11

MªÉÉ®c´ÉÉÆ ÉÊ®{ÉÉä]

सत्यमेव जयते

ÉuiÉÉªÉ |É¶ÉÉºÉÉxÉBÉE ºÉvÉÉ® +ÉÉªÉÉäMÉ

<-+ÉÉvÉ¶ÉÉºÉxÉ BÉEÉ ºÉ´ÉvÉxÉ

þºàÉÉ]þ

+ÉÉMÉ ¤ÉfiÉ BÉEnàÉ

ÉnºÉà¤É®, 2008

£ÉÉ®iÉ ºÉ®BÉÉÉ®

ÉuiÉÉªÉ |É¶ÉÉºÉÉxÉBÉÉ ºÉvÉÉ® +ÉÉªÉÉMÉ

MªÉÉ®c´ÉÉÆ É®{ÉÉä]õ

<ÉÉ-+ÉÉvÉ¶ÉÉºÉxÉ BÉÉÉ ºÉ´ÉvÉxÉ

þºàÉÉ]õþ +ÉÉMÉä ¤ÉfiÉä BÉEnàÉ

ÉnºÉà¤É®, 2008

1

प्रस्तावना

1.1 दूसरे प्रशासनिक आयोग के विचारार्थ विषयों में से एक ई-अधिशासन और विशेषकर इस विषय के निम्नलिखित पहलुओं के संवर्धन से संबोधित है :

(i) आधुनिक साधनों, तकनीक और ई-अधिशासन के साधनों के प्रयोग सहित प्रौद्योगिकी के हस्तक्षेप के माध्यम से लालफीताशाही, विलंब और असुविधाएं कम करना।

(ii) अधिशासन की गुणवत्ता में निरंतर सुधार प्राप्त करने के लिए ज्ञान की भागीदारी का संवर्धन।

1.2 ई-अधिशासन में "ई" का अर्थ "इलेक्ट्रॉनिक" है। इस प्रकार ई-अधिशासन मूल रूप से कार्य करने और आज सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) के रूप में ज्ञात साधन के उपयोग के माध्यम से अधिशासन के परिणामों को प्राप्त करने से संबद्ध है। विश्व में देश वर्धित रूप से क्यों ई-अधिशासन के लिए विकल्प दे रहे हैं इसका कारण यह है कि अधिशासन अपने-आप में पिछले कुछ दशकों में अधिक जटिल और भिन्न-भिन्न हो गया है तथा उससे भी महत्वपूर्ण सरकार से नागरिकों की प्रत्याशा कई गुना बढ़ गई है। सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) आंकड़ों का सक्षम भंडारण और प्राप्ति, सूचना का तत्काल पारेषण, पूर्व हस्तचालित प्रणालियों की अपेक्षा तेजी से सूचना और आंकड़ों का प्रसंस्करण, सरकारी प्रक्रियाओं को तीव्रतर करना, शीघ्र और न्यायसंगत रूप से निर्णय लेना, पारदर्शिता बढ़ाना और जिम्मेवारी डालना सुविधाजनक बनाती है। यह भौगोलिक और जनसांख्यिकी दोनों रूप से सरकार की पहुंच बढ़ाने में भी सहायता करती है।

1.3 अधिशासन का प्राथमिक प्रयोजन नागरिकों का कल्याण है। जबकि अधिशासन का एक पहलू सभी नागरिकों के कानूनी अधिकारों को सुरक्षित रखने से संबद्ध है वही समान रूप से महत्वपूर्ण पहलू सार्वजनिक सेवाओं और सभी को आर्थिक विकास के लाभों तक समान पहुंच सुनिश्चित करने से संबंधित है। यह प्रत्याशा है कि ई-अधिशासन सरकार को अपने कार्य का अधिक प्रभावी रूप से निर्वहन करने में समर्थ बनाएगा। तथापि, इसके लिए सरकार को स्वयं अपने-आप में अपनी प्रक्रियाओं, अपने

दृष्टिकोण, कानूनों, नियमों और विनियमों तथा नागरिकों के साथ परस्पर कार्य करने के अपने तरीके में भी परिवर्तन करने की अपेक्षा होगी। इसके लिए सरकार में क्षमता निर्माण और नागरिकों में ई-अधिशासन के बारे में सामान्य जागरूकता उत्पन्न करने की भी अपेक्षा होगी।

1.4 अधिशासन में आईसीटी की शुरूआत के प्रारंभिक चरण के दौरान कुछ लोगों से प्रतिरोध मिला था। कुछ ने महसूस किया कि कम्प्यूटरीकरण जटिल सरकारी प्रणाली में कार्य नहीं कर सकता और कम्प्यूटरों की शुरूआत से बेरोजगारी उत्पन्न होगी। इस संबंध में भी गंभीर संदेह थे कि क्या सभी स्तरों पर सरकारी कर्मचारी कम्प्यूटर पर कार्य करने में समर्थ होंगे या नहीं। भाग्यवश, ये सभी आशंकाएं गलत सिद्ध हुईं। आज, सर्वाधिक जटिल स्थितियों को आत्मसात करने के लिए नए सॉफ्टवेयर साधनों में काफी नमनीयता है। नई प्रौद्योगिकी मशीन-मानव का अंतरापृष्ठ बहुत प्रयोक्ता अनुकूल बनाती है। सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) और सूचना प्रौद्योगिकी समर्थ सेवाएं (आईटीईएस) क्षेत्रों ने बैंकों, एयरलाइन्स, रेलवे आदि जैसे सरकारी उपक्रमों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में काफी सुधार लाने के अतिरिक्त लाखों रोजगार सृजित किए हैं। इस प्रकार ई-अधिशासन अब दूरगामी स्वप्न नहीं रहा है।

1.5 आयोग ने अपनी विभिन्न रिपोर्टों में सरकारी प्रक्रियाओं को सुधारने के लिए ई-अधिशासन प्रारंभ करने तथा नागरिक केंद्रिकता के साथ जिम्मेवारी और पारदर्शिता का अवयव लाने की आवश्यकता का समर्थन किया है। अपनी "सूचना का अधिकार : उत्तम शासन के लिए मास्टर कुंजी" शीर्षक पहली रिपोर्ट में तत्काल प्रकटन की चर्चा करते समय आयोग ने सिफारिश की कि *"इलेक्ट्रॉनिक प्रकटनों के संबंध में एनआईसी को एकल पोर्टल प्रदान करना चाहिए, जिसके माध्यम से उपयुक्त सरकारों के अधीन सभी सार्वजनिक प्राधिकारियों के प्रकटन तक सूचना की सरल उपलब्धता सुविधाजनक बनाने के लिए पहुंचा जा सके" (पैराग्राफ 5.4.11घ)*। तथापि, यह सिफारिश करते समय आयोग देश, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में विद्यमान आधारिक वास्तविकताओं, जिसने क्षमता निर्माण और लोगों तक ई-अधिशासन ले जाने के लिए पर्याप्त अवसंरचना सृजित करने पर बल की मांग की, से अनजान नहीं था। इस प्रकार, आयोग ने चेतावनी दी कि "—————*इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण में अंतर्निहित सीमाबद्धताएं हैं। निकट भविष्य में अधिकांश लोगों की कम्प्यूटरों तक पहुंच नहीं होगी। इसके अतिरिक्त, बड़ी संख्या में लघु सरकारी कार्यालय तथा ग्राम पंचायतों द्वारा संचार के इस तरीके का प्रयोग करने में समर्थ होना असंभव है" (पैराग्राफ 5.4.2)*।

1.6 आयोग की "मानव संपदा का व्यापक विस्तार-हकदारियां और अधिशासन-एक मामला अध्ययन" शीर्षक दूसरी रिपोर्ट में राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम, 2005 के कार्यान्वयन में "सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग" पर एक पूर्ण मॉडयूल विहित था। आयोग द्वारा की गई कुछ महत्वपूर्ण सिफारिशें ई-अधिशासन के परिप्रेक्ष्य में काफी निदर्शनात्मक हैं; जो वर्तमान रिपोर्ट का ध्यानकेन्द्रण है :

- *प्रखंडों को सरकार का नोडल स्तर होना चाहिए, जिसपर सभी सूचनाएं इलेक्ट्रॉनिक हों। सरकार के इस अथवा निचले स्तर पर गैर-इलेक्ट्रॉनिक रूप में एकत्रित की गई किसी भी सूचना का प्रखंड स्तर पर अंकीयकरण किया जाना चाहिए (पैराग्राफ 5.4.8.1.6)।*

- *प्रखंडों से आंकड़ों का संग्रहण प्रत्येक राज्य में केन्द्रीय भंडार में किया जाना चाहिए। प्रत्येक राज्य के लिए एक ही आंकड़ा केन्द्र पर्याप्त होगा और प्रत्येक प्रखंड से इस केन्द्र का पारेषण समर्थ किया जाना चाहिए। संघ सरकार को प्रत्येक राज्य भंडार से आंकड़ा संग्रहण करके स्वयं अपना आंकड़ा केन्द्र रखना चाहिए (पैराग्राफ 5.4.8.3.3)।*

- *आरईजीएस में भागीदारों की पहचान राष्ट्रीय नागरिक पहचान संख्या के व्यापक प्रयोग की तैयारी में राष्ट्रीय रूप से विकसित की जानी चाहिए। ऐसी पहचान के लिए अन्य राष्ट्रव्यापी भागीदारी की प्रणाली जैसे चुनाव के साथ संगत रूप से विकसित की जाने वाली क्षमता ऐसे अन्य कार्यक्षेत्रों से भी उपयुक्त प्रतिनिधियों के साथ खोजी जानी चाहिए (पैराग्राफ 5.4.8.5.3)।*

- *आरईजीएस के लिए एक भौगोलिक सूचना प्रणाली (जीआईएस) विकसित की जानी चाहिए और संग्रहण के माध्यम से विकसित सूचना को इस प्रणाली के माध्यम से भी प्रस्तुत किया जाना चाहिए। तीव्र-समर्थ और सर्व-समर्थ अंतरापृष्ठ को एक ही आधार आंकड़े से प्रशासन के विभिन्न स्तरों पर कार्यनिष्पादन को समझने की अनुमति देनी चाहिए। जहां भी संभव हो तत्काल प्रकटन उनके प्रचार के अन्य साधनों के अतिरिक्त जीआईएस प्ररूप में भी होना चाहिए (पैराग्राफ 5.4.8.7.5)।*

- *"स्मार्ट" कार्डों का प्रयोग करते हुए गांवों के समूह में विभिन्न क्षेत्रों में कुछ प्रायोगिक परियोजनाएं प्रारंभ की जा सकती हैं। ऐसे "स्मार्ट" कार्ड में व्यक्ति की पहचान (जीवसांख्यिकी सहित) के बारे में सूचना होनी चाहिए और उसमें एनआरईजीए के अधीन लेन-देन दर्ज करने और यहां तक कि भुगतान प्राधिकृत करने की क्षमता होनी चाहिए (पैराग्राफ 5.4.8.9.5)।*

1.7 "संकट प्रबंधन" पर अपनी रिपोर्ट में आयोग ने एक बार पुनः स्थलाकृति, जलविज्ञान, भूमि प्रयोग, भूमि क्षेत्र, बंदोबस्ती पैटर्न और निर्मित संरचना जैसे स्थानिक आंकड़े तथा साथ ही जनसांख्यिकी, सामाजिक-आर्थिक दशाएं और अवसंरचना जैसे गैर-स्थानिक आंकड़ों को एक साझा मंच पर एकीकृत करने के लिए *"भौगोलिक सूचना प्रणाली" साधनों के प्रयोग पर बल दिया था। इसे उपग्रह और वायुअंतरिक्ष आंकड़ों तथा साथ ही संकट की स्थितियों के वास्तविक समय अनुवीक्षण और क्षति के वैज्ञानिक आकलन के लिए भौगोलिक स्थितिकरण प्रणाली से प्राप्त आंकड़ों से एकीकृत किया जाना चाहिए"* (पैराग्राफ 5.3.8ग)।

1.8 आयोग की "शासन में नैतिकता" शीर्षक चौथी रिपोर्ट ने भी सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग पर बल दिया और सरकार में सहवर्ती प्रक्रिया पुनः निर्माण की आवश्यकता का विशेष उल्लेख किया। इसकी विशिष्ट सिफारिशें निम्नानुसार थीं :

- *सरकार के प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/संगठन को अधिशासन सुधारने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग हेतु एक योजना तैयार करनी चाहिए। किसी भी सरकारी प्रक्रिया में, सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग मौजूदा कार्यविधियों को पूर्णतः पुनः निर्मित कर लेने के बाद ही किया जाना चाहिए (पैराग्राफ 6.4.7क)।*
- *सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय को कतिपय सरकारी प्रक्रियाएं अभिज्ञात करने और तब राष्ट्रव्यापी पैमाने पर उनके कम्प्यूटरीकरण की योजना प्रारंभ करने की आवश्यकता है (पैराग्राफ 6.4.7ख)।*
- *कम्प्यूटरीकरण सफल होने के लिए विभागीय अधिकारियों के कम्प्यूटर संबंधी ज्ञान का उन्नयन करना आवश्यक है। इसी प्रकार, एनआईसी को विभाग विशिष्ट कार्यकलापों में प्रशिक्षित होना आवश्यक है ताकि वे एक-दूसरे के दृष्टिकोण की सराहना कर सकें और यह भी सुनिश्चित कर सकें कि प्रौद्योगिकी प्रदायक प्रत्येक विभाग की संरचना समझते हैं (पैराग्राफ 6.4.7ग)।*
- *जनता के साथ वृहद स्तर पर अंतरापृष्ठ वाले सभी कार्यालयों में शिकायत का पता लगाने की ऑनलाइन प्रणाली होनी चाहिए। अगर संभव हो, शिकायत का पता लगाने का यह कार्य बाहरी स्रोतों से कराया जाना चाहिए (6.10.2क)।*

- *सभी स्तरों पर भ्रष्टाचार के सभी मामलों का ब्यौरा रखने वाला एक राष्ट्रीय डाटाबेस सृजित किया जाना चाहिए। यह डाटाबेस सार्वजनिक प्रभाव क्षेत्र में होना चाहिए। अभिज्ञात प्राधिकारियों को डाटाबेस को नियमित रूप से अद्यतन करने के लिए उत्तरदायी बनाया जाना चाहिए (पैराग्राफ 6.16.2)।*

1.9 अपनी "सार्वजनिक व्यवस्था" शीर्षक पांचवीं रिपोर्ट में आयोग ने प्रथम सूचना रिपोर्टों का बाधा मुक्त पंजीकरण कराने में प्रौद्योगिकी के प्रयोग पर बल दिया था। इसने यह भी सुझाव दिया कि प्रौद्योगिकी का प्रयोग जनता की पुलिस स्टेशनों तक अभिगम्यता सुधारने के लिए किया जाना चाहिए।

1.10 आयोग को आगे सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) के प्रयोग की चर्चा सरकार के तीसरे स्तर के संदर्भ में संस्थात्मक संरचना और सेवा सुपुर्दगी कार्यतंत्र का सुदृढ़ीकरण करने की दृष्टि से "स्थानीय अधिशासन" पर अपनी छठी रिपोर्ट में करने का अवसर मिला था। इसका विचार था कि *"सूचना और संचार प्रौद्योगिकी ऐसे साधन प्रदान करती है, जिनका उपयोग स्थानीय सरकारों द्वारा अत्याधुनिक पदाधिकारियों और नागरिकों के बीच संपर्क घटाकर, जिम्मेवारी और पारदर्शिता बढ़ाकर तथा कई सेवाओं के लिए एकल स्थल सेवा सुपुर्दगी प्रदान करते हुए बोझिल प्रक्रियाओं के सरलीकरण हेतु किया जा सकता है। आयोग ने ऐसे मुद्दों पर ई-अधिशासन पर अपनी रिपोर्ट* (पैरा 3.10.1.1) में पंचायतों और शहरी स्थानीय निकायों से संबद्ध मामलों में ई-अधिशासन के साधनों के कुछ विशिष्ट प्रयोगों पर गौर किया। इस रिपोर्ट में की गई कुछ सिफारिशें निम्नानुसार हैं :

- *सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का उपयोग प्रक्रिया सरलीकरण, पारदर्शिता और जिम्मेवारी बढ़ाने तथा एकल स्थल के माध्यम से सेवाओं की सुपुर्दगी प्रदान करने के लिए स्थानीय शासनों द्वारा किया जाना चाहिए (पैराग्राफ 3.10.1.2क)।*
- *स्थानीय शासनों को विभिन्न वेब-आधारित और उपग्रह-आधारित सेवाएं प्रदान करने के लिए एकल सेवा केन्द्र होना चाहिए। तथापि, इसके लिए स्थानीय शासनों में क्षमता निर्माण की अपेक्षा होगी (पैराग्राफ 3.10.2.8ख)।*
- *राज्य सरकारों को निधियों के तीव्र अंतरण के लिए "पंचायतों को निधि के अंतरण" पर केन्द्रीय पंचायती राज मंत्रालय द्वारा तैयार सॉफ्टवेयर का प्रयोग करना चाहिए (पैराग्राफ 4.3.7.5घ)।*

- *स्थानीय संसाधन मानचित्रण और स्थानीय सूचना आधार सृजित करने के लिए ग्राम और माध्यस्थ पंचायतों स्तरों पर सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) और अंतरिक्ष प्रौद्योगिकी समर्थ संसाधन केन्द्रों की स्थापना के लिए उपाय किए जाने चाहिएं। इन संसाधन केन्द्रों का प्रयोग स्थानीय पारम्परिक ज्ञान और विरासत के प्रलेखीकरण के लिए भी किया जाना चाहिए (पैराग्राफ 4.5.5.6 क और ख)।*
- *नगरपालिका निकायों के पास अपनी संपत्तियों का आवधिक रूप से अद्यतन डाटाबेस होना चाहिए। जीआईएस जैसे सूचना प्रौद्योगिकी साधनों का प्रयोग इस प्रयोजन के लिए किया जाना चाहिए। यह डाटाबेस सार्वजनिक सीमाक्षेत्र में होना चाहिए (पैराग्राफ 5.3.8.7क)।*
- *शहरी क्षेत्रों में जल प्रभारों का भुगतान सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग के माध्यम से बाधा-मुक्त बनाया जाना चाहिए (5.4.3.2.8ङ)।*
- *एक वर्ष के भीतर शहरी निर्धनों को अभिज्ञात करने के लिए एक व्यापक सर्वेक्षण किया जाना चाहिए। इस प्रकार अभिज्ञात शहरी निर्धनों को सभी निर्धनता उन्मूलन कार्यक्रमों के अधीन लाभ प्राप्त करने के लिए बहु-उपयोगिता पहचान पत्र जारी किए जा सकते हैं (पैराग्राफ 5.6.2.3)।*

1.11 "विवाद समाधान हेतु क्षमता निर्माण" शीर्षक अपनी सातवीं रिपोर्ट में पूर्वोत्तर में गैर-कानूनी आप्रवास के विषय से निपटते समय आयोग ने नागरिकों के लिए बहुप्रयोजनीय राष्ट्रीय पहचान पत्र होने की ओर ध्यान आकर्षित किया था। इसका विचार था कि *"बहुप्रयोजनीय राष्ट्रीय पहचान पत्र (एमएनआईसी) ई-अधिशासन के लिए आवश्यक साधन के रूप में भी कार्य करेगा। यह नागरिक और सरकार के बीच प्रयोक्ता अनुकूल अंतरापृष्ठ प्रदान करेगा और भावी गैर-कानूनी आप्रवास के लिए निवारक के रूप में कार्य करेगा* (पैराग्राफ 12.6.6.1)। तथापि, आयोग ने उल्लेख किया कि कई केन्द्र और राज्य सरकार की एजेंसियां हैं, जो ऐसे ही पहचान पत्र जारी करती हैं। तदनुसार, इसने सिफारिश की कि *"एमएनआईसी परियोजना को प्राथमिकता के आधार पर प्रारंभ किया जाना आवश्यक है। चूंकि कई केन्द्र और राज्य सरकार की एजेंसियों के बीच अभिमुखता प्राप्त करना आवश्यक होगा ताकि "एमएनआईसी" किसी व्यक्ति की पहचान के लिए मूल दस्तावेज बन जाए और इसका बहु-प्रयोजनीय वैयक्तिक पहचान पत्र के रूप में प्रयोग किया जा सके। इस परियोजना के कार्यान्वयन के लिए अंतर्राष्ट्रीय सीमाओं वाले क्षेत्रों को प्राथमिकता दी जानी चाहिए"* (पैराग्राफ 12.6.6.3)।

1.12 अपनी पूर्व रिपोर्टों में आयोग ने अधिशासन के कुछ विशिष्ट मुद्दों पर विचार करते समय ई-अधिशासन के कुछ पहलुओं की जांच की है। वर्तमान रिपोर्ट में, संपूर्ण रूप से अधिशासन सुधारने में मुख्य मुद्दों के रूप में ई-अधिशासन की जांच की गई है। यह रिपोर्ट अध्याय 2 में ई-अधिशासन के संकल्पनात्मक ढांचे की चर्चा करती है और तब अध्याय 3 में कुछ अंतर्राष्ट्रीय पद्धतियों पर गौर करती है। अध्याय 4 वर्ष 2006 में राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना (एनईजीपी) के औपचारिक प्रारंभ से पूर्व भारत में की गई ई-अधिशासन संबंधी कुछ पहलों की जांच करता है। अध्याय 5 में भारतीय परिप्रेक्ष्य में ई-अधिशासन के "मुख्य सिद्धांतों" को रेखांकित किया गया है और अध्याय 6 इन "मुख्य सिद्धांतों" के आधार पर ई-अधिशासन सुधारों के कार्यान्वयन में शामिल मुद्दों का उल्लेख करता है। राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना (एनईजीपी) के मूल संघटकों की चर्चा अध्याय 7 में की गई है। इस अध्याय में वृहद राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना के कार्यान्वयन में शामिल कुछ मुद्दों पर की गई चर्चा भी विहित है। अध्याय 8 देश में ई-अधिशासन के लिए अपेक्षित कानूनी ढांचे से संबंधित है। अध्याय 9 में ज्ञान प्रबंधन पर एक संक्षिप्त चर्चा शामिल है।

1.13 आयोग ने राज्य सरकार के अधिकारियों और जनता के विचार प्राप्त करने के लिए कई राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों का भ्रमण किया है। इन भ्रमणों के दौरान राज्य सरकारों द्वारा किए गए प्रस्तुतिकरणों में साधारणतया उनके द्वारा की गई ई-अधिशासन पहलों पर प्रस्तुतिकरण शामिल था। आयोग कई राज्य सरकारों द्वारा प्रदान की गई ई-अधिशासन पहलों पर अतिरिक्त जानकारियों से भी लाभान्वित हुआ है। आयोग ई-अधिशासन के संबंध में की गई पहलों पर चर्चा करने के लिए श्री दयानिधि मारन, तत्कालीन केन्द्रीय संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री और मंत्रालय के अधिकारियों का आभारी है। आयोग डा0 सैम पित्रोदा, अध्यक्ष, राष्ट्रीय ज्ञान आयोग और उसके सदस्यों, जिनके साथ इसकी बहुत उपयोगी परस्पर चर्चा हुई थी, का भी आभारी है। आयोग श्री राजीव चावला, आयुक्त, सर्वेक्षण और बंदोबस्ती, भूमि अभिलेख, कर्नाटक सरकार, श्री अजय सेठ, सचिव (वित्त),कर्नाटक सरकार; श्री एस.जी. हेगडे, कार्यकारी निदेशक, केईए; और श्री आमोद कुमार, विशेष सचिव (सू.और प्रौ.); उत्तर प्रदेश सरकार को क्रमशः "भूमि", "खजाने", "कम्प्यूटरीकृत परामर्श" और "लोकवाणी" परियोजनाओं पर उनकी बहुमूल्य जानकारियों के लिए भी धन्यवाद देना चाहेगा। आयोग श्री हरीश गौडा, वाणिज्य कर आयुक्त, कर्नाटक के योगदान की सराहना करता है। आयोग डा0 एन.शेषागिरी, भूतपूर्व महानिदेशक, राष्ट्रीय सूचना केन्द्र; श्री विवेक कुलकर्णी, अध्यक्ष और मुख्य कार्यकारी अधिकारी, ब्रिकवर्क इंडिया; और श्री नजीर हुसैन, भूतपूर्व निदेशक, योजना विभाग, कर्नाटक सरकार के प्रति भी उनके बहुमूल्य सुझावों के लिए अपना

आभार व्यक्त करना चाहता है। इस रिपोर्ट की तैयारी में सहायता देने के लिए आयोग ने ई-अधिशासन पर आयोग के विचारार्थ विषय पर आयोग का संकल्पना पत्र तैयार का कार्य; राष्ट्रीय स्मार्ट अधिशासन संस्थान, हैदराबाद को सौंपा था। उनके द्वारा संकल्पना पत्र में प्रदान की गई जानकारियां बहुमूल्य थीं। आयोग श्री आर. चंद्रशेखर, विशेष सचिव (सू.प्रौ.), सूचना प्रौद्योगिकी विभाग; श्री जे. सत्यनारायण, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, एनआईएसजी और श्री बी.बी. नानावती, प्रमुख परामर्शदाता, राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना, परियोजना अनुवीक्षण इकाई द्वारा किए गए योगदान के लिए भी आभार व्यक्त करता है।

2

ई-अधिशासन : संकल्पनात्मक ढांचा

2.1 सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) के माध्यम से अच्छा अधिशासन समर्थ बनाना

2.1.1 सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) के आविर्भाव ने इसके प्रयोक्ताओं, चाहे वे व्यक्ति, समूह,व्यवसाय, संगठन अथवा सरकार हों, को तीव्रतर और बेहतर संचार के साधन, सक्षम संग्रहण, आंकड़ों की पुनःप्राप्ति और प्रसंस्करण तथा सूचना का आदान-प्रदान और उपयोग के साधन प्रदान किए हैं। शब्द-संसाधन के तीव्रतर, अधिक यथार्थ और सरल साधन के रूप में जो प्रारंभ हुआ था वह शीघ्र ही निर्णय लेने में एक सहायक के रूप में आंकड़ा संसाधन और सारणीकरण के साधन के रूप में प्रयोग किए जाने के रूप में परिवर्तित हो गया है। बढ़ते हुए कम्प्यूटरीकरण और वृद्धिकारी इंटरनेट संपर्क से यह प्रक्रिया इस समय ऐसे चरण तक पहुंच गई है, जहां अधिक से अधिक प्रयोक्ताओं को आईसीटी द्वारा प्रदान किए गए लाभों के उन्नयन के लिए कार्य करने के अपने तरीकों को संशोधित करने के लिए प्रेरित किया जाता है। दूसरे शब्दों में, इससे "व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण" हुआ है। जहां तक सरकारों का संबंध है, प्रक्रिया पुनःनिर्माण के साथ कम्प्यूटरीकरण और इंटरनेट संपर्क/वेब-सामर्थ्य का एक साथ आना सूचना का तीव्रतर और बेहतर संसाधन करता है जिससे तीव्रतर और गुणात्मक निर्णय लिया जाता है, अधिक पहुंच और जिम्मेवारी; संसाधनों का बेहतर उपयोग होता है तथा समग्र रूप से अच्छा अधिशासन होता है। नागरिकों के मामले में, यह सूचना और सरकारी एजेंसियों तक वर्धित पहुंच, सक्षम सेवा सुपुर्दगी और सरकार के साथ कार्रवाईयों और परस्पर कार्य में पारदर्शिता का वचन देता है।

2.1.2 नागरिकों में अपने अधिकारों के प्रति वृद्धिकारी जागरूकता और कार्यनिष्पादन करने तथा सुपुर्द करने के लिए सरकार से प्रत्याशाओं में परिणामी वृद्धि से अधिशासन के संपूर्ण प्रतिमान परिवर्तित हो गए हैं। आज सरकार से अपनी कार्रवाईयों में पारदर्शी, अपने कार्यकलापों के लिए जिम्मेवार और अपने प्रत्युत्तर में तीव्रतर होने की आशा की जाती है। इसने अच्छा अधिशासन प्राप्त करने के लिए तैयार की गई किसी कार्यसूची में आईसीटी का प्रयोग अनिवार्य बना दिया है। इससे यह भी माना गया है कि ऐसी प्रौद्योगिकियों का प्रयोग व्यापक उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए किया जा सकता है और इससे व्यापक पहुंच

के साथ तीव्रतर और अधिक समान विकास हो सकता है। "शासन में नैतिकता" शीर्षक अपनी चौथी रिपोर्ट में आयोग ने स्पष्टतः वर्णन किया है कि सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) जैसी आधुनिक प्रौद्योगिकी के साधनों का प्रयोग सरकार के इसके संघटकों, नागरिकों और व्यवसाय के साथ और स्वयं उसकी एजेंसियों के बीच भी संबंधों को परिवर्तित करने के लिए किया जाना चाहिए। अधिशासन की प्रक्रियाओं और प्रणालियों को परिवर्तित और पुनः परिभाषित करने में आईसीटी की क्षमता मानते हुए आयोग ने सुझाव दिया था कि नागरिकों, संस्थाओं, नागरिक समाज समूहों और निजी क्षेत्र की अधिशासन की निर्णय लेने की प्रक्रिया में व्यापक और गहरी भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए अधिशासन की प्रणालियों में आईसीटी के प्रयोग में ई-अधिशासन अगला तार्किक कदम है।[2]

2.1.3 ई-अधिशासन अथवा "इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन" मूलतः "साधारण, नैतिक, जिम्मेवार, प्रत्युत्तरदायी और पारदर्शी (स्मार्ट) अधिशासन लाने के लिए सरकारी कार्यकरण की प्रक्रियाओं में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का अनुप्रयोग है।[3] इसमें साधारणतया निम्नलिखित किसी अथवा सभी कारणों : (क) नागरिकों, व्यवसायों अथवा अन्य सरकारी विभागों के साथ सूचना का आदान-प्रदान (ख) सार्वजनिक सेवाओं की तीव्रतर और अधिक सक्षम सुपुर्दगी, (ग) आंतरिक क्षमता सुधारने, (घ) लागत कम करने/ राजस्व बढ़ाने, (ङ) प्रशासनिक प्रक्रियाओं का पुनर्गठन और (च) सेवाओं की गुणवत्ता सुधारने से सरकारी एजेंसियों द्वारा आईसीटी का प्रयोग शामिल है।

2.2 ई-अधिशासन की परिभाषा

2.2.1 यद्यपि, "ई-अधिशासन" शब्द ने हाल के वर्षों में लोकप्रियता प्राप्त कर ली है फिर भी इस शब्द की कोई मानक परिभाषा नहीं है। विभिन्न सरकारें और संगठन स्वयं अपने लक्ष्यों और उद्देश्यों के उपयुक्त होने के लिए इस शब्द की परिभाषा देती है। कभी-कभी "ई-सरकार" शब्द का प्रयोग "ई-अधिशासन" की बजाय किया जाता है। कुछ व्यापक रूप से प्रयुक्त परिभाषाएं नीचे सूचीबद्ध हैं :

(i) विश्व बैंक के अनुसार[4]

"ई-सरकार का संदर्भ सरकारी एजेंसियों द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी (जैसे व्यापक क्षेत्र नेटवर्क, इंटरनेट और मोबाइल संगणन) के प्रयोग से हैं जिनमें नागरिकों, व्यवसाय और सरकार के अन्य अंगों के साथ संबंध परिवर्तित करने का सामर्थ्य है। ये प्रौद्योगिकियां विभिन्न लक्ष्यों की पूर्ति कर सकती है : नागरिकों को सरकारी सेवाओं की बेहतर सुपुर्दगी, व्यवसाय और उद्योग

2 रिपोर्ट का पैराग्राफ 6.4.1

3 पैराग्राफ 83, दसवीं पंचवर्षीय योजना (2002-2007) के लिए अभिमुखता और ई-अधिशासन पर कार्य समूह की रिपोर्ट, योजना आयोग, नवम्बर, 2001

4 स्रोत :http://go.worldbank.org/M.1JHEOZ280 (दिनांक 19.08.2008 को निष्कर्षित)

के साथ सुधरी हुई परस्पर क्रिया, सूचना तक पहुंच के माध्यम से नागरिकों की अधिकारिता अथवा अधिक सक्षम सरकारी प्रबंधन। परिणामी लाभ कम भ्रष्टाचार, वर्धित पारदर्शिता, अत्यधिक सुविधा, राजस्व वृद्धि और/अथवा लागत की कमी हो सकते हैं।"

इस प्रकार, यहां बल नागरिक-सरकार परस्पर क्रिया सुधारने, लागत घटाने और राजस्व सृजन तथा पारदर्शिता में सूचना प्रौद्योगिकियों के प्रयोग पर दिया गया है।

(ii) "यूनेस्कों" ने ई-अधिशासन की परिभाषा निम्नानुसार दी है [5] :

"अधिशासन का संदर्भ नागरिकों के हितों के लिए उनके प्रयत्न और कानूनी अधिकारों और दायित्वों के प्रयोग सहित किसी देश के कार्य के प्रबंधन में राजनीतिक, आर्थिक और प्रशासनिक प्राधिकार के प्रयोग से है। ई-अधिशासन को जनता तथा अन्य एजेंसियों को सूचना के प्रसार की सक्षम, तीव्र और पारदर्शी प्रक्रिया और सरकार के प्रशासन, कार्यकलापों का कार्यनिष्पादन सुविधाजनक बनाने के लिए इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से होकर इस अधिशासन के कार्यनिष्पादन के रूप में समझा जा सकता है।

यह परिभाषा अत्यधिक पारदर्शिता और क्षमता उत्पन्न करते हुए नागरिकों के हितों के प्रयत्न के साथ देश के कार्यों के प्रबंधन में प्राधिकार के प्रयोग में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के प्रयोग की कल्पना करती है।

(iii) यूरोप परिषद ने ई-अधिशासन का अर्थ निम्नानुसार लिया है[6] :

"सार्वजनिक कार्रवाई के तीन क्षेत्रों में इलेक्ट्रॉनिक प्रौद्योगिकियों का प्रयोग :

- *सरकारी प्राधिकारियों और नागरिक समाज के बीच संबंध*
- *प्रजातांत्रिक प्रक्रिया के सभी चरणों पर सरकारी प्राधिकारियों का कार्यकरण (इलेक्ट्रॉनिक प्रजातंत्र)*
- *सार्वजनिक सेवाओं का प्रावधान (इलेक्ट्रॉनिक सार्वजनिक सेवाएं)"*

इस मामले में ध्यानकेन्द्रण सरकार और नागरिकों के बीच बेहतर परस्पर क्रिया प्रोत्साहित करने, प्रजातंत्र के संवर्धन और सार्वजनिक सेवाएं प्रदान करने की दृष्टि से इलेक्ट्रॉनिक प्रौद्योगिकियों के प्रयोग करने पर है।

5 स्रोत: (http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php=URL_ID=4404&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

6 स्रोत :http:www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e.voting/definition.asp

(iv) वर्ष 2002 का सं.रा. ई-अधिशासन अधिनियम निम्नलिखित अर्थ के रूप में "इलेक्ट्रॉनिक सरकार" को परिभाषित करता है [7] :

"सरकार द्वारा इन प्रौद्योगिकियों को कार्यान्वित करने की प्रक्रियाओं के साथ वेब-आधारित इंटरनेट अनुप्रयोग और अन्य सूचना प्रौद्योगिकयों का निम्नलिखित के लिए प्रयोग -

(अ) सरकारी सूचना तक पहुंच और जनता, अन्य एजेंसियों तथा अन्य सरकारी संगठनों तक सेवाओं की सुपुर्दगी बढ़ाना; अथवा

(ब) सरकारी प्रचालनों में सुधार लाना, जिनमें प्रभावोत्पादकता, क्षमता, सेवा की गुणवत्ता अथवा परिवर्तन शामिल हो सकते हैं।"

यह परिभाषा एक ओर सरकारी प्रचालनों को सुधारने और दूसरी ओर नागरिकों और सरकारी संगठनों को सूचना और सेवाओं की पहुंच और सुपुर्दगी बढ़ाने में आईसीटी के प्रयोग के संबंध में संयुक्त राज्य अमरीका सरकार की कार्यनीति प्रदर्शित करती है।

2.2.2 मूल रूप से, ई-अधिशासन को साधारणतया नागरिकों की सेवाएं प्रदान करने, व्यावसायिक उद्यमों के साथ परस्पर कार्य करने और तीव्र, सुविधाजनक, सक्षम और पारदर्शी तरीके से सरकार की विभिन्न एजेंसियों के बीच संचार तथा सूचनाओं का आदान-प्रदान करने के लिए सरकार के सभी स्तरों पर सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) का प्रयोग करने के रूप में समझा जाता है।[8] डा0 एपीजे अब्दुल कलाम, भारत के भूतपूर्व राष्ट्रपति ने भारतीय परिप्रेक्ष्य में ई-अधिशासन को निम्नलिखित अर्थ के रूप में कल्पना की थी :

"सीमाहीन पहुंच, सुरक्षित और अंतः विभागीय सीमाओं को पार करते हुए सुरक्षित और सूचना के प्रामाणिक प्रवाह और नागरिकों को उचित और पक्षपात रहित सेवा प्रदान करने सहित एक पारदर्शी "स्मार्ट" ई-अधिशासन।" [9]

2.3 ई-अधिशासन के चरण

2.3.1 यह स्पष्ट है कि ई-अधिशासन मूलभूत रूप से कम्प्यूटर प्रौद्योगिकी; कम्प्यूटरों और संचार प्रणालियों के नेटवर्किंग के विकास से संबद्ध है। विकासशील देश में ऐसी प्रौद्योगिकियां और प्रणालियां विकसित देशों की तुलना में प्रत्यक्ष समयान्तराल के साथ उपलब्ध हुई। तथापि, भारत के मामले में 1990

[7] स्रोत : वर्ष 2002 का ई-सरकार अधिनियम, http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname =107_cong_public_laws&docid=f: publ 347.107.pdf

[8] सुभाष भटनागर द्वारा लिखित "ई-गवर्नमेंट : फ्रॉम विजन टू इम्पलिमेंटेशन"; सेज पब्लिकेशन्स; 2004

[9] ई-अधिशासन पर अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन के दौरान आईआईटी, दिल्ली में उद्घाटन भाषण

के दशक के उत्तरार्ध से आगे तक अर्थव्यवस्था के उदारीकरण से ई-अधिशासन के क्षेत्र में अत्याधुनिक प्रौद्योगिकियों और अवसरों की उपलब्धता में अभिमुखता रही है। साधारण तौर पर कहने में भारतीय अनुभव प्रदर्शित करता है कि ई-अधिशासन का प्रारंभ निम्नलिखित चरणों के माध्यम से आगे बढ़ा :

(क) *कम्प्यूटरीकरण :* पहले चरण में पर्सनल कम्प्यूटरों की उपलब्धता से बड़ी संख्या में सरकारी कार्यालय कम्प्यूटरों से सज्जित हुए। कम्प्यूटरों का प्रयोग शब्द संसाधन और उसके बाद शीघ्रतापूर्वक आंकड़ा संसाधन से प्रारंभ हुआ।

(ख) *नेटवर्किंग :* इस चरण में कुछ सरकारी संगठनों की कुछ यूनिटों को सूचना की भागीदारी और विभिन्न सरकारी संगठनों के बीच आंकड़ों के प्रवाह से हब के माध्यम से जोड़ा गया।

(ग) *ऑनलाइन उपस्थिति:* वृद्धिकारी इंटरनेट संपर्क से वेब पर उपस्थिति बनाए रखने की आवश्यकता महसूस की गई थी। इससे सरकारी विभागों और अन्य संगठनों द्वारा वेबसाइट का रख-रखाव किया गया। साधारणतया, इन वेब-पेज/वेबसाइट में संगठनात्मक संरचना, संपर्क के ब्यौरे, रिपोर्ट और प्रकाशन, उद्देश्य और संबंधित सरकारी संगठनों के कल्पनादृष्टि विवरण के बारे में सूचनाएं विहित थीं।

(घ) *ऑनलाइन परस्पर संपर्क :* ऑनलाइन उपस्थिति का स्वाभाविक परिणाम सरकारी संगठनों और नागरिकों, नागरिक समाज संगठनों आदि के बीच संप्रेषण माध्यम से खुलना था। इस चरण पर मुख्य लक्ष्य डाउनलोड करने योग्य प्रपत्रों, अनुदेशों, अधिनियम, नियम आदि को प्रदान करते हुए सरकारी संगठनों के साथ वैयक्तिक अंतरापृष्ठ की संभावना को न्यूनतम करना था। कुछ मामलों में, इससे प्रपत्रों की ऑनलाइन प्रस्तुति हो चुकी है। अधिकांश नागरिक सरकार लेन-देनों में ई-अधिशासन मार्ग पर रखे जाने की क्षमता है।

2.4 ई-अधिशासन में परस्पर क्रियाओं की किस्म

2.4.1 ई-अधिशासन, अधिशासन में विभिन्न हितधारकों के बीच परस्पर क्रिया सुविधाजनक बनाता है। इन परस्पर क्रियाओं का उल्लेख निम्नानुसार किया जा सकता है :

जी2जी (सरकार से सरकार) - इस मामले में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का प्रयोग न केवल सरकारी संगठनों के कार्यकरण में शामिल सरकारी प्रक्रियाओं के पुनर्गठन में बल्कि विभिन्न्

संगठनों के भीतर और उनके बीच सूचना और सेवाओं के प्रवाह की वृद्धि के लिए भी किया जाता है। इस किस्म की परस्पर क्रिया केवल सरकार के क्षेत्र के भीतर होते है और क्षितिजाकार अर्थात विभिन्न सरकारी एजेंसियों के बीच तथा साथ ही किसी संगठन के भीतर विभिन्न कार्यात्मक क्षेत्रों के बीच, अथवा उर्ध्वाकार अर्थात राष्ट्रीय, प्रांतीय और स्थानीय सरकारी एजेंसियों तथा साथ ही किसी संगठन के भीतर विभिन्न स्तरें दोनों पर हो सकती है। प्राथमिक उद्देश्य क्षमता, कार्यनिष्पादन और उत्पादन बढ़ाना है।

जी2सी (सरकार से नागरिक)- इस मामले में, सरकार और नागरिकों के बीच परस्पर क्रिया सृजित की जाती है, जो नागरिकों को सार्वजनिक सेवाओं की वृहद सीमा की सक्षम सुपुर्दगी से लाभान्वित होने में समर्थ बनाती है। यह एक ओर सार्वजनिक सेवाओं की उपलब्धता और अभिगम्यता का विस्तार करती है और दूसरी ओर सेवाओं की गुणवत्ता सुधारती है। यह नागरिकों को इस बात का चुनाव करने का विकल्प देती है कि सरकार के साथ कब परस्पर क्रिया की जाए (अर्थात दिन में 24 घंटे; सप्ताह में 7 दिन), सरकार के साथ कहां परस्पर क्रिया की जाए (अर्थात सेवा केन्द्र, मानवरहित कियोस्क अथवा किसी के घर/कार्यस्थल से) और सरकार के साथ कैसे परस्पर क्रिया की जाए (अर्थात इंटरनेट, फैक्स, दूरभाष, ई-मेल, आमने-सामने आदि)। प्राथमिक प्रयोजन सरकार को नागरिक-अनुकूल बनाना है।

जी2बी (सरकार से व्यवसाय)- यहां, ई-अधिशासन साधनों का प्रयोग सरकार के साथ सीमाविहीन रूप से व्यवसाय समुदाय-सामग्री और सेवाओं के प्रदायकों को परस्पर क्रिया करने में सहायता देने के लिए किया जाता है। इसका उद्देश्य, लालफीताशाही कम करना, समय की बचत करना; प्रचालनात्मक लागत कम करना और सरकार के साथ कार्रवाई करते समय अधिक पारदर्शी व्यावसायिक वातावरण सृजित करना है। जी2बी की पहलें लेन-देन संबंधी हो सकती है जैसे लाइसेंसीकरण, परमिट, अधिप्राप्ति और राजस्व संग्रहण में। वे संवर्धनात्मक और सुविधात्मक भी हो सकती है, जैसे व्यापार, पर्यटन और निवेश में। ये उपाय व्यवसायों को अधिक क्षमतापूर्वक कार्य करने में समर्थ बनाने के लिए एक अनुकूल वातावरण प्रदान करने में सहायक होते हैं।

जी2ई (सरकार से कर्मचारी) - सरकार मोटे तौर पर सबसे बड़ा नियोक्ता है और अन्य कसी संगठन के समान इसे नियमित आधार पर अपने कर्मचारियों के साथ परस्पर क्रिया करनी होती है।

यह परस्पर क्रिया संगठन और कर्मचारी के बीच द्विमार्गी प्रक्रिया है। आईसीटी साधनों का प्रयोग एक ओर इन परस्पर क्रियाओं को तीव्र और सक्षम बनाने और दूसरी ओर कर्मचारियों का संतुष्टि स्तर बढ़ाने में सहायता करता है।

2.5 ई-अधिशासन के लाभ

2.5.1 अंत में, ई-अधिशासन सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के सृजनात्मक प्रयोग द्वारा सुविधायुक्त अधिशासन में सुधार से संबंधित है। यह प्रत्याशा है कि इसके निम्नलिखित परिणाम होंगे :

(i) *सूचना तक बेहतर पहुंच और नागरिकों के लिए गुणवत्तापूर्वक सेवाएं* : आईसीटी अधिशासन के विभिन्न पहलुओं पर सामयिक और विश्वसनीय सूचना उपलब्ध कराएगी। प्रारंभिक चरण में, प्रपत्रों, कानूनों, नियमों, कार्यविधियों जैसे अधिशासन के साधारण पहलुओं के संबंध में सूचना उपलब्ध कराई जाएगी, जो बाद में रिपोर्टों, (कार्यनिष्पादन रिपोर्टों सहित) सरकारी डाटाबेस, निर्णय लेने की प्रक्रिया आदि सहित विस्तृत सूचना तक विस्तारित होगी। सेवाओं के संबंध में, समय, प्रयास और धनराशि में बचत के रूप में तत्काल प्रभाव होगा। बैंक एंड प्रक्रियाओं के स्वचालन द्वारा समर्थित सार्वजनिक सेवाओं की ऑनलाइन और एक-स्थलीय अभिगम्यता के परिणामस्वरूप समय, प्रयास और धनराशि में बचत के रूप में तत्काल प्रभाव होगा। ई-अधिशासन का अंतिम उद्देश्य जीवन चक्र दृष्टिकोण अपनाकर अर्थात नागरिकों को वैसी सार्वजनिक सेवाएं, जिनकी जन्म से लेकर मृत्यु तक अपेक्षा होगी, प्रदान करके नागरिकों तक पहुंचना है।

(ii) *सरकार में सरलता, क्षमता और जिम्मेवारी* : विस्तृत व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण के साथ संयोजित अधिशासन के लिए आईसीटी के प्रयोग से जटिल प्रक्रियाओं का सरलीकरण, अनावश्यक प्रक्रियाओं की छंटाई, संरचनाओं में सरलीकरण और संविधियों और विनियमों में परिवर्तन हो सकेगा। अंतिम परिणाम सरकार के कार्यकरण का सरलीकरण, निर्णय लेने का वर्धित सामर्थ्य और संपूर्ण सरकार में वर्धित क्षमता होगा, जो एक अधिक जिम्मेवार सरकारी तंत्र के समग्र वातावरण में योगदान करेंगे। इसके फलस्वरूप सभी क्षेत्रों में वर्धित उत्पादकता और क्षमता परिलक्षित होगी।

(iii) *अधिशासन की विस्तारित पहुंच :* संचार प्रौद्योगिकी के तीव्र विकास और अधिशासन में इसे अपनाया जाना नागिरकों के दरवाजे तक सरकारी तंत्र लाने में सहायक होगा। दूरभाष नेटवर्क के विस्तार, मोबाइल टेलीफोन सेवाओं में तीव्र विकास; इंटरनेट के विस्तार और अन्य संचार अवसंरचना के सुदृढ़ीकरण से सरकार द्वारा प्रदान की जाने वाली अनेकों सेवाओं की सुपुर्दगी सुविधाजनक होगी। सरकार की स्थानिक और जनसांख्यिकीय दोनों पहुंच में यह वृद्धि अधिशासन की प्रक्रिया में नागरिकों की बेहतर भागीदारी भी समर्थ बनाएगी।

3

ई-अधिशासन : अंतर्राष्ट्रीय परिदृश्य

3.1 कई देशों ने सरकार और उसकी एजेंसियों को सक्षम, अधिक प्रत्युत्तरदायी और पारदर्शी बनाने के लिए ई-अधिशासन के कार्यक्रम प्रारंभ किए हैं। इन कुछ पहलों का उल्लेख इस अध्याय में किया गया है।

3.2 संयुक्त राज्य अमरीका में हाल के कुछ उपाय [10]

3.2.1 जुलाई, 2001 में राष्ट्रपति के प्रबंधन कार्यसूची के भाग के रूप में "इलेक्ट्रॉनिक सरकार का विस्तारण" के रूप में ज्ञात एक पहल की गई थी। इसका उद्देश्य व्यर्थ संघीय व्यय दूर करने, सरकारी कागजी कार्रवाई को कम करने और नागरिकों के प्रति सरकार की प्रत्युत्तर अवधि में सुधार लाने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग करना था। ई-सरकार के इस विस्तार में तीन मार्गनिर्देशक सिद्धांत थे :

(i) इसे नागरिक-केन्द्रित होना चाहिए न कि अफसरशाही या एजेंसी केन्द्रित।

(ii) इसे नागरिकों के लिए मापने योग्य सुधार सृजित करना चाहिए।

(iii) इसे अभिनव परिवर्तन के संवर्धन पर लक्षित बाजार-आधारित होना चाहिए।

3.2.2 संघीय सरकार का दृष्टिकोण पहले ई-व्यवसय के सिद्धांतों का प्रयोग करने के माध्यम से अपनी एजेंसियों में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग के आधुनिकीकरण पर लक्षित था; दूसरे, इसका लक्ष्य व्यक्तियों, व्यवसायों, संघीय सरकार के कर्मचारियों आदि सहित नागरिकों के विभिन्न समूहों पर ध्यान केन्द्रित करते हुए विभिन्न एजेंसियों में सूचना प्रौद्योगिकी के अनुप्रयोगों को एकीकृत करना था। पहली कार्यनीति ने सरकारी एजेंसियों और विभागों में कतिपय ई-अधिशासन पद्धतियों को अपनाने की संकल्पना की। दूसरी कार्यनीति में निर्दिष्ट "पोर्टफोलियो" के मामले में निम्नलिखित कार्यनिष्पादन उद्देश्यों की प्राप्ति शामिल थी :

- *सरकार से नागरिक (जी से सी)*: व्यक्तियों को सूचना और सेवाओं तक एक-स्थलीय, ऑनलाइन पहुंच।

[10] स्रोत : इंपलिमेटिंग दि प्रेसीडेंट्स मैनेजमेंट एजेन्डा फॉर ई-गवर्नेंस : स्ट्रेटिजी, अप्रैल 2003, राष्ट्रपति का कार्यकारी कार्यालय

- *सरकार से व्यवसाय (जी से बी):* संघीय सरकार को बहु एजेंसियों को बहु बार एक ही आंकड़े के आधार पर व्यवसाय रिपोर्ट जारी नहीं रखना चाहिए। सरकार को आंकड़े का उपयुक्त रूप से पुनः प्रयोग करना चाहिए और वाणिज्यिक इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन नयाचार का लाभ उठाना चाहिए।
- *सरकार से सरकार (जी से जी):* संघीय, राज्य और स्थानीय शासनों को व्यवसाय के मुख्य आधार के भीतर नागरिकों को सेवाएं सुधारने के लिए एक साथ कार्य करना चाहिए।
- *आंतरिक क्षमता और प्रभावोत्पादकता (आईईई):* संघीय सरकार को लागत कम करने के लिए आंतरिक प्रक्रियाओं को आधुनिकीकृत करना चाहिए।

3.2.3 ई-सरकार की प्रारंभिक उपलब्धियों को निम्नलिखित कार्यक्रमों के सक्रियण से मापा जा सकता है।

- *प्रथम सरकार-सरकार* : यह 22,000 से अधिक संघीय और राज्य की वेबसाइटों में विहित लाखों पृष्ठ की सूचना तक नागरिकों का प्रवेश मार्ग है।
- *वोलंटियर सरकार* : यह राष्ट्रीय उद्यानों, अनुभवी अस्पतालों और अन्य संघीय सुविधाओं में लाखों से अधिक अवसरों में स्वेच्छा सेवा के लिए नागरिकों को अनुमति देता है।
- *मनोरंजन सरकार* : यह नागरिकों को राष्ट्रीय उद्यानों और सार्वजनिक मनोरंजन क्षेत्रों तक एकल स्थल ऑनलाइन पहुंच प्रदान करता है।
- *सरकार से सरकार लाभान्वित* : यह नागरिकों के लाभ के लिए चार सौ अधिक सरकारी कार्यक्रमों की सूचना और सेवाओं तक एकल स्थल पहुंच प्रदान करता है।
- *आईआरएस मुक्त फाइलिंग* : नागरिकों को निःशुल्क ऑनलाइन अपने कर की विवरणी दाखिल करने देता है।
- *व्यवसाय कानून सरकार* : कानूनी और विनियामक सूचना, अनुपालन सहायता आदि तक पहुंच समर्थ बनाकर लघु व्यवसायों को ऑनलाइन संसाधन मार्गनिर्देशन प्रदान करता है।
- *विनियम सरकार* : यह नियम बनाने की प्रक्रिया को समर्थन देते हुए एकल प्रणाली प्रदान करता है।

- *गो-लर्न अधिशासन* : ई-प्रशिक्षण पाठ्यक्रम, ई-पुस्तकें और जीवनवृत्ति विकास संसाधन प्रदान करता है।
- *ई-पे-रोल* : सरकारी पे-रोल संसाधन केन्द्रों को समेकित करता है।
- *ई-क्लियरेंस* : सिक्युरिटी क्लियरेंस बैकलॉग में कमी समर्थ बनाने के लिए एकीकृत डाटाबेस प्रदान करता है।

3.2.4 इन प्रारंभिक प्रयासों से यह महसूस किया गया कि ऐसी पहलों को कार्यान्वित करने के लिए "संघीय उद्यम संरचना" (एफईए) की आवश्यकता थी। मूलभूत रूप से "उद्यम संरचना" इस बात का एक व्यापक दृश्य है कि संगठन क्या करता है, उसे यह कैसे करता है और उसका समर्थन सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा कैसे किया जाता है। इसके कारण प्रबंधन और बजट कार्यालय (ओएमबी) में एफईए की स्थापना हुई।

3.2.5 ई-अधिशासन के महत्व को अमरीकी कांग्रेस द्वारा भी माना गया था, जिसके परिणामस्वरूप वर्ष 2002 का ई-सरकार अधिनियम पारित हुआ था, जिसपर दिनांक 17 दिसम्बर, 2002 को राष्ट्रपति द्वारा हस्ताक्षर किया गया था। यह विधान :

- राष्ट्रपति द्वारा नियुक्त प्रशासक के नेतृत्व में ई-सरकार और सूचना प्रौद्योगिकी कार्यालय की स्थापना के माध्यम से ओएमबी की ई-सरकार नेतृत्व भूमिका का संहिताकरण और विस्तार करता है;
- यह कई पहलों (ई-नियम निर्माण, भूस्थानिक एक स्थल, ई-रिकार्ड प्रबंधन,ई-प्रमाणीकरण और आपदा प्रबंधन) को प्राधिकृत करता है तथा प्रथम सरकार अधिशासन पोर्टल का समर्थन करता है;
- प्रायोजकों का राज्य, स्थानीय और जनजातीय सरकारों तथा साथ ही सामान्य जनता, निजी और गैर-लाभकारी क्षेत्रों के साथ सरकारी सूचना और सेवाओं की सुपुर्दगी सुधारने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग के अभिनव तरीकों का पता लगाने के लिए चालू वार्तालाप; और
- ओएमबी द्वारा अनुमोदित सूचना प्रौद्योगिकी परियोजनाओं, जो इलेक्ट्रॉनिक रूप से कार्यकलाप करने के लिए सरकार को समर्थ बनाती हैं, को समर्थन देने के लिए जीएसए द्वारा प्रशासित ई-सरकारी निधि स्थापित करता है। यह अधिनियम वित्तीय वर्ष 2007 से निधिकरण प्राधिकृत करता है।

3.2.6 इस प्रकार, प्रबंध और बजट का कार्यालय (ओएमबी), ई-सरकार और सूचना प्रौद्योगिकी कार्यालय ने सामान्य सेवा प्रशासन (जीएसए) और संघीय मुख्य सूचना अधिकारी (सीआईओ) परिषद के समर्थन से संघीय उद्यम संरचना (एफईए) कार्यक्रम स्थापित किया है, जो संपूर्ण संघीय सरकार का व्यवसाय चालित व्यापक ब्लूप्रिंट निर्मित करता है। इस ढांचे के विकास का लक्ष्य निम्नलिखित करने के लिए प्रौद्योगिकी उन्नयन हेतु अवसरों का पता लगाने के लिए संघ सरकार को समर्थ बनाना है[11] :

- अनावश्यकता कम करना;
- क्षितिजाकार (परस्पर संघीय) और उर्ध्वाकार (संघीय, राज्य और स्थानीय) सूचना का आदान-प्रदान सुविधाजनक बनाना;
- नागरिक-केन्द्रित, ग्राहक-ध्यान केन्द्रित सरकार को समर्थन देने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी और मिशन/कार्यक्रम निष्पादन के बीच प्रत्यक्ष संबंध स्थापित करना; और
- मिशन परिणामों को बेहतर ढंग से प्राप्त करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी निवेश अधिकतम करना।

3.3 यूनाइटेड किंगडम में हाल में किए गए उपाय

3.3.1 अप्रैल, 2000 में, यूनाइटेड किंगडम में मंत्रिमंडल कार्यालय ने "ई-गवर्नमेंट : ए स्ट्रेटेजिक फ्रेमवर्क फॉर पब्लिक सर्विसेज इन दि इन्फॉरमेशन एज[12] नामक दस्तावेज प्रकाशित किया। इस दस्तावेज ने व्यवसाय की आवश्यकताओं के सेट के लिए किसी तकनीकी समाधान का प्रस्ताव नहीं किया। इसकी बजाए यह मानते हुए कि सरकार का कारोबार ऐसे दृष्टिकोण को अपनाने के लिए बहुत भिन्न और जटिल है, इसने नई प्रौद्योगिकी की संभावनाओं का उपयोग करके स्वयं को परिवर्तित करने के लिए सरकारी क्षेत्र को एक कार्यनीतिक दिशा प्रदान की। यह कार्यनीति इलेक्ट्रॉनिक सेवा सुपुर्दगी, इलेक्ट्रॉनिक अधिप्राप्ति और ई-कॉमर्स के लिए सरकार के लक्ष्यों को पूरा करने हेतु साधन के रूप में ई-व्यवसाय विधियों के प्रयोग पर ध्यान केन्द्रित करती है। इस कार्यनीति के चार मार्गदर्शी सिद्धांत हैं :

- नागरिकों की पसंद के अनुसार सेवाएं निर्मित करना
- मोबाइल फोन, डिजीटल टीवी, कॉल सेंटर और पर्सनल कम्प्यूटरों के माध्यम से और इंटरनेट पर सरकार और उसकी सेवाओं को अधिक अभिगम्य बनाना
- सामाजिक सम्मिलन
- सूचना का बेहतर प्रयोग करना

[11] स्रोत : एक्सपेंडिंग ई-गवर्नमेंट : पार्टनरिंग फॉर ए रिजल्ट -ओरिएंटेड गवर्नमेंट; दिसम्बर, 2004; राष्ट्रपति का कार्यकारी कार्यालय, प्रबंध और बजट का कार्यालय

[12] http://archive.cabinetoffice.gov.uk/e-envoy/resources-pdfs/$file/Strategy.pdf

3.3.2 यह कार्यनीति कतिपय ढांचागत नीतियों के इर्द-गिर्द केन्द्रित है; जिन्हें मानकीकरण प्रदान करने और विश्वास निर्मित करने की ओर बढ़ाया जाता है। इस प्रकार, "सुरक्षा ढांचा नीति" एक ढांचा प्रदान करती है, जिसकी तुलना में सेवा प्रदायकों को अपनी सेवाओं का आकलन करना आवश्यक होगा। तथापि, सेवा प्रदायक ढांचे के भीतर कार्यान्वयन का प्रस्ताव करने के लिए स्वतंत्र हैं। "प्रमाणीकरण ढांचा नीति" और दिशानिर्देश सरकारी विभागों, एजेंसियों और व्यापक सरकारी क्षेत्र के लिए प्रमाणीकरण का एक साझा दृष्टिकोण स्थापित करते हैं। यह ढांचागत नीति पहचान की एकल, राष्ट्रीय प्रणाली की स्थापना का अनुमान नहीं करती। यह केन्द्रीय और स्थानीय सरकार तथा निजी और सरकारी क्षेत्र के निकायों द्वारा कई प्रमाणीकरण सेवाओं की स्थापना पर गौर करती है। इसके अतिरिक्त, "स्मार्ट कार्ड ढांचागत नीति" परस्पर प्रचालनीयता सुविधाजनक बनाने के लिए मानकों का एक अनिवार्य सेट प्रदान करती है। इसका अभिप्रायः किसी निजी अथवा सरकारी क्षेत्र के निकाय द्वारा जारी स्मार्ट कार्ड के धारक को सार्वजनिक सेवाओं की स्थूलतम संभव सीमा का आकलन करने की अनुमति देना है। यह कार्यनीति प्रणाली को सुरक्षित रखने के लिए "गोपनीयता ढांचा" के विकास का भी प्रस्ताव देती है। समग्र साझा नीति और मानक "परस्पर प्रचालनीयता ढांचागत नीति" में निर्धारित है।

3.3.3 कार्यनीति को कार्यान्वित करने के लिए संस्थात्मक कार्यतंत्र का उल्लेख नीचे किया गया है :

अ. सूचना युग सरकारी प्रणेता द्वारा समर्थित ई-इन्वॉय

- विस्तृत परिवर्तन कार्यक्रम सुस्पष्ट करेंगे
- इसके कार्यान्वयन का नेतृत्व करेंगे
- निकट-मार्गी पहलों के लिए नए अवसरों की पहचान करेंगे
- मंत्रियों को प्रगति पर नियमित रूप से सूचित करेंगे।

ब. मंत्रिमंडल कार्यालय में केन्द्रीय सू.प्रौ. यूनिट (सीआईटीयू) जिम्मेवार प्रशासनों में सहयोगियों और शीर्ष एजेंसियों के सहयोग से

- नागरिक ध्यानकेन्द्रित सेवा एकीकरण का समर्थन करेंगे
- ढांचागत नीतियों, मानकों और दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन का नेतृत्व करेंगे

- भागीदारीपूर्ण अवसंरचना और अनुप्रयोगों का संवर्धन करेंगे
- सरकारी पोर्टल स्थापित करेंगे
- सूचना के प्रबंध पर साझा नीति का संवर्धन करेंगे।

स. सरकारी क्षेत्र के संगठन

- व्यवसाय करने के नए तरीके स्थापित करेंगे
- साझा मानक और ढांचागत नीतियां कार्यान्वित करेंगे
- ई-व्यवसाय कार्यनीतियां विकसित करेंगे
- वैसी सेवाएं प्रदान करेंगे, जो सरकारी और अन्य पोर्टलों से होकर अभिगम्य हैं।

3.3.4 नम्बर, 2005 में, मंत्रिमंडल कार्यालय ने "परिवर्तनशील प्रौद्योगिकी : प्रौद्योगिकी द्वारा समर्थ" दस्तावेज प्रकाशित किया। यह दस्तावेज मानता है कि कई प्रणालियां और प्रक्रियाएं अभी भी कागज-आधारित और कर्मचारी-गहन है। उन्हें ग्राहकों की बजाय "उत्पाद" अथवा अंतर्निहित विधान के इर्द-गिर्द संरचित किया गया है। इसके अतिरिक्त, अधिकांश सरकारी एजेंसियों को स्वयं अपने डाटाबेस अवसंरचना और सुरक्षा तथा पहचान कार्यविधियों वाले द्वीपसमूहों के रूप में तैयार किया गया है। यह सरकार के अन्य भागों तथा साथ ही स्वैच्छिक और सामुदायिक क्षेत्र के साथ भी कार्य करना कठित बना देता है। दस्तावेज यह भी मानता है कि संख्या, पैमाना और सरकरी क्षेत्र की परियोजनाओं की मात्र कठिनाई सक्षमतापूर्वक सुपुर्द करने के लिए सरकारी और निजी क्षेत्र की क्षमता पर दबाव डालती है। तदनुसार, दस्तावेज तीन मुख्य परिवर्तनों पर बल देता है। ये निम्नानुसार हैं :

- सूचना प्रौद्योगिकी समर्थ सेवाएं नागरिक अथवा व्यवसाय के इर्द-गिर्द तैयार की जानी चाहिए न कि प्रदायक के इर्द-गिर्द और इसे आधुनिक, समन्वित सुपुर्दगी मार्गों के माध्यम से प्रदान किया जाना चाहिए। यह ग्राहक के अनुभव में सुधार लाएगा, नीति के बेहतर परिणाम प्राप्त करेगा, कागजी कार्रवाई कम करेगा और दोहराने तथा नैमेत्तिक कार्रवाई को कम करके; सुपुर्दगी क्षमता का उन्नयन तथा प्रक्रियाओं को युक्तिसंगत बनाते हुए क्षमता में सुधार लाएगा।

- सरकार को फ्रंट-ऑफिस; बैंक ऑफिस में सूचना तथा अवसंरचना में एक भागीदारीपूर्ण सेवा संस्कृति की ओर अग्रसर होना चाहिए और मानकीकरण, सरलीकरण तथा भागीदारी द्वारा क्षमता निर्मुक्त करना चाहिए।

- आयोजना, सुपुर्दगी प्रबंधन, कुशलता और सूचना प्रौद्योगिकी समर्थ परिवर्तन के अधिशासन के रूप में सरकार की व्यावसायिकवादिता का विस्तार होना चाहिए और उसमें गहराई होनी चाहिए। इससे और सफल परिणाम प्राप्त होंगे; महंगी सुपुर्दगी की कम विफलता होगी; और सार्वजनिक सेवाओं द्वारा परिवर्तन की सुपुर्दगी में नागरिकों और राजनीतिज्ञों द्वारा वर्धित विश्वास उत्पन्न होगा।

3.4 न्यूजीलैंड में हाल में किए गए उपाय

3.4.1 आईसीटी द्वार प्रदान किए गए अवसरों के महत्व को मानते हुए न्यूजीलैंड सरकार ने मई, 2000 में अपना ई-सरकार कल्पनादृष्टि दस्तावेज प्रकाशित किया और जुलाई, 2000 में राज्य सेवा आयोग (एसएससी) द्वारा एक "ई-सरकार यूनिट" की स्थापना की गई। अप्रैल, 2001 में सरकार ने अपनी "ई-सरकार कार्यनीति" प्रकाशित की।[13] इस कार्यनीति की एक सामान्य प्रचालनात्मक कल्पनादृष्टि थी : "न्यूजीलैंड ई-सरकार में विश्व का अग्रणी होगा"। इस कल्पनादृष्टि का समर्थन एक समयबद्ध मिशन द्वारा किया गया : "वर्ष 2004 तक सरकारी सूचना, सेवाओं और प्रक्रियाओं तक तत्काल पहुंच समर्थ बनाने के लिए इंटरनेट एक प्रमुख साधन होगा।" मूलतः यह कार्यनीति सरकार में अधिकांश ई-प्रौद्योगिकी करने के लिए लक्षित यूनिट के साथ-साथ कार्यरत सरकारी एजेंसियों और राज्य सेवा आयोग की ई-सरकार यूनिट (ईजीयू) के लिए कार्रवाई के कार्यक्रम की प्रकृति में थी। समग्र उद्देश्य "एक सरकारी क्षेत्र (सार्वजनिक सेवा, प्रमुख संगठन, राज्य के स्वामित्व वाले उद्यम और स्थानीय शासन सहित) सृजित करना था, जिसे ऐसे तरीके से निष्पादन करने के लिए संरचित, संसाधनयुक्त और प्रबंधित किया जाता है, जो सूचना युग में न्यूजीलैंडवासियों की आवश्यकता पूरी करता है और जो ऑनलाइन दक्षताओं का प्रयोग करते हुए वर्धित रूप से सूचना और सेवाएं सुपुर्द करता है।" इस कार्यनीति के अनुसार, ई-सरकार से निम्नलिखित प्रदान करने की प्रत्याशा थी :

- **बेहतर सेवाएं -** निम्न अनुपालन लागत, उच्चतर गुणवत्ता और महत्व सहित अधिक सुविधाजनक और विश्वसनीय;

[13] स्रोत:http://www.e.govt.nz/about-egovt/programme/e-gov-strategy-apr-01/

- **लागत प्रभावोत्पादकता और क्षमता -** ग्राहकों के लिए सस्ता, बेहतर सूचना और सेवाएं और करदाताओं के लिए बेहतर महत्व;
- **सुधरी हुई ख्याति -** आधुनिक राष्ट्र, लोगों और व्यवसाय के लिए एक आकर्षक स्थान के रूप में न्यूजीलैंड की छवि निर्मित करना;
- **सरकार में लोगों द्वारा अधिक भागीदारी -** उनके लिए, जो योगदान देना चाहते हैं के लिए उसे सरल बनाना; और
- **नेतृत्वशीलता -** सरकारी क्षेत्र के अभिनव परिवर्तन के माध्यम से ज्ञान समाज का समर्थन करना।

3.4.2 "ई-सरकार, 2004 की प्राप्ति"[14] शीर्षक रिपोर्ट में कार्यनीति के कार्यान्वयन में हुई प्रगति की जांच एजेंसी की वेबसाइट का आकलन करते हुए, सरकारी पोर्टल पर प्रयुक्त एजेंसी के मेटाडाटा रिकार्ड की गुणवत्ता का आकलन करते हुए, एजेंसियों से परामर्श लेते हुए; ईजीयू के योगदान की समीक्षा करते हुए और ई-सरकार की मांग मापने के लिए ई-सरकार के हाल के सर्वेक्षणों का विश्लेषण करते हुए की गई थी। रिपोर्ट ने दर्शाया कि वर्ष 2004 के लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए थे। कार्यनीति को नियमित रूप से संशोधित किया गया है और पिछला संशोधन (चौथा संशोधन) वर्ष 2006 में हुआ था। इसके लक्ष्य[15] निम्नानुसार हैं :

- वर्ष 2007 तक सूचना और संचार प्रौद्योगिकियां सरकारी सूचना, सेवा और प्रक्रियाओं की सुपुर्दगी के अभिन्न होंगी।
- वर्ष 2010 तक सरकार के प्रचालनों को सरकारी एजेंसियों के रूप में परिवर्तित किया जाएगा और उनके भागीदार केन्द्रित सूचना और सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग करेंगे और संयुक्त परिणाम प्राप्त करेंगे।
- वर्ष 2020 तक सरकार के साथ लोगों की संलग्नता परिवर्तित हो गई होगी क्योंकि नेटवर्क प्रौद्योगिकियों द्वारा दिए गए अवसरों का वर्धित और अभिनव प्रयोग किया जाता है।

3.4.3 नई कार्यनीति यह कल्पनादृष्टि व्यक्त करती है कि "ई-सरकार की कार्यनीति इस बात को परिवर्तित करने के लिए सरकार का संपूर्ण दृष्टिकोण है कि एजेंसियां सेवाएं सुपुर्द करने, सूचना प्रदान

14 http://www.e.govt.nz/resources/research/ready-access-2004/ready-access-2004.pdf

15 स्रोत:http:// www.e.govt.nz/ (दिनांक 20.08.2008 को निष्कर्षित)

करने और लोगों के साथ परस्पर क्रिया करने के लिए प्रौद्योगिकी का कैसे प्रयोग करती हैं, क्योंकि वे सरकार द्वारा मांगे गए परिणाम प्राप्त करने के लिए कार्य करती हैं। "नई कार्यनीति एकीकृत फ्रंट प्रदान करने के लिए विभिन्न क्षेत्रों में प्रयासों को संयोजित करती है। ये क्षेत्र विशिष्ट कार्यनीतियां निम्नानुसार हैं :

- न्यूजीलैंड डिजीटल विषयवस्तु कार्यनीति
- कार्रवाई का सार्वजनिक प्रसारण कार्यक्रम
- भूस्थानिक सूचना कार्यनीति
- न्याय क्षेत्र सूचना कार्यनीति
- न्यूजीलैंड के लिए स्वास्थ्य सूचना कार्यनीति
- शिक्षा के लिए आईसीटी कार्यनीतिक ढांचा

बॉक्स 3.1 : न्यूजीलैंड में ई-अधिशासन पहलों का मूल्यांकन

यह समझने में सहायता देने के लिए कि परिवर्तन का क्या अर्थ हो सकता है और यह किस सीमा तक सफल रहा है इसका मापन हम कैसे कर सकते हैं, मूल्यांकन निम्नलिखित जैसे प्रश्नों पर गौर करेगा :

1. क्या न्यूजीलैंडवासी कई एजेंसियों की खोज किए बिना अपने लिए आवश्यक परिणाम प्राप्त करने में समर्थ हैं?
2. क्या न्यूजीलैंडवासी सतत सेवा प्राप्त कर सकते हैं चाहे वे किसी भी मार्ग के संयोजन का सरकार से संलग्न होने के लिए प्रयोग करते हैं?
3. क्या न्यूजीलैंडवासी सरकार को मात्र एक बार सूचना प्रदान करते हैं अथवा क्या उन्हें विभिन्न एजेंसियों को कई बार वही सूचना प्रदान करनी होती है?
4. क्या पृथक एजेंसी के हित के आगे न्यूजीलैंडवासियों के लिए परिणाम प्राप्त करने हेतु राज्य एजेंसियों के कामगार संपूर्ण क्षेत्र में सहयोगियों के साथ कार्य करते हैं?
5. क्या वे संपूर्ण सरकारी क्षेत्र से सीखने और विकास करने तथा साधनों के सर्वोत्तम उदाहरण प्राप्त कर रहे हैं?
6. क्या एजेंसियों के एक साथ कार्य करने और सूचना और अनुसंधान की भागीदारी के लिए कोई कार्यतंत्र विकसित किया जा रहा है?
7. क्या अवसंरचना और प्रणालियां सहयोग और भागीदारी का समर्थन कर रही हैं।
8. क्या न्यूजीलैंडवासी एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं का प्रयोग कर रहे है और क्या पहुंच में आने वाली बाधाएं कम की जा रही हैं?
9. क्या न्यूजीलैंडवासी अपने लिए अभिप्रेत सरकारी सेवा पा रहे हैं?
10. एजेंसियां सेवा प्रयोक्ताओं के अनुभव के बारे में कितना जानती है और क्या वे सेवा सुपुर्दगी सुधारने के लिए इस ज्ञान का प्रयोग करती हैं?
11. क्या न्यूजीलैंवासियों को सरकारी एजेंसियों और कामगारों की सत्यनिष्ठा पर विश्वास है?

स्रोत : परिवर्तन समर्थ बनानाः ई-सरकार के लिए कार्यनीति 2006"

3.5 संयुक्त राष्ट्र ई-सरकार सर्वेक्षण

3.5.1 ई-अधिशासन की अंतर्राष्ट्रीय रूप से तैयारी के स्तर के आधार पर संयुक्त राष्ट्र एक वार्षिक सर्वेक्षण रिपोर्ट "दि यूनाइटेड नेशन्स ई-गवर्नमेंट सर्वे" प्रकाशित करता है। संयुक्त राष्ट्र सर्वेक्षण (2008) ने ई-अधिशासन के लिए विभिन्न देशों की तैयारी का आकलन करने के लिए एक व्यापक "ई-सरकार

तत्परता सूचकांक" का प्रयोग किया है। इस मिश्रित सूचकांक के संघटकों में वेब मापन सूचकांक, दूरसंचार अवसरंचना सूचकांक और मानव संपदा सूचकांक शामिल है। सूचकांक के इन संघटकों का उल्लेख नीचे किया गया है :

(क) *वेब-मापन सूचकांक :* यह एक पांच चरण वाले मॉडल पर आधारित है, जो किसी देश की ऑनलाइन उपस्थिति की सूक्ष्मता के पूर्व स्तर पर निर्मित होता है।

(ख) *दूरसंचार अवसंरचना सूचकांक :* यह किसी देश की अवसंरचना क्षमता से संबंधित पांच प्राथमिक सूचकांकों का मिश्रित सूचकांक है, क्योंकि वे ई-सरकार सेवाओं की सुपुर्दगी से संबद्ध होते हैं : ये निम्नानुसार हैं :

(i) इंटरनेट प्रयोक्ता/100 व्यक्ति

(ii) पर्सनल कम्प्यूटर/100 व्यक्ति

(iii) मुख्य टेलीफोन लाइनें/100 व्यक्ति

(iv) सेलुलर टेलीफोन/100 व्यक्ति

(v) बॉड बैंडिंग/100 व्यक्ति

(ग) *मानव संपदा सूचकांक :* यह वयस्क साक्षरता दर को दिए गए दो-तिहाई और सकल नामांकन अनुपात को एक-तिहाई भार सहित वयस्क साक्षरता दर और संयुक्त प्राथमिक, माध्यमिक और तृतीयक सकल नामांकन अनुपात का संयोजन है।

यह स्पष्ट है कि ई-अधिशासन की तत्परता सुधारने में न केवल अवसंरचना विकास बल्कि मानव संपदा से भी संबद्ध मुद्दों पर ध्यान देना अपेक्षित होगा।

3.5.2 सर्वेक्षण ने "ई-सरकार से जुड़ी हुई सरकार तक" यात्रा पर बल दिया है। यह वर्णन करता है कि कई सरकारें *"संपूर्ण संकल्पना के रूप में ई-सरकार*" की ओर अग्रसर हो रही है; जो लागत में अधिकतम बचत और सुधरी हुई सेवा सुपुर्दगी प्राप्त करने के लिए अंतिम सिरे की प्रक्रियाओं और प्रणालियों में एकीकरण, समेकन और अभिनवीकरण द्वारा समर्थित अग्र-सिरे पर सेवाओं के प्रावधान पर ध्यान केन्द्रित करती है। यहां "बैक ऑफिस" शब्द का संदर्भ किसी संगठन के आंतरिक प्रचालन से है, जो मुख्य प्रक्रियाओं का समर्थन करता है और सामान्य जनता को अभिगम्य अथवा दृश्य नहीं है। ये सरकार के कार्य

हैं जो बाहरी संगठनों के साथ परस्पर क्रिया नहीं करते। "फ्रंट ऑफिस" शब्द का संदर्भ सरकार से है जैसाकि इसके संघटक इसे देखते हैं, इसका अर्थ यह है कि प्रदान की गई सूचना और सेवाएं और सरकार तथा नागिरकों और व्यवसाय दोनों के बीच परस्पर क्रिया। इस परिप्रेक्ष्य में, संयुक्त राष्ट्र का दस्तावेज उल्लेख करता है कि "जुड़ा अथवा नेटवर्कयुक्त अधिशासन" में समाज के सभी लोगों की सृजनात्मक प्रयासों को संलग्न करते हुए सार्वजनिक भलाई को आगे बढ़ाने के लिए सामूहिक कार्रवाई का सरकारी संवर्धन शामिल होता है। इस प्रकार, इस मामले में आईसीटी-आधारित संयोजित अधिशासन प्रयासों का लक्ष्य नागरिकों के साथ वर्धित, सक्रिय और प्रभावी परामर्श और संलग्नता और क्षेत्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय रूप से बहु-हितधारकों की अत्यधिक सहभागिता की अनुमति देते हुए सरकारी एजेंसियों के बीच सुधरा हुआ सहयोग है। यह निष्कर्ष निकालता है कि *"एक प्रभावी संयोजित सरकार" छोटे और अधिक सुव्यवस्थित अंत सिरे"* के साथ "वृहत्तर और बेहतर अग्र सिरे" के बारे में है। ऐसे अधिशासन का लाभ चित्र 3.1[16] में दर्शाया गया है।

बॉक्स 3.2 : संयुक्त राष्ट्र का पांच चरण वाला विकास मॉडल

चरण I- उभरना : सरकार की ऑनलाइन उपस्थिति में मुख्यतः वेब पृष्ठ और/अथवा सरकारी वेबसाइट शामिल हो सकती है; सेवा प्रदान करने वाले मंत्रालयों या विभागों से संपर्क हो सकता है/नहीं हो सकता है। अधिकांश सूचना स्थैतिक होती है और नागरिकों के साथ कम परस्पर क्रिया होती है।

चरण II-वर्धित : सरकारें सार्वजनिक नीति और अधिशासन पर अधिक सूचना प्रदान करती हैं। उन्होंने संग्रहित सूचना तक संपर्क सृजित किया है जो नागरिकों को सरलतापूर्वक अभिगम्य हैं, जैसे कि उदाहरणार्थ, दस्तावेज, प्रपत्र, रिपोर्ट, कानून और विनियम तथा न्यूजलेटर।

चरण III- परस्पर सक्रिय : सरकारें ऑनलाइन सेवाएं सुपुर्द करती हैं जैसे कर के भुगतान के लिए डाउनलोड करने योग्य प्रपत्र और लाइसेंस के नवीकरण के लिए आवेदन। इसके अतिरिक्त परस्पर सक्रिय पोर्टल अथवा सेवाओं के साथ वेबसाइट का प्रारंभ स्पष्ट है।

चरण IV- लेन-देन योग्य : सरकारें "नागरिक और सरकार" के बीच द्विभार्गी परस्पर क्रिया लागू करके स्वयं को परिवर्तित करना प्रारंभ करती हैं। इसमें कर के भुगतान के लिए विकल्प, पहचान पत्रों, जन्म प्रमाणपत्र, पासपोर्ट और लाइसेंस के नवीकरण के लिए आवेदन देना तथा साथ ही अन्य समान सरकार से नागरिकों के बीच की परस्पर क्रियाएं शामिल होती है और नागरिकों को सातों दिन चौबीसों घंटे इन सेवाओं तक ऑनलाइन अभिगम्यता की अनुमति देती है। सभी लेन-देन ऑनलाइन किए जाते हैं।

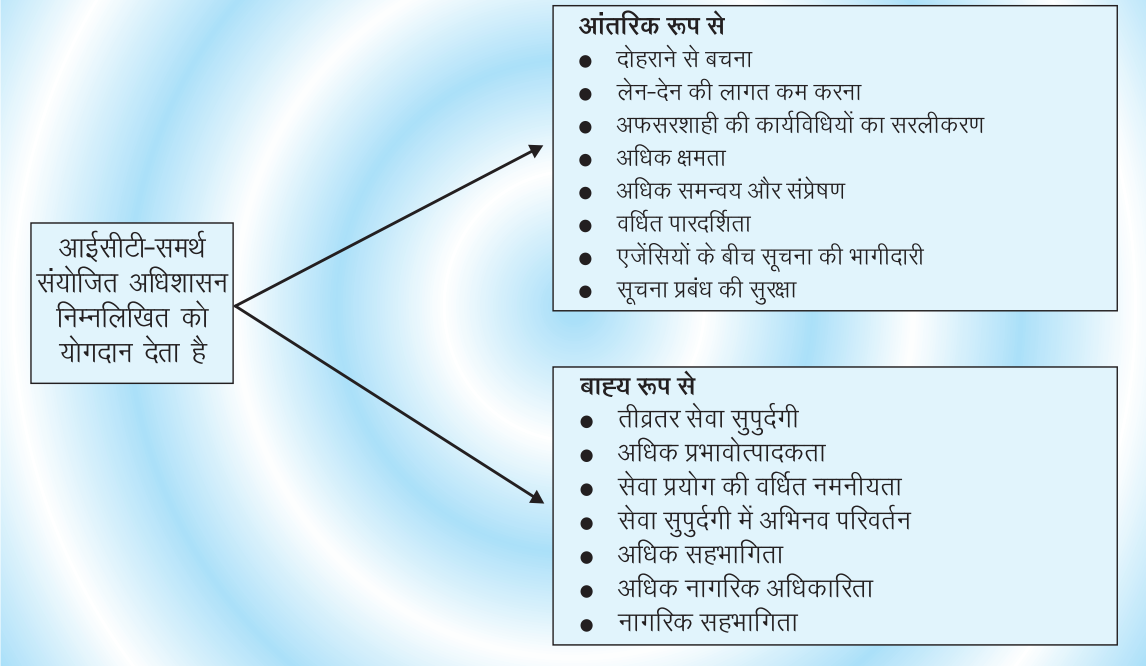
चरण V- संयोजित : सरकारें स्वयं को एक संयोजित संगठन के रूप में परिवर्तित करती हैं, जो एकीकृत बैक ऑफिस अवसंरचना विकसित करके अपने नागरिकों की आवश्यकताओं का प्रत्युत्तर देता है। इसकी विशिष्टता निम्नलिखित द्वारा दिखाई देती हैं :

1. क्षितिजाकार संपर्क (सरकारी एजेंसियों में)
2. उर्ध्वाकार संपर्क (केन्द्रीय और स्थानीय शासन की एजेंसियां)
3. अवसरंचना संपर्क (परस्पर प्रचालनीयता मुद्दे)
4. सरकारों और नागरिकों के बीच संपर्क
5. पणधारियों के बीच संपर्क (सरकार, निजी क्षेत्र, शैक्षणिक संस्थाएं, गैर-सरकारी संगठन और नागरिक समाज)

(स्रोत : यूनाइटेड नेशन्स ई-गवर्नमेंट सर्वे 2008)

[16] स्रोत : चित्र 1.2 "दि यूनाइटेड नेशन्स ई-गवर्नमेंट सर्वे, 2008

चित्र 3.1 ई-अधिशासन के लाभ



3.5.3 सर्वेक्षण में अभिज्ञात कुछ मुख्य सीखें निम्नलिखित हैं :

इस संबंध में विकासशील देशों के लिए मुख्य सीख ऊपर रेखांकित दिशा (या तो ई-सरकार के तीन चरण अथवा पूर्व सर्वेक्षणों में अपनाया गया घनिष्ठ रूप से संबद्ध पांच चरण का ढांचा) का सरकारी क्षेत्र के भीतर आंतरिक परिवर्तन और संपूर्ण क्षेत्राधिकार के लिए बाह्य संपर्क दोनों पर सतत ध्यानकेन्द्रण के साथ अनुपालन करने की आवश्यकता है।

विकासशील देशों के लिए एक मुख्य सीख सेवा प्राप्तकर्ताओं के रूप में जनता के साथ अग्ररेखा परस्पर क्रिया तथा सूचना प्रसंस्करण और लेन-देन करने के लिए बैक ऑफिस क्षमता के उन्नयन और संरेखण दोनों के लिए एक वास्तविक और वृद्धिकारी दृष्टिकोण का महत्व है। संपूर्ण एकीकरण के लिए उपलब्ध ई-सरकार की कोई धारणा को अब व्यापक रूप से अवास्तविक के रूप में देखा जाता है और विकासशील विश्व में सरकारें वर्धित रूप से उपयोग के साथ यथार्थ भागीदारी की आवश्यकता के प्रति अवगत हैं (जहां 123 भागीदारियां अवास्तविक प्रत्याशाओं, आपूर्तिकर्ताओं की निर्भरता और बढ़ती हुई

लागतों के फंदे से बचने के लिए पर्याप्त ज्ञान और कुशलता की मौजूदगी अंतर्निहित करती हैं)।

3.6 ई-अधिशासन प्रौद्योगिकी के बारे में नहीं बल्कि अधिशासन के बारे में है

3.6.1 यह माने बिना कि ई-अधिशासन मूलतः अधिशासन में सुधार लाने के बारे में है, प्रौद्योगिकी पर ध्यानकेन्द्रण से विश्व भर में कई परियोजनाओं की विफलता हुई है। "दि इकोनोमिस्ट" में प्रकाशित "प्रौद्योगिकी और सरकार पर विशेष रिपोर्ट" में यह विशेष उल्लेख किया गया है कि" *अभी तक यद्यपि, ई-सरकार की कथा मात्रा की रही है गुणवत्ता की नहीं। इसने संदेहवाद के लिए कई कारण प्रदान किए है और उत्साह के लिए अधिक कारण नहीं दिए हैं - वास्तव में इसकी सर्वाधिक सुस्पष्ट विशेषता खराब तरीके से सोचे और अतिमूल्य वाली बड़ी कम्प्यूटर प्रणालियों पर करदाताओं की धनराशि की अत्यधिक बर्बादी रही है .... इसके अतिरिक्त प्रायः यद्यपि बड़ी सरकारी परियोजनाएं लड़खड़ाती हुई प्रचालन में आई परंतु खराब कार्य करती है ....बिरले ही दिए गए वचन के अनुसार लाभ मूर्त रूप लेते हैं। उनमें से कुछ, जिन्होंने ई-सरकार का अध्ययन किया है इसे "खतरनाक उत्साह" कहते हैं : एक प्रौद्योगिकीय जुड़ाव जो सरकार को सुधारने और उचित रूप से सरकारी सेवाएं चलाने के सख्त और धीमे वास्तविक कार्य से अलग होता हैं[17]।"* प्रौद्योगिकी पर बहुत अधिक बल देने और ई-अधिशासन से अधिशासन को बाहर रखने का फंदा (जो एक दुष्कर कार्य है) इस प्रकार स्पष्ट है। वास्तव में विशेषकर इसी कारण से विकासशील देशों में ई-अधिशासन पहलें बहुत बड़ी संख्या में विफल रही हैं। विकासशील और पारगमन देशों से ई-सरकार के मामले में 40 से अधिक रिपोर्ट के विश्लेषण और विकास सूचना आदान-प्रदान के लिए ई-सरकार के सदस्यों के सितम्बर, 2002 में एक चुनाव के आधार पर (जिसे मैनचेस्टर विश्वविद्यालय में शैक्षिक आकलन के लिए प्रस्तुत किया गया था), विकासशील/पारगमन देशों में ई-सरकार परियोजनाओं के संबंध में निम्नलिखित कार्यशील अनुमान निकाले गए थे[18] :

(i) 35 प्रतिशत - पूर्ण विफलता

(ii) 50 प्रतिशत - आंशिक विफलता; और

[17] 16 फरवरी, 2008, पृष्ठ 8

[18] मोस्ट ई-गवर्नमेंट फॉर डेवलेपमेंट प्रोजेक्ट्स फेल : हाऊ कैन रिस्क बी रिडयूस्ड", रिचर्ड हिक्स, 2003

(iii) 15 प्रतिशत - सफलता

3.6.2 ऐसी विफलताओं के पीछे मुख्य कारकों को निम्नानुसार अभिज्ञात किया गया है[19] :

(i) परियोजना का प्रौद्योगिकी अंतरापृष्ठ परियोजना के स्वामी और कार्यान्वयनकर्ता संगठन की सू.प्रौ. तैयारी से मेल नहीं खाता है।

(ii) संगठनात्मक प्रक्रियाएं प्रौद्योगिकीय समाधान द्वारा प्रदान किए गए अनुप्रयोग मंच से मेल नहीं खाती।

(iii) प्रबंध संरचना ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन और सततता के सहायक नहीं थे।

(iv) पर्याप्त संसाधन (समय, धनराशि आदि) ई-सरकार परियोजनाओं को आवंटित नहीं की गई थीं।

3.6.3 इस प्रकार, ई-अधिशासन परियोजनाएं बाहर से स्थापित नहीं की जा सकती। नागरिकों की आवश्यकताओं, सरकारी संगठनों की दक्षताओं, उनकी प्रक्रियाओं और संरचनाओं को समझने के लिए संपूर्ण दृष्टिकोण अपनाया जाना होगा और इनके आधार पर प्रौद्योगिकी आधारित समाधान निकाले जाने होंगे।

[19] रिचर्ड हिक्स, 2003 के आधार पर

ई-अधिशासन : भारत में पहलें

4

4.1 प्रस्तावना

4.1.1 इलेक्ट्रॉनिकी के बढ़ते हुए महत्व को मानते हुए भारत सरकार ने वर्ष 1970 में इलेक्ट्रॉनिकी विभाग की स्थापना की। वर्ष 1977 में राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एनआईसी) की परवर्ती स्थापना भारत में ई-अधिशासन की ओर पहला मुख्य कदम था क्योंकि इसने "सूचना और उसके संप्रेषण पर ध्यान केंद्रण किया। 1980 के दशक के पूर्वार्ध में, कम्प्यूटरों का प्रयोग हुत कम संगठनों तक सीमित था। पर्सनल कम्प्यूटरों के आगमन ने सरकारी कार्यालयों में कम्प्यूटरों की भंडारण, पुनः प्राप्ति और संसाधन क्षमता उत्पन्न की। 1980 के दशक के उत्तरार्ध तक बड़ी संख्या में सरकारी कार्यालयों में कम्प्यूटर के परंतु उनका प्रयोग अधिकांशतः "शब्द संसाधन" के लिए किया जाता था। धीरे-धीरे, बेहतर सॉफ्टवेयरों के प्रारंभ होने से कम्प्यूटरों का डाटाबेस प्रबंधन और सूचना प्रसंस्करण जैसा अन्य प्रयोग किया जाने लगा। संचार प्रौद्योगिकी में उन्नति ने कम्प्यूटरों की क्षमता और पहुंच में और सुधार ला दिया और कई सरकारी विभागों ने कागजात और फाइलों के आवागमन का पता रखने, विकास कार्यक्रमों के अनुवीक्षण, कर्मचारियों के वेतन चिट्ठे के प्रसंस्करण, रिपोर्ट तैयार करने आदि जैसे कई अनुप्रयोगों के लिए आईसीटी का प्रयोग प्रारंभ कर दिया।

4.1.2 तथापि, ई-अधिशासन के लिए मुख्य बल वर्ष 1987 में "निकनेट" राष्ट्रीय उपग्रह आधारित कम्प्यूटर नेटवर्क के प्रारंभ से प्रदान किया गया। इसके बाद देश में सभी जिला कार्यालयों को कम्प्यूटरीकृत करने के लिए राष्ट्रीय सूचना केन्द्र की जिला सूचना प्रणाली (डिसनिक) का प्रारंभ हुआ, जिसके लिए राज्य सरकारों को निःशुल्क हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर प्रदान किए गए थे। वर्ष 1990 तक "निकनेट" का राज्य की राजधानियों से होकर सभी जिला मुख्यालयों तक विस्तार किया गया।

4.1.3 आने वाले वर्षों में, चालू कम्प्यूटरीकरण, दूरसंपर्क और इंटरनेट संपर्क से संघ और राज्य दोनों स्तरों पर कई ई-अधिशासन पहलें की गईं। सूचना प्रौद्योगिकी और सॉफ्टवेयर विकास पर एक राष्ट्रीय कार्य बल मई, 1998 में गठित किया गया था।[20] सूचना प्रौद्योगिकी को ज्ञान का एक अग्र क्षेत्र मानते

[20] स्रोत : http://it-taskforce.nic.in/prem.htm

हुए, इसने उसे ज्ञान के अन्य सभी क्षेत्रों को आत्मसात और प्रसंस्कृत करने के लिए समर्थकारी साधन के रूप में उपयोग करने पर ध्यान केन्द्रित किया। इसने कम्प्यूटर साक्षरता के सर्वाभौमीकरण और शिक्षा में कम्प्यूटरों और सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग के विस्तार पर लक्षित "प्रचालन ज्ञान" प्रारंभ करने की सिफारिश की। वर्ष 1999 में केन्द्रीय सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय सृजित किया गया। वर्ष 2000 तक केन्द्र सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों में कार्यान्वयन के लिए भारत सरकार द्वारा ई-अधिशासन हेतु 12-सूत्री न्यूनतम कार्यसूची अभिज्ञात की गई। प्रारंभ की गई कार्यसूची में निम्नलिखित कार्य बिन्दु शामिल थे[21]:

(i) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग को अनुभाग अधिकारी स्तर तक आवश्यक सॉफ्टवेयर सहित पर्सनल कम्प्यूटर प्रदान करना चाहिए।

(ii) यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सभी कर्मचारी, जिनकी अपने कार्यालय के कार्य में कम्प्यूटरों तक पहुंच और प्रयोग करने की आवश्यकता है, को पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। इसे सुविधाजनक बनाने के लिए अन्य बातों के साथ-साथ मंत्रालयों/विभागों को एमआईटी द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार कम्प्यूटरों में विकेन्द्रीकृत प्रशिक्षण के लिए स्वयं अपना शिक्षण केन्द्र स्थापित करना चाहिए अथवा अन्यों के शिक्षण केन्द्र के साथ भागीदारी करनी चाहिए।

(iii) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग को डाक की प्राप्ति, पत्रों के निर्गमन तथा साथ ही विभाग में फाइलों के आवागमन का रिकार्ड रखने की दृष्टि से एनआईसी द्वारा विकसित कार्यालय कार्यविधि स्वचालन साफ्टवेयर का प्रयोग प्रारंभ करना चाहिए।

(iv) दिन-प्रतिदिन के प्रचालनों में वेतन चिट्ठा लेखाकरण और अन्य गृह सज्जा सॉफ्टवेयर का प्रयोग किया जाना चाहिए।

(v) आंतरिक बैठकों की सूचना ई-मेल द्वारा भेजी जानी चाहिए। इसी प्रकार, अवकाश के लिए और यात्रा पर जाने हेतु आवेदनों की प्रस्तुति भी इलेक्ट्रॉनिक रूप से की जानी चाहिए। मंत्रालयों/विभागों को जब भी जारी किया जाए, आदेशों; परिपत्रों आदि को प्रदर्शित करने के लिए ऑनलाइन नोटिस बोर्ड भी स्थापित करना चाहिए।

21 "केन्द्र सरकार में ई-अधिशासन के लिए न्यूनतम कार्यसूची" :http://darpg.nic.in/arpg-website/ ReformIntiarives/ eGovernance/IndiaExperience/FgovExp.73.doc

(vi) मंत्रालयों/विभागों को प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा विकसित वेब-समर्थ शिकायत निवारण सॉफ्टवेयर का प्रयोग करना चाहिए।

(vii) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग की स्वयं अपनी वेब-साइट होनी चाहिए।

(viii) सभी अधिनियमों, नियमों, परिपत्रों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में परिवर्तित किया जाना चाहिए और जनता के हित अथवा संगत अन्य प्रकाशित सामग्री के साथ इसे इंटरनेट पर उपलब्ध कराना चाहिए और उसे सूचना और सुविधा काउंटर से अभिगम्य होना चाहिए।

(ix) मंत्रालयों/विभागों/संगठनों की वेबसाइट में विशेष रूप से एक खंड विहित होना चाहिए, जिसमें नागरिकों/ग्राहकों द्वारा प्रयुक्त विभिन्न प्रपत्र विहित होने चाहिएं। प्रपत्रों को कम्प्यूटर पर ही मुद्रित या पूरा किए जाने और तब प्रस्तुति के लिए मुद्रित किए जाने के लिए उपलब्ध होना चाहिए। प्रपत्रों को ऑनलाइन पूरा और प्रस्तुत करने में समर्थ बनाने के भी प्रयास किए जाने चाहिए।

(x) वेबसाइट की विषयवस्तु का हिंदी पाठ भी जहां तक संभव हो साथ-साथ तैयार किया जाना चाहिए।

(xi) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग जनता को सेवाओं की इलेक्ट्रॉनिक सुपुर्दगी प्रारंभ करने के लिए पैकेज विकसित करने का भी प्रयास करेंगे।

(xii) प्रत्येक मंत्रालय/विभाग की पांच वर्ष की अवधि के लिए समग्र सूचना प्रौद्योगिकी कल्पनादृष्टि अथवा कार्यनीति होनी चाहिए, जिसके भीतर यह एक वर्ष के भीतर कार्यान्वित की जाने वाली विशिष्ट कार्य योजना और लक्ष्यों (न्यूनतम कार्यसूची सहित) को प्राप्त कर सके।

4.1.4 संघ और राज्य दोनों स्तरों पर कर प्रशासन विभाग अपने आंतरिक कार्यकरण को सुधारने के लिए आईसीटी का प्रयोग करने वालों में से प्रथम थे। आईसीटी का प्रयोग प्रकटनों को रोकते हुए और विवरणियों के तीव्रतर प्रसंस्करण के लिए बेहतर रिपोर्टिंग प्रणाली के लिए किया गया था। कर्नाटक के कर सुधार आयोग (2001) ने निम्नलिखित वर्णन किया था :

"जटिलता और विविधता राज्य तथा साथ ही केन्द्र स्तर पर सरकार की परिभाषित विशिष्टताएं हैं। राज्य स्वयं की सर्वोत्तम सेवा एकीकृत ई-अधिशासन योजना विकसित करके तथा अंतः मंत्रालयी,

अन्तःविभागीय और अंतर-विभागीय रूप से प्राथमिकताएं सौपकर करेगा ताकि परिभाषित योजनावधि के दौरान न्यूनतम विखंडित समानता प्राप्त और बनाई रखी जा सके। यह इष्टतम कम्प्यूटरीकरण के लिए पर्याप्त निधियां प्रदान करना सरल बनाता है। यह पूर्वानुमानित लागत और प्राप्तियों के प्रबंधन का अनिवार्य अनुशासन भी लाता है।"

राज्य स्तर पर एकीकृत योजना और प्राथमिकताकरण सरकार को अपने तथा नागरिकों के हितों के बीच सही संतुलन रखने देता है। बारम्बार ध्यान केन्द्रण नागरिक दृष्टव्य ई-अधिशासन पहलों जैसे कियोस्क और नागरिक चार्टर के माध्यम से नागरिकों की संतुष्टि पर प्रतीत होता है। जबकि यह अपने आप में आपत्तिजनक नहीं है, यह स्पष्ट नहीं है कि क्या विभाग के भीतर कम्प्यूटरीकरण को उच्चतर आंतरिक उत्पादकता और क्षमता प्राप्त करने पर भी ध्यान केन्द्रित नहीं करना चाहिए। जब कि ई-अधिशासन की पहलों को बढ़ावा देने के लिए पहले के दिनों में लोकप्रिय अपील अनिवार्य थी, अब अधिक सख्ती से सोच विचार किया गया दृष्टिकोण अपनाने का समय है।

4.1.5 वर्ष 2006 के पूर्व जब भारत सरकार ने औपचारिक रूप से अपनी राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना (एनईजीपी), जिसकी चर्चा इस रिपोर्ट के अध्याय 7 में की गई है, का प्रारंभ किया, भारत सरकार के कुछ विभागों तथा साथ ही राज्य सरकारों ने ई-अधिशासन अपनाने के उपाय प्रारंभ किए। इस परिप्रेक्ष्य में पिछले 10 से 15 वर्षों में संघ और राज्य सरकारों द्वारा कार्यान्वित ई-अधिशासन के कुछ महत्वपूर्ण पहलों का विशेष उल्लेख करना, उनकी मजबूतियों और कमजोरियों का आकलन करना और उससे सीखे गए पाठ का पता लगाना उपयोगी होगा। इन पहलों की निम्नलिखित श्रेणियों के अधीन चर्चा की गई है :

(i) सरकार से नागरिक (जी2सी) पहलें

(ii) सरकार से व्यवसाय (जी2बी) पहलें

(iii) सरकार से सरकार (जी2जी) पहलें

4.2. सरकार से नागरिक (जी2सी) पहलें

भारत में ई-अधिशासन का परिदृश्य पहली बार कम्प्यूटरों के लागू करने से अब तक बहुत आगे बढ़ा है। अब सामान्य जनता पर मुख्य प्रभाव पड़ने के लिए अधिशासन की पहुंच का विस्तार करने पर ध्यान केन्द्रित है। जैसा पहले कहा गया है, ई-अधिशासन नागरिकों को सरकारी सेवाओं की गुणवत्ता बढ़ाने,

नागरिकों को होने वाली लागत कम करने और सरकार को अधिक अभिगम्य बनाने का एक महत्वपूर्ण साधन है। संघ और राज्य सरकारों द्वारा इस श्रेणी में कई पहलें की गई हैं। इनमें से कुछ का उल्लेख निम्नलिखित पैराग्राफों में किया गया है।

4.2.1 भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण (भूमि संसाधन विभाग, भारत सरकार)

4.2.1.1 राज्यों/संघ राज्यों के राजस्व मंत्रियों के सम्मेलन ने वर्ष 1985 से भी पूर्व ऐसे कम्प्यूटरीकरण का समर्थन किया था।[22] सिफारिश के आधार पर केन्द्रीय ग्रामीण विकास मंत्रालय ने भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण पर प्रायोगिक परियोजनाओं के लिए 8 राज्यों में 8 जिलों का चयन किया। वर्ष 1994-95 से आगे इसे एनआईसी के सहयोग से कार्यान्वित किया गया था।

इस स्कीम के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार थे [23] :

(i) यह सुनिश्चित करना कि भू-स्वामी मांग पर स्वामित्व, फसल और काश्तकारी तथा अधिकारों के रिकार्ड की कम्प्यूटरीकृत अद्यतन प्रतियां प्राप्त करते हैं।

(ii) पुराने रिकार्डों के विश्वसनीय और टिकाऊ संरक्षण के माध्यम से निम्न लागत वाले और सरलतापूर्वक पुनः प्रस्तुत करने योग्य मूल भूमि रिकार्ड के आंकड़े प्राप्त करना।

(iii) विवाद का यथार्थ, पारदर्शी और तीव्रतर समाधान।

(iv) निर्णय लेने के लिए सूचना की तीव्र और सक्षम पुनः प्राप्ति सुविधाजनक बनाना।

(v) प्राधिकृत राजस्व अधिकारी द्वारा प्रमाणीकरण के बाद भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटर से निकाले प्रमाणपत्रों को कानूनी सत्यता प्रदान करना।

(vi) बेहतर भूमि-आधारित आयोजना और भूमि संसाधनों के उपयोग के लिए व्यापक भूमि सूचना प्रणाली स्थापित करना

(vii) भूमि और राजस्व प्रशासन से संबद्ध नागरिक-केन्द्रिक सेवाओं पर ध्यानकेन्द्रण।

4.2.1.2 इस स्कीम की चरणबद्ध व्यापकता नीचे दी गई है[24] :

(i) सातवीं योजना के दौरान 24 जिलों में कार्यक्रम प्रारंभ करने के लिए निधियां स्वीकृत की गई थीं;

(ii) आठवीं योजना के दौरान अतिरिक्त 299 जिलों में कार्यक्रम प्रारंभ करने के लिए निधियां स्वीकृत की गई थीं।

22 "भारत में भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण" पर आधारित : http://www.gisdevelopment.net/application/lis/ overview/ lisrp0015a.htm, दिनांक 22.08.2008 को अभिगम्य

23 वार्षिक रिपोर्ट, ग्रामीण विकास मंत्रालय, 2007-08

24 तत्रैव

(iii) नौंवी योजना के दौरान अतिरिक्त 259 जिलों में कार्यक्रम प्रारंभ करने के लिए निधियां स्वीकृत की गई थीं।

(iv) वर्ष 1997-98 में यह निर्णय लिया गया था कि तहसील अथवा तालुक कम्प्यूटर केन्द्र से अधिकार के रिकार्ड (आरओआर) की कम्प्यूटरीकृत प्रतियां मांग पर वितरण सुविधाजनक बनाने के लिए स्कीम का तालुक या तहसील अथवा प्रखंड स्तर तक विस्तार किया जाए। तदनुसार, नौंवी योजना में 2787 तहसील अथवा तालुकों में कम्प्यूटर केंद्र स्थापित करने के लिए निधियां स्वीकृत की गई थीं; और

(v) दसवीं योजनावधि के दौरान स्कीम का विस्तार 1615 और तहसील/तालुक/ प्रखंड/अंचल/ सर्किलों को शामिल करने, 1019 उप-प्रमंडलों में कम्प्यूटर केंद्र, 365 जिलों में भूमि अभिलेख आंकड़ा केंद्र और 16 राज्य मुख्यालयों में अनुवीक्षण कक्ष स्थापित करने के लिए किया गया था।

4.2.1.3 इस स्कीम के कार्यान्वयन की स्थिति निम्नानुसार है[25] :

(अ) *राज्य, जिन्होंने अधिकार के रिकार्ड (आरओआर) की प्रविष्टि पूरी कर ली है :* आंध्र प्रदेश, छत्तीसगढ़, गोवा, गुजरात, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, राजस्थान, तमिलनाडु, सिक्किम, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड और पश्चिम बंगाल।

(ब) *राज्य, जिन्होंने अधिकार के रिकार्ड का हस्तचालित निर्गमन बंद कर दिया है :* कर्नाटक, गुजरात, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड और पश्चिम बंगाल।

(स) *राज्य, जिन्होंने अधिकार के रिकार्ड आंकड़े वेबसाइट पर रखे हैं :* आन्ध्र प्रदेश (अदनगल पानी), छत्तीसगढ़, गुराजत, मध्य प्रदेश, राजस्थान, उड़ीसा और उत्तराखंड।

4.2.1.4 स्कीम के अंसतोषजनक कार्यान्वयन के कारण केन्द्रीय ग्रामीण विकास मंत्रालय ने स्कीम के कार्यान्वयन के लिए व्यावहारिक उपायों का सुझाव देने के लिए एक समिति गठित की। भूमि अभिलेख के कम्प्यूटरीकरण पर समिति ने अपनी रिपोर्ट अप्रैल, 2005 में प्रस्तुत की। इस रिपोर्ट ने सुझाव दिया कि :

(i) अधिकारों के रिकार्ड के कम्प्यूटरीकरण के अतिरिक्त, सभी राज्यों को फसल, खेती, मृदा वर्गीकरण, सिंचाई आदि के ब्यौरे कम्प्यूटरीकृत करने चाहिएं। सीएलआर की स्कीम के अधीन मूल भूमि अभिलेखों की बारीकी से जांच और भू-कर मानचित्र/ग्राम मानचित्र का अंकीयकरण भी प्रारंभ किया जाए।

25 तत्रेव

(ii) सीएलआर की स्कीम के अधीन सिंचाई, मानचित्रों के अद्यतनीकरण और संरक्षण के लिए ग्राम/भू-कर मानचित्र/टिप्पण को अंकीकृत किया जाना चाहिए, जो भू-स्वामी को भूखंड की चौहद्दी के साथ अधिकार के रिकार्ड की कम्प्यूटरीकृत प्रति प्राप्त करने में समर्थ बनाएगा। भू-कर मानचित्रों के रखरखाव की प्रणाली में भिन्नता के कारण राज्य अपनी आवश्यकताओं के उपयुक्त कार्यनीति अपना सकते हैं। तथापि, अंकीयकरण के लिए उन जिलों को प्राथमिकता दी जानी चाहिए, जिन्होंने मूल भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण पूरा कर लिया है।

(iii) भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण और भूमि पंजीकरण के कम्प्यूटरीकरण का एकीकरण पंजीकरण अधिनियम, 1908 के उपबंधों में सुझाव दिए गए संशोधनों की प्रतीक्षा किए बिना कुछ राज्यों में प्रायोगिक आधार पर यथाशीघ्र प्रारंभ किया जाना चाहिए। उप-पंजीयक के कार्यालय में कम्प्यूटर केंद्र स्थापित करने के लिए उप-प्रमंडलों को प्रदान की गई निधियों के समतुल्य निधियां सीएलआर स्कीम के अधीन दी जानी चाहिएं। (समिति ने पंजीकरण को सरल बनाने और भूमि अभिलेखों के साथ उसके एकीकरण के लिए पंजीकरण अधिनियम, 1908 में भी संशोधन करने का सुझाव दिया)।

(iv) इस स्कीम के कार्यान्वयन के लिए एक समय-सीमा होनी चाहिए।

4.2.1.5 तथापि, पहले की तरह और अभी तक जारी प्रक्रिया से 582 जिले, 4423 तालुक/तहसील/सर्किल और 1021 उप-प्रमंडल इस स्कीम के अधीन शामिल किए गए हैं। 3356 तहसीलों में कम्प्यूटर केंद्र स्थापित किए गए हैं और 2902 तहसीलों/तालुकों/सर्किलों में भूमि स्वामियों को मांग पर अधिकार के रिकार्ड की कम्प्यूटरीकृत प्रतियां जारी की जा रही हैं। इस प्रकार, यहां तक कि बीस वर्षों में, यह स्कीम संपूर्ण देश को शामिल करने में समर्थ नहीं हुई है।[26]

4.2.1.6 *सीख :*

(i) यह स्कीम भारत में भूमि अभिलेखों के मामले में मुख्य समस्या पर ध्यान देने में विफल रही अर्थात भूमि अभिलेख तथ्यात्मक आधारिक वास्तविकता प्रदर्शित नहीं करते। मौजूदा भूमि अभिलेखों के उसे वास्तविक क्षेत्र स्थिति के साथ परिपुष्ट किए बिना कम्प्यूटरीकरण से मौजूदा कमियों और त्रुटियों का स्थायीकरण हुआ।

(ii) जटिल ई-अधिशासन परियोजनाओं में कई संघटक होते हैं, जिनमें से सभी को कार्यान्वित किया जाना आवश्यक है, जिसके लिए कार्यान्वयन के दौरान एक संपूर्ण दृष्टिकोण आवश्यक है।

[26] तत्रेव

4.2.2 कर्नाटक में भूमि परियोजना : भूमि अभिलेखों की ऑनलाइन सुपुर्दगी[27]

4.2.2.1 *"भूमि"* कर्नाटक राज्य में 177 सरकारी स्वामित्वाधीन कियोस्क के माध्यम से 6.7 मिलियन किसानों को 20 मिलियन ग्रामीण भूमि अभिलेखों की कम्प्यूटरीकृत सुपुर्दगी की आत्मनिर्भर ई-अधिशासन परियोजना है। यह महसूस किया गया कि ग्रामीण भूमि अभिलेख नागरिकों को बेहतर सूचना प्रौद्योगिकी समर्थ सेवाएं सुपुर्द करने के लिए केन्द्रीय मार्ग हैं क्योंकि उनमें बहुत आंकड़ा अवयव विहित होते हैं : स्वामित्व, काश्तकारी, ऋण, हकदारी की प्रकृति, सिंचाई के ब्यौरे, उगाई गई फसलें आदि। भूमि की हकदारी का साक्ष्य प्रदान करने के अतिरिक्त, इस भूमि अभिलेख का प्रयोग किसानों द्वारा कई प्रयोजनों के लिए किया जाता है : फसल ऋण के प्रलेखीकरण और कानूनी कार्रवाई से, स्कूली बच्चों के लिए छात्रवृत्ति प्राप्त करने तक। ये अभिलेख अभी तक हस्तचालित रूप से 9000 ग्राम अधिकारियों द्वारा रखे जाते थे। इस परियोजना के माध्यम से कम्प्यूटरीकृत कियोस्क इस समय किसानों को दो महत्वपूर्ण सेवाएं- भूमि अभिलेखों की अधिप्राप्ति और भूमि की हकदारी में परिवर्तन के लिए अनुरोध प्रदान कर रहे हैं। लगभग 20 मिलियन अभिलेख अंकीय प्ररूप में कानूनी रूप से रखे जा रहे हैं। आंकड़ा प्रबंधन की प्रामाणिकता सुनिश्चित करने के लिए भारत में पहली बार एक ई-अधिशासन परियोजना में जीवसांख्यिकी अंगुली प्रमाणीकरण प्रणाली का प्रयोग किया गया है। परियोजना को आत्मनिर्भर और विस्तारणीय बनाने के लिए "भूमि" प्रयोक्ता प्रभार लगाती है। "भूमि" ऐसी परियोजना की आवश्यकता निम्नलिखित कारणों से महसूस की गई :

(i) पारम्परिक प्रणाली में भूमि अभिलेख जनता की जांच के लिए मुक्त नहीं थे, जिससे गड़बड़ी और पक्षपात होता था।

(ii) हकदारी के स्थानांतरण के लिए आवेदन की प्रक्रिया बोझिल, समय लेने वाली और परेशान करने वाली थी।

(iii) सरकारी भूमि को गैरकानूनी रूप से प्रभावशाली व्यक्तियों को स्थानांतरित किए जाने के उदाहरण मौजूद थे।

(iv) प्रशासकों के लिए हस्तचालित रूप से रखे अभिलेखों से आंकड़े प्राप्त करना; मिलाना और विश्लेषण करना संभव नहीं था।

[27] स्रोत : कर्नाटक सरकार और उसकी वेबसाइट द्वारा प्रस्तुत सूचना पर आधारित

(v) भूमि अभिलेखों ने ई-अधिशासन के लाभों से ग्रामीण क्षेत्रों में लोगों को अवगत कराने का अद्वितीय अवसर प्रदान किया। ऐसी परियोजनाओं के सफल कार्यान्वयन से कई लाभ संबद्ध थे; उदाहरणार्थ, फसल ऋण की स्वीकृति क्योंकि बैंक भूमि अभिलेख की प्रस्तुति, अभिलेखों की अनुपलब्धता के कारण न्यायालय में मुकदतों के निपटान में विलंब को कम करने आदि पर बल देंगे।

4.2.2.2 अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी में कतिपय अभिनव परिवर्तन करने होंगे। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं :

(i) सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग में अधिकारियों के सीमित उद्‌भासन और आंकड़ों की जटिल प्रकृति के कारण परियोजना न केवल पहचान के लिए परंतु आंकड़े के अद्यतनीकरण से संबंधित किसी लेनदेन के प्रत्येक स्तर पर भी अंगुली-छाप जीवसांख्यिकी पर आश्रित रहती है। यह बहु-स्तरीय सुरक्षा पहुंच पासवर्ड की हैकिंग के स्पष्ट खतरे के आगे भी गौर करती है और अस्वीकरण की किसी संभावनाओं के बिना सभी स्तरों पर जिम्मेवारी सुनिश्चित करती है।

(ii) यह सुनिश्चित करने के लिए कि अधिकारी "भूमि" पर अपने द्वारा लिए जाने वाले निर्णयों के लिए उत्तरदायी हैं, निर्णयों से संबंधित मूल कागजातों की जांच की जाती है। लोगों द्वारा यह दावा करते हुए कि हकदारी के परिवर्तन के लिए संभावित आपत्तियां मांगने वाली नोटिसें उन्हें जारी नहीं की गई थीं, तुच्छ मुकदमों को रोकने के लिए प्रणाली पर नोटिसों की भी जांच की जाती है।

(iii) कम्प्यूटर की परस्परक्रिया की यथार्थता के प्रति किसान को आश्वस्त करने के लिए कियोस्क में दूसरा कम्प्यूटर स्क्रीन प्रदान किया गया है। प्रश्नगत रिकार्ड का स्वतंत्र रूप से सत्यापन करने के लिए डाटाबेस से संबद्ध पृथक टच स्क्रीन कियोस्क भी किसानों हेतु उपलब्ध हैं।

(iv) आग अथवा आपदाओं जैसे भौतिक खतरों से आंकड़ों का संरक्षण करने के लिए ऑनलाइन प्रतिकृति द्वारा आंकड़ों की बैकिंग की गई थी।

(v) *"भूमि"* साफ्टवेयर फर्स्ट इन, फर्स्ट आउट प्रोसेस पर चलता है।

4.2.2.3 परियोजना कार्यान्वयन के दौरान शामिल सभी अधिकारियों को निचले स्तर तक सुपरिभाषित भूमिकाएं और उत्तरदायित्व सौंपी जाती हैं। तथापि, प्रारंभिक चरण में व्यापक और विस्तृत दिशानिर्देशों के बावजूद ये नीचे व्याप्त नहीं हो रहे थे। इसे अंततः विभागीय कर्मचारियों में प्रवृत्ति में परिवर्तन लाने के लिए राज्यस्तरीय कार्यशालाओं और गहन प्रशिक्षणों के माध्यम से प्राप्त किया गया था।

4.2.2.4 *"भूमि"* परियोजना एक उल्लेखनीय प्रयास है और परियोजना चलाने तथा साथ ही इसे बनाए रखने के प्रति इसके दृष्टिकोण में अन्य परियोजनाओं के लिए उदाहरण प्रस्तुत करती है। यहां उल्लेख किया जा सकता है कि अधिकारों, काश्तकारी और खेती (आरटीसी) के हस्तलिखित रिकार्ड को गैरकानूनी घोषित किया गया है। इस परियोजना की सफलता की कहानी और इसकी नवीनता के आधार पर केन्द्रीय संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय ने घोषित किया है कि भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण के लिए "भूमि" एक राष्ट्रीय मॉडल होगी और इसकी संपूर्ण देश में प्रतिकृति की जाएगी। वास्तव में, "भूमि" अब भविष्य में कुछ अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करने की संकल्पना करती है :

(i) अंकीय हस्ताक्षर के साथ भूमि अभिलेखों का निर्गमन

(ii) *"भूमि"* के साथ न्यायालयों और बैंकों को संपर्क प्रदान करना

(iii) सर्वेक्षण आरेखनों/मानचित्रों की जांच और उन्हें *"भूमि"* से संबद्ध करना

(iv) आरडीएस परियोजना के साथ सरकारी-निजी भागीदारी पर *"होबली"* (उप-तालुक) स्तर को भूमि अभिलेखों के निर्गमन का विकेन्द्रीकरण।

4.2.2.5 सीख :

(i) ई-अधिशासन परियोजनाओं की सफलता के लिए एक सुसंकल्पित और निष्पादित बीपीआर एक पूर्वाश्यकता है।

(ii) एक सिरे से दूसरे सिरे तक कम्प्यूटरीकरण होना चाहिए।

(iii) बड़े पैमाने पर प्रभाव डालने वाली बड़ी ई-अधिशासन परियोजनाओं को राजनीतिक स्तर पर संपूर्ण समर्थन की अपेक्षा होती है।

(iv) परियोजना प्रबंध दल में निरंतरता ई-अधिशासन परियोजनाओं के उचित कार्यान्वयन में सहायता करती है।

(v) *अगर नागरिकों को प्राप्त लाभ वास्तविक और पर्याप्त हैं तो परियोजनाएं सतत बन जाती हैं।*

(vi) *ई-अधिशासन के लिए संपूर्णतावादी दृष्टिकोण आवश्यक है। परियोजनाओं के संकल्पनाकरण, कार्यान्वयन और अनुरक्षण में पर्याप्त समय और संसाधनों को दिया जाना आवश्यक है।*

(vii) *प्रणालियों में सुदृढ़ समर्थन कार्यतंत्र होना चाहिए।*

4.2.3 ज्ञानदूत (मध्य प्रदेश)[28]

4.2.3.1 "ज्ञानदूत" एक इन्ट्रानेट- आधारित सरकार से नागरिक तक (जी2सी) सेवा सुपुर्दगी पहल है। इसका प्रारंभ ग्रामीण आबादी को संगत सूचना प्रदान करने और जिला प्रशासन तथा लोगों के बीच अंतरापृष्ठ के रूप में कार्य करने के दोहरे उद्देश्य से जनवरी, 2000 में मध्य प्रदेश के चार जिले में किया गया था। इस परियोजना के पीछे मूल विचार एक प्रौद्योगिकीय अभिनव पहल स्थापित और पोषित करना था, जिसका स्वामित्व और प्रचालन स्वयं समुदाय द्वारा किया जाए। प्रारंभ में, कम्प्यूटरों को बीस ग्राम पंचायत केन्द्रों में स्थापित किया गया था और धार शहर में जिला ग्रामीण विकास प्राधिकरण से जोड़ा गया था। इन्हें *सूचनालय* कहा गया था, जिन्हें प्रयोजनार्थ चयनित (*सूचक* के रूप में ज्ञात) स्थानीय ग्रामीण युवाओं द्वारा प्रचालित किया गया था। उन्हें कोई नियत वेतन अथवा वृत्तिका का भुगतान नहीं किया गया था। बाद में निजी उद्यम के रूप में 15 और सूचनालय खोले गए थे। सूचनालयों को डायल अप-लाइनों के माध्यम से इन्ट्रानेट से जोड़ा जाता है। *ज्ञानदूत* नेटवर्क के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सेवाओं में निम्नलिखित शामिल हैं :

(i) दैनिक कृषि पण्य वस्तु दरें (मंडी का भाव)।

(ii) आय प्रमाणपत्र

(iii) अधिवास प्रमाणपत्र

(iv) जाति प्रमाणपत्र

(v) लोक शिकायत निवारण

(vi) ग्रामीण हिन्दी ई-मेल

(vii) निर्धनता रेखा से नीचे के परिवारों की सूची

(viii) ग्रामीण हिन्दी समाचार पत्र

[28] स्रोत : http://www.gyandoot.nic.in and “India:e-Readiness Assessment Report 2003” में दर्ज सूचना और "इंडिया : ई-रेडिनेस एसेसमेंट रिपोर्ट; 2003 पर आधारित

4.2.3.2 प्रत्येक सेवा के लिए निर्धारित सेवा प्रभार है, जिसे प्रत्याशित सुपुर्दगी अवधि के बारे में सूचना के साथ प्रत्येक कियोस्क में प्रदर्शित किया जाता है। नागरिक साधारणतया अपना आवेदन ऑनलाइन प्रस्तुत (*सूचक* की सहायता से) करते हैं और प्रत्युत्तर एकत्र करने के लिए वापस सूचनालय जाता होता है। अगर सेवा कुछ प्रमाणपत्र अथवा दस्तावेज प्राप्त करने से संबद्ध है तो नागरिक को उन्हें सरकारी विभाग में जाकर एकत्र करना होगा। विकल्पतः उन्हें नागरिक को डाक द्वारा भेजा जाता है[29] ।

4.2.3.3 इस परियोजना का कार्यान्वयन महत्व प्राप्त करता है क्योंकि यह ग्रामीण क्षेत्रों में ई-अधिशासन ले जाने पर प्रकाश डालता है। उदाहरणार्थ, "भारत : ई-तैयारी आकलन रिपोर्ट, 2003" संपर्क और विद्युत आपूर्ति के मुद्दों का मुख्य बाधाओं के रूप में उल्लेख करती है। यह उल्लेख करती है कि *"चूंकि अधिकांश गांवों के लिए ज्ञानदूत ई-वाणिज्य लेनदेनों की लागत बहुत अधिक है, इसलिए अत्यधिक उच्च श्रेणी के अनुप्रयोग की बजाय यह बुनियादी सेवाओं (ई-मेल, सरकारी डाटाबेस) के लिए महत्वपूर्ण है।*[30] इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन केन्द्र, भारतीय प्रबंध संस्थान, अहमदाबाद ने भी वर्ष 2002 में विश्व बैंक के लिए इस परियोजना का मूल्यांकन किया। इसने निष्कर्ष निकाला कि ऐसी परियोजनाओं के लिए विद्युत आपूर्ति, संपर्क और बैक एंड समर्थन अनिवार्य पूर्वाश्यकताएं हैं और बैक एंड प्रक्रियाओं का महत्वपूर्ण पुनः निर्माण और उन सेवाओं, जो निर्धनता उन्मूलन में प्रत्यक्षतः योगदान देती है, को ऐसी पहलों को सतत बनाए रखने के लिए प्रारंभ करना आवश्यक[31] है।

4.2.3.4 सीख :

1. *समर्थनकारी अवसंरचना ई-अधिशासन परियोजनाओं के लिए पूर्वाश्यकता है।*
2. *प्रयोक्ता प्रभार, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में निवारक के रूप में कार्य कर सकते हैं।*
3. *प्रयोक्ताओं के साथ परस्परक्रिया साधारण और नागरिक अनुकूल होनी चाहिए।*
4. *प्रौद्योगिकी को पर्यावरण के अनुकूल होना चाहिए।*

4.2.4 उत्तर प्रदेश में लोकवाणी परियोजना[32]

4.2.4.1 "लोकवाणी" उत्तर प्रदेश के सीतापुर जिले में सरकारी-निजी भागीदारी की एक परियोजना है, जिसे नवम्बर, 2004 में प्रारंभ किया गया था। इसका उद्देश्य शिकायतों को निपटाने, भूमि अभिलेख अनुरक्षण और अनिवार्य सेवाओं का मिश्रण प्रदान करने के संबंधित एकल स्थल, आत्मनिर्भर ई-अधिशासन

29 स्रोत : http:// unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan015131.pdf
30 भारत ई-तैयारी आकलन रिपोर्ट, 2003 ; अध्याय 3, पृष्ठ 42
31 http:// unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan015131.pdf
32 स्रोत : उत्तर प्रदेश राज्य सरकार द्वारा प्रस्तुत सूचना पर आधारित।

समाधान प्रदान करना है। चूंकि जिले की जनसंख्या का 88 प्रतिशत गांवों में निवास करता है और साक्षरता दर केवल 38 प्रतिशत हैं इसलिए कार्यक्रम को इस प्रकार तैयार किया जाना था, जो प्रयोक्ता अनुकूल हो और भौगोलिक तथा साथ ही सामाजिक दोनों रूप से लोगों की पहुंच में हो। इसे प्राप्त करने के लिए, कार्यक्रम का प्ररूप स्थानीय भाषा, हिन्दी का प्रयोग करता है और यह 109 लोकवाणी कियोस्क केन्द्रों की श्रृंखला से जिले भर तक फैलता है। इन कियोस्कों की स्थापना मौजूदा साइबर कैफ के लाइसेंसीकरण द्वारा की गई है। "लोकवाणी" द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं निम्नानुसार हैं : [33]

(क) भूमि अभिलेखों (खतौनी) की इंटरनेट पर उपलब्धता

(ख) लोक शिकातयों का ऑनलाइन पंजीकरण, निपटान और अनुवीक्षण

(ग) विभिन्न सरकारी स्कीमों की सूचना

(घ) निर्धारित सरकारी प्रपत्रों की ऑनलाइन उपलब्धता

(ङ) शस्त्र लाइसेंस के आवेदनों की ऑनलाइन स्थिति

(च) बुनियादी शिक्षकों के सा.भ.नि. लेखे का ब्यौरा

(छ) एमपीएलएडी/विधायक निधि के अधीन किए गए कार्य का ब्यौरा

(ज) विभिन्न विकास स्कीमों के अधीन ग्राम सभाओं को निधियों के आवंटन का ब्यौरा

(झ) कोटेदारों (उचित मूल्य की दुकान) को खाद्यान्न के आवंटन का ब्यौरा

(ञ) जनहित की अन्य उपयोगी सूचना

4.2.4.2 जैसा मध्य प्रदेश में *"ज्ञानदूत"* परियोजना के मामले में था, इस परियोजना में कोई ऋण अथवा सरकारी आर्थिक सहायता शामिल नहीं थी। चूंकि परियोजना चलाने के लिए मौजूदा साईबर कैफ का प्रयोग किया जा रहा है, इसलिए पूंजीगत परिव्यय शामिल नहीं है। इस प्रणाली द्वारा नागरिकों से स्वयं अपनी निधियां सृजित करने और कियोस्क प्रचालकों की आय में भी योगदान देने की प्रत्याशा की जाती है। तथापि, मध्य प्रदेश में "ज्ञानदूत के समान, न्यूतनम कम्प्यूटर साक्षरता, खराब इंटरनेट संपर्क और ग्रामीण क्षेत्रों में 5 से 6 घंटे तक विद्युत की उपलब्धता के साथ संयोजित निम्न साक्षरता दर मुख्य बाधाएं हैं। इन बाधाओं के बावजूद इस परियोजना का जबरदस्त प्रत्युत्तर रहा है। नागरिकों के लिए मुख्य

[33] स्रोत : http://sitapur.nic.in/lokvani/rojgar/ tt.htm(27-08-08)

आकर्षण ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली है। "लोकवाणी" केन्द्र शिकायतकर्ता की ओर से शिकायत प्रविष्ट करते हैं। प्रयोक्ता को अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए साक्षर अथवा कम्प्यूटर विशेषज्ञ होना आवश्यक नहीं है। शिकायत की प्रति शिकायत संख्या (जैसे रेल टिकट के पीएनआर संख्या के समान) के साथ शिकायतकर्ता को दी जाती है और डाटाबेस किसी विशेष "लोकवाणी" केन्द्र द्वारा दाखिल की गई सभी शिकायतों का पता रखता है। इस साइट के माध्यम से दर्ज सभी शिकायतों का जिला मजिस्ट्रेट के कार्यालय में अनुवीक्षण और छंटाई की जाती है। शिकायतों को तब संबंधित अधिकारियों को चिन्हांकित किया जाता है। शिकायत की प्रकृति पर निर्भर करते हुए निवारण के लिए समय-सीमा निर्धारित की जाती है। यह 15 से 40 दिनों तक भिन्न-भिन्न होती है। उस अधिकारी, जिसे समय-सीमा के साथ शिकायत चिन्हांकित की गई है, का नाम अगले दिन सर्वर पर अपलोड किया जाता है। शिकायतकर्ता अपनी शिकायत दर्ज करने के 2 से 3 दिनों के भीतर इन ब्यौरों तक पहुंच सकता है। अगर शिकायतकर्ता निर्णय से असंतुष्ट है तो वह पिछली शिकायत संख्या और अन्य ब्यौरे संलग्न करते हुए नई शिकायत दर्ज कर सकता है/कर सकती है। दर्ज की गई नई शिकायत में पिछली शिकायत और उसके समाधान के बारे में सभी ब्यौरे विहित करते हुए एक पूर्ववृत्त संलग्न होगा[34] ।

4.2.4.3 ऊपर उल्लिखित शिकायत निवारण कार्यतंत्र के अभूतपूर्व और सकारात्मक प्रत्युत्तर के कारण परियोजना को सफल माना गया है।

4.2.4.4 सीख :

1) *ई-अधिशासन परियोजनाओं को कार्यान्वयन के प्रयोजनार्थ संघटकों में विभाजित किया जाना चाहिए। वे संघटक जो आईसीटी से स्वयं को संबद्ध करते हैं, को पहले प्रारंभ किया जाना चाहिए।*
2) *ई-अधिशासन परियोजनाओं की पहुंच सरकारी-निजी भागीदारी मॉडल के माध्यम से बढ़ाई जा सकती है, जो लागत प्रभावी भी होगी।*

4.2.5 केरल में "फ्रेंड्स" परियोजना

4.2.5.1 "फ्रेंड्स" सेवाओं के संवितरण के लिए तीव्र, विश्वसनीय, तत्काल, सक्षम नेटवर्क राज्य सरकार को कर तथा अन्य वित्तीय बकाए का भुगतान करने की नागरिकों को साधन प्रदान करते हुए एकल स्थल

[34] http://sitapur.nic.in/lokvani/rojgar/iima-nov.2005.pdf

सुविधा है। इसे जून, 2000 में तिरूअनंतपुरम में प्रारंभ किया गया तथा वर्ष 2001-2002 के दौरान अन्य जिला मुख्यालयों में इसकी प्रतिकृति की गई। सेवाएं जिला मुख्यालय में स्थित "जनसेवना केन्द्रम" "फ्रैंड्स के माध्यम से प्रदान की जाती हैं।

4.2.5.2 यह परियोजना विभिन्न सरकारी विभागों में पश्च-सिरा कम्प्यूटरीकरण पूरा करने की प्रतीक्षा किए बिना नागरिकों को अग्र सिरा कम्प्यूटरीकृत सेवा सुपुर्दगी प्राप्त करने का एक आदर्श मामला है। इस प्रकार, यह परियोजना भागीदारी करने वाले विभागों में व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण में शामिल जटिल मुद्दों से बचने का प्रयास करती है। वास्तव में, "फ्रैंड्स" काउंटरों की यहां तक कि भागीदार विभागों/संगठनों के साथ नेटवर्किंग भी नहीं की गई है। काउंटरों के माध्यम से किए गए भुगतानों के प्रिंटआउट कार्रवाई के लिए भागीदार संगठनों को वास्तविक रूप से वितरित किए जाते हैं। कार्रवाई करने के समय बाधाएं हटाने के लिए "फ्रैंड्स काउंटर से प्राप्त रसीद को संबंधित सरकारी संगठन की रसीद के समतुल्य मानने के लिए एक सरकारी आदेश जारी किया गया था।[35]

4.2.5.3 परियोजना की सफलता के कारण "फ्रीज" (फ्रैंड्स का पुनः निर्मित और उद्यम-समर्थ सॉफ्टवेयर) विकसित करने के प्रयास प्रारंभ किए गए हैं, जो "कोई केन्द्र, कोई भुगतान का तरीका"[36] सम्मिलित करेगा।

4.2.6 राजस्थान में ई-मित्र परियोजना[37]

4.2.6.1 यह ई-अधिशासन पहल वर्ष 2002 में प्रारंभ की गई *"लोकमित्र और जनमित्र"* प्रायोगिक परियोजनाओं के माध्यम से प्राप्त अनुभवों पर आधारित है। जबकि "लोकमित्र" जयपुर शहर में केन्द्रित था; जनमित्र का प्रयोग शहरी और ग्रामीण जनसंख्या को एक स्थान में ही सूचना और सेवाएं प्रदान करने के लिए झालावाड़ जिले में किया गया था। ई-मित्र सरकारी-निजी भागीदारी मॉडल का प्रयोग करते हुए सभी 32 जिलों में इन दोनों परियोजनाओं का एकीकरण है। इसमें दो मुख्य संघटक - "बैक ऑफिस प्रसंस्करण" और "सेवा काउंटर" हैं। बैक ऑफिस प्रसंस्करण में भागीदार विभागों का कम्प्यूटरीकरण और जिला स्तर पर लघु आंकड़ा केन्द्र (*ई-मित्र* आंकड़ा केन्द्र) के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी समर्थ हब स्थापित करना शामिल है। भागीदारी करने वाले सभी विभाग और सेवा केन्द्र इस आंकड़ा केन्द्र से जोड़े जाते हैं। इसका प्रबंधन जिला ई-अधिशासन सोसायटी (जिला समाहर्ता की अध्यक्षता में) की ओर से सुविधा प्रबंध सेवा प्रदायक द्वारा किया जाता है। निजी भागीदार (स्थानीय सेवा प्रदायक) कियोस्क/केन्द्र चलाते हैं।

35 स्रोत : भारत : ई-तैयारी आकलन स्थिति, 2003

36 स्रोत: कृष्णन बी.नायर द्वारा लिखित सेवाओं के संवितरण के लिए तीव्र, विश्वसनीय, तत्काल सक्षम नेटवर्क : भारत में ई-अधिशासन पहलों का सार

37 स्रोत : अपर्णा अरोड़ा, ए.एम.देशपांडे, आर.के.शर्मा द्वारा लिखित "ई-मित्र" : भारत में ई-अधिशासन पहलों का सार

उपयोगिता बिल और सरकारी लेवियों के भुगतान के लिए संग्रहण के मामले में स्थानीय सेवा प्रदायक नागरिक से कोई प्रभार नहीं लेते परंतु *ई-मित्र* सोसायटी के माध्यम से संबंधित संगठन से प्रतिपूर्ति प्राप्त करते हैं। अन्य सेवाओं के मामले में सोसायटी द्वारा लेन-देन शुल्क निर्धारित किया जाता है।

4.2.6.2 इस प्रकार, यह परियोजना पूर्व स्कीमों का सुधार है क्योंकि इसमें बैक ऑफिस कम्प्यूटरीकरण भी शामिल होता है। इसके अतिरिक्त, नागरिक से सरकारी उपयोगिताओं के लिए भुगतान करने हेतु सुविधा प्राप्त करने के लिए कोई शुल्क अदा करना अपेक्षित नहीं है।

4.2.6.3 ई-मित्र परियोजना का चुनाव राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना के अधीन सामुदायिक सेवा केन्द्र परियोजना चलाने के लिए राजस्थान सरकार द्वारा किया गया है।

4.2.7 *ई-सेवा* (आंध्र प्रदेश)

4.2.7.1 यह परियोजना "सरकार से नागरिकों को" और "ई-व्यवसाय से नागरिकों को" सेवाएं प्रदान करने के लिए तैयार की गई है। मूल रूप से इसे "ट्विन्स" (ट्विन सिटी इन्टेगरेटेड नेटवर्क सर्विसेज) परियोजना के रूप में हैदराबाद और सिकन्दराबाद के युग्म शहरों में वर्ष 1999 में कार्यान्वित किया गया था। ई-सेवा परियोजना की विशिष्ट बातें यह है कि सभी सेवाएं उपभोक्ताओं/नागिरकों को संबंधित सरकारी विभागों से जोड़ते हुए और सेवा सुपुर्दगी स्थल में ऑनलाइन सूचना प्रदान करके ऑनलाइन सुपुर्द की जाती हैं। नेटवर्क संरचना व्यापक क्षेत्र नेटवर्क (डब्ल्यूएएन) पर एक इंट्रानेट के रूप में तैयार की गई है। नेटवर्क तीन स्तरों में तैयार की जाती है,[38] जिसमें प्रत्येक स्तर विभिन्न स्थानों में वास्तविक रूप से स्थित होता है। ग्राहक के लिए पहला स्तर ई-सेवा केन्द्रों में स्थित होता है। इससे स्तर में आंकड़ा सर्वर और अनुप्रयोग सर्वर शामिल होते हैं। तीसरे स्तर में संबंधित विभागों (विद्युत, नगरपालिका, पासपोर्ट कार्यालय, परिवहन विभाग, पंजीकरण, वाणिज्यिक कर आदि) में पश्च सिरे (बैक एंड) के रूप में विभागीय सर्वर शामिल होते हैं। ये सर्वर समेकित डाटाबेस रखते हैं। इस समय, ई-सेवा युग्म शहरों और रंगा रेड्डी जिले में 46 ई-सेवा केन्द्रों में 66 से अधिक जी2सी और बी2सी सेवाओं के लिए "एक स्थल दुकान" प्रदान कर रही है। इन सेवाओं में उपयोगिता बिलों का ऑनलाइन भुगतान, प्रमाणपत्रों का निर्गमन, लाइसेंस और परमिट,ई-प्रपत्र आदि का निर्गमन शामिल है। भुगतान नकद/चेक/डिमांड ड्राफ्ट/क्रेडिट कार्ड/इंटरनेट द्वारा किया जा सकता है।[39]

38 http://www.apdip.net/resources/case/in07/view

39 http://esevaonline.com/

4.2.7.2 यह परियोजना, विशेषकर उपयोगिता बिलों के भुगतान के लिए नागरिकों में बहुत लोकप्रिय हो गई है। वास्तव में, यह निश्चयपूर्वक कहा गया है कि इस परियोजना की सफलता मुख्यतः विद्युत बिलों के भुगतान पर आधारित[40] है। यह परियोजना एक स्थल पर संघ, राज्य और स्थानीय सरकारी सेवाओं की सुपुर्दगी के एकीकरण की क्षमता का दृष्टांत देती है। तथापि, यह भी दर्शाती है कि उपयोगिता बिलों के भुगतान पर आधारित मॉडल ग्रामीण पृष्ठ प्रदेश में नहीं चलाया जा सकता।

4.2.7.3 सीख :

(क) उच्चतम राजनीतिक स्तर से समर्थन कार्यान्वयन में आने वाली समस्याएं दूर करने में सहायता करता है।

(ख) विभिन्न विभागीय संगठनों के कार्यकलापों के बीच अभिमुखता और समन्वय से ई-अधिशासन के अधीन बेहतर सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

(ग) ई-अधिशासन परियोजनाओं की दीर्घावधिक सततता वित्तीय व्यवहार्यता पर निर्भर करती है, विशेषकर अगर उन्हें सरकारी -निजी भागीदारी मार्ग द्वारा कार्यान्वित किया जाना जाता है।

(घ) अग्र सिरा ई-सेवाएं पश्च सिरा कम्प्यूटरीकरण के बिना संभव है। ई-अधिशासन परियोजनाओं को कई संघटकों में विभाजित किया जा सकता है और उनके कम्प्यूटरीकरण को तब कार्यान्वयन की सरलता के अनुसार चरणबद्ध किया जा सकता है।

(ङ) सरकारी कर्मचारियों को आईसीटी वातावरण के अनुकूल होने और कार्य करने के लिए प्रेरित किया जाना आवश्यक है।

4.2.8 कम्प्यूटरीकृत ऊर्जा के माध्यम से राजस्व प्रशासन बिलिंग परियोजना, बिहार[41]

4.2.8.1 पटना विद्युत आपूर्ति उपक्रम (पेसू), जो बिहार राज्य विद्युत बोर्ड (बीएसईबी) के सात क्षेत्र बोर्डों में से एक है, पटना शहरी क्षेत्र की ऊर्जा आवश्यकताओं की पूर्ति करता है। संपूर्ण बिलिंग और भुगतान प्रक्रिया हस्तचालित थी और प्रणाली में विसंगति से उपभोक्ताओं को परेशानी हो रही थी तथा बोर्ड के राजस्व की हानि हो रही थी। प्रणाली में आई मुख्य समस्या अनियमित बिलिंग चक्र, अप्रभावी आंकड़ा प्रबंधन, पारदर्शिता की कमी और विलंबित लेखाकरण थी। इन समस्याओं पर ध्यान देने के लिए बीएसईबी द्वारा ग्राहकों को मूल्यवर्धित और उपभोक्ता अनुकूल सेवाएं प्रदान करने में आईसीटी की

40 सुभाष भटनागर : सेवाओं की सुपुर्दगी के लिए एक-स्थल दुकान :सरकारी-निजी भागीदारी की भूमिका http://www.iimahd.ernet.in/_subhash/pdfs/ इलेक्ट्रानिक सुपुर्दगी के लिए एक स्थल दुकान जून, 2005 pdf)

41 स्रोत : श्री एस.एन.बेहरा द्वारा लेख : भारत में ई-अधिशासन की पहलों का सार

सहायता लेने का निर्णय किया गया था। इस परियोजना को कार्यान्वित करने के लिए बीएसईबी में सूचना प्रौद्योगिकी का एक पृथक विभाग सृजित किया गया और एनआईसी द्वारा सॉफ्टवेयर तैयार किया गया था।

4.2.8.2 प्रारंभ में वर्ष 2001 में "रेस" सॉफ्टवेयर कार्यान्वित करने के लिए प्रभागों में से एक में प्रायोगिक परियोजना निष्पादित की गई थी। वर्धित रूप से विभिन्न मॉडल कार्यान्वित किए गए थे और जुलाई, 2007 तक किसी भी प्रभाग के बिलों को भुगतान सुविधानुसार 31 संग्रहण काउंटरों में से किसी एक में करना सुविधाजनक बनाया गया। अब बिल बारकोड के साथ दिए जाते हैं और उपभोक्ता इंटरनेट का प्रयोग करके बिलों को डाउनलोड कर सकते हैं और अपने द्वारा किए गए भुगतानों का ब्यौरा भी देख सकते हैं।

4.2.8.3 इस परियोजना के कार्यान्वयन के दौरान कई समस्याओं का सामना किया गया था :

(i) कर्मचारियों के क्षमता निर्माण और दिलचस्पी जागृत करने पर पर्याप्त बल नहीं दिया गया था। इस प्रकार प्रारंभिक चरण में, परियोजना का स्वामित्व कर्मचारियों के पास नहीं था।

(ii) योजना बनाने की कमी थी। कार्यकरण नियम पुस्तिकाओं ओर प्रलेखीकरण की कमी थी, जिससे विलंबित प्रयोग हुआ था।

4.2.8.4 इन समस्याओं का जब एक बार समाधान कर लिया जाए तब परियोजना को आगे बढ़ाया जा सकता है और अब प्रणाली बिलों के ऑनलाइन भुगतान की ओर अग्रसर है।

4.2.8.5 सीख :

(i) कर्मचारियों की सक्रिय भागीदारी और क्षमता निर्माण ई-अधिशासन परियोजनाओं की सफलता के लिए आवश्यक है।

(ii) परियोजनाओं के लिए योजना बनाते और समय-सीमा नियत करते समय संगठन की इलेक्ट्रॉनिकी तैयारी का ध्यान अवश्य रखा जाना चाहिए।

4.2.9 व्यावसायिक कालेजों में प्रवेश - साझा प्रवेश परीक्षा (सीईटी)

4.2.9.1 व्यावसायिक शिक्षा की मांग तथा साथ ही आपूर्ति में तीव्र वृद्धि से इन संस्थानों में प्रवेश की प्रक्रिया 1990 के दशक के पूर्वार्ध में मुख्य चुनौती बन गई। प्रवेश की प्रक्रिया को पारदर्शी और उद्देश्यपरक बनाने के लिए तब आईसीटी का आश्रय लिया गया। कर्नाटक द्वारा एक पथप्रदर्शक प्रयास किया गया था। राज्य सरकार ने एक साझा प्रवेश परीक्षा संचालित करने का निर्णय लिया, जिसके आधार

पर विभिन्न कालेजों और विषयों में प्रवेश दिया गया। विभिन्न कालेजों/विषयों में सीटों का आवंटन "कम्प्यूटरीकृत परामर्श" की प्रक्रिया के माध्यम से किया जाता है, जहां विद्यार्थी निस्संदेह योग्यता के आधार पर अपनी इच्छानुसार विषय का चुनाव कर सकता है। प्रवेश प्रक्रिया में आईसीटी के प्रयोग ने प्रवेश प्रक्रिया को पूर्णतः पारदर्शी, सही और उद्देश्यपरक बनाने में सहायता की है। कई संस्थानों ने अब ऐसी ही आईसीटी आधारित प्रवेश प्रक्रिया में अंतरण किया है।

4.2.9.2 सीख :

(i) आईसीटी की पहलें, जो नागरिकों को प्रत्यक्ष लाभ देती हैं, सदैव सतत बने रहने योग्य हैं।

4.3 सरकार से व्यवसाय (जी2बी) तक पहलें

जी2बी पहलों में सरकार के वे सभी कार्यकलाप शामिल हैं, जो व्यावसायिक संगठनों पर अतिक्रमण करती हैं। इनमें विभिन्न संविधाओं के अधीन पंजीकरण, विभिन्न कानूनों के अधीन लाइसेंस और सरकार तथा व्यवसाय के बीच सूचना का आदान-प्रदान शामिल है। इन कार्यकलापों को ई-अधिशासन के अधीन लाने का उद्देश्य व्यवसाय को एक अनुकूल कानूनी वातावरण प्रदान करना, विभिन्न प्रक्रियाएं करने देना और व्यवसाय को संगत सूचना प्रदान करना है।

4.3.1 आन्ध्र प्रदेश में ई-अधिप्राप्ति परियोजना[42]

4.3.1.1 आंध्र प्रदेश में ई-अधिप्राप्ति प्रणाली प्रारंभ करने के पूर्व सरकारी विभागों में अधिप्राप्ति हस्तचालित निविदाकरण प्रक्रिया के माध्यम से की जाती थी। इस प्रक्रिया में आंतरिक प्रमाणीकरण और जांच की दीर्घ श्रृंखला शामिल थी, जिसके लिए आपूर्तिकर्ता द्वारा सरकारी विभागों तक कई बार भ्रमण करने की आवश्यकता होती है। हस्तचालित निविदा प्रणाली कई कमियों से ग्रस्त थी; जिसमें भेदभाव, संघ का निर्माण, विलंब, पारदर्शिता की कमी आदि शामिल थी।

4.3.1.2 आन्ध्र प्रदेश सरकार ने निम्नलिखित उद्देश्य से ई-अधिप्राप्ति परियोजना वर्ष 2003 में प्रारंभ की :

(i) बिक्रेताओं और सरकार दोनों के लिए व्यवसाय करने की लागत और समय कम करना;

(ii) वर्धित प्रतिस्पर्धा के माध्यम से खर्च की गई राशि के लिए बेहतर मूल्य प्राप्त करना और संघ निर्माण को रोकना;

(iii) सरकारी विभागों/एजेंसियों में अधिप्राप्ति प्रक्रियाओं को मानकीकृत करना;

42 http:/siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/aperocurement.doc पर आधारित

(iv) मांग बढ़ाकर क्रय शक्ति बढ़ाना;

(v) सभी अधिप्राप्तियों के लिए एकल स्थल दुकान प्रदान करना; और

(vi) सभी बिक्रेताओं को समान अवसर प्रदान करना।

4.3.1.3 इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए, संपूर्ण ई-अधिप्राप्ति प्रक्रिया बोली-पूर्व और बोली-पश्चात चरणों के दौरान मानव अंतरापृष्ठ अर्थात आपूर्तिकर्ता और क्रेता की परस्पर क्रिया रोकने के लिए तैयार की गई थी। यह प्रणाली अब भाग लेने वाले आपूर्तिकर्ताओं की यहां तक की क्रेताओं को संपूर्ण गोपनीयता सुनिश्चित करती है जब तक बोलियां मंच पर नहीं खोली जातीं। ई-अधिप्राप्ति अनुप्रयोग प्रणाली को दिए गए मूल्यांकन पैरामीटरों के आधार पर स्वचालित बोली मूल्यांकन प्रदान करता है। इन सुधरी हुई प्रक्रियाओं ने बोलियों की प्राप्ति और मूल्यांकन में व्यक्तिनिष्ठता समाप्त की हैं और महत्वपूर्ण सीमा तक भ्रष्टाचार कम किया है।

4.3.1.4 इसके अतिरिक्त, ई-अधिप्राप्ति में पारदर्शिता लाने के लिए सभी ब्यौरे रखने वाले निविदा दस्तावेजों को वेबसाइट पर रखा जाता है। दस्तावेजों को दिलचस्पी रखने वाले आपूर्तिकर्ताओं द्वारा निविदा के प्रकाशन की तारीख से निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है। अधिप्राप्ति चक्र में किसी भी समय लेनदेन से संबद्ध कोई व्यक्ति लेनदेन की जांच कर और उसकी स्थिति जान सकता है। यह मालसूची की बेहतर आयोजना समर्थ बनाने के अतिरिक्त किसी क्रय आदेश की स्थिति का पता लगाने में शामिल समय और प्रयास की बचत करता है।

4.3.1.5 प्रारंभ में, अधिप्राप्ति प्रक्रियाओं और प्रपत्रों को मानकीकृत करने का प्रयास किया गया था, जिसके बाद विभिन्न विभागों द्वारा विशेषकर लोक निर्माण कार्य की निविदाओं को मानकीकृत किया गया। आज सभी विभाग निर्माण कार्य निविदाओं के लिए साझा निविदा प्रक्रिया और प्रपत्रों का अनुपालन कर रहे हैं। इन प्रक्रियाओं को क्षमता सुधारने और विभागीय प्रयोक्ताओं द्वारा निविदा मूल्यांकन में व्यक्तिनिष्ठता की कटौती करने के लिए पुनः निर्मित किया गया है।

4.3.1.6 नई प्रणाली के लाभ निम्नानुसार हैं :

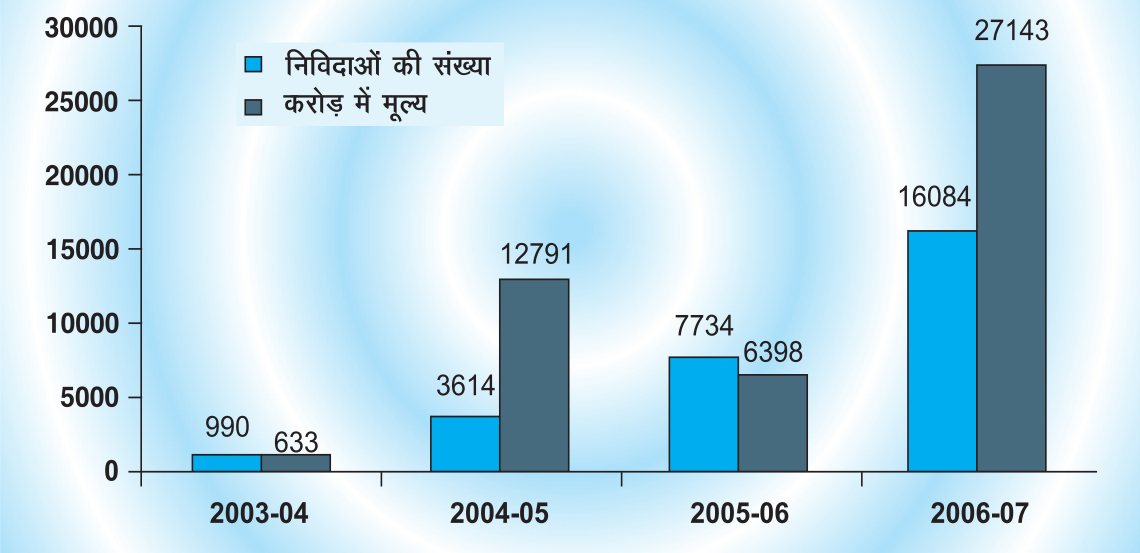
- *निविदा चक्र अवधि में कमी* : ई-अधिप्राप्ति पूर्व युग में विभाग उच्च मूल्य वाली निविदाओं को अंतिम रूप देने के लिए 90-135 दिन लेते थे। एक वर्ष की अवधि में निविदा चक्र अवधि धीरे-धीरे घटकर औसतन 42 दिन तक रह गई और दूसरे वर्ष के अंत में और घटकर 35 दिन हो गई।

- *भ्रष्ट व्यवहार के लिए अवसरों में कमी* : ई-अधिप्राप्ति प्रणाली इंटरनेट से बोलीदाताओं और आपूर्तिकर्ताओं के लिए "कहीं भी" और "किसी समय" पहुंच की अनुमति देती है। संपूर्ण ई-अधिप्राप्ति प्रक्रिया को मानव अंतरापृष्ठ अर्थात बोली-पूर्व तथा बोली-पश्चात प्रक्रियाओं के दौरान आपूर्तिकर्ता और विभाग की परस्पर क्रिया हटाने के लिए तैयार किया गया है। प्रणाली में अंतर्निहित स्वचालित निविदा मूल्यांकन कार्यतंत्र ने निविदा मूल्यांकन में व्यक्तिनिष्ठता कम कर दी है और महत्वपूर्ण सीमा तक भ्रष्ट व्यवहारों के लिए अवसरों पर रोक लगाने में सहायता की है और अधिप्राप्ति अधिकारियों की जिम्मेवारी बढ़ा दी है। पारदर्शिता के रूप में, कोई भी आपूर्तिकर्ता या नागरिक होमपेज पर सर्च इंजन के माध्यम से निविदाओं के बारे में सूचना प्राप्त कर सकता है। निविदा में भाग लेने वाला आपूर्तिकर्ता अन्य भागीदार आपूर्तिकर्ताओं की सूची, उसके प्रतिस्पर्धी द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज, मूल्य दर-सूची और मूल्यांकन परिणाम जान लेता है ज्योंहि प्रणाली में विभाग द्वारा एक चरण पूरा किया जाता है।
- *लागत में बचत* : लागत में होने वाली बचतों की कल्पना निम्नलिखित तरीके से की जा सकती है :
    - ➢ आपूर्तिकर्ता की भागीदारी पारम्परिक तरीके से औसतन प्रति निविदा से ई-अधिप्राप्ति तरीके से बढ़कर 4.5 हो गई है। संघों को हटा दिया गया है और यहां तक कि लघु और मझौले आपूर्तिकर्ता भी अब बोली देने में समर्थ हैं क्योंकि मंच "कहीं भी, किसी भी समय" बोली देना सुविधाजनक बनाता है। विभागों ने प्रतिस्पर्धी वातावरण के कारण वर्ष 2003-04 के दौरान एक्सचेंज के माध्यम से अधिप्राप्ति लेनदेन की लागत में 20 प्रतिशत की औसत कमी और वर्ष 2004-05 में 12 प्रतिशत की कमी द्वारा लागत में बचत की।
    - ➢ प्रेस मीडिया में विज्ञापन लागत में भी पर्याप्त कमी हुई है, क्योंकि ई-अधिप्राप्ति निविदा नोटिसों को केवल कार्य के नाम, अनुमानित लागत और ई-अधिप्राप्ति कार्यस्थल के यूआरएल पर केवल बुनियादी सूचना विहित करते हुए छोटा किया गया है। प्रयुक्त कॉलम स्थान में 25 प्रतिशत की बचत हुई है जिससे वर्ष में लगभग 0.56 मिलियन अमरीकी डालर की बचत हुई है।

- बोली देने की प्रक्रिया और पैरामीटरयुक्त योग्यता मानदंड के साथ "स्मार्ट" प्रपत्रों के माध्यम से स्वचालित निविदा मूल्यांकन की प्रणाली में पारदर्शिता ने निविदा देने की प्रक्रिया में व्यक्तिनिष्ठता कम कर दी है और इसके फलस्वरूप भ्रष्टाचार कम हो गया है। प्रणाली में एमआईएस की विशेषता अफसरशाही और मंत्रियों को तत्काल सरकारी अधिप्राप्ति पर आंकड़े का पता दे देती है। इसके अतिरिक्त इसने एक दृश्यात्मक सामाजिक प्रभाव डाला है, क्योंकि नागरिक आश्वस्त होते हैं कि सरकारी अधिप्राप्ति करदाताओं की धनराशि की बचत करते हुए पारदर्शी तरीके से की जाती है।

4.3.1.7 पोर्टल (http://www.eprocurement.gov.in) से वर्तमान प्रवृत्तियां चित्र 4.1 में नीचे दर्शाई गई हैं और यह परियोजना के स्थायित्व, विकास और सफलता का संकेत प्रदान करता है।

चित्र 4.1 : ई-अधिप्राप्ति प्रवृत्तियां



4.3.2 गुजरात में ई-अधिप्राप्ति[43]

4.3.2.1 ई-अधिप्राप्ति की प्रणाली गुजरात राज्य में अक्तूबर, 2004 से आगे प्रारंभ की गई थीं। इस प्रणाली को सीमित विभागों के लिए कुछ कार्यों/मदों से प्रारंभ करते हुए चरणबद्ध तरीके से चालू किया

[43] स्रोत : राजकुमार द्वारा लिखित ई-अधिप्राप्ति : भारत में ई-अधिप्राप्ति पहलों का सार

गया था और इसे वर्ष 2007 में सभी सरकारी विभागों के लिए अनिवार्य बना दिया गया था। इस परियोजना का निधिपोषण व्यवसाय प्रक्रियाओं के ई-सामर्थ्य से वर्धित क्षमता के लाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से राज्य सरकार द्वारा किया गया था।

4.3.2.2 इसका लक्ष्य अधिप्राप्ति प्रक्रिया में पारदर्शिता स्थापित करना, अधिप्राप्ति चक्र को छोटा करना, प्रतिस्पर्धी मूल्य प्राप्त करना, आपूर्तिकर्ताओं का विश्वास बढ़ाना और आपूर्तिकर्ताओं के लिए नमनीय और मितव्ययी बोली प्रक्रिया स्थापित करना है। इसे निम्नलिखित लेनदेनों को शामिल करने के लिए प्रारंभ किया गया है :

- सामग्रियों, संयंत्रों, उपस्करों, मशीनरी,दवाईयों, चिकित्सा और शल्यचिकित्सा सामग्रियों की खरीद और अधिप्राप्ति और भंडार की मदों, खाद्य और नागिरक आपूर्ति भंडार मदों तथा खरीद, मुद्रण और लेखनसामग्री मदें तथा खरीद, सभी किस्म के वाहन की खरीद, फर्नीचर और जुड़नार आदि।
- सभी किस्म के सिविल निर्माण और संबद्ध कार्य
- अपेक्षित सेवाओं को बाहर से कराना
- पुराने संयंत्रों, उपस्करों, मशीनरी, भवन, वाहन, फर्नीचर और जुड़नारों, भूमि, संपत्ति आदि की नीलामी करना।
- अन्य सभी खरीद और कार्य आदेश

4.3.2.3 चूंकि परियोजना ने राज्य सरकार की परिभाषित अधिप्राप्ति दिशानिर्देशों का अनुपालन किया इसलिए कानूनी ढांचे में कोई परिवर्तन अपेक्षित नहीं था। तथापि, बोली की प्रस्तुति की प्रक्रिया में बड़ा परिवर्तन हुआ क्योंकि बोलियों की वास्तविक प्रस्तुति ऑनलाइन आंकड़ा प्रस्तुति में परिवर्तित हो गई। बोलियों का आकलन और तुलनात्मक आंकड़ा स्वयं प्रणाली द्वारा प्रस्तुत किया जाता है। प्रारंभ में परियोजना को प्रायोगिक आधार पर प्रारंभ किया गया था और निविदाओं के सफल प्रहस्तन के बाद इसे सभी विभागों में चालू किया गया था। दल के सभी मुख्य सदस्यों को एक-एक करके प्रशिक्षण दिया गया था। इस परियोजना से चक्र अवधि में पूर्व के 30 दिनों से 6.6 दिनों की कमी आई है।

4.3.2.4 परियोजना ने शामिल हितधारकों-विभागीय कर्मचारी और बोलीदाता/ आपूर्तिकर्ता/विक्रेता के प्रशिक्षण के महत्व का विशेष उल्लेख किया। यह परियोजना सतत क्षमता निर्माण और जागरूकता सृजन के कारण सफलता की कहानी बन गई।

4.3.2.5 सीख :

(क) सभी हितधारकों को विशेषकर जी2बी परियोजनाओं में ई-अधिशासन की पहलों में भाग लेने और उसका लाभ उठाने के लिए समर्थ होने में दक्षता निर्माण करना चाहिए।

(ख) ई-अधिप्राप्ति जैसे कुछ जी2बी प्रक्रियाओं को व्यापक पृष्ठ सिरा (बैक एंड) कम्प्यूटरीकरण की अपेक्षा नहीं होती और इसलिए इसे सरलतापूर्वक प्रारंभ किया जा सकता है।

4.3.3 एमसीए 21[44]

4.3.3.1 कारपोरेट कार्य मंत्रालय ने राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना के अधीन एमसीए 21 मिशन मार्ग परियोजना सितम्बर, 2006 में कार्यान्वित की है और इस समय परियोजना कार्यान्वयन पश्चात चरण में है। परियोजना का लक्ष्य किसी भी समय और सर्वोत्तम रूप से उपयुक्त कारपोरेट और अन्य हितधारकों को केन्द्रीय कारपोरेट कार्य मंत्रालय द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी रजिस्ट्री संबद्ध सेवाओं तक सरल और सुरक्षित ऑनलाइन पहुंच प्रदान करना है। इस परियोजना के लक्ष्य विभिन्न हितधारकों का ध्यान रखते हुए बनाए गए थे। ये निम्नानुसार थे :

(क) *व्यवसाय* : कंपनी के पंजीकरण और शीघ्रतापूर्वक तथा सरलतापूर्वक सांविधिक दस्तावेज दाखिल करने में समर्थ बनाना।

(ख) *जनता* : संगत रिकार्डों तक सरल पहुंच और प्रभावी शिकायत निवारण प्राप्त करना।

(ग) *व्यावसायिकविद* : उन्हें अपने ग्राहक कंपनियों को सक्षम सेवाएं प्रदान करने में समर्थ बनाना।

(घ) *वित्तीय संस्थाएं* : पंजीकरण और सत्यापन के लिए सरलतापूर्वक प्रभारों का पता लगाना।

(ङ) *कर्मचारी* : उन्हें संगत कानूनों और निगम अधिशासन का सहक्रियात्मक और प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करने में समर्थ बनाना।

[44] चर्चा वार्षिक रिपोर्ट, 2007-08; कारपोरेट कार्य मंत्रालय पर आधारित है।

4.3.3.2 एमसीए 21 के तकनीकी पहलू निम्नलिखित क्षेत्रों को शामिल करते हैं :

(i) अनुप्रयोग प्रणाली की डिजाइन और विकास

(ii) सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना की स्थापना

(iii) अंकीय हस्ताक्षर/पीकेआई सुपुर्दगी कार्यतंत्र और संबद्ध सुरक्षा आवश्यकताओं की स्थापना

(iv) वास्तविक फ्रंट ऑफिस (पीएफओ) की स्थापना

(v) आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए शीर्ष अवधियों के लिए अस्थायी फ्रंट ऑफिस की स्थापना और ऐसे शीर्ष अवधियों के अंत में अस्थायी फ्रंट ऑफिस की तत्पश्चात बंदी

(vi) नई प्रणाली में पैतृक संपत्ति के आंकड़ों का स्थानांतरण और कागजी दस्तावेजों का अंकीयकरण

(vii) सेवोन्मुखी दृष्टिकोण के अनुसार सभी एमसीए21 हितधारकों को एमसीए सेवाएं प्रदान करना

(viii) सभी स्तरों पर और सभी कार्यालयों(फ्रंट और बैक ऑफिस) में प्रयोक्ता प्रशिक्षण प्रदान करना।

4.3.3.3 एमसीए21 को कंपनी अधिनियम, 1956 के अधीन कानूनी आवश्यकताओं को सहक्रियात्मक लागू करने और अनुपालन से संबद्ध प्रक्रियाओं को स्वचालित करने के लिए तैयार किया गया है।

4.3.3.4 फ्रंट ऑफिस (एफओ) का कार्यान्वयन दो तरीके से किया जाता है। इन्हें दृश्यात्मक फ्रंट ऑफिस (वीएफओ) और वास्तविक फ्रंट ऑफिस (पीएफओ) कहा जा सकता है। वीएफओ वह है नागरिक के सामने एफसीए21 पोर्टल तक पहुंचते समय क्या होता है। पीएफओ मौजूदा आरओसी काउंटर का प्रतिस्थापन है। यद्यपि पीएफओ कागजी दस्तावेज स्वीकार करता है; इन्हें पीएफओ पर मौजूदा ग्राहक सेवा एजेंटों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेजों में परिवर्तित किया जाता है। प्राधिकृत व्यक्ति (व्यक्तियों) को इन दस्तावेजों पर अंकीय रूप से हस्ताक्षर करना अपेक्षित है। बैक ऑफिस वह है जब एमसीए कर्मचारी के सामने बैक ऑफिस पोर्टल तक पहुंचने के समय कुछ आता है। बैक ऑफिस प्रक्रियाएं निम्नलिखित से संबद्ध हैं :

(i) अनुरोध की गई सेवा किस्म के आधार पर एमसीए के भीतर संबंधित अधिकारी को इलेक्ट्रॉनिक रूप से दाखिल दस्तोवजों का गतिशील रूप से मार्गण

(ii) सेवा सुपुर्दगी में गति और निश्चितता का समर्थन करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक कार्यप्रवाह प्रणालियां

(iii) हितधारकों के लिए इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड तक पहुंच के प्रावधान सहित इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड के भाग के रूप में कंपनियों के सभी अनुमोदित दस्तावेजों का भंडारण

(iv) चूककर्ता की पहचान में वृद्धि करना

(v) तकनीकी जांच की क्षमता बढ़ाना

(vi) अभियोजन सहित अनुपालन प्रबंध से संबद्ध मामलों पर घनिष्ठ अनुवर्ती कार्रवाई सुनिश्चित करना

(vii) निवेशक की शिकायतों का तीव्रतर प्रत्युत्तर समर्थ बनाना

(viii) चेतावनी प्रदान करना जब कार्य निर्दिष्ट अवधि के भीतर नहीं किए जाते हैं।

4.3.3.5 *एमसीए21 की उपलब्धियां* : एनसीए 21 की उपलब्धियां निम्नलिखित शीर्षों के अधीन प्रस्तुत की जा सकती हैं :

(क) *नागरिकों/हितधारकों को पहुंच प्रदान करना (जी2सी सेवाएं)* : कंपनी अधिनियम, 1956 की धारा 610 कंपनी रजिस्ट्रार द्वारा रखे दस्तावेजों का सांविधिक शुल्क के भुगतान पर विभिन्न हितधारकों द्वारा निरीक्षण करने की अनुमति देती है। इस समय, कंपनियों के स्थायी दस्तावेजों (एमओए, एओए, निर्वाह प्रभार दस्तावेज आदि) और वार्षिक विवरणी और पिछले दो वर्षों की अवधि के लिए तुलनपत्र को शामिल करते हुए पैतृक संपत्ति के रिकार्ड के लगभग 5 करोड़ पृष्ठों की जांच, अंकीकृत किया तथा एमसीए21 इलेक्ट्रॉनिक रजिस्ट्री का भाग बनाया गया है। इलेक्ट्रॉनिक रजिस्ट्री में कार्यक्रम चालू होने की तारीख से विभिन्न रजिस्ट्री में सभी दस्तावेजों की ई-फाइलिंग से समृद्ध किया गया है और उसे दिनांक 16 सितम्बर, 2006 से संपूर्ण देश के लिए अधिदेशित किया गया है। तदनुसार, कंपनी अधिनियम, 1956 की धारा 610 के अधीन प्रदान की गई दस्तावेजों के निरीक्षण की सुविधा को एमसीए21 के अधीन "ब्यू पब्लिक डाकूमेंट्स" की सुविधा में परिवर्तित कर दिया गया है। इसके अतिरिक्त, यह देखते

हुए कि सभी पैतृक संपत्तियों के रिकार्ड की जांच नहीं की गई थी और उसे अंकीकृत नहीं किया गया था, "मांग पर जांच" की सुविधा प्रदान की गई है। इस सुविधा के अधीन, कोई भी हितधारक कतिपय दस्तावेजों (उपलब्धता के अधीन) की जांच और ऑनलाइन उपलब्ध कराने का अनुरोध कर सकता है।

(ख) *जी2बी सेवाएं* : कंपनियों से कंपनी अधिनियम के विभिन्न उपबंधों के अनुसार कंपनी रजिस्ट्रार (आरओसी), क्षेत्रीय निदेशक और संघ सरकार के साथ परस्पर कार्य करना अपेक्षित है। एमसीए21 के कार्यान्वयन के पूर्व कंपनियों द्वारा सभी फाइलिंग वास्तविक कागजी तरीके से थी, जिसमें हितधारक अथवा उसके प्रतिनिधि को वास्तविक रूप से इन कार्यालयों में आने अथवा उसे डाक द्वारा भेजने की अपेक्षा होती थी। बड़ी मात्रा में कागजातों का प्रहस्तन मुख्य समस्या थी और कागजी दस्तावेजों के गुम होने, तारीख-पूर्व फाइलिंग सांविधिक दस्तावेजों के प्रतिस्थापन आदि जैसे सभी किस्म के अवांछनीय व्यवहारों की शिकायत मिलती थी। फाइलिंग की गुणवत्ता (सही और पूर्ण सूचना) पर जांच प्रस्तुत असंभव हो गई थी। एमसीए21 के अधीन कई प्रपत्र पुनः तैयार किए गए हैं और उन्हें ई-अधिशासन प्रक्रियाओं से तुलनीय बनाने के लिए इलेक्ट्रॉनिक रूप (ई-प्रपत्र) में परिवर्तन किया गया है। ई-प्रपत्रों को अंतःनिर्मित "प्रि-फिल" विशेषता के साथ तैयार किया गया है, जिसके द्वारा अपेक्षित क्षेत्र में आंकड़े स्वचालित तरीके से इलेक्ट्रॉनिक रजिस्ट्री में उपलब्ध डाटाबेस से प्राप्त किए जाते हैं। बारम्बार आंकड़ा प्रविष्टि की आवश्यकता काफी कम कर दी गई है। इलेक्ट्रॉनिक फाइलिंग की प्रक्रिया में ई-प्रपत्र की "पूर्व जांच" की सुविधा भी सम्मिलित है। यह पूर्णतः इलेक्ट्रॉनिक प्रक्रिया है, जहां प्रणाली यह सत्यापित करती है कि क्या प्रपत्र अनिवार्य क्षेत्रों के संबंध में पूर्ण है या नहीं। तथापि, यह ऐसी जांच तक सीमित है जिसे कम्प्यूटरीकृत प्रणाली द्वारा निष्पादित किया जा सकता है। दूसरे, सांविधिक शुल्कों के भुगतान की प्रणाली समग्र प्रक्रिया के भाग के रूप में पुनः निर्मित की गई है। एमसीए21 पूर्व प्रणाली में पारम्परिक चालान आधारित ऑफ लाइन भुगतान प्रणाली के अतिरिक्त, निदेशक पहचान संख्या (डीआईएन) डाटाबेस के आधार पर अंकीय हस्ताक्षरों के प्रयोग सहित ऑनलाइन भुगतान प्रणाली लागू की गई है। तीसरे, सेवाएं अब 24x7x365 समय-सीमा पर उपलब्ध हैं। परिणाम यह है कि रिकार्ड प्रबंधन स्वचालित है,

अंकीय रिकार्ड ने बड़े पैमाने पर कागजी रिकार्ड का स्थान ले लिया है और तारीख पूर्व दाखिल करने या दस्तावेज गुम होने अथवा प्रतिस्थापन का कोई प्रश्न नहीं है। दस्तावेजों की फाइलिंग में गति, निश्चितता और अखंडता के अवयव मौजूद हैं।

(ग) *जी2जी सेवाएं और संपर्क* : एमसीए21 की संरचना भावी चुनौतियों और आरोह्यता का सामना करने के लिए बनाई गई है। यह अन्य सरकारी विभागों/मंत्रालयों/कारपोरेट क्षेत्र में विनियामकों के साथ सूचना की भागीदारी करने और आगे चलकर संयुक्त सेवाएं प्रारंभ करने में दक्ष है। इस समय कंपनी के दस्तावेजों तक मुक्त पहुंच की अनुमति निम्नलिखित संगठनों को दी गई है :

(i) भारतीय रिजर्व बैंक;

(ii) वित्तीय आसूचना यूनिट (एफआईयू-आईएनडी);

(iii) आर्थिक कार्य विभाग;

(iv) आसूचना ब्यूरो; और

(v) केन्द्रीय सांख्यिकीय संगठन।

इन कार्यालयों में सुरक्षित डीएससी आधारित लॉगइन के माध्यम में नामोदिष्ट अधिकारियों को पहुंच की अनुमति दी गई है। एक बार जब अन्य विभाग अपने ई-अधिशासन कार्यक्रम कार्यान्वित कर लेते हैं और एनएसडीजी राष्ट्रीय गेटवे विकसित कर लेते हैं, एमसीए 21 प्रणाली अधिक संगठनों से जोड़ी जा सकती है।

4.3.3.6 एमसीए21 के कार्यान्वयन ने एक सरल और पारदर्शी तरीके से सेवाओं का पूर्ण समूह मांगने के लिए सरकार से अनुरोध करने हेतु हितधारकों के लिए समर्थकारी वातावरण प्रदान किया है। ई-अधिशासन के कार्यान्वयन ने कमियों को दूर करना भी समर्थ बनाया है। इसके अतिरिक्त, हितधारक अब प्रसंस्करण को भुगतान करने से लेकर अंततः अनुमोदन स्थिति तक प्रत्येक चरण पर लेनदेन की स्थिति का पता लगाने की स्थिति में है। सेवाओं की सुपुर्दगी में लिए गए समय ने उल्लेखनीय सुधार दर्शाया है। इन सुधारों को सारणी 4.1 में दर्शाया गया है : [45]

[45] स्रोत : वार्षिक रिपोर्ट, 2007-08, कारपोरेट कार्य मंत्रालय

सारणी : 4.1 एमसीए 21 के अधीन सुपुर्दगी में क्षमता		
सेवा मेट्रिक्स		
सेवा की किस्म	**एमसीए 21 के पूर्व**	**एमसीए21 के बाद**
नाम अनुमोदन	7 दिन	1-2 दिन
कंपनी समामेलन	15 दिन	1-3 दिन
नाम का परिवर्तन	15 दिन	3 दिन
प्रभार सृजन/संशोधन	10-15 दिन	2 दिन
प्रमाणित प्रति	10 दिन	2 दिन
अन्य दस्तावेजों का पंजीकरण		
सेवा की किस्म	**एमसीए 21 के पूर्व**	**एमसीए21 के बाद**
वार्षिक विवरणी	60 दिन	तत्काल
तुलनपत्र	60 दिन	तत्काल
निदेशकों में परिवर्तन	60 दिन	1-3 दिन
पंजीकृत कार्यालय के पते में परिवर्तन	60 दिन	1-3 दिन
प्राधिकृत पूंजी में वृद्धि	60 दिन	1-3 दिन
सार्वजनिक दस्तावेजों का निरीक्षण	वास्तविक उपस्थिति	ऑन-लॉइन

4.3.3.7 सीख : [46]

1. *प्रणाली की संस्थापना और स्थिरीकरण समय लेता है*
2. *कर्मचारियों द्वारा स्वीकार्य और सक्षम प्रयोग और अधिक समय लेता है*
3. *सर्वोत्तम बिक्रेताओं और अद्यतन प्रौद्योगिकी के बावजूद कर्मचारियों की गहन भागीदारी अनिवार्य है*

[46] स्रोत : "जी2बी सेवाएं : http:/ www.eindia.net.in/egov/presentation/Day_3/Session_2/YS_Malik.pdf एमसीए 21 से मुख्य सीख"; कारपोरेट कार्य मंत्रालय;

4. *क्षेत्र विशेषज्ञों की भागीदारी मुख्य पूर्वाश्यकता है।*

5. *आंकड़ों का अंकीयकरण और वैधीकरण धीमी और त्रुटि-प्रवण प्रक्रिया है, विशेषकर जब कागज आधारित प्रणाली से स्थानांतरित हुआ जाता है।*

6. *हितधारकों को पूर्ण सुरक्षित प्रणाली के माध्यम से त्रुटियों की पहचान करने की अनुमति दी जानी चाहिए।*

7. *प्रणाली में लचीलापन अनिवार्य है (अर्थात अंकीय हस्ताक्षरों के वैधीकरण को निदेशक पहचान संख्या डाटाबेस का सृजन और आईसीएआई के व्यावसायिकविद डाटाबेस से सपंर्क का सृजन अपेक्षित है)।*

8. *पारगमन अवधि में पुरानी प्रणाली से कतिपय प्रक्रियाओं को जारी रखने की अनुमति दी जा सकती है।*

9. *प्रयोक्ताओं को नई प्रणाली स्वीकार्य बनाने के लिए लक्षित पहलों पर अधिक ध्यान देने और संसाधनों की आवश्यकता है।*

10. *सेवा सुपुर्दगी के लिए बेंचमार्क सृजित करने और प्रयोक्ताओं को सूचित करना अपेक्षित हैं।*

11. *ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन के लिए ध्यानकेन्द्रित दृष्टिकोण की आवश्यकता है। इसके लिए संगठन के भीतर पृथक दल सृजित किए जाने की आवश्यकता है। ई-अधिशासन परियोजनाओं का कार्यान्वयन अतिरिक्त उत्तरदायित्व के रूप में नहीं होना चाहिए।*

12. *कानूनी ढांचे में किए जाने वाले परिवर्तनों का आकलन अग्रिम रूप से किए जाने की आवश्यकता है।*

4.4 सरकार से सरकार (जी2जी) की पहलें

सरकारी प्रणाली के भीतर सूचना और निर्णय लेने का बड़े पैमाने पर संसाधन है। जी2जी पहलें आंतरिक सरकारी प्रक्रियाओं को अधिक सक्षम बनाने में सहायता करती हैं। कई बार जी2सी और जी2बी प्रक्रियाएं जी2जी प्रक्रियाओं में सुधार आवश्यक बनाती हैं।

4.4.1 कर्नाटक में खजाने परियोजना

4.4.1.1 यह कर्नाटक सरकार की एक व्यापक ऑनलाइन राजकोष कम्प्यूटरीकरण परियोजना है। इस परियोजना से राज्य सरकार के संपूर्ण राजकोष संबद्ध कार्यकलापों का कम्प्यूटरीकरण हुआ है और इस प्रणाली में राज्य बजट के अनुमोदन से लेकर सरकार को लेखा प्रदान करने तक प्रत्येक कार्यकलाप का पता लगाने का सामर्थ्य है। यह परियोजना हस्तचालित राजकोष प्रणाली में प्रणालीगत कमियों को दूर करने के लिए कार्यान्वित की गई थी। परियोजना के पहलू, जिनका विशेष उल्लेख करना अपेक्षित है, निम्नानुसार है : [47]

- प्रणाली की कमियों का एक पूर्व अध्ययन किया गया था। कुछ अन्य राज्यों (आंध्र प्रदेश, महाराष्ट्र, तमिलनाडु और पश्चिम बंगाल) की राजकोष प्रणाली की सर्वोत्तम पद्धतियों का अध्ययन किया गया था।
- अनावश्यक प्रक्रियाओं को दूर करने के लिए क्रमबद्ध पुनःनिर्माण किया गया था। कम्प्यूटर अनुप्रयोग के उपयुक्त प्रक्रियाएं अपनाई गई थीं। एक कार्यविधि नियमपुस्तिका प्रकाशित की गई थी।
- कर्मचारियों से पृष्ठभूमि संबंधी जानकारी प्राप्त की गई थीं। कर्मचारियों को प्रेरणा देने के लिए उच्च प्राथमिकता दी गई। सॉफ्टवेयर की प्रयोक्ता अनुकूलता, प्रक्रियाओं का सरलीकरण और सख्त श्रम की कमी का विशेष उल्लेख किया गया था।
- सॉफ्टवेयर विकास का पर्यवेक्षण राजकोष के दल द्वारा किया गया। सॉफ्टवेयर का परीक्षण प्रातिनिधिक राजकोष वातावरण में किया गया। पृष्ठभूमि संबंधी जानकारी का उपयोग सॉफ्टवेयर के संशोधन में किया गया था।
- सॉफ्टवेयर चालू करने के पूर्व प्रशिक्षण प्रदान किया गया था।

4.4.1.2 इस प्रणाली में बजट नियंत्रण, ऑनलाइन निधि अंतरण आदि जैसी विशेषताएं शामिल हैं। यह परियोजना लेखे में प्रविष्टियों को समंजित करने में किए गए पूर्व प्रयासों को न्यूनतम करती है और सामयिक आधार पर यथार्थ सूचना प्रदान करती है। इस प्रकार, इसने सरकार में क्षमता लाने में योगदान दिया है और निर्णय लेने की प्रक्रिया में सहायता की है। यह परियोजना सफलता की कहानी सिद्ध हुई है।

[47] स्रोत : "खजाने" पर आधारित : http:// www.csi-sigegov.org/casestudies/06_khajane.pdf व्यापक ऑनलाइन राजकोष कम्प्यूटरीकरण परियोजना :

4.4.1.3 सीख :

(क) समान परियोजनाओं में अन्य संगठनों के अनुभवों से महत्वपूर्ण सीख ली जा सकती है। प्रत्येक ई-अधिशासन परियोजना में चक्र को पुनः घुमाना आवश्यक नहीं है।

(ख) ई-अधिशासन परियोजनाओं का उचित कार्यकरण सुनिश्चित करने के लिए घनिष्ठ अनुवीक्षण और निरंतर पृष्ठभूमि संबंधी जानकारी आवश्यक है।

(ग) ई-अधिशासन परियोजनाओं की सफलता के लिए प्रौद्योगिकी समाधान प्रदायक और आंतरिक क्षेत्र विशेषज्ञों के बीच घनिष्ठ सहयोग महत्वपूर्ण है।

4.4.2. "स्मार्ट" सरकार (आंध्र प्रदेश)[48]

4.4.2.1 आंध्र प्रदेश सचिवालय में कई विभाग शामिल हैं। सरकार में सूचना का प्रसंस्करण प्रबल रूप से कार्यप्रवाह गहन है। सूचना का आवागमन राय, टिप्पणियां, अनुमोदन आदि मांगने के लिए एक अधिकारी से दूसरे अधिकारी तक पेपर फाइल के रूप में होता है। "स्मार्ट" सरकार प्रचालनों को युक्तिसंगत बनाने, कार्यप्रवाह स्वचालन और ज्ञान प्रबंधन के माध्यम से क्षमता बढ़ाने के लिए आंध्रप्रदेश सचिवालय में कार्यान्वयन के लिए विकसित किया गया है। समाधान सरकारी संगठनों के सभी स्तरों का कार्यकरण स्वचालित करता है और "हार्डकॉपी वातावरण" को "अंकीय वातावरण" में रूपांतरित करने के लिए सुपरिभाषित कार्यतंत्र प्रदान करता है। यह साधन के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग के माध्यम से उत्पादकता बढ़ाता है। "स्मार्ट" सरकार कागजी फाइल को ई-फाइल से प्रतिस्थापित करता है। "स्मार्ट" सरकार ई-फाइल के सृजन, आवागमन, पता रखने और बंद करने, दोहराने वाले कार्यों के स्वचालन; ज्ञान प्रबंधन के माध्यम से निर्णय समर्थन प्रणाली, कार्य के प्राथमिकताकरण; सक्षम दस्तावेज प्रबंध प्रणाली के माध्यम से फाइलों तक सरल पहुंच और विभागों के बीच सहयोग की विशेषता प्रदान करता है। इस परियोजना का और विभागों में विस्तार किया जा रहा है।

4.4.2.2 सीख :

(क) कर्मचारियों के पूरे मन से भागीदारी के साथ उच्चतम स्तर पर राजनीतिक समर्थन सफलता की संभावना काफी बढ़ा देता है।

(ख) कर्मचारियों का क्षमता निर्माण किसी भी ई-अधिशासन परियोजना की सफलता के लिए अनिवार्य है।

[48] स्रोत : एनआईएसजी

4.5 ऐसी पहलों की क्षमता सारणी 4.2 से स्पष्ट हो जाती है[49]

सारणी 4.2 : ई-अधिशासन के लाभ

देश	सरकारी अनुप्रयोग की किस्म	अनुप्रयोग के पूर्व प्रक्रिया का समय	अनुप्रयोग के बाद प्रकिया का समय
ब्राजील	29 दस्तावेजों का पंजीकरण	कई दिन	व्यवसाय लाइसेंस के लिए एक दिन, प्रति दस्तावेज 20-30 मिनट
चाइल	कर ऑनलाइन	25 दिन	12 घंटे
भारत, आन्ध्र प्रदेश	संपत्ति का मूल्यांकन	कुछ दिन	10 मिनट
भारत (आंध्र प्रदेश)	भूमि पंजीकरण	7-15 दिन	5 मिनट
भारत, गुजरात	ट्रकों के लिए अंतर्राज्यीय जांच चौकी	30 मिनट	5 मिनट
जमैका	सीमाशुल्क ऑनलाइन	प्रविष्टि की प्रक्रिया करने के लिए दलालों हेतु 2-3 दिन	3-4 घंटे
फिलीपीन्स	सीमाशुल्क ऑनलाइन	कार्गो निर्मुक्त करने के लिए 8 दिन	कार्गो निर्मुक्त करने के लिए 4 घंटे से 2 दिन

4.6 विभिन्न स्तरों पर की गई इन स्वतंत्र पहलों से मोटे तौर पर प्राप्त सीख निम्नानुसार है :

(i) ई-अधिशासन पहलों के सफल कार्यान्वयन के लिए उच्चतम स्तर पर राजनीतिक समर्थन अनिवार्य है;

(ii) बड़ी ई-अधिशासन परियोजनाओं का फल केवल तभी प्राप्त होता है जब सूचना प्रौद्योगिकी के अनुप्रयोग के पूर्व प्रक्रिया पुनः निर्माण होता है;

[49] स्रोत : सुभाष भटनागर और अर्सला डीन (विश्व बैंक, 2003) पर आधारित : www.infodev.org/en/Document.63.aspx से पुनः प्राप्त

(iii) सफल परियोजनाओं को एक समर्पित दल के साथ अधिकार प्राप्त नेतृत्वकर्ता की अपेक्षा होती है, जो सभी स्तरों पर अधिकारियों और प्रौद्योगिकीय समाधान प्रदायकों की सहायता से ई-अधिशासन परियोनजाओं की संकल्पना और उसका कार्यान्वयन कर सकता है;

(iv) पहलें जो नागरिकों के समय, धनराशि और प्रयास की बचत करती है, सफल होने में समर्थ हैं यहां तक कि जब पश्च-सिरा (बैक एंड) कम्प्यूटरीकरण नहीं भी किया जाता है। तथापि, ये सफलताएं साधारणतया उन मामलों तक सीमित हैं जहां सरकारी/निजी उपयोगिताओं के लिए बिलों का भुगतान शामिल है परंतु अधिशासन के पूर्ण रूपांतरण के लिए प्रक्रिया पुनः निर्माण के साथ एक सिरे से लेकर दूसरे सिरे के अंत तक आईसीटी का सामर्थ्य होना होगा;

(v) प्रायोगिक परियोजनाओं की सफलता के बाद ही आगे बढ़ने का प्रयास किया जाना चाहिए। प्रणालियों में मध्यमार्ग परिवर्तन सम्मिलित करने की नमनीयता होनी चाहिए;

(vi) ग्रामीण क्षेत्रों में, संपर्क और विद्युत आपूर्ति के मुद्दे अत्यधिक महत्व रखते हैं; और

(vii) जटिल परियोजनाओं के मामले में सभी संघटकों प्रारंभ में ही अभिज्ञात और विश्लेषित करना आवश्यक है और उसके बाद अतिसावधानीपूर्वक आयोजना और परियोजना कार्यान्वयन किया जाए।

कुछ ई-अधिशासन पहलों के उद्देश्यों, मुख्य विशेषताओं और सीमाबद्धताओं को सारणी 4.3 में प्रस्तुत किया गया है।

सारणी 4.3 : चुनिंदा ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन

पैरामीटर	परियोजनाएं				
	फ्रैंड्स (केरल)[50]	**ज्ञानदूत (मध्य प्रदेश)**[51]	**भूमि (कर्नाटक)**[52]	**ई-सेवा (आंध्र प्रदेश)**[53]	**लोकवाणी (उत्तर प्रदेश)**[54]
उद्देश्य	सरकारी संगठनों से दिए जाने वाले बिलों के लिए भुगतान करने हेतु नागरिकों के लिए एक-स्थल, अग्र-सिरा, सूचना प्रौद्योगिकी समर्थ भुगतान काउंटर सुविधा प्रदान करना	ग्रामीण क्षेत्रों में लोगों को उपयोग सूचना और सेवाएं प्रदान करना तथा जिला प्रशासन और ग्रामीण लोगों के बीच अंतरापृ-ठ के रूप में कार्य करना।	भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण; भूमि अभिलेखों तक पहुंच की अनुमति देना, भूमि रिकार्ड का अद्यतनीकरण आदि।	ऑनलाइन भुगतानों, प्रमाणपत्रों परमिट आदि के निर्गमन सहित नागरिकों को जी2सी और बी2सी सेवाएं प्रदान करना।	जिले के नागरिकों, को विशे-ाकर भूमि अभिलेखों और शिकायत निवारण से संबद्ध सूचना और सेवाएं प्रदान करना।
चुनने के कारण	विभिन्न किस्म का भुगतान करने के लिए नागरिकों को विभिन्न कार्यालयों में जाना अपेक्षित होता है।	ग्रामीण आबादी को सरकारी परियोजनाओं और कृ-ि पर सूचना तक पहुंच नहीं थी; विशे-ाकर वे कृ-ि उत्पादों के बाजार दरों के बारे में अनभिन्न थे। बीपीएल परिवारों के मामले में समस्या अधिक गंभीर थी।	यद्यपि भूमि अभिलेख ग्रामीण क्षेत्रों में एकमात्र सर्वाधिक महत्वपूर्ण अभिलेख हैं, फिर भी ग्रामीण क्षेत्रों में नागरिक स्वयं अपने अभिलेख तक पहुंचने में समर्थ नहीं थे।	विभिन्न किस्म के भुगतान करने के लिए और प्रमाणपत्र के निर्गमन के लिए नागरिकों को विभिन्न कार्यालयों में जाना होता है।	भूमि अभिलेख प्रणाली में पारदर्शिता की कमी; जिलों में शिकायत निवारण कार्यतंत्र में अपारदर्शिता।

50 भारत : ई-तैयारी आकलन रिपोर्ट, 2003 पर आधारित

51 तत्रैव

52 तत्रैव और भारत ई-तैयारी आकलन रिपोर्ट, 2004 भी

53 भारत : ई-तैयारी आकलन रिपोर्ट 2004 पर आधारित

54 भारत : ई-तैयारी आकलन रिपोर्ट 2005 पर आधारित

सारणी 4.3 : चुनिंदा ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन *(जारी)*

पैरामीटर	परियोजनाएं				
	फ्रैंड्स (केरल)	**ज्ञानदूत (मध्य प्रदेश)**	**भूमि (कर्नाटक)**	**ई-सेवा (आंध्र प्रदेश)**	**लोकवाणी (उत्तर प्रदेश)**
पहुंच	14 जिले/सप्ताह में सात दिन/दिन में 12 घंटे/नागरिकों को कई केंद्रो तक पहुंचना होता था।	प्रारंभिक रूप से धार जिले के 5 प्रखंडों में 20 ग्राम पंचायतों में इन्ट्रानेट के माध्यम से कम्प्यूटर संस्थापित किए गए थे और उनकी नेटवर्किंग की गई थी। बाद में, निजी उद्यमों के माध्यम से 15 और केन्द्र खोले गए थे। इस समय 34 केन्द्रों में कार्यरत।[55]	राज्य के सभी 177 तालुकों (उप-जिला केन्द्रों) में चालू।	सिकन्दराबाद और हैदराबाद के युग्म शहरों और रंगा रेड्डी जिले में 46 ई-सेवा केन्द्र (400 कांउटर)।[56] 20 अन्य जिलों में भी केन्द्र खोले गए।	जून,2008 की यथास्थिति सीतापुर जिले (तहसील/प्रखंड/शहर आधारित) में 115 केन्द्र। सभी जिले में परियोजना की प्रतिकृति के लिए आदेश जारी किए गए हैं।[57]
क्या उन्नयन किया गया है	14 जिलों तक विस्तारित बीएसएलएल- भारत सरकार का एक उद्यम को भुगतान करने के लिए भी प्रयोग किया जा सकता है।	नहीं	हां। पहला प्रयोग चार उप-जिलों में किया गया; बाद में प्रत्येक 27 जिलों में एक उप-जिला केन्द्र में प्रायोगिक आधार पर कार्यान्वित किया गया; अंततः राज्य में सभी 177 उप-जिलों में चालू किया गया।	पूर्णतः नहीं। यद्यपि परियोजना व-र्ा 1999 में ही प्रायोगिक आधार पर प्रारंभ की गई थी (युग्म परियोजना)। ई-सेवा केन्द्र अभी तक केवल 21 जिलों में खोले गए हैं।[58]	सभी जिलों में परियोजना की प्रतिकृति करने के लिए आदेश जारी किए गए हैं।

55 http://www.gyandoot.nic.in/gyandoot/intranet.html (दिनांक 22.08.2008 को निष्कर्षित)

56 स्रोत : http:///esevainlie.com(दिनांक 22.08.2008 को निष्कर्षित)

57 http://sitapur.nic.in/lokvani/intro_eng.doc

58 http://esevaonline.com

सारणी 4.3 : चुनिंदा ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन *(जारी)*

पैरामीटर			परियोजनाएं		
	फ्रैंड्स (केरल)	ज्ञानदूत (मध्य प्रदेश)	भूमि (कर्नाटक)	ई-सेवा (आंध्र प्रदेश)	लोकवाणी (उत्तर प्रदेश)
क्या प्रक्रिया पुनः निर्माण पहले किया गया	नहीं। यहां तक कि भागीदार विभागों/एजेंसियों में बैक ऑफिस कम्प्यूटरीकरण नहीं किया गया है। इसके अतिरिक्त, "फ्रैंड्स" काउंटरों की भागीदार संगठनों के साथ नेटवर्किंग नहीं की गई है; काउंटरों के माध्यम से किए गए भुगतान की प्रिंट आउंट कार्रवाई के लिए वास्तविक रूप से भागीदार संगठनों को वितरित किए जाते हैं।	नहीं	हां	नहीं	नहीं
अगर हां,तो क्या निम्नलिखित में परिवर्तन किए गए हैं : (1) कानूना (2) संस्थान (3 केवल प्रक्रियाएं	ला.न.। (तथापि, "फ्रैंड्स" काउंटर से जारी रसीद को भागीदार संगठन से रसीद के समतुल्य मानने के लिए सरकारी आदेश अपेक्षित है)।	ला.न.	अधिकार, काश्तकारी और खेती (आरटीसी) का हस्तलिखित रिकार्ड गैर-कानूनी घोनित	ला.न.	ला.न.

सारणी 4.3 : चुनिंदा ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन *(जारी)*

पैरामीटर	परियोजनाएं				
	फ्रैंड्स (केरल)	**ज्ञानदूत (मध्य प्रदेश)**	**भूमि (कर्नाटक)**	**ई-सेवा (आंध्र प्रदेश)**	**लोकवाणी (उत्तर प्रदेश)**
अपनाया गया व्यवसाय मॉडल	पूर्णतः सरकार द्वारा निधिपोन्ति काउंटर के कार्मिकों का लागत का वहन भागीदार संगठनों द्वारा किया जाता है। तथापि, गैर-राज्य सरकारी संगठनों (यथा बीएसएनएल) से संबद्ध भुगतानों के मामले में लगभग 12 प्रतिशत का लेनदेन प्रभार प्रभारित किया जाता है।	पंचायतों, ग्राम समुदाय अथवा निजी उद्यमियों द्वारा वित्तपोन्ति परियोजना/ पंचायत केन्द्रों के मामले में, किसी वेतन अथवा वृत्तिका के बिना केंद्र प्रचालित करने के लिए स्थानीय युवाओं का चयन किया जाता है। विशि-ट सेवाओं के लिए प्रयोक्ता प्रभार लगाए जाते हैं।	उप-जिला कार्यालयों में केंद्र/कियोस्क स्थापित किए गए हैं। प्रयोक्ता शुल्क प्रभारित किया जाता है।	सरकारी-निजी भागीदारी	सरकारी-निजी भागीदारी। लोक वाणी केन्द्र के रूप में कार्य करने के लिए मौजूदा साइबर कैफे/ कम्प्यूटर प्रशिक्षण संस्थानों को लाइनेंस दिया गया है।[59] परियोजना को कार्यान्वित करने के लिए लोकवाणी नामक सोसायटी गठित किया गया था। एनआईसी द्वारा निःशुल्क हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर प्रदान किया गया।
प्रभाव/ मूल्यांकन				200 प्रत्युत्तरों[60] पर आधारित एएससीआईआई द्वारा सीमित औपचारिक मूल्यांकन	

59 http://sitapur.nic.in/lokvani/intro_eng.doc

60 स्रोत : सुभाष भटनागर : सेवाओं की इलेक्ट्रॉनिक सुपुर्दगी के लिए एक स्थलीय दुकान : सरकारी-निजी भागीदारी की भूमिका (http://www.iimahd.ernat.in)

सारणी 4.3 : चुनिंदा ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन *(जारी)*

पैरामीटर			परियोजनाएं		
	फ्रैंड्स (केरल)	**ज्ञानदूत (मध्य प्रदेश)**	**भूमि (कर्नाटक)**	**ई-सेवा (आंध्र प्रदेश)**	**लोकवाणी (उत्तर प्रदेश)**
व्यक्ति चालित अथवा सांस्थानिकृत	लेनदेन और यात्रा अवधि कम की गई। आईसीटी के लाभ प्रदर्शित करता है।	व्यक्ति चालित	ऊपर से नीचे तक सांस्थानिकृत	व्यक्ति चालित : चुने गए सरकारी अधिकारियों[61] द्वारा मुख्य मंत्री के विचार कार्यान्वित किए गए	व्यक्ति चालित : विशे-ा जिला मजिस्ट्रेट की पहल। जिला मजिस्ट्रेट द्वारा की गई पहल और दिखाई गई दिलचस्पी पर निर्भर।
लाभों की प्रकृति	संघ सरकार के निधिकरण पर निर्भर	ग्रामीणों को कृ-ि संबद्ध सूचना	अभिलेख कम्प्यूटरीकृत; अभिलेख के लिए अनुरोध पर पारदर्शी कार्रवाई; आयोजना में प्रयोग की संभावना	सेवाओं का एक स्थलीय एकीकरण/लेनदेन और यात्रा अवधि काफी कम की गई।	शिकायत की याचिकाओं के निपटान में मुख्य लाभ देखे जाते हैं।
निधिकरण		पंचायत/समुदाय का निधिकरण[62]	केन्द्रीय ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा प्रायोजित और राज्य सरकार द्वारा कार्यान्वित	सरकारी-निजी भागीदारी मॉडल	मौजूदा निजी कियोस्क का प्रयोग किया गया।

61 सुभाष भटनागर : ओपी सीआईटी

62 http://dhar.nic.in/GYANDOOT.htm

63 सुभाष भटनागर : ओपी सीआईटी

सारणी 4.3 : चुनिंदा ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन *(जारी)*

पैरामीटर	परियोजनाएं				
	फ्रैंड्स (केरल)	**ज्ञानदूत (मध्य प्रदेश)**	**भूमि (कर्नाटक)**	**ई-सेवा (आंध्र प्रदेश)**	**लोकवाणी (उत्तर प्रदेश)**
सीमाबद्धताएं, अगर कोई हों		बहुत निम्न संपर्कशीलता; विद्युत की अनियमित आपूर्ति; प्रयोक्ता प्रभार; निरक्षरों के लिए समिति रूप से उपयोगी; ग्रामीण क्षेत्रों में ई-भुगतान नहीं किया जा सकता है।		सफलता मोटे तौर पर विद्युत बिल के भुगतान पर आधारित।[63]	यह मौजूदा साइबर कैफे/ कम्प्यूटर प्रशिक्षण संस्थानों पर निर्भर है – इसे पर्याप्त तरीके से ग्रामीण क्षेत्रों में चालू करना कठिन है। ग्रामीण उद्यमिता के अतिरिक्त अवसंरचना की बाधाएं विस्तार को रोकती हैं: ग्रामीण इंटरनेट संपर्क, ग्रामीण विद्युतीकरण, निर्धनता। राजस्व सृजन अभी भी बहुत नहीं है (आंध्र प्रदेश में ई-सेवा परियोजना की सफलता मोटे तौर पर विद्युत के बिलों के भुगतान पर निर्भर है)।
विशि-ट सीख, अगर कोई हो	यहां तक कि बैक एंड कम्प्यूटरीकरण और सरकारी प्रक्रिया पुनः निर्माण के बिना फ्रंट	ग्रामीण क्षेत्रों में, वांछित परिणाम प्राप्त करने और ऐसे अभिनव परिवर्तनों को ग्रामीण आबदी के सभी	• परियोजना को प्रायोगिक रूप से चलाने, आगे चालू करने और परियोजना की सततता में	• एक स्थल पर संघ, राज्य और स्थानीय सरकार की सेवाओं के एकीकरण की क्षमता प्रदान करता है। तथापि,	• सर्वाधिक लोकप्रिय सेवा "ऑनलाइन लोक शिकायत निवारण सुविधा है।[64] यह ग्रामीण क्षेत्रों में विस्तार का

[63] सुभाष भटनागर : ओपी सीआईटी

[64] http://sitapur.nic.in/lokvani/intro_eng.doc

सारणी 4.3 : चुनिंदा ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन *(जारी)*

पैरामीटर	परियोजनाएं				
	फ्रैंड्स (केरल)	**ज्ञानदूत (मध्य प्रदेश)**	**भूमि (कर्नाटक)**	**ई-सेवा (आंध्र प्रदेश)**	**लोकवाणी (उत्तर प्रदेश)**
	एंड कम्प्यूटरीकरण तभी सफल हो सकता है अगर नागरिकों को प्रत्यक्ष लाभ मिलते हैं।	वर्गों को अभिगम्य बनाने के लिए विभिन्न प्रौद्योगिकियों और संचार माध्यम का सामंजस्य होना होगा। खराब अवसंरचना विशे-ाकर जहां निजी भागीदारी शामिल है, प्रचालनों की लागत बढ़ा देती है।प्रयोक्ता प्रभार ग्रामीण क्षेत्रों में बाधक के रूप में कार्य करते हैं।नागरिकों के साथ परस्पर कार्य साधारण और प्रयोक्ता अनुकूल होना चाहिए। प्रौद्योगिकीय समाधान वातावरण के अनुकूल बनाए जाने चाहिए।	अनुकरणीय दृ-टिकोण। • जटिल परियोजनाओं के मामले में व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण एक पूर्वाश्यकता है। • बड़े स्तर की परियोजनाओं को उच्चतम स्तर पर राजनीतिक समर्थन अपेक्षित है। • बड़े स्तर की परियोजनाओं को उच्चतम स्तर पर राजनीतिक समर्थन अपेक्षित है। • परियोजना प्रबंधन दल में निरंतर बेहतर कार्यान्वयन में सहायता करती है। • एक संपूर्णतावादी दृ-टिकोण आवश्यक है।	यह भी दर्शाता है कि संगठनों के बिलों के भुगतान पर आधारित मॉडल ग्रामीण भीतरी क्षेत्रों में चालू नहीं किया जा सकता। • उच्चतम राजनीतिक स्तर पर समर्थन अनिवार्य है। • बैक एंड कम्प्यूटरीकरण के बिना फ्रंट एंड ई-सेवाएं संभव हैं। ई-अधिशासन परियोजनाओं को संघटकों में विभाजित किया और चरणबद्ध तरीके से कार्यान्वित किया जा सकता है।	विशे-ा उल्लेख करती है। • ई-अभिशासन परियोजनाओं को संघटकों में विभाजित और चरणबद्ध तरीके से कार्यान्वित किया जा सकता है। • ई-अधिशासन परियोजनाओं की पहुंच सरकारी-निजी भागीदारी मॉडल के माध्यम से बढ़ाई जा सकती है, जो लागत-प्रभावी भी हो सकती है।

5 अधिशासन के मुख्य सिद्धांत

पिछले अध्याय में राष्ट्रीय ई-अधिशासन के औपचारिक प्रारंभ के पूर्व भारत में ई-अधिशासन से संबंधित अनुभवों का वर्णन किया गया है और इन पहलों की सफलताओं और विफलताओं के कारणों का भी विश्लेषण किया गया है। इस तथा साथ ही अन्य देशों में प्राप्त अनुभव के आधार पर ई-अधिशासन पहलों की सफलता के लिए अनिवार्य मुख्य सिद्धांत तैयार करना उपयोगी होगा। यह विशेषकर उस समय संगत और उपयुक्त होगा जब सरकार ने संपूर्ण देश में विशाल राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना प्रारंभ की है।

5.1 प्रयोजन की स्पष्टता

5.1.1 ई-अधिशासन के माध्यम से प्राप्त प्रयोजन और उद्देश्यों की स्पष्ट समझ और अनुमान होना आवश्यक है। पूर्व में, बड़ी संख्या में परियोजनाएं नागरिकों को क्या आवश्यकता है इसकी बजाए प्रौद्योगिकी क्या प्राप्त कर सकती है, पर आधारित प्रतीत हुई है। इसका एक उप-सिद्धांत उन पैरामीटरों की संक्षिप्त परिभाषा होगी, जिनकी तुलना में भावी मूल्यांकन किया जाएगा। ई-अधिशासन का प्रारंभ मात्र किसी मौजूदा प्रौद्योगिकी की दक्षता प्रदर्शित करने के लिए नहीं किया जाना चाहिए बल्कि प्रौद्योगिकी की मौजूदा समस्या का समाधान करने के लिए अपनाया जाना चाहिए। सभी ई-अधिशासन पहलों के मध्य में नागरिक केन्द्रिकता होनी चाहिए।

5.2 वातावरण निर्माण

5.2.1 शामिल सभी हितधारकों,अर्थात राजनीतिज्ञों, सरकारी अधिकारियों और संपूर्ण रूप से नागरिक समाज की मानसिकता परिवर्तित करने की आवश्यकता है। इसके लिए अधिशासन प्रणाली में विभिन्न हितधारकों में परितर्वन की दृढ़ इच्छा अपेक्षित होगी। चूंकि इस कार्य में विभिन्न स्तरों पर सरकारी प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण शामिल है इसलिए ई-अधिशासन के कार्यान्वयन में सभी स्तरों पर राजनीतिक समर्थन की अपेक्षा होगी। दूसरी ओर, सरकारी कार्मिकों को पुरानी आदतें बदलने और नई कुशलताएं प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना होगा। जनता में, जागरूकता सृजित करने की आवश्यकता है ताकि ई-अधिशासन के कार्यान्वयन के माध्यम से अधिशासन में सुधारों की सतत मांग हो। अंत में,

वातावरण ऐसा होना चाहिए कि संस्थापित हितों को महसूस किए गए खतरे दूर किए जाएं और परिवर्तन के विरोध पर वास्तविक शिकायत से निपटते हुए ध्यान दिया जाए। इस प्रकार, नागरिकों की आवश्यकताओं के प्रति सरकारी कार्मिकों का सकारात्मक दृष्टिकोण एक सामंजस्यपूर्ण वातावरण सृजित करने के लिए आवश्यक तत्व होगा। जनता में जागरूकता उत्पन्न करना, शैक्षणिक सरकारी और निजी संस्थाओं के साथ भागीदारी गठित करना; सरकारी निजी भागीदारी, निजी क्षेत्र के साथ सहित सर्वोत्तम पद्धतियों का आदान-प्रदान और नागरिक समूहों की भागीदारी को इस प्रक्रिया का हिस्सा बनना चाहिए।

5.3 अधिशासन में सुधार के अभिन्न अंग के रूप में ई-अधिशासन

5.3.1 ई-अधिशासन संपूर्ण रूप से अधिशासन से पृथक नहीं हो सकता। इसके अतिरिक्त, इसे अधिशासन के सहायक के रूप में नहीं माना जा सकता। इसे अधिशासन संरचना और प्रक्रियाओं का अभिन्न भाग होना होगा। इस प्रकार, प्रत्येक सरकारी संगठन या अन्य संगठन, प्रत्येक सरकारी कार्यक्रम अथवा नीति तथा प्रत्येक कानून और विनियम का एक अनुबोध के रूप में वर्णन करने पर एक सहायक के रूप में लागू करने की बजाए स्वयं उसके भीतर ई-अधिशासन को एकीकृत किया जाना होगा। आयोग ने संपूर्ण रूप से यह दृष्टिकोण अपनाया है जैसा प्रारंभिक अध्याय में विशेष उल्लेख किया गया है। यह इसलिए है क्योंकि ई-अधिशासन के अधीन ध्यानकेन्द्रण सदैव "अधिशासन" पर है और सूचना तथा संचार प्रौद्योगिकी द्वारा प्रदान किए गए प्रौद्योगिकीय साधन की सीमा का उपयोग नागरिकों और स्वयं संगठन की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए परिवर्तन लाने के लिए किया जाता है। चूंकि अधिशासन प्रत्येक क्षेत्र में कार्यकलापों की बहुत व्यापक सीमा को शामिल करता है, इसलिए संरचनाओं और प्रक्रियाओं, जिन्हें प्रौद्योगिकी के प्रयोग के माध्यम से परिवर्तित अथवा संशोधित किया जाना आवश्यक है, को अलग से अभिज्ञात किया जाना होगा। यह कार्य संतोषजनक रूप से नहीं किया जा सकता अगर ई-अधिशासन को उस संगठन, जो स्वयं का सुधार कर रहा है, का अभिन्न अंग नहीं बनाया जाता।

5.4 ई-तैयारी और चरण-वार दृष्टिकोण

5.4.1 ई-अधिशासन संपूर्ण देश में सरकारी संगठनों में एक ही बार प्रारंभ नहीं किया जा सकता। जैसा ऊपर उल्लेख किया गया है, अधिशासन में सुधारों के लिए ई-अधिशासन एक अभिन्न अंग है और प्रत्येक संगठन को सीमाहीन तरीके से संगठन के भीतर ई-अधिशासन प्रणालियों को अंतर्निहित करने की आवश्यकता है। तथापि, इस समय विभिन्न संगठन ई-तैयारी के समान स्तर पर नहीं है। ई-अधिशासन

के लिए एक चरण-वार दृष्टिकोण होना होगा ताकि परिणामों को अधिकतम किया जा सके और नागरिकों को ई-अधिशासन से शीघ्र लाभ प्राप्त हो सकें। इन चरणों का उल्लेख नीचे किया गया है :

(i) *ई-तैयारी* : किसी भी ई-अधिशासन परियोजना के लिए बुनियादी अवसंरचना और संगठन के मानव संसाधन दक्षताओं की मौजूदगी के रूप में तैयारी का कतिपय स्तर अनिवार्य है। किसी भी संगठन की वास्तविक ई-तैयारी का स्पष्ट आकलन किसी परियोजना की संकल्पना करते समय पहले किया जाना चाहिए। वांछित स्तर तक ई-तैयारी बढ़ाने के लिए प्रयास किया जाना चाहिए।

(ii) *प्रत्येक संगठन/उपयोगिता संगठन द्वारा ई-अधिशासन की पहचान* : प्रत्येक संगठन को उसके कार्यात्मक क्षेत्र के अधीन आने वाले क्षेत्रों/कार्यकलाप क्षेत्र की पहचान करनी होगी, जिसे ई-अधिशासन से लाभ हो सकते हैं। यह पहचान नागरिकों की आवश्यकता पर आधारित होनी चाहिए।

(iii) *प्राथमिकताकरण* : जब किसी संगठन द्वारा प्रारंभ की जाने वाली ई-अधिशासन परियोजना अभिज्ञात कर ली गई है, तब उनका प्राथमिकताकरण अपेक्षित होगा। यह परियोजना की स्वाभाविकता, कार्यान्वयन में सरलता और नागरिकों को होने वाले लाभों पर आधारित होनी चाहिए। तथापि, अधिक जटिल परियोजनाओं के लिए क्षमता निर्माण ध्यान में रहना चाहिए। साधारण परियोजनाएं ई-अधिशासन के संभावित लाभ प्राप्त कराने का कार्य करती है। ये ऐसी और पहलों के लिए मांग सृजित करती हैं। तथापि, अधिक जटिल पहलों में नागरिकों को अच्छे अधिशासन के अधिक लाभ दिलाने की क्षमता होती है।

(iv) *व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण* : चाहे यह नागरिकों को सूचना और सेवाएं प्रदान करने के लिए हों अथवा सरकारी संगठनों के आंतरिक कार्यकरण को युक्तिसंगत बनाने के लिए; ई-अधिशासन की प्रत्येक पहल के साथ शामिल और स्वाभाविकता तथा वांछनीयता की कसौटी पर परीक्षित सरकारी प्रक्रियाओं का चरण-दर-चरण विश्लेषण होगा। इससे प्रौद्योगिकी का प्रयोग करते हुए प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण होगा। प्रक्रिया से, अगर अपेक्षित हो, प्रपत्रों, प्रक्रियाओं, संरचनाओं और कानून तथा विनियमों में परिवर्तन होगा। यह कार्य नागरिकों की आवश्यकता के आसपास केन्द्रित होना चाहिए। सरकारी संगठनों में व्यावसायिक प्रक्रिया पुनः निर्माण एक जटिल कार्य

है क्योंकि निजी संगठनों का विरोध करने के समान सरकारी प्रक्रियाएं और संरचनाएं विभिन्न संविधियों, नियमों, विनियमों, अनुदेशों आदि से निर्मित या विनियमित होती हैं। उनमें परिवर्तन करने के लिए एक ओर प्रत्येक सरकारी संगठन के कार्यकरण और उससे संबद्ध कानूनों और विनियमों की और दूसरी ओर प्रौद्योगिकी अनुप्रयोगों तथा नागरिकों की आवश्यकताओं की पूर्ण समझ अपेक्षित होगी। इस प्रकार, यह कार्य ई-अधिशासन पहलों का मेरूदंड बनेगा।

(v) *प्रौद्योगिकीय समाधानों को विकसित करना* : प्रत्येक ई-अधिशासन पहलों को स्वयं अपने प्रौद्योगिकीय समाधान की अपेक्षा होगी। तथापि, संघ, राज्य और स्थानीय सरकार के स्तरों पर जनसामान्यता होगी। इसके अतिरिक्त, सूचनाओं की भागीदारी और विभिन्न् स्तरों पर संगठनों के बीच संपर्क स्थापित करने की आवश्यकता होगी। इसके लिए बुनियादी आवश्यकताओं के मानकीकरण, परस्पर प्रचालनीय मंचों को अपनाने और आंकड़ा संग्रहण और पुनःप्राप्ति प्रणालियों का सृजन अपेक्षित होगा। अंत में, प्रौद्योगिकीय समाधन को क्षेत्र विशेषज्ञों की सहायता से संगठन की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुसार संशोधित किया जाना होगा। तथापि, यह सुनिश्चित करने के लिए सावधानी रखनी होगी कि देश प्रौद्योगिकीय समाधानों को अपनाने में पराजित मार्ग का अनुसरण नहीं करता है। सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के विकास में तीव्र वृद्धि के कारण बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए प्रौद्योगिकी और अनुप्रयोगों के चयन में "तेज उछाल" का मामला बनता है। मोबाइल टेलीफोन सेट और अन्य हस्तधारित उपकरणों पर आरोहित अनुप्रयोग ऐसी उन्नति के उदाहरण हैं। प्रौद्योगिकीय समाधान को नागरिकों को एक सामान्य परस्परक्रिया प्रदान करने में समर्थ होना चाहिए और उसे लागत प्रभावी, क्षमता का संवर्धन करने वाला; सतत और विश्वसनीय होना चाहिए तथा उन्नयन करने योग्य होना चाहिए।

(vi) *ई-अधिशासन परियोजनाओ का कार्यान्वयन* : उपरोल्लिखित उपाय किए जाने पर ही ई-अधिशासन परियोजनाएं कार्यान्वित की जानी चाहिएं। यह प्रारंभ में प्रायोगिक परियोजना, प्रौद्योगिकी समाधान के परीक्षण और कार्यविधिक तथा कार्यात्मक निविष्टियों के रूप में हो सकती हैं। तथापि, व्यवसाय प्रक्रिया पुनःनिर्माण ऐसा होना चाहिए कि एक बार जब ई-अधिशासन

परियोजना का प्रायोगिक आधार पर सफलतापूर्वक परीक्षण कर लिया गया हो तो उन्नयन की गई प्रणाली को ई-अधिशासन अपरिवर्तनीय बनाने में समर्थ होना चाहिए अर्थात इसे ई-अधिशासन पूर्व तरीके में दोबारा नहीं चला जाना चाहिए। पूर्व में, सफल परियोजनाओं का उन्नयन नहीं करने और विफल परियोजनाओं से सीख नहीं लेने के कई उदाहरण रहे हैं। इस प्रकार, प्रत्येक प्रायोगिक परियोजना को अनिवार्य रूप से मूल्यांकित किया जाना चाहिए और इस बात सहित यह सीख लेनी चाहिए कि इसका उन्नयन क्यों नहीं किया गया। विफल परियोजनाओं को कमियां दूर करने के लिए पुनः तैयार किया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित करेगा कि संगठन प्रायोगिक परियोजनाओं का कब्रगाह नहीं बन जाए।

5.4.2 चूंकि ई-अधिशासन से अधिशासन के सभी पहलुओं आर्थिक, सामाजिक और प्रशासनिक से संबद्ध होना प्रत्याशित है, इसलिए ई-अधिशासन परियोजनाओं की पहचान और प्राथमिकताकरण अत्यधिक महत्व प्राप्त कर लेता है। ई-तैयारी और चरण-वार दृष्टिकोण छोटे पैमाने पर कार्य प्रारंभ करने बल्कि सफलता प्राप्त करने का भी नुस्खा है।

5.5 कार्य करने का अनुशासित तरीका

5.5.1 ई-अधिशासन को संगठन में कार्य करने का अनुशासित और क्रमबद्ध तरीका अपेक्षित होता है। अधिकांश प्रौद्योगिकियां प्रयोक्ताओं की ओर से बुद्धिसंगत व्यवहार के सेट का पूर्व विचार रखती हैं। इस अवयव पर क्षमता निर्माण तथा साथ ही परियोजना के अवधि चक्र के दौरान बल दिया जाना आवश्यक है।

5.6 अनुवीक्षण और मूल्यांकन

5.6.1 ई-अधिशासन परियोजना का प्रायोगिक चरण तथा साथ ही उन्नयन की गई परियोजना के वास्तविक कार्यकरण दोनों के दौरान बारीकी से अनुवीक्षण किया जाना आवश्यक है। यह समस्याओं का शीघ्र पता लगाने में सहायता करता है और इसलिए तत्काल सुधारात्मक कार्रवाई सुविधाजनक बनाता है। तथापि, कार्यान्वयन पश्चात चरण में ई-अधिशासन पहलों की आवधिक अनुवीक्षण के अतिरिक्त, उन पैरामीटरों, जो यह निर्धारित करेंगे कि क्या उद्देश्य प्राप्त किए गए हैं या नहीं, की तुलना में स्वतंत्र एजेंसियों के माध्यम से ऐसी पहलों के प्रभाव का मूल्यांकन करना भी आवश्यक होगा।

5.7 सुरक्षित-विफलता रहित प्रणालियां और आपदा सुधार प्रणालियां विकसित करना

5.7.1 देश में संभावित ई-अधिशासन अनुप्रयोगों के पैमाने और शामिल आंकड़े के संभावित वृहद प्रवाह को देखते हुए, प्रौद्योगिकीय संरचना, जिसपर ऐसा अनुप्रयोग निर्भर है, न केवल सुरक्षित बल्कि विफलता रहित बनाया जाना भी आवश्यक होगा। ऐसे कार्यतंत्र सम्मिलित किए जाने होंगे, जो प्रणालियों को संकट के साथ "सुरक्षित मार्ग" में रखेंगे। इसके अतिरिक्त , आंकड़ों की हानि और प्रणाली के विफल होने को रोकने के लिए पर्याप्त विशेषताओं के साथ सुदृढ़ आपदा सुधार मॉडयूल के साथ निक्षेपागार और "प्रतिरूप" सृजित करने की आवश्यकता होगी।

5.7.2 जबतक सुरक्षा की विशेषताओं को उचित रूप से कार्यान्वित नहीं किया जाता, इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन पारम्परिक कागज आधारित लेनदेनों की अपेक्षा अधिक जालसाजी और दुरूपयोग के अधीन होंगे। चूंकि सरकार संवेदी लेन-देन करने की दक्षता के साथ सरकारी सेवाओं की पूर्ण सीमा ऑनलाइन प्रदान करने के लिए आगे बढ़ती है इसलिए यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि ये लेन-देन सुरक्षित हैं और नागरिकों को गोपनीयता से समझौता नहीं किया जाता। इसके अतिरिक्त, इन प्रणालियों को साइबर आक्रमणों, हैकिंग आदि की संभावना से बचाने की भी आवश्यकता होगी।

5.8 सततता

5.8.1 अंत में, ई-अधिशासन पहलों को सतत होना आवश्यक है। एक बार जब यह स्थापित हो जाता है कि कोई विशेष पहल लोगों को सेवाएं अथवा सूचना प्रदान करने या सरकार का कारोबार करने का बेहतर तरीका है तो इसे औचित्य के आधार पर दोबारा खराब नहीं होने देना चाहिए। सुधारों को कार्यान्वित और सतत रखना सदैव कठिन हैं, परंतु जब एक बार वे जड़ जमा लेते हैं तब वे सर्वोत्तम परिणाम देते हैं। सततता पर कई तरीकों से ध्यान दिया जा सकता है- कुछ पहलों को इस तरीके से तैयार करने की अपेक्षा हो सकती है कि वे वित्तीय रूप से सतत रहने योग्य हों। अन्यों को प्रशासनिक उद्देश्यों या प्रयोग की सरलता द्वारा जारी रखा जा सकता है। कुछ परियोजनाओं के मामले में समय और धनराशि की बचत प्रेरक बल हो सकती है। ये सभी ऐसे उद्देश्य हैं, जो स्वयं अपने गुण पर किसी विशेष पहलों की निरंतरता का औचित्य देते हैं। अगर परियोजनाएं इन किसी उद्देश्यों की प्राप्ति में सफल होती हैं तो उनकी सततता को किसी अन्य आधार पर जोखिम में डालने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।

5.9 क्षितिजाकार प्रयोज्यता की अनुमति देना

5.9.1 चक्र के पुनः खोज के मामले रोकने के लिए एक समन्वयकारी कार्यतंत्र आवश्यक है। भारत में विभिन्न राज्य समान किस्म की चुनौतियों का सामना करते हैं। पूर्व के अनुभवों ने दर्शाया है कि कई राज्यों ने समान चिन्ताओं पर ध्यान देने के लिए ई-अधिशासन परियोजनाएं प्रारंभ की है। ई-अधिशासन को अधिक लागत-प्रभावी और सफल बनाने के लिए सफलताओं को राज्यों और संगठनों में अपनाए जाने की आवश्यकता है, जिससे महंगी पुनरावृत्ति को तथा कई मामलों में विफलताओं को न्यूनतम किया जा सकता है।

5.10 स्थानीय भाषा अन्तरापृष्ठ का विकास

5.10.1 चूंकि भारत का बहुभाषायी समाज है इसलिए ई-अधिशासन पहलों को संबंधित स्थानीय भाषा में नागरिक अंतरापृष्ठ प्रदान करना आवश्यक है। इस प्रकार, प्रदर्शन और मुख्य बातें स्थानीकृत अंतरापृष्ठ पर आधारित होनी चाहिए और बहु प्रचार माध्यम अनुदेशों का साझा तौर पर ग्रामीण क्षेत्रों, जहां निम्न साक्षरता दरें बाधा हो सकती हैं,में अंतरापृष्ठ पहुंच योग्य बनाने के लिए प्रयोग किया जाना चाहिए।

5.11 ई-अधिशासन-एक निरंतर प्रक्रिया

5.11.1 अधिशासन के सुधारों के क्षेत्र में ई-अधिशासन एक निदर्शनात्मक अंतरण प्रदर्शित करता है। इसे लाए जाने की प्रक्रिया को एक निरंतर प्रक्रिया बनना होगा, जिसके लिए कई समायोजनों की अपेक्षा होगी। यह सही कहा गया है कि ई-अधिशासन एक यात्रा है गंतव्य स्थल नहीं।

ई-अधिशासन के सुधारों का कार्यान्वयन

6

6.1 चुनौतियां

6.1.1 को कार्यकलापों की व्यापक सीमा और ई-अधिशासन के लिए तैयारी के भिन्न-भिन्न स्तरों के साथ विभिन्न विभागों और संगठनों में कार्यान्वित किया जाना होगा। इसलिए वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए पूर्णतया राजनीतिक समर्थन, सरकार के सभी संगठनों और विभागों द्वारा दृढ़प्रतिज्ञ और सुनिश्चित दृष्टिकोण तथा साथ ही जनता द्वारा सक्रिय और सकारात्मक भागीदारी अपेक्षित होगी। इसे हमारी सांस्कृतिक और क्षेत्रीय विविधताओं में ई-अधिशासन की पहलें करने के लिए संस्थात्मक और भौतिक संरचना प्रदान करना अपेक्षित होगा; सबसे अधिक महत्वपूर्ण इससे एक ऐसा वातावरण सृजित करना अपेक्षित होगा, जो आईसीटी को अपनाने के लिए प्रोत्साहित करेगा। इस प्रकार, तकनीकी आवश्यकता के अतिरिक्त, ई-अधिशासन पहलों की सफलता क्षमता निर्माण तथा सरकार और उसके बाहर जागरूकता सृजित करने पर निर्भर करेगी।

6.1.2 डा0 एपीजे अब्दुल कलाम, भारत के भूतपूर्व राष्ट्रपति और ई-अधिशासन के क्षेत्र में एक स्वप्नदृष्टा ने इस संबंध में देश के समक्ष खड़ी बुनियादी चुनौतियों का उपयुक्त ढंग से सारांश दिया है :

> *"ई-अधिशासन को नागरिक अनुकूल होना होगा। नागरिकों को सेवाओं की सुपुर्दगी सरकार का प्राथमिक कार्य माना जाता है। भारत जैसे एक अरब से अधिक लोगों के प्रजातांत्रिक राष्ट्र में, ई-अधिशासन को राज्य तथा संघीय ढांचे में केन्द्रीय सरकार में सूचना तक सीमारहित पहुंच और सूचना का सीमारहित प्रवाह समर्थ बनाना चाहिए।* ***किसी भी देश ने एक अरब लोगों के लिए कोई ई-अधिशासन प्रणाली कार्यान्वित नहीं की है। यह हमारे समक्ष एक बड़ी चुनौती है"***[65] ***(बल दिया गया)।***

पूर्व अध्याय में उल्लिखित मुख्य सिद्धांतों के आधार पर, ई-अधिशासन के कार्यान्वयन को नीचे उल्लिखित प्रशासनिक उपायों की अपेक्षा होगी।

[65] ई-अधिशासन पर अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन के दौरान आईआईटी, दिल्ली में उद्‌घाटन भाषण; 19 दिसम्बर, 2003; ("भारत में ई-अधिशासन पहलों के सार" में पुनःप्रस्तुत, संपादक पियूष गुप्ता और आर.के. बग्गा; http:// www.csi-sigegov.org/publication. htm)

6.2 अनुकूल वातावरण निर्मित करना

6.2.1 चूंकि सरकारी संगठन सूचना प्रौद्योगिकी -तैयारी की विभिन्न यात्राओं पर कार्य करते हैं इसलिए सबसे पहले विभिन्न स्तरों पर सरकारी संगठनों में एक ऐसा वातावरण निर्मित करना आवश्यक है, जो ई-अधिशासन का सहायक हो। इसके लिए निम्नतम संभव यूनिट पर कम्प्यूटरीकरण तथा साथ ही वैयक्तिक स्तर पर क्षमता निर्माण अपेक्षित होगा, जो आधुनिक प्रौद्योगिकी का प्रयोग करके प्रक्रियाओं में सुधार की आवश्यकता मानता है। इस चरण में अनिवार्य तत्व निम्नानुसार हैं :

(i) *परिवर्तन करने की इच्छा* : अधिशासन कार्यविधि के विशेष तरीके का दशकों से अनुपालन करने में जड़ता विकसित होने की प्रवृत्ति होती है। इसके अतिरिक्त, पुरानी कुशलताओं और आदतों को नई कुशलताओं और नई प्रक्रियाओं से प्रतिस्थापित करना अपेक्षित होगा अगर ई-अधिशासन को बनाए रखना है। सरकार के भीतर ही स्वयं वर्तमान प्रणाली को पार करके ई-अधिशासन तक पहुंचने की दृढ़ इच्छा होनी होगी।

(ii) *उच्चतम स्तर पर राजनीतिक समर्थन* : प्रक्रिया पुनःनिर्माण के विशाल कार्य , जो विभिन्न स्तरों पर आवश्यक होगा और अवसंरचनात्मक तथा वित्तीय अपेक्षाओं के साथ संयोजित ई-अधिशासन की विशाल संभावना उच्चतम राजनीतिक स्तर पर ई-अधिशासन की कल्पनादृष्टि के लिए प्रतिबद्धता की मांग करती है। निचले स्तर पर दृष्टिकोण पर्याप्त नहीं होगा।

(iii) *प्रोत्साहन* : प्रौद्योगिकी के यांत्रिक अनुप्रयोग से ई-अधिशासन के साधन अपनाने तक मुक्त किए गए सरकारी संगठनों को विभिन्न संगठनों तथा व्यक्तियों में ई-अधिशासन को प्रेरित-प्रोत्साहित करना अपेक्षित होगा। इन प्रोत्साहनों को बजटीय आवंटनों में प्रदर्शित करना आवश्यक है।

(iv) *जागरूकता* : सरकार में दक्षता निर्माण के अतिरिक्त, सर्वसाधारण जनता में व्यापक जागरूकता उत्पन्न करने की आवश्यकता है। ई-अधिशासन की सफलता नागरिकों और सरकार के बीच इलेक्ट्रॉनिक परस्पर क्रिया की संख्या बढ़ाने में निहित है मात्र ई-अधिशासन की अवसंरचना निर्मित करने में नहीं। सरकारी उपायों के अतिरिक्त, नागरिक समाज समूहों में सहक्रियात्मक दृष्टिकोण भी ई-अधिशासन पहलों के लिए अधिक मांग और स्वीकृति उत्पन्न करेगा। इसके अतिरिक्त, इसके लिए जैसा जापान में किया गया था, अधिशासन के मिशन के रूप में "गुणवत्ता" को अपनाने की अपेक्षा होगी।

(v) *परिवर्तन का प्रतिरोध दूर करना :* ई-अधिशासन को एक सामूहिक प्रयास होना होगा। तथापि, प्रत्येक संगठन में ऐसे लोग होते हैं, जो इसके लाभ के बारे में आश्वस्त नहीं होंगे अथवा जो इसे कतिपय संस्थापित हितों के लिए चुनौती मानाते हैं। ऐसे प्रतिरोध को ई-अधिशासन के संभावित लाभों को प्रदर्शित करके दूर करना आवश्यक होगा; यह संगठन को आंतरिक रूप से कैसे सुदृढ़ करता है, बाह्य रूप से सदिच्छा कैसे सृजित करता है और सबसे अधिक नागरिकों की संतुष्टि में कैसे वृद्धि करता है।

(vi) *प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण :* प्रारंभिक स्तर से प्रारंभ करते हुए सरकारी अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान करना होगा ताकि किसी अंतर्वेधी प्रौद्योगिकी की आशंका दूर की जा सके और ई-अधिशासन को प्राप्ति योग्य और वांछनीय लक्ष्य के रूप में स्वीकार किया जा सके।

6.2.2 सिफारिशें

(क) **ई-अधिशासन की पहलों के सफल कार्यान्वयन के लिए एक अनुकूल वातावरण अनिवार्य शर्त है। इसे निम्नलिखित द्वारा प्राप्त किया जा सकता है :**

(i) **सरकार के भीतर परिवर्तन करने की इच्छा उत्पन्न और प्रदर्शित करना;**

(ii) **उच्चतम स्तर पर राजनीतिक समर्थन प्रदान करना;**

(iii) **ई-अधिशासन को प्रोत्साहन देना और सरकार के भीतर परिवर्तन के प्रतिरोध को दूर करना;**

(iv) **परिवर्तन की मांग उत्पन्न करने की दृष्टि से जनता में जागरूकता उत्पन्न करना।**

6.3 ई-अधिशासन परियोजनाओं की पहचान और प्राथमिकताकरण

6.3.1 अधिशासन के सुधार के समग्र ढांचे में ई-अधिशासन की पहलें कुछ बुनियादी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए की जाती हैं :

(i) नागरिकों को सूचना और सेवाएं प्रदान करना, जो गुणात्मक रूप से वर्तमान में उपलब्ध से श्रेष्ठ हैं और जिन्हें कम बोझिल तरीके से प्रदान किया जाता है;

(ii) उपर्युक्त की प्राप्ति और प्रणाली को अधिक सक्षम, पारदर्शी, जिम्मेवार और लागत-प्रभावी भी बनाने के लिए सरकारी प्रक्रियाओं का पुनःनिर्माण करना;

(iii) संपर्क और बड़ी मात्रा में आंकड़ों के पारेषण और विश्लेषण के माध्यम से निर्णय लेने की प्रक्रिया सुदृढ़ करना।

राष्ट्रीय ज्ञान आयोग ने सिफारिश की है :

> *"नागरिकों पर तत्काल प्रभाव डालने के लिए महत्वपूर्ण प्रक्रियाओं और सेवाओं की पहचान और सरलीकरण करना महत्वपूर्ण हैं, मान लें प्रारंभ में 10 से 20 तक, जो इस समय बोझिल, नौकरशाही में फंसी हैं और अनावश्यक विलंब और यहां तक कि भ्रष्टाचार के अधीन हैं। इन प्रक्रियाओं को सरलीकृत किया और वेब-आधारित सेवाओं के रूप में उपलब्ध कराया जा सकता है। प्रारंभ में, इन सेवाओं में जन्म प्रमाणपत्र, मृत्यु प्रमाणपत्र निवासस्थान का प्रमाण; राशन/पहचान पत्र आदि शामिल हो सकते हैं। समयावधि में कुछ अन्य प्रकियाएं जोड़ी जा सकती हैं। इस दृष्टिकोण के सामंजस्य में इन प्रक्रियाओं को प्रत्येक राज्य द्वारा कार्यान्वित करना और एक-दूसरे से सीखना अपेक्षित होगा।"*

6.3.2. आर्थिक सहयोग और विकास संगठन (ओईसीडी) ने ई-सरकार के चार चरण परिभाषित किए हैं, जिनमें प्रत्येक एक दूसरे की अपेक्षात्मक अधिक आवश्यक है।[66] ये निम्नानुसार हैं :

(i) *सूचना :* वेब-साइट पर सूचना रखना

(ii) *परस्परक्रिया :* नागरिकों को सेवाओं, कार्यविधियों आदि और प्रपत्र भरने तथा उन्हें ऑनलाइन प्रस्तुत करने के बारे में पूछताछ करने की अनुमति देना;

(iii) *लेन-देन :* ऑनलाइन भुगतान की अनुमति देना;

(iv) *परिवर्तन :* उपर्युक्त सभी का मिश्रण और नागरिकों को आईसीटी के माध्यम से अधिशासन में भाग लेने की अनुमति देना।

6.3.3 ई-अधिशासन परियोजनाओं के मामले में बुनियादी दृष्टिकोण "केआईएसएस" : इसे छोटा और साधारण रखें" सिद्धांत पर ध्यानकेन्द्रण होना चाहिए। इस प्रकार, सर्वप्रथम, सरकारी संगठनों को उन परियोजनाओं की पहचान करनी चाहिए, जिनसे नागरिकों को उपयोगी और सामयिक सूचना प्रदान की जा सकेगी। सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4(1) की अपेक्षाओं से आगे जाने और नागरिकों की अनुभव की गई आवश्यकताओं के आधार पर उन्हें अभिगम्य सूचना प्रदान करने की आवश्यकता है। सरकारी एजेंसियों की कई वेबसाइट प्रारंभिक सूचना और सूचना का अधिकार अधिनियम के अधीन प्रदान की जाने वाली सूचना से आगे नहीं जाती हैं। इसके अतिरिक्त, वेबसाइटें सूचना के गैर-अद्यतनीकरण से भी ग्रस्त होती हैं। तथापि, कई एजेंसियों ने सह-क्रियात्मक कदम उठाए हैं

66 स्रोत : "इलेक्ट्रानिक नौकरशाह": प्रौद्योगिकी और सरकार पर एक विशेष रिपोर्ट: दि इकोनॉमिस्ट, 16 फरवरी, 2008: पृष्ठ 6-7।

और अपनी वेबसाइट पर सूचनाओं की व्यापक सीमा प्रदान कर रही हैं। उदाहरणार्थ, दिल्ली विकास प्राधिकरण (डीडीए) की वेबसाइट अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित के बारे में सूचना प्रदान करती है : (i) संगठनात्मक ब्यौरे और वार्षिक रिपोर्ट, (ii) आयोजना, (iii) आवासन, (iv) भूमि, (v) शहरी विरासत, (vi) कार्यविधियां, (vii) नोटिसें, (viii) खेलकूद और हरित क्षेत्र, (ix) सतर्कता और (x) सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अधीन सूचना। सूचना के प्रसार के संबंध में अन्य एजेंसियों द्वारा समान दृष्टिकोण अपनाया जाना होगा।

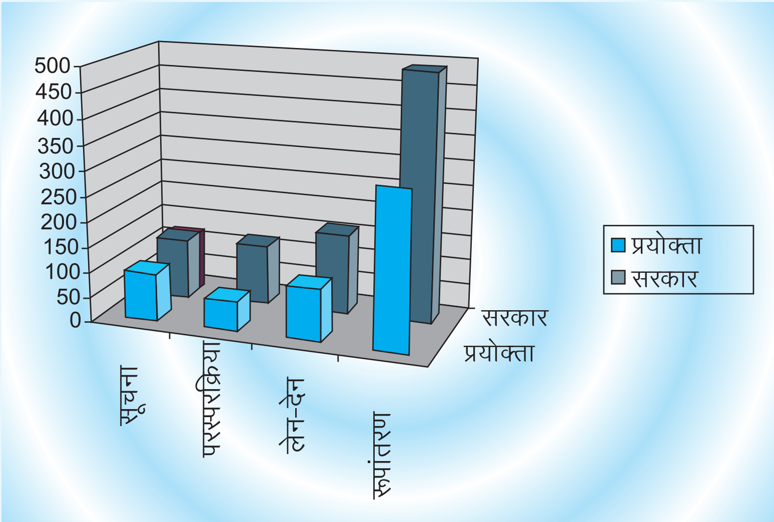
6.3.4 दूसरे, उन ई-अधिशासन परियोजनाओं की पहचान की जानी चाहिए, जिन्हें सेवा प्रदान करने के लिए ऐतिहासिक डाटाबेस का तत्काल सृजन अपेक्षित नहीं होता है। यद्यपि अग्रदर्शी रूप से ऐसी पहलों में जन्म और मृत्यु का पंजीकरण जैसी सेवाएं शामिल हो सकती हैं। ऐसी सेवाओं को डाटाबेस का पूर्व सृजन अपेक्षित नहीं होता है। तथापि, अंतरापृष्ठ की डिजाइन ऐसी होनी चाहिए कि इसे कार्यकलाप को भावी आवश्यकताओं की पूर्ति करने में समर्थ होना चाहिए। इस प्रकार, जन्म और मृत्यु के पंजीकरण के मामले में कार्यकलाप को ऐसे पंजीकरण से अग्रदर्शी रूप से एक डाटाबेस बनाने में समर्थ होना चाहिए। धीरे-धीरे पूर्व पंजीकरणों को भी डाटाबेस में शामिल किया जा सकता है।

6.3.5 तीसरे, उन परियोजनाओं की पहचान की जा सकती है, जो सेवाओं के लिए भुगतान सहित बुनियादी ऑनलाइन लेन-देन करने की अनुमति देती हैं। विद्युत बिलों का भुगतान आदि इस श्रेणी के अधीन आता है। ऐसी पहलें कार्यान्वयन के लिए सरल होती हैं और नागरिकों को सुपुर्द सेवाओं की गुणवत्ता में दृष्टिगोचर सुधार प्रदान करती हैं।

6.3.6 चौथी, वैसी पहलें हैं, जिन्हें ऑनलाइन प्रस्तुत सूचना/आंकड़ों का सत्यापन अपेक्षित होगा। अपेक्षित उच्चतर स्तर का प्रौद्योगिकीय और प्रक्रिया पुनःनिर्माण उन पहलों से प्रदर्शित होता है, जो लाइसेंस के निर्गमन, सार्वजनिक वितरण प्रणाली आदि जैसी सेवाओं के प्रावधान की पूर्ति करती हैं। इन पहलों को ऑनलाइन प्रस्तुत आंकड़ों का सत्यापन अपेक्षित होगा। ऐसी पहलों को कार्यान्वयन का अगला स्तर बनना चाहिए।

6.3.7 अंततः, उन परियोजनाओं की पहचान की जानी चाहिए, जिन्हें जटिल डाटाबेस के सृजन और उनमें एकीकरण अपेक्षित होता है। ये उन पहलों द्वारा प्रदर्शित होंगे, जिनमें, राष्ट्रीय नागरिक पहचान पत्र जैसे जटिल डाटाबेस का सृजन शामिल होगा,जिसमें तब वैसी पहलें भी शामिल होंगी, जिसे भूमि

चित्र 6.1 : जटिलताओं के विभिन्न स्तरों पर ई-सरकार परियोजनाओं से लाभ



(स्रोत : दि इकोनॉमिस्ट, 16 फरवरी, 2008 पर आधारित)

सर्वेक्षण, हस्तलिखित रिकार्ड, उपग्रह आंकड़े आदि सहित विभिन्न डाटाबेस का आगे एकीकरण अपेक्षित होगा और इनमें कई एजेंसियां शामिल होंगी।

6.3.8 अगर ये सभी पहलें एक बार में की जाती हैं, तब महंगे और हतोत्साहित करने वाले विलंब तथा अप्रभावी प्रणालियों के सृजन की हर संभावना है; जिससे असंतुष्टि उत्पन्न होगी। इस प्रकार, जैसा मुख्य सिद्धांतों पर अध्याय में उल्लेख किया गया है, नागरिकों को शीघ्र लाभ प्रदान करने का प्राथमिकताकरण अपेक्षित है। ऊपर उल्लिखित परियोजनाओं के पांच स्तर कार्यान्वयन में सरलता, कार्यान्वयन में लिए गए समय और नागरिकों पर प्रभाव के आधार पर प्राथमिकताकरण के पांच स्तरों को भी प्रदर्शित करता है। विभिन्न संगठन परियोजनाओं के प्राथमिकताकरण के लिए समान सिद्धांतों का अनुपालन कर सकते हैं। तथापि, ई-अधिशासन परियोजनाओं की प्राथमिकता निकालने के लिए दूसरा मानदंड नागरिकों की आवश्यकता के आधार पर हो सकता है। कुछ मामलों में, ये सरल मार्ग अपनाने का सुझाव नहीं दे सकते। यद्यपि, यह उचित है कि कार्यान्वयन के लिए सरल परियोजनाएं पहले प्रारंभ की जानी चाहिएं परंतु इसके साथ ही यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि ई-अधिशासन परियोजनाओं का प्राथमिकताकरण करते समय नागरिकों की आवश्यकताओं को भी विधिवत महत्व दिया जाता है। यह भी माना जाना आवश्यक है कि संघ और राज्य सरकार दोनों स्तरों पर विभिन्न सरकारी संगठन/ विभाग उन पहलों,जिन्हें कार्यान्वयन में सरलता और नागरिकों की आवश्यकताओं के दोहरे आधार पर

प्राथमिकताकरण अपेक्षित होगा, की पहचान के लिए सर्वोत्तम रूप से स्थापित किया जाता है। इस प्रकार, जटिलता के विभिन्न स्तरों पर पहलों के स्थूल ढांचे को स्वयं संगठनों/विभागों द्वारा सृजित किया जाना होगा। इस प्रयास में विभिन्न संगठनों/विभागों के कार्यकलापों को समन्वित करने और अगर आवश्यक हो उन्हें तकनीकी समर्थन प्रदान करने में संबंधित सूचना प्रौद्योगिकी विभागों की भूमिका होगी।

6.3.9 सिफारिशें

(क) **संघ और राज्य सरकार के स्तरों पर सरकारी संगठनों/विभागों को उन ई-अधिशासन पहलों की पहचान करने की आवश्यकता होगी, जिन्हें नागरिकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए उनके कार्यात्मक क्षेत्र में किया जा सकता है। ऐसी पहलों को निम्नानुसार श्रेणीकृत किया जा सकता है :**

(i) **पहलें, जो नागरिकों को सामयिक और उपयोगी सूचना प्रदान करेंगी।**

(ii) **पहलें, जिन्हें नागरिकों को उपयोग सेवाएं प्रदान करने के लिए डाटाबेस सृजित करने की अपेक्षा नहीं होगी। इसमें ऐसी पहलें शामिल हो सकती हैं, जहां डाटाबेस पूर्ववर्ती आंकड़ों को अद्यतन करने की प्रतीक्षा किए बिना अग्रदर्शी रूप से सृजित किया जा सकता है।**

(iii) **पहलें, जो सेवाओं के भुगतान सहित बुनियादी ऑनलाइन लेन-देन करने की अनुमति देती हैं।**

(iv) **पहलें, जिन्हें ऑनलाइन प्रस्तुत सूचना/आंकड़े के सत्यापन की अपेक्षा होती है।**

(v) **पहलें, जिन्हें जटिल डाटाबेस के सृजन और एकीकरण की अपेक्षा होती है।**

(ख) **एक बार में ही ऐसी पहलों को कार्यान्वित करने की बजाय इन्हें कार्यान्वयन, जो साधारणतया उस क्रम में ऊपर उल्लिखित श्रेणियों का अनुपालन करेंगे, की सरलता के आधार पर उनका प्राथमिकताकरण करने के बाद कार्यान्वित किया जाना चाहिए। तथापि, नागरिकों की आवश्यकताओं और उनपर संभावित प्रभाव के आधार पर संगठनों/विभागों द्वारा उनके प्राथमिकताकरण में उपयुक्त संशोधन किया जा सकता है।**

(ग) संघ और राज्य सरकार स्तरों पर संबंधित सूचना और प्रौद्योगिकी विभागों को संगठनों के बीच समन्वय करना चाहिए और अगर आवश्यक हो, पहचान और प्राथमिकताकरण के कार्य में तकनीकी समर्थन प्रदान करना चाहिए।

6.4 व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण (बीपीआर)

6.4.1 जैसा पूर्व अध्याय में उल्लेख किया गया है, सरकारी संगठनों में प्रक्रियाएं और संरचनाएं साधारणतया अपना अस्तित्व संविधियों, नियमों, विनियमों आदि में रखती हैं और उनके द्वारा विनियमित होती हैं। भारत में, सरकारी संस्थानों द्वारा संचालित कारोबार का तरीका समयान्तराल में विकसित हुआ है और विभिन्न संविधियों, नियमों, विनियमों और व्यापक समय सीमा में अधिनियमित और तैयार कार्यविधिक नियमपुस्तिकाओं (कई प्रक्रियाएं यहां तक कि औपनिवेशिक काल से ही जारी है) में संहिताबद्ध है। दूसरी ओर, सरकारी तंत्र के साथ अधिशासन की सीमा और जटिलताएं समयावधि में विस्तारित हो गई हैं आईसीटी के आगमन ने यह मान्यता उत्पन्न की है कि ये प्रौद्योगिकियां नागरिकों को बेहतर सेवाएं और विश्वसनीय सूचना प्रदान करने परंतु सरकारी संस्थाओं में क्षमता और प्रभावोत्पादकता सुधारने के लिए भी सरकारी प्रक्रियाओं को पुनः तैयार करने का अद्वितीय अवसर प्रदान करती हैं।

6.4.2 ऐसे पुनः निर्माण के पीछे बुनियादी विचार सरकारी प्रक्रियाओं को रूपांतरित करने में न कि मात्र उन्हें संशोधित करने में आईसीटी द्वारा प्रदान किए गए अवसरों का लाभ उठाना है। माइकल हैमर और जेम्स कैम्पी ने अपनी विख्यात पुस्तक "रिइंजीनियरिंग दि कोआपरेशन-ए मेनिफेस्टो फॉर बिजनेस रिवोल्यूशन" (1993), में व्यवसाय प्रक्रिया पुनःनिर्माण की संकल्पना प्रारंभ की और उनका इस संबंध में निम्नलिखित कथन है :

> *"पुनःनिर्माण लागत, गुणवत्ता, सेवा और गति जैसे निष्पादन के महत्वपूर्ण और समकालीन उपायों में नाटकीय सुधार प्राप्त करने के लिए व्यवसाय प्रक्रियाओं पर पुनर्विचार और मूलभूत पुनःतैयारी है।"*[67]

6.4.3 व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण मॉडल को जेम्स कैम्पी द्वारा और विकसित किया गया है (बॉक्स 6.1 देखें)। इस प्रकार, पहले उस संगठन, में दृढ़ धारणा होनी होगी कि प्रक्रिया पुनः निर्माण से अत्यधिक क्षमता और प्रभावोत्पादकता उत्पन्न होगी। तथापि, इस दृढ़ धारणा से यह महसूस होना चाहिए कि आईसीटी इसे अभी और बाद में नहीं उपलब्ध करने का अवसर देती है। दूसरे, किसी प्रक्रिया-वैसे जो

[67] माइकल हैमर और जेम्स कैम्पी : रिइंजीनियरिंग दि कोआपरेशन-ए मेनिफेस्टो फॉर बिजनेस रिवोल्यूशन, हार्पर बिजनेस एसेंशियल्स, 2003

पूर्णतः संगठन के भीतर होते हैं और वे, जिनमें बाहरी संगठन शामिल होते हैं, दोनों कार्यकलापों में शामिल प्रत्येक चरण के तर्काधार की जांच उन चरणों, जिन्हें सरलीकृत अथवा बिल्कुल हटाया जा सकता है, का पता लगाने के स्पष्ट लक्ष्य से करने की आवश्यकता है। इसे एक बार प्राप्त कर लेने पर प्रक्रियाओं के पुनः निर्माण की प्रारंभ में आवश्यकता तत्काल उत्पन्न हो जाती है। सरकारी संगठनों के मामले में नागरिकों की आवश्यकताएं केन्द्र बिन्दु हो जाती हैं।

6.4.4 इस समय, भारत में, संघ और राज्य सरकार दोनों स्तरों पर विभिन्न सरकारी संगठन अपनी व्यवसाय प्रक्रियाओं में आईसीटी का प्रयोग करते

बॉक्स 6.1 : 'एक्स-इंजीनियरी'

'रि-इंजीनियरिंग दि कोआपरेशन-ए मेनिफेस्टो फॉर बिजनेस रिवोल्यूशन' नामक पुस्तक के एक सह-लेखक जेम्स कैम्पी ने अब 'एक्स-इंजीनियरी' का विचार प्रस्तुत किया है, जिसमें संक्षिप्त रूप से निम्नलिखित चरण शामिल हैं :

(i) **चरण एक :** संगठन में अन्य को यह समझ में लाना कि प्रौद्योगिकी और विशेषकर इंटरनेट वास्तव में संगठन को क्षमता के संपूर्ण नए स्तर तक चालित कर सकता है। दूसरे शब्दों में संगठन में अन्यों को प्रौद्योगिकी की क्षमता समझ में लाना है।

(ii) **चरण दो :** उन सभी प्रक्रियाओं, जो संगठन द्वारा व्यवसाय करने के तरीके का नियंत्रण करती हैं, का पुनः निर्माण वास्तविक रूप से प्रारंभ करना। ऐसा करने में, इन प्रक्रियाओं की प्रारंभ से अंत और संगठन के भीतर और बाहर तक जांच की जानी होगी और यह निर्णय लिया जाना होगा कि क्या सरलीकृत किया अथवा हटाया जा सकता है। 'एक्स-इंजीनियरी' के केन्द्रीय भाग में तब किसी प्रक्रिया के प्रत्येक चरण के लिए तर्काधार समझने की आवश्यकता है।

(iii) **चरण तीन :** उन संगठनों, जिनके साथ संगठन संबंध रखता है, के साथ संयुक्त रूप से प्रक्रियाओं को पुनः तैयार करना।

(iv) **चरण चार :** आंतरिक पुनः निर्माण को संगठन को ऐसे कार्य करने की अनुमति देनी चाहिए जो उसके लिए सचमुच महत्वपूर्ण हों। इसे प्राप्त करने के लिए मानक सृजित करने की आवश्यकता है। इसमें प्रयोग की जा रही प्रौद्योगिकी का मानकीकरण शामिल होगा।

स्रोत : पुनः निर्माण पर विशेषज्ञ का मतः जेम्न कैम्पी, 2002 से लिया गया। http://www.cioinsight.com/c/a/Expert-Voices/Expert-Voice-James-Champy-on-ReEngineering/; (दिनांक

बॉक्स 6.2 : सरकारी प्रक्रिया पुनः निर्माण पर राष्ट्रीय ज्ञान आयोग

किसी भी कम्प्यूटरीकरण के पूर्व सरकारी प्रक्रिया पुनः निर्माण इस समय ई-अधिशासन के प्रयास प्राथमिक रूप से ब्रिटिश राज द्वारा पीछे छोड़ी गई और भारतीय नौकरशाही द्वारा नई सतहों और साइलो के आधिक्य द्वारा संयोजित युगों पुरानी प्रक्रियाओं के कम्प्यूटरीकरण पर आधारित हैं, जिनमें से प्रत्येक विभागीय सीमाओं और नियत प्राथमिकताओं के भीतर कार्यरत हैं। इसके परिणामस्वरूप हम बोझिल प्रक्रियाओं का कम्प्यूटरीकरण कर रहे हैं और इसलिए उससे संगत रूप से लाभान्वित नहीं हो रहे हैं। मौजूदा सरकारी प्रक्रियाओं का केवल अंकीयकरण मात्र व्यय के अतिरिक्त स्तर, जटिलता, विलंब और भ्रम की वृद्धि करता है। हमारे निर्णय से अब भारत के इतिहास में ब्रिटिश राज को पीछे छोड़ने और 21वी सदी का नया भारत निर्मित करने के लिए सरकारी प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण और आधुनिकीकरण करने का अद्वितीय अवसर है। इसलिए, यह अनिवार्य है कि हम पहले नागरिकों को केन्द्र में रखते हुए, नागरिकों, व्यवसायों, उत्पादकों और उपभोक्ताओं को बाधा-मुक्त सामर्थ्य प्रदान करते हुए, ब्रिटिश राज से पुराने अविश्वास और नियंत्रण प्रणाली को प्रतिस्थापित करते हुए सरकारी प्रक्रियाओं को पुनः तैयार करें। सरकारी प्रक्रियाओं को इस प्रकार पुनः तैयार करने से सेवाएं प्राप्त करने के लिए अपेक्षित क्रमिक चरणों की संख्या और अवधि में काफी कमी आएगी। यह पता लगने योग्य रिकार्ड भी प्रदान करेंगा, वैयक्तिक निष्पादन ,जिम्मेवारी, क्षमता, उत्पादकता तथा साथ ही नीतियों और प्रक्रियाओं की पारदर्शिता को लागू करने में समर्थ बनाएगा।

स्रोत : http://www.knowledegcommission.gov.in/downloads/recommendations/eGovernanceLetterPM.pdf

हुए पुनःनिर्माण करने के उद्देश्य से अध्ययन करने में संलग्न हैं। ये प्रयास आयोजना/पूर्ण होने के विभिन्न चरणों पर हैं। ऐसा अध्ययन करने वाले सबसे पहले संगठनों में से एक आयकर विभाग है, जिसने इस प्रयोजन के लिए मई, 2006 में पृथक व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण (बीपीआर) निदेशालय सृजित किया है। बीपीआर परियोजना प्रारंभ करने के लिए वैश्विक निविदाकरण प्रक्रिया के माध्यम से एक बाहरी परामर्शदाता को नियुक्त किया गया था। यह परियोजना मई, 2007 में प्रारंभ हुई थीं और आठ माह की समय सीमा में 18 रिपोर्टों को अंतिम रूप देते हुए पूर्ण हुई थी (बॉक्स 6.3 देखें)। प्रारंभ में, कर्मचारियों तथा साथ ही उनके संघों/यूनियनों के साथ बैठकों के माध्यम से ऐसा कार्य करने की आवश्यकता के बारे में जागरूकता उत्पन्न की गई थी। इसका उद्देश्य कार्यबल में स्वामित्व की भावना विकसित करना था। अंत में इस कार्य में मुख्य आयुक्त से समूह 'ग' कर्मचारियों तक 800 से अधिक विभागीय कार्मिकों ने भाग लिया। इसके अतिरिक्त, करदाताओं और परामर्शदाताओं की विभिन्न श्रेणियों को दी गई विशेष रूप से तैयार प्रश्नावलियों के माध्यम से ग्राहकों के विचार सुनिश्चित किए गए थे। इस

बॉक्स 6.3 : आयकर विभाग की व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण परियोजना

केन्द्रीय वित्त मंत्री ने वर्ष 2006 के अपने बजट भाषण में आय कर विभाग के व्यवसाय प्रक्रिया पुनःनिर्माण (बीपीआर) के बारे में घोषणा की थी। इस विभाग में मई, 2006 में बीपीआर निदेशालय सृजित किया गया था, जिसने निम्नलिखित उद्देश्यों से यह कार्य प्रारंभ किया :

- अनावश्यक और अप्रचलित प्रक्रियाओं को हटाने तथा नई प्रक्रियाएं पुनः तैयार/सृजित करने के लिए सभी वर्तमान प्रक्रियाओं का पुर्नमूल्यांकन
- सूचना, कर विवरणी और दस्तावेज दाखिल करने की सुविधा, कर के भुगतान और वापसियों के तीव्रतर निर्गमन और वह तरीके, जिनमें संगठन उन्हें पूरा कर सकता है, के लिए हितधारकों की पहचान
- लोगों, प्रक्रियाओं और प्रौद्योगिकी के बीच वर्धित संरेखण
- कर्मचारियों की भागीदारी; कुशलताओं और संगठनात्मक सृजनात्मकता बढ़ाना

अध्ययन 18 रिपोर्टों, जिसने कर प्रशासन के मुख्य कार्यनीतिक क्षेत्रों, अर्थात निर्धारण-पूर्व, निर्धारण, निर्धारण-पश्च और अपीलीय/विवाद बचाव तथा साथ ही सूचना प्रौद्योगिकी, मानव संसाधन, अवसंरचना आदि जैसे मुख्य समर्थकारी प्रक्रियाओं पर ध्यान केन्द्रित किया, को अंतिम रूप देने के साथ पूरा हुआ। यह परियोजना दो चरणों : 'जैसा है' अध्ययन चरण और 'होने वाला' मॉडल चरण में प्रारंभ की गई थी। इसे 15 स्थानों में संचालित किया गया था, जिसमें महानगर (दिल्ली, मुंबई, कोलकाता),मध्यम आकार वाले शहर (हैदराबाद, नागपुर, पटना, भोपाल, मैसूर, लखनऊ, गुवाहाटी, लुधियाना और शिलांग) तथा मुफ्फसिल क्षेत्र (हाजीपुर, मंड्या, इटारसी) शामिल थे।

बीपीआर के कार्य से अन्य बातों के साथ-साथ दो मोटे आधार - विवेकाधिकार के प्रयोग की अपेक्षा नहीं करने वाले और बड़े पैमाने पर स्वचालन के अधीन नैमेत्तिक और पुनरावर्त्तक कार्यकलापों का प्रहस्तन करने वाला एक थोक प्रचालन प्रभाग (बीओडी) और विशिष्ट कार्यकलाप करने के लिए अनुपालन प्रचालन प्रभाग (सीओडी) पर विभाग के कार्यकरण को कार्यात्मक रूप से पृथक करने की मुख्य सिफारिश की। इस समय एक ही सेट के लोग ये दोनों कार्य कर रहे हैं। केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड ने अधिकांश सिफारिशें स्वीकार कर ली हैं।

स्रोत : http://www.incometaxindia.gov.in/archive/Noteon BPR_26082008.pdf

अध्ययन में समस्या वाले क्षेत्रों और बाधाओं का पता लगाने के लिए मौजूदा प्रक्रियाओं के मानचित्रण के बाद 'अंतर विश्लेषण' के लिए लक्षित 'जैसा है' अध्ययन चरण शामिल है। कर प्रशासन के क्षेत्र में सर्वोत्तम वैश्विक पद्धतियों के साथ इन्हें प्रक्रियाओं को पुनः तैयार करने और 'होने वाला' मॉडल का सुझाव देने के लिए सम्मिलित किया गया था। ऐसे 'होने वाला' मॉडल और सिफारिशें निम्नलिखित के संबंध में तैयार किए गए हैं [68] :

- क्षेत्रीय प्रसंस्करण केन्द्र सहित थोक प्रचालन प्रभाग
- सुविधा केन्द्र और प्राप्ति और प्रेषण यूनिट
- पैन/टैन के निर्गमन और प्रबंधन में परिवर्तन
- निर्धारिती कर जमा लेखाकरण प्रणाली
- मुख्य प्रक्रिया पुनःनिर्माण - निर्धारण
- मुख्य प्रक्रिया पुनःनिर्माण - निर्धारण-पश्च
- मुख्य प्रक्रिया पुनःनिर्माण - अपीलीय
- जोखिम आकलन प्रणाली
- ज्ञान प्रबंधन प्रणाली
- रिकार्ड प्रबंधन प्रणाली
- मानव संसाधन और अवसंरचना
- शिकायत निवारण प्रबंधन
- परिवर्तन प्रबंधन

6.4.5 इस परियोजना से प्राप्त होने वाली सीख तिगुनी है :

(i) कार्यबल को आईसीटी के माध्यम से व्यवसाय प्रक्रिया पुनःनिर्माण के लाभों में विश्वास करना होगा;

(ii) इन प्रकियाओं का पुनः निर्माण करने वाली सभी व्यवसाय प्रक्रियाओं की चरण-दर-चरण जांच करने का कोई छोटा मार्ग नहीं है; और

[68] स्रोत : http://www.incometaxindia.gov.in/archive/Noteon BPR_26082008.pdf

(iii) प्रत्येक सरकारी संगठन का स्वयं अपना निर्माण परिणामों का विशिष्ट सेट होगा, जिसे प्रौद्योगिकी समाधान प्रदायकों और क्षेत्र विशेषज्ञों के बीच घनिष्ठ परस्परक्रिया की अपेक्षा होगी।

6.4.6 जैसा पहले उल्लेख किया गया है, कानूनी और विनियामक ढांचे में परिवर्तन की पहचान करना सरकारी संगठनों में व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण के केन्द्र बिन्दु में हैं, क्योंकि कई सरकारी प्रक्रियाएं उनमें शामिल चरणों सहित, विभिन्न विधानों, नियमों, विनियमों और कार्यविधिक नियमपुस्तकाओं/ संहिताओं में विहित उपबंधों से उत्पन्न होती हैं। इसकी कल्पना सूचना प्रौद्योगिकी पर स्थायी समिति (2005-06, चौदहवीं लोक सभा) द्वारा ई-अधिशासन परियोजनाओं का कार्यान्वयन (दिसम्बर, 2005) शीर्षक अपनी 22वीं रिपोर्ट में की गई थी। समिति ने राष्ट्रीय स्मार्ट अधिशासन संस्थान (एनआईएसजी) के एक प्रतिनिधि द्वारा दिए गए साक्ष्य का अवलोकन किया :

"अधिकांश विभागों में 'प्रक्रिया' के संबंध में हम सौ से भी अधिक वर्षों पुराने अधिनियमों और नियमों द्वारा नियंत्रित होते हैं। इनसे अक्षमता उत्पन्न हो रही है। अगर आप इसी बात, सौ वर्ष पुरानी प्रक्रिया को कम्प्यूटर में रखते हैं तो यह बहुत सक्षम तरीके से अक्षमता प्राप्त करेगा। हम उस अक्षमता को बढ़ाते रहेंगे। हमें इसके पीछे की प्रक्रिया को परिवर्तित करना होगा। इस प्रक्रिया क्षेत्र में उच्चतर स्तर पर काफी विधायी प्रयास किए जाने की भी आवश्यकता है......" [69]

6.4.7 समिति कई सूचना प्रौद्योगिकी सेवा और समाधान प्रदायकों के साथ आगे चर्चा में संलग्न रही और उसने निम्नलिखित सिफारिश की :

"समिति अवलोकन करती है कि हस्तचालित प्रक्रिया को नियंत्रित करने वाली युगों पुरानी संविधियां और विनियम इलेक्ट्रॉनिक प्रक्रियाओं, जिन्हें ई-अधिशासन को सफल बनाने के लिए कानूनी ढांचे और दिशानिर्देशों के बिल्कुल भिन्न सेट अपेक्षित होते हैं, को नियंत्रित करने के लिए उपयुक्त नहीं होंगे। उनकी दृढ़ राय है कि प्रक्रियाओं में कानूनी और विनियामक परिवर्तन अधिक क्षमतापूर्वक और प्रभावी रूप से सेवाएं सुपुर्द करने में समर्थ होगा और हस्ताचालित विनियामक कार्यतंत्र की अन्य कई बाधाओं को दूर करेगा। इसलिए, समिति सिफारिश करती है कि उपयुक्त परिवर्तन लाने के लिए सभी संगत संविधियों और विनियमों की अत्यावश्यक रूप से एक व्यापक समीक्षा की जाए ताकि ई-अधिशासन परियोजनाओं का नागरिकों को अधिकतम लाभ प्राप्त करने में समर्थ बनाने के लिए उन्हें साइबर युग की प्रौद्योगिकी के तुलनीय बनाया जा सके। उन्होंने आगे

[69] पैराग्राफ 106, "ई-अधिशासन परियोजनाओं का कार्यान्वयन" : सूचना प्रौद्योगिकी पर स्थायी समिति की बाइसवीं रिपोर्ट (2005-06); चौदहवीं लोक सभा, दिनांक दिसम्बर, 2005

सिफारिश की कि अगर आवश्यक हो यह सुनिश्चित करने के लिए ई-अधिशासन परियोजनाएं एक प्रभावी और सफल तरीके से नागरिक केन्द्रिक सेवाएं सुपुर्द करती है; एक नए विधायी कार्यतंत्र स्थापित करने की संभावना की भी खोज की जा सकती है।"[70]

6.4.8 इसके प्रत्युत्तर में, केन्द्रीय सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ने अपनी की गई कार्रवाई टिप्पणी में वर्णन किया कि वे प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के साथ संयुक्त रूप से संगत संविधियों और विनियमों और नए विधानों की संभावना की जांच और समीक्षा करेंगे ताकि नागरिक राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना से अधिकतम लाभ प्राप्त कर सकें। तथापि, समिति ने महसूस किया कि विशेषकर जब ई-अधिशासन के प्रयोजनार्थ कानूनी ढांचे और दिशानिर्देशों के एक भिन्न सेट की आवश्यकता हो सकती है, हस्तचालित प्रक्रियाओं को नियंत्रित करने वाली सभी संगत संविधियों और विनियमों की व्यापक समीक्षा करने से संबंधित कोई ठोस उपाय नहीं किए गए हैं। अपनी सैंतीसवीं रिपोर्ट (दिसम्बर,2006) में, समिति ने अपनी चिंता व्यक्त करते हुए निम्नलिखित वर्णन किया :

"परिवर्तनशील परिदृश्य में इसपर सरकार को तत्काल ध्यान देना आवश्यक है। संगत संविधियों और विनियमों की समीक्षा करने में शामिल अत्यावश्यकता को ध्यान में रखते हुए, समिति इच्छा व्यक्त करती है कि इस मामले को उच्च प्राथमिकता दी जाए और इसे तार्किक निष्कर्ष तक पहुंचाने की कार्रवाई की जाए.........."[71]

6.4.9 आयोग स्थायी समिति के विचारों से सहमत है। सरकार में व्यवसाय प्रक्रियाओं के पूर्ण पुनःनिर्माण को शामिल करने वाला कार्य अपने-आप में बहुत बड़ा कार्य है। कानूनी संरचना और अधिदेश प्रदान किए बिना इसे किसी वास्तविक समय-सीमा के भीतर प्राप्त करना कठिन होगा। वास्तव में, परवर्ती अध्याय में आयोग ने सिफारिश की है कि ई-अधिशासन के संपूर्ण ढांचे को एक सांविधिक समर्थन दिया जाना चाहिए। यहां तक कि संयुक्त राज्य के विधान ने सरकारी संगठनों को यह ढांचा प्रदान किया है। इस प्रकार, वर्ष 2002 के ई-सरकार अधिनियम के शीर्षक-II की धारा 202 'संघीय एजेंसी के उत्तरदायित्व' को निम्नलिखित तरीके से निर्धारित करती है :

"(क) प्रत्येक एजेंसी के प्रमुख निम्नलिखित के उत्तरदायी होंगे :

(1) इस अधिनियम (इस अधिनियम द्वारा किए गए संशोधनों सहित) की अपेक्षाओं, प्रबंधन और बजट के निदेशक कार्यालय द्वारा स्थापित संबद्ध सूचना संसाधन प्रबंध नीतियों और

70 तत्रैव : सिफारिश 54

71 पैराग्राफ 15; ई-अधिशासन परियोजनाओं का कार्यान्वयन पर अपनी बाइसवीं रिपोर्ट; दिसम्बर, 2006 में विहित समिति की सिफारिशों/अवलोकनों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई पर सैंतीसवीं रिपोर्ट

दिशानिर्देशों तथा वाणिज्य सचिव द्वारा प्रख्यापित संबद्ध सूचना प्रौद्योगिकी मानकों का अनुपालन करना;

(2) यह सुनिश्चित करना कि निदेशक द्वारा इस अधिनियम के अधीन स्थापित सूचना संसाधन प्रबंधन नीतियां और दिशानिर्देश और वाणिज्य सचिव द्वारा प्रख्यापित संबद्ध सूचना प्रौद्योगिकी मानक उनकी एजेंसी के भीतर सभी संगत अधिकारियों को तत्काल और प्रभावी रूप से सूचित किए जाते है; और

(3) धारा 204 के अधीन जनता की संघीय सरकार की सूचना और सेवाएं सुपुर्द करने की एकीकृत इंटरनेट आधारित प्रणाली विकसित, अनुरक्षित और संवर्धित करने के लिए सामान्य सेवा प्रशासन के निदेशक और प्रशासन के प्रयासों को समर्थन देना।

(ख) कार्यनिष्पादन एकीकरण

(1) एजेंसियां कार्यनिष्पादन उपायों को विकसित करेंगी जो यह प्रदर्शित करेंगे कि इलेक्ट्रॉनिक सरकार एजेंसी के उद्देश्यों, कार्यनीतिक लक्ष्यों और सांविधिक अधिदेशों की ओर प्रगति करने में कैसे समर्थ होती है।

(2) इस धारा के अधीन कार्यनिष्पादन को मापने में एजेंसियां व्यवहार्य सीमा तक मौजूदा आंकड़ा संग्रह पर आश्रित रहेंगी।

(3) कार्यनिष्पादन मापन के क्षेत्रों, जिनपर एजेंसियों को विचार करना चाहिए, में निम्नलिखित शामिल हैं -

(क) ग्राहक सेवा;

(ख) एजेंसी उत्पादकता; और

(ग) वाणिज्यिक सर्वोत्तम पद्धतियों के उपयुक्त प्रयोग सहित अभिनव सूचना प्रौद्योगिकी अपनाना।

(4) एजेंसियां अपने कार्यनिष्पादन लक्ष्यों को यथा उपयुक्त नागरिकों, व्यवसाय तथा अन्य सरकारों सहित मुख्य समूहों और आंतरिक संघीय सरकार प्रचालनों से जोड़ेंगी।

(5) जैसा उपयुक्त हो, एजेंसियां पैराग्राफ (4) के अधीन अभिज्ञात समूहों से अपने कार्यनिष्पादन लक्ष्यों को जोड़ने में सामूहिक रूप से कार्य करेंगी और उन समूहों को सरकारी सूचना और सेवाएं सुपुर्द करने में सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग करेंगी।

(ग) कम हुई पहुंच से बचना : इंटरनेट पर सरकारी सूचना और सेवाओं के प्रावधान के संबंध में नीतियां प्रख्यापित और कार्यक्रम कार्यान्वित करते समय एजेंसी प्रमुख इंटरनेट पर पहुंच के बिना व्यक्तियों पर पड़ने वाले प्रभाव पर विचार करेगी और व्यवहार्य सीमा तक -

(1) यह सुनिश्चित करेंगे कि सरकारी सूचना और सेवा की उपलब्धता उन व्यक्तियों, जिनके पास इंटरनेट तक पहुंच की सुविधा नहीं है, के लिए कम नहीं हो गई हो; और

(2) सुपुर्दगी के वैकल्पिक तरीके का अनुसरण करेगी, जो सरकारी सूचना और सेवाओं को उन व्यक्तियों, जिनके पास कम्प्यूटर तक नहीं है अथवा इंटरनेट तक पहुंच नहीं है, को अधिक अभिगम्य बनाते हैं।

(घ) विकलांग व्यक्तियों को अभिगम्यता : इस अधिनियम के अधीन संघीय विभागों और एजेंसियों द्वारा की गई सभी कार्रवाईयां वर्ष 1973 के पुनर्वास अधिनियम (29 यूएससी 794घ) की धारा 508 के अनुपालन में होंगी।

(ङ) प्रायोजित कार्यकलाप : एजेंसियां उन कार्यकलापों को प्रायोजित करेंगी, जो नीतियों और कार्यक्रमों के विकास और कार्यान्वयन में जनता को संलग्न करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग करते हैं।

........"

6.4.10 प्रभावी रूप से एक स्पष्ट अधिदेश प्रदान करते हुए और सुपुर्द करने योग्य सेवाएं निर्धारित करते हुए संयुक्त राज्य अमरीका के कानून ने यह सुनिश्चित किया है कि सरकारी संगठनों में व्यवसाय प्रकिया पुनः निर्माण पर उनकी योग्यतानुसार ध्यान दिया जाता है।

6.4.11 कई विशेषज्ञों ने सरकारी प्रक्रिया पुनःनिर्माण का महत्व रेखांकित किया है :

"प्रशासनिक प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण और सूचना स्वामित्व का पुनर्गठन एक ई-सरकार अनुप्रयोग को कार्यान्वित करने के लिए सर्वाधिक महत्वपूर्ण उपाय है। सरकारी संगठनों से संगठनात्मक

संरचना में पर्याप्त सुधार कार्यान्वित करना, संस्कृति और मानसिकता में परिवर्तन प्रारंभ करना, अपने लोगों को प्रशिक्षित करने और कुशलता सुधारने तथा ऑनलाइन प्रक्रियाएं, जो सरकारी संगठनों और परस्परक्रिया करने वाले उनके संगठनों के लिए सामयिक और सक्षम हैं, समर्थ बनाने के लिए उपयुक्त समर्थनकारी आईसीटी अवसंरचना स्थापित करना अपेक्षित होगा। इस प्रकार, ई-सरकार से संबद्ध क्षमता और पारदर्शिता के लाभ की अनुमति देने के लिए व्यावसायिक प्रक्रियाएं वस्तुतः क्षमता और पारदर्शिता के लाभ की अनुमति देने के लिए व्यावसायिक प्रक्रियाएं वस्तुतः मूलभूत रूप से परिवर्तित की जाएंगी।"[72]

6.4.12 आयोग ने सरकारी संगठनों में व्यवसाय प्रक्रियाओं के पुनःनिर्माण में शामिल मुद्दों पर विचार किया है। इसका यह विचार है कि सरकारी संगठन द्वारा निष्पादित प्रत्येक कार्य अथवा प्रदान किए जाने हेतु अपेक्षित प्रत्येक सेवा या सूचना के लिए युक्ति संगतता और सरलता के प्रारंभ पर शामिल प्रत्येक प्रक्रिया का चरण-दर-चरण विश्लेषण होना चाहिए। ऐसे विश्लेषण को सभी हितधारकों का दृष्टिकोण शामिल करना चाहिए। उन चरणों, जो व्यर्थ अथवा जिन्हें सरलीकरण की अपेक्षा है, की पहचान करने के बाद कानून, नियम, विनियम, अनुदेश, संहिता, नियमपुस्तिका आदि के उपबंध, जो ऐसे चरणों का आधार बनते हैं, की भी पहचान की जानी चाहिए। इसके बाद सरकारी संगठन के कार्यो का प्राथमिकताकरण का कार्य करना चाहिए। इस कार्य का अनुपालन करते हुए निर्णय लेने में तेजी लाने, उत्पादन अधिकतम करने, लागत न्यूनतम करने, सेवा सुपुर्दगी और प्रदान की जाने वाली सूचना की गुणवत्ता सुधारने आदि के उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए सूचना और संचार प्रौद्योगिकी द्वारा प्रदान किए गए साधनों का प्रयोग करके प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण किया जाना चाहिए। इसके साथ कानूनी/विनियामक ढांचे को पुनः तैयार किया जाना चाहिए, जो सरकारी प्रक्रियाओं को अंतर्निहित करता है।

6.4.13 किसी भी संगठन में सरकारी अधिकारियों की पूरे मन से भागीदारी पर व्यवसाय प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण करते समय अधिक बल नहीं दिया जा सकता क्योंकि अंत में, उनके द्वारा ही प्रौद्योगिकी समाधानों का प्रभावी प्रयोग किया जाना होगा। वास्तव में,प्रत्येक सरकारी संगठन से कार्यकरण के विभिन्न स्तरों पर संगठन के भीतर उपलब्ध विशेषज्ञता से लिए पृथक दल गठित करना अपेक्षित होगा।

6.4.14 व्यवसाय प्रक्रियाओं का पुनःनिर्माण और प्रौद्योगिकी समाधान विकसित हो जाने पर उनके कार्यकरण का आकलन करने के लिए उनका परीक्षण वास्तविक जीवन की स्थितियों में किया जाना

72 सुभाष भटनागर, "ई-सरकार-कल्पनादृष्टि से कार्यान्वयन तक; सेज पब्लिकेशन्स, 2004

चाहिए। ई-अधिशासन परियोजनाओं को पहली ही बार बड़े स्तर पर कार्यान्वित नहीं किया जाना चाहिए। प्रायोगिक परियोजना सर्वाधिक कठिन परिस्थितियों में कार्य करने के लिए तैयार की जानी चाहिए ताकि प्रायोगिक स्तर के दौरान ही बाधाओं और कमियों का पता लगाया जा सके, जिनका परियोजना का उन्नयन करने के प्रयास के पूर्व निवारण किया जा सके। तथापि, प्रायोगिक स्तर पर सामने आई समस्याओं को समायोजित करने के लिए पूर्ण पहल में नमनीयता होनी चाहिए और बीपीआर कार्य तथा प्रायोगिक चरण के बीच द्विमार्गी पृष्ठभूमि जानकारी प्रक्रिया सुनिश्चित की जानी चाहिए, जिससे बीपीआर प्रायोगिक चरण तक जाए और प्रायोगिक चरण बीपीआर में और परिवर्तन का कारण बने। संपूर्ण कार्य को प्रपत्रों, प्रक्रियाओं, संरचनाओं और कानून विनियमों पर ध्यान केन्द्रित करना चाहिए।

6.4.15 सार रूप में आयोग महसूस करता है कि व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण के अधीन कार्यकलापों की संपूर्ण सीमा को निम्नलिखित चार शीर्षों में वर्गीकृत किया जा सकता है :

(क) नागरिकों की आवश्यकताओं का स्पष्ट आकलन

(ख) मौजूदा प्रक्रियाओं का विश्लेषण और कमजोरियों और अनावश्यकताओं की पहचान

(ग) प्रक्रियाओं की पुनः तैयारी और संविधियों तथा विनियमों में किए जाने वाले अपेक्षित परिवर्तन

(घ) प्रपत्रों, प्रक्रियाओं, संरचनाओं और संविधियों में परिवर्तन लाना।

6.4.16 सिफारिशें

(क) सरकारी संगठन द्वारा निष्पादित प्रत्येक कार्य और उसके द्वारा प्रदान किए जाने के लिए अपेक्षित प्रत्येक सेवा अथवा सूचना के लिए प्रत्येक प्रक्रिया की युक्तिसंगतता और सरलता सुनिश्चित करने हेतु चरण-दर-चरण विश्लेषण किया जाना चाहिए।

(ख) ऐसे विश्लेषण में कार्य की नागरिक-केंद्रिकता बनाए रखते हुए सभी हितधारकों के दृष्टिकोण सम्मिलित किए जाने चाहिए।

(ग) उन उपायों, जो व्यर्थ हैं या जिनके सरलीकरण की अपेक्षा है और जो ई-अधिशासन के अनुकूल हैं, की पहचान करने के बाद कानून, नियम विनियम, अनुदेशों, संहिताओं, नियमपुस्तिकाओं आदि; के उपबंध, जो उनका आधार बनते हैं, की भी पहचान की जानी चाहिए।

(घ) **इस कार्य का अनुपालन करते हुए सरकारी प्रपत्रों, प्रक्रियाओं और संरचनाओं को कार्यविधिक, संस्थात्मक और कानूनी परिवर्तनों द्वारा समर्थित ई-अधिशासन के अनुकूल बनाने के लिए पुनः तैयार किया जाना चाहिए।**

6.5 क्षमता निर्माण और जागरूकता सृजित करना

6.5.1 किसी ई-अधिशासन परियोजना की सफलता सरकार में ई-अधिशासन पहलों की संकल्पना बनाने, प्रारंभ करने, कार्यान्वित करने तथा सतत बनाए रखने के लिए आवश्यक ज्ञान और कुशलताओं के रूप में मानव क्षमता निर्मित करने और सृजित सुविधाओं का नागरिकों द्वारा अंतिम प्रयोग किए जाने पर निर्भर होगी। 'भारत : ई-तैयारी आकलन रिपोर्ट 2006' ने 'वातावरण, तैयारी और उपयोग' के तीन मुख्य संघटकों को प्रयोग करते हुए राज्यों के लिए ई-तैयारी स्थिति रिपोर्ट तैयार की है। इस रिपोर्ट में, आकार और जनसंख्या के लिए 10 प्रतिशत भारांश की अनुमति देने के बाद भारतीय राज्यों की सामान्य ई-तैयारी और उनकी स्थिति निम्नानुसार प्रस्तुत की गई है (सारणी 6.1) :

सारणी 6.1 : ई-तैयारी सूचकांक की तुलना

ई-तैयारी	ई-तैयारी-तरीका (आकार विवाद बिन्दु के साथ)	स्तर
चंडीगढ दिल्ली हरियाणा कर्नाटक पंजाब आंध्र प्रदेश केरल तमिलाडु	कर्नाटक आंध्र प्रदेश चंडीगढ़ हरियाणा दिल्ली महाराष्ट्र तमिलनाडु उत्तर प्रदेश	एल1
महारष्ट्र गुजरात उत्तर प्रदेश गोवा	पंजाब केरल राजस्थान गुजरात	एल2

ई-तैयारी	ई-तैयारी-तरीका (आकार विवाद बिन्दु के साथ)	स्तर
राजस्थान	पश्चिम बंगाल	
पश्चिम बंगाल	गोवा	
हिमाचल प्रदेश	छत्तीसगढ़	
छत्तीसगढ	हिमाचल प्रदेश	एल 3
झारखंड	मध्य प्रदेश	
	झारखंड	
मिजोरम	उड़ीसा	
उड़ीसा	मिजोरम	
पुडुंचेरी	पुडुचेरी	
मध्य प्रदेश	सिक्किम	एल 4
सिक्किम	उत्तराखंड	
मेघालय	मेघालय	
उत्तरखंड	असम	
असम	नागालैंड	
नागालैंड	बिहार	
अंदमान और निकोबार द्वीपसमूह	अंदमान और निकोबार द्वीपसमूह	एलम 5
लक्षद्वीप	लक्षद्वीप	
बिहार	जम्मू और कश्मीर	
त्रिपुरा	त्रिपुरा	
मणिपुर	मणिपुर	
दमन और दीव	दमन और दीव	एल 6
जम्मू और कश्मीर	अरूणाचल प्रदेश	
दादरा और नगर हवेली	दादरा और नगर हवेली	
अरूणाचल प्रदेश		

(एल 1 ई-तैयारी की उच्चतर दशा दर्शाता है)

6.5.2 स्पष्टतया, राज्य, जो पीछे हैं, तैयारी का उच्चतर स्तर प्राप्त करने वाले राज्यों से अधिक है। यह अंतर्निहित करता है कि विभिन्न परियोजनाओं के कार्यान्वयन में गति और सफलता राज्यों में काफी भिन्न-भिन्न होगी। किसी राज्य की ई-तैयारी सुधारने के लिए एक महत्वपूर्ण तत्व सामान्यतया और विशेषकर ई-अधिशासन पहलों की कार्रवाई करने वाले उसके कर्मचारियों का क्षमता निर्माण होगा।

6.5.3 जैसा पहले कहा गया है, ई-अधिशासन सरकारी सेवाओं की सुपुर्दगी के तरीके में एक निदर्शनात्मक अंतरण प्रदर्शित करता है। यह अंतरण सरकारी संगठनों तथा साथ ही सरकारी कर्मचारियों की प्रबंधकीय और तकनीकी दक्षताओं में काफी वृद्धि की अपेक्षा करता है। इसके अतिरिक्त, यह सरकार के दृष्टिकोण और कार्यकरण में बुनियादी परिवर्तन की अपेक्षा करता है ताकि यह प्रक्रिया केन्द्रिक की बजाए नागरिक केंद्रिक बन सके। इसमें आवश्यक रूप से व्यापक क्षमता निर्माण कार्य शामिल होगा।

6.5.4 आयोग ने अपनी दसवीं रिपोर्ट में अनिवार्य प्रवेश मध्य-जीवनवृत्ति प्रशिक्षण के माध्यम से सभी स्तरों पर सिविल कर्मचारियों के क्षमता निर्माण पर बल दिया है। आयोग ने पहले वर्णन किया है कि ई-अधिशासन का बड़ा भाग 'अधिशासन सुधार' है और केवल छोटा भाग 'आईसीटी' है। इसलिए, क्षमता निर्माण प्रयासों को भी समानुपातिक रूप से आवंटित किया जाना चाहिए। ई-अधिशासन के सुधारों को दक्षताओं की व्यापक सीमा-सुधारों का संकल्पनाकरण, नीति विश्लेषण, रूपरेखा तैयार करना, वैकल्पिक विश्लेषण, प्राथमिकताकरण, प्रौद्योगिकी का अनुप्रयोग, परियोजना कार्यान्वयन आदि अपेक्षित है। इन दक्षताओं को चार स्थूल श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है :

(क) संकल्पनात्मक

(ख) विषयवस्तु संबद्ध

(ग) प्रौद्योगिकीय

(घ) परियोजना प्रबंधन

6.5.5 इन श्रेणियों में से प्रत्येक में प्रचालनात्मक से लेकर प्रबंधकीय दक्षताओं तक कुशलताओं/दक्षताओं/क्षमताओं का पदानुक्रम है। अपेक्षित दक्षताओं को नीचे सारणी 6.2 में यथा प्रदर्शित मैट्रिक्स के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।

सारणी 6.2 : ई-अधिशासन के लिए अपेक्षित दक्षताएं

	संकल्पनात्मक	**विषयवस्तु**	**प्रौद्योगिकीय**	**परियोजना कार्यान्वयन**
प्रबंधकीय ↕ प्रचालनात्मक	• संगठन की कल्पनादृष्टि • बाहरी वातावरण की समझ • बाधाएं • नागरिकों की आवश्यकताओं का अनुमान • आंतरिक सुदृढ़ता का आकलन	• कानून का ज्ञान • नियमों और विनियमों का ज्ञान • प्रक्रियाओं का अनुमान • प्रपत्रों की समझ	• प्रौद्योगिकी का स्थूल अनुमान • किसी प्रौद्योगिकी की सुदृढ़ता और कमजोरी • प्रौद्योगिकी संशोधित करने की दक्षता • प्रौद्योगिकी का प्रचालनात्मक ब्यौरा	• परियोजना निर्माण • परियोजना प्रबंधन • परिवर्तन प्रबंधन • संसाधन प्रबंधन • नियंत्रण प्रबंधन • अनुवीक्षण और पर्यवेक्षण

6.5.6 किसी संगठन में सभी अपेक्षित दक्षताएं विकसित करना साधारणतया अपेक्षित नहीं हो सकता। आईसीटी के क्षेत्र में प्रौद्योगिकी दक्षताएं प्रायः तेजी से आगे बढ़ती हैं जिनमें मौजूदा प्रौद्योगिकी अप्रचलित हो जाती हैं। इसलिए यह उचित है कि इन दक्षताओं को बाहर प्रदान किया जाए। बहुत बड़े संगठन कुछ आंतरिक प्रौद्योगिकीय दक्षताएं विकसित कर सकते हैं, परंतु यहां तक कि उन्हें भी कई बार बाहरी स्रोत का आश्रय लेना होगा। तथापि, संकल्पनाकरण और विषयवस्तु का ज्ञान सर्वोत्तम रूप से संगठन के कर्मचारियों में विकसित किया जाता है। इसी प्रकार, किसी संगठन के भीतर परियोजना प्रबंधन दक्षताएं विकसित की जाती है। इसी प्रकार, किसी संगठन के भीतर परियोजना प्रबंधन दक्षताएं विकसित करना उचित हैं क्योंकि इससे परियोजना का स्वामित्व मिलता है और बेहतर कार्यान्वयन होता है।

6.5.7 इस प्रकार, पृष्ठभूमि के रूप में सारणी 6.2 में दिए गए मैट्रिक्स से प्रत्येक सरकारी संगठन को क्षमता आकलन करना चाहिए और उस आधार पर संगठन के कार्मिकों को प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। प्रत्येक संगठन को अपने व्यक्तियों की दक्षता बढ़ाने तथा साथ ही संगठनात्मक दक्षताएं विकसित करने के लिए एक रूपरेखा तैयार करनी चाहिए।

6.5.8 यह स्पष्ट करने की आवश्यकता है कि एक लोकप्रिय परंतु भ्रांतिपूर्ण गलत धारणा है कि 'क्षमता निर्माण' केवल कर्मचारियों के प्रशिक्षण और उन्हें नई कुशलताएं प्रदान करने और उनकी मौजूदा कुशलताओं को सुधारने से संबद्ध है। वास्तव में, 'क्षमता निर्माण' प्रशिक्षण से अधिक भी कुछ है और उसमें दो मुख्य संघटक हैं नामतः

- वैयक्तिक विकास
- संगठनात्मक विकास

6.5.9 'वैयक्तिक विकास' में किसी व्यक्ति के ज्ञान, कुशलता की वृद्धि और सूचना तक पहुंच, जो उसे अपने और संगठन के कार्यनिष्पादन को सुधारने में समर्थ बनाती है, सहित मानव संसाधन का विकास शामिल है। दूसरी ओर, 'संगठनात्मक विकास' किसी संगठन को उसके सामने आने वाली दो मुख्य चुनौतियों का प्रत्युत्तर देने में समर्थ बनाने के बारे में है :

- बाह्य अनुकूलन और उत्तरजीविता
- आंतरिक एकीकरण

6.5.10 बाह्य अनुकूलन और उत्तरजीविता इस बात से संबंधित है कि कोई भी संगठन सतत रूप से परिवर्तनशील बाह्य वातावरण से कैसे मुकाबला करता है। इसमें निम्नलिखित मुद्दों पर ध्यान देना शामिल है :

- मिशन, कार्यनीतियां और लक्ष्य
- लक्ष्यों को प्राप्त करने के साधन, जिसमें उपयुक्त प्रबंध संरचना, प्रक्रियाओं कार्यविधियों, प्रोत्साहनों और पुरस्कारों की प्रणालियां आदि का चयन शामिल होता है।
- मापन, जिसमें यह निर्धारित करने के लिए कि व्यक्ति और दल कितनी अच्छी प्रकार अपने लक्ष्य प्राप्त कर रहे हैं, मुख्य परिणाम क्षेत्रों या मानदंड स्थापित करना शामिल होता है।

6.5.11 आंतरिक एकीकरण संगठन में सौहार्दपूर्ण और प्रभावी कार्यकरण संबंध स्थापित करने के बारे में है, जिसें भागीदारीपूर्ण महत्व, समूहों और व्यक्तियों की शक्ति और स्थिति विकसित करने और वांछनीय व्यवहार प्रोत्साहित करने और अवांछनीय व्यवहार हतोत्साहित करने के लिए पुरस्कार और सजा देना शामिल है।

6.5.12 संगठनात्मक क्षमता निर्मित करने का कार्य व्यक्तियों के कुशलता उन्नयन की आवश्यकता की अपेक्षा आंशिक रूप से अब तक इस पहलू की पूर्ण अवहेलना और आंशिक रूप से इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए अपेक्षित अधिक जटिल पहलों के कारण अधिक जटिल और आवश्यक है। संगठनात्मक क्षमता निर्माण बहुत हद तक उपयुक्त भर्ती और कार्मिक नीतियों के निर्माण और सेवाओं के 'आंतरिक' प्रावधान और कार्यों को बाहरी स्रोतों को सौंपने के सही मिश्रण का पता लगाने पर निर्भर है। संगठनात्मक क्षमता निर्माण में संगठन के भीतर उपयुक्त संरचना निर्मित करना, आंतरिक प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण, प्राधिकार और उत्तरदायित्व का प्रत्यायोजन, समर्थकारी कानूनी ढांचे का सृजन, प्रबंध सूचना प्रणाली विकसित करना, पुरस्कार और सजा की प्रणाली का सांस्थानिकीकरण और सुदृढ़ मानव संसाधन प्रबंध पद्धतियां अपनाना शामिल होगा।

6.5.13 संगठनात्मक क्षमता निर्माण का यह अर्थ नहीं लिया जाना चाहिए कि संगठन अपने कार्यों के निष्पादन के लिए अपेक्षित सभी कुशलताएं और ज्ञान प्राप्त करता है। वैश्वीकरण और उदारीकरण से बड़ी संख्या में एजेंसियों ने कतिपय विशिष्ट कुशलताएं विकसित कर ली हैं। विवेक यह मांग करता है कि किसी भी संगठन को स्वयं ऐसी कुशलताएं प्राप्त करने में बड़ी मात्रा में संसाधनों का व्यय करने की बजाय ऐसी कुशलताओं का पता लगाने का विकल्प होना चाहिए। भागीदारी विकसित करना, नेटवर्क विकसित करना और कार्यों को बाहरी स्रोतों को सौंपना सभी किसी संगठन की दक्षता बढ़ाने की विधियां हैं।

6.5.14 कारपोरेट क्षेत्र ने अपनी आंतरिक प्रबंध प्रक्रियाओं में आईसीटी के साधनों का सक्षम प्रयोग किया है। आदान-प्रदान कार्यक्रम से उनके साथ अनुभवों की भागीदारी, उनकी विशेषज्ञता आदि मांगना सरकारी संगठन की दक्षताएं बढ़ाने में सहायक हो सकते हैं। सरकारी अधिकारियों, में क्षमता निर्माण के लिए राज्य सरकार के स्तर पर की गई संस्थात्मक व्यवस्थाओं के अतिरिक्त, सरकार में संस्थाओं और व्यक्तियों दोनों के क्षमता निर्माण के लिए प्रयासों में वृद्धि करने हेतु निजी संस्थानों और संचार विशेषज्ञों के पास उपलब्ध दक्षताओं का लाभ लेना आवश्यक है। इसके अतिरिक्त, सरकारी कर्मचारियों को अभिनव परिवर्तन करने और सृजनात्मक विधियों के प्रयोग के लिए प्रेरित किया जाना चाहिए।

6.5.15 डीआईटी ने सभी राज्यों के लिए क्षमता निर्माण रूपरेखा (सीबीआरएम) तैयार करने की पहल की है, जो स्पष्टतया कार्यतंत्र/संस्थानों, क्षमता निर्माण और प्रशिक्षण आवश्यकताओं और वित्तीय

आवश्यकताओं के साथ उन्हें पूरा करने के साधनों का पता लगाते हैं। संस्थात्मक कार्यतंत्र विकसित करने के लिए क्षमता निर्माण के दिशानिर्देश योजना आयोग के परामर्श से डीआईटी द्वारा तैयार किया गया था और सभी राज्य सरकारों तथा संघ राज्य क्षेत्रों को जारी किए गए थे। ये दिशानिर्देश इस तथ्य का संज्ञान लेते हैं कि राज्य ई-अधिशासन के लिए तैयारी के विभिन्न स्तरों पर हैं और इनकी आकांक्षाओं का विभिन्न स्तर है। इसलिए क्षमता में कमी को संपूर्ण परिप्रेक्ष्य में नहीं देखा जाता बल्कि संबंधित राज्य सरकार द्वारा स्वयं अपने लिए निर्धारित लक्ष्यों के सापेक्षिक हैं। क्षमता के अंतर, जिसपर ध्यान देने की आवश्यकता है, में विशेषज्ञों को संलग्न करना, कुशलताएं विकसित करना और प्रशिक्षण प्रदान करना शामिल है। क्षमता निर्माण स्कीम का लक्ष्य राज्य ई-अधिशासन मिशन दल (एसईएमटी) और परियोजना ई-अधिशासन मिशन दल (पीईएमटी) के सृजन के लिए समर्थन सहित संपूर्णतावादी तरीके से उपर्युक्त चुनौतियों पर ध्यान देता है।[73] दिशानिर्देश तीन विशिष्ट क्षमता स्तर का पता लगाते हैं [74] :

(क) उपयुक्त पृष्ठभूमि और अभिरूचि के साथ कार्मिकों की कमी

(ख) तैनात किए जा चुके कार्मिकों की अपर्याप्त कुशलता

(ग) कार्यक्रम चलाने के लिए उपयुक्त संस्थात्मक ढांचे की कमी

6.5.16 इन दिशानिर्देशों में, राज्य स्तर पर क्षमता निर्माण के लिए दृष्टिकोण निम्नानुसार प्रस्तावित है [75]:

- राज्य सरकार को राज्य नोडल संगठन नामोदिष्ट करना चाहिए, जो क्षमता निर्णमा का कार्य प्रारंभ और कार्यान्वयन करने के लिए उत्तरदायी होगा। यह राज्य नोडल संगठन चयन, बाह्य एजेंसियों/व्यक्तियों/सेवाओं का संविदाकरण और एसईएमटी को प्रशासनिक समर्थन जैसी सेवाएं प्रदान करेगा।
- राज्य सरकार को इस नामोदिष्ट राज्य नोडल संगठन को निधियां जारी करनी चाहिए।
- राज्य सरकार को या तो किसी मौजूदा एजेंसी को नामोदिष्ट करने या राज्य नोडल संगठन के रूप में किसी नई एजेंसी की स्थापना करने का विकल्प होना चाहिए। अगर राज्य सरकार ऐसा निर्णय करती है, यह सीधे क्षमता निर्माण प्रारंभ कर सकती है। तथापि, इसमें प्रचालनात्मक बाधाएं आ सकती हैं और साधारणतया इसका आश्रय नहीं लिया जाना चाहिए।
- अगर राज्य इस प्रयोजनार्थ नई एजेंसी गठित करने का निर्णय लेता है तो इसे या तो एक कंपनी या सोसायटी के रूप में पंजीकृत करने की आवश्यकता है। (ऐसे मामले में, राज्य

[73] http:// www.mit.gov.in/default.aspx?id=851

[74] http:// www.mit.gov.in/download/capacity%20Guidelines-21st%20 March.%2005.pdf (दिनांक 07.08.2008 को निष्कर्षित)

[75] ibid

सरकार अंतरिम उपाय के रूप में निधियां किसी उपयुक्त निकाय को अंतरित कर सकती है और यह सुनिश्चित कर सकती है कि यह निकाय नए/नामोदिष्ट राज्य नोडल संगठन को कंपनी/सोसायटी के रूप में पंजीकृत होने के बाद निधियां अंतरित करेगी)।

- अगर राज्य किसी मौजूदा एजेंसी को राज्य नोडल संगठन के रूप में नामोदिष्ट करने का निर्णय लेता है तो निम्नलिखित मुद्दों को ध्यान में रखना आवश्यक है :

  (क) इसे सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में कार्यरत और एक कंपनी/सोसायटी के रूप में पंजीकृत राज्य सरकार के स्वामित्वाधीन/नियंत्रित एजेंसी होना चाहिए।

  (ख) कंपनी/सोसायटी को एक सुदृढ़ वित्तीय दशा में 'चालू' प्रतिष्ठान होना चाहिए और कंपनी/सोसायटी का निवल मूल्य धनात्मक होना चाहिए।

  (ग) ई-अधिशासन और क्षमता निर्माण के कार्यकलाप को संगठन में आवश्यक प्रमुखता मिलनी चाहिए और अन्य कार्यकलापों द्वारा महत्वहीनता तक नहीं पहुंचा देना चाहिए।

  (घ) एजेंसी की स्वयं अपनी अवसंरचना और संभार तंत्र समर्थन होना चाहिए।

  (ङ) यह संभव है कि क्षमता निर्माण के लिए नामोदिष्ट एजेंसी ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन में भी शामिल है/शामिल होगी। इसलिए, दो भूमिकाओं में हितों का संभावित विवाद है। एसईएमटी के भाग के रूप में भूमिका परियोजना कार्यान्वयन का अनुवीक्षण और देखरेख करना होगा और कार्यान्वयनकर्ता एजेंसी के रूप में यह वास्तविक सुपुर्द करने योग्य सेवाओं में शामिल होगी। ऐसी स्थिति में, यह सुनिश्चित करने के लिए विधिवत सावधानी रखनी होगी कि एसईएमटी के सदस्य, यद्यपि तकनीकी रूप से नामोदिष्ट एजेंसी के लिए कार्यरत हैं, किसी भी तरीके से ई-अधिशासन कार्यान्वयन कार्य में शामिल नहीं होते।

6.5.17 तदनुसार यह प्रस्तावित है कि राज्य सरकारों द्वारा क्षमता निर्माण निम्नलिखित दो विकल्पों के उपयुक्त संयोजन के माध्यम से किया जाना चाहिए :

(क) सरकार अथवा सरकारी क्षेत्र के उपक्रम अथवा किसी राज्य अथवा केंद्रीय एजेंसी के भीतर मौजूद स्रोतों से अपेक्षित पृष्ठभूमि और अनुभव के साथ। ऐसे मामलों में, जहां अपेक्षित हो,

संबंधित विभाग अथवा क्षमता स्थापित करने के लिए साधन के रूप में अभिज्ञात राज्य नोडल संगठनों में पदों का सृजन किया और प्रतिनियुक्ति पर कार्मिकों को लिया जा सकता है। पीईएमटी में क्षेत्र विशेषज्ञता के लिए सेवानिवृत्त कार्मिकों को पुनः रोजगार देने पर भी विचार किया जा सकता है।

(ख) सरकारी ढांचे के बाहर से समुचित कुशलता वाली परामर्शी एजेंसियों की नियुक्ति द्वारा। ऐसा करते समय, राज्य एक उपयुक्त चयन प्रक्रिया का अनुपालन करेगा। विकल्पतः राज्य उनकी ओर से यह कार्य करने के लिए एनआईएसजी की सलाह और सहायता प्राप्त कर सकता है। तथापि, ऐसा समर्थन राज्य सरकार के समग्र निर्देश के अधीन होगा। इसके अतिरिक्त, अगर आवश्यक समझा जाए और योजना आयोग तथा डीआईटी की सहमति से व्यक्तियों के साथ संविदाएं की जा सकती हैं।

6.5.18 आयोग ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन के लिए सरकारी विभागों में आंतरिक क्षमता निर्माण के महत्व पर पुनः बल देना चाहेगा। इस संबंध में पहला कदम वर्तमान क्षमता स्तर का आकलन करना होगा और उसके बाद कर्मचारियों और संगठनों दोनों के संबंध में इन दक्षताओं की वृद्धि के लिए एक रूपरेखा तैयार करनी होगी। अधिकांश राज्यों में सुस्थापित प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान हैं, जिनमें सरकारी अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित करने हेतु पर्याप्त अवसंरचना है। तथापि, इन संस्थानों में महत्वपूर्ण विषय के रूप में ई-अधिशासन पर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जा रहा है। ई-अधिशासन में अनुभव संकाय की कमी मुख्य कारणों में से एक है। ई-अधिशासन के क्षेत्र में इन संस्थानों को सुदृढ़ करना संभव और आवश्यक है। इसका निवारण इस क्षेत्र में प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों (एटीआइ) का उपयुक्त रूप से सुदृढ़ीकरण द्वारा किया जाना आवश्यक है।

6.5.19 आयोग ने 'कार्मिक प्रशासन का पुनः मार्जन' शीर्षक अपनी दसवीं रिपोर्ट में सिफारिश की है कि सभी सरकारी कर्मचारियों के लिए अनिवार्य प्रवेश प्रशिक्षण होना चाहिए। आयोग यह बल देना चाहेगा कि इन सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों का उपयुक्त रूप से तैयार आईसीटी मॉड्यूल होना चाहिए।

6.5.20 ऐसे संस्थात्मक दृष्टिकोण के अतिरिक्त, ई-अधिशासन कार्यक्रमों के सफल कार्यान्वयन से सीखने की भी आवश्यकता है। उदाहरणार्थ, कर्नाटक में 'भूमि' परियोजना ने दर्शाया कि एक सुपरिभाषित

प्रशिक्षण योजना ने परियोजना की सफलता में कैसे बड़ा योगदान दिया। एक सुयोजनाबद्ध और सु-निष्पादित प्रशिक्षण कार्यक्रम के अधीन 10,000 से अधिक सरकारी कर्मचारियों और 700 से अधिक ग्राम अधिकारियों को आंकड़े की तैयारी और वैधीकरण प्रक्रिया में 60 सप्ताहों की अवधि तक प्रशिक्षित किया गया था। इसी प्रकार, आंध्र प्रदेश का अनुभव दर्शाता है कि ई-सरकार पर 10 सप्ताह के कार्यक्रम के माध्यम से वरिष्ठ अधिकारियों को लेकर पर्याप्त संख्या में ई-चैम्पियनों का सृजन प्रशिक्षित सरकारी अधिकारियों का संचित समूह निर्मित करने में एक महत्वपूर्ण कदम हैं, जो राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना में अंतर्विष्ट ई-अधिशासन की कल्पनादृष्टि को कार्यान्वित कर सकते हैं।

6.5.21 सरकार में क्षमता निर्माण के प्रयासों के अतिरिक्त, लोगों को ई-अधिशासन के लाभों के बारे में अवगत कराने और उन्हें ई-अधिशासन परियोजनाओं के माध्यम से लागू प्रौद्योगिकी अंतरापृष्ठ से अधिक परिचित करने की भी आवश्यकता है। इस संघटन कार्यक्रम को इंटरनेट, टेलीविजन, सामुदायिक रेडियो सहित रेडियो और स्थानीय भाषा समाचारपत्र जैसे संसाधनों का प्रयोग करने में समर्थ होना चाहिए। ऐसी जागरूकता उत्पन्न करने के लिए संप्रेषण की विषयवस्तु स्थानीय वातावरण के उपयुक्त तैयार की जानी चाहिए। यह ई-अधिशासन को देश के भीतरी भागों तक ले जाएगा और यह स्वास्थ्य, शिक्षा, कृषि, पर्यावरण और व्यवसाय संबद्ध सेवाओं जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों तक सरकारी सेवाएं प्रदान करने में समर्थ होगा। आयोग ने अपनी पूर्व रिपोर्टों में लोगों, विशेषकर ग्रामीण जनता में कार्यक्रमों के सफल कार्यान्वयन के लिए जागरूकता उत्पन्न करने पर भी ध्यान केन्द्रित किया है। इस प्रकार, 'मानव संपदा का व्यापक विस्तार' (एनआरईजीए के कार्यान्वयन पर) शीर्षक अपनी दूसरी रिपोर्ट में इसने सिफारिश की थी (पैराग्राफ 5.2.1.6) :

(क) जागरूकता सृजन कार्यक्रम सभी राज्य सरकारों द्वारा प्रारंभ किया जाना चाहिए। प्रचार और मार्गनिर्देश की सामग्रियां स्थानीय भाषाओं में होनी चाहिए। इन कार्यक्रमों की प्रभावोत्पादकता स्वतंत्र नमूना सर्वेक्षणों द्वारा मापी जानी चाहिए।

(ख) ऑल इंडिया रेडियो और दूरदर्शन का गहन प्रयोग स्थानीय भाषाओं में किया जाना चाहिए जैसा सर्व शिक्षा अभियान और राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन के मामले में किया गया है।

आयोग का यह विचार है कि ई-अधिशासन पहलों के संबंध में लोगों में जागरूकता सृजित करने में समान दृष्टिकोण अपनाया जा सकता है।

6.5.22 सिफारिशें

(क) क्षमता निर्माण प्रयासों को संगठनात्मक क्षमता निर्माण तथा ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन से संबद्ध व्यक्तियों के व्यावसायिक और कुशलता उन्नयन दोनों पर भी ध्यान देना चाहिए।

(ख) प्रत्येक सरकारी संगठनों को क्षमता आकलन करना चाहिए, जिसे उनके कार्मिकों के प्रशिक्षण के लिए आधार बनाना चाहिए। ऐसा क्षमता आकलन राज्य सरकारों के मामले में राज्य सूचना प्रौद्योगिकी विभाग और केन्द्र में केन्द्रीय सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा किया जा सकता है। संगठनों को अपने कर्मचारियों और संगठन दोनों की दक्षता बढ़ाने के लिए एक रूपरेखा तैयार करनी चाहिए।

(ग) प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को शीर्ष पर रखते हुए राज्यों में प्रशिक्षण संस्थानों का एक नेटवर्क सृजित करने की आवश्यकता है। विभिन्न राज्यों में प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को सुदृढ़ ई-अधिशासन स्कंधों की स्थापना करके ई-अधिशासन में क्षमता निर्माण कार्यक्रम प्रारंभ करना चाहिए। राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना (एनईजीपी) के अधीन प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को सुदृढ़ किया जाना आवश्यक है।

(घ) राज्य सरकारों को डीआईटी, भारत सरकार के समग्र दिशानिर्देश और समर्थन के अधीन क्षमता निर्माण रूपरेखा (सीबीआरएम) को प्रचालनीय बनाना चाहिए।

(ङ) पूर्व सफल ई-अधिशासन पहलों से सीखे गए पाठ को प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सम्मिलित किया जाना चाहिए।

(च) 'मानव संपदा का व्यापक विस्तार' शीर्षक अपनी दूसरी रिपोर्ट के पैराग्राफ (5.2.1.6) में आयोग द्वारा की गई सिफारिशें ई-अधिशासन की पहलों के संबंध में लोगों में जागरूकता सृजित करने के लिए अपनाई जानी चाहिएं।

6.6 प्रौद्योगिकीय समाधानों का विकास करना

6.6.1 सही प्रौद्योगिकीय समाधान को अपनाना/विकसित करना

6.6.1.1 आधुनिक आईसीटी (सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी) प्रौद्योगिकीय समाधानों के सप्तक की व्यवस्था द्वारा अधिशासन प्रक्रिया में सहायता करती है। हालिया वर्षों में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के विकास में की गई तीव्र प्रगति ने प्रौद्योगिकी विकल्पों की व्यापक विविधता उपलब्ध करा दी है। इनमें से कुछ नवीन प्रौद्योगिकियां बॉक्स 6.5 में दर्शाई गई हैं।

6.6.1.2 तथापि, किसी भी विशिष्ट सरकारी कार्य के लिए किसी निश्चित प्रौद्योगिकी का निर्धारण करना संभव नहीं होगा क्योंकि प्रथमतः, प्रौद्योगिकी में तीव्रता से परिवर्तन होता है तथा दूसरे, भिन्न परिस्थितियों में भिन्न प्रौद्योगिकियों की आवश्यकता होगी। अतः व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण के एक बार निर्णीत हो जाने पर अगला तार्किक कदम प्रौद्योगिकीय साक्षात्कार को अभिकल्पित करना होगा। ऐसा करने में, यह परामर्शनीय होगा कि संगठन परियोजना के मानकों, संसाधन सीमाओं तथा आवश्यकताओं के अध्यधीन सर्वोत्तम संभव प्रौद्योगिकी को अपनाएं। अंतः गृह (आंतरिक) सक्षमताओं का विकास करना होगा जो संगठन की आवश्यकताओं के अनुरूप प्रौद्योगिकीय समाधनों की मांग कर सके तथा ऑफ-दि-शेल्फ समाधानों का चयन न करें। यह स्वीकारने की आवश्यकता है अधिकांश मामलों में सरकारी संगठनों को ऐसे समाधानों की आवश्यकता होगी जो निजी क्षेत्र द्वारा अपेक्षित समाधानों से महत्वपूर्ण रूप से भिन्न हैं। आदर्शतः, प्रौद्योगिकीय समाधान निम्न का सुनिश्चयन करेंगे :

(i) अभिगम्यता (नागरिकों के गृह द्वार पर) (नागरिकों के लिए सहज सुलभ)

(ii) प्रयोक्ता अनुकूल साक्षात्कार

(iii) लागत प्रभावोत्पादकता (उदाहरणार्थ मुक्त स्रोत सॉफ्टवेयर का प्रयोग करना)

(iv) दक्षता

(v) नम्यता

(vi) मापनीयता

(vii) स्थायित्व

(viii) विश्वसनीयता तथा सुरक्षा

6.6.2 मानदंड तथा अंतर-प्रचालनीयता

6.6.2.1 जैसाकि किसी पूर्ववर्ती अध्याय में उल्लेख किया गया है, केन्द्रीय तथा राज्य स्तरों पर विभिन्न सरकारी संगठनों ने विगत में सफलता के भिन्नांशों के साथ अनेक ई-अधिशासन परियोजनाओं को कार्यान्वित किया है। ऐसी पहलों के पीछे मुख्य प्रेरक बल या तो आम आदमी को बेहतर सेवाएं उपलब्ध कराना है अथवा उनकी दक्षता को बढ़ाने के लिए आंतरिक सरकारी प्रक्रियाओं का सरलीकरण करना है। विभिन्न संगठनों ने विभिन्न प्रौद्योगिकीय मंचों को अपनाया है और अपने स्वयं के समाधान निकाले

हैं। यद्यपि अनेक पहलें ऐसी चिन्ताओं का समाधान करती है जो सभी राज्यों में, या विभिन्न विभागों या संगठनों में विद्यमान हैं, समाधानों का विकास सामान्यतः अत्यल्प सामान्यतः या समन्वयन के साथ पृथक-पृथक किया गया है। इससे एक ओर तो प्रयासों में दोहरापन हुआ है और दूसरी ओर संगठनों में नेटवर्किंग में कठिनाई आई है। ऐसी भिन्नताओं का निवारण करने की आवश्यकता है ताकि सभी राज्यों में सफलताओं को प्रतिबलित किया जाए और विफलताओं का समापन हो। इसके लिए राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण तथा अंतर प्रचालनीयता के लिए मानदंडों का निरूपण किए जाने की आवश्यकता है।

6.6.2.2 राष्ट्रीय स्तर पर ऐसे मानदंड तैयार करने के लिए पहले ही प्रयास किए जा रहे हैं। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (सूचना प्रौद्योगिकी विभाग) द्वारा एक सांस्थानिक प्रक्रम स्थापित किया गया है जिससे सरकार, भारतीय मानक ब्यूरो, उद्योग में विषयवस्तु विशेषज्ञों, क्षेत्र विशेषज्ञों, अकादमीविद, नासकोम इत्यादि का प्रतिनिधित्व है। राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआईसी), जो सूचना प्रौद्योगिकी विभाग का संघटक हैं, मानकीकरण कार्यकलाप का संचालन तथा प्रबंधन कर रहा है।[76]

6.6.2.3 इस संबंध में प्रथम कार्य ऐसे मानकों तथा नीतियों के सेट का सृजन करना है जो विभिन्न संगठनों द्वारा एक दूसरे के साथ परस्पर अंतःक्रिया करने के तरीके का वर्णन करेंगे। इसे सामान्यतः अंतर-प्रचालनात्मक ढांचा कहा जाता है। इस अंतर-प्रचालनीयता ढांचे का प्रयोजन अन्य प्रणालियों के साथ यथावश्यक अंतर-प्रचालनीयता को सुकर बनाना है तथा साथ ही समाधानों को कार्यान्वित करने के लिए प्रयुक्त हार्डवेयर तथा प्रणालियों एवं अनुप्रयोग सॉफ्टवेयर के चुनाव में नम्यता प्रदान करना है। अंतर-प्रचालनीयता ढांचे में सामान्यतः आंकड़ा प्रौद्योगिकीय प्रोटोकॉल इत्यादि के अनुरक्षण तथा विनिमय से संबंधित नीतियों, मानकों तथा दिशानिर्देशों का एक सेट शामिल होता है। वर्तमान में ध्यान दिए जा रहे कुछ क्षेत्र निम्नलिखित है :-

- सूचना अभिगम्यता, प्रस्तुतीकरण तथा अभिलेखन
- आंकड़ा एकीकरण
- आंकड़ा विनिमय
- मेटा डाटा (आंकड़ा)
- नेटवर्क
- सुरक्षा

[76] स्रोत : किए जा रहे कार्यकलापों के ब्यौरे राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना-परियोजना प्रबंधन एकक द्वारा उपलब्ध कराए गए हैं।

6.6.2.4 दूसरा कार्य "उद्यम वास्तुकला ढांचे" का सृजन करना है जो विभिन्न अभिकरणों में तथा केन्द्र एवं राज्य सरकारों के कार्य की रूपरेखा के अंतर्गत प्रक्रियाओं को सरल बनाने तथा कार्य को एकीकृत करने के लिए अवसरों को अभिज्ञात करेंगे। इस प्रयास का परिणाम एक अधिक नागरिक केन्द्रित, ग्राहक संकेन्द्रित सरकार होगा जो बेहतर रूप से परियोजना परिणाम हासिल करने के लिए प्रौद्योगिकी में अधिकतम निवेश करती है।

6.6.2.4.1 "उद्यम वास्तुकला (ईए) प्रमुख सिद्धांतों तथा मॉडलों के सृजन, संसूचना तथा सुधार द्वारा व्यवसाय संकल्पना तथा कार्यनीति को प्रभावी उद्यम परिवर्तन में रूपांतरित करने की प्रक्रिया है जो उद्यम की भावी स्थिति का वर्णन करती है तथा इसके विकास को समर्थ बनाती है। उद्यम वास्तुकला के कार्यक्षेत्र में व्यक्ति, प्रक्रियाएं, उद्यम की सूचना तथा प्रौद्योगिकी तथा एक दूसरे के साथ तथा बाहरी माहौल के साथ उनके संबंध शामिल हैं। उद्यम वास्तुविद आधुनिकतम चहुंमुखी समाधानों का संघटन करते है जिनमें उद्यम की व्यवसाय चुनौतियों पर ध्यान दिया जाता है तथा उन्हें कार्यान्वित करने के लिए आवश्यक अधिशासन का समर्थन किया जाता है"।[77]

बॉक्स 6.4 साझा मानक

साझे मानक : वर्तमान में विभिन्न राज्य सरकारें अपनी प्रक्रियाओं को कम्प्यूटरीकृत करने तथा ई-अधिशासन की व्यवस्था करने के लिए अपने-अपने स्तर पर कार्य कर रही है। इनमें से कई कार्यक्रम बिक्रेता चालित हैं तथा माप योग्य नहीं है। सभी राज्यों तथा केन्द्रीय मंत्रालयों में एक समान ढंग से नागरिक/व्यवसाय पात्रता (हकदारिता) मानकों का विकास तथा प्रवर्तन करना महत्वपूर्ण है जिसका विस्तार मतदान, करों, प्रमाणपत्रों, वित्तीय उत्पादों, कानून प्रवर्तन तथा व्यष्टि कल्याण, भू-संपत्तियों संस्थाओं, व्यवसाय इत्यादि में है। ये मानक हार्डवेयर केन्द्रित तथा विक्रेता आधारित नहीं होने चाहिए बल्कि इनके द्वारा किसी भी राज्य, पंचायत संस्था, व्यवसाय, गैर-सरकारी संगठन या नागरिक द्वारा सहज प्रतिभागिता समर्थकारी होनी चाहिए जब भी वे ऐसा निर्णय करे। इन मानकों, टेम्प्लेटों तथा आंकड़ा प्रपत्रों का अभिकल्पन सावधानीपूर्वक सरकार, सूचना प्रौद्योगिकी कंपनियों, अकादमीविदों, अनुसंधान एवं विकास संस्थाओं तथा प्रयोक्ताओं/हितधारकों में से लिए गए विशेषज्ञ दल द्वारा किया जाना चाहिए जो नवीनतम रूझानों, प्रौद्योगिकी, सॉफ्टवेयर, प्रयोक्ता साक्षात्कार तथा अंतर-प्रचालनात्मक अपेक्षाओं को समझने है। हम अनुशंसा करते हैं कि इन नए मानकों का अनुसरण सभी राज्य सरकारों द्वारा किया जाए। इसके साथ ही, हम राज्य सरकारों द्वारा अनुसरित कुछ मानकों को समाविष्ट करने की आवश्यकता के बारे में सचेत है।

स्रोत : राष्ट्रीय ज्ञान आयोग

6.6.2.4.2 ईए एक प्रबंधन इंजीनियरी विधा है जो उद्यम के व्यापक चित्र को प्रस्तुत करती है जिसमें सामरिक आयोजना, संगठनात्मक विकास, संबंध प्रबंधन, व्यवसाय प्रक्रिया सुधार, सूचना एवं ज्ञान प्रबंधन तथा प्रचालन शामिल है। किसी संगठन की वास्तुकला में मॉडल, आरेख, सारणियां तथा वर्णन शामिल है जो मिलकर अभिकरण की जटिलताओं को सरलीकृत किन्तु अर्थपूर्ण अभ्यावेदनों में रूपांतरित

[77] गार्टनर जी 00141795 : गार्टनर डिफाईन्स दि टर्म "एंटरप्राईज आर्कीटेक्चर" एने लापकिन, जुलाई, 2006 जिसका उद्धरण http://www.govt nz/standred/bea से लिया गया है।

करते हैं कि अभिकरण किस प्रकार प्रचालन करता है (तथा प्रचालन करने का आशय रखता है)। ऐसे प्रचालनों का तर्कसंगत शब्दों (उदाहरणार्थ व्यवसाय प्रक्रियाएं, नियम, सूचना आवश्यकताएं तथा प्रवाह, प्रयोक्ता, अवस्थल) तथा तकनीकी शब्दों (उदाहरणार्थ हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, आंकड़े, संचार तथा सुरक्षा मानक और प्रोटोकॉल) में वर्णन किया जाता है। ईए उद्यम के वर्तमान अथवा "जैसा है" माहौल तथा इसके लक्ष्य अथवा "भावी माहौल", दोनों के लिए इन परिप्रेक्ष्यों की व्यवस्था करता है तथा साथ ही क्रमांकन योजना की व्यवस्था करता है जिसमें दोनों के बीच की यात्रा की रूपरेखा दी जाती है।[78]

6.6.2.4.3 किसी संगठन की एक सुसंरचित उद्यम वास्तुकला उस संगठन की संकल्पना, लक्ष्य तथा कार्यों के बीच संवर्धन को समझने में सहायता करती है। इस क्रिया में किसी संगठन के विभिन्न भागों के बीच अंतर निर्भरता का अभिग्रहण किया जाता है। यह संगठन के उद्देश्यों तथा कार्यकलापों के बीच संबंधन तथा संगठनात्मक प्रक्रियाओं तथा प्रौद्योगिकी के बीच संबंधों के अवबोधन में सहायता करती है। अंत में यह संगठनात्मक प्रक्रियाओं में अंतर्ग्रस्त जटिलताओं का समग्र चित्र प्रस्तुत करती है। इस प्रकार, ईए स्वयं में उद्देश्य नहीं है बल्कि संगठन के विभिन्न भागों के योगदान को इष्टतम करने का साधन है। यह व्यवसाय प्रक्रिया की पुनः निर्माण क्रिया को आरंभ करने के लिए एक आदर्श मंच का कार्य भी करता है। ऐसी वास्तुकला का समग्र उद्देश्य बेहतर निर्णयन करना है।

6.6.2.4.4 विगत दो दशकों में, उद्यम वास्तुकला (ईए) का कार्यान्वयन अनेक बड़े निजी क्षेत्रक संगठनों द्वारा सफलतापूर्वक किया गया है। किन्तु हालिया समय में अनेक सरकारी संगठनों ने उद्यम वास्तुकला के रूप में ढांचों, मॉडलों तथा संदर्भ वास्तुकलाओं का विकास करने का प्रयास किया है ताकि ई-सरकार सेवाओं तथा सूचना एवं प्रौद्योगिकी संसाधनों को कार्यान्वित तथा प्रबंधित किया जा सके। उदाहरणार्थ, दि क्लिगर-कोहेन अधिनियम (संयुक्त राज्य अमरीका) में यह अपेक्षा की गई है कि प्रत्येक संघीय अभिकरण एक उद्यम वास्तुकला का विकास करे।

6.6.2.4.5 केन्द्र, राज्य तथा स्थानीय सरकारी अभिकरणों द्वारा अपनी प्रक्रियाओं को संरेखित तथा संगठित करने तथा अपनी ई-सरकार सेवाओं को एकीकृत करने में सामना की जा रही चुनौतियां असंख्य है, विशेषतया एक ऐसे परिदृश्य में जहां कोई नियत परस्पर संगठनात्मक प्रक्रियाविधियां विद्यमान नहीं है। उद्यम वास्तुकला इस वांछित उद्देश्य के लिए एक महत्वपूर्ण माध्यम उपलब्ध कराती है - ई-अधिशासन अनुप्रयोगों का सफल परिदाय, अंतर-प्रचालनीयता का सुनिश्चयन तथा प्रयासों के प्रतिवलन का परिहार।

78 http://www.cms. hhs.gov/enterprisearchitecture/

6.6.2.4.6 भारतीय संदर्भ में, ई-अधिशासन अनुप्रयोगों की शुरूआत पहले ही कई सरकारी अभिकरणों में की जा चुकी है। जैसे-जैसे ये अनुप्रयोग विकसित होंगे तथा अधिक परिष्कृत बनकर आधारिक प्रक्रिया रूपांतरण में परिणामी होगा तथा जब वे एक एकल सरकारी अभिकरण से आगे विस्तारित होंगे, उनकी सफलता इस बात पर अधिक निर्भर होगी कि क्या उन्हें उद्यम वास्तुकला के संदर्भ के अंतर्गत परिभाषित तथा शुरू किया गया है। वर्तमान में, सुधार एक प्रणालीबद्ध उद्यम वास्तुकला पर आधारित नहीं है। इस कार्यस्थिति का एक कारण यह है कि सरकारी संगठनों में शीर्षस्थ प्रबंधक उद्यम शिल्पकारिताओं के प्रयोजन तथा मूल्य के पारम्परिक रूप से समझ नहीं पाए हैं जिसके कारण वे उनपर वह पूर्विकता ध्यान नहीं दे पाए हैं जिसकी वे पात्र है तथा जिसकी उन्हें अपेक्षा है।

6.6.2.4.7 सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ने एक कार्यकारी समूह का संघटन किया है जिसने पहले ही अपनी रिपोर्ट दे दी है तथा वर्तमान में एक अभिकरण को अभिज्ञात किया जा रहा है जो निम्न के लिए उत्तरदायी होगा :

- ई.ए. ढांचे की पूर्णता का विभिन्न स्तरों पर तथा विभिन्न हितधारकों के लिए इसकी अनुप्रयोज्यता के संबंध में सत्यापन।
- ई.ए. ढांचे के संघटकों का मॉडलों तथा प्रत्येक संघटक में अन्य पहलुओं के संबंध में विस्तृत वर्णन।
- केन्द्र तथा राज्य स्तरों पर एक प्रायोगिक कार्यान्वयन के साथ ई.ए. ढांचे के कार्यान्वयन की प्रविधि।

6.6.2.5 अगले कार्य में "नेटवर्क तथा सुरक्षा" के लिए मानकों का निरूपण अंतर्ग्रस्त है। यह कार्य सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग के अधीन मानकीकरण परीक्षण तथा गुणता प्रमाणन (एसटीक्यूसी) निदेशालय को सौंपा गया है। मानकीकरण के लिए सांस्थानिक प्रक्रम के अंतर्गत "मेटा डाटा एवं डाटा स्टैंडर्ड (मानक)" संबंधी एक विशेषज्ञ समिति का गठन किया गया है जिसने निम्नलिखित दो मसौदा मानक तैयार किए हैं : (क) व्यक्ति पहचान कूटीकरण तथा (ख) भू-क्षेत्र कूटीकरण। इसके अलावा, एक "मानक प्रक्रिया दस्तावेज" भी तैयार किया जा रहा है जिससे मानकों का कार्यक्षेत्र, निरूपण प्रक्रिया, मानकों के सिद्धांत, सांस्थानिक प्रक्रम में हितधारकों की भूमि तथा उत्तरदायित्व तथा मानक निरूपण के विभिन्न चरणों का वर्णन होगा। कार्यकारी समूह, कृत्तिक बल, विशेषज्ञ समितियां इत्यादि मानक निरूपण के लिए इस प्रक्रिया का अनुसरण करेंगी।

6.6.2.6 विभिन्न हितधारकों द्वारा डाटा के प्रयोग के लिए पहचान तथा अभिगम प्रोटोकॉल एवं मानकों के सृजन की आवश्यकता होगी जो संपूर्ण देश में प्रयोज्य होंगे। पहचान तथा अभिगम प्रबंधन संबंधी एक मसौदा नीति दस्तावेज पहले ही इस संबंध में तैयार किया जा चुका है।

6.6.2.7 मानक आधारित अंतर प्रचालनीयता तथा विद्यमान एवं नवीन ई-अधिशासन अनुप्रयोगों के साथ एकीकरण को सुकर बनाने के उद्देश्य से, एक राष्ट्रीय ई-अधिशासन परिदाय गेटवे (एनएसडीजी) जो एक मिडलवेयर अवसंरचना है, का सृजन बैक एंड विभागों को फ्रंट एंड सेवा अभिगम प्रदायकों से असंबद्ध करने के लिए एक संदेश स्विच तथा मानक आधारित मार्गीकरण के रूप में कार्य करने के लिए किया गया है। यह प्रणाली अब एनआईसी आंकड़ा केन्द्र, हैदराबाद में संस्थापित की गई है तथा केन्द्र/राज्य स्तरों पर विभिन्न ई-अधिशासन परियोजनाओं के साथ एकीकरण के लिए तैयार है। वर्तमान में आपदा सुधार स्थल के लिए आयोजना एवं अधिप्राप्ति का कार्य किया जा रहा है।

6.6.2.8 समस्त ई-अधिशासन कार्यकलापों का केन्द्र बिन्दु नागरिक है। अतः देश भर में भाषाओं की विविधता के कारण, ई-अधिशासन पहलों का निर्माण एक ऐसे मंच पर किया जाना है जो ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों तक अभिगम के उद्देश्य से स्थानीय भाषाओं में साक्षात्कार को समर्थित करे। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग पहले ही "स्थानीकरण तथा भाषा प्रौद्योगिकी मानक" तैयार कर रहा है जिसके निम्न लाभकारी परिणाम होंगे :-

- भारतीय भाषाओं के लिए मसौदा वर्ण कूटीकरण मानक
- भारतीय भाषा फोंट के लिए मसौदा सर्वोत्तम व्यवहार/दिशानिर्देश
- कुंजीपट्ल रूपरेखा संबंधी मसौदा रिपोर्ट
- ब्राऊजर समर्थित सर्वोत्तम व्यवहार/दिशानिर्देश
- लेक्सिकन निर्माण एवं विषयवस्तु सृजन दिशानिर्देश

6.6.2.9 विभिन्न नागरिक केन्द्रित पहलों, विशेषतया ग्रामीण क्षेत्रों पर संकेन्द्रण करने वाली पहलों की सफलता इन स्थानीकरण मानकों के सफल तथा प्रभावी निरूपण पर निर्भर होगी।

6.6.2.10 सिफारिश

क. निम्न कार्य करने की आवश्यकता है :

(i) एक राष्ट्रीय ई-अधिशासन "उद्यम वास्तुकला" ढांचे का विकास करना जैसाकि कुछ देशों में किया गया है।

(ii) ई-अधिशासन पहलों के सफल कार्यान्वयन में "उद्यम वास्तुकला" के प्रयोग को संबंर्धित करना; इसके लिए सभी सरकारी संगठनों में शीर्ष स्तर के प्रबंधकों का क्षमता निर्माण किया जाना आवश्यक होगा।

6.7. कार्यान्वयन

ई-अधिशासन परियोजनाएं अपने उद्देश्यों, प्रौद्योगिकीय आवश्यकताओं, आंकड़ाधारों पर निर्भरता, सांस्थानिक समर्थन की आवश्यकता इत्यादि के आधार पर विविध स्वरूप की हो सकती है। वे सूचना तक अभिगम की व्यवस्था करने की ओर लक्षित सरल परियोजनाओं से लेकर जटिल स्वरूप की हो सकती है जिनके लिए विस्तृत व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण तथा सभी संगठनों में आंकड़ाधारों के एकीकरण की आवश्यकता होगी।

6.7.1 सरल ई-अधिशासन परियोजनाओं का कार्यान्वयन

6.7.1.1 ई-अधिशासन की परिधि में आने वाला प्रथम तथा संभवतः सर्वाधिक सहज कार्यकलाप आधुनिक सूचना

बॉक्स 6.5 कुछ नवीन प्रौद्योगिकीय समाधान

(1) ई-अधिशासन तथा आधारिक स्तर की आयोजना के लिए भौगोलिक सूचना प्रणाली (जीआईएस):

स्थायी विकास के लिए आयोजना हेतु आधारिक स्तर पर निर्णयन की आवश्यकता है। ऐसी क्षमताओं का विकास करने के लिए, भौगोलिक सूचना प्रणाली (जीआईएस) के प्रयोग के जरिए प्राप्त आकाशीय डाटा को अन्य आंकड़ाधारों के साथ एकीकृत करने की आवश्यकता है। इस संबंध में, एनआईसी ने पहले ही एक "राष्ट्रीय जीआईएस ढांचे" का गठन "आयोजना के लिए बहु परत जीआईएम हेतु आकाशीय डाटा अवसंरचना" परियोजना के अधीन किया है जो योजना आयोग द्वारा समर्थित है। अंतरित विभाग तथा आईएसआरओ की जीआईएस के व्यापक अनुप्रयोग के लिए अपेक्षित उपग्रह प्रणालियों के सृजन में एक नोडल (मुख्य) भूमिका है।

(2) अभिगम्यता सुधार के लिए ई-अधिशासन परियोजनाओं में हस्त-धारित युक्तियां

विभिन्न विकास कार्यक्रम जैसे राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना, राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन, सर्व शिक्षा अभियान इत्यादि ग्रामीण क्षेत्रों की ओर अभिमुख है। इन कार्यक्रमों के उचित प्रबंधन तथा मानीटरिंग के लिए, गतिशील हस्तधारित युक्तियां निकृष्ट अथवा शून्य संयोजकता तथा अनियमित विद्युतापूर्ति द्वारा प्रस्तुत चुनौतियां को पूरा करने में सहायक सिद्ध हो सकती है।

(3) मोबाइल आधारित ई-अधिशासन

ग्रामीण क्षेत्रों में मोबाइल दूरभाष सेवा में अभूतपूर्व वृद्धि ने ग्रामीण क्षेत्रों में इलेक्ट्रानिक लेनदेन (वित्तीय लेनदेन सहित) तथा इंटरनेट सुविधाएं शुरू करने से उनके प्रयोग की संभावना का मार्ग खोल दिया है जिससे ई-अधिशासन पहलों द्वारा प्रदत्त विभिन्न नागरिक अनुकूल सेवाओं का एक नवीन मार्ग खुल गया है।

संचार प्रौद्योगिकी का प्रयोग करने के सूचना का प्रसार करना है। ऐसा सामान्यतः सभी संगठनों द्वारा अपनी स्वयं की वेबसाइट के माध्यम से किया जाता है। इस कार्यान्वयन को सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के पारित होने से प्रोत्साहन मिला जिसमें सभी सरकारी संगठनों के लिए सार्वजनिक क्षेत्र में कतिपय किस्म की जानकारी को डाला जाना अधिदेशित है। वेबसाइटों के जरिए प्रसारित की जाने वाली सूचना को तीन श्रेणियों में श्रेणीकृत किया जा सकता है :-

(क) स्थैतिक सूचना

(ख) गत्यात्मक सूचना

(ग) लेनदेन सूचना

स्थैतिक सूचना वह सूचना है जो सामान्यतः अल्पावधि अंतरालों में परिवर्तित नहीं होती। इनमें संगठन, नियम, विनियमों तथा विभिन्न प्रक्रियाविधियां संबंधी सूचना शामिल है। दूसरे ओर गत्यात्मक सूचना में अक्सर परिवर्तन होता रहता है तथा इसमें समय सीमाएं विनिर्दिष्ट करने वाली विभिन्न अधिसूचनाएं, निविदा अधिसूचनाएं -आवेदनपत्र आमंत्रित करने वाली अधिसूचनाएं इत्यादि जैसी जानकारी शामिल हैं। सूचना की तृतीय श्रेणी - लेनदेन सूचना - किसी विशिष्ट लेनदेन के बारे में सूचना है जिसमें किसी नागरिक की रूचि हो सकती है। यह सामान्यतः नागरिकों द्वारा किए गए आवेदनों की प्रास्थिति के स्वरूप की होती है।

6.7.1.2 वेबसाइटों का अनुरक्षण करने वाले सभी संगठनों का नैमित्तिक सर्वेक्षण यह दर्शाता है कि अभी भी संकेन्द्रण स्थैतिक सूचना उपलब्ध कराने पर है तथा यहां भी जो सूचना प्रदर्शित की जाती है वह वही होती है जिसे संगठन महत्वपूर्ण मानता है बजाए उस सूचना के जो नागरिक जानना चाहते हैं। अतः यह आवश्यक है कि प्रदर्शित की जा रही सूचना की किस्म का स्वतंत्र मूल्यांकन किया जाए ताकि नागरिकों की आवश्यकताओं को सुनिश्चित किया जा सके। यह एक आवधिक प्रक्रिया होनी चाहिए।

6.7.1.3 कुछेक साइटों में गत्यात्मक सूचना होती है। जहां तक लेनदेन संबंधी सूचना का संबंध है, यह अत्यधिक अल्प संगठनों तक सीमित है। वेबसाइटों को नागरिकों के लिए उपयोगी बनाने के उद्देश्य से यह आवश्यक है कि संगठन क्रमिक रूप से स्थैतिक सूचना से लेनदेन सूचना की ओर संचलन करें।

6.7.1.4 लेनदेन संबंधी सूचना उपलब्ध कराना प्रक्रियाओं के बैक एंड कम्प्यूटरीकरण के बिना संभव नहीं होगा किन्तु अंततः सभी बैक एंड प्रक्रियाओं का कम्प्यूटरीकरण लेनदेन सूचना के सृजन में परिणामी होगा जिसमें नागरिक रूचि रखते हैं। अतः शुरूआत में लेनदेन सूचना ऑफलाइन होगी जिसे अति लघु अंतरालों पर अद्यतन किया जाएगा किन्तु साथ ही सभी प्रक्रियाओं के कम्प्यूटरीकरण की प्रक्रिया को एक साथ शुरू किया जाएगा तथा इसे बाद में सूचना प्रसार प्रणाली के साथ संबद्ध कर दिया जाएगा।

6.7.2 जटिल ई-अधिशासन परियोजनाओं को कार्यान्वित करना

6.7.2.1 जटिल ई-अधिशासन परियोजनाओं का कार्यान्वयन उतना ही जटिल है जितना की किसी बृहत निर्माण योजना का निष्पादन। एक ई-अधिशासन परियोजना में काफी अधिक संघटक होते है तथा इनमें से प्रत्येक का निष्पादन उचित प्रकार किया जाना है। इससे भी अधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि इन संघटकों के संचालन में क्रम निर्धारण तथा सहकालिकता (सहचालन) की कतिपय मात्रा अंतर्ग्रस्त है। जैसाकि पहले उल्लेख किया गया है, ई-अधिशासन परियोजनाओं में पुनः अभिकल्पन तथा नवीन प्रकियाओं की संस्थापना, हार्डवेयर क्षमता निर्माण तथा सॉफ्टवेयर का विकास अंतर्ग्रस्त है। बदले में इनमें से प्रत्येक संघटक के अनेक संघटक है जिनका निष्पादन उचित क्रम में किया जाना है। सामान्य अनुभव यह रहा है कि ई-अधिशासन परियोजनाओं के लिए निष्पादन हेतु व्यापक आयोजना नहीं की जाती तथा यह एक ओर विलम्बों में तथा दूसरी ओर प्रयासों तथा संसाधनों के अपव्यय में परिणामी होती है। अक्सर, हार्डवेयर की अधिप्राप्ति तीव्र होती है किन्तु अन्य संघटक काफी पिछड़ जाते हैं। इसके अतिरिक्त, यह भी देखा गया है कि प्रौद्योगिकीय समाधान प्रदायक सरकारी संगठनों के कार्यकरण को पूर्णरूपेण समझ नहीं पाते जबकि सरकारी पदाधिकारियों को प्रौद्योगिकी का अल्प ज्ञान होता है। आदर्श स्थिति ऐसे सरकारी पदाधिकारी को ढूंढ़ना होगा जो प्रौद्योगिकी का समान रूप से जानकर हो तथा उसे कार्यान्वयन के प्रबंधन हेतु नियोजित किया जाए। चूंकि ऐसा किया जाना सदैव संभव नहीं होता, क्षेत्र विशेषज्ञों को प्रौद्योगिकी विशेषकर सन्निकट समन्वयन में कार्य करने की आवश्यकता है।

6.7.2.2 ई-अधिशासन परियोजनाओं का एक अन्य महत्वपूर्ण पहलू यह है कि ई-अधिशासन मार्ग (स्वरूप) में डाले जाने वाले किसी भी सरकारी कार्य के सामान्यतः अनेक भाग होते हैं। इनमें से कुछ भाग सहजता से आईसीटी को सुलभ हो जाते है जबकि अन्यों के लिए अधिक प्रयास किया जाना अपेक्षित होगा। शिकायत निवारण प्रणाली "लोकवाणी" इसका एक अच्छा उदाहरण है। सबसे पहले, याचिकाओं

की प्राप्ति के लिए केन्द्रीय सुविधा का कम्प्यूटरीकरण किया गया। अगला तर्कपूर्ण (युक्तिसंगत) कदम संभवतः सभी विभागों में सभी प्रक्रियाओं का कम्प्यूटरीकरण करना होगा ताकि याचिकाकर्ता वस्तुतः अपने आवेदन पत्र की स्थिति का पता लगा सके। अंततः चरण एक कागजरहित कार्यालय होगा जिसमें कागज का प्रत्येक संचलन कम्प्यूटर में किया जाएगा तथा उसे सार्वजनिक क्षेत्र में रखा जाएगा ताकि सभी याचिकाकर्ता वस्तुतः अपने अनुरोध की संचलन स्थिति को ऑनलाइन देखने में समर्थ हों।

6.7.2.3 आयोग का यह विचार है कि ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन में एक विस्तृत "परियोजना प्रबंधन" क्रिया अंतर्ग्रस्त होगी जिसमें निम्न कार्यकलाप शामिल होंगे :-

1) *संपूर्ण ई-अधिशासन परियोजनाओं को संघटकों/कार्यकलापों में विभाजित करना :* इस प्रक्रिया में कार्यकलापों की पहचान करना तथा उन्हें ऐसे कार्यकलापों में पृथक्कृत करना अंतर्ग्रस्त होगा जो क्रमांकिक स्वरूप के होते हैं तथा वे जिन्हें समानांतर रूप से शुरू किया जा सकता है।

2) *कार्यान्वयन योजना तैयार करना :* इसमें प्रत्येक कार्यान्वयन के लिए विस्तृत योजना तथा अनुसूची शामिल होगी। मानक परियोजना प्रबंधन साधनों का प्रयोग किया जाएगा।

3) *संसाधन आवंटन :* ढांचे को एक बार अंतिम रूप दिए जाने के पश्चात मानव तथा वित्तीय संसाधन आवंटित किया जाना आवश्यक होगा।

4) *आरंभण तथा निरंतर ट्रेकिंग :* कार्यकलापों को ढांचे के अनुसार आरंभ किया जाना अपेक्षित होगा तथा उनकी प्रगति के साथ-साथ विभिन्न कार्यकलापों का निरंता अनुवीक्षण किया जाना सुनिश्चित करना होगा।

5) *मध्यावधि सुधार :* यदि आवश्यक हो तथा जैसाकि कार्यान्वयन के दौरान कार्यकलापों के निरंतर अनुवीक्षण के माध्यम से निर्धारित किया जाए, परिणाम हासिल करने के उद्देश्य से मध्यावधि सुधार का सहारा लिया जा सकता है।

6.7.2.4 *प्रबंधन परिवर्तन :* चूंकि ई-अधिशासन अधिशासन सुधार में निदर्शनात्मक अंतरण का द्योतक है, सरकारी संगठनों तथा व्यष्टियों को अपने कार्य की शैली की बदलना होगा ताकि वे इन परिवर्तनों को अपना सके तथा इनके अनुकूल बन सके। इसके लिए संगठनों में एक प्रबंधन परिवर्तन क्रिया का

संचालन करना होगा ताकि शक्ति, प्राधिकार तथा विवेकाधिकार को खोने की अवधारणा का अनुकूलन किया जा सके, अंकीय दस्तावेजों में विश्वास उत्पन्न किया जा सके तथा परियोजनाओं में स्वामित्व की भावना का विकास किया जा सके।

6.7.2.5 एक विश्व बैक दस्तावेज[79] ने जिसने यह विश्लेषण किया था कि विभिन्न देशों में किस प्रकार व्यक्तिगत मुद्दों ने ई-अधिशासन परियोजनाओं को धीमा कर दिया था, पांच चुनौतियों को अभिज्ञात किया था जिनपर परिवर्तन लाते समय ध्यान दिया जाना आवश्यक है :-

- *नौकरी खोने का खतरा प्रतिरोध को बढ़ाता है :* नौकरी खोने के वास्तविक या परिकल्पित खतरे पर पर्याप्त ध्यान दिया जाना चाहिए ताकि गलत सूचना तथा अफवाहों के माध्यम से कर्मचारियों के नैतिक बल को क्षति का उपशमन किया जा सके। कर्मचारियों को कौशलों के नए सेट के लिए सहायता तथा पुनः प्रशिक्षण की आवश्यकता है।
- *सरकारी स्टाफ बाहरी स्टाफ से खार खा सकता है :* बाह्य परामर्शदाताओं द्वारा उनके कथित रूप से विशेषाधिकृत माने जाने वाले क्षेत्र पर अंतर्क्षेपण से कठोर प्रतिरोध का सृजन होता है। यह काफी सहायक होगा यदि बाह्य स्टाफ के पास कर्मचारियों से बात करने का समय तथा सहनशक्ति हो।
- *उच्च स्तरीय समर्थन से स्टाफ का समर्थन सुनिश्चित नहीं होता :* शीर्षस्थ राजनैतिक नेता चाहे ई-सरकार परियोजना का समर्थन करें, वरिष्ठ पदाधिकारी तथा उनका स्टाफ अप्रतिबद्ध रहते हैं यदि उन्हें नवीन प्रणाली में संचलन करने में कोई लाभ नजर नहीं आते।
- *जब श्रेय की साझेदारी नहीं की जाती तो स्टाफ उत्साहहीन रहता है :* एक आम अवधारणा यह है कि ई-सरकार परियोजना सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की परियोजना है तथा यदि परियोजना सफल होती है तो सूचना प्रौद्योगिकी विभाग को समस्त श्रेय प्राप्त होगा। यह असहयोग में परिणामी होता है। विभागों में परस्पर संघर्ष भी एक विभाग के आगे रहने तथा समस्त श्रेय प्राप्त करने में परिणामी होता है। इससे परियोजना की सफलता धूमिल हो जाती है जब तक कि उसपर समुचित ध्यान न दिया जाए।

[79] जी स्टॉफ प्रोत्साहन तथा परियोजना कार्यान्वयन : ई-सरकार से पाठ विश्व बैंक अक्तूबर, 2005

- *प्रबंधकों द्वारा बढ़ा चढ़ा कर बताए गए जोखिम की चिन्ता से परियोजना विश्वसनीयता को हानि पहुंचती है :* इस डर से कि नई प्रणालियां सफल नहीं होगी, प्रबंधकों में समानांतर में मैनुअल प्रणालियां जारी रखने की प्रवृत्ति होती है तथा इस प्रकार स्टाफ के लिए नई प्रणाली में अंतरित करने में कोई प्रोत्साहन नहीं रहता। इससे यह संकेत भी जाता है कि नई प्रणाली अविश्वसनीय है। परीक्षण अवधि का दीर्घीकरण भी प्रयोक्ताओं को पुरानी आदतें बदलने से हतोत्साहित करता है जिससे अंतिम अंतरण और भी कठिन हो जाता है।

6.7.2.6 प्रबंधन परिवर्तन का संगठनात्मक के साथ-साथ एक मानवीय पहलू भी है तथा इसपर अत्यधिक सावधानीपूर्वक ध्यान दिया जाना आवश्यक है। प्रबंधन परिवर्तन अपेक्षाएं हरेक संगठन में अलग-अलग होती हैं तथा साथ ही संगठन के भीतर कर्मचारियों में भी भिन्न होती हैं। प्रक्रिया सुधारों की आवश्यक सह प्रतिबद्धता के रूप में प्रबंधन प्रक्रिया अभ्यास करने के लिए एक प्रणालीबद्ध तथा मापित दृष्टिकोण अपनाए जाने, प्रौद्योगिकी तथा क्षमता निर्माण अपनाने की आवश्यकता है। यह अक्सर वांछनीय होगा कि परिवर्तन प्रबंधन में विशेषज्ञता वाले संगठनों की सेवाएं ली जाएं।

6.7.2.7 सिफारिशें

क. सभी संगठन नागरिकों के परिप्रेक्ष्य से अपनी वेबसाइटों पर उपलब्ध सूचना का आवधिक स्वतंत्र मूल्यांकन करें तथा प्राप्त पुनर्निवेशन के आधार पर अपनी वेबसाइटों को पुनः अभिकल्पित करें।

ख. प्रत्येक सरकारी संगठन अपनी वेबसाइटों के माध्यम से लेनदेन संबंधी सूचना उपलब्ध करने के लिए एक समयबद्ध योजना तैयार करें। आरंभ में ऐसा नियमित अंतरालों पर वेबसाइटों को अद्यतन करके किया जा सकता है जबकि इसके साथ-साथ ही बैक एंड प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण किया जाए तथा उन्हें कम्प्यूटर नेटवर्कों पर डाला जाए। अंततः सभी बैक एंड प्रक्रियाएं कम्प्यूटरीकृत कर दी जाएं।

ग. जटिल ई-अधिशासन परियोजनाओं की आयोजना तथा कार्यान्वयन अनेक भागों/संघटकों वाली किसी भी प्रमुख परियोजना की भांति किया जाए जिसके लिए परियोजना प्रबंधन क्षमता का आंतरिक विकास किया जाए।

घ. ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन में विस्तृत "परियोजना प्रबंधन" क्रिया अंतर्ग्रस्त होगी जिसमें निम्न कार्यकलाप शामिल होंगे :

(i) संपूर्ण ई-अधिशासन परियोजनाओं का संघटकों/कार्यकलापों में बांटना

(ii) प्रत्येक कार्यकलाप की विस्तृत आयोजना करना

(iii) मानव तथा वित्तीय, दोनों प्रकार के संसाधन आवंटित करना

(iv) योजना के अनुसार कार्यकलापों का आरंभण तथा निरंतर ट्रैकिंग

(v) आवश्यकताधारित मध्यावधि सुधार

ङ एनईजीपी जैसे रूपंतरणीय कार्यक्रमों को कार्यान्वित करते समय, प्रबंधन परिवर्तन के प्रति संरचित दृष्टिकोण की महत्ता को स्वीकारना अनिवार्य है अर्थात रूपांतरण का जन पक्ष। सरकारी अभिकरणों, विशेषतया नोडल मंत्रालयों तथा प्रशासनिक सुधार तथा सूचना प्रौद्योगिकी विभागों के लिए यह आवश्यक है कि वे समुचित प्रबंधन परिवर्तन कार्यनीतियों तथा योजनाओं का अभिकल्पन ई-अधिशासन कार्यान्वयन के साथ करें।

6.8 अनुवीक्षण तथा मूल्यांकन

6.8.1 यद्यपि ई-अधिशासन परियोजनाओं की शुरूआत आरंभण के पैमाने तथा जटिलताओं के कारण सामान्यतः उनका प्रायोगिक चरण पर परीक्षण करने के पश्चात ही की जाती है, ऐसी परियोजनाओं का निरंतर अनुवीक्षण किया जाना आवश्यक है। ऐसा अनुवीक्षण विविध प्राचलों पर आधारित हो सकता है- वित्तीय व्यवहार्यता, प्रयोग की सहजता, अंतः गृह क्षमता का आकलन, लेनदेनों की प्रमात्रा, प्रौद्योगिकीय समाधानों की समुचितता, व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण की पर्याप्तता, कठिन स्थितियों का प्रहस्तन करने की सक्षमता इत्यादि। मूल उद्देश्य सामयिक तरीके से समस्याओं को अभिज्ञात करना है ताकि सुधारात्मक उपाय किए जा सकें। इसमें आयोजित ढांचे की तुलना में किसी भी निर्दिष्ट समय पर कार्यान्वयन की प्रास्थिति का पता लगाना, प्रक्षेपित अनुमानों के प्रति निविष्टियों की ट्रैकिंग करना तथा किन्हीं अंतरों के मामले में सुधारात्मक उपाय अभिज्ञात करना शामिल होगा। इस प्रकार, कार्यान्वयन अभिकरणों द्वारा निरंतर अनुवीक्षण किया जाना है।

6.8.2 ई-अधिशासन परियोजनाओं की सफलता या विफलता उन उद्देश्यों, जो आरंभ में निर्धारित किए गए थे की प्राप्ति या अन्यथा पर निर्भर होगी। उनका मूल्यांकन विभिन्न प्राचलों के आधार पर किया जा सकता है - नागरिकों का संतुष्टि स्तर, विभिन्न हितधारकों द्वारा प्रयोग की सहजता, प्रौद्योगिकी की लागत प्रभावोत्पादकता, लक्षित जनता द्वारा वास्तविक स्वीकृति या अन्यथा, वित्तीय स्थायित्व इत्यादि। तथापि, परियोजना की सफलता या असफलता का मूल्यांकन स्वतंत्र अभिकरणों द्वारा किया जाना आवश्यक है ताकि एक चहुर्मुखी आधुनिकतम तथा वस्तुनिष्ठ चित्र प्रस्तुत किया जा सके। ऐसे मूल्यांकन के लिए प्राचलों का निर्धारण पहले ही कर लिया जाएगा।

6.8.3 सिफारिशें

क. कार्यान्वयन के दौरान ई-अधिशासन परियोजनाओं का अनुवीक्षण कार्यान्वयनकर्ता संगठन द्वारा उसी तरीके से किया जाएगा जिस प्रकार बड़ी अवसंरचना परियोजनाओं के लिए परियोजना अनुवीक्षण किया जाता है। परियोजना के कार्यान्वयन के पश्चात भी यह सुनिश्चित करने के लिए सतत अनुवीक्षण की आवश्यकता होगी कि प्रत्येक संघटक अभिकल्प के अनुसार कार्य कर रहा है।

ख. ई-अधिशासन परियोजनाओं की सफलता या विफलता का मूल्यांकन पहले से ही नियत किए गए प्राचलों के आधार पर स्वतंत्र अभिकरणों द्वारा किया जाएगा।

6.9 समन्वयन के लिए सांस्थानिक ढांचा तथा संसाधनों/सूचना की साझेदारी

6.9.1 आयोग का विचार है कि सूचना प्रौद्योगिकी तथा संसाधनों के प्रभावी तथा दक्ष विकास, अधिप्राप्ति तथा प्रयोग के साथ-साथ सूचना प्रौद्योगिकी तथा ई-अधिशासन कार्यक्रमों के प्रबंधन तथा आयोजना का उत्तरदायित्व केन्द्र तथा राज्य स्तरों पर व्यष्टि सरकारी अभिकरणों में विहित होगा। इसके अतिरिक्त, उन पहलों के संबंध में एक सांस्थानिक प्रक्रम सुव्यवस्थित करने की आवश्यकता होगी जहां बहुल आंकड़ाधारों का एकीकरण तथा अभिकरणों के बीच सूचना की साझेदारी की आवश्यकता है क्योंकि तदर्थ सहयोग तथा निकृष्ट समन्वयन न केवल कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में अनावश्यक विलंबों में परिणामी होगा बल्कि इससे वे पूर्णतया विफल भी हो जाएंगे। साथ ही, चूंकि वर्तमान में कार्यान्वयाधीन या परिकल्पित की जा रही अनेक ई-अधिशासन परियोजनाओं में स्थानीय स्व-सरकार स्तरों तक राज्यों के भीतर तथा परस्पर समानताएं विद्यमान है, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के सर्वोत्तम पद्धतियों तथा नवाचार का सांस्थानिक

भंडार सृजित करना उपयोगी होगा। ऐसी सूचना की साझेदारी से ऐसी सर्वोत्तम पद्धतियों के सहज प्रतिबलन के काफी प्रोत्साहन मिलेगा तथा उन परियोजनाओं का परिहार करने में मूल्यांकन समय तथा प्रयास की बचत होगी जिनमें अंतर्हित विफलताएं हैं तथा जो असफल रही हैं।

6.9.2 भारत सरकार तथा अधिकांश राज्य सरकारों ने सूचना प्रौद्योगिकी विभागों का सृजन किया है, तथापि संबंधित सूचना प्रौद्योगिकी विभाग तथा अन्य मंत्रालयों/संगठनों के बीच कर्त्तव्यों तथा उत्तरदायित्वों की स्पष्ट सुभिन्नता की आवश्यकता है। सूचना प्रौद्योगिकी विभागों को वे कार्य करने होंगे जिनका दक्षतापूर्वक निष्पादन अन्य विभागों द्वारा नहीं किया जा सकता। यह कतिपय आम सेवाओं तथा आम अवसंरचना का संचालन या प्रबंधन भी कर सकता है। तथापि समाधानों के विकास तथा कार्यान्वयन का कार्य संबद्ध विभागों पर छोड़ा जा सकता है। स्पष्टता लाने के उद्देश्य से, संबंधित सूचना प्रौद्योगिकी विभागों को निम्न कार्य सौंपे जाएंगे :

1) प्रत्येक संगठन के लिए ई-तैयारी लेखापरीक्षा का संचालन करना
2) मानकीकरण का प्रवर्तन करना
3) समन्वयन में सहायता करना जब ई-अधिशासन परियोजनाएं किसी संगठन के कार्यात्मक क्षेत्र में संक्रमण करे
4) प्रयोक्ता विभागों तथा प्रशिक्षण संस्थानों को संबद्ध करके क्षमता निर्माण को सुकर बनाना (अकादमिक तथा निजी क्षेत्रक संस्थानों सहित)
5) ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन करना
6) सर्वोत्तम व्यवहारों के भंडार गृह के रूप में कार्य करना तथा सफल परियोजनाओं के मामले में क्षैतिज प्रतिबलन को प्रोत्साहित करना
7) प्रौद्योगिकीय समाधान का चयन/विकास करने में सहायता करना।

6.9.3 भारत सरकार व्यवसाय का आवंटन नियमावली, 1961 की द्वितीय अनुसूची में सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के मामले में अन्यों के अलावा निम्न व्यवसाय मामले आवंटित किए गए हैं :

"(3) ई-अधिशासन, ई-वाणिज्य, ई-चिकित्सा, ई-अवसंरचना इत्यादि के संवर्धन में अन्य विभागों को सहायता।"

आयोग का विचार है कि सूचना प्रौद्योगिकी विभाग को आवंटित कारोबार ई-अधिशासन के मामले में अधिक व्यापक बनाया जाए ताकि उसमें उपर्युक्त कार्यों को शामिल किया जाए।

6.9.4 इस प्रकार, केन्द्र तथा राज्य सरकार के स्तरों पर सूचना प्रौद्योगिकी विभाग उन परियोजनाओं के प्रौद्योगिकीय समर्थन, संवर्धन तथा नेटवर्किंग तथा समग्र कार्यकरण की व्यवस्था हेतु समन्वयनकारी अभिकरणों के रूप में कार्य करेंगे जिनमें विभिन्न स्तरों पर अंतर-अभिकरण अंतर्ग्रस्तता है।

6.9.5 सिफारिशें

क. केन्द्र तथा राज्य सरकारी स्तरों पर सूचना प्रौद्योगिकी विभाग उनके द्वारा अभिज्ञात तथा संकल्पित ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन में अन्य विभागों तथा संगठनों को सांस्थानिक सहायता उपलब्ध कराएं। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग का संकेन्द्रण निम्न पर होना चाहिए :-

1) प्रत्येक संगठन के लिए ई-तैयारी लेखापरीक्षा का संचालन करना

2) मानकीकरण का प्रवर्तन करना

3) समन्वयन में सहायता करना जब ई-अधिशासन परियोजनाएं किसी संगठन के कार्यात्मक क्षेत्र में संक्रमण करे

4) ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन करना

5) सर्वोत्तम व्यवहारों के भंडार गृह के रूप में कार्य करना तथा सफल परियोजनाओं के मामले में क्षैतिज प्रतिबलन को प्रोत्साहित करना

6) प्रौद्योगिकीय समाधानों के चयन में सहायता करना।

ख. भारत सरकार व्यवसाय का आवंटन नियमावली, 1961 की द्वितीय अनुसूची में ई-अधिशासन की विषयवस्तु के संबंध में इन तत्वों को शामिल करने के लिए उपयुक्त प्रकार संशोधन किया जाए।

6.10 सरकारी-निजी भागीदारी (पीपीपी)

6.10.1 ई-अधिशासन पहलों के सफल कार्यान्वयन तथा इससे भी अधिक उनके स्थायित्व के लिए वित्तीय तथा प्रबंधकीय संसाधनों की अत्यधिक आवश्यकता है। हालांकि किसी भी सुधार पहल के लिए सामान्य वरीयता आंतरिक संसाधनों के अनन्य प्रयोग के माध्यम से है, ई-अधिशासन क्षेत्र में निजी क्षेत्रक

संसाधनों को अंतर्विष्ट करने के गुणों की अब सराहना की गई है तथा सरकार में नीति निर्माताओं ने उन्हें स्वीकार किया है। निजी सरकारी भागीदारी इस प्रकार एनईजीपी का एक आधार स्तंभ बन गई है। ई-अधिशासन क्षेत्र में यथा अनुप्रयुक्त सरकारी निजी भागीदारी अभी भी विकास के चरण में है। हालांकि ई-सेवा जैसी आरंभिक पीपीपी परियोजनाओं ने पीपीपी एक-एक सरल रूपांतर का प्रयास किया था, एमपीए21 जैसी अधिक जटिल परियोजनाओं के लिए एक समुचित पीपीपी मॉडल के अभिकल्पन तथा अनुकूलन में पर्याप्त नवाचार तथा प्रयोगों की आवश्यकता पड़ी। ई-अधिशासन के क्षेत्र में आवश्यकताओं के प्रकाश में पीपीपी की जांच करने का प्रयास नीचे किया गया है।

6.10.2 नवीन प्रौद्योगिकियों के लिए कार्यान्वयन मॉडलों की नई किस्मों की मांग होती है। पारम्परिक दृष्टिकोण में, परियोजना का स्वामित्व स्वयं सरकारी क्षेत्र के पास होता है जिसमें इसके निधियन का उत्तरदायित्व तथा संपूर्ण जोखिम को वहन करना शामिल है। पीपीपी की संकल्पना एक दशक से अधिक समय से मुख्यतः पुलों, हवाईपत्तनों राजमार्गों, अस्पतालों इत्यादि जैसी सरकारी अवसंरचना परियोजनाओं के निर्माण तथा प्रचालन के संबंध में प्रचालनरत है। पीपीपी एक ऐसा प्रक्रम है जो सरकारी संगठन तथा निजी उद्यम, दोनों की क्षमताओं का अभिग्रहण करने का प्रयास करता है।

6.10.3 ऐसे अनेक विवशकारी कारण है जिनके कारण सरकारों को अपनी ई-अधिशासन योजनाओं के संबंध में पीपीपी पर ध्यान देना चाहिए। इनमें से कुछ कारणों का वर्णन नीचे किया गया है :-

क. जबावदेही को दक्षता के साथ संयोजित करना : पीपीपी मॉडल में सरकारी क्षेत्र के जबावदेही प्रक्रमों तथा अनुक्षेत्र विशेषज्ञता को निजी क्षेत्र की दक्षता, लागत प्रभावोत्पादकता तथा ग्राहक केन्द्रित दृष्टिकोण के साथ संयोजित किया जा सकता है। सरकारी क्षेत्र की तुलना में, निजी क्षेत्र नवीन प्रौद्योगिकियों को अपनाने तथा उनका अनुप्रयोग करने से अधिक दक्ष तथा नवाचारी है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के विशिष्ट मामले में भी यह सही है। अतः ई-अधिशासन के क्षेत्र में पीपीपी दृष्टिकोण दक्ष ऑनलाइन सेवाओं के परिदाय के लिए सरकारी तथा निजी क्षेत्रों की केन्द्रक शक्तियों को संयोजित करने में अत्यंत उपयुक्त है।

ख. कार्यान्वयन की गति : सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में नवीन नवाचार तीव्र दर से घटित हो रहे हैं। यह इसके सभी खंडों - हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर तथा नेटवर्कों पर प्रयोज्य है। प्रचालनात्मक प्रणालियों, आंकड़ाधार सर्वरों, अनुप्रयोग सर्वरों तथा सुरक्षा सॉफ्टवेयर के नवीनतर रूपांतरों तथा निर्मुक्तियों को नियमित अंतरालों पर निरंतर जारी किया जा रहा है।

विशाल ई-अधिशासन पहल का पारम्परिक (विशिष्ट) जीवन चक्र आरंभण से लेखा संपूर्ति तक 18 से 24 माह है। यह अवलोकन किया गया है कि निजी क्षेत्र नवीनतम प्रौद्योगिकी को अपनाने तथा उसका प्रयोग करने में सरकार से सामान्यतः अधिक तेज होता है। निजी क्षेत्र के साथ मिलकर कार्य करने का यह एक बाध्यकारी कारण है।

ग. *संसाधन :* ई-अधिशासन प्रयास के विशाल आकार तथा कार्यान्वयन की गति का संयुक्त प्रभाव यह है कि ई-अधिशासन क्षेत्र से अपेक्षित निवेश 5 वर्ष की निरंतर अवधि में काफी अधिक है। यह अनुमान लगाया गया है कि भारत को 3-5 वर्ष की अवधि में ई-अधिशासन क्षेत्र में 45000 करोड़ रुपए से अधिक के निवेश की आवश्यकता है जिसमें संचार तथा अभिगम अवसंरचना की लागत शामिल नहीं है। यह सरकारी क्षेत्र में लगभग 3000 करोड़ रुपए के वर्तमान वार्षिक सूचना प्रौद्योगिकी व्यय से सोलह गुणा उच्चतर है। इसके अतिरिक्त, उच्च गुणता वाले प्रबंधकीय तथा मानव संसाधनों की आवश्यकता है। सरकार के अंतर्गत इतनी बड़ी मात्रा में वित्तीय तथा मानव संसाधन जुटाना कठिन है। निजी क्षेत्र के वित्तीय, प्रबंधकीय तथा मानवशक्ति संसाधनों का दोहन करना इस संबंध में एक व्यवहार्य विकल्प है।

6.10.4 कार्यान्वयन का पीपीपी मॉडल ई-अधिशासन के विशिष्ट क्षेत्रों के लिए अधिक उपयुक्त है तथा सबके लिए नहीं। पीपीपी के लिए मानदंड में सेवा, लाभप्रदत्ता तथा पीपीपी के लिए वाणिज्यिक ढांचे तथा व्यवसाय मात्र की संरचना के प्रति सुसाध्यता की दीर्घावधिक स्वरूप की मांग शामिल है। पीपीपी के लिए उपयुक्त क्षेत्रों की एक निदर्शनात्मक सूची नीचे दी गई है।

क. सूचना अवसंरचना परियोजनाएं

- आंकड़ा केन्द्र
- संचार मेरुदंड
- ई-अधिशासन गेट वे

ख. सरकार से नागरिक परियोजनाएं

- नागरिक सेवा पोर्टल
- एकीकृत सेवा केन्द्र

- विभागीय सेवा केन्द्र
- कियोस्क के नेटवर्क, जैसे सीएससी

ग. सरकार से व्यवसाय परियोजनाएं

- ई-अधिप्राप्ति
- जी2बी पोर्टल

घ. सरकार से सरकार परियोजनाएं

- ऑनलाइन आंकड़ा अभिग्रहण तथा केन्द्रीय समेकन (उदाहरणार्थ राजकोष कम्प्यूटरीकरण तथा नेटवर्किंग)

6.10.5 सरकारी-निजी भागीदारी परियोजनाएं अनेक चुनौतियां प्रस्तुत करती हैं जिन्हें सावधानीपूर्वक समझा जाना तथा उनपर ध्यान दिया जाना आवश्यक है। दोनों भागीदार - सरकारी तथा निजी क्षेत्रक के उद्देश्यों से अक्सर समाभिरूपता का अभाव होता है। पीपीपी की सफलता उस अंश पर निर्भर है जहां तक सरकारी तथा निजी क्षेत्र के भागीदार इन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए अपने प्रयास संरेखित करते है। दोनों पक्षों द्वारा आरंभ में ही उद्देश्यों संबंधी स्पष्टता हासिल की जानी है। साथ ही, निजी तथा सरकारी क्षेत्र में संगठनात्मक संस्कृतियों में व्यापक भिन्नता होती है। यह संघर्षकारी स्थितियों में परिणामी हो सकती है क्योंकि ई-अधिशासन में महत्वपूर्ण प्रक्रिया सुधार अंतर्ग्रस्त हैं जिनके लिए भागीदार कंपनी तथा सरकारी अभिकरण अथवा "अनुक्षेत्र" के प्रभारी अभिकरणों के बीच अंतःक्रिया की आवश्यकता है। एक समुचित समन्वयन का सृजन करना तथा प्रक्रम की समीक्षा करना आवश्यक है जिससे पारस्परिक विश्वास तथा भरोसे का विकास हो। इसके साथ ही पारस्परिक भूमिका तथा उत्तरदायित्वों को परिभाषित करने वाले समझौता का सुस्पष्ट मसौदा तैयार किया जाना चाहिए जिसके लिए निजी भागीदार के चयन की पारदर्शी प्रक्रिया का अनुसरण किया जाए।

6.10.6 सिफारिशें

क. ई-अधिशासन परियोजनाओं के अनेकों संघटक सरकारी-निजी भागीदारी (पीपीपी) विधि का अनुसरण करते हैं। ऐसे सभी मामलों में, अधिमान्य विधि पीपीपी होनी चाहिए।

ख. निजी भागीदार का चयन एक पारदर्शी प्रक्रिया के जरिए किया जाएगा। सरकारी तथा निजी भागीदार की भूमिकाओं तथा उत्तरदायित्वों को आरंभिक चरण में ही स्पष्टतया निर्धारित किया जाना चाहिए जिससे अस्पष्टता की कोई गुंजाइश न रहे।

6.11 संवेदी सूचना अवसंरचना आस्तियों का संरक्षण करना :

6.11.1 अंत में समग्र ई-अधिशासन अवसंरचना में राष्ट्रीय तथा राज्य सतर की नेटवर्क प्रणालियों राष्ट्रीय तथा राज्य स्तरीय आंकड़ा केन्द्र, इलेक्ट्रॉनिक सर्विस परिदाय गेट वे तथा देश भर में व्यापक रूप से फैले सेवा परिदाय केन्द्र शामिल होंगे। इन संवेदी सूचना अवसंरचना आस्तियों को समर्थित करने वाली सूचना प्रणालियों का संभावित साईबर अपराधों से संरक्षण करना इस समय सरकार द्वारा सामना की जा रही एक गंभीर चुनौती है। इसके अतिरिक्त, जैसे-जैसे ई-अधिशासन प्रणालियों के जरिए अधिकाधिक धनराशियां अंतरित होती हैं तथा इलेक्ट्रॉनिक रूप से अधिक संवेदी आर्थिक तथा वाणिज्यिक सूचना का इलेक्ट्रॉनिक विनिमय होता है, महत्वपूर्ण राष्ट्रीय हितों के लिए जोखिम प्रस्तुत करने वाले सूचना आक्रमणों की संभावना बढ़ जाती है। अतः रक्षा प्रक्रमों तथा ऐसी कानूनी प्रणाली के विकास की आवश्यकता है जो इन मुद्दों का निवारण करने में सक्षम हो। इसे सामयिक प्रतिरक्षा उपायों को समर्थ बनाने के लिए आरंभिक चेतावनी प्रणालियों का सांस्थानीकरण करके अनुपूरित किया जाना चाहिए।

6.11.2 सिफारिश

क. एक संवेदी सूचना अवसंरचना आस्ति संरक्षण कार्यनीति विकसित करने की आवश्यकता है। इसे बेहतर विश्लेषण तथा चेतावनी क्षमताओं के साथ-साथ खतरों तथा कमजोरियों संबंधी बेहतर सूचना साझेदारी के साथ-साथ अनुपूरित किया जाए।

राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना

7

7.1 पृष्ठभूमि

7.1.1 1980 के दशक के दौरान और 1990 के दशक के पूर्वार्ध के दौरान, चुनावों, जनगणना, कर प्रशासन इत्यादि[80] से जुड़े आंकड़ा गहन कार्यों का प्रबंधन करने के लिए रक्षा सूचना प्रौद्योगिकी के नियोजन आर्थिक अनुवीक्षण तथा आयोजना के क्षेत्रों में आंतरिक सरकारी अनुप्रयोगों के विकास तथा सरकारी विभागों की नेटवर्किंग पर संकेन्द्रण के साथ ई-अधिशासन की दिशा में आरंभिक प्रयास किए गए। ये अनुप्रयोग नागरिकों के लिए बेहतर सेवा परिदाय के बजाए आंतरिक सरकारी कार्यों के स्वचलन पर केन्द्रित थे।

7.1.2 जैसाकि अध्याय 4 में चर्चा की गई है, विगत लगभग एक दशक से देश में राष्ट्रीय, राज्य, जिला तथा यहां तक कि प्रखंड स्तर पर भी ई-अधिशासन पहलें की गई हैं। इनमें से कुछ अत्यधिक सफल रहे हैं तथा प्रतिबलन के लिए उपयुक्त है। अतः देश भर में कार्यान्वित अनेक ई-अधिशासन पहलों का सर्वतोमुखी जायजा लेने की आवश्यकता महसूस की गई। वर्धनात्मक रूप से यह परिकल्पित किया गया कि यदि सरकार के विभिन्न अंगों तथा स्तरों में ई-अधिशासन में त्वरण लाना हो तो एक कार्यक्रम दृष्टिकोण अपनाया जाना आवश्यक होगा जो एक आम संकल्पना, कार्यनीति तथा दृष्टिकोण द्वारा मार्गदर्शित हो। इसमें केन्द्र तथा सहायक अवसंरचना की साझेदारी, मानको के जरिए अंतर-प्रचालनात्मक समर्थकारी होने इत्यादि के अर्थ में लागतों में भारी बचतें समर्थकारी होने का अतिरिक्त लाभ होगा जो नागरिक के समक्ष सरकार का निर्मल दृष्टिकोण प्रस्तुत करने में परिणामी होगा। इसी पृष्ठभूमि के साथ देश भर में कार्यान्वयन हेतु राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना का निरूपण किया गया।

7.1.3 राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना (एनईजीपी) का निरूपण सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (सूचना प्रौद्योगिकी विभाग) तथा प्रशासनिक सुधार तथा लोक शिकायत विभाग (डीएआर एवं पीजी) द्वारा किया गया है। केन्द्र सरकार ने 18 मई, 2006 को राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना (एनईजीपी) को अनुमोदित

80 सातवीं पंचवर्षीय योजना, 1985-1990, भारत सरकार, योजना आयोग, नई दिल्ली, 1985

किया जिसमें 27 मिशन मार्ग परियोजनाएं (मिशन मार्ग परियोजना) तथा 10 संघटक है। एनईजीपी का उद्देश्य नागरिकों तथा व्यवसायों को सरकारी सेवाओं के परिदाय में निम्न संकल्पना के साथ सुधार लाना है :-

"आम सेवा परिदाय के जरिए आम आदमी को उसके इलाके में सभी सरकारी सेवाएं सुलभ बनाना तथा आम आदमी की बुनियादी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए वहनीय लागतों पर ऐसी सेवाओं की दक्षता, पारदर्शिता तथा विश्वसनीयता सुनिश्चित करना।"

7.2. एनईजीपी की कार्यान्वयन कार्यनीति, दृष्टिकोण तथा प्रविधि

7.2.1 ई-अधिशासन का कार्यान्वयन एक अत्यधिक जटिल प्रक्रिया है जिसमें हार्डवेयर तथा साफ्टवेयर की व्यवस्था करना, नेटवर्किंग, प्रक्रिया पुनः निर्माण तथा प्रबंधन परिवर्तन अपेक्षित है। विगत से सीखे गए पाठों तथा सफल ई-अधिशासन अनुप्रयोगों से अनुभव के आधार पर, एनईपीजी के लिए अपनाए गए दृष्टिकोण तथा प्रविधि में निम्न तत्व निहित हैं :-

(i) *आम सहायता अवसंरचना* : एनईजीपी कार्यान्वयन में आम तथा सहायता सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना की स्थापना करना अंतर्ग्रस्त है जैसे राज्य व्यापी क्षेत्र नेटवर्क (स्वान), राज्य आंकड़ा केन्द्र (एसडीसी), आम सेवा केन्द्र (सीएससी) तथा इलेक्ट्रॉनिक सेवा परिदाय गेटवे।

(ii) *अधिशासन* : सक्षम प्राधिकारियों के निदेशाधीन एनईजीपी के कार्यान्वयन का अनुवीक्षण करने तथा उसका समन्वयन करने के लिए उपयुक्त व्यवस्थाएं भी महत्वपूर्ण रूप से स्थापित की गई हैं। कार्यक्रम से मानक तथा नीतिगत दिशानिर्देश विकसित/निर्धारित करना, तकनीकी सहायता उपलब्ध कराना, क्षमता निर्माण अनुसंधान तथा विकास करना इत्यादि भी शामिल है। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग से यह अपेक्षित है कि वह अपने आपको तथा एनआईसी, एसटीक्यूसी, सीडीएसी, एनआईएसजी इत्यादि को समुचित रूप से सुदढ़ करे ताकि वह इन भूमिकाओं को प्रभावपूर्ण ढंग से निभा सके।

(iii) *केन्द्रीयकृत पहल, विकेन्द्रीकृत कार्यान्वयन* : ई-अधिशासन को आवश्यक सीमा तक एक केन्द्रीकृत पहल के जरिए नागरिक केन्द्रित अभिमुखीकरण सुनिश्चित करना, विभिन्न ई-अधिशासन अनुप्रयोगों की अंतर-प्रचालनीयता के उद्देश्य को पूरा करने तथा एक विकेन्द्रीकृत कार्यान्वयन

मॉडल को अनुमत करते हुए आईसीटी अवसंरचना का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने के लिए इसका उद्देश्य सफल परियोजनाओं को संवर्धित किया जा रहा है। इसका उद्देश्य सफल परियोजनाओं को अभिज्ञात करना तथा उन्हें यथावश्यक अपेक्षित अनुकूलन के साथ प्रतिवलित करना भी है।

(iv) सरकारी-निजी भागीदारी(पीपीपी) मॉडल को यथा व्यवहार्य अपनाया जाना है ताकि सुरक्षा पहलुओं पर समझौता किए बिना संसाधन पूल को विशाल बनाया जा सके।

(v) *एकीकरण के तत्व* : नागरिकों, व्यवसायों तथा संपत्ति कर के लिए अद्वितीय पहचान कोडों को अपनाना जाना है ताकि एकीकरण को सुकर बनाया जा सके तथा अस्पष्टता का परिहार हो।

(vi) *राष्ट्रीय तथा राज्य स्तरों पर कार्यक्रम दृष्टिकोण* : एनईपीजी के कार्यान्वयन में विभिन्न केन्द्रीय मंत्रालय/विभाग तथा राज्य सरकारें शामिल हैं। अंतर्ग्रस्त अभिकरणों की बहुलता तथा राष्ट्रीय स्तर पर समग्र संकलन तथा एकीकरण की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, एनईजीपी का कार्यान्वयन अंतर्ग्रस्त प्रत्येक अभिकरण की सुपरिभाषित भूमिका तथा उत्तरदायित्वों वाले कार्यक्रम के रूप में किया जा रहा है। इसे सुकर बनाने के लिए, समुचित कार्यक्रम प्रबंधन संरचनाएं भी स्थापित की गई हैं।

(vii) *सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की सुविधात्मक भूमिका* : सूचना प्रौद्योगिकी विभाग विभिन्न मंत्रालयों तथा राज्य सरकारों द्वारा एनईजीपी के कार्यान्वयन के लिए सुविधाजनक तथा उत्प्रेरक है तथा यह तकनीकी सहायता भी उपलब्ध कराता है। यह शीर्षस्थ समिति के सचिवालय के रूप में कार्य करता है तथा कार्यक्रम के प्रबंधन में सहायता करता है। इसके अतिरिक्त, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (सूचना प्रौद्योगिकी विभाग) प्रायोगिक/अवसंरचना/तकनीकी/विशेष परियोजनाएं तथा सहायता संघटकों को भी कार्यान्वित कर रहा है जिनमें सारणी 7.4 में निर्दिष्ट संघटक भी शामिल हैं। डीएआर एवं पीजी (प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग) का उत्तरदायित्व सरकारी प्रक्रिया पुनः निर्माण तथा परिवर्तन प्रबंधन के प्रति है जिन्हें समस्त सरकारी विभागों में कार्यान्वित किया जाना वांछित है। योजना आयोग तथा वित्त मंत्रालय आयोजनागत तथा आयोजना-भिन्न बजटीय प्रावधानों के माध्यम से एनईजीपी के लिए निधियां आवंटित करते हैं तथा इस संबंध में समुचित प्रक्रियाएं निर्धारित करते हैं।

(viii) *मंत्रालयों का स्वामित्व* : एनईजीपी के अंतर्गत विभिन्न मिशन मार्ग परियोजना का स्वामित्व तथा संचालन संबंधित संबद्ध मंत्रालयों द्वारा किया जाता है (सारणी 7.1,7.2 तथा 7.3)। यदि कोई ऐसी चालू परियोजनाएं हैं जो मिशन मार्ग परियोजना श्रेणी के अंतर्गत आती हैं तो उन्हें एनईजीपी के उद्देश्यों के साथ संरेखित करने के लिए उपयुक्त प्रकार संवर्धित किया जाएगा। भारत निर्माण, ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना, इत्यादि जैसी प्रमुख परियोजनाओं के लिए संबद्ध मंत्रालयों को सलाह दी गई है कि वे आरंभण चरण से ही स्वचलन तकनीकों का प्रयोग करे तथा ई-अधिशासन विशिष्ट परियोजनाएं अभिज्ञात करने की नम्यता दी गई है जो राज्य के आर्थिक विकास के लिए संगत हैं।

7.2.2 आरंभ में एनईजीपी द्वारा संकल्पित विभिन्न मिशन मार्ग परियोजनाओं का वर्णन सारणी 7.1 से 7.3* में किया गया है।

सारणी 7.1 मिशन मार्ग परियोजनाएं - केन्द्र सरकारी श्रेणी

क्रम संख्या	परियोजनाएं	उत्तरदायी संबद्ध मंत्रालय/विभाग
1	आय कर	वित्त मंत्रालय/केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड
2	पासपोर्ट वीजा एवं उत्प्रवास	विदेश मंत्रालय/गृह मंत्रालय
3	एमसीए 21	कारपोरेट कार्य मंत्रालय
4	बीमा	बैंकिंग विभाग
5	राष्ट्रीय नागरिक आंकड़ाधार	गृह मंत्रालय/भारत के महापंजीयक (आरजीआई)
6	केन्द्रीय उत्पाद शुल्क	राजस्व विभाग/केन्द्रीय उत्पाद तथा सीमाशुल्क बोर्ड
7	पेंशन	पेंशन तथा पेंशनभोगी कल्याण विभाग तथा व्यय विभाग
8	बैंकिंग	बैंकिंग विभाग
9	ई-कार्यालय	प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग

* एनआईएसजी द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज पर आधारित

सारणी 7.2 मिशन मार्ग परियोजनाएं - राज्य सरकार श्रेणी		
क्रम संख्या	**परियोजनाएं**	**उत्तरदायी संबद्ध मंत्रालय/विभाग**
1	भू-अभिलेख	ग्रामीण विभाग विभाग
2	सड़क परिवहन	सड़क परिवहन तथा राजमार्ग मंत्रालय
3	संपत्ति पंजीकरण	भ्-संसाधन विभाग/सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
4	कृषि	कृषि एवं सहकारिता विभाग
5	राजकोष	वित्त मंत्रालय
6	नगरपालिका	शहरी रोजगार एवं निर्धनता उन्मूलन मंत्रालय
7	ग्राम पंचायत	पंचायती राज मंत्रालय
8	वाणिज्यिक कर	वित्त मंत्रालय
9	पुलिस (आरंभतः संघ राज्य क्षेत्र)	गृह मंत्रालय
10	रोजगार कार्यालय	श्रम और रोजगार मंत्रालय
11	ई-जिला	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग

सारणी 7.3 मिशन मार्ग परियोजनाएं - एकीकृत सेवा श्रेणी		
क्रम संख्या	**परियोजनाएं**	**उत्तरदायी संबद्ध मंत्रालय/विभाग**
1	ईडीआई (ई-वाणिज्य)	वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय/वाणिज्य विभाग
2	ई-विज़	औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग/सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
3	साझा सेवा केन्द्र	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
4	इंडिया पोर्टल	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग तथा प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग
5	ईजी गेटवे	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
6	ई-न्यायालय	न्याय विभाग, गृह मंत्रालय
7	ई-अधिप्राप्ति	वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय, आपूर्ति एवं निपटान महानिदेशालय

7.2.3 उक्त परियोजनाओं को बनाए रखने के लिए सही अधिशासन तथा सांस्थानिक प्रक्रम सृजित करने, मुख्य अवसंरचना स्थापित करने, अपनाने के लिए मानक तथा कानूनी ढांचे तथा प्रमुख नीतियां निरूपित करने, निजी क्षेत्रक तकनीकी एवं वित्तीय संसाधनों को राष्ट्रीय ई-अधिशासन प्रयासों में सरणीकृत करने की भी आवश्यकता है। इस प्रयोजनार्थ, कार्यान्वयन हेतु कतिपय प्रमुख संघटकों को भी अभिज्ञात किया गया है जो नीचे सारणी 7.4 में दिए गए हैं। ये संघटक विभिन्न परियोजनाओं के लिए कार्यान्वित होते हैं तथा उन्हें समर्थित करते हैं।

सारणी 7.4 एनईजीपी सहायता संघटक श्रेणी

क्रम संख्या	सहायता संघटक	उत्तरदायी संबद्ध मंत्रालय/विभाग
1	मुख्य नीतियां	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
2	मुख्य अवसंरचना (एसडब्ल्यूएएन, निकनेट, एसडीसी, इत्यादि)	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
3	सहायता अवसंरचना (सीएससी, इत्यादि)	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
4	तकनीकी सहायता	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
5	अनुसंधान एवं विकास	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
6	मानव संसाधन विकास और प्रशिक्षण	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग एवं प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
7	जागरूकता और आकलन	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग एवं प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
8	संगठन संरचनाएं	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग एवं प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

7.3 एनईजीपी का विश्लेषण

आयोग ने एनईजीपी के निम्न संघटकों की जांच की है :

क. सांस्थानिक संरचना

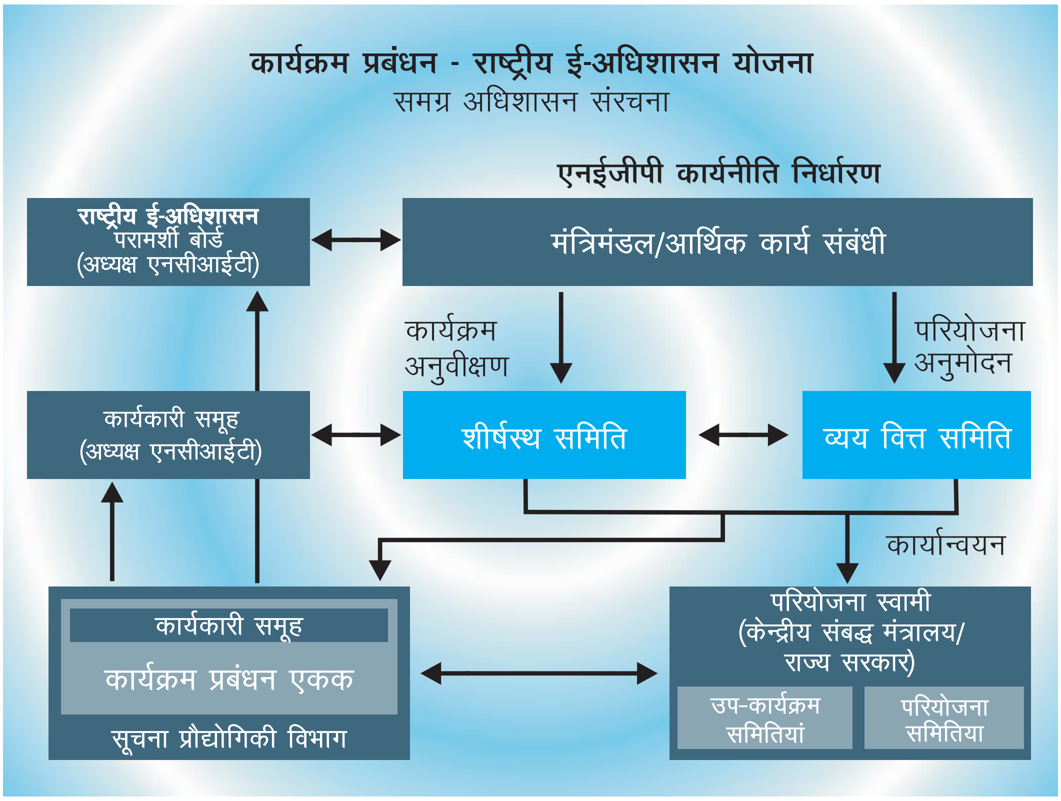
ख. साझा सहायता अवसंरचना

ग. मिशन मार्ग परियोजनाएं

7.3.1 सांस्थानिक संरचना

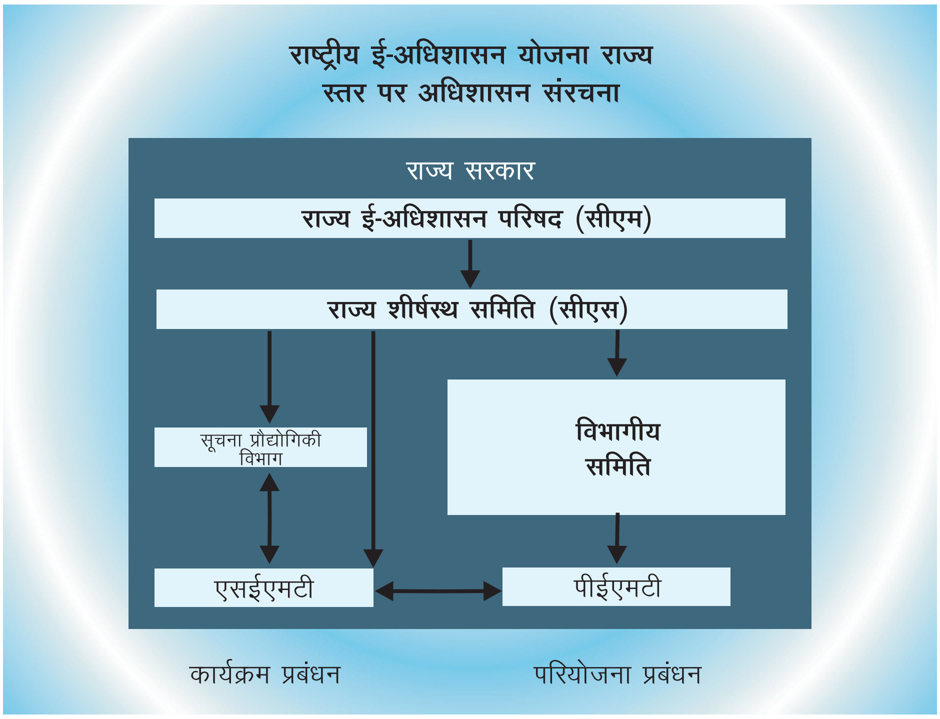
7.3.1.1 *वृह्द (राष्ट्रीय तथा राज्य) स्तर* : एनईजीपी के निरूपण के समय से यह सुनिश्चित करना अनिवार्य हो गया है कि केन्द्र तथा राज्य सरकारी विभागों द्वारा कार्यान्वित की जा रही असंख्य परियोजनाएं एक व्यापक नीति के सुसंगत हैं तथा साझे मानकों का अनुपालन करती हैं। इसके लिए कार्यान्वयन की देखरेख करने, उसका संचालन करने तथा प्रबंधन करने के लिए अधिकारिता प्राप्त सांस्थानिक व्यवस्थाओं की आवश्यकता है। ये व्यवस्थाएं विभिन्न स्तरों पर भिन्न हो सकती है किन्तु इनमें प्रमुख भूमिकाओं की सुसंगतता होनी चाहिए अर्थात एक समान नीतियों तथा मानकों का निरूपण तथा सुनिश्चयन, कार्यान्वयन अवरोधों का निवारण करना तथा प्रगति एवं वांछित परिणामों का अनुवीक्षण करना। इसे राष्ट्रीय स्तर पर सुनिश्चित करने के लिए, एनईजीपी ने नीचे वर्णनानुसार सुपरिभाषित सांस्थानिक संरचनाएं स्थापित की हैं :-

चित्र 7.1 : राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना समग्र अधिशासन संरचना



7.3.1.2 *अधिशासन संरचनाएं* : ये निर्णयन निकाय है जिन्हें नीतियों का निरूपण करने, निर्णय लेने तथा सामान्यतः परियोजना कार्यान्वयनकर्ताओं को मार्गदर्शित करने की शक्तियां प्राप्त हैं। चूंकि ये कार्यान्वयन में अंतर्ग्रस्त नहीं होते, वे वृह्द चित्र का जायजा ले सकते हैं तथा क्षेत्र स्तरीय कार्यान्वयन दलों को उचित मार्गदर्शन उपलब्ध करा सकते हैं। अधिकांश ई-अधिशासन परियोजनाओं के लिए अधिशासन संरचनाएं हैं : शीर्षस्थ समिति, उच्च शक्तिप्राप्त समितियां, परियोजना स्थायी समितियां इत्यादि। इस तथ्य के मद्देनजर कि इन अधिशासन संरचनाओं में वरिष्ठ स्तर के अधिकारी तैनात हैं, यह आशा की जाती है कि वे परियोजना मार्गदर्शन के लिए पर्याप्त उचित समय समर्पित करेंगे।

चित्र 7.2:राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना राज्य स्तर पर अधिशासन संरचना



7.3.1.3 एनईजीपी के कार्यान्वयन के लिए, कार्यक्रम प्रबंधन संरचना निम्न प्रकार है[81] :

(i) **प्रधान मंत्री का कार्यालय** : एनईजीपी को नेतृत्व प्रदान करना; परिणाम तथा उपलब्धियां निर्धारित करना तथा आवधिक रूप से एनईजीपी के कार्यान्वयन का अनुवीक्षण करना।

(ii) **राष्ट्रीय ई-अधिशासन परामर्शी समूह** : केन्द्रीय सी एवं आईटी (संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी) मंत्री की अध्यक्षता के अंतर्गत, यह बाहरी हितधारकों के विचार प्राप्त करता है, सरकार को

[81] स्रोत : एनईजीपी परियोजना प्रबंधन एकक द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचना (25.08.2008)

नीतिगत मुद्दों केन्द्रीय तथा राज्य सरकारी मंत्रालयों/विभागों में ई-अधिशासन की शुरूआत को त्वरित करने के लिए आवश्यक कार्यनीतिगत उपायों के बारे में सलाह देता है।

(iii) **शीर्षस्थ समिति (एनईजीपी)**: यह मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता के अंतर्गत कार्य करती है; एनईजीपी कार्यक्रम की देखरेख करती है तथा उसके कार्यान्वयन के लिए नीति तथा कार्यनीतिगत निदेशों की व्यवस्था करती है, अंतर-मंत्रालयीन मुद्दों का समाधान करती है; प्रत्येक मिशन मार्ग परियोजना की सेवाओं, प्रकिया पुनः निर्माण तथा सेवा स्तरों को, जहां भी आवश्यक हो, संतुलित तथा संचालित करती है।

(iv) **योजना आयोग तथा वित्त मंत्रालय** : आयोजना तथा आयोजना-भिन्न बजटीय प्रावधानों के जरिए एनईजीपी के लिए निधियां आवंटित करना तथा इस संबंध में समुचित प्रकियाएं निर्धारित करना।

(v) **संबद्ध मंत्रालय/विभाग** : मिशन मार्ग परियोजना का स्वामित्व ग्रहण करना तथा उद्देश्यों का निर्धारण करके परियोजना को संकल्पित करना, सभी हितधारकों के साथ परामर्श आयोजित करना, व्यापक परियोजना प्रलेख तैयार करना जिनमें ई-सेवाओं तथा सेवा स्तरों को अभिज्ञात करना शामिल है, योजनाओं के लिए स्वीकृत प्राप्त करना तथा परियोजना एवं इसके विभिन्न संघटकों को कार्यान्वित करना।

(vi) **राज्य सरकारें/संघ राज्य क्षेत्र प्रशामन** : यह उन मामलों में, जहां केन्द्रीय सहायता भी अपेक्षित हैं, संबंधित संबद्ध मंत्रालयों के समग्र मार्गदर्शन के अधीन राज्य क्षेत्र के मिशन मार्ग परियोजना को कार्यान्वित करने के लिए उत्तरदायी है। परियोजनाओं को कार्यान्वित करने के लिए मुख्य सचिव की अध्यक्षता में राज्य स्तर पर एक शीर्षस्थ समिति का गठन किया जाता है।

(vii) **सूचना प्रौद्योगिकी विभाग जिसमें राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआईसी) शामिल है** : सूचना प्रौद्योगिकी विभाग शीर्षस्थ समिति के सचिवालय के रूप में कार्य करता है तथा एनईजीपी परियोजनाओं के प्रबंधन में सहायता करता है। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग राष्ट्रीय ई-अधिशासन परामर्शी समूह तथा प्रधान मंत्री के कार्यालय की सहायता करता है, विभिन्न मंत्रालयों तथा राज्य सरकारों द्वारा एनईजीपी के कार्यान्वयन को सुकर बनाता है; सभी एनईजीपी परियोजनाओं का तकनीकी मूल्यांकन करता है;परियोजना दस्तावेज (जों) (उदाहरणार्थ

विस्तृत परियोजना रिपोर्ट) तैयार करने के लिए उपयुक्त टेम्पलेट तैयार करता है जिनका प्रयोग व्यष्टि विभागों द्वारा किया जाना है; विभिन्न मंत्रालयों तथा राज्य सरकारों को सीधे अथवा एनआईसी के माध्यम से अथवा बाहरी व्यावसायिक परामर्शदाताओं के सहयोग से तकनीकी सहायता उपलब्ध कराता है; सभी मिशन मार्ग परियोजना का अनुवीक्षण करता है।

(viii) **प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग (डीएआर एवं पीजी)** : सामान्य प्रक्रिया पुनः निर्माण तथा परिवर्तन प्रबंधन के लिए उत्तरदायी जिन्हें सभी सरकारी विभागों में हासिल किया जान वांछित है। तथापि, संबधित संबद्ध मंत्रालय/कार्यान्वयन अभिकरण प्रमुखतः अपेक्षित प्रक्रिया पुनः निर्माण तथा परिवर्तन प्रबंधन का संचालन करने के लिए, मानव संसाधन विकास के लिए पहलों का संवर्धन करने के लिए तथा प्रशिक्षण और जागरूकता निर्माण के लिए उत्तरदायी है।

7.3.1.4 अध्याय 6 में, आयोग ने पहले ही सिफारिश की है कि केन्द्र तथा राज्य सरकारी स्तरों पर सूचना प्रौद्योगिकी विभाग अन्य विभागों तथा संगठनों को उनके द्वारा अभिज्ञात तथा संकल्पित ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन में समुचित स्तर पर सांस्थानिक सहायता उपलब्ध कराएगा।

7.3.2 साझा सहायता अवसंरचना

साझा सहायता अवसंरचना एसडीसी, एसडब्ल्यूएएन तथा सीएससी के कार्यान्वयन से जुड़े मुद्दों पर चर्चा निम्न पैराग्राफों में की गई है।

7.3.2.1 राज्य आंकड़ा केन्द्र (एसडीसी)

7.3.2.1.1 राज्य आंकड़ा केन्द्रों को एनईजीपी के अंतर्गत ई-अधिशासन पहलों को समर्थित करने के लिए केन्द्रीय अवसंरचना के महत्वपूर्ण तत्वों में से एक के रूप में अभिज्ञात किया गया है। इनमें साझा सेवा केन्द्रों (सीएससी) के माध्यम से ग्रामों तक जुड़े राज्य व्यापी क्षेत्र नेटवर्क (एसडब्ल्यूएएन) द्वारा अबाध रूप से समर्थित साझा परिदाय मंच के माध्यम से जी2जी, जी2सी तथा जी2बी सेवाओं के दक्ष इलेक्ट्रॉनिक परिदाय की व्यवस्था करने के लिए सेवाओं, अनुप्रयोगों तथा अवसंरचना को समेकित किया जाएगा। इसके प्रमुख कार्य राज्य के केन्द्रीय भंडार गृह के रूप में कार्य करना, डाटा भंडारण को सुरक्षित करना, आपदा सुधार तथा दूरस्थ प्रबंधन कार्य इत्यादि है। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ने पहले ही 'राज्य आंकड़ा केन्द्र की स्थापना हेतु तकनीकी एवं वित्तीय सहायता के लिए दिशानिर्देश'[82] व्यवस्थित किए है

[82] http://www.mit.gov.in/dpwnload/guidelines.pdf

जो राज्य के समक्ष दो विकल्प प्रस्तुत करते हैं : (क) राज्य/संघ राज्य क्षेत्र तथा एनआईसी मिलकर राज्य आंकड़ा केन्द्र के लिए एक संयुक्त दल का निर्माण करें जहां एनआईसी दल अवसंरचना संरक्षण, प्रचालन इत्यादि के लिए सेवाएं उपलब्ध कराएगा; (ख) विद्यमान वाणिज्यिक इंटरनेट डाटा केन्द्रों की क्षमताओं को उत्तोलित किया जाए। इस योजना को जनवरी, 2008 में अनुमोदित किया गया था तथा अभी तक सभी 23 राज्यों ने जिनके प्रस्ताव अभी तक अनुमोदित किए गए हैं, प्रथम विकल्प का चयन किया है।[83]

7.3.2.1.2 यद्यपि राज्य आंकड़ा केन्द्र एनईजीपी का एक मुख्य केन्द्रीय तत्व है, इसके कार्यान्वयन के लिए किसी नियत समय सीमा की अनुपस्थिति के कारण विलंब हो रहे है। सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति ने इस कमी को नोट किया है तथा अपनी 22वीं रिपोर्ट (दिसम्बर, 2005) में यह सिफारिश की है कि *"................समिति महसूस करती है कि इस संबंध में नियत समय सीमा की अनुपस्थिति ने एक अवप्रेरक के रूप में कार्य किया है क्योंकि राज्यों पर एक निर्धारित तिथि तक एसडीसी स्थापित करने की प्रतिबद्धता को पूरा करने के लिए कोई बाध्यता नहीं डाली गई। समिति महसूस करती है कि एनईजीपी जैसी महत्वाकांक्षी तथा महत्वपूर्ण योजना में कोई ढील तथा अस्पष्टता नहीं होनी चाहिए। अतः समिति दृढ़ता से यह अनुशंसा करती है कि एक निश्चित समय सीमा निर्धारित की जाए तथा सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को निर्धारित समय अनुसूची के भीतर अपने राज्य आंकड़ा केन्द्र स्थापित करने के लिए प्रेरित तथा विवश किया जाए।"*[84] समिति ने यह उल्लेख भी किया कि एसडीसी के सृजन के लिए नीतिगत दिशानिदेश केवल निरूपण के चरण में ही हैं। अपनी 29वीं रिपोर्ट (जुलाई, 2006) में समिति ने अनुदानों की मांगों (2006-07) की जांच करते समय यह सिफारिश की थी कि 'राज्य आंकड़ा केन्द्र राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना (एनईजीपी) के महत्वपूर्ण संघटकों में से एक हैं तथा केन्द्रक अवसंरचना का एक तत्व हैं। अतः उनसे अनिवार्यतः यह अपेक्षित है कि वे प्रभावी ई-अधिशासन योजना स्थापित करने तथा नागरिकों को ऑनलाइन सेवाओं का परिदाय करे। आंकड़ा केन्द्र केन्द्रीय भंडार गृह या साझा प्रौद्योगिकी अवसंरचना के रूप में महत्वपूर्ण है जो राज्य में प्रत्येक विभाग द्वारा प्रतिबल (दोहराव) अथवा पृथक परिकलन एवं भंडार सुविधाओं का परिहार करेंगे तथा परिहार्य लागत को उपगत करने से बचाएंगे। चूंकि एनईजीपी को लागू करने से पहले ही पर्याप्त समय लिया जा चुका है, समिति महसूस करती है कि केन्द्रक अवसंरचना स्थापित करने में आगे कोई और विलंब जन समूह को प्रदत्त की जाने वाली सुविधाओं के विलंबित करेगा। अतः, इस मामले पर उच्चतम स्तर पर समुचित प्राधिकारियों द्वारा तात्कालिक ध्यान दिया जाना अपेक्षित है।"[85] समिति की अनुशंसाओं/अवलोकनों पर सरकार द्वारा की गई कार्रवाई संबंधी अपनी 37वीं रिपोर्ट (दिसम्बर, 2006) में समिति ने यह आशा व्यक्त की थी कि "......................जैसाकि सूचना

[83] स्रोत : http://www.egovoline.net/interview/interview-details.asp? शीर्षक = राज्य-आंकड़ा- केन्द्र : संवेदी अवसंरचना तथा साक्षात्कार आईडी = 434(6.8.2008 को उद्वरण लिया गया)

[84] अनुशंसा 24; सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति की रिपोर्ट ; दिसम्बर, 2005

[85] सिफारिश 39 : 29वीं रिपोर्ट

प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा आश्वासन दिया गया है, एसडीसी उस समय तक तैयार हो जाएगे जब तक कि राज्यों में एसडब्ल्यूएएन तथा सीएमसी की स्थापना की जाती है ताकि एनईजीपी के अंतर्गत कार्य एसडीसी के सृजित न होने क कारण अवरूद्ध न हो।ष्ष वर्ष 2008-09 के लिए अनुदानों की मांगों से संबंधित अपनी 58वीं रिपोर्ट में, समिति ने पाया कि एसडीसी स्थापित करने की योजना मूलतः मार्च/दिसम्बर 2007 तक दस राज्यों के संबंध में पूर्ण की जानी निर्धारित थी तथा 20 एसडीसी को मार्च 2008 तक प्रचालनरत किया जाना था। तथापि, वास्तविक प्रगति से यह निर्दिष्ट हुआ कि 23 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ये केन्द्र मार्च 2009 तक तैयार होंगे तथा शेष राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में वे केवल दिसम्बर, 2009 तक ही तैयार हो पाएंगे। अत्यंत असंतुष्टि व्यक्त करते हुए समिति ने सिफारिश की कि "राज्य आंकड़ा केन्द्र न केवल सेवा परिदाय के परिप्रेक्ष्य से बल्कि कार्यनीतिगत दृष्टिकोण से भी राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना के केन्द्रीय अवसंरचना का एक महत्वपूर्ण संघटक है क्योंकि इनमें शासकीय आंकड़ा शामिल होगा। समिति की राय है कि एसडीसी का कार्यान्वयन अनन्य रूप से सरकारी अभिकरण जैसे एनआईसी, इरनेट इत्यादि को सौंपा जाए ताकि डाटा की सुरक्षा तथा संरक्षा का सुनिश्चय किया जा सके। अतः उनकी इच्छा है कि विभाग सभी प्रतिभागी राज्यों को एसडीसी स्थापित तथा प्रचालनरत करने में अंतर्ग्रस्त राष्ट्रीय सुरक्षा परिप्रेक्ष्य पर स्पष्ट रूप से विशिष्ट प्रकाश डाले तथा इस संबंध में समुचित सुरक्षोपाय स्थापित करने में उनका मार्गदर्शन/सहायता करे।"[86]

बॉक्स 7.1 राज्य आंकड़ा केन्द्र

कर्नाटक में एक साझा अवसंरचना का प्रयोग करने के संबंध में राज्य विभागों में कोई सर्वसम्मति नहीं है। राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना में देश भर में एक राज्य आंकड़ा केन्द्र स्थापित करने तथा अवसंरचना की साझेदारी करने की परिकल्पना की गई है ताकि विभाग सहजता से सूचना को अभिगम कर सकें तथा साथ ही प्रकिया में लागतों में भी कमी हो।

किन्तु वास्तविकता इससे कहीं भिन्न है। प्राईसवाटर कूपरहाऊस, जो ई-अधिशासन परियोजनाओं के लिए सरकार के परामर्शदाता हैं, द्वारा तैयार एक मसौदा रिपोर्ट में लगभग 18 राज्य विभागों को सूचीबद्ध किया गया है जो अपने अनुप्रयोग तथा परियोजनाएं राज्य आंकड़ा केन्द्र में अंतरित कर सकते हैं। इन अनुप्रयोगों का विस्तार वेबसाइटों को होस्ट करने से लेकर बैक अप एवं आपदा सुधार के लिए एसडीसी का प्रयोग करके अनुप्रयोगों का प्रबंधन करने तक है। लगभग सभी विभागों ने नकारात्मक उत्तर दिया है।

वर्तमान में, एसडीएस अन्यों के अलावा अनेक अनुप्रयोग जैसे भूमि, नेभादी, मानव संसाधन प्रबंधन प्रणालियों (एचआरएमएस), ई-अधिप्राप्ति तथा बैक अप फॉर बंगलौर वन जैसे अनुप्रयोगों को होस्ट करता है।

कृषि से लेकर राजकोष तक लगभग सभी विभागों ने एसडीसी में संचलन के लिए अपनी अनिच्छुकता दर्शाई है। इसके कारण भिन्न है। ई-अधिशासन विभाग में स्रोतों का कहना है कि अधिकांश विभागों के पास पर्याप्त निधियां हैं तथा वे अपने स्वयं के आंकड़ा केन्द्र स्थापित करने के लिए इच्छुक हैं। किसी तृतीय पक्ष को अधिकार सौंपने में भी अनिच्छुकता होती है जब अनुप्रयोग नागरिक तथा संबंधित विभाग के बीच एक साक्षात्कार होता है।

(स्रोत : http://deccanderald.com/Content/Aug42008/state 20088080

[86] अनुशंसा 11; सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति की 58वीं रिपोर्ट, अप्रैल, 2008 (6.08.2008)

7.3.2.1.3 कार्यान्वयन विलंबों के अतिरिक्त, सांस्थानिक बाधाएं भी उत्पन्न होती रही है। उदाहरणार्थ, कुछ राज्य विभागों में अपने स्वयं के आंकड़ा केन्द्र स्थापित करने की प्रवृत्ति रही है जो उन्हें आंकड़ों तथा इसके आपदा प्रबंधन और सुधार में नियंत्रण प्रदान करेगी। इसके अतिरिक्त, चूंकि अनेक विभागों में पहले ही एनआईसी द्वारा होस्ट किए गए कार्यात्मक पोर्टल/वेबसाइटें है, उन्हें यथास्थिति को परिवर्तित करने में कोई लाभ नजर नहीं आता। (देखें बॉक्स 7.1)।

7.3.2.1.4 आयोग का विचार है कि आंकड़े के स्वरूप तथा सुरक्षा की चिन्ताओं के कारण एसडीसी का कार्यान्वयन एनआईसी जैसी सरकारी एजेंसियों के क्षेत्राधिकारांतर्गत आना चाहिए। इसके अतिरिक्त, समस्त राज्य स्तरीय आंकड़ा केन्द्रों को को एसडीसी में समाहित कर लिया जाना चाहिए। एसडीसी, एसडब्ल्यूएएन तथा सीएससी जैसे एनईजीपी के केन्द्रक संघटकों के अंतर संबंधित स्वरूप के कारण, इन परियोजनाओं का कार्यान्वयन इस तरीके से समन्वित किया जाना चाहिए कि उनके प्रचालनीकरण में कोई समयांतराल न हो।

7.3.2.2 राज्य व्यापी क्षेत्र नेटवर्क (एसडब्ल्यूएएन)

7.3.2.2.1 यह प्रत्येक राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के मुख्यालय से लेकर ब्लॉकों तक संपूर्ण देर में सभी राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों में व्यापक क्षेत्र नेटवर्क स्थापित करने की ओर लक्षित है। इन्हें जून, 2009 तक सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कार्यान्वित कर लिए जाने की आशा है। यह जी2जी तथा जी2सी सेवाएं प्रदान करने का कार्य करेगा, विशेषतया राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना के अंतर्राल परिकल्पित विभिन्न मिशन मार्ग परियोजनाओं के लिए सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की विभिन्न अन्य एनईजीपी पहलें नामतः ई-जिला, राज्य आंकड़ा केन्द्र, सीएससी, इंडिया पोर्टल, अद्वितीय आईडी इत्यादि केन्द्र तथा राज्य स्तर पर शुरू की जा रही सभी अन्य जी2जी तथा जी2सी पहलों के अतिरिक्त इनका सीधे प्रयोग करेंगे। एसडब्ल्यूएएन योजना का कार्यान्वयन देशभर में पूरे जोर पर है। वर्तमान में, एसडब्ल्यूएएन की शुरूआत दिल्ली, चंडीगढ़, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश तथा तमिलनाडु में की गई है [87]। विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों जैसे असम, बिहार, गुजरात, झारखंड, त्रिपुरा, सिक्किम, केरल, पश्चिम बंगाल, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, पंजाब, पुडुचेरी, मणिपुर, मिजोरम, कर्नाटक, उत्तर प्रदेश, जम्मू और कश्मीर, उत्तराखंड में यह योजना कार्यान्वयन के क्षेत्रों अर्थात उड़ीसा, छत्तीसगढ़, राजस्थान में बोली प्रक्रियाएं पूर्ण हो चुकी है। आंध्र प्रदेश, मेघालय, नागालैंड, अरूणाचल प्रदेश, दादर ओर नगर हवेली तथा दमन और दीव के राज्यों/

[87] स्रोत : http://mit.gov.in/default.aspx?id=824 (दिनांक 15.12.2008 की यथास्थिति)

संघ राज्य क्षेत्रों के मामले में, बोली प्रकियाएं चल रही हैं जबकि लक्षद्वीप के लिए, प्रस्ताव प्रस्तुत किया गया है। गोवा तथा अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह ने भारत सरकार के अनुमोदन से एसडब्ल्यूएएन योजना से बाहर रहने का विकल्प चुना है।

7.3.2.2.2 एनईजीपी के अंतर्गत ई-अधिशासन पहले राज्य व्यापी क्षेत्र नेटवर्क (एसडब्ल्यूएएन) तथा निकनेट द्वारा प्रदत्त संयोजकता पर संचालित होगी। एसडब्ल्यूएएन प्रत्येक राज्य/संघ राज्य क्षेत्र मुख्यालय को जिला मुख्यालय के साथ तथा प्रत्येक जिला मुख्यालय को ब्लॉक मुख्यालय के साथ न्यूनतम 2एमबीपीएस लीज की गई लाईन के साथ जोड़ेगा। यह आशा की जाती है कि एसडब्ल्यूएएन द्वारा प्रदत्त अबाध संयोजकता अंतिम मील संयोजकता क लिए संगत बेतार तथा अन्य प्रौद्योगिकियों के जरिए ग्रामों तक पहुंचाने के लिए विस्तारित की जा सकती है।

7.3.2.2.3 एसडब्ल्यूएएन की स्थापना के लिए दिशानिर्देश राज्य सरकार को उनकी स्थापना के लिए दो विकल्प प्रस्तावित करते है। प्रथम विकल्प में नेटवर्क की स्थापना, प्रचालन तथा अनुरक्षण के बहिस्रोतण के लिए पीपीपी मॉडल शामिल है। दूसरे विकल्प में एसडब्ल्यूएएन के लिए निकनेट के एकीकृत भाग के रूप में एनआईसी को प्रधान कार्यान्वयन अभिकरण नामनिर्दिष्ट किया जाना शामिल है। दिशानिर्देशों के अनुसार, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की सहायता के अंतर्गत पांच वर्ष की अवधि के लिए 150 प्रतिशत अनुदान आधार पर एसडब्ल्यूएएन की स्थापना, प्रचालन तथा अनुरक्षण की संपूर्ण लागत शामिल है। प्रथम विकल्प के मामले में, प्रचालक द्वारा किराए पर लिए गए कार्मिकों की लागत भी अनुदान सहायता के अंतर्गत शामिल है। एनआईसी द्वारा कार्यान्वयन (द्वितीय विकल्प) के मामले में, राज्यों में एसडब्ल्यूएएन की स्थापना में एनआईसी मुख्यालयों में कोई अतिरिक्त लागत परिकल्पित नहीं की गई थी। जिला/ब्लॉक स्तर पर कार्मिक किराए पर लेने की लागत अनुदान के अंतर्गत शामिल है। तथापि, इन लागत लाभों के तथा इस तथ्य के बावजूद कि निकनेट राज्यों में जिला स्तर पर प्रचालनरत है, 22 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में से जहां वास्तविक कार्यान्वयन चल रहा है या पूर्ण हो चुका है, केवल 7 ने एनआईसी माडल का विकल्प चुना है जबकि अन्यों ने पीपीपी मॉडल के विकल्प का चयन किया है।[88]

7.3.2.2.4 दिशानिर्देशों से यह भी निर्धारित किया गया है कि हालांकि समर्पित एसडब्ल्यूएएन की स्थापना राज्य सरकारों द्वारा की जती है, निकनेट भी पृथक रूप से जिला स्तर पर प्रोन्नत प्रौद्योगिकी का प्रचालन करेगा। केन्द्रीय अनुपयोग जिला स्तर तक तथा एसडब्ल्यूएएन के जरिए या निकनेट में

[88] 18.0.2008 की स्थिति के अनुसार (स्रोत :www.mit.gov.in/default.aspx?id=824)

डायल करने के माध्यम से (अथवा संबंधित केन्द्रीय सरकार द्वारा लीज की गई समर्पित लाईनों के जरिए) आगे ब्लॉक स्तर पर निकनेट पर निर्भर हो सकते हैं। तथापि, निकनेट तथा एसडब्ल्यूएएन के बीच मानकीकरण, अंतर प्रचालनीयता तथा अंतः संयोजन अपेक्षाओं के लिए दिशानिर्देशों का निरूपण एनआईसी का उत्तरदायित्व होगा।[89]

7.3.2.2.5 सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति ने वर्ष 2008-09 के लिए अनुदानों की मांगों की जांच करते समय यह पाया कि एसडब्ल्यूएएल को कार्यान्वित करने की समय सीमा दिसम्बर, 2007 थी जिसे अब निरंतर बढ़ाया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, उन्हें यह भी सूचित किया गया है, *'कार्यान्वयन स्तर पर भी राज्य/संघ राज्य क्षेत्र ब्लॉक स्तर पर बुनियादी दूरसंचार अवसंरचना की उपलब्धता की समस्याओं का सामना कर रहे हैं[90]।'* आयोग का विचार है कि देश भर में एक साथ एसडब्ल्यूएएन की शुरूआत को उच्चतम प्राथमिकता प्रदान किए जाने की आवश्यकता है ताकि मिशन मार्ग परियोजना तथा अन्य ई-अधिशासन पहलू, जो इस नेटवर्क पर निर्भर होंगे, का भी त्वरित कार्यान्वयन किया जा सके।

7.3.2.3 साझा सेवा केन्द्र (सीएससी)

7.3.2.3.1 साझा सेवा केन्द्र योजना एनईजीपी की तीन महत्वपूर्ण अवसंरचनात्मक पहलों में से एक है, अन्य दो पहलें हैं (क) राज्य व्यापी क्षेत्र नेटवर्क (संयोजकता के लिए) तथा (ख) राज्य आंकड़ा केन्द्र योजना (डाटा तथा अनुप्रयोगों की सुरक्षित होस्टिंग के लिए)। इन केन्द्रों का आशय भारत के ग्रामीण नागरिकों को एक एकीकृत तरीके से सरकारी, निजी तथा समाज क्षेत्र की सेवाएं प्रदान करने के लिए फ्रंट एंड परिदाय स्थलों के रूप में कार्य करना है। यह योजना देश भर में 100,000 लगभग साझा सेवा केन्द्र स्थापित करने की ओर लक्षित हैं, प्रत्येक छः जनगणना ग्रामों के लिए एक-एक। इसका उद्देश्य एक ऐसे मंच की स्थापना करना है जो सरकारी, निजी तथा समाज क्षेत्र के संगठनों को सूचना प्रौद्योगिकी आधारित तथा साथ ही सूचना प्रौद्योगिकी-भिन्न आधारित सेवाओं के संयोजन के जरिए देश के दूरस्थ कोनों में ग्रामीण जनसमुदाय के लाभार्थ अपने सामाजिक तथा वाणिज्यिक लक्ष्यों को संरेखित करने में समर्थ बना सके। ग्रामों में समूह में सीएससी की स्थापना में एक 'हनीकोम्ब' संरचना का अनुसरण किया जाना है ताकि इसके द्वारा प्रदत्त सेवाएं समूह में रहने वाले ग्रामीण जनसमुदाय के लिए सहज रूप से अभिगम्य हो। इस योजना को एक सरकारी-निजी भागीदारी (पीपीपी) के रूप में कार्यान्वित किया जा रहा है। साझा सेवा केन्द्रों को आईसीटी समर्थित कियोस्कों के रूप में निम्न निर्दिष्ट किया गया है जिनमें प्रिंटर, स्कैनर तथा यूपीएस जैसे बुनियादी सहायक उपकरणों सहित एक पीसी हो।

[89] स्रोत : राज्य व्यापी क्षेत्र नेटवर्क की स्थापना के लिए तकनीकी एवं वित्तीय सहायता हेतु दिशानिर्देश; http://www.mit/gov.in/download/policyguidelinesforSWAN.pdf

[90] पैराग्राफ 48; 58वीं रिपोर्ट, अप्रैल, 2008

7.3.2.3.2 यह पहले ही स्वीकारा गया है कि इस आकार तथा कार्यक्षेत्र की परियोजना के कार्यान्वयन में राष्ट्रीय स्तर पर परियोजना प्रबंधन की तथा साथ ही परियोजना के लिए अपेक्षित भौतिक तथा अंकीय अवसंरचना के अभिज्ञान, अनुकूलन तथा कार्यान्वयन में पैमाने की महत्वपूर्ण मितव्ययिता हासिल करने के लिए अवसरों का दोहन करने में महत्वपूर्ण चुनौतियां आएंगी। इसके अतिरिक्त, अनेक संभावी नागरिक केन्द्र सेवाएं राष्ट्रीय स्तर पर सकलन में शामिल हो जाएंगी। उपर्युक्त उद्देश्यों की पूर्ति के लिए तथा राज्य विशिष्ट कार्यान्वयन योजनाओं को ऐसे पैमाने की मितव्ययिता, सर्वोत्तम प्रकियाओं के सकलन आदि से लाभान्वित होने के लिए, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ने संपूर्ण कार्यकलाप को समन्वित करने के लिए सुपरिभाषित विचारार्थ विषयों के साथ एक राष्ट्रीय स्तर के सेवा अभिकरण (एनएलएसए) की नियुक्ति की है।

7.3.2.3.3 सीएससी योजना का एक तीन-स्तरीय कार्यान्वयन ढांचा है : [91]

- स्थानीय ग्राम स्तरीय उद्यमी (बीएलई- जो कुछ कुछ फ्रैंचाईजी के सदृश है) प्रथम स्तर का संघटन करता है। यह संपूर्ण योजना का आधार बनेगा जिसके ऊपर 5-6 ग्रामों के समूह में ग्रामीण ग्राहक को सेवाएं प्रदान करने का उत्तरदायित्व है।
- दूसरे/मध्य स्तर पर सेवा केन्द्र अभिकरण है(एससीए – जो मोटे तौर पर फ्रैंचाइजर के सदृश है) जिसके ऊपर वीएलई नेटवर्क तथा व्यवसाय का प्रचालन, प्रबंधन तथा निर्माण करने का उत्तरदायित्व है। एससीए एक निजी निकाय होगा तथा उसे एक या अधिक जिलों में (एक जिले में लगभग 100-200 सीएससी को शामिल किया जाएगा) सीएससी की शुरूआत करने का भूभागीय दायित्व दिया जाएगा।
- तृतीय स्तर पर, राज्य सरकार द्वारा निर्दिष्ट एक अभिकरण होगा जिसे राज्य नामनिर्दिष्ट अभिकरण (एसडीए) कहा जाएगा, यह अभिकरण राज्य के भीतर योजना के कार्यान्वयन को सुकर बनाएगा तथा एससीए को अपेक्षित नीति, विषय सामग्री तथा अन्य सहायता प्रदान करेगा। एसडीए एक सार्वजनिक क्षेत्रक उपक्रम/सोसायटी या कोई अन्य निकाय होगा, जिसे राज्य सरकार द्वारा नियंत्रित किया जाएगा।

[91] स्रोत : राज्यों में साझा सेवा केन्द्रों की योजना के कार्यान्वयन हेतु मार्गनिर्देश; www.mit/gov.in/download/cscguidelines.pdf

7.3.2.3.4 योजना में दो अन्य निकायों को शामिल किया जाना परिकल्पित है :

- राष्ट्रीय स्तरीय सेवा अभिकरण (एनएलएसए) जो सीएससी योजना की शुरूआत करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी विभाग को कार्यक्रम प्रबंधन सहायता उपलब्ध कराएगा। यह सूचना प्रौद्योगिकी विभाग को इसकी समीक्षा करने में समर्थ बनाने के लिए योजना कार्यान्वयन का अनुवीक्षण भी करेगा।
- विशेष प्रयोजन माध्यम जो योजना क दैनंदिन अनुवीक्षण के लिए होगा।

7.3.2.3.5 इस योजना के संवेदी तत्वों पर, जहां तक इसके कार्यान्वयन का संबंध है तथा जो इसके परिणाम को प्रभावित करेंगे, नीचे चर्चा की गई है : [92]

(i) *राज्य सरकार की भूमिका* : यह राज्य निर्दिष्ट अभिकरण (एसडीए) के माध्यम से राज्य को नीतिगत, वित्तीय एवं अवसंरचना संबंधी सहायता उपलब्ध कराने के लिए अपेक्षित है। यह सरकारी अभिकरणों/विभागों की विद्यमान भौतिक, अंकीय और सांस्थानिक अवसंरचना, विशेषतया विद्यालयों, ग्राम पंचायतों, सार्वजनिक स्वास्थ्य केन्द्रों, समुदाय सूचना केन्द्रों, डाकघरों के साथ-साथ शिक्षा, स्वास्थ्य, कृषि, रोजगार इत्यादि से जुड़े क्षेत्रों में विकास कार्यक्रमों के मामले में भी योजना के एकीकरण की विधि तथा अंश का निर्णय करेगी।

(ii) *एसडीए की भूमिका* : यह केन्द्र तथा राज्य सरकारों से प्राप्त वित्तीय सहायता की प्राप्ति तथा उपयोग का समन्वयन प्रबंधन तथा अनुवीक्षण करने के लिए अपेक्षित है। यह विद्यमान आईसीटी समर्थित तथा अन्य सरकारी योजनाओं का सीएसपीसी योजना में एकीकरण सुकर बनाने तथा साथ ही सीएससी के माध्यम से सरकारी सेवाओं का परिदाय समर्थ बनाने के लिए एससीए तथा राज्य सरकारी निकायों के बीच अंतःक्रिया को सुकर बनाने के लिए भी अपेक्षित है। इसके अतिरिक्त, यह राज्य की ई-तत्परता, जागरूकता अभियानों, प्रशिक्षण तथा क्षमता निर्माण और एसडब्ल्यूएएन साक्षात्कार को सुकर बनाने के लिए भी अपेक्षित है।

(iii) *संयोजकता* : सीएससी से प्रत्याशित है कि वे एसडब्ल्यूएएन द्वारा प्रदत्त संयोजकता का लाभ उठाएं। एक अन्य विकल्प केन्द्रीय दूरसंचार विभाग के जरिए ब्रॉड बैंड संयोजकता है। राज्य सरकार को सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के साथ मिलकर सीएससी के साथ संपूर्ण संयोजकता की योजना को औपचारिक रूप देना है।

92 स्रोत : 'राज्यों में साझा सेवा केन्द्र (सीएससी) योजना के कार्यान्वयन हेतु दिशानिर्देश www.mit.gov.in/download/cscguidelines.pdf

(iv) *सीएससी की अवस्थिति* : राज्य सरकार द्वारा प्रत्येक छः जनगणना ग्रामों के लिए एनसीएससी की दर पर प्रत्येक ब्लॉक में स्थापित की जाने वाली सीएससी की संख्या का परिकलन करना है। एससीए ब्लॉक में कही भी सीएससी को अवस्थित कर सकता है बशर्ते कि एक ग्राम पंचायत में एक से अधिक सीएससी स्थापित न किया जाए। (जहां ब्लॉक में ग्राम पंचायतों की संख्या किसी ब्लॉक के लिए परिकलित सीएससी की संख्या से कम है, वहां ऐसा नहीं होगा)।

(v) *राजस्व सहायता* : यह परिकल्पना की गई है कि जी2सी सेवाओं को प्रचालनरत होने से अधिक समय लग सकता है, अतः एससीए के लिए सहायता की व्यवस्था चार वर्ष की अवधि में "सरकारी सेवाओं से राजस्व का गारंटीशुदा प्रावधान" के रूप में की जानी है जब एसडीए द्वारा यह प्रमाणित कर दिया जाए कि सीएससी प्रचालनरत हो गए हैं। राजस्व सहायता की राशि मानदंडात्मक मूल्य[93] का 33.33 प्रतिशत प्रस्तावित है जो प्रति सीएससी प्रतिमाह 3304 रूपए बैठती है। इस सहायता की साझेदारी केन्द्रीय तथा राज्य सरकारों द्वारा समान अनुपात में की जानी है, राज्य सरकारों को यह विकल्प प्राप्त है कि वे योजना आयोग द्वारा उपलब्ध कराई गई एनईजीपी के लिए अपनी अतिरिक्त केन्द्रीय सहायता का प्रयोग करके अपने हिस्से की पूर्ति करे। तथापि, सहायता की सही रूचि का परिकलन बोलियों के माध्यम से अन्वेषित 'मूल्य अन्वेषण प्रक्रम' के जरिए किया जाना है (यह मानदंडात्मक मूल्य के 50 प्रतिशत से अधिक नहीं होगा)। ई-सरकार सेवाओं के परिदाय से सृजित राजस्व को एससीए को दी गई राजस्व सहायता से प्रतिसंतुलित किया जाए।

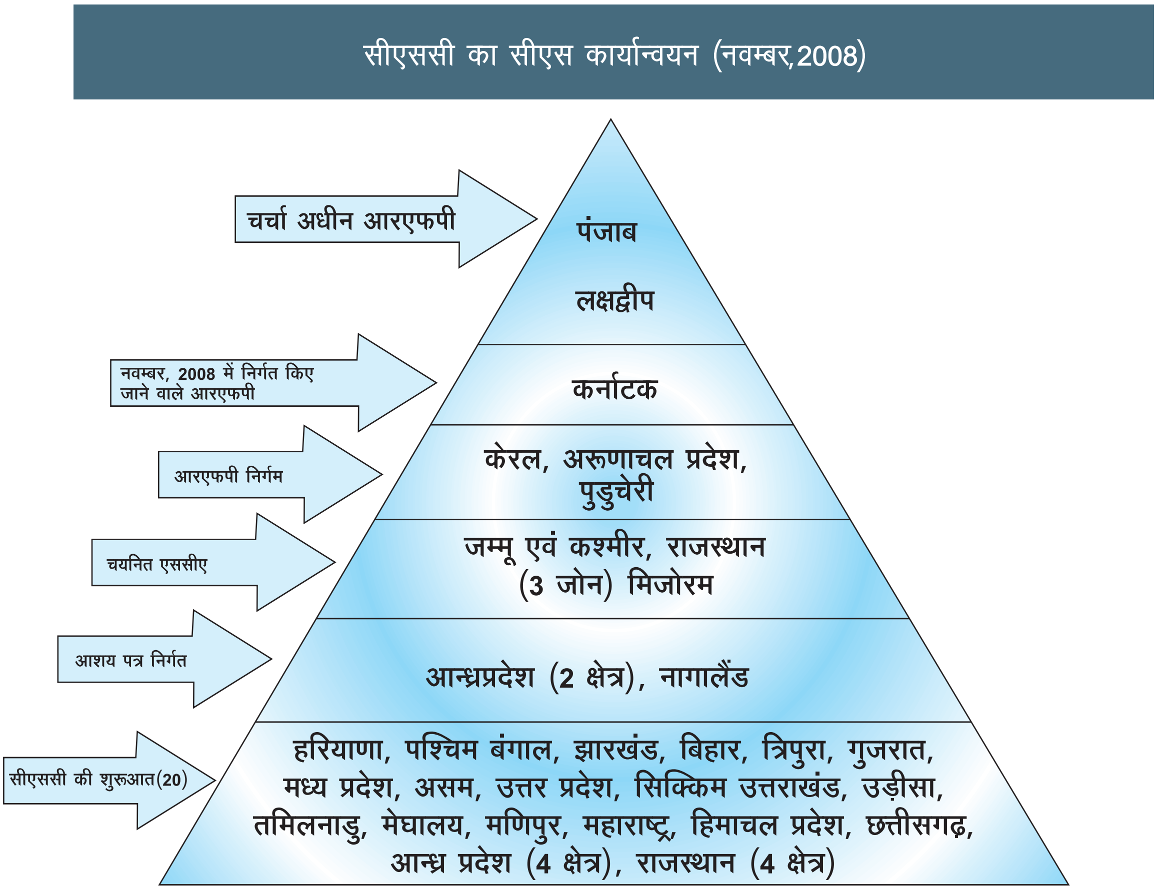
(vi) *विद्यमान कियोस्को का एकीकरण* : राज्य सरकारों से यह आशा की जाती है कि वे सीएससी योजना के अंतर्गत विद्यमान कियोस्को को या तो एससीए के रूप में या वीएलई के रूप में समाहित करने के प्रयास करें। जहां वे पात्रता मानदंड को पूरा करने वे समर्थ नहीं है, वहां राज्य सरकारों से यह आशा की जाती है कि वे उन्हें जी2जी सेवाएं, एसडब्ल्यूएएन संयोजकता इत्यादि उन्हीं शर्तों पर निबंधनों पर उपलब्ध कराने की व्यवस्था करे जिनपर उनकी पेशकश एससीए को की जाती है।

(vii) *जी2सी सेवाओं के लिए समर्थकारी योजना* : चूंकि राजस्व सहायता जी2सी सेवाओं की उपलब्धता पर आधारित है, राज्य सरकारों से यह आशा की जाती है कि वे प्रौद्योगिकी वास्तुकला सहित ये सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए समर्थकारिता योजनाओं का विकास करें।

93 मानदंडात्मक मूल्य का परिकलन न्यूनतम प्रचालनात्मक व्यय के रूप में किया गया है जिसमें चार वर्षीय अवधि में औसत आधार पर प्रतिमाह प्रति सीएससी केपेक्स का शोधन शामिल है।

7.3.2.3.6 विभिन्न राज्यों में सीएससी की शुरूआत की वर्तमान प्रास्थिति चित्र 7.3 में प्रस्तुत की गई है।[94]

चित्र 7.3 सीएससी का कार्यान्वयन (नवम्बर, 2008)



टिप्पणी: *इस समय दिल्ली, चंड़ीगढ़, गोवा, अंडमान भारत सरकार की सीएससी योजना को कार्यान्वित करने के लिए तैयार नहीं है।*

चूंकि यह सूचित किया है कि सीएससी की शुरूआत कई राज्यों में कर दी गई है, ऊपर रूपरेखित संवेदी पहलुओं के प्रकाश में इसकी जांच की जानी आवश्यक है। उदाहरण के तौर पर, उत्तर प्रदेश के राज्य में इसके कार्यान्वयन पर चर्चा नीचे की गई है।[95]

[94] http://mit.gov.in/images/cscstatus_nov08.jpg

[95] स्रोत: ‘जनसेवा केन्द्र : विभिन्न हितधारकों की भूमिका’, http://infotech.up.nic.in/eGov/Role%20Sralehoders%20in%20csc.pdf (25.08.2008 को निष्कर्षित)

7.3.2.3.7 उत्तर प्रदेश राज्य में, सीएससी को जन सेवा केन्द्रों के रूप में नामनिर्दिष्ट किया गया है। जन सेवा केन्द्र स्थापित करने के प्रयोजनार्थ, राज्य को सात क्षेत्रों में विभाजित किया गया है तथा प्रत्येक क्षेत्र के लिए एक एससीए का चयन एवं पारदर्शी खुली बोली प्रक्रिया के माध्यम से किया गया है। एससीए के ब्यौरे राजस्व सहायता सहित सारणी 7.5 में दिए गए हैं।

सारणी 7.5 : जन सेवा केन्द्र

क्रम संख्या	क्षेत्र	संबंधित प्रभाग	चयनित एससीए नाम	जन सेवा केन्द्रों की कुल संख्या	राजस्व सहायता (प्रति सीएससी/ माह)
1	मुरादाबाद	मुरादाबाद तथा सहारनपुर	सीएमएस कम्प्यूटरर्स लिमिटेड	1615	890 रूपए
2	वाराणसी	वाराणसी, इलाहाबाद तथा मिर्जापुर	एसआरईआई इन्फ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड	3669	जीरो
3	फैजाबाद	फैजाबाद और आजमगढ़	कोमैट टेक्नोलाजीज प्राइवेट लिमिटेड	2601	2106 रूपए
4	लखनऊ	लखनऊ, गोरखपुर तथा बस्ती	एसआरईआई इन्फ्रास्ट्रचर फाइनेंस लिमिटेड	4449	10 रूपए (बी.ई बोली) आर्था एससीए गो अप तक अदा करेगा
5	बरेली	बरेली तथा देवीपटन प्रभाग	कोमैट टेक्नोलाजीज प्राइवेट लिमिटेड	2120	जीरो
6	आगरा	आगरा और मेरठ	3 आई इन्फोटेक लिमिटेड	1688	10 रूपए (बी.ई बोली) अर्थात एससीए उ.प्र. सरकार को अदा करेगा
7	कानपुर	कानपुर, झांसी और चित्रकूट धाम	सीएमएस कम्प्यूटर्स लिमिटेड	1767	जीरो

7.3.2.3.8 राज्य विभागों के लिए भूमिका निम्न प्रकार है :-

क. *ई-सरकार सेवाओं के लिए सेवा प्रदायक* : विभाग उन विभिन्न विभागीय सरकार से नागरिक (जी2सी) सेवाओं को अभिज्ञात करेंगे तथा उनके बारे में सूचना प्रौद्योगिकी विभाग तथा इलेक्ट्रॉनिकी विभाग को सूचित करेंगे जिनका परिदाय जन सेवा केन्द्रों के जरिए इलेक्ट्रॉनिक रूप से किया जा सकता है।

ख. विभाग मुख्यालय, जिला, तहसील तथा ब्लॉक स्तरों पर अभिज्ञात सेवाओं के लिए बैक'ऑफिस कम्प्यूटरीकरण करेंगे।

ग. विभाग नीतियों का निरूपण करने में तथा प्रमाणन प्रक्रिया का निर्णय करने में आवश्यक सहायता उपलब्ध कराएंगे।

घ. विभाग जन सेवा केन्द्र, को सफल बनाने के लिए आवश्यक कार्रवाई करेंगे।

7.3.2.3.9 योजना में जिला प्रशासन की भूमिका को निम्न प्रकार परिभाषित किया गया है :

क. जिला प्रशासन विभिन्न विभागों तथा हितधारकों के साथ मिलकर जनसमूह के लिए जागरूकता तथा सुग्राहिता कार्यशालाओं का आयोजन करेगा।

ख. जिला प्रशासन जन सेवा केन्द्र स्थापित करने में स्थान का पता लगाने तथा बीएलई के चयन में एससीए को सहायता प्रदान करेंगे।

ग. वे जन सेवा केन्द्र के जरिए परिदाय की जाने वाली जिला स्तरीय जी2 सेवाओं का अभिज्ञात करेंगे तथा उनका परिदाय सुनिश्चत करेंगे।

घ. वे जन सेवा केन्द्र के जरिए परिदाय की जाने वाली जिला स्तरीय जी2सी सेवाओं के प्रमाणन में सहायता करेंगे।

ङ जिला प्रशासन जन सेवा केन्द्र योजना शुरू करने में समस्याओं/मुद्दों का समाधान करने को प्राथमिकता देंगे।

7.3.2.3.10 एससीए जन सेवा केन्द्र के जरिए 'लोकवाणी' की सभी सेवाएं प्रदान करेगा। चूंकि राजस्व सहायता जी2सी सेवाओं की उपलब्धता पर आधारित है, राज्य को कम से कम प्रमुख सरकारी सेवाओं

के लिए समुचित जी2सी सेवा समर्थकारी योजनाओं का विकास करना है। जन सेवा केन्द्र द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं तथा राजस्व का निर्णय कर लिया गया है जैसाकि सारणी 7.6 में दिया गया है।

सारणी 7.6 : जन सेवा केन्द्र का राजस्व मॉडल

लेनदेन की किस्म	नागरिक के लिए प्रभार (प्रति बिक्री)	उत्तर प्रदेश सरकार का अंश	एससीए/वीएलई की (प्रति बिक्री)	उपयोगिता प्रदायक द्वारा किया जाने वाला भुगतान
ई-अधिशासन सेवाएं	10 रुपए	0 रुपए	10 रुपए	0 रुपए
उपयोगिता संग्रहण	0 रुपए	0 रुपए	4 रुपए	4 रुपए
भू-अभिलेख	25 रुपए	10 रुपए	15 रुपए	10 रुपए

7.3.2.3.11 जन सेवा केन्द्र ई-अधिशासन, शिक्षा, स्वास्थ्य, कृषि, वाणिज्य, खुदरा बिक्री इत्यादि के क्षेत्र में बहुविध सेवाओं की पेशकश करेंगे। सरकारी सेवाओं का परिदाय जनसेवा केन्द्र के लिए अधिदेशात्मक होगा। कुछेक संभावित सेवा क्षेत्रों को निम्न प्रकार सूचीबद्ध किया गया है :

संभावी प्रमुख सरकारी सेवाएं (जी2सी)

- भू-अभिलेख
- वाहनों का पंजीकरण
- प्रमाणपत्र निर्गम/सरकारी योजनाएं
- रोजगार कार्यालय
- राशन कार्ड
- निर्वाचन सेवाएं
- पेंशन योजनाएं
- सड़क परिवहन
- लोक शिकायत
- उपयोगिता/दूरभाष बिल (सरकारी उपक्रम)

7.3.2.3.12 उपर्युक्त से यह स्पष्ट है कि सीएससी के कार्यान्वयन में स्थानीय सरकारों की कोई भूमिका नहीं है। वस्तुतः, सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति का विचार था कि *"निर्वाचित प्रतिनिधियों क अनुवीक्षण निकाय सीएससी तथा एनईजीपी के अन्य संघटकों की कार्यान्वयन प्रगति तथा प्रचालनीकाय का अनुवीक्षण तथा समीक्षा करने के लिए प्रत्येक स्तर पर अर्थात केन्द्रीय, राज्य, जिला तथा स्थानीय स्तरों पर स्थापित किए जाएं।*[96] दूसरी ओर, यह ध्यान में रखा जाना आवश्यक है कि :[97]

(i) एससीए रज्य में जी2सी तत्परता के बावजूद एमएसए समय सीमाओं के अनुसार शुरूआत की संपूर्ति पर राज्य सरकार द्वारा स्वीकृत बोली राशि के अनुसार राज्य सहायता के लिए हकदार हैं। वस्तुतः, एससीए सीएससी के जरिए परिदत्त की जाने वाली उपलब्ध जी2सी की संख्या के बावजूद पूर्ण राजस्व सहायता के लिए हकदार है।

(ii) इसके अतिरिक्त, राजस्व सहायता नागरिकों द्वारा केन्द्रों के वास्तविक प्रयोग के साथ संबद्ध नहीं है। एससीए राजस्व सहायता प्राप्त करने का हकदार है यदि उसे एमएसए के अनुसार प्रचालनरत माना जाए तथा प्रमाणित किया जाए।

ये तथ्य सुझाते हैं कि राज्य सरकारें सीएससी के उचित उपयोग हेतु नागरिकों को अधिकाधिक जी2सी सेवाएं उपलब्ध कराने की स्थिति में होनी चाहिए तथा इसके अतिरिक्त, ग्राम पंचायतों को सीएससी द्वारा प्रदत्त सेवाओं के बारे में लोगों को अवगत कराने में एक सक्रिय भूमिका निभानी चाहिए ताकि राजस्व सहायता का अपव्यय न हो।

7.3.2.3.13 वस्तुतः, सीएससी का निरूपण एक विशुद्ध 'ई-अधिशासन' योजना के रूप में नहीं किया गया है। सीएससी के कार्यान्वयन हेतु दिशानिर्देशों में यह कहा गया है कि सीएमसी योजना ग्रामीण क्षेत्रों में आईटी हार्डवेयर की शुरूआत करने के बारे में नहीं है बल्कि ग्रामीण उद्यमकारिता का संवर्धन करने तथा समुदाय सहभागिता के अंतर्ग्रस्त करने के अतिरिक्त देश के अब तक दोहन न किए गए क्षेत्रों में 100,000 ग्रामीण व्यवसायों का निर्माण करने के बारे में है।[98] इस प्रकार, सीएससी योजना के कार्यान्वयन के पश्चात भी पंचायत स्तर पर ई-अधिशासन संरचनाओं की आवश्यकता बनी रहेगी क्योंकि सीएससी मूलतः व्यवसाय केन्द्र है। ग्राम पंचायत मिशन मार्ग परियोजना (राज्य सरकारों द्वारा कार्यान्वित की जानी है) इस अंतराल को पाटने का आश्वासन देती है क्योंकि इसमें ग्राम सभा बैठकों की कार्यवाही, निधि

[96] अनुशंसा 13 : 58वीं रिपोर्ट, अप्रैल,2008

[97] स्रोत : एनईजीपी परियोजना प्रबंधन एकक द्वारा प्रदत्त सूचना

[98] स्रोत : 'राज्यों में साझा सेवा केन्द्र (सीएससी) योजना के कार्यान्वयन के लिए दिशानिर्देश; www.mit.gov.in/download/cscguidelines.pdf

अंतरण के ब्यौरे, मानचित्र पर ग्राम अवसंरचना का अंकीयकरण, बीपीएल के संबंध में आंकड़े, जन्म तथा मृत्यु प्रमाणपत्र, पंचायतों की आंतरिक प्रक्रियाओं संबंधी सूचना इत्यादि इसकी प्रस्तावित सेवाओं के रूप में उपलब्ध कराए जाने शामिल हैं। तथापि, यह मिशन मार्ग परियोजना अभी भी अपनी निरूपण अवस्था पर है।

7.3.2.3.14 आयोग ने इस मुद्दों पर विचार किया है। यह स्थायी समिति ने इस विचार से सहमत है कि सीएससी को स्थानीय सरकारों द्वारा अनुवीक्षित किया जाना आवश्यक है, विशेषतया प्रचालन के प्रथम चार वर्षों में दौरान जब उन्हें जी2 सेवाओं की व्यवस्था के लिए राजस्व सहायता प्राप्त हो रही हो, ग्राम पंचायतों को सीएससी द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं के बारे में लोगों की भी अवगत करना चाहिए तथा उन्हें इन सेवाओं का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए। राज्य सरकारों को यह ध्यान देना चाहिए कि जी2सी सेवाओं का एक निरंतर विस्तारकारी समूह सीएससी के माध्यम से उपलब्ध कराया जाए। इसके अतिरिक्त, इसका यह विचार भी है कि सीएससी ग्रामीण जनसमुदाय को ई-अधिशासन समाधान उपलब्ध कराने में पंचायतों को समर्थकारी बनाने हेतु एक प्रतिस्थापन विकल्प नहीं हैं। सीएससी के मामले में हासिल की गई संपूर्ण संयोजकता का उपयोग पंचायत आधारित कियोस्क स्थापित करने के लिए भी किया जाना चाहिए। साथ ही चूंकि सीएससी मॉडल प्रयोक्ता प्रभारों पर आधारित है, यह ग्रामीण भारत के गरीबी रेखा से नीचे के व्यक्तियों तथा अन्य लाभवंचित वर्गों को सेवाएं प्रदान करने में संभवतः बहुत प्रभावी न हो। आयोग ने पहले ही अपनी छठी रिपोर्ट में, जिसका शीर्षक 'स्थायी अधिशासन' है, निम्न की अनुशंसा की है :

- स्थानीय सरकारों को विभिन्न वेबाधारित तथा उपग्रहाधारित सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए एक स्थल सेवाकेन्द्र बन जाना चाहिए। तथापि, इसके लिए स्थानीय सरकारों में क्षमता निर्माण की आवश्यकता होगी (पैराग्राफ 3.10.2.8ख)।

- स्थानीय संसाधन मानचित्रण तथा स्थानीय सूचनाधार के सृजन के लिए ग्राम तथा मध्यवर्ती पंचायत स्तरों पर सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) तथा अंतरिक्ष प्रौद्योगिकी समर्थित संसाधन केन्द्र स्थापित करने के लिए काम उठाए जाने चाहिए। इन संसाधन केन्द्रों का प्रयोग स्थानीय पारम्परिक ज्ञान तथा विरासत के प्रलेखन के लिए भी किया जाएगा (पैराग्राफ 4.5.5.6.क एवं ख)।

7.3.2.3.15 इस प्रकार, आयोग का यह विचार है कि ग्राम पंचायतों संबंधी मिशन मार्ग परियोजना का निरूपण इस तरीके से किया जाए कि इसमें ये पहलू शामिल हो तथा इसका कार्यान्वयन संकेन्द्रित दृष्टिकोण के साथ किया जाए। सड़क नेटवर्कों का विकास इसके कार्यान्वयन के साथ-साथ किया जाना चाहिए।

7.3.2.3.16 सिफारिशें

क. अपनी 58वीं रिपोर्ट में सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति द्वारा की गई सिफारिश के अनुसार, राज्य आंकड़ा केन्द्रों (एसडीसी) का अनुरक्षण एनआईसी जैसी सरकारी एजेंसियों द्वारा किया जाना चाहिए क्योंकि इनमें शासकीय आंकड़ों का प्रहस्तन अंतर्ग्रस्त है। इसके अतिरिक्त, राज्य स्तर पर सभी आंकड़ा केन्द्रों को एसडीसी में समाहित किया जाना चाहिए।

ख. एसडीएस, एसडब्ल्यूएएन तथा सीएससी का समन्वयन उनके प्रचालनीकरण के बीच महत्वपूर्ण समयांतराल को रोका जा सके। सीएससी के प्रचालनीकरण में अंतर्ग्रस्त संपूर्ण संयोजकता समस्याओं का भी समयबद्ध तरीके से निवारण किया जाना चाहिए।

ग. ग्राम पंचायतों को साझा सेवा केन्द्रों में प्रचालन के अनुवीक्षण में उनके प्रचालन के प्रथम चार वर्षों में शामिल होना चाहिए जब से 'सरकार से नागरिक को सेवाएं' प्रदान करने के लिए सरकार से राजस्व सहायता प्राप्त कर रहे हो। उन्हें सक्रिय रूप से सीएससी के माध्यम से प्रदत्त सेवाओं के बारे में नागरिकों को अवगत कराने में रत होना चाहिए तथा उन्हें उनका प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए।

घ. राज्य सरकारों को सीएससी के माध्यम से जी2सी सेवाओं का एक विशाल समूह उपलब्ध कराना चाहिए। ऐसा करने से उन्हें ई-अधिशासन के अभिज्ञान तथा पूर्विकता निर्धारण पर चर्चा करते समय इस रिपोर्ट में रूपरेखित दृष्टिकोण को अपनाना चाहिए।

ङ ग्राम पंचायतों संबंधी मिशन मार्ग परियोजना को अंतिम रूप दिया जाना चाहिए तथा समयबद्ध तरीके से कार्यान्वित किया जाना चाहिए। एमएनपी को आयोग द्वारा 'स्थानीय अधिशासन' नामक अपनी छठी रिपोर्ट में पैराग्राफ 3.10.2.8 तथा 4.5.5.6 में की गई सिफारिशों को शामिल करना चाहिए।

7.3.3 मिशन मार्ग परियोजनाएं

केन्द्रीय तथा राज्य सरकार के स्तरों पर मिशन मार्ग परियोजना तथा एकीकृत मिशन मार्ग परियोजना के कार्यान्वयन की वर्तमान प्रास्थिति का वर्णन नीचे किया गया है।[99]

7.3.3.1 केन्द्र सरकार की मिशन मार्ग परियोजना

1. **एमसीए 21 :** मिशन मार्ग परियोजना अपने पश्च कार्यान्वयन चरण में है तथा कंपनी अधिनियम के तहत पंजीकृत कंपनियों को उनके संबंधित कार्यकलापों जैसे नाम का आवंटन तथा परिवर्तन, निगमन, पंजीकरण प्रभारों का ऑनलाइन भुगतान, पंजीकृत कार्यालय के पते में परिवर्तन, सार्वजनिक अभिलेखों को देखना तथा अन्य संबंधित सेवाओं के लिए इलेक्ट्रॉनिक सेवाएं उपलब्ध करा रही है। नागरिकों को उपलब्ध कराए जा रहे लाभों का निरंतर अनुवीक्षण किया जाता है।

2. **पेंशन :** मार्च, 2007 में शुरू किया गया पेंशनभोगी पोर्टल सरकार के पेंशन नियमों तथा विनियमों संबंधी अद्यतन सूचना उपलब्ध कराता है; पेंशनभोगियों की शिकायतों का पंजीकरण सुकर बनाने में सहायता करता है; पेंशन/उपदान की सामयिक स्वीकृति का अनुवीक्षण समर्थकारी बनाता है; पेंशनभोगियों के आंकड़ाधार का अनुरक्षण करता है तथा विभिन्न राज्यों के पेंशन निदेशालयों तथा महालेखाकारों की वेबसाइटों के साथ कड़ियां (संपर्क) उपलब्ध कराता है।

3. **आय कर :** यह मिशन मार्ग परियोजना, जो कार्यान्वयनाधीन है, करदाताओं के लिए आयकर विभाग की 17-ई-सेवाओं के सेट की पेशकश करती है। पेशकश की जा रही कुछ महत्वपूर्ण सेवाओं में ये शामिल हैं - विभिन्न फार्मों को डाउनलोड करने की सुविधा, पैन तथा टैन के लिए आवेदनपत्रों का ऑनलाईन प्रस्तुतीकरण, पैन तथा टैन के आवंटन के लिए प्रश्नाधारित सेवाएं, आयकर विवरणियों की ई-फाइलिंग, टीडीएस विवरणियों की ई-फाइलिंग, करों का आनलाइन भुगतान, इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन योजना (ईसीएम) के माध्यम से प्रतिदायों का निर्गम तथा प्रतिदाय बैंकर इत्यादि परियोजना के लिए प्राथमिक आंकड़ा केन्द्र तथा व्यवसाय निरंतरता आयोजना स्थल संस्थापित तथा चालू किए गए है।

4. **पासपोर्ट, वीजा तथा उत्प्रवास :** पासपोर्ट एवं वीजा मिशन मार्ग परियोजना के कार्यान्वयन ने पासपोर्ट के निर्गम तथा अन्य संबंधित सेवाओं की प्रक्रिया को सुप्रवाही बना दिया है जैसे

[99] एनईजीपी पीएम2 द्वारा प्रदत्त सूचना पर आधारित (25.08.2008)

भारत में आने वाले लोगों को कुशल उत्प्रवासी सेवाएं प्रदान करना। मिशन मार्ग परियोजना के अंतर्गत पेशकश की जा रही ई-सेवाओं में निम्न शामिल है - पासपोर्ट का पुनःनिर्गम, डुप्लीकेट पासपोर्ट का निर्गम, तत्काल पासपोर्ट का निर्गम, नाम, पते में परिवर्तन, ईसीएनआर/ईसीआर निलंबन, पासपोर्ट प्रास्थिति पूछताछ इत्यादि। उत्प्रवासन सेवाएं अभिकल्प तथा विकास चरण में है।

5. **केन्द्रीय उत्पाद शुल्क :** मिशन मार्ग परियोजना कार्यान्वयन है तथा उद्योग, आयातकों तथा निर्यातकों, आने वाले यात्रियों इत्यादि के लिए अप्रत्यक्ष कराधान से जुड़ी ई-सेवाओं की उपलब्धता को सुकर बना रहा है। पेशकश की जा रही महत्वपूर्ण ई-सेवाओं में निम्न शामिल हैं - आयात तथा निर्यात प्रलेखन की ई-फाइलिंग, घोषणाओं का इलेक्ट्रॉनिक प्रकियान्वयन, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क तथा सेवा कर विवरणियों की ई-फाइलिंग के लिए सुविधाएं, ई-पंजीकरण सेवाएं, अंकीय हस्ताक्षर, सीमाशुल्क इत्यादि का ई-भुगतान।

6. **बैंकिंग :** मिशन मार्ग परियोजना, जिसका कार्यान्वयन बैंकिंग उद्योग द्वारा किया जा रहा है, का लक्ष्य व्यष्टि बैंकों द्वारा की जाने वाली विभिन्न ई-सेवा पहलों को सुप्रवाही बनाना है। ई-अधिशासन कार्यान्वयन संबंधित बैंकों द्वारा किया जा रहा है, उनके लिए व्यापक ढांचे की व्यवस्था तथा मार्गदर्शन बैंकिंग विभाग द्वारा किया जाता है। मिशन मार्ग परियोजना के तीन संघटकों में से, इलेक्ट्रॉनिक सामूहिक भुगतान प्रणाली संबंधी संघटक का संभवतः कार्यान्वयन नहीं किया जाएगा क्योंकि बैंक स्वतंत्र रूप से इस मोर्चे पा अपने स्वयं के उपाय कर रहे है। अन्य दोनों संघटक अर्थात सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए वन इंडिया वन एकाउंट(एक भारत एक खाता) तथा इलेक्ट्रॉनिक केन्द्रीय रजिस्ट्री को भारतीय बैंक संघ को संदर्भित किया गया है।

7. **एमएनआईसी :** एनएनआईसी की प्रायोगिक योजना पूर्ण हो गई थी तथा इसे 31.03.2008 को बंद कर दिया गया है। नागरिकों को अभी स्मार्ट कार्डों का वितरण किया जा रहा है। प्रत्येक तहसील/ब्लॉक में स्थापित 20 एमएनआईसी केन्द्र आंकड़ाधार के अनुरक्षण तथा अद्यतनीकरण के लिए 31.03.2009 तक प्रचालनरत रहेंगे।

8. **यूआईडी :** यूआईडी तथा एमएनआई की योजनाओं के समेकन के लिए कार्यनीति को जनवरी, 2008 में अनुमोदित किया गया था तथा योजना आयोग के अधीन एक यूआईडी प्राधिकरण का गठन करने के लिए निर्णय लिया गया था। यूआईडी मिशन मार्ग परियोजना की

मध्यवर्ती उपलब्धियों के लिए समय सीमाएं ये थी : यूआईडी योजना का मार्च 2008 तक अनुमोदन तथा योजना आयोग द्वारा यूआईडी प्राधिकरण की अधिसूचना अप्रैल, 2008 तक। यह आशा है कि यूआईडी परियोजना का कार्यान्वयन अधिसूचित यूआईडी प्राधिकरण द्वारा किया जाएगा तथा ग्रामीण विकास मंत्रालय/ पीडीएस के साथ संबंधन हेतु उपलब्धियों तथा समय सीमाओं सहित आगामी उपलब्धियों तथा समय सीमाएं प्राधिकरण द्वारा सुनिश्चित की जाएगी। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग तथा भारत के महापंजीयक द्वारा यूआईडी आंकड़ाधार का प्रयोग करते हुए राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर के सृजन तथा वर्णन की व्यवहार्यता का निर्धारण करने के लिए एक प्रायोगिक परियोजना शुरू की जानी अपेक्षित है।

9. **ई-कार्यालय :** मिशन मार्ग परियोजना को संकल्पित किया जा रहा है तथा परियोजना परामर्शदाता नियुक्त किए जा चुके हैं।

10. **बीमा :** मिशन मार्ग परियोजना एक उद्योग पहल है (सरकारी क्षेत्र की बीमा कंपनियों द्वारा) तथा संकल्पना के चरण में हैं। मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य ग्राहक सेवाओं को सुकर बनाना, शिकायत निवारण प्रक्रम को स्वचालित करना तथा, बीमा प्रयोक्ताओं के एक सर्वतोमुखी आंकड़ाधार का सृजन करता है।

7.3.3.2 एकीकृत मिशन मार्ग परियोजना

1. **सीएससी** : मिशन मार्ग परियोजना एनईजीपी के केन्द्रीय तथा सहायता अवसंरचना का एक भाग है। ये सीएससी ग्रामीण नागरिकों को ई-अधिशासन सेवाओं की पेशकश करेंगे। कई राज्यों में, सेवा केन्द्र अभिकरणों (एससीए) का चयन किया गया है। शेष राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में, कार्य की प्रगति भी अच्छी प्रकार हो रही है। इस विशाल परियोजना का कार्यान्वयन 2009 की दूसरी तिमाही के अंत में पूर्ण हो जाने की संभावना है।

2. **ई-न्यायालय** : मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य नागरिकों के लिए न्यायिक सेवाओं की बेहतर व्यवस्था करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करना है। इस परियोजना के प्रथम चरण में महानगरीय शहरों में 700 न्यायालय तथा राजधानी शहरों में 900 न्यायालय, जिनमें पूर्वोत्तर क्षेत्र, अहमदाबाद तथा पटना शामिल नहीं है, पहले ही कम्प्यूटरीकृत किए जा चुके हैं तथा शेष 13000 जिला एवं अधीनस्थ न्यायालयों के कम्प्यूटरीकरण के लिए तथा उच्च न्यायालयों

तथा उच्चतम न्यायालय में आईसीटी अवसंरचना का उन्नयन करने के लिए निधियां स्वीकृत की जा चुकी है। 618 न्यायालय परिसरों के स्थल अनुमान तैयार किए गए हैं। मिशन मार्ग परियोजना का द्वितीय चरण कार्यान्वयन के चरण में है जिसमें पेशकश किए जाने के लिए प्रस्तावित सेवाओं में निम्न शामिल हैं - निर्णयों तथा ....की प्रतियों की उपलब्धता, मामलों की ई फाईलिंग शहर बाह्य गवाहों की वीडियो कांफ्रेसिंग, ग्राहकों को ई-मेल के जरिए नोटिस जारी करना इत्यादि। नेटवर्क योजना तथा इसे एसडब्ल्यूएएन के साथ एकीकृत करने की कार्यनीति भी तैयार की जा रही है। प्रायोगिक कार्यान्वयन चैन्नई, मुंबई, कोचीन, ग्वालियर, देहरादून तथा नागालैंड के उच्च न्यायालयों में किया जाएगा।

3. **इलेक्ट्रॉनिक डाटा अंतरविनिमय/ई-व्यापार (ईडीआई)** : इस मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य आयात तथा निर्यात की प्रक्रिया में अंतर्ग्रस्त विभिन्न अभिकरणों में इलेक्ट्रॉनिक डाटा का अंतरविनियम सुकर बनाना है। यह परियोजना वर्तमान में कार्यान्वयनाधीन है तथा इलेक्ट्रॉनिक फाइलिंग तथा निर्यात आयात दस्तावेजों का समाशोधन एवं शुल्कों तथा प्रभारों इत्यादि का ई-भुगतान जैसी सेवाओं की पेशकश करती है। वर्तमान में, परियोजना के अंतर्गत सृजित इलेक्ट्रॉनिक सुविधाओं द्वारा 85 प्रतिशत निर्यात आयात व्यवसाय संचालित किया जा रहा है। डीजीएफटी (विदेश व्यापार महानिदेशालय) द्वारा जारी विभिन्न लाइसेंसों का कार्य इलेक्ट्रॉनिक विधि से किया जा रहा है। निर्यातकों की नेटवर्किंग के जरिए आहरण भुगतान 35 अवस्थलों पर शुरू किए गए है। मुंबई में नावा शेवा पत्तन में सीमाशुल्क विभाग के शीर्षस्थ 50 ग्राहकों के लिए शुल्कों का ई-भुगतान 1.4.2008 से अनिवार्य कर दिया गया है।

4. **इंडिया पोर्टल** : यह मिशन मार्ग परियोजना पश्च कार्यान्वयन चरण में है तथा सभी स्तरों पर सरकार की सूचना तथा सेवाओं तक बहुभाषा रूप में एकल स्थल अभिगम उपलब्ध करा रही है। 35 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में राष्ट्रीय पोर्टल समन्वयन तथा 63 केन्द्रीय मंत्रालय विषय सामग्री के विकास, संकलन, इत्यादि के लिए उत्तरदायी है। यह पोर्टल हिन्दी तथा अंग्रेजी में उपलब्ध है। नवम्बर, 2005 में शुरू किए गए भारतीय पोर्टल को मानकीकरण, परीक्षण तथा गुणता प्रमाणन के द्वारा वेबसाइट गुणता प्रमाणपत्र प्रदान किया गया है (गुणता स्तर)। "गैर-सरकारी संगठन भागीदारी" और "आरटीआई शिकायत और अपील" से संबंधित विशेष वेब अंतरापृष्ठ प्रारंभ किए गए हैं।

5. **राष्ट्रीय सेवा सुपुर्दगी गेटवे** : मिशन मार्ग परियोजना का (सरकारी विभाग) लक्ष्य सेवा मांगने वालों और सेवा प्रदायकों के बीच एक साझे अंतरापृष्ट की व्यवस्था करना है। यह परियोजना कार्यान्वयन चरण में है। सीडीएसी ने एनएसडीजी के लिए कार्यान्वयन दृष्टिकोण को अंतिम रूप दे दिया है तथा एक प्रायोगिक परियोजना को कार्यान्वित तथा परीक्षित किया गया है। एनएसडीजी पोर्टल की शुरूआत अगस्त, 2008 के मध्य में की गई है।

6. **ई-बिज़** : इस मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य केन्द्र तथा राज्य, दोनों स्तरों पर विभिन्न विभागों में सेवाओं के एक एकीकृत मंच की पेशकश द्वारा एक वाणिज्यिक उद्यम की स्थापना हेतु प्रक्रिया को त्वरित करना है। यह मिशन मार्ग परियोजना संकल्पनाधीन है। परियोजना के लिए हितधारक कार्यशालाएं आयोजित की गई हैं।

7. **ई-अधिप्राप्ति** : वाणिज्य मंत्रालय की इस मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य सरकारी विभागों द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित अधिप्राप्ति की शुरूआत करना है। यह परियोजना वर्तमान में संकल्पना के चरण पर है। तीन राज्यों अर्थात केरल, मध्य प्रदेश, हिमाचल प्रदेश तथा स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय के संबंध में विस्तृत परियोजना रिपोर्ट तैयार की जा रही है। कोर स्कोप डाक्यूमेंट को वाणिज्य विभाग ने अनुमोदित कर दिया है तथा इसे सभी हितधारकों को परिचालित किया गया है।

7.3.3.3 राज्य मिशन मार्ग परियोजना

1. **भू-अभिलेख** : यह पूर्व एनईजीपी चरण से संबंधित एक परियोजना है जिसके अंतर्गत भू-अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण शामिल है। पूर्व एनईजीपी चरण में ग्रामीण विकास मंत्रालय की दो योजनाएं - भू-अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण (सी एवं आर) तथा राजस्व प्रशासन का सुदृढ़ीकरण एवं भू अभिलेखों का अद्यतनीकरण (एसआरए एवं यूएलआर) - को कार्यान्वित किया जा रहा था। ये 13 राज्यों में पूर्णतया प्रचालनरत हैं। ये दोनों योजनाएं - सीएलआर तथा एसआरए एवं यूएलआर-राष्ट्रीय भूलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम (एनएलआरएमपी) नामक एक नई योजना में विलयित कर दी गई है। इस योजना का लक्ष्य नागरिकों को एकीकृत भूमि संबंधित सूचना तथा सेवाएं उपलब्ध कराना है।

2. **सड़क परिवहन** : इस मिशन मार्ग परियोजना का प्रस्ताव और ई-सेवाओं की पेशकश करने का है तथा इसके कुछ संघटक पूर्व- एनईजीपी अवधि से कार्यान्वयनाधीन है। मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य नागरिकों को वाहन पंजीकरण, ड्राइविंग लाइसेंसो तथा स्मार्ट कार्ड आधारित आरसी(पंजीकरण प्रमाणपत्र) की पेशकश करने के लिए संपूर्ण भारत में परिवहन कार्यालयों में प्रौद्योगिकी का समावेशन करना है। कुल 763 सूचना का अधिकार का कार्यालय में से, 486 ने वाहन पंजीकरण सेवाओं की पेशकश करना आरंभ कर दिया है जबकि 440 सूचना का अधिकार का कार्यालय ड्राइविंग लाइसेंस संबंधित सेवाओं की पेशकश कर रहे हैं। छः राज्य स्मार्ट कार्ड आधारित पंजीकरण प्रमाणपत्रों तथा ड्राइविंग लाइसेंसों की पेशकश कर रहे हैं।

3. **कृषि** : इस मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य फार्म प्रकियाओं, बाजार रूझानों, कृषि तथा तकनीकी जानकारी एवं अन्य संबंधित सेवाओं के संबंध में कृषि समुदाय को जानकारी प्रदान करना है। पूर्व एनईजीपी मिशन मार्ग परियोजना के दो निरंतर संघटक है अर्थात एगरिसनेट तथा एग्मार्क नेट। एग्मार्क नेट का उद्देश्य एक सूचना नेटवर्क का सृजन करना है जो विभिन्न कृषिय उत्पादन बाजारों में सूचना का अभिग्रहण/अद्यतनीकरण करेगा। आज की तिथि के अनुसार, 2500 से अधिक मंडियों का कम्प्यूटरीकरण विभिन्न कृषिय वस्तुओं की कीमतों तथा आगमन के संबंध में सूचना का अभिग्रहण करने के लिए किया गया है। दूसरे संघटक का लक्ष्य उपर्युक्त सेवाओं के परिदाय के लिए राज्यों में चयनित जिलों और राज्य कृषि विभागों का बैक एंड कम्प्यूटरीकरण करना है। पहले ही, कार्यान्वयन के लिए 17 राज्यों को धनराशि स्वीकृत की जा चुकी है। सेवाओं के परिदाय में प्रणालीबद्ध सुधार लाने के लिए कृषि एवं सहकारिता विभाग द्वारा एक नई पहल की शुरूआत भी की गई है।

   मिशन मार्ग परियोजना के चरण-II के लिए कार्य आदेश एनआईएसजी को 7 फरवरी, 2008 को जारी किया गया था एक 25 फरवरी, 2008 को एक करार पर हस्ताक्षर किए गए। अध्ययन का पहला चरण पहले ही संचालित किया जा चुका है तथा किसानों को परिदाय हुए 23 सेवाओं का पूर्विकता निर्धारण किया गया है। द्वितीय चरण में, समय सीमाओं को संकुचित किया गया है तथा परियोजना अभिकल्प तथा विकास चरण से योजना तैयारी चरण की ओर संचलित हो रही है।

4. **पुलिस :** पहले पुलिस की मिशन मार्ग परियोजनाओं का उद्देश्य प्रभावी रूप से आईसीटी का उपयोग करके सिविल नीति निर्माण तथा कानून प्रवर्तन की प्रक्रिया को सुकर बनाना तथा इस परियोजना के तहत, 1200 से अधिक पुलिस स्टेशनों का कम्प्यूटरीकरण किया जाना था जिसके द्वारा अपराधों तथा अपराधियों के संबंध में एक सूचनाधार का सृजन किए जाने की आशा थी। देश भर में शेष पुलिस स्टेशनों के कम्प्यूटरीकरण के लिए कार्य अभी भी जारी है। तथापि, योजना आयोग से अनुरोध किया गया है कि सीआईपीए नामक पूर्ववर्ती योजना के लिए सहायतानुदान उपलब्ध कराने के बजाए 11वीं योजना अवधि में अपराध तथा अपराधी अनुमार्गण नेटवर्क तथा प्रणाली (सीसीटीएनएस) नामक एक नई योजना को मिशन मार्ग परियोजना के रूप में शामिल किया जाए। योजना आयोग इसके लिए सहमत है तथा उसने वित्तीय वर्ष 2008-09 में 210 करोड़ रुपए के परिव्यय के साथ 11वीं योजनावधि में 2000 करोड़ रुपए का प्रावधान अनुमोदित कर दिया है।

5. **राजकोष** : इस मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य प्रतिभागी अभिकरणों के अबाध एकीकरण के लिए मानकों के साझे समूह को शामिल करके राजकोषों का कम्प्यूटरीकरण करना हैं। कुछ राज्यों जैसे उत्तराखंड, उत्तर प्रदेश, महाराष्ट्र, मिजोरम तथा कर्नाटक ने पर्याप्त प्रगति हासिल कर ली है।

6. **नगरपालिका** : इस एमएमपी का उद्देश्य निवासियों को शहरी स्थानीय निकायों द्वारा प्रस्तावित विभिन्न सेवाएं इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रदान करना है। योजना आयोग ने निर्णय किया है कि यह योजना 10 लाख से अधिक की जनसंख्या वाले 35 राज्यों के लिए जवाहरलाल नेहरू राष्ट्रीय शहरी नवीकरण मिशन (जीएनएनयूआरएम) का भाग होगी तथा अन्य शहरों तथा नगरों के लिए यह एक नई केन्द्र प्रायोजित योजना (सीएसएस) होगी। तथापि, 35 बड़े शहरों को छोड़कर अन्य नगरों तथा शहरों के लिए नई सीसीएस योजना अभी प्रतीक्षा कर सकती है जब तक कि जेएनएनयूआरएम के भाग के रूप में 35 शहरों में इसके कार्यान्वयन का आकलन नहीं कर लिया जाता। शहरी विकास मंत्रालय ने जवाहरलाल नेहरू राष्ट्रीय शहरी नवीकरण मिशन के भाग के रूप में ई-अधिशासन संबंधी राष्ट्रीय मिशन मार्ग परियोजना (एनएमएमपी) के बारे में दिशानिर्देश जारी किए हैं।

7. **ई-जिला** : इस मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य सीएससी के माध्यम से उच्च प्रमात्रा में नागरिक केन्द्रक सेवाओं का परिदाय करना है। ये प्रमुखतः ऐसी सेवाएं होंगी जो अन्य विशिष्ट मिशन मार्ग परियोजना के अंतर्गत शामिल नहीं है। प्रत्येक राज्य में परिदाय किए जाने के लिए न्यूतनम 7 सेवाओं को अभिज्ञात किया गया है। यह मिशन मार्ग परियोजना वर्तमान में अभिकल्पन तथा विकास चरणों से है तथा 14 राज्यों के लिए प्रायोगिक परियोजनाएं अनुमोदित की गई है। सीएससी तथा एसडब्ल्यूएएन की शुरूआत के साथ इसे समकालिक बनाने के लिए इस मिशन मार्ग परियोजना का नियमित रूप से अनुवीक्षण किया जा रहा है। उत्तर प्रदेश तथा बिहार में, बीपीआर अध्ययन पूरा कर लिया गया है तथा आंकड़ा अंकीकरण,अनुप्रयोग विकास इत्यादि के लिए क्रेता को अभिज्ञात किया जा रहा है। असम में बीपीआर को अंतिम रूप दिया जा रहा है। शेष राज्यों के लिए, बीपीआर अध्ययन आरंभ किया गया है। उत्तर प्रदेश में, एनआईसी द्वारा अनुप्रयोग का विकास किया जा रहा है तथा आंकड़ा अंकीकरण की प्रक्रिया चल रही है। महाराष्ट्र में, बीपीआर को पूरा कर लिया गया है।

8. **वाणिज्यिक कर** : इस मिशन मार्ग परियोजना का, जिसका उद्देश्य वाणिज्यिक करदाताओं को इलेक्ट्रॉनिक सेवाएं प्रदान करना है, निरूपण किया जा रहा है। राज्यों के साथ परामर्श प्रक्रिया चल रही है तथा वित्त मंत्रालय को कहा गया है कि वह परामर्श प्रक्रिया को त्वरित करके इसे अगले तार्किक चरण पर ले जाए तथा वास्तविक कार्यान्वयन आरंभ करे।

9. **ग्राम पंचायत** : इस विशाल मिशन मार्ग परियोजना का लक्ष्य आधारिक स्तर पर अधिशासन में सुधार लाना और पंचायत स्तर पर विभिन्न ई-सेवाओं को उपलब्ध कराना है। निकट भविष्य में, कुछ राज्यों में प्रायोगिक परियोजनाओं की योजना बनाई जा रही है। कोर स्कोप डाक्यूमेंट (केन्द्रक कार्यक्षेत्र दस्तावेज) जनवरी 2008 में प्रस्तुत किया गया था। पंचायती राज मंत्रालय द्वारा अनुमानित कुल लागत अनुमान 6833 करोड़ रुपए है तथा इसकी समय सीमा तीन वर्ष की है जिसके लिए योजना आयोग की स्वीकृति अभी प्राप्त की जानी है।

10. **रोजगार कार्यालय** : श्रम मंत्रालय की इस मिशन मार्ग परियोजना का उद्देश्य रोजगार ढूंढ़ने वालों तथा नियोजकों को ई-सेवाएं उपलब्ध कराना है। विस्तृत परियोजना रिपोर्ट तैयार करने के लिए परामर्शदाता को नियोजित करने की प्रक्रिया आरंभ हो चुकी है तथा परामर्शदाता के तकनीकी वाणिज्यिक प्रस्ताव की विधीक्षा की जा रही है।

7.3.3.4 एनईडीपी के तहत कार्यान्वित की जा रही सभी मिश्न मार्ग परियोजनाओं की वर्तमान समय सीमाएं तथा कार्यान्वयन का चरण नीचे दी गई सारणी में प्रस्तुत किया गया है :

सारणी 7.7 राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना के अधीन मिशन मार्ग परियोजनाओं के कार्यकलाप की स्थिति [100]

क्रम संख्या	मिशन मार्ग परियोजना	योजना की स्वीकृति की प्रास्थिति	परियोजना चरण	पूर्ति की तिथि
1	एमसीए 21	स्वीकृत	पश्च कार्यान्वयन	सितम्बर, 2006 (पूर्ण)
2	पेंशन	-वही-	पश्च कार्यान्वयन	मार्च, 2007(पूर्ण)
3	आयकर	-वहीं-	पश्च कार्यान्वयन	दिसम्बर, 2008
4क	पासपोर्ट एवं वीजा	-वहीं-	पश्च कार्यान्वयन	सितम्बर 2009 (टी + 19 आर) (टी संविदा प्रदान करने की तिथि है)
4ख	उत्प्रवास	स्वीकृति अगस्त 2008 तक प्रत्याशित	अभिकल्पन एवं विकास	------ -अक्तूबर,2009
5	केन्द्रीय	स्वीकृत	कार्यान्वयन	दिसम्बर 2009
6	बैंकिंग	उद्योग पहल	कार्यान्वयन	
7क	एमएनआईसी (प्रायोगिक)	स्वीकृत	कार्यान्वयन	
7ख	यूआईडी	मसौदा योजना पर चर्चा	अभिकल्पन और विकास की जा रही है तथा यूआईडी प्राधिकरण के गठन के लिए ईएफसी टिप्पणी योजना आयोग द्वारा तैयार की जा रही है।	टीयूआईडी प्राधिकरण का गठन है) टी + 15 माह
8	ई-कार्यालय(प्रायोगिक)	तैयार किया जाना है	अभिकल्पन और विकास	प्रायोगिक योजना संकल्पनाधीन

[100] स्रोत : एनईजीपी, कार्यक्रम प्रबंधन एकक द्वारा प्रदत्त सूचना पर आधारित (6.10.2008)

क्रम संख्या	मिशन मार्ग परियोजना	योजना की स्वीकृति की प्रास्थिति	परियोजना चरण	पूर्ति की तिथि
9	बीमा	उद्योग पहल	संकल्पनाधीन	-
एकीकृत मिशन मार्ग परियोजना की कार्यकलाप प्रास्थिति				
1	सीएससी	स्वीकृत	कार्यान्वयन	जून, 2009
2क	ई-न्यायालय (पूर्व एनईजीपी)	चल रही योजना	कार्यान्वयन	प्रचालनात्मक
2ख	ई-न्यायालय	स्वीकृत	कार्यान्वयन	दिसम्बर, 2008
3	ईडीआई	स्वीकृत	कार्यान्वयन	दिसम्बर, 2008
4	इंडिया पोर्टल	स्वीकृत	कार्यान्वयन	प्रचालनात्मक
5	एनएसडीजी	स्वीकृत	कार्यान्वयन	अगस्त 2008
6	ई-बिज़ # प्रायोगिक)[101]	स्वीकृत	अभिकल्पन एवं विकास #	
7	ई-अधिप्राप्ति ++[102]	योजना को मार्च 2008 तक तैयार किया जाना था। अस इसे अनुपलब्ध के रूप में संसूचित किया गया है।	अभिकल्पन एवं विकास	मार्च 2010
राज्य मिशन मार्ग परियोजना की कार्यकलाप प्रास्थिति				
1	भू-अभिलेख चरण I (पूर्व एनईजीपी)		प्रचालनात्मक	12 राज्यों में प्रचालनरत
2	भू-अभिलेख चरण-II एवं पंजीकरण (एनएलआरएमपी)[103]	ईएफसी द्वारा स्वीकृति हेतु अनुशंसित	संकल्पनाधीन	निश्चित की जानी है
3	सड़क परिवहन	स्वीकृत	कार्यान्वयन	अक्तूबर 2010
4क	कृषि (पूर्व एनईजीपी)		प्रचालनात्मक	प्रचालनरत

[101] # पूर्व निविदा निरस्त ; नई समय सीमाओं को अंतिम रूप दिया जा रहा है।

[102] ++योजना की तैयारी के लिए नई समय सीमाएं निश्चित की जानी हैं।

[103] पहले यह सीएलआर तथा एसआरए एवं यूएलआर थी। विभाग ने अब पंजीकरण एवं भूमि अभिलेखों को शामिल करते हुए एक संयुक्त परियोजना का विकास किया है जिसका नाम एनएलआरएमपी है।

क्रम संख्या	मिशन मार्ग परियोजना	योजना की स्वीकृति की प्रास्थिति	परियोजना चरण	पूर्ति की तिथि
4ख	कृषि	योजना को जुलाई 2008 तक अनुमोदित किया जाना है	संकल्पनात्मक	दिसम्बर, 2011
5	पुलिस	ईएफसी टिप्पणी प्रचालित की जा रही है;सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा विधीक्षा की जा रही है	संकल्पनात्मक	दिसम्बर, 2010
6क	राजकोष (पूर्व एनईजीपी)		कार्यान्वयन	प्रचालनाधीन
6ख	राजकोष[104]	प्रायोगिक कार्यान्वयन परियोजना अप्रैल, 2008 से अनुमोदित	अभिकल्पन और विकास	मार्च, 2010
7	म्यूनिसी पैलिटी[105]	अनुमोदित	अभिकल्पन और विकास	2008-2013
8	ई-जिला (प्रायोगिक)	प्रायोगिक योजना 14 राज्यों में स्वीकृत	अभिकल्पन और विकास	टी + 18 माह (टी अनुमोदन की तिथि है)
9	वाणिज्यिक कर	तैयार की जानी है	अभिकल्पन और विकास	निर्धारित की जानी है
10	ग्राम पंचायत	योजना के लिए ईएफसी टिप्पणी सूचना प्रौद्योगिकी विभाग तथा विधीक्षित तथा अवलोकन मंत्रालय को संसूचित	संकल्पनाधीन	निर्धारित की जानी है
11	रोजगार कार्यालय	तैयार की जानी है	संकल्पनाधीन	तैयार की जानी है

7.3.3.5 सारणी से पता चलता है कि हालांकि अनेक परियोजनाएं अभी भी संकल्पना या अभिकल्पन तथा विकास चरण में है, अन्य 2008 के पश्चात पूर्ण हो जाएगी(केवल आयकर से संबंधित केन्द्रीय मिशन मार्ग परियोजना तथा ईडीआई संबंधी एकीकृत मिशन मार्ग परियोजना और एनएसडीजी के 2008 तक पूर्ण होने की आशा है)। इस प्रकार, पश्च एनईजीपी परिदृश्य में केवल एमसीए 21(कारपोरेट कार्य मंत्रालय) तथा पेंशन (कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय)से संबंधित केन्द्रीय मिशन मार्ग

104 प्रायोगिक परियोजना को 4 राज्यों में कार्यान्वित किया जाना है।

105 योजना आयोग ने कार्यान्वयन के लिए रूपात्मकताओं का निधारण (निर्णय) किया है।

परियोजना पूर्ण हुई है। यह यह स्पष्ट है कि ई-अधिशासन पहलें एक ही बार में शुरू कर दी गई है, जो संभवतः उनकी धीमी प्रगति में परिणामी हुई है। तकनीकी कार्यों जैसे डाटा शिल्पकारिता, मानकीकरण, अंतर प्रचालनीयता, आंकड़ा केन्द्र इत्यादि से संबंधित परियोजनाएं देश भर में संयोजकता प्रदान करने से संबंधित तथा साथ ही जी2सी, जी2बी तथा जी2 सेवाओं और सूचना की व्यवस्था करने से संबंधित परियोजनाओं के साथ-साथ समनुरूप् प्रगति कर रही है।

7.3.3.6 एनईजीपी के तीन व्यापक संघटकों में से, तीसरे संघटक अर्थात मिशन मार्ग परियोजनाओं में नागरिकों पर प्रत्यक्ष प्रभाव का सृजन करने की संभाव्यता है। अक्सर यहीं क्षेत्रक होते हैं जहां सरकार के साथ नागरिकों की अंतःक्रिया में अधिकतम असंतोष और शिकायतें उत्पन्न होती है। दुर्भागयवश, यहीं वे क्षेत्र हैं जहां एनईजीपी में कार्यान्वयन की प्रगति पिछड़ी हुई है। प्रमुख ई-अधिशासन परियोजाओं के लिए एक मार्ग मानचित्र के विकास पर आधारित सरकारी सुधारों की किसी स्पष्ट कार्यनीति का अभाव है। निकृष्ट प्रगति विविध कारकों के कारण है जिनमें अंतर्ग्रस्त लेनदेनों की प्रमात्रा तथा विस्तार, पुरानी और दुर्वह प्रक्रियाओं की प्रवृत्तता, परिवर्तन के प्रति दुर्भाव तथा प्रतिरोध, पुराने तथा पुरातन रिकार्डों की बहुलता, बीपीआर पर अपर्याप्त ध्यान तथा परियोजना प्राधिकारियों के उत्तरदायित्व के स्पष्ट सीमांकन का अभाव शामिल है।

7.3.3.7 एनईजीपी के अंतर्गत अधिकांश राज्य स्तरीय ई-अधिशासन परियोजनाएं अभी भी संकल्पना की अवस्था में हैं। केन्द्र तथा राज्य सरकारें अपने सर्वोत्तम प्रयासों के बावजूद इन परियोजनाओं में गति नहीं ला पाई है। आयोग का यह विचार है कि इनमें से अनेक परियोजनाएं अधिशासन सुधारों का पूर्विकता-निर्धारण किए बिना, जो इन परियोजनाओं के लिए एक पूर्वापेक्षा है, अपरिपक्व रूप से परियोजना के आईसीटी संघटक के संबंध में आगे बढ़ गई है। यह प्रणाली में विद्यमान अक्षमताओं के स्वचलन में परिणामी होगा। जैसाकि पहले उल्लेख किया गया है, इन सभी परियोजनाओं की सफलता विद्यमान प्रणालियों तथा प्रकियाओं की तार्किक ओवरहॉलिंग (परिवर्तन) पर अत्यधिक आश्रित है। इन परियोजनाओं में सुस्पष्ट उत्तरदायित्व एवं जबावदेही विभाजन के अभाव तथा साथ ही परियोजना प्रबंधन प्राधिकारियों के अपर्याप्त सशक्तिकरण की कमी भी विद्यमान प्रतीत होती है।

7.3.3.8 सिफारिशें

क. राज्य सरकारों को पहले ई-अधिशासन पहलों से पूर्व किए जाने वाले अधिशासन सुधारों के लिए एक स्पष्ट अधिदेश उपलब्ध कराना चाहिए। इसमें, यदि आवश्यक हो, संविधियों को भी

बदलना शामिल होगा। अतः, प्रथम उपाय के रूप में इन मुद्दों का विश्लेषण करने, निर्णय बिन्दुओं को अभिज्ञात करने तथा राजनैतिक अनुमोदन लेने की आवश्यकता है।

ख. ऊपर (क) में अंतर्ग्रस्त मुद्दों को राज्य स्तर की शीर्ष समिति द्वारा अभिज्ञात किया जाए तथा छः महीनों के भीतर राज्य सरकार का अनुमोदन प्राप्त किया जाए।

ग. संबंधित विभागों के सचिवों को स्पष्ट शब्दों से परियोजना कार्यान्वयन का उत्तरदायित्व सौंपा जाना चाहिए। उन्हें परियोजना कार्यान्वयन का अपेक्षित प्राधिकार तथा संसाधन उपलब्ध कराए जाएं।

घ. तत्पश्चात, संबंधित विभाग द्वारा अधिकतम एक वर्ष की अवधि के भीतर व्यवसाय प्रकिया पुनः निर्माण तथा क्षमता निर्माण की प्रक्रिया पूर्ण की जाए। इन परियोजनाओं के आईटी संघटक का तब तक निधियन न किया जाए जब तक कि यह चरण पूर्ण नहीं हो जाता।

ङ एनईजीपी के तहत परियोजना कार्यान्वयन का उत्तरदायित्व सौंपे गए सरकारी कर्मचारियों की वार्षिक कार्यनिष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट (एपीआर) में इस संबंध में उनके कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन हेतु एक पृथक प्रविष्टि होनी चाहिए।

7.3.4 कुछ मिशन मार्ग परियोजनाओं का विश्लेषण

ई-अधिशासन संबंधी इन मिशन मार्ग परियोजनाओं के कार्यान्वयन से प्रत्युत्पन्न होने वाले मुद्दों पर विशिष्ट प्रकाश डालने के उद्देश्य से, आयोग ने इनमें से कुछ परियोजनाओं की जांच की है। इन पर चर्चा नीचे की गई है।

7.3.4.1 भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण संबंधी मिशन मार्ग परियोजना

7.3.4.1.1 *पृष्ठभूमि* : भारत में भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण पिछले काफी समय से किया जा रहा है तथा इसके साथ संबद्ध विलंब तथा समस्याएं जटिल आंकड़ाधारों को अंतर्ग्रस्त करने वाली तथा एक से अधिक संविधि से संबंधित ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन में अंतर्ग्रस्त प्रमुख मुद्दों पर विशिष्ट प्रकाश डालती हैं। भारत सरकार ने (क) राजस्व प्रशासन का सुदृढ़ीकरण तथा भूमि अभिलेखों

का अद्यतनीकरण (एसआरए तथा यूएलआर) एवं (ख) भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण (सीएलआर) के रूप में दो केन्द्र प्रायोजित योजनाएं शुरू की थीं।

7.3.4.1.2 प्रथम योजना (अर्थात एसआरए तथा यूएलआर) की शुरूआत 1987-88 में की गई थी जिसका उद्देश्य भूमि अभिलेखों को अद्यतन करने तथा उनका अनुरक्षण करने सर्वेक्षण एवं बंदोबस्ती संस्थाओं की स्थापना तथा सुदृढ़ीकरण करने, जिसमें सर्वेक्षण प्रशिक्षण अवसंरचना शामिल है, सर्वेक्षण तथा बंदोबस्ती प्रचालनों का आधुनिकीकरण करने तथा राजस्व मशीनरी का सुदृढ़ीकरण करने में राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों की सहायता करना था। आरंभतः, यह योजना बिहार तथा उड़ीसा के राज्यों के लिए अनुमोदित की गई थी जिसे बाद में 1989-90 के दौरान अन्य राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में विस्तारित कर दिया गया था।[106] हालांकि राज्यों को केन्द्रीय सहायता लागत साझेदारी के आधार पर 50 प्रतिशत है, संघ राज्य क्षेत्रों के मामले में 100 प्रतिशत सहायता उपलब्ध कराई गई है। इस योजना के आरंभण में इसके अंतर्गत लगभग 41000 करोड़ रुपए निर्मुक्त किए जा चुके हैं; किन्तु निधियन के केवल 67.85 प्रतिशत का ही उपयोग किया गया है। अपेक्षाकृत बड़े राज्य, जहां उपयोग कम हुआ है, वे हैं छत्तीसगढ़, उड़ीसा, गुजरात, बिहार तथा राजस्थान जिनमें प्रतिशत उपयोग क्रमशः 10.77 प्रतिशत, 22.75 प्रतिशत, 41.26 प्रतिशत तथा 48.80 प्रतिशत रहा है।[107]

7.3.4.1.3 प्रायोगिक परियोजनाओं के साथ 100 प्रतिशत केन्द्रीय सहायता से दूसरी योजना (सीएलआर) की शुरूआत 1988-89 में 8 राज्यों के 8 जिलों में की गई थी तथा बाद में शामिल कर लिया गया। इस योजना का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना था कि भू-स्वामी मांग करने पर आरओआर(अधिकारों के अभिलेख) की कम्प्यूटरीकृत प्रतियां प्राप्त कर सके।

इस योजना के चरणबद्ध विस्तार पर चर्चा पहले ही अध्याय 4 में की जा चुकी है।[108]

7.3.4.1.4 इस योजना के अंतर्गत आने वाले कार्यकलापों में ये शामिल हैं (1) आंकड़ा प्रविष्टि कार्य करना, (2) तालुक/तहसील/ब्लॉक/मंडल स्तरों तथा उप-प्रभागीय स्तर पर कम्प्यूटर केन्द्रों की स्थापना करना, (3) जिला भू-लेख आंकड़ा केन्द्रों की स्थापना करना, (4) अधिकारों के रिकार्डों को नियमित रूप

106 http://pib.nic.in/archieve/ecssi/ecssi2006/3ruraldev_ecssi2006a.sp

107 वार्षिक रिपोर्ट केन्द्रीय ग्रामीण विकास मंत्रालय, 2007-08

108 पैराग्राफ 4.2.1.2 का संदर्भ देखें।

109 शहरी भूमि अभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम (एनएलआरएमपी)-2008 (सूचना डीओएलआर) (भूमि अभिलेख विभाग) से प्राप्त।

से अद्यतन करने तथा कम्प्यूटर केन्द्रों के सहज प्रचालन के लिए राजस्व पदाधिकारियों को कम्प्यूटर जागरूकता तथा अनुप्रयोग साफ्टवेयर संबंधी प्रशिक्षण प्रदान करना, (5) राज्य मुख्यालय में एक अनुवीक्षण प्रकोष्ठ की स्थापना करना तथा (6) कैडेस्ट्रल मानचित्रों का अंकीकरण।[109] राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों से भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण की वास्तविक प्रास्थिति, जैसाकि एक विस्तृत आकार निर्धारण प्रक्रिया[110] के माध्यम से आकलन किया गया है, नीचे सारणी 7.8 में प्रस्तुत की गई है :-

सारणी 7.8 : भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण की प्रगति

क्रम संख्या	कार्यकलाप का चरण	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र
1	अभी तैयारी के चरण में है	जम्मू तथा कश्मीर, पंजाब, मेघालय, चंडीगढ़, लक्षद्वीप
2	अधिकार अभिलेख आंकड़ा प्रविष्टि आरंभ की गई है किन्तु पूर्ण नहीं हुई	अरूणाचल प्रदेश, बिहार, झारखंड, केरल, मणिपुर, मिजोरम, नागालैंड, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, दादरा और नगर हवेली, दमन एवं दीव
3	अधिकार अभिलेख आंकड़ा प्रविष्टि शीघ्र पूर्ण होने की संभावना	असम, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, उड़ीसा, त्रिपुरा, पुडुचेरी
4	अधिकार अभिलेख आंकड़ा प्रविष्टि पूर्ण	छत्तीसगढ़, गोवा, गुजरात, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, राजस्थान, सिक्किम, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल, दिल्ली की राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र की सरकार
5	अधिकार अभिलेख का हस्तचालित निर्गम बंद कर दिया गया है	गुजरात, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, महारष्ट्र, तमिलाडु, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल
6	अधिकार अभिलेख आंकड़े वेबसाइटों पर डाल दिए गए हैं	छत्तीसगढ़, गुजरात, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, राजस्थान, उत्तराखंड
7	कैडेस्ट्रल मानचित्रों के अंकीकरण	आन्ध्रप्रदेश, असम बिहार, गुजरात, झारखंड, हरियाणा,

[110] शहरी भूमि अभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम (एनएलआरएमपी)-2008 (सूचना डीओएलआर) (भूमि अभिलेख विभाग) से प्राप्त।

के लिए निधियां प्राप्त	हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, मणिपुर, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल तथा पुडुचेरी

7.3.4.1.5 जैसाकि ऊपर पैराग्राफ 4.2.1.4 में उल्लेख किया गया है, योजना का कार्यान्वयन अत्यंत असंतोषजनक है तथा केन्द्रीय ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण संबंधी एक समिति का गठन किया गया था। इस समिति ने विभिन्न सुझाव दिए हैं।

7.3.4.1.6 एसआरए तथा यूएलआर एवं सीएलआर की योजनाओं में कमियों को, जिन्होंने विगत 20 वर्षों में इन योजनाओं के कार्यान्वयन के विलंब में योगदान दिया है, निम्न प्रकार अभिज्ञात किया गया है (स्रोतः भूमि अभिलेख विभाग)ः

(i) पुरातन रिकार्डों का कम्प्यूटरीकरण किया जा रहा था तथा उन्हें स्कैन किया जा रहा था।

(ii) भूमि अभिलेखों को अद्यतन करने के सर्वाधिक महत्वपूर्ण कार्यकलाप को अधिकांश राज्यों द्वारा उपेक्षित किया जा रहा था। इसके अतिरिक्त, सर्वेक्षणों के लिए प्रौद्योगिकी विकल्प निर्दिष्ट नहीं किए गए थे।

(iii) दोनों योजनाओं में जीआईएस मानचित्रण तथा दस्तावेजों के पंजीकरण के बीच अंतर संयोजकता को शामिल नहीं किया गया था।

(iv) कार्यकलापों के चुनाव का विकल्प राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों पर छोड़ दिया गया था। प्रत्येक कार्यकलाप स्वयं में ही एक लक्ष्य था। अधिकांश राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने ऐसे कार्यकलापों का चयन किया जिनसे राजस्व प्रशासन सुदृढ़ होता है। उदाहरणार्थ, 90 प्रतिशत से अधिक एसआरए तथा यूएलआर निधियों का उपयोग निर्माण कार्यकलाप के लिए किया गया।

(v) निधियों का अल्पता से विस्तार किया गया।

(vi) एक समय सीमा के अभाव के कारण, योजना से निकासी की विधि को परिभाषित नहीं किया गया था।

(vii) अनुवीक्षण की प्रणाली को विशिष्ट रूप से वर्णित नहीं किया गया था।

7.3.4.1.7 विभिन्न राज्य-स्तरीय ई-अधिशासन परियोजनाओं के प्रभाव का आकलन करने के लिए, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग ने एक सर्वेक्षण आधारित अध्ययन आरंभ किया था। इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन केन्द्र, आईआईएम, अहमदाबाद द्वारा तैयार की गई इस अध्ययन की रिपोर्ट (जुलाई, 2008) में कुछ बुनियादी मुद्दों, विशेषतया भू-अभिलेखों तथा पंजीकरण के कम्प्यूटरीकरण को अंतर्ग्रस्त परियोजनाओं के मामले में, की ओर ध्यान आकृष्ट किया गया है। इनका उल्लेख नीचे किया गया है :-

(i) *कम्प्यूटरीकरण सेवा परिदाय विकास के आरंभिक चरणों में है* : अधिकांश राज्यों में, भूमि अभिलेख कम्प्यूटरीकरण अधिकार अभिलेखों (आरओआर) के निर्गम तक सीमित है। म्यूटेशन, जो एक अधिक जटिल प्रक्रिया है, का मात्र पांच राज्यों में कम्प्यूटरीकरण किया गया है। भारत में कोई भी राज्य भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण में विकसित चरण पर नहीं पहुंचा है जो तीन संबंधित अभिकरणों के कार्यकरण को एकीकृत करता है- राजस्व विभाग जहां भूमि अभिलेखों का अनुरक्षण किया जाता है; सर्वेक्षण विभाग जहां भूमि मानचित्रों के पार्सलों का अनुरक्षण किया जाता है; तथा पंजीकरण विभाग जहां भूमि के बिक्री/क्रय विलेखों का पंजीकरण तथा अनुरक्षण किया जाता है।

(ii) *अध्ययन के अंतर्गत शामिल किए गए राज्यों में बुनियादी कम्प्यूटरीकरण परिदाय भी संपूर्ण जन समुदाय तक नहीं पहुंचा है।* अधिकांश राज्यों में, कम्प्यूटरीकरण परिदाय तालुका स्तर से आगे नहीं पहुंच पाया है तथा आधे राज्यों में, पचास प्रतिशत जिले अभी भी हस्तचालित विधि से प्रचालन करते हैं।

(iii) *ई-सरकार परियोजनाएं सरकारी संगठनों तथा प्रक्रियाओं के कार्यकरण में किसी महत्वपूर्ण रूपांतरण में परिणामी नहीं हुई है जो किसी ई-सरकार परियोजना का प्रमुख उद्देश्य होना चाहिए। उदाहरण,* भू-अभिलेख कम्प्यूटरीकरण परियोजना में, जोर हस्तचालित अभिलेखों के अंकीकरण पर था जबकि संपत्ति पंजीकरण के मामले में, जोर पंजीकृत विलेखों की हस्तचालित प्रतिलिपि बनाने की प्रक्रिया को उन्हें स्कैन करने में रूपांतरित करने पर था। कई मामलों में, प्रपत्रों का सरलीकरण तथा यौक्तिकीकरण, तथा किसी नियुक्ति को प्रभावी करना एवं कतार प्रबंधन प्रणाली जैसे बुनियादी प्रक्रिया सुधार भी नहीं किए गए है। यही कारण है कि अधिकांश परियोजनाएं उन संभावी लाभों का दोहन करने में समर्थ नहीं हुई है जिनकी पेशकश ई-अधिशासन कर सकता है।

(iv) *"सर्वोत्तम" तथा "निकृष्ट" राज्य में इन कम्प्यूटरीकरण अनुप्रयोगों के निष्पादन में बहुत अधिक अंतर है।* इस तथ्य को देखते हुए कि इन सेवाओं के परिदाय में प्रकार्यान्वयन चरण सभी राज्यों में समरूप हो सकते हैं, निष्पादन में अंतर के लिए कोई स्पष्टीकरण नहीं है सिवाए इसके कि इन प्रणालियों के प्रक्रिया सुधार तथा अभिकल्पन की गुणता में भिन्नता है। यह निर्दिष्ट करता है कि प्रत्येक राज्य ने उपलब्ध सर्वोत्तम व्यवहारों से सीख लिए बिना इसके अनुप्रयोग के अभिकल्पन का चयन किया है। अतः नई पहलों के लिए यह आवश्यक है कि बुनियादी प्रक्रिया सुधारों की संकल्पना, अभिकल्पन तथा कार्यान्वयन के लिए सरकारी तथा निजी, दोनों क्षेत्रों में अपेक्षित क्षमता का निर्माण किया जाए।

7.3.4.1.8 वस्तुतः, भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण के मामले में, अध्ययन से यह पता चला है कि केवल दस राज्यों ने दस राज्य ने आकलन की आवश्यकता वाले पैमाने पर परियोजना को कार्यान्वित किया था। राजस्थान, गुजरात, तमिलाडु, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल, मध्य प्रदेश तथा उड़ीसा ने राज्य के सभी तालुकों को शामिल किया है। सेवाएं तालुका मुख्यालय में अवस्थित विभागीय कार्यालय से प्रदत्त की जाती है। केवल राजस्थान में ही अन्य माध्यम जैसे साईबर कैफे विद्यमान हैं जिनका प्रयोग अप्रामाणिक प्रतियां उपलब्ध कराने के लिए किया जाता है। हिमाचल प्रदेश में 65 प्रतिशत तालुके शामिल किए गए हैं जबकि हरियाणा तथा दिल्ली में कम्प्यूटरीकरण शैशवावस्था में है। तमिलनाडु के अतिरिक्त, सभी अन्य राज्यों ने कार्यान्वयन वर्ष 2000 के पश्चात आरंभ किया है। दो बुनियादी सेवाओं का कम्प्यूटरीकरण किया गया है : अभिलेख अधिकार (आरओआर) का निर्गम जिसका कम्प्यूटरीकरण आकलन द्वारा शामिल सभी राज्यों में किया गया है; तथा भूमि का अंतरण किसी अन्य मालिक को करने पर भूमि अभिलेखों का म्यूटेशन जिसे पांच राज्यों में कार्यान्वित किया गया है। तथापि, म्यूटेशन के मामले में, कम्प्यूटरीकरण के पश्चात भी चार राज्यों में प्रयोक्ताओं के एक बड़े अनुपात द्वारा एजेंटों का इस्तेमाल किया जाना जारी है। केवल गुजरात ही एजेंटों के प्रयोग का समाप्त करने में समर्थ रहा है।[111]

7.3.4.1.9 भूमि लेख प्रबंधन की प्रणाली प्रत्येक राज्य में उनके पारम्परिक विकास तथा स्थानीय परम्पराओं के आधार पर भिन्न हैं। अधिकांश राज्यों में अनेक विभाग भूमि अभिलेखों का प्रबंधन करने में अंतर्ग्रस्त है तथा नागरिक को संपूर्ण भूमि अभिलेखों के लिए एक से अधिक अभिकरणों से संपर्क करना पड़ता है। उदाहरणार्थः पाठ संबंधी अभिलेखों तथा म्यूटेशनों के लिए राजस्व विभाग; मानचित्रों के लिए सर्वेक्षण तथा बंदोबस्ती (या समेकन) विभाग; अंतरण, रेहन इत्यादि की बाधाओं के सत्यापन तथा

[111] स्रोतः 'भारत में राज्य स्तरीय ई-अभिशासन परियोजननाएं : नागरिकों पर प्रभाव का समग्र आकलन इलेक्ट्रॉनिक अभिशासन केन्द्र, आईआईएन, अहमदाबाद द्वारा तैयार रिपोर्ट, जुलाई, 2008

पंजीकरण के लिए पंजीकरण विभाग; पंचायतें (कुछ राज्यों में म्यूटेशन के लिए), तथा म्यूनिसिपल प्राधिकरण (शहरी भू अभिलेखों के लिए)। ये विभाग स्वतंत्र तरीके से कार्य करते हैं तथा उनमें से किसी के भी द्वारा अभिलेखों का अद्यतनीकरण करने से अन्यों के अभिलेख पुराने हो जाते हैं। इस प्रकार, रिकार्ड लगभग सदैव ही पुराने रहते हैं तथा भू-वास्तविकताओं को नहीं दर्शाते। साथ ही, पाठ संबंधी तथा आकाशीय अभिलेखों में कोई एकीकरण नहीं होता जिससे अधिकार अभिलेख (आरओआर) के साथ पैमाने के मानचित्र देना कठिन हो जाता है। इसके अतिरिक्त रिकार्डों को अद्यतन करने के लिए सर्वाधिक महत्वपूर्ण कार्यकलाप अर्थात सर्वेक्षण की अधिकांश राज्यों में उपेक्षा की गई है। कैडेस्ट्रल मानचित्रण के लिए मूल सर्वेक्षण देश के कई भाग में नहीं किया गया है।

7.3.4.1.10 भारत सरकार ने अब दोनों विद्यमान केन्द्र प्रायोजित योजनाओं अर्थात भू-अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण (सीएलआर) तथा राजस्व प्रशासन का सुदृढ़ीकरण तथा भू-अभिलेखों का अद्यतनीकरण (एसआरए तथा यूएलआर) को भूमि संसाधन विभाग (डीओएलआर), ग्रामीण विकास मंत्रालय में विलय करके राष्ट्रीय भूमि अभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम (एनएलआरएमपी) के रूप में एक आशोधित केन्द्र प्रायोजित योजना का कार्यान्वित करने का निर्णय किया है। एकीकृत कार्यक्रम का लक्ष्य भूमि लेखों की प्रबंधन प्रणाली का आधुनिकीकरण करना, भूमि विवादों की गुंजाइश को न्यूनतम करना, भू-अभिलेख अनुरक्षण प्रणाली में पारदर्शिता को बढ़ाना तथा अंततः, देश में गारंटीशुदा निष्कर्षात्मक अधिकार का अचल संपत्तियों की और संघटक हैं - सभी भू-अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण करना है जिसमें पाठ्य तथा आकाशीय रिकार्ड तथा म्यूटेशन, मूल कैडेस्ट्रल रिकार्डों के सृजन, जहां भी आवश्यक हो, सहित सभी सर्वेक्षण तथा निपटान रिकार्डों का सर्वेक्षण/ पुनः सर्वेक्षण तथा अद्यतनीकरण, पंजीकरण का कम्प्यूटरीकरण, कोर जीआईएस तथा क्षमता निर्माण का विकास।[112] एनईजीपी के अंतर्गत राज्य-स्तरीय भू-अभिलेख तथा संपत्ति पंजीकरण संबंधी मिशन मार्ग परियोजना का कार्यान्वयन अब इस नए कार्यक्रम के तहत किया जाएगा।

7.3.4.1.11 एनएलआरएमपी के आरंभण के पीछे संचालन बल एक व्यापक आधुनिकीकरण योजना की आवश्यकता है जो पंजीकरण के साथ भू-अभिलेखों को एकीकृत करेगा। एनएलआरएमपी का दीर्घावधिक लक्ष्य देश में अधिकार गारंटी के साथ निष्कर्षात्मक अधिकारों की एक प्रणाली को लाना है, एनएलआरएमपी द्वारा यथा प्रस्तावित निष्कर्षात्मक अधिकारों की प्रणाली चार सिद्धांतों पर आधारित है :

[112] स्रोतः राष्ट्रीय भू-अभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम के कार्यान्वयन पर प्रारुप दिशानिर्देशः http://dolr.nic.in

(i) भूमि अभिलेखों को रोकने के लिए एकल अभिकरण का सिद्धांत;

(ii) "दर्पण" सिद्धांत, जो यह कहता है कि किसी निश्चित समय पर भूमि अभिलेख जमीनी वास्तविकता को प्रतिबिम्बित करते हैं;

(iii) "पर्दा" सिद्धांत, जो इस तथ्य को बताता है कि स्वामित्व का अभिलेख स्वामित्व की स्थिति का यथार्थ चित्रण करता है, पंजीकरण के पश्चात स्वतः नामांतरण हो जाता है और स्वामित्व स्वामी होने का निश्चयात्मक प्रमाण है; और

(iv) स्वामित्व बीमा का सिद्धांत - स्वामित्व की इसके सही होने की गारंटी दी जाती है और संबंधित पक्ष को इस संबंध में इसके गलत होने के कारण कोई हानि होने पर क्षतिपूर्ति की जाती है।

7.3.4.1.12 राष्ट्रीय भूमि अभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम के पीछे आधारभूत कारण यह है कि भारत में वर्तमान भूमि अभिलेख प्रणाली इनमें से किसी भी सिद्धांत की झलक प्रस्तुत नहीं करती । राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और तकनीकी अभिकरणों के इस क्षेत्र में अनुभव के आधार पर राष्ट्रीय भूमि अभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम के संघटकों और कार्यकलापों का नीचे दिए अनुसार प्रस्ताव किया गया है :

(i) भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण

क. नामांतरण अभिलेखों और भूमि लक्षण संबंधी आंकड़ों सहित सभी शाब्दिक अभिलेखों की आंकड़ा प्रविष्टि/पुनः प्रविष्टि/आंकड़ा परिवर्तन

ख. भूकर-मानचित्रों का अंकीकरण

ग. शाब्दिक और स्थानिक आंकड़ों का एकीकरण

घ. तहसील, उपमंडल/जिला आंकड़ा केन्द्र

ङ राज्य-स्तरीय आंकड़ा केन्द्र

च. राजस्व कार्यालयों के बीच अंतःसंबंध

(ii) निम्नलिखित आधुनिक प्रौद्योगिकी विकल्पों का उपयोग करते हुए सर्वेक्षण और भूमि व्यवस्था अभिलेखों का सर्वेक्षण/पुनःसर्वेक्षण और उन्हें अद्यतन बनाना (भू-नियंत्रण नेटवर्क और 'भू-यथार्थता' सहित) :

क. इलेक्ट्रॉनिक टोटल स्टेशन (ईटीएस) और ग्लोबल पोजीशनिंग सिस्टम (जीपीएस) का उपयोग करने वाली विशुद्ध भूमि पद्धति; या

ख. हवाई फोटोग्राफी और ईटीएस एवं जीपीएस द्वारा भूमि यथार्थता का उपयोग करने वाला मिश्रित विधितंत्र; या

ग. हाई रेजोल्यूशन सेटेलाइट इमेजरी (एचआरएसआई) और ईटीएस एवं जीपीएस द्वारा भूमि यर्थाथता।

(iii) पंजीकरण का कम्प्यूटरीकरण

क. उप रजिस्ट्रार के कार्यालय का कम्प्यूटरीकरण

ख. मूल्यांकन ब्यौरों की आंकड़ा प्रविष्टि

ग. वसीयत संपदा विल्लंगम आंकड़ों की प्रविष्टि

घ. पुराने दस्तावेजों की स्कैनिंग और परिरक्षण

ङ उप-रजिस्ट्रार के कार्यालयों को राजस्व कार्यालयों से जोड़ना।

(iv) तहसील/तालुक/मंडल/ब्लॉक स्तर पर आधुनिक अभिलेख कक्ष/भूमि अभिलेख प्रबंधन केन्द्र

(v) प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण : (क) प्रशिक्षण, कार्यशाला, आदि और (ख) सर्वेक्षण और राजस्व प्रशिक्षण संस्थानों का सुदृढ़ीकरण।

(vi) कोर जीआईएस

क. कोर जीआईएस गठित करने के लिए सेटेलाइट इमेजरी से ग्राम सूचकांक आधार मानचित्र

ख. आंकड़ों के तीन स्तरों का एकीकरण :

1) हवाई चित्रों या हाई रेजोल्यूशन सेटेलाइट इमेजरी से स्थानिक आंकड़े

2) भारतीय सर्वेक्षण और भारतीय वन सर्वेक्षण मानचित्र

3) राजस्व अभिलेखों से भूकर-मानचित्र

(vii) विधिक परिवर्तन

क. पंजीकरण अधिनियम, 1908 के संशोधन

ख. राज्य स्टाम्प अधिनियमों के संशोधन

ग. अन्य विधिक परिवर्तन

घ. अंतिम स्वामित्व निर्धारण के लिए मॉडल कानून

(viii) कार्यक्रम प्रबंधन

क. भू-संसाधन विभाग में कार्यक्रम स्वीकरण और निगरानी समिति

ख. भू-संसाधन विभाग और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कोर तकनीकी सलाहकार समूह

ग. भू-संसाधन विभाग और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कार्यक्रम प्रबंधन इकाई (पीएमयू)

घ. सूचना, शिक्षा और संचार (आईईसी) कार्यकलाप

ङ मूल्यांकन

7.3.4.1.13 एनएलआरएमपी के अंतर्गत अपेक्षा की जाती है कि नए आंकड़ों और अंतिम स्वामित्वों को बेहतर अधिशासन और समग्र विकास के लिए विभिन्न कार्यकलापों और संस्थाओं के साथ जोड़ा जाएगा। इन कार्यकलापों में भूमि अर्जन और पुनर्वास एवं पुनर्स्थापना, भूमि उपयोग आयोजना, फसल पद्धति एवं खाद्य सुरक्षा, आपदा प्रबंधन संस्थाओं जैसे कि बैंकिंग, उधार और बीमा से संबंधित कार्यकलाप शामिल किए जा सकते हैं। एनएलआरएमपी के अंतर्गत नागरिकों को प्राप्त हाने वाले लाभों की नीचे दिए अनुसार परिकल्पना की गई है :

(i) नागरिक को वास्तविक समय के अभिलेख उपलब्ध होंगे।

(ii) अभिलेखों को उपयुक्त सुरक्षा आईडी के वेबसाइट पर रखा जाएगा इसलिए संपत्ति के स्वामी की उनके अभिलेखों की गोपनीयता बनाए रखते हुए निर्बाध पहुंच होगी।

(iii) अभिलेखों तक निर्बाध पहुंच होने से नागरिक और सरकारी कर्मचारियों के बीच संपर्क में कमी आएगी जिससे किराया मांगने और परेशान किए जाने को कम किया जा सकेगा।

(iv) सेवा देने की सरकारी-निजी भागीदारी (पीपीपी) पद्धति सरकारी तंत्र के साथ नागरिक के संपर्क को और कम कर देगी जिसके फलस्वरूप उन्हें और अधिक आसानी होगी।

(v) स्टाम्प कागजों को समाप्त किए जाने और स्टाम्प शुल्क और पंजीकरण शुल्कों की बैंकों आदि के माध्यम से अदायगी किए जाने से भी पंजीकरण तंत्र के साथ संपर्क कम होगा।

(vi) सूचना प्रौद्योगिकी अंतर संपर्कों के उपयोग से अधिकारों के अभिलेख आदि प्राप्त करने में लगने वाले समय में अत्यधिक कमी आएगी।

(vii) एकल खिड़की सेवा या वेब की सहायता से "कभी भी -कहीं भी" उपलब्ध कराई गई सेवा से अधिकारों के अभिलेख आदि प्राप्त करने में नागरिकों के लगने वाले समय और प्रयास में बचत होगी।

(viii) स्वतः या स्वचालित नामांतरणों से संपत्ति के कपटपूर्ण सौदों की संभावना कम हो सकेगी

(ix) अंतिम स्वामित्व से मुकदमें भी काफी कम होंगे।

(x) इन अभिलेखों में हेरफेर नहीं किया जा सकेगा।

(xi) इस पद्धति से उधार लेने की सुविधाओं में ई-संपर्कों का उपयोग किया जा सकेगा।

(xii) नागरिक को वेबसाइट पर बाजार मूल्य सूचना उपलब्ध होगी।

(xiii) नागरिक को कम्प्यूटरों के माध्यम से भूमि आंकड़ों के आधार पर प्रमाणपत्र (जैसे अधिवास, जाति, आय आदि) उपलब्ध होंगे।

(xiv) सरकारी कार्यक्रमों के लिए पात्रता संबंधी सूचना आंकड़ों के आधार पर उपलब्ध होगी।

(xv) भूमि पासबुक संबद्ध सूचना सहित जारी किए जाने की सुविधा उपलब्ध होगी।

7.3.4.1.14 एनएलआरएमपी जिस मूल उद्देश्य को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है वह है अनुमानित स्वामित्व (वर्तमान अधिकारों के अभिलेख) के स्थान पर, अंतिम स्वामित्व को लाए जाने की आवश्यकता। इसको लाने के लिए यह प्रस्ताव रखा गया है कि 'टारेंस प्रणाली' को अपनाए जाने की आवश्यकता है जिसके लिए भूमि अभिलेखों का प्रबंधन करने के लिए एकल अभिकरण की अपेक्षा होगी जिसके परिणामस्वरूप भूमि अभिलेख जमीनी वास्तविकता को प्रतिबिंबित करेंगे ('दर्पण' सिद्धांत) और भूमि अभिलेख के प्रबंधक द्वारा अभिलेख की सटीकता की रक्षा हो सकेगी। माना जाता है कि भारत में वर्तमान स्थिति इन वांछित स्थितियों को नहीं दर्शाती और टोरेंस प्रणाली लाए जाने से इन परिणामों की गारंटी दी जा सकेगी।

7.3.4.1.15 एनएलआरएमपी के अंतर्गत परिकल्पित परिणामों में से (टोरेंस प्रणाली अपनाने से) एक यह है कि किसी भी निश्चित समय पर भूमि अभिलेख जमीनी स्थिति को दर्शाएंगे यह समझे जाने की आवश्यकता है कि भारत में अधिकांश राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों का वर्तमान सांस्थानिक और कानूनी ढांचा 'दर्पण' सिद्धांत को समायोजित नहीं करता। अतः, कर्नाटक भूमि राजस्व अधिनियम, 1964 में निम्नलिखित व्यवस्था है :

"अधिकार का अभिलेख - (1) प्रत्येक गांव के संबंध में निर्धारित पद्धति से अधिकार का अभिलेख तैयार किया जाएगा ओर इस अभिलेख में निम्नलिखित ब्यौरा शामिल होगा :

(क) उन व्यक्तियों के नाम जो भूमि के धारक, कब्जेदार, स्वामी, बंधकदार, भूस्वामी या किराएदार या उसके किराए या राजस्व के पाने वाले हैं;

(ख) ऐसे व्यक्तियों के संबंधित हिस्से का स्वरूप और मात्रा और उससे संबद्ध शर्तें और देयताएं (यदि कोई हो);

(ग) ऐसे किसी व्यक्ति द्वारा या को देय किराया या राजस्व (यदि कोई हो); और

(घ) ऐसे अन्य विवरण जो निर्धारित किए जा सकते हैं।

(2) अधिकार का अभिलेख ऐसे अधिकारियों द्वारा ऐसे क्षेत्रों में रखा जाएगा जो निर्धारित किए जाएंगे और विभिन्न क्षेत्रों के लिए विभिन्न अधिकारी निर्धारित किए जा सकते हैं।

(3) जब उपखंड (1) में उल्लिखित अधिकार का अभिलेख तैयार किए जाने का कार्य किसी गांव के संबंध में पूरा हो जाएगा तो इस तथ्य की सूचना सरकारी राजपत्र में निर्धारित पद्धति में अधिसूचित की जाएगी।

सूचित किए जाने वाले अधिकारों का अर्जन - (1) कोई भी व्यक्ति जो धारक, कब्जेदार, स्वामी, बंधकदार, भूस्वामी या भूमि के किराएदार या उसके किराए या राजस्व के समनुदेशिती के रूप में उत्तराधिकार, उत्तरजीविता, विरासत, बंटवारे, खरीद, बंधक, उपहार, पट्टे या अन्य रूप में कोई अधिकार का अर्जन करता है, उसे गांव के निर्धारित अधिकारी को इस प्रकार के अर्जन की तारीख से तीन माह के भीतर इस प्रकार के अधिकार के अपने अर्जन की सूचना मौखिक रूप से या लिखित रूप में देना होगा और वह अधिकारी तुरंत सूचना देने वाले व्यक्ति को इसकी प्राप्ति की पावती देगा :

बशर्ते जिस मामले में अधिकार अर्जित करने वाला व्यक्ति अव्यस्क है या अन्य प्रकार से अयोग्य है, उसका संरक्षक या उसकी संपत्ति का प्रभारी अन्य व्यक्ति निर्धारित अधिकारी को इसकी सूचना देगा :

बशर्ते कोई भी व्यक्ति जो पंजीकृत दस्तावेज के कारण अधिकार अर्जित करता है तो उसे निर्धारित अधिकारी को इसकी सूचना देने की अनिवार्यता से छूट होगी :

बशर्ते वह व्यक्ति जो भूमि का संबंधित बंटवारे में उसके द्वारा इस उपखंड के अंतर्गत सूचना देता है वह इस सूचना के साथ ऐसी भूमि का माप और सीमा दर्शाने वाला रेखाचित्र साथ लगाएगा और ऐसा व्यक्ति वह रेखाचित्र लाइसेंसधारी सर्वेक्षक से तैयार कराएगा।

स्पष्टीकरण 1 - ऊपर लिखित अधिकारों में कब्जे के बिना बंधक शामिल है परंतु संपत्ति का अंतरण अधिनियम, 1882 (केन्द्रीय अधिनियम 1882 की संख्या 4) की धारा 100 में निर्दिष्ट किस्म के बंधक की कोटि में आने वाला भोगाधिकार या परिवर्तन शामिल नहीं है।

स्पष्टीकरण 2 - कोई व्यक्ति जिसके पक्ष में कोई बंधक निष्पादित या समाप्त किया जाता है या पट्टा निर्धारित किया जाता है वह इस धारा के अर्थ के भीतर अधिकार प्राप्त करता है।

(2) उपधारा (1) में समाविष्ट किसी भी बात के बावजूद राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा किसी भी राजस्व अधिकारी को नियुक्त कर सकती है जिसे उपधारा (2) के अंतर्गत रिपोर्ट की जाए, उस मामले में वह अधिकारी रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति को ऐसी रिपोर्ट की प्राप्ति की पावती देगा और उस रिपोर्ट को संबंधित गांव के निर्धारित अधिकारी को अग्रेषित करेगा।

7.3.4.1.16 अधिकारों के अभिलेख को रखे जाने और जमीनी वास्तविकताओं को प्रतिबिंबित करने के लिए उनको नियमित रूप से अद्यतन किए जाने के स्पष्ट विधिक प्रावधान होने के बावजूद, तथ्य यह है कि ऐसा नहीं होता है। अतः केवल अधिदेश दर्पण सिद्धांत की गारंटी के लिए पर्याप्त नहीं है। इसलिए, सुदृढ़ विधिक ढांचे के अलावा जो अपेक्षित है वह है स्थिति को ठीक करने के लिए प्रौद्योगिकी सहित प्रकियाएं ओर संस्थागत सुधार।

7.3.4.1.17 जैसाकि पहले उल्लेख किया गया है, भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण के प्रयास एक दशक से अधिक समय से जारी हैं। कुछ राज्यों में कुछ सफलता मिली है। परंतु यह वर्तमान अभिलेखों के 'शाब्दिक कम्प्यूटरीकरण' तक सीमित है। किसी भी रूप में यह छोटी उपलब्धि नहीं है क्योंकि इससे भूमि अभिलेखों में पारदर्शिता आई है ओर बेहतर पहुंच उपलब्ध हुई है। तथापि, दो बड़ी समस्याएं बाकी हैं। पहली है, मानचित्र पूर्णतः पुराने हैं और दूसरी है भूमि से संबंधित दर्शाए गए स्वामित्व अद्यतन नहीं हैं। कभी-कभी, समय का अंतराल एक पीढ़ी से अधिक होता है।

7.3.4.1.18 इन दो मूल समस्याओं को प्राथमिकता के आधार पर दूर किए जाने की आवश्यकता है। आधुनिक प्रौद्योगिकी भूमि को शीघ्रतापूर्वक मापने में सहायक हो सकती है और यह राष्ट्रीय ई-अधिशासन कार्यक्रम का महत्वपूर्ण भाग है। परंतु, जब तक यंत्रों को यह सुनिश्चित करने के लिए काम पर नहीं लगा दिया जाता कि भूमि अभिलेख तीव्रतापूर्वक स्वामित्व में हुए किसी भी परिवर्तन को पकड़ सकें तब तक सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की कोई भी मात्रा इष्टतम समाधान उपलब्ध नहीं कराएगी। अतः, भूमि अभिलेखों को अद्यतन करने की वर्तमान प्रणाली जो कि अलग-अलग राज्यों में भिन्न-भिन्न है का विश्लेषण, सुधार और सुदृढ़ीकरण करना होगा ताकि अभी से भूमि अभिलेखों में स्वामित्व के सभी लेनदेन को तत्काल निष्पादित किया जा सके।

7.3.4.1.19 राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना पंजीकरण को अधिकार के अभिलेख के साथ एकीकृत करने पर जोर देता है। परंतु यह अपने आप में पर्याप्त नहीं होगा क्योंकि भूमि के स्वामित्व में बड़ी संख्या में परिवर्तन अन्य कारणों जैसे कि उत्तराधिकार, वसीयत, बंटवारा, उपहार, उत्तरजीविता आदि के माध्यम से होते हैं। अतः, कोई भी भूमि अभिलेख प्रणाली इन लेनदेनों का पता लगाने और तदनुसार अभिलेखों को अद्यतन करने में सक्षम होनी चाहिए।

7.3.4.1.20 साथ ही, जहां भूमि के स्वामित्व का संबंध होता है विवादों की आशंका होती है। सभी राज्य भूमि अभिलेख कानूनों में विवाद के समाधान की व्यवस्था राजस्व न्यायालय भी होते हैं। समय बीतने के साथ-साथ इस व्यवस्था की कार्यप्रणाली में काफी कुछ सुधार किया जाना वांछित है। इस व्यवस्था की क्षमता को बढ़ाए जाने की तत्काल आवश्यकता है।

7.3.4.1.21 अंततः यदि इस कार्यक्रम के प्रौद्योगिकी भाग की, क्षेत्रीय स्थिति व्यापक सर्वेक्षण करने, सही स्थिति की रिकार्डिंग करने, भूमि संपत्ति के विभिन्न पक्षों पर कार्रवाई करने वाले अभिकरणों का विलय करने और भूमि अभिलेखों का रखरखाव करने (अर्थात प्रस्तावित प्रणाली में स्वामित्व) के लिए अपेक्षित पूर्ण कार्य प्रक्रिया पुनःनिर्माण द्वारा सहायता नहीं की जाती तथा विभिन्न कानूनों में परिवर्तन नहीं किए जाते, तो ई-अधिशासन परियोजना वांछित परिणाम नहीं देगी।

7.3.4.1.22 हालांकि उपर्युक्त चर्चा ग्रामीण क्षेत्रों में पड़ने वाली भूमि के संबंध में है, परंतु शहरी भूमि के मामले में स्थिति अधिक खराब है क्योंकि वास्तव में अभिलेख मौजूद नहीं हैं। राष्ट्रीय भूमि अभिलेख

आधुनिकीकरण कार्यक्रम शहरी भूमि और संपत्तियों को शामिल नहीं करता। वास्तव में, ये जवाहरलाल नेहरू राष्ट्रीय शहरी नवीकरण मिशन के अंतर्गत भी नहीं आते। शहरीकरण में वृद्धि के परिणामस्वरूप ग्रामीण भूमि को लगातार शहरी भूमि में बदलना होगा। अतः, ग्रामीण और शहरी भूमि के प्रबंधन के लिए दो प्रणालियां नहीं हो सकतीं। तथापि, सर्वेक्षण कार्यों सहित शहरी भूमि अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण और प्रबंधन करने में चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा जिसके लिए प्रक्रियाओं और कानूनों में परिवर्तन करने के साथ ही भारी मानव और वित्तीय संसाधनों का उपयोग किया जाना अपेक्षित होगा। इसलिए, शहरी क्षेत्रों में सर्वेक्षण ओर मापन के लिए नवीन कार्रवाई करने और स्वामित्वों के लिए उपयुक्त प्रणाली विकसित करने की अत्यधिक आवश्यकता है।

7.3.4.1.23 सिफारिशें

(क) **भूमि संपत्तियों और भूमि खंडों की सही स्थिति ज्ञात करने और पुराने मानचित्रों को ठीक करने के लिए आधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग करके सर्वेक्षण और मापन कार्य एक मिशन के तौर पर किए जाने की आवश्यकता है।**

(ख) **इसके लिए भूमि अभिलेखों संबंधी वर्तमान प्रणाली जो कि विभिन्न राज्यों में भिन्न-भिन्न है, का विश्लेषण किए जाने और उसके साथ ही बेहतर और सुदृढ़ प्रणाली विकसित किए जाने की आवश्यकता है जो स्वामित्वों में सभी भावी लेनदेनों को भूमि अभिलेखों के तत्काल दर्शाया जाना सुनिश्चित कर सकें। वह ऐसी प्रणाली होनी चाहिए जो विभिन्न कारणों जैसे कि उत्तराधिकार, वसीयत, बंटवारा, उपहार, उत्तरजीविता आदि के माध्यम से हुए स्वामित्व परिवर्तनों को ज्ञात करने और तदनुसार अभिलेखों को अद्यतन करने में सक्षम हो।**

(ग) **भूमि स्वामित्वों से संबंधित विवाद समाधान प्रणाली को सुदृढ़ बनाए जाने की आवश्यकता है ताकि इस संबंध में की गई मांगों की पूर्ति की जा सके।**

(घ) **शहरी क्षेत्रों के मामले में, इसी प्रकार की कार्रवाई किए जाने की आवश्यकता है विशेष रूप से इसलिए कि मापन और सर्वेक्षण ऐसे कई क्षेत्रों में नहीं किए गए हैं और अधिकांश शहरों में स्वामित्वों का अभिलेख भी उपलब्ध नहीं है।**

7.3.4.2 पासपोर्ट और वीजा मिशन मार्ग परियोजना

7.3.4.2.1 यह परियोजना महत्वपूर्ण केन्द्रीय मिशन मार्ग परियोजनाओं से एक है जिसका उद्देश्य है नए पासपोर्ट, ईसीएनआर, पासपोर्ट के नवीकरण संबंधी आवेदनपत्रों, आवेदन पत्र की स्थिति ज्ञात करने आदि से संबंधित ई-सेवाएं उपलब्ध कराना। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, भारत सरकार ने कुछ केन्द्रीय मिशन मार्ग परियोजनाओं के प्रभाव पर सर्वेक्षण आधारित अध्ययन शुरू किया था जिसमें पासपोर्टों संबंधी मिशन मार्ग परियोजना शामिल थी। इस अध्ययन के आधार पर, इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन केन्द्र, आईआईएम, अहमदाबाद ने एक रिपोर्ट (सितम्बर, 2008) तैयार की है जिसमें इस मिशन मार्ग परियोजना से संबंधित मुख्य मुद्दों पर विशेष रूप से बल दिया गया है। इन्हें नीचे दिया जा रहा है।

7.3.4.2.2 पासपोर्ट कार्यालयों के कम्प्यूटरीकरण को एक प्रायोगिक परियोजना के रूप में दिल्ली के क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालय में 1989 में शुरू किया गया था। बाद में, पूरे भारत में स्थित सभी 34 पासपोर्ट कार्यालयों में कम्प्यूटरीकरण का विस्तार कर दिया गया था। पासपोर्ट कार्यालयों के कम्प्यूटरीकरण का कार्य चरणों में किया गया था जिसमें कार्यालय का प्राथमिक कम्प्यूटरीकरण, इंडेक्स कार्ड और छवि उतारना,[113] ऑनलाइन इंडेक्स जांच[114] और पासपोर्ट मुद्रण शामिल था। इसके अतिरिक्त, पासपोर्ट

बॉक्स 7.2 : वीजा प्रणालियों की तुलना

भारतीय प्रणाली (भारतीय उच्चायोग, लंदन) : यह सही नहीं है कि पासपोर्ट और उसके स्वामी को प्रत्यक्ष रूप से मौजूद होना चाहिए। शुल्क नकद होना चाहिए; वीजा फार्म हाथ से भरा जाना चाहिए और उसे हस्ताक्षर और फोटो (हार्ड प्रति, न कि डिजीटल फाइल) से प्रमाणित किया जाना चाहिए। यह प्रकिया 60 वर्षों में अभी-अभी बदली है। सुबह 8.30 बजे, जब वीजा कार्यालय खुलता है, प्रतीक्षा कर रहे 500 व्यक्तियों को दोपहर तक वीजा मिल जाना चाहिए हालांकि व्यस्त दिनों में आगंतुकों को अगले दिन वीजा लेने के लिए कहा जा सकता है। डाक से आवेदन करना संभव है परंतु इससे कई सप्ताह लग सकते हैं।

अमरीकी प्रणाली (अमरीकी दूतावास, लंदन) : अमरीका के किले जैसे दूतावास में प्रक्रियाएं और भी अधिक कठोर हैं जहां सभी वीजा आवेदकों को स्वयं व्यक्तिगत रूप से मौजूद होना पड़ता है और डाक के लिए कोई विकल्प नहीं है। परंतु यहां प्रक्रिया को इलेक्ट्रॉनों के बुद्धिमान उपयोग की सहायता प्राप्त है। आवेदन पत्र ऑनलाइन प्रस्तुत किए जाएं जिसके साथ 131 डालर का वापस न होने योग्य शुल्क हो जो इलेक्ट्रॉनिक रूप से अदा किया गया है। इसके बदले, आवेदक को पुष्टि स्वरूप ई-मेल मिलता है जिसमें पूर फार्म से सूचना सहित एक बार कोड शामिल होता है। मुद्रित करने पर यह दूतावास में प्रवेश करने का टिकट होता है जो बाहर के लोगों की पहुंच को नियंत्रित करता है जो कि लंदन में आतंकवादियों के मुख्य लक्ष्य होते हैं। अंदर, बारकोड को वीजा अधिकारी के कम्प्यूटर पर आंकड़े डालकर स्कैन किया जाता है; अंगुलियों की छाप को डिजीटल तौर पर रिकार्ड कर लिया जाता है। वीजा स्वयं में, जोकि शीघ्र ही बाद में प्राप्त कर लिया जाता है, बैंक नोट की तरह की सुरक्षा विशेषताओं और आवेदक के स्कैन किए गए चित्र से युक्त होता है।

स्रोत : "द इलेक्ट्रॉनिक ब्यूरोक्रैटः प्रौद्योगिकी और सरकार पर एक विशेष रिपोर्ट"; द इकोनामिस्ट दिनांक 16 फरवरी, 2008, पृष्ठ 3 और 4

113 इंडेक्स कार्डों की स्कैनिंग से पासपोर्ट कार्यालय के विभिन्न अनुभाग आवेदनपत्र पर एक साथ कार्रवाई कर पाते हैं जिससे आवेदन पत्र पर शीघ्र कार्रवाई होती है।

114 यह इस बात का सत्यापन करने के लिए की जाती है कि क्या आवेदक ने पासपोर्ट के लिए पहले आवेदन किया है या उसके पास पहले से पासपोर्ट है। यह जांच आवेदक के ब्यौरे और फोटो का ऑलाइन डाटाबेस सर्वद की मास्टर टेबल में मौजूद ब्यौरे से मिलान करने के लिए धन्यात्मक खोज का उपयोग करके की जाती है।

आवेदनपत्र संग्रहण केन्द्रों का कम्प्यूटरीकरण, प्रमाणित ई-मेल के माध्यम से पासपोर्ट कार्यालयों और जिला कार्यालयों के बीच संचार, आवेदकों द्वारा प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों के इलेक्ट्रॉनिक भंडारण और पुनःप्राप्ति संबंधी कार्य भी किया जाता है। ऑनलाइन सेवाओं का विस्तार शेष पासपोर्ट कार्यालयों को शामिल करने के लिए 2007-08 में किया गया था। ऑनलाइन पंजीकरण के लिए, आवेदक को नाम, पता, जन्म की तारीख आदि जैसी अपेक्षित सूचना ऑनलाइन फार्म के माध्यम से प्रस्तुत किए जाने की आवश्यकता होती है। सफलतापूर्वक पंजीकरण होने पर, आवेदक को मूल आवेदन पत्र, सहायक दस्तावेज और शुल्क पासपोर्ट कार्यालय में पूर्व-निर्धारित तारीख को जमा कराने अपेक्षित होते हैं। ऑनलाइन पद्धति के माध्यम से उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं में किसी आवेदक के आवेदन पत्र की स्थिति ज्ञात करना, आवेदनपत्र डाउनलोड करना, सेवाओं और प्रक्रियाओं संबंधी सूचना तक पहुंचना शामिल है। ऑनलाइन पद्धति के माध्यम से उपलब्ध कराई गई पासपोर्ट सेवाएं मैनुअल पद्धति के माध्यम से भी उपयोग में लाई जा सकती है। पासपोर्ट के अधिकांश आवेदक भले ही उनका आवेदनपत्र किसी भी पद्धति से दिया गया हो, अपने आवेदन पत्र पर कार्रवाई के लिए किसी बिचौलिए/अभिकर्ता की सेवाएं लेना पसंद करते हैं। पासपोर्ट के आवेदनपत्र की जटिल प्रक्रिया और उसपर कार्रवाई में लगने वाला अपेक्षित समय आवेदकों को अपना आवेदनपत्र व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत करने से रोकने के लिए जिम्मेदार होता है। ऑनलाइन सेवाओं का उपयोग मुख्य रूप से आवेदन फार्मों को डाउनलोड करने और आवेदनपत्र पर की जाने वाली प्रक्रियाओं की सूचना प्राप्त करने तक सीमित है। अतः इस रिपोर्ट का निष्कर्ष इस प्रकार है :

(i) पासपोर्ट के मामले में, लगने वाले फेरों की संख्या और प्रतीक्षा समय में कमी बहुत मामूली है क्योंकि केवल आवेदन पत्र की प्रस्तुति को आंशिक रूप से कम्प्यूटरीकृत किया गया था ओर पीछे की प्रक्रिया को उसके पुराने अक्षम रूप में छोड़ दिया गया था।

(ii) ऑनलाइन पासपोर्ट सेवाएं, आवेदनपत्र पर की जाने वाली प्रकिया आंशिक रूप से इलेक्ट्रॉनिक होने तक सीमित है जबकि इससे संबंधित शेष प्रक्रिया ऑनलाइन और ऑफलाइन आवेदकों दोनों के लिए कमोवेश समान है।

(iii) ऑनलाइन पासपोर्ट सेवाएं उपलब्ध कराया जाना अभी भी विकास के चरण में है।

7.3.4.2.3 हाल ही में, सरकार ने महत्वाकांक्षी 'पासपोर्ट सेवा परियोजना' संविदा एक निजी सेवा प्रदाता को प्रदान की है जिसके अंतर्गत संपूर्ण पासपोर्ट सेवाओं को अंकीकृत किया जाएगा। इस परियोजना का उद्देश्य

[115] स्रोत : दि हिन्दु बिजनेसलाइन, दिनांक 14.10.2008

सर्पाकार पंक्तियों और पासपोर्ट जारी करने में लगने वाले लम्बे इंतजार को समाप्त करना है।[115] आशा है कि नया पासपोर्ट जारी किए जाने की प्रक्रिया में पुलिस जांच होने पर तीन कार्य दिवस (या कम) लगेंगे। 'तत्काल' स्कीम के अंतर्गत आवेदन किए गए पासपोर्ट पते और पुलिस जांच की शर्त के साथ उसी दिन रवाना कर दिए जाएंगे। जबकि विदेश मंत्रालय सत्यापन और पासपोर्ट प्रदान करने जैसे राजकीय कार्य करना जारी रखेंगे, सभी सतही कार्य निजी सेवा प्रदाता द्वारा किए जाएंगे।

7.3.4.2.4 विदेश मंत्रालय का अब लक्ष्य है पासपोर्ट काउंटरों को वर्तमान 345 से लगभग चौगुना करके 1,250 करना और यात्रा दस्तावेजों को जारी करने की समस्त प्रक्रिया को ऑनलाइन करना। देश में विभिन्न स्थानों पर 77 पूर्णतः कम्प्यूटरीकरण नए पासपोर्ट सुविधा केन्द्र खोले जाएंगे। पुलिस जांच की प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए एक सुरक्षित नेटवर्क भी स्थापित किया जा रहा है। पासपोर्ट सुविधा केन्द्र जीवमितिय अभिग्रजहण, फोटोग्राफ, अदायगी एवं सत्यापन और अधिकांश मामलों में आवेदकों को उपस्थिति में पासपोर्ट प्रदान करने जैसे कार्यकलापों का प्राथमिक केन्द्र बनेगा। आवेदकों को पासपोर्ट प्रक्रियाओं और प्रस्तुत अनुरोधों की स्थिति संबंधी सूचना देने के लिए एक काल सेंटर स्थापित किया जाएगा। पहले बंगलौर और चंडीगढ़ में मार्च 2009 तक नए पासपोर्ट सेवा केन्द्र बनाए जाएंगे जो प्रायोगिक आधार पर कार्य करेंगे।

7.3.4.2.5 जैसाकि पहले उल्लेख किया गया है, ई-अधिशासन संबंधी किसी भी पहल के सफल होने के लिए सरलता और सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए कोई सेवा उपलब्ध कराने में उपयोग में लाई जाने वाली प्रक्रिया की पहचान किए जाने, इन प्रक्रियाओं एवं फार्मों तथा इनकी पुनः इंजीनियरी की वैधता का विश्लेषण किए जाने की आवश्यकता है। कार्यान्वित करते समय, इस बात को ध्यान में रखते हुए कि आंतरिक कम्प्यूटरीकरण और संयोजकता द्वारा तथा संगठन के स्वयं के डाटाबेस के माध्यम से क्या प्राप्त किया जा सकता है, प्राथमिकता निर्धारित किए जाने की आवश्यकता है। अन्य डाटाबेसों और अभिकरणों की भागीदारी वाले उपाय समय बीतने के साथ-साथ लागू किए जा सकते हैं। पासपोर्टों के मामले में, पहचान और डिजीटल फोटोग्राफ आदि (एकमात्र राष्ट्रीय पहचान पत्र की अनुपस्थिति में) के लिए जीवमितिय उपयोग, ऑनलाइन आवेदन पत्र और खोजी प्रणाली आदि ऐसे कार्यकलाप थे जिनकी पहचान ई-अधिशासन पहल में शामिल किए जाने के लिए पहले ही कर ली जानी चाहिए थी। सत्यापन भाग अन्य संगठन और डाटाबेस पर निर्भर करता है इसलिए जब पुलिस संगठन के अभिलेखों को कम्प्यूटरीकृत कर दिया जाए, अद्यतन और ऑनलाइन कर दिया जाए, तभी प्रक्रिया को और तेज किया जाएगा। यह पहचाने जाने की आवश्यकता है कि इस पूरी प्रक्रिया में तीन चरण हैं :

(i) पुलिस सत्यापन पूर्व चरण

(ii) पुलिस सत्यापन चरण

(iii) पुलिस सत्यापन पश्चात चरण

7.3.4.2.6 आयोग का मत है कि पुलिस सत्यापन चरण से पहले और बाद की प्रक्रियाओं का तत्काल पुनः निर्माण किए जाने और ई-अधिशासन प्रणाली में डाले जाने की आवश्यकता है। हालांकि इस कार्रवाई का अंतिम लक्ष्य कम्प्यूटरीकृत और ऑनलाइन पुलिस प्रणालियों और नागरिक पहचान डाटाबेस के साथ एकीकरण करना है परंतु इस एकीकरण के होने तक पुलिस सत्यापन कार्रवाई को सुव्यवस्थित और समयबद्ध किया जाए।

7.3.4.2.7 सिफारिश

क. पासपोर्ट जारी करने की समस्त प्रक्रिया को चरणों में ई-अधिशासन प्रणाली पर डाले जाने की आवश्यकता है। पुलिस सत्यापन से पहले और बाद की प्रक्रियाओं का पहले ही पुनः निर्माण करके ई-अधिशासन प्रणाली पर डाला जा चुका है अतः इसे ऑनलाइन पुलिस और नागरिक पहचान डाटाबेसों के साथ एकीकृत और समयबद्ध कर दिया जाए।

7.3.4.3 अद्वितीय राष्ट्रीय पहचान संख्या/पत्र

7.3.4.3.1 नागरिकों के लिए अद्वितीय पहचान पत्र की आवश्यकता न केवल सुरक्षा कारणों से बल्कि सेवाएं नागरिकों को उपलब्ध कराने और विकास कार्यक्रमों को लक्ष्यित लोगों तक पहुंचाने के लिए भी आवश्यक समझी गई है। वास्तव में, बहुत से विकासात्मक कार्यक्रमों और स्कीमों (जैसे राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम, 2005) में लक्ष्यित लोगों की पहचान करने के प्रावधान शामिल हैं। तथापि, यह देखा गया है कि प्रत्येक नई स्कीम का कार्यान्वयन किसी वर्तमान डाटाबेस के संदर्भ के लक्षित लोगों की पहचान करने के लिए नए सिरे से किए जाने वाले प्रयासों के चरम बिन्दु तक पहुंचता है। वहां भी, जहां पर डाटाबेस मौजूद नहीं होते, उनकी विश्वसनीयता संदिग्ध रहती है क्योंकि क्षेत्रीय स्थिति से पुष्टि करने और नियमित रूप से अद्यतन करने की कोई प्रणाली मौजूद नहीं है। दूसरी ओर, देश में अवैध रूप से आकर बस जाने की समस्या राष्ट्रीय सुरक्षा को गंभीर खतरा उत्पन्न कर रही है और इस समस्या का एकतरफा रूप से निराकरण नागरिकों की पहचान संख्या/पत्र से किया जा सकता है।

7.3.4.3.2 भारत सरकार ने 12 राज्यों के 13 जिलों के चयनित क्षेत्रों में और एक संघ राज्य क्षेत्र में 'बहु-प्रयोज्य राष्ट्रीय पहचान पत्र' संबंधी एक प्रायोगिक परियोजना पहले ही लागू कर दी है। इस परियोजना का लक्ष्य निम्नलिखित था :

(i) विश्वसनीय व्यक्ति पहचान प्रणाली बनाना

(ii) व्यक्ति और सेवा प्रदाता (सरकारी और गैर-सरकारी) के बीच तीन और प्रभावी लेनदेन उपलब्ध कराना

(iii) नागिरक और सरकार के बीच प्रयोक्ता अनुकूल संपर्क स्थापित करना

(iv) 'गरीबी रेखा से नीचे' और 'गरीबी रेखा से ऊपर' श्रेणियों के लोगों को उपलब्ध कराई जानी वाली सेवाओं में सुधार लाना

(v) भविष्य में देश में अवैध रूप से आकर बस जाने वालों को भय दिखाकर रोकना।

7.3.4.3.3 इस परियोजना में शामिल किए गए कुछ जिले हैं करीमगंज (असम), कठुआ (जम्मू व कश्मीर), कच्छ (गुजरात), जैसलमेर (राजस्थान), पिथौरागढ़ (उत्तराखंड), पश्चिम त्रिपुरा(त्रिपुरा), मुर्शिदाबाद (पश्चिम बंगाल) और रामनाथपुरम (तमिलनाडु)। अतः, देश में अवैध रूप् से आकर बस जाने की समस्या को ध्यान में रखते हुए इस परियोजना ने देश के सीमावर्ती चयनित क्षेत्रों पर जोर दिया है। इस परियोजना की सहायता के लिए, अन्य बातों के साथ ही निम्नलिखित प्रावधान करने के लिए नागरिकता अधिनियम, 1955 में नागरिकता (संशोधन) अधिनियम,2003 द्वारा धारा 14क शामिल की गई थी :

"(1) केन्द्रीय सरकार अनिवार्य रूप भारत के प्रत्येक नागरिक का पंजीकरण करे और उसे राष्ट्रीय पहचान पत्र जारी करे।

(2) केन्द्रीय सरकार भारतीय नागरिकों का राष्ट्रीय रजिस्टर रखे और उस प्रयोजन के लिए एक राष्ट्रीय पंजीकरण प्राधिकरण स्थापित करें।"

धारा 14क (3) के अनुसार महापंजीयक, भारत राष्ट्रीय पंजीकरण प्राधिकारी होगा।

7.3.4.3.4 यह परियोजना मार्च, 2008 में पूरी हो गई थी और 18 वर्ष से अधिक आयु के व्यक्तियों को 12 लाख से भी अधिक पहचान पत्र जारी किए जा चुके हैं। बीस बहु-प्रयोज्य राष्ट्रीय पहचान पत्र केन्द्र (प्रायोगिक क्षेत्रों में प्रत्येक तहसील/ब्लॉक में एक) मार्च, 2009 तक कार्य करेंगे जो डाटाबेस को अद्यतन करने और इस अवधि के दौरान 18 वर्ष की आयु प्राप्त करने वालों को पहचान पत्र जारी करने का कार्य करेंगे।[116] इस प्रकार 18 वर्ष की आयु से नीचे के व्यक्ति इस परियोजना के कार्यक्षेत्र से बाहर थे।

[116] स्रोत : http://pip.nic.in/release/recl_print-page1.asp?relid=43993

7.3.4.3.5 बहु-प्रयोज्य राष्ट्रीय पहचान पत्र परियोजना पूरी होने पर योजना आयोग को अद्वितीय पहचान परियोजना संबंधी मिशन दस्तावेज तैयार करने का कार्य सौंपा गया है। ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना दस्तावेज के अनुसार, 'अद्वितीय पहचान परियोजना का दीर्घकालिक लक्ष्य है सभी निवासियों के लिए कोर टाटाबेस तैयार करना जिसमें प्रत्येक निवासी की एक अद्वितीय पहचान संख्या होगी, जिसे नियमित रूप से अद्यतन किया जाएगा और जिस तक सरलतापूर्वक पहुंच उपलब्ध होगी और जिसका उपयोग सभी विभागों द्वारा देश में नागरिकों की पहचान के लिए किया जाएगा।' इसका उद्देश्य होगा इस कोर डाटाबेस का उपयोग व्यक्ति के पहचान के लिए आधार के रूप में करना और देश में मुख्य डाटाबेसों का परस्पर संपर्क बनाना। 'अद्वितीय पहचान' से अपेक्षा है कि पहचान से संबंधित धोखाधड़ी को कम किया जा सकेगा और सरकारी स्कीमों के लक्ष्य बेहतर निर्धारित किए जा सकेंगे। यह भी विचार किया गया है कि अद्वितीय पहचान परियोजना अंततः नागरिक स्मार्ट कार्ड परियोजना का आधार बनेगी। स्मार्ट कार्ड में मेमोरी होगी जो अलग-अलग मॉडयूलों में विभाजित होगी जो निःशुल्क सेवा या अप्रत्यक्ष/प्रत्यक्ष सब्सिडियों के लिए विभिन्न पात्रताओं को दर्शाएगी। इनमें खाद्य और पोषण, ऊर्जा (केरोसिन, एलपीजी विद्युत), शिक्षा और स्वास्थ्य सेवाएं, नागरिक सुविधाएं और सेवा (पेयजल, शौचालय/सफाई), रोजगार (राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी) और आर्थिक/खेती (उर्वरक, सिंचाई जल, एमएसपी) शामिल होंगे। इन अलग-अलग मॉडयूलों का प्रबंधन सैद्धांतिक रूप से, उस मंत्रालय/विभाग द्वारा किया जा सकता है जिसके अंतर्गत ये आते हैं। वे आधार स्वरूप वित्तीय और डाटाबेस प्रणाली की स्थापना करने और उसके रखरखाव के लिए उत्तरदायी होंगे जोकि भूलचूक के दोषों को दूर करने और सुपुर्दशी दक्षता को बेहतर बनाने के लिए महत्वपूर्ण है। ये मंत्रालय/विभाग स्मार्ट कार्ड के अपने स्वयं के मार्गयूल में आंकड़ों की प्रविष्टि को नियंत्रित करेंगे। किसी भी व्यक्ति द्वारा प्राप्त की गई कोई भी सब्सिडी उस समय उसके स्मार्ट कार्ड में दर्ज कर दी जाएगी जब प्राधिकृत आपूर्तिकर्ता (जैसे कि उचित दर दुकान, केरोसिन/एलपीजी डीलर, उर्वरक विक्रेता) सेवा प्रदान करेगा/पैसे वसूल करेगा। सब्सिडी की सुपुर्दगी और सामान/सेवा आपूर्तिकर्ता को इसकी प्रतिपूर्ति संबंधी नियमों और विनियमों की परिभाषा संबंधित विभाग द्वारा निर्धारित की जाएगी। स्मार्ट कार्ड पर प्रविष्ट डाटा, तथापि, सभी निगरानी/मूल्यांकन अभिकरणों की पहुंच में होना चाहिए ताकि वे इसका खाका तैयार कर सकें कि कौन सी सब्सिडियां किन्हें मिल रही हैं और कौन उन्हें प्राप्त नहीं कर रहे हैं जिनके लिए वे पात्र हैं। प्रारंभिक कठिनाईयों को दूर करने के लिए, सेवा उपलब्ध कराने के लिए स्मार्ट कार्ड की पहल को प्रायोगिक चरण में गुजरना होगा इससे पहले कि इसका विस्तार देश के

सभी भागों में किया जाए। भारत सरकार ने देश में सभी निवासियों के लिए अद्वितीय पहचान प्रणाली लागू करने के उद्देश्य से 10 नवम्बर, 2008 को अद्वितीय पहचान प्राधिकरण की स्थापना किए जाने के प्रस्ताव को अनुमोदन प्रदान कर दिया है। इस स्कीम के अंतर्गत, शुरू में अद्वितीय पहचान संख्या वर्तमान मतदाता संख्या आंकड़े तैयार करके सभी मतदाताओं को दिए जाने और बाद में धीरे-धीरे 18 वर्ष की आयु से नीचे के व्यक्तियों जिनका नाम मतदाता सूची में शामिल नहीं होता सहित अन्य व्यक्तियों को भी यह संख्या दिए जाने का विचार है।

7.3.4.3.6 इस आशय की चिन्ता व्यक्त की गई है कि ऐसे कार्ड किसी व्यक्ति की गोपनीयता को समाप्त कर देंगे क्योंकि डाटाबेस के नियंत्रक विभिन्न नेटवर्क संपर्कों के माध्यम से व्यक्ति के 'विश्वव्यापी' कार्यकलापों को देख सकेंगे। अलग कार्ड होने की आवश्यकता के बारे में भी मामला उठाया गया है जबकि अन्य पैन-भारतीय कार्ड उपलब्ध हैं।

7.3.4.3.7 देश के पास इस समय दो विशाल डाटाबेस हैं जो पैन भारतीय मौजूदगी रखते हैं : (क) मतदाता पहचान पत्र, जोकि भारतीय निर्वाचन आयोग द्वारा जारी किया गया है और (ख) पीएएन (स्थायी खाता संख्या) जो कि आयकर अधिनियम, 1961 की धारा 139क के अंतर्गत जारी किया गया है। मतदाता पहचान पत्र 18 वर्ष की आयु प्राप्त कर चुके भारतीय नागरिकों को जारी किया जाता है। दूसरी ओर, आयकर अधिनियम की धारा 139क को प्रत्येक 'व्यक्ति' से पैन प्राप्त करने की अपेक्षा करती है यदि वह-

(i) उसकी कुल आय आयकर प्रभारित न किए जाने की अधिकतम राशि से अधिक है, या

(ii) उसकी सकल प्राप्तियां आदि किसी वर्ष के दौरान पांच लाख रुपए से अधिक हैं या होने की संभावना है (व्यापार या व्यवसाय के मामले में), या

(iii) उससे आय की विवरणी प्रस्तुत करने की अपेक्षा की जाती है

साथ ही, संघ सरकार अधिसूचना जारी करके उन व्यक्तियों की किसी श्रेणी या श्रेणियों से पैन प्राप्त करने की अपेक्षा कर सकती है जिनके द्वारा किसी कानून के अंतर्गत कर या शुल्क देय है या कोई सूचना प्राप्त करनी है।

7.3.4.3.8 पीएएन से संबंधित लक्षित जनसंख्या काफी व्यापक और आयकर अधिनियम से संबंधित है क्योंकि धारा 2(3) क अंतर्गत 'व्यक्ति' की परिभाषा में व्यक्ति, हिन्दू अविभाजित परिवार, कंपनी, फर्म,

व्यक्तियों की संस्था, व्यक्तियों का निकाय चाहे वह निगमित हो या नहीं, स्थानीय प्राधिकरण या अन्य कोई कृत्रिम न्यायिक व्यक्ति शामिल है। व्यक्तियों के मामले में, कोई न्यूनतम आयु निर्धारित नहीं है। वास्तव में, इसमें निवासी और अनिवासी दोनों शामिल हैं क्योंकि आयकर अधिनियम 'निवासियों' पर उनकी वैश्विक आय पर और 'अनिवासियों' पर उनकी स्रोत आय पर (विशिष्ट प्रावधानों के अनुसार) कर लगाता है। दूसरी महत्वपूर्ण विचारणीय बात यह है कि पीएएन को अदायगी लेनदेनों के माध्यम से व्यक्तिगत निजी उपयोग नमूनों (सरकारी लेनदेनों से भिन्न) से अलग नहीं किया जा सकता, इसलिए यह भी गोपनीयता के हमले का खतरा उत्पन्न करता है यदि विभिन्न विभागों को संबद्ध किया जाए।

7.3.4.3.9 दूसरी ओर, मतदाता पहचान पत्र पूर्णतः सुरक्षित प्रणाली नहीं है क्योंकि एक कार्ड के लिए आवेदन करते समय निवास और पहचान का प्रमाण उपलब्ध कराए जाने की अपेक्षाएं काफी ढीली हैं जिनके परिणामस्वरूप गैर कानूनी रूप से देश में आकर बसने वालों ने ऐसे कार्ड आसानी से प्राप्त कर लिए हैं।

7.3.4.3.10 अमरीका में भी व्यक्ति को कर पहचान संख्या या सामाजिक सुरक्षा संख्या प्राप्त करने की आवश्यकता होती है। जैसाकि भारत में होता है, कर पहचान संख्या लोगों की विभिन्न श्रेणियों पर लागू होती है। तथापि, व्यक्तियों के मामले में जिनके पास सामाजिक सुरक्षा संख्या होती है उन्हें व्यक्तिगत कर पहचान संख्या लेने की आवश्यकता नहीं होती। सामाजिक सुरक्षा को पहले संघीय वृद्धावस्था एवं उत्तरजीवी बीमा न्यास निधि और संघीय निशक्तता बीमा न्यास निधि कार्यक्रम कहा जाता था अब सेवानिवृत्ति, निशक्तता और मृत्यु संबंधी तीन लाभों को शामिल करता है। बड़ी संख्या में सरकारी अभिकरण इस समय सामाजिक सुरक्षा संख्या का उपयोग पहचान के रूप में करते हैं ।[117] तथापि, कुछ ऐसे व्यक्ति हैं जो सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रम (जैसे कि तथाकथित 'हरा' कार्ड धारक आदि के परिवार के सदस्य) के अंतर्गत नहीं आते उन्हें अनिवार्य रूप से व्यक्तिगत कर पहचान संख्या प्राप्त करनी होती है।

7.3.4.3.11 आयोग का विचार है कि अलग अद्वितीय पहचान पत्र प्रणाली बनाना तभी उपयोगी होगा जब वह व्यापक, सटीक और हेरफेर किए जाने की संभावना से मुक्त हो। इसके लिए एक डाटाबेस बनाए जाने की आवश्यकता होगी जो व्यक्ति को जीवनभर नियत रहने वाले अद्वितीय पहचानकर्ता से जोड़ता हो। ऐसे पहचानकर्ता में व्यक्ति के माता-पिता, जन्म की तारीख, जन्म स्थान आदि जैसे मानदंड शामिल किए जा सकते हैं। इसके अतिरिक्त, अद्वितीय पहचान में अन्य मानदंड शामिल किए जा सकते हैं जैसे

[117] स्रोत : गरीबों को सशक्त बनाने के लिए प्रबोधन सुधार : एकीकृत स्मार्ट कार्ड (आईएससी); एकीकृत स्मार्ट कार्ड प्रणाली पर ग्यारहवीं योजना कार्यकारी समूह की रिपोर्ट; जनवरी, 2007

कि निवास स्थान, रोजगार, शैक्षिक योग्यता आदि जो कि व्यक्ति के जीवन के दौरान बदल सकते हैं। आदर्श रूप से, अद्वितीय पहचान ऐसे मानदंड पर आधारित होनी चाहिए जो नियत रहे और जो जन्म लेने के समय स्वयं सक्रिय हो जाए। 18 वर्ष की आयु होने पर यह कार्ड मतदाता पहचान पत्र के रूप में स्वतः सक्रिय हो जाए और जिसे व्यक्ति की मृत्यु होने के बाद समाप्त किए जाने की आवश्यकता हो। इसका अर्थ है कि पंचायतों और शहरी स्थायी निकायों को देश के प्रत्येक खेड़े, गांव और शहरी केन्द्र में अनुकूल सक्रिय भूमिका निभानी होगी ताकि उनके अधिकार क्षेत्र में होने वाले प्रत्येक जन्म और मृत्यु का निश्चित रूप से लेखा-जोखा रख सके और अद्वितीय पहचान प्राप्त करने और साथ ही उसको समाप्त करने की प्रक्रिया भी शुरू कर सके। इसके बदले में इसे स्थानीय सरकारों को अपने अधिकार क्षेत्र में होने वाले सभी जन्म मृत्यु के 100 प्रतिशत पंजीकरण को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक क्षमताओं से युक्त किए जाने की आवश्यकता होगी। अतः आयोग का सुझाव होगा कि नवगठित अद्वितीय पहचान प्राधिकरण को सभी भारतीय नागरिकों के लिए परिशुद्ध और पूर्णतया सुरक्षित अद्वितीय पहचान पत्र प्रणाली विकसित करने के लिए इन पत्रों पर विचार करना चाहिए। इस प्रक्रिया को तत्काल शुरू करने के लिए देश में होने वाली सभी संततियों के लिए प्रत्याशित रूप से अद्वितीय पहचान पत्र देना वांछनीय होगा। जैसे ही इस प्रणाली में स्थिरता आए इसे चरणबद्ध रूप से सभी नागरिकों को उपलब्ध कराया जा सकता है।

7.3.4.3.12 सिफारिश

क. प्रस्तावित अद्वितीय पहचान प्राधिकरण को स्थायी पहचान कराने वाले जन्म की तारीख, जन्म स्थान आदि जैसे तथ्यों जैसाकि पैराग्राफ 7.3.4.3.11 में वर्णन किया गया है, के आधार पर अद्वितीय पहचान का डाटाबेस विकसित करना चाहिए।

8 ई-अधिशासन के लिए कानूनी ढांचा

सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 "..............*इलेक्ट्रानिक डाटा की अदला-बदली और इलेक्ट्रानिक संचार के अन्य साधनों जिन्हें सामान्यतः "इलेक्ट्रॉनिक वाणिज्य" कहा जाता है* के माध्यम से किए गए लेनदेन को कानूनी मान्यता उपलब्ध करने के लिए बनाया गया था जिसमें संचार और सूचना रखने के कागज आधारित पद्धति के विकल्प का उपयोग करना शामिल था ताकि सरकारी अभिकरणों के दस्तावेजों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से भरा जा सके और भारतीय दंड संहिता, भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872, बैंकर बही साक्ष्य अधिनियम, 1891 और भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 और उनसे जुड़े मामलों या उनसे प्रासंगिक मामलों में संशोधन किया जाना शामिल था।"

इस प्रकार, इस अधिनियम का जोर इलेक्ट्रॉनिक वाणिज्य और इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों पर है। इस अधिनियम में, डिजीटल हस्ताक्षर और इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों के प्रमाणीकरण, डिजीटल हस्ताक्षरों और इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों को कानूनी मान्यता प्रदान किए जाने, इलेक्ट्रॉनिक और इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों को कानूनी मान्यता प्रदान किए जाने, इलेक्ट्रॉनिक अभिलेख रखे जाने, इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों के अधिकार, पावती और प्रेषण, इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों की सुरक्षा, प्रमाणीकरण प्राधिकारियों के विनियमन, साइबर विनियमन अपीलीय प्राधिकरण आदि संबंधी प्रावधान शामिल हैं। पूरे देश में विभिन्न स्तरों पर ई-अधिशासन परियोजनाओं को सरलतापूर्वक लागू करने के लिए एक अधिक पूर्ण कानूनी ढांचे की आवश्यकता है।

8.1 ई-अधिशासन के लिए कानूनी समर्थन की आवश्यकता

8.1.1 राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना के सांस्थानिक और प्रबंधकीय पक्षों और साथ ही विभिन्न मिशन मार्ग परियोजनाओं पर अध्याय 7 में चर्चा की जा चुकी है। भारत सरकार के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग को सामान्य अभ्यंतर और सहायक अवसंरचना का निर्माण करने का कार्य सौंपा गया है। जैसाकि पहले उल्लेख किया जा चुका है, इसमें राष्ट्र और राज्यव्यापी क्षेत्रीय नेटवर्क, राष्ट्रीय और राज्य डाटा केन्द्र, सामान्य सेवा केन्द्र और इलेक्ट्रॉनिक सेवा प्रदायक गेटवे शामिल हैं। यह सुविधा प्रदायक और उत्प्रेरक

के रूप में अपनी भूमिका में मानक और नीति निर्देशक सिद्धांतों का विकास/शामिल किए जाने का कार्य भी कर रहा है। समग्र प्रौद्योगिकी वास्तुशिल्प, रूपरेखा मानक, सुरक्षा नीति, निधियन नीति, सेवा प्रदायक व्यवस्था, सामान्य अवसंरचना की भागीदारी आदि को तैयार करने/विकास करने और अपनाने में आने वाली जटिलताओं की वजह से सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की नोडल भूमिका पर अधिक बल नहीं दिया जा सकता विशेष रूप से इसलिए कि राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र इसके प्रशासनिक नियंत्रण में आता है। राष्ट्रीय ई-अधिशासन को लागू करने की इसकी भूमिका को निभाने के लिए यह मंत्रिमंडल सचिव[118] की अध्यक्षता में शीर्षस्थ समिति के सचिवालय के रूप में ठीक प्रकार से कार्य कर रहा है। वास्तव में, राष्ट्रीय ई-अधिशासन के अंतर्गत डाटा और ई-अधिशासन अनुप्रयोगों की सूचना और सीमा रहित अंतर-प्रचालनीयता की भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न कार्य समूहों द्वारा तैयार मानकों/दिशानिर्देशों को अनुमोदित अधिसूचित और लागू करने के अधिदेश से एक शीर्ष निकाय भी स्थापित किया गया है।

8.1.2 राष्ट्रीय ई-अधिशासन कार्यक्रम की ऐसी पहल और सांस्थानिक पहलू उन्हीं के समान हैं जो संयुक्त राज्य अमरीका में शामिल किए गए हैं। तथापि, अमरीका के मामले में इन्हें कानूनी समर्थन प्रदान किया गया है। इस अधिनियम की मुख्य विशेषताएं जो ऐसे कानून होने के लाभों का उल्लेख करती है; इस प्रकार हैं :

8.1.3 यह अधिनियम, सबसे पहले "इलेक्ट्रॉनिक सरकार" की परिभाषा देता है जिसका आशय है (शीर्षक 1, धारा 3601)[119]

> *"सरकार द्वारा, वेब आधारित इंटरनेट अनुप्रयोगों और अन्य सूचना प्रौद्योगिकियों का इन प्रौद्योगिकियों को निम्नलिखित के प्रति लागू करने से संबंधी प्रक्रियाओं के साथ जोड़कर उपयोग –*
>
> *(अ) सरकारी सूचना और सेवाओं की जनता, अन्य अभिकरणों और अन्य सरकारी तत्वों को पहुंच और उपलब्धता में वृद्धि करना;या*
>
> *(ब) सरकारी प्रचालनों में सुधार लाना जिनमें प्रभावोत्पादकता, दक्षता, सेवा गुणवत्ता या रूपांतरण शामिल किया जा सकता है।*

8.1.4 कानून के अंतर्गत ई-सरकार संबंधी परिभाषा उपलब्ध करवाकर यह अधिनियम सरकारों और संस्थाओं में ई-अधिशासन के प्रति पहुंच में अंतर होने की संभावना को एक बार में दूर कर देता है। इस प्रकार, यह स्पष्ट रूप से कहता है कि ई-अधिशासन या तो 'सरकारी सूचनाएं और सेवाएं' जनता और

118 सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, भारत सरकार की 2007-08 की वार्षिक रिपोर्ट के आधार पर

119 स्रोत : 'ई-सरकार/अधिनियम, 2002; http://frwepgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getate.cgi?dlename=107_com_public-laws&docid=pub/3447.107-pdf

एक जैसी सरकारी संस्थाओं को उपलब्ध कराने या लक्षित 'सरकारी प्रचालनों में सुधार' करने परंतु दक्षता, प्रभावोपादकता आदि प्राप्त करने तक सीमित न रहने के लिए 'सरकार द्वारा' वेब आधारित अनुप्रयोगों और अन्य सूचना प्रौद्योगिकियों के उपयोग की अपेक्षा करता है। दूसरे शब्दों में, 'इलेक्ट्रॉनिक सरकार' का उद्देश्य है अन्य बातों के साथ-साथ जिसे 'व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण' कहा गया है, के माध्यम से सरकारी प्रचालनों का रूपांतरण करना है। अतः, यह अधिनियम इन दो उद्देश्यों को ऐसे कार्यकलापों के रूप में सक्षम बनाकर अलग-अलग करता है जिन्हें सांविधिक अपेक्षाओं के रूप में स्थापित करने के साथ ही स्वतंत्र रूप से आगे बढ़ाया जा सके।

8.1.5 यह अधिनियम तब प्रबंधन और बजट कार्यालय[120] में इलेक्ट्रॉनिक सरकार का कार्यालय स्थापित करता है जिसका प्रमुख राष्ट्रपति द्वारा नियुक्त एक प्रशासक होता है। यह प्रशासक से प्रबंधन के लिए निदेशक और उपनिदेशक की सहायता करने और गोपनीय अधिनियम, सरकारी कागज विलोपन अधिनियम और 2002 का संघीय सूचना सुरक्षा प्रबंधन अधिनियम सहित संबंधित कानूनों के अंतर्गत इलेक्ट्रॉनिक सरकार लागू करने के लिए नीति निर्देश स्थापित करने में सूचना और विनियामक मामले कार्यालय के प्रशासक के साथ कार्य करने की अपेक्षा करता है। तत्पश्चात, यह प्रशासक के निम्नलिखित दायित्व निर्धारित करता है(धारा 3602) :

"(ङ) प्रशासक इस अध्याय, अध्याय 35, 2002 के ई-सरकार अधिनियम और अन्य संबंधित कानूनों के अधीन निम्नलिखित के संबंध में कानून के साथ सामंजस्य बनाए रखते हुए इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन के कार्यान्वयन का सर्वेक्षण करने के लिए सूचना और विनियामक मामले कार्यालय और प्रबंधन एवं बजट कार्यालय के भीतर अन्य कार्यालयों के साथ कार्य करेगा -

(1) सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी पूंजीगत आयोजना और निवेश नियंत्रण;

(2) उद्यम वास्तुशिल्पों का विकास;

(3) सूचना सुरक्षा;

(4) गोपनीयता;

(5) सरकारी सूचना तक पहुंच, प्रसार और परिरक्षण;

(6) निशक्त व्यक्तियों के लिए सूचना प्रौद्योगिकी की पहुंच; और

(7) इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन के अन्य क्षेत्र।

[120] तत्रैव, शीर्षक 1, धारा 3602

8.1.6 प्रबंधन और बजट कार्यालय राष्ट्रपति के कार्यकारी कार्यालय का अभिन्न अंग है, अतः प्रबंधन और बजट कार्यालय के भीतर इलेक्ट्रॉनिक सरकार का कार्यालय रखने में कानून का उद्देश्य बिल्कुल स्पष्ट है : यह इस आशय का संदेश देता है कि इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन संवर्धन सरकारी कार्यकलापों का मूल उद्देश्य है और नेतृत्व प्रशासनिक पिरामिड के शिखर से उपलब्ध कराया गया है। यह कानून कुछ महत्वपूर्ण संस्थागत और ई-अधिशासन के सर्वोपरि पक्षों को केन्द्रीय रूप प्रदान करता है जैसे विभिन्न मामलों में प्रौद्योगिकी आवश्यकताओं की पहचान और उनके अनुप्रयोग के लिए क्रमिक आयोजना (अर्थात 'उद्यम वास्तुशिल्पों' का विकास), सुरक्षा और गोपनीयता मामले, आयोजना और निवेश मामले आदि।

8.1.7 नेतृत्व प्रदान करने के अलावा, इलेक्ट्रॉनिक अधिशासक के कार्यालय के प्रशासक को अंतर-संयोजकता और अंतर-प्रचालनता संबंधी मानकों और मार्गदर्शी सिद्धांतों सहित और संघीय सराकर की कम्प्यूटर प्रणाली दक्षता और सुरक्षा[121] के लिए राष्ट्रीय मानक और प्रौद्योगिकी संस्थान द्वारा विकसित, संघीय सरकार के लिए सूचना प्रौद्योगिकी मानकों से संबंधित ढांचा स्थापित करने के लिए नीतियां बनाने में सहायता करनी अपेक्षित होती है। उसे, कार्यकारी, कानूनी और न्यायिक शाखाओं में इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन से संबंधित संघ, राज्य, स्थानीय और आदिवासी सरकारी नेताओं और साथ ही निजी और अलाभकर क्षेत्रों के नेताओं के बीच संवाद प्रायोजित करने का दायित्व भी सौंपा गया है ताकि सहयोग को प्रोत्साहित किया जा सके और सूचना संसाधनों को प्राप्त करने, उनका उपयोग करने और प्रबंधन करने संबंधी सर्वोत्तम प्रयासों और नवीन प्रवृत्तियों की समझ को बढ़ाया जा सके। साथ ही, प्रशासक से निम्नलिखित कार्यों को भी अपेक्षा की गई है :[122]

"(10) आम जनता को नीतियों और कार्यक्रम के विकास और कार्यान्वयन में नियोजित करने के कार्यकलापों विशेष रूप से सर्वाधिक प्रभावी नागरिक-केन्द्रित नीतियों का उपयोग करने के लक्ष्य को पूरा करने से संबंधित कार्यकलापों और समान और अन्य संबद्ध सूचना और सेवा उपलब्ध कराने वाले कार्यकलापों जिनमें बहुत अभिकरणों का उपयोग किया जाता है को प्रायोजित करना।

(11) 2002 के ई-अधिशासन अधिनियम की धारा 204 के अधीन एकीकृत इंटरनेट आधारित प्रणाली का विकास करने से संबंधित सामान्य सेवा प्रशासन और अन्य अभिकरणों के कार्य का निरीक्षण करना।

121 तत्रैव; शीर्षक 1, धारा 3602

122 तत्रैव; शीर्षक 1, धारा 3602

(12) इलेक्ट्रॉनिक अधिप्राप्ति से संबंधित प्रारंभिक कार्यों का प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए संघीय अधिप्राप्ति नीति के प्रशासन के साथ समन्वय करना।

(13) सामान्य सेवा प्रशासन, न्याय विभाग और संयुक्त राज्य पहुंच बोर्ड सहित संघीय अभिकरणों को निम्नलिखित कार्यों में सहायता प्रदान करना -

(क) 1973 के पुनर्वास अधिनियम की धारा 508 (29 यूएससी 794डी) के अधीन पहुंच मानक लागू करना; और

(ख) बजट समीक्षा प्रक्रिया और अन्य तरीकों के माध्यम से उन मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

(14) अभिकरणों के भीतर और उनके बीच उद्यम वास्तुशिल्पों के विकास का निरीक्षण करना।

(15) किस अभिकरण का यह सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण करने में प्रबंध निदेशक और उपनिदेशक की सहायता करना कि इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन कार्यकलापों में व्यापार प्रक्रियाओं के अनुरूप उपयुक्त, जोखिम आधारित और लागत प्रभावी सुरक्षा शामिल है।

(16) इस धारा के अंतर्गत स्थापित इलेक्ट्रॉनिक अधिशासन कार्यालय का प्रशासन करना।

(17) धारा 3606 के अधीन स्थापित ई-अधिशासन प्रतिवेदन तैयार करने में निदेशक की सहायता करना।"

8.1.8 प्रशासक को अधिनियम के प्रयोजन के लिए उत्तरदायी बनाने के पश्चात यह, मुख्य सूचना अधिकारी परिषद के रूप में अंतर-अभिकरण मंच बनाता है जिसका उद्देश्य है 'संघीय सरकार सूचना संसाधन' के डिजाइन, अधिग्रहण, विकास आधुनिकीकरण, उपयोग, प्रचालन, भागीदारी से संबंधित अभिकरण के कार्यों में सुधार लाना (शीर्षक 1, धारा 3603)। प्रबंधन और बजट कार्यालय में प्रबंधन उपनिदेशक इस परिषद का अध्यक्ष है और ओईबी का प्रशासक, सूचना विनियामक मामलों के कार्यालय का प्रशासक, सीआईए सहित विभिन्न अभिकरणों के मुख्य सूचना अधिकारी आदि इस परिषद के सदस्य हैं। अधिनियम की धारा 3606 इस अधिनियम के प्रयोजन के लिए 'ई-अधिशासन निधि' स्थापित करती है। साथ ही, अधिनियम के शीर्षक 1 की धारा 3606 प्रबंधन और बजट कार्यालय (ओएमबी) के निदेशक को न्यादेश देती है कि वह प्रत्येक वर्ष की 1 मार्च से पूर्व सीनेट और प्रतिनिधि सदन को ई-अधिशासन की स्थिति रिपोर्ट प्रस्तुत करे जिसमें इस अधिनियम के कार्यान्वयन और अपेक्षाओं पर सूचना दी गई हो।

8.1.9 इस प्रकार यूएस कानून ई-अधिशासन के विभिन्न पक्षों पर कार्रवाई करने के लिए व्यापक कानून है। यह समग्र ई-अधिशासन पहल को लागू करने और सरकारों, अभिकरणों और संस्थाओं के बीच समन्वय स्थापित करने के लिए नई संस्थाओं का गठन करता है। यह उत्तरदायित्व और जिम्मेदारी ढांचों को भी निर्धारित करता है। यूएस कानून का अन्य महत्वपूर्ण पक्ष यह है कि यह कार्यान्वयन और प्रक्रिया में संबंधित समय सीमा का भी प्रावधान करता है। यह पक्ष 1 अगस्त, 2003 को ओएमबी द्वारा जारी 'सभी विभागों और अभिकरण को ज्ञापन' में स्पष्ट रूप से वर्णन किया गया है जो नीचे सारणी 8.1 में प्रस्तुत किया गया है।[123]

सारणी 8.1 : ई-अधिशासन अधिनियम 2002 - अपेक्षित कार्यकलाप, समय-सीमा और शीर्ष एजेंसियां

अपेक्षित कार्य या उत्पाद	सांविधिक और अन्य समय-सीमा	शीर्ष
ई-अधिशासन और सूचना प्रौद्योगिकी एवं प्रशासक का कार्यालय (धारा 101,3602)	17 अप्रैल, 2003 को स्थापित	ओएमबी
सरकारी सूचना और सेवा उपलब्ध कराने में सुधार के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग करने के नए तरीके ज्ञात करने के लिए हित की पार्टियों (जिसमें राज्य, स्थानीय और जनजातीय सरकारें, निजी और अलाभकर क्षेत्र, और आम जनता शामिल हैं) के साथ चालू संवाद प्रायोजित करना (धारा 101,3602)	जारी	ओएमबी
दि सीआईओ काउंसिल (धारा 101,3603)	17 अप्रैल, 2003 को स्थापित	ओएमबी
ई-अधिशासन निधि (धारा 101,3604)	17 अप्रैल, 2003 को स्थापित	जीएसए/ओएमबी
अधिशासन व्यापी इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं को प्रोत्साहित करने वाले संविदाकार नवाचार को प्रोत्साहित करने के लिए कार्यक्रम स्थापित करना	जारी	जीएसए/ओएमबी

[123] स्रोत : http://www.ehitrhous.gov/omp/memoranda/mo3-18.pdf

अपेक्षित कार्य या उत्पाद	सांविधिक और अन्य समय-सीमा	शीर्ष
कांग्रेस को वार्षिक ई-अधिशासन रिपोर्ट (धारा 101,3606) ● ओएमबी को रिपोर्ट की सहायता देने वाले अभिकरण	2004 से शुरू प्रत्येक वर्ष 1 मार्च 2003 में शुरू, प्रत्येक वर्ष 15 दिसम्बर तक	ओएमबी सभी अभिकरण
अभिकरण की वार्षिक निष्पादन योजना और अभिकरण की नीतिगत योजना में शामिल किए जाने के लिए नागरिक और उत्पादकता संबद्ध निष्पादन उपायों का विकास (धारा 202)	जारी	सभी अभिकरण
सरकार के साथ सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए अंतर-प्रचालनीय इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर लागू करना (धारा 203)	जारी	जीएसए, ई-प्रमाणीकरण पहल के माध्यम से किया जाना है
संघीय इंटरनेट पोर्टल (धारा 204)	जारी	जीएसए, प्रथम अधिशासन पहल के माध्यम से किया जाना है
विनियामक अभिकरणों के लिए इलेक्ट्रॉनिक डाकेटों सहित अभिकरण अनुपालन के लिए समय सारणी (धारा 206)	मार्च 2004 तक कांग्रेस के प्रथम ई-अधिशासन रिपोर्ट में	ओएमबी, ऑनलाइन नियम बनाने की पहल के माध्यम से किया जाना है
सरकारी सूचना पर अंतर अभिकरण समिति की स्थापना (धारा 207)	17 जून, 2003 को स्थापित किया गया	ओएमबी
निम्नलिखित पर नीतियां जारी करना : ● श्रेणीकरण और सूचकांकन मानक ● अभिकरण वेबसाइटों के लिए मानक ● अभिकरण रिपोर्टिंग और संघीय रूप से निधियन किए गए अनुसंधान और विकास का प्रचार (धारा 207)	दिसम्बर, 2005 तक	ओएमबी

अपेक्षित कार्य या उत्पाद	सांविधिक और अन्य समय-सीमा	शीर्ष
इंटरनेट और अन्य इलेक्ट्रॉनिक अभिलेखों पर संघीय सरकार की सूचना का अभिलेख रखने के लिए पुरालेखपाल द्वारा नीतियां और प्रक्रियाएं जारी किया जाना (धारा 207 (ङ) (2)-(3))	दिसम्बर, 2005 तक	एनएआरए
सरकारी वेबसाइटों की सार्वजनिक क्षेत्र की निदेशिका (वर्गीकरण) बनाने के लिए अभिकरणों के साथ काम करना (धारा 207)	दिसम्बर, 2004 तक	ओएमबी
वेबसाइट पर गोपनीयता प्रभाव आकलनों और अभिकरण गोपनीयता नोटिसों पर मार्गदर्शी सिद्धांत जारी करना (धारा 208)	जारी	ओएमबी
सूचना प्रौद्योगिकी कार्यबल मुद्दे (धारा 209) • सूचना प्रौद्योगिकी और आईआरएम में संघीय सरकार की कार्मिक आवश्यकताओं का विश्लेषण करना • वर्तमान अंतर की पहचान करना • प्रस्तुत की गई कार्मिक आवश्यकताओं के लिए पाठ्यक्रमों, प्रशिक्षण पद्धतियों और प्रशिक्षण प्राथमिकताओं के विकास का निरीक्षण करना	जारी	ओपीएम, ओएमबी, सीआईओ परिषद और जीएसए के परामर्श
• सूचना प्रौद्योगिकी में वर्तमान प्रशिक्षण भेंटों का मूल्यांकन करना	जारी	सीओपीएम, ओएमबी के परामर्श से
सूचना प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण कार्यक्रमों का विकास करना (धारा 209)	जारी	अभिकरण, ओपीएम, सीआईओ परिषद और जीएसए से परामर्श करके
यह सुनिश्चित करना कि अभिकरण सूचना प्रौद्योगिकी और आईआरएम कार्यबल मूल्यांकन संबंधी मानकीकृत सूचना एकत्र करते हैं (धारा 209)	जारी	एमओबी

अपेक्षित कार्य या उत्पाद	सांविधिक और अन्य समय-सीमा	शीर्ष
सूचना प्रौद्योगिकी विनिमय कार्यक्रम का निरीक्षण और कार्यान्वयन विनियमों का विकास करना (धारा 209)	जारी	ओपीएम
कांग्रेस को आईटी कार्यबल प्रतिवेदन I. वर्तमान सरकार व्यापी सूचना प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण कार्यक्रमों और कार्यक्रम के सुधार या स्थापना, यदि वे मौजूद न हों, संबंधी सिफारिशों पर रिपोर्ट करना	सितम्बर, 2003 तक (धारा 209)	ओपीएम, सीआईओ परिषद और जीएसए से परामर्श करके
II. सूचना प्रौद्योगिकी विनिमय कार्यक्रम		
• वर्तमान कार्मिक विनिमय कार्यक्रमों पर रिपोर्ट करना	17 अप्रैल, 2004	ओपीएम
• सूचना प्रौद्योगिकी विनिमय कार्यक्रम के अभिकरण उपयोग पर कांग्रेस के लिए द्विवार्षिक रिपोर्ट तैयार करना (संघीय रजिस्टर में और इंटरनेट पर प्रकाशित की जानी है)	प्रत्येक वर्ष की 30 अप्रैल और 31 अक्तूबर	ओपीएम
भागीदारी में भागीदारी संविदाओं के सरकार व्यापी उपयोग के लिए एफएआर का संशोधन (धारा 210)	जनवरी, 2004 तक	ओएमबी/ओएफपीपी/ एफएआर परिषद
बचतों में भाग प्रगति पर कांग्रेस को रिपोर्ट (धारा 210)	अप्रैल, 2005 तक	ओएमबी कार्यकारी अभिकरणों से परामर्श करके
संघीय आपूर्ति कार्यक्रमों के राज्य और स्थानीय उपयोग पर कांग्रेस को रिपोर्ट करना (धारा 211)	मार्च, 2004 तक	जीएसए/ओएमबी
डाटा तत्वों को एकीकृत करने वाली 5 प्रायोगिक परियोजनाओं का मनोनयन (धारा 212)	जारी	ओएमबी

अपेक्षित कार्य या उत्पाद	सांविधिक और अन्य समय-सीमा	शीर्ष
समुदाय प्रौद्योगिकी केन्द्रों के सर्वोत्तम कार्यों का अध्ययन करना और कांग्रेस को रिपोर्ट करना (धारा 213)	अप्रैल, 2004 तक	ओएमबी, शिक्षा विभाग द्वारा किया जाना है
सराकरी सूचना और सेवाओं पर ऑनलाइन शिक्षकीय विकास (धारा 213)	जारी	ओएमबी, शिक्षा विभाग और संग्रहण और पुस्तकालय सेवाओं द्वारा किया जाना है
संकट की स्थिति में प्रतिक्रिया को बढ़ावा देने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग पर अध्ययन (धारा 214)	जारी	ओएमबी, डीएचएस (एफईएमए) द्वारा की जानी है
संकट प्रबंधन पर कांग्रेस को रिपोर्ट करना (धारा 214)	संविदा की तारीख के 2 वर्ष बाद	ओएमबी
आपदा प्रबंधन में सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग पर प्रायोगिक परियोजनाएं तथा रिपोर्टें (धारा 204)	अध्ययन और रिपोर्ट का पालन किया जा रहा है	ओएमबी
डिजीटल विभाजन अध्ययन (धारा 215)	जारी	जीएसए, राष्ट्रीय विज्ञान अकादमी/राष्ट्रीय अनुसंधान परिषद द्वारा किया जाना है
डिजीटल विभाजन पर कांग्रेस को रिपोर्ट करना	दिसम्बर, 2004 तक	जीएसए
समान भौगोलिक अंतरिक्ष नवाचार (धारा 216)	जारी	ओएमबी, आंतरिक और अंतर अभिकरण समूह से परामर्श करके, भौगोलिक अंतरिक्ष एक विराम पहल के माध्यम से

8.1.10 सारणी 8.1 से स्पष्ट होता है कि यूएस कानून का क्षेत्र न केवल व्यापक है बल्कि यह जबावदेही व्यवस्थाओं के साथ ही सुपरिभाषित समय सीमा और उपलब्ध कराए जाने वालजी सेवाओं को भी निर्धारित करता है। इसी प्रकार से, न्यूजीलैंड सरकार ने अपने ई-अधिशासन दृष्टिकोण दस्तावेज में साधारण मिशन लक्ष्य दिया है "2004 तक इंटरनेट सरकारी सूचना, सेवा और प्रक्रिया तैयार पहुंच सुनिश्चित करने वाला प्रमुख साधन होगा।" इस लक्ष्य को प्राप्त करने के पश्चात न्यूजीलैंड की सरकार ने निम्नलिखित संशोधित लक्ष्य रखे हैं :

- *2007 तक, सूचना और संचार प्रौद्योगिकियां सरकारी सूचना, सेवा और प्रक्रिया प्रदान कराने वाली पद्धति का अभिन्न भाग होंगी।*
- *2110 तक, सरकार के प्रचालन को सरकारी अभिकरणों के रूप में रूपांतरित कर दिया जाएगा और उनके भागीदार प्रयोक्ता केन्द्रित सूचना और सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करेंगे और संयुक्त रूप से परिणाम प्राप्त करेंगे।*
- *2010 तक, सरकार के साथ लोगों का संबंध रूपांतरित हो चुका होगा, नेटवर्क प्रौद्योगिकियों द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले अवसरों का अधिक और नवीन उपयोग किया जाएगा।*

आयोग का यह विचार है कि नागरिकों और सरकार के बीच संपर्क को सभी स्तरों पर 2020 तक ई-अधिशासन पद्धति द्वारा रूपांतरित करने के अंतिम लक्ष्य सामने रखकर भारत सरकार द्वारा विभिन्न लक्ष्य निर्धारित करते हुए एक स्पष्ट कार्यक्रम बनाना चाहिए।

8.1.11 भारत में ई-अधिशासन को अभी तक अलग से कानूनी अधिकार का ढांचा प्राप्त नहीं है। सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000, इलेक्ट्रॉनिक डाटा की अदला-बदली और इलेक्ट्रॉनिक संचार के अन्य साधनों के माध्यम से किए जाने वाले लेनदेनों को कानूनी मान्यता प्रदान करने के लिए बनाया गया था जिनमें संचार एवं सूचना भंडारण संबंधी कागज रहित उपयोग वाले तरीकों का उपयोग शामिल है जिससे सरकारी अभिकरणों में दस्तावेजों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से फाइल किए जाने में सुविधा होती है। तथापि, राष्ट्रीय ई-अधिशासन कार्यक्रम का कार्यक्षेत्र अत्यंत व्यापक है जिसमें सरकार और इसकी संस्थाओं में विभिन्न स्तरों पर सेवाएं उपलब्ध कराने और सूचना का प्रावधान करने से लेकर व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण तक लगभग सभी पक्ष शामिल हैं। इस प्रकार, इसके कार्य का हिस्सा बहुत बड़ा है। अतः ऐसे विशाल कार्य को कानूनी ढांचे के माध्यम से लागू करना, उस पर निगरानी रखना और उसे विनियमित करना उपयुक्त होगा ताकि इसका दृष्टिकोण वास्तविकता बन जाए।

8.1.12 वास्तव में, राष्ट्रीय ई-अधिशासन कार्यक्रम को लागू करते समय विभिन्न संरचनात्मक और सांस्थानिक मुद्दे पहले ही उठ चुके हैं जो समाधान के लिए सांविधिक अनिवार्यता की स्पष्ट मांग करते हैं। इस कार्यक्रम के अंतर्गत विभिन्न मिशन मार्ग परियोजनाओं के कार्यान्वयन में महसूस की गई कठिनाइयों की जांच करने पर सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति ने पाया कि केन्द्रीय लाइन विभाग इस तथ्य के कारण कठिनाईयों का सामना कर रहे थे कि ये परियोजनाएं 'बड़ी, जटिल और प्रौद्योगिकी संचालित थीं' इनमें से कुछ मुद्दे निम्नलिखित से संबंधित थे :[124]

- अधिकारप्राप्त समिति के गठन, भूमिका, दायित्व और वित्तीय शक्तियों का स्पष्ट न होना।
- मिशन मार्ग परियोजनाओं और राज्य मिशन मार्ग परियोजना संबंधी विशेष स्कीम के शीघ्रतापूर्वक अनुमोदन के लिए नीतियों में परिवर्तन करना।
- परियोजना के कार्यान्वयन में राज्यों और संघ लाइन मंत्रालयों की भूमिका और दायित्व से संबंधित मुद्दे। (राज्य और लाइन मंत्रालयों के बीच परियोजना विशिष्ट संबंध भी तत्काल उपलब्ध कराए जाने की आवश्यकता है)।
- एकीकृत सेवा परियोजनाओं के लिए अंतर-मंत्रालय अधिशासन संरचना संबंधी नीति।
- कार्यान्वयन पश्चात अवधि के दौरान उठने वाले मुद्दों पर कार्रवाई करने के लिए संगठन संरचना स्थापित करना।

8.1.13 इस प्रकार के मुद्दे इसलिए उठते हैं क्योंकि राष्ट्रीय ई-अधिशासन परियोजना के विभिन्न संघटकों को संघ और राज्य सरकारों द्वारा अलग-अलग लागू करना होता है क्योंकि कार्य के क्षेत्र उनके विशिष्ट अधिकार क्षेत्र के भीतर पड़ते हैं। तथापि, देश के पास दो महत्वपूर्ण कानून पहले से मौजूद हैं जो संघ और राज्य सरकारों दोनों के अधिकार क्षेत्र में आने वाले मुद्दों पर कार्रवाई करते हैं। ये हैं, राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम, 2005 और आपदा प्रबंधन अधिनियम, 2005 । राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम, उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाएं निर्धारित करने के अलावा केन्द्रीय और राज्य रोजगार गारंटी परिषदों, जिला कार्यक्रम समन्वयकर्ता, कार्यक्रम अधिकारी (मध्यवर्ती पंचायत स्तर पर) और ग्राम पंचायतों के रूप में उनकी ड्यूटियों और कार्यों सहित राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी स्कीम के प्रयोजन के लिए अधिशासन के विभिन्न स्तरों पर कार्यान्वयन और निगरानी प्राधिकरणों का प्रावधान करता है। साथ ही यह सामाजिक जांच, शिकायत निवारण व्यवस्था, राष्ट्रीय और राज्य स्तरीय निधियों की स्थापना, निधियन पद्धति, पारदर्शिता और जबावदेही, निदेश देने के लिए केन्द्रीय सरकार की

[124] 58वीं रिपोर्ट (2008-09 की अनुदान की मांगे); अप्रैल, 2008

शक्ति आदि के लिए भी प्रावधान करता है। इसी प्रकार से, आपदा प्रबंधन अधिनियम राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तरों पर आपदा प्रबंधन प्राधिकारियों की उनके कार्यों और ड्यूटियों सहित स्थापना, राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर योजनाओं, तैयारी, क्षमता निर्माण, राहत और पुनर्वास आदि के लिए प्राधिकरणों द्वारा किए जाने वाले विभिन्न उपायों, आपदा न्यूनीकरण और राष्ट्रीय एवं राज्य स्तरों पर आपदा प्रतिक्रिया निधि, निधियों के आवंटन आदि का भी प्रावधान करता है।

8.1.14 उपर्युक्त के आधार पर, आयोग का मत है कि कार्य के विशाल स्वरूप, संघ और राज्य सरकारों के बीच अपेक्षित समन्वय के स्तर और इसके कार्यान्वयन की विविध और जटिल स्थितियों को ध्यान में रखते हुए राष्ट्रीय ई-अधिशासन कार्यक्रम के संघटकों को कानूनी स्वरूप प्रदान किया जाना चाहिए। इसका प्रयोजन होगा संस्थानगत निकायों को सांविधिक अधिकार प्रदान करना, अलग निधि स्थापित करना, दायित्वों की परिभाषा निर्धारित करना और समय सीमा और निरीक्षण व्यवस्था उपलब्ध कराना। इस प्रकार, इस कानून में अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित से संबंधित प्रावधान शामिल होने चाहिए :

- भारतीय संदर्भ में ई-अधिशासन की परिभाषा, इसके उद्देश्य और भूमिका
- समन्वय और निरीक्षण व्यवस्था, विभिन्न स्तरों पर सहायक संरचनाएं, उनके कार्य और दायित्व
- विभिन्न स्तरों पर सरकारी संगठनों की भूमिका, कार्य और दायित्व
- सार्वजनिक-निजी भागीदारी सहित वित्तीय प्रबंध के लिए व्यवस्था
- सरकार के सांविधिक और राजकीय कार्यों संबंधी ई-अधिशासन परियोजनाओं के लिए नीतिगत नियंत्रण ढांचे की आवश्यकताएं विनिर्दिष्ट करना
- मानकों और अंतर प्रचालनीयता ढांचे का चयन करने और उसे अपनाने संबंधी दायित्व
- डिजीटल सुरक्षा और डाटा संरक्षण के लिए ढांचा आदि

8.1.15 ऐसा कानून उत्कृष्ट स्वरूप का होना चाहिए और उसे सूक्ष्म ब्यौरों में जाने से बचना चाहिए। आयोग का विचार है कि इस कानून को संगठनों के प्रति पर्याप्त लचीला होना चाहिए और अधीनस्थ प्रतिनिधित्व का समर्थन करना चाहिए क्योंकि विभिन्न संगठनों में ई-अधिशासन पहल और व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण का संप्रत्ययीकण और कार्यान्वयन असंख्य समस्याएं उत्पन्न करेगा जिनका समाधान करने के लिए बहुत प्रकार की प्रक्रियाओं को अपनाए जाने की आवश्यकता होगी।

8.2 सिफारिशें

क. आयोग का यह विचार है कि नागरिकों और सरकार के बीच संपर्क को सभी स्तरों पर 2020 तक ई-अधिशासन पद्धति द्वारा रूपांतरित करने के अंतिम लक्ष्य को सामने रखकर भारत सरकार द्वारा विभिन्न लक्ष्य निर्धारित करते हुए एक स्पष्ट कार्यक्रम बनाना चाहिए। कार्य के विशाल स्वरूप, संघ और राज्य सरकारों के बीच अपेक्षित समन्वय के स्तर और इसके कार्यान्वयन की विविध स्थितियों को ध्यान में रखते हुए इसे कानूनी स्वरूप प्रदान किया जाना चाहिए।

ख. कानूनी ढांचे में, अन्य बातों के अतिरिक्त निम्नलिखित से संबंधित प्रावधान शामिल होने चाहिए :

(i) ई-अधिशासन की परिभाषा, इसक उद्देश्य और भारतीय संदर्भ में भूमिका;

(ii) संसदीय निरीक्षण व्यवस्था;

(iii) संघ और राज्य स्तरों पर सरकारी संगठनों के बीच समन्वयन की व्यवस्था;

(iv) ई-अधिशासन, विशेष रूप से व्यापार प्रकिया पुनः इंजीनियरी के संबंध में सरकारी संगठनों की भूमिका, कार्य और दायित्व;

(v) वित्तीय प्रबंध व्यवस्था;

(vi) सरकार के सांविधिक और राजकीय कार्यों संबंधी ई-अधिशासन परियोजनाओं के लिए नीतिगत नियंत्रण ढांचे की आवश्यकताएं विनिर्दिष्ट करना;

(vii) डिजीटल सुरक्षा और डाटा संरक्षण के लिए ढांचा; और

(viii) मानकों और अंतर प्रचालनीयता ढांचे का चयन करने और से अपनाने संबंधी दायित्व;

ग. इस कानून का ढांचा उत्कृष्ट होना चाहिए और उसे संगठनों को लचीलापन उपलब्ध कराने में सक्षम होना चाहिए।

9 ज्ञान प्रबंधन

9. सरकार में जानकारी प्रबंधन का महत्व

9.1.1 पूर्व में ई-अधिशासन को, अधिशासन प्रक्रियाओं के प्रति सूचना और संचार प्रौद्योगिकी साधनों का मात्र अनुप्रयोग माना जाता था। परंतु जैसा कि इस रिपोर्ट में बल दिया गया है, सफल ई-अधिशासन हस्तक्षेप को समग्र प्रवृत्ति की अपेक्षा होती है क्योंकि यह अपनी परिधि में अधिकार क्षेत्र की जानकारी, प्रक्रिया सुधार प्रबंधन, संसाधन प्रबंधन, परियोजना प्रबंधन और परिवर्तन प्रबंधन को शामिल करता है। इन प्रत्येक में से जानकारी प्रबंधन महत्वपूर्ण संघटक है। जानकारी प्रबंधन की परिभाषा *"एक ऐसा विषय जो उद्यम सूचना परिसंपत्तियों की पहचान करने, पकड़ने, मूल्यांकन करने, पुनःप्राप्ति और भागीदारी करने की एकीकृत प्रवृत्ति को बढ़ावा देता है"* के रूप में दी गई है। (गार्टनर ग्रुप)। जानकारी प्रबंधन एक प्रक्रिया है जो जानकारी का सतत और क्रमबद्ध अंतरण इन व्यक्तियों दलों जो उन्हें उत्पन्न करते हैं से समस्त संगठन के लाभ के लिए संगठन के मस्तिष्क को करती है।[125] यह, उद्यम की जानकारी संबद्ध प्रभावकारिता और इसकी जानकारी संबंधी परिसंपत्तियों से लाभ को अधिकाधिक करने के लिए जानकारी का क्रमबद्ध, स्पष्ट और विवेकशील निर्माण, नवीकरण और अनुप्रयोग है। किसी संगठन में जानकारी प्रबंधन में निम्नलिखित कदम शामिल होते हैं :

क. संगठन के भीतर जानकारी परिसंपत्तियों की पहचान स्पष्ट और अन्तर्हित

ख. इन जानकारी परिसंपत्तियों का विकास

ग. जानकारी लेना और उसका परिरक्षण

घ. जानकारी का उपयोग और बंटवारा

9.1.2 जानकारी प्रबंधन को अक्सर मात्र प्रौद्योगिकी समाधान माना जाता है, वास्तव में इसका व्यापक अर्थ है क्योंकि इसका उद्देश्य लोगों को अपने कार्य दक्षतापूर्वक करने में सक्षम बनाना है। *नागरिकों के लिए, जानकारी प्रबंधन से मिलने वाले लाभों में बेहतर सेवाएं, अधिक विकल्प, अधिक वैयक्तिकीकरण*

[125] http://www.tatasteel.com/technologyupdate/km/km_bases.htm

और अधिक जबावदेही कि उनका धन कैसे खर्च किया जाता है, शामिल है। परंतु इन लाभों को होने के लिए पिछली कार्यालय प्रक्रियाएं ठीक होनी चाहिए। जानकारी प्रबंधन की स्थापना इस कल्पना पर आधारित है कि संगठन का सर्वाधिक मूल्यवान संसाधन इसके लोगों का ज्ञान है। अतः इस वर्ष का सर्वेक्षण, इस परिप्रेक्ष्य से संबद्ध अधिशासन के मुद्दे की ओर दृष्टिपात करता है कि सरकारें कैसे प्रबंधन करती हैं और कैसे उन्हें अपनी पिछली कार्यालय प्रक्रियाओं का प्रबंधन करना चाहिए।[126] ज्ञान प्रबंधन प्रक्रिया के कदमों का संक्षेप में उल्लेख किया जा सकता है।

- ज्ञान सृजन
- ज्ञान प्राप्त करना
- ज्ञान अनुप्रयोग
- ज्ञान प्रभाव मापन

9.1.3 पूरे विश्व में सरकारें अपने आकार और प्रक्रियाओं की जटिलता के कारण सूचना और ज्ञान का सबसे बड़ा स्रोत हैं। सरकार के भीतर ज्ञान प्रबंधन प्रक्रियाओं के अपर्याप्त या न होने से गुम संस्थानगत याददाश्त, ज्ञान का अंतर और निर्णय लेने के लिए उपयुक्त जानकारी न उपलब्ध होने के परिणामस्वरूप अवसर की हानि होती है। यद्यपि, सरकार जानकारी प्रबंधन के महत्व को महसूस करने में थोड़ी पिछड़ गई है परंतु निजी क्षेत्र में ज्ञान प्रबंधन में भारी निवेश के परिणामस्वरूप उनको होने वाले भारी लाभ को देखकर सरकारों ने भी ज्ञान प्रबंधन के लाभों की प्रशंसा करनी शुरू कर दी है। ज्ञान प्रबंधन कार्यकलापों को अपनाने के लिए प्रेरित करने वाले घटक हैं जैसे व्यापक जानकारी पूल का मौजूद होना, सरकारी बजटों का कम होना और सरकार के भीतर और सरकारी संगठनों के बीच जानकारी की साझेदारी को बढ़ावा देने की आवश्यकता और उसके परिणामस्वरूप बेहतर अधिशासन उपलब्ध होना।

9.1.4 भारत में, सरकारों ने, संघ और राज्य दोनों ही स्तरों पर ज्ञान प्रबंधन के प्रारंभिक प्रयासों के हस्तक्षेप को देखा है यद्यपि यह छुटपुट रूप में है। ये प्रयास कुछ सरकारी अधिकारियों के रूचि लेने या अपने उत्पादों/सेवाओं को बेचने के लिए प्रौद्योगिकी/परामर्शी कंपनियों के बल देने के कारण शुरू किए गए हैं। ज्ञान प्रबंधन प्रयासों को नीति के रूप में शुरू किए जाने की घटनाएं नहीं हुई हैं।

126 यूएन ई-अधिशासन सर्वेक्षण, 2008

9.2 ज्ञान प्रबंधन को सरकार में बढ़ावा देना

9.2.1 ज्ञान प्रबंधन अनिवार्य रूप से प्रक्रियाओं को सरल बनाने के बारे में है जिससे जानकारी का सृजन किया जा सके, उसकी साझेदारी की जा सके और संगठनों में उपयोग में लाया जा सके। यह किसी नए विभाग को स्थापित किए जाने या नई प्रौद्योगिकी अपनाए जाने के बारे में नहीं है। ज्ञान प्रबंधन पर विचार करने के कई तरीके हैं और विभिन्न संगठन विभिन्न मार्ग अपनाएंगे। सामान्य रूप से कहा जाए तो जानकारी का परिवेश उत्पन्न करने के लिए सामान्यतः संगठनात्मक मूल्यों और संस्कृति में परिवर्तन किए जाने, लोगों के व्यवहार और कार्य पद्धति में परिवर्तन किए जाने तथा लोगों को आपस में एक-दूसरे से और संबद्ध सूचना संसाधनों तक सरलतापूर्वक पहुंच उपलब्ध कराए जाने की आवश्यकता होती है। ज्ञान प्रबंधन प्रणाली तैयार किए जाने में अपनाए जाने वाले विशिष्ट वाक्यांश इस प्रकार हैं : [127]

चरण-I - ज्ञान की जांच करना : यह वाक्यांश, कौन, क्या सूचना एकत्र करता है जैसे प्रश्नों के उत्तर देता है। यह क्यों एकत्र की जा रही हैं़ क्या यह समय पर एकत्र की जाती हैं़ क्या एकत्रित की गई सूचना का कोई उपयोग किया जा रहा हैं़ क्या सूचना एकत्रित करने का कोई बेहतर तरीका हैं़ क्या अपेक्षित सूचना एकत्र की जा रही है?

चरण-II- ज्ञान का सृजन : चरण-II संगठन की वर्तमान जानकारी का जायजा लेने और जानकारी आवश्यकताओं का निर्धारण करने में सहायता करता है। यह ज्ञात करता है कि कौन किस सूचना का सृजन करेगा, कब और किस प्ररूप में करेगा़ जानकारी के सृजन के लिए ज्ञान प्रबंधन साधनों का उपयोग करता है।

चरण-III- ज्ञान प्राप्त करना : चरण-II अंतर्हित जानकारी के स्टोर किए जाने योग्य जानकारी में रूपांतरित किए जाने के संबंध में कार्रवाई करती है। यह एक की दूसरे से बातचीत को रिकार्ड करने, उन्मादी सत्र की रिकार्डिंग करने, बैठक और अन्य कार्यवाहियों के कार्यवृत्त को रिकार्ड करने जैसे कार्यकलापों पर कार्रवाई करता है। यह प्रत्येक ई-अधिशासन चैम्पियन के सफलता कार्यकलापों को रिकार्डिंग करने की कार्रवाई भी करता है।

चरण-IV- ज्ञान का भंडारण : ज्ञान प्रबंधन चक्र का यह चरण जानकारी को कूटबद्धतायोग्य और गैर-कूटबद्धता योग्य संगठित करने की कार्रवाई करता है। ज्ञान के भंडारण के लिए इलेक्ट्रॉनिक

[127] मिश्रा सी.सी.(डा0), 2007, अधिक उत्पादकता के लिए अर्थशास्त्र विकसित करने में ई-अधिशासन में ज्ञान प्रबंधन लागू करने के लिए इस मार्गदर्शी सिद्धांत

माध्यमों को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। ई-अधिशासन परियोजना को लागू करते हुए मंत्रालय/विभाग में ज्ञान का केन्द्र खोलना एक अच्छी कार्रवाई है। जानकारी केन्द्र को ज्ञान भंडारण में "सर्वोत्तम प्रक्रियाओं" की पहचान और उपयोग करना चाहिए और उसका प्रचार अभीष्ट श्रोताओं के लिए करना चाहिए।

चरण-V - ज्ञान का प्रयोग **:** प्राप्त की गई और स्टोर की गई जानकारी को सभी संबंधित कार्मिकों की पहुंच के योग्य बनाया जाना चाहिए। संगठन के भीतर जानकारी की साझेदारी की संस्कृति को बढ़ावा दिया जाना चाहिए। संगठन के भीतर जानकारी संवितरण और जानकारी साझेदारी व्यवस्था स्थापित करने से जानकारी प्रबंधन के उद्देश्य को प्राप्त करने में सहायता मिलेगी। नीति निर्माताओं को जानकारी उपलब्ध कराने और जानकारी के उपयोग की निगरानी रखने से बीच में ही संशोधन के उपाय करने में सहायता मिलेगी।

चरण-VI - ज्ञान की समीक्षा **:** यह चरण मंत्रालय/विभाग की आवश्यकताओं का पूर्वानुमान लगाने के लिए इसकी सीमा का अवलोकन करने का कार्य करता है। जानकारी के वर्तमान भंडार ओर उसके प्रवाह की समीक्षा करता है। जानकारी के संकेतकों का सरल परंतु प्रभावी उपयोग करता है। जानकारी की समीक्षा में उसके साझीदारों को शामिल करता है। परियोजना लागू करने वालों को यह प्रश्न सतत पूछते रहना चाहिए : क्या जानकारी के परिणामस्वरूप बेहतर निर्णय लिए जा रहे हैं और/या अधिक उत्पादकता प्राप्त की जा रही है?

9.3 ई-अधिशासन के लिए ज्ञान प्रबंधन के साधन

9.3.1 ई-अधिशासन के लिए बहुत से ज्ञान प्रबंधन साधन और तकनीक मौजूद हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं :

क. *कार्रवाई पश्चात समीक्षा* : यह तकनीक अमरीकी सेना द्वारा किसी कार्रवाई या परियोजना से पाठ सीखने के लिए तैयार की गई थी। इसमें मूलतः किसी परियोजना या मुख्य कार्यकलाप के पूरा होने के पश्चात मूल्यांकन किया जाना शामिल है जिसका उद्देश्य है कर्मचारी और नेतृत्व करने वाले लोग यह खोज सकें और सीखे सकें कि क्या हुआ और क्यों हुआ। यह व्यावसायिक चर्चा की प्रकृति में शामिल है।[128]

[128] http://www.nwlink.com/-Donclark/leader/leadaar.htm

ख. *कार्य करने वाले लोगों का समूह* : साधारण शब्दों में, "कार्य करने वाले लोगों का समूह ऐसे लोगों के छोटे समूह होते हैं जो व्यापक सम्प्रेषण के माध्यम से लम्बे समय तक एक साथ काम कर चुके हैं और जिन्होंने प्रयोजन का सामान्य ज्ञान विकसित कर लिया है और जो कार्य से संबंधित जानकारी और अनुभव को आपस में बांटना चाहते हैं"।[129]

ग. *ज्ञान की जांच* : किसी संगठन की जानकारी को पहचानने की क्रमबद्ध प्रक्रिया को यह समझने के लिए संसाधनों और प्रवाह की आवश्यकता होती है कि जानकारी कहां और कैसे मूल्य में वृद्धि कर सकती है। इसमें पूर्वनिर्धारित मानकों की तुलना में निष्पादन की तुलना भी शामिल होती है।

घ. ज्ञान योजना (जानकारी नीति के आधार पर)

ङ निकास साक्षात्कार (जाने वाले कर्मचारियों की जानकारी प्राप्त करना)

च. सर्वोत्तम प्रक्रियाओं की भागीदारी (संगठन के एक भाग में पहचान करना, प्राप्त करना और सभी अन्यों के साथ बांटना)।

छ. ज्ञान केन्द्र(लोगों को जोड़ना, सूचना, डाटाबेस)

ज. *जानकारी जमा करना* : यह सामान्यतः उन एकीकृत प्रकियाओं से संबंधित है जो किसी संगठन या प्रणाली में उपलब्ध मानव विशेषज्ञता की छिपी हुई अंतर्दृष्टि को पकड़ती है। जिस प्रकार व्यक्तिगत कौशल समय बीतने के साथ आता है उसी प्रकार से किसी संगठन का कौशल भी केवल अनुभव के माध्यम से विकसित और जीवित रहता है।[130] अंततः मूलतः इसमें "विशेषज्ञों" की जानकारी प्राप्त करना और इसे अन्यों को उपलब्ध कराना शामिल है।

झ. *अभिज्ञात सहायता* : अभिज्ञात सहायता बैठक या कार्यशाला होती है जहां लोगों को अन्य संगठनों और समूहों से उनका अनुभव, अंतर्दृष्टि और जानकारी उस दल के साथ बांटने के लिए आमंत्रित किया जाता है जिसने किसी कार्य के हिस्से पर पूर्व में कुछ सहायता किए जाने

[129] http://www.tfriend.com/op-lit,htm,cited in http://www.intercooperation.org.in/ images/icindia/ Cop%20experience% 20in%201india.pdf

[130] स्रोत : N.Raghavendra Rao; http://www.blonnet.com/2004/11/19/stories/2004111900310900.htm

का अनुरोध किया था।[131] व्यावहारिक रूप में, इसमें सामान्यतः किसी कार्यकलाप या परियोजना को शुरू करने से पूर्व अन्यों के अनुभव से सीख प्राप्त होती है।

9.4 आयोग का मत है कि ज्ञान प्रबंधन सामान्यतः अधिशासन सुधार में केन्द्रित भाग है और विशेष रूप् से ई-अधिशासन सुधार है। अतः, संघ और राज्य सरकारों को ई-अधिशासन के प्रारंभिक कार्यों को लागू करने में केन्द्रीय उपाय के रूप में जानकारी प्रबंधन प्रणालियां स्थापित करने के लिए अनुकूल सक्रिय कदम उठाने चाहिए।

9.5 सिफारिश

क. संघ और राज्य सरकारों को सामान्य रूप में प्रशासनिक सुधार करने और विशेष रूप से ई-अधिशासन के लिए केन्द्रीय उपाय के रूप में ज्ञान प्रबंधन प्रणालियां स्थापित करने से संबंधित अनुकूल सक्रिय उपाय करने चाहिए।

[131] स्रोत : N.Raghavendra Rao; http://www.blonnet.com/2004/11/19/stories/2004111900310900.htm

निष्कर्ष

10.1 ई-अधिशासन पर इस रिपोर्ट में, आयोग ने भारत में ई-अधिशासन सुधार के विभिन्न पक्षों पर विचार किया है। आयोग का विचार है कि किसी भी ई-अधिशासन की पहल में भी बल अधिशासन सुधार पर होना चाहिए और सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी द्वारा उपलब्ध कराए गए प्रौद्योगिकी उपकरणों का उपयोग सरकारी प्रकियाओं में मूलभूत परिवर्तन करने में किया जाए।

10.2 भारत में किए गए ई-अधिशासन के पहल के व्यापक कार्यों जिनमें विभिन्न मात्रा में सफलता प्राप्त हुई है और देश में मौजूद स्थितियों की विविधता को ध्यान में रखते हुए आयोग का मानना है कि ई-अधिशासन परियोजनाओं को विशिष्ट संदर्भों और पर्यावरण के लिए तैयार करना होगा। आयोग ने ई-अधिशासन में विभिन्न पहल के कार्यों जिनमें राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना के कुछ संघटक भी शामिल हैं, में की गई प्रगति और साथ ही प्रगति में रही कमी का विश्लेषण किया है। इसने ऐसे अनुभवों से कुछ सामान्य सिद्धांत, क्रॉस कटिंग मुद्दे और विशेष कठिनाइयां ज्ञात की हैं जिनके देश में ई-अधिशासन परियोजनाओं से संबंधित होने की संभावना है।

10.3 इन कुछ अभ्यंतर सिद्धांतों में ई-अधिशासन के माध्यम से प्राप्त किए जाने वाले उद्देश्यों की स्पष्ट समझ और समीक्षा शामिल है जिन्हें इन परियोजनाओं के लिए सूचना एवं प्रौद्योगिकी को महत्वपूर्ण केन्द्र बिन्दु बनाने के स्थान पर अधिशासन सुधार करके, अधिकाधिक परिणाम और लाभ प्राप्त करने के लिए क्रमिक रूप से लक्ष्य प्राप्त करके, सरकारी प्रणालियों और प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण पूरा करके, लगातार निगरानी और मूल्यांकन करके और नागरिकों के अनुकूल वातावरण सुनिश्चित करने के लिए स्थानीय भाषाओं का उपयोग करके ई-अधिशासन के माध्यम से प्राप्त किया जाना है।

10.4 आयोग ने देखा है कि भारत के ई-अधिशासन का अनुभव दर्शाता है कि इसमें बड़ी संख्या में प्रायोगिक परियोजनाएं शुरू की गई हैं जिनमें सफलता की दर अलग-अलग रही है परंतु उनका समान लक्षण यह रहा है कि उनकी मात्रा नहीं बढ़ाई गई या उन्हें व्यापक रूप से दोहरा नहीं किया गया। आयोग

महसूस करता है कि ऐसे अनुभनों से कुछ सीखा जाए और प्रत्येक प्रायोगिक परियोजना को उसके युक्तिसंगत अंत तक ले जाया जाए। ऐसी स्थिति लाने के लिए सरकारी प्रक्रियाओं, ढांचों और प्रणालियों में सुधार पर बल देना होगा और मात्र प्रौद्योगिकीय समाधान खोजने के लिए उन्हें बेहतर बनाना होगा।

10.5 अंततः ई–अधिशासन पहल की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि इसने व्यापक सूचना और संचार प्रौद्योगिकी पहुंच द्वारा सरकार और उसके द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं को नागरिकों के निकट लाकर, सरकारी कार्यों में जवाबदेही, पारदर्शिता और प्रतिक्रियाशीलता को बढ़ावा देकर और यह सुनिश्चित करके कि सरकार कम लागत पर बेहतर ढंग से कार्य करती है, सरकार के कार्यों में लोगों की भागीदारी कितने प्रभावी रूप से बढ़ाई है। अच्छे अधिशासन और उत्कृष्ट लोकतंत्र के लिए ये अनिवार्य शर्तें हैं।

सिफारिशों का संक्षिप्त विवरण

1. (पैरा 6.2.2) अनुकूल वातावरण का निर्माण

(क) ई-अधिशासन की पहलों के सफल कार्यान्वयन के लिए एक अनुकूल वातावरण अनिवार्य शर्त है। इसे निम्नलिखित द्वारा प्राप्त किया जा सकता है :

(i) सरकार के भीतर परिवर्तन करने की इच्छा उत्पन्न और प्रदर्शित करना;

(ii) उच्चतम स्तर पर राजनीतिक समर्थन प्रदान करना;

(iii) ई-अधिशासन को प्रोत्साहन देना और सरकार के भीतर परिवर्तन को प्रतिरोध को दूर करना;

(iv) परिवर्तन की मांग उत्पन्न करने की दृष्टि से जनता में जागरूकता उत्पन्न करना।

2. (पैरा 6.3.9) ई-अधिशासन परियोजनाओं की पहचान और उनकी प्राथमिकता का निर्धारण

(क) संघ और राज्य सरकार के स्तरों पर सरकारी संगठनों/विभागों को उन ई-अधिशासन पहलों की पहचान करने की आवश्यकता होगी, जिन्हें नागरिकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए उनके कार्यात्मक क्षेत्र में किया जा सकता है। ऐसी पहलों को निम्नानुसार श्रेणीकृत किया जा सकता है :

(i) पहलें, जो नागरिकों को सामयिक और उपयोगी सूचना प्रदान करेंगी।

(ii) पहलें, जिन्हें नागरिकों को उपयोग सेवाएं प्रदान करने के लिए डाटाबेस सृजित करने की अपेक्षा नहीं होगी। इसमें ऐसी पहलें शामिल हो सकती हैं, जहां डाटाबेस पूर्ववर्ती आंकड़ों को अद्यतन करने की प्रतीक्षा किए बिना अग्रदर्शी रूप से सृजित किया जा सकता है।

(iii) पहलें, जो सेवाओं के भुगतान सहित बुनियादी ऑनलाइन लेन-देन करने की अनुमति देती हैं।

(iv) पहलें, जिन्हें ऑनलाइन प्रस्तुत सूचना/आंकड़े के सत्यापन की अपेक्षा होती है।

(v) पहलें, जिन्हें जटिल डाटाबेस के सृजन और एकीकरण की अपेक्षा होती है।

(ख) एक बार में ही ऐसी पहलों को कार्यान्वित करने की बजाय इन्हें कार्यान्वयन, जो साधारणतया उस क्रम में ऊपर उल्लिखित श्रेणियों का अनुपालन करेंगे, की सरलता के आधार पर उनका प्राथमिकताकरण करने के बाद कार्यान्वित किया जाना चाहिए। तथापि, नागरिकों की आवश्यकताओं और उनपर संभावित प्रभाव के आधार पर संगठनों/विभागों द्वारा उनके प्राथमिकताकरण में उपयुक्त संशोधन किया जा सकता है।

(ग) संघ और राज्य सरकार स्तरों पर संबंधित सूचना और प्रौद्योगिकी विभागों को संगठनों के बीच समन्वय करना चाहिए और अगर आवश्यक हो, पहचान और प्राथमिकताकरण के कार्य में तकनीकी समर्थन प्रदान करना चाहिए।

3. (पैरा 6.4.16) व्यवसाय प्रक्रिया पुनः निर्माण

(क) सरकारी संगठन द्वारा निष्पादित प्रत्येक कार्य और उसके द्वारा प्रदान किए जाने के लिए अपेक्षित प्रत्येक सेवा अथवा सूचना के लिए प्रत्येक प्रक्रिया की युक्तिसंगतता और सरलता सुनिश्चित करने हेतु चरण-दर-चरण विश्लेषण किया जाना चाहिए।

(ख) ऐसे विश्लेषण में कार्य की नागरिक-केंद्रिकता बनाए रखते हुए सभी हितधारकों के दृष्टिकोण सम्मिलित किए जाने चाहिए।

(ग) उन उपायों, जो व्यर्थ हैं या जिनके सरलीकरण की अपेक्षा है और जो ई-अधिशासन के अनुकूल हैं, की पहचान करने के बाद कानून, नियम विनियम, अनुदेशों, संहिताओं, नियमपुस्तिकाओं आदि; के उपबंध, जो उनका आधार बनते हैं, की भी पहचान की जानी चाहिए।

(घ) इस कार्य का अनुपालन करते हुए सरकारी प्रपत्रों, प्रक्रियाओं और संरचनाओं को कार्यविधिक, संस्थात्मक और कानूनी परिवर्तनों द्वारा समर्थित ई-अधिशासन के अनुकूल बनाने के लिए पुनः तैयार किया जाना चाहिए।

4. (पैरा 6.5.22) क्षमता का निर्माण और जागरूकता उत्पन्न करना

(क) क्षमता निर्माण प्रयासों को संगठनात्मक क्षमता निर्माण तथा ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन से संबद्ध व्यक्तियों के व्यावसायिक और कुशलता उन्नयन दोनों पर भी ध्यान देना चाहिए।

(ख) प्रत्येक सरकारी संगठनों को क्षमता आकलन करना चाहिए, जिसे उनके कार्मिकों के प्रशिक्षण के लिए आधार बनाना चाहिए। ऐसा क्षमता आकलन राज्य सरकारों के मामले में राज्य सूचना प्रौद्योगिकी विभाग और केन्द्र में केन्द्रीय सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा किया जा सकता है। संगठनों को अपने कर्मचारियों और संगठन दोनों की दक्षता बढ़ाने के लिए एक रूपरेखा तैयार करनी चाहिए।

(ग) प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को शीर्ष पर रखते हुए राज्यों में प्रशिक्षण संस्थानों का एक नेटवर्क सृजित करने की आवश्यकता है। विभिन्न राज्यों में प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को सुदृढ़ ई-अधिशासन स्कंधों की स्थापना करके ई-अधिशासन में क्षमता निर्माण कार्यक्रम प्रारंभ करना चाहिए। राष्ट्रीय ई-अधिशासन योजना (एनईजीपी) के अधीन प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों को सुदृढ़ किया जाना आवश्यक है।

(घ) राज्य सरकारों को डीआईटी, भारत सरकार के समग्र दिशानिर्देश और समर्थन के अधीन क्षमता निर्माण रूपरेखा (सीबीआरएम) को प्रचालनीय बनाना चाहिए।

(ङ) पूर्व सफल ई-अधिशासन पहलों से सीखे गए पाठ को प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सम्मिलित किया जाना चाहिए।

(च) 'मानव संपदा का व्यापक विस्तार' शीर्षक अपनी दूसरी रिपोर्ट के पैराग्राफ (5.2.1.6) में आयोग द्वारा की गई सिफारिशें ई-अधिशासन की पहलों के संबंध में लोगों में जागरूकता सृजित करने के लिए अपनाई जानी चाहिएं।

5. (पैरा 6.6.2.10) प्रौद्योगिकी समाधानों का विकास

क. निम्न कार्य करने की आवश्यकता है :

(i) एक राष्ट्रीय ई-अधिशासन "उद्यम वास्तुकला" ढांचे का विकास करना जैसाकि कुछ देशों में किया गया है।

(ii) ई-अधिशासन पहलों के सफल कार्यान्वयन में "उद्यम वास्तुकला" के प्रयोग को संबंर्धित करना; इसके लिए सभी सरकारी संगठनों में शीर्ष स्तर के प्रबंधकों का क्षमता निर्माण किया जाना आवश्यक होगा।

6. (पैरा 6.7.2.7) कार्यान्वयन

क. सभी संगठन नागरिकों के परिप्रेक्ष्य से अपनी वेबसाइटों पर उपलब्ध सूचना का आवधिक स्वतंत्र मूल्यांकन करें तथा प्राप्त पुनर्निवेशन के आधार पर अपनी वेबसाइटों को पुनः अभिकल्पित करें।

ख. प्रत्येक सरकारी संगठन अपनी वेबसाइटों के माध्यम से लेनदेन संबंधी सूचना उपलब्ध करने के लिए एक समयबद्ध योजना तैयार करें। आरंभ में ऐसा नियमित अंतरालों पर वेबसाइटों को अद्यतन करके किया जा सकता है जबकि इसके साथ-साथ ही बैक एंड प्रक्रियाओं का पुनः निर्माण किया जाए तथा उन्हें कम्प्यूटर नेटवर्कों पर डाला जाए। अंततः सभी बैक एंड प्रक्रियाएं कम्प्यूटरीकृत कर दी जाएं।

ग. जटिल ई-अधिशासन परियोजनाओं की आयोजना तथा कार्यान्वयन अनेक भागों/संघटकों वाली किसी भी प्रमुख परियोजना की भांति किया जाए जिसके लिए परियोजना प्रबंधन क्षमता का आंतरिक विकास किया जाए।

घ. ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन में विस्तृत "परियोजना प्रबंधन" क्रिया अंतर्ग्रस्त होगी जिसमें निम्न कार्यकलाप शामिल होंगे :

(i) संपूर्ण ई-अधिशासन परियोजनाओं का संघटकों/कार्यकलापों में बांटना

(ii) प्रत्येक कार्यकलाप की विस्तृत आयोजना करना

(iii) मानव तथा वित्तीय, दोनों प्रकार के संसाधन आवंटित करना

(iv) योजना के अनुसार कार्यकलापों का आरंभण तथा निरंतर ट्रैकिंग

(v) आवश्यकताधारित मध्यावधि सुधार

ङ एनईजीपी जैसे रूपंतरणीय कार्यक्रमों को कार्यान्वित करते समय, प्रबंधन परिवर्तन के प्रति संरचित दृष्टिकोण की महत्ता को स्वीकारना अनिवार्य है अर्थात रूपांतरण का जन पक्ष।

सरकारी अभिकरणों, विशेषतया नोडल मंत्रालयों तथा प्रशासनिक सुधार तथा सूचना प्रौद्योगिकी विभागों के लिए यह आवश्यक है कि वे समुचित प्रबंधन परिवर्तन कार्यनीतियों तथा योजनाओं का अभिकल्पन ई-अधिशासन कार्यान्वयन के साथ करें।

7. (पैरा 6.8.3) निगरानी और मूल्यांकन

क. कार्यान्वयन के दौरान ई-अधिशासन परियोजनाओं का अनुवीक्षण कार्यान्वयन संगठन द्वारा उसी तरीके से किया जाएगा जिस प्रकार बड़ी अवसंरचना परियोजनाओं के लिए परियोजना अनुवीक्षण किया जाता है। परियोजना के कार्यान्वयन के पश्चात भी यह सुनिश्चित करने के लिए सतत अनुवीक्षण की आवश्यकता होगी कि प्रत्येक संघटक अभिकल्प के अनुसार कार्य कर रहा है।

ख. ई-अधिशासन परियोजनाओं की सफलता या विफलता का मूल्यांकन पहले से ही नियत किए गए प्राचलों के आधार पर स्वतंत्र अभिकरणों द्वारा किया जाएगा।

8. (पैरा 6.9.5) संसाधनों/सूचना के समन्वय और साझेदारी के लिए संस्थागत ढांचा

क. केन्द्र तथा राज्य सरकारी स्तरों पर सूचना प्रौद्योगिकी विभाग उनके द्वारा अभिज्ञात तथा संकल्पित ई-अधिशासन परियोजनाओं के कार्यान्वयन में अन्य विभागों तथा संगठनों को सांस्थानिक सहायता उपलब्ध कराएं। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग का संकेन्द्रण निम्न पर होना चाहिए :-

1) प्रत्येक संगठन के लिए ई-तैयारी लेखापरीक्षा का संचालन करना

2) मानकीकरण का प्रवर्तन करना

3) समन्वयन में सहायता करना जब ई-अधिशासन परियोजनाएं किसी संगठन के कार्यात्मक क्षेत्र में संक्रमण करे

4) ई-अधिशासन परियोजनाओं का मूल्यांकन करना

5) सर्वोत्तम व्यवहारों के भंडार गृह के रूप में कार्य करना तथा सफल परियोजनाओं के मामले में क्षैतिज प्रतिबलन को प्रोत्साहित करना

6) प्रौद्योगिकीय समाधानों के चयन में सहायता करना।

ख. भारत सरकार व्यवसाय का आवंटन नियमावली, 1961 की द्वितीय अनुसूची में ई-अधिशासन की विषयवस्तु के संबंध में इन तत्वों को शामिल करने के लिए उपयुक्त प्रकार संशोधन किया जाए।

9. (पैरा 6.10.6) सरकारी-निजी भागीदारी

क. ई-अधिशासन परियोजनाओं के अनेकों संघटक सरकारी-निजी भागीदारी (पीपीपी) विधि का अनुसरण करते हैं। ऐसे सभी मामलों में, अधिमान्य विधि पीपीपी होनी चाहिए।

ख. निजी भागीदार का चयन एक पारदर्शी प्रक्रिया के जरिए किया जाएगा। सरकारी तथा निजी भागीदार की भूमिकाओं तथा उत्तरदायित्वों को आरंभिक चरण में ही स्पष्टतया निर्धारित किया जाना चाहिए जिससे अस्पष्टता की कोई गुंजाइश न रहे।

10. (पैरा 6.11.2) महत्वपूर्ण सूचना अवसंरचना परिसंपत्तियों का संरक्षण

क. एक संवेदी सूचना अवसंरचना आस्ति संरक्षण कार्यनीति विकसित करने की आवश्यकता है। इसे बेहतर विश्लेषण तथा चेतावनी क्षमताओं के साथ-साथ खतरों तथा कमजोरियों संबंधी बेहतर सूचना साझेदारी के साथ-साथ अनुपूरित किया जाए।

11. (पैरा 7.3.2.3.16) साझा सहायता अवसंरचना

क. अपनी 58वीं रिपोर्ट में सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी स्थायी समिति द्वारा की गई सिफारिश के अनुसार, राज्य आंकड़ा केन्द्रों (एसडीसी) का अनुरक्षण एनआईसी जैसी सरकारी एजेंसियों द्वारा किया जाना चाहिए क्योंकि इनमें शासकीय आंकड़ों का प्रहस्तन अंतर्ग्रस्त है। इसके अतिरिक्त, राज्य स्तर पर सभी आंकड़ा केन्द्रों को एसडीसी में समाहित किया जाना चाहिए।

ख. एसडीएस, एसडब्ल्यूएएन तथा सीएससी का समन्वयन उनके प्रचालनीकरण के बीच महत्वपूर्ण समयांतराल को रोका जा सके। सीएससी के प्रचालनीकरण में अंतर्ग्रस्त संूपर्ण संयोजकता समस्याओं का भी समयबद्ध तरीके से निवारण किया जाना चाहिए।

ग. ग्राम पंचायतों को साझा सेवा केन्द्रों में प्रचालन के अनुवीक्षण में उनके प्रचालन के प्रथम चार वर्षों में शामिल होना चाहिए जब से 'सरकार से नागरिक को सेवाएं' प्रदान करने के लिए सरकार से राजस्व सहायता प्राप्त कर रहे हो। उन्हें सक्रिय रूप से सीएससी के माध्यम से प्रदत्त सेवाओं के बारे में नागरिकों को अवगत कराने में रत होना चाहिए तथा उन्हें उनका प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए।

घ. राज्य सरकारों को सीएससी के माध्यम से जी2सी सेवाओं का एक विशाल समूह उपलब्ध कराना चाहिए। ऐसा करने से उन्हें ई-अधिशासन के अभिज्ञान तथा पूर्विकता निर्धारण पर चर्चा करते समय इस रिपोर्ट में रूपरेखित दृष्टिकोण को अपनाना चाहिए।

ङ ग्राम पंचायतों संबंधी मिशन मार्ग परियोजना को अंतिम रूप दिया जाना चाहिए तथा समयबद्ध तरीके से कार्यान्वित किया जाना चाहिए। एमएनपी को आयोग द्वारा 'स्थानीय अधिशासन' नामक अपनी छठी रिपोर्ट में पैराग्राफ 3.10.2.8 तथा 4.5.5.6 में की गई सिफारिशों को शामिल करना चाहिए।

12. (पैरा 7.3.3.8) मिशन मार्ग परियोजनाएं

क. राज्य सरकारों को पहले ई-अधिशासन पहलों से पूर्व किए जाने वाले अधिशासन सुधारों के लिए एक स्पष्ट अधिदेश उपलब्ध कराना चाहिए। इसमें, यदि आवश्यक हो, संविधियों को भी बदलना शामिल होगा। अतः, प्रथम उपाय के रूप में इन मुद्दों का विश्लेषण करने, निर्णय बिन्दुओं को अभिज्ञात करने तथा राजनैतिक अनुमोदन लेने की आवश्यकता है।

ख. ऊपर (क) में अंतर्ग्रस्त मुद्दों को राज्य स्तर की शीर्ष समिति द्वारा अभिज्ञात किया जाए तथा छः महीनों के भीतर राज्य सरकार का अनुमोदन प्राप्त किया जाए।

ग. संबंधित विभागों के सचिवों को स्पष्ट शब्दों से परियोजना कार्यान्वयन का उत्तरदायित्व सौंपा जाना चाहिए। उन्हें परियोजना कार्यान्वयन का अपेक्षित प्राधिकार तथा संसाधन उपलब्ध कराए जाएं।

घ. तत्पश्चात, संबंधित विभाग द्वारा अधिकतम एक वर्ष की अवधि के भीतर व्यवसाय प्रकिया पुनः निर्माण तथा क्षमता निर्माण की प्रक्रिया पूर्ण की जाए। इन परियोजनाओं के आईटी संघटक का तब तक निधियन न किया जाए जब तक कि यह चरण पूर्ण नहीं हो जाता।

ङ एनईजीपी के तहत परियोजना कार्यान्वयन का उत्तरदायित्व सौंपे गए सरकारी कर्मचारियों की वार्षिक कार्यनिष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट (एपीआर) में इस संबंध में उनके कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन हेतु एक पृथक प्रविष्टि होनी चाहिए।

13. (पैरा 7.3.4.1.23) भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण संबंधी मिशन मोड परियोजना

(क) भूमि संपत्तियों और भूमि खंडों की सही स्थिति ज्ञात करने और पुराने मानचित्रों को ठीक करने के लिए आधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग करके सर्वेक्षण और मापन कार्य एक मिशन के तौर पर किए जाने की आवश्यकता है।

(ख) इसके लिए भूमि अभिलेखों संबंधी वर्तमान प्रणाली जो कि विभिन्न राज्यों में भिन्न-भिन्न है, का विश्लेषण किए जाने और उसके साथ ही बेहतर और सुदृढ़ प्रणाली विकसित किए जाने की आवश्यकता है जो स्वामित्वों में सभी भावी लेनदेनों को भूमि अभिलेखों के तत्काल दर्शाया जाना सुनिश्चित कर सकें। वह ऐसी प्रणाली होनी चाहिए जो विभिन्न कारणों जैसे कि उत्तराधिकार, वसीयत, बंटवारा, उपहार, उत्तरजीविता आदि के माध्यम से हुए स्वामित्व परिवर्तनों को ज्ञात करने और तदनुसार अभिलेखों को अद्यतन करने में सक्षम हो।

(ग) भूमि स्वामित्वों से संबंधित विवाद समाधान प्रणाली को सुदृढ़ बनाए जाने की आवश्यकता है ताकि इस संबंध में की गई मांगों की पूर्ति की जा सके।

(घ) शहरी क्षेत्रों के मामले में, इसी प्रकार की कार्रवाई किए जाने की आवश्यकता है विशेष रूप से इसलिए कि मापन और सर्वेक्षण ऐसे कई क्षेत्रों में नहीं किए गए हैं और अधिकांश शहरों में स्वामित्वों का अभिलेख भी उपलब्ध नहीं है।

14. (पैरा 7.3.4.2.7) पासपोर्ट और वीजा मिशन मोड परियोजना

क. **पासपोर्ट जारी करने की समस्त प्रक्रिया को चरणों में ई-अधिशासन प्रणाली पर डाले जाने की आवश्यकता है। पुलिस सत्यापन से पहले और बाद की प्रक्रियाओं का पहले ही पुनः निर्माण करके ई-अधिशासन प्रणाली पर डाला जा चुका है अतः इसे ऑनलाइन पुलिस और नागरिक पहचान डाटाबेसों के साथ एकीकृत और समयबद्ध कर दिया जाए।**

15. (पैरा 7.3.4.3.12) अद्वितीय राष्ट्रीय पहचान संख्या/पत्र

क. **प्रस्तावित अद्वितीय पहचान प्राधिकरण को स्थायी पहचान कराने वाले जन्म की तारीख, जन्म स्थान आदि जैसे तथ्यों जैसाकि पैराग्राफ 7.3.4.3.11 में वर्णन किया गया है, के आधार पर अद्वितीय पहचान का डाटाबेस विकसित करना चाहिए।**

16. (पैरा 8.2) ई-अधिशासन के लिए कानूनी ढांचा

क. **आयोग का यह विचार है कि नागरिकों और सरकार के बीच संपर्क को सभी स्तरों पर 2020 तक ई-अधिशासन पद्धति द्वारा रूपांतरित करने के अंतिम लक्ष्य को सामने रखकर भारत सरकार द्वारा विभिन्न लक्ष्य निर्धारित करते हुए एक स्पष्ट कार्यक्रम बनाना चाहिए। कार्य के विशाल स्वरूप, संघ और राज्य सरकारों के बीच अपेक्षित समन्वय के स्तर और इसके कार्यान्वयन की विविध स्थितियों को ध्यान में रखते हुए इसे कानूनी स्वरूप प्रदान किया जाना चाहिए।**

ख. **कानूनी ढांचे में, अन्य बातों के अतिरिक्त निम्नलिखित से संबंधित प्रावधान शामिल होने चाहिए :**

(i) **ई-अधिशासन की परिभाषा, इसके उद्देश्य और भारतीय संदर्भ में भूमिका;**

(ii) **संसदीय निरीक्षण व्यवस्था;**

(iii) **संघ और राज्य स्तरों पर सरकारी संगठनों के बीच समन्वयन की व्यवस्था;**

(iv) **ई-अधिशासन, विशेष रूप से व्यापार प्रकिया पुनः इंजीनियरी के संबंध में सरकारी संगठनों की भूमिका, कार्य और दायित्व;**

(v) वित्तीय प्रबंध व्यवस्था;

(vi) सरकार के सांविधिक और राजकीय कार्यों संबंधी ई-अधिशासन परियोजनाओं के लिए नीतिगत नियंत्रण ढांचे की आवश्यकताएं विनिर्दिष्ट करना;

(vii) डिजीटल सुरक्षा और डाटा संरक्षण के लिए ढांचा; और

(viii) मानकों और अंतर प्रचालनीयता ढांचे का चयन करने और उसे अपनाने संबंधी दायित्व;

ग. इस कानून का ढांचा उत्कृष्ट होना चाहिए और उसे संगठनों को लचीलापन उपलब्ध कराने में सक्षम होना चाहिए।

17. (पैरा 9.5) ज्ञान प्रबंधन

क. संघ और राज्य सरकारों को सामान्य रूप में प्रशासनिक सुधार करने और विशेष रूप से ई-अधिशासन के लिए केन्द्रीय उपाय के रूप में ज्ञान प्रबंधन प्रणालियां स्थापित करने से संबंधित अनुकूल सक्रिय उपाय करने चाहिए।

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग द्वारा नवम्बर, 2008 तक प्रस्तुत की गई रिपोर्टों की सूची :

1. पहली रिपोर्ट : *सूचना का अधिकार-उत्तम शासन के लिए मास्टर कुंजी*
2. दूसरी रिपोर्ट : *मानव संपदा का व्यापक विस्तार हकदारियां और अधिशासन-एक मामला अध्ययन*
3. तीसरी रिपोर्ट : *संकट प्रबंधन-निराशा से आशा की ओर*
4. चौथी रिपोर्ट : *शासन में नैतिकता*
5. पांचवी रिपोर्ट : *सार्वजनिक व्यवस्था - सभी के लिए न्याय.....सभी के लिए शान्ति*
6. छठी रिपोर्ट : *स्थाननीय अधिशासन-भविष्य की ओर प्रेरणादायी यात्रा*
7. सातवीं रिपोर्ट : *विवाद समाधान हेतु क्षमता निर्माण मनमुटाव से संयोजन तक*
8. आठवीं रिपोर्ट : *आतंकवाद से संघर्ष-न्यायसंगतता द्वारा संरक्षण*
9. नौवीं रिपोर्ट : *सामाजिक पूंजी-एक भागीदारीपूर्ण नियति*
10. दसवीं रिपोर्ट : *कार्मिक प्रशासन का पुनःमार्जन-नई ऊंचाइयां प्राप्त करना*