



NEERAJ®

M.P.A. - 17

इलेक्ट्रॉनिक शासन

(Electronic Governance)

**Chapter Wise Reference Book
Including Many Solved Sample Papers**

Based on

I.G.N.O.U.

& Various Central, State & Other Open Universities

By: Hemant Kumar



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

(Publishers of Educational Books)

Retail Sales Office:

1507, First Floor, Nai Sarak, Delhi - 6 | Mob.: 8510009872, 8510009878

E-mail : info@neerajbooks.com Website : www.neerajbooks.com

MRP ₹ 300/-

Published by:



NEERAJ PUBLICATIONS

(Publishers of Educational Books)

Retail Sales Office: 1507, First Floor, Nai Sarak, Delhi - 6 | Mob.: 8510009872, 8510009878

E-mail : info@neerajbooks.com Website : www.neerajbooks.com

© Copyright Reserved with the Publishers only.

Reprint Edition with Updation of Sample Question Paper Only

Typesetting by: Competent Computers, Printed at: Novelty Printing Press

Disclaimer/T&C

1. For the best & up-to-date study & results, please prefer the recommended textbooks/study material only.
2. This book is just a Guide Book/Reference Book published by NEERAJ PUBLICATIONS based on the suggested syllabus by a particular Board/University.
3. These books are prepared by the author for the help, guidance and reference of the student to get an idea of how he/she can study easily in a short time duration. Content matter & Sample answers given in this Book may be Seen as the Guide/Reference Material only. Neither the publisher nor the author or seller will be responsible for any damage or loss due to any mistake, error or discrepancy as we do not claim the Accuracy of these Solutions/Answers. Any Omission or Error is highly regretted though every care has been taken while preparing, printing, composing and proofreading of these Books. As all the Composing, Printing, Publishing and Proof Reading, etc., are done by Human only and chances of Human Error could not be denied. Any mistake, error or discrepancy noted may be brought to the publishers notice which shall be taken care of in the next edition and thereafter as a good gesture by our company he/she would be provided the rectified Book free of cost. Please consult your Teacher/Tutor or refer to the prescribed & recommended study material of the university/board/institute/ Govt. of India Publication or notification if you have any doubts or confusions regarding any information, data, concept, results, etc. before you appear in the exam or Prepare your Assignments before submitting to the University/Board/Institute.
4. In case of any dispute whatsoever the maximum anybody can claim against NEERAJ PUBLICATIONS is just for the price of the Book.
5. The number of questions in NEERAJ study materials are indicative of general scope and design of the question paper.
6. Any type of ONLINE Sale/Resale of "NEERAJ BOOKS" published by "NEERAJ PUBLICATIONS" in Printed Book format (Hard Copy), Soft Copy, E-book on any Website, Web Portals, any Social Media Platforms – Youtube, Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, LinkedIn etc. and also on any Online Shopping Sites, like – Amazon, Flipkart, eBay, Snapdeal, Meesho, Kindle, etc., is strictly not permitted without prior written permission from NEERAJ PUBLICATIONS. Any such online sale activity of any NEERAJ BOOK in Printed Book format (Hard Copy), Soft Copy, E-book format by an Individual, Company, Dealer, Bookseller, Book Trader or Distributor will be termed as ILLEGAL SALE of NEERAJ BOOKS and will invite legal action against the offenders.
7. The User agrees Not to reproduce, duplicate, copy, sell, resell or exploit for any commercial purposes, any portion of these Books without the written permission of the publisher. This book or part thereof cannot be translated or reproduced in any form (except for review or criticism) without the written permission of the publishers.
8. All material prewritten or custom written is intended for the sole purpose of research and exemplary purposes only. We encourage you to use our material as a research and study aid only. Plagiarism is a crime, and we condone such behaviour. Please use our material responsibly.
9. All matters, terms & disputes are subject to Delhi Jurisdiction only.

Get books by Post & Pay Cash on Delivery :

If you want to Buy NEERAJ BOOKS by post then please order your complete requirement at our Website www.neerajbooks.com where you can select your Required NEERAJ BOOKS after seeing the Details of the Course, Subject, Printed Price & the Cover-pages (Title) of NEERAJ BOOKS.

While placing your Order at our Website www.neerajbooks.com You may also avail the “Special Discount Schemes” being offered at our Official website www.neerajbooks.com.

No need to pay in advance as you may pay “Cash on Delivery” (All The Payment including the Price of the Book & the Postal Charges, etc.) are to be Paid to the Delivery Person at the time when You take the Delivery of the Books & they shall Pass the Value of the Goods to us. We usually dispatch the books Nearly within 2-3 days after we receive your order and it takes Nearly 3-4 days in the postal service to reach your Destination (In total it take nearly 6-7 days).

Content

इलेक्ट्रॉनिक शासन (Electronic Governance)

Question Bank – (Previous Year Solved Question Papers)

Question Paper—June-2023 (Solved)	1-2
Question Paper—December-2022 (Solved)	1
Question Paper—Exam Held in March-2022 (Solved)	1
Question Paper—Exam Held in August-2021 (Solved)	1-2
Question Paper—Exam Held in February-2021 (Solved)	1-2
Question Paper—June, 2019 (Solved)	1
Question Paper—December, 2018 (Solved)	1
Question Paper—June, 2018 (Solved)	1
Question Paper—December, 2017 (Solved)	1
Question Paper—June, 2017 (Solved)	1-3

<i>S.No.</i>	<i>Chapterwise Reference Book</i>	<i>Page</i>
--------------	-----------------------------------	-------------

सूचना व संचार तकनीकी एवं शासन

(Information and Communication Technologies and Governance)

1. ई-गवर्नेन्स : अवधारणा और महत्त्व 1
(E - Governance: Concept and Significance)
2. सूचना व संचार प्रौद्योगिकी : अवधारणा और घटक 12
(Information and Communication Technology: Concept and Components)
3. सूचना व संचार प्रौद्योगिकी : भूमिकाएँ व अनुप्रयोग 26
(ICTs: Roles and Applications)

सूचना व संचार प्रौद्योगिकी एवं प्रशासन (ICT and Administration)

4. प्रशासन में सूचना व संचार प्रौद्योगिकी की भूमिका 36
(Role of ICT in Administration)
5. प्रशासनिक संगठन संस्कृति : सूचना व संचार प्रौद्योगिकी आधारित सुधारों की ओर 45
(Administrative Organization Culture: Towards KT Reforms)

S.No.	Chapterwise Reference Book	Page
-------	----------------------------	------

सूचना व संचार प्रौद्योगिकी और स्वशासन (ICT and Self-Governance)

- | | | |
|----|---|----|
| 6. | ग्रामीण विकास में सूचना व संचार प्रौद्योगिकी की भूमिका 55
(Role of ICT in Rural Development) | 55 |
| 7. | पंचायती राज संस्थाएँ : सूचना व संचार प्रौद्योगिकी के द्वारा स्वशासन में सुधार 62
(Panchayati Raj Institutions: Reform in Self-Governance by ICT) | 62 |

सूचना व संचार तकनीकी एवं अधिगम (ICT and Learning)

- | | | |
|----|--|----|
| 8. | ई-अधिगम : शिक्षा और प्रशिक्षण में सूचना व संचार प्रौद्योगिकी की भूमिका 72
(E-Learning: Role of ICT in Education and Training) | 72 |
|----|--|----|

सूचना व संचार तकनीकी एवं वाणिज्य (ICT and Commerce)

- | | | |
|----|---|----|
| 9. | ई-कॉमर्स (ई-वाणिज्य) (E-Commerce) 85 | 85 |
|----|---|----|

सूचना व संचार तकनीकी एवं नागरिक सेवाएँ (ICT and Civic Services)

- | | | |
|-----|---|----|
| 10. | नागरिक सेवाओं का वितरण : सूचना व संचार प्रौद्योगिकी की भूमिका 98
(Distribution of Civic Services: Role of ICT) | 98 |
|-----|---|----|

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारित परियोजनाएं एवं प्रयोग (ICT Based Projects and Experiments)

- | | | |
|-----|--|-----|
| 11. | भारतीय रेलवे में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (ICT in Indian Railways) 110 | 110 |
| 12. | सौकार्यम् : विशाखापट्टनम नगर निगम, 120
आन्ध्र प्रदेश में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी परियोजना
(Saukaryam: ICT Project in Visakhapatnam Municipal Corporation, Andhra Pradesh) | 120 |
| 13. | ई-सेवा : आन्ध्र प्रदेश में स्वावलम्बन में सूचना व संचार प्रौद्योगिकी परियोजना 131
(E-Service: ICT Project to Self-Reliance in Andhra Pradesh) | 131 |

सूचना नीति (Information Policy)

- | | | |
|-----|---|-----|
| 14. | सूचना नीति : सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 136
(Information Policy: Right to Information Act, 2005) | 136 |
|-----|---|-----|

मुद्दे और चुनौतियाँ (Issues and challenges)

- | | | |
|-----|--|-----|
| 15. | शासन में सूचना व संचार प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन : मुद्दे और चुनौतियाँ 152
(ICT Implementation in Government: Issues and Challenges) | 152 |
|-----|--|-----|



**Sample Preview
of the
Solved
Sample Question
Papers**

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

QUESTION PAPER

June – 2023

(Solved)

इलेक्ट्रॉनिक शासन
(Electronic Governance)

M.P.A.-17

समय : 2 घण्टे]

[अधिकतम अंक : 50

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक भाग में कम-से-कम दो प्रश्न अवश्य कीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

खण्ड-I

प्रश्न 1. ई-गवर्नेंस की अवधारणा की व्याख्या कीजिए तथा इसकी विभिन्न अवस्थाओं की चर्चा कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-1, पृष्ठ-1, 'ई-गवर्नेंस की अवधारणा', पृष्ठ-2-3, 'ई-गवर्नेंस की अवस्थाएं'

प्रश्न 2. उपग्रह क्या है? इसके प्रकारों का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-2, पृष्ठ-18, 'उपग्रह', पृष्ठ-19, 'उपग्रह के प्रकार'

प्रश्न 3. प्रशासन में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के कार्यान्वयन के अनिवार्य घटकों का परीक्षण कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-4, पृष्ठ-36, 'परिचय', 'प्रशासन में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का कार्यान्वयन : अनिवार्य घटक'

प्रश्न 4. ग्रामीण विकास में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के प्रभावकारी कार्यान्वयन के लिए उचित उपाय सुझाइए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-6, पृष्ठ-55, 'परिचय', पृष्ठ-57, 'ग्रामीण विकास में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के प्रभावकारी कार्यान्वयन के लिए सुझाव'

प्रश्न 5. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियां लिखिए—
(क) भौगोलिक सूचना प्रणाली

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-3, पृष्ठ-29, 'भौगोलिक सूचना प्रणाली'

(ख) ग्रामीण बाजार : इंटरनेट आधारित समाधान

उत्तर-ग्रामीण बाजार एक वेब स्टोर है, जो ग्राहकों को उत्पादों को ब्राउज करने से लेकर चुने हुए उत्पादों के भुगतान तक

संपूर्ण व्यावसायिक लेनदेन करने की अनुमति देता है। यह अपने उपयोगकर्ताओं को कई सेवाएँ प्रदान करता है, जिन्हें मोटे तौर पर निर्माता, सामग्री प्रबंधक, व्यवसाय प्रबंधक, तकनीकी प्रबंधक और ग्राहक के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। एनआईसी, एमआईटी, भारत सरकार ग्रामीण गरीबों के लाभ के लिए काम करने वाले समूहों और एजेंसियों के प्रयासों को मजबूत करने के लिए प्रतिबद्ध है और ग्रामीण कारीगरों द्वारा उत्पादित उत्पादों की बेहतर दृश्यता और बिक्री प्रदान करने के लिए आईटी आधारित विपणन बुनियादी ढांचे के संदर्भ में एक समाधान प्रदान करता है।
. एनआईसी अपने उत्पाद ग्रामीण बाजार के माध्यम से ई-कॉमर्स दृष्टिकोण अपनाकर समस्या का समाधान करता है। ग्रामीण गरीबों के साक्षरता मानकों को समझकर और भविष्य के दृष्टिकोण से, ग्रामीण बाजार ग्रामीण गरीबों को निम्नलिखित सेवाएँ प्रदान करता है।

यह स्वचालित रूप से स्थानीय भाषा में पत्र या ई-मेल (जो भी वांछित हो) उत्पन्न करता है, जो निर्माता को उसके उत्पादों के लिए दिए गए किसी भी नए ऑर्डर के बारे में सूचित करता है। वही जानकारी वेब पर भी देखी जा सकती है, फिर से स्थानीय भाषा में; एक बार किसी ऑर्डर के लिए भुगतान प्राप्त हो जाने पर, ग्रामीण बाजार स्वचालित रूप से संबंधित निर्माता के खाते में कमाई जमा करने की सुविधा प्रदान करता है, जिससे किसी भी अवांछित मध्यस्थों की भूमिका समाप्त हो जाती है।

निर्माता अपने उत्पादों के साथ-साथ किसी भी नए उत्पाद की मांग के बारे में रिपोर्ट के माध्यम से शिक्षित/अद्यतन होने का

विकल्प भी चुन सकता है। इससे निर्माता को अपनी उत्पाद शृंखला को संशोधित करने या बदलने में मदद मिलेगी।

खण्ड-II

प्रश्न 6. आभासी अध्ययन परिवेश पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-8, पृष्ठ-74, 'ई-अधिगम प्रणाली : आभासी अध्ययन परिवेश'

प्रश्न 7. ई-कॉमर्स (ई-वाणिज्य) के लाभों की चर्चा कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-9, पृष्ठ-86, 'ई-कॉमर्स : लाभ'

प्रश्न 8. विशाखापटनम नगर निगम की सौकार्यम् परियोजना के द्वारा प्रदान की गई विभिन्न सेवाओं का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-12, पृष्ठ-123, 'सौकार्यम् : विशाखापटनम नगर निगम की सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी परियोजना'

प्रश्न 9. 'कुछ ऐसे कारक हैं, जिनके कारण सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी आधारित परियोजनाओं या कार्यक्रमों के कार्यान्वयन में समस्याएं व बाधाएं उत्पन्न होती हैं।' विस्तृत वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-15, पृष्ठ-152, 'शासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन : मुद्दे, चुनौतियां और सुझाव'

प्रश्न 10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियां लिखिए-
(क) यात्री आरक्षण प्रणाली

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-11, पृष्ठ-111, 'यात्री आरक्षण प्रणाली'

(ख) सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 महत्त्वपूर्ण कमियां

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-14, पृष्ठ-144, 'सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 : महत्त्वपूर्ण कमियां'

NEERAJ

PUBLICATIONS

www.neerajbooks.com

Sample Preview of The Chapter

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

इलैक्ट्रॉनिक शासन

(E-GOVERNANCE)

सूचना व संचार प्रौद्योगिकी और शासन
(Information and Communication
Technologies and Governance)

ई-गवर्नेन्स : अवधारणा और महत्त्व
(E - Governance: Concept and Significance)



परिचय

सूचना युग के रूप में आधुनिक शासन प्रणाली ने महत्त्वपूर्ण विकास किया है। इस दिशा में प्रयास तकनीकी एवं वैज्ञानिक विकास के फलस्वरूप आरंभ हुआ। 1990 के दशक में सरकार सार्वजनिक सेवा वितरण की प्रणाली के पुनरुत्थान में संलग्न थी, इस प्रयास में सूचना एवं तकनीकी विकास से विशेष सहायता प्राप्त हुई और शासन की कार्यप्रणालियों में व्यापक परिवर्तन हुआ। संचार ने तीव्रता के साथ कार्य निष्पादन को प्रभावित किया तथा सार्वजनिक क्षेत्र में इसने क्रांतिकारी बदलाव लाए। इस प्रकार सूचना युग ने आधारभूत सिद्धांतों को पुनः परिभाषित करते हुए संस्थाओं और सेवा वितरण की कार्यविधि को रूपांतरित किया तथा ई-गवर्नेन्स की अवधारणा का विकास हुआ।

भारतीय शासन प्रणाली में ई-गवर्नेन्स की महत्त्वपूर्ण भूमिका है। शासन के क्षेत्र में लोक सेवा के रूप में सूचना क्रांति ने जनता और शासन में अंतर को समाप्त कर दिया है। इस प्रकार यदि सूचना एवं संचार तकनीक को कार्य में लाया जाए तो विकासशील देशों की आर्थिक एवं सामाजिक प्रगति में तीव्र वृद्धि होगी। इस अध्याय में ई-गवर्नेन्स की अवधारणा एवं महत्त्व पर विचार किया गया है।

अध्याय का विहंगावलोकन

ई-गवर्नेन्स की अवधारणा

ई-गवर्नेन्स आधुनिक सूचना को इंटरनेट, नेटवर्क, मोबाइल फोन आदि के द्वारा सरकार द्वारा संचार प्रौद्योगिकी के रूप में

प्रभावशीलता, सेवा क्षमता आदि में सुधार हेतु एवं लोकतंत्र को बढ़ावा देने के लिए किया जाता है। ई-गवर्नेन्स नागरिक सेवा को बदलने, सशक्त बनाने एवं जनता की भागीदारी के साथ आर्थिक एवं सामाजिक अवसरों को बढ़ाने में मदद करता है ताकि जनता को बेहतर जीवन प्राप्त हो सके।

ई-गवर्नेन्स की अवधारणा एक आधुनिक विकास क्रम की देन है। इसके अंतर्गत सरकारी कार्यालयों में सूचना एवं संचार का अनुप्रयोग बृहत रूप में किया जाता है। अन्य अर्थों में देखा जाए तो कहा जा सकता है कि ई-गवर्नेन्स सार्वजनिक क्षेत्रों में सूचना एवं प्रौद्योगिकी का उपयोग करना है। इस प्रक्रिया में लोकतांत्रिक सरकार में पारदर्शिता भी बनी रहती है। ई-शासन में नागरिक और सरकार के बीच परस्पर सहभागिता बनी रहती है तथा इससे उत्तरदायी सरकार की स्थापना को काफी बल मिलता है ताकि लोकतांत्रिक स्थिति को सुदृढ़ता प्राप्त हो सके।

आधुनिक वैज्ञानिक विकास द्वारा शासन के क्षेत्र में जो क्रांतिकारी परिवर्तन लाया गया है वह ई-गवर्नेन्स के रूप में देखा जा सकता है। सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय के अनुसार, ई-गवर्नेन्स मात्र कार्यालयों को कम्प्यूटरीकृत कर देना ही नहीं है बल्कि यह सरकारी प्रक्रिया में आधारभूत परिवर्तन के साथ-साथ ई-शासन में विधायिका, कार्यपालिका एवं न्यायपालिका का समावेश एक नवीन पहल है।

नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक (U.K.) के अनुसार, “ई-गवर्नेन्स का मतलब सरकारी विभागों एवं उपविभागों द्वारा संजाल तंत्र के माध्यम से सूचना प्रेषण करना है।”

2 / NEERAJ : इलैक्ट्रॉनिक शासन

अतः संक्षिप्त रूप में कहा जा सकता है कि ई-गवर्नेंस वह प्रक्रिया है जिससे सरकारी कार्यकलापों में सूचना एवं संचार का अनुप्रयोग किया जाता है। इसके अंतर्गत स्मार्ट शासन की स्थापना की जा सकती है जिसमें सत्य, नैतिक, जवाबदेह, अनुक्रियात्मक एवं पारदर्शी शासन की संकल्पना साकार हो पाएगी।

स्मार्ट शासन (Smart Governance)—स्मार्ट शासन ई-गवर्नेंस से ही संबद्ध है जिसकी प्रणाली आधुनिक तकनीकी सहायता से सूचना को तीव्र गति से प्रसारित करता है। साथ ही यह शासन में निम्नलिखित विशेषताओं को भी समाहित करता है—

(i) सरल (Simple)—सरल से अभिप्राय सरकार के कार्यों के सरलीकृत रूप से है जो नागरिकों के लिए सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के कारण संभव हो सकता। इस प्रकार सरकार द्वारा लागू किए गए नियमों एवं प्रशासन संबंधी जानकारीयों को आम जन तक पहुँचाया जा सके।

(ii) नैतिक (Morals)—ई-गवर्नेंस में भ्रष्टाचार पर अंकुश लगाया जा सकता है, कम्प्यूटर एवं मशीनों के प्रयोग से मानवीय भूलों को भी कम किया जा सकता है तथा भ्रष्टाचार विरोधी संस्थाओं, पुलिस एवं न्यायापालिका की दक्षता में भी सुधार लाया जा सकता है।

(iii) जवाबदेही (Accountable)—सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के प्रयोग से शासन में कार्मिकों की जवाबदेही को सुनिश्चित की जा सकती है तथा प्रबंधन सूचना प्रणाली (Management Information System—MIS) व निष्पादन आकलन कार्यविधि (Performance Measurement Mechanisms) की रूपरेखा विकास तथा कार्यान्वयन को सुविधाजनक बनाती है।

(iv) अनुक्रियात्मक (Responsive)—सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी द्वारा सेवा वितरण में तीव्रता आती है तथा प्रशासन की अनुक्रियात्मकता में भी वृद्धि होती है।

(v) पारदर्शी (Transparent)—पारदर्शिता लोकतंत्र में बहुत जरूरी है। कार्यों के संचालन एवं सूचनाओं को तकनीकी रूप से पारदर्शी बनाया जा सकता है, जिसमें प्रशासन अधिकरणों की अनुक्रिया में समानता एवं कानून के शासन को प्रर्याप्त बल मिलता है।

फलतः स्मार्ट शासन के द्वारा कई सुधार लाए जा सकते हैं।

ई-शासन (ई-गवर्नेंस) और ई-सरकार (ई-गवर्नमेंट)—ई-शासन एवं ई-सरकार शब्द का प्रयोग प्रायः किए जाते हैं। इन शब्दों के प्रयोग के अंतर को सूक्ष्म रूप से समझना आवश्यक है। थामस बी. रिले (Thomas B. Riley) के अनुसार, सरकार एवं शासन दोनों की ही संकल्पना जनता की सहमति और सहयोग से निर्धारित होती है। इसमें सरकार ऐसा औपचारिक तंत्र है जबकि

शासन सरकार के कार्यों का बहुपरिणाम है। अतः ई-गवर्नमेंट अथवा ई-सरकार सरकार का एक आधुनिक उन्नत रूप हो सकता है जो सरकार की प्राचीन अवधारणा से पृथक एवं तीव्र है। किंतु आवश्यकता है इसके सफल क्रियान्वयन की, इसी प्रकार ई-गवर्नेंस अथवा ई-शासन शासन का उन्नत रूप हो सकता है। यदि इसका समुचित सिद्धांतों, उद्देश्यों एवं कार्यक्रमों द्वारा समर्थन किया जाए।

अतः देखा जाए तो ई-गवर्नमेंट सरकार का सूचना व संचार द्वारा आधुनिकीकृत रूप है। विश्व बैंक के अनुसार ई-गवर्नमेंट के माध्यम से अर्थात् इंटरनेट, मोबाइल आदि सूचना प्रौद्योगिकियों से नागरिक व्यापार तथा विभिन्न सरकारी उपक्रमों के संबंधों को रूपांतरित किया जा सकता है। इसके साथ ही सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग से नागरिकों, व्यापारिक भागीदारों तथा कार्मिकों की सरकारी सेवाओं तक पहुँच एवं वितरण में वृद्धि होती है। ई-गवर्नेंस को निर्णय प्रक्रिया के रूप में समझा जा सकता है। अर्थात् सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के प्रयोग के आधार पर निर्णय, जवाबदेह आदि के बारे में है जिसे सेवा वितरण से परे देखा जा सकता है।

ई-गवर्नेंस की अवस्थाएं

ई-गवर्नेंस की अवस्थाओं को कुछ मानदंड के आधार पर रेखांकित किया जा सकता है। ये अवस्थाएं निम्नलिखित हैं—

(i) साधारण सूचना प्रसारण अथवा एकतरफा संचार (One-way Communications)—सूचना के प्रसारण में इसे प्रधान रूप से प्रयोग किया जाता है साथ ही इस प्रकार की तकनीक पुरानी और सर्वाधिक लोकप्रिय रही है।

(ii) दोतरफा संचार अथवा अनुरोध एवं प्रत्युत्तर (Request and Response)—इंटरनेट के माध्यम से वेबसाइट तथा ई-मेल के द्वारा सूचना एवं आंकड़ों का आदान-प्रदान किया जाता है।

(iii) सेवा और वित्तीय क्रियाकलाप (Service and Financial Transactions)—इस प्रकार की ऑनलाइन वित्तीय सेवाओं अथवा क्रियाकलापों को वेब के माध्यम से किया जाता है।

(iv) राजनीतिक भागीदारी (Political Participation)—सूचना एवं संचार माध्यमों के आधुनिक रूप जैसे इंटरनेट आदि के माध्यम से आम जनता का प्रत्यक्ष रूप से सहभागी होना अर्थात् चुनाव, विचार, राय आदि की ऑनलाइन व्यवस्था।

(v) एकीकरण (Integration)—शासकीय एकीकरण के अंतर्गत सरकार के अंदर तथा सरकार के बीच एकीकरण सम्मिलित है, जिसे सरकार द्वारा किया जाता है।

ई-गवर्नेंस की उपर्युक्त अवस्थाओं के अतिरिक्त छः अन्य अवस्थाएं भी हैं जिनमें से दो अवस्थाएं उपर्युक्त अवस्थाओं से संबद्ध हैं, शेष अवस्थाएं निम्नलिखित हैं—

तीसरी अवस्था—इसमें ग्राहक अथवा प्रेषक अपने संदेशों को बहुप्रयोजनीय पोर्टलों से प्रयोग करता है तथा सूचनाओं को विभिन्न

विभागों को भेजता है। इसकी विशेष बात यह है कि ग्राहक सूचना भेजने एवं प्राप्त करने के लिए एक ही बिंदु का प्रयोग करता है।

चौथी अवस्था—इसमें ग्राहकों द्वारा संचारों का ग्राहकीकरण किया जाता है। इसे संचार वैयक्तिकरण भी कहते हैं।

पांचवीं अवस्था—सरकारी विभागों द्वारा अपनी सेवाओं को सम्मिलित रूप से सामान्य सूचना लाइनों द्वारा उपभोक्ता तक प्रेषित किया जाता है।

छठी अवस्था—इसे अंतिम अवस्था भी कहते हैं। इसमें प्रौद्योगिकी के माध्यम से कार्यालयों के प्रधान एवं गौण कार्यालयों के बीच अंतर समाप्त कर एकीकरण का प्रायस किया जाता है।

ई-गवर्नेन्स के मॉडल

यू.एस.ए. के प्रसिद्ध विद्वान डॉ. एरी हेलाचमी ने अपनी महत्वपूर्ण पुस्तक 'ई-गवर्नमेंट थ्योरी' तथा 'दी एविडेंस फ्रॉम टेनेस्सी' में ई-गवर्नेन्स से संबंधित पांच मॉडलों की चर्चा की है। जो निम्नलिखित हैं—

(क) प्रसारण मॉडल (Broadcasting Model)—प्रसारण एक महत्वपूर्ण मॉडल है जो कि सूचना को बृहत स्तर पर संप्रेषित करता है। एक साथ लाखों लोगों को संदेश प्रसारित किया जा सकता है। इस मॉडल के आधार पर शासन संबंधी सूचनाओं को प्रौद्योगिकी एवं अभिसारी मीडिया (Convergent Media) के माध्यम से प्रसारित किया जाता है। इस प्रकार जनता को शासन संबंधी विस्तृत जानकारी प्राप्त होती है। जिससे वे अपने विचारों के साथ-साथ अपने दायित्वों के प्रति भी सजग हो जाते हैं। इस मॉडल के अनुप्रयोग ने सूचना की विफलता की स्थिति में नई दिशा प्रदान की है तथा शासन के क्षेत्र में जन भागीदारी को बढ़ावा मिला है। प्रसारण मॉडल ही जनता के लिए एक मंच प्रस्तुत करती है, जहां शासन प्रणाली की जानकारी दी जाती है। इसके लिए संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी सूचना अभिगम के लिए वैकल्पिक चैनल भी खोलती है।

(ख) क्रांतिक प्रवाह मॉडल (Critical Flow Model)—क्रांतिक प्रवाह मॉडल के अन्तर्गत सूचना के प्रसारण में क्रांतिक महत्त्व की सूचनाओं पर विशेष ध्यान दिया गया है। इसमें सूचना प्रदान करने के लिए अंकीय नेटवर्क का उपयोग किया जाता है तथा उपभोक्ता के लिए दूरी और समय की अवधारणा सिमट जाती है, जिससे कहीं भी लक्षित उपभोक्ता उपयोग कर पाता है। यह एक मुक्त सूचना उपलब्ध कराने का सर्वाधिक सशक्त मॉडल है।

(ग) तुलनात्मक विश्लेषण मॉडल (Comparative Analysis Model)—इस मॉडल का उपयोग विशेष रूप से विकासशील देशों में किया जाता है, जिससे जनता का सशक्त रूप सामने लाया जाता है। यह शासन के मूल्यांकन का विशेष तरीका

है जिसमें सर्वोत्तम मॉडल का शासनों के परिप्रेक्ष्य में तुलनात्मक रूप से विश्लेषण किया जाता है। कई बार पूर्व की पद्धति एवं वर्तमान पद्धति की तुलना भविष्य में की जा सकती है तथा कभी-कभी समान स्थितियों की तुलना भी की जाती है। इस संबंध में यह मॉडल संग्रहण क्षमता से परिपूर्ण तथा अंकीय नेटवर्क से संचालित है।

(घ) ई-एडवोकेसी/गतिशील (लामबंदी) और समर्थन-कारी मॉडल—इस मॉडल द्वारा आभासी समुदाय की विभिन्न समस्याओं और उनके विचारों को आधार बनाकर विश्व समुदाय के लिए कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार की जाती है। आभासी समवर्ग के निर्माण में सूचना के योजनाबद्ध एवं निदेशित प्रवाह की आवश्यकता होती है। साथ ही एक सुदृढ़ आभासी समुदाय का निर्माण होता है जिनसे विभिन्न कार्यों में सहायता भी ली जाती है।

आभासी समुदाय के द्वारा संचित विचार, विशेषता एवं संसाधनों के द्वारा मानव संसाधन एवं सूचना को गतिशील बनाया जाता है ताकि संगठित रूप में प्रयोग किया जा सके।

(ङ) अन्योन्यक्रिया सेवा मॉडल (Interactive-Service Model)—इसके अंतर्गत शासन में सहभागिता हेतु प्रत्यक्ष रूप से मंच उपलब्ध होता है। जिससे सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से निर्णयन में अपेक्षाकृत अधिक वास्तविक एवं पारदर्शिता का समावेश होता है। सूचना के अन्योन्यक्रिया प्रवाह अथवा दोतरफा प्रवाह एक आवश्यक प्रक्रिया है जो अंकीय नेटवर्क में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से लाया जा सकता है।

इस मॉडल की सर्वाधिक विशेषता इसमें नागरिकों और सरकार के बीच प्रत्यक्ष संपर्क का होना है। इसमें उपभोक्ता-सरकार तथा सरकार-उपभोक्ता के बीच आदान-प्रदान सीधे तौर पर होता है। उदाहरण स्वरूप ई-बैलेट से सरकार के चुनाव में जनता की भागीदारी, शिकायतों के लिए ऑनलाइन व्यवस्था, किसी भी सुविधा की बुकिंग लिए ऑनलाइन सुविधा, साथ ही अपनी राय व्यक्त करने के लिए इंटरनेट पर लिंक की उपलब्धता आदि।

कानूनी और नीतिगत ढांचा

ई-गवर्नेन्स के सुचारू रूप से कार्यावयन हेतु सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को कानूनी मान्यता देना जरूरी था, अतः इस कार्य हेतु निम्नलिखित प्रावधान किए गए—

(i) सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000—इस अधिनियम के द्वारा इलेक्ट्रॉनिक प्रसारण माध्यमों को कानूनी मान्यता देने का प्रयत्न किया गया। 1987 में मुख्य सचिवों के सम्मेलन में प्रशासन के मैत्रीपूर्ण एवं जावबदेह पूर्ण स्थिति हेतु विचार किया गया तथा इसके लिए सूचना के अधिकार को महत्वपूर्ण माना गया। इन्हीं मुद्दों के अनुसरण में सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 में

4 / NEERAJ : इलेक्ट्रॉनिक शासन

प्रकाशित किया गया। इस प्रकार इलेक्ट्रॉनिक दुनिया में विभिन्न तकनीकों के प्रयोग से प्रशासनिक कार्यों को सुविधाजनक बनाने का प्रयत्न किया जाने लगा। विभिन्न फाइलों को कम्प्यूटर में फीड करना तथा उन्हें तत्क्षण खोज लेना दस्तावेजों को सुरक्षित ही नहीं बल्कि सुकर भी बनाता है। साथ ही भारतीय दंड संहिता, भारतीय साक्ष्य अधिनियम, बैंकर्स बुक साक्ष्य अधिनियम, भारतीय बैंक अधिनियम आदि मामलों पर भी विचार किया जाने लगा।

दरअसल इस अधिनियम के तहत इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्डों को कानूनी मान्यता दी जाए। अधिनियम के अध्याय III में इलेक्ट्रॉनिकस गवर्नेन्स के संबंध में बृहत् जानकारी दी गई है।

(ii) अभिसरण और ई-गवर्नेन्स पर कार्य दल (Working Group) की रिपोर्ट 2002-07—अभिसरण तथा ई-गवर्नेन्स पर कार्यदल की रिपोर्ट में नागरिकों के लिए एक मंच उपलब्ध करवाने की चर्चा थी, जो कि सूचना और सेवा प्रदाता से नागरिकों की सक्रिय सहभागिता पर भी विचार किया गया। इस रिपोर्ट में सार्वजनिक निवेश को महत्त्व दिया गया, जहां पर निजी पहल की उपेक्षा कर दी गई जो कि अभिसारी क्षेत्र या ई-कॉमर्स से संबद्ध थी।

इस रिपोर्ट के द्वारा एक केन्द्रीय निकाय की स्थापना का प्रयत्न किया गया, जिससे की देश के समग्र सूचना प्रौद्योगिकी का आकलन किया जा सके। केन्द्रीय निकाय के रूप में ई-गवर्नेन्स परिषद (Council for E-Governance) अथवा ई-गवर्नेन्स हेतु प्रशासनिक क्रियाविधि पुनर्नियोजन आयोग की परिकल्पना की गई। साथ ही विकल्प के रूप में राष्ट्रीय स्मार्ट ई-गवर्नेन्स संस्थान (National Institute of Smart E-Governance) की स्थापना को महत्त्व दिया गया।

(iii) न्यूनतम साझा कार्यक्रम (Common Minimum Programme)—न्यूनतम साझा कार्यक्रम के अन्तर्गत ई-गवर्नेन्स को महत्त्वपूर्ण स्थान दिया गया है। ई-गवर्नेन्स को प्रमुख स्थान देने से शासन में पारदर्शिता को मजबूती प्रदान की जा सकती है। साथ ही भ्रष्टाचार से मुक्ति, जनता के प्रति उत्तरदायित्व निर्वहन तथा प्रतिसंवेदी शासन की स्थापना को बल मिलेगा।

(iv) राष्ट्रीय ई-गवर्नेन्स योजना (National E-Governance Plan)—राष्ट्रीय ई-गवर्नेन्स योजना के तहत तीन तत्वों को महत्त्वपूर्ण स्थान प्राप्त है—

- (i) आंकड़ों का केन्द्र,
- (ii) राज्य बृहत् क्षेत्र नेटवर्क,
- (iii) सामान्य सेवा केन्द्र।

इन महत्त्वपूर्ण तत्वों की सहायता से सेवा वितरण को प्रभावपूर्ण बनाया जा सकता है। देश में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को बढ़ावा देने हेतु 10 सूत्री कार्यसूची में भी राष्ट्रीय ई-गवर्नेन्स योजना

को शामिल किया गया है तथा उनके कार्यान्वयन संबंधी विचार को तरजीह दी गई है।

(v) विशेषज्ञ समिति (Expert Committee)—सन् 2000 में लाए गए सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम के पश्चात तकनीकी के सूचना अधिनियम में संसोधन की आवश्यकता को महसूस किया गया। वस्तुतः एक विशेषज्ञ सीमित का गठन किया गया जिसने अगस्त 2005 में अपनी रिपोर्ट सौंपी। साथ ही इस दिशा में क्रांतिकारी कदम यह भी है कि सूचना प्रौद्योगिकी वेबसाइट पर सार्वजनिक विचारों को भी आमंत्रित करता है। समिति ने अपने सुझावों के लिए अंतर्राष्ट्रीय उत्कृष्ट पद्धतियों का भी अवलोकन किया तथा दो उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए सिफारिशें तैयार कीं—सूचना प्रौद्योगिकी को भारतीय संदर्भ में रोजगार के अवसर के रूप में तथा भारत की स्थिति सुदृढ़ करने में।

(vi) सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 (Right to Information Act 2005)—सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 देश की जनता को निम्नलिखित अधिकार प्रदान करता है—

- (क) सरकारी उपक्रमों एवं कार्यकलापों की जानकारी एवं रिकॉर्डों का निरीक्षण।
- (ख) दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करना।
- (ग) सामग्री के प्रमाणित नमूने प्राप्त करना।
- (घ) इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से अथवा टेप, वीडियो, कैसेटों, प्रिंट आउट, डिस्कटस, फ्लॉपी आदि से सूचना पाना।

इस प्रकार 2005 अधिनियम द्वारा एक क्रांतिकारी प्रयोग आरंभ हुआ, जिससे भ्रष्टाचार में कमी आएगी तथा जनता के समक्ष सरकार की पारदर्शिता बनी रहेगी।

ई-गवर्नेन्स का महत्त्व

लोक प्रशासन में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का विशेष प्रभाव परिलक्षित होता है, इसके अंतर्गत शासन प्रणाली में सुविधाजनक एवं महत्त्वपूर्ण बदलाव आते हैं—

प्रशासनिक विकास—प्रशासनिक विकास की प्रक्रिया को सुकर एवं तीव्र बनाने में टेक्नोलॉजी का प्रयोग एक आधुनिक और आवश्यक कदम है। प्रशासनिक सुधार में अक्सर सरकारी संगठनों की कार्यविधियों, ब्यौरों तथा पद्धतियों पर ध्यान दिया जाता है। इन सुधारों में शासन प्रणाली में वृद्धि करने का प्रयास किया जाता है। अतः सूचना एवं संचार तकनीकी इस दिशा में सर्वाधिक सफल प्रयोग सिद्ध हो सकती है। इससे कई प्रकार से सहायता प्राप्त की जाती है—

(i) प्रशासनिक प्रक्रियाओं का स्वचालन (Automation of Administrative Processes)—किसी भी प्रणाली में टेक्नोलॉजी तीव्रता ही नहीं लाई जा सकती बल्कि उसे स्वचालित भी बनाया जा सकता है। इससे न्यूनतम मानव श्रम का वहन किया जाता है।