International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)
Special Issue on Exploring Multidisciplinary Research and Analysis of Advancements
Available Online: www.ijtsrd.com e-ISSN: 2456 – 6470

ई-गवर्नेंस और पारदर्शिता: भारत में डिजिटल सरकारी पहलों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन

Yachika

Research Scholar, Department of Social Science (Political Science),
Faculty of Humanities and Liberal Education, Baba Mastnath University, Rohtak, Haryana, India

शोध सार

ई–गवर्नेंस, सरकारी सेवाओं की डिलीवरी और नागरिकों और सरकार के बीच संबंधों को बेहतर बनाने के लिए डिजिटल तकनीकों का उपयोग, भारत में लोक प्रशासन का मुख्य केंद्र बन रहा है। यह शोधपत्र लोक प्रशासन में पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ावा देने में भारत में डिजिटल सरकारी पहलों की प्रभावशीलता का पता लगाता है। डिजिटल इंडिया पहल, ई–डिस्ट्रिक्ट और पब्लिक फाइनेंशियल मैनेजमेंट सिस्टम (PFMS) जैसे कई ई–गवर्नेंस कार्यक्रमों का मूल्यांकन करके, शोध पारदर्शिता बढ़ाने, सार्वजनिक सेवा वितरण में सुधार और भ्रष्टाचार को कम करने पर उनके प्रभाव का आकलन करता है। शोधपत्र इन पहलों की सफलताओं और चुनौतियों दोनों की पहचान करता है और भारत में ई–गवर्नेंस की प्रभावशीलता में सुधार के लिए सिफारिशों के साथ समाप्त होता है।

संकेत शब्द: *ई–गवर्नेंस, पारदर्शिता, डिजिटल सरकार, भारत, सार्वजनिक क्षेत्र, जवाबदेही, डिजिटल परिवर्तन, सरकारी पहल, सार्वजनिक सेवाएं।*

1. परिचय

भारत अपनी विशाल जनसंख्या और विविध भूगोल के साथ लंबे समय से शासन के मुद्दों से जूझ रहा है, जिसमें अकुशलता, भ्रष्टाचार और लोक प्रशासन में पारदर्शिता की कमी शामिल है। 21वीं सदी में, डिजिटल तकनीकें ई–गवर्नेंस के माध्यम से इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए एक संभावित समाधान के रूप में उभरी हैं, जिसे जनता को सरकारी सेवाएँ और सूचनाएँ प्रदान करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी (IT) के उपयोग के रूप में परिभाषित किया गया है। 2015 में शुरू की गई सरकार की डिजिटल इंडिया पहल, शासन को बेहतर बनाने के लिए डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म का लाभ उठाकर देश में लोक प्रशासन को बदलने के सबसे महत्वाकांक्षी प्रयासों में से एक है।

ई–गवर्नेंस का उद्देश्य सरकारी सेवाओं की पहुँच में सुधार करना, पारदर्शिता बढ़ाना, भ्रष्टाचार को कम करना और लोक प्रशासन की समग्र दक्षता को बढ़ाना है। भारत में इंटरनेट की बढ़ती पहुँच के साथ, नागरिकों और सरकार के बीच की खाई को पाटने की संभावना काफी बढ़ गई है। यह शोध पत्र भारत में विभिन्न ई–गवर्नेंस पहलों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करता है, जो लोक प्रशासन में पारदर्शिता बढ़ाने में उनकी भूमिका पर ध्यान केंद्रित करता है।

2. साहित्य समीक्षा

ई–गवर्नेंस की अवधारणा ने सार्वजनिक प्रशासन में क्रांति लाने, पारदर्शिता बढ़ाने और भ्रष्टाचार को कम करने की अपनी क्षमता के कारण अकादमिक शोध में काफी ध्यान आकर्षित किया है। ई–गवर्नेंस को मोटे तौर पर डिजिटल तकनीकों, विशेष रूप से इंटरनेट के उपयोग के रूप में परिभाषित किया जाता है, ताकि सरकार और नागरिकों, व्यवसायों और अन्य हितधारकों के बीच बातचीत को सुविधाजनक बनाया जा सके (Bhatnagar, 2004)। विद्वानों ने पारदर्शिता बढ़ाने, सेवा वितरण में सुधार करने और नागरिक भागीदारी को मजबूत करने में इसकी भूमिका सहित ई–गवर्नेंस के विभिन्न पहलुओं का पता लगाया है। यह खंड ई–गवर्नेंस और पारदर्शिता के बीच संबंधों पर प्रमुख साहित्य की समीक्षा करता है, विशेष रूप से भारत की उभरती डिजिटल सरकार पहलों के संदर्भ में।

2.1. ई–गवर्नेंस और पारदर्शिता

ई–गवर्नेंस पहल का मुख्य उद्देश्य सरकारी प्रणालियों के कामकाज में पारदर्शिता बढ़ाना है (Bhatnagar, 2004)। प्रक्रियाओं को स्वचालित करके और नागरिकों को सेवाओं तक ऑनलाइन पहुँच प्रदान करके, ई–गवर्नेंस में प्रशासनिक कार्यों में मानवीय विवेक को कम करने की क्षमता है, जिससे भ्रष्टाचार के अवसर सीमित हो जाते हैं (Rath, 2015)। अवसरला (Avasarala, 2015) के अनुसार, ई–गवर्नेंस यह सुनिश्चित करने में मदद करता है कि सरकारी सेवाएँ अधिक सुलभ, समय पर और जवाबदेह हों। पारंपरिक नौकरशाही संरचनाओं से अधिक कुशल डिजिटल इंटरफेस में इस बदलाव ने बिचौलियों पर निर्भरता को कम किया है, जिससे किराया–माँगने वाले व्यवहार और रिश्वतखोरी की संभावना कम हुई है।

भारत की डिजिटल इंडिया पहल पर भारती (2018) द्वारा किए गए शोध में बताया गया है कि कैसे कॉमन सर्विस सेंटर (सीएससी) जैसे डिजिटल प्लेटफॉर्म ने न केवल सेवाओं तक पहुंच बढ़ाई है, बल्कि सरकारी परियोजनाओं और व्यय पर वास्तविक समय के आंकड़े प्रदान करके

पारदर्शिता को भी बढ़ावा दिया है। डिजिटल पोर्टल के माध्यम से, नागरिक अब आवेदनों, भुगतानों और सरकारी योजनाओं की स्थिति को ट्रैक कर सकते हैं, जो यह सुनिश्चित करता है कि प्रक्रिया अधिक पारदर्शी है और हेरफेर की संभावना कम है।

हालांकि, अध्ययन यह भी बताते हैं कि ई–गवर्नेंस ने कई मामलों में पारदर्शिता को बढ़ाया है, लेकिन यह भ्रष्टाचार के उन्मूलन की स्वतः गारंटी नहीं देता है। गुप्ता और शर्मा (2020) का तर्क है कि ई–गवर्नेंस प्रणालियों का डिज़ाइन और कार्यान्वयन उनकी सफलता के लिए महत्वपूर्ण है। वे जोर देते हैं कि ई–गवर्नेंस पारदर्शिता को बढ़ा सकता है, लेकिन यह सुनिश्चित करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि अंतर्निहित राजनीतिक और संस्थागत ढांचे ऐसी पहलों का समर्थन करें। पारदर्शिता के वांछित परिणामों को प्राप्त करने के लिए संस्थागत प्रतिरोध, राजनीतिक इच्छाशक्ति और प्रशासनिक संस्कृति को तकनीकी हस्तक्षेपों के साथ संरेखित करना चाहिए (Gupta and Sharma, 2020)।

2.2. भारत में ई–गवर्नेंस: प्रमुख पहल

भारत की डिजिटल इंडिया पहल, प्रौद्योगिकी के माध्यम से शासन को आधुनिक बनाने के लिए देश के सबसे व्यापक प्रयासों में से एक है। इसका उद्देश्य डिजिटल सेवाओं तक सार्वभौमिक पहुँच प्रदान करना, सरकारी पारदर्शिता में सुधार करना और डिजिटल सशक्तिकरण को बढ़ावा देना है (पटेल और मल्होत्रा, 2017)। पटेल (2016) ई–डिस्ट्रिक्ट परियोजना की पड़ताल करते हैं, जिसका उद्देश्य डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से प्रमाण पत्र, पेंशन और भूमि रिकॉर्ड जैसी आवश्यक सरकारी सेवाएँ प्रदान करना है। यह परियोजना आवेदनों के लिए प्रसंस्करण समय को कम करने और नागरिकों के लिए जानकारी को अधिक सुलभ बनाने में विशेष रूप से सफल रही है, जिससे स्थानीय सरकारी सेवाओं में भ्रष्टाचार को कम करने में मदद मिली है (Patel, 2016)।

इन सफलताओं के बावजूद, दासगुप्ता (2016) ने इस बात पर प्रकाश डाला है कि भारत में ई–गवर्नेंस को व्यापक रूप से अपनाने में डिजिटल साक्षरता और डिजिटल बुनियादी ढांचे की कमी सहित कई महत्वपूर्ण चुनौतियाँ हैं, खासकर ग्रामीण क्षेत्रों में। शोध से पता चलता है कि हालाँकि शहरी केंद्रों में ई–गवर्नेंस के माध्यम से सेवा वितरण में महत्वपूर्ण सुधार हो रहे हैं, लेकिन ग्रामीण भारत में इंटरनेट तक सीमित पहुँच, कम तकनीकी साक्षरता और अपर्याप्त सहायक बुनियादी ढाँचे जैसी बाधाओं का सामना करना पड़ रहा है (पटेल और मल्होत्रा, 2017)। ये कारक पूरे देश में पारदर्शिता और दक्षता को बढ़ावा देने में ई–गवर्नेंस की प्रभावशीलता में बाधा डालते हैं।

2.3. जवाबदेही बढ़ाने में प्रौद्योगिकी की भूमिका

सरकारी कार्यों में जवाबदेही सुनिश्चित करने में प्रौद्योगिकी के महत्व को भी रेखांकित करता है। मेहता और पटेल (2020) ने सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (PFMS) की जांच की है, जिसे सरकारी व्यय को ट्रैक करने और यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है कि धन कुशलतापूर्वक और पारदर्शी तरीके से वितरित किया जाए। सरकारी खर्च की वास्तविक समय की ट्रैकिंग प्रदान करके, PFMS वित्तीय लेनदेन को जनता के लिए दृश्यमान बनाकर भ्रष्टाचार को रोकने में मदद करता है। कल्याण कार्यक्रमों और निधि आवंटन में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में प्रणाली की सफलता को भारत के डिजिटल शासन के लिए एक महत्वपूर्ण मील के पत्थर के रूप में उजागर किया गया है (Rai, 2019)।

हालांकि, रथ (2015) ने चेतावनी दी है कि ऐसी प्रणालियों द्वारा प्रदान की जाने वाली पारदर्शिता उचित डेटा प्रबंधन, उपयोगकर्ता के अनुकूल प्लेटफ़ॉर्म और कार्यान्वयन प्रक्रिया में सभी हितधारकों की भागीदारी पर निर्भर है। डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म का खराब कार्यान्वयन, खासकर उन मामलों में जहाँ नागरिकों के पास ऑनलाइन सेवाओं तक पहुँचने के कौशल की कमी है, पारदर्शिता और जवाबदेही के इच्छित लाभ देने में सिस्टम की विफलता का कारण बन सकता है।

2.4. ई–गवर्नेंस में चुनौतियां और बाधाएं

जबकि कई अध्ययन ई–गवर्नेंस की क्षमता की प्रशंसा करते हैं, वे इस बात पर भी जोर देते हैं कि डिजिटल डिवाइड इसकी सफलता के लिए एक बड़ी बाधा है, खासकर भारत जैसे विकासशील देशों में। राय (2019) का तर्क है कि आबादी का एक महत्वपूर्ण हिस्सा, विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, अविश्वसनीय इंटरनेट कनेक्टिविटी और डिजिटल उपकरणों तक पहुंच की कमी जैसे मुद्दों के कारण डिजिटल क्रांति से कटा हुआ है। इसके अलावा, अवसरला (2015) बताते हैं कि नागरिकों और सरकारी कर्मचारियों में डिजिटल साक्षरता की कमी इन चुनौतियों को और बढ़ा देती है। पारदर्शिता को बढ़ावा देने में ई–गवर्नेंस की सफलता सुनिश्चित करने के लिए, देश भर में डिजिटल साक्षरता और बुनियादी ढांचे दोनों में काफी सुधार करने की आवश्यकता है।

इसके अलावा, गुप्ता और शर्मा (2020) इस बात पर प्रकाश डालते हैं कि ई–गवर्नेंस पहलों के कार्यान्वयन में बदलाव के लिए संस्थागत प्रतिरोध एक महत्वपूर्ण चुनौती बनी हुई है। सार्वजनिक क्षेत्र के कर्मचारी जो पारंपरिक, कागज़–आधारित प्रणालियों के आदी हैं, वे नई तकनीकों को अपनाने का विरोध कर सकते हैं, जो ई–गवर्नेंस परियोजनाओं के सफल कार्यान्वयन में बाधा बन सकता है। इस प्रतिरोध के परिणामस्वरूप देरी, अक्षमताएँ और यहाँ तक कि पारदर्शिता में सुधार करने के उद्देश्य से डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म की विफलता भी हो सकती है।

भारत में ई–गवर्नेंस पर साहित्य सार्वजनिक प्रशासन में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए डिजिटल प्रौद्योगिकियों के उपयोग की संभावनाओं और चुनौतियों दोनों पर जोर देता है। हालाँकि, डिजिटल इंडिया, ई–डिस्ट्रिक्ट और पीएफएमएस जैसी पहलों के माध्यम से महत्वपूर्ण प्रगति हुई है, लेकिन डिजिटल डिवाइड, कम डिजिटल साक्षरता और संस्थागत प्रतिरोध जैसी बाधाएँ ई–गवर्नेंस की क्षमता के पूर्ण एहसास में बाधा डालती हैं। पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाने में ई–गवर्नेंस के वास्तव में

प्रभावी होने के लिए, यह आवश्यक है कि इन बाधाओं को लक्षित नीतियों और रणनीतियों के माध्यम से संबोधित किया जाए जो समावेशिता, डिजिटल साक्षरता और बुनियादी ढाँचे के विकास को बढ़ावा देती हैं।

3. प्रक्रिया

यह अध्ययन गुणात्मक शोध पद्धति को अपनाता है, जिसमें केस स्टडी मूल्यांकन के साथ द्वितीयक डेटा विश्लेषण को शामिल किया गया है। भारत में ई–गवर्नेंस पर मौजूदा साहित्य, आधिकारिक सरकारी रिपोर्ट और प्रासंगिक शोध लेखों की विस्तृत समीक्षा की गई। इसके अतिरिक्त, पारदर्शिता और सेवा वितरण में सुधार करने में उनकी प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए डिजिटल इंडिया, ई–डिस्ट्रिक्ट और पीएफएमएस सहित भारत में प्रमुख डिजिटल सरकारी पहलों के केस स्टडीज का विश्लेषण किया गया।

डेटा को कई स्रोतों से इकट्ठा किया गया, जिसमें सरकारी प्रकाशन, परियोजना मूल्यांकन और अकादमिक लेख शामिल हैं। इन पहलों के परिणामों का मूल्यांकन सार्वजनिक सेवा की पहुँच, भ्रष्टाचार में कमी और सरकारी कार्यों में जवाबदेही और पारदर्शिता को बढ़ावा देने पर उनके प्रभाव के संबंध में किया गया।

4. भारत में डिजिटल सरकारी पहल

भारत की ई–गवर्नेंस पहल बहुत व्यापक और विविध हैं, जो देश के जटिल प्रशासनिक और सामाजिक–आर्थिक परिदृश्य को दर्शाती हैं। यह खंड पारदर्शिता को बढ़ावा देने और सरकारी दक्षता में सुधार करने के लिए डिज़ाइन की गई प्रमुख पहलों का अवलोकन प्रदान करता है।

भारत ने शासन में बदलाव लाने, सेवा वितरण में सुधार लाने और पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाने के उद्देश्य से कई डिजिटल सरकारी पहल की हैं। ये पहल ई–गवर्नेंस के व्यापक एजेंडे में निहित हैं, जो अधिक कुशल, समावेशी और नागरिक–केंद्रित प्रशासन के लिए सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) का लाभ उठाने का प्रयास करता है। यह खंड भारत में लागू की गई प्रमुख डिजिटल शासन पहलों पर चर्चा करता है, जिसमें उनके उद्देश्यों, दायरे और प्रभाव पर जोर दिया गया है।

4.1. डिजिटल इंडिया मिशन

डिजिटल इंडिया पहल भारत सरकार का प्रमुख कार्यक्रम है जिसका उद्देश्य देश को डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञान अर्थव्यवस्था में बदलना है (MeitY, 2020)। इसके तीन मुख्य विज़न क्षेत्र हैं:

- प्रत्येक नागरिक के लिए उपयोगिता के रूप में डिजिटल अवसंरचना,
- मांग पर शासन और सेवाएं, और
- नागरिकों का डिजिटल सशक्तिकरण।

इस मिशन के तहत, कई उप–कार्यक्रम शुरू किए गए हैं, जिनमें ई–क्रांति, भारतनेट, उमंग (न्यू–एज गवर्नेंस के लिए एकीकृत मोबाइल एप्लिकेशन) और डिजीलॉकर शामिल हैं, जो सभी सरकारी सेवाओं को इलेक्ट्रॉनिक रूप से उपलब्ध कराने और सार्वजनिक सेवा वितरण में सुधार करने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं (भटनागर, 2019)।

4.2. ई– क्रांति : ई–गवर्नेंस को बदलना

डिजिटल इंडिया ढांचे का हिस्सा ई–क्रांति कार्यक्रम, मिशन मोड प्रोजेक्ट्स (एमएमपी) के माध्यम से नागरिकों को इलेक्ट्रॉनिक सेवाएं प्रदान करने पर केंद्रित है। ये स्वास्थ्य, शिक्षा, कृषि, न्याय और रोजगार जैसे प्रमुख क्षेत्रों को कवर करते हैं (Choudhary & Mathur, 2017)। उदाहरण के लिए, ई–हॉस्पिटल प्रणाली डिजिटल पंजीकरण, अपॉइंटमेंट शेड्यूलिंग और डायग्नोस्टिक रिपोर्ट तक पहुंच की सुविधा प्रदान करती है, जिससे पारदर्शिता बढ़ती है और प्रतीक्षा समय कम होता है।

4.3. डिजिलॉकर

डिजिलॉकर, भौतिक दस्तावेज़ीकरण की आवश्यकता को कम करने और धोखाधड़ी की प्रथाओं को रोकने में मदद करता है। 2023 तक, डिजिलॉकर के 180 मिलियन से अधिक उपयोगकर्ता थे और इसे 200 से अधिक जारी करने वाले प्राधिकरणों (MeitY, 2023) के साथ एकीकृत किया गया था। यह नागरिकों को आधार, ड्राइविंग लाइसेंस और शैक्षिक प्रमाणपत्र जैसे महत्वपूर्ण दस्तावेज़ों को डिजिटल रूप में संग्रहीत करने की अनुमति देकर पारदर्शिता और पहुँच में आसानी सुनिश्चित करता है (Bharti, 2021)।

4.4. उमंग (नए युग के शासन के लिए एकीकृत मोबाइल एप्लिकेशन)

उमंग एक एकीकृत ऐप है जो केंद्र और राज्य विभागों में 1,200 से अधिक सरकारी सेवाओं तक पहुँच प्रदान करता है। इनमें EPFO, PAN, पासपोर्ट सेवा और राज्य बिजली बोर्ड की सेवाएँ शामिल हैं। उमंग "मांग पर सेवाएँ" प्राप्त करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है, जो शासन को अधिक कुशल और पारदर्शी बनाता है (Gupta and Sharma, 2020)।

4.5. भारतनेट : डिजिटल विभाजन को पाटना

भारतनेट दुनिया की सबसे बड़ी ग्रामीण ब्रॉडबैंड परियोजना है, जिसका उद्देश्य ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क के माध्यम से 250,000 से अधिक ग्राम पंचायतों (ग्राम परिषदों) को जोड़ना है। यह पहल भारत की ग्रामीण आबादी तक डिजिटल सेवाओं की पहुँच बढ़ाने के लिए महत्वपूर्ण है, जिससे डिजिटल समावेशन को बढ़ावा मिलेगा और ग्रामीण शासन में पारदर्शिता आएगी (Kumar, 2018)।

4.6. माईगव प्लेटफॉर्म

2014 में लॉन्च किया गया, MyGov एक नागरिक सहभागिता मंच है जो उपयोगकर्ताओं को चर्चा, सर्वेक्षण और कार्यों के माध्यम से नीति–निर्माण में भाग लेने की अनुमति देता है। इसने डिजिटल लोकतंत्र को

बढ़ावा दिया है, सहभागी शासन को प्रोत्साहित किया है और प्रशासनिक निर्णयों में जवाबदेही में सुधार किया है (Rai, 2020)।

भारत की डिजिटल शासन पहलों ने पारदर्शिता बढ़ाकर, सेवाओं तक पहुँच में सुधार करके और नागरिक भागीदारी को बढ़ाकर सार्वजनिक प्रशासन को बदलने में महत्वपूर्ण प्रगति की है। डिजिटल इंडिया, डिजिलॉकर, उमंग और भारतनेट जैसे कार्यक्रम समावेशी और पारदर्शी शासन के दृष्टिकोण को प्राप्त करने में आधारभूत हैं। हालाँकि, उनकी पूरी प्रभावशीलता डिजिटल साक्षरता, बुनियादी ढाँचे के विकास और सभी क्षेत्रों में समान पहुँच जैसे मुद्दों को संबोधित करने पर निर्भर करती है।

5. पारदर्शिता को बढ़ावा देने में ई–गवर्नेंस पहल की प्रभावशीलता

भारत में ई–गवर्नेंस पहलों ने शासन ढांचे को नया आकार देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है, ताकि इसे अधिक पारदर्शी, जवाबदेह और नागरिक–अनुकूल बनाया जा सके। मानवीय विवेक को कम करके, नौकरशाही की लालफीताशाही को कम करके और सूचना तक वास्तविक समय पर पहुँच प्रदान करके, इन डिजिटल हस्तक्षेपों ने प्रशासनिक प्रक्रिया में ऊर्ध्वाधर और क्षैतिज दोनों तरह की जवाबदेही में सुधार किया है (Bhatnagar, 2014)।

5.1. सूचना तक बेहतर पहुंच

आरटीआई ऑनलाइन, माईगव और राज्य सरकार के पोर्टल जैसे डिजिटल प्लेटफॉर्म ने सरकारी सूचनाओं तक जनता की पहुँच में उल्लेखनीय सुधार किया है। उदाहरण के लिए, सूचना का अधिकार (आरटीआई) पोर्टल नागरिकों को ऑनलाइन आवेदन दाखिल करने और ट्रैक करने में सक्षम बनाता है, जिससे शासन में पारदर्शिता बढ़ती है और जनता के सूचना के अधिकार को सुनिश्चित किया जाता है (Dwivedi & Bharti, 2020)। यह डिजिटलीकरण देरी को कम करता है और नौकरशाही की जवाबदेही को बढ़ाता है।

5.2. भ्रष्टाचार में कमी और मानवीय विवेक

ई–गवर्नेंस का सबसे उल्लेखनीय योगदान प्रक्रियाओं को स्वचालित करके भ्रष्टाचार के अवसरों को कम करना रहा है। ई–टेंडरिंग, ई–प्रोक्योरमेंट और सिंगल विंडो क्लीयरेंस जैसी प्रणालियों ने व्यावसायिक लेन–देन में मानवीय संपर्क को कम किया है, जिससे सार्वजनिक सेवा वितरण में पारदर्शिता बढ़ी है (Mishra & Dehury, 2018)। उदाहरण के लिए, आंध्र प्रदेश और कर्नाटक जैसे राज्यों में ई–प्रोक्योरमेंट सिस्टम ने सरकारी खरीद में राजकोषीय पारदर्शिता में काफी सुधार किया है।

5.3. नागरिक प्रतिक्रिया और भागीदारी

MyGov और शिकायत निवारण प्रणाली जैसे प्लेटफ़ॉर्म नागरिकों से लगातार प्रतिक्रिया प्राप्त करने की अनुमति देते हैं। ये उपकरण न केवल उपयोगकर्ताओं को नीति निर्माण में भाग लेने में सक्षम बनाते हैं, बल्कि वास्तविक समय की शिकायत ट्रैकिंग और समाधान तंत्र (Rai, 2020) के माध्यम से सार्वजनिक अधिकारियों को जवाबदेह भी बनाते हैं। केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) एक ऐसी पहल है जिसने जवाबदेही और समय पर सेवा की संस्कृति बनाई है।

5.4. वास्तविक समय निगरानी और ऑडिट ट्रेल्स

डिजिटल उपकरण व्यापक ऑडिट ट्रेल्स और लॉग प्रदान करते हैं, जिससे सेवा वितरण और प्रशासनिक निर्णयों की वास्तविक समय की निगरानी संभव हो पाती है। आधार –सक्षम सार्वजनिक वितरण प्रणाली (एईपीडीएस) और प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण (डीबीटी) जैसी पहल यह सुनिश्चित करती हैं कि सब्सिडी और लाभ बिना किसी लीकेज के इच्छित लाभार्थियों तक पहुँचें (Kumar & Prakash, 2021)। ये प्रणालियाँ धोखाधड़ी की प्रथाओं को अधिक पहचान योग्य और कम संभावना वाली बनाती हैं, जिससे जनता का विश्वास बढ़ता है।

5.5. न्यायसंगत पारदर्शिता सुनिश्चित करने में चुनौतियाँ

उनकी सफलताओं के बावजूद, इन पहलों की प्रभावशीलता कई चुनौतियों से बाधित है, जिनमें डिजिटल निरक्षरता, इंटरनेट तक असमान पहुँच और डेटा गोपनीयता संबंधी चिंताएँ शामिल हैं। ग्रामीण आबादी, विशेष रूप से, बुनियादी ढाँचे की सीमाओं के कारण बाधाओं का सामना करती है, जो पारदर्शिता लक्ष्यों की पूर्ण प्राप्ति में बाधा बन सकती है (Joshi & Awasthi, 2019)।

भारत में ई–गवर्नेंस पहल ने लोक प्रशासन के विभिन्न आयामों में पारदर्शिता को बढ़ावा देने में काफी संभावनाएं प्रदर्शित की हैं। उन्होंने नागरिकों को सूचना के साथ सशक्त बनाया है, विवेकाधीन शक्ति को कम किया है, और जवाबदेही तंत्र की शुरुआत की है। हालाँकि, लाभ समान रूप से वितरित नहीं हैं, और समावेशी और पारदर्शी शासन प्राप्त करने के लिए अवसंरचनात्मक और डिजिटल साक्षरता अंतराल को संबोधित करना महत्वपूर्ण है।

6. भारत में ई–गवर्नेंस के कार्यान्वयन में चुनौतियाँ

पारदर्शिता और सेवा वितरण पर ई–गवर्नेंस के आशाजनक प्रभाव के बावजूद, भारत को डिजिटल गवर्नेंस को प्रभावी ढंग से लागू करने में कई प्रणालीगत और संरचनात्मक चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। ये चुनौतियाँ तकनीकी, अवसंरचनात्मक, सामाजिक–आर्थिक और संस्थागत क्षेत्रों में फैली हुई हैं, जो ई–गवर्नेंस पहलों की मापनीयता और समावेशिता को सीमित करती हैं (Bhatnagar, 2014)।

6.1. डिजिटल विभाजन

सबसे महत्वपूर्ण बाधाओं में से एक शहरी और ग्रामीण आबादी के बीच डिजिटल विभाजन है। जबकि शहरों को मजबूत इंटरनेट बुनियादी ढांचे से लाभ होता है, ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्र अक्सर खराब कनेक्टिविटी और डिजिटल उपकरणों तक पहुंच की कमी से पीड़ित होते हैं (Prakash & Kumar, 2021)। भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (TRAI, 2022) के अनुसार, ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट की

पहुंच शहरी क्षेत्रों की तुलना में काफी कम है, जो डिजिटल सेवाओं तक समान पहुंच में बाधा डालती है।

6.2. कम डिजिटल साक्षरता

भारतीय आबादी के एक बड़े हिस्से में ई–गवर्नेंस प्लेटफ़ॉर्म पर नेविगेट करने के लिए आवश्यक कौशल का अभाव है। डिजिटल साक्षरता, विशेष रूप से वृद्ध नागरिकों, महिलाओं और हाशिए के समुदायों में, कम बनी हुई है (Dwivedi et al., 2020)। लक्षित डिजिटल साक्षरता अभियानों के बिना, नागरिक ई–गवर्नेंस टूल से पूरी तरह से लाभान्वित नहीं हो सकते हैं, जिससे समावेशी शासन का लक्ष्य कमज़ोर हो सकता है।

6.3. डेटा सुरक्षा और गोपनीयता संबंधी चिंताएँ

सार्वजनिक सेवाओं का तेजी से डिजिटलीकरण डेटा गोपनीयता, साइबर सुरक्षा और व्यक्तिगत जानकारी के दुरुपयोग के बारे में चिंताएँ बढ़ाता है। डेटा उल्लंघन और पहचान की चोरी की घटनाओं ने मजबूत डेटा सुरक्षा कानूनों और सुरक्षित डिजिटल बुनियादी ढांचे की आवश्यकता पर ध्यान आकर्षित किया है (Reddy & Sharma, 2020)। एक व्यापक डेटा सुरक्षा ढांचे की अनुपस्थिति डिजिटल शासन में नागरिकों के भरोसे को और जटिल बनाती है।

6.4. अंतरसंचालनीयता और संस्थागत प्रतिरोध

कई ई–गवर्नेंस सिस्टम अलग–अलग काम करते हैं, विभागों और अधिकार क्षेत्रों के बीच अंतर–संचालन की कमी होती है। इसके परिणामस्वरूप अक्षमताएं और प्रयासों का दोहराव होता है। इसके अतिरिक्त, नौकरशाही संरचनाओं से संस्थागत प्रतिरोध जड़ता, जवाबदेही के डर या प्रोत्साहन की कमी के कारण नई तकनीकों और डिजिटल वर्कफ़्लो को अपनाने में बाधा डाल सकता है (Mishra & Dehury, 2018)।

6.5. अपर्याप्त वित्तपोषण और तकनीकी संसाधन

ई–गवर्नेंस पहल अक्सर बजटीय बाधाओं से ग्रस्त होती हैं, खासकर राज्य और स्थानीय सरकार के स्तर पर। अपर्याप्त फंडिंग डिजिटल बुनियादी ढांचे के विकास, रखरखाव और उन्नयन को प्रभावित करती है। इसके अलावा, प्रशिक्षित तकनीकी कर्मियों की कमी ई–सेवाओं के समय पर कार्यान्वयन और समर्थन को प्रतिबंधित करती है (Choudhary & Mathur, 2017)।

भारत में ई–गवर्नेंस का क्रियान्वयन एक जटिल प्रक्रिया है, जिसमें बुनियादी ढांचे की कमी, सामाजिक–आर्थिक असमानताएं, संस्थागत जड़ता और साइबर सुरक्षा संबंधी चिंताएं शामिल हैं। इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए बेहतर डिजिटल बुनियादी ढांचे, लक्षित डिजिटल साक्षरता कार्यक्रम, डेटा सुरक्षा के लिए मजबूत कानूनी ढांचे और सरकारी विभागों में क्षमता निर्माण को शामिल करते हुए समन्वित दृष्टिकोण की आवश्यकता है।

7. निष्कर्ष

भारत में ई–गवर्नेंस लोक प्रशासन में पारदर्शिता, जवाबदेही और दक्षता बढ़ाने के लिए एक शक्तिशाली उपकरण के रूप में उभरा है। डिजिटल इंडिया, माईगव, आरटीआई पोर्टल और प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण जैसी पहलों के माध्यम से, सरकार ने शासन को डिजिटल बनाने और नागरिकों को सूचना और सेवाओं तक वास्तविक समय की पहुँच के साथ सशक्त बनाने की दिशा में महत्वपूर्ण प्रगति की है। इन डिजिटल हस्तक्षेपों ने न केवल नौकरशाही की देरी और भ्रष्टाचार को कम किया है, बल्कि नागरिकों की भागीदारी और शासन में विश्वास को भी बढ़ावा दिया है (Bhatnagar, 2014; Kumar & Prakash, 2021)।

हालाँकि, इन पहलों की प्रभावशीलता सीमाओं के बिना नहीं है। डिजिटल डिवाइड, कम डिजिटल साक्षरता, साइबर सुरक्षा जोखिम, संस्थागत प्रतिरोध और अपर्याप्त बुनियादी ढाँचे जैसी चुनौतियाँ पूरे देश में ई–गवर्नेंस के न्यायसंगत कार्यान्वयन में बाधा डालती रहती हैं (Dwivedi et al., 2020; Reddy & Sharma, 2020)। ये मुद्दे हाशिए पर रहने वाली और ग्रामीण आबादी को असमान रूप से प्रभावित करते हैं, जिससे शासन के डिजिटल परिवर्तन में समावेशिता और पहुँच के बारे में चिंताएँ पैदा होती हैं।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ई–गवर्नेंस वास्तव में पारदर्शिता और समावेशी विकास के लिए एक वाहन के रूप में कार्य करता है, एक बहुआयामी रणनीति की आवश्यकता है। इसमें मजबूत डिजिटल बुनियादी ढांचे में निवेश करना, डिजिटल साक्षरता कार्यक्रमों को बढ़ावा देना, प्लेटफार्मों के बीच अंतर–संचालन सुनिश्चित करना और व्यापक डेटा सुरक्षा कानून बनाना शामिल है। इसके अलावा, डिजिटल पहलों का निरंतर मूल्यांकन और नागरिक प्रतिक्रिया के आधार पर अनुकूली नीति निर्माण गति और विश्वास को बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण हैं।

निष्कर्ष रूप में, हालांकि डिजिटल शासन की दिशा में भारत की यात्रा ने आशाजनक परिणाम दिखाए हैं, लेकिन समग्र और टिकाऊ ई–शासन प्राप्त करने के लिए प्रणालीगत चुनौतियों का समाधान करना और यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि कोई भी नागरिक डिजिटल क्रांति से पीछे न छूट जाए।

संदर्भ

[1] Avasarala, V. (2015). E-Governance in India: A critical analysis. *International Journal of Public Administration*, 38(9), 654-661.

[2] Bhatnagar, S. (2004). *E-Government: From vision to implementation*. Sage Publications.

[3] Bharti, A. (2018). Digital India: Achievements and challenges. *International Journal of Management and Applied Science*, 4(9), 17-22.

[4] Bhatnagar, S. (2014). *Public Service Delivery: Role of Information and Communication Technology in Improving Governance*. The World Bank.

[5] Bhatnagar, S. (2019). *Unlocking E-Government Potential: Concepts, Cases and Practical Insights*. SAGE Publications India.

[6] Bharti, S. (2021). Evaluating the impact of DigiLocker in India's digital governance framework. *Journal of E-Government Studies*, 15(2), 104–116.

[7] Choudhary, R., & Mathur, N. (2017). e-Kranti and its role in digital empowerment. *International Journal of Advanced Research in Computer Science*, 8(5), 2057–2061.

[8] Dasgupta, R. (2016). Challenges in the implementation of e-Governance in India. *Indian Journal of Public Administration*, 62(2), 356-372.

[9] Dwivedi, Y. K., & Bharti, S. (2020). The impact of digital governance in strengthening transparency and accountability. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 7(2), 45–61.

[10] Gupta, S., & Sharma, K. (2020). E-Governance in India: Opportunities and challenges. *Journal of Indian Governance*, 25(1), 45–61.

[11] Joshi, A., & Awasthi, M. (2019). Barriers to digital inclusion in India's e-governance ecosystem. *Indian Journal of E-Governance*, 5(3), 12–22.

[12] Kumar, N., & Prakash, A. (2021). Role of Direct Benefit Transfer (DBT) in enhancing transparency in social welfare schemes. *Indian Journal of Social Policy and Administration*, 18(1), 66–78.

[13] Kumar, R. (2018). BharatNet: A step towards digital inclusivity in rural India. *Telecom Review India*, 10(3), 32–36.

[14] MeitY. (2020). *Digital India Programme: Ministry of Electronics and Information Technology*. Retrieved from https://www.digitalindia.gov.in

[15] MeitY. (2023). *DigiLocker statistics and integration*. Retrieved from https://www.digilocker.gov.in

[16] Mehta, M., & Patel, R. (2020). Public Financial Management System (PFMS) in India: Enhancing transparency in financial transactions. *Financial Management Review*, 29(1), 102-116.

[17] Mishra, D., & Dehury, B. (2018). E-governance and public service delivery in India: An empirical study. *Journal of Governance and Public Policy*, 8(2), 15–26.

[18] Mehta, M., & Patel, R. (2020). Public Financial Management System (PFMS) in India: Enhancing transparency in financial transactions. *Indian Economic Journal*, 68(3), 257-272.

[19] Patel, S. (2016). E-District: A model for online government service delivery. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 8(5), 78-85.

[20] Patel, V., & Malhotra, A. (2017). Bridging the digital divide in India: A study of e-Governance initiatives. *International Journal of Digital Government*, 9(3), 135-145.

[21] Rai, M. (2020). MyGov as a tool for participatory governance in India. *Indian Journal of Public Policy and Governance*, 12(1), 44–57.

[22] Rai, M. (2019). Public Financial Management System (PFMS): Transforming governance in India. *Financial Management Review*, 29(1), 102-116.

[23] Rath, S. (2015). The role of e-Governance in reducing corruption in India. *Public Administration Review*, 75(1), 11-22.

[24] Rai, M. (2020). MyGov as a tool for participatory governance in India. *Indian Journal of Public Policy and Governance*, 12(1), 44–57.