P: ISSN NO.: 2321-290X RNI : UPBIL/2013/55327 VOL-6* ISSUE-4* (Part-1) December- 2018
E: ISSN NO.: 2349-980X **Shrinkhla Ek Shodhparak Vaicharik Patrika**

बीकानेर नगर निगम में ई–गवर्नेन्स की भूमिका

साधना भंडारी
सह आचार्य,
लोक प्रशासन विभाग
राजकीय डूँगर स्नातकोत्तर महाविद्यालय,
बीकानेर, राजस्थान

अशोक कुमार
शोध–छात्र (पीएच.डी.),
लोक प्रशासन विभाग,
राजकीय डूँगर स्नातकोत्तर महाविद्यालय, बीकानेर,
राजस्थान

सारांश

ई–गवर्नेन्स एक वेब आधारित समाधान है जो राज्य व प्रशासन में पारदर्शिता लागू करने में मदद करता है। ई–गवर्नेन्स के कारण न केवल प्रशासनिक कार्य वरन् जनहित से जुड़े अनेक कार्यों व योजनाओं के क्रियान्वयन में अधिक सरलीकृत प्रक्रिया अपनाई जाने लगी है। इसके कारण सार्वजनिक भागीदारी, बेहतर सूचना नियंत्रण, जानकारी प्रदान करने में सुधार, पारदर्शी व निष्पक्ष डिलिवरी सेवा का शासन स्थापित हुआ है। ई–गवर्नेन्स सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) है जो कि शासन को शासन से व आम नागरिकों से जोड़ता है।[1] बीकानेर नगर निगम द्वारा अनेक कार्यक्रमों व कार्य योजनाओं का संचालन किया जाता है। नगर निगम बीकानेर द्वारा ई–गवर्नेन्स के माध्यम से अनेक कार्यों यथा जन्म–प्रमाण पत्र/मृत्यु–प्रमाण पत्र, भवन निर्माण, लीज रेन्ट, सर्वे, टेन्डर, शहरी विकास कर, स्वच्छता एप, शिकायत और सुझाव आदि का क्रियान्वय किया जाता है। प्रस्तुत शोध अध्ययन में बीकानेर नगर निगम में ई–गवर्नेन्स के व्यावहारिक पक्ष का विवेचन किया गया है।

मुख्य शब्द : ई–गवर्नेन्स, सरलीकृत प्रक्रिया, प्रशासनिक कार्य, डिजिटल गवर्नेन्स, ई–सरकार, ई–मित्र, बीकानेर, नगर निगम, सूचना, संचार, प्रौद्योगिकी, ऑन लाईन, सर्विसेज, स्वच्छता एप।

प्रस्तावना

ई–गवर्नेन्स शासन के उस परिदृश्य के रूप में है, जिसको इलेक्ट्रोनिक्स माध्यम द्वारा समझा जा सकता है, जो सूचना और सेवाओं में सुधार के वितरण के उद्देश्य के साथ सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का उपयोग है। इलेक्ट्रोनिक माध्यम द्वारा नागरिकों को सूचना का प्रसार व सुविधा को कुशल, त्वरित व पारदर्शी प्रक्रिया द्वारा प्रभावी तथा बाधाओं के निराकरण की सेवाएं प्रदान करता है।[2]

ई–गवर्नेन्स के द्वारा सरल, जवाबदेह, अनुक्रियाशील, पारदर्शी और स्मार्ट सेवा शासन का शासन को एवं आमजन को सेवा प्रदान करना है। ई–गवर्नेन्स सूचना प्रौद्योगिकी की अनुपम देन है, जिसे डिजिटल गवर्नेन्स कहा जाता है। ई–गवर्नेन्स को ई–सरकार की तुलना में व्यापक अवधारणा के रूप में माना जाता है। यह नई अवधारणाओं, जिम्मेदारियों के द्वारा उद्देश्य के लिए संलग्न है, जो सक्षम व सशक्त बनाने का कार्य करता है। यह बेहतर सेवाओं और कार्यक्रमों का एक सक्षम माध्यम है यह कर्मचारियों में मानसिकता, नेतृत्व दृष्टिकोण, कार्य में बदलाव की प्रक्रिया को सुव्यवस्थित कर सुगम व सरल बनाता है तथा परदर्शिता को दर्शाता है।

अध्ययन की आवश्यकता, उद्देश्य एवं महत्व

प्रस्तुत अध्ययन में बीकानेर नगर निगम में ई–गवर्नेंस की भूमिका अध्ययन करने का प्रयास किया गया है। निगम के माध्यम से विभिन्न प्रकार की कार्ययोजनाओं का क्रियान्वयन किया जाता है। सूचना एवं संचार क्रान्ति के फलस्वरूप शासन व्यवस्था के विभिन्न विभागों की तरह स्थानीय स्वायत्त–शासन विभाग द्वारा भी ई–गवर्नेन्स की प्रक्रिया को अपनाया गया है। बीकानेर नगर निगम में अनेक सेवाओं और सुविधाओं के संचालन में ई–गवर्नेन्स की भूमिका, उसकी सार्थकता तथा उपादेयता को ज्ञात करना ही प्रस्तुत शोध का उद्देश्य है। प्रस्तुत शोध की आवश्यकता एवं इसका महत्व उपर्युक्त परिप्रेक्ष्य में स्पष्ट है।

अनुसंधान प्रविधि

प्रस्तुत शोध अध्ययन में शोध की प्रकृति विवरणात्मक व विश्लेषणात्मक है। बीकानेर नगर निगम तकनीकी संसाधनों तथा ई गवर्नेंन्स के अभिनव प्रयोग के कारण होने वाले अनेक समय सापेक्ष परिवर्तनों, परिवर्धनों का साक्षी रहा है। नगर निगम, बीकानेर में ई–गवर्नेन्स की भूमिका को जानने के लिए शोध प्ररचना के विवरणात्मक प्रकार को अपनाया गया है। नगर निगम के माध्यम से संचालित

अनेक जनहितकारी कार्यक्रमों में प्रशासनिक संवेदनशीलता, संचालित कार्यक्रमों के प्रति लक्षित जन समूह को मिलने वाले अभिलाभ, उनकी आकांक्षाओं तथा उनकी अपेक्षाओं की कसौटी पर पर ई–गवर्नेंस की भूमिका को समझने के लिए विश्लेषणात्मक शोध प्रविधि को आधार बनाया गया है।

तथ्यों का संकलन

प्रस्तुत शोध हेतु प्राथमिक एवं द्वितीयक दोनों स्रोतों से सूचनाओं एवं तथ्यों का संकलन किया गया है। प्राथमिक स्रोतों से सूचनाएं प्राप्त करने के लिए नगर निगम, बीकानेर तथा स्थानीय स्वायत्त–शासन विभाग, राजस्थान, जयपुर के मूल दस्तावेजों का अवलोकन किया गया साथ ही इन सूचनाओं को एकत्र करने के लिए शोधकर्ता द्वारा नगर निगम से संबद्ध जन प्रतिनिधियों एवं प्रशासनिक अधिकारियों व कर्मचारियों से प्रत्यक्ष संपर्क स्थापित किया गया। शोध अध्ययन के सैद्धान्तिक पक्ष का विवेचन करने के लिए द्वितीयक स्रोतों से भी सूचनाएं एकत्रित की गयीं। इस क्रम में केन्द्र एवं राज्य सरकार द्वारा समय–समय पर जारी किये जाने वाले आदेश, अध्यादेश, प्रतिवेदन एवं विषय से संबंधित पुस्तकों, समाचार–पत्रों आदि में उपलब्ध अध्ययन सामग्री का उपयोग किया गया।

ई–गवर्नेन्स : शासन में सूचना प्रोद्योगिकी का प्रयोग

ई–गवर्नेन्स शासन व प्रशासन के बीच रिश्ता, ई–लोकतंत्र की संरचनाओं व प्रक्रियाओं में इलेक्ट्रॉनिक्स रूप में संदर्भित सरकार व नागरिक के बीच बातचीत, सरकार ई–प्रशासन, ई–व्यापार के रूप में इलेक्ट्रॉनिक्स लेन–देन के लिए संगठनात्मक इकाई के भीतर आचरण है। ई–गवर्नेन्स दो रूप में कार्य करता है–

1. सरकार व विभागों के आंतरिक कार्य के रूप में।
2. सरकार व विभागों के बीच आम जनता से सीधा संपर्क।

ई–गवर्नेन्स का अभिप्राय है ऐसा शासन जिसमें सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग सूचना प्रबन्ध सम्बन्धी सुधार, सेवाओं के सुचारू रूप से वितरण, निर्णय निर्माण की प्रक्रिया में जनसहभागिता को प्रोत्साहित करने एवं सरकार को उत्तदायी बनाने के लिए किया जाता है। यह सरकार के आंतरिक व बाहरी संबंधों के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग, लोकतांत्रिक अभिव्यक्ति, मानव गरिमा और स्वायत्तता, आर्थिक सहायता, सेवाओं के निष्पक्ष व कुशल वितरण को प्रोत्साहन तथा सरकार के प्रयासों को लेने के लिए त्वरित सेवा डिलिवरी की सुविधा, प्रशिक्षण तथा सभी दस्तावेजों को वेबसाईट के माध्यम से प्रकाशित करता है। यह सरकारी कर्मचारियों, विभागों की गतिविधियों को एक स्पष्ट दृष्टि प्राप्त करने के लिए सक्षम बनाता है। ई–गवर्नेन्स के तीन पहलू है– 1. प्रौद्योगिकी के द्वारा सरकार के कार्यो को सक्षम बनाना। 2. सरकार और नागरिकों में सीधी पहुँच बनाना। 3. सरकार की प्रक्रियाओं में सुधार करना ताकि खुलापन, जवाबदेही, सटीकता, प्रभावशीलता और दक्षता को हासिल किया जा सकें।

ई–गवर्नेन्स की आवश्यकता

ई–गवर्नेन्स की आवश्यकता के निम्न बिन्दू हैः– 1. नागरिकों की जरूरतों को समझने के लिए। 2. सरकार द्वारा विभिन्न स्तरों पर निर्णय लेने के लिए और 3. राज्य और राष्ट्रीय परियोजनाओं का क्रियान्वयन।

ई–गवर्नेन्स के उद्देश्य [3]

1 संचालन प्रक्रिया में पारदर्शिता– ई–गवर्नेन्स के द्वारा सरकार के कार्यो में पारदर्शिता लाने का प्रयास संभव हो रहा है। इसके लिए डेटा उपलब्धता के आधार पर जानकारी का उपयोग किया जाता है। जिससे सरकार की नीतियों व निर्णयों का पता चलता है।
2 सरकार को जवाबदेह बनाना– सरकार जवाबदेहिता के लिए जिम्मेदार है। प्रत्येक कार्य व निर्णयों के लिए भी जवाबदेह है। ई–गवर्नेन्स का उद्देश्य सरकार के कार्यो और नागरिकों को जानकारी प्रदान करने के लिए जवाबदेह बनाने में मदद करना है।
3 शासन की लागत को कम करना– ई–गवर्नेन्स सूचना और सेवाओं के वितरण पर खर्च लागत को कम तथा समय की बर्बादी और सरकारी तंत्र द्वारा व्यर्थता को रोकना है।
4 सरकार की प्रक्रिया में समय की बचत– सरकार लोगों के प्रश्नों और समस्याओं का जवाब देने के लिए लम्बा समय लेती है। ई–गवर्नेन्स लोगों के प्रश्नों और समस्याओं के लिए सरकार द्वारा लगने वाले समय को कम करना है।
5 सरकार के प्रशासनिक तंत्र में सुधार।
6 बेहतर जानकारी और सेवा प्रदान करना।
7 पारदर्शिता को बढ़ाना व भ्रष्टाचार को कम करना।
8 राजनैतिक विश्वसनीयता और जवाबदेहता को सुदृढ़ करना।
9 ई–गवर्नेन्स द्वारा समस्याओं की पहचान व विश्लेषण कर योजना को विकसित करना।
10 सरकार के लक्ष्यों, उद्देश्यों व नीति–निर्माण में सहयोग।

नागरिक सरकार सम्बन्ध में ई–गवर्नेन्स और सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग के साथ नागरिकों की दिशा में सरकार की ओर से सेवाओं की सुविधा इस प्रकार हैः–

ई–गवर्नेन्स के सिद्धान्त

ई–गवर्नेन्स के प्रमुख सिद्धान्तों में सम्मिलित है[4]– (i) खुलापन और पारदर्शिता (ii) भागीदारी (iii) समानता (iv) जवाबदेहिता (v) प्रभावशीलता (vi) जानकारी के लिए सार्वभौमिक पहुँच (vii) गुणवत्ता

ई–गवर्नेन्स राजस्थान के परिप्रेक्ष्य में

राजस्थान सरकार द्वारा शासन में गुणात्मक सुधार और आम आदमी को बेहतर सेवाऐं प्रदान करने के लिए सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को महत्त्वपूर्ण उपकरण के रूप में अपनाया गया है। ई–गवर्नेन्स को साकार करने की दिशा में 1985–86 में देश में आई टी के आगमन के साथ ही राजस्थान सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की स्थापना की गई।[5] सन् 2005 में राज्य को अत्याधुनिक बनाने के लिए ''राज्य डाटा केन्द्र (एस.डी.सी)'' की स्थापना की गई।

नागरिकों से संबंधित सेवाओं के वितरण को और अधिक सुनिश्चित करने के लिए ई–सुगम की स्थापना की गई है, जिसमें एकल खिड़की प्रणाली से नागरिक आसानी

से संबंधित सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। जिसके अन्तर्गत जाति प्रमाण–पत्र, निवास प्रमाण–पत्र, कृषि भूमि के परिर्वतन, हथियार लाइसेंस व नवीनीकरण आदि सेवाओं का वितरण कार्य किया जाता है तथा सरकार के कामकाज में नागरिकों का विश्वास बनाए रखने के लिए शिकायतों का पंजीकरण और निवारण किया जाता है। स्वच्छता एप आमजन के लिए बनाया गया है जो आमजन को ''प्रशासन आपके द्वार'' की भांति कार्य कर रहा है।

राज्य में 9 अगस्त, 2004 से वीडियों कॉन्फ्रेंसिंग सेवाओं को शुरू किया। जिसके तहत 33 जिला कलेक्टर कार्यालयों को राज्य सचिवालय से जोड़ा गया ताकि जिला स्तर के अधिकारियों के साथ विचार–विमर्श किया जा सकें।

राजस्थान की तत्कालीन मुख्यमंत्री वंसुधरा राजे ने मई 2015 में 'डिजिटल राजस्थान और गुड गवर्नेन्स' के तहत राज्य में 15000 नये ई–मित्र केन्द्र, सभी अटल सेवा केन्द्रो को विडियों कान्फ्रेंसिंग से जोड़ना, जिला स्तर पर आई टी अधिकारी, वाई–फाई, राजस्थान राज्य पर्यटन पोर्टल, उच्च शिक्षा पोर्टल, सरकारी विद्यालयों में 2000 कम्प्यूटर लेब, डिजिटल साक्षरता कार्य योजना, सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग के तहत आवासीय विद्यालय व छात्रावास में ई–ट्यूशन आदि की घोषणा की गई।[6]

वर्तमान में सरकार द्वारा भामाशाह योजना के तहत राजकीय योजनाओं के नगद एवं गैर नगद लाभ को प्रत्येक लाभार्थी को सीधा पारदर्शी रूप से पहुँचाया जा रहा है। ई–गवर्नेन्स पारदर्शिता, विश्वसनीयता, कार्य–कुशलता और समय की बचत के लिए विकास का एक रास्ता है।

बीकानेर नगर निगम में ई–गवर्नेन्स

बीकानेर नगर निगम में ई–गवर्नेन्स के माध्यम से निम्न सेवाये मुख्य रूप से प्रदान की जा रही है[7]–

1. भवन निर्माण, .लीज रेन्ट, सर्वे, शहरी विकास कर आदि ऑन लाईन भरे जा सकते हैं।
2. स्वच्छता संबंधी समस्याओं के निराकरण हेतु स्वच्छता एप के माध्यम से आमजन द्वारा प्रशासन को घर बैठे ही अवगत कराया जा सकता है। इस एप का निगम द्वारा भली–भांति प्रचार–प्रसार नहीं किया गया।
3. जन्म, मृत्यु, विवाह आदि के प्रमाण–पत्रों हेतु घर बैठे आवेदन किया जा सकता है।
4. विभिन्न योजनाओं की जानकारी व अनेक प्रकार के आवेदन पत्र की सुविधा मोबाईल पर ही प्राप्त की जा सकती है।
5. ई–टेंडरिग के माध्यम से ही निगम के ठेकों के कार्य संचालित किये जाते हैं।
6. निगम से संबंधित शिकायत और सुझाव आदि ऑन लाईन किये जा सकते हैं।
7. ई–गवर्नेन्स के माध्यम से लोगों को निगम के चक्कर लगाने की जरूरत नहीं पड़ती तथा प्रशासन आपके द्वार का कथन चरितार्थ हुआ है।

निष्कर्ष एवं सुझाव

बीकानेर नगर निगम के विभिन्न कार्यक्रमों एवं कार्य–योजनाओं के क्रियान्वयन में ई–गवर्नेन्स के कारण गति बढ़ी है। ई–गवर्नेन्स के माध्यम से नगर निगम, बीकानेर द्वारा प्रदत्त उक्त सुविधाओं का लाभ आमजन को प्राप्त हो रहा है। ई–गवर्नेन्स के माध्यम से प्रशासन न केवल पारदर्शी व जवाबदेही बना है वरन् 24×7 निगम द्वारा प्रदत्त सेवाएं घर बैठे ही प्राप्त की जा सकती हैं तथापि इस संदर्भ में कतिपय सुझाव निम्नानुसार हैं–

1. ई–गवर्नेन्स की परियोजनाओं को संचालित करने के लिए केवल भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल) ही अधिकृत है, जिससे नेटवर्क अधिक व्यस्त रहता है तथा कार्यों की गति काफी धीमी हो जाती है। जो प्रशासनिक कार्यों के संपादन में बाधा उत्पन्न करता है। ई–गवर्नेन्स की सुविधाओं को बढ़ावा देने के लिए अन्य नेटवर्क की सुविधायें निगम को प्रदान की जानी चाहिए, जिससे शीघ्रता से ई–सेवाओं का लाभ प्राप्त किया जा सके।
2. निगम द्वारा संचालित की जाने वाली साइट को समय समय पर अपडेट किया जाना चाहिए ताकि आमजन को समय पर अधिकृत जानकारी प्राप्त हो सके।
3. निगम की स्वयं की वेब–साईट के अतिरिक्त शहर में अनेक स्थानों पर इसके द्वारा प्रदान की जाने वाली ई–गवर्नेन्स सेवाओं के होर्डिंग्स लगाये जाने चाहिए
4. स्वच्छता एप का पार्षद स्वयं अपने क्षेत्र में आमजन के बीच तथा अपने क्षेत्र में आने वाली शिक्षण संस्थाओं में कार्यशाला का आयोजन कर प्रचारित कर सकते हैं। यह सरकार का अत्यन्त प्रभावशाली प्रयास हो सकता है तथा प्रशासनिक दक्षता को बढ़ाने में यह सीधा लाभकारी कारक है।

संदर्भ ग्रंथ सूची

1. *सिंह, वी.बी., ई गवर्नेन्स, अतीत, वर्तमान और भारत में भविष्य, इंटरनेशनल जर्नल पृ. 15*
2. *www.egov.dpc.wa.gov.au*
3. *इंटरनेशनल जर्नल पृ. 61*
4. *www.egov.eletsonline.com*
5. *www.doit.gov.in*
6. *www.egov.eletsonline.com*
7. *www.bikanermc.org*