

## राजस्थान में ई-गवर्नेन्स; विविध आयाम

### सारांश

वर्तमान समय में तेजी से बदलते परिदृश्य में ई-गवर्नेन्स का अधिकतम उपयोग कर कम्प्यूटीकरण के लाभ जनता तक पहुंचाने की आवश्यकता है। सरकार एवं जनता के मध्य सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से सरकारी प्रक्रिया को पारदर्शी बनाने एवं सुलभ संवाद स्थापित करने के उद्देश्य से ई-गवर्नेन्स के क्षेत्र में निरन्तर कार्य किया जा रहा है। भारत सरकार ने ई-गवर्नेन्स की नींव रखने के साथ ही इसको प्रोत्साहित करने के लिए भी विभिन्न अभिनव कदम उठाए हैं और ऑनलाइन प्रक्रिया की क्रियान्विति भी की गई है। राजस्थान सरकार द्वारा सरकार से नागरिक, सरकार से व्यापार, सरकार से सरकार, सरकार से कर्मचारी, सेवाओं को उपलब्ध कराने की दिशा में प्रयास हो रहे हैं। इस पत्र का उद्देश्य राजस्थान सरकार द्वारा किए गए ई-गवर्नेन्स पहल का पता लगाने के साथ ही राजस्थान के शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में कार्यशील परियोजनाओं का वर्णन करना है। एवं भ्रष्टाचार को नियंत्रित करने के लिए ई-गवर्नेन्स के घटकों पर प्रकाश डालना है। कम्प्यूटर शिक्षा से ई-गवर्नेन्स परियोजनाओं के बारे में जागरूकता पैदा करने की आवश्यकता है।

**मुख्य शब्द :** ई-गवर्नेन्स, सूचना प्रौद्योगिकी, लोकमित्र, जनमित्र।

### प्रस्तावना

वर्तमान समय में तेजी से बदलते परिदृश्य में सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार विभाग की महत्वपूर्ण भूमिका है। आर्थिक उदारीकरण एवं वैश्वीकरण के युग में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग द्वारा ई-गवर्नेन्स की अवधारणा अधिक बदली हुई है। सरकारी कामकाज को अत्याधुनिक करने तथा कामकाज की प्रक्रिया को सरल-सहज बनाने और आम जनता की समस्याओं को दूर करने के लिए ई-गवर्नेन्स की परिकल्पना की गई। सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र के सर्वांगीण विकास हेतु राजस्थान सरकार सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से सरकारी कार्य एवं कार्य प्रणाली की क्षमता बढ़ाने के लिए तत्पर है। इसके साथ ही राज्य में सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग एवं सम्बन्धित संरचना के विकास के लिए कार्य किये जा रहे हैं। सूचना प्रौद्योगिकी ने कम्प्यूटर, इन्टरनेट तथा ई-मेल जैसे माध्यमों से नागरिक तथा प्रशासन को एक दूसरे के समक्ष लाकर खड़ा कर दिया है। सरकार द्वारा नागरिकों को दी जाने वाली सेवाएं एवं लाभ ऑनलाइन उपलब्ध कराये जा रहे हैं। प्रौद्योगिकी के युग में ई-गवर्नेन्स न केवल कुशल होगा अपितु पारदर्शी भी बनता जा रहा है। ई-गवर्नेन्स प्रशासन को चुस्त-दुरुस्त बनाने का एक सशक्त माध्यम है। प्रशासन की प्रक्रिया को सरल बनाने, नौकरशाहों को अधिक जवाबदेह बनाने तथा नागरिकों के अनुकूल प्रशासनिक व्यवस्था करने के लिए ई-गवर्नेन्स की अवधारणा पर अधिक बल दिया जाने लगा है।

### ई-गवर्नेन्स

सरकार एवं जनता के मध्य सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से सरकारी प्रक्रिया को पारदर्शी बनाने एवं सुलभ संवाद स्थापित करने के उद्देश्य से ई-गवर्नेन्स के क्षेत्र में निरन्तर कार्य किया जा रहा है। सरकार द्वारा इन्टरनेट, लोकल एरिया नेटवर्क आधुनिक सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से एक प्रभावशाली, दक्षता, सेवा वितरण में सुधार के रूप में लोकतंत्र को बढ़ावा देना है।<sup>[11]</sup> ई-गवर्नेन्स आंतरिक रूप से संचार एवं प्राद्योगिकी तथा कम्प्यूटर के विकास से जुड़ा है। ई-गवर्नेन्स का अर्थ सरकारी विभागों/एजेंसियों में सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग से है।

**मैथ्यू साइमंड्स** के अनुसार, "ई-कॉमर्स और ई-व्यापार के बाद, आगे हो जाएगा ई-गवर्नेन्स।"<sup>[6]</sup> **डॉ.ए.पी.जे. अब्दुल कलाम** (भारत के पूर्व राष्ट्रपति) ने ई-गवर्नेन्स के संदर्भ में कहा कि "एक पारदर्शी स्मार्ट ई-गवर्नेन्स को सहज पहुंच, सुरक्षित और प्रामाणिक प्रवाह के साथ, अंतर्विभागीय बाधा को पार करते हुए एक उचित और निष्पक्ष सेवा की जानकारी नागरिकों को प्रदान करना है।"<sup>[6]</sup> ई-गवर्नेन्स योजना के तहत उठाए गए कदमों का उद्देश्य गवर्नेन्स की



### डायालाल सांखला

व्याख्याता,

आर्थिक प्रशासन एवं वित्तिय प्रबन्ध विभाग,  
श्रीमति गुमानबाई पन्नालाल भंशाली  
राजकीय कन्या महाविद्यालय, पाली

गुणवत्ता में सुधार लाना तथा सूचना प्रौद्योगिकी के जरिये विभिन्न सरकारी सेवाएं आम आदमी को सुलभ कराना है।

### राजस्थान में ई-गवर्नेन्स पहल

भारतीय उपमहाद्वीप के उत्तर-पश्चिम भाग में स्थित राजस्थान क्षेत्रफल की दृष्टि से भारत का सबसे बड़ा राज्य है। इस प्रदेश का अधिकांश भाग मरूस्थलीय होने के कारण अनेक समस्याएं जैसे कि साक्षरता दर, लोगों का रहन-सहन, बिजली, पानी, आवास, जनसंख्या और संचार सुविधाओं आदि विद्यमान है। पूरे देश में राजस्थान ऐसा पहला प्रदेश है जहां राजकीय प्रशासन में सूचना प्रौद्योगिकी की उपयोगिता तथा महत्व को अपने कार्य एवं व्यवहार में सबसे पहले लागू किया है। राज्य सरकार ने सभी विभागों के आयोजना मद की 3 प्रतिशत राशि आईटी तथा ई-गवर्नेन्स पर खर्च करना अनिवार्य कर दिया है।

राजस्थान के भीतर आर्थिक विकास के लिए सेंट्रल मिशन मोड परियोजना (एमएमपी) के अन्तर्गत आयकर, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क, बीमा, पेंशन, पासपोर्ट, बैंकिंग, डाक आदि विभाग एवं राज्य मिशन मोड परियोजना (एमएमपी) में वाणिज्यिक कर, भू-अभिलेखों, परिवहन, शिक्षा, कृषि, रोजगार आदि पर ध्यान केंद्रित है।<sup>[2]</sup> राज्य सरकार ने ई-गवर्नेन्स को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न कदम उठाए हैं और इसे ऑनलाइन कार्यान्वित करते हुए नागरिकों के लिए सेवाओं की उपलब्धता हेतु एक रोडमैप तैयार किया है। राज्य सरकार स्थानीय भाषा के प्रयोग पर जोर देने के साथ सरकार नागरिकों के लिए (G 2 C), सरकार को व्यापारियों के लिए (G 2 B), सरकार के लिए सरकार (G 2 G), सरकार कर्मचारियों के लिए (G 2 E) सेवाओं को उपलब्ध कराने की दिशा में लक्षित है। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए दो ई-गवर्नेन्स परियोजनाओं— लोकमित्र एवं जनमित्र को क्रियान्वित किया गया है।<sup>[10]</sup>

### लोकमित्र

इस परियोजना के द्वारा शहरी क्षेत्र में जनता को एक ही छत के नीचे विभिन्न विभागों की सेवाएं जैसे— पानी व बिजली के बिल, मकान एवं अन्य भूमि सम्बन्धित कर, व्यापार अनुज्ञा-पत्र शुल्क, जन्म एवं मृत्यु प्रमाण-पत्र/पंजीयन, राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम की बसों का आरक्षण इत्यादि उपलब्ध है।

### जनमित्र

जनमित्र परियोजना का उद्देश्य इंटरनेट क माध्यम से समाज के कमजोर वर्ग/गामीण जनता तक कम्प्यूटर का ज्ञान पहुंचाना, सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र में रोजगार के अवसर उपलब्ध कराना, विभिन्न स्तरों पर प्रशासन में पारदर्शिता लाना, जनता को सूचनाएं उपलब्ध कराने के लिए उनकी क्षमता बढ़ाना, गांव से गांव की सेवाएं, ग्राम हॉट एवं गांव की घटनाओं की सूचनाएं, ग्रामीणों का विभिन्न विषयों पर सामान्य ज्ञान बढ़ाना इत्यादि प्रमुख है। जनमित्र एक सम्पूर्ण ई-प्लेटफार्म है जिसके द्वारा ग्रामीण जनता अपने समीपस्थ कियोस्क पर इच्छित सूचना प्राप्त कर सकती है।

### कम्प्यूटरीकरण

सरकार द्वारा विभिन्न मुख्य सरकारी संस्थाओं जैसे— मुख्यमंत्री सचिवालय, परिवहन विभाग, राजस्व मण्डल, वित्त विभाग, राज्य बीमा एवं प्रावधीय निधि विभाग, कृषि विभाग, वाणिज्यिक कर विभाग, राजस्थान लोक सेवा आयोग, शिक्षा विभाग एवं पुलिस विभाग का कम्प्यूटरीकरण किया गया है ताकि आम जनता को इन विभागों से सम्बन्धित जानकारी तत्काल कम्प्यूटर द्वारा उपलब्ध हो सके। राज्य सरकार ने सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र को मुख्य आर्थिक क्षेत्र घोषित करते हुए अपनी वचनबद्धता के अनुसार अप्रैल, 2000 में राज्य की सूचना प्रौद्योगिकी नीति जारी की जिसके अन्तर्गत राज्य में सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग एवं सम्बन्धित सेवाओं में निवेश करने के लिए आकर्षित करने हेतु राज्य को सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अग्रणी बनाना, राज्य में सरकारी एवं निजी क्षेत्रों के संयुक्त प्रयासों से सूचना प्रौद्योगिकी की आधारभूत संरचना का सृजन एवं नियमित विकास करना तथा सूचना प्रौद्योगिकी हेतु मानव ससाधन का विकास करना प्रमुख उद्देश्य है। इसके लिए आवश्यक है कि शिक्षण संस्थाओं में सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग एवं प्रशिक्षण कार्यक्रम को बढ़ावा दिया जाये। साथ ही शिक्षित युवाओं को इस क्षेत्र में प्रशिक्षण देकर रोजगार के अवसर उपलब्ध कराने और मानक एवं नीति निर्धारण करने के उद्देश्य से राज्य सरकार द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी एवं संचार पर सर्वाधिकार समिति गठित की गयी है।

राज्य सरकार ने सूचना प्रौद्योगिकी और संचार पर कार्यबल का गठन किया है। इसका मुख्य उद्देश्य राज्य में सूचना प्रौद्योगिकी, संचार व ई गवर्नेन्स को बढ़ावा देना है। इस कार्यबल द्वारा राज्य में निजी क्षेत्र के सहयोग से सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र के विकास हेतु राज्य की आवश्यकतानुसार काय करने हेतु नीति निर्धारण किया है।

### वेबसाइट्स

विभाग द्वारा वेबसाइटों के माध्यम से भी सूचनाएं प्रभावी रूप से प्रसारित एवं प्रचारित की जा सकती है। वर्तमान में सभी विभिन्न सरकारी विभागों, सामाजिक उपक्रमों एवं शिक्षण संस्थाओं में सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र की वेबसाइटें कार्यशील हैं। इनमें महत्वपूर्ण वेबसाइट निम्न है—<sup>[8]</sup>

- 1- मुख्यमंत्री सूचना प्रणाली—[www.cmis.rajasthan.gov.in](http://www.cmis.rajasthan.gov.in)
- 2- सूचना का अधिकार — [www.rti.rajasthan.gov.in](http://www.rti.rajasthan.gov.in)
- 3- वैट प्रणाली — [www.rajtax.gov.in](http://www.rajtax.gov.in)
- 4- ई-मित्र — [www.emitra.gov.in](http://www.emitra.gov.in) और <http://urban.emitra.gov.in>
- 5- राजस्व विभाग — [www.http://apnakhata.raj.nic.in](http://www.http://apnakhata.raj.nic.in)
- 6- परिवहन विभाग—<http://www.transport.rajasthan.gov.in>

### हॉटलाइन संचारण आधार

राज्य में ध्वनि के साथ आंकड़ों, फ़ैक्स एवं इंटरनेट की सुविधा प्रदान करने के लिए नेटवर्क स्थापित किया जा चुका है। इस तंत्र में सभी जिलों एवं दिल्ली सहित देश के प्रमुख क्षेत्रों को जोड़ा गया है। हॉटलाइन नेटवर्क एवं इंटरनेट सुविधा को एकीकृत कर दिया गया

है। इन्टरनेट की सुविधा सचिवालय व जिलों में विस्तारित की गई है। इस सुविधा को जिलों में कलेक्ट्रेट तथा सरकारी विभागों तक विस्तारित किया जा चुका है।

### विडियो कॉन्फ्रेंसिंग

ई-गवर्नेन्स की सफलता को विडियो कॉन्फ्रेंसिंग ने नये आयाम दिये हैं। प्रारम्भिक चरण में विडियो कॉन्फ्रेंसिंग तकनीक गवर्नर हाउस, मुख्यमंत्री निवास, सचिवालय, पुलिस मुख्यालय, दिल्ली में (बीकानेर हाउस, जोधपुर हाउस एवं राजस्थान हाउस) एवं सभी जिला कार्यालयों में आरम्भ की जा चुकी है। राज्य सरकार, रीको एवं बी.आई.पी. ने राज्य में सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र में निवेश आकर्षित करने के लिए कई कदम उठाये हैं। इन संगठनों द्वारा कर्मों में राहत एवं अन्य योजनाएं लागू की गयी है। सरकार द्वारा जारी अधिकतर सूचनाएं साफ्टवेयर विक्रय कर से सम्बन्धित, कम्प्यूटर के अन्तरराज्यीय विक्रय पर कर में छूट, कम्प्यूटर से सम्बन्धित अन्य उपकरण, भूमि एवं भवन कर में छूट, स्टाम्प ड्यूटी में छूट, आईटी साफ्टवेयर के लिए प्रोत्साहन, कृषि भूमि का बिना रूपान्तरण अकृषि कार्यों के लिए उपयोग एवं बार लोडिंग मशीनों के विक्रय कर से सम्बन्धित है। इसके परिणाम स्वरूप कई सूचना प्रौद्योगिकी सम्बन्धित उद्योग इस क्षेत्र में आये हैं।

### पंजीयन एवं मुद्रांक

राजक्रस्ट यथार्थ रूप में एकल खिड़की तंत्र है। इस साफ्टवेयर द्वारा नागरिकों को विभिन्न सुविधाएं एक ही स्थान से पदान की जा रही हैं जैसे- समय पर पंजीयन, अचल सम्पत्ति, लीज, उपहार, बंटवारे, नीलामी इत्यादि से सम्बन्धित दस्तावेजों का पारदर्शी व विश्वसनीय लेन-देन आदि। यह तंत्र दो उप-पंजीयक कार्यालयों में सफलतापूर्वक क्रियान्वित किया जा चुका है। जनता की सुविधा के लिए राजस्थान सरकार की वेबसाइट [www.rajasthan.gov.in](http://www.rajasthan.gov.in) पर जिला स्तरीय कमेटी की दरें भी नागरिकों की सुविधा हेतु प्रकाशित की गई हैं।

### भू-अभिलेखों का कम्प्यूटरीकरण

इस योजना का मुख्य उद्देश्य तहसील स्तर पर ग्रामीणों को आदिनांक सूचनाएं एवं भू-अभिलेखों की प्रामाणिक प्रति उपलब्ध कराना है। इस परियोजना को 219 तहसीलों में से अभी तक 139 तहसीलों में कार्यान्वित किया गया है एवं सभी 227 तहसीलों के लिए कम्प्यूटर हार्डवेयर का प्रबन्ध कर लिया गया है। दो सौ आठ तहसीलों के आकड़े डालने का कार्य पूर्ण हो चुका है।

### राजस्थान में कार्यशील परियोजनाएं

राजस्थान के शहरी व ग्रामीण क्षेत्रों में विभिन्न परियोजनाएं कार्यशील हैं, जो सरकार द्वारा नागरिकों के लिए, सरकार द्वारा व्यापारियों के लिए, सरकार द्वारा कर्मचारियों के लिए तथा सरकार द्वारा स्वयं के लिए है। इन योजनाओं के द्वारा विभिन्न सेवाएं प्रदान की जा रही हैं जो कि निम्न प्रकार की हैं :-

### सरकार द्वारा नागरिकों को प्रदान सेवाएं

यह मॉडल सरकार और नागरिकों के बीच का बन्धन है। इस मॉडल के अन्तर्गत निम्न सेवाएं शामिल हैं-1. बिजली, पानी, टेलिफोन के बिल ऑनलाइन भुगतान 2. आवेदनों का ऑनलाइन पंजीकरण 3. भूमि रिकॉर्ड की

ऑनलाइन प्रतियां 4. ऑनलाइन शिकायतों की सूचना 5. किसी भी प्रकार की जानकारी की उपलब्धता आदि। सरकार द्वारा नागरिकों को प्रदान प्रमुख परियोजनाएं -

### ई-मित्र

राजस्थान सरकार द्वारा एक एकीकृत रूप में नागरिकों को केन्द्रित सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए एक पहल के रूप में ई-मित्र केन्द्रों/कियोस्कों का प्रारम्भ वर्ष 2000 में किया गया। राज्य के 33 जिलों में लागू राजस्थान सरकार की यह एक महत्वपूर्ण ई-गवर्नेन्स पहल है। इस परियोजना का आधार सार्वजनिक निजी भागीदारी (पीपीपी) मॉडल है। इसका उद्देश्य एक ही छत के नीचे सूचना, सेवाओं और अन्य लाभों के आदान-प्रदान को सुविधाजनक, कुशलता, पारदर्शिता और प्रभावी लागत के माध्यम से नागरिकों के समक्ष प्रस्तुत करना है। ग्रामीण क्षेत्रों में जीवन की गुणवत्ता, आईटी के प्रचार-प्रसार में सधार लाना, ग्रामीण युवाओं को रोजगार के अवसर प्रदान करना आदि लक्ष्य है।

ई-मित्र केन्द्रों/कियोस्कों पर पानी व बिजली के बिल, टेलिफोन/मोबाइल के बिल आदि देय बिलों का भुगतान, मकान एवं अन्य भूमि सम्बन्धित कर, व्यापार अनुज्ञा-पत्र शुल्क, जन्म एवं मृत्यु प्रमाण-पत्र/पंजीयन, राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम की बसों का आरक्षण, वायुयान व रेल आरक्षण, विभिन्न प्रकार के आवेदन जैसे कि सब्सिडी, विधवा पेंशन, राशन कार्ड में नाम जोड़ने व हटाने के लिए आवेदन, जन्म व मृत्यु प्रमाण पत्र इत्यादि उपलब्ध है।

### अपना खाता (भू-अभिलेखों को कम्प्यूटरीकृत)

सरकार द्वारा इस परियोजना को लाने का कारण भू-अभिलेखों की पूरी प्रणाली में पारदर्शिता व जवाबदेही है। किसानों को प्रथम बार ऑनलाइन भूमि रिकॉर्ड से सम्बन्धित जानकारी प्रदान की जा रही है। भूमि धारकों के पूरे रिकॉर्ड, खाते और खसरा की संख्या, जिलों की तहसीलों और जमाबन्दी को कम्प्यूटरीकृत कर दिया गया है। ये तहसील नाम का चयन करके देखे जा सकते हैं।

### कॉमन सर्विस सेन्टर <http://www.cscmis.emitra.gov.in>

पोर्टल के माध्यम से इस परियोजना से सम्बन्धित एमआईएस रिपोर्टों एवं दस्तावेजों, सीएससी स्थान, लम्बित रिपोर्ट, शिकायत निगरानी व संवेदीकरण गतिविधियों की निगरानी के लिए एससीए का दौरा, सीएससी के ऑनलाइन प्रमाण-पत्र, कियोस्क कनेक्टिविटी की स्थिति, प्रतिनिधि/समझौतों/ज्ञापनों के विभिन्न परिपत्रों की जानकारी को उपलब्ध कराया जाता है।

### ई-ग्राम

वर्ष 2007 में प्रारम्भ इस योजना में मुख्यतः 11 विभागों की जानकारी को शामिल किया गया है। इसके अन्तर्गत राज्य के सम्पूर्ण ग्रामों की मूलभूत सुविधाओं की मासिक जानकारी ऑनलाइन उपलब्ध है। जिसमें मुख्य रूप से पेयजल, विद्युत,राजस्व, चिकित्सा एवं स्वास्थ्य, पेंशन, कृषि, आंगनवाड़ी केन्द्र, हैण्डपम्प, ट्रांसफार्मर, पाठशालाओं, अस्पताल व उचित मूल्य की दुकानों से सम्बन्धित जानकारी को प्रत्येक ग्राम प्रभारी मासिक रूप

से निर्धारित प्रपत्र में सर्वे कर ई-ग्राम पोर्टल पर डलवाता है।

### ई-संचार

इस परियोजना द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी के साथ मोबाइल व टेलिफोन के माध्यम से एकीकृत सृजन वॉइस कॉल द्वारा ग्रामीण नागरिकों जैसे वृद्धजन, विकलांगों, विधवा, पेंशनरों आदि को राज्य सरकार से प्राप्त मासिक अनुदान या मंजूरी के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है। स्वचलित नेटवर्क के माध्यम से ई-संचार भाषण, आवेदन, मदद एवं प्रतिक्रिया का एकीकरण है। ई-संचार का अर्थ S -स्पीच, A-एप्लीकेशन, N-नेटवर्क, C -कम्यूनिकेशन, H- हैल्प, A -ओटोमोटेड, R -रेस्पॉन्स से है।

### राजस्थान ऑनलाइन स्कॉलरशिप सिस्टम (रोज)

इस पोर्टल पर राज्य सरकार द्वारा अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, अन्य पिछड़ा वर्ग, विशेष पिछड़ा वर्ग के उत्थान के लिए नोडल एजेन्सी के रूप में विभाग द्वारा जो विभिन्न कार्यक्रम लागू किये गये हैं तथा विशेष रूप से विधवाओं, बेसहारा, विकलांगों और समाज के अन्य सामाजिक एवं आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के लिए जो कार्य किये जा रहे हैं उनकी जानकारी ऑनलाइन उपलब्ध है। इसके अलावा छात्रवृत्ति और छात्रावास की सुविधा, विधवा व निराश्रितों के लिए सामाजिक सुरक्षा योजनाएं की जानकारी भी ऑनलाइन उपलब्ध है।

रजिस्ट्रेशन एवं स्टाम्प <http://www.igrs.rajasthan.gov.in>

पोर्टल पर ऑनलाइन चल और अचल सम्पत्तियों का मूल्यांकन, पंजीकृत दस्तावेजों की रिकॉर्ड कीपिंग, स्टाम्प शुल्क का निर्धारण, भूमि कर का संग्रह, स्वास्थ्य और पर्यावरण उपकरण संग्रह आदि कार्यों में पारदर्शिता रखते हुए सेवाएं प्रदान करने के साथ राजस्व में वृद्धि करना है।

### सुगम समाधान

राजस्थान सरकार सेवा में पारदर्शिता और प्रशासनिक सुधार जैसे महत्वपूर्ण पहलुओं को प्राप्त करना चाहती है। अतः सुगम समाधान- एकीकृत परिवार निवारण प्रणाली के द्वारा राजस्थान सरकार के किसी भी विभाग से सम्बन्धित ऑनलाइन शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। साथ ही शिकायत की स्थिति, शिकायत का पुनर्स्मरण एवं सम्बन्धित दस्तावेजों को स्कैन कर आम नागरिक अपनी परिवेदना को प्रकट कर सकता है।

### राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम (ई-टिकट)

राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम नियम आधारित इन्टरनेट के माध्यम से विशेष शर्तों के साथ आरक्षण व बुकिंग की सुविधा उपलब्ध करा रही है। जिसके अन्तर्गत वोल्वो-मर्सिडीज, वोल्वो एलसीडी, वोल्वो पेंट्री, वातानुकूलित, वातानुकूलित स्लीपर, डीलक्स, सेमी डीलक्स और एक्सप्रेस जैसी महत्वपूर्ण बसों की ई-टिकट बुकिंग की सेवाएं उपलब्ध है।

### राजस्थान सम्पर्क

राजस्थान के नागरिकों को उचित सेवा प्रदान करने के रूप में राजस्थान सम्पर्क नाम की एक परियोजना आईटी विभाग के माध्यम से लागू की गई।

इसके अन्तर्गत बिना कार्यालय में उपस्थित हुए समस्याओं को ऑनलाइन दर्ज कराने की सुविधा, पचायत समिति एवं जिला स्तर पर राजस्थान सम्पर्क केन्द्रों पर निःशुल्क, नागरिक सेवा केन्द्र पर फोन के माध्यम से शिकायतों को दर्ज कराने व उसकी सूचना प्राप्त करने की निःशुल्क सुविधा उपलब्ध है।

### सरकार द्वारा व्यापारियों को प्रदान सेवाएं

इस मॉडल के माध्यम से सरकार सरकारी क्षेत्र व निजी क्षेत्र के व्यापारियों से संवाद स्थापित कर विभिन्न निर्णय लेती है। इस मॉडल के अन्तर्गत निम्न सेवाएं शामिल हैं-1. करों का संग्रह 2. पेटेंट की मंजूरी और अस्वीकृति 3. बिल और ट्रेड के सभी प्रकार के भुगतान, जानकारी, नियमों और डेटा के सभी प्रकार के आदान-प्रदान, शिकायत या असंतोष आदि। सरकार द्वारा व्यापारियों को प्रदान प्रमुख परियोजनाएं -

### बीप (सिंगल विंडो सिस्टम)

निवेश संवर्धन ब्यूरो राज्य के लिए निवेश नीतियों के विकास में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। राजस्थान में निवेश के अवसर तलाश रहे निवेशकों का समर्थन करता है। सिंगल विंडो सिस्टम के माध्यम से ऑनलाइन परमिट/लाइसेन्स का आवेदन प्राप्त करना, भूमि प्राप्त करने के लिए सरकारी संस्थाओं के साथ सम्पर्क की सुविधा, निवेश के लिए ले आउट व विभिन्न क्लीयरेंस को प्रभावी, शीघ्र और समयबद्ध तरीके से सुविधाजनक बनाने के साथ पारदर्शिता का कार्य करती है।

### ई-प्रोक्योरमेंट सिस्टम

ई प्रोक्योरमेंट मूल्य श्रृंखला मांग पत्र, ई-निविदा, ई-निलामी, विक्रता प्रबंधन व सूची प्रबंधन के होते हैं। इस पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन निविदा अनुसूची मुफ्त डाउनलोड करने, खरीद आदेश, आदेश स्थिति, शिप सूचना, ई-चालान, ई-भुगतान और अनुबन्ध की सुविधा निविदाकर्ताओं के समक्ष उपलब्ध है। इसका उद्देश्य सरकारी खरीद को सरल, पारदर्शी, लागत मूल्य को कम करना और परिणाम उन्मुख बनाना है।

### वैट

राजस्थान मूल्य परिवर्धित कर नियम 2006 म लागू किया गया। [www.rajtax.gov.in](http://www.rajtax.gov.in) वेब पोर्टल पर एकल प्रविष्टि द्वारा वैट व सीएसटी दोनों रिपोर्टों को जनरेट किया जा सकता है। इसके लिए उपयोगकर्ता को सर्वप्रथम ई-रजिस्ट्रेशन कराना होता है। ई-रजिस्ट्रेशन के लिए उपयोगकर्ता करदाता पहचान संख्या (टिन) और अन्य दस्तावेजों के आधार पर पंजीकृत हो सकते हैं। पंजीकृत के बाद ई-फाइलिंग के लिए यूजर आईडी और पासवर्ड प्राप्त होने पर पोर्टल पर ई-सर्विस के अन्तर्गत ई-भुगतान, ई-रिटर्न, ई-माल की घोषणा, ई-सीएसटी फॉर्म, ई-निर्यात फॉर्म, ई-छूट प्रमाण पत्र, ई-टैक्स क्लीयरेंस सर्टिफिकेट, ई-संचार आदि उपयोग कर सकते हैं। ई-सर्विस गाइडलाइन में उपयोगकर्ता के लिए निर्देश व वैट फॉर्म भरने के निर्देश उपलब्ध है। इसके अलावा वेब पोर्टल पर विभिन्न सूचनाएं जैसे कि योजनाओं की जानकारी, वैट नियम, अधिसूचना, नियत तिथि या कानून या नियमों में किसी भी प्रकार का संशोधन होने की सूचना अपडेट होती रहती है।

### सरकार द्वारा कर्मचारियों व स्वयं को प्रदान सेवाएं

इस मॉडल से सरकार और कर्मचारियों के बीच पारदर्शिता बढ़ जाती है।

1. विभिन्न सरकारी कार्यालयों से डेटा (उपस्थिति रिकॉर्ड, कर्मचारी रिकॉर्ड आदि) प्राप्त करना।
2. शिकायतों और असन्तोष की फाइलों का अवलोकन।
3. कर्मचारियों के लिए नियम-विनियमन और जानकारी साझा करना।
4. कर्मचारियों के कार्य व उनके भुगतान के रिकॉर्ड की जांच कर सकते हैं।
5. कर्मचारियों द्वारा ऑनलाइन सभी प्रकार के रजिस्टर तैयार करना आदि।

सरकार द्वारा कर्मचारियों एवं स्वयं को प्रदान प्रमुख परियोजनाएं –

### एकीकृत वित्तीय प्रबन्धन प्रणाली

राज्य सरकार द्वारा एकीकृत वित्तीय प्रबन्धन प्रणाली के अन्तर्गत राज्य कर्मचारियों के वेतन एवं भत्तों का इलेक्ट्रॉनिक भुगतान करने की प्रक्रिया दिनांक 01.04.2012 से लागू की जा चुकी है। जिसके माध्यम से सभी राज्य कर्मचारियों को समय पर वेतन का भुगतान किया जाना संभव हो पा रहा है। वित्तीय प्रबन्धन में पारदर्शिता लाने के उद्देश्य से राज्य कर्मचारियों/आपूर्तिकर्ताओं के अन्य दावों यथा—चिकित्सा व्ययों का पुनर्भरण, यात्रा भत्ता, यात्रा भत्ता अग्रिम, चिकित्सा अग्रिम, सहायता अनुदान, ऋण एवं अग्रिम आपूर्तिकर्ताओं के बिल, छात्रवृत्ति एवं स्टाइफण्ड के बिलों, राज्य बीमा एवं प्रावधानी निधि से संबंधित दावों आदि के भुगतान हेतु भी वेतन भत्तों की भांति ही एकीकृत वित्तीय प्रबन्धन प्रणाली के अन्तर्गत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान करने की प्रक्रिया प्रारम्भ की जा रही है। इसके अन्तर्गत निम्न घटक शामिल हैं— बजट मापांक, ट्रेजरी मापांक, पेंशन मापांक, वार्षिक विकास योजना मापांक, ई—ग्रास (इलेक्ट्रॉनिक सरकार रसीद लेखा प्रणाली), पेट्रोल और मानव संसाधन मापांक, वित्तीय प्रबंधन मापांक, ई—लेखा परीक्षा मापांक आदि।

### बायोमीट्रिक एटेंडेंस सिस्टम

ई—गवर्नेन्स के अनुप्रयोगों में भारत सरकार का प्रस्ताव है कि व्यक्तियों की पहचान और सत्यापन के लिए बायोमीट्रिक डेटा का उपयोग हो। बायोमीट्रिक डेटा के अन्तर्गत फिंगर प्रिंट छवि, चेहरे की छवि और आईरिस डेटा शामिल हो। राजस्थान में सारथी सिस्टम बायोमीट्रिक प्रणाली का नवीनतम इलेक्ट्रॉनिक नियन्त्रण प्रणाली का परिचय है। राज्य के अनेक जिलों के कलेक्ट्रेट में, वाणिज्यिक कर विभाग आदि में ये लागू हैं। इसके लिए नेटवर्क कनेक्टिविटी का होना जरूरी है। इससे कार्मिक की उपस्थिति की सटीक जानकारी, संस्थान में मौजूदगी की सूचना, आगमन व प्रस्थान की निगरानी रखी जा सकती है।

### फाइल ट्रैकिंग सिस्टम

यह एक वेब आधारित प्रणाली है जिसमें फाइलों के आवक—जावक पर निगरानी रखी जा सकती है। इस सिस्टम में फाइल ट्रैक करने के लिए बार कोड का इस्तेमाल किया जाता है जिससे कम समय में सही डेटा

फीडिंग कम्प्यूटर में करते हुए फाइल की अद्यतन स्थिति जानी जा सकती है। ई—गवर्नेन्स को त्वरित और बेहतर बनाने हेतु ये एक कदम है। इस सिस्टम के माध्यम से हर विभाग में फाइल को डील करने में देरी के लिए सम्बन्धित अधिकारी व कर्मचारी की जिम्मेदारी तय हो जायेगी।

### सरकार के लिए चुनौतियां

ई—गवर्नेन्स को राज्य में पूर्ण रूप से लागू करना महत्वपूर्ण चुनौती है। सूचना प्रौद्योगिकी और संचार के सहारे शहरी व ग्रामीण क्षेत्रों की तस्वीर बदली जा सकती है लेकिन कुछ बातें ऐसी भी हैं जिन्हें नजर अंदाज नहीं किया जा सकता। इनमें मुख्य रूप से निम्न चुनौतियां हैं—

1. राज्य में मौजूदा आईसीटी बुनियादी सुविधाओं में काफी अन्तर है। हमारे शिक्षण संस्थाओं, स्वास्थ्य केन्द्रों, सरकारी कार्यालयों विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में सुविधाओं का अभाव है। अतः सरकार को के अर्द्ध शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में सूचना प्रौद्योगिकी और संचार के लिए एक लंबा रास्ता तय करना है।
2. नागरिकों की आईटी साक्षरता में कमी और ई—गवर्नेन्स के लाभों के बारे में जागरूकता कम होने के कारण परियोजनाओं को पूर्ण रूप से लागू करने में कठिनाई आ रही है।
3. सरकारी विभागों में कार्य करने वाले कर्मचारियों की मनोवृत्ति निजी क्षेत्रों के कर्मचारियों से काफी भिन्न है। सरकार के लिए कार्य करने वाले कर्मचारी के मनोबल और मानसिकता में परिवर्तन करना सरकार के लिए एक चुनौती पूर्ण काय है।
4. ई—गवर्नेन्स हेतु राज्य के सरकारी विभागों में आधारभूत सुविधाओं जैसे कि बिजली, भवन, कम्प्यूटर, कार्यालयों के लिए फर्नीचर एवं संचार नेटवर्क का अभाव है। नेटवर्किंग और संचार उपकरणों के अभाव में नागरिकों को ई—गवर्नेन्स सुविधाएं प्रदान करना एक चुनौती है।
5. सरकार व सरकारी विभागों के बीच समन्वय की कमी के कारण किसी भी प्रकार के आवेदन की डिजाइनिंग/ड्राफ्टिंग को लेकर समस्या आती है जिसे सुलझाना एक कठिन कार्य है।
6. सरकार में महत्वपूर्ण पदों पर कार्य करने वाले व्यक्तियों जैसे कि वरिष्ठ लोक सेवक, तकनीकी ज्ञान रखने वाले, सलाहकार व प्रशासनिक अधिकारी आदि की कमी के चलते योजनाओं के मार्गनिर्देशन व प्रबन्धन में कठिनाई रहती है।
7. सरकार द्वारा नागरिकों को जो सेवाएं प्रदान की जा रही हैं उसकी लागत को कम करना तथा उसके सन्दर्भ में खरखाव की लागत को भी कम करना एक चुनौती है।
8. एक ही छत के नीचे सूचना, सेवाओं और अन्य लाभों के आदान—प्रदान को सुविधाजनक, कुशलता, पारदर्शिता और प्रभावी लागत के माध्यम से नागरिकों के समक्ष प्रस्तुत करना एक कठिन कार्य है।
9. सरकार द्वारा वेब सेवाओं के माध्यम से उपलब्ध करवाई जा रही सेवाओं में उपयोगी सूचनाएं/डाटा जैसे कि आय, बीमा, व्यक्तिगत जानकारी आदि की

सुरक्षा और गोपनीयता को बनाय रखना एक चुनौती है।

- राज्य में विभिन्न वर्गों की भाषा व क्षेत्रीय भाषा का प्रचलन होने के कारण ई-गवर्नेन्स सुविधाओं को अंग्रेजी के अलावा क्षेत्रीय भाषा में प्रदान करना एक चुनौती पूर्ण कार्य है।

#### ई-गवर्नेन्स हेतु सुझाव

- ई-गवर्नेन्स के लिए सबसे महत्वपूर्ण है नागरिकों को विभिन्न विभागों द्वारा प्रदत्त सेवाओं के बारे में पूर्ण जानकारी सरलता व निकटतम स्थान पर उपलब्ध हो।
- एकल खिड़की, विभिन्न सेवा काउन्टर या सीएससी को पत्येक स्तर पर परिभाषित किया जाना चाहिए। जिससे आम जनता को परेशानी न हो।
- ई-गवर्नेन्स परियोजनाओं का निर्माण वरिष्ठ लोक सेवक, तकनीकी ज्ञान रखने वाले, सलाहकार व प्रशासनिक अधिकारी आदि के मार्गनिर्देशन व प्रबन्धन में होना चाहिए।
- सभी विभागों की सेवाओं एवं व्यापार में एकल और एकीकृत समन्वय हो। साथ ही कर्मचारियों व सरकार में समन्वय स्थापित किया जाना चाहिए।
- मौजूदा ई-गवर्नेन्स परियोजनाओं के मूल्यांकन के लिए सर्वेक्षण किया जाना चाहिए, जिससे परियोजनाओं की सफलता का ज्ञान हो।
- ई-गवर्नेन्स परियोजनाओं के लिए राष्ट्रीय संसाधन डेटाबेस का निर्माण किया चाहिए।
- नागरिकों से समय-समय पर फीडबैक लिया जाये तथा उनकी जरूरतों एवं मांग के अनुरूप कार्यवाही की जाये।
- सभी विभागों की वेबसाइटों का नियतिम अद्यतन हो जिससे नियमों व कानूनों में होने वाले संशोधन का लाभ जनता को मिल सके।
- ऑनलाइन डेटा की गोपनीयता और सुरक्षा के लिए कड़े कानून बनाए जाये।
- ई-गवर्नेन्स को सफल बनाने हेतु कर्मचारियों को उचित प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। कर्मचारियों के दृष्टिकोण एवं व्यवहार में परिवर्तन के लिये कार्यालयों की प्रक्रिया को सरल बनाना तथा

मौजूदा प्रशासनिक तंत्र के कानूनी ढांचे में सुधार परमावश्यक है।

#### निष्कर्ष

ई-गवर्नेन्स उत्तम शासन की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। ई-गवर्नेन्स सिर्फ एक नागरिक सेवा नहीं बल्कि तकनीकी, अभियांत्रिकी और नेतृत्व की नयी शैली का मिला-जुला रूप है। प्रशासन एवं जनसेवाओं में सुधार की असीम संभावनाएं हैं, परन्तु कमी है तो दृढ़ इच्छा शक्ति की। इसके लिए हमें अधिकारियों, नागरिकों, कर्मचारियों, व्यवसायों एवं राजनीतिज्ञों को प्राणपथ से संगठित प्रयास करना होगा तभी हम ई-गवर्नेन्स में गूड़-गवर्नेन्स का सपना साकार कर सकते हैं। ई-गवर्नेन्स के माध्यम से विभिन्न पहलुओं जैसे जवाबदेही, पारदर्शिता, निष्पक्षता और न्यायसंगत को प्राप्त किया जा सकता है। यह आम नागरिक व सरकार के मध्य सीधा सम्पर्क होने के कारण भ्रष्टाचार को नियन्त्रित करने में सहायक है। सूचना शक्ति और सूचना प्रौद्योगिकी उपकरणों का इस्तेमाल सामाजिक-आर्थिक विकास के लिये किया जाना चाहिए।

#### सन्दर्भ सूची

- [www.egovindia.org/egovportals.html](http://www.egovindia.org/egovportals.html)
- [www.india.gov.in/e-governance](http://www.india.gov.in/e-governance)
- <http://en.wikipedia.org/wiki/rajasthan>
- [www.raj.nic.in](http://www.raj.nic.in)
- Symonds, m., 2000. The Next Revolution -A Survey of Government and The Internet. The Economist, June, 24, P.3
- Abdul Kalam, A.P.J. (2003), Citizen Centric E-Governance: Technology And Management Policy, Finance India, 17(4) ; P.1273-77
- [http://www.doitc.rajasthan.gov.in/\\_layouts/15/Doitc/User/index.aspx?LangID=English](http://www.doitc.rajasthan.gov.in/_layouts/15/Doitc/User/index.aspx?LangID=English)
- <http://www.rajasthan.gov.in/rajgovt/banners/e3.jsp>
- Michied Bockus, E-Governance and Developing Countries, Introduction and Expamples, April, 2001.
- [www.emitra.gov.in/aboutUs.jsp](http://www.emitra.gov.in/aboutUs.jsp)
- <http://www.it.iitb.ac.in/~prathabk/egovernance/egov.html>