



**CHETANA**  
International Journal of Education (CIJE)

Peer Reviewed/Refereed Journal  
ISSN : 2455-8279 (E)/2231-3613 (P)

Impact Factor  
SJIF 2026-8.584



Prof. A.P. Sharma  
Founder Editor, CIJE  
(25.12.1932 - 09.01.2019)

### ई-क्रांति एवं डिजिटल प्लेटफॉर्म

अशोक कुमार मीणा

सह आचार्य, राजनीति विज्ञान विभाग

सेठ आर.एल. सहरिया राजकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय कालाडेर, जयपुर

First draft received: 17.01.2026, Reviewed: 29.01.2026

Final proof received: 01.02.2026, Accepted: 05.02.2026

#### शोध सार

परम्परागत रूप से शासन का तात्पर्य "राजनीतिक व्यवस्था तथा उस शक्ति से है जो देश के आर्थिक, सामाजिक व राजनीतिक विकास के लिए उत्तरदायी है। यह सरकार की नीति-निर्माण, नीति संशोधन और नीति क्रियान्वयन की शक्ति है। शासन का सुन्दर, स्वच्छ अथवा आदर्श स्वरूप ही 'सुशासन' है।" प्रस्तुत शोध पत्र भारत में ई-क्रांति के स्वरूप, उसकी आवश्यकता, विभिन्न डिजिटल प्लेटफॉर्म, उनकी पारदर्शिता तथा उनकी विष्वसनीयता के विषय में एक विप्लेषण प्रस्तुत करता है।

**संकेताक्षर**— ई-क्रांति, डिजिटल लिटरेसी, डिजिटल इंडिया, सूचना प्रौद्योगिकी, सुशासन, एम-गवर्नेंस।

#### प्रस्तावना

सेवाओं की इलेक्ट्रॉनिक डिलीवरी— इसमें अनेक बिन्दुओं को शामिल किया गया है। ई-एजुकेशन के तहत सभी स्कूलों को ब्राडबैंड से जोड़ने, सभी स्कूलों (लगभग 2.5 लाख) को मुफ्त वाई-फाई की सुविधा मुहैया कराने और डिजिटल लिटरेसी (साक्षरता) कार्यक्रम की योजना है। किसानों के लिए रीयल टाइम कीमत की सूचना, नकदी कर्ज राहत भुगतान, मोबाइल बैंकिंग आदि की ऑनलाइन सेवा प्रदान करना स्वास्थ्य के क्षेत्र में ऑनलाइन मेडिकल परामर्शसलाह, रिकॉर्ड और सम्बन्धित दवाओं की आपूर्ति सहित मरीजों की सूचना से जुड़े एक्सचेंज की स्थापना करते हुए लोगों को ई-एक्थकेयर की सुविधा देना। न्याय के क्षेत्र में ई-कोर्ट, ई-पुलिस, ई-जेल, ई-प्रोसिक्यूशन की सुविधा, वित्तीय इंतजाम के मोबाइल बैंकिंग तथा माइक्रोएटीएम प्रोग्राम।

#### ई-क्रांति

इस कार्यक्रम के तहत सूचना और दस्तावेजों तक ऑनलाइन पहुंच कायम की जाएगी। इसके लिए ओपन डाटा प्लेटफॉर्म मुहैया कराया जाएगा, जिसके माध्यम से नागरिक सूचना तक आसानी से पहुंच सकेंगे। नागरिकों तक सूचनाएं मुहैया कराने के लिए सोशल मीडिया और वेब आधारित मंचों पर सक्रिय रहेगा। साथ ही नागरिकों और सरकार के बीच दोतरफा संवाद की व्यवस्था कायम की जाएगी।

**इलेक्ट्रॉनिक्स विनिर्माण: इलेक्ट्रॉनिक्स क्षेत्र में आत्मनिर्भरता**— इलेक्ट्रॉनिक्स क्षेत्र से जुड़ी तमाम चीजों का निर्माण देश में ही किया जाएगा। इसके तहत 'नेट जीरो इवोटर्स' का लक्ष्य निर्धारित किया गया है, ताकि 2024 तक इलेक्ट्रॉनिक्स के मामले में आत्मनिर्भरता हासिल की जा सके। इसके लिए आर्थिक नीतियों से सम्बन्धित बदलाव भी किए जाएंगे फैंब-लेस डिजाइन, सेट-टॉप बाक्स, वी सेट, मोबाइल, उपभोक्ता एवं मेडिकल इलेक्ट्रॉनिक्स, स्मार्ट एनर्जी मीटर्स, स्मार्ट कार्ड व माइक्रो एटीएम आदि को बढ़ावा दिया जाएगा।

#### रोजगारपरक सूचना प्रौद्योगिकी

देशभर में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रसार से रोजगार के अधिकांश प्रारूपों में इसका इस्तेमाल बढ़ रहा है। इसलिए इस प्रौद्योगिकी के अनुरूप कार्यबल तैयार करने को प्राथमिकता दी जाएगी। कौशल विकास के मौजूदा कार्यक्रमों को इस प्रौद्योगिकी से जोड़ा जाएगा संचार सेवाएं मुहैया कराने वाली कम्पनियां ग्रामीण कार्यबल को उनकी अपनी जरूरतों के मुताबिक

प्रशिक्षित करेगी। गांवों व छोटे शहरों में लोगों को आई.टी. से जुड़ी नौकरियों के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा। आई.टी. सेवाओं से जुड़े कारोबार के लिए लोगों को प्रशिक्षित किया जाएगा। इसके लिए दूरसंचार विभाग को नोडल एजेंसी बनाया गया है।

#### अर्ली हार्वेस्ट प्रोग्राम

डिजिटल इण्डिया कार्यक्रम को लागू करने के लिए पहले कुछ बुनियादी ढांचा बनाना होगा यानि इसकी पृष्ठभूमि तैयारी करनी चाहिए।

#### निगरानी एवं स्वरूप

प्रधानमंत्री की अध्यक्षता वाली समिति इस कार्यक्रम की निगरानी करेगी। आर्थिक मामलों की कैबिनेट समिति परियोजनाओं के लिए मंजूरी प्रदान करेगी, एक डिजिटल इण्डिया परामर्श समूह का गठन होगा, जिसकी अध्यक्षता संचार व आई.टी. मंत्री करेंगे, कैबिनेट सचिव की अध्यक्षता में एक शीर्ष समिति का गठन किया जाएगा।

#### डिजिटल इण्डिया की मॉनीटरिंग कमेटी के सदस्य

- प्रधानमंत्री (अध्यक्ष)
- वित्त मंत्री
- सूचना प्रसारण मंत्री
- शहरी एवं ग्रामीण विकास मंत्री
- मानव संसाधन विकास मंत्री
- स्वास्थ्य मंत्री
- विशेष आमंत्रित सदस्य
- प्रधानमंत्री के प्रधान सचिव
- कैबिनेट सचिव
- व्यय, योजना, दूरसंचार विभाग और डाक विभाग के सचिवों
- प्रदेश सचिव और राज्यपाल

## स्वरूप

इसके तहत कम-से-कम 10 महत्वपूर्ण मंत्रालयों में मुख्य सूचना अधिकारी (सीआईओ) का पद बनाएगी, ताकि विभिन्न ई-गवर्नेंस परियोजनाएँ डिलाइन, विकसित और तेजी से क्रियान्वित की जा सकें। इसके अलावा इलेक्ट्रॉनिक्स व आई.टी. विभाग (डिप्टी) विभाग के भीतर आवश्यक वरिष्ठ पदों का सृजन करेगा जिससे कार्यक्रम का प्रबंधन किया जा सके।

## डिजिटल इण्डिया का कार्यक्षेत्र

- मुख्य सुविधा के रूप में हाई स्पीड इंटरनेट सभी ग्राम पंचायतों में उपलब्ध कराया जाएगा।
- अनोखी, आजीवन, ऑनलाइन और प्रमाणन योग्य डिजिटल पहचान।
- मोबाइल फोन और बैंक एकाउंट व्यक्तिगत स्तर पर डिजिटल और वित्तीय रूप में।
- भागीदारी में समर्थ बनाएंगे।
- स्थानीय स्तर पर सामान्य सेवा केन्द्र तक आसान पहुंच।
- देश में सुरक्षित साइबर स्पेस।
- इलेक्ट्रॉनिक और कैशलेस वित्तीय लेन-देन।
- सबको डिजिटल साक्षर बनाना।
- सभी डिजिटल संसाधन सबको सुगम-सुलभ कराना।
- सभी सरकारी कागजातध्रमाण-पत्र क्लाउड पर उपलब्ध कराए जाएंगे।
- बदलाव के लिए प्रौद्योगिकी के केन्द्रीय स्तर पर रखना।

डिजिटल इंडिया की परिकल्पना केंद्र सरकार के अनेक मंत्रालयों और विभागों को साथ लाते हुए प्रौद्योगिकी समर्थित विकास का व्यापक लक्ष्य पूरा करने के लिए की गई है। इसे भारत सरकार द्वारा क्रियान्वित किया जा रहा है।

ई-क्रांति का विजन है- 'सरकार के रूपांतरण के लिए ई-गवर्नेंस का रूपांतरण।' देश में सुशासन (गुड गवर्नेंस) और मोबाइल गवर्नेंस सरकार की वरीयता है और इस सिलसिले में ई-क्रांति की बड़ी महत्वपूर्ण भूमिका है। मार्च 2015 में केंद्रीय मंत्रिमंडल ने ई-क्रांति के निम्न प्रमुख सिद्धांत निर्धारित किए थे-

- सरकारी सेवाओं का रूपांतरण हो, न कि उन्हें नए रूप में पेश कर दिया जाना (ट्रांसलेशन)। सेवाएं अलग-अलग न उपलब्ध हों बल्कि एकीकृत रूप से दी जाएं।
- सरकारी प्रक्रियाओं की रि-इंजीनियरिंग हो, यानी कि उन्हें आधुनिक समय की जरूरतों के लिहाज से नए सिरे से तैयार किया जाए।
- सरकारी विभागों को आवश्यकतानुसार सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का ढाँचा उपलब्ध कराया जाए (कनेक्टिविटी, क्लाउड, मोबाइल प्लेटफॉर्म आदि)।
- क्लाउड बाइ डिफॉल्ट, यानी कि अपने लचीलेपन, गति और कम कीमत के कारण क्लाउड को प्रधानता दी जाए। इंटरनेट पर मौजूद तकनीकी ढाँचे और सेवाओं का प्रयोग प्रधानता के साथ किया जाए।
- 'मोबाइल फर्स्ट' यानी सेवाएं देने के सभी माध्यमों को इस तरह से डिजाइन या रिडिजाइन किया जाए कि वे मोबाइल फोन के जरिए सेवाओं की डिलीवरी कर सकें। मिशन मोड परियोजनाओं को जल्दी मंजूरी देने का तंत्र विकसित हो।
- ई-गवर्नेंस की परियोजनाएँ लागू करते समय इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय की तरफ से निर्धारित मानकों (स्टैंडर्ड्स) का पालन किया जाए। ऐसा नहीं कि

जिसने चाहा, जैसे चाहा, अपना ई-गवर्नेंस एप्लीकेशन बना लिया और सेवा देना शुरू कर दिया।

- ई-गवर्नेंस से जुड़ी सभी सूचनाएं और सेवाएं अंग्रेजी ही नहीं बल्कि भारतीय भाषाओं में भी उपलब्ध हों।

इन सिद्धांतों के आने से ई-गवर्नेंस के क्षेत्र में आने वाली योजनाओं, परियोजनाओं, कार्यक्रमों, पहलों आदि को एक सार्थक, सुपरिभाषित, समानतापूर्ण, उद्देश्यपूर्ण तथा परिणामोन्मुखी दायरे में रखना संभव हो गया है। नतीजतन, आज यह कहा जा सकता है कि ई-प्रशासन (ई-गवर्नेंस) इलेक्ट्रॉनिक साधनों के माध्यम से सरकारी सेवाएं प्रदान करने और प्रबंधित करने का एक तंत्र है और एक स्मार्ट (सरल, नैतिक, जवाबदेह, जिम्मेदार और पारदर्शी) सरकार सुनिश्चित करने में मदद करता है।

डिजिटल इंडिया कार्यक्रम की शुरुआत के समय सरकार की जो परिकल्पना थी, उस पर हम एक नजर डालेंगे तो पाएंगे कि हम पूर्व-निर्धारित लक्ष्यों की दिशा में अच्छी प्रगति कर रहे हैं (कटारिया: 2021, 95)। सन् 2015 में प्रौद्योगिकी के माध्यम से सरकारी क्षेत्र में सुधार के लिए निम्न मार्गदर्शक सिद्धांतों का जिक्र किया गया था, जो यह समझने के लिए पर्याप्त है कि आज इन क्षेत्रों में काफी काम हो चुका है या हो रहा है।

## फॉर्म सरलीकरण

सरकारी कार्यालयों में दाखिल किए जाने वाले फॉर्मों को सरल बनाया जाना चाहिए और केवल न्यूनतम तथा आवश्यक जानकारी एकत्र की जानी चाहिए। आज न केवल डिजिटल माध्यमों से फॉर्म लिए जाने लगे हैं बल्कि इस प्रक्रिया में उनका काफी सरलीकरण भी हुआ है (गुप्ता, डी. एन.: 2018, 247)।

## ई-ताल

ई-ताल मिशन मोड परियोजनाओं सहित राष्ट्रीय और राज्य स्तरीय ई-गवर्नेंस परियोजनाओं के ई-लेनदेन आंकड़ों के प्रसार के लिए एक वेब पोर्टल है। यह लगभग वास्तविक समय के आधार पर समय-समय पर वेब आधारित अनुप्रयोगों से लेन-देन के आँकड़े प्राप्त करता है (गुप्ता, डी. एन.: 2018, 312)। ई-ताल विभिन्न ई-गवर्नेंस परियोजनाओं द्वारा किए गए लेन-देन का त्वरित दृश्य देने के लिए सारणीबद्ध और ग्राफिकल रूप में लेन-देन की गणना का त्वरित विश्लेषण प्रस्तुत करता है।

ऑनलाइन आवेदन और ट्रेकिंग विभिन्न सेवाओं के लिए आवेदन ऑनलाइन प्राप्त किए जाने चाहिए और उन पर कहीं तक अमल हुआ है, इसे ट्रैक करने की सुविधा होनी चाहिए। आज काफी हद तक ये सेवाएं साकार हो चुकी हैं।

## ऑनलाइन भंडार

प्रमाणपत्र, शैक्षिक डिग्री, पहचान दस्तावेज आदि सामग्री को ऑनलाइन सहेजना अनिवार्य किया जाना चाहिए ताकि नागरिकों को आवश्यकतानुसार इन दस्तावेजों को भौतिक रूप में प्रस्तुत करने की आवश्यकता न हो। डिजिटल, एम-परिवहन और ऐसे ही कई अन्य एप्लीकेशन तथा ऑनलाइन सुविधाओं से हम परिचित हैं (कौर, गुरमहर्: 2019, 92)।

सेवाओं और प्लेटफॉर्मों का एकीकरण- भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई), पेमेंट गेटवे, मोबाइल सेवा प्लेटफॉर्म, ओपन एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (एपीआई) और मिडलवेयर (जैसे नेशनल और स्टेट सर्विस डिलीवरी गेटवे) के माध्यम से डेटा साझा करना, नागरिकों और व्यवसायों को सेवाओं की एकीकृत सुविधा प्रदान करना आदि अनिवार्य किया जाना चाहिए। जिस तरह से चुटकियों में आज अनेक सरकारी सेवाएं तथा दूरसंचार सेवाएं आदि मिलने लगी हैं, आकर सेवाओं आदि के साथ आधार, बैंक खातों तथा पेन कार्ड आदि का तालमेल हो चुका है, उससे स्पष्ट है कि हम अच्छी रफ्तार से क्रियान्वयन की दिशा में आगे बढ़े हैं।

## इलेक्ट्रॉनिक रूपों में जानकारी

सभी डेटाबेस और जानकारी इलेक्ट्रॉनिक रूप में होनी चाहिए न कि मैनुअल लगातार समस्याओं की पहचान करने और उनका समाधान करने के लिए डेटा का इस्तेमाल किया जाना चाहिए और इस डेटा के स्वचालित ढंग से संग्रहण, विश्लेषण और आवश्यकतानुसार कार्रवाई के लिए सूचना प्रौद्योगिकी की सुविधाओं का प्रयोग किया जाना चाहिए। इस

दिशा में नीति आयोग और सांख्यिकी तथा कार्यक्रम क्रियान्वयन मंत्रालय ने अनेक महत्वपूर्ण पहलें की हैं, न सिर्फ सरकारी स्तर पर बल्कि निजी क्षेत्र को साथ लेकर भी काम किया जा रहा है (कौर, गुरमहर्: 2019, 92)। ई-गवर्नेंस परियोजनाओं की सफलता का परिणाम बेहतर सरकार या सुशासन में दिखाई दे रहा है, जो इसका वास्तविक लक्ष्य भी है।

### मोबाइल गवर्नेंस

डिजिटल इंडिया के नौ स्तंभों में से एक ई-क्रांति सिद्धांत के तहत केंद्र सरकार ने 'मोबाइल फर्स्ट' को अहम स्थान दिया है। भारत सरकार की ई-गवर्नेंस योजनाओं का एक महत्वपूर्ण घटक 'एम-गवर्नेंस' है जिसके बारे में प्रधानमंत्री ने सन 2015 में मजाक में कहा था कि एम गवर्नेंस का मतलब 'मोदी गवर्नेंस' नहीं है बल्कि मोबाइल गवर्नेंस है।

देश भर में स्मार्टफोनों की बढ़ती लोकप्रियता और मोबाइल डेटा कनेक्टिविटी की आसान पहुँच के कारण मोबाइल गवर्नेंस के लिए स्थितियाँ बहुत अनुकूल हैं। उम्मीद के अनुसार, एम-गवर्नेंस ने शासन के दो हितधारकों के बीच की दूरी को कम करने में तेजी से प्रभावी और विवेकपूर्ण भूमिका निभानी शुरू कर दी है और ये हैं—सरकार और लोग।

एम-गवर्नेंस, जो ई-गवर्नेंस का एक भाग घटक या सबसेट है, देश में हर दरवाजे तक पहुँचने के सरकार के दृष्टिकोण को साकार करने के लिए एक प्रभावी साधन के रूप में उभरा है। फिनटेक की प्रभावशाली सफलता इस बात का उदाहरण है कि कैसे इंटरनेट की अद्भुत शक्ति के सहयोग से मोबाइल फोन उपकरण हमारे ई-गवर्नेंस के सपनों को साकार करने में शक्तिशाली और प्रभावशाली भूमिका निभा सकते हैं (माहेश्वरी: 2013, 25)

सरल शब्दों में कहा जाए तो मोबाइल गवर्नेंस का मतलब है मोबाइल उपकरणों, विशेष रूप से स्मार्टफोन के माध्यम से उपलब्ध कराई जाने वाली ई-गवर्नेंस। इंटरनेट से जुड़ा मोबाइल उपकरण सरकारी सेवाएं प्रदान करने की दिशा में पेश आने वाली कुछ सबसे पेचीदा चुनौतियों और समस्याओं का जवाब है।

भारत एम-गवर्नेंस के सफल कार्यान्वयन के लिए सबसे अच्छा पात्र है क्योंकि देश में एक तरफ राष्ट्रव्यापी मोबाइल-इको सिस्टम की असाधारण वृद्धि और दूसरी तरफ, ई-गवर्नेंस तंत्र द्वारा सामना की जाने वाली चुनौतियाँ हैं। देश भर में पीसी की पहुँच अभी काफी कम है चूंकि ब्रॉडबैंड इंटरनेट कनेक्टिविटी की उपलब्धता सीमित है जबकि दूसरी तरफ, हमारे भौतिक बुनियादी ढांचे की सीमाएं (निरंतर बिजली आपूर्ति सहित) हैं और हमारी बड़ी ग्रामीण आबादी के लिए सरकारी सेवाओं को पाने हेतु भौतिक रूप से पहुँचना एक दुष्कर कार्य है (माहेश्वरी: 2013, 62)। इंटरनेट से जुड़े पीसी और कियोस्क के विकल्प के रूप में मोबाइल उपकरणों की भूमिका महत्वपूर्ण हो गई है और इसमें अभी काफी विस्तार की संभावनाएं हैं।

आज देश की अधिकांश आबादी सरलता से अपने मोबाइल फोन के जरिए वित्तीय तथा अन्य सेवाओं का इस्तेमाल कर रही है (महीपाल: 2008, 7)। आरोग्य सेतु, डिजिलॉकर, ई-पाठशाला, एमआधार, एम परिवहन, पासपोर्ट सेवा, माइ गव और पीएमओ इंडिया जैसे मोबाइल एप्लीकेशनों ने एम-गवर्नेंस की उपयोगिता को सिद्ध किया है। अब 'उमंग' के रूप में ऐसी पहल की गई है जो केंद्र तथा राज्यों के स्तर पर दी जा रही अनगिनत सरकारी सेवाओं को एक ही मोबाइल ऐप के जरिए प्रदान करने का मंच है।

### उमंग ऐप (Unified Mobile Application for New&age Governance)

यह भारत सरकार का एक नि:शुल्क मोबाइल ऐप है (मुखर्जी: 2020, 11)। ये एक बहुदेशीय ऐप है जिसके जरिए यूजर्स कई तरह की सरकारी सुविधाओं का लाभ सिर्फ एक क्लिक पर उठा सकते हैं। भारत में मोबाइल गवर्नेंस की दृष्टि से ये ऐप सर्वोत्तम है। उमंग ऐप के माध्यम से भारतीय नागरिकों को केंद्र से लेकर स्थानीय सरकारी निकायों तक की अखिल भारतीय ई-गवर्नेंस सेवाओं का उपयोग करने के लिए एकल मंच प्रदान किया गया है (मुखर्जी: 2020, 167)। यहां डिजिटल पेंमेंट से लेकर कई तरह की योजनाओं जैसे कि इनकम टैक्स रिटर्न, आधार कार्ड सर्विस, ईपीएफओ जीवन प्रमाण सहित कई सरकारी सेवाओं का लाभ उठाया जा सकता है।

उमंग ऐप को इलेक्ट्रॉनिक और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय और नेशनल ई-गवर्नेंस डिविजन द्वारा विकसित किया गया है। इस ऐप के माध्यम से

भारत के नागरिक विभिन्न सेवाओं को एक प्लेटफॉर्म पर प्राप्त कर सकते हैं (यादव और गौतम: 2015, 182)। इस ऐप के संचालन से देश के नागरिकों को विभिन्न सेवाओं का उपयोग करने के लिए किसी भी सरकारी कार्यालय में जाने की आवश्यकता नहीं पड़ेगी जिससे कि समय और पैसे दोनों की बचत के साथ-साथ प्रणाली में पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सकेगी।

भारत एक शक्तिशाली देश बनने की राह पर है। यह इस बात पर भी निर्भर करता है कि देश की विकास दर में किस रफ्तार से बढ़ोतरी हो रही है। भारत सरकार इस दिशा में कई सारे काम कर रही है। कई योजनाएं चलाई जा रही हैं ताकि देश के साथ नागरिकों को भी तरक्की हो सके। इतना ही नहीं, सरकार अपने सरकारी दफतरों में भी कामकाज करने के तौर-तरीके बदलने में लगी हुई है। साथ ही, काम की रफ्तार को और बढ़ाने की जरूरत है। एक समय था जब सरकारी दफतर में काम करवाने के लिए लोगों को कई हफ्तों सरकारी दफतरों के चक्कर काटने पड़ते थे। लेकिन डिजिटल तकनीक से स्थिति में काफी बदलाव आया है और देश में ई-गवर्नेंस की मदद से सरकारी कामों में खूब तेजी आई है।

### निहितार्थ

हम पिछले कई वर्षों से यह महसूस कर रहे हैं कि सूचनाओं के संप्रेषण से लोगों के जीवन में बदलाव आया है। लोग अपने अधिकारों के प्रति सजग हुए हैं आम जनता के हित के केंद्र और राज्य सरकारों की बहुत सारी कल्याणकारी योजनाएं चल रही हैं (राजस्थान पत्रिका, 2022, 2)। कोशिश यही है कि समाज के सबसे हाशिए पर बैठे लोगों के जीवन में बदलाव आए। हालांकि भ्रष्टाचार एवं लाल फीताशाही के कारण और अपने अधिकार के विषय में सूचना के अभाव के कारण लोगों को इसका वास्तविक लाभ नहीं मिल पा रहा है। ज्यादातर पैसा उन लोगों तक नहीं पहुंचा जोकि इसके हकदार है।

यदि सूचनाओं को डिजिटल कर दिया जाए और संप्रेषण को आसान बना दिया जाए तो सरकार की विभिन्न कल्याणकारी योजनाओं के विषय में लोगों को जानकारी होगी (राव: 2017, 91)। ग्राम पंचायत में चलाए जाने वाले विभिन्न कार्यक्रमों जैसे मनरेगा, इंदिरा आवास योजना, सार्वजनिक वितरण प्रणाली, मध्याह्न भोजन आदि कई ऐसी योजनाएं हैं जो गांवों में चलाई जाती हैं। शिक्षा से लेकर गरीबी उन्मूलन तक विकास की 29 ऐसी योजनाएं हैं जिन्हें लागू करने के लिए हम पंचायतों पर निर्भर हैं। देश में ग्रामीण तभी इन योजनाओं का लाभ उठा पाएंगे, जब उन्हें अधिकारों जानकारी होगी (राव: 2017, 97)। ई-गवर्नेंस सुशासन का महत्वपूर्ण घटक है (राव: 2019, 104-106)। भारत में ई-गवर्नेंस के माध्यम से सुशासन लाने की दिशा में केंद्र सरकार द्वारा पिछले कुछ सालों में कई कदम उठाए गए हालांकि उनमें अप्रत्याशित तेजी तथा सफलता कोविड महामारी के बाद ही देखने को मिली। ऑनलाइन की मजबूरी ने कई नवाचार और स्टार्टअप के आगे बढ़ने के लिए माहौल पैदा किया जिससे भारत सरकार के डिजिटल भारत, सुशासन और आत्मनिर्भर भारत के आह्वाण को नया आगाज मिला। आज भारत विश्व मंच पर नए आत्मनिर्भर भारत के रूप में खड़ा है और निसंदेह भारत सरकार के विजन से ही भारत इस मुकाम पर पहुंचा है (राव: 2019, 82)।

भारत सरकार के पिछले कुछ साल रिफॉर्म, परफॉर्म, ट्रांसफॉर्म अर्थात सुधार प्रदर्शन और परिवर्तन पर आधारित रहे हैं। लाभ के अंतिम छोर तक सुपुर्दगी में सुधार लाने और देशभर में विकास के नतीजों को बढ़ाने के लिए सभी क्षेत्रों में ऐतिहासिक नीतियों और पहलों को लागू किया गया है (रॉय: 2019, 86) नीतियों में बुनियादी ढांचे में सुधार, स्वास्थ्य सुविधाओं में किसानों के कल्याण को सुनिश्चित करने और हाशिए पर रहने वालों की सुरक्षा पर ध्यान केंद्रित किया गया है।

पीएम जन धन योजना के तहत करोड़ों लोगों को औपचारिक बैंकिंग क्षेत्र में लाया गया, जिससे लाभार्थियों को प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण (डीबीटी) सीधे उनके खाते में प्राप्त होने लगा है जिससे सिस्टम में पारदर्शिता आई है और भ्रष्टाचार पर लगाम कसने में मदद मिली है (रॉय 2019, 89)। पीएम किसान जैसी पहल से देशभर में करोड़ों किसानों को हर साल 6,000 रुपये डीबीटी के तहत सीधे खाते में प्राप्त हो रहे हैं। पीएम फसल बीमा योजना के तहत बीमा दावों के लिए आज ड्रॉन तकनीक का सहारा लिया जा रहा है और ई-नाम पहल के जरिए किसानों को अपनी फसल के उचित दाम दिलाने की दिशा में सार्थक कदम बढ़ाए गए हैं (रॉय: 2019, 94-96)।

भारत आज दुनिया में सबसे बड़े और सबसे तेज टीकाकरण अभियान का साक्षी है। दुनिया में पहली बार पूरे टीकाकरण अभियान को डिजिटल किया गया (सक्सेना: 2004, 2)। इसके अलावा, स्वास्थ्य सेवा को आर्थिक विकास के एक महत्वपूर्ण स्तंभ के रूप में बेचते हुए सरकार ने दुनिया की सबसे बड़ी बीमा कवरेज योजना— आयुष्मान भारत योजना शुरू की, जिससे करोड़ों नागरिकों को लाभ पहुँच रहा है। ई-संजीवनी ई-अस्पताल, टेलीमेडिसिन जैसी तकनीक आधारित सरकारी सुविधाओं से आज के दूर-दराज के भागों में रहने वाले नागरिकों तक भी स्वास्थ्य परामर्श जैसी सुविधाएँ ऑनलाइन देना संभव हो पाया है (राजस्थान पत्रिका, 2023, 9)।

डिजिटल इंडिया पहल के माध्यम से डिजिटलीकरण पर ध्यान केंद्रित करते हुए कर दाखिल करने बीमा दावों और सरकारी कागजी कार्रवाई जैसी प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित एवं सरल बनाया गया है।

### माईगव (MyGov)

माईगव नागरिकों को सरकार से जोड़ने वाला मंच है जिसे सहभागी शासन की सुविधा के लिए विकसित किया गया है। जुलाई 2022 में 'मेरी पहचान' नामक राष्ट्रीय एकल साइन ऑन प्लेटफॉर्म शुरू किया गया है ताकि नागरिकों को सरकारी पोर्टलों तक आसानी से पहुँच प्रदान की जा सके। इसी तरह नागरिकों को पात्रता आधारित सेवाओं का लाभ उठाने में सुविधा प्रदान करने के लिए 'माईस्क्रीम' मंच आरंभ किया गया है।

डिजिटल सार्वजनिक दस्तावेजों की कागज रहित उपलब्धता की सुविधा प्रदान कर रहा है। वहीं दीक्षा एक राष्ट्रीय स्तर का शैक्षिक मंच है जो छात्र और शिक्षकों को देश के लिए बड़े पैमाने पर अध्ययन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक साझा मंच में भाग लेने, योगदान करने और लाभ उठाने में मदद करता है।

यूआईडीएआई (आधार) द्वारा अपनाई गई सर्वोत्तम प्रथाओं और हाल की पहलों को साझा करने से सुशासन पर जबर्दस्त प्रभाव पड़ा है। आधार के लाभों से न केवल राज्य की मौद्रिक बचत हुई है, बल्कि जिम्मेदार व्यवहार, पारदर्शिता और सरकार की विभिन्न योजनाओं के लाभों का देश के अंतिम व्यक्ति तक तेजी से वितरण को भी बढ़ावा मिला है (संगिता: 2021, 382)। आधार देश के सबसे बड़े नवोन्मेष में से एक सिद्ध हुआ है। भारत में लगभग सभी वयस्कों को आधार मिल चुका है। कुल आबादी का लगभग 94 प्रतिशत इसके दायरे में आ गया है।

यूआईडीएआई विभिन्न सत्यापनों के जरिये एक दिन में सात करोड़ से अधिक बार नागरिकों के उपयोग में आता है। आधार भारत के डिजिटल सार्वजनिक बुनियादी ढांचे का मूल आधार बन गया है जिसने डिजिटल विभाजन को पाट दिया है, ई-केवाईसी सेवाओं को सक्षम किया है, मोबाइल के माध्यम से दरवाजे पर बैंकिंग सेवा प्रदान की है और सरकार की विभिन्न कल्याणकारी योजनाओं के जरूरतमंद और योग्य लाभार्थियों के बैंक खातों में सीधे नकद अंतरण की सुविधा प्रदान की है। इस दिशा में की गई नई पहलें लागू हो जाने के बाद इसके ऑफलाइन सत्यापन का इस्तेमाल बढ़ेगा तथा आधार के ऐच्छिक उपयोग के जरिए नागरिकों को अपनी इच्छा से सेवाएँ लेने की स्वतंत्रता हो जाएगी।

संक्षेप में ई-गवर्नेंस ही सुशासन का भविष्य है और यह भारत का रूपांतरण एक पारदर्शी एवं डिजिटल रूप से सशक्त देश में करने संबंधी भारत सरकार के विजन के अनुरूप है (सिंह: 2017, 24)। सरकार भारत को डिजिटल रूप से एक सशक्त देश के रूप में रूपांतरित करने की दिशा में काम कर रही है और ग्रामीण भारत के प्रत्येक व्यक्ति को डिजिटल साक्षरता उपलब्ध कराकर ही इस लक्ष्य को प्राप्त किया जा सकता है (सिंह: 2017, 37)। ग्रामीण क्षेत्रों में स्थापित जन सेवा केंद्र (सीएससी) इस दिशा में काफी सहायनीय काम कर रहे हैं लेकिन इसके बावजूद हम लक्ष्य से काफी दूर हैं। डिजिटल साक्षरता के अलावा मूलभूत साइबर सुरक्षा अवधारणाओं में कौशल निर्माण की मांग भी कई गुना बढ़ गई है, जिस दिशा में तेजी से कार्य करने की जरूरत है।

2015 में तत्कालीन प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने जब डिजिटल इंडिया कार्यक्रम का शुभारंभ किया तब उन्होंने कहा था— "मैं इस डिजिटल इंडिया का सपना देखता हूँ जहाँ पर तेज-रफ्तार डिजिटल हाइवे देश को एक कर रहे हों, 1.3 अरब कनेक्टेड भारतीय नवाचार में जुटे हों और टेक्नोलॉजी यह सुनिश्चित कर रही हो कि नागरिकों और सरकार के बीच संपर्क का माध्यम भ्रष्ट न किया जा सके (सिंह: 2017, 95)।"

प्रधानमंत्री की इस टिप्पणी में अनेक संदेश छिपे हुए हैं। सबसे पहला यह कि भारत डिजिटल इंडिया में तब्दील हो। दूसरा, देश भर में तेज रफ्तार डिजिटल हाइवे हो यानी कि इंटरनेट तथा संचार कनेक्टिविटी का जाल बिछा हुआ हो। तीसरे, 1.3 अरब भारतीय न सिर्फ इंटरनेट तथा संचार सेवाओं से जुड़े हुए हों बल्कि नवाचार पर ध्यान केंद्रित कर रहे हों। चौथा संदेश यह कि टेक्नोलॉजी इस देश में सरकार तथा नागरिकों के बीच संपर्क का एक माध्यम तैयार करे। पाँचवा संदेश यह है कि हम ऐसी व्यवस्था तैयार करें जिसे भ्रष्ट न किया जा सके अर्थात् नागरिक विचौलियों तथा भ्रष्टाचारियों के हाथों पड़े बिना सरकार से संपर्क कर सकें तथा अपना काम पूरा करवा सकें। स्पष्ट है कि भारतीय प्रधानमंत्री एक आधुनिक, डिजिटल, नवाचारोन्मुख समाज का सपना देख रहे हैं। वे तकनीक आधारित प्रगति की ओर निगाहें लगाए हुए हैं और सरकार तथा लोगों के बीच की दूरी समाप्त करने के साधन के रूप में ई-गवर्नेंस की कल्पना कर रहे हैं।

आज आठ साल बाद हम आज के भारत पर दृष्टि डालते हैं तो वह उसी दिशा में कदम बढ़ाता हुआ प्रतीत होता है, जैसा कि प्रधानमंत्री ने अपने भाषण में संकेत दिया था। डिजिटल इंडिया का सपना साकार होने को है। वहीं ई-गवर्नेंस का मॉडल अपनी जगह पर स्थापित करने के प्रयास जारी हैं। सरकार तथा नागरिकों के बीच मौजूद दूरियाँ भी कम हुई हैं (सिन्हा: 2022, 15)। इंटरनेट, मोबाइल फोन और गाँव-गाँव, शहर-शहर में फैले सरकारी सेवा प्रदाताओं (कियोस्क) के जरिए लोग पहले की तुलना में ज्यादा आसानी से सरकारी सेवाओं का इस्तेमाल कर पा रहे हैं। प्रक्रियाएँ सरल हुई हैं तथा पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ी है।

### डिजिटल इंडिया का बढ़ता दायरा

भारत का डिजिटल इंडिया अभियान आज एक वैश्विक सफलता के रूप में देखा जा रहा है। हालाँकि भारत पहले भी सॉफ्टवेयर और सेवाओं के क्षेत्र की बड़ी विश्व शक्ति माना जाता रहा है लेकिन डिजिटल इंडिया ने सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में छितराई हुई सेवाओं और ढाँचे को सुसंगठित, आधुनिक और सुव्यवस्थित बनाने की दिशा में योगदान दिया है। यह प्रक्रिया जारी है किंतु डिजिटल इंडिया की बढौलत जैसा तकनीकी रूपांतरण देश में देखने को मिल रहा है, उसमें सरकार और निजी क्षेत्र की बहुत सारी सेवाएँ डिजिटल माध्यमों से आम आदमी की पहुँच में आ गई हैं।

इसने प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हमारी मौजूदा कामयाबियों तथा मजबूतियों को सुरक्षित करने का अनुशासन दिया है और दूसरी तरफ, नए एवं अछूते क्षेत्रों में कदम बढ़ाने की महत्वाकांक्षा पैदा की है। भारत की अर्थव्यवस्था में सूचना प्रौद्योगिकी का योगदान पहले भी महत्वपूर्ण था, जो आज और भी अधिक बढ़ गया है लेकिन सबसे बड़ी बात यह है कि सूचना क्रांति अब आम आदमी को सशक्त बनाने की स्थिति में आ गई है (श्रीनिवास: 2017, 143)।

किसी भी बड़ी प्रौद्योगिकी की सबसे बड़ी ताकत का आकलन इसी बात से होना चाहिए कि वह सामान्य नागरिक को कितना लाभान्वित कर रही है। यदि उसके लाभ समाज के एक वर्ग तक ही सीमित रहेंगे तो उससे देश की आर्थिक-सामाजिक सेहत पर कोई विशेष फर्क नहीं पड़ेगा। डिजिटल इंडिया अभियान उस लिहाज से एक दूरदर्शितापूर्ण तथा सामयिक नजरिए को अभिव्यक्त करता है।

राष्ट्रीय ऑप्टिकल फाइबर नेटवर्क जैसी सरकारी पहल से लेकर रिलायंस जियो जैसे निजी उपक्रमों ने इसे आम आदमी तक पहुँचाने में अच्छी भूमिका निभाई है (श्रीनिवास: 2017, 197)। डिजिटल इंडिया को तो भारत के इतिहास की सबसे सफल तकनीकी पहलों में गिना जा सकता है जिसकी कामयाबी में जैम (जन धन बैंक खाते, आधार विशिष्ट पहचान और मोबाइल फोन) ने बुनियादी भूमिका निभाई है।

अक्तूबर 2022 में हमारे यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) ने 7.3 अरब मासिक डिजिटल वित्तीय लेनदेन की संख्या को छू लिया था जिनके जरिए 12 लाख 11 हजार 582 करोड़ से भी अधिक के मासिक लेनदेन हुए। इस योजना से जुड़े बैंकों की संख्या से लेकर लेनदेन की संख्या और धन के आदान-प्रदान की मात्रा में लगातार बढ़ोतरी हो रही है। मौजूदा वित्तीय वर्ष में इसके जरिए एक हजार अरब डॉलर (1 ट्रिलियन डॉलर) का लेनदेन होने की उम्मीद है (राजस्थान पत्रिका, 2024, 11)।

जिस तरह से आम आदमी पेटिएम, फोन पे, रेजर पे और ऐसे ही दर्जनों दूसरे एप्स के जरिए सुगमता से पैसे का लेनदेन कर रहा है, जिस तरह से नेटबैंकिंग की सेवाएँ आम हो गई हैं, जिस तरह से लोगों की पहचान

को प्रमाणित करने में 'आधार' ने अद्वितीय योगदान दिया है वैसे ज्यादातर पश्चिमी देशों में भी दिखाई नहीं देता। आम आदमी हमारे आईटी ढाँचे के केंद्र में आ रहा है। जब यह प्रक्रिया पूरी तरह से संपन्न हो जाएगी और जब देश में तकनीकी मानस की प्रधानता होगी तब देश में कैसा डिजिटल कायाकल्प हो चुका होगा, उसकी कल्पना करना मुश्किल नहीं है।

#### उपसंहार

वर्तमान भारतीय सरकार देश को मिनिमम गवर्नमेंट, मैक्सिमम गवर्नेंस (न्यूनतम सरकार, अधिकतम कार्य) की दिशा में ले जाना चाहते हैं (राजस्थान पत्रिका, 2022, 12)। देश में एक सुदृढ़ और भरोसेमंद ई-गवर्नेंस तंत्र की स्थापना उस लिहाज से एक कालजयी कदम है। अब तक का अनुभव बताता है कि समूचे सरकारी तंत्र को एक तकनीकी ईको सिस्टम के तहत लाने और सरकार तथा नागरिक के बीच की दूरी समाप्त करने में ई-गवर्नेंस की भूमिका प्रशंसनीय है। किंतु बात यहीं तक सीमित नहीं है। न सिर्फ सरकारी तंत्र की भीतरी दूरियों सिमट रही हैं, साथ ही, सरकार और नागरिक के बीच की दूरियों भी सिक्कड़ रही हैं बल्कि सरकार और उद्योग के बीच भी दूरियों पाटने में मदद मिल रही है। संक्षेप में कहें तो ई-गवर्नेंस गुड गवर्नेंस का अनिवार्य घटक है।

भारतीयों के लिहाज से गुड गवर्नेंस का व्यापक अर्थ 'सुशासन' है। अधिकांश भारतीय काफी हद तक इसे रामराज्य की परिकल्पना से जोड़कर देखते हैं। ऐसी सरकार जिसके सभी संगठन नागरिकों के भले के एकमात्र उद्देश्य को आगे लेकर चल रहे हों।

दूसरी ओर 'गुड गवर्नेंस' शब्द वैश्विक स्तर पर प्रचलित है। इसे लोकतंत्र, नागरिक समाज, जन-भागीदारी, मानवाधिकारों, सामाजिक विकास और स्थायित्व (सस्टेनिबिलिटी) के साथ जोड़कर देखा जाता है (शर्मा: 2021, 97)। यह अपने आप में अकेले चलने वाली अवधारणा नहीं है बल्कि आर्थिक सुधारों और लोकतंत्र के साथ जोड़कर देखी जाने वाली अवधारणा है जो स्पष्ट करती है कि यह सिर्फ प्रक्रियात्मक तथा सोच के बदलावों तक सीमित नहीं है बल्कि देशों के आर्थिक विकास के साथ भी सीधा संबंध रखती है और सामाजिक विकास से भी इस संदर्भ में संयुक्त राष्ट्र के पूर्व महासचिव कोफी अन्नान का एक उद्धरण महत्वपूर्ण है- 'प्रयोग में गुड गवर्नेंस का मतलब है मानवाधिकारों तथा कानून के शासन के प्रति सम्मान, लोकतंत्र की मजबूती और सार्वजनिक प्रशासन में पारदर्शिता तथा क्षमता विकास।'

गुड गवर्नेंस के उद्देश्यों की ही तरह, ई-गवर्नेंस के अनगिनत लाभों में से एक यह है कि सरकारी सेवाएं पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से उपलब्ध हों। ई-गवर्नेंस की समावेशी, दोतरफा-संवादात्मक प्रणालियाँ लोगों को अपनी शिकायतों और समस्याओं को सरकार तक पहुँचाने की भी सुविधा देती है। आज माईगव (डलळवअ) जैसे सरकारी पोर्टलों पर देश भर से बड़े पैमाने पर लोगों के हजारों संदेश मिल रहे हैं। इन संदेशों को अधिकारियों द्वारा देखा जाता है और फिर आवश्यकतानुसार कार्रवाई की जाती है। नागरिकों को सरकार तक पहुँचने का एक शानदार जरिया मिल गया है (चोपड़ा: 2022, 9)। गुड गवर्नेंस में नागरिकों द्वारा राजनीतिक प्रक्रियाओं में स्वतंत्र तथा खुली भागीदारी की जाती है।

ई-गवर्नेंस न केवल सरकारी सेवाओं तक काफी हद तक सुविधाजनक और ऑन डिमांड पहुँच बनाती है बल्कि इस तंत्र के दोनों ओर (प्रदाता तथा प्राप्तकर्ता के स्तर पर) मूल्यवान वित्तीय संसाधनों को भी बचाती है। पिछले कुछ वर्षों में भारत में सूचना प्रौद्योगिकी के संदर्भ में एक सांस्कृतिक कायाकल्प भी दिखाई दिया है जब विकास प्रक्रिया के सबसे अंतिम छोर पर खड़ा इंसान भी किसी न किसी रूप में डिजिटल क्रांति से लाभान्वित हुआ है।

#### संदर्भ

- अरोड़ा, रमेश, चतुर्वेदी गीता (2021) "भारत में राज्य प्रशासन", आरबीएसए पब्लिशर्स, जयपुर, पृ.139
- दुबे, अशोक कुमार (2008) "21वीं शताब्दी में लोकप्रशासन", टाटा मैग्राहिल, नई दिल्ली, पृ.54
- दुबे, रमेश और शर्मा, हरिशचन्द्र (2003) "भारत में लोक प्रशासन", आर. बी. एस. ए. पब्लिशर्स, जयपुर, पृ.114
- दिल्लन, एच. एस. (2016) "लीडरशिप एंड ग्रुप्स इन साउथ इंडिया विलेजस प्रोग्राम इवेल्युएशन एंड आर्गेनाइजेशन", योजना आयोग, नई दिल्ली, पृ.34

नंदिता (2004) "एडमिनिस्ट्रेटिव रिफॉर्म इनशिष्टिवस एण्ड इम्पैक्ट (राजस्थान के संदर्भ में अध्ययन)", आलेख पब्लिशर्स, जयपुर, पृ.87

नारायण, इकबाल और माथुर, पी. सी. (सं.) (1967) "ओल्ड कंट्रोल एण्ड न्यू चैलेंजेज: एक रिपोर्ट ऑन दी पैटर्न ऑफ पंचायतीराज इंस्टीट्यूशन इन मद्रास, महाराष्ट्र, एण्ड राजस्थान", जयपुर राजस्थान यूनिवर्सिटी, डिपार्टमेंट ऑफ पॉलिटिकल साइंस, सेल फार एपलाईड रिचर्स इन रुरल एण्ड अरबन पॉलिटिक्स, जयपुर, पृ.54

पांडे, राम (1989) "पंचायतीराज", जयपुर पब्लिशिंग हाउस, जयपुर, पृ.5

महाचार्य, मोहित (1991) "गवर्नेंस रुरल इण्डिया", नई दिल्ली, पृ.67

भार्गव, बी. एस. (1979) "पंचायत राज सिस्टम एंड पॉलिटिकल पार्टिज", आशीष पब्लिशिंग हाउस, नई दिल्ली, पृ.247

मजूमदार, बी. बी. (1995) "प्रॉबलम्स ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन", पटना, पृ. 50-51

उपरोक्त, पृ.205

मजूमदार, राय चौधरी और दत्त (1948) "एन एडवांस्ड हिस्ट्री ऑफ इण्डिया", मैकमिलन, लन्दन, पृ.29

माहेश्वरी, एस. आर. (2013) "लोकल गवर्नमेंट इन इण्डिया", ओरियंट लॉगमेन लि., बम्बई, पृ.25

माहेश्वरी, एस. के. (2013) "दी इवोल्यूशन ऑफ इण्डियन एडमिनिस्ट्रेशन", लक्ष्मीनारायण अग्रवाल, आगरा, पृ.62

महीपाल (2008) "पंचायतीराज चुनौतियाँ एवं संभावनाएँ", नेशनल बुक ट्रस्ट, नई दिल्ली, पृ.7

मुखर्जी, मोहन (1982) "एडमिनिस्ट्रेटिव इवोल्यूशन इन राजस्थान", एसोसियेटेड पब्लिशर्स, न्यू देहली, पृ.1