

केन्द्र और राज्यों के स्तर पर ई-प्रशासन के विभिन्न प्रयासों की समीक्षा और लंबी चर्चाओं के बाद राष्ट्रीय ज्ञान आयोग ने ई-प्रशासन का अध्ययन करने के लिए नंदन नीलकेनी की अध्यक्षता में एक विशेष दल का गठन किया था। इस दल की रिपोर्ट पर योजना आयोग में चर्चा की गई और उसे संचार और सूचना टेक्नॉलॉजी मंत्री के सामने पेश किया गया। उसके बाद प्रशासनिक सुधार आयोग सहित अन्य हितधारकों के साथ कई बार चर्चा की गई। इन चर्चाओं के आधार पर राष्ट्रीय ज्ञान आयोग को विश्वास हो गया है कि ई-प्रशासन का संबंध सिर्फ इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना टेक्नॉलॉजी और बुनियादी ढाँचे से नहीं है, बल्कि यह प्रशासनिक सुधारों को साकार करने का एक शानदार अवसर है। राष्ट्रीय ज्ञान आयोग ने ई-प्रशासन के बारे में जो सिफारिशें की हैं, वो मोटेतौर पर प्रक्रियाओं और मानकों, बुनियादी व्यवस्थाओं और संगठन से जुड़ी हुई हैं:

1. कम्प्यूटर का इस्तेमाल शुरू करने से पहले सरकारी प्रक्रियाओं में फेर-बदल ज़रूरी है — इस समय ई-प्रशासन के सारे प्रयास मूल रूप से सदियों पुरानी प्रक्रियाओं को कम्प्यूटर में ढालने से जुड़ी हुई हैं। यह प्रक्रियाएँ ब्रिटिश राज्य के जमाने से चली आ रही हैं और जिन्हें भारत की नौकरशाही ने नई-नई परतें चढ़ाकर और उलझा दिया है। हर प्रक्रिया विभागीय सीमाओं और पहले से तय प्राथमिकताओं के दायरे में काम करती है। इसका मतलब यह हुआ कि हम जटिल और उलझी हुई प्रक्रियाओं को कम्प्यूटर में ढाल रहे हैं और इसलिए उनका उतना लाभ नहीं मिल पा रहा है, जितना मिलना चाहिए। सिर्फ मौजूदा प्रक्रियाओं को कम्प्यूटर में ढालने से खर्चा और बढ़ेगा, प्रक्रियाएँ जटिल होंगी, उनमें देरी होगी, और उलझन बढ़ेगी। राष्ट्रीय ज्ञान आयोग का मानना है कि भारत के इतिहास में पहली बार, ब्रिटिश राज को भुलाकर सरकारी प्रक्रियाओं में फेर-बदल करने और उन्हें आधुनिक ढाँचे में ढालकर 21वीं सदी का नया भारत बनाने का अनूठा अवसर अब हमारे हाथ लगा है। इसलिए यह ज़रूरी है कि सबसे पहले देश के आम नागरिक को केन्द्र में रखकर सरकारी प्रक्रियाओं में फेर-बदल किया जाए, और औपनिवेशिक विरासत में मिले बंधनों में बाँधने वाले और अविश्वास से भरे प्रशासन की जगह नागरिकों, कारोबार करने वालों, माल और सेवाएँ पैदा करने वालों और उनका इस्तेमाल करने वालों को बिना किसी परेशानी के सेवाएँ उपलब्ध कराई जाएँ। सरकारी

प्रक्रियाओं को इस तरह बदलने से सेवाएँ हासिल करने के लिए एक के बाद एक आने वाले चरणों की संख्या और उनमें लगने वाला समय बहुत कम हो जाएगा। इससे रिकॉर्ड आसानी से उपलब्ध होंगे, हर व्यक्ति के प्रदर्शन, जवाबदेही, कार्यकुशलता और उत्पादकता पर नज़र रखी जा सकेगी तथा नीतियों और प्रक्रियाओं में पारदर्शिता आएगी।

- 2. 10-20 महत्वपूर्ण प्रक्रियाएँ और सेवाएँ** — अगर हमें इन सुधारों का कुछ लाभ नागरिकों को तत्काल महसूस कराना है तो यह ज़रूरी है कि हम महत्वपूर्ण प्रक्रियाओं और सेवाओं को पहचान कर उन्हें सरल बनाएँ। हम शुरू में ऐसी 10-20 प्रक्रियाओं से शुरुआत कर सकते हैं, जो फिलहाल बहुत जटिल हैं, लालफीताशाही में उलझी हुई हैं और जिनके कारण अनावश्यक देरी होती है और भ्रष्टाचार भी पनपता है। इन प्रक्रियाओं को सरल करके वेब आधारित सेवाओं के रूप में उपलब्ध कराया जा सकता है। शुरू में इन सेवाओं में जन्म प्रमाण पत्र, मृत्यु प्रमाण पत्र, निवास का प्रमाण, राशनकार्ड/पहचान कार्ड, जैसी सेवाएँ शामिल हो सकती हैं। धीरे-धीरे दूसरी प्रक्रियाओं को भी सरल बनाया जा सकता है। इस तरीके में यह ज़रूरी होगा कि सभी राज्य मिलकर इन प्रक्रियाओं को अपनाएँ और एक-दूसरे से सीखें।
- 3. समान मानक** — इस समय अलग-अलग राज्य सरकारें अपने-अपने ढंग से अपनी प्रक्रियाओं को कम्प्यूटर में ढाल कर ई-प्रशासन उपलब्ध करा रही हैं। इनमें से अनेक कार्यक्रम वैडर चला रहे हैं, जिनकी प्रगति को मापा नहीं जा सकता। इसके लिए ज़रूरी है कि नागरिकों/ कारोबार के लिए सुविधाजनक मानक तैयार करके सभी राज्यों और केन्द्रीय मंत्रालयों और सरकार के कामकाज के सभी हिस्सों में लागू किए जाएँ। इनमें मतदान, कर, प्रमाण पत्र, फाइनेंशियल प्रॉडक्ट (वित्तीय उत्पाद), कानून लागू कराने और व्यक्तियों के कल्याण, ज़मीन-जायदाद, संस्थान और कारोबार आदि से जुड़ी कामकाज शामिल हैं। इस तरह के मानक बहुत ज़्यादा उपकरणों और वैडर पर निर्भर नहीं होने चाहिए, बल्कि इतने सहज और सरल होने चाहिए कि कोई भी राज्य, पंचायत संस्था, कारोबारी, गैरसरकारी संगठन या नागरिक जब चाहे इनका उपयोग कर सके। इस तरह के मानकों, टैम्प्लेट्स (नमूना पत्रों),

और आँकड़ों के प्रारूपों को सरकार, आईटी कंपनियों, विद्वानों, शोध और विकास संस्थानों और इस्तेमाल करने वालों या प्रक्रिया से लाभ उठाने वालों में से चुने गए ऐसे विशेषज्ञों के दलों से तैयार कराया जाना चाहिए, जो नवीनतम रुझानों, टेक्नॉलॉजी, सॉफ्टवेयर, इस्तेमाल करने वालों की सुविधा और परस्पर मिलकर इस्तेमाल करने की ज़रूरतों को समझते हों। हमारी सिफारिश है कि सभी राज्य सरकारों को इन नए मानकों का पालन करना चाहिए। साथ ही हम समझते हैं कि राज्य सरकारों द्वारा अपनाए जा रहे कुछ मानकों को भी इनमें शामिल किया जाना चाहिए।

4. सबसे अच्छे तरीके और अतीत के सबक – विभिन्न केन्द्रीय मंत्रालयों और राज्य सरकारों में अब तक बहुत काम किया जा चुका है। ज़रूरत इस बात की है कि इस काम में सबक लिए जाएँ और ऐसे सर्वोत्तम तरीके विकसित किए जाएँ, जिन्हें देश भर के अंदर सबके साधनों के भीतर अपनाया जा सके ताकि इस्तेमाल में आसानी हो और विभिन्न मानकों को एक-दूसरे के साथ अपनाया जा सके। हम जानते हैं कि सरकार के अपने कार्यालयों, प्रयोगशालाओं और निदेशालयों आदि में बहुत सारी उपयोगी और काम आने लायक जानकारी मौजूद है (जैसे, नेशनल ब्यूरो ऑफ सॉयल साइंस एंड लैंड यूज प्लानिंग एन बीएसएसएलयूपी के साथ केन्द्र)। इस जानकारी को कम्प्यूटर में ढाल कर आम लोगों के लिए सुलभ बनाया जाना चाहिए ताकि वे इसका इस्तेमाल कर सकें और विश्लेषण कर सकें। इसके लिए ज़रूरी होगा कि एक एजेंसी जो जानकारी जुटाए, उसे राष्ट्रीय सुरक्षा के महत्व को ध्यान में रखते हुए सभी एजेंसियों और जनता को सुलभ करा दिया जाए।

5. राष्ट्रीय स्तर पर बुनियादी सुविधा – देश भर में ब्रॉडबैंड की सुरक्षित बुनियादी सुविधा और सम्बद्ध हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर तथा होस्टिंग सुविधाएँ प्रदान करना बहुत ज़रूरी है, जिसमें सभी स्तरों पर आसानी से सुलभता का ध्यान रखा जाए। यह बुनियादी सुविधाएँ इस्तेमाल करने वालों से भुगतान लेने के सिद्धांत पर आधारित होनी चाहिए। निवेश में सार्वजनिक और निजी भागीदारी के साथ-साथ सभी पक्षों की जवाबदेही और कार्यकुशलता का पक्का इंतजाम होना चाहिए। बुनियादी सुविधाएँ जुटाने के इस प्रयास की कमान केन्द्र सरकार के हाथ में होनी चाहिए ताकि राज्य की भाषा, संस्कृति, विरासत और वित्तीय स्वास्थ्य की परवाह किए बिना अधिकतम सुरक्षा, एकरूपता और मानकों को अपनाया जा सके।

6. वेब आधारित सेवाएँ – मानकों को लागू करने और प्रशासन को सबके लिए समान रूप से जवाबदेह और पारदर्शी बनाए रखने के लिए हमारी सिफारिश है कि राज्य सरकार स्थानीय जानकारी और सेवाएँ भारतीय भाषाओं में देने के लिए केन्द्र सरकारें द्वारा तैयार किए गए नमूनों यानि टैम्पलेट्स का इस्तेमाल करें। इस मॉडल में, सेवाएँ सुलभ कराने की बुनियादी व्यवस्था करने, इस्तेमाल करने वालों से फीस लेने और उसे सभी संबद्ध पक्षों के बीच बाँटने का बिजनेस मॉडल तैयार करने, कार्यक्रम को स्थाई रूप से चलाने और भविष्य की ज़रूरतों के अनुसार ढालने में निजी क्षेत्र निवेश कर सकता है। इसका अर्थ यह भी हुआ कि सभी सार्वजनिक संस्थाओं को यह पक्की व्यवस्था करनी होगी कि सारी सार्वजनिक जानकारी वेब पर उपलब्ध हो।

7. ओपन सोर्स/मुक्त सॉफ्टवेयर – भारत में ई-प्रशासन उपलब्ध कराने के प्रयासों के विशाल आकार और दायरे के कारण तथा दुनिया भर में प्रतिष्ठित भारत की सॉफ्टवेयर प्रतिभाओं की उपलब्धता के कारण हमें जहाँ तक हो सके मुक्त सॉफ्टवेयर और खुले मानकों को अपनाने के लिए पूरा ज़ोर लगाना चाहिए। इससे हम लागत के हिसाब से असरदार समाधान निकाल पाएँगे और मुक्त सॉफ्टवेयर वाले प्रॉडक्ट और मानक विकसित करने में मदद मिलेगी। इससे बार-बार टेंडर मँगाने के कारण होने वाली देरी को कम-से-कम करने और उसका दायरा बढ़ाने में सुधार करने में भी मदद मिलेगी।

8. विशेषज्ञ प्रधान सूचना टेक्नॉलॉजी अधिकारी (सीआईटीओ यानि चीफ इंफॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी ऑफिसर) – प्रत्येक राज्य और केन्द्र सरकार के प्रमुख विभागों को एक प्रधान सूचना टेक्नॉलॉजी अधिकारी की नियुक्ति करनी चाहिए, जो डोमेन विषय और सूचना प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल में कुशल और माहिर हो और जिसे सारे अधिकार हासिल हों। इस पद पर भारत में टेक्नॉलॉजी के ज्ञान में सबसे अधिक योग्य और प्रतिभाशाली लोगों को खुली भर्ती से नियुक्त किया जाना चाहिए। इन अधिकारियों का वेतन बाजार के हिसाब से तय होना चाहिए और इन्हें सरकार के साथ तीन वर्ष का अनुबंध दिया जाना चाहिए, जिसे इनके प्रदर्शन के हिसाब से बढ़ाया जा सकता है।

9. नए राष्ट्रीय कार्यक्रम – सरकार भारत निर्माण, ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना, शहरी विकास पहल जैसे कार्यक्रमों पर हज़ारों-करोड़ रुपए खर्च करने वाली है इसलिए हमारी सिफारिश है कि इनमें से प्रत्येक कार्यक्रम की शुरुआत अच्छी तरह व्यवस्थित ई-प्रशासन व्यवस्था

को लागू करने और वेब-इंटरफेस (संपर्क) से करना अनिवार्य कर दिया जाए, जिससे सेवाएँ तेज़ी से मिल सकें और उत्पादकता और कार्यकुशलता का ध्यान रखा जा सके। हमारी सिफारिश है कि किसी राष्ट्रीय कार्यक्रम के बजट का एक से दो प्रतिशत हिस्सा नई प्रक्रियाएँ और उससे जुड़ी ई-प्रशासन सुविधाओं की स्थापना पर खर्च किया जाए, जिससे सेवाएँ प्रदान करने की व्यवस्था में सुधार हो और पैसे की बर्बादी कम हो।

10. लक्ष्य केन्द्रित संगठन – राष्ट्रीय ई-प्रशासन की व्यवस्था की सफलता के लिए यह बेहद ज़रूरी है कि एक ऐसा केन्द्रीय संगठन बनाया जाए जिसका ढाँचा पूरी स्वायत्ता और जवाबदेही के साथ मिशन भावना से काम कर सके। राष्ट्रीय ज्ञान आयोग की सिफारिश है कि मुख्य कार्यकारी अधिकारी के नेतृत्व में एक संगठन बनाकर उसके बोर्ड में सरकार और सूचना टेक्नॉलॉजी उद्योग से जुड़े सदस्यों को शामिल किया जाए। यह संगठन प्रक्रियाओं और तौर-तरीकों में इस तरह फेर-बदल करे कि लाभ उठाने वालों और डोमेन विशेषज्ञता में विविधता की झलक मिले। राष्ट्रीय ई-प्रशासन योजना को केन्द्रीय सूचना टेक्नॉलॉजी मंत्रालय के सहयोग से चलाया जाना चाहिए।

इस संगठन के कार्य क्षेत्र में निम्नलिखित काम शामिल होंगे, लेकिन यह सिर्फ इन तक सीमित नहीं रहेगा:

क. प्रक्रियाओं में फेर-बदल से जुड़े प्रशासनिक सुधार

- ख. ई-प्रशासन के लिए समान राष्ट्रीय आईसीटी बुनियादी सुविधाएँ प्रदान करना और उन्हें बनाए रखना
- ग. कार्यक्रमों को लागू करने के लिए नेतृत्व और ढाँचा प्रदान करना और चुनी हुई मिशन परियोजनाओं पर तत्काल ध्यान देना, और
- घ. प्रधान सूचना टेक्नॉलॉजी अधिकारियों की मदद से ई-प्रशासन के लिए निष्पक्ष सलाहकार ढाँचा और मानक प्रदान करना।

सबसे पहले हमें अपनी सरकारी प्रक्रियाओं में फेरबदल करना होगा, जिससे प्रशासन के बुनियादी तौर-तरीकों को सरल, पारदर्शी, सार्थक और कार्यकुशल बनाया जाए। उसके बाद ऐसी 10-20 महत्वपूर्ण सेवाओं का चुनाव करना होगा, जो जबर्दस्त बदलाव ला सकती हैं। वेब आधारित सेवाएँ प्रदान करनी होंगी, साझे मानक विकसित करने होंगे और ई-प्रशासन को नागरिकों पर केन्द्रित करने के लिए साझा मंच/बुनियादी ढाँचा सुलभ कराना होगा।

उसके बाद राष्ट्रीय ज्ञान आयोग का सुझाव है कि राष्ट्रीय ई-प्रशासन कार्यक्रम को तीन से पाँच वर्ष के भीतर लागू करने के लिए सरकारी प्रक्रियाओं में फेरबदल, स्वायत्ता, लचीलेपन, उद्देश्य की स्पष्टता पहले से निश्चित हासिल किए जा सकने वाले और नापे जा सकने लायक लक्ष्य तथा समय-समय पर निगरानी से जुड़े संगठनात्मक मुद्दों पर ध्यान दिया जाए।