

सूचना प्रौद्योगिकी एवं ई प्रशासन

गोयल संध्या

राजनीति विज्ञान विभाग, श्री अटल बिहारी वाजपेयी शासकीय कला एवं वाणिज्य महाविद्यालय, इन्दौर, भारत

केन्द्र सरकार के सूचना प्रौद्योगिकी मन्त्रालय ने सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 की 18 अक्टूबर, 2000 से देश में लागू कर दिया। अधिनियम में कुल मिलाकर 13 अध्याय, 93 धाराएं और साथ में चार अनुसूचियां हैं। इस प्रकार का अधिनियम लागू करने वाला भारत का विश्व का 12वां तथा एशिया में दुसरा देश बन गया है। इसके लागू होने के साथ ही भारत में इलेक्ट्रॉनिक व्यापार एवं वाणिज्य को कानूनी आधार मिल गया है। अब ई-व्यापार के लिए ई-समझौते हो सकते हैं और इस काम में इस्तेमाल 'ई' दस्तावेजों को न्यायालयों में पस्तुत किया जा सकता है, व शर्तें ये हस्ताक्षर प्रमाणित डिजिटल हस्ताक्षर में युक्त हों और उनसे छेड़छाड़ न की गई हो।

अधिनियम के तीसरे अध्याय में इलेक्ट्रॉनिक्स गवर्नेंस के लिए बनाए गए नियमों का उल्लेख है। इसकी धारा 4 के अन्तर्गत इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेजों को कानूनी मान्यता दी गई है और धारा 5 के अन्तर्गत डिजिटल हस्ताक्षर भी कानूनी रूप से मान्य होंगे। इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड और डिजिटल हस्ताक्षर मान्य होने से सरकार और उसकी एजेंसियों में इलेक्ट्रॉनिक्स दस्तावेज स्वीकार किये जाएंगे अर्थात् अब प्रशासन में विभिन्न फार्मों और औपचारिकताओं को कम्प्यूटर इन्टरनेट के माध्यम से निपटा सकेंगे। विभिन्न आदेश भी अब इलेक्ट्रॉनिक माध्यम द्वारा प्रसारित एवं स्वीकार किये जा सकेंगे।

सूचना प्रौद्योगिकी का प्रशासन पर प्रभाव (Impact of Information Technology on Public Administration)

सूचना प्रौद्योगिकी का यह विस्फोट प्रशासन के क्षेत्र में आश्चर्यजनक बदलाव लाने जा रहा है। परम्परागत प्रशासन का स्थान 'गवर्नेन्स' (Governance) लेने को जा रहा है और आज हम 'ई-गवर्नेन्स' (E-Governance) की चर्चा करने लगे हैं। प्रशासन को इस दशाब्दी में या तो 'ई-गवर्नेन्स' का रूप ग्रहण कर लेना है अन्यथा प्रभावी प्रशासन एक संकल्पना मात्र बनकर रह जाएगा। 'ई-गवर्नेन्स' के अन्तर्गत सरकार द्वारा प्रदत्त सभी सेवाएं और लाभ 'ऑन लाइन' (On line) उपलब्ध कराए जाएंगे।

सूचना प्रौद्योगिकी ने कम्प्यूटर, इन्टरनेट तथा ई-मेल जैसे माध्यमों से नागरिक और प्रशासन को एक-दूसरे के आमने-सामने खड़ा कर दिया है। प्रशासन न केवल त्वरित, कुशल होगा अपितु पारदर्शी भी बनता जा रहा है। नागरिक को उसके कामकाज सम्बन्धी सूचनाएं एवं प्रक्रियाओं की जानकारी ऑन लाइन मिलने लगी है। इससे उसके समय में बचत होती है तथा व्यय भी कम होता है। रेल आरक्षण की आई. टी. व्यवस्था इसका अद्वितीय उदाहरण है। देशभर के सात हजार स्टेशनों में से कहीं से भी किसी भी जगह के आरक्षण की जानकारी तत्काल पाना और आरक्षण करा पाना इसके फलस्वरूप ही सम्भव हो पाया है। आज ऐसी व्यवस्था लागू हो जाने की उम्मीद है जब घर बैठे ही या हम अपने बीमा, बिजली, पानी, गृहकर जैसी अदायगियां देश के किसी भी भाग से और किसी भी समय कर सकेंगे। सरकारी दफ्तर खुलने की राह देखने तथा लाइन में लगने की समस्या कम हो गयी। सरकारी कार्यालय में जमा कराए गए अपने आवेदनों के बारे में नवीनतम स्थिति क्या है, इसकी सूचना इन्टरनेट से हासिल की जा सकती है। शीघ्र ही इन्कम टैक्स रिटर्न भी इन्टरनेट से दाखिल किए जा सकेंगे या उनके प्रोसेसिंग की क्या स्थिति है, इसके बारे में भी इन्टरनेट से पता चल सकेगा।

सेवा की गुणवत्ता (Quality of Services)

सूचना व संचार प्रौद्योगिकी नागरिकों को अधिक उत्तरदायित्व, अनुक्रियाशीलता और संवेदनशीलता से सेवा वितरण में सरकार की सहायता करती है। सेवाओं की गुणवत्ता सुधरती है जैसे कि अब लोग सेवाएँ दक्षतापूर्वक और तत्काल प्राप्त कर सकते हैं। बड़ी मात्रा में क्रियाकलापों और सूचना को इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित किया जा सकता है और इन्टरनेट और वेबसाइट के माध्यम से वृहद् क्षेत्र में वितरित किया जा सकता है, इसलिए गुणात्मक सेवाएँ कम से कम समय में, कम से कम लागत पर, कम से कम कठिनाई से और अधिक सुविधा में संभव होती हैं।

शिकायतों का ऑनलाइन निवारण सुनिश्चित करके सरकारी अधिकारियों की जवाबदेही सुनिश्चित की जाती है। वे लोगों को प्रभावित करने वाले मुद्दों के प्रति संवेदनशील हो गए हैं। वीडियो कांफ्रेंसिंग के तरीके से निरंतर जाँच ने केन्द्रीय निरंतर जाँच, रिपोर्टिंग और आमने-सामने संचार को सरल बनाया है, जो सरकारी अधिकारियों द्वारा प्रभावी सेवा वितरण आवश्यक करता है।

पदानुक्रम का उन्मूलन (Elimination of Hierarchy)

सूचना व संचार प्रौद्योगिकी ने संगठन में पदानुक्रमिक प्रक्रियाओं द्वारा उत्पन्न कार्यविधि विलम्बन को कम किया है। इन्टरनेट और लैन (LAN) प्रणाली द्वारा एक ही समय में संगठन में विभिन्न स्तरों पर सूचना और आँकड़ों को भेजना संभव हो गया है। कम्प्यूटरीकरण और संचार के तरीकों ने दक्षता और निर्णय करने में सभी स्तरों की सहभागिता बढ़ाई है।

प्रभावकारी सेवा वितरण (Effective Service Delivery)

सूचना व संचार प्रौद्योगिकी लोगों को प्रभावी ढंग से सेवा वितरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। सूचना व संचार प्रौद्योगिकी सुनिश्चित करती है :

पारदर्शिता (Transparency) वेब पर सूचना के प्रचार और प्रकाशन द्वारा सूचना आसानी से उपलब्ध होती है और इसी से यह प्रशासन प्रणाली को सार्वजनिक रूप से जवाबदेह बनाता है। वेब से सूचना का निर्बाध प्रवाह होता है, इससे किसी भेदभाव के बिना आसानी से सूचना प्राप्त हो सकती है।

आर्थिक विकास (Economic Development)

सूचना व संचार प्रौद्योगिकी का विस्तार क्रियाकलाप की लागत कम करता है जिससे सेवाएँ सस्ती होती हैं। उदाहरण के लिए, ग्रामीण क्षेत्रों में बाजारों, उत्पादों, कृषि, स्वास्थ्य, शिक्षा, मौसम आदि के बारे में सूचना के अभाव के कारण मुश्किलें उठानी पड़ती हैं और यदि ये सभी सूचनाएँ ऑनलाइन उपलब्ध हो जाए तो बेहतर और अधिक जानकारी मिल सकती हैं और इससे इन क्षेत्रों में समृद्धि आ सकती है।

सामाजिक विकास (Social Development)

सूचना की उपलब्धता नागरिकों को सशक्त करती है। सुविज्ञ नागरिक वर्ग बेब द्वारा सामाजिक विकास में भाग ले सकते हैं और अपनी समस्याओं पर आवाज उठा सकते हैं, जिन्हें कार्यक्रम परियोजना के निर्माण, कार्यान्वयन, निरंतर जाँच और सेवा वितरण में स्थान दिया जा सकता है।

शिकायत निवारण की क्रियाविधि (Grievance Redressal Mechanism)

विभिन्न कार्यों के योजनाबद्ध क्रियाविधि में शिकायत निवारण का भी प्रावधान करना आवश्यक है। इंटरनेट पर अन्योन्यक्रिया प्लेटफार्म इस प्रक्रिया में तेजी ला सकती है। बी.एम.सी. प्रजा फाउंडेशन का संयुक्त प्रयास ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (Online Complaint Management System; OCMS) नगरपालिका सेवाओं में नागरिकों की शिकायत हल करने के लिए संभवतः विश्व का पहला नागरिक-सरकारी भागीदारी प्रयास है। अप्रैल 2003 में आरंभ की गई ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली मुम्बई में नगरपालिका की सेवाएँ उपयोग करने वाले नागरिकों की ओर से शिकायतें प्राप्त कर रही है। इस प्रणाली में दक्षता और प्रभाविकता लाने के साधन के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग किया जा रहा है। कोई भी नागरिक विभिन्न प्रकार की नगरपालिका सेवाओं के बारे में अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज कर सकता है और नगरपालिका इस शिकायत को निगम द्वारा स्वीकृत नागरिक चार्टर में निर्धारित समय में दूर करेगी।

केन्द्रीय सतर्कता आयोग (Central Vigilance Commission) ने भी भ्रष्ट अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतें दर्ज करने के लिए नागरिकों के लिए ऐसे प्लेटफार्म की व्यवस्था की है। वर्तमान में, यह स्वीकार किया जा सकता है कि अधिकाधिक सार्वजनिक सेवा एजेंसियाँ अब ऐसी सुविधाएँ प्रदान कर रही हैं या देने की सोच रही हैं।

साइबर कानून (Cyber Laws)

सरकार के लिए ऐसे उपयुक्त कानून बनाने आवश्यक हैं, विशेषकर उन्हें जो इंटरनेट पर क्रियाकलाप करने के लिए जरूरी हैं। क्रेडिट कार्ड या भुगतान की अन्य विधियों के प्रयोग के बारे में सुरक्षा चिंताएँ उपयोक्ताओं को ऐसी सुविधाओं के प्रयोग से रोकती हैं। उदाहरण के लिए, महानगर टेलीफोन नगर लिमिटेड, दिल्ली, ने ऑनलाइन टेलीफोन बिलों का भुगतान करने की सुविधा दी है, परंतु एक प्रतिशत व्यक्ति तक इस व्यवस्था का प्रयोग नहीं कर रहे हैं। इसलिए प्रणाली में विश्वास उत्पन्न करने के लिए सुरक्षा सुनिश्चित करना आवश्यक है।

सुशासन के कार्यक्रम की सूची

वर्तमान में हम केवल शासन (Governance) के बारे में ही विचार नहीं करते अपितु सुशासन (Good Governance) की आवश्यकता सर्वत्र महसूस करते हैं। प्रशासन का अस्तित्व मात्र सुशासन का पर्याय नहीं हो सकता तथापि सभी प्रशासन के लिए सुशासन की स्थापना का लक्ष्य विवादास्पद नहीं है। सुशासन की स्थापना के लिए निम्नांकित बिन्दुओं पर जोर दिया जाता है :

- प्रभावी और कुशल प्रशासन
- नागरिकों के जीवन स्तर में सुधार
- संस्थाओं की वैधता और पैठ बनाए रखना
- प्रशासन को जवाबदेय, नागरिक हितैषी और मित्रवत् बनाना
- उत्तरदायी प्रशासन की स्थापना
- विचार एवं अभिव्यक्ति की स्वतन्त्रता का संरक्षण
- मितव्ययी ढंग से शासन कार्यों का संचालन
- सरकारी विभागों को परिणामोन्मुखी बनाना
- जनता को प्रदत्त सेवाओं में गुणात्मक सुधार
- कार्मिकों की उत्पादन क्षमता बढ़ाना
- भ्रष्टाचार का उन्मूलन
- सत्ता के प्रयोग में स्वेच्छाचारिता को दरकिनार करना
- नागरिक-प्रशासन रिश्तों को मधुर बनाना

- प्रशासनिक प्रक्रियाओं की जटिलता को दूर करने और नौकरशाही को कम करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी (IT) आधारित उपकरणों का उपयोग

सुशासन का अर्थ 'विकास कार्यों का कुशलतापूर्वक प्रबन्ध' (Sound Development Management) बतलाया गया। इस परिप्रेक्ष्य में चारों बिन्दुओं पर जोर दिया गया।

1. सार्वजनिक क्षेत्र का प्रबन्ध (Public sector management)
2. जवाबदेयता (Accountability)
3. विकास के लिए वैध ढांचा (Legal framework for development) तथा
4. सूचना और पारदर्शिता (Information and transparency)

ओ.ई.सी.डी. देशों के नीति दस्तावेज (Policy Directives of the OCED Countries) में 'सुशासन' (Good Governance) के प्रमुख घटक बिन्दु बतलाए गए हैं :

1. वैध सरकार
2. सरकार के राजनीतिक और नौकरशाही अंगों की जवाबदेयता
3. नीति निर्माण एवं सेवा प्रदान करने में सरकार की क्षमता
4. मानव अधिकार और विधि के शासन का सम्मान।

सूचना प्रौद्योगिकी से संचालित प्रशासन ई-प्रशासन है।

ई-प्रशासन ऑनलाइन प्रशासन है' (The objective will be to offer all government related services and utilities on line)। ई-प्रशासन के वस्तुतः दो रूप हैं। एक रूप है सरकार और विभागों के अपने आन्तरिक कामकाज सम्बन्धी। दूसरा सरकार या विभाग के आम जनता से सीधे सम्पर्क सम्बन्धी। दोनों ही रूप महत्वपूर्ण हैं। पहले स्वरूप से सरकार के अपने फैसले लेने का काम सरल, तेज और भ्रष्टाचार विहीन हो सकता है। आम जनता उससे केवल अप्रत्यक्ष रूप से ही लाभान्वित हो सकती है। दूसरे स्वरूप में आम जनता को उसके कामकाज सम्बन्धी सूचनाएं एवं प्रक्रियाएं ऑनलाइन मिलने लगती हैं। उसके समय में बचत होती है तथा व्यय भी कम होता है, इसलिए जुजुता उससे अप्रत्यक्ष रूप से लाभान्वित होती है। रेल रिजर्वेशन की ई-व्यवस्था इसका अनुपम उदाहरण है।

ई-प्रशासन की विशेषताएं (Features of E-Governance)

यहां हम पारम्परिक प्रशासन की ई-प्रशासन से तुलना प्रस्तुत कर रहे हैं जिससे जहां एक ओर दोनों का अन्तर स्पष्ट हो जाएगा वहीं दूसरी ओर ई-प्रशासन की विशेषताएं भी स्पष्ट हो सकेंगी।

पारम्परिक प्रशासन

1. भारी-भरकम टूटी-फटी कागजी फाइलों पर आधारित
2. पदसोपान आधारित अधिकार सत्ता
3. सूचनाओं को गोपनीय रखकर अपनी शक्ति का प्रदर्शन
4. व्यय उन्मुखी
5. व्यक्ति उन्मुखी
6. निरीक्षण उन्मुखी
7. विलम्ब होना स्वाभाविक
8. देरी से जवाब देना
9. मानव द्वारा आंकड़े तैयार करना
10. सामान्य दोहराव वाले कार्यों को अधिक समय देना
11. यथास्थितिवादी

ई-प्रशासन

1. कम्प्यूटर आधारित फाइल
2. समतलीय संगठन-पदसोपान के कम-से-कम स्तर
3. सूचनाओं को बांटकर, सहभागिता को प्रोत्साहित कर सशक्त होना
4. उपलब्धि उन्मुखी
5. संगठन उन्मुखी
6. लक्ष्य उन्मुखी
7. शीघ्रगामी-त्वरित
8. तत्काल जवाबदेयता
9. इलेक्ट्रॉनिक डाटा इन्टरचेन्ज (EDI)
10. सृजनात्मक कार्यों के लिए अधिक समय
11. निरन्तर सुधार पर जोर

ई-प्रशासन के लाभ (Advantages of E-Governance)

ई-प्रशासन से निम्नांकित लाभ हैं :

- ई-प्रशासन सरकार और लोगों के बीच सहज संवाद का प्रतीक है। इन्टरनेट, ई-मेल, आदि के माध्यम से सरकार अपने नागरिकों से सीधा संवाद स्थापित करने में सक्षम होगी।
- ई-प्रशासन से पुरानी दुष्क्रियात्मक प्रक्रिया से सरकार को छुटकारा मिलेगा और काम करने के तरीकों में अनवरत सुधार होगा।
- दूरदराज के गांवों को शहरों में स्थित सरकारी दफ्तरों से जोड़कर दूरी को अर्थहीन किया जा सकेगा।
- इससे आम लोगों का पैसा और समय बचेगा।
- प्रशासन पारदर्शी होगा, लोगों के सूचना के अधिकार को अमली जामा पहनाना आसान हो जाएगा।
- प्रशासन में शीघ्र निर्णय लिए जा सकेंगे, चुस्त और सही आंकड़े एवं सूचनाएं सदैव उपलब्ध रहेगी।
- ई-प्रशासन से नौकरशाही का बोझ कम होगा, कर्मचारियों एवं लागत में कटौती सम्भव होगी।
- कम्प्यूटरों के माध्यम से समन्वय आसान एवं उत्तम हो सकेगा।
- भ्रष्टाचार में कमी आएगी और सरकारी राजस्व वसूली पर्याप्त ढंग से हो सकेगी।

ई-प्रशासन : चुनौतियां (E-Governance : Challenges)

आलोचकों का कहना है कि सॉफ्टवेयर निर्यात तथा विदेशों में भारतीय सॉफ्टवेयर पेशेवरों के सफल होने से भारत की गौरवशाली छवि बन जाना एक बात है, लेकिन देश में ई-प्रशासन को कायदे से 'आन लाइन' चलाना बहुत सालों तक सपना ही बना रहने वाला है। देश में अभी इन्टरनेट कनेक्शन है ही कितने? अमेरिका में जहां हर दो घर में से एक इन्टरनेट से जुड़ा है वहां भारत में एक अरब की आबादी में से महज 15 लाख लोगों के पास नेट सुविधा है। जिस देश में गांवों को जोड़ने वाली सड़कें नहीं, जहां पीने को स्वच्छ पानी नहीं, जहां टेलीफोन की गांवों में पहुंच नहीं तथा जहां 34.51 प्रतिशत जनता में साक्षरता नहीं, वहां इन्टरनेट, वेबसाइट, साइबर ढाबे और इलेक्ट्रॉनिक प्रशासन की बात करना शगूफेबाजी है।

गत दो तीन साल में सूचना प्रौद्योगिकी के हल्ले में डेढ़-दो दर्जन सरकारी वेबसाइटें तैयार कराई गईं लेकिन इन्हें 'अपडेट' करने का काम 'सरकारी रपतार' से ही हो रहा है। कम्प्यूटर के जरिए समस्त सूचना ऑन लाइन हों, यानी हर वांछित टेबल, कार्यालय और शहर में सुलभ रहे तथा सम्पन्न हो चुके नवीनतम काम के परिप्रेक्ष्य में यह अपडेट होती रहे, तब ही उसे ई-प्रशासन की प्रक्रिया कहेंगे।

दूरसंचार संसाधनों के तेजी से विकास के साथ-साथ देश में इन्टरनेट के तेजी से आगे बढ़ने की सम्भावना है लेकिन इसके साथ ही इस अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी के दुरुपयोग के कारण सायबर अपराधों के बढ़ने की सम्भावना से इन्कार नहीं किया जा सकता। साइबरस्पेस ने साइबर अपराध, सुरक्षा निजता और वैयक्तिक नागरिक की हिफाजत को दाव पर लगा दिया है। सॉफ्टवेयर चोरी, हैकिंग, ई-करेंसी धोखाधड़ी, बौद्धिक सम्पदा और पेटेन्ट अधिकारों का उल्लंघन तथा मानव मस्तिष्क की ऐसी ही अन्य बुराइयों से निपटने की नई चुनौतियां पैदा हुई हैं। साइबर अपराधों की गति और भौगोलिक सीमाओं के परे होने के कारण इन्हें रोकने के लिए तकनीकी और प्रशासनिक कदमों को तेजी से उठाना होगा। ई-प्रशासन को बढ़ावा देने के लिए पुलिस और जांच एजेंसियों को प्रशिक्षित करके इस योग्य बनाया जाए कि वे सायबर क्राइम की जांच कर सकें।

(Received 11th January 2019, accepted 28th January 2019)