Vol 5 Issue 9 Oct 2015

ISSN No : 2230-7850

International Multidisciplinary Research Journal

Indian Streams Research Journal

Executive Editor
Ashok Yakkaldevi

Editor-in-Chief
H.N.Jagtap

Welcome to ISRJ

RNI MAHMUL/2011/38595 **ISSN No.2230-7850**

Indian Streams Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial board.Readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

International Advisory Board

Flávio de São Pedro Filho
Federal University of Rondonia, Brazil

Kamani Perera
Regional Center For Strategic Studies, Sri Lanka

Janaki Sinnasamy
Librarian, University of Malaya

Romona Mihaila
Spiru Haret University, Romania

Delia Serbescu
Spiru Haret University, Bucharest, Romania

Anurag Misra
DBS College, Kanpur

Titus PopPhD, Partium Christian University, Oradea,Romania

Mohammad Hailat
Dept. of Mathematical Sciences, University of South Carolina Aiken

Abdullah Sabbagh
Engineering Studies, Sydney

Ecaterina Patrascu
Spiru Haret University, Bucharest

Loredana Bosca
Spiru Haret University, Romania

Fabricio Moraes de Almeida
Federal University of Rondonia, Brazil

George - Calin SERITAN
Faculty of Philosophy and Socio-Political Sciences Al. I. Cuza University, Iasi

Hasan Baktir
English Language and Literature Department, Kayseri

Ghayoor Abbas Chotana
Dept of Chemistry, Lahore University of Management Sciences[PK]

Anna Maria Constantinovici
AL. I. Cuza University, Romania

Ilie Pintea,
Spiru Haret University, Romania

Xiaohua Yang
PhD, USA

......More

Editorial Board

Pratap Vyamktrao Naikwade
ASP College Devrukh,Ratnagiri,MS India

R. R. Patil
Head Geology Department Solapur University,Solapur

Rama Bhosale
Prin. and Jt. Director Higher Education, Panvel

Salve R. N.
Department of Sociology, Shivaji University,Kolhapur

Govind P. Shinde
Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai

Chakane Sanjay Dnyaneshwar
Arts, Science & Commerce College, Indapur, Pune

Awadhesh Kumar Shirotriya
Secretary,Play India Play,Meerut(U.P.)

Iresh Swami
Ex - VC. Solapur University, Solapur

N.S. Dhaygude
Ex. Prin. Dayanand College, Solapur

Narendra Kadu
Jt. Director Higher Education, Pune

K. M. Bhandarkar
Praful Patel College of Education, Gondia

Sonal Singh
Vikram University, Ujjain

G. P. Patankar
S. D. M. Degree College, Honavar, Karnataka

Maj. S. Bakhtiar Choudhary
Director,Hyderabad AP India.

S.Parvathi Devi
Ph.D.-University of Allahabad

Sonal Singh,
Vikram University, Ujjain

Rajendra Shendge
Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur

R. R. Yalikar
Director Managment Institute, Solapur

Umesh Rajderkar
Head Humanities & Social Science YCMOU,Nashik

S. R. Pandya
Head Education Dept. Mumbai University, Mumbai

Alka Darshan Shrivastava
Shaskiya Snatkottar Mahavidyalaya, Dhar

Rahul Shriram Sudke
Devi Ahilya Vishwavidyalaya, Indore

S.KANNAN
Annamalai University,TN

Satish Kumar Kalhotra
Maulana Azad National Urdu University

Address:-Ashok Yakkaldevi 258/34, Raviwar Peth, Solapur - 413 005 Maharashtra, India
Cell : 9595 359 435, Ph No: 02172372010 Email: ayisrj@yahoo.in Website: www.isrj.org

Indian Streams Research Journal
ISSN 2230-7850
Impact Factor : 3.1560(UIF)
Volume - 5 | Issue - 9 | Oct - 2015

नवाचार एवं ई–प्रशासन का प्रशासनिक विकास में योगदानः मध्यप्रदेश सन्दर्भ

श्रद्धा गर्ग
अतिथि व्याख्याता, राजनीति विज्ञान विभाग, शासकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय,
बीना (सागर) मध्यप्रदेश.

सारांश

ई–प्रशासन का प्रशासनिक विकास में महत्वपूर्ण योगदान है। ई–प्रशासन की क्रांति से प्रशासन के क्षेत्र में आश्चर्यजनक बदलाव आया है। यह क्रांति प्रशासन के नीति–निर्माण एवं योजनाओं के क्रियान्वयन संबंधी कार्यों को क्रियान्वित करती है जिससे प्रशासन के लिए ई–प्रशासन एक आवश्यक एवं महत्वपूर्ण स्तंभ बन गया है। उपर्युक्त पृष्ठभूमि में, प्रस्तुत शोधपत्र मध्य प्रदेश के विशेष सन्दर्भ में नवाचार तथा ई–प्रशासन के प्रशासनिक क्षेत्र में योगदान का विश्लेषण करता है। प्रस्तुत शोध पत्र प्राथमिक एवं द्वितीयक तथ्यों पर आधारित है। इस हेतु मध्यप्रदेश के सागर जिले के स्थानीय स्तर पर 100 व्यक्तियों, जिनमें ग्रामीण जन भी शामिल हैं, से अनुसूची के माध्यम से जानकारी प्राप्त की गई। इस प्रकार प्राप्त तथ्यों का प्रस्तुत शोधपत्र में विश्लेषण एवं व्याख्या को प्रस्तुत किया गया है।

प्रमुख बिन्दुः नवाचार, ई–प्रशासन, ई–प्रशासन के क्षेत्र में मध्यप्रदेश की सराहनीय पहल, उत्तरदाताओं का अभिमत, अपेक्षाएं एवं सुझाव, निष्कर्ष।

प्रस्तावना

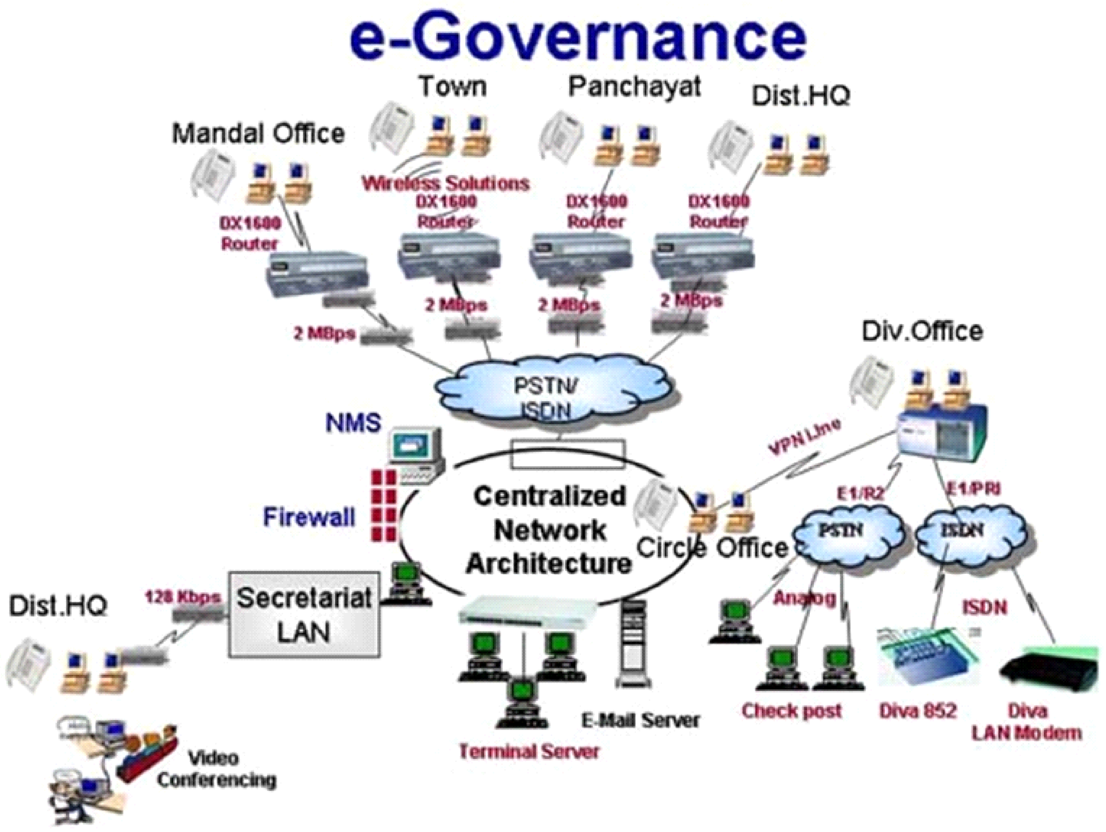
नवाचारः अर्थ एवं महत्व

प्रशासनिक विकास में नवाचार एक ऐसी प्रक्रिया है जो सुनियोजितसंगठित होने के साथ–साथ निरंतरता एवं सृजनशीलता की भी अपेक्षा करती है। प्रशासन में नवाचार लाने का उद्देश्य जनता की आकांक्षाओं तथा इच्छा को पूराकरने के लिए राजनीतिक, सामाजिक एवं आर्थिक आदि सुधार किये जाते हैं।नवाचार का प्रशासनिक विकास में महत्वपूर्ण योगदान सामने आ रहा है जिसकेद्वारा प्रशासन में इस प्रकार के सुनियोजित परिवर्तन लाना है जो कि अपनीक्षमताएं बढ़ा सके एवं सामाजिक लक्ष्यों की प्राप्ति की दिशा में अग्रसर हो सके।

प्रशासन में नवाचार लाने का उद्देश्य प्रशासनिक ढांचे को सशक्त,मितव्ययी, स्वच्छ, संवेदनशील, वस्तुनिष्ठ, पारदर्शी, जवाबदेह और कुशल बनानाहै। प्रशासनिक व्यवस्था में इस प्रकार से कार्य करना जिससे नवाचार का विकासहो सके, इनके अंतर्गत लोगों के वृहद् दृष्टिकोण को प्रोत्साहित किया है जिनसेउनमें नये सुझाव तथा विचार प्राप्त हो सके। प्रशासनिक कार्यों में केवल कार्यविधियों एवं उपयुक्त विधियों से कार्य करने पर ही अधिक बल नहीं दिया जाताबल्कि कार्यों में नया ढंग, कार्य करने का अलग–अलग रूप से परिवर्तन होनाचाहिए, जिससे प्रशासन को सुचारू रूप से चलाया जा सके और कुशलता भीप्राप्त की जा सके।

प्रशासन में नवाचारों से आशय प्रक्रियाओं समय–समय पर होने वालेपरिवर्तनों से है, जिससे सरकारी विभागों तथा सार्वजनिक उपक्रम दोनों हीशामिल होते हैं। प्रशासन के विकास के लिए एक सुसंगठित संगठन बनाना,नवनिर्मित औद्योगिकीकरण, तकनीकी विकास, साधन, उपकरण, मशीनीकरण, काहोना अत्यंत आवश्यक है इन सभी साधनों के होने से प्रशासन की कार्यप्रणालीमें तीव्रता तथा गतिशीलता पाई जाती है। शासन द्वारा विभिन्न योजना संचालितकी जाती हैं, जिससे संपूर्ण प्रशासन में प्रशासनिक विकास का योगदान होता हैऔर प्रगतिशील पदाधिकारी प्रशासन, सुसंगठित विधियां एवं प्रक्रियाएं, सुदृढ़कार्यालय प्रबंध, स्वचालान का प्रयोग, कर्मचारियों को प्रोत्साहन एवं मार्गदर्शनदिया जाना प्रबंधकों के प्रशिक्षण कार्यक्रम आदि प्रशासनिक विकास का योगदानहै। इन सभी प्रक्रियाओं को अपनाकर प्रशासन में लचीलापन, जनोन्मुख, पारदर्शिताआती है और शासन में जटिलता तथा भ्रष्टाचार को दूर किया जा सकता है। एकसुसंगठित प्रशासन के लिए इन सभी प्रक्रियाओं का होना अत्यंत आवश्यक होताहै, जिससे देश का विकास तथा नागरिक में जागरूकता उत्पन्न की जा सकतीहै।

चित्र संख्याः 01
ई–प्रशासन की संरचना



ई–प्रशासनः आवश्यकता तथा योगदान

ई–प्रशासन का प्रशासनिक विकास में महत्वपूर्ण योगदान है। ई–प्रशासनकी क्रांति से प्रशासन के क्षेत्र में आश्चर्यजनक बदलाव आया है। यह क्रांतिप्रशासन के नीति–निर्माण एवं योजनाओं के क्रियान्वयन संबंधी कार्यों को क्रियान्वितकरती है जिससे प्रशासन के लिए ई–प्रशासन एक आवश्यक एवं महत्वपूर्ण स्तंभबन गया है। प्रशासन में ई–प्रशासन पद्धति को अपनाकर किसी भी एक गांव सेदूसरे गांव, एक जगह से दूसरी जगह तथा संपूर्ण विश्व में सूचनाओं काआदान–प्रदान करके कहीं भी किसी भी समय आवश्यक जानकारी प्राप्त की जासकती है।

ई–प्रशासन 21वीं शताब्दी का युग जाना जाता है, जिसमें इंटरनेट केमाध्यम से पूरा विश्व एक गांव में बदल गया है अर्थात हम अपनी बात बड़ी हीआसानी से और कम समय में एक जगह से दूसरी जगह तक पहुँचा सकते हैं औरकिसी भी सुविधा का उपभोग कर सकते हैं। इस परियोजना को क्रियान्वित करनेका उद्देश्य ''ग्रामीण जनता'' को लाभान्वित करने से है।

ई–प्रशासन परियोजना का माध्यम से केन्द्र एवं राज्य सरकार के कार्यालयोंका कम्प्यूटरीकरण कर विभिन्न सरकारी बेबसाइट को हिन्दी एवं अन्य प्रादेशिकभाषाओं में विकास किया गया है और सरकारी सेवाएं ऑनलाइन उपलब्ध कराईजा रही है जो इंटरनेट कम्प्यूटर तथा ई–मेल जैसे माध्यमों से नागरिक औरप्रशासन को एक दूसरे के आमने–सामने लाकर खड़ा कर दिया हैं प्रशासन नकेवल त्वरित, कुशल हो रहा है अपितु पारदर्शी भी बनता जा रहा है। नागरिकोंको उनके कामकाज संबंधी सूचनाएं एवं प्रक्रियाओं की जानकारी ऑनलाइनमिलने लगी है ताकि उन्हें सरकारी कार्यालयों के चक्कर नहीं लगाना पड़ताजिससे समय तथा व्यय की बचत होती है।

ई–प्रशासन परियोजना के माध्यम से सूचनाएं वास्तव में ग्रामीण जनतातक पहुँचे, इस बात को सुनिश्चित करने के लिए देश की सभी पंचायतों मेंसिटीजन कियोस्क (ई–गुमटियां) स्थापित की गई है जिसमें निजी क्षेत्र व स्वयंसेवी संगठनों की भी मदद ली जा रही है और सूचना सेवाओं को गांवोंमें केन्द्रित किया जा रहा है। ई–प्रशासन की योजना में 27 परियोजनाएं मिशनके रूप में तैयार की गई है इनमें से नौ (9) परियोजनाएं केन्द्र सरकार के अधीनहोगी जिनके अंतर्गत आयकर, कंपनी मामले, पासपोर्ट, पेंशन, केन्द्रीय सीमा एवंउत्पाद शुल्क बीमा इत्यादि विभागों का कम्प्यूटरीकरण किया गया है जबकिराज्य सरकार की परियोजना के अंतर्गत कृषि, भू–अभिलेख, पुलिस, कोषालय,संपत्ति कर, वाणिज्यिक कर, सड़क परिवहन, रोजगारकार्यालय,नगर निकायों,पंचायतों काकम्प्यूटरीकरण,ई–खरीद, ई–अदालतें इत्यादि इस योजना केअंतर्गत आते हैं। इन सभी विभागों में ई–प्रशासन की पद्धति को अपनाकरप्रशासन के विकास में महत्वपूर्ण योगदान हो रहा है।ई–प्रशासन की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि सूचना कैसी हैकितनी है, कितनी अपडेट है और इसका इस्तेमाल किस चीज में किया जा रहाहै इन सबके लिए कार्यालयों के संपूर्ण संगठन में परिवर्तन की जरूरत होती हैक्योंकि ई–प्रशासन से जुड़े हार्डवेयर एवं

सॉफ्टवेयर की लागत सिर्फ 10–15प्रतिशत होती है शेष 85 प्रतिशत भाग तो संगठन संबंधी प्रबंध होता है। इंटरनेटके माध्यम से नागरिक घर बैठे ही अपनी समस्याएं संबंधित विभाग में याअधिकारी को भेज सकते हैं।

ई–प्रशासन की पद्धति को अपनाकर प्रशासन में अत्यधिक लाभ हुए हैं जोइस प्रकार से हैं :–

(1) ई–प्रशासन सरकार और लोगों के बीच सहज संवाद का प्रतीक है।इंटरनेट, ई–मेल आदि के माध्यम से सरकार अपने नागरिकों से सीधासंवाद स्थापित करने में सक्षम है।
(2) ई–प्रशासन से पुरानी दुष्क्रियात्मक प्रक्रिया से सरकार को छुटकारा मिलरहा है और कार्यप्रणाली में नवीनता लाई जा रही है।
(3) दूरदराज के गांवों को शहरों में स्थित सरकारी दफ्तरों से जोड़कर दूरीको कम किया जा रहा है।
(4) इसमें नागरिकों के समय तथा व्यय की बचत होती है।
(5) प्रशासन में पारदर्शिता आएगी।
(6) प्रशासन में शीघ्र निर्णय लिए जा सकते हैं और सही आंकड़े एवं सूचनाएं सदैव उपलब्ध रहेगी।
(7) ई–प्रशासन से नौकरशाही में कमी आएगी तथा लालफीताशाही को दूरकिया जा सकेगा।
(8) कम्प्यूटरों के माध्यम से समन्वय आसान होने लगा है।
(9) भ्रष्टाचार में कमी आएगी और सरकारी राजस्व वसूली पर्याप्त ढंग से हो सकेगा।

उपर्युक्त विवेचन से स्पष्ट होता है कि प्रशासन के विकास के लिएई–प्रशासन के लाभों को अपनाया गया है जिससे प्रशासन जबाबदेह, जनोन्मुखतथा पारदर्शी भी बनता जा रहा है।

ई–गवर्नेंस संबंधी न्यूनतम एजेण्डा

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा मंत्रालयों, विभागों केक्रियाकलापों में ई–गवर्नेंस के एक न्यूनतम एजेण्डे की प्रगति को मॉनीटर कियाजाता है। इस न्यूनतम ऐजेण्डा में सरकार से सरकार तथा सरकार से नागरिकसंचालन की संरचना को बुनियादी तौर पर सुनिश्चत करने की व्यवस्था की जातीहै। इस न्यूनतक ऐजेण्डा में पीसी (पर्सनल कम्प्यूटरी) उपलब्ध कराना, एल.ए.एन.(लोकल एरिया नेटवर्क) की व्यवस्था, सूचना प्रौद्योगिकी में प्रशिक्षण एवं क्षमतानिर्माण, बेबसाइटों को तैयार करना, बेबसाइट पर कार्य उपलब्ध कराना, प्रपत्रों कोभरकर ऑनलाइन प्रस्तुत करने की व्यवस्था तथा सूचना का इलेक्ट्रानिक प्रकाशनजिसमें नियम तथा अधिनियम भी शामिल है। भारत सरकार से संबंधित विभागमंत्रालय के संयुक्त सचिव स्तर के अधिकारी को सूचना प्रौद्योगिकी प्रबंध के रूपमें नामित किया गया है।इस विभाग द्वारा किए गए विश्लेषण द्वारा पाया गया कि अधिकांशमंत्रालयों/विभागों ने अपनी–अपनी बेबसाइट तैयार कर ली है, वेतन लेखाप्रणाली को भी कम्प्यूटरीकृत कर लिया गया है। पर्सनल कम्प्यूटर उपलब्ध कराएजा चुके हैं तथा लोकल एरिया नेटवर्क की व्यवस्था की जा चुकी है और ई–मेल,ऑनलाइन नोटिस बोर्ड, शिकायत निवारण सॉफ्टवेयर के प्रयोग, बेबसाइट परप्रपत्रों को उपलब्ध कराना, प्रपत्रों को भरकर ऑनलाइन पर प्रस्तुत करने कीसुविधा तथा ऑनलाइन सेवा प्रदान करने का संबंध मंत्रालयों/विभागों का कार्यकिया जा रहा है।

मध्यप्रदेश में ई–प्रशासनः विशिष्ट उपलब्धियां

मध्यप्रदेश ई–प्रशासन के माध्यम से सुशासन प्रदान करने में अग्रणी राज्यबन गया है। मध्यप्रदेश को ई–प्रशासन सी.एस.आई. निहीलेण्ट पुरूस्कार 2007–2008के लिए प्रथम रनरअप पुरूस्कार विजेता घोषित किया गया है। इस प्रतिष्ठापूर्णअवार्ड के अलावा मध्यप्रदेश को कम्प्यूटराइजेशन ऑफ मंत्रालय का एक्सीलेंण्टप्रोजेक्ट की श्रेणी में भी विजेता घोषित किया गया है।यह पुरूस्कार ई–गवर्नेंस पर 18 दिसम्बर 2008 को नई दिल्ली में संपन्नहुई छटवीं अंतर्राष्ट्रीय कान्फ्रेन्स में दिया गया। सचिव मुख्यमंत्री एवं सूचनाप्रौद्योगिकी विभाग, मध्यप्रदेश शासन के अनुराग जैन द्वारा पुरूस्कार प्राप्त कियागया।

मध्यप्रदेश को कम्प्यूटराइजेशन ऑफ मंत्रालय की एक्सीलेण्ट प्रोजेक्ट कीश्रेणी में घोषित किया गया है जिसमें राज्य मंत्रालय का कम्प्यूटरीकरण के साथमुख्यमंत्री सचिवालय का कम्प्यूटरीकरण, सीएम की पब्लिक घोषणाओं कीमॉनिटरिंग, चुनाव घोषणा–पत्र के क्रियान्वयन की मॉनिटरिंग, मुख्यमंत्री राहतकोष की मॉनिटरिंग, मंत्रिपरिषद् के निर्णयों के क्रियान्वयन की मॉनिटरिंग,मंत्रालय में प्राप्त पत्रों के अलावा मुख्यमंत्री सचिवालय और मुख्य सचिव केसमस्त संदर्भों की व्यवस्था विभागीय मॉनिटरिंग सिस्टम के अंतर्गत आते है।राज्य मंत्रालय का फाइल मूवमेंट मॉनिटरिंग सिस्टम भी है।मुख्यमंत्री मॉनिटरिंग कार्यक्रम (परफॉरमेंस मैनेजमेंट सिस्टम) से मुख्यमंत्रीशिवराजसिंह चौहान ने अपने को जोड़कर रखा है, वे समय–समय पर इसव्यवस्था के अंतर्गत मॉनिटरिंग करते है। समाधान ऑनलाइन द्वारा जनशिकायतोंका निराकरण भी सतत् रूप से किया जाता है।परख कार्यक्रम के अंतर्गत राज्य सरकार द्वारा ग्रामीण इलाकों मेंउपलब्ध कराई जा रही मूलभूत सुविधाओं पर न केवल नजर रहती है, बल्किइसके जरिए मूलभूत आधारित सुविधाओं की व्यवस्था को सुदृढ़ बनाया जाता है।मुख्य सचिव इस कार्यक्रम की प्रत्येक माह समीक्षा करते है।

राज्य मंत्रालयके कर्मचारियोंसेसंबंधितमुख्यजानकारी जैसे पेस्लिप, सरकुलर, पदक्रम सूची, ऋण तथा अग्रिम, विभागीय भविष्य निधि कोषदावे, आवास आवंटन, भारत सरकार को भेजे गए प्रस्ताव, दावा प्रबंधन, व्यक्तिगतसूचना प्रबंधन, जी 2 जी (सरकार से सरकार) व जी 2 ई के अलावा अन्य इंट्रानेटपोर्टल पर उपलब्ध है।

सागर जिले में ई–प्रशासनः प्रमुख कार्यक्रम

ई–प्रशासन के माध्यम से आमजनों (सामान्य नागरिक) की शिकायतें औरसमस्याओं का तुरंत निराकरण करने और समाज के प्रत्येक व्यक्ति को शासन कीजनसुविधाओं का लाभ, सागर जिले में किये जा रहे है। ई–प्रशासन की उत्कृष्टगतिविधियों के सफल

क्रियान्वयन के चलते सागर जिले को बेस्ट ई–गवर्नेंसडिस्ट्रिक्ट ऑफ मध्यप्रदेश का अवार्ड मिला है। ई–गवर्नेंस के अंतर्गत संचालितविभिन्न गतिविधियों की विस्तार से जानकारी दी है और सागर जिले केनागरिकों द्वारा प्राप्त की गई सुविधाओं का ब्यौरा प्रस्तुत किया गया है।

''समाधान एक दिन में'' योजना के अंतर्गत जिला मुख्यालय सहित सभी तहसीलोंको जोड़कर जनसुविधा केन्द्र स्थापित किए जा रहे है। भू–अभिलेख केकम्प्यूटरीकरण के लिए जिला डाटा केन्द्र स्थापित है, जहां जरूरतमंद को खसराऔर बी–1 की कम्प्यूटरीकृत नकलें दी जाती है। भू–अभिलेख की मोबाइल यूनिटभी गांव–गांव पहुँचकर कम्प्यूटरीकृत नकलें ग्रामीणों को दी जाती है। स्वास्थ्यसुविधाओं के विस्तार के लिए जिले में टेली मेडीसिन व्यवस्था प्रारंभ की गई है,इस व्यवस्था में जिला मुख्यालय से दूरस्थ स्थिति सामुदायिक केन्द्रों पर उपचारकराने वाले ग्रामीणजनों को विशेषज्ञ चिकित्सकों का परामर्श उपलब्ध करायाजाता है। जिला चिकित्सालय में उपलब्ध टेली मेडीसिन सुविधा को सामुदायिककेन्द्र से जोड़ा गया है, जहां उपलब्ध चिकित्सक जिला मुख्यालय पर उपस्थितविशेषज्ञ चिकित्सकों से वीडियो कान्फ्रेंसिंग के माध्यम से परामर्श प्राप्त करमरीजों को लाभान्वित किया जाता है।

ई–प्रशासन एक बहुआयामी गतिविधि है जिसमें लोकशिकायत (बिजली,पानी सप्लाई, राशन कार्ड, टेलीफोन) ग्रामीण सेवाएं (भू–अभिलेख, जैसी सेवाओंसे संबंधित शिकायतें गरीबी रेखा से नीचे परिवारों की सूची) पुलिस विभाग(सूचना रिपोर्ट दाखिल करना, गुमशुदा की तलाश) लोक सूचनाएं (शासकीयआदेश निर्णय शासकीय योजनाएं, रेल्वे, टाईम टेबिल) वाणिज्यिक कर (कर एवंरिटर्न दाखिला, शासकीय नीलामी) शिक्षा (ऑनलाइन शिक्षा, परीक्षाओं की समयसारणी) आवेदन (जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्र, मूल निवासी, जाति प्रमाण पत्र आदिकार्य किए जाते हैं)। इस प्रकार यदि ई–प्रशासन की वृहद् अवधारणा को देखाजाए तो इसमें प्रशासन कार्यप्रणाली में सुधार लाना शामिल किया जाएगा। इसप्रकार मध्यप्रदेश में प्रशासनिक नवाचार को सार्थकता प्रदान करने में ई–प्रशासनतभी सफल हो सकता है, जब वह प्रशासन में लाए गए परिवर्तनों के द्वारा विकासकी गतिविधियों को आगे बढ़ाया जाए, जिसके माध्यम से प्रशासन का केन्द्र बिंदुविकास है।

इस अध्ययन का उद्देश्य यह पता लगाना है कि ई–प्रशासन के द्वारा प्रशासनमें किस तरह का परिवर्तन हुआ है तथा इस प्रणाली में प्रशासन के विभिन्नविभागों के कार्यों के संबंध में आमजनमानस में जानकारी का स्तर कैसा है ? इसहेतु स्थानीय स्तर पर 100 व्यक्तियों, जिनमें ग्रामीण जन भी शामिल हैं, सेअनुसूची के माध्यम से जानकारी प्राप्त की गई। इस अनुसूची के माध्यम सेउत्तरदाता के नाम, आयु, शिक्षा, प्रशासन के विकास में उनकी सोच, कर्तव्य एवंअधिकार संबंधी विचार तथा ई–प्रशासन और उनके क्रियान्वयन जैसे विषयों परजानकारी प्राप्त की गई। परिणामों की व्याख्या सामान्य सांख्यिकीय प्रविधि केमाध्यम से की गई है।

शोध के दौरान अनुसूची हेतु ली गई जानकारी में उत्तरदाताओं से उनकेशिक्षा के स्तर को भी जानने का प्रयास किया गया जिससे यह स्पष्ट हो सके किई–प्रशासन का लाभ उठाने में लोगों के शिक्षा के स्तर का क्या प्रभाव पड़ा।शिक्षा के स्तर को विश्लेषण की दृष्टि से दो भागों में बांटा गया है जिसमेंसामान्य स्तर के अंतर्गत शून्य से हायर सेकेण्डरी तक की शिक्षा को लिया हैजबकि स्नातक, स्नातकोत्तर अथवा अन्य तकनीकी अथवा व्यवसायिक शिक्षा कोउच्च शिक्षित वर्ग के अंतर्गत रखा गया है।

प्राप्त तथ्यों के अनुसार 86 प्रतिशत लोगई–प्रशासन की जानकारी रखते हैं जबकि 14 प्रतिशत लोगों ने ई–प्रशासन सेअनभिज्ञ है।66 प्रतिशत लोग ई–प्रशासन के लागू होने सेप्रशासन तथा जनता को लाभ संबंधी कार्यों से सहमत है जबकि 34 प्रतिशत लोगलाभ संबंधी कार्य से असहमत है क्योंकि इस व्यवस्था का उचित ढंग सेप्रचार–प्रसार न होने के कारण इस व्यवस्था से बहुत लोग अपरिचित होते हैं।66 प्रतिशत लोग ''समाधान ऑन लाइन''कार्यक्रम की जानकारी रखते है जबकि 34 प्रतिशत लोग अनभिज्ञ है जिसकाकारण उनमें साक्षरता की कमी और जागरूकता की कमी होना सामने आया है।20 प्रतिशत लोगों ने ''समाधान ऑन लाइन'' सेलाभ उठाया है जबकि 80 प्रतिशत लोग अनभिज्ञ है जिसका कारण उन साक्षरहोने के बावजूद भी कम्प्यूटर संबंधी ज्ञान की कमी तथा जागरूकता में कमी आदिहोने के कारण इस कार्यक्रम का लाभ नहीं उठा सके।52 प्रतिशत लोग ''जनसंवाद'' कार्यक्रम कीजानकारी रखते हैं जबकि 48 प्रतिशत लोग इस कार्यक्रम से अनविज्ञ है। इसकार्यक्रम का ज्यादा प्रचार–प्रसार न होने के कारण इस कार्यक्रम से लोगअनभिज्ञ है। इसके साथ ही जनसंवाद के माध्यम स्थानीय रेडियो प्रसारण कीअलोकप्रियता तथा दूरभाष सुविधा को सहज एवं मितव्ययी सुविधा कीअनुपलब्धता रहा है।

16 प्रतिशत लोगों ने इस कार्यक्रम से अपनीसमस्या का निराकरण या समाधान प्राप्त किया है जबकि 84 प्रतिशत लोगअनभिज्ञ है। क्योंकि इस कार्यक्रम का दिन और समय निश्चित है व्यक्ति को कभीभी समय समस्या आ सकती है उस कारण से वह तत्काल अपनी समस्या कासमाधान प्राप्त नहीं कर सकता।

8 प्रतिशत लोगों ने ''जनसंवाद'' कार्यक्रम सेऑन लाइन शिकायत दर्ज कराई है जबकि 92 प्रतिशत लोग असहमत है। असहमति का कारण उनको कम्प्यूटर ज्ञान न होना, इंटरनेट सुविधा का सहजउपलब्ध न होना तथा जागरूकता में कमी होने के कारण नागरिक इस कार्यक्रमसे अपनी समस्या का निराकरण या समाधान प्राप्त नहीं कर रहे हैं। 28 प्रतिशत लोग ''योजना आपके द्वार''कार्यक्रम की जानकारी रखते हैं जबकि 52 प्रतिशत लोग अनभिज्ञ है। 66 प्रतिशत लोग ''जिले की बेबसाइट'' कीजानकारी रखते हैं जबकि 34 प्रतिशत लोग असहमत हैं। जिसका कारण यहउनमें कम्प्यूटर का आवश्यक ज्ञान न होना तथा जागरूकता की कमी होने कारणयह कि नागरिक को जिले की बेबसाइट की आवश्यक एवं पर्याप्त जानकारी नहींहै।

पंचायत लेखा कम्प्यूटरीकरण होने से 76प्रतिशत लोग सहमत जबकि 24 प्रतिशत लोग असहमत हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में रहनेवाले लोगों के लिए यह सुविधा अत्यंत लाभप्रद है। किसी भी पंचायत से संबंधित लेखा–जोखा कम्प्यूटर द्वारा प्राप्त किया जा सकता है परंतु उनका साक्षर नहोना तथा कम्प्यूटर संबंधी पर्याप्त ज्ञान न होना एवं कम्प्यूटर से प्रिंट निकलवानेका भुगतान न दे पाने की स्थिति आदि कारण सामने आए हैं।

भू–अभिलेख से संबंधित कम्प्यूटरीकरण कार्योंसे 46 प्रतिशत लोग सहमत हैं जबकि 54 प्रतिशत लोग असहमत हैं। असहमति काकारण यह है कि किसानों तथा आमजन को भू–अभिलेख से संबंधित जानकारीके लिए कुछ शुल्क चुकाना पड़ता है तथा उन्हें कम्प्यूटर का ज्ञान नहीं होता तथाउनमें जागरूकता की कमी होती है।

''जनसुनवाई'' कार्यक्रम से 18 प्रतिशत लोगसहमत है जबकि 82 प्रतिशत लोग असहमत है। असहमति का कारण है कि इसकार्यक्रम का दिन एवं समय निश्चित है। जिससे किसी व्यक्ति को किसी भीसमस्या आ सकती है और उस समस्या का निदान तुरंत प्राप्त नहीं कर पाता।कॉमन सर्विस सेन्टर से 56 प्रतिशत लोगों नेपोर्टल के माध्यम से जानकारी प्राप्त की है जबकि 44 प्रतिशत असहमत

है।असहमत का कारण है कि इस कार्यक्रम में कियोस्क जाकर या इंटरनेट के द्वाराही प्राप्त कर सकते हैं।

ई–प्रशासन डिस्ट्रिक्ट अवार्ड से 66 प्रतिशत लोगजानकारी रखते जबकि 34 प्रतिशत लोग असहमत है। जिसके संबंध में पर्याप्तप्रचार–प्रसार तथा जनता के बीच जागरूकता का अभाव पाया गया। ई–डिस्ट्रिक्ट के माध्यम से मूलभूत सुविधाओंकी जानकारी 16 प्रतिशत लोगों ने प्राप्त की है जबकि 84 प्रतिशत लोग असहमतहैं। असहमत का कारण निरक्षरता का होना तथा कम्प्यूटर ज्ञान न होने तथाजागरूकता की कमी होने से नागरिक सेवाओं का लाभ नहीं उठा पाते।

''एम.पी. ऑन लाइन'' से 54 प्रतिशल लोगजानकारी रखते हैं तथा 46 प्रतिशल लोग असहमत हैं। असहमत का कारण हैकि इंटरनेट उपलब्ध कराना तथा कम्प्यूटर साक्षर होना आवश्यक होता है जिससेआम नागरिक इस कार्यक्रम का लाभ नहीं उठा पाते।विभागों के कम्प्यूटरीकरण प्रशासन तथा जनताको लाभ से 84 प्रतिशत लोग सहमत हैं जबकि 16 प्रतिशत असहमत है।कम्प्यूटरीकरण होने से कार्यों में तीव्रता आई है तथा समय की बचत हुई है।

74 प्रतिशत लोग, प्रशासन में सभी कार्यक्रमोंके लागू होने से सहमत है जबकि 26 प्रतिशत लोग असहमत है। प्रशासन संबंधी कार्यों में भ्रष्टाचार नहीं हो पाएगा जिसमें पारदर्शिता आई है जनता जागरूकताहोने के कारण वह प्रशासन के सभी कार्यक्रमों का लाभ उठा सकेंगे।प्रशासनिक संरचना में सुधार होने से 84प्रतिशत लोग सहमत हैं जबकि 16 प्रतिशत लोग असहमत हैं। विभागों मेंकम्प्यूटरीकरण होने से प्रशासन के कार्यों में तीव्रता आई तथा कम समय में अधिक कार्य हो जाता है।

विभागों में कम्प्यूटरीकरण होने से कम समयमें, कम खर्च में आंकड़े प्राप्त हो जाते हैं इससे 92 प्रतिशत लोग सहमत हैं जबकि8 प्रतिशत लोग असहमत हैं। इस तकनीक का उपयोग होने से प्रशासन तथाजनता को लाभ प्राप्त हुआ है।इस अध्ययन से स्पष्ट होता है कि मध्यप्रदेश में प्रशासनिक व्यवहारएवं प्रक्रिया की गति को तीव्र करते हुए उसे जनता के प्रति जवाबदेह बनानेके उददेश्य से ई–प्रशासन व्यवस्था को प्रारंभ किया गया है। इस व्यवस्थाको क्रियान्वित करने के लिए शासन द्वारा राज्य एवं जिला स्तर पर विभिन्न प्रयास प्रारंभ किये गये हैं।

निष्कर्षः

संक्षेप में, सागर जिले में ई–प्रशासन के क्रियान्वयन के सम्बन्ध में प्राप्त जानकारी के आधार पर स्पष्ट होता है कि वर्तमान समय में प्रशासनिक विकास में ई–प्रशासन व्यवस्था एक क्रांतिकारी माध्यमबनकर उभरी है। प्रशासन तथा जनता द्वारा इसे अपनाये जाने से प्रशासनिकव्यवहार में जवाबदेयता बढ़ी है तथा प्रशासन का स्वरूप पारदर्शी हुआ है जो कि वर्तमान परिस्थितियों की महती आवश्यकता भी है।

संदर्भ सूची

1.शशि शुक्लाः ई–गवर्नेन्स–ऑल इण्डिया सोसाइटी फॉर इलेक्ट्रानिक्स एण्ड कम्प्यूटर टेक्नॉलॉजी, मध्य प्रदेश हिन्दी ग्रन्थ अकादमी, 2003.
2.वार्षिक रिपोर्ट 2005–06, भारत सरकार कार्मिक लोक शिकायत तथापेंशन मंत्रालय.मध्यप्रदेश संदेश जून, 2007.
3.गवर्नमेन्ट ऑफ इण्डियाःअप्रोच पेपर टू द इलेवन्थ फाइव ईयर प्लान, प्लानिंग कमीशन, 2006.
4.अनुराग जैनःबेस्ट प्रैक्टिस सक्सेसफुल ई–गवर्नेन्स इनिसिएटिव्स ऑफ द स्टेट ऑफ एम.पी.,डिपार्टमेन्ट ऑफ इन्फार्मेशन टैक्नॉलॉजी, 2006.
5.मिताली सक्सेनाःआई.सी.टी. इन रूरल इण्डियाः ई–गवर्नेन्स, आई.सी.एफ.ए.आई. यूनिवर्सिटी प्रेस, 2008.
6.ए. प्रभाकरः स्मार्ट कार्ड एप्लीकेशनः ई–गवर्नेन्स, अजन्ता बुक्स इन्टरनेशनल, 2003.
7.राकेश चेतलः ई–गवर्नेन्स एण्ड इण्डियन सोसाइटीः एन इम्पैक्ट स्टडी ऑन तमिलनाडू फॉर ई–डिस्ट्रिक्ट, कनिष्का पब्लिशर्स, 2009.

Publish Research Article
International Level Multidisciplinary Research Journal
For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished Research Paper,Summary of Research Project,Theses,Books and Book Review for publication,you will be pleased to know that our journals are

Associated and Indexed,India

- International Scientific Journal Consortium
- OPEN J-GATE

Associated and Indexed,USA

- Google Scholar
- EBSCO
- DOAJ
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Databse
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database
- Directory Of Research Journal Indexing

Indian Streams Research Journal
258/34 Raviwar Peth Solapur-413005,Maharashtra
Contact-9595359435
E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com
Website : www.isrj.org