Gmail econtent Of Arts <econtentofarts@gmail.com>

Impact of information technology on Public Administration .(M A 2nd semester)Anjani Kumar Ghosh, Political Science.

1 message

ANJANI GHOSH <anjanighosh51@gmail.com> Sat, Jul 18, 2020 at 11:51 AM
To: econtentofarts@gmail.com

लोक प्रशासन में सूचना एवं तकनीक के प्रयोग से अभिप्राय सरकार द्वारा सेवाओं एवं सूचनाओं को तीव्र गति से जन-साधारण तक उपलब्ध कराए जाने से है। इस प्रकार के सूचना प्रदाता साधन सूचना-प्रौद्योगिकी के रूप में जाने जाते हैं। सूचना-प्रौद्योगिकी के प्रयोग से सरकार को जनता एवं अन्य अभिकरणों को सूचनाओं के प्रसार हेतु प्रक्रिया को दक्ष, त्वरित एवं पारदर्शी बनाने तथा प्रशासनिक गतिविधियों के निष्पादन में सुविधा रहती है।

प्रशासन में सूचना प्रौद्योगिकी का समन्वित प्रयोग करना ई-गवर्नेंस का पर्याय है। लोक प्रशासन में इस प्रकार का प्रयोग सर्वप्रथम सन् 1969 में अमेरिकी रक्षा विभाग द्वारा कुछ कम्प्यूटरों को लोकल एरिया नेटवर्क से जोड़कर किया गया था। **एडवांस रिसर्च प्रोजेक्ट एडमिनिस्ट्रेशन नेटवर्क** नामक यह परियोजना ही विस्तारित होकर वर्ल्ड वाइड वेब (w.w.w.) का रूप ले चुकी है। देश-विदेश के अधिसंख्य सरकारी विभागों, अभिकरणों तथा संगठनों की अपनी इंटरनेट वेबसाइटें खुल गई हैं। इन वेबसाइटों के माध्यम से सूचना सरकारी संगठन तुलनात्मक रूप से अधिक पारदर्शी, संवेदनशील और जनोन्मुख सिद्ध हो सकते हैं। जैसाकि वर्तमान युग में सूचना आर्थिक विकास की कुंजी है इसलिए पूरी व्यवस्था सूचना के चारों ओर घूम रही है। वास्तव में ई-शासन एक विस्तृत संकल्पना है जो मात्र शासकीय व्यवस्था से संबंध नहीं रखती अपितु इसमें राजनितिक, सामाजिक सांस्कृतिक, आर्थिक, तकनीकी, प्रशासनिक तथा अन्य आयाम भी शामिल हैं। यदि संकीर्ण अर्थ में देखा जाए तो इलेक्ट्रॉनिक कम्प्यूटर एवं सूचना विज्ञान के क्षेत्र में विकसित हुई युक्तियों का प्रशासन में प्रयोग करना ही ई-गवर्नेंस है जबकि इसके विपरीत विस्तृत दृष्टिकोण में इसका अर्थ किसी भी संगठन, समाज या तंत्र के विविध पक्षों को नियंत्रित, विकसित, पोषित एवं समन्वित रखने के क्रम में सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग करना ई-गवर्नेंस है। यह ई-नागरिक व्यवस्था का व्यापक प्रसार है।

बीसवीं सदी के प्रमुख चिन्तक **एल्विन टाफलर** ने कहा कि- मानव सभ्यता को दो प्रमुख क्रांतियों ने प्रभावित किया है। पहली क्रांति के तहत् 10,000 वर्ष पूर्व हुई कृषि क्रांति ने मानव के खानाबदोश जीवन को सुस्थिर आधार देते हुए सामाजिक-आर्थिक विकास को गति दिखाई तो दूसरी क्रांति 17वीं सदी की औद्योगिक क्रांति थी, जिसने मानव को भौतिकवादी तथा आधुनिक जीवन दिया। उन्होंने तीसरी क्रांति के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी क्रांति की कल्पना की थी जो आज हमारे सामने प्रवर्तित है।

भारत सरकार ने निकट भविष्य में सूचना-प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में महाशक्ति बनने का लक्ष्य निर्धारित किया है। देश में अधिकांश विदेशी कम्पिनियों के लिए सस्ती प्रोग्रामिंग किए जाने हेतु कार्यशालाओं के अस्तित्व से परिवर्तन आरम्भ हो चुके हैं। यहां प्रश्न यह उठता है कि, इस नए स्तर, जिसका भारत की जनता का एक बड़ा भाग आदी है, का क्या प्रभाव पड़ेगा, **विशेषत:** उन पर जो कि घरेलू अर्थव्यवस्था में प्रवासित हैं। शहरों में, साइबर कैफे (cyber cafes) का फैलता तंत्र बड़ी संख्या में मध्यवर्गीय लोगों को सुविधा उपलब्ध कराता है, जो कम्प्यूटर को वहन नहीं कर सकते। इसके अतिरिक्त

विश्वविद्यालयों के मध्य सामंजस्य एवं दूर शिक्षा के रूप में सीखने के नवीन अवसर भी सूचना-प्रौद्योगिकी के कारण ही उपलब्ध हैं।

तथापि, सूचना क्रांति का भारत के ग्रामीण निर्धनों पर काफी अल्प प्रभाव पड़ा है। जन-साधारण के लिए सूचना-प्रौद्योगिकी पर कार्य समूह (Working Group on Information Technology for Masses) नामक रिपोर्ट में यह व्यक्त किया गया की, सूचना-प्रौद्योगिकी के विकास को प्रोत्साहित करने वाले प्रयास भारतीय समाज में सूचना-प्रौद्योगिकी आधारित सेवाओं की सुविधा प्राप्तवर्ग एवं इस सुविधा से वंचित वर्ग के मध्य नए विभाजन को जन्म दे सकते हैं। यह एक आंगुलिक (digital) विभाजन होगा, जो पहले से ही विद्यमान विषमताओं को प्रतिवलित एवं तीव्र करेगा। इसी कारण से, सरकार ने नवीन सूचना-प्रौद्योगिकी के लाभों को निर्धनता रेखा के नीचे जीवनयापन करने वाली 40 प्रतिशत से अधिक जनसंख्या तक प्रसारित करने का लक्ष्य निर्धारित किया है।

सूचना-प्रौद्योगिकी को जनसाधारण तक पहुँचाने हेतु सरकार द्वारा किए जाने वाले कार्य काफी कम हैं, किंतु ये कार्य राज्य एवं स्थानीय का विस्तार करने हेतु, विशेषतः ग्रामीण क्षेत्रों में, भूमिका को प्रोत्साहित करने को उत्प्रेरणा एवं स्वीकृति प्रदान करते हैं। अनेक सृजनात्मक परियोजनाएं शुरू किए जाने के पश्चात् भी यह स्पष्ट नहीं है कि वे स्थानीय जनता की अत्यंत अनिवार्य आवश्यकताओं को प्रत्यक्षतः कहां तक पूर्ण कर सकी हैं। इन प्रयोगात्मक एवं विकीर्ण (scattered) परियोजनाओं का सावधानीपूर्वक अंतर-अनुशासनात्मक विश्लेषण करके उनके प्रभावों का निर्धारण कर पाने में समय लगेगा।

ई-गवर्नेस की श्रेणियां

भारत एवं विश्व के कई देशों में ई-गवर्नेस कई रूपों में प्रवर्तित हैं। स्थूल रूप से ई-गवर्नेस संबंधी परियोजनाओं को सेवा प्रदान करने की दृष्टि से पांच श्रेणियों में विभक्त किया जा सकता है-

1. **जी.टू.जी. (सरकार से सरकार तक):** जब सरकार के किसी विभाग का दूसरे किसी विभाग से ई-गवर्नेंस के माध्यम से संपर्क होता है तो यह श्रेणी गवर्नमेंट टू गवर्नमेंट कहलाती है। जैसे खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति मंत्रालय, खाद्यान्नों सम्बन्धी आवश्यकताओं की सूचना कृषि मंत्रालय को भेजे या वित्त मंत्रालय अन्य मंत्रालयों को वित्तीय सूचना उपलब्ध कराए इत्यादि।
2. **जी.टू.सी. (सरकार से जनता तक):** सरकार एवं नागरिकों के बीच पास्परिक व्यवहार गवर्नमेंट टू सिटीजन श्रेणी में आता है जैसे आयकर विवरणी जमा कराना, विद्युत् एवं जल सम्बन्धी शिकायतें करना इत्यादि।
3. **जी.टू.बी. (सरकार से व्यवसाय तक):** गवर्नमेंट टू बिजनेस श्रेणी के अंतर्गत सरकार व्यापार जगत से संपर्क कर लेन-देन करती है, जैसे ऑनलाइन ट्रेडिंग तथा सीमा एवं उत्पाद शुल्क संबंधी प्रकरण इत्यादि।
4. **जी.टू.ई. (सरकार से कर्मचारी तक):** इसमें सरकार अपने कर्मचारियों (गवर्नमेंट टू इम्पलॉयी) से संप्रेषण करती है।
5. **सी.टू.सी. (नागरिक से नागरिक तक):** सिटीजन टू सिटीजन श्रेणी में नागरिकों का पारस्परिक सम्पक होता है।

इन उपरोक्त श्रेणियों का विकास कर प्रशासन का उपसर्ग '**ई**'- दक्षता (एफिशिएंसी), सशक्तिकरण (एम्पावरमेंट), प्रभावशीलता (इफेक्टिवनेस), आर्थिक एवं सामाजिक विकास (इकॉनोमिक एण्ड सोशल डेवलपमेंट), संवर्द्धित सेवा (एनहांस्ड सर्विस) जैसे तत्वों को हासिल करने का प्रयास करता है।

ई-गवर्नेंस की विशेषताएं

- इसमें प्रशासनिक नेतृत्व एवं प्रौद्योगिकी का एकीकरण हो जाता है।
- सरकारी विभागों या अभिकरणों से संबंधित सूचनाएं एवं सेवाएं इण्टरानेट एवं इंटरनेट पर उपलब्ध होना एवं स्वयं सरकार द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी की आधुनिक तकनीकों का प्रशासनिक कृत्यों में प्रयोग करना, ई-गवर्नेंस का व्यावहारिक स्वरूप है।
- ई-शासन की अवधारणा मूल रूप से बेहतर सरकार की मान्यता को पल्लवित करती है जिसके तहत म्नौकर्शाही का छोटा आकार, प्रशासन में सच्चरित्रता, लोक सेवाओं के प्रति जवाबदेही, जनता में प्रशासन के प्रति विश्वसनीयता जगाना तथा प्रशासनिक कार्यों में पारदर्शिता लाना इत्यादि शामिल हैं।
- यह प्रशासन में सूचना प्रौद्योगिकी का संपूर्ण आत्मसात् कारण है और इसमें ई-गवर्नेंस शामिल है।
- यह अभिशासन की स्थापना की एक पद्धति है।
- इस व्यवस्था से कागजी कार्यवाही में कमी आती है तथा विलंब और **बाबू राज** पर रोक लगती है।
- ई-गवर्नेंस द्वारा टेलीकांफ्रेंस संभव हुआ है जिससे प्रशासन में दक्षता आई है।
- इसमें एक ही कार्य की पुनरावृत्ति नहीं होती और निर्धारित इलेक्ट्रॉनिक कार्यक्रमों के रूप में प्रोग्राम विकसित कर दिया जाता है।
- ई-गवर्नेंस, लोक प्रशासन में स्वचालन की अवधारणा तथा प्रयासों का परिष्कृत एवं विस्तार स्वरूप है।

ई-गवर्नेंस के लाभ

ई-गवर्नेंस नागरिकों एवं व्यवसाय के लिए सुगम एवं लागत हितैषी है। इसके माध्यम से बिना समय, ऊर्जा एवं पैसा गवांए बेहद अद्यनूतन सूचना प्राप्त हो जाती है। ई-शासन के लाभों में शामिल हैं- दक्षता, बेहतर सेवाएं, लोक सेवाओं तक बेहतर पहुंच और अधिक पारदर्शिता एवं जवाबदेही।

- सरकारी विभागों की संगठनात्मक, कार्यात्मक एवं प्रक्रियात्मक सूचनाएं
- विकासपरक एवं सामाजिक कल्याण से संबंधित योजनाओं का विवरण
- आदेश पत्रों की उपलब्धता एवं भरे हुए पत्रों की स्वीकार्यता
- पंजीकरण सुविधा
- दस्तावेजों की प्रतिलिपियां
- ऑनलाइन मण्डी, नीलामी तथा बिल जमा सुविधा
- अपराधियों, भ्रष्ट प्रशासनिक अधिकारियों तथा करदाताओं से सम्बंधित विवरण
- शिकायत पंजीकरण तथा निस्तारण
- प्रबोधन, नियंत्रण तथा मूल्यांकन की नियमित एवं निर्धारित प्रक्रियाएं
- कागजी कार्रवाई में कमी आती है और बाबू राज पर अंकुश लगता है।

- अधिकारियों के व्यक्तिगत दौरों, निरीक्षण, पर्यवेक्षण तथा प्रत्यक्ष नियंत्रण का स्थान दूर बैठ वार्तालाप ने ले लिया है।
- नियंत्रण का क्षेत्र व्यापक हो गया है।
- एक ही प्रकृति के कार्य को बार-बार करने की बजाय निर्धारित इलेक्ट्रॉनिक कार्यक्रमों के रूप में विकसित कर दिया जाता है।

ई-गवर्नेस के जोखिम एवं आलोचना

ई-गवर्नेस के क्रियान्वयन एवं निर्माण में कई चिंताएं एवं सबल कारक अंतर्निहित हैं।

1. **अत्यधिक निगरानी:** सरकार एवं इसके नागरिकों के बीच बढ़ता संपर्क दोनों तरीके से कार्य कर सकता है। एक बार ई-गवर्नमेंट विकसित होना शुरू हो जाती है और बेहद परिष्कृत बन जाती है, तो नागरिकों को व्यापक पैमाने पर सरकार के साथ इलेक्ट्रॉनिक रूप से संपर्क करने के लिए बाध्य किया जाएगा। सम्भावना है की इससे नागरिकों की निजता भंग होगी। सरकार एवं नागरिकों के बीच इलेक्ट्रॉनिक रूप से अत्यधिक सूचनाओं का आदान-प्रदान निरंकुश व्यवस्था को पल्लवित कर सकता है। सरकार अपने नागरिकों की असीमित सूचना को प्राप्त कर सकती है और इस प्रकार नागरिक की निजता पूरी तरह से समाप्त हो सकती है।
2. **लागत:** ई-गवर्नेस में इससे सम्बद्ध प्रौद्योगिकी के विकास एवं क्रियान्वयन में अत्यधिक धन व्यय होता है।
3. **सभी की पहुंच में न होना:** ई-गवर्नेस से तात्पर्य लगाया जाता है कि सरकार की सूचना एवं सेवाओं तक सभी नागरिकों की पहुंच हो सकती है और जो एक लोकतंत्र के लिए अच्छा है। लेकिन इसका यह मतलब नहीं है की सभी नागरिक स्वतः सूचना एवं सेवाओं को प्राप्त करने की स्थिति में हैं।
4. **तकनीकी उपकरणों की मुश्किल प्राप्ति:** ई-गवर्नेस में कंप्यूटर, बेतार, संजाल, सीसीटीवी, ट्रेकिंग तंत्र, टीवी और रेडियो जैसे उपकरणों का प्रयोग शामिल होता है। विकासशील देशों में इस प्रकार तकनीकियों को अपनाना एक समस्या हो सकती है।
5. **पारदर्शिता एवं जवाबदेही का असत्य बोध:** ऑनलाइन सरकारी पारदर्शिता द्विअर्थी प्रतीत होती है क्योंकि इसे स्वयं सरकार नियंत्रित करती है। सूचनाओं को इंटरनेट साइट से लोगों के लिए रखना या हटाना सरकार द्वारा किया जाता है। उदाहरणार्थ, न्यूयार्क शहर में 11 सितम्बर, 2001 को वर्ल्ड ट्रेड सेंटर पर आतंकवादी हमले के बाद अमेरिका ने अपनी सरकारी वेबसाइट से राष्ट्रीय सुरक्षा के नाम पर अधिकतर सूचनाएं हटा दी।

ई-गवर्नेस, नीति-निर्माण एवं सार्वजनिक तंत्र: सरकार द्वारा नीति-निर्माण, नागरिक सहभागिता एवं लोक कार्य काफी समय से जटिल प्रक्रिया रही है। सरकार द्वारा अपनाई जाने वाली परम्परागत नीति-निर्माण प्रक्रिया है:

1. नागरिकों द्वारा निर्वाचनों एवं करों के भुगतान के मध्य प्रासंगिक आगत उपलब्ध कराया जाता है।
2. शासकीय अवसंरचना में शक्ति का केंद्रण राजनीतिक नेताओं के हाथो में निहित रहता जो कि विस्तृत नीतिगत प्राथमिकताएं निर्धारित करते हैं तथा इन प्राथमिकताओं और विद्यमान कार्यक्रमों एवं वैधानिक आवश्यकताओं के आधार पर संसाधनों का आवंटन करते हैं।
3. **प्रत्यक्षत:** सरकार तथा अन्य सार्वजनिक निधिबद्ध (publicly funded) संगठनों के द्वारा लोक कार्य नीतिगत कार्य सूची एवं कानून के क्रियान्वयन का प्रतिनिधित्व करते हैं।

अधिकाल से ही, नागरिक आवश्यकताओं एवं प्राथमिकताओं में परिवर्तन को पहचानने में नेताओं के समक्ष नौकरशाही एक बड़ी बाधा है। निर्वाचनों के अतिरिक्त नागरिक आगत के विषय में जान पाना थोड़ा कठिन होता है। बेहतर संवाद व्यवस्था की अक्षमता से बहुधा नागरिकों, नेताओं एवं लोक कार्यों का क्रियान्वयन करने वालों के मध्य विभाजन उत्पन्न होता है।अपने एक-मार्गीय प्रसारण को द्वि-मार्गीय बनाने से शासन प्रक्रिया अधिक दक्षता से जनता की समस्याएं सुनने एवं उन पर प्रतिक्रिया कर पाने में और अधिक दक्ष हो सकेगी।