सुशासन और ई–गवर्नेन्सः राजस्थान पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव

राजस्थान के कोटा जिले के विशेष संदर्भ में

कोटा विश्वविद्यालय, कोटा (राज.) की सामाजिक विज्ञान (लोक प्रशासन)

में पीएच.डी. उपाधि हेतु प्रस्तुत

सारांश

शोध–प्रबंध

2015

शोध पर्यवेक्षकः

डॉ. भागीरथमल

व्याख्याता (लोक प्रशासन)

श्री कल्याण राजकीय महाविद्यालय

सीकर (राज.)

शोधार्थीः

ललित कुमार शर्मा

कोटा विश्वविद्यालय, कोटा (राज.)

डॉ. भागीरथमल

व्याख्याता
श्री कल्याण राजकीय महाविद्यालय
सीकर (राज.)

पर्यवेक्षक प्रमाण पत्र

यह प्रमाणित किया जाता है कि **श्री ललित कुमार शर्मा** द्वारा कोटा विश्वविद्यालय की विद्या वाचस्पति उपाधि के निमित्त उपस्थापित शोध जिसका शीर्षक " **सुशासन और ई–गवर्नेन्सः राजस्थान पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव – राजस्थान के कोटा जिले के विशेष संदर्भ में** " है, यह अनुसंधान कार्य मेरे निर्देशन एवं मार्गदर्शन में किया गया है।

प्रस्तुत शोध प्रबंध ललित कुमार शर्मा की मौलिक कृति है, इन्होने दो सौ दिनों से अधिक अवधि तक निरन्तर मेरे सम्पर्क में रहकर यह अनुसंधान कार्य संपन्न किया है।

मैं इस शोध प्रबंध को पीएच. डी. की उपाधि हेतु मूल्यांकन के लिए संस्तुत करता हूँ।

स्थानः सीकर
दिनांकः

डॉ. भागीरथमल
व्याख्याता,
लोक प्रशासन
श्री कल्याण राजकीय महाविद्यालय
सीकर (राज.)

प्राक्कथन

समाज में शान्ति एवं व्यवस्था किसी भी राज्य के विकास की पूर्व शर्त है अतः शान्ति एवं व्यवस्था की स्थापना प्रत्येक राज्य का प्रथम उद्देश्य है। इस उद्देश्य की पूर्ति राज्य, प्रशासन के माध्यम से करता है।

शान्ति एवं व्यवस्था की स्थापना में सर्वाधिक महत्वपूर्ण भूमिका पुलिस प्रशासन की होती है। वर्तमान परिप्रेक्ष्य में पुलिस प्रशासन के अभाव में सामान्य जीवन की कल्पना करना कठिन है।

राजस्थान भारत के शान्त प्रदेशों की गिनती में आता है जहाँ असामाजिक गतिविधियों पर पुलिस प्रशासन का पर्याप्त अंकुश है। सूचना प्रोद्यौगिकी ने मानव जीवन के प्रत्येक पहलू को प्रभावित किया है। एक ओर नकारात्मक पहलू हैं जहाँ अपराधियों ने सूचना प्रोद्यौगिकी का दुरूपयोग कर अपराध की प्रकृति की जटिलता का बढ़ाया है वहीं सकारात्मक पहलू के रूप में इन अपराधों को सुलझाने में भी सूचना प्रोद्यौगिकी सहायक है।

कोटा तुलनात्मक रूप से राजस्थान के उग्र जिलों में आता है। मैं अपने जीवन के प्रांरभिक वर्षों से ही कोटा जिले का निवासी रहा हूँ अतः मन में सदैव यह अपेक्षा रही है कि जिले में सुशासन स्थापित हो। मेरी नजर में इस सुशासन की स्थापना में सबसे महत्वपूर्ण योगदान पुलिस प्रशासन का है। राज्य में ई–गवर्नेन्स के बढ़ते प्रयोग के मध्यनजर इस बात की जिज्ञासा हुई कि कोटा के पुलिस प्रशासन की ई–गवर्नेन्स के संदर्भ में क्या स्थिति है और कैसे सूचना प्रोद्यौगिकी को अपनाकर पुलिस प्रशासन अपराधों पर रोकथाम लगा सकता है ? इसी जिज्ञासा स्वरूप इस शोध को प्रारम्भ किया और आप सभी के आशीर्वाद से यह कार्य सम्पन्न हुआ।

प्रस्तुत अनुसंधान कार्य की निर्विघ्न सम्पन्नता के लिए सर्वप्रथम मैं परमपिता परमेश्वर के प्रति हार्दिक कृतज्ञता प्रकट करता हूँ।

"Let Noble Thoughts Come to us from everyside"

... Rigved

इस शोध प्रबन्ध प्रस्तुती के लिए मैं उन विद्वानों के प्रति नतमस्तक हूँ, जिनके प्रेरणा, प्रोत्साहन और मार्गदर्शन ने मुझे इस कार्य के लिए प्रेरित किया ।

गुरू के स्नेह, सहयोग, प्रेरणा, मार्गदर्शन तथा आशीर्वाद से जिस ज्ञान की प्राप्ति की जाए वही पूर्णज्ञान है।

मेरा प्रस्तुत शोधकार्य परम् श्रद्धेय, विद्वान, शिक्षाविद् **श्रीमान् (डॉ.) भागीरथमल जी** के उत्साहवर्द्धक मार्गदर्शन व सानिध्य में सम्पन्न करने का सौभाग्य प्राप्त हुआ। जिनके स्नेहाशीष तले निरन्तर मार्गदर्शन से इस कार्य की पूर्णाहुति संभव हो पाई। अतः मैं हृदय से आपका आभार व्यक्त करता हूँ।

मैं **श्रीमती राजकौर ओला, विभागाध्यक्ष**, लो.प्र. विभाग एवं **श्रीमान् (डॉ.) राजकुमार गर्ग** सहित महाविद्यालय के समस्त विद्वत व प्रेरणादायक गुरूजनों के प्रति आभार व्यक्त करता हूँ, जिन्होनें समय–समय पर शोधकार्य को पूर्ण करने में मेरा मार्गदर्शन किया।

मैं आभार प्रकट करता हूँ कोटा जिले के पुलिस प्रशासन में शोध अवधि के दौरान कार्यरत पुलिस अधीक्षकों, उपाधीक्षकों, वृत्ताधिकारियों, निरीक्षकों, उप–निरीक्षकों, सहायक उप–निरीक्षकों, हेड कॉन्सटेबल्स एवम् कॉन्सटेबल्स का जिन्होनें शोध के महत्व को समझते हुए अपने अमूल्य सुझाव दिए तथा पुलिस प्रशासन में ई–गवर्नेन्स की वस्तुस्थिति से अवगत करवाया।

कृतज्ञता प्रकट करता हूँ नगर निगम, कोटा की पूर्व महापौर **डॉ. रत्ना जैन** एवं तत्कालीन **पुलिस अधीक्षक डॉ. अमनदीप सिंह कपूर** के प्रति जिन्होने मुझे महिला सुरक्षा हेतु कोटा पुलिस, पीपल फोर पेरिटी एवम् आस एकेडमी द्वारा जारी मोबाइल एप्लिकेशन '' **पुकार** '' का हिस्सा बनने का सौभाग्य प्रदान किया।

साथ ही मैं **श्री हेमराज गुर्जर** का भी आभार व्यक्त करता हूँ, जिन्होंने कुशलतापूर्वक व सुव्यवस्थित रूप से त्रुटिरहित शोधकार्य को यथासंभव कम्प्यूटरीकृत करने में अमूल्य सहयोग प्रदान किया।

श्रद्धेय पिता **श्री सुरेन्द्र कुमार शर्मा** एवं माता **श्रीमती सुमित्रा शर्मा** के आशीर्वाद, सहयोग एवं सतत् प्रेरणा से ही मेरा शोध कार्य पूर्ण हो सका है।

मैं कृतज्ञ हूँ अपनी पत्नी एव् पुत्र के प्रति, जिनके स्नेह, प्रेरणा, उत्साहवर्धन तथा पूर्ण सहयोग ने मेरे शोधकार्य की पूर्णता में एक मार्गदर्शक की भूमिका का निर्वहन किया।

अन्त में मैं अपनी सफलता का श्रेय उन्हें अर्पित करता हूँ, जिनकी शुभकामनाऐं प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष रूप से इस शोध को पूर्णता प्रदान करने में सहायक सिद्ध हुई हैं।

सबसे अन्त में, मैं उस अनन्त शक्ति सम्पन्न परमसत्ता के प्रति अपना मस्तक नमन् करते हुए अपने हृदयोद्गार को विराम देना चाहता हूँ, जिनकी आत्म प्रेरणा के द्वारा प्रस्तुत कार्य सम्पन्न हुआ।

(ललित कुमार शर्मा)

अनुक्रमणिका

(CHAPTERISATION)

अध्याय		विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
1.		**शोध आकल्प**	**1-95**
	1.1	प्रस्तावना	1
	1.2	समस्या कथन	3
	1.3	शोध अध्ययन के उद्देश्य	3
	1.4	शोध परिकल्पनाएँ	4
	1.5	निदर्शन	4
	1.6	शोध उपकरण	6
	1.7	शोध का परिसीमन	7
	1.8	शोध प्रविधि	7
	1.9	समस्या का औचित्य	8
	1.10	साहित्य की समीक्षा	10
	1.11	शोध से सम्बन्धित पारिभाषिक शब्दावली	92
	1.12	सांख्यिकी प्रविधि	93
	1.13	अध्याय विन्यास	94

अध्याय		विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
	1.14	निष्कर्षतः	95
2.		**सुशासन का अध्ययन**	**97-158**
	2.1	सुशासन की अवधारणा	97
	2.2	सुशासन एक उपयुक्त व्यवस्थाः ऐतिहासिक विवेचन	104
		2.2.1 समस्याऐं—समाधान	106
	2.3	सुशासन : विकास में भूमिका	112
		2.3.1 भूमि एवं जल विकास	114
		2.3.2 शहरी नियोजन	116
		2.3.3 प्रौधोगिकी एवं विकास	117
		2.3.4 प्रशासन की भूमिका	119
		2.3.5 नौकरियों हेतु प्रौधोगिकीविदों का प्रबंधन (लोक समर्थन प्रणालियाँ)	120
		2.3.6 अधिकार, वंचित समूह एवं पारदर्शिता	120
		2.3.7 संवैधानिक और वैधानिक परिप्रेक्ष्य में मानवाधिकार और पर्यावरणी कानून	121
		2.3.8 विकास के परिवर्तित मापदण्ड	122
	2.4	भारत में सुशासन की चुनौतियाँ	123

अध्याय		विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
		2.4.1 नयी पहल की जरूरत	123
		2.4.2 राष्ट्रीय मूल्य	125
		2.4.3 समान सहभागिता	127
		2.4.4 न्याय की सुरक्षा	127
		2.4.5 शांति को खतरा	127
		2.4.6 न्याय तक पहुँच	128
		2.4.7 कानून का शासन	128
		2.4.8 सशक्तिकरण	129
		2.4.9 रोजगार	131
		2.4.10 रोजगार और क्षेत्रीय विविधता	131
		2.4.11 सेवाओं का निस्तारण	131
		2.4.11.1 लोक सेवा गांरटी अधिनियम–2011	132
		2.4.11.2 राजस्थान सुनवाई का अधिकार–2012	132
		2.4.12 प्रशासनिक प्रतिक्रिया	133
		2.4.13 क्षमता निर्माण	134
		2.4.14 राजनीति का अपराधीकरण	134

अध्याय		विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
		2.4.14.1 भ्रष्टाचार	135
		2.4.14.2 क्रियान्वयन हेतु पारदर्शिता व दक्षता की आवश्यकता	135
		2.4.14.3 अवलोकन	143
	2.5	सभ्य समाज, सुशासन एंव नई तकनीकें	148
		2.5.1 मानसिकता में बदलाव	153
		2.5.2 संस्थाओं की भागीदारी	155
	2.6	राजस्थान में सुशासन	156
3.		**ई–गवर्नेन्स**	**159-195**
	3.1	प्रस्तावना	159
	3.2	अवधारणा	161
	3.3	ई–गवर्नेन्स का प्रार्दुभाव	164
	3.4	इतिहास एंव वर्तमान स्थिति	166
	3.5	राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स कार्य योजना	168
	3.6	ई–गवर्नेन्स के उद्देश्य	170
	3.7	आर्दश प्रतिमान	171
	3.8	ई–गवर्नेन्स के नये आयाम	175

अध्याय		विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
	3.9	ई–गवर्नेन्स–एक क्रांतिकारी परिवर्तन	176
		3.9.1 कमियों विरूद्व प्रतिक्रिया	177
		3.9.2 विकासशील देशों में ई–सरकार के लिए PCIP का रोडमैप	179
	3.10	राजस्थान में ई–शासन	181
4.		**पुलिस प्रशासन**	**196-226**
	4.1	अपराध की अवधारणा	196
	4.2	पुलिस से आशय	197
	4.3	भारतीय पुलिस : एक विशिष्ट पहचान	198
	4.4	संरचना	199
	4.5	पुलिस की भूमिका और सुधार	200
	4.6	राजस्थान पुलिस	202
		4.6.1 उद्देश्य	202
		4.6.2 इतिहास	203
		4.6.3 वर्तमान सामर्थ्य	206
		4.6.4 वर्तमान परिदृश्य	209

अध्याय		विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
		4.6.5 महिला पुलिस	216
		4.6.6 कोटा पुलिस विभाग	216
	4.7	सूचना प्रौधिगिकी	220
		4.7.1 सूचना	223
	4.8	वर्तमान सूचना तंत्र की कमियाँ – पुलिस प्रशासन के संदर्भ में	224
5.		**पुलिस प्रशासन में ई–गवर्नेन्स का विश्लेषण**	**227-271**
	5.1	प्रस्तावित शोध का प्रयोजन	227
	5.2	प्रस्तावित शोध के प्रमुख उद्‌देश्य	227
	5.3	अनुसंधान की प्रकृति	229
	5.4	पुलिस की भूमिका	231
	5.5	शोध क्षेत्र	232
	5.6	डाटा संकलन	233
	5.7	डाटा विश्लेषण	233
		5.7.1 प्रश्नावली प्रमापनी के मतों के आधार पर विश्लेषण	234
		5.7.2 साक्षात्कार अनुसूची से प्राप्त मतों के आधार पर विश्लेषण	267

अध्याय		विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
6.		**शोध निष्कर्ष, शैक्षिक निहितार्थ एवं भावी शोध हेतु सुझाव**	**272-310**
	6.1	प्रस्तावना	272
	6.2	शोध से प्राप्त निष्कर्ष	274
		6.2.1 कार्यप्रणाली से सम्बन्धित निष्कर्ष	274
		6.2.2 संगठन से सम्बन्धित निष्कर्ष	275
		6.2.3 सम्प्रेषण से सम्बन्धित निष्कर्ष	276
		6.2.4 तकनीकी जानकारी से सम्बन्धित निष्कर्ष	277
		6.2.5 समय प्रबन्धन से सम्बन्धित निष्कर्ष	278
		6.2.6 मूल्यांकन से सम्बन्धित निष्कर्ष	279
		6.2.7 व्यवहार से सम्बन्धित निष्कर्ष	280
		6.2.8 पुलिस द्वारा सही जानकारी प्रदान करने से सम्बन्धित निष्कर्ष	281
		6.2.9 दृष्टिकोण से सम्बन्धित निष्कर्ष	281
		6.2.10 कार्य के प्रति लगाव से सम्बन्धित निष्कर्ष	282
	6.3	**शैक्षिक निहितार्थ**	282
		6.3.1 समाज की दृष्टि से	282
		6.3.2 पुलिस की दृष्टि से	283

अध्याय		विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
		6.3.3 लोक प्रशासन की दृष्टि से	284
		6.3.4 पर्यवेक्षणकर्त्ता की दृष्टि से	284
		6.3.5 अनुसंधानकर्त्ता की दृष्टि से	284
	6.4	सुझाव	285
		6.4.1 समाज के लिए	285
		6.4.2 पुलिस के लिए	286
		6.4.3 लोक प्रशासन के लिए	286
		6.4.4 पर्यवेक्षणकर्त्ताओं के लिए	287
		6.4.5 अनुसंधानकर्त्ताओं के लिए	287
	6.5	भावी शोध हेतु सुझाव	288
	6.6	उपसंहार	288
		संदर्भ सूची (Bibliography)	290
		परिशिष्ट–I शब्द संक्षेप (List of Abbreviations)	302
		परिशिष्ट–II UN E-Government Survey 2014	306
		परिशिष्ट–III समाचार पत्र संक्षेप (Newspapers Cuttings)	307
		परिशिष्ट–IV प्रश्नावली एवं साक्षात्कार अनुसूची (Questionnaire and Intreview schedule)	310

सारणी / आरेखन सूची

(List of Tables / Drawings)

क्र.सं.	विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
1.1	चयनित निदर्शन तालिका	6
2.1	सरकार की जनभागीदारी	112
2.2	सुशासन की चुनौतियाँ	124
3.1	ई–गवर्नेन्स की अवधारणा	163
3.2	ई–गवर्नेन्स के आधार स्तम्भ	164
3.3	राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स कार्य योजना	168
3.4	ई–गवर्नेन्स में कार्पोरेट की भूमिका	172
3.5	ई–गवर्नेन्स की कार्यप्रणाली	177
3.6	सरकार द्वारा संचालित योजना	182
3.7	ई–गवर्नेन्स का विकास	187
3.8	ई–गवर्नेन्स की कार्यप्रणाली व विकास	191
3.9	राज्य सरकार ई–गवर्नेन्स	194
4.1	राजस्थान पुलिस प्रतीक	203
4.2	राजस्थान पुलिस संगठन	207
4.3	राजस्थान पुलिस रेंज	209
4.4	कोटा जिला पुलिस संगठन	219
4.5	कोटा पुलिस विभाग कार्यरत अधिकारी व कर्मचारीगणों	220

क्र.सं.	विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
	की संख्या	
4.6	सी. सी. टी. एन. एस. परियोजना (CCTNS Project)	221
4.7	CCIS की कार्यप्रणाली	222
4.8	पुलिस इन्टरनेट प्रणाली	224
4.9	राष्ट्रीय अपराध रिकार्ड ब्यूरो	226

रेखाचित्र सूची

(List of Graphs)

आरेख क्र.सं.	विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
5.1	ई–गवर्नेन्स से आम जनता को फायदा हो रहा है, से प्राप्त मतों का आरेख	236
5.2	आम जनता को पहले से अधिक सुविधाऐं प्राप्त हुई है, से प्राप्त मतों का आरेख	237
5.3	पुलिस प्रशासन पर सकारात्मक प्रभाव पड़ा है, से प्राप्त मतों का आरेख	239
5.4	पुलिस प्रशासन के कार्यों में तीव्रता या तेजी आई है, से प्राप्त मतों का आरेख	240
5.5	कागजी कार्यवाही कम हुई है, से प्राप्त मतों का आरेख	241
5.6	पुलिस के कार्यों में समय कम लगने लगा है, से प्राप्त मतों का आरेख	242
5.7	पुलिस की छवि आम जनता में अच्छी बनने लगी है, से प्राप्त मतों का आरेख	243
5.8	आम जनता में ई–गवर्नेन्स से आत्मविश्वास व जागरूकता बढी है, से प्राप्त मतों का आरेख	244
5.9	आम जनता से पुलिस में शिकायतें अधिक आने लगी हैं, से प्राप्त मतों का आरेख	245

आरेख क्र.सं.	विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
5.10	इससे पुलिस पर कार्यों व कार्यवाही का तनाव व दबाव कम हुआ है, से प्राप्त मतों का आरेख	247
5.11	ई–गवर्नेन्स से भ्रष्टाचार में भी कमी आयेगी, से प्राप्त मतों का आरेख	248
5.12	कम्प्यूटर व इंटरनेट की जानकारी के बिना क्रियान्वयन सही रूप से नहीं हो पायेगा, से प्राप्त मतों का आरेख	249
5.13	सम्पूर्ण पुलिस विभाग को कम्प्यूटर व इन्टरनेट की जानकारी आवश्यक है, से प्राप्त मतों का आरेख	250
5.14	ई–गवर्नेन्स योजनाओं से बढ़ते हुए इन्टरनेट अपराधों पर रोकथाम लगेगी, से प्राप्त मतों का आरेख	251
5.15	इन योजनाओं से पुलिस विभाग का अन्य विभागों से समन्वयन बढ़ेगा, से प्राप्त मतों का आरेख	252
5.16	इन योजनाओं से पुलिस कार्यवाही तेज होगी तथा अदालती कार्यों का निपटारा जल्दी हो सकेगा, से प्राप्त मतों का आरेख	253
5.17	अपराधों को साबित करने में भी ट्रेंकिंग सिस्टम कारगर साबित होगा, से प्राप्त मतों का आरेख	254
5.18	अपराधिक पृष्ठभूमि का रिकॉर्ड रखने तथा अपराधियों को पकड़ने में ई–गवर्नेन्स की भूमिका महत्वपूर्ण साबित होगी, से प्राप्त मतों का आरेख	256

आरेख क्र.सं.	विषयवस्तु	पृष्ठ संख्या
5.19	ई–गवर्नेन्स से कई प्रकार की जानकारियों को ऑनलाइन प्राप्त किया जा सकेगा, से प्राप्त मतों का आरेख	257
5.20	ऑनलाइन जानकारियाँ प्राप्त होने के कारण आम जनता के समय व श्रम की बचत होगी, से प्राप्त मतों का आरेख	258
5.21	ऑनलाइन एफ.आई.आर. दर्ज होने के कारण आम जनता के साथ पुलिस प्रशासन को भी लाभ होगा, से प्राप्त मतों का आरेख	259
5.22	ई–गवर्नेन्स से पुलिस प्रशासन को लाभ हो रहा है, से प्राप्त मतों का आरेख	260
5.23	तकनीकों की जानकारी के बिना यह उतनी उपयोगी नहीं है, से प्राप्त मतों का आरेख	261
5.24	इससे बजट में कमी आयेगी, से प्राप्त मतों का आरेख	263
5.25	इससे पुलिस प्रशासन के कार्यों में आने वाली पारदर्शिता के सम्बन्ध में आपकी राय हैं, से प्राप्त मतों का आरेख	264
5.26	ई–गवर्नेन्स को अपनाने से पुलिस कार्यों की गुणवत्ता में सुधार आयेगा, से प्राप्त मतों का आरेख	265

प्रथम अध्याय

शोध आकल्प

1.1 प्रस्तावना :

सुशासन प्रत्येक काल, समय में जन अपेक्षाओं का मूल केन्द्र रहा है। शासन की पद्धति चाहे राजतंत्र रही हो, तानाशाही रही हो, समाजवादी रही हो या लोकतंत्रवादी सुशासन की स्थापना, प्रत्येक शासन व्यवस्था में शासन के लिए एक चुनौती रही है। वर्तमान में लगभग सभी देश लोककल्याणकारी योजनाओं को अपना कर सुशासन स्थापित करने का प्रयास कर रहे हैं परन्तु वास्तव में सुशासन से आशय लोककल्याण के साथ–साथ प्रशासनिक व्यवस्थाओं को नियमानुकूल व्यवस्थित करने से भी है। एक उत्तरदायी एवं पारदर्शी शासन व्यवस्था के द्वारा ही सुशासन की दिशा में आगे बढ़ा जा सकता है।

वर्तमान युग सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का युग है जहाँ सूचनाओं एवं जानकारियों को प्रौद्योगिकी के माध्यम से उपयोग करके कई चुनौतियों का सामना किया जा सकता है। लोकतांत्रिक शासन व्यवस्था में उत्तरदायित्व एवं पारदर्शिता अधिक महत्व रखते हैं और प्रशासन को इस क्रम में उत्तरोत्तर अग्रसर करने में सूचना प्रौद्योगिकी का महत्वपूर्ण स्थान है।

जहाँ कहीं भी शासन व्यवस्था में सूचना प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल हो रहा है, उस सम्बन्धित शासन को ई–गवर्नेन्स की संज्ञा दी गई है। ई–गवर्नेन्स को अपनाकर नीति निर्माण एवं क्रियान्वयन दोनों को प्रभावी बनाया जा सकता है। सूचना प्रौद्योगिकी प्रभावी निर्णय लेने एवं दीर्घकालीन परिप्रेक्ष्य में योजना बनाने में मदद करती है। विभागीय संगठनों में निष्पादित कार्य के अनुसार योजना एवं डिजाइन बनाकर सूचना प्रौद्योगिकी की सहायता से विभाग के समग्र कार्यों एवं उत्पादकता पर एक महत्वपूर्ण प्रभाव बना सकते है एवं सटीक सूचनाऐं प्राप्त कर

सकते हैं। सटीक एवं सरल सूचनाऐं विभागीय अधिकारियों को नियोजन, निर्देशन, नियंत्रण एवं प्रतिक्रिया के लिए अधिक योग्य बनाती है।

गत दशकों में जनता की शासन व्यवस्थाओं के प्रति अपेक्षाओं में तीव्र वृद्धि हुई है। इसका बड़ा कारण बढ़ती हुई जागरूकता है। प्रशासनिक व्यवस्थाओं ने भी जनता की इन बढ़ी हुई आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए आई टी (सूचना प्रौद्योगिकी) का सहारा लिया। टेलिफोन और कम्प्यूटर के योग से इंटरनेट का निर्माण किया और इसी का सहारा लेकर ई–गवर्नेन्स की स्थापना का प्रयास किया जा रहा है।

सुशासन की धारणा को मूर्त रूप में परिणित करने हेतु समाज में शान्ति एवं व्यवस्था बनी रहे यह पूर्व शर्त है। समाज में शान्ति एवं व्यवस्था बनाए रखने का उत्तरदायित्व पुलिस प्रशासन पर है। अतः सुशासन की पूर्व शर्त की पूर्ति में पुलिस प्रशासन का महत्वपूर्ण स्थान है। पुलिस प्रशासन सूचना एवं प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल कर अधिक संगठित प्रयास कर सकता है। सूचना प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल से पुलिस प्रशासन को अधिक तीव्र, उत्तरदायी एवं पारदर्शी बनाया जा सकता है। सूचना प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल पुलिस विभाग की विभिन्न प्रक्रियाओं पर करके, क्षण भर में विभिन्न प्रक्रियाओं एवं कार्यो का प्रबन्धन अधिक कुशलता के साथ किया जा सकता है, जिससे कार्यात्मक लक्ष्य की ट्रेकिंग एवं निगरानी सरल हो जाती है।

पुलिस आज भी अधिकांश कार्य मैन्यूअल ही कर रही है जबकि अपराधों में सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग कर अपराधी अधिक शातिर होते जा रहे हैं। अतः ऐसे अपराधों पर अंकुश लगाने हेतु पुलिस विभाग को भी आई टी (सूचना प्रौद्योगिकी) की जानकारी के साथ समृद्ध करने की आवश्यकता है। पुलिस विभाग को अपराध एवं अपराधियों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी की समझ एवं क्रियान्वयन की आवश्यकता है। इस दिशा में भारत सरकार ने पहल करते हुए पुलिस स्टेशनों के लिए राष्ट्रव्यापी ई–गवर्नेन्स परियोजना CIPA

(Common Integrated Police Application)[1] की शुरूआत की। इस परियोजना पर राजस्थान में अक्टूबर 2005 के बाद से ही कार्यवाही की जा रही है।

1.2 शोध कथन :

सुशासन और ई–गवर्नेन्सः राजस्थान पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव–राजस्थान के कोटा जिले के विशेष संदर्भ में

Good Governance and E-Governance: Case Study of the impact of E-Governance on police Administration in Kota District of Rajasthan

1.3 शोध अध्ययन के उद्देश्य :

उद्देश्य किसी व्यक्ति के जीवन को गति प्रदान करता है। जीवन में सभी कार्य सोद्देश्य होते हैं और किसी भी कार्य की सफलता उसके द्वारा निर्धारित किए गए उद्देश्यों पर निर्भर करती है। प्रस्तुत शोध कार्य हेतु निम्न उद्देश्य निर्धारित किए गये हैं–

- पुलिस विभाग में ई–गवर्नेन्स से सम्बन्धित परियोजनाओं की नवीनतम स्थिति की पहचान करके उसका अध्ययन करना।
- उन जमीनी वास्तविकताओं एवं बाधाओं का अध्ययन करना। जिनका सामना क्रियान्वयनकर्ताओं को करना पड़ रहा है।
- उन तथ्यों का अध्ययन करना कि ई–गवर्नेन्स परियोजना अपने विभिन्न हितधारकों (पुलिस एवं नागरिक) के लिए किस हद तक मूल्यवान है।
- परियोजना के क्रियान्वयन एवं लाभों को समझकर परियोजना में सुधार लाने हेतु सुझाव, दिशानिर्देशों का निर्माण करना।

---

[1] Cipa.gov.in

- पुलिस प्रशासन में ई–गवर्नेन्स परियोजनाओं के प्रभावी क्रियान्वयन के लिए अध्ययन करना, ताकि सुशासन की स्थापना में इसका उपयोग किया जा सके।
- शोध में 'क्या किया जाना है?' के संदर्भ में महत्वपूर्ण निश्चयों का अध्ययन करना। इससे हमें यह पहचान करने में सहायता प्राप्त होगी कि कितना कुछ इस क्षेत्र में किया जा चुका है, क्या कुछ किया जा रहा है और भविष्य में क्या कुछ किए जाने की संभावना है।
- इसके अतिरिक्त शोध के अन्तर्गत पुलिस प्रशासन में ई–गवर्नेन्स के प्रत्येक पहलु को शामिल करते हुए सुशासन की स्थापना में उसके प्रभाव का पता लगाना।

1.4 शोध परिकल्पनाएँ :

- ई–गवर्नेन्स कार्यक्रम का पुलिस प्रशासन पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता।
- ई–गवर्नेन्स कार्यक्रम से आम जनता पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता।
- ई–गवर्नेन्स कार्यक्रम से पुलिस प्रशासन व आम जनता के मध्य सकारात्मक समन्वय स्थापित नहीं होता।

1.5 निदर्शन :

निदर्शन किसी भी समष्टि का वह प्रतिनिधि समूह होता हे जिसमें उस समष्टि के समस्त गुण विद्यमान रहते हैं। इससे प्राप्त निष्कर्ष किसी बड़े क्षेत्र पर लागू किये जा सकते हैं। अतः निदर्शन चयन अनुसन्धान की मुख्य आधारशिला है तथा परिणामों की शुद्धता इसी पर निर्भर करती है।

निदर्शन चयन – निदर्शन चयन में उन पुलिस स्टेशनों, कार्यालयों को प्राथमिकता दी गई, जहाँ ई–गवर्नेन्स पहल को सफलतापूर्वक अपनाया गया है। ऐसे पुलिस स्टेशनों, कार्यालयों जहाँ कम्प्यूटरीकरण और ई–गवर्नेन्स को सफलता पूर्वक

अपनाया है वहाँ के पुलिसकर्मी उचित प्रतिक्रिया प्रदान करने की स्थिति में होंगे। इससे अनुसंधान के विश्लेषित परिणाम वास्तविकता के नजदीक होंगे। समग्र क्षेत्र को पर्याप्त प्रतिनिधित्व प्रदान करते हुए कुल 178 उत्तरदाताओं का चयन निदर्शन के रूप में किया गया।

उत्तरदाता – उत्तरदाताओं के रूप में अधिकांशतः उन पुलिस अधिकारियों एवं कर्मचारियों को चुना गया है, जो पुलिस स्टेशनों पर कॉमन इंटिग्रेटेड पुलिस एप्लीकेशन (CIPA) प्रोजेक्ट के तहत प्रथम सूचना रिपोर्ट (FIR) दर्ज करने, अनुसंधान करने, इस्तगासा दायर करने एवं रिपोर्ट हेतु सूचनाऐं एकत्रित करने का कार्य करते है।

पुलिस विभाग में ई–गवर्नेन्स परियोजना को लागू करने वाले पुलिस एवं अन्य विभागों के अधिकारियों के भी साक्षात्कार लिए गए।

(1) प्रथम चयन :

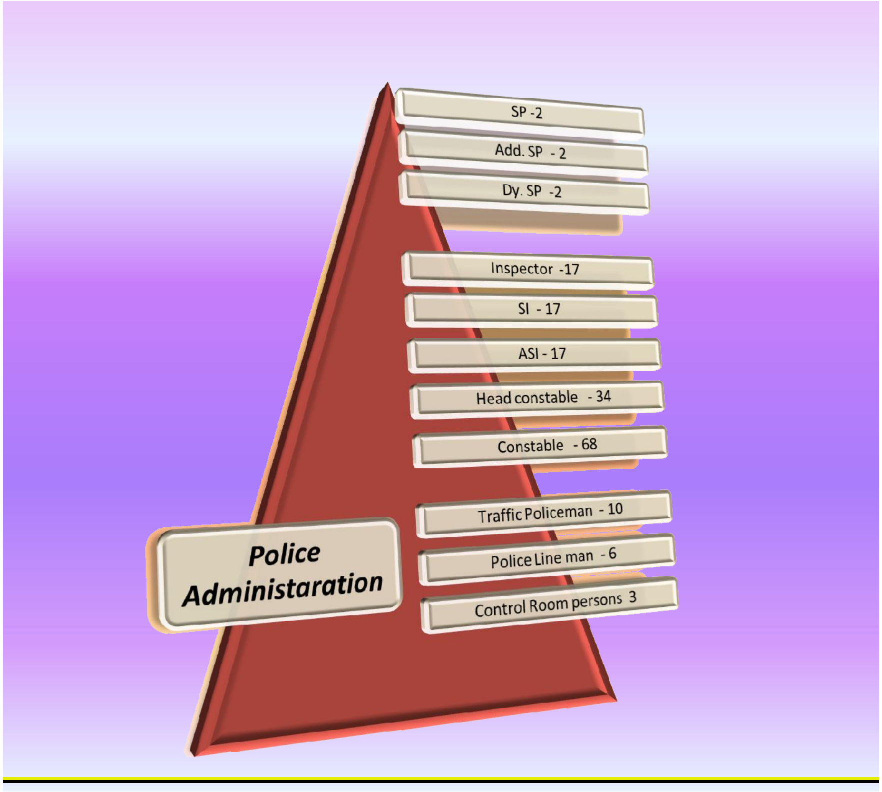
शोधकार्य हेतु यादृच्छिक प्रतिचयन विधि द्वारा पुलिस प्रशासन द्वारा प्राप्त सूची के आधार पर यातायातकर्मी, पुलिसलाईनकर्मी व पुलिस नियत्रंण कार्यालय से क्रमशः 10, 6 व 3 का चयन किया गया है। इसी प्रकार से सत्रह पुलिस थानों में से प्रत्येक से 4 हवलदार, 2 मुख्य हवलदार तथा एक सहायक उपनिरीक्षक (ASI) का चयन किया गया, इस प्रकार से 68 हवलदार, 34 मुख्य हवलदार तथा 17 सहायक उपनिरीक्षक (ASI) का चयन किया गया अतः निदर्शन में कुल 138 का चयन किया।

(2) द्वितीय चयन :

शोधकार्य हेतु यादृच्छिक प्रतिचयन विधि द्वारा पुलिस प्रशासन द्वारा प्राप्त सूची से उपनिरीक्षक (SI), निरीक्षक का चयन किया गया, अतः निदर्शन में 17, 17 का चयन किया गया है अर्थात् कुल 34 का चयन किया।

(3) तृतीय चयन :

शोधकार्य हेतु यादृच्छिक प्रतिचयन विधि द्वारा पुलिस प्रशासन द्वारा प्राप्त सूची से उप पुलिस अधीक्षक (Dy. SP), अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक (Add. SP) तथा पुलिस अधीक्षक (SP) का चयन किया गया, अतः निदर्शन में 2 व 2 तथा 2 का चयन किया गया है अर्थात् कुल 6 का चयन किया।



कुल निदर्शन – 178

चित्र 1.1 चयनित निदर्शन तालिका

1.6 शोध उपकरण :

किसी भी अनुसन्धान में प्रदत्तों का संकलन, सारणीयन, विश्लेषण की आवश्यकता होती है। आँकड़ों के संकलन के लिए व्यवस्थित कार्यविधि अपनानी आवश्यक होती है क्योंकि संकलित आँकड़े निष्कर्षों का आधार होते हैं। उद्देश्यों

को ध्यान में रखकर आँकड़ों का संकलन किया जायेगा। आँकड़ों के संकलन हेतु स्वनिर्मित उपकरणों का प्रयोग किया गया।

- प्रस्तुत शोधकार्य हेतु उच्च अधिकारियों (SP, Add. SP, Dy.SP) के लिए साक्षात्कार अनुसूची का निर्माण किया गया।
- प्रस्तुत शोधकार्य हेतु अधिकारियों, कार्यालय कार्मिकों के लिए प्रश्नावली प्रमापनी का निर्माण किया गया।

1.7 शोध का परिसीमन :

किसी भी वृहत क्षेत्र के अध्ययन को प्रभावी बनाने हेतु उसका परिसीमन करना अति आवश्यक है। यदि समस्या स्पष्ट एवं सीमित होगी तो उसका अध्ययन गहनता से किया जा सकता है। अतः अनुसंधान की वैधता, विश्वसनीयता व उपयोगी परिणामों को निर्धारित समय में प्राप्त करने हेतु भी अध्ययन का परिसीमन आवश्यक हो जाता है इस शोध का परिसीमन निम्नलिखित प्रकार से किया गया –

- यह शोध अध्ययन राजस्थान राज्य के कोटा जिला तक ही सीमित रखा गया है।
- पुलिस सेवा में कार्यरत कर्मचारियों व अधिकारियों को सम्मिलित किया गया है।
- सेवानिवृत्त पुलिसकर्मियों को शामिल किया गया है।

1.8 शोध प्रविधि :

प्रस्तुत शोध के अर्न्तगत प्राप्त आंकड़ो को सारणी द्वारा प्रस्तुत किया जायेगा। प्रश्नावलियों से प्राप्त आंकड़ो के मानों को अकों तथा प्रतिशत के द्वारा सारणीबद्ध किया जायेगा। आंकड़ो तथा प्राप्त उत्तरों के मतों के आधार पर प्रतिशत द्वारा ही ग्राफ बनाये जायेगें व प्रदर्शित किये जायेगें। प्राप्त आंकड़ो का विश्लेषण सांख्यिकी माध्य, प्रामाणिक विचलन तथा टी–मान के द्वारा किया जायेगा।

डाटा संग्रह के लिए कोटा में स्थापित सत्रह पुलिस थानों, नियंत्रण कक्ष, पुलिस लाईन तथा यातायात कमियों को सम्मिलित करते हुए किया जायेगा।

1.9 समस्या का औचित्य :

किसी भी संगठन के कार्यो को सुचारू रूप से चलाने के लिए प्रशासन की आवश्यकता होती है। भारत देश में आजादी के पश्चात् विकास व प्रगति धीरे–धीरे आगे बढ़ने लगी तथा 70–80 के दशक तक भारत में विकास एवम् प्रगति तेजी से होने लगी। विकास की परियोजनाएँ बढ़ने लगी। विकास में तेजी आई। इसी के साथ धीरे–धीरे प्रोद्यौगिकी व तकनीकी के क्षेत्र में भी विकास व प्रगति होने लगी। अर्थव्यवस्था में बदलाव आया। कृषि, वाणिज्य क्षेत्र में वृद्धि हुई। जनसंख्या में भी वृद्धि हुई। जनसंख्या में वृद्धि तथा तकनीकी क्षैत्र में जागरुकता व जानकारी बढ़ने के कारण अवांछनीय गतिविधियों की संख्या भी समाज व देश में बढ़ने लगी।

अवांछनीय गतिविधियों की रोकथाम के लिए प्रशासन ने इसका उत्तरदायित्व पुलिस प्रशासन को सौंपा। पुलिस प्रशासन अपना कार्य व उत्तरदायित्वों का निर्वाह करने लगा। पुलिस व समाज के मध्य सामंजस्य स्थापित हुआ। जिससे समाज व देश में अवांछित गतिविधियाँ पर रोकथाम लगने लगी।

गाँव कस्बों में, कस्बे शहरों में बदलने लगे तथा विकास तेजी से आगे बढ़ने लगा। सूचना प्रोद्योगिकी तथा नयी प्रणालियों के प्रयोग व उपयोग से विकास व प्रगति तेजी से होने लगी।

आर्थिक विषमता में वृद्धि होने के कारण चोरी, डकैती, लूटपाट व अन्य अवांछित गतिविधियाँ बढ़ने लगी। प्रोद्योगिकी व तकनीकी जागरूकता से भी समाज में अवांछित गतिविधियाँ बढ़ने लगी, जिसकी रोकथाम करने का उत्तरदायित्व सरकार व प्रशासन पर था, इसके लिए धीरे–धीरे उत्तरदायी सरकार की स्थापना तथा अच्छी उत्तरदायी सरकार की आवश्यकता महसूस की जाने लगी, जो समाज की आवश्यकताओं व जरूरतों को समय पर पूर्ण कर सकें तथा सरकार, प्रशासन व समाज के मध्य उचित सामंजस्य व तालमेल हो सकें। बेरोजगारी, गरीबी, अशिक्षा की कमी पूर्ति सभंव हो सकें। इनके कारण ही समाज में अव्यवस्था फैलती हैं। अवांछित गतिविधियाँ बढ़ती हैं, व्यक्ति अनैतिक कार्यों की

और बढ़ता हैं, जिससे अपराधिक गतिविधियाँ बढ़ती हैं और इन सब का उत्तरदायित्व पुलिस प्रशासन पर है कि समाज की सुरक्षा व जानमाल की हिफाजत करें।

सम्पूर्ण विश्व में सूचना प्रोद्यौगिकी के द्वारा एक नयी क्रांति का सूत्रपात हुआ, जिससे विभिन्न देशों, विभागों व समाज के विकास में तेजी आई। बैंकिग व अन्य विभागों में बढ़ते कार्यों के दबाव के कारण इटंरनेट की उपयोगिता बढ़ी। इटंरनेट की उपयोगिता के साथ–साथ व्यक्ति इसका गलत उपयोग भी करने लगे हैं, जिससे एक नयी अपराध शाखा **साइबर क्राइम** का उदय हुआ। इससे जुड़ी समस्याओं तथा अवांछित गतिविधियों की रोकथाम के लिए पुलिस प्रशासन को भी सूचना प्रोद्यौगिकी तथा इटंरनेट का उपयोग करना पड़ा, लेकिन वर्तमान समय में पुलिस प्रशासन के पास सूचना प्रोद्यौगिकी व इंटरनेट से जुड़ी जानकारी वाले विशेषज्ञों की कमी है। पुलिस व्यवस्था में व्याप्त भ्रष्टाचार, आम जनता से दूरी, असामाजिक व्यवहार के कारण व्यक्ति पुलिस से दूर ही रहना चाहता है। दूसरा अपराधियों का बढ़ता प्रभाव व दबाव, राजनैतिक गतिविधियों का हस्तक्षेप, लालफीताशाही, सहयोग की कमी आदि के कारण भी पुलिस प्रशासन में बहुत अधिक सुधार की आवश्यकता है जो सूचना प्रोद्यौगिकी के माध्यम से किये जा सकते हैं। यह एक अच्छा विकल्प है जिससे पुलिस प्रशासन में अपेक्षित सुधार होगा।

पुलिस प्रशासन में आई.टी. का प्रयोग व उपयोग में रुचि न लेना, कम्प्यूटर की आधारभूत जानकारी न होना, इंटरनेट का उपयोग न करना पुलिस प्रशासन की कमजोरियाँ हैं जिससे व्यक्ति को समय पर न्याय प्राप्त नहीं होता। जहाँ कानून का ढ़ांचा कमजोर होता है वहाँ न्याय का औचित्य नहीं रह जाता। इससे न्याय की गरिमा आहत होती हैं। न्याय की प्रक्रिया को सरल बनाने तथा समयानुसार निर्णय प्राप्त हो सके इसके लिए एक सशक्त माध्यम की आवश्यकता थी। इसके लिए सरकार द्वारा ई–शासन की आधारशिला रखी गई, जिससे जनता

को सही रुप में न्याय मिल सके। कानून से सम्बन्धित सभी प्रक्रिया का पालन सही रुप में परिणित हो ताकि जनता को कई प्रकार की परेशानियों व समस्याओं से निजात प्राप्त हो सकें, अपराधियों का ब्यौरा पूर्ण सुरक्षित रखा जा सके, उन्हें जल्दी से जल्दी पकड़ा जा सके।

ई–शासन के माध्यम से पुलिस के कार्यों में निष्पक्षता आई है, भ्रष्टाचार में कमी आई है। पुलिस के व्यवहार में परिवर्तन आया है। जनता व पुलिस के मध्य सामंजस्य स्थापित हो रहा है। अपराधियों में अपराध के प्रति डर तथा नकारात्मक भाव उत्पन्न होने लगे हैं। विभिन्न विभागों व न्यायालयों तथा अदालतों के मध्य सही तालमेल व सामंजस्य स्थापित होने लगा है। कार्यवाहियों व कार्यों में तत्परता व तेजी आई हैं।

यही सब कारण है जो पुलिस प्रशासन में ई–शासन के कारण होने वाले प्रभावों को दर्शाते हैं। यह तो एक शुरुआत है, धीरे–धीरे इसमें और सुधार आयेगा और पुलिस की स्वच्छ छवि का निर्माण होगा। अपराध कम होगें तथा एक उत्तरदायी व ई–शासन की स्थापना का सपना पूर्ण हो सकेगा।

1.10 साहित्य की समीक्षा :

प्रस्तावित शोध परियोजना को पूर्ण करने हेतु ई–शासन, सुशासन और पुलिस प्रशासन से संबन्धित पर्याप्त साहित्य उपलब्ध है। वर्तमान अनुसंधान से सम्बन्धित साहित्य विभिन्न स्रोतों से संकलित किया गया है जैसे – पुस्तकालय, लेख, वेब ब्राउजिंग, विभिन्न राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय सेमिनारों में प्रस्तुत लेख, समाचार पत्रों, पत्रिकाओं में प्रस्तुत लेख आदि।

साहित्य की समीक्षा में विभिन्न मान्यता प्राप्त विद्वानों एवं शोधकर्ताओं द्वारा विषय पर प्रकाशित लेखों का उल्लेख किया गया है। साहित्य की समीक्षा ई–शासन, सुशासन और पुलिस से संबंधित अवधारणाओं, मुद्दों एवं महत्वपूर्ण पहलुओं पर प्रकाश डालती है। साहित्य में उपलब्ध आँकड़े समय, स्थान एवं

परिस्थितियों पर आधारित हैं। वर्तमान अध्ययन की रूपरेखा विभिन्न अन्तरालों में प्राप्त आँकड़ों के आधार पर तैयार की गई है।

विभिन्न अन्तरालों के मध्य प्राप्त आँकड़े एवं अधिकारियों की राय ई–गवर्नेन्स एवं सुशासन से सम्बन्धित परियोजनाओं के बेहतर क्रियान्वयन में मदद कर सकते हैं। कुछ प्रासंगिक साहित्य का उल्लेख इस प्रकार है –

1. ***ई–गवर्नेन्स कार्य योजना (E-Governance Action Plan - EGAP)*** –

ई–गवर्नेन्स से सम्बन्धित प्रमुख पहल ई–गवर्नेन्स प्रभाग (www.mit.gov.in), भारत सरकार और कुछ अन्य राज्यों द्वारा की गई। इस पहल का मुख्य उद्देश्य इस बात का परीक्षण करना था कि किस प्रकार सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग कर नागरिकों को बेहतर सेवाऐं प्रदान की जा सकती हैं। भारत सरकार ने वर्ष 2003–2007 के दौरान कार्यान्वयन के लिए ***ई–गवर्नेन्स कार्य योजना (E-Governance Action Plan)*** को मंजूरी दी। **E-GAP** का उद्देश्य देश में ई–गवर्नेन्स को लम्बी अवधि के विकास के लिए प्रोत्साहन करना था। राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स कार्य योजना (E-GAP) 6 नवम्बर, 2003 को माननीय प्रधानमंत्री के समक्ष प्रस्तुत किया गया। इसी प्रकार की पहल कुछ राज्य सरकारों ने भी की और नागरिक उन्मुख ई–गवर्नेन्स को प्राथमिकता के आधार पर प्रारंभ किया।

2. **Cook Mefhan E. (October 2000), what citizens want from e-Government – Current Practice,** Centre for Technology in Government, University at Albany, SUNY.

The moment to e-government, at its heart, is about changing the way people and businesses interact with government. It only makes sense to find out what they want, expect, don't want, and worry about.

3. **Michiel backus, E-Governance in developing countries** (2001), March 2001.

इस शोध में विकासशील देशों में ई–गवर्नेन्स के मार्ग में आने वाली चुनौतियों की जाँच की गई है। इसमें चार पहलुओं सामाजिक, आर्थिक, राजनीतिक और तकनीकी पर विश्लेषण प्रस्तुत किया है। प्रत्येक पहलु का विश्लेषण एक उच्च स्तर का है और यह आगे अनुसंधान और वास्तविक परियोजनाओं के लिए एक प्रारंभिक बिन्दु भी हो सकता है। अन्तर्राष्ट्रीय संचार और विकास संस्था (IICD) विकासशील देशों में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की क्षमता का दोहन करने और विकास को मूर्त रूप प्रदान करने के लिए सहायता प्रदान करता है।

4. **Caldow Janet, The quest for Electronic Government - A defining vision**, Director, Institute for Electronic Government, IBM Corporation July (1999).

इस पत्र में चार साल के अनुसंधान, साहित्यिक खोजों, दुनिया भर से अभिनव प्रथाओं (कार्यो, व्यवहारों) उभरती हुई रणनीतियों, संकेतकों और प्रवृत्तियों से सम्बन्धित श्रेष्ठ विचार रखे गए है, साथ ही इलेक्ट्रोनिक सरकार का एक शक्तिशाली, अत्यन्त महत्वपूर्ण और लाभकारी दृष्टिकोण प्रस्तुत किया गया हैं।

5. **Skoch** ई–गवर्नेन्स रिपोर्ट कार्ड, 2005 में भारत में ई–गवर्नेन्स के बारे में एक आंकलन है और भारत में शीर्ष 10 ई–गवर्नेन्स परियोजनाओं के बारे में चर्चा की है। इसमें सर्वेक्षण और परियोजना स्तर निष्कर्ष के साथ–साथ सुधार के लिए सिफारिशें भी की है। (**Skoch** एक स्वतंत्र थिंक टैंक के साथ एक रणनीति और प्रबन्धन परामर्श कंपनी है जो ग्यारह देशों में काम कर रही है)

6. **Bhargava Deepak, Impact of E-Governance on the Selected Processes of the police Department- A Case Study of Rajasthan Police.**

उपरोक्त में पुलिस प्रशासन में सूचना प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल में आए परिवर्तनों

का विश्लेषण कर पुलिस विभाग पर पड़ने वाले प्रभावों का विवेचन किया गया है।

7. **भटनागर सुभाष, पारदर्शिता और भ्रष्टाचार, 2003**

क्या ई–गवर्नेन्स मददगार है?, आई आई एम अहमदाबाद (Human Right Initiative) रिपोर्ट – 2003 **"खुल जा सिमसिम"** के संकलन के लिए तैयार ड्राफ्ट पेपर जिसमें पारदर्शिता लाकर भ्रष्टाचार को रोकने के बारे में चर्चा की है। ई–गवर्नेन्स के उपयोग से शासन को पारदर्शी बनाकर भ्रष्टाचार को समाप्त कर सुशासन की स्थापना के क्रम में आगे बढ़ा जा सकता है।

8. **Nath Vikash, Increasing "Public Value" of Information through electronic governance models**, Founder Digital Governance.org Initiative at http://www.vikasnath.org.

- Government around the globe are becoming online .
- According to the UNIPAN report on "Benchmarking E-Government: A Global Perspective "in 2001, of the 190 UN Member States, 169 (88.9%), of their national governments used the internet in some capacity to deliver information and services.
- Is government becoming online leading to increase in "Public Value" of information provided?
- How can electronic governance increase the "Public Value" of information?

9. **Benchmarking E-Government: A Global Perspective - 2001**

इस यूनिपेन प्रतिवेदन के संयुक्त राष्ट्र के 190 सदस्य देशों में से 169 (88-89%) देशों की राष्ट्रीय सरकारें जानकारी और सेवाऐं देने के लिए कुछ क्षमता

में इंटरनेट का इस्तेमाल करते है अर्थात लगभग सभी देश ई–गवर्नेन्स की ओर अग्रसर हो रहे हैं।

10. **हैरिस रोजर एवं राजोरा राजेश – भारत में ग्रामीण विकास परियोजनाओं का अध्ययन, गरीबों का सशक्तिकरण : शासन और गरीबी उन्नमूलन के लिए सूचना और संचार प्रौद्योगिकी**

इसमें सुशासन के मार्ग की सबसे बड़ी बाधा "निर्धनता" को ग्रामीण विकास परियोजनाओं में सूचना प्रौद्योगिकी को अपनाते हुए पारदर्शिता लाकर योजनाओं का सफल क्रियान्वयन किया जाए और निर्धनता का उन्नमूलन किया जाए।

11. **सिंह वाल्मिकी प्रसाद, भारत में सुशासन की चुनौतियाँ – नई पहल की आवश्यकता, 2002.**

नई पहल की आवश्यकता सुशासन की स्थापना के मार्ग में आने वाली चुनौतियों, न्याय की सुरक्षा, रोजगार और क्षेत्रिय विविधता, निरक्षरता, भ्रष्टाचार, प्रशासनिक पहल का अभाव, धार्मिक एवं सांस्कृतिक मूल्य, राजनीतिक अपराधीकरण का मुकाबला करने में ई–गवर्नेन्स की स्थापना एक सफल प्रयास बताया है। शासन में बहुक्षेत्रीय दृष्टि जो बढ़ोतरी में सहायक है के साथ–साथ समदृष्टि से ही सुशासन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता मिल सकती है। लेखक प्रख्यात विद्वान, चिंतक और लोक सेवक रहे हैं। वे भारत सरकार में गृहसचिव (1997–99) एवं राजदूत रह चुके हैं। वे विश्व बैंक के कार्यकारी निदेशक (1999 – 2002) भी रह चुके है।

12. **कोचर समीर, ई–प्रशासनः समय की आवश्यकता (2015).**

समावेशी विकास एवं नागरिकता के मुद्दों के विद्वान समीर कोचर स्कोच समूह के अध्यक्ष है। उन्होंने बदलते सामाजिक, आर्थिक परिवेश में गांवों में लेकर महानगरों तक ई–प्रशासन की आवश्यकता को सिद्ध करने का प्रयास किया।

उन्होंने ई–प्रशासन के क्षेत्र में सफलता प्राप्ती हेतु नागरिकों, सरकार एवं निजी क्षैत्र की भागीदारी पर अपने विचार रखे है।

13. सिंह, रम्भा – पुलिसकर्मियों की छवि, अपनी धरती में

उपरोक्त रचनाकारों ने अपनी रचनाओं में पुलिस प्रशासन के संगठन, उनकी शान्ति व्यवस्था की स्थापना में भूमिका, पुलिस प्रक्रियाओं एवं पुलिस की छवि के सम्बन्ध में विस्तृत प्रकाश डाला है। इससे पुलिस प्रशासन के बारे में एक खाका तैयार करने में मदद मिलती है।

14. अलघ योगिन्दर के, सुशासन और विकास

प्रख्यात अर्थशास्त्री, भारत के ऊर्जा, नियोजन, विज्ञान और प्रौद्योगिकी मंत्री रह चुके योगिंदर के अलघ वर्तमान में नागालैण्ड विश्वविद्यालय के कुलपति हैं। शासन के कार्यो का विश्लेषण कर उसके परिणामों को विकास के संदर्भ में देखने का प्रयास किया गया है। अब्राहम मैस्लो के आवश्यकता सोपान सिद्धान्त की प्रथम स्तर की आवश्यकता से लेकर अंतिम स्तर की आवश्यकता को पूरा होते देखना ही विकास का पर्याय माना गया है।

15. शर्मा अर्पिता, ग्रामीण ई–प्रशासन

आप जी बी पंत कृषि एवं औद्योगिक विश्वविद्यालय, पंत नगर में यू.जी.सी.–जे. आर.एफ. फेलोशिप के साथ डॉक्टरल अनुसंधानकर्ता है। लेख में भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में ई–प्रशासन की स्थापना के प्रयासों, योजनाओं का विश्लेषण किया गया है।

16. स्व. धरमपाल, सुशासन की उपयुक्त व्यवस्था की ओर (1922 – 2006)

एक प्रख्यात गांधीवादी चिंतक, इतिहासकार और राजनीतिक दार्शनिक थे। उनकी पुत्री प्रो. गीता धर्मपाल (आचार्य, इतिहास विभाग, हीडलबर्ग विश्वविद्यालय, जर्मनी) से अनुमति प्राप्त कर 1977 में उनके द्वारा लिखे एक

वक्तव्य में हमारे अधिशेष संसाधनों और जनशक्ति का सदुपयोग सुशासन की स्थापना के संदर्भ में विश्लेषित किया गया है।

17. **सिंह रहीम, वैश्विक प्रतिस्पर्धा में चुनौतियाँ और सुशासन, (2013)**

आर्थिक मामलों के जानकर लेखक ने वैश्विक संदर्भ में जी–7, दक्षिण एशिया, BRICS (ब्राजील, रूस, इंडिया, चीन, साउथ अफ्रीका) देशों की आर्थिक एवं सरकारी गतिविधियों संबंधी डूइंग बिजनेस रिपोर्ट (आई.एफ.सी.) – 2012 एवं ग्लोबल कंपटीटिवनेस रिपोर्ट 2011–12 एवं 2012–13 के माध्यम से वैश्विक संदर्भ में भारत की स्थिति, अन्य देशों से प्रतिस्पर्धा एवं मिलने वाली चुनौतियों का वर्णन सुशासन प्राप्त करने के क्रम में किया है।

18. **धर प्रांजल, सभ्य समाज, सुशासन और नयी तकनीकें**

स्वतंत्र पत्रकार धर ने सुशासन स्थापित करने हेतु नई तकनीकों को प्रयोग करने और भारतीय परिवेश पर सूचना संचार तकनीकों के पड़ने वाले प्रभावों का बारीकी से विश्लेषण किया है।

19. **Madon Shirin, Evaluating the Developmental Impact of e-Governance Initiatives: An Exploratory Framework**, Department of Information Systems, London School of Economics, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, EJISDC (2004).

20. **पपनै कैलाशचन्द, पारदर्शिता व दक्षता से सुशासन संभव**

वरिष्ठ पत्रकार पपनै ने भ्रष्टाचार को सुशासन के मार्ग की सबसे बड़ी बाधा माना है।

भ्रष्टाचार नामक बीमारी का उपचार पारदर्शिता एवं दक्षता जैसी औषधियों द्वारा किया जा सकता है। पपनै के अनुसार बीमारी का पता पहले भी था और उपचार भी सुझाए गए परन्तु कहीं न कहीं इच्छा शक्ति का अभाव रहा और निजी स्वार्थों द्वारा पैदा की जाने वाली रूकावटें भी प्रभावी रहीं।

21. **चौबे मनीष कुमार, जन आकांक्षाओं पर खरा उतरता सूचना का अधिकार कानून**

काशी हिन्दु विश्वविद्यालय, वाराणसी के विधि विभाग से सम्बद्ध चौबे जी ने सूचना का अधिकार कानून – 2005 के क्रियान्वयन एवं उसके सुशासन पर पड़ने वाले प्रभावों का विश्लेषण किया। केन्द्रीय सूचना आयोग की रिपोर्ट – 2011 के आधार पर कानून के तहत मांगी गई सूचनाओं, उनकी अस्वीकृति एवं अधिकारियों के विरूद्ध की गई अनुशासनात्मक कार्यवाही का विवेचन किया गया।

22. **Dimitris Gouscos, Gregory Mentzas and Panagiotis Georgiadis, (2001), Planning and implementing e-Government Service Delivery: Achievements and Learning From On-Line Taxation in Greece,** Presented at the Workshop on e-Government in the context of the 8th Panhellenic Conference on Informatics, Nicosia, Cyprus, November 8-10, 2001

23. **कुमारी पुनम, सुशासन और मीडिया की भूमिका**

लेखिका, लोक प्रशासन विभाग, राजस्थान विश्वविद्यालय में रिसर्च स्कोलर हैं। इनके अनुसार सुशासन एक परिवर्तनकारी व युग प्रवर्तक विचार है और मीडिया में सुशासन के निहितार्थ को वास्तविकता में बदलने की पर्याप्त क्षमता है।

24. **श्रीवास्तव नितेश कुमार, सुशासन तथा ई–प्रशासन**

सुशासन की अवधारणा की तुलना रामराज्य की अवधारणा से करते हुए आधुनिक समय में लोक सेवाओं में सूचना प्रौद्योगिकी की भूमिका का विश्लेषण किया गया है। लेखक बाबू शिवपत्तर राय स्मरण बालिका महाविद्यालय अजमगढ़ में राजनीति विज्ञान के प्रवक्ता है।

25. **सिंह अजय कुमार, सुशासन, पंचायती राज और महिलाऐं**

लेखक ने पंचायती राज के माध्यम से महिला सशक्तिकरण की समीक्षा मानवाधिकार के नजरिए से की है। इस समीक्षा में बिजींग में विश्व स्तरीय चौथे सम्मेलन में पाई गई बिजींग घोषणा के अहम बिन्दुओं पर ध्यान दिया गया है।

26. **कालसी निर्मलजीत, किरन रवि, विद्या एम. सी. (2013) आई.सी.टी. तथा गुड गवर्नेन्स,** गृह मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली।

उद्देश्य : सुशासन की स्थापना में आई.सी.टी. की महत्वपूर्ण भूमिका

शोध प्रविधि : प्रश्नावली

न्यादर्श : 849

निष्कर्ष : प्रश्नावली के आधार पर, यह निष्कर्ष प्राप्त हुआ कि सामान्य व्यक्ति को आसानी से, सरल तरीके से सुविधाऐं प्राप्त हो तथा एक अच्छा वातावरण बनें। जो आई.सी.टी. द्वारा दिया जा रहा है। जैसे :–

- 9 से 5 बजे तक सरकारी कार्य हो।
- सुविधाएँ 24 घण्टे व 365 दिन प्राप्त हो।
- ग्रामीण क्षेत्रों में सुविघाओं का विस्तार हो।

27. **द्विवेद्वी डॉ० संजय कुमार, भारती अजय कुमार, ई–गवर्नेन्स इन इंडिया – पोब्लम्स एन्ड ऐक्सेप्टेबिलिटी (2010)**, बाबासाहेब भीमराव अम्बेड़कर विश्वविद्यालय, लखनउ (यू.पी.) इंड़िया।

प्रस्तुत शोध में प्रशासनिक ढ़ाँचे की कार्यप्रणाली में सुधार द्वारा तथा बचत प्रावधान, सामग्रियों के सही उपयोग द्वारा सुशासन की स्थापना की जा सकती है। भूमि योजना (कर्नाटक), ज्ञानदूत (म. प्रदेश), सी.ए.आर.डी. (आंधप्रदेश),

वाहन एंव सारथी (तमिलनाडु) में संचालित योजनाओं से सरकार का जहाँ बजट कम हुआ है, वहीं कार्यों में गुणवत्ता आई है।

शोध निष्कर्ष : – खराब प्रशासनिक ढ़ाँचे, बेरोजगारी, अशिक्षा, भाषायी कठिनाई आदि को दूर करके सुशासन की स्थापना की जा सकती है।

28. **मित्रा आर. के. तथा गुप्ता एम. पी.,** Towards Validation of Key Success - Factors of E-government Initiatives **(मार्च 2012)**, आई.आई.एफ.टी., इंड़िया।

The study identified following key success factors:

1. Business Process Re-engineering as a preparation to E-government.
2. Breaking down specialized vertical system (stove piping) and providing integrated services to the people.
3. A strong visionary change agent.
4. Modularization of the IT initiatives and implementation of a piece at a time.
5. Building a prototype is an effective way to reduce the implementation risk.

   Building credibility is slow process. However, to display quick value to gain credibility, building a prototype and demonstrating its potential value may go a long way to minimize the risk.
6. Garnering support from top level including political leaders for E-government initiatives.

Police Computerization Initiatives (PCI) offered following benefits:

- No interference with any procedure or norm of police functioning.
- Entire software was in vernacular (Hindi, a language spoken and understood in that part of the country).
- A strong in-built security feature

- Generation of reports of various types

Canclusion: The frameworks of key success factors and key success strategy are outstanding contributions in their own rights towards generating valuable policy and operational insight to the policy/decision makers and project managers responsible for formulation and implementation of E-government initiatives. However, a success factor, per se, cannot drive success. It has to be 'managed' and it is towards this end, this paper has tried to contribute to by liking success factors to success strategies and finally, by suggesting a comprehensive framework for this purpose, which can help to drive a road map for success of E-government initiatives.

29. **Ojha Amitabh, Palvia Shailendra, Gupta M. P., A Model for Impact of E-Government on Corruption:Exploring Theoretical Foundations (2008).**

Objective :

Project-Based Studies (Micro View)

The anti-corruption impact of individual e-government projects finds mention in numerous e-government reports and narratives, alongside other benefits such as internal efficiency, service quality improvement, and citizen satisfaction.

Country/Region Based Studies (Macro View)

The linkage between e-government and corruption at country/state level has been addressed by relatively few papers and these are discussed individually. use correlation analysis and clustering to show that a country's e-government readiness and corruption levels are closely related.

Concluding Remarks

Corruption in many ways resembles viruses, whose survival mechanisms are so robust that containing or eliminating them proves an

extra-ordinarily challenging task. E-government has shown promise this regard, and in many instances it has delivered by eliminating or at least reducing corruption in public services delivery.

This essay represents a first attempt to view the anti-corruption effect of e-government from a theoretical perspective. The insights arising from this theoretical treatment, points at possibilities for using egovernment to fight corruption more effectively. While there are certain limitations currently in combating corruption through e-government, our systematic identification and theoretical discussion of those limitations offers some prospect of overcoming them in the future. Finally, if this essay succeeds in stimulating more research on the anti-corruption impact of e-government, it will have largely achieved its intended purpose.

30. **Muhammad Bilal Kayani, M. Ehsan ul Haq, M. Raza Perwez, Hasan Humayun (2011) Analyzing Barriers in e-Government Implementation in Pakistan,** International Journal for Infonomics (IJI), Volume 4, Issue.

This paper presents the e-Government capabilities and thereby identifies barriers within e-Government implementation in Pakistan. The e-Government is the use of technology by government for its citizens so as to provide faster and better access to e-services to Pakistani citizens. There is a lot of interaction which takes place between government and citizens in modern world. The e-Government is an initiative, presented by the government so that it can offer easy and fast services to its citizens online. Other than citizens, businesses and employees are also the key beneficiary of a wellplanned e-Government framework. However the paper looks into the various obstacles faced by Pakistan for implementation of the e-Government services. This study focused on literature, different multi stages models for implementation of the e-Government and various e-readiness models. A proposed model based on questionnaire which distributed among the citizens and government employees, who are familiar with the e-Government and information

technology. The research also presents the analysis of various obstacles such as information technology infrastructure, lack of information technology skills, legal obstacles, security issues and the way citizens are using eservices in Pakistan.

Conclusion and recommendations

- There is a need to increase the participation from the citizen's end so as to utilize maximum number of e-services. There should be information through electronic and print media about the existing programmes of Electronic Government Directorate to aware citizens about the advantages of e- Government and how they can utilize those advantages.
- Government should move e-services from federal level to provincial and local council's level, because citizens of Pakistan are more concerned to utilize the e- Government services at the lower level. There should be portal for every city or for every local council which is operating within the city, such as in United Kingdom every council has their own portal and citizen's can access any time.
- In Pakistan there is a need of political stability and administration reforms for the widespread of the e-Government programmes like trainings, management programmes and free supply of electricity. There should be special reforms such as increase in literacy rate and IT skills for those citizens who are living in rural areas and citizens should have full confidence on political structure and administration reforms.
- Government should appoint high caliber IT literate officials and a "One-Stop portal needs to be in place which integrates all the other pages, departments and agencies.
- Higher level of awareness is required so as to embrace e-Government services and government should launch free programmes for educating and training to increase IT skills among citizens.
- Flexibility need to be shown on its website so as to properly portray the culture and language in front of all its stakeholders. For example if a German businessman wants to find out about Pakistan as a business destination, it is required that information is published in

German language as well.

31. **Jain C. Shailendra, Palvia and Sharma S. Sushil, E-Government and E-Governance : Defination / Domain Framework and status around the world**

ई–सरकार से तात्पर्य राष्ट्रीय व राज्य स्तर पर सरकार द्वारा इन्टरनेट या अन्य संचार माध्यमों के द्वारा नागरिकों, उद्योगों तथा अन्य सरकारी संस्थाओं द्वारा सूचनाओं व सेवाओं का स्थानान्तरण या आदान–प्रदान करना है। ई–सरकार एक महत्वपूर्ण पद इन्टरनेट के माध्यम से सूचना प्रदान करना। सूचनाओं के इस प्रकार स्थानान्तरण व प्रचार–प्रसार से समय पर सूचनाओं की प्राप्ति, बेहतर सेवा नागरिकों को प्राप्त हो रही है। इस भ्रष्टाचार पर रोक लगेगी। उत्पादकता बढ़ेगी तथा कीमतों में सुधार आयेगा। इन सभी कार्यों में नागरिक निर्णय क्षमता भी सम्मिलित होगी। ई–सरकार के प्रभाव से पर्यवेक्षण, योजना, संगठन, समन्वय तथा संतोषप्रद प्रभाविता दृष्टिगोचर होगें। UN-Global E-Government Reading Report 2005 के अनुसार 50 देशों के नामों में भारत का नाम नहीं है।

32. **Gupta Manish, Chandra B., Gupta M.P., Crime Data Mining for Indian Police Information System.**

पिछले कुछ वर्षों में अपराधों में बढ़ोतरी हुई है। जुर्म से समाज में असंतोष बढ़ रहा है। पुलिस का कार्य अपराधियों को पकड़ना तथा कानून तोड़ने वालों व कानून के दबाव के मध्य एक दौड़ है। पुलिस का कार्य जुर्म की तहकीकात किस तरह प्रभावी हो महत्वपूर्ण है। नयी तकनीकों व उनके उपयोग से आवश्यकताओं की पूर्ति कैसे हो तथा नागरिकों में पुलिस कार्यवाहियों व कार्य तथा सेवा से किस प्रकार संतोष हो एक महत्वपूर्ण कार्य है। उपरोक्त शोध में पुलिस उत्तरदायित्व तथा उनकी कार्यप्रणाली को कैसे प्रभावी बनाया जा सकता है, इस पर चर्चा की गई है।

CCIS (Crime Criminal Information System) सभी जिलों में कार्य कर रहा है तथा इसे उन्नत बनाकर CCIS Mle 2005 में कर दिया गया है। Mle से तात्पर्य Multi lingual Application अर्थाथ विभिन्न भाषाओं में इसका उपयोग किया जा सकता है।

उपरोक्त शोध में यह निष्कर्ष बताया गया है कि पुलिस द्वारा प्रयुक्त उपरोक्त सॉफ्टवेयर अत्यधिक महत्वपूर्ण है।यह उपरोक्त टूल व प्रयोग जागरूकता व उत्तरदायित्व के साथ किया जाये तो इससे अपराध कम होगें। इस टूल को यदि GIS तकनीक से जोड़कर प्रयोग किया जाये तो यह मील का पत्थर साबित होगा।

33. **Yadav Nikita, Singh V.B., E-Governance: Past, Present and Future in India**

ई–सरकार से तात्पर्य सरकारी सेवाओं को इन्टरनेट के माध्यम से नागरिकों को पहुँचाना। नागरिकों को बेहतर सेवाऐं प्रदान करना ई–सरकार का मुख्य कार्य है। विभिन्न तकनीकों के माध्यम से सरकारी सेवाओं का विस्तार करना मुख्य उद्देश्य है। विश्वस्तर पर देश के प्रतिनिधित्व को बढ़ाने के लिए यह अतिआवश्यक है।

उपरोक्त शोधपत्र में शोधार्थी ने यह बतलाया है कि संचार, ज्ञान, दत्तों तथा निजी सार्वजनिक साझेदारी को बढ़ावा देना होगा जिससे सम्पूर्ण तत्रं में समन्वय व पारदर्शिता उत्पन्न हो सकें।

उपरोक्त शोधपत्र में सरकार द्वारा चलाई जा रही विभिन्न योजनाओं व सेवाओं के बारे में बताया गया है जिससे सरकारी तत्रं पर प्रभाव पड़ा है तथा सेवाऐं बेहतर हुई है लेकिन अभी भी ग्रामीण क्षेत्रों की सेवाओं में विस्तार की आवश्यकता है।

क्लॉड कम्प्यूटरींग के द्वारा विभिन्न सेवाओं को एक दूसरे से जोड़ा जा रहा है

जिससे एक कम्प्यूटर तत्रं का निर्माण हो सके। सूचनाओं का आदान–प्रदान सभी क्षेत्रों तक हो सके।

34. **Ramachandran Mullappally, Minister of State in the Ministry of Home Affairs, Lok Sabha Question No. 3262**

Model Police Act 2006 (MPF) have been extended 2016-17. Police Moderisation के लिए 8195.53 करोड़ नॉन प्लान में तथा 3750.87 करोड़ प्लान में 2016–17 तक खर्च किया जायेगा।

MPF स्कीम के अर्न्तगत राजस्थान में 2010–11 में 47.88 करोड़ का बजट दिया गया जिसमें से 45.45 करोड़ खर्च किये गये। 2011–12 में 33.17 दिये गये जिसमें से 26.25 करोड़ खर्च किये गये। 2012–13 में 15.88 तथा 60.92 करोड़ दिये गये जिससे पुलिस विभाग में तकनीकों व सुविधाओं का विस्तार किया जा सकें।

35. Rao G. Koteswara, Dey Shubhamoy, Dicision Support for E-Governance:A Text Mining Approach

उपरोक्त शोधपत्र में कम्प्यूटर की भाषा तथा नागरिकों को उनके क्षेत्र की

भाषा के अनुसार सूचनाओं के बारे में चर्चा की गई है। वर्तमान में सरकार द्वारा विभिन्न भाषाओं के प्रयोग द्वारा विभिन्न क्षेत्रों में कम्प्यूटर आधारित सेवाऐं प्रदान की जा रही है तथा इससे जागरूकता भी बढ़ी है।

36. Dr. Chouhan J.S., Prospects of E-Governance

उपरोक्त शोधपत्र में ई–गवर्नेन्स से सम्बन्धित योजनाओं पर चर्चा की गई है कि किस प्रकार सरकार द्वारा सूचना एवं संचार प्रौधोगिकी के बेहतर उपयोग से सेवाओं का क्रियान्वयन किया जा सकता है तथा उपरोक्त माध्यम से योजनाओं के उद्देश्यों की पूर्ति की जा सकती है। तकनीकों के उपयोग से

आम नागरिकों को बेहतर सेवाऐं प्रदान की जा रही है तथा सेवाओं में निरन्तर विस्तार भी हो रहा है।

37. Shastri Rajash Kumar, Sinha Ambalika, Rai Krishan, Enhancement of Police Force through E-Governance in India, MNNIT, Allahabad.

उपरोक्त शोधपत्र में पुलिस द्वारा किये जाने वाले कार्यों पर चर्चा की गई है कि कैसे पुलिस विभाग तकनीकों के प्रयोग द्वारा बेहतर कार्य तथा बेहतर सेवाऐं प्रदान कर रहा है।

पुलिस विभाग के विभिन्न योजनाओं जैसे इन्टरनेट का प्रयोग, CCIS, Moter vehicle Coordinating system, Talash, Portrait building, Payroll / GPF, Identity Card System, Organized Crime information System, Training, IT Training Centre, website, Polnet(Sattellite based Police Telecomminacation System), FACTS (Finger Print Analysis and Criminal Tracing System), video conferencing आदि के माध्यम से पुलिस सेवाओं को बेहतर बनाया जा सकता है तथा इसकी गुणवत्ता में निरन्तर सुधार हो रहा है।

38. Gupta Vandana and Sharma Ajay, E-Governance in India:Problems, Challanges and Prospects.

उपरोक्त शोधपत्र में इस बात पर बल दिया गया है कि विकसित देशों के अनुसार यदि भारत को भी विकसित बनाना है तो हमें ई–गवर्नेन्स के माध्यम से सूचना व प्रौधोगिकी, इन्टरनेट व अन्य साधनों का बेहतर उपयोग नागरिकों की सेवाओं के लिए करना होगा तथा इन सेवाओं का विस्तार भी करना होगा।

39. Rajasthan Budget 2014-15 के अनुसार –

- पुलिस यातायात व्यवस्था के लिए 23 करोड़ में नये वाहनों को खरीदना।

- समन्वित जेल विकास योजना के अर्न्तगत क्षमता बढ़ाना।
- महिला बंदीगृहों का निर्माण (37 करोड़) – उदयपुर, अजमेर, कोटा, बीकानेर तथा भरतपुर जिलों में।
- पॉलिग्राफ सेन्टर की जयपुर में स्थापना। बीकानेर तथा जयपुर क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं की क्षमता बढ़ाना।
- जयपुर के केन्द्रीय कारागार, जोधपुर जेल को राजस्थान उच्च न्यायालय के साथ वीडियो कॉन्फ्रेन्स से जोड़ना।
- जिला न्यायालय, झालवाड़ में मॉडल लॉइब्रेरी की स्थापना।

40. **Gupta soni Kiran, To Serve and protect, Indiatogether Mazgine, The News in Proportion, January 10, 2015**

उपरोक्त पत्र में इस बात पर विचार व्यक्त किये गये है कि पुलिस विभाग में क्या–क्या बदलाव किये जाने चाहिए, किस–किस तरह से बदलाव संभव है। इस पत्र में कई प्रकार के सुझाव प्रदान किये गये हैं। प्रस्तुत लेख में इस बात पर चर्चा की गई है कि ईमानदार पुलिस का सिद्वान्त ही समाज में कानून व व्यवस्था बनाये रख सकता है। 1997 में स्थापित राष्ट्रीय पुलिस समिति तथा जनवरी 2000 में गठित पदम्नाभ्य समिति ने पुलिस विभाग को एक नयापन व पुर्नगठन की बात कही थी, क्योंकि पुलिस समाज के लिए कार्य करती है अतः उनकी आवश्यकता की पूर्ति होनी चाहिए। इन्होने इस बात पर भी बल दिया कि नये पुलिस स्टेशन नहीं खोले जाने चाहिए, बल्कि पुलिस को दिये जाने वाले हथियार व उपकरण आधुनिक होने चाहिए। पुलिस की समाज के साथ भागीदारी बढ़ानी चाहिए। ग्राम स्तर पर एक ग्राम चौकीदार की नियुक्ति की जानी चाहिए।

41. **Gupta Manish, Chandra B. and Gupta M.P., Crime Data Mining for Indian Police Information System, 2008, JRF, IIT Delhi.**

प्रस्तुत शोध पत्र में राष्ट्रीय अपराध रिकार्ड ब्यूरो को प्राप्त अपराधों को संग्रहित कर उनका विश्लेषण किया जाता है। अपराध विश्लेषण उपकरण जो CCIS पर आधारित हैं उनके द्वारा पुलिस प्रणाली को किस प्रकार से प्रभावी बनाया जा सकता है। विश्लेषण के आधार पर पुलिस कार्यप्रणाली में किस प्रकार का सुधार व बदलाव किया जा सकता है। अपराधों को रोकने व अपराधियों को पकड़ने में कम्प्यूटर प्रणाली का प्रभावी उपयोग किस प्रकार किया जा सकता है। जिससे अपराधियों तक पहुँच हो सके। अपराध वाले स्थान का विश्लेषण किया जा सकें। उपरोक्त उपकरण वर्तमान दृश्य तकनीक तथा भौगोलिक सूचना तंत्र पर कार्य करता है। यह तथ्यों का विश्लेषण प्रदान पर सकारात्मक परिणाम प्रदान करता है जिससे पुलिस को कार्यवाही करने में विशेष सहायता प्राप्त होती है। यह विश्लेषण अपराधों को सिद्ध करने में अति महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह करते है। कर्नाटक राज्य ने सन् 1991 से 2006 तक 20 लाख अपराधों का संग्रहण किया जो एक महत्वपूर्ण उपलब्धि है।

42. **Swamy Raju Narayana, IAS, Effective e-Governance and Development, October, 2010, CSI Communications mazgine, p.26**

प्रस्तुत लेख में लेखक ने विभिन्न प्रकार की ई–शासन की परिभाषाओं के माध्यम से यह बताने की चेष्टा की है कि ई–शासन केवल एक वेबसाइट नहीं है या सरकार की सूचना पहुँचाने का केवल माध्यम नहीं है। यह तो नागरिकता की आवश्यकताओं व जिम्मेदारियों को पूर्ण करने का एक नया आयाम है। जिसके द्वारा सरकारी प्रक्रियाओं को सरल, उत्तरदायी, नैतिक, विश्वसनीय तथा पारदर्शितापूर्ण बनाया जा रहा है। भारत में 1980 में रेल्वे में

आरक्षण की ऑनलाइन सुविधा के साथ ही ई–शासन की शुरूआत मानी जाती है। सूचना एंव संचार प्रौधोगिकी के विस्तार के साथ ही ई–शासन में भी नये–नये आयाम जुड़ते जा रहे हैं। भारत में अब लगभग सभी क्षेत्रों में ई–शासन का विस्तार हो चुका है। केवल भ्रष्ट्राचार को खत्म करना है और आम नागरिकों को जागरूक बनाना है। सरकारी तंत्र स्वतः ही सुधर जायेगा।

43. Singh Kuldeep, E-Governance Initiative in India : A case study of Union Territory, Chandigarh, Gian Jyoti e-jounral, volume 1, Issue 2 (Jan – March 2012)

पिछले कुछ समय में लोक प्रशासन की परम्परागत विधियों में एवम् तरीकों में बदलाव देखा जा रहा है, इसका कारण सरकार की कार्यक्षमता में कमी, भ्रष्ट्राचार, पारदर्शिता में कमी तथा उत्तरदायित्व की भावना की कमी है। ऐसे कारणों से ही लोक प्रशासन में एक नये लोक प्रशासन के सिद्वान्त, आयाम या दिशा की आवश्यकता महसूस होने लगी जिसने एक क्षैत्र को एक नयी दिशा प्रदान की। 21वीं शताब्दी की नयी अवधारणा के अनुसार ई–शासन में तीन महत्वपूर्ण तथ्यों को शामिल किया गया।

- ई–शासन के सिद्वान्त के साथ कार्य करना।
- राष्ट्रीय स्तर पर मूल्यांकन करते हुए ई–शासन को लागू करना।
- ई–शासन की उपयोगिता को बढ़ाना।

44. Crime in Rajasthan Rise by 14.79 Percent in 2013, By PTI

राजस्थान में 2013 में 1,96,224 वाद अपराधों के दर्ज किये गये, जिनमें 3,285 अपराध बलात्कार के तथा 1,573 वाद हत्या के दर्ज किये गये, जो 2012 के मुकाबले 14.79 प्रतिशत अधिक थे। महिलाओं के प्रति भी अपराधों में 32.65 प्रतिशत की बढ़ोतरी हुई है। 2012 में जहाँ 21,975 वाद दर्ज किये गये वही 2013 में 29,150 वाद दर्ज किये गये। दहेज हत्या के 2012 में 478 वाद दर्ज

हुए, वही 2013 में 453 वाद दर्ज किये गये। अनुसूचित जाति व जनजाति के द्वारा 2013 में 8,116 वाद दर्ज हुए, जो 2012 के मुकाबले में 4.13 प्रतिशत अधिक है। मानवाधिकार आयोग के अनुसार राजस्थान पुलिस द्वारा 441 वादों में से केवल 271 वादों का ही निपटारा किया गया।

राजस्थान पुलिस को आधुनिकतम बनाने के लिए बिना बजट के केन्द्र सरकार द्वारा 31.65 करोड़ दिये गये, जिसमें 22.10 करोड़ राजस्थान सरकार देगी। वही बजट के रूप में केन्द्र सरकार द्वारा 58.06 करोड़ दिये गये, जिसमें से राजस्थान सरकार द्वारा 38.71 करोड़ रूपये दिये जायेगें।

45. Mittal Pradeep, Kaur Amandeep, SAANJH – A Project under e-governance, International Jounral of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering, volume 3, Issue 5, may 2013, ISSN:2277 128X

उपरोक्त शोध पत्र में शोधार्थी द्वारा पंजाब में ई–शासन व्यवस्था को सफलतापूर्वक क्रियान्वित होते हुए बताया है। पुलिस विभाग द्वारा 25 प्रकार की सेवाऐं ई–शासन द्वारा प्रदान की जा रही है। यह सभी सुविधाऐं नागरिक केन्द्रित सेवाऐं है जो नागरिकों की सुविधाओं को ध्यान में रखते हुऐ की जा रही है। जैसे – ऑनलाइन FIR दर्ज की जा सकती है, पासपोर्ट जाँच ऑनलाइन देखी जा सकती है।

उपरोक्त सेवाओं को प्रदान करने के लिए इस सेवा को '' साँझ '' नाम दिया गया है। इस योजना की सफलता इस बात से मिलती है कि 2010 मे शुरू इस योजना को 2010–11 में 30 करोड़ व 2011–12 में भी 30 करोड़ दिये गये है तथा पुलिस की छवि में सुधार व बदलाव दिखाई देने लगा है। इस योजना के अर्न्तगत 27 पुलिस जिलों, 114 तहसीलों व 359 पुलिस स्टेशनों व 500 साँझ केन्द्रों की सफलतापूर्वक स्थापना की गयी है। इन केन्द्र की स्थापना से आम नागरिकों का विश्वास पुलिस विभाग पर बढ़ा है। सेवाओं में कम्प्यूटर

व सूचनाओं के विस्तार से आम नागरिकों को सुविधाऐं आसानी से व सरलता से प्राप्त हो रही है। जिससे सरकार व आम नागरिकों के मध्य की दूरियाँ भी कम हो रही है।

46. National Scheme for Modernisation of Police, Swaniti Initiative, www.swaniti.in

- 133 पुलिसवाले प्रति एक लाख जनसंख्या पर। (राष्ट्रीय अपराध रिकार्ड ब्यूरो के अनुसार)
- कुल पुलिस खर्च का केवल 1.43 प्रतिशत प्रशिक्षण पर खर्च। तकनीकी तथा विधिक प्रशिक्षण कार्यक्रम पर असंतुष्टीपूर्ण खर्च। (शोध एंव विकास पुलिस ब्यूरो, 2011के अनुसार)
- पुलिस नागरिक बल की 24.4 प्रतिशत सीटे खाली। (राष्ट्रीय अपराध रिकार्ड ब्यूरो के अनुसार)

पुलिस की इस योजना में निम्न क्षेत्रों में विकास का लक्ष्य रखा गया है।

- गतिशीलता – पुराने वाहनों को बदलकर नये वाहनों को खरीदना। इसमें बुलेटप्रुफ जेकेट व माइनप्रुफ वाहन सम्मिलित है।
- हथियार – अधिकृत पैमाने पर और हथियारों की मौजूदा होल्डिंग के बीच की खाई को पूरा करना।
- सूचना तंत्र – सूचनाओं की गति क्षमता को बढ़ाना जिससे विभिन्न इकाइयों व विभागों के मध्य समन्वय बढ़ाया जा सके।
- प्रशिक्षण – भौतिक बुनियादी ढ़ाँचे में आवश्यकतानुसार सुधार करना तथा उसे आवश्यकतानुसार बढ़ाना। सुविधाओं का विस्तार करना।
- इमारत – पुलिस चौकियों, पुलिस लाइन तथा पुलिस सूचना कक्ष आदि की मरम्मत कराना तथा नया निर्माण कार्य कराना।

गृह मंत्रालय की उच्च स्तरीय समिति निम्न कारकों के आधार पर बजट का भुगतान करेगी –

- Infrastructure Development of Police Directorate
- Mega City Policing
- Desert Policing
- Naxal Affected Districts
- Indo Nepal / Bhutan Border Districts
- Special Branches

47. **Kalsi N.S., Kiran Ravi, Vaidya S.C., Effective e-Governance for Good Governance in India,** International Review of Business Research Papers, vol. 5, No. 1, January 2009, Pp. 212-229.

उपरोक्त शोधपत्र में इस बात पर चर्चा की गयी है कि सूचना एंव प्रसारण तकनीकों ने विभिन्न देशों में विकास की एक नयी दिशा प्रदान की है। नयी तकनीकों से आर्थिक व सामाजिक क्षेत्र में भी एक नया आयाम स्थापित किया है। सरकारें परम्परागत से ई–शासन की ओर अग्रसर हो रही है। ई–शासन का सीधा प्रभाव नागरिकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं व सुविधाओं पर पड़ रहा है। इन सुविधाओं से अब भुगतान सीधे बैंक खातों में किया जा सकेगा। जिसका लाभ नागरिकों को प्राप्त होगा।

इस प्रकार के शासन से निजी, सार्वजनिक तथा नागरिकों के मध्य समन्वय व सही तालमेल बनेगा। सुविधाओं व सेवाओं में पारदर्शिता आयेगी। भ्रष्टाचार पर रोक लगेगी। देश, राज्य तथा नागरिकों की उन्नति व विकास होगा।

48. **e-Governance Programs, RKCL's eGovernance Suite (developed by MKCL-RKCL's Technology Partner),** www.egov.in

RKCL's eGovernance Suite (developed by MKCL-RKCL's Technology Partner) includes following frameworks –

1. Secured e-Tendering System (SeTS)
2. e-Recruitment Framework

Secured e-Tendering System (SeTS) -

MKCL तथा RKCL के साझा कार्यक्रम के द्वारा सुरक्षित इलेक्ट्रोनिक टेन्डर प्रणाली को विकसित किया जा रहा है। जिससे कार्यप्रणाली में पारदर्शिता, प्रभावी मूल्य, निष्पक्षता, समयबद्वता स्थापित की जा सकें। इस प्रोग्राम को कोई भी सरकारी कार्यालय, पब्लिक कम्पनी आदि उपयोग में ले सकते है।

e-Recruitment Framework –

MKCL तथा **RKCL** के साझा कार्यक्रम के द्वारा **Online Application Solutions and Integrated Services (OASIS)** प्रोग्राम बनाया जा रहा है जो आई.टी. के साथ ई–पत्र प्रक्रिया को संपादित करेगा। इससे प्रवेश प्रक्रिया, चयन, विशेष नियुक्ति तथा सामान्य ई–शासन कार्यों को संपादित किया जा सकेगा। प्रतियोगिता परीक्षाओं में यह महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकेगा।

49. **Eck John, Police Problem : The Complexity of Problem theory, Research and Evoluation, 2003,** Crime Prevention Studies, vol. 15, Pp. 79-113, University of Cinninnati.

प्रस्तावना – उपरोक्त शोध की प्रस्तावना में शोधार्थी पुलिस प्रशासन में उपस्थित समस्याओं के समाधान तथा पुलिस को उन्नत बनाने के लिए समस्या समाधान विधि को अपनाने की बात कहता है। प्रस्तुत शोध में पुलिस के सामने आने वाली समस्याओं पर प्रकाश डाला गया है। प्रत्येक समस्या के पहलूओं

पर नजर रखी गयी, शोध किया गया तथा कारण–निवारण, समाधान प्रस्तुत किया गया है।

इस शोध में समस्याओं को अलग–अलग स्तर पर भी रखा गया है जिससे किस प्रकार की समस्या को प्राथमिकता प्रदान की जाये इस बात पर भी शोध किया गया है।

उपकरण – प्रस्तुत शोध में पुलिस से सम्बन्धित विभिन्न क्षेत्रों के उपक्षेत्रों के आधार पर समस्याओं को लिया गया है। कुल 132 समस्याऐं ली गई है। उपरोक्त समस्याओं के आधार पर समाधान व निवारण प्राप्त करने के लिए शोधकर्ता द्वारा 16 प्रकार की मापनियाँ बनाई।

निष्कर्ष – शोध के आधार पर वास्तविक समस्याओं का पता लगाया गया तथा उनके उपयुक्त समाधान प्रस्तुत करने की कोशिश की गयी है।

50. **Xavier Priya, Prabhakar K, Stree Among Indian Police and Conceptual Issues, May 2013, Abhinav International Monthly Referred Jounral of Research in Management and Technology, vol. II, ISSN-2320-0073.**

प्रस्तुत शोध पुलिसकमियों के बीच उत्पन्न तनाव व कार्यप्रणाली को समझने से लिया गया है। इसमें व्यक्ति में उत्पन्न विभिन्न कारकों व उनसे उत्पन्न तनाव पर चर्चा की गई है। तनाव एक प्रतिक्रिया है जो व्यक्ति के द्वारा परिलक्षित होती है। जो शरीर की गैर विशिष्ट प्रतिक्रिया है। उपरोक्त शोध में पुलिसकमियों के आस–पास का माहौल, अपराधियों के साथ की वार्तालाप, सम्पर्क, आम जनता द्वारा असहयोग, कार्यों का दबाव, कार्य की अधिकता, कार्य में समय की अनभिज्ञता आदि के कारण व्यक्ति रक्षात्मक युक्तियों का प्रयोग पूर्णरूप से नहीं कर पाता। कुण्ठा व तनाव, पारिवारिक तथा कार्यालयी कार्यों के बीच समायोजित न कर पाने के कारण उनमें तनाव की स्थिति अधिक होने लगती है तथा इससे कभी–कभी उसका अमानवीय व्यवहार रूप भी परिलक्षित

होता हुआ दिखाई देता है। अपने तनाव को वह विभिन्न गैर सामाजिक कार्यों के द्वारा दूर करने की कोशिश करता है लेकिन यही कार्य उसके तनाव को हमेशा बनाये रखते है।

निष्कर्ष –

1. प्रत्येक पुलिसकर्मी की व्यवहारिक फाइल बनाई जाये।
2. अभ्यास के दौरान उनकी आवश्यकताओं, प्राथमिकताओं, परेशानियों को जानने का प्रयास किया जाये तथा उन्हें दूर करने के लिए उपचारात्मक कार्य किये जायें।
3. सामूहिक रूप से, समूह के रूप में पारिवारिक कार्य किये जायें।
4. परामर्श कार्यक्रमों का आयोजन किया जाये।
5. परिस्थितियों को अनुकूल बनाने के प्रयास किये जाये।
6. विश्राम का समय, टी–समूह, संवेदनशीलता सत्र, क्रोध पर नियंत्रण आदि का प्रशिक्षण प्रदान किया जाये।
7. योग्यतम् व्यक्तियों की भर्ती की जाये।
8. पारिवारिक समस्याओं के लिए परामर्श दिये।

निम्नलिखित दस परिस्थितियों से तनाव की स्थिति अधिक पाई गई है।

1. न्यायालय द्वारा अलग–अलग स्थितियों में समर्थन की कमी।
2. प्रशासनिक उन्नयन व विकास के कम अवसर।
3. आम जनता से कम सहयोग
4. स्वंय के विकास की संभावनाऐं कम।
5. अपर्याप्त पुरस्कार
6. अत्यधिक कागजी कार्य
7. अपराध के विरूद्ध अप्रभावी कदम

8. विकृत प्रेस रिपोर्ट

9. वेतन में कमी तथा विसंगतियाँ

10. अलगाववाद

51. **Gupta Kiran Soni, To serve and protect,** January 10, 2015, Indiatogether Mazgine.

इस लेख के द्वारा लेखिका जो बीकानेर में कमिश्नर के पद पर कार्यरत है। इस बात का जिक्र किया है कि ईमानदार पुलिस किसी भी देश में कानून व नियमों तथा संविधान की रक्षा के लिए तथा समाज में अपराधों को रोकने के लिए रीढ़ की हड्डी होती है। पुलिस में कार्यरत विभिन्न कार्यों के अनुसार ही उनको पद दिया जाना चाहिए। उनके द्वारा किये जाने वाले कार्यों की समय समय पर समीक्षा की जानी चाहिए। अपराधों से समाज की सुरक्षा व रक्षा के लिए सुविधाओं को बढ़ाया जाना चाहिए। पुलिस व न्यायालय के बीच उचित तालमेल व समन्वय स्थापित किया जाना चाहिए। आधुनिक हथियारों व वाहनों की सुविधाऐं बढ़ानी चाहिए। समितियों द्वारा दिये गये सुझावों व समस्याओं पर पूर्णरूप से ध्यान दिया जाना चाहिए। न्यायालय तथा पुलिस द्वारा किये जाने वाले कार्यों की समय सीमा तय की जानी चाहिए। समाज में किये जाने वाले अपराधों पर तुरन्त निर्णय किये जाने चाहिए। जिससे पुलिस के प्रति अपराधियों में डर व भय व्याप्त हो, जिससे अपराधों पर नियंत्रण स्थापित करने में आसानी हो सके। तकनीकी व **forensic science** की सुविधाऐं अधिक से अधिक व शीघ्रता से रिपार्ट दिये जाने के लिए तत्पर रहे। महिला पुलिसकमियों के लिए विशेष सुविधाऐं प्रदान की जानी चाहिए।

52. **Sharma Deepak, Marwah Jyoti, An Appraisal of Community Policing Practices: A case study of Chandigarh,** India (2013), JOAAG, vol. 8, no. 1.

प्रस्तावना –

समाज में उपस्थित आंतरिक असुरक्षा व अपराधों की रोकथाम, समाज व आम

जनता के सहयोग द्वारा ही हो सकती है। बातचीत की संस्कृति को बढ़ावा देने, सतत प्रयासों के माध्यम से, आपसी विश्वास की स्थापना, पुलिस द्वारा की जा सकती है। पुलिस को यह पहल समुदाय स्तर पर करनी होगी तथा एक ईमानदार व केन्द्रित दृष्टिकोण अपनाना होगा।

सामुदायिक पुलिस शब्द अभिनव कार्योन्वयन योजना के लिए लागू होता है। पुलिस के द्वारा विकासशील व संचयी प्रयासों से समुदाय के उत्थान के लिए आम सहमति पर पहुँचने का यह एक अभिनव प्रयास व साधन है। सामुदायिक पुलिस का सिद्वान्त है कि समुदाय व समाज के उत्थान के लिए कार्य किये जाये। पुलिस विभाग में कानून को मानने वाले व्यक्तियों के साथ सम्पर्क बढ़ाये जाये। सामाजिक कार्यों में पुलिस की भागीदारी बढ़ाई जाये।

निष्कर्ष –

- समुदाय द्वारा लाभ प्रदान करना।
- पुलिस विभाग द्वारा लाभ प्रदान करना।
- भागीदारी द्वारा लाभ प्रदान करना।
- सहभागिता बढ़ाना।
- निष्कर्ष क्षमता का दायरा बढ़ाना।
- संसाधनों को बढ़ावा देना।
- अन्य विभागों के द्वारा व कार्यक्रमों में ड्यूटी के लिए अलग से भत्ते प्रदान किये जाये।

53. **Naik Kalpesh Dhirubhai, An Analytical Study of Job Stress among selected Police Personal in the State of Gujarat,** Jan. 2013, DCBM, Maharaja Sayajirao University of Baroda, Vadodara.

प्रस्तावना –

तनाव दैनिक जीवन की एक नियमित अवस्था है, तनाव की विभिन्न स्थितियों

से भिन्न–भिन्न प्रभाव व्यक्तियों में दिखाई देते है। सामान्य तौर पर तनाव व्यक्ति की कार्यक्षमता को बढ़ाता है तथा जीवन में आगे बढ़ने को प्रेरित व अग्रसर करता है। जीवन में संधर्ष करना सीखता है, लेकिन तनाव की अवस्था यदि लम्बे समय तक तथा अधिक मात्रा में हो तो इसके विपरीत प्रभाव दृष्टिगोचर होते है।

शोध उद्देश्य –

- गुजरात पुलिसकमियों में तनाव की स्थिति जानना।
- तनाव के कारण जानना।
- पद के अनुसार व कार्य के अनुसार तनाव की स्थिति जानना।
- जीवन के प्रति संधर्षों से तनाव की स्थिति जानना।
- शराब, धुम्रपान, योग आदि का तनाव के साथ सम्बन्ध को जानना।
- तनाव के लक्षण जानना।
- तनाव का दूर करने के उपाय, समाधान खोजना।
- तनाव की विभिन्न अवस्थाओं के प्रभाव जानना।
- कार्यस्थल पर कार्यों के बटँवारे व मानव श्रम की उपयुक्ता के मध्य सम्बन्ध को जानना।
- पुलिस विभाग तथा सम्बन्धित अधिकारियों, कार्यरत कर्मचारियों के मध्य समस्याओं, कारणों व तनाव की स्थितियों को जानना।

न्यादर्श –

उपरोक्त शोध में गुजरात राज्य के चार शहरों को चुना गया है –

वडोदरा	अहमदाबाद	सूरत	राजकोट
200	375	300	375

प्रदत्तों का एकत्रीकरण –

80 प्रश्नों की पाँच भागों में विभाजित प्रश्नावली के आधार पर प्रदत्तों का एकत्रीकरण किया गया है।

शोध परिकल्पनाएँ –

- तनाव के लक्षणों का भौतिक लक्षणों पर प्रभाव जानना।
- आयु तथा भौतिक लक्षणों से तनाव का सम्बन्ध नहीं होता।
- धुम्रपान / तम्बाकू व तनाव के मध्य सम्बन्ध नहीं होता।
- शराब, ड्रग तथा तनाव की स्थितियों में मध्य सम्बन्ध नहीं होता।
- स्वंय की स्थिति तथा तनाव की स्थितियों के मध्य सम्बन्ध नहीं होता।
- पद व तनाव के मध्य सम्बन्ध नहीं होता।
- मानसिक कुण्ठा व तनाव के मध्य सम्बन्ध नहीं होता।
- सम्बन्धों व तनाव के मध्य सम्बन्ध नहीं होता।
- कार्यस्थल, कार्य व तनाव की स्थितियों के मध्य सम्बन्ध नहीं होता।
- कार्य की अधिकता व तनाव की स्थितियों के मध्य सम्बन्ध नहीं होता।

निष्कर्ष –

गुजरात पुलिस में तनाव की स्थितियाँ लगभग 30 प्रतिशत देखी गई है अर्थात तनाव की स्थितियाँ का स्तर कम है।

सुझाव –

- पौष्टिक भोजन के लिए प्रोत्साहित किया जाये।
- दैनिक क्रियाकलापों में बदलाव किये जाये।

- पारिवारिक समस्याओं पर विशेष ध्यान दिया जाये।
- नियमित हेल्थ चैक–अप हो।
- परिवार के लिए समय दिया जाये।

54. **Ranta R.S., Strees and Anger Management among Police Personal through Indian Psycological Techniques,** Feb. 2012, Himachal Pradesh University, Shimla, Social Sciences and Humanities, Pertanika J, 20 (4):1327-1340 (2012).

प्रस्तावना –

उपरोक्त शोध में शोधार्थी द्वारा परम्परागत तकनीकों तथा आधुनिक तकनीकों के प्रयोग द्वारा पुलिस अधिकारियों, कर्मचारियों आदि में तनावपूर्ण कार्यस्थल पर तनाव को कम करने की युक्तियों को प्रयोग में लाते हुए यह सिद्व किया है कि विभिन्न युक्तियों व माध्यमों के द्वारा तनाव की स्थितियों को कम किया जा सकता है। मनोवैज्ञानिक तकनीकों के द्वारा तनाव को कैसे दूर किया जा सकता है, इस पर शोध केन्द्रित है।

विधि –

शोधार्थी द्वारा तीन कारक प्रणाली प्रयोग में ली गई है। पुलिस विभाग को तीन स्तरों पर बाँटा गया है तथा उनका तुलनात्मक अध्ययन भी किया गया है। प्रत्येक पद से 20 सदस्यों का चयन कर इसमें सम्मिलित किया गया है। प्रश्नावली में 24 कारकों को सम्मिलित किया गया है।

निष्कर्ष –

तनाव सगंठन कार्यक्रम के द्वारा तनाव की स्थितियों को बहुत कम किया जा सकता है। इससे शरीर व मन स्वस्थ बने रहते है। स्वंय को खुशी प्राप्त होती है। व्यक्ति अपने वातावरण को भी स्वस्थ बनाने की कोशिश करता है इससे जिन्दगी में हमेशा नयापन बना रहता है।

55. **Mitra Arpita, Community Policing in Action: A study of the Police Commissionerate of Bhubaneswar and Cuttak,** May 2012, Odisha Review.

प्रस्तावना –

इस शोध में शोधार्थी द्वारा पुलिस के सामने आने वाली वर्तमान चुनौतियों व समस्याओं पर प्रकाश डाला गया है। वर्तमान में इन्टरनेट पर होने वाले अपराधों की संख्या में दिनोंदिन बढ़ोतरी हो रही है अर्थात साइबर क्राइम बढ़ रहा है। इसके लिए पुलिस को इन्टरनेट की सम्पूर्ण जानकारी, विशेषज्ञ तथा विशेष प्रशिक्षण व उपकरणों की आवश्यकता है। इसी के साथ सजकता, तत्परता, तकनीकों की जानकारी, इलेक्ट्रोनिक्स, इलेक्ट्रिकल्स उपकरणों की जानकारी तथा अन्य सुविधाओं की आवश्यकता है। इस प्रकार के कार्य के लिए धैर्य की बहुत आवश्यकता है। विभिन्न विभागों, राज्यों, केन्द्र तथा अन्य देशों के साथ कार्य करने, उनके नियमों, कार्यप्रणालियों को भी जानना आवश्यक हैं।

प्रस्तुत शोध में पुलिस की सहभागिता या सामुदायिक पुलिस की भूमिका के निर्वाह द्वारा समस्याओं को हल करने की कोशिश या सुझाव दिया गया है। इस शोध में तीन स्तरों पर कार्य करने वालों का विश्लेषण प्रस्तुत किया गया है।

- अपराधों का विश्लेषण
- कम्प्यूटर आधारित सूचनाओं का स्थानान्तरण
- अपराधों की मानचित्र प्रणाली

सामुदायिक पुलिस की भूमिका में निम्न स्तरिय कार्यक्रम संचालित होने चाहिए –

- पुलिस नागरिक भागीदारी

- विशेष पुलिस अधिकारियों की नियुक्ति
- उच्च स्तरीय नागरिक सुरक्षा केन्द्र

निष्कर्ष –

उपरोक्त शोध से यह निष्कर्ष प्राप्त होता है कि यदि पुलिस नागरिकों की सुरक्षा का विशेष ध्यान रखती है तथा नागरिकों से प्राप्त सूचनाओं को गुप्त रखती है एवम् आम जनता के साथ भागीदारी बढ़ाती है तो काफी हद तक अपराधों को रोका जा सकता है। अपराधों की संख्या में गिरावट की जा सकती है। आम जनता के साथ विभिन्न प्रकार के कार्यक्रमों के द्वारा सहयोग प्राप्त किया जा सकता है। यदि आम जनता का विश्वास बढ़ता है तो सूचनाओं की सही प्राप्ति होगी, जो एक महत्वपूर्ण कारक का कार्य करेगी। जिससे अपराधिक गतिविधियों पर आसानी से नजर रखी जा सकती है या उन्हें रोका जा सकेगा।

56. **Dwivedi Harsh, Bhargava Deepak, An Uphill Journery in the Police Stations from Traditional system to Modern systems: CIPA in Rajasthan, 2008,** R.A.Podder Institute of Management, University of Rajasthan, Jaipur.

प्रस्तावना –

ई–शासन में बहुत अधिक रूचि, जिज्ञासा तथा बहुदद्देशीय भागीदारी एंव वैश्विक स्तर पर भागीदारी में बढ़ोतरी में सरकार अधिक से अधिक भाग लेना चाहती है। कार्ययोजना, क्रियान्वयन के माध्यम से नागरिकों के लिए धन, श्रम तथा समय की बचत कर ई–शासन के द्वारा नागरिकों व सरकार के लिए उन्नति तथा प्रगति में सहायक बनाकर विकास की एक नयी ऊँचाईयों तक पहुँचा जा सकता है।

प्रस्तुत शोध पुलिस थानों में कम्प्यूटर आधारित सेवाओं जैसे – रजिस्ट्रेशन,

निरीक्षण, **CIPA** योजना के अर्न्तगत संचालित कार्यक्रमों से है। संचार एंव सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से या उपयोग से पुलिस विभाग में निष्पक्षता, प्रभाविता एंव पारदर्शिता आयेगी। जिससे सही समय पर, सही व्यक्ति को, सही प्रकार की जानकारी प्राप्त हो सकेगी। इस शोध में इस योजना के अर्न्तगत योजना के उद्देश्यों को जानना, उनकी क्रियान्वयनशीलता को जानना तथा धरातलीय बाधाओं, क्रियान्वयन में आने वाली समस्याओं को जानते हुए सुझाव व समाधान प्रस्तुत करना है।

उपरोक्त योजना के अर्न्तगत तीन समितियों का गठन किया गया है –

- राज्य स्तरीय CIPA क्रियान्वयन समिति
- राज्य स्तरीय नागरिकता समिति
- जिला स्तरीय CIPA क्रियान्वयन समिति

वर्तमान विकास की स्थिति –

अक्टूबर 2014 में लागू इस योजना के फेज प्रथम में 103 पुलिस स्टेशन में इस योजना को संचालित किया गया था। जिसमें चार जिलों अलवर, भरतपुर, भीलवाड़ा तथा जयपुर शामिल थे।

फेज द्वितीय में यह योजना 320 पुलिस स्टेशनों में संचालित की गयी थी। जिसमें कोटा (शहर) और कोटा (ग्रामीण) भी सम्मिलित थे।

योजना का कार्यरूप –

फेज	**फेज प्रथम**	**फेज द्वितीय**	**फेज तृतीय**	**फेज चतुर्थ**
पुलिस स्टेशनों की संख्या	103	217	246	175
स्थिति	पूर्ण	पूर्ण	संचालित	भविष्य में कार्यरत

इस योजना का उद्देश्य – " ***सबकुछ, कुछ भी, एक ही स्थान पर*** "

"Anything & Everything about the Project at One Place"

CIPA के द्वारा राजस्थान के सभी पुलिस स्टेशनों को राज्य मुख्यालय तथा आपस में एक दूसरे को जोड़ना, साथ ही कई महत्वपूर्ण विभागों को भी इससे जोड़ा गया है। जिससे इन्टरनेट के माध्यम से सूचनाओं का आदान–प्रदान आसानी से हो सके। इससे कार्यो में तत्परता, निष्पक्षता तथा पारदर्शिता आयेगी। धन, श्रम व समय की बचत होगी।

यह योजना बहुत महत्वपूर्ण साबित होगी, लेकिन इस योजना में संचालित कम्प्यूटरों की देखभाल तथा इन्टरनेट से सम्बन्धित समस्याऐं एक बड़ी समस्या है। यदि इसका समाधान कर लिया जाता है तो निःसंदेह यह योजना पुलिस तथा आम नागरिकों के लिए लाभदायक होगी।

57. **Kayani Muhammad Bilal, Ul. Haq. M. Ehsan, Perwez M. Raza, Humayun Hasan, Analyzing Barriers in e-Government Implementation in Pakistan,** International Jounral for Infonomics (IJI), vol. 4, issue 3-4, sep. – dec. 2011.

प्रस्तावना –

प्रस्तुत शोध पत्र में ई–शासन की स्थापना में आने वाली बाधाओं तथा नागरिकों को बेहतर, उन्नत व शीध्र सेवाऐं प्रदान करने के लिए सूचना एंव संचार तकनीकों का प्रयोग पाकिस्तान सरकार द्वारा किया जा रहा है जिससे नागरिकों को आसानी से तथा सरलता से सुविधाऐं व सेवाऐं प्राप्त हो सके। ई–सेवाओं का क्रियान्वयन शिक्षा व अन्य क्षेत्रों में कितना और किस प्रकार हो रहा है, शोध के क्षेत्र रहे हैं।

बाधाओं के प्रकार –

1. आधारभूत ढ़ाँचा

2. विनियामक

3. कुशलकमियों की कमी

4. सामाजिक व सांस्कृतिक

5. सुरक्षा

उपरोक्त शोध में 230 नागरिकों का चयन किया गया है।

निष्कर्ष –

- नागरिकों की भागीदारी बढ़ाना।
- ई–सेवाओं को बढ़ाना।
- ग्रामीण क्षेत्रों तक सेवाओं का विस्तार।
- तकनीकी विशेषज्ञों को बढ़ाना।
- जागरूकता बढ़ाना।
- क्षेत्रीय भाषाओं को सम्मिलित करना।

58. **Shastri Rajesh Kumar, Sinha Ambalika and Rai Krishna, Enhancement of Police Force through e-Governance in India,** Motilal Nehru National Institute of Technology, Allahabad, 28 April 2008, International NGO Jounral, vol. 4(5), pp. 277-280, May 2009.

प्रस्तुत शोधपत्र में शोधार्थी द्वारा एफ.आई.आर. लिखवाने के लिए पुलिस स्टेशन में मुंशी के पास जाना पड़ता है, यदि कार्यवाही नहीं होती है, तो थाना अधिकारी के पास, वँहा भी कार्यवाही नहीं होती है, तो सर्किल इन्सपेक्टर तथा उच्च अधिकारियों से होते हुए राज्य स्तर से राष्ट्रीय स्तर तक समस्याऐं पहुँचती है। एफ.आई.आर. की यह प्रक्रिया बहुस्तरीय प्रक्रिया होती है। कुछ राज्यों में इस प्रकार की प्रक्रिया के सकारात्मक परिणाम भी देखने को मिल रहे है। इस प्रक्रिया में एफ.आई.आर. पर कार्यवाही नहीं होने की दशा में एफ.

आई.आर. स्वतः ही उच्च स्तर की ओ प्रेषित होने लगती है, अन्ततः प्रधानमंत्री तक जा सकती है।

इस प्रक्रिया में निम्न कार्य किये जाते है –

1. वाद का नामांकन
2. अपराध का निरीक्षण
3. कानून व आदेश
4. अपराध से सावधानी
5. लाइसेंस और इजाजत
6. इन्टेलिजेन्स व कॉउटर इन्टेलिजेन्स
7. अपराध तथ्यों का संग्रहण
8. पुनःमूल्यांकन
9. अन्य गतिविधियाँ व प्रशासनिक कार्यवाहियाँ

उद्देश्य –

- अपराधों को रोकने के प्रति सावधानियों को जानना।
- आम जनता में जागरूकता को जानना।
- पुलिस कार्यवाहियों में पारदर्शिता को जानना।
- आम नागरिक व पुलिस के मध्य संभावनाओं व सहभागिता को जानना।
- न्यायिक आदेशों की पालना में तत्परता, निष्ठा को जानना।
- पुलिस प्रशासनिक योजनाओं में क्रियान्वयन को जानना।
- पुलिस पर होने वाले खर्चों, बजट आदि को जानना।

ई–सेवाओं के अन्तर्गत पुलिस द्वारा निम्न सॉफ्टवेयर कार्यरत है–

- Crime Criminal Information System (CCIS)
- Motor Vehicle Coordinating Systme (MVCS)
- Talash
- Portrait Building
- Payroll / GPF
- Identity Card System
- Organised Crime Information System
- Training
- IT Training Centres
- Website
- PolNet
- FACTS (FingerPrint Analysis and Criminal Tracing System)

पुलिस द्वारा इन्टरनेट का उपयोग –

- Video Conferencing
- Data Resource Centre (Data Warehouse)

पुलिस विभाग में ई–गवर्नेन्स के अर्न्तगत **SWOT** द्वारा विश्लेषण –

- **शक्ति –**
    - ❖ Time Saving
    - ❖ One Time reporting
    - ❖ Criminal cannot escape
    - ❖ Transparency

- ❖ Accountability
- ❖ Manipulation not possible

- कमी
  - ❖ Lack of Prevalent computer Knowledge
  - ❖ Resistance to change
  - ❖ Rigidenty
  - ❖ Scarcity of Monetary
- उपलब्धियाँ –
  - ❖ Reduced Corruption
  - ❖ Report conveyed to all in Standard format
  - ❖ Morale booster for police personnel
  - ❖ Prompt action
  - ❖ Prevent public harassment
- धमनियाँ –
  - ❖ Misuse by computer hackers
  - ❖ Increase of unemployment
  - ❖ Illitrate people may suffer

निष्कर्ष –

आम नागरिक को ई–मेल के द्वारा शिकायत भेजने का अधिकार दिया जाये तथा मेल से प्राप्त जानकारी को कम्प्यूटर स्वंत ग्रहण कर अधिकारियों तक पहुँचा दे। एक बार थाने के मेल पहुँचने तथा कार्यवाही करने का उत्तरदायित्व अधिकारियों का हो। जिससे आम नागरिकों को थाने या अधिकारियों के

चक्कर नहीं काटने पड़े और जवाब न मिलने या कार्यवाही न किये जाने पर ई–मेल द्वारा ही जानकारी प्राप्त हो सके।

59. **Benjamin Solomon, Bhuvaneswari R., Rajan P., Manjunatha, Bhoomi : "E-Governance", "An Anti-Politics Machine Necessary to Globalize Banglore ?, Jan. 2007, A CASUM-m Working Paper.**

प्रस्तुत शोधपत्र सरकार द्वारा संचालित भूमि योजना पर केन्द्रित है। शोधार्थी द्वारा इस बात पर बल दिया गया है कि भूमि के डिजिटिलाइजेशन की आवश्यकता थी, जबकि सरकार के पास तकनीकी तथा प्रशासनिक समस्याऐं हैं।

आर्थिक सामाजिक समस्याओं के मध्य इस प्रकार की योजना क्या उचित है ?

क्या इस प्रकार की योजना का क्रियान्वयन सही रूप से हो रहा हो पा रहा है। भूमि योजना के अर्न्तगत 22 अरब भूमि का रिकार्ड किया जा चुका है जो एक महत्वपूर्ण उपलब्धि है।

शोधार्थी द्वारा दो स्तरों पर कार्य किया गया है–

1. भूमि सम्बन्धी मुद्दे
2. राजनैतिक, आर्थिक भूमि की समस्याऐं

प्रस्तुत शोध में ग्रामीण किसान या भूमि स्वामित्व तथा शहरीकरण के अर्न्तगत कार्य करने वाले कारपॉरेट पर क्या प्रभाव पड़ेगा। क्या ऐसा करने से हम वैश्विकरण की ओर या विकसित हो जायेगें, जबकि धरातलीय या प्रादेशिक समस्याऐं उपस्थित है। इसमें भूमि से सम्बन्धित गरीबों पर पड़ने वाले प्रभावों, नियमों की अवहेलना, बदलाव आदि तथा आर्थिक एंव सामाजिक असमानताओं से पड़ने वाले प्रभावों को भी दृष्टिपात किया गया है। इस शोध में आई.टी., उद्यमी, बी.पी.ओ. आदि से सम्बन्धित व्यक्तियों से चर्चा को भी दर्शाया गया है।

कई बड़ी कम्पनियों द्वारा कृषि को उधोग के रूप में करने से उन पर क्या प्रभाव पड़ेगा, इस पर भी ध्यान दिया गया है।

60. **Pudjianto Boni, Hangjung Zo, Factors affecting e-Government Assimilation in Developing Countries, 2008,** School of IT Business, KAIST ICC Campus – Daejeon South Korea.

सूचना प्रौधोगिकी ने संगठनों को विस्तार प्रदान किया है इससे संगठन के उद्देश्यों में बढ़ोतरी हुई है तथा उनके कार्य क्षेत्र में विस्तार हुआ है। संगठनों के उद्देश्य आम नागरिकों से जुड़े होते है तथा उनकी पूर्ति आसानी से व सरल होती जा रही हैं। प्रक्रियाऐं तेजी से होने लगी है। कार्यों में गतिशीलता आई है। यह कारक विकासशील देशों के लिए एक मील का पत्थर साबित हो रहा है। सूचना प्रौधोगिकी में नवाचारों, तकनीकों आदि से भी परिवर्तन हो रहा है।

इस शोध में इस बात पर चर्चा की गई है कि एक ही सिद्वान्त पर चलने से गिरावट आती है अतः परिवर्तन, बदलाव तथा कई सिद्वान्तों पर क्षेत्रों के अनुसार कार्य करने से नवाचारों में बढ़ोतरी होती है तथा विकास से सही गति और नया आयाम प्राप्त होता है। इस शोध के अनुसार पर्यावरण एक अहम भूमिका निभाता है।

उपरोक्त शोध में सिद्वान्तिक आधारभूत ढ़ाँचे के स्थान पर प्रायोगिक ढ़ाँचे पर बल दिया जाने पर प्रकाश डाला गया है। तकनीकी–संगठन–पर्यावरण ढ़ाँचे पर यह शोध केन्द्रित है।

शोध परिकल्पनाएँ –

1. उच्चस्तरीय सूचना एंव संचार तकनीक ई–गवर्नेन्स को परिपक्व बनाती है?
2. सूचना एंव संचार तकनीकों में परिवर्तन से ई–गवर्नेन्स परिपक्वता से

जीवन में परिवर्तन आता है?

3. उच्च प्रबन्धन से ई–गवर्नेन्स परिपक्वता पर प्रभाव पड़ता है ?

4. संगठनों का सकारात्मक प्रभाव ई–गवर्नेन्स पर पड़ता है ?

5. समन्वय से ई–गवर्नेन्स की स्थापना में सहायता मिलती है ?

6. प्रतियोगिता वातावरण से सकारात्मक ई–गवर्नेन्स को परिपक्वता प्राप्त हो सकती है ?

दत्त संकलन –

16 देशों में 28 प्रकार की विभिन्न प्रदत्तों से दत्त संकलन किया गया है।

निष्कर्ष –

सरकार के मुकाबले निजी क्षेत्र में ई–गवर्नेन्स की सकारात्मक भागीदारी देखी गई। सकारात्मक ढ़ाँचे के द्वारा जनता के लिए आधारभूत सुविधाओं व सेवाओं में बढ़ोतरी की जा सकती है जिससे देश की आर्थिक व सामाजिक व्यवस्था पर भी प्रभाव पड़ता है। विकास व उन्नति के नये द्वार खुलते है। सरकार को विभिन्न स्तरों पर इसमें सुधारकर इसे बेहतर बनाना चाहिए, जिससे विकास की संभावनाऐं प्रबल हो। योजनाओं का पूर्ण लाभ जनता व सरकार दोनों को प्राप्त हो सकें।

61. **Valecha G..K., Venkataraman Subha, Improving Efficiency and Ensuring Impartiality of the Police Force,** Vikalpa, vol.11, no.1, Jan-March 1986.

इस लेख में शोधार्थी द्वारा पुलिस की शक्ति तथा कमजोरियों पर प्रकाश डाला गया है तथा पुलिस की शक्तियों को कैसे बढ़ाया जा सकता है और कमजोरियों को किस प्रकार दूर किया जा सकता है, शोध का केन्द्र बिन्दु रहा है।

पुलिस की तीन प्रमुख शक्तियाँ है – अनुशासन, रोजगार सुरक्षा, समन्वय।

इसी प्रकार कमजोरियाँ निम्न है – भ्रष्टाचार, राजनैतिक हस्तक्षेप, खराब व्यवहार।

उक्त शोध के आंकड़ों के अनुसार प्रतिवर्ष अपराधों में 29 से 30 अंकों (शोध तालिका के अनुसार) की बढ़ोतरी हो रही है।

दत्त संकलन –

22 उच्च अधिकारियों तथा उच्चतर अधिकारियों को इस शोध के लिए शामिल किया गया है। जिनकी उम्र 40 से 55 वर्ष थी जबकि आधे अधिकारियों की उम्र 45 से 49 वर्ष थी। सभी को पुलिस विभाग में कार्य करते हुए 20 साल से अधिक हो गये थे। तीन सदस्य स्नातक के साथ डिप्लोमा थे। जबकि अन्य सभी स्नातकोत्तर थे। तीन प्रकार की प्रश्नावलियों द्वारा दत्त संकलन किया गया। प्रश्नावली, गोष्ठी तथा सेमिनार के माध्यम से भरवाई गयी।

निष्कर्ष –

पुलिस विभाग में निम्न ताकत या शक्तियाँ पाई गयी –

- अनुशासन, कठोर परिश्रम, कर्त्तव्यनिष्ठा
- रोजगार सुरक्षा, जीवन की सुरक्षा
- देश व राज्य की सेवा

कमजोरियाँ –

- भ्रष्टाचार
- राजनैतिक हस्तक्षेप की अधिकता
- स्वंतत्रतापूर्वक कार्य नहीं, व्यवहार उपयुक्त नहीं।

परिवर्तन की आवश्यकता –

- राजनैतिक हस्तक्षेप पर प्रतिबंध
- संगठन को स्वायतता प्राप्त हो, कार्य करने की स्वंतत्रता।
- अच्छे कार्य के लिए पुरस्कार, पदोन्नति तथा तकनीकी सुधार की आवश्यकता।

शोध निष्कर्ष –

- रोजगार की संभावनाओं को बढ़ाना।
- वेतन तथा उपलब्धियों में सुधार
- सामाजिक भागीदारी बढ़ाना।
- सूचना एंव संचार तंत्र को मजबूत बनाना।

62. **Bajpai G.S., Situational Crime Preventional and Crime & Disorder Reduction Partnership in the U.K.,** The Indian Police Journal, vol. L II, no. 3, July-September 2005.

शोध सांराश –

यू.के. में अपराधों में कमी के लिए भागीदारी कार्यक्रम संचालित किया जा रहा है। जिसमें सामुदायिक समितियों तथा कानूनी बाध्यता समितियों को भी शामिल किया गया है। अपराधों के कारणों को जानकर उन्हें समाप्त करना या उनका सही रूप में समाधान किया जाता है। जिससे अपराधों को रोका जा सकें और आगे भी अपराध ना हो।

63. **Deb. Sibnath, Chakarbarty Tanusree, Chatterjee Pooja, Srivastava Neerajakshi, Psychological Stress of Traffic Police Officers, Causal Factors behind the same and their Coping**

Strategies, The Indian Police Journal, vol. L II, no. 3, July-September 2005.

शोध सांराश –

किसी भी बड़े शहर में यातायात व्यवस्था की महत्वपूर्ण जिम्मेदारी में यातायात पुलिस अधिकारी की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। प्रस्तुत शोध में यातायात पुलिस अधिकारियों में मनोवैज्ञानिक तनावों, क्षेत्र का तनाव, सामान्य तनाव, व्यैक्तिक समस्याऐं तथा अनेक कार्यों से तनावों की स्थितियाँ बनी रहती हैं। इस शोध में 60 यातायात पुलिस अधिकारियों को शामिल किया गया है। इसके लिए तनाव तालिका के माध्यम से तथा प्रश्नावली के माध्यम से दत्त संकलन किया गया है।

निष्कर्ष – कुल पुलिस अधिकारियों में से 55 प्रतिशत अधिकारियों में तनाव की स्थिति पाई गई है। जिसमें से 50 प्रतिशत अधिकारियों में तनाव की स्थिति मध्यम स्तर की थी जबकि 5 प्रतिशत अधिकारियों में तनाव का स्तर उच्च पाया गया।

तनाव की स्थिति के कारण – कार्य की अधिकता (86.6 प्रतिशत), जिम्मेदारियाँ (80 प्रतिशत), अलाभदायक (71.6 प्रतिशत), अनुपयुक्त कार्यस्थल (68.3 प्रतिशत), राजनैतिक व अनुपयुक्त समूह का दबाव (61.1 प्रतिशत)।

तनाव को कम करने के लिए पुलिस अधिकारियों द्वारा किये जाने वाले कार्य –

विभिन्न माध्यमों से (48 प्रतिशत), समस्याओं को कार्यरत कर्मचारियों के साथ भागीदारी करके (41 प्रतिशत), दोस्तों के साथ (36 प्रतिशत), भविष्य की सोचकर (38 प्रतिशत), ध्रुमपान द्वारा (27 प्रतिशत)।

इन सब कारणों के साथ साथ उच्च पुलिस अधिकारियों का नकारात्मक व्यवहार तथा नागरिकों की भागीदारी का न होना भी पाया गया है।

इसके लिए समाधान के रूप में नये तरीकों की सजा का प्रावधान, सामाजिक

रूप से सजा देना, पुलिस की भूमिका में बदलाव, अपराधियों से व्यवहार में परिवर्तन तथा पत्रकारिता में स्वंतत्रता आदि के द्वारा तनाव को कम किया जा सकता है।

64. **Srinivasan M., Role of Training in charging the attitude of police constabulary recruits in Tamilnadu,** The Indian Police Journal, vol. L II, no. 3, July-September 2005.

समाज तथा पत्र–पत्रिकाओं में पुलिस के व्यवहार की चर्चा सामान्य रूप से होती रहती है। जिसमें पुलिस का व्यवहार हमेशा नकारात्मक ही होता है। लेकिन प्रशिक्षण के दौरान यदि उनके व्यवहार में परिवर्तन तथा बदलाव किया जाता है। तो इसके सकारात्मक परिणाम प्राप्त होते है।

प्रस्तुत शोध में 100 पुलिस कॉस्टेबल को लिया गया है। जो प्रशिक्षण प्राप्त कर रहे हैं। सामाजिक दायित्वों, कर्तव्यों , देशभक्ति, देशसेवा, दयाभाव, सहानुभूति द्वारा व्यवहार करने की शिक्षा, अपराधियों के साथ नम्रतापूर्वक व्यवहार, नागरिकों के साथ व्यवहार का प्रशिक्षण देने पर सकारात्मक परिणाम प्राप्त हुए।

65. **Ahmad Nafees, Re-Orientation of Legal System in India : A Human Rights Prospective,** The Indian Police Journal, vol. L II, no. 3, July – Sept. 2005.

मानव अधिकार का क्षेत्र भौगोलिक, राजनैतिक, कानूनी, आर्थिक–सामाजिक क्षेत्रों के साथ स्थानीय, प्रादेशिक तथा वैश्विक स्तर में सभी उम्र पर लागू होता है। मानव को प्राप्त अधिकारों से वह अपना जीवन बिना भय, डर के आवश्यक सुविधाओं के साथ सुखद रूप से जी पाता है। लेकिन मानव अपने अधिकारों का प्रयोग एक सीमा से अधिक या कानून व सामाजिक नियमों के विपरीत करने लगता है, तो दण्ड या सजा का भागीदार बनता है। समय के साथ इन कानूनों व नियमों में परिवर्तन या बदलाव किया जाना भी आवश्यक हो जाता

है, जिससे सामाजिक व्यवस्था कानूनी रूप से बनी रहे।

66. **Nikam Poonam Kapade, Shaikh Mohsin, Occupational Stress, Burnout and coping in Police Personnel : Finding From a Systematic Review,** American International Journal of Research in Humanities, Arts and Social Science, March-May 2014, pp. 144-148.

इस शोध में पुलिसकर्मियों तथा अधिकारियों पर कार्यालयी तनाव तथा पारिवारिक तनावों का उनके कार्यों पर पड़ने वाले प्रभावों को उजागर किया गया है कि तनाव की स्थिति यदि लम्बे समय तक बनी रहती है तो किये जाने वाले कार्यों पर नकारात्मक प्रभाव पड़ने लगता है। कानून की पालना कराने के लिए बाध्य अधिकारी तथा सामाजिक उत्तरदायित्व को निभाने की जिम्मेदारी निभाने वाला व्यक्ति ही उन्हें तोड़ने लगता है। जो देश व समाज के लिए हानिकारक होता है।

शोध उद्देश्य –

- रोजगार के प्रति तनाव, सामान्य तनाव, शारीरिक क्षमताओं के तथ्यों को जानना।
- तनाव के कारणों को जानना, करण–कारण स्थापित करना।
- समाधान

निष्कर्ष – तनाव कम करने के लिए विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया जाना चाहिए।

67. **Yoo Hyelim, Assessment of Contributors to the Metabolic Syndrome among Law enforcement Officers,** 2011, Iowa State University, Ames, Iowa.

इस शोध में इस बात पर प्रकाश डाला गया है कि कुछ सालों में पुलिसकर्मियों

व अधिकारियों में उपापचयी लक्षण बढ़ते हुए दिखाई दे रहे हैं। जिसके कारण हृदय सम्बन्धी बीमारियाँ बढ़ रही हैं। इससे लियोप्रोटीन की कमी, रक्तदाब का कम या अधिक होना, कॉलेस्ट्रोल का अनियंत्रित होना, ग्लूकोस की मात्रा का अनियंत्रित होना आदि लक्षण होने लगे हैं।

राष्ट्रीय पोषण एंव स्वास्थ्य परीक्षा सर्वे के अनुसार 1988–1994 तक यू.एस. में 20 वर्ष से अधिक उम्र के व्यक्तियों में यह 24 प्रतिशत अधिक पाया गया है। 1999–2000 में इसमें 27 प्रतिशत की तथा 2003–2006 तक इसमें 34 प्रतिशत की बढ़ोतरी देखी गई हैं।

रोग के प्रति जानकारी न होने, जागरूकता की कमी के कारण पुलिस अधिकारियों में इसके लक्षण बढ़ते जा रहे हैं। इस शोध द्वारा यह जानने की कोशिश की गई है कि किन लक्षणों व कारकों के द्वारा उपापचयी लक्षण दृष्टिगोचर हो रहे है। जो हृदय सम्बन्धी रोगों के लिए कारक का कार्य कर रहे है। तनाव का इन कारणों के साथ क्या सम्बन्ध है। एक ही तरह की परिस्थितियों में कार्य करने, ज्यादा शारीरिक वजन होने, शारीरिक गतिविधियों के मध्य क्या सम्बन्ध होता है, प्रकाश डाला गया है।

दत्त संकलन –

कुल 448 पुलिस अधिकारियों के द्वारा प्रदत्तों को प्राप्त किया गया। 171 पुलिस अधिकारियों पर प्रशिक्षण कर निष्कर्ष निकाले गये हैं। प्रशिक्षण की अवधि 2001 से 2007 तक थी।

निष्कर्ष –

ज्यादा शारीरिक वजन, शारीरिक कार्य न किये जाने के कारण इस रोग के लक्षण उत्पन्न हो रहे हैं। अतः जो पुलिस अधिकारी वजन को नियंत्रित कर लेते हैं तथा शारीरिक क्षमता के अनुसार नियमित कार्य करते हैं। तो हृदय रोग सम्बन्धी रोग बहुत कम होने की संभावनाऐं बनती हैं।

68. **Chakravati Bhudeb, Venugopal M., Citizen Centric Service Delivery through e-Governance Portal – Present Scenario in India,** May 2008, National Institute for Smart Government, Hyderabad, India.

प्रस्तावना –

ई–गवर्नेन्स के विकास में कुछ वर्षों में राज्य सरकारें अपनी वेबसाइटों पर विभिन्न प्रकार की जानकारियाँ तथा सेवाऐं नागरिकों को प्रदान कर रही हैं। यह सभी कार्य केन्द्र सरकार द्वारा संचालित हो रहे हैं। मुख्य बाधा यह है कि किस प्रकार सरकारी विभाग इन कार्यों पर ध्यान केन्द्रित करते हुए इसे आगे बढ़ायेगे। सेवाओं को नागरिक केन्द्रित सोच के अनुसार बनाया जायें। सेवाऐं नागरिकों को आसानी से व सरलता से प्राप्त हो सकें।

सूचना एंव संचार माध्यमों के द्वारा सेवाओं को अधिक बेहतर बनाया जा सकता है, जिसके लिए सरकार द्वारा निरन्तर प्रयास किये जा रहे हैं। इससे सरकार द्वारा किये जाने वाले कार्यों तथा उनके क्रियान्वयन के द्वारा उद्देश्यों की प्राप्ति हो सकें। इससे सरकारी विभागों को भी विभिन्न प्रकार से लाभ प्राप्त हो रहा हैं। जैसे – समय की बचत, श्रम का सही उपयोग, सही जानकारियाँ, सही समय पर कार्य, कागजी कार्यों का कम दबाव, मानवीय परिस्थितियों से बचाव आदि। विभिन्न प्रकार की सेवाऐं सीधे सरकार द्वारा प्रदान नहीं की जा सकती अतः सार्वजनिक निजी साझेदारी के द्वारा तथा निजी क्षेत्र द्वारा भी विभिन्न सेवाऐं प्रदान की जा रही हैं। जिससे नागरिक केन्द्रित सेवाओं में गुणवत्ता आये तथा नागरिक उन सेवाओं का लाभ प्राप्त कर सकें।

नागरिक केन्द्रित सेवाओं की आवश्यकता ?

लोकतंत्र में सरकार द्वारा जनता के लिए कार्य किये जाते हैं जिससे अधिकतम लाभ जनता को प्राप्त हो सकें। इन सेवाओं के द्वारा उन लोगों को अधिक

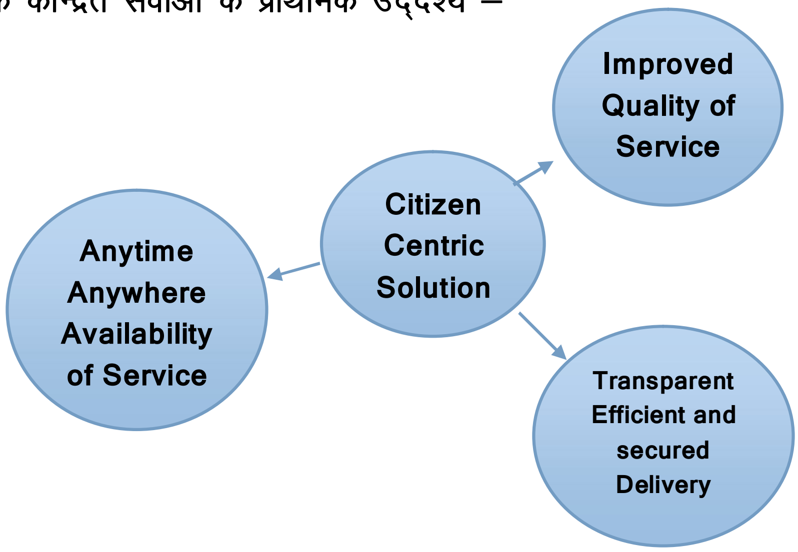
लाभ होगा जो सेवाओं का लाभ नहीं उठा पाते या वंचित रह जाते हैं। उन्हें अब सीधे इन सेवाओं का लाभ प्राप्त हो सकेगा।

नागरिकों का दर्द –

नागरिक अपना कार्य करवाने के लिए जब विभागों में जाता है तो उसे कई प्रकार की समस्याओं व बाधाएँ नजर आती हैं। जैसे – अधिकारी छुट्टी पर गये है, कल आना, चार–पाँच दिन बाद आना, आज नहीं होगा, अधिकारी अभी तो यही थे, आ जायेगें, इन्तजार करो। 5 मिनट के काम में 5 दिन लगा देना, सही जानकारियाँ प्रदान न करना, अधिकारियों का समय पर न मिलना, कार्यों को टालना, रिश्वत की माँग करना, कागजों को छुपा देना, गुमा देना, गलत जवाब देना, कागज जमा नहीं कराये कह देना, झूठ बोलना, रसीद न देना, हस्ताक्षर सही प्रकार से न करना, बात से मुकर जाना, कार्य नहीं होगा कह देना, अन्य विभागों के चक्कर कटवाना आदि।

सरकारी कार्यों की प्रक्रियाओं की बहुत धीमी गति होने से आम नागरिक इन सब से परेशान होता हैं लेकिन ई–गवर्नेन्स के द्वारा वेबसाइट पर जानकारियाँ प्राप्त होने से, बहुत से कार्य कम्प्यूटर द्वारा संचालित होने से आम नागरिकों को अब राहत मिलने लगी हैं। इससे आम नागरिक इन सब परेशानियों से बच जाता हैं।

नागरिक केन्द्रित सेवाओं के प्राथमिक उद्देश्य –



घड़ी की निरतंर चलती रहने वाली सुईयों की तरह, समय की तरह इन सेवाओं को 24×7 धण्टे प्रदान करना सरकार का कार्य है जिसे सरकार के विभिन्न विभागों के परस्पर समन्वय तथा निजी व आम नागरिकों की भागीदारी व सहयोग से गुणवत्तापूर्ण बनाया जा रहा हैं। इससे धन व श्रम की बचत होगी।

उपरोक्त सेवाओं से सेवाओं के निष्पादन तथा क्रियान्वयन में पारदर्शिता, तत्परता, निष्पक्षता आदि आयेगी। सरकारी विभागों से सम्बन्धित विभिन्न जानकारियाँ एक ही स्थान पर, कभी भी, कहीं भी प्राप्त की जा सकेगी। इससे सरकारी विभागों की कार्य क्षमता बढ़ेगी। संसाधनों का सही उपयोग होगा। कार्य की परिणिति सही रूप से हो सकेगी। उपयुक्त व उचित व्यक्ति को सेवाऐं प्राप्त हो सकेगी। सेवाओं में सूधार होगा, तो गुणवत्ता आयेगी।

सफेद पत्र का आधार –

भारत सरकार की राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स योजना लम्बे समय के लिए बनाई गयी एक महत्वकांशी योजना है। जिससे देश का विकास होगा।

“ Make all Government services accessible to the common man is his locality, through common service delivery outlets and ensure efficiency, transparency and reliability of such services at affordable cost to realise the basic needs of the common man.

(source: http://mit.gov.in/default.aspx?id=837)

ई–गवर्नेन्स योजना के द्वारा आम नागरिक की आवश्यकताओं की पूर्ति करना है साथ ही यह सेवाऐं उसे कम से कम लागत के साथ पूरी तत्परता, पारदर्शिता, समयानुसार प्रदान करना हैं। नागरिकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में निष्पक्षता, पारदर्शिता व गुणवत्ता हो।

20 केन्द्रीय विभागों ने इस पर कार्य करना प्रारम्भ भी कर दिया है। 35 राज्य सरकार व केन्द्रशासित प्रदेशों के 350 से अधिक विभाग भी इस योजना पर कार्य करना प्रारम्भ कर चुके हैं। इस योजना पर लगभग 23,000 करोड़ खर्च होने का अनुमान हैं। राज्य सरकारों को इसके लिए आधारभूत ढ़ाँचा तैयार करना होगा तथा ग्रामीण व शहरी क्षेत्रों में नागरिकों को जागरूक बनाना होगा। इसके लिए केन्द्र व राज्य सरकारों द्वारा SWAN (State Wide Area Network) के क्रियान्वयन की प्रक्रिया प्रगतिशील है जो ई–गवर्नेन्स की रीढ़ की हड्डी बनेगी। इसी के साथ इन्टरनेट की सुविधा, सामान्य सेवा केन्द्रों की स्थापना निरंतर की जा रही है।

सफेद पत्र का संगठन –

इस लेख में लेखक ने विभिन्न राज्यों में संचालित ई–गवर्नेन्स योजनाओं पर प्रकाश डाला है। गोवा, दिल्ली, झारखंड़, कर्नाटक तथा आंध्रप्रदेश में ई–गवर्नेन्स द्वारा विभिन्न योजनाऐं संचालित की जा रही है। इन राज्यों में परम्परागत सरकार के ढ़ाँचे में परिवर्तन कर उसे नागरिक केन्द्रित सेवा सिद्धान्त के आधार पर संचालित किया जा रहा हैं।

राज्य सरकारों द्वारा वेबसाइट के माध्यम से जानकारियाँ व सूचनाऐं प्रदान की जा रही है तथा अन्य सेवाऐं भी दी जा रही हैं। इससे सरकारी विभागों की कार्यप्रणाली में पारदर्शिता, प्रक्रियाओं में गतिशीलता, जवाबदेही, उत्तरदायित्व की भावना, कार्य के प्रति निष्ठा का भाव जाग्रत हो रहा है। व्यक्ति अपने कर्त्तव्य व पद के कार्य व गरिमा को समझने लगे हैं।

परम्परागत सेवा प्रदाता प्रक्रिया –

विगत् कुछ वर्षों में कम्प्यूटर ने क्रांति ला दी है। सरकारी कार्यालय में अब प्रदत्तों को संग्रह करना आसान हो गया है। एक ही कम्प्यूटर द्वारा बहुत अधिक जानकारी प्राप्त की जा सकती है। उन्हें आसानी से कुछ सेकड़ों में प्राप्त किया जा सकता है। ई–मेल आदि के द्वारा एक विभाग से दूसरे विभाग

या कहीं भी सूचनाओं का स्थानान्तरण कुछ ही पलों में किया जाना सभंव हो गया हैं। कागजी कार्य निरतंर कम होते जा रहें है जिससे कार्य क्षमता में बढ़ोतरी हो रही हैं। नागरिक सेवाओं में बढ़ोतरी हो रही हैं।

लम्बे समय तक सेवाओं में गुणवत्ता बनाये रखने के लिए अभी बहुत अधिक प्रयास किये जाने बाकी है। नागरिकों द्वारा प्राप्त शिकायतों का समाधान अतिआवश्यक है जिससे उन्हें सेवाओं का सही लाभ सही समय पर कम लागत पर प्राप्त हो सकें।

सेवाऐं प्रदान करने के लिए सरकार के विभिन्न विभागों तथा नागरिकों के मध्य मध्यस्था के रूप निजी क्षेत्र भी कार्य कर रहे हैं। जिनकी भागीदारी कार्यों को पूर्ण करने के लिए अतिआवश्यक है। मानव श्रम के सही उपयोग व क्रियान्वयन के लिए भी यह आवश्यक है।

सेवा केन्द्रों के माध्यम से अब विभिन्न प्रकार के बिलों का भुगतान इन्टरनेट द्वारा किया जा सकता है। इसी प्रकार फार्म भरने तथा प्रमाण पत्र आदि भी ऑनलाइन प्राप्त किये जा सकते है। जिससे नागरिक व सरकार दोनों के धन, श्रम की बचत तथा लागत में कमी आती है।

विभिन्न राज्यों में कार्यरत कर्मचारियों का पूर्ण ब्यौरा अब ऑनलाइन देखा जा सकता है। शहरों की स्थिति, सड़कों, हाटलों, स्थलों की जानकारी, दूरियाँ आदि को ऑनलाइन देखा जा सकता है। यातायात व्यवस्था को भी देखा जा सकता हैं। विभिन्न प्रकार के उत्पादकों, सामग्रियों को ऑनलाइन खरीदा जा सकता है। रेल, बस तथा वायुयान की टिकट ऑनलाइन बुक की जा सकती है। विभिन्न प्रकार की किताबें, खेलों को ऑनलाइन देखा जा सकता हैं। परिचयपत्र, वोटरकार्ड, राशनकार्ड आदि ऑनलाइन प्राप्त किये जा सकते है।

सरकार का उद्देश्य यदि सेवा अच्छी होगी, तो नागरिक अच्छा अनुभव करेगा, जिससे उसकी सोच अच्छी होगी तो देश के विकास में उसकी भागीदारी

बढ़ेगी। ई–गवर्नेन्स पोर्टल, PKI सिद्वान्त पर कार्य कर रही हैं। इस के अलावा PKI के साथ X.509 सर्टिफिकेट, RSA Secure ID tokens, Biometrics for CSCs, Smart Cards आदि तकनीकें भी इसमें सहायक हैं। वेबसाइट द्वारा धन का आदान–प्रदान, टैक्स भरना, रिटर्न प्राप्त करना, परीक्षाओं के फार्म भरना आदि भी अब ऑनलाइन किया जा सकता है।

निष्कर्ष –

ई–गवर्नेन्स के माध्यम से नागरिकों को सेवाऐं प्रदान करना, जिससे वह कहीं भी, कभी भी उन सेवाओं का लाभ उठा सकें। इससे सरकार को भी लाभ होगा तथा समाज व देश का भी विकास होगा।

69. **Kumar Krishna N., Human Rights Violations in Police Custody,** Cochin University of Science and Technology, School of Legal Studies, Cochin, 2004.

मानवाधिकार सभी मानवों के मूल अधिकारों के अर्न्तगत आते हैं। इस पर किसी देश, जाति या समाज का अधिकार नहीं है। बल्कि कानून द्वारा किसी भी व्यक्ति को गिरफ्तार करने से पहले तथा गिरफ्तार करने पर भी कई प्रकार के नियम बनाये गये है जिससे मानवाधिकारों का उल्लंघन न हो तथा एक व्यक्ति के आत्मसम्मान व मानसम्मान को ठेस न पहुँचे। लेकिन फिर भी पुलिस द्वारा इन नियमों की पालना नहीं की जाती। मानवाधिकारों की पालना तथा नियम किसी देश की सीमा से बधें नहीं हैं। अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर भी कई संस्थाऐं इसके लिए प्रयासरत् है।

भारत में पुलिस कैद में ज्यादतियाँ होती है, व्यक्ति के साथ कई बार आपराधियों जैसा व्यवहार, अमानवीय व्यवहार किया जाता है तथा कई बार तो उसकी मृत्यु तक हो जाती है। पुलिस की भूमिका इसी लिए हमेशा से संदेहास्पद रही है। पुलिस की भूमिका कानून की रक्षा करना है लेकिन पुलिस

द्वारा ही कानून का दुरूपयोग किया जाता हैं, पुलिस द्वारा ही अपराधियों को बचाया जाता है, जिससे अपराधी अपराध करने से धबराते या डरते नहीं हैं। जबकि एक आम नागरिक तो अपनी इज्जत व मान–सम्मान के लिए कई बार जोखिम या मृत्यु तक अपनाने जैसे कदम भी उठा लेता है। जिसके लिए पूर्णरूप से पुलिस उत्तरदायी होती है, लेकिन पुलिस की छवि एक कठोर पत्थर या अमानवीय रूप में ही उभर कर आती हैं।

3rd डिग्री देने या अनावश्यक परेशान करने पर कानून मना करता है लेकिन पूछताछ के दौरान ही पुलिस इन सब का प्रयोग करती है जैसे वह किसी व्यक्ति से नहीं पशु से पूछताछ कर रही हो।

शोध उद्देश्य –

पुलिस पूछताछ में 3rd डिग्री या नाजायज परेशान करने की वास्तविक परिस्थितियों को जानना। पुलिस अपने कर्त्तव्यों या नियमों की कितनी पालना करती है जानना। मानवाधिकारों की कितनी पालना की जाती है जानना।

दत्त संकलन –

प्रश्नावली व साक्षात्कार द्वारा व पुलिस व अन्य विभागों द्वारा प्राप्त सूचनाओं व तथ्यों के आधार पर।

निष्कर्ष –

आर्थिक कारण, रहन–सहन, राजनैतिक दबाव में कार्य, कार्यों की सही समीक्षा नहीं आदि। अवकाशों की कमी, अनावश्यक दबाव, आम जनता का असहयोग, भ्रष्टाचार, प्रशिक्षण व भर्ती प्रक्रिया में अनियमितताऐं, निरीक्षण में तथ्यों से हेरफेर, समन्वय व सहयोग की कमी, जातिगत भेदभाव, पदोन्नति में भेदभाव आदि कई ऐसे कारण है जिनके कारण पुलिस का व्यवहार हिंसात्मक या अमानवीय हो जाता है या तनाव व अन्दर भरे हुए गुस्से को इस प्रकार बाहर निकाला जाता हैं। पुलिस द्वारा किये जाने वाले अत्याचारों के लिए उन्हें भी

कठोर सजा दी जानी चाहिए। किसी व्यक्ति को तभी गिरफ्तार किया जाना चाहिए जब उसके विरूद पर्याप्त सबूत हो। शक के आधार पर, संदेह के आधार पर नहीं। इससे एक व्यक्ति की गरिमा व सम्मान को ठेस पहुँचती है। कुछ खास या विशेष वादों में या अपराधों में गिरफ्तार किया जा सकता है। पूछताछ के दौरान पुलिस द्वारा मानवाधिकारों की पूर्णतः पालना के लिए पुलिस अधिकारियों को सख्त दिशा–निर्देश दिये जाने चाहिये। किसी व्यक्ति को गिरफ्तार करने पर तुरंत इसकी सूचना पुलिस नियत्रंण केन्द्र व जिला मुख्यालय को दी जानी चाहिए। किसी भी व्यक्ति के पूछताछ का इन्द्राज किया जाना चाहिए। पूछताछ कक्ष में ही पूछताछ की जानी चाहिए। महिलाओं से पूछताछ न्यायालय तथा कानून द्वारा दिये गये दिशा–निर्देशों के अनुसार ही पूछताछ की जानी चाहिए। महिला के परिवार के एक सदस्य का उसके साथ होना चाहिए। जिससे उससे ज्यादती या बदतमीजी न हो। महिला को पूछताछ के लिए ले जाने पर इसकी सूचना जिला मानवाधिकार केन्द्र पर भी दी जानी आवश्यक होनी चाहिए।

लॉक–अप में सुविधाओं का ध्यान रखा जाना चाहिए। गिरफ्तार व्यक्ति को भोजन व पानी की उचित सुविधा दी जानी चाहिए। उसे अपने बचाव का पूरा मौका दिया जाना चाहिए। वकील की व्यवस्था की जानी चाहिए।

8 धण्टे से अधिक और अधिकतम 12 धण्टे से अधिक की ड्यूटी नहीं होनी चाहिए। 7 दिन के पश्चात एक दिन की छुट्टी तथा महिने में तीन या चार और 6 महिने में एक सप्ताह की छुट्टी अवश्य होनी चाहिए। 8 धण्टे से अधिक की ड्यूटी होने के पश्चात् प्रति धण्टे के हिसाब से अलग से वेतन दिया जाना चाहिए।

70. **Step (Specialized Training for e-Governance Programme),** GPR (Government Process Re-Engineering) Reading Supplement Handbook, DEIT, Government of India, 2012.

इस पुस्तिका में सात क्षेत्रों के बारे में विस्तार से चर्चा की गई हैं। इसमें उनमें प्रयुक्त विभिन्न सिद्धान्तों, तकनीकों, मॉड्लस तथा ढ़ाँचों पर प्रभावी क्रियान्वयन तथा प्रक्रियाओं पर चर्चा की गई हैं।

भारतीय प्रशासन के द्वारा सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक कौशलों, प्रभावी योजना तथा पर्याप्त ज्ञान की आवश्यकता पर बल दिया जाना चाहिए। निम्न क्षेत्रों में इसकी आवश्यकता महत्वपूर्ण है–

- नागरिक केन्द्रित सेवाओं को उन्नत बनाना, अनुभवों से सीखना।
- सेवाओं की प्रक्रियाओं को कम से कम समय में पूर्ण करना, उसकी लागत व समय सीमा को कम से कम करना। समयानुसार सेवाऐं प्रदान करना।
- पारदर्शिता के स्तर को बढ़ाना।
- प्रशासनिक कार्यों के दबाव को कम करना।
- उन्नत व बेहतर तकनीकों को अपनाना।
- नागरिकों से प्राप्त अनुभवों के आधार पर तकनीकों व प्रक्रियाओं में परिवर्तन करना।

उद्देश्य –

- प्रत्येक विभाग के कार्यों के अनुसार प्रक्रियाओं को कम से कम समय में निष्पक्षता व पारदर्शिता से समयानुसार पूर्ण करना।
- विभाग की आवश्यकताओं, लाभ तथा क्षेत्र विस्तार पर योजनाऐं व उनका क्रियान्वयन करना, जो नागरिकों के हित में हो।

- भागीदारी को बढ़ाते हुए गुणवत्ता में सुधार करना, बेहतर सेवाऐं प्रदान करना।
- जागरूकता उत्पन्न करना, उत्तरदायित्व की भावना का विकास करना।
- ज्ञान, कौशल तथा व्यवहारगत परिवर्तन कर मानवश्रम को विकास में स्थापित करना।
- सरकार द्वारा प्रयुक्त तकनीकों व सिद्वान्तों का ज्ञान कराना।
- प्रशासनिक व्यवस्था तथा कार्य प्रणालियों में सुधार करते हुए आधुनिक बनाना।
- सेवाओं के उद्देश्यों की पूर्ति के लिए उनका प्रचार प्रसार करना।

देश के सभी विभागों का समन्वय कर उन्हें आपस में जोड़ना तथा ऑनलाइन जानकारियाँ व सेवाऐं प्रदान करना। सेवाऐं प्रदान करने के लिए आवश्यक सामग्रियों, नियमों, समय प्रबन्धन, सूचना प्रणालियों, कानूनी प्रक्रियाओं आदि को उन्नत बनाना। प्रक्रियाओं व कार्य प्रणालियों में निरन्तर सुधार करना। सेवाओं में गुणवत्ता बढ़ाना। विकास के लिए अच्छे वातावरण का निर्माण करना। नागरिकों की आवश्यकताओं के अनुसार सेवाऐं प्रदान करना। नागरिकों से प्राप्त शिकायतों व परेशानियों का समाधान करना। कार्य व प्रक्रियाओं के लिए समय का निर्धारण करना।

नागरिकों को प्रदत्त सेवाऐं –

CITIZEN	**EMPLOYEE**	EMPLOYMENT SERVICES
		VEHICHE REGISTRATON

		DRIVER'S LICENSE
		PASSPORT / VISA
	FAMILY	AGRICULTURE
		LAND RECORD
		PROPERTY REGISTRATION
		MARRIAGE CERTIFICATES
		TAXES
		UTILITY SERVICES
		MUNICIPALITY SERVICES
	OLD AGE	PENSIONS
		INSURANCE
		HEALTH CARE
		DEATH CERTIFICATE
	BIRTH	BIRTH CERTIFICATE
		HEALTH CARE
	STUDENT	SCHOOL EDUCATION
		SCHOLARSHIPS
		CERTIFICATES
	YOUTH	PROFESSTIONAL EDUCATION

		SCHOLARSHIPS

निगम द्वारा प्रदत्त सेवाऐं –

	Transaction volumes (Per year)	Frequency	Processing Time
Birth registration	10,000	Once in lifetime	**1 day**
Death registration	4,000	Once in lifetime	**1 day**
Property tax assessment	3000	Once in lifetime	**2 days**
Property tax collection	1,00,000	Twice in a year	**30 minutes**
Issuing building permission	1,000	Once in lifetime	**10 days**
Vacant Land Tax Assessment	10	Once in lifetime	**2 days**
Vacant Land Collection	100	Once in a year	**30 minutes**
Court cases	10	NA	
Water Tap Connection	1000	Once in lifetime	**2 days**
Water Tax Payment	250000	Once in a month	**30 minutes**

निष्कर्ष –

- प्रक्रियाओं को कम से कम समय में सम्पादित करना।
- ऑनलाइन सुविधाऐं प्रदान करना।

- प्रक्रियाओं में कमियों को सुधारना।
- प्रक्रियाओं को पुनःगठित कर उनका क्रियान्वयन करना।

71. **Radhawa Gurpreet. Narang Komal, Woman in Police Employment Status and Challages,** ASCI Journal of Management, March 2013.

प्रस्तावना –

किसी भी समाज या देश में स्त्रियों या महिलाओं की स्थिति वहाँ की संस्कृति, सभ्यता के विकास की सूचक होती है। महिलाऐं एक परिवार के साथ कई सम्बन्धों को समन्वित रूप से लिये हुए अपने कर्तव्यों व दायित्वों का निर्वाह करती है चाहे वह सामाजिक हो, आर्थिक हो या पारिवारिक। कई ऐसी भी महिलाऐं है जिन्होने पुरूष प्रधान समाज में एक गौरवशाली स्थान या उच्च्य स्थान प्राप्त कर यह साबित किया है कि महिलाऐं यदि चाहे तो कुछ भी पाना असंभव नहीं।

जैसे – प्रथम महिला प्रधानमंत्री – इंदिरा गांधी, प्रथम महिला राष्ट्रपति – प्रतिभा पाटिल, विदेशी बैंक (एच.डी.एफ.सी.) की महिला प्रमुख – नैना लाल किदवई, सबसे बड़े निजी बैंक आई.सी.आई.सी.आई की प्रथम महिला निदेशिका व मुख्य कार्यकारी अध्यक्ष, प्रथम महिला डी.जी.पी. – कंचन सी. भट्टाचार्य, उत्तरांचल, प्रथम महिला समुद्री जल सेना में अधिकारी – सोनाली बेनजी, प्रथम महिला आई.पी.एस. अधिकारी – किरण बेदी।

शोध उद्देश्य –

- पुलिस में महिलाओं की स्थिति को जानना।
- पुलिस विभाग में महिलाऐं किस प्रकार कठिनाईयों व समस्याओं का सामना करती है, जानना।

संसार में महिलाऐं 24 धण्टों में से 67 प्रतिशत धण्टे कार्य करती है लेकिन विश्व में मिलने वाले वेतन के अनुसार उसे केवल 10 प्रतिशत ही प्राप्त होता है जो विश्व की कुल प्रोपर्टी का केवल 1 प्रतिशत है।

72. **Employment Trends in the Male and Female workforce in India's Organized Sector, 1991-2010.**

(Lakh persons as on 31 March each year)

Year	1991	Per cent	1995	Per cent	2000	Per cent	2005	Per cent	2010	Per cent
Men Employed	229.52	85.86	232.97	84.64	230.37	82.39	214.42	81.04	228.49	79.59
Women Employed	37.81	14.14	42.28	15.36	49.23	17.61	50.16	18.96	58.59	20.41
Total	267.33	100.00	275.25	100.00	279.60	100.00	264.58	100.00	287.08	100.00

Source : Economic Survey 2011-12, Statistical Appendix, table 3.1, p A-52 (New Delhi : Ministry of Finance, Govt. of India, 2011).

Employment Trends in Male and Female Personnel in the Indian Police, 1991-2010.

(As on 31 December each year)

Year	1991	Per cent	1995	Per cent	2000	Per cent	2005	Per cent	2010	Per cent
Men Employed	11,38,932	98.82	12,34,996	98.72	12,76,075	98.40	12,99,339	96.76	15,07,659	95.40
Women Employed	13,654	1.18	16.014	1.28	20.688	1.60	43.519	3.24	72.652	4.59
Total	11,52,586	100	12,51,010	100	12,96,763	100	13,42,858	100	15,80,311	100

Source – National Crime Records Bureau (NCRB), Ministry of Home Affairs, Govt. of India, during 1991-2010.

Growth of Indian Police Force and Women in Indian Police, 2001-2010.

Year	No. of Police Personnel (Growth Percent)	No. of Women Police Personnel (Growth Percent)	Proportion of Women Police Personnel (Percent)
2001	**13,08,010**	**23,889**	**1.83**
2002	**13,08,971 (0.07)**	**33,259 (39.22)**	**2.54**
2003	**13,11,516 (0.19)**	**39,387 (18.42)**	**3.00**
2004	**13,37,183 (1.95)**	**45,016 (14.29)**	**3.36**
2005	**13,42,858 (0.42)**	**43,519 (-3.32)**	**3.24**
2006	**14,06,021 (4.70)**	**51,464 (18.25)**	**3.66**
2007	**14,25,181 (1.34)**	**56,286 (9.36)**	**3.94**
2008	**14,73,595 (3.39)**	**52,322 (-7.04)**	**3.55**
2009	**15,57,497 (5.69)**	**65,456 (25.10)**	**4.20**
2010	**15,80,311 (1.46)**	**72,652 (10.99)**	**4.59**

Source : National Crime Records Bureau (NCRB), Ministry of Home Affairs, Govt. of India, during 2001-2010.

Women Police Stations in India
(As on 1 January each Year)

Year	No. of Women Police Stations
2005	298
2006	326
2007	328
2008	330
2009	342
2010	397
2011	442

Source : Police Organisations in India Published by BPRD, Ministry of Home Affairs, GoI, 2006-2012.

शोध से प्राप्त मुख्य बाधाऐं –

- लिंग विभेदता
- शारीरिक शोषण
- पूर्वधारणा/पूर्वाग्रह से ग्रसित पुरूष पुलिस
- महिला पुलिसकर्मी तथा पुलिसकर्मी (पुरूष) से समानता में तनाव की स्थिति
- भ्रष्टाचार
- विभिन्न परिस्थितियों में कार्य सभंव नहीं।
- समन्वय की कमी

महिला पुलिसकर्मी वैयक्तिक भिन्नता –

- नेतृत्व में अन्तर
- कम सहमति तथा परिस्थितियों में असहज
- रोजगार के प्रति असंतुष्टि

कार्यस्थल के बाहर की बाधाऐं –

- रोजगार तथा परिवार में संतुलन
- वर्तमान तकनीकी ज्ञान में कमी
- योग्यता में कमी

निष्कर्ष –

एक महिला पुलिसकर्मी होते हुए भी पहले वह महिला होती है अतः उसकी शारीरिक क्षमता, योग्यताऐं, नेतृत्व क्षमता, व्यक्तित्व, विभिन्न परिस्थितियों में कार्य करने की क्षमता, अपराधियों के साथ व्यवहार, मनोवैज्ञानिक तौर पर कमजोर होती है।जबकि पुलिस द्वारा किये जाने वाले कार्यों के अनुसार पुरूष इसके लिए ज्यादा उपयुक्त होते है, महिलाऐं नहीं। इसी प्रकार के अन्तर व असमानता के कारण महिला पुलिसकर्मी इस संगठन में कार्य करते हुए भी असहज महसूस करती है। उसके आत्मसम्मान व योग्यता के उसे अवसर प्राप्त नहीं हो पाते। इसी के साथ पारिवारिक तथा कार्यालयी कार्यों के मध्य संतुलन बनाने में ही उसका जीवन पूर्ण हो जाता हैं।

73. **Commonwealth Human Rights Initiative – Police Reforms: India.**

2006 में सर्वोच्च न्यायालय द्वारा राष्ट्रीय पुलिस नियम ड्रॉफ्ट समिति के द्वारा ड्रॉफ्ट मॉडल पुलिस नियम बनाने को कहा।

प्रकाश सिंह टे यूनियन ऑफ इंडिया के वाद में सर्वोच्च न्यायालय ने यह सख्त आदेश पारित किया कि राज्य सरकारों व केन्द्र सरकार द्वारा पुलिस

कार्यप्रणाली पर एक प्रभावी नियमावली की प्रक्रिया वर्तमान संदर्भ में बनाई जाये। जिससे समाज में पुलिस की छवि अच्छी बन सकें। पुलिस की कार्यप्रणाली व कार्यों में पारदर्शिता व निष्पक्षता परिलक्षित हो। समाज में निरन्तर बढ़ रहे अपराधों तथा पुलिस की नाकामयाबी इस बात की ओर संकेत करते हैं कि पुलिस अपने दायित्वों, कर्त्तव्यों का पालन ईमानदारी से नहीं कर रही हैं। अतः पुलिस प्रशासन में सुधार के लिए ठोस कदम उठाने चाहिए।

इसके लिए 2005 में पुलिस एक्ट ड्रॉफ्ट समिति द्वारा नया पुलिस कानून बनाया गया।

CHRI द्वारा निरंतर नियमों में परिवर्तन किये जा रहे हैं। इसके लिए समय समय पर सेमिनार, संगोष्ठियाँ, वार्तालाप आदि के द्वारा पुलिस प्रशासन व संगठन में सुधार किये जा रहे हैं। लेकिन पुलिस अधिकारी जब तक स्वंय अपनी जिम्मेदारियों को नहीं समझेगें तथा राजनैतिक दबाव बना रहेगा, तब तक सुधार की अपेक्षा नहीं की जा सकती हैं।

74. Sawant Chitranjan, Police Must Serve People; Not Punish People, Indian Police need Modernisation, 2014.

प्रस्तुत लेख में लेखक के विचारों के अनुसार पुलिस तथा सेना के कार्यों व दायित्वों में अन्तर नहीं हैं। पुलिस आन्तरिक सुरक्षा प्रदान करती है तो सेना बाहरी सुरक्षा प्रदान करती हैं। लेकिन फिर भी बहुत बड़ा अन्तर है दोनों की कार्यशैली, भावनाओं, कार्यों के निष्पादन, सर्मपण आदि में।

आखिर क्या कारण है कि पुलिस में कार्यरत कर्मचारी भ्रष्ट है, अपने कर्त्तव्यों व दायित्वों का पालन नहीं करते। असत्य का साथ देते है। न्याय को आम नागरिक से दूर करते है। सामान्य व्यवहार का प्रर्दशन नहीं करते।

लेखक के अनुसार निम्न कारण या कारक है जो सेना व पुलिस में भिन्नता

प्रदर्शित करते है, यदि इन कारणों का समाधान किया जाये तो पुलिस भी सेना की तरह ही कार्य करने लगे।

सोच में बदलाव –

जब एक व्यक्ति पुलिस में भर्ती होने जाता है तो पूर्वाग्रह से ग्रसित होता है, उसकी सोच होती है कि मुझे तो केवल पैसा कमाना है। पुलिस में यातायात या ऐसे स्थान पर ड्यूटी देनी है जहाँ भ्रष्टाचार से अधिक से अधिक पैसा कमाया जा सकें। इसी सोच को यदि प्रशिक्षण के दौरान परिवर्तित कर देशभक्ति, परोपकार, कर्त्तव्यनिष्ठा आदि की ओर लगा दिया जाये तो वह भी सैनिक की तरह ही कार्य करेगा।

पुलिस का डर –

पुलिस में भर्ती व्यक्ति पहले से ही पुलिस के डर को जानता है क्योंकि वह भी तब तक आम नागरिक ही होता है अतः पुलिस में भर्ती होने के पश्चात् उसे पता होता है कि एक आम नागरिक पुलिस के नाम से ही डर या सहम जाता है। इसी भय या डर के कारण ही वह पद का दुपयोग करता है। आम नागरिक को परेशान कर समस्याऐं पैदाकर भ्रष्टाचार को बढ़ावा देता है। कानून को तोड़ता है। सबूतों से छेड़छाड़ करता है। न्याय की गरिमा को आहत करता है। उसे अपने कर्त्तव्य व दायित्वों से कोई सरोकार नहीं होता है उसे तो केवल पैसा, ऐशो–आराम नजर आता है। चूंकि प्रशासन तथा संगठन में भ्रष्टाचार तथा दबाव आदि निम्न स्तर से लेकर उच्च स्तर तक उसे दिखाई देता है अतः प्रशासन की कार्यवाही का उसे डर भी नहीं होता हैं। उसे पता होता है कि ज्यादा से ज्यादा एक स्थान से दूसरे स्थान पर स्थानान्तरण हो जायेगा।

अतः प्रशिक्षण इस प्रकार से दिया जाना चाहिए कि उसका मन व तन समाज के लिए, देश के लिए कार्य करने के लिए तैयार हो। आम नागरिक के साथ

उसके सम्बन्ध व्यवहारिक हो । व्यवहार समायोजन वाला तथा समाज के अनुकूल हो।

प्रशिक्षण –

सेना की तरह ही इन्हें भी कठोर प्रशिक्षण प्रदान किया जाना चाहिए। आवश्यकता हो तो सेना द्वारा ही प्रशिक्षण का कार्य ही किया जाना चाहिए।

विशेष प्रशिक्षण की व्यवस्था –

अधिकांश पुलिस विभाग में व्यक्ति 10वीं, 12वीं या स्नातक स्तर के भर्ती होते हैं। जिनके पास कोई विशेष प्रशिक्षण नहीं होता है। कानून की जानकारियाँ, तकनीकों व अन्य प्रकार की जानकारियाँ न होने के कारण किसी भी प्रकार के वाद का विश्लेषण या तहकीकात सही रूप में नहीं कर पाते जिससे न्याय का पक्ष ही बदल जाता है। इसी प्रकार अलग अलग वादों की तफ्तीश किस प्रकार की जानी चाहिए, इसकी भी जानकारी नहीं होती, जिससे तथ्यों में परिवर्तन हो जाता है। जिसे न्याय मिलना चाहिए, उसे नही मिल पाता या न्याय मिलने में बहुत देरी हो जाती है, जिसका औचित्य ही नहीं रहता। इस प्रकार के अधिकारी व पुलिसकर्मी अपने ज्ञान व योग्यता के अनुसार ही पर्यवेक्षण कर रिपोर्ट बना देते है, चाहे उसके तथ्य गलत हो।

क्षेत्रीय प्रगति का ब्यौरा –

प्रत्येक जिले की हर 6 महिने की रिपोर्ट बनायी जानी चाहिए। प्रत्येक पुलिसकर्मी का रिकोर्ड तथा कार्य की अवधि, स्थान, समय का निर्धारण कम्प्यूटर द्वारा किया जाना चाहिए। प्रत्येक पुलिस थाने में **CCTV** कैमरे होने चाहिए। जिसका सीधा सम्पर्क जिला मुख्यालय तथा राज्य मुख्यालय से होना चाहिए। पुलिस द्वारा किये जाने वाले कार्यो की रिकॉडिग तथा ऑनलाइन रिपोर्ट भेजी जानी चाहिए।

कार्यों में परिवर्तन, स्थान में परिवर्तन –

पुलिसकमियों के कार्यों में समय समय पर तथा स्थान में परिवर्तन किया जाना चाहिए। जिससे मानसिक तनाव व दबाव में परिवर्तन होने से कार्यों में रूचि बनी रहे। वह आत्मानुभूति महसूस कर सके। सामाजिक उत्तरदायित्व की भावना के विकास के लिए सामाजिक कार्यो में भागीदारी बढ़ानी चाहिए।

राजनैतिक हस्तक्षेप को कम से कम किया जाना चाहिए। अधिकारियों के दायित्वों को बढ़ाना चाहिए तथा उस पर सख्त कार्यवाही भी होनी चाहिए। क्योंकि एक अच्छा अधिकारी पूरे संगठन का नेतृत्व करता है तो संगठन में सुधार भी होता है।

75. **Kalam A.P.J. Abdul, International conference on e-Governance, A vision of Citizen Centric e-Governance for India, IIT Delhi.**

ई–गवर्नेन्स के महत्वपूर्ण उद्देश्य को विश्व के कई देशों द्वारा अपनाया जा रहा है। इसके लिए इन देशों द्वारा कुछ विशेष व महत्वपूर्ण कदम उठाये जा रहे हैं। सूचना की स्वंतत्रता के लिए इसका पुर्ननिर्माण तथा समन्वय कर जानकारियाँ प्रदान की जा रही है। इसके लिए इन्टरनेट का उपयोग महत्वपूर्ण साबित हो रहा है। इन्टरनेट ने एक नया आयाम स्थापित किया है कि किसी भी प्रकार की सूचना को किसी भी समय, कभी भी, कहीं भी प्राप्त किया जा सकता है, उनकी सेवाऐं प्रदान की जा सकती है। इन सब का मुख्य केन्द्र नागरिक है जिसके लिए सरकार द्वारा ये सेवाऐं प्रदान की जा रही है क्योंकि वह एक उपभोक्ता भी है तथा सेवा प्रदाता भी।

ई–गवर्नेन्स नागरिक के लिए मित्र है। नागरिकों तक सेवाऐं पहुँचाना सरकार का प्रथम दायित्व है। भारत जैसे विशाल देश में इस प्रकार की सेवाऐं प्रदान करना एक चुनौतिपूर्ण कार्य है तथा सरकार द्वारा इसके लिए प्रयास किये जा रहे हैं।

मेरा दृष्टिकोण –

मैं जो इलेक्ट्रोनिक्स का दृश्य देख रहा हूँ, उसमें एक व्यक्ति अपने विधानसभा क्षेत्र के उम्मीदवार का पर्चा ऑनलाइन भर रहा है। निर्वाचन अधिकारी तत्काल सूचनाऐं की जाँच कर उसे प्रमाणित भी कर देता है। नागरिक के आई.डी. के आधार पर पुलिस उससे सम्बन्धित सूचनाऐं प्राप्त कर लेती है। भूमि से सम्बन्धित दस्तावेज, नामांकन आदि ऑनलाइन देखे जा सकते हैं। कर विभाग द्वारा किसी भी व्यक्ति से सम्बन्धित धन व वेतन आदि की जानकारी प्राप्त हो रही है। विश्वविधालय द्वारा किसी भी विधार्थी का ब्यौरा ऑनलाइन प्रदान किया जा सकता है। विभागों के कर्मचारियों का ब्यौरा प्राप्त किया जा सकता है। विभिन्न बैंकों तथा संस्थाओं की जानकारियाँ व अन्य सूचनाऐं प्राप्त की जा सकती हैं। यह सब संम्भव हो रहा है, इन्टरनेट द्वारा ऑनलाइन सूचनाऐं व सूचनाओं के स्थानान्तरण द्वारा।

सभी विभागों के कम्प्यूटर के समन्वय द्वारा राज्य मुख्यालय तथा इसी प्रकार केन्द्र सरकार के विभिन्न विभागों के आपसी समन्वय द्वारा इन्टरनेट के माध्यम से सूचनाऐं प्रदान की जा रही है या प्राप्त की जा रही हैं। इससे सूचनाऐं प्रदान करना, प्राप्त करना, भेजना सरल हो गया है। इससे समय के साथ साथ निष्पक्षता व पारदर्शिता भी आ रही हैं। पर क्या ऐसा वास्तव में साकार होगा, क्या यह संभव है, पर प्रयास तो जारी है। एक करोड़ लोगों को इस प्रकार की सेवाऐं व सुविधाऐं प्रदान करना आसान नहीं हैं। क्या इसके द्वारा गलत सूचनाऐं तो नहीं प्रदान की जायेगी। सूचनाओं के आदान–प्रदान को सुरक्षित रखा जा सकेगा क्या ? क्या इससे लागत में कमी आयेगी? क्या इससे नागरिक केन्द्रित ई–गवर्नेन्स प्रणाली में सुधार होगा?

ई–गवर्नेन्स की चुनौतियाँ –

उपरोक्त प्रश्नों के अलावा भी कई प्रश्नों के उत्तर का समाधान आवश्यक हैं। राज्य सरकार इसमें सहयोग प्रदान करेगें क्या ? क्या सूचनाऐं सही प्रकार से

भरी जायेगी, यदि सूचनाऐं गलत भरी गई तो उनमें कैसे सुधार होगा? किसका उत्तरदायित्व कितना होगा ? आंकड़ो व तथ्यों को गलत दर्शाया गया तो क्या होगा ? पर्यवेक्षण या सर्वेक्षण की जाँच कौन करेगा और कैसे ?

क्या राज्य सरकारें व केन्द्र सरकार के विभागों में समन्वय, तालमेल, सूचनाओं का आदान–प्रदान सही प्रकार से हो पायेगा ?

हमारा पूरा प्रशासन फाइलों पर चलता रहा है तथा प्रशासन में निर्णय क्षमता का अभाव है। ठोस कदम उठाये नहीं जाते, जिससे देश स्तर पर विकास नहीं होता।

अब्दुल कलाम के अनुसार –

" पारदर्शी ई–गवर्नेन्स से तात्पर्य सभी सूचनाऐं प्रदान करना, सुरक्षित तथा सत्यता के आधार पर जिसमें नागरिक व सरकार के मध्य किसी प्रकार की विभागीय बाधा न हो, सेवाऐं साफ सुथरी हो तथा निष्पक्षता पूर्ण हो। "

सभी नागरिक इन सेवाओं का लाभ उठा सकें, इसके लिए सेवाओं में गुणवत्ता होना भी आवश्यक है तथा सेवाओं का शुल्क निम्नतम हो, जिससे अधिक से अधिक लोग इसका लाभ उठा सकें।

इस प्रकार की सेवाओं तथा सुविधाओं में पारदर्शिता अतिमहत्वपूर्ण है। राष्ट्रीय स्तर पर आई.टी. कार्ड के आधार पर सेवाऐं प्रदान करना एक उद्देश्यपूर्ण महत्वपूर्ण कार्य है।

कई प्रकार के विभागीय सूचना तंत्रों को आपस में जोड़कर, उपग्रह व सूचना प्रणालियों को इन्टरनेट द्वारा आपस में जोड़कर एक विशाल सूचना तंत्र का निर्माण किया जा रहा है, जिसके माध्यम से सभी कार्यो को आनॅलाइन सम्पादित किया जा सकेगा।

इस प्रकार के सूचना तंत्र के पूर्ण विकास पर किसी भी व्यक्ति या विभाग से सम्बन्धित सभी प्रकार की सूचनाऐं प्राप्त की जा सकेगी।

निष्कर्ष –

ई–गवर्नेन्स की स्थापना के विकास में निम्न कार्य किये जा रहे हैं–

- राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स कमीशन और एमपॉवर राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स बोर्ड की स्थापना।
- ई–गवर्नेन्स ग्रिड
- राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स डाटा सेन्टर
- राष्ट्रीय नागरिक आई.टी. डाटाबेस
- वर्चुल प्राइवेट नेटवर्क
- विभिन्न प्रकार के सॉफ्टवेयरों का निर्माण
- सूचना तंत्र को मजबूत बनाना।

76. **Srinivasan S., Ilango P., Socio-Economic condition of Women Police,** International Jounral of maltidisciplinary Educational Research, vol. 2, issue 5 (3), April 2013.

प्रस्तावना –

प्रस्तुत शोध में महिला पुलिस तथा उसके सामाजिक, आर्थिक परिस्थितियों का गुणात्मक विश्लेषण किया गया हैं। महिला पुलिस के अनुभव तथा उसके परिवार पर पड़ने वाले प्रभावों को देखा गया हैं। इस शोध में त्रिची शहर व त्रिची ग्रामीण के चार–चार महिला पुलिस थानों से 25 महिला पुलिस को शामिल किया गया हैं। प्रस्तुत शोध में महिला पुलिस के पारिवारिक विकास को सामाजिक, आर्थिक आधार पर विश्लेषित किया गया हैं। पुरूष प्रधान परिवार में महिला का स्थान दूसरा देखा जाता है अतः परिवार में उसकी

भूमिका का भी विश्लेषण किया गया हैं। महिला पुलिस का अपने वेतन से असंतुष्ट होने का भी विश्लेषण प्रस्तुत किया गया हैं।

'' किसी भी शोध की सफलता के लिए आवश्यक है कि उसके उद्देश्य का प्रयोग किया जाये।''

अधिंकाश चिंतन इस बात को मानते है कि राज्य में विकास के लिए शांति व सुरक्षित वातावरण का निर्माण आवश्यक है। पुलिस का प्रथम व महत्वपूर्ण कार्य शांति व सुरक्षा की स्थापना कर न्याय व्यवस्था को बनाये रखना है। पुलिस की स्थापना मानव जीवन की सुरक्षा तथा नागरिकता की स्थापना के लिए ही की गई है। पुलिस शब्द ग्रीक भाषा के शब्द श्च्व्स्प्ब्ज्।श से लिया गया है जिसका अर्थ है राज्य या सरकार की स्थिति। पुलिस विभाग का कार्य राज्य में न्याय व कानून व्यवस्था बनाये रखना है। पहली महिला पुलिस 1976 में बनी थी तथा पहला महिला पुलिस थाना केरल के कालिकट में मुस्लिम बाहुल्य क्षेत्र में स्थापित किया गया था।

शोध का क्षेत्र –

महिला पुलिस की परिवार में स्थिति, आर्थिक क्रियाऐं, परिवार में निर्णय क्षमता, कार्यक्षेत्र व समस्याओं आदि को जानना।

उपरोक्त शोध को दो भागों में बाँटा गया है –

1. त्रिची शहर
2. त्रिची ग्रामीण

शोध उद्देश्य –

- आर्थिक, सामाजिक स्थितियों को जानना।
- कार्यक्षेत्र की स्थिति तथा समस्याओं को जानना।
- सेवाप्रदान कार्यक्रमों व सरकारी महिला सुरक्षा को जानना।
- सुझाव प्राप्त करना।

शोध प्रविधि – साक्षात्कार

निष्कर्ष –

- सरकार द्वारा सुरक्षा प्रदान किये जाने चाहिए।
- आधुनिक उपकरण व हथियार प्रदान किये जाने चाहिए।
- छुट्टियों व अवकाश की उपयुक्त व्यवस्था होनी चाहिए।
- महिला समस्याओं का तुरन्त निपटारा होना चाहिए।
- वेतन में बढ़ोतरी होनी चाहिए।

77. **Heeks, Understanding and measuring e-Government: International Benchmarking studies,** IDPM, University of Manchester, UK, 2006.

इस शोधपत्र में ई–गवर्नेन्स की योजना, अर्न्तगत कार्य, उपयोग, मूल्यांकन को लिया गया है। अनुभव तथा मॉडल के आधार पर चार प्रश्नों के उत्तरों के समाधान प्राप्त करने की कोशिश की गई हैं।

- ई–गवर्नेन्स का समीक्षात्कार आधार क्या हैं ?
- समीक्षात्मक आधार से क्या होगा ?
- समीक्षात्मक आधार किस प्रकार से कार्य करेगा ?
- समीक्षात्मक आधार की समीक्षा से क्या होगा ?

इसप्रकार अच्छी प्रतियोगिता, प्रयोगात्मक व नवाचार प्रयोग द्वारा सुझाव प्रस्तुत करना। आधारभूत ढ़ाँचे को जानना। कई देशों की सरकार द्वारा इसका उपयोग किया जा रहा है। 80 प्रतिशत भाग में ई–गवर्नेन्स का प्रयोग हो रहा है लेकिन केवल 20 प्रतिशत व्यक्ति ही इसका उपयोग कर पा रहे हैं।

बेंचमार्क से तात्पर्य अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर देशों व एजेन्सियों द्वारा ई–गवर्नेन्स का तुलनात्मक निष्पादन कर समीक्षा करना। ई–गवर्नेन्स बेंचमार्क दो स्तर पर होता है – आन्तरिक व बाहरी

आन्तरिक स्तर पर यह किसी संस्था के व्यैक्तिक उद्देश्यों की पूर्ति करता है जबकि बाहरी स्तर पर अन्य संस्थाओं आदि के साथ समन्वय, भागीदारी द्वारा

सूचनाओं का आदान–प्रदान भी सम्मिलित होता हैं।

आन्तरिक उद्देश्यों की पूर्ति –

सर्वप्रथम तो यह देखना होगा कि किसी संस्था की प्रक्रिया, कार्यप्रणालियों आदि में ई–गवर्नेन्स किस प्रकार की पूर्ति कर ई–गवर्नेन्स का उपयोग हो सकता है। उद्देश्य, नागरिकों के अनुसार हो, सेवाओं की आपूर्ति हो। जिन सेवाओं का उपयोग हो, उनकी आपूर्ति निरन्तर हो, जो नागरिकों को लाभ पहुँचाये।

- राष्ट्रीय स्तर पर एजेन्सियों के कार्य तथा उत्तरदायित्व तय हो।
- निर्णय क्षमता विभागीय स्तर पर बढ़ायी जानी चाहिए।
- संसाधनों का उपयोग, अपव्यय का निर्धारण विभागीय स्तर पर हो तथा उसका निरीक्षण, पर्यवेक्षण समय समय पर हो।

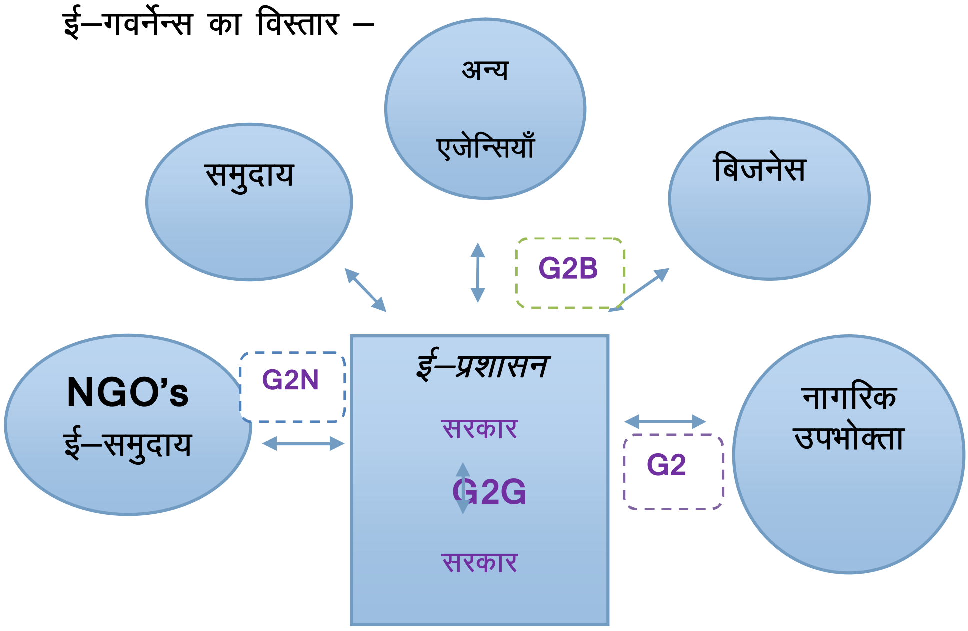
किसी विभाग द्वारा किस प्रकार और कितना उपयोग, किस प्रकार किया है। यह भी तय होना चाहिए कि विभाग द्वारा कितनी बचत की गई है। निष्पादन का स्तर कितना रहा है तथा नागरिकों को कितना लाभ हुआ हैं।

ई–गवर्नेन्स की क्रियाओं के बढ़ने के साथ साथ सरकार द्वारा जागरूकता, आधारभूत ढ़ाँचे में बदलाव, विस्तार, तकनीकों में परिवर्तन होना चाहिए। सेवाओं की निरन्तर आपूर्ति तथा गुणवत्ता का स्तर हमेशा बना रहना चाहिए। माँग,

उपयोग तथा उपयोगिता बढ़ायी जानी चाहिए। सेवाओं का निष्पादन स्तर, सेवाओं से नागरिक प्रभाविता तथा सेवाओं का दायरा बढ़ना चाहिए।

नागरिक, जिसके लिए जागरूक हो, उन सेवाओं के लिए नियम बनाने चाहिए। पॉलिसियाँ बनानी चाहिए। क्रियान्वयन होना चाहिए। मूल्यांकन होना चाहिए। अधिगम होना चाहिए। ऐजेंडें पर पुनः विचार होना चाहिए। पुनः जागरूकता कार्यक्रम होने चाहिए।

ई–गवर्नेन्स का विस्तार –



लाभ –

पाँच क्षेत्रों में लाभ होना चाहिए –

- कम कीमत या शुल्क कम, सस्ती सेवाऐं
- अधिक लाभ
- कम से कम समय में आपूर्ति
- गुणवत्तापूर्ण प्रक्रिया
- नये उत्पादक

78. Sethi Vikash, Role of ICT in Police Force in India, International Jounral of Advanced Research in Computer science and software Engineering, vol. 3, issue 11, November 2013.

अपराध निरतंर बढ़ रहे है साथ ही अपराधी नवीनतम् तकनीकों का प्रयोग कर रहे हैं। इसके लिए पुलिस की कार्यप्रणाली, तकनीकों में परिवर्तन लाना अत्यन्त आवश्यक हो गया है। संविधान द्वारा प्रदत्त कानूनों में बदलाव या परिवर्तन लाना भी आवश्यक हो गया है।

प्रस्तावना –

भारत जैसे देश में आतंकवाद, संगठन द्वारा अपराध, ड्रग्स, हिंसा आदि कई प्रकार के अपराध होते है जिससे नागरिकों को सुरक्षा प्रदान करने का उत्तरदायित्व सरकार तथा पुलिस का हैं। पुलिस संगठन द्वारा ही नागरिकों व राज्य की सुरक्षा का उत्तरदायित्व सौंपा गया हैं साथ ही न्याय व कानून की व्यवस्था बनाये रखने का उत्तरदायित्व भी पुलिस का है। वर्तमान समय में तकनीकों व प्रौधोगिकी के विकास के साथ अपराधी भी तकनीकों आदि का उपयोग करने लगे हैं। इसके लिए आवश्यक है कि पुलिस को भी वर्तमान तकनीकों, प्रणालियों आदि की जानकारी हो, जिससे अपराधों को रोका जा सकें। इसके लिए आवश्यक है कि पुलिस के दायित्वों, शक्तियों, क्रियाओं, कार्यों, कार्यप्रणालियों आदि को वर्तमान सदंर्भ के अनुसार बढ़ाया जाये।

संचार एंव सूचना तकनीकों का प्रयोग –

वर्तमान समय में पुलिस द्वारा संचार एंव सूचना तकनीकों का प्रयोग किया जाने लगा है लेकिन केवल शहरों तक यह सीमित है जिसमें भी उन्नत तकनीकों का प्रयोग केवल बड़े महानगरों में ही किया जा रहा है। अन्य देशों के मुकाबले इन तकनीकों तथा कार्यप्रणालियों में उतनी निष्पक्षता या निष्पादन स्तर प्राप्त नहीं हो पा रहा है क्योंकि यहाँ पर भ्रष्टाचार, राजनैतिक दबाव

आदि कई कारक कार्य करते हैं। पुलिस को सुदृढ़ तथा सशक्त तकनीकों तथा ऐसे विशेषज्ञों की आवश्यकता है, जो उद्देश्यों की पूर्ति कर सके।

उपयोग –

तकनीकों के उपयोग की सबसे बड़ी समस्या इसकी जानकारी है। यदि पुलिस विभाग की बात करें तो 95 प्रतिशत लोगों को इसकी सही जानकारी नहीं है तो तकनीकों का उपयोग कैसे किया जा सकेगा। इसके बाद भी रूचि की कमी, कार्यो में लापरवाही आदि कारक भी अपना प्रभाव डालते हैं। तकनीकों के साथ–साथ ज्ञान की भी अतिआवश्यकता है। तकनीकें तो मानव की सुविधा के लिए बनी है अतः ज्ञान के स्तर का बढ़ाना अतिआवश्यक हैं।

पुलिस विभाग निम्न के द्वारा सूचना एंव संचार प्रणाली का लाभ उठा सकते हैं –

- CCTV
- Radio Frequency Identification
- Electronic Transport
- E-Identification
- Online Verfication and Fingerprints Reader
- Realtime information Access

निष्कर्ष –

पुलिस सूचना एंव संचार प्रणाली को आम नागरिकों की सेवाओं से सीधे जोड़ा जाना चाहिए। जिससे आम जनता की भागीदारी बढ़ेगी तथा अपराधों को रोकने में नागरिक सहायता प्रदान करेगें। इससे पुलिस की पारदर्शिता, निष्पक्षता भी बढ़ेगी।

79. Seven Steps of Police Reform, sep. 2010, Commonwealth Human Rights Initiative (SHRI), www.humanrightsinitiative.org

THE SEVEN DIRECTIVES IN A NUTSHELL

Directive One

Constitute a State Security Commission (SSC) to :

i. Ensure that the state government doesnot exercise unwarranted influence or pressure on the police

ii. Lay down broad policy guideline and

iii. Evaluate the performance of the state police

Directive Two

Ensure that the DGP is appointed through merit based transparent process and secure a minimum tenure of two years

Directive Three

Ensure that other police officers on operational duties (including Superintendents of Police in charge of a district and stations House officers in charges of a police station) are also provided a minimum tenure of two years

Directive Four

Separate the investigation and law and order functions of the police.

Directive Five

Set up a police establishment Board (PEB) to decide transfers, postings. Promotions and other service related matters of police officers of and below the rank of Deputy Superintendent of Police

and make recommendations on postings and transfers above the rank of Deputy Superintendent of Police

Directive Six

Set up a police Complaints Authority (PCA) at state level to inquire into public complaints against police officers of and above the rank of Deputy Superintendent of Police in cases of serious misconduct, including custodial death, grievous hurt, or rape in police custody and at Deputy Superintendent of Police in cases of serious misconduct

Directive Seven

Setup a National Security Commission (NSC) at the union level to prepare a panel for selection and placement of Chiefs of the Central Police Organisations (CPO) with a minimum tenure of two years.

80. मलिक जीनत, लोक पुलिस, सी.एच.आर.आई.ए, नई दिल्ली, फरवरी 2015

पुलिस विभाग के वर्तमान कार्य प्रबंधन में, विशेष कर थाना और जिला स्तर पर पुलिसकर्मियों की कार्य अवधि कहीं भी निश्चित नहीं है। वैसे तो, पुलिस कार्य को संचालित करने वाले अधिकांश कानूनों में भी पुलिस के काम करने के लिए कोई अवधि निश्चित की ही नहीं गई है। बल्कि पुलिस को काम 24 घंटे काम पर माना जाएगा, ऐसा कहा गया है। ऐसा लगता है जैसे किसी मनुष्य की नहीं बैटरी संचालित रोबोर्ट की बात की जा रही है, जिसकी कोई मानसिक, शारीरिक, पारिवारिक और सामाजिक आवश्यकता ही नहीं है। एक बार बैटरी भर दी और वह चलता रहेगा। लेकिन मानवीय रूप से यह असंभव अपेक्षा मनुष्य रूपी मशीन से की जाती है, जिसे पुलिस कहते है।

बल में भर्ती होने वाले प्रत्येक व्यक्ति को साधारणतः यह ज्ञात होता है कि उनका काम लोगों को सुरक्षा प्रदान करना और अपराधों को रोकना तथा

अपराधियों को पकड़ कर न्यायपालिका के समक्ष उचित दण्ड के लिए प्रस्तूत करना है। लेकिन, इन जिम्मेदारियों को पूरे मनोबल के साथ निभाने के लिए जिस मानसिक और शारीरिक अवस्था की जरूरत होती है उसमें काम के बाद, विश्राम और काम के प्रति सम्मान तथा आदर सम्मिलित है। पुलिस को वह कदापि नहीं मिलता। पुलिस का जो भाग जनता के संपर्क में सबसे अधिक आता है अर्थात थाना स्तर के कर्मचारी एंव पदाधिकारी उन्हें प्रतिदिन कितने घंटे काम करना होगा, इसे कोई भी निश्चित नहीं कर सकता। इसके विपरीत परिणामस्वरूप पुलिसकर्मियों का रूखा और अशिष्ट बर्ताव जनता को झेलना पड़ता है क्योंकि औसतन 10–16 घंटे लगातार बगैर अवकाश के काम करते रहने वाले कमियों की मानसिक स्थिति ऐसी ही बन जाती है। न उनका स्वास्थय ठीक रहता है न वह काम और परिवार में संतुलन बना पाते हैं जिसका गूुस्सा प्रायः संपर्क में आने वाली जनता पर निकलता है।

पुलिस की इस कार्य–परिस्थिति पर काफी विचार–विर्मश पुलिस नेतृत्व, सरकार और अन्य पदाधिकारियों द्वारा किया जा चुका है और पुलिस की कार्य अवधि को निश्चित करने के लिए ''शिफ्ट व्यवस्था'' की शुरूआत करने को इसके सम्भावित समाधान के रूप में सुझाया गया है। पुलिस व्यवहार और उनके काम की गुणवत्ता में सुधार को इसका श्रोत मानते हुए इसकी आवश्यकता तथा इसके कार्यान्वयन में आवश्यक संसाधनों को मापने के लिए पुलिस अनुसंधान एंव विकास ब्यूरो (बी.पी.आर.एण्ड डी.) ने श्री कमल कुमार, सेवानिवृत आई.पी.एस. अधिकारी को राष्ट्रीय स्तर पर अध्ययन करने की जिम्मेदारी सौंपी थी। इस अध्ययन की रिपोर्ट को बी.पी.आर.एण्ड डी. ने हाल ही में '' थाने में 8 घंटे शिफ्ट के लिए जनबल की राष्ट्रीय आवश्यकता'' शीर्षक से प्रकाशित किया है।

इस अध्ययन के अर्न्तगत किये गये सर्वेक्षण के अनुसार 66 प्रतिशत पुलिसकमियों को यह महसूस होता है कि 8 घंटे की शिफ्ट व्यवस्था से पुलिस

के कार्य निष्पादन में सुधार आएगा। वहीं उनमें से 84 प्रतिशत का यह विश्वास है कि इस व्यवस्था के लागू करने से किसी प्रकार की कठिनाई नहीं आएगी। 85 प्रतिशत थाना अधिकारी और 66.3 प्रतिशत वरिष्ठ पर्यवेक्षक अधिकारियों के अनुसार ''शिफ्ट सिस्टम'' कर्मचारियों के व्यक्तिगत / पारिवारिक जीवन और उनके सामाजिक दायित्व के लिए अधिक हितकर होगा। इसी प्रकार 66 प्रतिशत वरिष्ठ पर्यवेक्षक अधिकारियों को लगता है कि '' शिफ्ट सिस्टम '' उनके थाने के कर्मचारियों के स्वास्थय पर अच्छा प्रभाव डालेगा।

थानों में 8 घंटे से अधिक काम की आवश्यकता उत्पन्न करने वाले कारक इसी के साथ इस अध्ययन में उन कारकों को भी चिन्हित किया गया है। जिसके कारण 60 प्रतिशत पुलिसकमियों को प्रतिदिन 8 घंटे से अधिक अवधि तक काम करना पड़ता है। जैसे – लगातार बढ़ती कानून–व्यवस्था, कर्तव्य, लगातार बढ़ती वी.आई.पी. बंदोबस्त और सुरक्षा ड्यूटी, अपराधिक कार्यों में बढ़ती जटिलता, थानों में जनबल की कमी, थानों का अव्यवस्थित कार्य–कलाप, थानों से संबंधित नहीं होने वाले कार्यों में जनबल का अटैचमेंट, तकनीक का अपर्याप्त संचार और तकनीकी सहायता/उपकरणों की अनुपलब्ता, अदालती कार्यों की प्रक्रिया आदि। इन्हें ध्यानपूर्वक देखने से ज्ञात होता है और जिसकी अध्ययन में सिफारिश भी की गई है कि वही मूल कार्य रूप से पुलिसिंग से भिन्न है। इन कार्यों को किसी अन्य एंजेसी को आऊटसोर्स किया जा सकता है और इसकी पहचान करके जल्द ही ऐसा किया जाना चाहिए।

शिफ्ट सिस्टम – अनिवार्य कदम

अध्ययन के निष्कर्ष में '' शिफ्ट सिस्टम '' को जनमैत्री पुलिस तथा बेहतर कार्य निष्पादन के लिए थाना स्तर पर लागू करने को जहाँ एक अनिवार्य कदम बताया है, वहीं इसे लागू करने के लिए अतिरिक्त जनबल का भी आंकलन किया गया है। इसके लिए राष्ट्रीय आवश्यकता, 3,37,500 अतिरिक्त

पुलिसकमियों की होगी। इस आवश्यकता को पूर्ण करते हुए पुलिस बल की एक अन्य कमी को दूर करने का भी सुझाव दिया गया है। यह सिफारिश की गई है कि यह अतिरिक्त संख्या पूरी करने के लिए भर्ती केवल महिला पुलिस की ही की जाए जिससे बल में जनवरी 2013 तक के आँकड़ों के अनुसार से बढ़कर 20 प्रतिशत हो जाएगा।

1.11 शोध से सम्बन्धित पारिभाषिक शब्दावली

शोध के अध्ययन हेतु विषय चयन के पश्चात् यह अति आवश्यक हो जाता है कि अध्ययन विषय मे प्रयुक्त शब्दों को सही सन्दर्भ में समझा जाये। अतः शोधकार्य में स्पष्टता के लिए इसमें प्रयुक्त विभिन्न प्रमुख शब्दों को परिभाषित करना आवश्यक समझा गया–

(1) उत्तरदायी सरकार :

ऐसी सरकार जो जनता के प्रति उत्तरदायी हो अर्थात् जनता द्वारा पूछे गये प्रत्येक प्रश्न का उत्तर देने हेतु बाध्य हो। अन्य शब्दों में ऐसी सरकार जो ऐसा कोई कार्य नहीं करे कि जनता को उसके लिए प्रश्न पूछने की आवश्यकता पड़े। जनता के हित में जनता की आवश्यकता को प्राथमिकता के आधार पर हल करने वाली सरकार उत्तरदायी सरकार कहलाएगी।

(2) ई–शासन :

शासन व्यवस्था में सूचना प्रोधौगिकी का अधिकाधिक इस्तेमाल कर प्रशासन को लोकोन्मुखी, पारदर्शी, शीघ्र, सुगम एवं सरल रूप देने वाली सरकार को ई–शासन की संज्ञा दी जा सकती है।

(3) पुलिस प्रशासन :

प्रशासनिक व्यवस्था का वह अंग जिस पर समाज में शान्ति एवं व्यवस्था

बनाए रखने की प्राथमिक जिम्मेदारी होती है। शान्ति एवं व्यवस्था का सीधा सम्बन्ध अपराधों की रोकथाम से है और गृह विभाग के अधीन पुलिस प्रशासन इस हेतु उत्तरदायी है।

(4) सुशासन :

सुशासन शब्द अपने आप में अत्यन्त व्यापक क्षैत्र को समेटे हुए है। प्राचीन काल में सुशासन को आदर्श राज्य (Ideal State) अथवा राम राज्य की अवधारणा के परिप्रेक्ष्य में परिभाषित किया गया। वर्तमान में सुशासन (Good Governance) से आशय है – प्रभावी, कुशल, उत्तरदायी, मैत्रीपूर्ण, मितव्ययी, परिणामोउन्मुख, भ्रष्टाचाररहित, स्वेच्छाचारिता से मुक्त, नागरिकों के जीवन स्तर में सुधार लाने वाला, सूचना एवं अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता प्रदान करने वाला एवं ई–गवर्नेन्स पर आधारित नागरिक एवं सरकार को आमने–सामने लाने वाला प्रशासन।

(5) सूचना प्रौधोगिकी :

युनेस्को के अनुसार सुचना प्रौधोगिकी (IT) के अर्न्तगत वैज्ञानिक प्रौधोगिकी और इंजिनियरिंग विषयों के अलावा सूचनाओं के आदान–प्रदान व प्रसंस्करण में काम में आने वाली तकनीक, उनका अनुप्रयोग, कम्प्यूटर तथा मनुष्यों और मशीनों से उनका तालमेल तथा इससे सम्बद्व सामाजिक, आर्थिक और सांस्कृतिक मुद्दे आते हैं। टेक्नोलोजी, उत्पादों और तकनीकों का ऐसा ताना–बाना तैयार हो जाता है जिसने सूचना प्रबन्धन को एक नया इलेक्ट्रोनिक आयाम दे दिया है। इसी ताने–बाने का नाम सूचना प्रौधोगिकी (Information Technology) है।

1.12 सांख्यिकी प्रविधियाँ

सांख्यिकी गणनाओं द्वारा प्रदत्तों का विश्लेषण करके परिकल्पनाओं के आधार पर सार्थक परिणाम प्राप्त किये जायेगें। प्रस्तुत शोध अध्ययन में शोधकर्ता द्वारा निम्नांकित सांख्यिकीय प्रविधियों का व अन्य विधियों का प्रयोग किया गया –

(i) प्रतिशत प्रविधि

(ii) मध्यमान का प्रयोग

(iii) माध्य विचलन' मान का प्रयोग

(iv) 'टी' मान का प्रयोग

1.13 अध्याय विन्यास

प्रस्तुत शोध में सात परिच्छेदों का गठन किया गया जो इस प्रकार है–

(1) प्रथम परिच्छेद (अध्ययन आकल्प)

इसके अन्तर्गत शोध समस्या की सैद्धान्तिक पृष्ठभूमि, समस्या कथन, शोध अध्ययन के उद्देश्य, शोध परिकल्पना, समस्या का औचित्य, न्यादर्श, अध्ययन का परिसीमन, शोध विधि, उपकरण, सांख्यिकीय प्रविधि, पारिभाषिक शब्दावली, परिच्छेदों का गठन, उपसंहार आदि को सम्मिलित किया गया है।

(2) द्वितीय परिच्छेद (सुशासन)

इस परिच्छेद में शोधकर्ता द्वारा अवधारणा, ऐतिहासिक विवेचन, विकास में भूमिका, चुनौतियाँ, सभ्य समाज, नई तकनीकें, कियान्वयन हेतु पारदर्शिता एंव दक्षता आदि का अध्ययन किया गया है।

(3) तृतीय परिच्छेद (ई – शासन का विश्लेषण)

इस परिच्छेद में अवधारणा, समय की आवश्यकता, ऐतिहासिक विवेचन, वर्तमान स्थिति, राष्ट्रीय ई–*शासन* कार्य योजना, उद्देश्य, आर्दश प्रतिमान, घटना, प्रौद्योगिकी मंच, भारत में प्रर्दशन, भविष्य के लिए चुनौतियाँ, संयुक्त राष्ट्र संघ – ई–गवेर्नेन्स सर्वेक्षण–2008 (संयुक्त राष्ट्र संघ की तत्परता सूची), पुलिस प्रशासन आदि को प्रस्तुत किया गया।

(4) चतुर्थ परिच्छेद (पुलिस प्रशासन का विश्लेषण)

इस परिच्छेद में अपराध अवधारण, सामाजिक परिभाषा, समाज से

आशय, पुलिस से आशय, भारतीय पुलिस–एक विशिष्ट पहचान, संरचना, पुलिस की भूमिका और सुधार (एक पूर्व अवस्था), राजस्थान पुलिस, कोटा पुलिस, सूचना प्रौद्योगिकी, पुलिस सूचना तंत्र की कमियाँ, वैकल्पिक आवश्यकता, प्रबन्ध सूचना प्रणाली की आवश्यकता आदि को प्रस्तुत किया गया।

(5) पंचम परिच्छेद (पुलिस प्रशासन में ई–शासन का अनुभवमूलक अध्ययन का विश्लेषण)

इस परिच्छेद में पुलिस प्रशासन में ई–*शासन* का अनुभवमूलक अध्ययन का विश्लेषण प्रस्तुत किया गया।

(6) षष्ठ परिच्छेद (प्रश्नावली व अनुसूची का विश्लेषण)

इस परिच्छेद में प्रश्नावली व अनुसूची का तुलनात्मक विश्लेषण प्रस्तुत किया गया।

(7) सप्तम परिच्छेद (सांराश, निष्कर्ष एवं भावी निहितार्थ)

इसके अन्तर्गत शोध सारांश, निष्कर्ष, शैक्षिक निहितार्थ एवं अनुसंधान से सम्बन्धित भावी शोध हेतु सुझाव को प्रस्तुत किया गया।

1.14 निष्कर्षतः

शोधकर्ता द्वारा प्रस्तुत परिच्छेदों में अपने शोध की समस्या की सैद्धान्तिक पृष्ठभूमि, समस्या कथन, शोध के उद्देश्य, शोध परिकल्पना, समस्या का औचित्य, शोध अध्ययन का परिसीमन, न्यादर्श, विधि, प्रविधि, उपकरण, पारिभाषिक शब्दावली, परिच्छदों का गठन सम्बन्धी बिन्दुओं का विस्तृत अध्ययन विभिन्न बिन्दुओं में किया गया।

आगामी अध्याय में शोध से सम्बन्धित साहित्य के अध्ययन की विस्तृत विवेचना की गई है।

द्वितीय अध्याय

द्वितीय अध्याय

सुशासन का अध्ययन
(ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य से वर्तमान तक)

2.1 सुशासन की अवधारणा :

प्रजा सुखे सुखम् राज्याःप्रजानाम् च् हिते हितम्।

नातम् परियाम् हितम् राजा ना प्रजानाम् च हितम् परियाम्।।

– कौटिल्य (अर्थशास्त्र)[2]

प्रजा यदि सुखी होगी तो राजा भी सुखी होगा। प्रजा का सुख ही उसका सुख है। प्रजा के सुख के लिए राजा को वह सब करना चाहिए, जिससे प्रजा को सुख प्राप्त होता हो। यह पंक्तियाँ आज भी यथार्थ है। आज राजा के स्थान पर जनता द्वारा चुना गया प्रतिनिधि होता है लेकिन उसका कर्तव्य भी जनता की भलाई है।

अहस्तक्षेपवादी राज्य की अवधारणा का हस्तक्षेपवादी (लोककल्याणकारी) राज्य की अवधारणा में परिवर्तन सुशासन की अवधारणा के नए युग की शुरूआत थी। अहस्तक्षेपवादी राज्य की अवधारणा राज्य से केवल तीन कामों की अपेक्षा करती है जिसमें बाहरी आक्रमणों से रक्षा, आंतरिक शांति और व्यवस्था बनाए रखना और वैध समझौतों को लागू करवाना, जबकि हस्तक्षेपवादी राज्य से यह अपेक्षा की जाती है कि वह व्यक्ति के जन्म लेने से पूर्व ही उसके जीवन में सकारात्मक हस्तक्षेप करना प्रारंभ कर देगा और व्यक्ति की मृत्यु के पश्चात् भी जारी रखेगा।

अहस्तक्षेपवादी राज्य में शासन का क्षेत्र संकुचित होने के कारण सुशासन अधिक चर्चा का विषय नहीं रहा, परन्तु हस्तक्षेपवादी राज्य (लोक कल्याणकारी राज्य) के उदय के साथ–साथ सुशासन जनता के लिए महत्वपूर्ण विषय बन गया।

---

[2] Sharma Mihir Chandra, Chanakya Niti, www.allaboutbharat.org

सुशासन शब्द से ही उसका अर्थ स्पष्ट हो जाता है इसलिए इसका अलग से बहुत ज्यादा विश्लेषण करने की आवश्यकता नहीं किन्तु इसका यह अर्थ नहीं कि सुशासन की कल्पना में एकरूपता नहीं है। यह आवश्यक नहीं कि सुशासन की जो कल्पना हमारी हो, वही दूसरे की भी हो। इसी तरह एक देश या राज्य के लिए सुशासन के सारे अभिकरण दूसरे देश या राज्य के लिए उसी रूप में उपयुक्त हों, यह आवश्यक नहीं है। हां, उसकी मूल कल्पना यानी शत–प्रतिशत लोकहित को समर्पित और लोगों के साथ अपनत्व का भाव पैदा करने वाली, जो भी राज्य व्यवस्था होगी वह सुशासन की श्रेणी में आएगी। सामान्यतः यह अंग्रेजी के 'गुड गवर्नेन्स' शब्द के हिंदी रूपांतर के रूप में प्रयुक्त होता है। यह शब्द वर्तमान लोकतंत्र के साथ अभिन्न है। हम जिस वर्तमान लोकतांत्रिक व्यवस्था में रहते हैं वह अंग्रेजी के **'डेमोक्रेसी'** शब्द का हिंदी रूपांतर है और इसका उद्‌भव भी पश्चिमी देश से हैं, इसलिए हम इस लोकतंत्र के साथ उनसे जुड़े दूसरे शब्द भी उसी अनुरूप लेते हैं। इस समय सुशासन की ज्यादातर अवधारणाएं और विचार विश्व के पश्चिमी विकसित देशों को आदर्श बनाकर पेश करती हैं। उनका राजनीतिक ढांचा, आर्थिक विकास, उनके मानवाधिकार, उनकी न्याय प्रणाली, पुलिस व्यवस्था, शिक्षा, स्वास्थ्य ढांचे आदि सुशासन के आदर्श हैं जिनका अनुकरण करके हमें भी अपने देश या राज्य को उसी तरह बनाना है। ऐसा करने में हम जितने सफल होंगे, सुशासन के मापदंड पर भी हम उतने ही सफल माने जाएंगे। आज का सच यही है कि पूरी दुनिया के लिए सुशासन के उपर्युक्त मॉडल सर्वस्वीकृत हैं और ज्यादातर देश उन्हीं का अनुसरण कर रहे हैं। संयुक्त राष्ट्रसंघ ने भी सुशासन की कल्पना दी है यानी–लोकतंत्र, सामाजिक न्याय, आधुनिक शिक्षा प्रणाली, स्वास्थ्य, गरीबी उन्मूलन के कार्यक्रमों, बच्चों, वृद्धों और महिलाओं की सुरक्षा, मानवाधिकार, श्रम के नियम, व्यापार के नियम, न्याय प्रणाली आदि सारे मॉडल उन देशों द्वारा ही तैयार किए गए हैं।

इसमें निःसंदेह सुशासन, जन कल्याण के तत्व हैं, पर वे पूर्ण हैं, आदर्श हैं ऐसा मानना उचित नहीं होगा। वैसे यह भी सच है कि वर्तमान लोकतंत्र के आने

से पूर्व तत्कालीन परिस्थितियों और समाज व्यवस्था के अनुरूप विश्व एवं भारत के न जाने कितने चिंतकों, मनीषियों, राजनेताओं ने सुशासन के बारे में गहन विचार किया। यूनान के दार्शनिक प्लेटो ने अपने आदर्श राज्य, राजा, न्याय व्यवस्था आदि का विस्तृत वर्णन किया। अरस्तु के चिंतन में राज्य, संविधान, कानून, शासक, नागरिक आदि का उस समय के संदर्भ में विशद वर्णन है। अरस्तु की कुछ पंक्तियों पर नजर दौड़ाइए–

'' राज्य कुलों और ग्रामों का एक ऐसा समुदाय है जिसका उद्देश्य पूर्ण और आत्मनिर्भर जीवन की प्राप्ति है। ''[3]

'' राज्य का उदय जीवन के लिए हुआ और सद्जीवन के लिए उसका अस्तित्व बना हुआ है। ''[4]

राज्य एक सकारात्मक अच्छाई है, अतः इसका कार्य बुरे कामों अथवा अपराधों को रोकना ही नहीं, वरन मानव को नैतिकता और सद्गुणों के मार्ग पर आगे बढ़ाना है। आज के संदर्भ में प्लेटो एवं अरस्तु के राज्य और शासन संबंधी विचारों की आलोचना होती है, लेकिन सुशासन की दृष्टि से उनके दर्शन के अनेक पहलुओं की प्रासंगिकता हर काल में बनी रहेगी। इसके बाद हॉब्स, लॉक, रूसो, बेंथम, मिल एक लंबी श्रृंखला उन विचारकों और नेताओं की है, जिन्होंने अपनी दृष्टि से और तत्कालीन स्थान, समय और परिस्थितियों के अनुसार सुशासन की कल्पना की है। लेकिन हमें यह सच स्वीकार करना होगा कि सुशासन का जितना गहरा और विशद विचार भारतीय मनीषियों ने किया उतना दुनिया में कहीं नहीं हुआ। अलग–अलग प्रश्नों के उत्तर में राज्य, राजा, प्रजा, अधिकारी सबके कर्तव्यों का जो वर्णन है वही वस्तुतः सुशासन है। उदाहरण के लिए वाल्मिकी रामायण के कुछ विवेचनाओं को देखिए – चौदह वर्ष वनवास न जाने की सलाह पर श्रीराम कहते हैं,

---

3 En.wikiquote.org/wiki/Aristotle
4 Files.libertyfund.org/pll/quotes/164.html

सत्यमेवानृशंसं च राजवृत्तं सनातनम्। तस्मात् सत्यात्मकं राज्यं सत्ये लोकः प्रतिष्ठितः।।[5] अर्थात् हिंसारहित सत्य ही राजा का सनातन धर्म है। राज्य सत्यात्मक है, सत्य में ही जगत प्रतिष्ठित है यानी राज्य सत्य के साथ कभी समझौता न करे और सत्य के प्रतिपालन में हिंसा भी न हो। राज्य की अगर सत्य के साथ आत्मियता नहीं है और वह हिंसक है तो फिर, वह सुशासन नहीं हो सकता। सुशासन की इससे श्रेष्ठ अवधारणा क्या हो सकती है। महाभारत के शांतिपर्व में भीष्म धर्मराज युधिष्ठिर से कहते हैं कि

" धर्मानुवर्ती राजा का यह कर्तव्य है कि वह अपना प्रिय परित्याग कर वही करे जिससे लोकहित हो। " [6]

यानी जिनके जिम्मे शासन की, जनता के लिए निर्णय करने की जिम्मेदारी है उनके एक–एक कदम, एक–एक निर्णय का लक्ष्य केवल लोकहित ही होना चाहिए। उसमें हमारा कोई प्रिय है, अपना है अथवा उसका हित या अहित नहीं। सामाजिक न्याय या वर्तमान शासन के तीनों अंगों–कार्यपालिका, विधायिका और न्यायपालिका की निष्पक्षता के लिए इससे बड़ा मापदंड और कुछ हो सकता है क्या?

शांतिपर्व में ही भीष्म, युधिष्ठिर को यह भी कहते हैं कि राजा बिना युद्ध के विजय प्राप्त करे। युद्ध से विजय प्राप्त करना उचित नहीं। इस तरह हिंसा से राज्य को मुक्त रखने यानी सत्य और शांति के आधार पर जो शासन हो, वही भारतीय अवधारणा में सुशासन कहा जाएगा।

वेदों में कई प्रकार की राज व्यवस्था का वर्णन है अथर्ववेद में कहा गया है – **विराड् वा इदमग्र आसीत।**[7] यानी ऐसा राज जहां राजा या कोई शासक नहीं हो। सारी जनता स्वयं अपना प्रबंधन करती हो उसे वैराज्य कहते थे। जरा सोचिए, क्या हम आज ऐसे सुशासन की कल्पना कर सकते हैं जहां शासक नहीं बल्कि स्वयं जनता समस्त प्रबंधन करती हो। गांधीजी ने स्वराज्य को वैदिक शब्द

---

5 www.valmikiramayan.net/utf8/ayodhya/sarga34

6 www.allaboutbharat.org/post/Mahabhart

7 Vedpuran.net

और अवधारणा यूं ही नहीं कहा। स्वराज्य शासन का सविस्तार वर्णन ऋग्वेद में ही है। लिखा है, **व्यचिष्टे बहुपाच्ये स्वराज्ये या यतेमहि।**[8] यानी बहुतों द्वारा जिसका पालन होता है, ऐसे स्वराज्य शासन में हम जनता की भलाई के लिए प्रयत्न करते रहेंगे। इसका अर्थ बड़ा व्यापक है। ऐसा शासन जो विस्तृत, व्यापक हो और जिसमें संकुचित भाव नहीं हो। दूसरे शब्दों में जो शासन प्रत्येक मनुष्य को सुख देने का प्रयत्न करता है, जो संकुचित नहीं है यानी अपना, अपने परिवार, रिश्तेदार, जाति, समर्थक और यहां तक कि अपने विचार वाले के लिए भी पक्षपात नहीं करता है, सभी मनुष्य में एक ही तत्व की भावना से जो व्यवहार करता है वही असंकुचित, व्यापक भाव है। तो वैदिक स्वराज्य में सुशासन का अर्थ संकुचित भाव से रहित एवं बहुसम्मत से राज्य व्यवस्था संचालित करने वाला शासन है।

वास्तव में भारतीय परंपरा में सुशासन की अवधारणा की प्रमुख विशेषता यही रही है कि यहां जिनके हाथों में शासन संचालन की जिम्मेदारी है। उनकी पात्रता पर सर्वाधिक विचार किया जाता है। शासन संचालन करने की पात्रता के साथ ही सुशासन का उल्लेख भी होता है। वास्तव में सुशासन का सिद्धांत कितना भी विस्तृत हो, उसे साकार तो उन्हें ही करना है जिनके हाथों में यह दायित्व है। इसलिए उनका सुपात्र होना अनिवार्य है। ऐसे सुपात्र व्यक्तियों का समूह ही सुशासन की कल्पना कर सकता है और उसे साकार करने का निष्ठापूर्वक प्रयत्न कर सकता है। कहने की आवश्यकता नहीं कि शासन की अवधारणा चाहे जितनी अच्छी हो, अगर शासन संचालन सक्षम व्यक्तियों के हाथों में नहीं है तो वहां सुशासन कभी साकार हो ही नहीं सकता, वहां जो होगा वह कुशासन ही होगा। ऐसे असंख्या उदाहरण हमारे वांगमय में भरे पड़े हैं। कौटिल्य के अर्थशास्त्र से सुशासन के दस निर्देशक तत्व प्राप्त होते हैं।

कौटिल्य के अनुसार " राजा राज्य का सेवक है जिसकी अपनी कोई व्यक्तिगत इच्छा नहीं होती। "[9] वे कहते हैं, '' राजा का शील ही प्रजा का शील

---

[8] Vedpuran.net

[9] www.saylor.org/site/wp-content/uploads/2012/06/ECON301-1.3.pdf

है। राजा या राज्य के अधिकारी जैसे होंगे प्रजा भी वैसी ही होगी। '' इसलिए वे राजा की योग्यता से लेकर अधिकारियों की नियुक्ति तक का विस्तृत मापदंड पेश करते हैं। इन सबका उद्देश्य राज्य को न्यायपालक एवं सर्वकल्याणकारी बनाना है, यही तो सुशासन है।

भारत ने 26 जनवरी, 1950 को संविधान अंगीकार करते हुए सत्यमेव जयते शब्द यों ही नहीं अपनाया।[10] उसके पीछे की कल्पना वही थी कि राज्य यानी शासन व्यवस्था हमेशा सत्य के अनुपालन और उस पर विजय प्राप्त करने के लिए ही काम करती रहेगी। स्वतंत्रता के बाद जिनके हाथों भारत के पुनःनिर्माण का अवसर आया, उनसे हमारी—आपकी कई मामलों में असहमति हो सकती है, पर वे भारतीय परंपरा में राज्य की, शासन की क्या भूमिका होनी चाहिए और सुशासन क्या होगा इसे अच्छी तरह से समझते थे। आधुनिक भारतीय नेताओं और विचारकों में महात्मा गांधी को सुशासन संबंधी भारतीय परंपरा की सोच का वारिस कहा जा सकता है। अलग—अलग समयों और प्रसंगों में स्वराज्य के संबंध में उन्होंने जो विचार व्यक्त किए, दरअसल वही सुशासन का दर्शन है।

उनके कुछ विचारों को देखिए —**" स्वराज्य से मेरा अभिप्राय है लोकसम्मति के अनुसार होने वाला भारतवर्ष का शासन। लोकसम्मति का निश्चय देश के बालिग लोगों के मत के जरिये हो, फिर वे चाहें स्त्रियां हों या पुरूष, इसी देश के हों या इस देश में आकर बस गए हों — वे लोग ऐसे हों जिन्होंने अपने शारीरिक श्रम के द्वारा राज्य की कुछ सेवा की हो। सच्चा स्वराज्य थोड़े लोगों द्वारा सत्ता प्राप्त कर लेने से ही नहीं, बल्कि जब सत्ता का दुरुपयोग होता हो तब सभी लोगों के द्वारा उसका प्रतिकार करने की क्षमता प्राप्त करके हासिल किया जा सकता है। यदि स्वराज्य मिल जाने पर जनता अपने जीवन की हर छोटी बात के नियमन के लिए सरकार का मुंह ताकना शुरू कर दें तो यह स्वराज्य किसी काम का नहीं होगा। हमारे सपनों के स्वराज्य में जाति या धर्म के भेदों का कोई स्थान नहीं होगा। वह स्वराज्य सबके लिए सबके कल्याण के लिए होगा। सबकी गिनती**

[10] Indian economic review, vol.XXXI, no.1,1991, pp. 101-108

में किसान तो आते ही हैं, किंतु लूले, लंगड़े, अंधे और भूख से मरने वाले लाखों–करोड़ो मेहनतकश मजदूर भी आते हैं। मेरे सपनों का स्वराज्य तो गरीबों का स्वराज्य होगा। जीवन की जिन आवश्यकताओं का उपभोग राजा और अमीर करते हैं, वहीं तुम्हें भी सुलभ होनी चाहिए, इसमें फर्क के लिए कोई स्थान नहीं हो सकता। इसका यह अर्थ नहीं कि हमारे पास उनके जैसे महल होने चाहिए। लेकिन तुम्हें जीवन की वे सामान्य सुविधाएं अवश्य मिलनी चाहिए, जिनका उपभोग अमीर आदमी करता है। मुझे इस बात में बिल्कुल भी संदेह नहीं है कि हमारा स्वराज्य तब तक पूर्ण स्वराज्य नहीं होगा, जब तक वह तुम्हें ये सारी सुविधाएं देने की पूरी व्यवस्था नहीं कर देता। ''

गांधीजी के विचारों को थोड़े शब्दों में समेटना हो तो, कहा जा सकता है कि ऐसा शासन जो लोकसम्मति से चले, जो सबके कल्याण के लिए काम करें, जिसमें सत्ता पर, कुछ मुट्ठी भर लोगों का कब्जा न हो, जहां लोग हर चीज के लिए राज्य मुखापेक्षी न हों, जिसमें समाज के निचले तबके को भी कुछ जीवन की आवश्यक सुविधाएं उपलब्ध हों या जो उपलब्ध कराने के लिए प्रयत्नशील हो, किंतु इन सबमें गांधीजी के सुशासन की मूल भारतीय कल्पना सत्य, अहिंसा और नैतिकता को प्रमुख स्थान देती है। वे लिखते हैं, '' मेरी कल्पना का स्वराज तभी आएगा जब हमारे मन में यह बात अच्छी तरह जम जाए कि हमें अपना स्वराज सत्य और अहिंसा के शुद्ध साधनों द्वारा ही हासिल करना है, उन्हीं के द्वारा उसका संचालन करना है और उन्हीं के द्वारा हमें उसे कायम रखना है। सच्ची लोकसत्ता या जनता का स्वराज कभी भी असत्य और हिंसक साधनों से नहीं आ सकता। कारण स्पष्ट और सीधा है, यदि असत्य और हिंसक उपायों का प्रयोग किया गया, तो उसका परिणाम यह होगा कि सारा विरोध या तो विरोधियों को दबाकर या उनका नाश करके खत्म कर दिया जाएगा। ऐसी स्थिति में व्यक्तिक स्वतंत्रता की रक्षा नहीं हो सकती। व्यक्तिक स्वतंत्रता को प्रकट होने का पूरा अवकाश केवल विशुद्ध अहिंसा पर आधारित शासन में ही मिल सकता है। ''

तो इतनी गहरी कल्पना सुशासन के संदर्भ में हमारे राष्ट्रपिता की थी। सच यह है कि भारत का स्वाधीनता संघर्ष केवल अंग्रेजों को भगाने के लिए नहीं था, उसके साथ भारत को विश्व के समक्ष एक आदर्श शासन, आदर्श देश के रूप में साकार करने का लक्ष्य भी था और हमारे ज्यादातर मनीषियों ने इस दिशा में काफी विचार किया है। इन सबके बीच व्यवस्था के अलग–अलग बिंदुओं पर कुछ मतभेद थे, पर मूल कल्पना सुशासन की लगभग एक ही थी। आप पंडित जवाहरलाल नेहरू, डॉ. राजेंद्र प्रसाद, वल्लभभाई पटेल आदि का नाम ले सकते हैं। आजाद भारत के लिए उन सबकी कुछ कल्पनाएं थीं और सबका मूल सुशासन ही था। सत्य और न्याय पर टिकी ऐसी शासन व्यवस्था जो देश के लिए शांति, सुव्यवस्था और सामूहिक भाईचारा का भावनात्मक भाव कायम करे और विश्व को भी सत्य, अहिंसा, नैतिकता और भाईचारे की ओर अग्रसर करने वाले सुशासन के लिए प्रेरित करे। कहने का अर्थ यह है कि भारत के सुशासन का लक्ष्य केवल देश तक सीमित नहीं था। इसका वैश्विक लक्ष्य भी था। पंडित नेहरू ने आजादी के बाद से विश्व स्तर पर तीसरी दुनिया के साथ गठबंधन बनाने की जो कोशिशें कीं। वह भारत के उसी सार्वभौमिक लक्ष्य की ओर अग्रसर होना था। शांतिपूर्ण सह–अस्तित्व का सिद्धांत वैश्विक सुशासन के लिए ही तो था। चीन के हमले से भारत के सुशासन को वैश्विक और आंतरिक दोनों ओर के प्रयास को धक्का लगा। किंतु हम अपना लक्ष्य भूल नहीं सकते। अंत में हम कह सकते हैं कि भारत को अपनी कल्पना के सुशासन के लिए अभी काफी कुछ करने की जरूरत है। जब हम स्वयं वास्तविक सुशासन के साकार रूप हो जाएंगे तो विश्व अवश्य हमारे आदर्शों पर चलेगा।

2.2 सुशासन एक उपयुक्त व्यवस्था : ऐतिहासिक विवेचन –

भारत में गरीबी के अनेक कारण हैं। मूल कारण ऐतिहासिक हैं। फिर भी कहा जा सकता है कि गरीबी इतिहास से पहले की देन नहीं है, न ही यह हजार साल पहले से चली आ रही है। यह तो महज दो सदी पुरानी है। 1800 से पूर्व

भी उत्तर प्रदेश और बिहार के बारे में समकालीन ब्रिटिश इतिहासकारों के विवरण के अनुसार वहाँ खेतिहर मजदूरों को ठीक–ठाक मजदूरी दी जाती थी और इंग्लैण्ड में दी जाने वाली मजूदरी से अधिक बैठती थी। 1781–83 के बीच उत्तर प्रदेश और बिहार की यात्रा पर आए एक ब्रिटिश चित्रकार विलियम हाजेस के अनुसार हिंदुओं में उस समय स्वच्छता के प्रति अत्यधिक रूझान था। सड़कों पर आमतौर पर रोज झाड़ू लगाई जाती थी और घर के सामने बालू बिखेर कर उस पर पानी डाला जाता था।

इस समय जिस प्रकार की गरीबी देखने को मिलती है वह आमतौर पर वास्तविक रूप से खेती करने वालों के अधिकारों में बाधा पड़ने, ग्रामीण उद्योगों के पतन के चलते बढ़ती बेरोजगारी, सिंचाई साधनों के समाप्त होने, मिट्टी के कटाव, वनभूमि के अतिक्रमण, गांव की साझा जमीन के छोटे टुकड़ों में होने और लोगों की शारीरिक क्षमता में हांस के चलते है। इन सबकी रही–सही कसर पूरी कर दी ब्रिटिश शासन की गलत नीतियों ने, जिसकी वजह से गरीबी ने अपनी जड़े जमा ली। नतीजा यह रहा कि समाज सुधारने का दम भरने वालों की भी हिम्मत इस गरीबी को हटाने में जवाब दे गई और रामकृष्ण परमहंस जैसे महापुरूषों को भी यह कठिन लगी।

सदियों से गरीबी दूर करने की बातें की जाती रही हैं। पिछले तीन दशकों में गरीबी दूर करने की अनेक कोशिशें की गई हैं लेकिन ये कोशिशें कामयाब क्यों नहीं हुई। इस गरीबी और इसके लिए जिम्मेदार अन्य कारणों के अलावा कुछ अन्य कारकों का भी इस स्थिति में योगदान है। ये कारक प्रशासनिक एवं राजनीतिक किस्म के हैं। इनसे हमारी सार्वजनिक गतिविधियां प्रभावित होती हैं। कारण सिर्फ वर्तमान असंगत दृष्टिकोण और नियम ही नहीं हैं बल्कि इनकी चालू विपरीतता है, जिनके कारण हमारे प्रयास निष्फल हो जाते हैं। ये प्रयास विदेशी उपनिवेशवादी जरूरतों की पूर्ति करते हैं। एक सदी तक भारतीय ग्रामीण इलाके से अधिकाधिक लाभ प्राप्त करने की कोशिशें की गई और भारतीयों को दबाए रखा गया, जिससे चालू व्यवस्था सशक्त हुई।

अंग्रेज शासकों के कारण अपने ही देश में अवधारणाएं एवं व्यवस्थाएं बदल गई। एक सदी तक यही हालात कायम रहे। पिछली सदी के प्रारंभ तक ये व्यवस्थाएं खुद अंग्रेजों के लिए भी उपयोगी नहीं रह गई। यही कारण था, कि अंग्रेजों ने विकेंद्रीकरण, मोंटेग्यू–चेम्सफोर्ड सुधारों और 1920 के बाद स्थानीय निकायों के लिए कानून बनाए। मोंटेग्यू चेम्सफोर्ड सुधारों संबंधी रिपोर्ट में कहा गया था कि ये भी शिकायतें सुनने में आई कि वर्तमान असंतोष अधिकारियों तथा जनता के बीच संपर्क घट जाने के कारण आया। जिला अधिकारी को नियम–विनियमों की चिंता अधिक थी, वह अपने से ऊंचे अधिकारियों को खुश रखने में अधिक व्यस्त रहे। परिणाम यह हुआ कि वह व्यक्ति के स्थान पर मशीन बन गया। सरकारी सत्ता केंद्रों में कोई बुनियादी परिवर्तन नहीं किए गए थे अतः उनका भी परिणाम यह रह कि सुधारों की ब्रिटिश कोशिशें नाकाम रहीं। 1947 के बाद जहां सरकारी विभागों की संख्या बढ़ गई, वहीं उसके कर्मचारियों में अधिक जड़ता व्याप्त हो गई।

2.2.1 समस्याऐं–समाधान –

आज जिन समस्याओं का हमें सामना करना पड़ रहा है वे न तो भगवान की देन हैं और न ही असाध्य हैं। वे पिछली राजनीतिक गतिविधियों के कारण पैदा हुई हैं अतः अगर इच्छाशक्ति से काम लिया जाए, तो राजनीतिक और अन्य तरीकों से आसानी से दूर की जा सकती है।

यह सही है कि इसके लिए जमकर कोशिशें करने की जरूरत होगी। यही नहीं, अक्सर यह होता है कि व्यक्ति अवांछित स्थिति में होते हुए भी उससे निजात पाने की कोशिश नहीं करता। सरकारी मशीनरी के लिए काम करने वालों को यह स्थिति पसंद नहीं आएगी। वे न तो इसमें बदलाव चाहेंगे और न ही अपना स्थान बदलना चाहेंगे। बदलाव के बारे में उचित स्पष्टीकरण सुनने के बाद और परिवर्तन से समाज को होने वाले लाभ को महसूस करने के बाद भी कुछ लोग परिवर्तनों का विरोध कर सकते हैं। लेकिन आज इस स्थिति से सिर्फ मंत्री ही उबे हुए नहीं हैं बल्कि समाज का एक बड़ा वर्ग भी परिवर्तन चाहता है। इसमें

प्रशासनिक तथा तकनीकी कर्मचारी आते हैं। मंत्री लोग अक्सर अपने विभागों का निरीक्षण करते हैं और अपनी समस्याओं पर चर्चा करते हैं। लेकिन यदि वे अपने मातहतों से ऐसी चर्चा करते हैं तो उन्हें मालूम होना चाहिए कि जो वे सोचते हैं, वहीं दूसरे लोग भी सोचते हैं। अगर ऐसा नहीं है तो उन्हें इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि उनके मातहतों के क्या विचार हैं।

व्यवस्थाओं को उद्देश्यपूर्ण बनाने के लिए परिवर्तन लाने होंगे ताकि उद्देश्य पूरे हों और व्यवस्था व्यक्तियों के प्रति दंडात्मक हो। जरूरत इस बात की है कि सरकारी तंत्र का पुनर्गठन किया जाए तथा उसका आधार कुछ सुविचारित सिद्धांतों, समुचित नियमों और प्रक्रियाओं को बनाया जाए और सौंपी गई जिम्मेदारियों के निर्वाह के लिए आवश्यक संसाधन तथा कार्मिक उपलब्ध कराए जाएें। जिन क्षेत्रों में संसाधनों अथवा कार्मिकों की कमी है वहीं इन्हें भेजा जाए और जहां इनकी बहुतायत हो, वहां से उन्हें हटाया जाए। इस प्रकार जहां जिसकी जरूरत हो, वह भेजा जाए। अब जबकि हमें जनता को रोजगार, साक्षरता, स्वास्थ्य और सामाजिक सेवाओं जैसी सेवाएं उपलब्ध कराना है, किसी को फालतू समझने की जरूरत नहीं। जरूरत सिर्फ इस बात की है कि उनकी तैनाती और जिम्मेदारी बदली जाए। इस प्रकार के परिवर्तन लाए जाएंगे, इन्हें अनेक लोगों द्वारा पसंद किया जाएगा। लेकिन कुछ को शुरू–शुरू में मुश्किलों का सामना करना पड़ सकता है। इन सभी बातों पर ध्यान देना होगा। उदाहरणार्थ यदि किसी को सचिवालय से हटाकर जिला, तालुका अथवा गाँव में तैनात किया जाता है तो उसे कुछ प्रोत्साहन राशि दी जा सकती है। यह प्रोत्साहन अधिक भत्ते, पर्याप्त चिकित्सा सुविधा, घरेलू सहायता अथवा नये काम की अनुकूलता की चर्चा के रूप में हो सकती हैं। यदि कोई अपने जिले में जाकर काम करना चाहता है और ऐसा करने की क्षमता उसमें दिखती है तो निश्चय ही इस पर विचार किया जाना चाहिए। वस्तुतः अब समय आ गया है जब हमें सरकारी सेवकों को अपने क्षेत्र से दूर जाकर अन्य क्षेत्रों में काम करने को मजबूर करने अथवा समय–समय पर उनका तबादला करने की औपनिवेशिक मानसिकता छोड़ देनी चाहिए। इन मामलों

में ऐसा जान पड़ता है कि हमारी व्यवस्था ही नहीं बल्कि मस्तिष्क भी असंवेदनशील हो गया है।

जैसे ही कार्यकारी व्यवस्था और जरूरी समस्याओं को सुलझाने के उद्देश्य में परिवर्तन लाने पर सहमति बन जाए, तो उन तरीकों को निम्नानुसार अपनाया जा सकता है–

- सर्वप्रथम मंत्रिमंडलीय समितियां और खुद मंत्रिमंडल इन परिवर्तनों के बारे में फैसला कर सकते हैं।
- दूसरे, मंत्रिमंडल जिन अधिकारियों को सभी मामलों में क्षमता वाले समझे, उन्हें वे परितर्वन लाने की जिम्मेदारी सौंप सकता है। वह उन्हें समुचित योजनाएं बनाने और पूरी व्यवस्था में तथा विशेष रूप से अपने विभाग में परिवर्तन लाने के निर्देश दे सकते हैं।
- तीसरे विशेषज्ञ परामर्शी व्यावसायिकों की सहायता ली जा सकती है। संगठन संबंधी मामलों में विशेषज्ञ परामर्शी संगठनों को भी शामिल किया जा सकता है।
- चौथे, उक्त के साथ–साथ सरकार उच्चाधिकार प्राप्त संस्थाओं का गठन कर सकती है जिसमें शैक्षणिक और प्रशासनिक विशेषज्ञ हों तथा उन्हें समाज की आवश्यकताओं के बारे में जानकारी हो और वे व्यवस्था के विकल्प सुझाएं।

लेकिन याद रहे, सिर्फ प्रशासनिक ढांचे में सुधार ही काफी नहीं होंगे। विधायिका की कार्यप्रणाली में भी सुधार जरूरी होंगे। पिछले 30 वर्षों के दौरान हमारे सभी निर्वाचित प्रतिनिधियों में (चाहे हम ग्राम पंचायत स्तर पर निर्वाचित हुए हों अथवा लोकसभा या राज्यसभा के लिए) निराशा व्याप्त रही है। उन्हें राष्ट्रीय/राज्य राजधानी में निवास मिल जाता है। यह सुविधा कम से कम किसी राष्ट्रमंडलीय देश में नहीं है, जिससे अपने निर्वाचन क्षेत्र से कट कर रह जाते हैं और इससे उनकी हताश और बढ़ जाती है। निर्वाचित प्रतिनिधि की प्रक्रिया कैसे

अधिक उद्देश्यपूर्ण हो और सदस्य बराबरी के आधार पर कैसे विधायिका अथवा पंचायत में भागीदारी करें, इस पर सोचने की जरूरत है। अन्य बातों के अलावा एक उपाय हो सकता है कि विधायिका को विभाजित कर दिया जाए। यहां जो काम होता है वह किसी मंत्रालय अथवा क्षेत्र से संबंधित कानून से जुड़ा होता है जो किसी प्रश्न का उत्तर देने अथवा नियम बनाने के बारे में हो सकता है। इसे सिर्फ एक खास चरण में पहुंच जाने के बाद उदाहरणार्थ– ब्रिटेन के हाउस ऑफ कामंस में तीसरे वाचन के समय, ऐसी व्यवस्था अन्य देशों में भी हो सकती है कि पूरा सदन इस पर विचार करता है।

हमारे अधिशेष संसाधन और जनशक्ति इस व्यवस्था में लगे होते हैं, अतः यह और भी वांछनीय हो जाता है कि तंत्र में ऐसे सुधार लाए जाए, कि वह अपनी जिम्मेदारियों के प्रति जागरूक हो, बर्बादी उसी तरह रूके जैसे लोग अपने घरों में और व्यक्तिगत जीवन में रोकते हैं और वे सभी कार्य पूरे करें जिनकी उनसे अपेक्षा की जाती है। आजकल जो भी थोड़ी बहुत सफलता मिल पाती है वह काफी प्रयास के बाद ही मिलती है। यद्यपि कड़ी मेहनत, निजी समस्याओं के लिए चिंताएं किसी भी शासक के अच्छे गुणों में गिने जाते हैं, कम से कम वर्तमान युग में ये काफी नहीं हैं। आवश्यकता इस बात की है कि हम अधिक गहराई से सोच–विचार करें और उस सब पर सवाल उठाए, जिसे हम बिना सोचे–समझे मंजूर कर लेते हैं। इस प्रकार का चिंतन–व्यवहार ही हमारे रास्ते की सबसे बड़ी बाधा है।

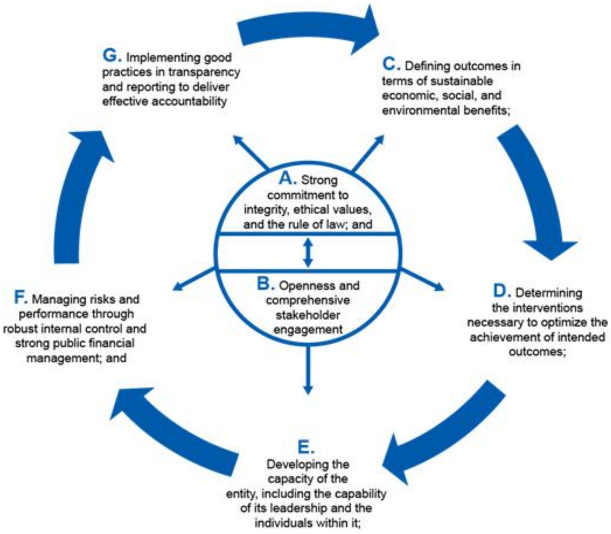
विकासशील राष्ट्र जिन चुनौतियों का सामना कर रहे हैं उनसे अनेक समस्याएं जुड़ी हुई हैं। इन राज्यों के पास आर्थिक नीतियों को बदलने के अधिक विकल्प मौजूद नहीं हैं। अधिकांश विकासशील राष्ट्रों के लिए बिजली और दूरसंचार की आधारिक संरचना का निर्माण संभव नहीं है। ये आंतरिक असंतोषों, बाहरी खतरों, गृह अशांति, आतंकवाद, प्राकृतिक आपदाओं और सामंती सोच वाली सामाजिक समस्याओं से जूझ रहे हैं। नयी तकनीकों से जुड़े उपकरण और कौशल महंगे और आयतित हैं, साथ ही ये हर जगह उपलब्ध भी नहीं हैं। गरीब देशों में

इनकी मांग भी कम है क्योंकि जनता एक तो गरीब है, दूसरे उसकी साक्षरता का स्तर भी निम्न है। जब ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था, प्रशासन और समाज की चिंता की जा रही हो, तब ये सवाल और भी महत्वपूर्ण हो जाते हैं। सुशासन का लक्ष्य सभ्य समाज के बिना पूरा नहीं हो सकता। एक यथार्थपरक पक्ष यह भी है कि सुशासन तो दूर, हमारे यहां तो नागरिकता की बुनियादी सीख का भी अभाव दिखने को मिल जाता है। मसलन, सार्वजनिक सूचना–पटों पर फिल्मी पोस्टर चिपकाए जाते हैं, पुरातात्विक महत्व के स्थलों पर खुरच–खुरच कर लोगों के नाम–पते लिखे रहते हैं और सार्वजनिक शौचालयों के भीतर अपशब्दों की भरमार रहती है।

सरकारी जमीनों पर कब्जा करना, सड़कों पर अपने चौपहिया वाहनों को रात–रात भर खड़ा करके बाकी लोगों के यातायात को अवरूद्व करना, रेलवे फाटक बंद होने पर भी संकरी गली खोजकर निकलने का रास्ता बनाना, शादी–विवाह या त्यौहार के बाद भारी मात्रा में कचरे व गंदगी को सड़क पर छोड़ देना, सड़कों पर मेन होल का खुला रहना, न्यायालयों में लोगों का अपने वचनों से मुकर जाना, मुँह से तो ईमानदारी के बड़े–बड़े आदर्शों का गुणगान करना और हाथों से रिश्वत ले लेना क्या सभ्य नागरिकता के लक्षण कहे जा सकते हैं ? यह विडंबना नहीं तो और क्या है कि अच्छे अंकों के लिए दहेज प्रथा के विरूद्व निबंध लिखकर अभ्यर्थी जब बड़ी–बड़ी परीक्षाओं में कामयाब होते हैं और स्वयं दहेज लेने से नहीं चूकते ? बल्कि वे उसी विकल्प को चुनते हैं जहां से सबसे ज्यादा दहेज मिल रहा हो। क्या इससे महिलाओं को बराबरी का दर्जा देने वाली सभ्य समाज की सोच को धक्का नहीं पहुंचता ? नैतिकता के ये दोहरे मानदंड सभ्य समाज और सुशासन के मार्ग में सबसे बड़ी बाधा हैं और इन बाधाओं को कोई भी तकनीक दूर नहीं कर सकती। इसके लिए पारंपरिक और रूढ़ीवादी सोच को जड़ से बदलना होगा, तभी लोग सुशासन की आत्मा को समझ सकते हैं। नयी तकनीकों से लैस फेसबुक और ट्विटर जैसे सोशल मीडिया के साधन ऐसी सोच

पर थोड़ा–बहुत प्रहार तो करते ही हैं, जिसे सुशासन और सभ्य समाज के निर्माण के लिहाज से सकारात्मक अवश्य कहा जा सकता है।

आज सुशासन के लिए सबसे जरूरी तो यही है कि वह सामाजिक सीमा रेखाओं को समाप्त करके सामर्थ्य निर्माण करे और समाज के उस हिस्से की मदद करे, जो ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था की उपलब्धियों से वंचित हैं और हाशिये पर खड़े हैं। हमें ध्यान रखना होगा कि इस दुनिया का एक हिस्सा भले ही डिजिटल हो चुका हो, लेकिन एक बड़ा हिस्सा अभी भी नॉन–डिजिटल ही है। इस डिजिटल और नॉन–डिजिटल डिवाइड की खाई को पाटना सुशासन के लक्ष्यों को पूरा करने हेतु सबसे जरूरी है। सुशासन के विकास का एक कारण वैश्वीकरण की अवधारणा भी रही है। आज पूरी दुनिया एक भूमंडलीय ग्राम में सिकुड़ गई है और इसे एक बाजार के रूप में देखा जा रहा है। लेकिन क्या बाजार हमारी दुनिया की करीब आधी आबादी को साफ पेयजल उपलब्ध करा सकता है, जिन्हें आज भी पीने के लिए साफ पानी उपलब्ध नहीं है? एक अरब की आबादी को भरपेट भोजन नहीं मिलता, उसके लिए क्या बाजार का कोई भी अर्थ निकलता है? विचारकों का मानना है कि सुशासन का इस्तेमाल वैश्वीकरण व क्रूर बाजार की अमानवीय बुराइयों को हटाने के लिए भी किया जा सकता है। सुखद है कि दुनिया के कुछ हिस्सों में सुशासन ने समानता और संवेदनशीलता जैसे अपने मानवीय मूल्यों के आधार पर बाजार या वैश्वीकरण की चुनौतियों से निबटने की शुरूआत कर दी है। विश्व इतिहास के हिसाब से अभी ज्यादा समय नहीं बीता, जब प्रसिद्व विचारक **मैक्स वेबर** ने राजनीतिक दलों को लोकतंत्र की संतान कहा था। कहना न होगा कि सभ्य समाज लोकतंत्र की सबसे योग्य संतान साबित होती जा रही है और आज के समय की जरूरत है कि सुशासन के हित में इस संतान की परवरिश ठीक–ठाक माहौल में संपन्न कराने की व्यवस्था की जानी चाहिए।



चित्र 2.1 सरकार की जनभागीदारी

2.3 सुशासन : विकास में भूमिका –

भारत को अपने सुदीर्घ स्वतंत्रता आंदोलन के दौरान अनूठे अनुभवों से गुजरना पड़ा है। यह सत्याग्रह, अहिंसा और आदर्शवाद से ओतप्रोत एक जनांदोलन था। आदर्शवाद के लक्ष्यों को हम स्वतंत्रता के दशकों बाद भी न भुला सकें। इन्हीं आदर्शवादी सिद्वांतों की पृष्ठभूमि के कारण गठबंधन सरकारों और विकेंद्रीकृत संस्थाओं के साथ सामंजस्य बिठाने में हमें कठिनाई आती रही है। जहाँ तक बुनियादी समस्याओं की बात है, देश में असहजता का माहौल है और तमाम प्रश्नों के उत्तर नहीं मिल पा रहे हैं। कुछ विचार योग्य बिंदु इस प्रकार है :

- राज्य या सरकार को यदि लोगों की प्रत्यक्ष सेवा के मार्ग से हटना है तो उसे आर्थिक और सामाजिक क्षेत्रों के लिए नियामक ढांचा तैयार करना होगा। नागरिक संस्थाओं को सरकारी विकेंद्रीकृत स्थानीय संस्थाओं, सहकारिताओं, स्वयंसेवी संगठनों और इसी प्रकार के अन्य मिश्रित रूप वाले नये संगठनों की तरह काम करने के लिए संस्थागत ढांचा, प्रोत्साहन और निषेध की व्यवस्था तथा वित्तीय संरचना तैयार करनी होगी।

- विशेषकर जल, उत्तम भूमि और ऊर्जा जैसे गैर–नवीकरणीय संसाधनों का अभाव और गहरा सकता है। इन संसाधनों को दीर्घावधि तक बचाए और बनाए रखना, कठिन हो सकता है। अतः जागरुकता की अतिआवश्यकता है।
- व्यक्तियों और समूहों के अधिकारों पर ज्यादा जोर दिया जाए । निर्णय लेने की प्रक्रिया में लोगों की भागीदारी पर जोर रहे। इसके कारण सरकार की शक्ति के प्रयोग में अधिकाधिक निष्पक्षता और आत्मसंयम की आवश्यकता बढ़ेगी। इसी से जुड़ी है पारदर्शिता और सूचना के अधिकार की मांग।
- कमजोर वर्गों के संरक्षण की मांग उठेगी, फिर चाहे वे ऐतिहासिक रूप से वंचित हों अथवा बाजारीकरण के शिकार बनकर उभरें हों। महिलाओं, बच्चों अल्पसंख्यकों, जनजातीय समूहों, मानसिक और शारीरिक रूप से बाधित लोगों जैसे विशिष्ट समूहों के मानवाधिकारों के संरक्षण पर ध्यान देना होगा।
- यहां यह महत्वूपर्ण है कि बढ़ते अभावों और समस्याओं का ज्ञान आधारित समाधान ढूंढने के लिए आधुनिक प्रौद्योगिकी का सहारा लेना होगा। सूचना प्रौद्योगिकी, जैव–प्रौद्योगिकी, सिस्टम्स नेटवर्किंग, नवाचार और रणनीतिक प्रबंधन के माध्यम से समस्याओं के समाधान पर अधिक जोर दिया जाएगा।
- प्रबुद्ध वर्गों को लगेगा कि सामाजिक–आर्थिक–राजनीतिक अंतर्संबंधों और उनके परिणामस्वरूप उपजे तनावों के कारण सुरक्षा, सरोकार अधिक गंभीर होते जा रहे हैं। ऊर्जा, भोजन और जल सुरक्षा जैसे बुनियादी मुद्दे भी गंभीर रूप ले सकते हैं। इनके समाधान के संस्थागत आयाम सहज होंगे, ऐसा कहना कठिन होगा।

जहां तक नियामक निकायों का प्रश्न है, भारतीय प्रशासनिक कर्मियों, महाविद्यालय के प्राचार्य के नेतृत्व वाले समूह ने उन पर तीखें प्रहार किए हैं।

सर्वश्रेष्ठ नियामकों में से एक **डॉ. एस.एल. राव ने टेरी (द एनर्जी एंड द रिसोर्सेस इंस्टीट्यूट–TERI)** के एक शोधपत्र में इन निकायों की संरचना और उनमें अमल के बारे में बुनियादी सवाल उठाए हैं। सरकारी कार्य में सबसे अधिक दबाव नियुक्तियों के बारे में आता है। एक पारदर्शी नियुक्ति प्रक्रिया, अगस्त, 1997 में संसद में रखे गए सीईआरसी अधिनियम पर काफी विचार–विमर्श के बाद अपनाई गई थी। जाहिर है कि नियमन का प्रबंधन, सर्वाधिक महत्वपूर्ण मुद्दा है और उस पर मुक्त रूप से तथा पारदर्शिता के साथ चर्चा होनी चाहिए।

2.3.1 भूमि एवं जल विकास –

विकेंद्रीकरण के मुद्दे कुछ और ही तरह के होते हैं। राज्य (सरकार) की नीति में इसे प्राथमिकता मिलनी चाहिए ताकि उन लोगों की मदद की जा सके जो स्थानीय और वैश्विक सरोकारों के केंद्र में रहकर अपनी सहायता स्वयं करते हैं। बारहवीं योजना की तैयारियों से स्पष्ट है कि लक्ष्यों के संदर्भ में, भूमि एवं जल के परस्पर संबंधित क्षेत्रों में, कामकाज काफी पिछड़ा हुआ है। यह समस्या खाद्य सुरक्षा, रोजगार और ऊर्जा की पर्याप्तता के केंद्रों में हैं।

आंशिक रूप से समस्याएं इसलिए खड़ी होती हैं, क्योंकि प्रशासकीय प्रणालियां और वित्तीय नियम सार्वजनिक अथवा कार्पोरेट क्षेत्र के लिए बनी होती हैं। यही हाल वैश्विक वित्तीय संस्थाओं का हैं। सहकारिताओं, कंपनियों, स्वयंसेवी संगठनों और सरकारों की मिश्रित संगठनात्मक शैलियों की नवीन पद्धति वाली संस्थाओं को काम करने का समान अवसर नहीं मिल पाता। उदाहरणार्थ – घाटे में चल रही अनुदानित विद्युत प्रणाली एक नवीकरणीय समूह की तुलाना में कम मूल्य पर सेवा देकर, उसे बाजार से बाहर कर सकती है। सुधार ही इस समस्या का दीर्घकालिक निदान हो सकता है। एक ऐसा सुधार, जिसमें स्थापित समूहों को दिए जाने वाले अनुदान (सब्सिडी) और संरक्षणों को समाप्त कर दिया जाए। थोड़े समय के लिए, जो संरक्षण दिया जाए, वह सभी समूहों के लिए एक जैसा होना चाहिए। ये सुधार अलोकप्रिय हैं। कंपनी विधेयक में उत्पादक कंपनियों से संबंधित

प्रावधानों को यह कहते हुए वैचारिक आधार पर तोड़ा–मरोड़ा जा रहा है कि वह कार्पोरेट क्षेत्र में नहीं आते हैं। इस प्रकार के विकास के लिए प्रोत्साहन और हतोत्साहन प्रणालियों की संरचना ऐसी होनी चाहिए कि किसी भी स्तर पर संसाधनों का दुरूपयोग न हो सके। जितने संसाधन उपलब्ध हों, उन्हीं के साथ काम चलाया जाए। परंतु कुछ संसाधन ऐसे भी होते हैं जिनका राष्ट्रीय और वैश्विक स्तर पर तो अभाव होता है, परंतु स्थानीय स्तरों पर उनमें लचीलापन होता है। अतः उनको जुटाने के लिए उच्च स्तर पर नीतिगत बदलाव की आवश्यकता है। उदाहरण के लिए, न्यूयार्क के नागरिक निकायों के कर–मुक्त बॉंड खरीदना सरल है, परंतु विकासशील देशों में स्थानीय संस्थाओं के बॉंड का बाजार तैयार करने पर बहुत कम ध्यान दिया गया है। अहमदाबाद नगर निगम के बिना सरकारी गांरटी के बॉंड जारी करने का जो एक बड़ा और अनूठा प्रयास किया था, उसे इस प्रकार के दृष्टांत के तौर पर देखा जाता है। ये मुद्दे बड़े महत्वपूर्ण हैं, क्योंकि राज्य के पास अब पैसा नहीं बचा है। बारहवीं योजना के अनुसार राज्यों के सकल घरेलू उत्पाद (**सघउ**) के प्रतिशत के तौर पर राजकोषीय घाटा अधिकांश प्रमुख राज्यों में धारणीय राजकोषीय घाटे की तुलना में कहीं अधिक है। जिन राज्यों से उदाहरण प्रस्तुत करने की आशा की जाती है, वे लापरवाही से पैसा खर्च कर रहे हैं और यह तब हो रहा है जब ग्यारहवीं योजना में बुनियादी संरचना पर सार्वजनिक व्यय में काफी कमी देखी गई। इस समय इस बारे में अधिक कुछ कहना निरर्थक है, क्योंकि यह इस शोध का विषय नहीं है। सार्वजनिक व्यय की स्थिति शोचनीय है और जो संसाधन हैं ही नहीं, उन्हें स्थानीय निकायों को हस्तांतरित करना अव्यावहारिक होगा।

अतः यदि ऋणदाय रणनीति का पुनर्गठन करने की आवश्यकता है, तो उसे स्थानीय के पुनर्गठन से जोड़ना होगा। भूमि, जल और शहरी विकास के लिए पिछले बजटों में स्थानीय निकायों की जो सहायता की गई, उन अच्छी योजनाओं को स्थानीय प्रशासन की संरचनाओं और वित्तीय संसाधनों के साथ जोड़ना होगा। इसमें भारी धनराशि की आवश्यकता होगी। अंतरराष्ट्रीय एजेंसियां अब स्थानीय

योजनाओं में भी धन लगा रही हैं। हमें हाल की वैश्विक नीतियों का अध्ययन करना होगा और इसे स्थानीय वित्त से जोड़ना होगा। परियोजनाओं का मूल्यांकन करते समय विभिन्न स्तरों पर प्रशासन की प्रभावोत्पादकता पर ध्यान देना होगा। भूमि एवं जल आधारित गरीबी दूर करने वाले विकास कार्यक्रमों को व्यापक आकार देने के लिए सुधार प्रक्रिया को काफी गहराई में जाना होगा। इसे प्रशासकीय और विधायी प्रक्रियाओं में गहरे से उतारना होगा।

2.3.2 शहरी नियोजन –

भारतीय अर्थव्यवस्था तेजी से आगे बढ़ रही है और साथ ही विविध रूप ग्रहण कर रही है। उदाहरण के तौर पर श्रमबल में कृषि का अंश गिरकर करीब 53 प्रतिशत के आसपास आ गया है। एक बात और शहरीकरण को विकेंद्रीकृत ढंग से अपनाए जाने की आवश्यकता होगी। इस सबके कारण परिवहन, ऊर्जा, कचरा निपटान और शहरी नियोजन जैसे मुद्दों का अलग–अलग तरह की चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा। यहां ध्यान देने की बात है कि भारत में शहरीकरण की पद्धति विकेंद्रीकृत है। एक ओर जहां बहुत छोटी शहरी बस्तियां विकास नहीं कर पा रही हैं, वहीं प्रथम श्रेणी के शहरों में छोटे शहरों (एक लाख से अधिक जनसंख्या) का अंश काफी अधिक है। शहरीकरण को केंद्रविमुखी और केंद्राभिमुखी, दोनों प्रकार के बलों के नतीजें के तौर पर देखा जाता है। अस्सी के दशक में, शहरी विकास दर जहां 3.8 प्रतिशत से गिरकर 3.12 प्रतिशत पर आ गई, वहीं प्रथम श्रेणी के नगरों में यह दर 6.39 प्रतिशत से बढ़कर 8.39 प्रतिशत तक पहुंच गई। तमाम संशय के बावजूद यह प्रवृत्ति जारी है।

बड़े शहर को केंद्र बनाकर बसने वाली बस्तियों (संकुलों) में शहरीकरण की नीति को सबसे अधिक पसंद किया जाता है। यह नीति केवल ग्रामीण उत्पाद और रोजगार पर ही केंद्रित नहीं होनी चाहिए। वास्तव में, भारत जैसी गतिशील अर्थव्यवस्था में गांव और छोटी बस्ती के बीच अंतर काफी हानिकर हो सकता है और इससे पूर्वानुमान में तमाम तरह की विकृतियां आ सकती हैं। अधिक लाभदायी

सोच यह होगी कि एक ऐसी नीति तैयार की जाए जिसमें विविधि कृषि प्रधान क्षेत्रों और उत्पाद केंद्रों के आसपास समृद्धि के क्षेत्र आकार ले सकें। भारत में इस प्रकार की संभावनाएं हैं। परिवहन, भूमि उपयोग, बुनियादी संरचना और प्रौद्योगिकी प्रसार की नीतियों, सभी को इस उद्देश्य के निमित्त तैयार किया जा सकता है। यह वास्तव में अधिक टिकाऊ व्यवस्था होगी। महानगरों (दस लाख से अधिक जनसंख्या) की अपेक्षा छोटे प्रथम श्रेणी के नगरों में मलिन बस्तीवासियों की संख्या 25 से 40 प्रतिशत कम है।

त्वरित और विकेंद्रीकृत शहरी विकास में शामिल लोक प्रबंध के मुद्दे इतने स्पष्ट हैं कि उनको और विस्तार से बताने की आवश्यकता नहीं है। प्रौद्योगिकी की जानकारी, विकेंद्रीकृत नियोजन, आश्रित् व आत्मनिर्भर संस्थाओं जैसे तमाम मुद्दों पर चर्चा हो चुकी है, परंतु अभी तक कोई बड़ी पहल नहीं हुई है। अगले चरण के लिए ये बड़ी चुनौतियां बनने जा रही हैं। सही ढंग से संसाधन जुटाना और उनका उचित उपयोग करने की योग्यता महत्वपूर्ण मुद्दा होगा।

2.3.3 प्रौधोगिकी एवं विकास –

प्रौद्योगिकीय आत्मनिर्भरता को एक मिशन के रूप में अपनाना जारी रहेगा। राष्ट्रीय सुरक्षा और अन्य दीर्घकालिक उद्देश्यों के लिए यह जरूरी है। सभी जानते हैं कि परम सुपर कंप्यूटर के विकास के बाद भारत के सुपर कंप्यूटरों के निर्यात पर लगे प्रतिबंध हटा लिए गए हैं। परमाणु ऊर्जा आयोग के अध्यक्ष ने हाल ही में बताया है कि तमाम प्रतिबंधों के कारण भारत परमाणु प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अधिक आत्मनिर्भर हो सका है। अतः प्रौद्योगिकी हासिल करने में आने वाली कठिनाइयों के कारण कुछ ऐसे प्रयासों की आवश्यकता है, जिसे पूरा करना ही जीवन का लक्ष्य (मिशन) है। भारत में यूरेनियम के भंडार सीमित है, परंतु थोरियम के भंडार प्रचुर मात्रा में है। इसलिए फास्ट ब्रीडर रिएक्टर वाले परमाणु बिजलीघर जैसी परियोजना तैयार की गई है। ऊर्जा समस्या के दीर्घकालिका निदान में थोरियम आधारित इस परियोजना का विशेष महत्व है। परमाणु ईंधन चक्र को पूरा

करने की दिशा में यह एक बड़ा कदम है। थोरियम ऊर्जा का अपेक्षाकृत सस्ता और प्रचुर स्रोत है।

यह कहना महज आशावादित होगी कि वित्तीय और संसाधन लागत में वास्तविक कमी लाने वाले अधिक उपभोक्ता हितैषी और धारणीय उत्पादों को पेश करने वाली और प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने वाली नवीन प्रौद्योगिकियों को अपनाने की नीतियाँ पहले से ही मौजूद हैं। शुरूआत अवश्य हुई है, परंतु अभी बहुत कुछ किया जाना बाकी है। अस्थाई वित्तीय और मौद्रिक उपाय जो लागत में कमी लाने वाली प्रौद्योगिकियों और नये–नये उत्पादों के मूल्य में सुधार लाता है, उनको और समर्थन देने की आवश्यकता है। इन सबको संभव बनाने वाले मानक परिवेश, उत्तम प्रवर्तन और संगठनात्मक सुधार को और बड़े धरातल की आवश्यकता है। इसके साथ ही ऐसे नेटवर्क की भी आवश्यकता है जो प्रक्रिया को गति दे सकें। बाजार में पैठ जमाने के लिए वित्तीय प्रलोभन की भी आवश्यकता होगी। वैज्ञानिक प्रतिष्ठानों को इन मुद्दों पर गंभीरता से विचार करना चाहिए। सूचना और सॉफ्टवेयर क्षेत्र में सफलताओं से सभी परिचित हैं जिसके निर्यात में 60 प्रतिशत वार्षिक की विकास दर रही है। मंदी के दौर में भी करीब 25 प्रतिशत की वृद्धि हुई है। इन प्रणालियों को दोहराने और विस्तार देने के लिए हमारे संगठन एवं नेटवर्किंग प्रणालियों में भारी खामियां रही हैं। दक्षिण कोरिया के कोरियाई विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी संस्थान में प्रौद्योगिकी नेटवर्किंग प्रणाली को सहजतापूर्वक अपनाया जा सकता है। उपयोग करने वालों के लिए प्रौद्योगिकी सरलता से उपलब्ध होती हैं। तकनीक, वित्तीय व्यवस्था, सर्वोत्तम कार्यपद्वति, कर प्रणाली और अन्य सहायक प्रणालियां चुटकी बजाते उपलब्ध होती हैं। भारत में अनुसंधान एवं विकास (आर. एंड डी.) की सांख्यिकी में छोटी कंपनियों में निवेश के आंकड़े शामिल नहीं किए जाते। भारत में केवल उन्हीं फर्मों के आर. एंड. डी. आंकड़ों को मान्यता दी जाती है जो विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी मंत्रालय से पंजीकृत हैं। संगठित क्षेत्र के लिए विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी (एस. एंड टी.) पर व्यय विक्रय का करीब डेढ़ प्रतिशत है। यदि

लघु क्षेत्र को भी जोड़ लिया जाए तो यह प्रतिशत बढ़कर दो तक पहुंच सकता है।

यह हकीकत है कि लघु उद्योग क्षेत्र में अनुसंधान और नवाचार के आंकड़े उपलब्ध नहीं हैं। यह घोर चिंता का विषय है। इस क्षेत्र के साथ नेटवर्किंग बनाए रखना, औद्योगिक प्रौद्योगिकी नीति का खास सरोकार होना चाहिए। लघु उद्योग क्षेत्र की निर्यात में एक अहम भूमिका है। लागत कम करने और नये–नये उत्पादों के प्रचलन के लिहाज से इस क्षेत्र में बाजार के दबावों को सहने की पर्याप्त क्षमता होनी चाहिए।

2.3.4 प्रशासन की भूमिका –

प्रशासनिक प्रणालियों को एक रणनीतिकार की तथा परिवर्तन का मार्ग प्रशस्त करने की भूमिका निभानी होगी। ये जटिल मुद्दे हैं और इनका सुशासन के साथ गहरा रिश्ता है। उदाहरण के तौर पर विद्युत क्षेत्र का अनुभव ही ले लीजिए। पिछली सदी में नब्बे के दशक के प्रारंभ में निजी क्षेत्र को निवेश की अनुमति दी गई। परंतु पूर्वोपेक्षी संस्थागत शर्तों को पूरा नहीं किया गया। विद्युत विनियामक आयोग (ई.आर.सी.) विधेयक का प्रारूप समय से संसद में पेश नहीं किया जा सका और जब अगस्त 1997 में सदन के पटल पर रखा गया, तो वह कालातीत हो चुका था। सरकार पहले अध्यादेश लेकर आई और फिर बाद में विधेयक प्रस्तुत किया और फिर इसमें संशोधन कर उस धारा को हटा दिया गया जो कृषि क्षेत्र के लिए न्यूनतम आवश्यक दरों और राज्यों के विद्युत विनियामक आयोगों की अनिवार्य शक्तियों से संबंधित थी। विद्युत पारेषण में निजी क्षेत्र की भागीदारी से संबंधित विधेयक को संसद की स्थाई समिति ने 1997 में एक लंबी बहस के बाद मंजूरी दे दी। संसद में यह विधेयक आसानी से पारित हो गया और इसे अनेक दलों का समर्थन मिला। ऊर्जा दक्षता विधेयक के प्रारूप पर 1996 में बहस हो रही थी। लंबे समय के बाद अंततः विद्युत विधेयक पारित हुआ। कानून बनने और संस्थाओं की स्थापना में देरी ने विद्युत उत्पादन, पारेषण और वितरण

क्षेत्र में निवेश को गंभीर रूप से प्रभावित किया। ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना की समीक्षा में यह तथ्य स्पष्ट रूप से उजागर हुआ है कि निजी निवेश की प्रत्याशा में सार्वजनिक निवेश में भारी कटौती की गई। सरकारी क्षेत्र में बहुत कम परियोजनाएं हाथ में ली गई। परंतु अनेक बाधाओं और निर्णय लेने की जटिल प्रक्रियाओं के कारण निजी निवेश धीमे–धीमे ही हो रहा है। इस कारण बुनियादी संरचना के इस निर्णायक क्षेत्र में अनेक समस्याएं उठ खड़ी हुई। हाल ही के एक दस्तावेज में बताया गया है कि विद्युत वितरण के क्षेत्र में कोई प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफ डी आई) नहीं हुआ है।

2.3.5 नौकरियों हेतु प्रौद्योगिकीविदों का प्रबंधन (लोक समर्थन प्रणालियाँ) –

पिछले पंद्रह वर्षों में अनुसंधान के गंभीर प्रयासों ने निश्चित रूप से यह साबित कर दिया है कि नयी प्रौद्योगिकी के कारण जो विपुल अवसर पैदा हुए हैं, उन्हें ऐसे समूहों और प्रणालियों की आवश्यकता होती है जो अपनी अंतर्विधायी प्रकृति की स्वयं सारसंभाल कर सकें। ऐसी स्थितियां प्रायः जैव–प्रौद्योगिकी, संचार और कंप्यूटरीकरण जैसे क्षेत्रों में ही पैदा होती हैं। परंतु यदि अधोसंरचना भौतिक और मानवीय ही नहीं होगी तो काफी बड़ा क्षेत्र, इससे वंचित रह जाएगा। ऐसा विकसित देशों में भी हो सकता है। इस मामले में त्वरित कार्यवाही की आवश्यकता है। बारहवीं पंचचर्षीय योजना में प्रस्तावित कृषक प्रबंधित सिंचाई प्रणाली और विद्युत सुधार वितरण प्रणालियां, इस दिशा में किए जा रहे अनुकरणीय प्रकरण हैं।

2.3.6 अधिकार, वंचित समूह एवं पारदर्शिता –

इक्कीसवीं शताब्दी में देश–विदेश में त्वरित परिवर्तनों के दौर में उच्चतर प्रशासनिक सेवाओं को अच्छी सेवा के जरिये गरीब, दलित और कमजोर एवं वंचित वर्गों को संरक्षण प्रदान करना होगा। संविधान और विभिन्न कानूनों में उल्लिखित, भारत के लोकतांत्रिक आग्रहों और आकांक्षाओं को निष्पक्ष और पारदर्शी ढंग से पूरा करना होगा। संविधान निहित भावना के अनुरूप गरीबों के अधिकारों की रक्षा करने के साथ–साथ राज्य (सरकार) के बल प्रयोग की शक्तियों को सीमा

में ही रखना होगा। जैसे–जैसे बाजार अर्थव्यवस्था का विस्तार होता जाएगा, सुरक्षा–संरक्षण को विकसित करने की आवश्यकता भी बढ़ती जाएगी। निर्धन महिलाओं, बालिकाओं, अल्पसंख्यकों, जनजातीय समूहों, दलितों (अनुसूचित जातियों) विकलांगों और अन्य असहाय लोगों पर विशेष ध्यान देने की जरूरत पड़ेगी। राज्य शक्ति के गलत उपयोग के हाल के उदाहरण काफी कष्टप्रद हैं।

2.3.7 संवैधानिक और वैधानिक परिप्रेक्ष्य में मानवाधिकार और पर्यावरणीय कूनन –

लोक प्रशासन के संवैधानिक और वैधानिक आयाम सरकार की शक्तियाँ, कार्य और जवाबदेही निर्धारित करते हैं। भारत में प्रशासनिक सेवाओं के विकास में एक बड़ा बदलाव एक ऐसा लोकतांत्रिक संविधान अपनाने से आया, जिसमें कानून का शासन, गारंटीशुदा अधिकार और संसदीय सरकार के विचार समाहित हैं। संविधान में 73वां और 74वां संशोधन इसी दिशा में आए परिवर्तन को और आगे बढ़ाने का काम करते हैं। संघ और राज्यों के अधीन सेवाओं को संविधान में ही प्रमुखता दी गई है। प्रशासनिक सेवाओं में भर्ती के लिए वृहद एवं व्यापक अधिकारों वाला स्वायत्त आयोग एक और महत्वपूर्ण पहलू है। इससे संवैधानिक शासन में इसकी भूमिका प्रतिपादित होती है।

उपर्युक्त संदर्भ में देखें तो हमें लिखित संघीय संवैधानिक प्रणाली में कानून का शासन और सीमित सरकार की अवधारणा को समझना होगा। प्रस्तावना, मौलिक अधिकार, मौलिक कर्तव्य और राज्य के नीति निर्देशक सिद्धांतों में उल्लिखित संविधान के मूल्यों को व्यवस्था का हिस्सा बनाना होगा। संविधान के प्रावधान और न्यायालयों द्वारा उनकी व्याख्या, सभी सरकारी कार्यवाहियों के लिए संदर्भ सामग्री का काम करते हैं। यह सब न्यायिक समीक्षा के अधीन होता है। संवैधानिक सरकार की अवधारणा के अंतर्गत यही कानून के शासन की बुनियाद होती है।

मानवाधिकारों विशेषतः समाज के कमजोर वर्गों के मानवाधिकारों के संरक्षण की सरकार की प्रमुख एजेंसी नौकरशाही ही होती है, क्योंकि उन्हीं पर कानून को

लागू करने की जिम्मेदारी होती है। न्यायालय तभी हस्तक्षेप करता है जब कार्यकारिणी (सरकार) कानून के अमल में नाकाम होती है या वह कानून के विरूद्ध काम करती है या फिर मनमर्जी से कानून पर अमल कराती है। एक ऐसा संविधान जो धर्म–निरपेक्षता और सामाजिक न्याय का दम भरता है, सरकारों पर भारी जिम्मेदारी डाल देता है, फिर चाहे वह केंद्र की सरकार हो अथवा राज्य की। इसीलिए संवैधानिक परिप्रेक्ष्य का महत्व है।

एक और आयाम जो आधुनिक काल में सिविल समाज के कार्यों का दायरा तय करता है, वह है अर्थव्यवस्था, पारिस्थितिकी, प्रौद्योगिकी और अंतरराष्ट्रीय संधियों के तहत बाध्यकारी कानूनों की प्रचुरता। संपदा की अवधारणा में आए परिवर्तन, जिसमें संपत्ति का रूप भौतिक व मूर्त न रहकर बौद्धिक और अमूर्त हो गया है, ने व्यापार एवं वाणिज्यिक कानूनों में एक क्रांति सी पैदा कर दी है। बौद्धिक संपदा कानून और व्यापार संबंधित बौद्धिक संपदा अधिकार, वैश्विक स्तर पर आर्थिक–प्रशासन के लिए बहुत महत्वपूर्ण हो गए हैं। इसके साथ ही सूचना और संचार प्रौद्योगिकी क्षेत्र में आई क्रांति भी जुड़ी हुई है, जिसने सरकार के भीतर और बाहर कारोबार के नये कानूनी पैमाने तय कर दिए हैं। न केवल बाजार के संदर्भ में वैश्वीकरण हो रहा है, बल्कि यह एक सुव्यवस्थित जीवन के सभी पहलुओं में भी हो रहा है। तेजी से बदल रहा वैधानिक माहौल, नीति के विकास और प्रशासन, दोनों को प्रभावित कर रहा है।

एक और आयाम जो सभी स्तरों के लोक प्रशासन पर अतिक्रमण कर रहा है, वह है धारणीय विकास का विधिशास्त्र। आज प्रशासन के इस्तेमाल के कानूनी दायरे तय हैं। इनको धारणीय सीमाओं में ही समाहित करना होता है।

2.3.8 विकास के परिवर्तित मापदण्ड –

इस विमर्श का उद्देश्य उन लक्षणों को बाहर लाना रहा है जिनकी आने वाले समय में सुशासन की स्थापना के क्रम में आवश्यकता होगी। इनमें अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित बातें प्रमुख हैं –

- उस दूरदृष्टि और दिशा का बोध जरूरी है, जिसमें भारतीय समाज आगे बढ़ रहा है। भारत की विविध सांस्कृतिक बहुलता इसमें शामिल है।
- उभरकर आने वाले कुछ वास्तविक अभावों तथा उनसे निपटने की समाज की शक्तियों को समझने की योग्यता।
- विभिन्न समस्याओं का समाधान करने वाली आधुनिक प्रौद्योगिकी को अपनाने की क्षमता।
- व्यवस्था के ऊपरी धरातल पर स्थानीय सरकार की संस्थाओं, स्वयंसेवी संगठनों, सहकारिताओं और अन्य पेशेवर तथा जन संगठनों के साथ संपर्क स्थापित करने की योग्यता।
- लक्ष्यों को हासिल करने के लिए व्यावसायिकता (पेशेवर अंदाज), जिद और हठ की भावना।
- लक्ष्यों का पीछा करने की ऊर्जा।
- निष्पक्ष व्यवहार, ईमानदार, राजनीतिक और व्यवस्थागत समर्थन की भावना।
- कमजोर वर्गों के लिए संवेदना और इन सबसे ऊपर, जैसा देश के संविधान निर्माताओं की परिकल्पना रही है, भारत के प्रति प्रतिबद्धता।

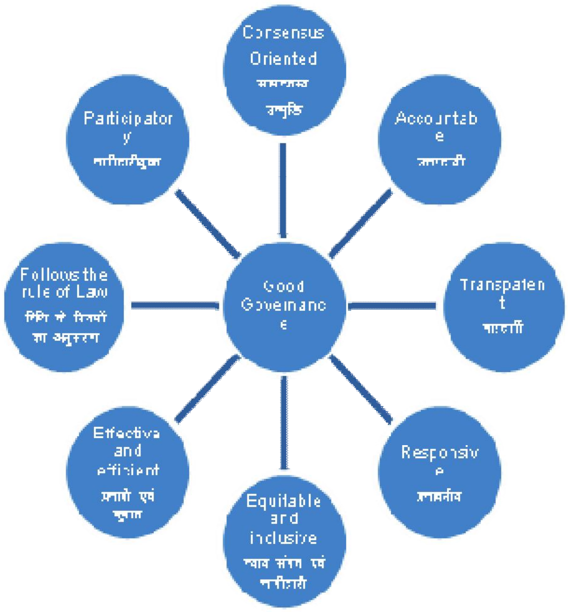
2.4 भारत में सुशासन की चुनौतियाँ –

2.4.1 नयी पहल की जरूरत –

पंद्रह अगस्त, 1947 को भारत के पहले प्रधानमंत्री पंडित जवाहरलाल नेहरू ने अपने प्रसिद्ध संबोधन 'नियति से साक्षात्कार' में जन प्रतिनिधियों और सेवियों के समक्ष इन शब्दों में उनके दायित्वों का उल्लेख किया था, कि गरीबी, अज्ञानता और बीमारियों को खत्म करने के लिए एक समृद्ध, लोकतांत्रिक और प्रगतिशील राष्ट्र के निर्माण के लिए सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक संस्थान की रचना आवश्यक है, जो महिलाओं और पुरूषों के जीवन में न्याय और परिपूर्णता सुनिश्चित करें। ये कार्य अब भी चल रहे हैं। इन कार्यों की गहराई में जाकर देखें, तो स्पष्ट रूप से ये कार्य शासन से परिमंडल में आते हैं।

शासन का कोई मान्य सिद्धांत नहीं है कि यह उदारवादी हों या रूढ़िवादी, समाजवादी हों या वामपंथी, इनके बीच शासन को लेकर अलग–अलग विचार रहे हैं। हाल के वर्षों में शासन शब्द एक फैशनेबल तरीका हो गया है और कई तरह से इसका उपयोग किया जाने लगा है और यह बड़ी संख्या में निजी और सार्वजनिक प्रभाव क्षेत्रों में व्याप्त हो चला है। हम यहां सार्वजनिक अधिकार क्षेत्रों पर ही चर्चा को सीमित करेंगे। हमारा मतलब शासन के उस स्वरूप से है, जो राज्य की क्षेत्रीय संप्रभुता की रक्षा करते हुए अपने नागरिकों की सेवा करता है, जो व्यक्तिगत स्वतंत्रता की सुरक्षा, कानून का शासन और शिक्षा से लेकर स्वास्थ्य, जीवनचर्या और खाद्य सुरक्षा तक की सेवाएं प्रदान करता है।

चित्र 2.2 सुशासन की चुनौतियाँ



चित्र 2.2 सुशासन की चुनौतियाँ

शासन का कोई भी सिद्धांत तब तक बुद्धिमत्तापूर्ण नहीं कहलाता, जब तक इसे इसके वर्तमान संदर्भ में न देखा जाए।

एक सक्षम, प्रभावी और लोकतांत्रिक सरकार ही सामाजिक न्याय के साथ–साथ सुव्यवस्थित समाज की सबसे अच्छी हितपोषक होती है। इसी तरह इस बात को भी तवज्जो दी गई है कि प्रशासनिक प्रणाली न सिर्फ संस्थान और

इसके कानूनी नियामक यांत्रिकी के अनुकूल हो, बल्कि बाजार, नागरिक समाज और लोगों के सांस्कृतिक मूल्यों को देखते हुए राज्य और क्षेत्र–विशेष के भी अनुरूप हो। इस तरह राज्य का प्रमुख दायित्व अनुकूलन, समर्थ बनाना और संयोजन करना होना चाहिए। नागरिक समाज और बाजार सरकार की तरह अपनी भूमिकाओं का निर्वाह प्रभावी तरीके से नहीं कर सकते हैं और इस तरह वे सरकार के प्रतिपूरक नहीं हो सकते।

भारत समाजवादी व्यवस्था से पूंजीवादी विकास मॉडल की ओर बढ़ने की वैश्विक परिचर्चा से अलग नहीं है। सौभाग्य से भारत सार्वजनिक एकाधिकार से अब तक अछूता रहा है। देश का नागरिक समाज सार्वजनिक मुद्दों से जुड़ रहा है और सामाजिक सुरक्षा जरूरतों के लिए कल्याणकारी योजनाओं का क्रियान्वयन, बाल सुरक्षा के लिए स्वास्थ्य देखभाल को उन्नत बनाने और महिलाओं एवं अल्पसंख्यकों को अवसर उपलब्ध कराने के लिए सरकारी हस्तक्षेप जरूरी तत्व माने गए हैं।

देश के राजनीतिक नेतृत्व, नीति निर्माताओं और कारोबारी दिमाग रखने वालों के मन में यह तीव्र इच्छा है कि देश को इक्कीसवीं सदी में आर्थिक महाशक्ति के रूप में स्थापित करना है। हालांकि लोकतंत्र की जरूरतें भारतीय राजनीतिक नेतृत्व को गरीबी के कारणों, असमानता और आम आदमी की बदहाली पर गहराई से सोचने पर मजबूर करती हैं।

2.4.2 राष्ट्रीय मूल्य –

शासन की अवधारणा को निर्णायक रूप में स्वाधीनता आंदोलन का नेतृत्व करने वाले महात्मा गांधी और संविधान निर्माताओं की आकांक्षाओं के अनुरूप ही निर्मित किया गया है। उस वक्त भारतीय संदर्भों में एक गणराज्य के निर्माण के समक्ष जो मूल्य थे, वे राष्ट्रीयता, प्रजातंत्र, धर्मनिरपेक्षता, गुटनिरपेक्षता और मिश्रित अर्थव्यवस्था आदि थे। आज राष्ट्रीयता का अर्थ राज्यों के बीच समन्वय या सरदार पटेल द्वारा प्रभावी रूप से देसी रियासतों के एकीकरण से आगे जाकर देश के

ट्रिलियन डॉलर सकल घरेलू उत्पाद पर आधारित अर्थव्यवस्था से ज्यादा जुड़–सा गया है।

एक दूसरा ऐतिहासिक निर्णय भारत को धर्मनिरपेक्ष बनाने का रहा है। धर्म का हमेशा से हमारे निजी जीवन में महत्वपूर्ण स्थान रहा है। धर्म और जातीय समूहों का राजनीतिकरण आज अकल्पनीय स्तर तक पहुंच गया है। आज राष्ट्रीय और राज्य स्तर पर हमारी राजनीति में सांप्रदायिक और पंथगत धारणाओं का स्थान काफी अहम हो गया है।

पिछले साठ सालों में हमारी आदर्श मानसिकता के संदर्भ लोक अभिरूचियों से निर्धारित होते रहे हैं। यह अलग बात है कि इनका वास्तविकता से कोई संबंध नहीं होता। वर्ष 1991 से लेकर अब तक हम लगातार धीरे–धीरे पूंजीवादी राह पर आगे बढ़ते रहे हैं।

प्रजातंत्र भारत में शासन का हृदय स्वरूप है। बावजूद इसके क्रियात्मक स्वरूपों में प्रजातंत्र की कई कमियां भी उजागर हुई हैं। लोक सेवा से लेकर विधायिका और राजनीतिक प्राधिकरणों पर जवाबदेही का स्तर कमजोर दिखाई देता है। उच्च स्तर पर प्रशासनिक नियंत्रण कमजोर है और संसदीय समितियों की कतिपय अनदेखी समस्या के अहम हिस्से हैं। राजनीति का अपराधीकरण और चुनावी राजनीति में जाति और धर्म की बढ़ती दखलअंदाजी चिंतनीय विषय हैं।

गणतंत्र के आरंभिक दिनों में कार्यपालिका का कामकाज काफी हद तक स्वायत्त था। राजनीतिज्ञों, खासकर मंत्रियों का दखल सत्तासीन कुलीनों और शक्तिशाली हित–समूहों के पक्ष में संसाधनों के आवंटन की मांग के साथ शुरू हुआ। राज्यों में सन् 1960 के बाद मंत्रिमंडल की अस्थिरता और लोक सेवा की निरपेक्षता पर दबाव बढ़ने लगा। गठबंधन सरकारों के चरित्र के कारण केंद्रीय प्राधिकारों के विखंडन ने 1980 के बाद इस समस्या को बढ़ाने में मदद की। लेकिन चुनाव के बाद चुनाव जैसी स्थितियों से जूझते हुए देख के, आम आदमी ने अपनी आवाज लगातार बुलंद की है। अपने प्रतिनिधियों को इस तरह बदला है कि राज्य से लेकर केंद्र तक की सरकारें बदलती रही हैं। इस प्रक्रिया को नागरिक

समाज के समूहों, मीडिया और सक्रिय न्यायपालिका का समर्थन मिला है और इसने कार्यपालिका को जवाबदेह बनाने की मांग को और भी तेज किया है। अब लोकतंत्र वास्तव में चुनावी समयांतराल से सुशासन की ओर बढ़ चुका है।

2.4.3 समान सहभागिता –

विश्व के सभी नागरिक अपने राष्ट्र, राज्य और इसके अंगों से उच्च गुणवत्ता के प्रदर्शन की आशा रखते हैं। इसके लिए जरूरी है कि नागरिकों को भी खुले रूप से और पूर्ण रूप से राजनीतिक प्रक्रिया में सहभागिता का अवसर मिले। सुशासन का संबंध जवाबदेह राजनीतिक नेतृत्व, प्रखर नीति–निर्माताओं और कार्यकुशल लोक सेवकों से है। सशक्त नागरिक समाज के साथ–साथ स्वतंत्र प्रेस और स्वतंत्र न्यायपालिका सुशासन की पूर्व शर्त हैं। भारतीय संदर्भों में आखिरकार सुशासन का क्या अर्थ है? सुशासन के लिए केंद्रीय चुनौती है सामाजिक विकास 14 अगस्त, 1947 को अपने प्रसिद्धभाषण 'नियति से साक्षात्कार' में पंडित जवाहरलाल नेहरू ने इस चुनौती को इन शब्दों में व्यक्त किया था, **"गरीबी, अज्ञानता, रोग और अवसर की असमानता का खात्मा"**। सुशासन का उद्देश्य सामाजिक अवसरों का विस्तार और गरीबी उन्मूलन होना चाहिए। संक्षेप में, जहां तक मेरी धारणा है, सुशासन का अर्थ न्याय की रक्षा, सशक्तीकरण, रोजगार और सेवाओं का प्रभावी निष्पादन है।

2.4.4 न्याय की सुरक्षा –

न्याय की सुरक्षा के साथ कई पहलू आपस में जुड़े हुए हैं जिनमें जीवन की सुरक्षा, संपत्ति की सुरक्षा, न्याय की पहुंच और कानून का शासन आदि आते हैं।

2.4.5 शांति को खतरा –

सबसे महत्वपूर्ण जन हितकारी सेवा है – सुरक्षा, खासकर जीवन और संपत्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करना। भारतीय राष्ट्र–राज्य स्थितियों की जटिलताओं से अवगत हैं और इसके लिए कानून और लोकतंत्र की मजबूती,

सामाजिक सद्भाव, आतंकी तत्वों की हार, घुसपैठ और नक्सली हिंसा के खिलाफ लोकतंत्र को निर्णायक समर्थन जरूरी है।

2.4.6 न्याय तक पहुंच –

न्याय तक पहुंच इस मूलभूत सिद्धांत पर आधारित है कि लोग कानून के सही क्रियान्वयन पर अपना विश्वास रखें। इसके वास्तविक क्रियान्वयन में कई किस्म के कारक आड़े आते हैं। कई लोगों को अपने अधिकारों की जानकारी नहीं है और वे अपनी ओर से कानूनी मदद नहीं जुटा पाते। सबसे बड़ी चुनौती कानूनी प्रक्रिया का लंबा खिंचना और महंगा होना है। इसके अतिरिक्त न्यायपालिका के समक्ष त्वरित निष्पादन में कर्मियों और संसाधनों की कमी भी आड़े आती है। इस तरह न्याय तक पहुंच स्थापित करने के लिए प्रणाली में समाधान के तत्वों की खासी जरूरत महसूस की जाती है तथा साथ ही जरूरतमंद नागरिकों की सहायता के लिए तदर्थ रूप में कुछ कदम उठाने की भी आवश्यकता है।

2.4.7 कानून का शासन –

सुशासन की अवधारणा निर्विवाद रूप से नागरिकों के जीवन के अधिकार, स्वाधीनता और उनकी खुशियों से जुड़ी है। लोकतंत्र में कानून के शासन के द्वारा ही यह सब सुनिश्चित किया जा सकता है। कानून के शासन की सर्वसम्मत अवधारणा यही है कि कोई भी कानून से ऊपर नहीं है। यह अच्छी तरह से स्पष्ट हो कि 'कानून का शासन' 'कानून के द्वारा शासन' से अलग चीज है। 'कानून के द्वारा शासन' का अर्थ है कि कानून सरकार का यंत्र है और सरकार कानून से ऊपर है, जबकि कानून के शासन का मतलब कोई भी कानून से ऊपर नहीं है। इस ढांचे के अंदर ही कानून न सिर्फ अपने नागरिकों को स्वाधीनता की गारंटी देता है, बल्कि यह सरकार की निरंकुशता को नियंत्रित करते हुए सरकार को सही निर्णय लेने के लिए मजबूर भी करता है। कानून का शासन ऐसा स्थापित तथ्य है जिसके समक्ष सभी समान हैं। यह औपचारिक और क्रियाविधिक न्याय प्रणाली में खासतौर से सुरक्षित किया गया है, जिसके कारण ही स्वतंत्र न्यापालिका शासन के लिए महत्वपूर्ण औजार के समान है। हमारी संवैधानिक व्यवस्था में हर व्यक्ति

को कानून में बराबर के अधिकार दिए गए हैं और कानून के मुताबिक बराबर की सुरक्षा प्रदान की गई है। किसी भी व्यक्ति को व्यक्तिगत सुरक्षा के अधिकारों से वंचित नहीं किया जा सकता, जब तक कि कानून द्वारा स्थापित प्रावधानों में ऐसी जरूरत न हो। इस प्रकार राज्य हर व्यक्ति के जीवन की सुरक्षा और स्वाधीनता की रक्षा के लिए बाध्य है। कानून के स्तर पर किसी भी प्रशासनिक कार्य की जांच करने का अंतिम अधिकार न्यायालय को ही है। अगर कोई भी प्रशासनिक या कार्यपालक कार्रवाई कानून की कसौटी पर खरी नहीं उतरती, तो पीड़ित पक्ष द्वारा सक्षम न्यायालय में उचित मामला दाखिल करने के साथ ही उस कार्रवाई पर रोक लगाई जा सकती है। इस प्रक्रिया का आवश्यक उपसिद्धांत ही 'न्यायिक सक्रियता' के रूप में जाना जाता है। कार्यपालिका की उपेक्षा के कारण उच्च न्यायालय और सर्वोच्च न्यायालय में बड़ी संख्या में जनहित याचिकाएं दायर की जाती हैं। हांलाकि इसमें प्रशंसनीय रूप से काम हुआ है, लेकिन इसने न्यायाधीशों को अपना काम करने में सतर्कता और सावधानी बरतने के लिए सचेत भी किया है।

2.4.8 सशक्तीकरण –

गरीबी उन्मूलन के लिए सशक्तीकरण का मूल उद्देश्य इस अंतर्भावना पर आधारित होना चाहिए कि गरीब लोग ही विकास कार्यक्रमों और विकास की प्रमुख एजेंसियों के केंद्र में रहें।

मेरा अनुभव यह रहा है कि गरीब लोगों को जब भी लोक कार्यक्रमों के साथ जोड़ा जाता है, वे हमेशा सार्वजनिक कोष के उपयोग में प्रभावी बुद्धिमता प्रदर्शित करते हैं। हमारा संविधान दो मूलभूत सिद्धांतों पर आधारित है, जिससे समानता का निर्णायक भाव परिलक्षित होता है। एक, सभी के लिए अवसरों की समानता और दूसरा, शैक्षणिक और सामाजिक पिछड़ापन दूर करने का सिद्धांत। सवाल यह नहीं है कि किस तरह सरकारी नौकरियों में आरक्षण से चीजें बेहतर हो सकती हैं, बल्कि वास्तव में किस तरह सामाजिक, शैक्षणिक और आर्थिक रूप से पिछड़े लोग लाभान्वित हो पाते हैं।

सरकारी नौकरियों में सुरक्षा प्रावधान सुनिश्चित करते वक्त गरीब छात्रों के लिए कोई विशेष देखभाल नहीं की जाती क्योंकि संविधान सिर्फ शैक्षणिक और सामाजिक पिछड़ेपन' को मान्यता देता है न कि आर्थिक पिछड़ेपन को और इसी नियम का सरकारी नौकरियों में पालन किया जाता है।

16 नवंबर, 1992 को भारत सरकार की सेवाओं में ओबीसी (अन्य पिछड़ा वर्ग) के पक्ष में 27 फीसदी आरक्षण का फैसला बहाल रखते हुए सर्वोच्च न्यायालय ने (इंदिरा साहनी और अन्य बनाम भारत संघ व अन्य) उनके अंदर सामाजिक रूप से संपन्न व्यक्तियों/समूहों को बाहर रखा, जो 'क्रीमीलेयर' कहलाते थे। सर्वोच्च न्यायालय ने आगे भारत सरकार को 'क्रीमीलेयर' को ओबीसी से बाहर करने के लिए सामाजिक–आर्थिक मानक स्पष्ट करने को कहा। इसके तहत सरकारी सेवाओं में महत्वपूर्ण पदों पर कार्यरत और धनी किसानों के परिवारों के बच्चों को भी सरकारी सेवाओं में आरक्षण से बाहर किया गया है। हाल ही में सरकार ने कानून बनाया है कि ऐसे लोग, जिनकी वार्षिक आय ढाई लाख या उससे ज्यादा है, उनके बच्चों को सरकारी सेवाओं में आरक्षण नहीं दिया जाएगा। संवैधानिक प्रावधानों के आधार पर सकारात्मक योजनाओं के क्रियान्वयन के तहत राज्य को इस बात के अधिकार दिए गए हैं कि वे न सिर्फ सामाजिक और शैक्षणिक आधार पर पिछड़े लोगों, अनुसूचित जातियों–जनजातियों की बेहतरी के लिए विशेष प्रावधान सुनिश्चित करें, बल्कि महिलाओं और बच्चों के लिए भी विशेष प्रावधान बनाएं। पिछले साठ सालों में इस दिशा में कई सार्थक कदम उठाए गए हैं। एक महत्वपूर्ण कदम स्थानीय निकायों में महिलाओं के लिए आरक्षण का प्रावधान है।

आज भारत के पांच लाख गांवों में लगभग 33 लाख चुने हुए पंचायत प्रतिनिधि हैं, जिनमें से 10 लाख से अधिक महिलाएं हैं। ग्रामीण जीवन में अब प्रत्यक्ष चुनावों का प्रवेश हो चुका है और भारतीय संविधान के लोकतांत्रिक चरित्र के अनुरूप वहां लोकतंत्र की ताकत के प्रति जागरूकता दिख रही है। प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया ने इस काम को और मजबूती प्रदान की है।

2.4.9 रोजगार –

भारत की राजनीतिक अर्थव्यवस्था के सामने युवाओं के लिए लाभकारी रोजगार के सृजन की एक बड़ी चुनौती है। आज युवाओं को ऐसी शिक्षा के साथ तैयार करने की आवश्यकता है कि वे प्रयोजनमूलक शिक्षा और तकनीक का कौशल हासिल कर सकें। इसमें इंटरनेट भी शामिल है। इससे रोजगार के बाजार में उन्हें रोजगार हासिल करने में सहूलियत होगी, साथ ही जो अपना काम (स्वरोजगार) करना चाहते हैं, उन्हें भी फायदा होगा।

इसके अतिरिक्त कृषि क्षेत्र में रोजगार हासिल करने पर विशेष ध्यान देने की जरूरत है, साथ में ग्रामीण रोजगार गांरटी योजना के क्षेत्र विस्तार और अन्य योजनाओं के अलावा भारत निर्माण योजना की रफ्तार बढ़ाने की भी जरूरत है। इसके साथ ही निजी क्षेत्र में भागीदारी और स्व–सहायता समूहों के साथ लघु वित्त संस्थाओं को भी प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है।

2.4.10 रोजगार और क्षेत्रीय विविधता –

हम आर्थिक विकास के ऐसे स्तर पर हैं, जहां भारत के दक्षिण और पश्चिमी राज्यों
ने आर्थिक और शैक्षणिक दृष्टि से काफी विकास किया है, जबकि उत्तर और पूर्वी राज्य पीछे रह गए हैं। इस असमानता के कारण जो आक्रोश पनप रहा है उससे नक्सलवाद और घुसपैठ बढ़ी है। यह सही है कि राष्ट्र–राज्य इस तथ्य से भलीभांति परिचित हैं, लेकिन पूर्वोत्तर राज्यों में बड़े पैमाने पर निवेश करके ही क्षेत्रीय असमानता की खाई पाटी जा सकती है। इस दिशा में पूर्वोत्तर राज्यों में रोजगार का सृजन एक उत्प्रेरक का काम करेगा।

2.4.11 सेवाओं का निस्तारण –

सेवाओं के प्रभावी निष्पादन योजना का प्रमुख भाग इस संदर्भ में देखा जाना चाहिए कि मांग का प्रवाह नीचे से ऊपर हो, न कि ऊपर से नीचे की ओर। भारत में लोक सेवा निष्पादन में जिन तीन प्रमुख संस्थाओं ने उल्लेखनीय भूमिका निभाई है, वे हैं – न्यायपालिका, मीडिया और नागरिक समाज।

संविधान के गठन में ही मौजूद स्वतंत्र न्यायपालिका इसमें काफी सहायक रही है। न्यायपालिका ने अर्थपूर्ण तरीके से वहां हस्तक्षेप करके चीजें ठीक की हैं, जहां कार्यपालिका सेवाओं के निष्पादन में अक्षम साबित हुई। जनहित याचिका लोगों और गैर–सरकारी संगठनों के लिए महत्वपूर्ण औजार साबित हुए हैं। प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया, दोनों ने ही बदलाव के लिए दबाव बनाने का काम किया है। इन्होंने आम लोगों की आकांक्षाओं को उभारा है, जिससे अधिकारियों पर अच्छा काम करने का दबाव बढ़ा है। पर्यावरण से लेकर शिक्षा तक के क्षेत्र में बड़ी संख्या में गैर–सरकारी संस्थाओं ने ऐसी संस्थाओं का रूप ले लिया है, जो आम लोगों के सरोकारों को समय–समय पर सामने ला रहे हैं।

2.4.11.1 लोक सेवा गांरटी अधिनियम – 2011[11]

सुशासन की दृष्टि से आम जनता को राजस्थान राज्य सरकार द्वारा संचालित विभिन्न कल्याणकारी योजनाओं, कार्यक्रमों एवं सेवाओं का लाभ निर्धारित सीमा में सुगमता से उपलब्ध कराने के लिए ''राजस्थान लोक सेवा गांरटी अधिनियम – 2011'' लागू किया गया। अधिनियम के तहत् आम जनता से जुड़े 18 विभागों की 153 सेवाओं को समयबद्व एवं पारदर्शी रूप से उपलब्ध कराने की गांरटी दी गई है। अधिनियम के लागू होने से अब तक 2.13 करोड़ आवेदनों को समयावधि में निस्तारित कर सेवाऐं प्रदान की गई। अधिनियम को सांस्थानिक बल देने के लिए अलग से लोक सेवा निदेशालय की स्थापना की गई है।

website – www. rgdps.rajasthan.gov.in

2.4.11.2 राजस्थान सुनवाई का अधिकार – 2012[12]

भारत में पहली बार नागरिकों को सुनवाई का अधिकार राजस्थान सरकार द्वारा '' सुनवाई का अधिकार अधिनियम – 2012'' लाया जाकर प्रदान किया गया। इसे 1 अगस्त 2012 से लागू किया गया है। इससे राजस्थान लोक सेवा गांरटी अधिनियम 2011 अधिक सशक्त होगा। इस अधिनियम से

---

[11] www.rgdps.rajasthan.gov.in

[12] www.ard.rajasthan.gov.in

आम जनता को उसके निवास स्थान के नजदीक सुनवाई का अवसर प्रदान करने की व्यवस्था की गई है। इस अधिनियम के तहत् जन शिकायत या परिवाद पर लिए गए निर्णय की संसूचना 7 दिवस में देने की अनिवार्यता भी सुनिश्चित की गई है। अधिनियम के अर्न्तगत अब तक 29,329 प्रकरण दर्ज किए गए तथा 27,749 प्रकरण निस्तारित हुए हैं।

website – www. ard.rajasthan.gov.in

2.4.12 प्रशासनिक प्रतिक्रिया –

लोक सेवा के निस्तारण में भारतीय प्रशासन का परिदृश्य कुछ सफल नवाचारों और बड़ी संख्या में दयनीय प्रदर्शनों का गवाह है। जवाबदेह प्रणाली की सामान्य कमजोरियां सेवाओं में सुधार की दिशा में बड़ी रूकावटें हैं। औपनिवेशिक काल से ही प्रशासनिक तंत्र में पारदर्शिता का अभाव दिखाई देता है। इसके अलावा भ्रष्टाचार ने भी अन्याय और हितवाद को बढ़ावा दिया है।

मेरे अपने अनुभव से यह बात सामने आई है कि जब भी राजनीतिक नेतृत्व ने प्रमुख लोक सेवकों को सीधी पहुंच का अवसर दिया है, यह संभव है कि ऐसे मुद्दे सुलझ जाते हैं, जो जमीनी स्तर पर राजनीतिक नेताओं और राज्य सरकारों के मतभेदों और विभिन्न समूहों के आपसी हितों के कारण जटिल हो जाते हैं। राज्य नेतृत्व द्वारा दिया गया लोक समर्थन हमेशा लोक सेवकों को गरीबों तक पहुंच पाने में सहायता प्रदान करता है। वे तब वैसे राजनीतिक हस्तक्षेप की परवाह नहीं करते, जिसका उद्देश्य समाज के संपन्न व्यक्ति या समूह के हित में हो।

संकेत स्पष्ट हैं कि जब राजनीतिक नेतृत्व द्वारा सही तरीके से सशक्तीकरण होता है, तब एक परियोजना निदेशक अथवा एक जिला दंडाधिकारी को न सिर्फ सेवा निष्पादन के लिए एक प्रभावी यंत्र के रूप में कार्यांतरित किया

जा सकता है, बल्कि उनका गुणवत्ता और समयबद्ध निष्पादन के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

2.4.13 क्षमता निर्माण –

संगठन के लगभग सभी स्तरों पर क्षमता निर्माण को विस्तृत रूप से स्वीकार किया गया है, ताकि सेवा की गुणवत्ता और ग्राहक की संतुष्टि हासिल करने में सफलता मिले।

संघीय गणतंत्र में शक्ति के विकेंद्रीकरण को ग्रामीण और शहरी जनता के उत्थान में आवश्यक माना गया है। स्थानीय प्रशासन के सशक्तीकरण से नौकरशाही के बाहर भी अधिकाधिक संख्या में लोगों के अंदर सामुदायिक जरूरतों को पूरा करने का विश्वास जगता है और उच्चाधिकारियों से स्वीकृति के बगैर भी बिना हिचकिचाहट के अच्छे लोक कार्य करने को बढ़ावा मिलता है।

क्षमता निर्माण में सबसे निर्णायक तत्व नेतृत्व है। सांगठनिक संस्कृति को बढ़ावा देने वाला अच्छा नेतृत्व क्षमता निर्माण का समन्वित हिस्सा है। क्षमता निर्माणकर्मियों से उत्तरदायी व्यवहार के साथ–साथ वांछित और तयशुदा परिणाम देने की मांग करती है। इसका अर्थ एक ऐसा प्रयास है, जिसमें व्यक्ति या संस्थान को उसके द्वारा किए जा रहे कार्यों के लिए जिम्मेदार और जवाबदेह ठहराया जा सके। क्षमता निर्माण का माहौल बनाने के लिए सूचना तक पहुंच, भागीदारी, नवाचार और जवाबदेही की जरूरत होती है।

सुशासन की अन्य प्रमुख चुनौतियां में राजनीति के अपराधीकरण और भ्रष्टाचार को सुशासन की प्रमुख चुनौतियों के रूप में संदर्भित करना चाहूंगा।

2.4.14 राजनीति का अपराधीकरण –

राजनीतिक प्रक्रिया का अपराधीकरण और नेताओं, लोकसेवकों और व्यापारिक घरानों के बीच की सांठ–गांठ का शासन और लोक नीतियों के कार्यान्वयन पर हानिकारक प्रभाव पड़ रहा है। राजनीतिक जमात तो अपना आदर ही खो रही है।

यह सही है कि आमजन और मीडिया मूकदर्शक नहीं हैं। न्यायिक जवाबदेही ने कई विधायकों और मंत्रियों को जेल भेजने में सफलता हासिल की है। लेकिन कानून की आंख में धूल झोंकने के भी कई तरीके ईजाद किए जा चुके हैं। मुकदमे का सामना कर रहे कई अपराधी जमानत पर बाहर आ जाते हैं और खुलेआम घूमते हैं। यह जरूरी है कि अपराधियों को चुनाव लड़ने से प्रतिबंधित किया जाए। समय की मांग के अनुसार जन प्रतिनिधित्व कानून 1951 की धारा 8 में संशोधन कर ऐसे लोगों को अयोग्य करार दिया गया है, जिन पर न्यायालय ने भ्रष्टाचार के मामलों में गंभीर आरोप निर्धारित किए हैं।

2.4.14.1 भ्रष्टाचार

भारत में उच्च स्तर का भ्रष्टाचार शासन की गुणवत्ता को बढ़ाने में बड़ी रूकावट साबित हो रहा है। जहां मानवीय लालच स्पष्ट रूप से भ्रष्टाचार को बढ़ावा देता है, वहीं आधारभूत कारक और भ्रष्ट व्यक्ति को सजा देने की लचर प्रणाली से देश में भ्रष्टाचार को बढ़ावा मिला है।

ऐसे में लोक जागरूकता की मजबूती के लिए जागरूक कार्यक्रम और वर्तमान भ्रष्टाचार निरोधी एजेंसियों की मजबूती की खास आवश्यकता होगी। लोक प्रशासन में सूचना का संवैधानिक अधिकार एक महत्वपूर्ण सुधार के रूप में सामने आया है।

2.4.14.2 क्रियान्वयन हेतु पारदर्शिता व दक्षता की आवश्यकता –

बीते हुए साल में भ्रष्टाचार के बारे में चर्चा तेज रही। समाजसेवी अन्ना हजारे के आंदोलनों से पैदा हुई गर्मी किसी न किसी रूप में कायम रही। सीएजी के खुलासों के बाद और अरविंद केजरीवाल के आरोपों के कारण भी भ्रष्टाचार पर किसी न किसी स्तर पर चर्चा जारी रही। ट्रांसपेरेंसी इंटरनेशनल की 2012 की रिपोर्ट के अनुसार भ्रष्टाचार के मामले में 176 देशों की सूची में भारत 94वें स्थान पर है। यह तुलना भ्रष्टाचार के बारे में एक आंकलन सूचकांक (सीपीआई) पर आधारित होती है। सबसे कम भ्रष्टाचार पीड़ित देशों में पहले स्थान वाले देश डेनमार्क के 90 अंक की तुलना में भारत के अंक 36 हैं जबकि भ्रष्टाचार की

तलहटी पर स्थित देश सोमालिया का अंक मात्र आठ है। यहां यह भी उल्लेखनीय है कि दुनिया के दो–तिहाई से अधिक देशों का अंक 50 से कम है। जाहिर है कि भ्रष्टाचार एक विश्वव्यापी समस्या है परंतु यह भी मानना होगा कि विकसित देशों में भ्रष्टाचार पर अंकुश लगाने के प्रभावी उपाय किए गए, जो सफल भी रहे। आमतौर पर सरकारी ठेके देने, निजी कंपनियों को कारोबार की अनुमति देने और राजनीतिज्ञों द्वारा चुनावों के लिए धन जुटाने जैसे कामों में भ्रष्टाचार को बढ़ावा मिलता है। आम आदमी को सरकारी एजेंसियों से नागरिक सुविधाएं लेने में जिस प्रकार की कृत्रिम अड़चनों का सामना करना पड़ता है वो प्रायः कुछ न कुछ धन ऐंठने के लिए पैदा की गई होती हैं। इस प्रकार से ऐंठा गया धन एक प्रकार से प्रत्यक्ष कर है जो सरकारी खजाने में नहीं, कर्मचारियों की जेब में जाता है। इस प्रकार के तमाम भ्रष्टाचार से संसाधनों की बर्बादी होती है, भ्रष्टाचार करने वालों की जेब भरती है और समाज को इसका खामियाजा भुगतना पड़ता है। अर्थशास्त्री मानते हैं कि भ्रष्टाचार का सबसे ज्यादा प्रतिकूल असर गरीबों पर ही पड़ता है।

भ्रष्टाचार की समस्या नयी नहीं है परंतु भारत में यह इतने जोर–शोर से पहले कभी नहीं उठी। ऐसा भी नहीं है कि इस बीमारी के निदान के लिए कभी सोचा नहीं गया। कौटिल्य के अर्थशास्त्र से गांधीजी के राम राज्य की अवधारणा व आज के युग तक शासन में सुधार व इसे भ्रष्टाचार मुक्त रखने के बारे में चिंताएं सामने आती रही हैं। बीमारी का पता था और उपचार भी सुझाए गए परंतु कहीं न कहीं इच्छाशक्ति का अभाव रहा और निजी स्वार्थो द्वारा पैदा की जाने वाली रूकावटें भी प्रभावी रहीं। लिहाजा नतीजे सामने नहीं आए। लोकतांत्रिक देश होने के कारण भारत में फैसले लेने की प्रक्रिया भी जटिल एवं श्रमसाध्य रही हैं। भ्रष्टाचार के मामलों में दंड देने की न्यायिक प्रक्रिया भी लंबी व उबाऊ होने से धीरे–धीरे दोषियों के बच निकलने का रास्ता भी बनता रहता है। कुल मिला कर जन–मानस पर यह असर पड़ता है कि सरकारें भ्रष्टाचार निवारण के मामले में सुस्त हैं और बेहद उदासीन हैं। इससे निराशा बढ़ती है और जन असंतोष को बढ़ावा मिलता है। इसका एक नतीजा यह है कि भ्रष्टाचार राजनीति का एजेंडा

बनता जाता है। परंतु राजनीतिक संस्कृति इस तरह की है कि जनता किसी को भी दूध का धुला मानने को तैयार नहीं होती है।

महत्वपूर्ण बात यह है कि भ्रष्टाचार के मुद्दे को राजनीतिक एजेंडे में उभारने के साथ ही अब तक किए गए उपायों को प्रभावी बना कर प्रशासन में सुधार के उपायों को तेज किया जाए। वास्तव में प्रशासन में पारदर्शिता और दक्षता लाना ही भ्रष्टाचार निवारण की कुंजी है। सरकार में बैठे प्रभावी लोगों के विवेकाधीन अधिकारों में कटौती करने से भ्रष्टाचार पर अंकुश लगाया जा सकता है। सरकारों से जुड़ी सेवाओं के लिए प्रक्रियाओं को सरल एवं स्पष्ट बनाया जाए ताकि विलंब और भ्रष्टाचार की संभावनाएं खत्म हों। तमाम प्रक्रियाओं से जुड़े फैसले समयबद्व हों और विलंब होने पर जवाबदेही सुनिश्चित की जाए। कंप्यूटरीकरण को बढ़ावा देकर ई–गवर्नेन्स का मार्ग प्रशस्त किया जाए ताकि प्रशासन में दक्षता और पारदर्शिता का समावेश हो और किसी भी प्रकार की हेराफेरी की संभावना खत्म हो सके। प्रशासन में सुधार की जरूरतों को सरकार और उससे जुड़े निकायों ने स्वीकार किया है और सुशासन की जरूरत को भी स्वीकार किया गया है। विश्व बैंक और संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम के तहत भी सुशासन की जरूरत को रेखांकित किया गया है। कई बार इन संगठनों की वित्तीय मदद के साथ प्रक्रियागत शर्ते भी लगी होती हैं ताकि दिये गए धन का दक्षता के साथ उपयोग हो और भ्रष्टाचार की संभावना खत्म हो सके।

भारत में ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना के दस्तावेजों में शासन की गुणवत्ता में महत्वपूर्ण सुधार की जरूरत को रेखांकित किया गया ताकि समावेशी विकास, गरीबी में कमी और समाज के विभिन्न वर्गों के बीच विसंगतियों को कम करने के लक्ष्यों की तरफ आगे बढ़ा जा सके। यह समझना मुश्किल नहीं है कि लोकतांत्रिक प्रक्रिया से विभिन्न स्तरों पर निष्पक्षता के साथ निर्वाचित सरकारों के गठन के संवैधानिक अधिकार को सुनिश्चित करना भी सुशासन की अनिवार्य शर्त है। इसके अलावा जवाबदेही, पारदर्शिता, भ्रष्टाचार उन्मूलन तथा जनता को प्रभावी एवं

दक्षतापूर्ण तरीके से सामाजिक एवं आर्थिक सेवाएं दक्षतापूर्ण तरीके से सामाजिक एवं आर्थिक सेवाएं सुलभ करवाना भी सुशासन का अभिन्न अंग है।

ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना में सुशासन के लिए निर्धारित की गई। रणनीति में निम्नलिखित बातें शामिल थीं :–

- पंचायती राज संस्थाओं का विकेंद्रीकरण व सुदृढ़ीकरण।
- केंद्र द्वारा प्रायोजित योजनाओं का आलोचनात्मक मूल्यांकन कर कमियां दूर करना और इनमें ढांचागत सुधार लाना।
- जिला स्तर पर नियोजन को बढ़ावा देना।
- सामुदायिक एवं स्वैच्छिक संगठनों के बीच भागीदारी व परस्पर–सहयोग को बढ़ावा देना।
- धन या संसाधन लगाने पर जोर देने के बजाय लगाए जाने वाले धन के उपयोग एवं अंततः उपलब्धियों पर ध्यान देना।
- निगरानी व मूल्यांकन तंत्र का सुदृढ़ीकरण।
- बेहतर नागरिक सुविधाओं को सुलभ करवाने के लिए ई–गवर्नेन्स को बढ़ावा देना।
- भ्रष्टाचार दूर करने के कदम।
- नागरिकों की सेवा की दृष्टि से नौकरशाही में वांछित सुधार।
- नियामक एजेंसियों की जवाबदेही सुनिश्चित करना व उनकी स्वायत्तता को बढ़ावा देना।
- पुलिस व न्यायपालिका में सुधार कर विधि के शासन को सुनिश्चित करना।

ग्यारहवीं योजना के क्रियान्वयन के दौरान इनमें से कुछ के अमल की दिशा में उल्लेखनीय प्रगति दर्ज की गई, परंतु कुछ में खास प्रगति नहीं हुई।

इसमें संदेह नहीं है कि राशन कार्ड बनाने, जन्म–मृत्यु प्रमाण पत्र हासिल करने, निवास प्रमाण–पत्र हासिल करने, भूमि का पट्टा हासिल करने व पासपोर्ट बनवाने जैसे कामों से लोगों को अड़चनों और भ्रष्टाचार का सामना करना पड़ता रहा है। यह महसूस किया गया है कि ई–गवर्नेन्स के तहत कंप्यूटरीकरण के माध्यम से लोगों को कठिनाइयों से बचाया जा सकता है और भ्रष्टाचार–मुक्त सेवाएं दी जा सकती हैं। इन सेवाओं को सुलभ करवाने की समय–सीमा निर्धारित करने और अधिकारियों की जवाबदेही सुनिश्चित करने के कानूनी उपाय भी जरूरी समझे गए हैं। इनमें से कुछ मामलों में अच्छी प्रगति हुई है। कुछ अन्य सेवाओं को भी इसी दायरे में लाकर सुशासन की दिशा में आगे बढ़ा जा सकता है।

ग्यारहवीं योजना पर अमल के दौरान सुशासन की दिशा में एक कदम के रूप में प्रशासनिक सुधार आयोग द्वारा प्रशासन में सुधार के लिए 15 पहलुओं के बारे में की गई सिफारिशों को शामिल किया जा सकता है। ये सिफारिशें सूचना के अधिकार, शासन में नैतिकता, ई–शासन, मानव पूंजी को अवमुक्त करने, आपदा–प्रबंधन, आम व्यवस्था, स्थानीय शासन, आतंकवाद से निबटने, टकरावों से निबटने की क्षमता पैदा करने, नागरिक केंद्रित प्रशासन, भारत सरकार के प्रशासनिक ढांचे, वित्तीय प्रबंधन तथा राज्यों व जिलों के प्रशासन के क्षेत्र में सुधार के बारे में हैं। सरकार व इसके विभिनन मंत्रालय इन सुधारों पर धीरे–धीरे अमल आरंभ कर प्रशासनिक सुधार कर सुशासन की तरफ अग्रसर हो सकते हैं। इससे आम नागरिक के प्रति सरकार की जवाबदेही बढ़ेगी और भ्रष्टाचार पर अंकुश लगेगा।

भले ही इंसान प्रौद्योगिकी ईजाद करता है और इस्तेमाल करता है परंतु यह एक सीमा तक व्यक्ति निरपेक्ष होती है। इस दृष्टि से सूचना प्रौद्योगिकी की अहम भूमिका है। इसके इस्तेमाल से प्रशासन के अनेक क्षेत्रों में पारदर्शिता और दक्षता लाना संभव हुआ है और भ्रष्टाचार की संभावनाओं में कमी आई है।

सूचना के अधिकार के बढ़ते उपयोग ने सरकारी महकमों को चौकन्ना कर दिया है और भ्रष्टाचार की प्रवृत्ति को हतोत्साहित किया है। इस क्षेत्र में सक्रिय जन संगठनों और मीडिया की भूमिका ने सूचना के अधिकार को धारदार बनाया है। न्यायपालिका ने भी इस कानून के तहत सूचना देने के लिए अनेक कदम उठाए हैं। इतना ही नहीं न्यायाधीशों द्वारा अपनी परिसंपत्तियों के बारे में सार्वजनिक रूप से ब्यौरे भी दिए हैं। इससे पारदर्शिता और सुशासन के बारे में नए मानदंड स्थापित करने में मदद मिली है।

अनेक क्षेत्रों में सुधार की दिशा में प्रगति के बावजूद कई क्षेत्र पीछे छूट गए हैं। योजना आयोग द्वारा ग्यारहवीं योजना की मध्यावधि समीक्षा में इन क्षेत्रों का उल्लेख किया गया है। इसके अनुसार केंद्र सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के ढांचे में सुधार और स्थानीय स्तर पर संसाधनों के तेजी से हस्तांतरण की जरूरत बनी हुई है। भूमि संबंधी मामलों में राहत और पुनर्वास की प्रक्रिया में तेजी लाने की जरूरत बनी हुई है। इसके बिना विकास योजनाओं के लिए जमीन उपलब्ध करवाने तथा पुनर्वास की पुख्ता व्यवस्था करने के उद्देश्यों को हासिल करना मुश्किल होता है। प्रभावी तरीकों से सेवाएं सुलभ करवाने के लिए स्मार्ट कार्ड बनाने की योजना पर अमल धीमा है। नये आधार कार्ड बनने से इस काम में कुछ तेजी आने की उम्मीद की जा सकती है। नागरिकों को दक्षता के साथ सेवाएं सुलभ करवाने और भ्रष्टाचार पर अंकुश लगाने के लिए उन क्षेत्रों में भी प्रक्रियाओं को सरल और दक्षतापूर्ण बनाने की आवश्यकता बनी हुई है जहां ई–गवर्नेन्स की पहुंच नहीं है। नौकरशाही और न्यायपालिका के क्षेत्र में सुधारों की प्रक्रिया में तेजी लाने की जरूरत बनी हुई है।

यह स्वीकार किया जाता है कि सुशासन के मार्ग की एक रूकावट भ्रष्टाचार है जिससे संसाधनों की बर्बादी होती है। अब तक उठाए गए कदमों के बावजूद भ्रष्टाचार में कमी नहीं आई है। बारहवीं पंचवर्षीय योजना के दृष्टि पत्र में भ्रष्टाचार की समस्या को रेखांकित करते हुए कहा गया है कि भ्रष्टाचार कई रूपों में सामने आता है जिससे शासन की गुणवत्ता के बारे में जनता के विश्वास में

कमी आती है। सामान्य रूप से मिलने वाली अनुमतियों के लिए छोटे स्तर के भ्रष्टाचार से लेकर बड़े ठेकों से जुड़ी दोषपूर्ण प्रक्रियाओं के चलते बड़े पैमाने पर होने वाले भ्रष्टाचार और विवेकाधीन अधिकारों के कारण होने वाले भ्रष्टाचार तक नाना रूपों में भ्रष्टाचार के दर्शन होते हैं। ये समस्याएं सिर्फ भारत में ही नहीं हैं और न ही ये हाल ही में पैदा हुई हैं। नयी बात यह है कि अब लोग भ्रष्टाचार को एक सर्वव्यापी समस्या के रूप में स्वीकार करने लगे हैं। जागरूकता बढ़ने और सूचना के अधिकार जैसे कानूनों के कारण पारदर्शिता बढ़ने और मीडिया के चौकन्ने रहने से जनचेतना में भ्रष्टाचार का मुद्‌दा महत्वपूर्ण स्थान प्राप्त करता गया है। कारण जो भी हो इस बारे में दो राय नहीं हो सकती है कि 12वीं पंचवर्षीय योजना में इस समस्या की तरफ विशेष रूप से ध्यान देना होगा। दृष्टि पत्र में इस अवधारणा का खंडन किया गया है कि आर्थिक उदारीकरण की नीतियों के कारण भ्रष्टाचार पैदा हुआ है। इसके विपरीत इसमें कहा गया है कि औद्योगिक लाइसेंस और आयात लाइसेंसों की प्रथा को खत्म करने जैसे उदारतावादी कदमों से भ्रष्टाचार में कमी आई है परंतु आर्थिक विकास में तेजी के कारण भूमि, खनिज संपदा और स्पैक्ट्रम जैसे दुर्लभ संसाधनों का अपारदर्शिता के साथ इस्तेमाल किए जाने से भ्रष्टाचार में वृद्धि की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता है। वास्तव में इन क्षेत्रों में ऐसे सुधारों को लाने की जरूरत है, जिनसे भ्रष्टाचार की संभावनाएं समाप्त हों। भ्रष्टाचार के कारण लोगों को न केवल परेशानियों का सामना करना पड़ता है वरन इससे लागत में भी वृद्धि होती है। भ्रष्टाचार को रोकने के लिए अनेक स्तरों पर निबटने की आवश्यकता है। जहां प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल कर दक्षता और पारदर्शिता लाने की जरूरत है वहीं प्रशासनिक स्तर पर सुधार कर प्रक्रियाओं को सरल बनाने, फैसले लेने में तेजी और जवाबदेही को सुनिश्चित करने की दरकार है। राजनीतिक स्तर पर भी इच्छाशक्ति व संकल्प की जरूरत है ताकि भ्रष्टाचार को किसी भी स्तर पर स्वीकार न किया जाए तथा दोषियों को दंडित किया जाए। फिलहाल भारत में भ्रष्टाचार के खिलाफ जनमत जाग्रत है और सरकार अगर समय रहते लोकायुक्तों

की नियुक्ति के साथ ही अन्य संस्थागत एवं बुनियादी सुधारों की दिशा में आगे बढ़ें तो तस्वीर बदल सकती है। भ्रष्टाचार के मामलों की सुनवाई के लिए विशेष अदालतों के गठन और शीघ्र न्याय को प्रोत्साहित करने की जरूरत है।

भारत में कई चिंतकों ने चुनाव प्रणाली को भ्रष्टाचार की जननी बताया है। महंगे चुनाव लड़कर सत्ता में आने वाले राजनीतिज्ञों की प्राथमिकता किसी भी तरह से धन अर्जित करके अपने पैसे वसूल करने और आने वाले चुनावों के लिए धन संग्रह और पार्टी की आर्थिक ताकत बढ़ाने की होती है। इससे निबटने के लिए चुनाव सुधारों को उच्च प्राथमिकता देना आवश्यक होगा। इसमें संदेह नहीं है कि भारत के निर्वाचन आयोग ने निष्पक्ष चुनावों का आयोजन करने में अच्छी प्रतिष्ठा अर्जित की है। अब ऐसे चुनावों को संभव बनाने की जरूरत है जिसमें संसाधनों से वंचित आदमी भी आम चुनाव की प्रक्रिया का हिस्सा बन सके। चुनाव में महिलाओं की भागीदारी बढ़ाने और आदर्श चुनाव संहिता को और पुख्ता बनाने की जरूरत है। इस दिशा में प्रस्ताव विचाराधीन रहे हैं ठोस कदम अपेक्षित हैं।

आर्थिक उदारीकरण के साथ सेवा के अनेक क्षेत्रों में निजी क्षेत्र की भूमिका का विस्तार हुआ है और इसके साथ ही उन पर नियंत्रण रखने व नियमन की जरूरत भी पैदा हुई है। इस काम को कुछ नियामक एजेंसियों व प्राधिकरणों को सौंपा गया है। इन्हें स्वायत्त व सुदृढ़ बनाने तथा इसके प्रभावी नियंत्रण का खास महत्व है। इसके अभाव में मनमानी व भ्रष्ट आचरण की संभावना बनी रहती है। आम लोगों को उनसे जुड़ी हर सेवा के लिए बिना अड़चन के सेवाएं मिलनी चाहिए। इसके साथ ही सेवाओं का मूल्य भी तर्कसंगत होना चाहिए। यह सुशासन की एक शर्त समझी जानी चाहिए। सेवाओं को तत्परता के साथ उचित कीमत पर सुलभ करवाने के मामले में जवाबदेही का निर्धारण भी साफ तौर पर होना चाहिए।

भ्रष्टाचार से मुक्त शासन देने के लिए सरकार से जुड़े लोगों में यह अहसास पैदा करना आवश्यक है कि वे शासक नहीं, आम लोगों के सेवक हैं। उनकी जिम्मेदारी बड़ी है। जब सत्ता का अहंकार होता है तो आमजन की उपेक्षा होती है और हर स्तर पर भ्रष्टाचार का रास्ता खुल जाता है। लिहाजा यह देखना

होगा कि सरकार, प्रशासन और नौकरशाही के तौर–तरीकों में सुधार के सतत प्रयास किए जाएं। प्रशासनिक सुधार आयोग तथा अन्य निकायों द्वारा इस बारे में की गई सिफारिशों व अपेक्षाओं का पालन होना चाहिए। बुनियादी तौर पर सुशासन के मानदंडों का पालन होना चाहिए। यदि यह हुआ तो भ्रष्टाचार पर अंकुश लगाना संभव होगा। जो देश भ्रष्टाचार की दृष्टि से अन्य की अपेक्षा बेहतर माने गए हैं वहां भी बिल्कुल भ्रष्टाचार नहीं है ऐसा नहीं कहा जा सकता है। उदाहरण के लिए ट्रांसपरेंसी इंटरनेशनल की 2012 की रिपोर्ट में सबसे बेहतर माने गए देशों–डेनमार्क, फिनलैंड और न्यूजीलैंड में भी भ्रष्टाचार सूचकांक 90 के स्तर पर है। इसके बाद जिन देशों–स्वीडन, सिंगापुर और स्विट्जरलैंड आदि का स्थान है वे भी 88, 87 व 86 के सूचकांक पर हैं। जाहिर है कि इन देशों में भी किसी सीमा तक भ्रष्टाचार की समस्या है। परंतु यह तथ्य भारत के लिए कतई संतोष की बात नहीं हो सकती है। भारत को भ्रष्टाचार की गर्त से निकल कर सुशासन वाले देश के रूप में प्रतिष्ठा अर्जित करने के लिए सतत प्रयास करने होंगे। निश्चय ही किसी जादू की छड़ी से भ्रष्टाचार दूर नहीं हो सकता है।

2.4.14.3 अवलोकन

सामाजिक समरसता में धर्म और संस्कृति महत्वपूर्ण भूमिकाएं निभाती हैं। धर्म की शांत और सहनशील प्रवृत्ति और बहुलवादी सांस्कृतिक मूल्य सुशासन के मूलभूत आधार हैं। बावजूद इसके धर्म और लोकतंत्र में कोई विभिन्न संबंध नहीं है। लोकतंत्र किसी धर्म का नहीं होता। भारतीय लोकतंत्र स्वाधीनता आंदोलन की देन है, जो बहुलवादी मूल्यों और विभिन्न विश्वास और जातीय पृष्ठभूमि के लोगों के साथ समान व्यवहार को प्राथमिकता देता है। इसकी गारंटी संविधान देता है, न्यायपालिका इसे संरक्षित रखती है और इसी मूल्य प्रणाली में नेतृत्व का विश्वास भी है।

भारतीय लोकतंत्र शासन की संरचना के केंद्र में है। यह अवसर का सृजन करता है, नेतृत्व को ताकत देता है और आशा का संचार करता है। भारत की राष्ट्रीय मूल्य प्रणाली के बड़े विचलनों ने प्रशासनिक कार्यप्रणाली के साथ–साथ

लोकसेवा के बौद्धिक ढांचे, पुलिस और न्यायपालिका पर भी अपना प्रभाव डाला है।

राष्ट्रीय मूल्यों में विचलन का असर नये लोकतांत्रिक अनुभव तथा क्षेत्रीय और वैश्विक परिवेश में बदलाव के रूप में नजर आ रहा है। भारत ने सार्वजनिक क्षेत्र की आर्थिक नीतियों की अन्यतम ऊंचाइयों से धीरे–धीरे बाजार के स्थायित्व की ओर रूख किया है और 1991 के बाद से पूँजीवाद की राह पर बढ़ा है। यह सही है कि पूँजीवाद भारतीय राष्ट्र–राज्य का स्वीकार्य ढांचा नहीं है। गठबंधन सरकारों के युग में राष्ट्रीय सरकार को ऐसी विधि अपनानी पड़ी है, ताकि आर्थिक सुधारों का परिणाम आर्थिक वृद्धि के तौर पर नजर आए। सही विदेश नीति के दंगल में भी यह कहना सही होगा कि विश्व में सुशासन के धुंधले बिंब के बावजूद भारतीय उत्पादों का अपना विशेष महत्व और आस्वाद है।

इस बात को सर्वत्र प्रशंसा मिल रही है कि सुशासन न सिर्फ अच्छी नीतियों पर निर्भर है, बल्कि प्रविधि और अच्छी नीतियों की संरचना और उसका क्रियान्वयन ज्यादा महत्वपूर्ण है। बुद्धिजीवी के साथ–साथ प्रशासक भी इस बात से सहमत हैं कि निर्णय लेने में सार्वजनिक क्षेत्रों के क्षमता निर्माण और कानून का शासन में लोक समाज की भागीदारी से सेवाओं का निष्पादन गुणवक्तापूर्ण और सही समय पर सुनिश्चित किया जा सकता है।

देश में सुशासन की अवधारणा और क्रियान्वयन इस बात की मांग करता है कि एक ऐसी रचनात्मक यांत्रिकी और प्रविधि हो जो एक–दूसरे की क्षमताओं के प्रतिपूरक के रूप में तीन प्रमुख कारकों को सशक्त बनाए। ये कारक हैं – सरकार, बाजार और लोक समाज। केंद्र और राज्यों के सभी शासन के कार्यों में स्पष्ट रूप से बड़े हित समूहों का खुलासा हुआ है, जिसकी यथास्थिति बनाए रखने में रूचि है। यह सरकार के बदलाव के प्रभावी कारक और सामाजिक न्याय के रास्ते में आड़े आता है।

सामाजिक व्यवस्था में बाजार एक महत्वपूर्ण हिस्सा है, लेकिन सच यह है कि बाजार के सिद्धांतों को समाज और राजनीति में शामिल करने की इजाजत

नहीं दी जा सकती। जाहिर है, कोई भी लोकतांत्रिक सरकार बाजार को अनियंत्रित और नियमनों से मुक्त नहीं छोड़ सकती। ऐतिहासिक असमानताओं की वजह से गरीब–गरीब ही हैं। ऐसा राज्य द्वारा उन्हें सशक्त करने में असक्षम रहने और उन्हें उनका देय नहीं मिल पाने के कारण भी है। लोकतांत्रिक शासन की मांग है कि राज्य लंबे समय तक सिर्फ समाज के संपन्न और संगठित क्षेत्रों की जरूरतें ही पूरी न करें और दलितों, अल्पसंख्यकों और महिलाओं की असंगठित और गरीब होने के कारण उपेक्षा न करे।

शासन में बहुक्षेत्रीय दृष्टि जो बढ़ोतरी में सहायक है, उसके साथ–साथ समदृष्टि से ही सुशासन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता मिल सकती है। सार–संक्षेप यही है कि गैर–सरकारी संगठन, स्वयं सहायता समूह, महिला समूह, कानूनी सहायता संगठन और अन्य कई नागरिक समाज के तत्व इसमें प्रभावी भूमिका निभा सकते हैं। ठीक उसी तरह, जैसे सरकार बाजार को नियंत्रित करती है, ताकि इसके दुरुपयोग का असर समाज पर न पड़े, नागरिक समाज की भूमिका यह सुनिश्चित करने में है कि सरकार न सिर्फ नागरिकों के प्रति जवाबदेह और उत्तरदायी हो, बल्कि यह सामाजिक न्याय की गारंटी देने के लिए अपनी भूमिका का निर्वाह भी करें।

सौभाग्य से यह स्पष्ट रूप से दृष्टिगोचर है कि राष्ट्रीय और कई राज्य सरकारों के दृढ़निश्चय की वजह से आर्थिक पिरामिड के निचले हिस्से पर एक सुरक्षा जाल तैयार हुआ है। परमिट, कोटा, लाइसेंस राज के पश्चात् के दिनों में मध्यम वर्ग आर्थिक प्रयासों से खासा लाभान्वित हुआ है। उद्योग जगत के कप्तानों में सामाजिक जागरूकता पैदा करने की आवश्यकता भी अब ज्यादा महसूस की जा रही है। इन बदलावों को गति देने की जरूरत अब साफतौर पर दिख भी रही है।

स्वाधीनता आंदोलन के बाद आंतरिक मूल्यों के विघटन अथवा बड़े विचलन से लोकतांत्रिक संस्थाओं और सरकार के कामकाज पर विपरीत असर पड़ रहा है। हम पूंजीवादी नवाचार के युग में प्रवेश कर रहे हैं। इससे बड़ी संख्या में लोग कट

रहे हैं और बाजार के कानून प्राकृतिक परिवेश के लिए भी खतरा बन रहे हैं। लेकिन सौभाग्यवश स्थितियों पर लगातार कमजोर होता नियंत्रण और लोगों के दैनिक जीवन पर पड़ता प्रभाव और असमानता से राज्य अपनी भूमिका में वापस आ रहे हैं। आतंकवाद के खतरों ने भी राष्ट्र–राज्य की मजबूती की अवधारणा को बल प्रदान किया है।

हालांकि जिस तरह हम लगातार वैश्विक बाजार से जुड़ते जा रहे हैं, परमिट युग की वापसी की संभावना उतनी ही कम होती जा रही है, फिर भी लोगों के जीवन की बेहतरी को सुनिश्चित करने वाला सुशासन सरकारी गतिविधियों और उसके कार्य पर ही निर्भर करता है।

लोकतंत्र की गुणवक्ता और कार्यपालिका और न्यायपालिका से जुड़े लोक सेवकों की क्षमता और प्रतिबद्धता ही देश के प्रदर्शन के तीन प्रमुख क्षेत्रों सशक्तीकरण, रोजगार और सेवाओं के प्रभावी निष्पादन को निर्धारित करेंगी। गांधी–नेहरू युग के बाद शासन में नागरिक समाज की भूमिका काफी निर्णायक हो गई है। विकास की रफ्तार बढ़ाने में गैर–सरकारी संगठन, महिला समूह, ट्रेड यूनियन, सहकारी संस्थाएं, विश्वासी संगठन जैसे नागरिक समाज सभी जरूरी हैं। लोगों की भागीदारी के बगैर, उनकी आवाज के बगैर, उनके प्रतिनिधित्व के बगैर कोई भी कार्यक्रम सिर्फ यांत्रिक रूप से ही संचालित किया जा सकता है। आज हमें खासकर दो क्षेत्रों – महिला और जीवनोपयोगी कार्यक्रमों में आविष्कारकों की जरूरत है।

महिलाएं सुशासन की कुंजी हैं। लोकतांत्रिक संस्थाओं में उनके बढ़ते प्रतिनिधित्व से भारतीय राजनीति को स्थायित्व मिला है। महिलाएं मेज पर रचनात्मक, क्रियात्मक और संपोषित समाधान प्रस्तुत कर सकती हैं। आर्थिक कार्यक्रमों में भी महिलाओं की भागीदारी को बढ़ावा देने की आवश्यकता है, क्योंकि महिलाओं में हमें परिणाम देने वाले, शिक्षाप्रद और संभालने योग्य नेतृत्व मिल सकते हैं।

दूसरा आशय जीवनयापन है। जीवनयापन का मतलब फैक्ट्री में की जाने वाली नौकरी नहीं है। इसे सामाजिक–आर्थिकी और स्थानीय संसाधनों से भी जोड़ा जाना चाहिए। इसका मतलब उन पारंपरिक क्षमताओं के उन्नयन से भी है, जो अनंतकाल से लोगों ने कृषि, पशुपालन, मत्स्यपालन और कपड़ा उद्योग आदि से हासिल किया है। ऐसे कौशल के उन्नयन में निवेश से प्रकृति के साथ मधुर संबंध बनाने में भी मदद मिलेगी।

सदियों से चली आ रही सामाजिक और आर्थिक असमानताओं के मद्देनजर भारत पूंजीवादी विकास मॉडल से भारतीय राजनीति को स्थायित्व प्रदान करने में सफल नहीं हो सकता। दूसरी ओर त्वरित आर्थिक विकास भी भारतीय युवाओं की आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए जरूरी है। इन परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए आविष्कारकों को ऐसे तरीके विकसित करने की जरूरत है, जो तेज विकास के साथ–साथ गांधीवादी मूल्यों के साथ लोकतांत्रिक मिजाज को भी जोड़े रखने में सफल साबित हों।

जहां तक सेवा का तात्पर्य है, मेरी प्रमुख चिंता देश की प्रमुख सेवाओं–भारतीय प्रशासनिक सेवा और भारतीय पुलिस सेवा से है जो स्थानीय प्रशासन में महत्वपूर्ण भूमिकाएं निभाते हैं। आज वे तेजी से आमजन के बीच अपनी साख खोते जा रहे हैं। यह सिर्फ सरकार के लिए ही नहीं, बल्कि इन सेवाओं के लिए भी समीचीन है कि वे इस मामले की गहराई में जाएं, क्योंकि आमजन और लोकसेवकों के बीच साख की कमी से कुछ भी ठोस चीज हासिल नहीं हो पाएगी।

सौभाग्य से सरकार, बाजार और नागरिक समाज में नवाचार हो रहे हैं। सुशासन का चरित्र और इसके तत्वों में लोगों की नयी मांग और अपेक्षाओं के अनुरूप बदलाव आता जाएगा। लोकतांत्रिक शासन की अपने नेतृत्व से यह अपेक्षा बढ़ेगी कि वे इन अपेक्षाओं के अनुरूप जीवंतता दर्शाएं और राजनीति के संस्थानों को नागरिकों के कल्याण के प्रभावी उपकरण के रूप में ढालने में सहायक हों।

हम इस बात से भी अवगत हैं कि देश में लगभग प्रतिदिन लाखों विद्रोह हो रहे हैं। आवश्यकता लाखों समझौतों की है जो सरकार, बाजार और नागरिक समाज को गरीबों के हित में सामूहिक रूप से काम करने का मार्ग प्रशस्त कर सके।

2.5 सभ्य समाज, सुशासन एवं नई तकनीकें –

आज जब दुनिया के सबसे बड़े लोकतंत्र भारत की संसद में **'ट्रांसपेरेंसी इंटरनेशनल'** की ताजा रिपोर्ट का हवाला देते हुए भ्रष्टाचार के भयावह स्तर पर गभींर चिंता जताई जाती है, तब एक आम नागरिक जरूर सोचता है कि शासन को कैसा होना चाहिए और उसका क्या रूप हो गया है। जब पूरी दुनिया में भुखमरी के हालात का जायजा लेने वाला **'ग्लोबल हंगर इंडेक्स'** जारी किया जाता है, तो किसी भी संवेदनशील व्यक्ति के माथे की लकीरें गहरी हो जाती हैं। समय के घूमते पहिए ने शासन–प्रशासन की जिम्मेदारियों को निःसंदेह बढ़ाया है और इसी बढ़े हुए काम को पूर्ण करने के लिए सभ्य समाज का जन्म हुआ। पहले राज्य और सभ्य समाज (सिविल सोसायटी) को लगभग समानार्थी ही माना जाता था। लेकिन नयी तकनीकों के दौर में आज ऐसा नहीं है। गुड गवर्नेंस यानी सुशासन को एक जरूरी विचार मानने वाले वर्तमान समय में यह भलीभांति स्पष्ट हो चुका है कि राज्य और सभ्य समाज के बीच पर्याप्त अंतर है। बहुत मोटे तौर पर देखें तो सभ्य समाज ऐसे व्यक्तियों का समुच्चय, समूह या संस्थाएं हैं जो सामूहिक हित में काम करती हैं और अक्सर ये काम लोकल्याण को लक्ष्य मानकर किए जाते हैं। सभ्य समाज की संस्थाएं सीधे राज्य द्वारा नियंत्रित नहीं होती हैं। आज जब राष्ट्रीय ही नहीं, अंतरराष्ट्रीय स्तर भी सभ्य समाज की भूमिका बढ़ती जा रही है, तब यह सवाल बेहद महत्वपूर्ण हो जाता है कि सुशासन में सभ्य समाज का क्या योगदान है? विकसित देशों की सरकारों ने जनता के लिए उपयोगी लगभग समस्त सूचनाओं का डिजिटलीकरण कर दिया है और विकासशील तथा अविकसित देशों की सरकारें इस दिशा में सतत प्रयासरत हैं।

सवाल उठता है कि नयी तकनीकों के प्रचार–प्रसार से जिस ई–प्रशासन की संकल्पना को बिल मिल रहा है, वह सुशासन में किस प्रकार सहायक है?

जिस सभ्य समाज को हम आए दिन अखबारों और अन्य संचार माध्यमों के जरिये देखते, सुनते और पढ़ते रहते हैं उसकी मूलभूत पहचान क्या है? यहां इस सैद्धांतिक पहलू की अधिक प्रासंगिकता नहीं है कि वुडरो विल्सन ने क्या कहा या लिखा है अथवा गुडनाऊ ने अपनी चर्चित पुस्तक राजनीति तथा प्रशासन (1990) में कौन–से सिद्धांत प्रतिपादित किए हैं। अंतिम रूप से हमें व्यावहारिक पहलू की ही ज्यादा फिक्र करनी पड़ती है क्योंकि दैनिक जीवन में हमारा सामना व्यावहारिकता से ही होता है। उम्दा संविधान रखने वाले भारत जैसे विकासशील और बड़े देश में आज जब पारदर्शिता की मांग के लिए अनेक आंदोलन चलाए जा रहे हैं, तब इस प्रश्न की महत्ता और भी ज्यादा बढ़ जाती है। असल में सभ्य समाज की मूलभूत पहचान यही है कि यह वैधानिकता के दायरे में स्वतंत्रता–प्राप्त और स्वसंगठित समूहों से भरपूर होता है। इसके अनेक बुनियादी लक्षण हैं। जैसे, यह राज्य से इतर संस्थाओं को इंगित करता है और इसके अंतर्गत समाज का विशाल क्षेत्र शामिल होता है। संगठित समाज को इंगित करने वाले इस सभ्य समाज के तहत वे समूह आते हैं जो राज्य यानी राजनीतिक समाज और परिवार यानी नैसर्गिक समाज के बीच स्थित होते हैं। समाज में नैतिकता, सभ्यता और सांस्कृतिक मूल्यों के साथ–साथ सहयोग की भावना का विकास करना इसका प्रमुख काम माना जाता है। इसीलिए कहा जाता है कि यह उत्पीड़न नहीं, बल्कि स्वैच्छिकता का महत्वपूर्ण प्रतीक है।

राज्य के अनावश्यक आधिपत्य को कम करने के लिए सभ्य समाज बहुलतावाद की वकालत करता है। सत्तावाद और निरंकुशतावाद का विरोध करने वाले सभ्य समाज का लक्ष्य सार्वजनिक भलाई है। यह व्यक्तियों को शिक्षित करके नागरिकता को बढ़ावा देता है।

जनता को शिक्षित करने का सवाल बेहद आवश्यक है क्योंकि आज पठन–पाठन की संस्कृति पर खतरों के बादल मंडरा रहे हैं। किसी भी स्वस्थ व सभ्य समाज के निर्माण में पुस्तकों का योगदान सर्वविदित है और कौटिल्य के अर्थशास्त्र के जमाने से ही सुशासन के लिए पुस्तकों की महत्ता निर्विवाद रही है। आज जब हमारी संसद में पुस्तक–संस्कृति और राष्ट्रीय पुस्तकालय मिशन को लेकर गंभीर चर्चाएं की जा रही हों तब यह सोचना पड़ जाता है कि नयी तकनीकों के जरिये हम सुशासन और सभ्य समाज के लक्ष्य को किस तरह पूर्ण कर सकते हैं। शिक्षा राजनीतिक–प्रशासनिक मामलों में जनता की भागीदारी का रास्ता खोलती है। उदाहरण के तमिलनाडु में **'महालिर थिटम'**[13] नामक कार्यक्रम के जरिये विकास कार्यक्रमों में महिलाओं की भागीदारी बढ़ाई गई। नयी तकनीकें इस भागीदारी को सुगम बनाती हैं और आए दिन हमारे सरकारी मंत्रालय इस बात पर विचार करते रहते हैं कि सूचनाओं को इन नयी संचार तकनीकों का इस्तेमाल करते हुए किस सीमा तक डिजिटलीकृत किया जाए। दूसरे शब्दों में हम पेपरलेस ऑफिस को अपना लक्ष्य बनाएं ?

आमतौर पर सभ्य समाज की अवधारणा बहुत व्यापक है। इसके अंतर्गत अनेक प्रकार के संगठन आते हैं, जैसे–युवा संगठन, कृषक संघ, श्रमिक यूनियन, कार्मिक संघ, स्वयंसेवी संस्थाएं, जातीय संगठन, राजनीतिक पार्टियां, सहकारी समितियां, धार्मिक संगठन, धर्मसभाएं, महिला संगठन, समाज सुधार आंदोलन तथा अन्य गैर–सरकारी संस्थाएं आदि। सुशासन के हित में प्रायः ये संगठन जनमत का निर्माण करते हैं और सामान्य प्रकृति की मांगों को तय करते हैं। ऐसे समाजों के पनपने और फलने–फूलने के लिए समाज और व्यक्तियों के भीतर खुलेपन का होना अनिवार्य है। विविधता, आदर, सहनशीलता और सर्वसम्मति आदि वे मुख्य तत्व हैं जो किसी भी देश में सभ्य समाज का निर्माण करते हैं। देखा जाए तो व्यक्ति का परिवार भी सभ्य समाज की एक मजबूत इकाई ही है। सभ्य समाज के विकास का स्तर एक देश से दूसरे देश में बदलता रहता है और इसीलिए

---

[13] tnrd.gov.in/schemes/st_mahalirthittam.html

सुशासन के प्रति सरकारों की संवेदनशीलता भी एक देश से दूसरे देश में बदलती रहती है। इसकी वजह आर्थिक विकास के साथ—साथ तकनीकी प्रगति का अलग—अलग स्तर भी है। शायद यही कारण है कि संयुक्त राज्य अमरीका में सभ्य समाज अत्यंत विकसित है जबकि भारत में अभी भी यह विकासशील अवस्था में ही है। दूसरी तरफ अफ्रीका महाद्वीप में तमाम देश ऐसे हैं जहां अभी तक किसी भी प्रकार के सभ्य समाज का जन्म ही नहीं हुआ है। अभी तक वहां समस्या किसी भी प्रकार के शासन की ही है, न कि सुशासन की। सभ्य समाज द्वारा किए गए कार्य कभी—कभी क्रांति तक के स्तर के हो जाते हैं। मसलन सन् 1989 में पूर्वी और मध्य यूरोप में जिस सभ्य समाज का उदय हुआ उसे मखमली क्रांति का नाम दिया गया था। वास्तव में यह राज्य के अति नियंत्रण से मुक्ति का एक उपाय था।

हमारे यहां बीसवीं सदी के सातवें दशक से इसका विकास तेजी से हो रहा है और इक्कीसवीं सदी में इसकी प्रगति की रफ़्तार बहुत तेज हो गई है। सूचना क्रांति ने इसमें महती भूमिका निभाई है और कहना गलत न होगा कि आज दिल्ली के जंतर—मंतर पर अक्सर होने वाले छोटे—छोटे आंदोलन भी जिस तरीके से गांव—गांव तक पहुंच पा रहे हैं, इसके लिए इंटरनेट समेत सोशल मीडिया की नयी तकनीकें भी जिम्मेदार हैं। यह नयी तकनीकों की ही देन है कि जनता को सुशासन से संबंधित किसी सार्वजनिक मुद्दे पर लामबंद करना और जागरूकता फैलाना अपेक्षाकृत आसान हो गया है। लोगों के मोबाइल फोन पर महज कुछ संदेशों को भेजकर उन्हें बाकायदा सूचित करने की सुविधा पहले बिल्कुल उपलब्ध नहीं थी। सभ्य समाज की यह लामबंदी विकास के कारण होने वाले विस्थापन के खिलाफ़ हो सकती है, दहेज या नशाखोरी, जैसी सामाजिक बुराइयों के विरूद्व हो सकती है तथा शासन—व्यवस्था से जुड़े नागरिक स्वतंत्रता या भ्रष्टाचार विरोधी अभियानों की शक्ल में हो सकती है। इसी परिप्रेक्ष्य में नक्सलवादियों अथवा इसी तरह के अनेक सामूहिक तथा वैयक्तिक प्रयासों पर भी सरकार ध्यान दे रही है क्योंकि इन्होंने राज्य की शक्ति को उसकी सीमाओं के परे जाकर सुशासन

इत्यादि के संदर्भ में बेहद महत्वपूर्ण चुनौती दी है। यह कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि भारत में सभ्य समाज राज्य के कार्यक्षेत्र में प्रवेश करके सुशासन से जुड़े अपने कर्तव्यों को निभाने की कोशिशें कर रहा है।

सभ्य समाज को सशक्त बनाकर हम स्थानीय शक्ति को बढ़ाते हैं तथा सुशासन और विकास की नवीन परिभाषा गढ़ते हैं कि राज्य को उनके प्रति भी उत्तरदायी बनाया जाए। इससे लोकतांत्रिक सहभागिता का ऐसा मार्ग प्रशस्त होता है जो शासन को वास्तव में जनता का, जनता द्वारा और जनता के लिए हितकारी बनाता है। सभ्य समाज सुशासन के सर्वाधिक आवश्यक तत्व उत्तरदायित्व को सुनिश्चित करने के सारे प्रयास कर रहा है। उदाहरण के लिए मजदूर–किसान शक्ति संस्थान आंदोलन ने राजस्थान में एक विशिष्ट प्रणाली को जन्म दिया। इस आंदोलन ने जन–सुनवाई की प्रणाली अपनाई और नौकरशाही के साथ स्थानीय राजनीतिज्ञों के तालमेल को उजागर किया। इससे जनता अपने अधिकारों को लेकर जागरूक भी हुई और विकास के नये रास्ते भी खुले। जन–सुनवाई के माध्यम से इसने सरकारी कामों की खुली पंचायत में समीक्षा की तथा सामान्य जनता की गवाही से उनके दावों की कलई भी खोली। इससे सरकारी रिकॉर्ड तथा जमीनी सच्चाइयों के बीच पसरे विशाल अंतराल का अनुमान लग सका। इसी संगठन की अगुवाई में भारत में सूचना प्राप्त करने का पहला आंदोलन राजस्थान के ब्यावर शहर में शुरू हुआ और बाद में यह एक बड़े आंदोलन में बदल गया। इसका परिणाम आज सूचना के अधिकार अधिनियम के रूप में हम समस्त भारतवासियों के सामने मौजूद है। शुरू में जब इस संस्था ने जन–सुनवाई द्वारा सामाजिक अंकेक्षण का प्रयोग प्रारंभ किया था, तब शासन में खलबली मच गई थी। सुशासन के लिए ऐसे प्रयास करने में अनेक अप्रत्याशित चुनौतियां भी सामने आ जाती हैं। उदाहरण के लिए ब्रिटेन में आतंकवाद के खतरों को देखते हुए सूचना के अधिकार को देर से लागू किया गया था। देखा जाए तो किसी भी सिक्के के दो पहलू होते हैं। सरकार में खुलापन और सुगम सूचना उपलब्धता

नागरिकों को मजबूत तो बनाती है लेकिन यह आतंकवादियों, असामाजिक और अराजक तत्वों या विद्रोहियों के विध्वंसात्मक कामों का रास्ता भी आसान कर देती है। इन दोनों पहलुओं में संतुलन साधना किसी भी सरकार के लिए चुनौतीभरा काम है।

2.5.1 मानसिकता में बदलाव –

आज ऊपरी स्तरों से लेकर निचले स्तरों तक सरकारी नजरिया बदला है और सुधारों के फलस्वरूप इन्हीं प्रयासों से राज्य पर जबरदस्त प्रभाव पड़ा है। राज्य जिस समाज को पहले हाशिये पर रखता था, आज उसे केंद्र में रखने पर विवश हुआ है। इसी क्रम में दिल्ली में 'परिवर्तन' नामक सामाजिक कार्यकर्ताओं का संगठन भी उल्लेखनीय है। सन् 2001 में राजस्थान में 'अकाल संघर्ष समिति' तथा देश के साठ से भी ज्यादा संगठनों ने प्राथमिक स्तर पर अनावृष्टि के कारण पैदा हुई मानवीय पीड़ाओं को मुखरित किया। इसी साल राजस्थान में ही 'पीपुल्स यूनियन फॉर सिविल लिबरटीज' ने उच्चतम न्यायालय में एक जनहित याचिका दायर की थी। न्यायालय ने घोषणा की कि भोजन का अधिकार, नागरिकों के जीवन के अधिकार का ही अभिन्न अंग है। फलस्वरूप निर्धनता–स्तर के नीचे जीवनयापन करने वाले लोगों के लिए भोजन, प्राथमिक विद्यालयों में बालक–बालिकाओं के लिए दोपहर के भोजन तथा संपूर्ण ग्रामीण रोजगार योजना आदि जैसे राज्य के विचारों ने जमीनी हकीकत का रूप ग्रहण किया।

अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बात करें तो 'ग्रीन पीस'[14] जैसे आंदोलनों ने अनेक राज्य व्यवस्थाओं को सुशासन की ओर मोड़ा है। राष्ट्रीय स्तर पर कहा जाए तो मेधा पाटेकर द्वारा चलाए गए **'नर्मदा बचाओं आंदोलन'** और रैमन मैग्ससे पुरस्कार विजेता राजेंद्र सिंह द्वारा चलाए जा रहे **'तरूण भारत संघ'** जैसे आंदोलन सुशासन हासिल करने की दिशा में सभ्य समाज की भूमिका को बड़ी बारीकी से रेखांकित करते हैं। सुशासन का ही असर है कि भारत सरकार ने कार्पोरेट मंत्रालय में

[14] nisg.org/project/41

एमसीए–21 नामक योजना चला रखी है और दिल्ली सरकार ने सर्विस लेवल एग्रीमेंट कानून के अंतर्गत बत्तीस प्रकार की सेवाओं के लिए 15 सितंबर, 2011 से सिटीजन चार्टर लागू कर दिया है।[15] इसके तहत राजस्व विभाग, दिल्ली से संबंधित कोई भी प्रमाण–पत्र आवेदक को इक्कीस दिनों में दे दिया जाएगा। इसी तरह राशन कार्ड पैंतालीस दिनों में और जन्म या मृत्यु प्रमाण–पत्र सात दिनों में दिया जाएगा। यह तो आने वाले दिन ही बताएंगे कि इस प्रकार दिन निर्धारित करने से प्रशासन कितना जन हितकारी साबित हुआ। लेकिन सुशासन के लिहाज से इसे एक बड़ी उपलब्धि मानने से कोई इंकार नहीं कर सकता। यह भी गौरतलब है कि इन सब में नयी तकनीकों की महती भूमिका रही है। इसी क्रम में राजस्थान में लोक सेवा गांरटी अधिनियम पारित किया गया है।

सुशासन के लिए चलने वाले कामयाब आंदोलन हमें बताते हैं कि सभ्य समाज के माध्यम से सेवाधर्मी राज्य के लक्ष्य तक आसानी और शीघ्रता से पहुंचा जा सकता है। सभ्य समाज के अनेक संगठन विकास कार्यों के लिए निरंतर कोशिश कर रहे हैं जिनका सिद्धांत सुशासन पर ही आधारित है। कुछ लोग सभ्य समाज को शासन के विरूद्ध देखते हैं। वास्तव में ऐसा सतही और सरलीकृत नजरिया गलत है। सभ्य समाज तो शासन–प्रशासन और राज्य की गलतियां सुधारने का उपकरण है। आज जरूरत इस नजरिये की है कि किस प्रकार राज्य तथा सभ्य समाज एक–दूसरे के पूरक और हितैषी के रूप में कार्य करें। बढ़ती प्रशासनिक जटिलता वाले आधुनिक समय की मांग यही है कि सभ्य समाज और स्थानीय सरकारों के बीच पूरकता हो तथा स्थानीय सरकारों में सभ्य समाज की भागीदारी अधिकाधिक बढ़े। लेकिन दोनों में कई बार टकराव की स्थिति भी उपस्थित हो जाती है। मसलन, कई बार स्थानीय विकास के लिए बजट सभ्य समाज के संगठनों को आवंटित होता है तो कई बार स्थानीय पंचायत को, और दोनों की कार्य संस्कृतियों में अंतर होने के कारण उनमें विरोध या टकराव उत्पन्न हो जाता है।

---

[15] www.greenpeace.org

2.5.2 संस्थाओं की भागीदारी –

अगर हम विश्व बैंक और अन्य अंतरराष्ट्रीय संस्थाओं के विचारों पर निगाह डालें तो सुशासन के विषय में हमें कुछ मुख्य तत्व प्राप्त होते हैं। ये हैं – उत्तरदायित्व, पारदर्शिता, सहभागिता, वचनबद्धता, निश्चितता, विश्वसनीयता, विधि का शासन, अनुक्रियाशीलता या संवेदनशीलता, दक्षता और प्रभावशीलता, समदृष्टि, सामंजस्य, मतैक्य, मानव विकास लक्ष्य, मानवाधिकार, सभ्य समाज और सरकार के मध्य सहयोग और सहसंबंध आदि। देखा जाए तो सुशासन के इन तत्वों में कुछ ऐसा नया या अनोखा नहीं है जिससे हम सब परिचित न हों। नया केवल यह है कि सुशासन अंतरराष्ट्रीय स्तर पर रखी गई अवधारणा है जिसे सभी की मान्यता प्राप्त है और सभी देश सुशासन पर एकमत हैं। इसीलिए सुशासन एक वैश्विक शासन की अवधारणा से जुड़ा है और वैश्विक शासन की दिशा में एक कदम के रूप में सर्वथा नया प्रयोग है। सुशासन ने शासन की अवधारणाओं को काफी व्यापक बनाया है और कुछ सीमा तक इन्हें बदलकर रख दिया है। सुशासन ने राज्य के चरित्र को पहले प्रशासकीय राज्य से कल्याणकारी राज्य की ओर मोड़ा और अब इसकी दिशा कल्याणकारी से सेवाधर्मी राज्य की तरफ मुड़ रही है। आर्थिक विकास और सामाजिक समस्याओं के मध्य संबंध स्थापित कर उन्हें मानव विकास और मानवाधिकारों से जोड़ने का प्रयास सुशासन ने ही किया है। यह सुशासन का ही असर है कि यूनाइटेड किंगडम में यूबीएस यानी यूनिट बीट सिस्टम नामक कार्यक्रम चलाया गया जिसमें पुलिस को कानून व्यवस्था के साथ–साथ ऐसे सामाजिक कार्यक्रमों से भी संबंद्व किया गया, जिससे समाज तक उसकी और उस तक समाज के सदस्यों की पहुंच में वृद्वि हुई। इसका परिणाम यह हुआ कि समाज में अपराध कम हुए और सामाजिक शांति में बढ़ोत्तरी हुई। इसी तरह भारत के तिहाड़ जेल में प्रिजन मैनेजमेंट सिस्टम का कंप्यूटरीकृत रिकॉर्ड रखे जाने से अपराधों पर अंकुश लगा। मध्यप्रदेश में 'ज्ञानदूत' कार्यक्रम, उत्तराखंड की 'आरोही' परियोजना, महाराष्ट्र की 'केडीएमसी', तमिलनाडु की 'सरल डिलीवरी', आंध प्रदेश की 'पंचायत' तथा दिल्ली की 'पासपोर्ट' सेवा आदि

तमाम परियोजनाएं आज भारत में सरकार द्वारा नयी तकनीकों के प्रयोग तथा सुशासन तक पहुंचने के प्रयास की परिचायक हैं।

लोकतंत्र में विरोधी विचारों को भी पर्याप्त स्थान दिया जाता है। इस संदर्भ में सुशासन सकारात्मक व नकारात्मक दोनों दृष्टिकोणों को साथ लेकर चलता है। एक ओर यह शासन की अच्छाइयों को बढ़ावा देता है, वहीं दूसरी ओर उसकी बुराइयों और गंदगी को साफ करने का प्रयत्न भी करता है। इस प्रकार का समग्र नजरिया सुशासन की ही उपज है। सुशासन का माध्यम बन चुके सभ्य समाज का परम उद्देश्य यही है कि सभी विकास कार्यों में सामान्य आदमी की सीधी भूमिका और भागीदारी सुनिश्चित की जाए। सुशासन के विचार पर बल देने वाली अंतरराष्ट्रीय संस्थाओं ने भी भ्रष्टाचार या कुप्रशासन के उन्मूलन और सुशासन के उद्देश्यों को जोड़ने का प्रयास किए हैं। उदाहरण के लिए संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम (यूएनडीपी) के उत्तरदायित्व और पारदर्शिता लाने के लिए पेट **(प्रोग्राम फॉर एकाउंटिबिलिटि एंड ट्रांसपैरेंसी)**[16] नामक कार्यक्रम चलाया। सुशासन की महत्ता पर इससे ज्यादा क्या कहा जाए, कि इस स्थान पर पहले कभी ऐसी कोई अवधारणा नहीं पहुंची, जिसे विकसित, विकासशील व अल्पविकसित देशों समेत समस्त विश्व में इतनी अधिक स्वीकृति प्राप्त हो।

2.6 राजस्थान में सुशासन –

सुशासन केवल एक शब्द मात्र नहीं है यह एक देश व राज्य के विकास व उन्नति का द्योतक है। सुशासन अपने आप में एक बहुत ही महत्वपूर्ण पद है। इससे राज्य व देश में नागरिकों के अधिकारों, सरकार की स्थिति, सरकार द्वारा जनता के लिए किये जाने वाले कार्यों का मूल्यांकन निहित होता है। एक प्रजातांत्रिक मूल्यों की स्थापना के लिए आवश्यक है कि आम नागरिकों की आवश्यकताओं रोटी, कपड़ा और मकान के साथ–साथ वर्तमान में जीवनयापन से सम्बन्धित बिजली, स्वच्छ पानी, शौचालय आदि की सुविधाऐं भी प्रदान करना राज्य का कर्तव्य है।

[16] R4d.org/focus-areas/transparency-accountability_program

संविधान के अनुच्छेद 29[17] में इस बात को कहा गया है कि राज्य में निवास करने वाले नागरिकों के जीवनयापन की सुविधाओं को प्रदान करने का उत्तरदायित्व या कर्तव्य राज्य का है अर्थात वर्तमान संदर्भ में देखे तो सूचना प्रौधोगिकी, संचार माध्यमों के द्वारा सरकार कई प्रकार की योजनाओं का संचालन कर रही है। परन्तु सूचनाओं का स्थानान्तरण समयानुसार होना आवश्यक है। गरीब, निर्धन तथा समाज के पिछड़े हुए वर्गों को समाज के आशिये पर लाने के लिए तथा देश व राज्य के विकास व उन्नति में उनकी भागीदारी बढ़ाने के लिए यह अतिआवश्यक है कि सरकार द्वारा उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति की जाये। जिससे उनका पारिवारिक स्तर उच्च हो सके तथा रोजगार आदि के माध्यम से वह समाज में रहकर अपना सक्रिय योगदान प्रदान कर सकें।

सरकार द्वारा इस प्रकार की योजनाऐं चलाई जा रही है जिससे बी.पी.एल., निर्धन, गरीब आदि प्रकार के परिवार समाज में उन्नति कर सकें तथा भविष्य में आने वाली प्रौधोगिकियों, तकनीकों आदि का उपयोग करने के लिए सक्षम बन सके।

इसके लिए सरकार द्वारा विभिन्न विभागों के आपसी समन्वय से योजनाऐं लागू की जा रही है। सूचनाओं का प्रचार–प्रसार किया जा रहा है जिससे एक अच्छी सरकार की व्यवस्थाऐं बन सकें। एक प्रजातांत्रिक तंत्र की स्थापना हो सके। सरकार द्वारा अपनी कमियों का समय समय पर मूल्यांकन किया जा रहा है तथा उन कमियों तथा गरीब व अमीर के मध्य की खाई को पाटने का कार्य भी किया जा रहा है।

भारत जैसे विशाल देश में जहाँ विभिन्न प्रकार की संस्कृतियाँ निवास करती है। जहाँ विविधताओं चारों ओर फैली है जहाँ विभिन्न प्रकार के धर्मों का समान आदर होता है वहाँ पर राजनीतिक, भाषाई, प्रथाओं आदि के कारण सरकार द्वारा लागू की गई योजनाओं का लाभ आम नागरिकों तक कम पहुँचता है अर्थात जितना लाभ आम जनता को होना चाहिए, उतना प्राप्त नहीं होता।

---

[17] Indiankanoon.org/doc/1888152

सरकार द्वारा विभिन्न क्षेत्रों, न्यायालयों द्वारा सख्त तथा उच्च संस्थानों द्वारा समय समय पर मूल्यांकन कर कठोर निर्णय दिये जा रहे है।

धीरे–धीरे आम जनता व नागरिकों में अपने अधिकारों के प्रति जागरूकता बढ़ रही है। जिससे सरकारी तंत्र में तीव्रता तथा कुछ पारदर्शिता के लक्षण परिलक्षित होने लगे है। नयी पीढ़ी की नयी सोच के लिए भ्रष्ट्राचार कम होने लगा है। उत्तरदायित्व की भावना उत्पन्न होने लगी है। पर्यावरण, शिक्षा आदि के माध्यम से नयी पीढ़ी की सोच राज्य व देश की भलाई की ओर होने लगी है। शांति व कार्यक्षमता में वृद्वि होने लगी है।

नयी पीढ़ी की नयी सोच ही एक नये भविष्य का निर्माण करने की ओर अग्रसर है।

तृतीय अध्याय

ई–गवर्नेन्स

3.1 प्रस्तावना

हाल के वर्षो में कई विकासशील देशों की तरह भारत में भी ई–गवर्नेन्स अनुप्रयोगों को बढ़ावा देने में काफी प्रगति हुई है। भारत में ई–गवर्नेन्स की विकास यात्रा को 2 चरणों में विभाजित किया जा सकता है। पहला चरण 1960–70 से 1990 तक तथा दूसरा चरण 1990 से वर्तमान तक जारी है। पहले चरण की शुरूआत केन्द्र सरकार ने अपने घर से सूचना प्रौद्योगिकी के सहारे ई–गवर्नेन्स विकसित करने के लिए की। जिसमें मुख्य रूप से केन्द्र सरकार द्वारा मुख्य आवश्यकताओं जैसे रक्षा, अनुसंधान, आर्थिक निगरानी और नियोजन, चुनाव से सम्बन्धित कुछ आँकड़ों का संकलन, राष्ट्रीय जनगणना का आयोजन एवं कर प्रशासन प्रमुख अनुप्रयोग थे। इस प्रथम चरण के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र की कई महत्वपूर्ण विभागीय गतिविधियों में सूचना प्रौद्योगिकी के परिचय के बावजूद स्वचालन प्रारंभ नहीं हुआ। दूसरा चरण नेशनल आई टी टास्क फॉर्स और राज्य सरकार की आई. टी. नीतियों का क्रियान्वयन शहरी क्षैत्रों के साथ ग्रामीण क्षेत्रों में भी बड़ी संख्या में आवेदनों की एक व्यापक श्रृंखला के लिए आई. टी. का उपयोग करने की दिशा में शासन की नीतियों में बदलाव का प्रतीक है। इसके अतिरिक्त जनता को सेवाऐं प्रदान करने के लिए गैर सरकारी संगठनों (NGOs) और नीति क्षेत्र के संगठनों द्वारा भी अधिक से अधिक जागरूकता की दिशा में एक आन्दोलन किया गया। इन परियोजनाओं ने अन्तर्राष्ट्रीय अभिकरणों जैसे UN, AD BANK, EBRD, IADB, IMF, OECD और विश्व बैंक का **"विकास के लिए ई–गवर्नेन्स"** के बैनर तले ध्यान आकर्षित किया।

World Bank (www.worldbank.org) definition (AOEMA report): "*E-Government refers to the use by government agencies of information*

technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions."

United Nations (www.unpan.org) definition (AOEMA report): *"E-government is defined as utilizing the Internet and the world-wide-web for delivering government information and services to citizens."*

Global Business Dialogue on Electronic Commerce - GBDe (www.gbde.org) definition (AOEMA report): *"Electronic government (hereafter e-Government) refers to a situation in which administrative, legislative and judicial agencies (including both central and local governments) digitize their internal and external operations and utilize networked systems efficiently to realize better quality in the provision of public services."*

Gartner Group's definition: "*the continuous optimization of service delivery, constituency participation, and governance by transforming internal and external relationships through technology, the Internet and new media."*

Definition of the Working Group on E-government in the Developing World (www.pacificcouncil.org): *E-government is the use*

of information and communication technologies (ICTs) to promote more efficient and effective government, facilitate more accessible government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens. E-government might involve delivering services via the Internet, telephone, community centers (self-service or facilitated by others), wireless devices or other communications systems."

The UNESCO definition (www.unesco.org) is: *"E-governance is the public sector's use of information and communication technologies with the aim of improving information and service delivery, encouraging citizen participation in the decision-making process and making government more accountable, transparent and effective. E-governance involves new styles of leadership, new ways of debating and deciding policy and investment, new ways of accessing education, new ways of listening to citizens and new ways of organizing and delivering information and services. E-governance is generally considered as a wider concept than e-government, since it can bring about a change in the way citizens relate to governments and to each other. E-governance can bring forth new concepts of citizenship, both in terms of citizen needs and responsibilities. Its objective is to engage, enable and empower the citizen."*[18]

3.2 अवधारणा –

ई–गवर्नेन्स से आशय मुख्य रूप से प्रशासनिक दक्षता में सुधार लाने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग करने से है। इसके उपयोग से सरकारी

---

[18] Palvia jain, C. Shailendra, Sharma S. Sushil, e-Government and e-Governance : definations / domain framework and status around the world.

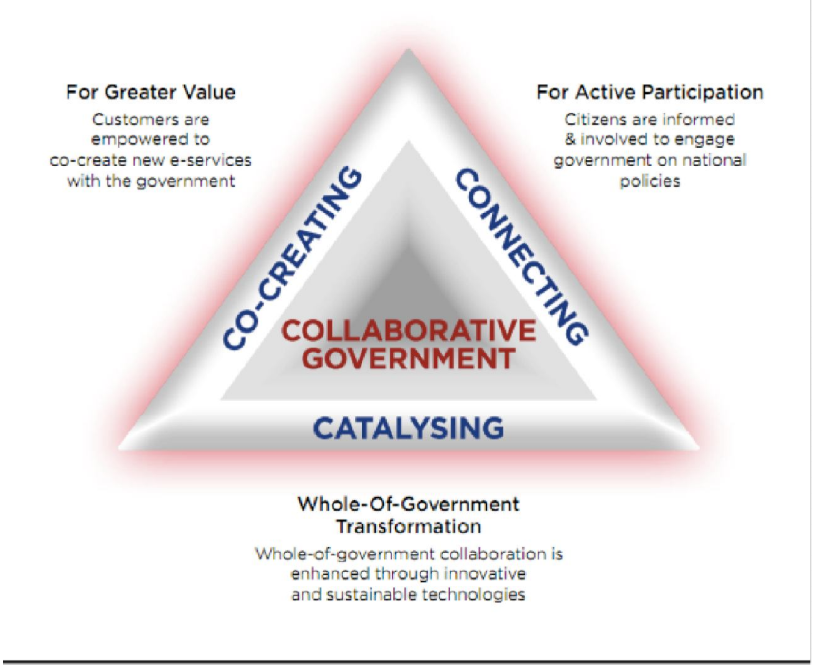
प्रक्रियाओं में बेहतर पारदर्शिता और जवाबदेही होगी, सरकार और नागरिक सम्बन्धों पर प्रभाव पड़ेगा और नागरिकों के समग्र विकास में मदद मिलेगी।

सरल शब्दों में ई–गवर्नेन्स नागरिकों को इस बात का विकल्प उपलब्ध करवाता है कि वे सरकारी सूचनाओं, सेवाओं की जानकारी जब चाहें और जहाँ चाहें प्राप्त कर सकें। सरकारी सेवाओं के क्रियान्वयन का केन्द्र बिन्दु सामान्य नागरिक है और सामान्य नागरिक के लिए किए जा रहे प्रत्येक कार्य की जानकारी उसे उपलब्ध करवाने में अधिक से अधिक इलेक्ट्रोनिक्स (कम्प्यूटर) और सूचना प्राद्योगिकी (इन्टरनेट) का उपयोग ही ई–गवर्नेन्स है। सरकार में नियमों और प्रक्रियाओं का अत्यधिक महत्व है। जब रिकॉर्ड ठीक से रखा जाता है तब भी जानकारी तक पहुँचने और पूर्ववर्ती दस्तावेजों को खोजना काफी खर्च व श्रम करने वाली प्रक्रिया होती है और यही सरकारी प्रशासन में देरी का एक कारण बन जाती है। नियमों और प्रक्रियाओं का कठोरता से पालन लालफीताशाही को जन्म देती है और यही भ्रष्टाचार का कारण बनती है।

आज हम पाते है कि वर्तमान कागज आधारित प्रणाली अत्यधिक समय खर्च करने वाली और अक्षम है। सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग करके नागरिकों के लिए नियमों एवं प्रक्रियाओं को पारदर्शी बनाया जा सकता है, जानकारियाँ स्वतंत्र रूप से उपलब्ध करवाई जा सकती है, पूर्ववर्ती दस्तावेजों को शीघ्र खोजा जा सकता है और इस प्रकार शासन की प्रभावशीलता की गति में सुधार किया जा सकता है।

ई–गवर्नेन्स सरकार की नागरिक एवं अन्य व्यवसायों के साथ आंतरिक संचालन और बाहरी बातचीत दोनों को स्वचालित (Automatic) करने के लिए सूचना प्रौद्योगिक का उपयोग करने की प्रक्रिया को दर्शाता है। आंतरिक संचालन में ऑटोमेशन लागत को कम करता है और एक ही समय में सरकारी प्रक्रियाओं को अपने प्रभाव को बढ़ाने के लिए सुपरिष्कृत रूप में उपलब्ध करवाता है। इससे सरकारी प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता में वृद्धि होती है। शासन का नागरिकों के

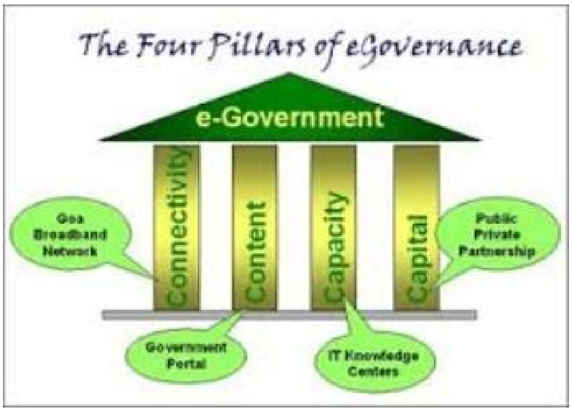
साथ संवाद का ओटोमेशन सरकार और नागरिकों दोनों के अतिरिक्त खर्चों को कम करता है और इससे अर्थव्यवस्था में नए मूल्यों का निर्माण होता है।



चित्र 3.1 ई–गवर्नेन्स की अवधारणा

सूचना प्रौद्योगिकी के आगमन से जनता में सेवाओं के वितरण एवं निर्णय क्षेत्र के द्वारा उच्च लाभ कमाने में सहायता मिली है। निजी एवं सार्वजनिक दोनों क्षेत्रों में इसे समान सार्वभौमिक मान्यता प्राप्त है। ई–गवर्नेन्स व्यवस्था ने बुनियादी बातों को नए सिरे से परिभाषित किया है और इसमें सेवाओं के वितरण तंत्र को बदलने की क्षमता है। ई–शासन, वर्तमान शासन व्यवस्था की मुद्रा है अतः इस संदर्भ में इसका विश्लेषण करने की आवश्यकता है।

ई–गवर्नेन्स का इस्तेमाल आधुनिक सूचना–संचार प्रौद्योगिकी जैसे – इंटरनेट, LAN, MAN, मोबाइल आदि के द्वारा होता है जिनका उपयोग कर सरकार शासन व्यवस्था को प्रभावी, दक्ष, पारदर्शी बनाकर लोकतांत्रिक व्यवस्था को बढ़ावा दे सकती है।



चित्र 3.2 ई–गवर्नेन्स के आधार स्तम्भ

3.3 ई–गवर्नेन्स का प्रार्दुभाव –

सभ्य समाज, सुशासन और नयी तकनीकों पर बात करते हुए इस तथ्य पर ध्यान देना आवश्यक है कि प्रशासन में नयी तकनीकों के प्रयोग के लिहाज से 1980 का दशक महत्वपूर्ण है। इस दौर में ई–गवर्नमेंट का विकास शुरू हुआ। इसका उदय सूचना–संचार तकनीक, प्रबंधन और सरकार जैसे तीन भिन्न कारकों के मध्य अंतर्क्रियाओं से हुआ। विगत दो दशकों से प्रशासन में कंप्यूटरों, इंटरनेट और ई–मेल के प्रयोग के कारण ई–प्रशासन को बढ़ावा मिला। इससे सुशासन के पारदर्शिता और जवाबदेही जैसे बुनियादी तत्वों के प्रवर्तन में सुविधा उपलब्ध होती है। अनेक सरकारी वेबसाइटों की मौजूदगी से नागरिकों और सरकारों के मध्य संपर्क व संबंध सरल होता गया है। पिछली शताब्दी के अंत में Y2K जैसी तकनीकी समस्याओं ने भी अनेक सरकारों का ध्यान नयी तकनीकों की तरफ दिलाया था। यह नयी तकनीकों की ही देन है कि आज ई–लोकतंत्र और ई–प्रशासन जैसे अनेक शब्द चलन में आए हैं और शिक्षित जन इनसे परिचित हो रहे हैं। ई–लोकतंत्र का संबंध इलेक्ट्रॉनिक तकनीकों का उपयोग करते हुए नीति–निर्माण की लोकतांत्रिक पद्धति से है। इससे सुशासन की दिशा में आगे बढ़ने में मदद मिलनी शुरू हो गई है। इसमें सरकारी निर्णयों व कार्यों के संदर्भ में लोक विमर्श के इलेक्ट्रॉनिक चैनल और इलेक्ट्रॉनिक वोटिंग भी शामिल है।

सुशासन के लक्ष्यों को ध्यान में रखते हुए आज संयुक्त राष्ट्र संघ की अनेक एजेंसियां भी शासन–प्रशासन में नयी तकनीकों को प्रोत्साहित कर रही हैं। इससे विभिन्न लोक–प्रशासनों की तुलना पर आधारित प्रशासकीय विकास व सुधारों को भी प्रोत्साहन मिल रहा है। अगर हम बारीकी से विश्लेषण करें तो यह बात सामने आती है कि नयी सूचना–संचार तकनीकों ने चार प्रमुख क्षेत्रों पर विशेष प्रभाव डाला है।

पहला प्रभाव – नागरिक आधारित सेवाओं पर है जिन्हें प्रदान करने के लिए अनेक प्रशासकीय चरणों को सरलीकृत किया जा रहा है ताकि सुशासन की तरफ आगे बढ़ा जा सके। नागरिक केंद्रित मॉडल का ही अभिन्न अंग स्वयं सेवा है जिसमें ऑनलाइन सेवाओं के परिप्रेक्ष्य में ग्राहक सेवा से जुड़े तमाम कामों को स्वयं कर लेता है। ये कार्य पूरे चौबीसों घंटे किए जा सकते हैं। अनुभव बताता है कि जिस प्रकार सभी सरकारी सेवाओं को ऑनलाइन उपलब्ध नहीं कराया जा सकता, उसी प्रकार सभी नागरिक उन्हें इलेक्ट्रॉनिक तरीके से प्राप्त करने के इच्छुक भी नहीं होते। इस समस्या के कारण सेवाओं को एकीकृत रूप से प्रदान करने के लिए सरकार व जनसंपर्क के विभिन्न चैनलों का एक साथ प्रयोग किया जा रहा है। इसमें टेलीफोन, ई–मेल तथा ऑनलाइन सेवा शामिल है। ग्राहक और लक्ष्य आधारित प्रशासन ने इस तथ्य पर पूरा जोर दिया है कि नागरिक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सार्वजनिक मार्ग ही अनिवार्य नहीं है, बल्कि वैकल्पिक उपागमों यानी नजरियों का विकास भी जरूरी है।

दूसरा प्रभाव – सूचना का सरकारी स्रोत के रूप में उभरना है। वित्तीय और मानव संसाधन की तरह ही आज सूचना को भी सरकार एक महत्वपूर्ण पूंजी मानती है।

तीसरा प्रभाव – यह है कि नयी तकनीकों ने उस पर्यावरण को विशिष्ट स्वरूप प्रदान कर दिया है जिसमें प्रशासन क्रियान्वित होता है, जिसमें लोकसेवा प्रबंधकों और कर्ताओं को ज्ञान और कौशल की जरूरत होती है। मसलन, आज लोक सेवा कार्यस्थल वह है जहां प्रत्येक मेज पर एक कंप्यूटर हो और ई–मेल,

वर्ड–प्रोसेसिंग तथा इंटरनेट का नियमित प्रयोग हो। आज अनेक ऐसे लोक सेवा कार्यस्थल अस्तित्व में आए हैं जहां थ्री–जी तकनीक तक उपलब्ध है। यह हालत पिछले दशकों में एकदम अलग है जब केवल दूरभाष और डाक–तार ही कार्यप्रणाली के साधन हुआ करते थे। इस नवीन विकास से प्रशासन और निजी क्षेत्र के बीच नवीन संबंध उभरे हैं। इसका एक अच्छा उदाहरण आउटसोर्सिंग है।

चौथा प्रभाव – नयी सूचना–संचार तकनीकों का चौथा प्रभाव यह है कि अब जनता, लोकसेवकों और निर्वाचित प्रतिनिधियों के बीच के आपसी संबंध बदलने लगे हैं। नागरिकों को उत्तम सेवा प्रदान करने पर जोर देने के कारण लोकसेवकों के इस विश्वास को बल मिला है कि उनकी जवाबदेही नागरिकों के प्रति है, न कि राजनीतिज्ञों के प्रति। राजनीतिज्ञ भी अनुभव कर सकते हैं कि उनकी भूमिका अब कुछ सीमित हुई है। जहां पहले इस विचार का प्रभुत्व था कि नेतृत्व ऊपर से आता है और अधीनस्थों पर उत्तम परिणामों के लिए नियंत्रण बनाए रखता है, वहीं आज अधीनस्थों को अधिकतम स्वायत्ता और प्रोत्साहन दिए जाने की बात की जाती है ताकि प्रशासन दक्षता से सुशासन की शर्तों को पूरा कर सके।

3.4 इतिहास एवं वर्तमान स्थिति –

नब्बे के दशक में वर्ल्ड वाइड वेब (www) के आगमन के साथ एक वैश्विक बदलाव आया और सरकारों ने सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग की दिशा में तीव्र कदम उठाए, उसके पश्चात् सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में विकास के साथ–साथ ई–गवर्नेन्स व्यवस्था ने भी लंबा सफर तय किया है। इंटरनेट और मोबाइल कनेक्शन्स में वृद्धि के साथ नागरिकों को इस नई विद्या को सीखने और उसका उपयोग करने के सहज अवसर उपलब्ध हुए हैं। अब नागरिक, सरकार और व्यवसायिक संगठनों से अधिक से अधिक सेवाऐं ऑनलाइन प्राप्त करने की उम्मीद कर रहे हैं, साथ ही नागरिक प्रचुर मात्रा में ऑनलाइन जानकारी प्राप्त कर उसका

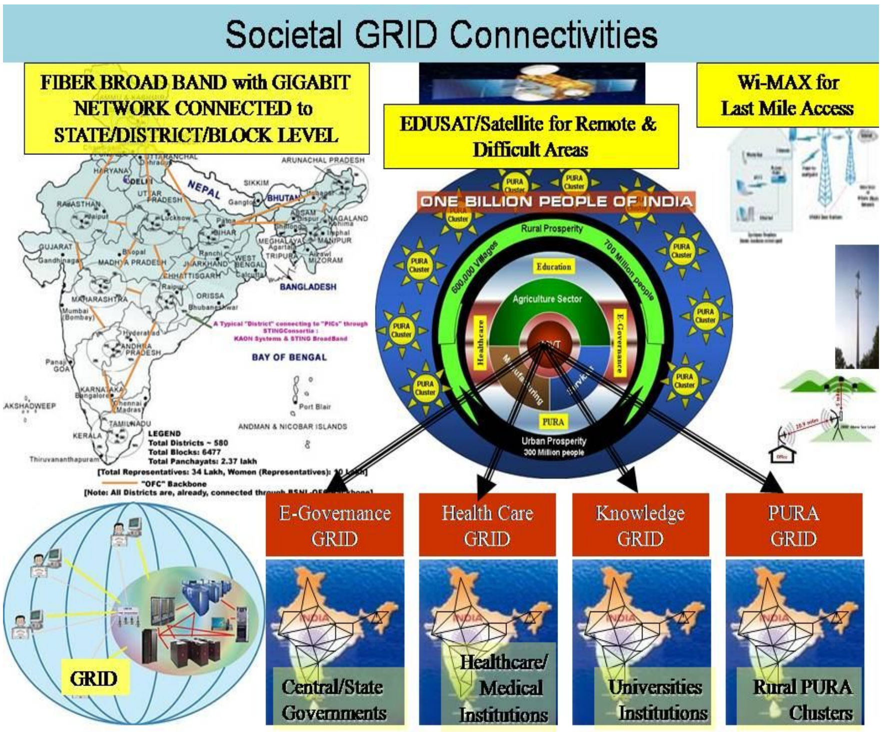
इस्तेमाल कर रहे हैं। घर बैठे–बैठे स्वयं को शासन के साथ अन्र्तसम्बन्धित कर ई–नागरिकता की अवधारणा का उदय हो रहा है।

ई–गवर्नेन्स की अवधारणा का उद्‌भव सत्तर के दशक में मूल रूप से गृह प्रबंधन की मूल क्रियाओं जैसे आर्थिक निगरानी, रक्षा, योजना एवं विकास, जनगणना, चुनाव, कर प्रशासन आदि क्षेत्रों में सरकारी अनुप्रयोगों को विकास पर ध्यान देने के लिए हुआ। अस्सी के दशक के दौरान राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (NIC) का सभी जिला मुख्यालयों को आपस में जोड़ने का प्रयास एक महत्वपूर्ण घटना थी।

नब्बे के दशक के प्रारंभिक वर्षो में सूचना प्रौद्योगिकी को ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुँचाने, गैर सरकारी संगठनों और निजी क्षैत्र से अधिक से अधिक जानकारी प्राप्त करने की नीति पर जोर देने के साथ व्यापक क्षेत्रीय अनुप्रयोगों के लिए सूचना प्रौद्योगिकी को आई.सी.टी. (सूचना संचार प्रौद्योगिकी) की पूरक के रूप में उपयोग किया गया। विकासशील देशों में सूचना प्रौद्योगिकी और ई–गवर्नेन्स कानूनों के विकास को उत्प्रेरित करने के लिए ई–गवर्नेन्स के ढाँचे के तहत अन्तर्राष्ट्रीय दानदाता एजेंसियों की भागीदारी में वृद्धि हुई है। जहाँ मुख्य रूप से स्वचालन एवं कम्प्यूटराइजेशन पर अधिक जोर दिया गया है वहीं राज्य सरकारें भी सेवाओं की जानकारी करने में सूचना संचार प्रौद्योगिकी (ICT) के उपकरणों जैसे कनेक्टिविटी, नेटवर्किग का उपयोग करने का प्रयास कर रही हैं। एक स्तर पर सभी व्यक्तिगत विभागों में इलेक्ट्रोनिक फाइल हेंडलिंग और कार्य प्रवाह व्यवस्था, लोक शिकायत प्रणाली, गरीबी उन्नमूलन के लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु, हकदारों को देय राशि के बिल के भुगतान, बाकी करों की प्राप्ति व रोजमर्रा के कामकाज के सम्पादन हेतु आई टी का उपयोग कर स्वचालन को अपनाया गया है। ई–गवर्नेन्स पर जनता का विश्वास इस बात पर निर्भर करता है कि शासन नागरिकों की आवश्यकताओं पर ध्यान केन्द्रित करके उसकी आजीविका को बढ़ाने में कितना सक्षम है। प्रत्येक राज्य सरकार अपने यहाँ आई. टी. कार्य के निर्माण की रूपरेखा तैयार करने हेतु पहल कर रही है और इसी के परिणामस्वरूप सरकारी दस्तावेजों एवं नागरिक

चार्टर सरकारी वेबसाइट पर दिखने लगे हैं। सरकारों के लिए मैनुअल प्रक्रियाओं को स्वचालित प्रक्रियाओं में बदलना एक प्रेरणा का विषय है इससे प्रशासन की सेवा प्रदान करने की क्षमता में वृद्धि होगी। मैनुअल से स्वचालन की और बदलाव से प्रशासन की क्षमता में वृद्धि के साथ इसकी एक सार्थक निवेश के रूप में कल्पना की जा सकती है।

3.5 राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स कार्य योजना [19]



चित्र 3.3 राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स कार्य योजना

राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स योजना (NeGP) भारत सरकार के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (DIT) द्वारा प्रारंभ की गई एक महत्वाकांक्षी योजना है।[20] NeGP को मई–2006 में मंजूरी दी गई और इसके पश्चात् इसे 27 मिशन मोड प्रोजेक्ट्स (MMPs) और 8 समग्र कार्यान्वयन राजनीति एवं प्रबंध संरचना घटकों में विभाजित

[19] https//negp.gov.in
[20] India.gov.in/e-Governance/national e-governance plan

किया गया। मिशन मोड प्रोजेक्ट्स का निर्माण विभिन्न विभागों द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला एवं नागरिकों और व्यवसायों के बीच अन्तःसंबधों की आवृत्ति के आधार पर किया गया। इसका उद्देश्य सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की सहायता से नागरिकों एवं अन्य वांछित समूहों तक सरकारी सेवाओं को पहुँचाना और उसकी वितरण क्षमता में सुधार लाना है। इससे केन्द्र एवं राज्य दोनों सरकारों की गतिविधियों की गति बढ़ाने में मदद मिली है।

MMPs के विस्तार क्षेत्र में केन्द्र एवं राज्य सरकारों के (अधिकार क्षेत्र में आने वाले) मंत्रालयों, एजेन्सियों (अभिकरणों) को एकीकृत किया गया है।[21] केन्द्रीय स्तर पर मिशन मॉड प्रोजेक्ट्स इन्कम टेक्स रिटर्न दाखिल करने, वीजा, पासपोर्ट जारी करने और बैंकिग एवं बीमा के क्षेत्र में कार्य कर रहे। राज्य स्तर पर भूमि रिकॉर्डस का डिजिटिलाइजेशन, पंजिकरणों का स्वचालन, परिवहन विभाग की गतिविधियों, राजकोष आदि, वे परियोजनाऐं है जिनको आई. टी. के उपयोग के साथ डिजिटलाइज किया जा रहा है। एकीकृत परियोजनाओं में ई–व्यापार (e-Business), ई–न्यायालय (e-courts), ई–प्रबंध (e-procurement) व अन्य सामान्य सेवा केन्द्रों सहित 7 परियोजनाओं को एकीकृत किया गया है।[22] MCA-2 (Ministry of company Affairs) केन्द्रीय स्तर पर कंपनी मामलों के मंत्रालय द्वारा विभिन्न कंपनियों को ऑनलाइन फॉर्म भरवाने में सक्षम बनाने के लिए शुरू किया गया मिशन मोड प्रोजेक्ट है।

मिशन मोड परियोजना के चरण –

मिशन मोड परियोजना को निम्न चार चरणों में विभाजित किया गया है –

1. **अवधारणा** – इसके अन्तर्गत शासन के प्रमुख उद्देश्यों, सेवाओं, सेवा स्तर, हितधारकों की पहचान और परामर्श की गतिविधियाँ शामिल की गई है।

---

[21] www.deity.gov.in/content/mission-made-projects
[22] Eprocure.gov.in/mmp

2. **डिजाइन और विकास** – यहाँ प्रक्रिया में संशोधन किया जाता है, प्रौद्योगिकी का चयन किया जाता है, भविष्य में उपयोग का निर्धारण और समय सीमा तय की
जाती है।
3. **कार्यान्वयन** – इस स्तर पर परियोजना के लिए एक सूचीबद्ध योजना का विकास किया जाता है।
4. **कार्यान्वयन के पश्चात्** – इसमें सेवाओं के विवरण एवं सेवाओं के स्तर के बारे में कार्य किया जाता है।

सभी मिशन मोड प्रोजेक्ट्स उपरोक्त चरणों का पालन करें यह आवश्यक नहीं है परन्तु इनमें से अधिकांश इसका पालन करते हैं। 60 प्रतिशत केन्द्रीय और 90 प्रतिशत एकीकृत परियोजनाओं को पहले ही मंजूरी दे दी गई है जबकि राज्य स्तर दर 30 प्रतिशत परियोजनाओं को मंजूरी दी गई है। 16 में से 10 केन्द्रीय एकीकृत मिशन मोड प्रोजेक्ट्स का क्रियान्वयन किया जा रहा है। ये औद्योगिक क्षेत्र में पहले, बैंकिग, बीमा आदि के कार्यान्वयन के विभिन्न चरणों में कार्यरत है। राज्यों में परियोजनाऐं चिंता का विषय है। राज्यों में केवल भू–रिकॉर्ड मिशन मोड प्रोजेक्ट ही क्रियान्वयन के स्तर पर है।

3.6 ई–गवर्नेन्स के उद्देश्य[23]

इलेक्ट्रोनिक शासन का सामरिक उद्देश्य सभी (सरकार, नागरिक, व्यवसाय) के लिए शासन व्यवस्था को आसान बनाना है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग से सभी की गतिविधियों एवं प्रक्रियाओं को आपस में सम्बन्धित कर सकते है। दूसरे शब्दों में इलेक्ट्रोनिक शासन से मतलब है – सुशासन को समर्थन एवं प्रोत्साहन। अतः इलेक्ट्रोनिक शासन के उद्देश्य एवं सुशासन के उद्देश्य समान है। सुशासन देश में सभी स्तरों पर आर्थिक, राजनीतिक एवं प्रशासनिक मामलों का प्रबंधन करने के लिए एक अभ्यास के रूप में देखा जा सकता है। ई–गवर्नेन्स

---

[23] India.gov.in/e-governance/national e-governance-plan

विभिन्न हितधारकों, नागरिकों तथा व्यवसायियों के लिए राष्ट्रीय ई–गवर्नेन्स योजना (NeGP) भारत सरकार के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (DIT) द्वारा प्रारंभ की गई एक महत्वाकांक्षी योजना है। इसका उद्देश्य सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की सहायता से नागरिकों एवं अन्य वांछित समूहों तक सरकारी सेवाओं को पहुँचाना और उसकी वितरण क्षमता में सुधार लाना है। इससे केन्द्र एवं राज्य दोनों सरकारों की गतिविधियों की गति की रफ्तार बढ़ाने में मदद मिली है।

ई–गवर्नेन्स के फायदे – [24]

- 24X7 के आधार पर सार्वजनिक सेवाओं की लागत में कमी करना, आम जनता तक
  पहुँच एवं गुणवत्ता में सुधार लाना।
- सेवाओं की पारगमन लागत एवं परागमन समय में कमी करना।
- नागरिकों की सक्रिय भागीदारी को और अधिक सशक्त बनाना।
- प्रक्रियाओं की पारदर्शिता में वृद्धि करना।
- प्रक्रियाओं में दक्षता, प्रभावशीलता और उत्पादकता को बढ़ावा देना।
- सेवाओं में विस्तार करना।
- सेवाओं का शीघ्र वितरण व क्षमता में वृद्धि करना।

3.7 आर्दश प्रतिमान –

ई–गवर्नेन्स अवधारणाओं में तीन मुख्य लक्ष्य समूह सरकार, नागरिक व व्यवसाय को प्रतिबद्ध किया गया है। इन लक्ष्य समूहों को संकेताक्षर G2B Government to Business), G2C (Government to Consumer) आदि से सम्बोधित किया गया है।[25] इनका उपयोग ई–कॉमर्स की अवधारणाओं की तरह ही किया जा रहा है।

---

[24] Arc.gov.in/11threp/arc_11threport_ch4.pdf
[25] www.ignou.ac.in/upload/b2u2cit-002.pdf

चित्र 3.4 **ई गवर्नेन्स में कार्पोरेट की भूमिका**

एक अर्न्तराष्ट्रीय फर्म GARTNER ने चार चरणों का एक ई–गवर्नेन्स मॉडल तैयार किया है। यह मॉडल ई–गवर्नेन्स रणनीति के समग्र विकास को प्रदर्शित करता है। अधिकांश सरकारों ने ऑन–लाइन जानकारी देना प्रारंभ कर दिया है लेकिन आंतरिक दक्षता, शीघ्रता एवं अधिक सुगम सेवाओं की आवश्यकता वर्तमान में जनता की माँग है। प्रस्तुत अवधारणाऐं धीरे–धीरे मूर्तरूप ग्रहण कर रही है। अन्तर मात्र यह होगा कि कुछ सेवाऐं अन्य की तुलना में शीघ्र ऑन–लाइन हो जायेगी। कुछ योजनाओं की माँग जनता के लिए सर्वोपरि है जबकि अन्य मामलों में परियोजना की लागत व अन्य पहलू आते है।

GARTNER के अनुसार ई–गवर्नेन्स निम्न तालिका में वर्णित चार चरणों के अनुसार परिपक्व की स्थिति में आ जायेगा।

प्रस्तुत मॉडल सभी संस्थाओं को एक ही समय में सभी चरणों और सभी माध्यमों की ओर संकेत नहीं करता है।

ई–गवर्नेन्स मॉडल के चार चरण[26]

क्र.स.		
1.	सूचना	उपस्थिति
2.	पारस्परिक क्रिया	अन्तर्ग्रहण प्रक्रियाऐं
3.	कार्य सम्पादन	सम्पूर्ण कार्य सम्पादन
4.	रूपान्तरण	एकीकरण एवं बदलाव

प्रथम चरण – सूचना

ई–गवर्नेन्स का अर्थ है वेबसाइट पर सूचनाओं का उपलब्ध होना और जनता को (G2C, G2B) प्रासंगिक जानकारी उपलब्ध करवाना। पूर्व सरकारों की वेबसाइट का प्रारूप एक ब्रोशर या प्रपत्र के समान होता था। वर्तमान में जनता के लिए मूल्यवान सरकारी सूचनाऐं सार्वजनिक रूप से उपलब्ध है, लोकतांत्रिक प्रक्रियाओं और सेवाओं में सुधार से प्रशासन में पारदर्शिता बढ़ी है। इंटरनेट जैसे इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों का इस्तेमाल करके सरकार आंतरिक (G2G) रूप से भी सूचनाओं का प्रसार कर सकती है।

द्वितीय चरण – पारस्परिक क्रिया

द्वितीय चरण पारस्परिक क्रिया, सरकार और जनता (G2B, G2C) के बीच बातचीत के विभिन्न अनुप्रयोगों से प्रेरित है। जनता ई–मेल के माध्यम से सवाल कर सकती है, सर्च इंजिन का उपयोग करके विभिन्न फॉर्म और दस्तावेजों को

[26] www.indiagov.org knowledgeexchg/25stepstoegovsuccess.pdf

डाउनलोड कर सकती है। इससे समय की बचत होती है। वास्तव में सभी प्रकार के आवेदन 24 घंटे आसानी के प्राप्त किए जा सकते हैं। साधारणतया पहले यह कार्य विभिन्न कार्यालयों में काउन्टर खुलने से बंद होने के समय तक ही उपलब्ध होते थे। आन्तरिक रूप से सूचनाओं एवं तथ्यों का आदान प्रदान करने के लिए विभिन्न सरकारी संगठन LAN, इंटरनेट और ई–मेल का उपयोग करते है।

तृतीय चरण – कार्य सम्पादन (Transaction) –

इस तीसरे चरण में प्रौद्योगिकी की जटिलता बढ़ रही है, लेकिन ग्राहक (G2C, G2B) मूल्य भी तेजी से बढ़ रहे है। बिना ऑफिस गए सारा कार्य सम्पादित किया जा सकता है। इनकम टेक्स, प्रोपर्टी टेक्स भरना ऑनलाइन पेमेंट करना आदि ऑनलाइन सेवाओं के उदाहरण हैं। यह चरण सुरक्षा और निजिता के मुद्दों के कारण जटिल है जैसे डिजिटल हस्ताक्षर के अभाव में सेवाओं का कानूनी स्थानान्तरण संभव नहीं है। व्यापार के क्षेत्र में सरकार "ई–खरीद" प्रारंभ कर रही है। इस चरण में (सुशासन और अच्छी सेवाऐं प्रदान करने के लिए) (G2G) प्रक्रियाओं को पुनर्नियोजित किया है। सरकार के लिए नए कानून एवं व्यवस्था बनाने की आवश्यकता है ताकि कानूनी प्रमाण के साथ कागज रहित कार्य सम्पादन कर सके। अन्ततः वर्तमान में (भुगतान एवं डिजिटल हस्ताक्षर सहित) प्रक्रिया ऑनलाइन है, जिससे समय एवं धन की बचत होती है।

चतुर्थ चरण – रूपान्तरण

इस चरण में सभी ऑनलाइन सूचना प्रणालियों को एकीकृत करना शामिल है ताकि सभी सूचनाऐं एक ही काउन्टर (एकल खिड़की) पर प्राप्त हो सके। सभी सेवाओं, सूचनाओं को प्राप्त करने हेतु एक ही बिन्दु पर क्लिक किया जाए। ऐसा इस चरण का लक्ष्य है। इस लक्ष्य तक पहुँचने में सबसे बड़ी बाधा सरकार का आंतरिक पक्ष (G2G) है! यहाँ सरकार की आंतरिक संस्तुति, प्रक्रियाओं और उत्तरदायित्वों को बदलने की आवश्यकता है। विभिन्न सरकारी विभागों के कर्मचारी एक अवरोध रहित एवं सहज तरीके से कार्य करना पसंद करते हैं, अनुदारवादी

होते है। इस चरण में लागत में कमी करने, दक्षता एवं संतुष्टि के उच्चतम संभव स्तर तक पहुँचते हैं।

3.8 ई–गवर्नेन्स के नये आयाम –

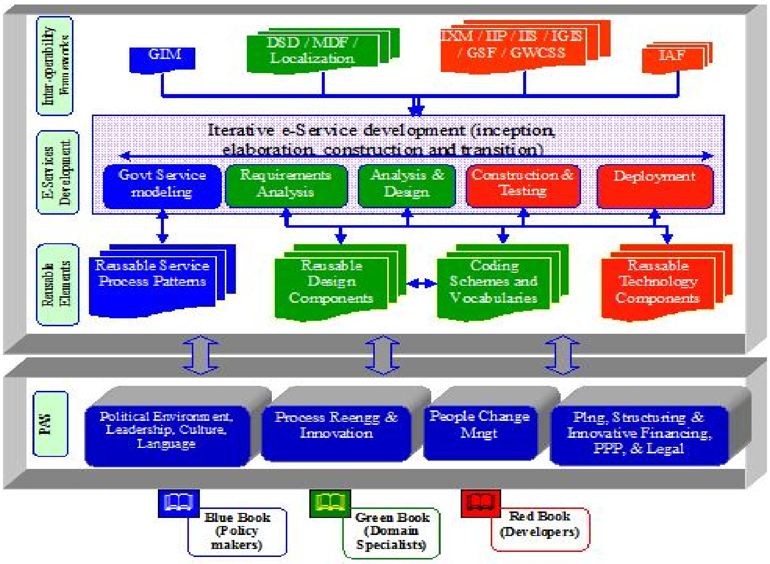
हम उस स्थिति की कल्पना करें जब सभी प्रकार के सरकारी कार्यों का सम्पादन पास के एक इंटरनेट कैफे काउन्टर से या घर से, सप्ताह के सातों दिन 24 घंटे, बिना कतार में लगे, बिना इंतजार किए, बिना सरकारी कार्यालयों के चक्कर लगाए कर पायेगें। यह वास्तव में एक कल्पना की तरह लगता है लेकिन कुछ सरकारी विभागों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाऐं सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की सहायता से इंटरनेट पर उपलब्ध हैं और कुछ विभाग इस दिशा में तीव्रता से अग्रसर है। इसके पश्चात निकट भविष्य में प्रत्येक नागरिक वेबसाइट के माध्यम से सरकार से संपर्क करके फॉर्म, कानूनी जानकारियाँ, प्रश्नों के जवाब, समाचार आदि प्राप्त कर सकता है।

आज भारत में नागरिकों द्वारा इसका लाभ उठाया जा रहा है। एक किसान निकट के तालुका कार्यालय में जाकर मात्र एक–दो रूपए का सिक्का मशीन में डालकर कम्प्यूटर से अपनी भूमि के रिकॉर्ड का प्रिंट आउट प्राप्त कर सकता है। तालुका कार्यालय में लगाए गए इस कियोस्क के माध्यम से जनता को विभिन्न वांछित सुविधाऐं प्राप्त होती है। तालुका कार्यालय में स्थापित ये कियोस्क भूमि रिकॉर्ड केन्द्र से प्राप्त होने वाली जानकारी को सरल सुलभ एवं आम नागरिक की पहुँच तक बनाता है। गुजरात में विभिन्न विभागों की अपनी वेबसाइट्स हैं, जिन पर लॉग ऑन करके नागरिक भूमि, पानी, बिजली करों (Tax) से सम्बन्धित जानकारियाँ प्राप्त की जा सकती हैं। हैदराबाद में ई–सेवा के माध्यम से नागरिक अपने पानी, बिजली, टेलिफोन बिलों के साथ–साथ नगरपालिका कर की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, भुगतान कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त जन्म–मृत्यु पंजिकरण प्रमाण पत्र, पासपोर्ट आवेदन पत्र, परमिट या लाइसेंस (अनुज्ञापत्र) परिवहन विभाग द्वारा प्रदत्त सेवाओं, आरक्षण, इंटरनेट एवं B2C आदि सेवाओं का

लाभ भी उठा सकते है। ई–चौपाल, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी पर आधारित बेजोड़ वेब पहल, किसानों को उत्पादकता बढ़ाने, कृषि उत्पादों की सही कीमत प्राप्त करने, लागत में कमी करने से सम्बन्धित जानकारी, उत्पाद और सेवाऐं प्रदान करती है। अब किसान इस वेबपॉर्टल के माध्यम से मौसम से सम्बन्धित नवीनतम स्थानीय एवं वैश्विक जानकारी, वैज्ञानिक खेती के तरीके और साथ ही साथ अपने उत्पाद की सही बाजार दर हिन्दी में भी प्राप्त कर सकता है। ई–चौपाल के माध्यम में खेत पर ही उच्च गुणवत्ता युक्त कृषि जीन्स की आपूर्ति के साथ उत्पादित माल की बिक्री भी संभव है। कर्नाटक सरकार ने "भूमि" परियोजना के माध्यम से सदियों पुराने हस्तलिखित ग्रामीण भूमि रिकॉर्ड का कप्यूटरीकरण किया है। इसके माध्यम से राजस्व विभाग ने भूमि की खरीद एवं बैचने, किरायेदारी और खेती के प्रमाण पत्र (RTCs) जारी करने के लिए दी जाने वाली रिश्वत के साथ भ्रष्टाचार में डूबे पूरे सिस्टम को पारदर्शी बनाया है। इस परियोजना से 30,000 गाँवों के 70,000 ग्रामीणों को फायदा होने की उम्मीद है।

3.9 ई–गवर्नेन्स –एक क्रांतिकारी परिवर्तन

ई–गवर्नेन्स एक ऐसी घटना है जिसने सभी को आश्चर्यचकित किया और धीरे–धीरे यह अधिक समृद्ध हो रही है। पूर्व विश्व में ई–गवर्नेन्स सरकारों की रूचि का विषय है। ई–गवर्नेन्स को साकार रूप प्रदान करने के लिए काफी पैसा इस पर खर्च किया जा रहा है। काफी सारी आई टी आधारित परियोजनाऐं विभिन्न स्तरों पर लागू की जा रही है। अतः यहाँ यह मूल्यांकन करना अत्यावश्यक हो जाता है कि ये परियोजनाऐं अपने उद्देश्यों को पूरा करने में कितनी सफल हुई है। इन परियोजनाओं के उचित मूल्यांकन से हम यह जान पाऐंगे कि इन्हें सफल बनाने के लिए किस प्रकार के परिवर्तन किए जाने चाहिए।



चित्र 3.5 ई–गवर्नेन्स की कार्यप्रणाली

सूचना प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल पिछले 10 से अधिक वर्षों से किया जा रहा है तो अब प्रश्न यह है कि ई–गवर्नेन्स में आज क्या नया है, क्यों भारत सहित विश्व के सभी विकासशील देशों के लिए ई–गवर्नेन्स जादू की तरह है। नई बात यह है कि जैसा कि ई–गवर्नेन्स के प्रबल समर्थक/प्रतिपादक RECHARD HEEK[27] ने कहा – हम सूचना प्रौद्योगिकी (ITs) से सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (ICTs) की ओर अग्रसर हो रहे हैं। पुराने मॉडल (IT) में सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से आँकड़ों का प्रसंस्करण (Processing) करके आंतरिक कामकाज को स्वचालित बनाया। नए मॉडल (ICTs) में डाटा प्रोसेसिंग और जनता के मध्य संवाद स्थापित कर आंतरिक तथा बाहरी कामकाज को भी बदला गया।

3.9.1 कमियों विरूद्ध प्रतिक्रिया :–

ई–वाणिज्य और ई–गवर्नेन्स के प्रारंभिक मूल्यांकन का यह निष्कर्ष निकाला गया है कि इन परियोजनाओं ने सीमित सफलता या एकमुश्त विफलता को प्राप्त किया। विकासशील देशों में जारी विभिन्न परियोजनाओं में अधिकांश में समय

---

[27] Understanding e-Governance for development, 2001, Institute for development policy and management, manchester, uk http://man.ac.uk/idm/idm_dp.htm#ig

सीमा, लागत में बढ़ोतरी, अव्यवहारिक प्रौद्योगिकी, अपर्याप्त प्रशिक्षण जैसी कमियाँ देखने को मिली और उपरोक्त कमियों को संयुक्त करें, तो यही विफलता का कारण है। जो देश ई–वाणिज्य और ई–गवर्नेन्स के लाभों को प्राप्त करने की इच्छा रखते हैं उनके लिए संसाधनों और प्रशिक्षित कर्मचारियों के साथ बुनियादी सुविधाओं का होना आवश्यक है साथ ही ऐसी इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं का उपयोग करने के लिए अधिकतम जनता के साथ व्यापक कनेक्टिविटी का होना भी जरूरी है। ई–गवर्नेन्स के बारे में इस तरह की दुविधाओं को दूर करने में कुछ सरकारों, सलाहकारों सार्वजनिक हित समूहों और अन्तर सरकारी संगठनों ने विकसित एवं विकासशील दोनों प्रकार के देशों के लिए कुछ दिशा निर्देश जारी किए है।

आर्थिक सहयोग एवं विकास संगठन (OECD)[28] और पेसिफिक काउन्सिल ऑन इंटरनेशनल पॉलिसी (PCIP)[29] वे संस्थाऐं है जो इस संबंध में अनुकरणीय कार्य कर रहे है। OECD ने अपने प्रकाशन CITIZEN AS PARTNER में नागरिकों को शासन का भागीदार मानते हुए दिशा निर्देश दिए है। OEDC के द्वारा ई–सरकार पर दिये गये मार्गदर्शक सुझाव निम्न तालिका में वर्णित है –

- सरल प्रशासनिक कार्यक्रमों का निर्माण – कार्यों का दबाव कम करना, कम कीमत पर गुणवत्ता लाना।
- पॉलिसियों में आवश्यक सुधार करना, कार्यों व कार्यवाहियों में पारदर्शिता लाना, मूंल्याकन आधारित प्रक्रियाओं का निर्माण व क्रियान्वयन।
- अनावश्यक खर्चों व सामग्रियों के व्यय को रोकना, भ्रष्ट्राचार को कम से कम करना, प्रक्रियाओं को पारदर्शी बनाना।
- नागरिक प्रक्रियाओं को पारदर्शी बनाना, नागरिक समितियों की भागीदारी बढ़ाना, नवाचारों को सम्मिलित करना।
- लोकपाल व लोकायुक्त की भागीदारी बढ़ाना, आयात कम करना, निर्यात बढ़ाना, आर.एन.डी. में पब्लिक भागीदारी बढ़ाना।

---

[28] oecd.org
[29] www.oecd.org/gov/public-innovation/2536857.pdf

OECD द्वारा जारी दिशा निर्देशों को सभी परियोजनाओं में लागू करने का प्रयास किया गया। OECD के सदस्य देशों को अन्य अल्प विकसित देशों की तुलना में अधिक विकसित माना जा सकता है।

3.9.2 विकासशील देशों में ई–सरकार के लिए PCIP का रोडमैप

PCIP ने अपने प्रकाशन ROADMAP FOR E-GOVERNMENT IN THE DEVELOPING WORLD[30] में ई–गवर्नेन्स योजनाकारों के लिए निम्नलिखित सवाल रखे –

- हम ई–सरकार का अनुसरण क्यों कर रहे हैं?
- क्या हमने ई–सरकार की स्थापना के लिए एक स्पष्ट दृष्टि एवं प्राथमिकताऐं तय की हैं?
- हम किस तरह की ई–सरकार के लिए तैयार हैं?
- ई–सरकार की स्थापना के प्रयास का नेतृत्व करने के लिए पर्याप्त राजनीतिक इच्छा शक्ति क्या है?
- क्या हम ई–सरकार परियोजनाओं का चयन उत्तम तरीके से कर रहे हैं?
- हमें ई–सरकार परियोजनाओं की योजना निर्माण एवं प्रबंधन कैसे करना चाहिए?
- हम सरकार के भीतर से होने वाले प्रतिरोध को कैसे दूर करेंगे?
- हम परियोजना की प्रगति को कैसे मापेंगे और अगर हम असफल हो रहे है तो उसका पता कैसे चलेगा?
- निजी क्षेत्र के साथ कैसे संबंध होने चाहिए?
- कैसे ई–सरकार को अपनाकर सार्वजनिक मामलों में नागरिकों की भागीदारी में सुधार किया जा सकता है।

(Source : www.electronicgov.net/pubs/research_papers/EGovRiley.doc)

[30] Roadmap for e-government in the developing world, april 2002, pecific council on internatonal policy, losangles, CA

Overview of E-Government Solutions[31]			
	External: G2C	**External: G2B**	**Internal : G2G**
Phase 🕘 : Information	Local/Departmental/ National Information (mission statements and organizational structure Addresses, opening hours, employees, telephone numbers Laws, rules and regulations Petitions Government glossary News	Business information Addresses, opening hours, employees, telephone numbers Laws, rules and regulations	Knowledge base (static intranet) Knowledge management (LAN)
Phase 🕘 : Interaction	Downloading forms on websites Submitting forms, Online help with filling in forms (permits, birth / death certificates) Intake processes for permits etc. E-mail, Newsletters, Discussing groups (e-demoracy), Polls and questionnaires Personalised web pages Notification	Downloading forms onwebsites Submitting forms Online help with filling in forms (permits) Intake processes for permits etc. E-mail Notification	E-mail Interactive knowledge databases Complaint handling tools
Phase 🕘 : Transformation	Personalised website with integrated personal account for all services	Personalised website with integrated business account for all services	Database integration

[31] www.electronicgov.net/pubs/research_papers/egovRiley.doc

3.10 राजस्थान में ई–शासन :

गुड गवर्नेन्स शब्द का प्रयोग अंग्रेजी भाषा में लगभग 19वीं शताब्दी के अंत में तथा 20वीं शताब्दी के प्रारम्भ में किया गया था। यह शब्द केनेडियन राजनैतिक के अनुसार '' **शांति, आज्ञा तथा अच्छी सरकार** '' का प्रतिनिधित्व करता है। इस शब्द का अभिप्राय प्रजातांत्रिक मूल्य के संर्दभ में परिलक्षित होता है। ब्रिटिश में इसका अभिप्राय ''संसद की माता ''[32] के रूप में लिया गया है। राजस्थान में ई–शासन के द्वारा सुशासन की स्थापना से तात्पर्य है कि एक सामान्य व्यक्ति को बेहतर सुविधाएँ प्रदान करना।

आई.सी.टी. के द्वारा सरकारी कार्यों में गुणवत्ता का स्तर बढ़ा है। निष्पादन के स्तर में बढ़ोतरी हो रही है। इससे जनता को सरकार में भागीदारी बढ़ रही है तथा स्वंय सुधार की ओर अग्रसर हो रहा है। आई.सी.टी. के द्वारा राजस्थान सरकार का उद्देश्य केवल सरकार में गुणवत्ता या प्रभावशीलता बढ़ाना नहीं है, या रोजगार के अवसर बढ़ाना नहीं है, बल्कि सामाजिक जीवन के स्तर को उच्च्च बनाना है तथा सामाजिक, आर्थिक स्तर में राज्य को ऊपर उठाना भी है।

राजस्थान पहला राज्य है जहाँ पर सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की पूर्णरूप से स्थापना की गई, जो 1985–1986 से कार्यरत है।[33] जिसमें लगभग 3000 सूचना प्रौद्योगिकी के विशेषज्ञ ई शासन को आगे बढ़ाने में सहयोग प्रदान कर रहे है। इसी का नतीजा है कि केन्द्र सरकार द्वारा राजस्थान के राजस्थान लोक सेवा आयोग की वेबसाइट को सबसे बेहतर व गुणवत्ता वाली वेबसाइट से सम्मानित किया गया है। इसी प्रकार से विश्व स्तर पर उदयपुर को सबसे अच्छा शहर घोषित किया गया, जिससे पर्यटन उद्योग को भी बढ़ावा मिला है।

ई शासन के माध्यम से सरकार का यह उद्देश्य है कि जो भी सुविधाएँ सरकार द्वारा जनता को दी जा रही है या दी जानी है वो उन्हें 24×7 उपलब्ध

---

32 www.google.co.in
33 www.doIT.gov.in

रहे तथा उनका उपयोग कभी भी कहीं भी किया जा सकें। राज्य सरकार जनता के लिए केन्द्रिय व्यवस्था की सुविधाओं को बढ़ा रही है जिसमें जनता सर्वोपरि होगी। सरकार द्वारा बजट में यह प्रावधान किया गया है कि सभी विभाग अपने बजट का तीन प्रतिशत (3%) '' **नागरिक केन्द्रिय ई शासन पहल** ''[34] पर खर्च किये जायेगें।

चित्र 3.6 *सरकार द्वारा संचालित योजना*

संचार एवं प्रौधोगिकी तथा निजी सार्वजनिक साझेदारी के द्वारा इन्टरनेट के उपयोग से सरकार द्वारा आम जनता तक सुविधाओं को आसानी से पहुँचाना तथा प्रक्रियाओं में पारदर्शिता लाना ही सुशासन है। सुशासन ऐसा प्रशासन है जो आम जनता की आवश्यकताओं की पूर्ति समय पर कर सकें तथा जिसमें सरकार की

---

[34] Chakravarti Bhudeb, venugopal M., Citizen centric service delivery through e-governance portal-present scenario in india, may 2008, national institute for smart government, hyderabad

योजनाओं का क्रियान्वयन सही रूप में हो तथा जिन उद्देश्यों के लिए योजना बनी है, उनके क्रियान्वयन के द्वारा विकास हो। कार्यक्षमता व विकास में वृद्धि हो। सरकारी तंत्र में पारदर्शिता परिलक्षित हो। कार्यों का समापन समयानुसार हो सके।

सरकार द्वारा जो योजनाऐं लागू की जा रही है, उन योजनाओं के क्रियान्वयन में सरकार द्वारा उत्तरदायित्व लिया जा रहा है जिससे योजनाओं का लक्ष्य तो पूर्ण हो, पर योजनाऐं सीधे तौर पर आम नागरिक तक पहुँचे। जिससे मिलने वाले लाभ आम जनता को प्राप्त हो। इसके लिए सरकार द्वारा इन्टरनेट, सूचना प्रौधोगिकी, संचार माध्यमों आदि का उपयोग व प्रयोग की जा रही है। सुशासन की स्थापना में एक बहुत बड़ा योगदान उपरोक्त माध्यमों का हैं जिनके द्वारा योजनाओं का क्रियान्वयन सही रूप में परिलक्षित होता दिख रहा है। हाल ही में भारतीय जनता पार्टी द्वारा अटल बिहारी वाजपेयी के 91वें जन्मदिन पर '' **सुशासन दिवस** ''[35] के रूप में मनाया।

ई–शासन से अभिप्राय ऐसा शासन जिसमें कार्यक्षमता, उत्तरदायित्व तथा पारदर्शिता परिलक्षित होती हो। राज्य सरकार द्वारा कई प्रकार के ठोस कदम इस ओर उठाये गये है जैसे – स्वचालित प्रणालियों का उपयोग, राज्यों के मध्य सम्बन्धों के साथ नागरिकता का विकास, उद्योगों के साथ विभागों को स्वांयत्रता प्रदान करना। राज्य सरकार इस बात के लिए भी कटिबंध है कि नागरिकों के लिए प्रौधोगिकी का विकास किया जाये तथा ई–सेवाओं का विस्तार किया जाये। चलाई जाने वाली योजनाओं व सेवाओं से नागरिकों को अधिकतम लाभ मिल सके। योजनाऐं व सेवाऐं नागरिकों की सुविधाओं के अनुसार बनाई जाये तथा नियमों में शिथिलता प्रदान की जाये। पॉलिसियों में समयानुसार बदलाव किया जाये, जिससे उद्देश्यों व लक्ष्यों की प्राप्ति सरल व सुलभ हो सकें।

ई–शासन तथा सुशासन की स्थापना के लिए संचार एवं सूचना प्रणाली का उपयोग कर इसे अधिकतम सीमा तक ले जाया जा सकता है, जिससे क्षमताओं

[35] webcast.gov.in/deity/negd

का विकास होगा, कार्यों में पारदर्शिता आयेगी तथा नागरिकों में उत्तरदायित्व की भावना का विकास होगा।

राजस्थान सरकार द्वारा डाटा सेन्टर द्वारा राज्य से सम्बन्धित आंकड़ों के आदान–प्रदान व स्थानान्तरण की सुविधाऐं प्रदान की जा रही है।

राजस्थान राज्य वाइड एरिया नेटवर्क के द्वारा 32 जिलों, 241 तहसीलों में 2 Mbps की संचार लाइनों को स्थापित किया गया है। जिलों में 10–12 कि.मी. तक का क्षेत्र बिना तार के (wireless) के स्थापित किया गया है जिससे जिले के केन्द्र के आसपास उपस्थित सरकारी कार्यालयों, ई–मित्रों, कियोस्क आदि से तुरन्त सम्पर्क किया जा सके। सुचनाओं का स्थानान्तरण तुरन्त हो सकें। इसी के साथ आम नागरिक को सुविधाऐं तुरन्त प्राप्त हो सकें।

राज्य सरकार द्वारा स्थापित भारत सरकार से सम्बद्व कॉमन सर्विस सेन्टर सीधे तौर पर आम जनता की आवश्यकताओं की पूर्ति करेगें अर्थात नागरिकों को सेवा तथा सुविधाऐं प्रदान करेगें। लगभग 6626 केन्द्र स्थापित किये जायेगें जो NeGP के अर्न्तगत होगें।

राजस्थान सरकार द्वारा सचिवालय नेटवर्क प्रोजेक्ट्स ने कार्य करना प्रारम्भ कर दिया है जो 3000 उपभोक्ताओं द्वारा जुड़ा हुआ है। जिसमें विभिन्न प्रकार के मंत्रालय, कार्यालय आते है जिससे जयपुर जिले में प्रशासनिक कार्यों में फाइलों व अन्य सूचनाओं का स्थानान्तरण शीघ्र किया जा सके। इसे **राजस्थान स्टेट वाइड ऐरिया नेटवर्क**[36] नाम दिया गया है।

राजस्थान राज्य में स्थापित बिना तार का नेटवर्क **CARISMA (करिश्मा)** नाम दिया गया है। जिससे 1100 पंचायतीराज संस्थाऐं जोड़ी गई है। इसका उद्‌देश्य ग्रामीण क्षेत्रों में तकनीकी सुविधाओं को बढ़ावा देना तथा ग्रामीण क्षेत्रों की समस्याओं का तुरन्त निपटारा करना है। विशेष रूप से कृषि समस्याऐं, संचार, स्वास्थ्य, प्रशासनिक तथा अन्य मुख्य समस्याऐं।

---

[36] 180.92.169.184/rswan/default.aspx

राजस्थान सरकार द्वारा इसी तरह का Edusat तथा ग्रामसेट कार्यक्रम का भी प्रयोग कर रही है।

राजस्थान सरकार द्वारा सभी सरकारी कार्यालयों में कार्यरत पदाधिकारियों व ऑफिसर्स को ब्रांड ब्रेड इन्टरनेट सर्विस प्रदान की जा रही है।

राज्य सरकार द्वारा नागरिक केन्द्रित ई–मित्र प्रोजेक्ट्स[37] लागू कर दिया है। ई–मित्र सोसाइटी द्वारा यह जिला प्रशासन के द्वारा 32 जिलों में लागू कर दिया है। ई–मित्र द्वारा G2C सेवा से आम नागरिक सीधे तौर पर सरकार से जुड़ता जा रहा है तथा सेवाओं में निरन्तर विस्तार भी किया जा रहा है। इसी के कारण राजस्थान सरकार को सन् 2007 में कॉस्य पदक भी केन्द्र सरकार द्वारा प्राप्त हो चुका है।

राज्य सरकार द्वारा राज्य के सबसे बड़े अस्पताल (SMS) में विविध अस्पताल प्रशासन सूचना तंत्र की स्थापना की है। इसी तरह के प्रशासन सूचना तंत्र की स्थापना गृह, वित्त, स्वास्थ्य एवं चिकित्सा, कर विभाग आदि में की गई। जिससे अधिक से अधिक सूचनाऐं आम नागरिक तक पहुँच सके तथा आम नागरिक को चाही गई सूचनाऐं तुरन्त प्राप्त हो सकें।

राजस्थान ई गवर्नेन्स कॉन्सिल की स्थापना की गई है जिसके साथ अन्य विभागों जैसे – अर्थव्यवस्था पॉलिसी और रिफॉर्म भी कार्य कर रहे है।

राज्य में DoIT &C को नोडल ऐजेन्सी नियुक्त किया गया है।

आर्थिक एवं सामाजिक उत्थान के लिए निजी सार्वजनिक साझेदारी की भागीदारी बढ़ाने के लिए राजस्थान ऐजुकेशन इनिशिऐटिव (REI) तथा राजस्थान जल इनिशिऐटिव (RWI) की स्थापना की गई है। जो निजी साझेदारी के द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों में सुविधाओं का विस्तार कर रहे है तथा गुणवत्तापरक सेवाऐं प्रदान करने के उत्तरदायित्व का निर्वहन कर रहे हैं।

---

37 www.doitc.rajasthan.gov.in/administrator/lists/downloads/attachements/140/eMitra.pdf

हाल ही में मोबाइल सेवा द्वारा भी कई प्रकार की सूचनाओं का स्थानान्तरण राज्य सरकार द्वारा किया जा रहा है।

सूचना के अधिकार 2005 द्वारा भारतीय नागरिकों को सूचना प्राप्त करने का अधिकार संविधान द्वारा प्रदान किया गया है। जनसम्पर्क अधिकारियों को यह दिशा–निर्देश दिये गये है कि नागरिक द्वारा माँगी गई सूचना को कम से कम समय में शीध्र उपलब्ध कराया जाये।

राज्य में विविध भौगोलिक सूचना तंत्र की स्थापना की गई है।जिसे **''विकास दर्पण''** नाम दिया गया है जो GIS सिस्टम पर कार्य करता है।

राज्य सरकार द्वारा G2E (Government to Employee) सेवा भी प्रदान की जा रही है जिसके द्वारा पे–रोल, जी. पी. एफ., इन्श्योरेन्स, पेन्शन, सेवा पुस्तिका से सम्बन्धित जानकारियों को ऑनलाइन प्राप्त किया जा सकता है जिससे सेवा में गुणवत्ता तथा पारदर्शिता बढ़ेगी।

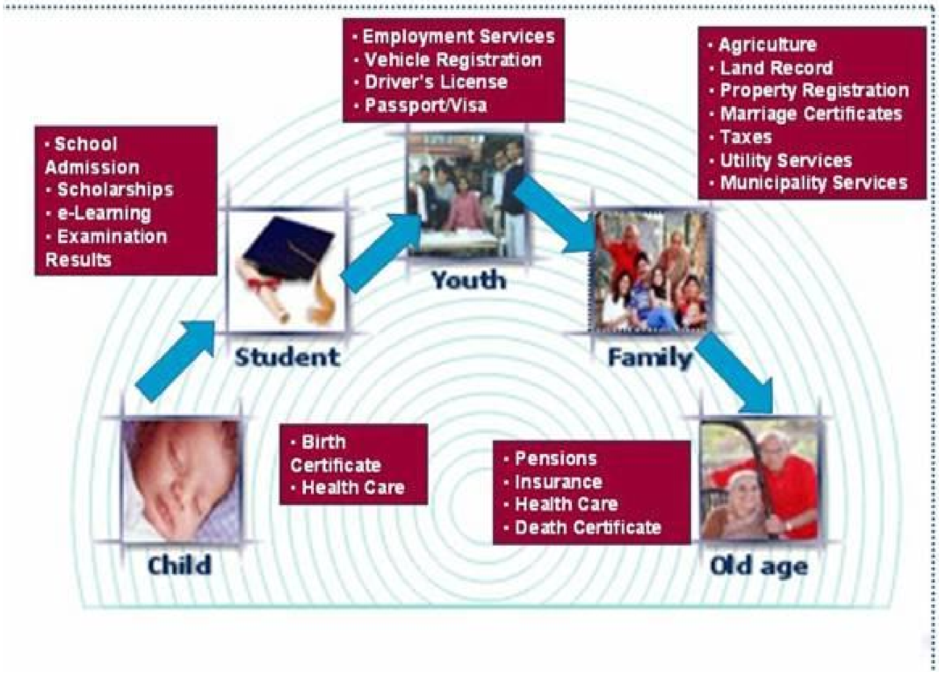
राज्य सरकार द्वारा सरकारी कर्मचारियों के लिए स्मार्ट कार्ड आधारित पहचान पत्र भी जारी किये जायेगें जिससे उनके द्वारा होने वाले खर्चों का ब्यौरा सरकार को प्राप्त हो सकें।

नोडल स्तर पर **बिसनेस प्रोसेस रि–इंजिनियरिंग** (BPR) की स्थापना की जायेगी जो नोडल स्तर पर होने वाले कार्यों की गुणवत्ता व निगरानी का कार्य करेगें।

साइबर क्राइम से सम्बन्धित नियमों को बनाया जायेगा तथा साइबर क्राइम यूनिट्स की स्थापना की जायेगी। इन्टेलेक्चुअल प्रोपट्सि राइट्स के लिए सॉफ्टवेयर बनाया जायेगा।

कम्प्यूटर तथा आई.टी. उपकरणों के प्रयोग, उपयोग तथा उनके निस्तारण के लिए दिशा–निर्देश जारी किये जायेगें।

ग्रामीण क्षेत्रों में भारत निर्माण राजीव गाँधी ई–सेवा केन्द्रों की स्थापना की जा रही है। 249 ब्लॉक पर एक सेवा केन्द्र की स्थापना की जा रही है। इस सेवा केन्द्र के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्र के नागरिकों को विभिन्न प्रकार के बिलों, रेल्वे आरक्षण, जन्म व मृत्यू प्रमाण पत्र आदि की सुविधाऐं प्रदान की जायेगी। इसे महात्मा गाँधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार ग्रारंटी प्रोग्राम के अर्न्तगत लागू किया जा रहा है। जिसे NABARD का सहयोग प्राप्त है। इसके द्वारा ई–लर्निंग, विडियो कॉन्फेस भी की जा सकेगें। इसके साथ EDUSAT व GRANSAT के कार्यक्रम भी प्रसारित किये जायेगें।



चित्र 3.7 ई–गवर्नेन्स का विकास

राजस्थान में पासपोर्ट बनाने के लिए अब ऑनलाइन आवेदन किया जा सकता है तथा पुलिस विभाग या सम्बन्धित थाने के द्वारा ऑनलाइन पुलिस क्लेयरेन्स प्रमाणपत्र प्रदान किया जा रहा है। साक्षात्कार के लिए भी ऑनलाइन तारीख प्राप्त की जा सकती है।

ई–शासन के उद्वेश्य[38] :–

- जनता की भागीदारी के साथ निर्णय क्षमता एंव कार्यों का क्रियान्वयन।
- सभी नागरिकों को सूचना एवं प्रशासन की जानकारी उपलब्ध कराना।
- सरकार व सार्वजनिक क्षेत्र में विस्तार।
- तत्काल सेवा व सेवाओं में गुणवत्ता सुधार।
- कार्यों में निष्पक्षता।
- संगठनों में समन्वय की भागीदारी।

ई–शासन के कार्य :

- स्वायतशासी निकायों का विकेन्द्रिकरण
- नागरिक समितियों व सहभागी संगठनों की आर्थिक व सामाजिक विकास में भागीदारी
- सूचना के अधिकार में पारदर्शिता
- नागरिक सेवाओं में समयबद्वता व गुणवत्ता
- विभिन्न पब्लिक ऐजेन्सियों तथा विभागों के बीच समन्वय
- प्रशासन में सुधार व गुणवत्ता

ई शासन का उद्देश्य है। – स्मार्ट [SMART][39] अर्थात् सरल, नैतिक, लिखित, समयबद्ध, सकारात्मक, उत्तरदायी व पारदर्शिता से युक्त हो।

विकास के उद्वेश्य	सम्बन्धित विभाग
→ विकास एंव रोजगार की सभांवना को समाज के लिए बढ़ाना, समाज में महिलाओं की भागेदारी को बढ़ाना। → निम्न व मध्यम जीवन स्तर को उँचा उठाना। नागरिक सेवा को बेहतर व	→ कृषि, सामाजिक हितकारी, सामाजिक न्याय एंव अधिकारिता, महिला एंव बाल विकास, ग्रमीण विकास,

[38] Shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/3407/9/09_chapter%203.pdf
[39] Indiaegovernance.blogspot.in/2008/03/object-of-e-governance.html

आधुनिक बनाना, विशेष रुप से शिक्षा, स्वास्थ्य, रोजगार की सभांवनाऐं तथा आवश्यक सुविधाऐं। → नागरिकों को रोजगार के साथ निवेश में प्रोत्साहन को बढ़ाना। राज्य की भागीदारी को बढ़ाना। मानव संसाधनों की संभावनाओं को बढ़ाना। → मूल्य आधारित राज्य के प्राकृतिक संसाधनों का विकास करना।	पंचायती राज, निर्वाचन। → नागरिक विकास से सम्बन्धित विभाग, प्राथमिक शिक्षा, तकनीकी शिक्षा, उच्च शिक्षा, चिकित्सा एंव स्वास्थ्य, शहरी तथा यातायात। → रोजगार, श्रम, व्यावसायिक। → कृषि, पशुपालन, वन, सिचांई, खनन।

उपरोक्त कार्यों के विकास के लिए राज्य सरकार द्वारा दो एजेंन्सियों की भागीदारी सुनिश्चित की है।

1- Department of Information Technology and Communication(DoIT & C)
2- Rajasthan State Agency for Computer Services (RajCOMP)

राजकॉम्प (*RajCOMP*)[40]

राजस्थान में राजकॉम्प की स्थापना कम्प्यूटराइजेशन सिस्टम के विकास के लिए की गई थी। हाल ही में इसका नाम राजकॉम्प इन्फॉ सर्विस लिमिटेड कर दिया गया है। यह NeGP के तहत राज्य डाटा सेन्टर, स्टेट वर्ड वाइड नेटर्वक, कॉमन सर्विस सेन्टर, स्टेट सर्विस डिलिवरी तथा अन्य राज्य मिशन मोड प्रोडट्स से जुड़ा हुआ है। यह विभिन्न विभागों जैसे कृषि, निर्वाचन, राज्य निर्वाचन आयोग, शिक्षा विभाग आदि कई विभागों के साथ राज्य मिशन मोड प्रोजट्स से जुड़ा हुआ है। इसका कार्य कम्प्यूटर से सम्बन्धित कार्यों की निगरानी करना, उन्हें उपकरण उपलब्ध कराना तथा कम्प्यूटर से सम्बन्धित सभी प्रकार के कार्यों में आने वाली समस्याओं को सुलझाना है।

[40] risl.rajasthan.gov.in

इसी के साथ कम्प्यूटर से सम्बन्धित प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना, उनसे सम्बन्धित वर्कशॉप का आयोजन करना है। कम्प्यूटर के माध्यम से प्राप्त प्रदत्तों व आंकड़ों का एकत्रिकरण, उनका विश्लेषण तथा संश्लेषण करना, कम्प्यूटर प्रणाली को समझाना, आवश्यकताओं की पूर्ति करना, प्रोग्राम बनाना, वेबसाइट बनाना, ऑनलाइन फार्म बनाना तथा कम्प्यूटर प्रणाली का विकास करना, बेहतर सर्विस प्रदान करना, मीडिया व कियोस्क द्वारा जानकारियों को नागरिकों तक पहुँचाना, CD पब्लिकेशन द्वारा सरकारी आकड़ों को वितरण करना, कॉटून व फ्लेश आदि के द्वारा कार्यक्रम बनाना, वास्तविक घटनाओं व परिस्थितियों को इन्टरनेट के माध्यम से उजागर करना।

GIS के माध्यम से भौगोलिक परिस्थितियों का विश्लेषण व अध्ययन करना, GIS द्वारा ग्राफ व मानचित्रों का निर्माण करना व सेटेलाइट द्वारा प्राप्त विवरणों का विश्लेषण करना तथा उन्हें प्रस्तुत करना। OHP, विडियो के माध्यम से प्रोजेक्ट्स को प्रस्तुत करना। राजकीय स्तर के प्रशासनिक अधिकारियों के लिए जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन करना।

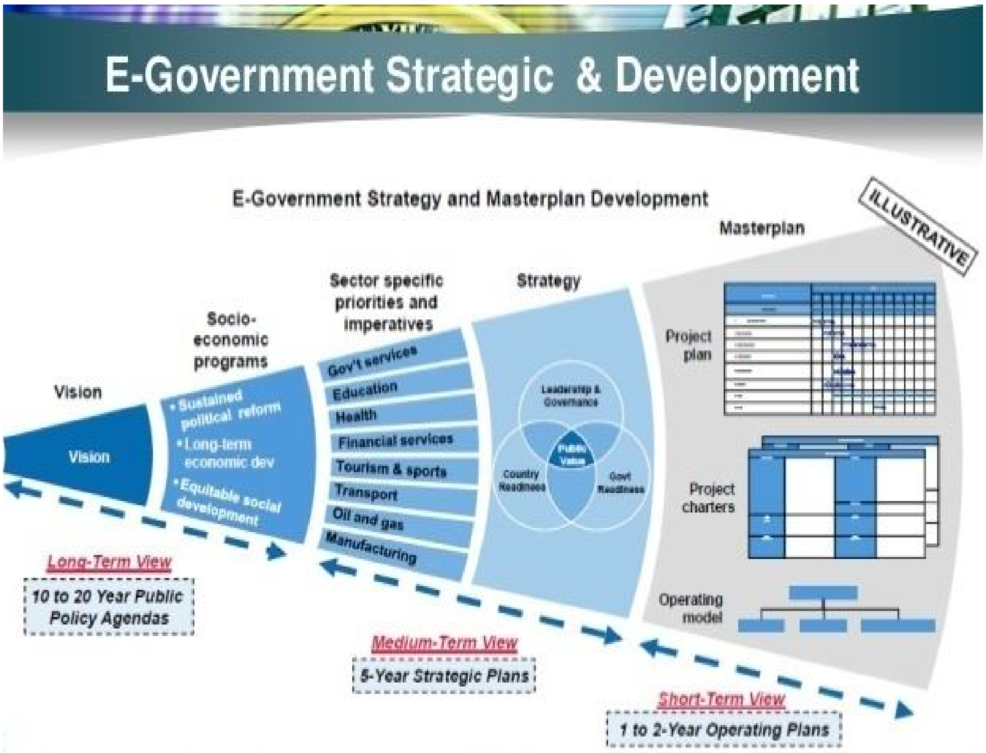
SWAN, mobile V-set VAN, RajSampark, e-office, e-district, e-procurement, Biometric attendance system, CMIS, CMO website, Mobile apps, RHB Project, computerised Arms license management system, JDA, tourism, agriculture, marketing, e-Mitra, CCTV, state Portel, RTI, Arogya online, RIICO, online exam, forest, RSLDC, employment आदि से सम्बन्धित वेबसाइड़ों पर जानकारियाँ उपलब्ध कराना तथा उनकी निगरानी व उन पर कार्य करना है।

DoITC *(Department of Information Technology and Communication)*[41]

इस विभाग की स्थापना 1987 में तकनीकी सहायता के लिए की गई थी। 1988 मे इसे कम्प्यूटर विभाग में रूप में मान्यता प्रदान कर दी गई। 1997 में इसका नाम

[41] www.doitc.rajasthan.gov.in/_layouts/15/doitc/user/contentpage.aspx?id=247&langID=English

DIT कर दिया गया। इसका कारण इसका कार्य आई.टी. के क्षेत्र में पॉलिसियों का निर्माण करना था, उनका क्रियान्वयन तथा सरकार द्वारा प्रस्तुत ई–प्रोजेक्ट्स को देखना भी था। 2002 में पुनः इसका नाम परिवर्तित किया गया तथा जो वर्तमान में कार्यरत है।



चित्र 3.8 ई गवर्नेन्स की कार्यप्रणाली व विकास

उद्देश्य –

प्रशासन व राज्य तथा केन्द्र द्वारा प्रदत्त कार्यक्रमों को तकनीकी सहायता प्रदान करना। आई.टी. प्रोजेक्ट्स की निगरानी रखना।

कार्य –

- तकनीकी पॉलिसियाँ बनाना व क्रियान्वयन करना।
- नयी तकनीकों का उपयोग, तकनीकों का नये क्षेत्रों में लागू करना।
- सॉफ्टवेयर उपलब्ध कराना व सॉफ्टवेयर बनाना।

- मापदण्डों का निर्धारण करना, जाँच करना, कम्प्यूटर से सम्बन्धित अनावश्यक खर्च को कम करना।
- सूचना तंत्र को मजबूत करना।
- सूचनाओं का प्रसारण करना।
- विभिन्न एजेन्सियों के मध्य सूचनाओं का आदान–प्रदान करना।
- नियमों को बनाना।
- सूचनाओं का भड़ारण।
- केन्द्र सरकार की योजनाओं को राज्य में लागू करना तथा उनकी निगरानी रखना।
- विभिन्न क्षेत्रों में IT की भागीदारी को बढ़ाना।
- मानव की कार्य क्षमता को बढ़ाना।
- प्रशिक्षण प्रदान करना।
- ई–शासन कार्य योजना को लागू करना।
- समय पर कार्यों के क्रियान्वयन को बनाये रखना।
- सूचना तंत्र की कमियों को दूर करना व निगरानी रखना।
- G2G, B2B, G2G सेवाओं का विस्तार करना।
- नेटवर्क का विस्तार करना तथा सेवाओं को समय पर लागू करना।
- सेवाओं की नियमितता बनाये रखना।

ई–गवर्नेन्स सेवाऐं –

- Biometric attendance system
- Chief Minister Information System
- e-Secretariat
- File Tracking and PUC Monitoring System
- IFMS
- LITES
- MIS Portal for RGDPS Act, 2011
- Rajasthan Legislative Assembly

- SIPS online

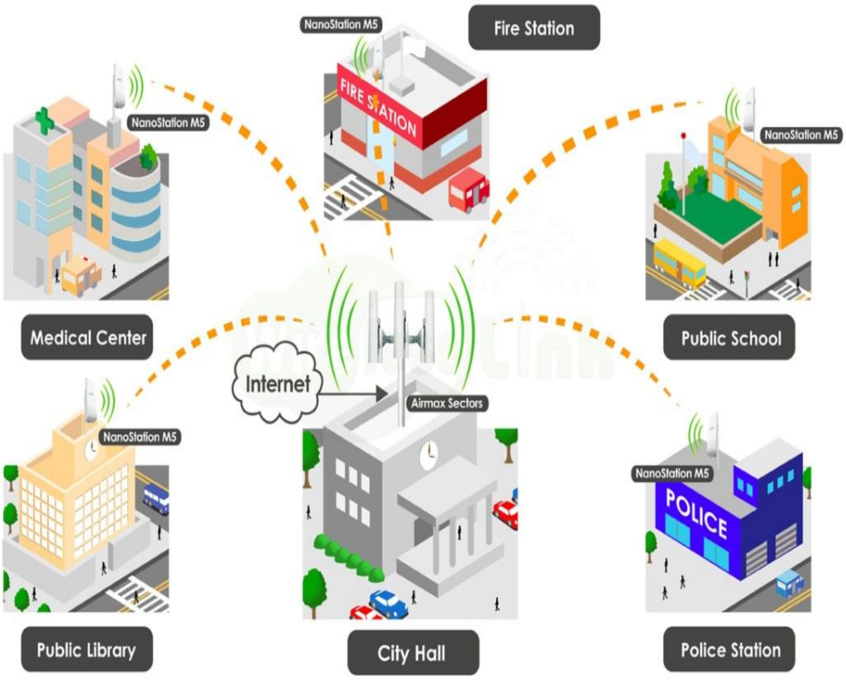
व्यापार सेवाऐं –

- BIP (single window system)
- e-procurement
- State Public Procurement Portal
- VAT

नागरिक सेवाऐं –

- Apna Khata Land Records Computerization
- Common Services Centre
- e-Gram
- e-Mitra
- e-Sanchar
- Mobile e-Governance
- Rajasthan Online Scholarship System (ROSE)
- Registration and Stamps
- E-ticketing
- Rajdhara – GIS Enabled Decision Support System
- Wildlife Safari Online Booking
- Raj SAMPARK
- Forest
- AAROGYA
- Aaadhar

राज्य सरकार द्वारा चालीस विभागों (40) को इस योजना में सम्मिलित किया गया है।



चित्र 3.9 राज्य सरकार ई–गवर्नेन्स

Government at a Glance 2011, Special Feature _ Patnering with citizens in service delivery, OECD Report.

इस प्रकाशन में सरकार द्वारा किसी भी कार्य को करने के लिए नागरिकों के साथ साझेदारी या भागीदारी की आवश्यकता होती है अर्थात् किसी के साथ के बिना कार्यों की परिणिति संभव नहीं है। सरकार द्वारा किसी भी योजना को लागू करने के लिए, आम नागरिकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए सरकार के विभिन्न विभागों के द्वारा मानव व समाज के द्वारा किया जाने वाला श्रम, उनकी कार्य शैली, निजी क्षेत्र व अन्य क्षेत्रों की भागीदारी, सेवाओं की प्रक्रियाऐं, उनका क्रियान्वयन, प्राप्त आंकड़ों का सही विश्लेषण आदि कार्य करते हैं।

नागरिक सेवाओं के द्वारा ही उत्पादकता पर प्रभाव पड़ता है। जिससे विकास प्रभावित होता है। OECD के अनुसार यदि 60 प्रतिशत गुणवत्ता वाली सेवाऐं

प्रदान की जाती है तो लागत में 23 प्रतिशत की कमी आ जाती है। सरकार को सेवाऐं प्रदान करने में निम्न प्रकार की बाधाओं का सामना करना पड़ता है –

42 प्रतिशत	–	संसाधनों की कमी
36 प्रतिशत	–	संगठन में बदलाव
31 प्रतिशत	–	वित्तीय बढ़ोतरी

OECD के अनुसार OECD देशों में विभिन्न सेवाओं और योजनाओं या उत्पादकता से सम्बन्धित 29 प्रतिशत ही सही आंकड़ें या तथ्य ही प्राप्त होते हैं। जिससे विकास प्रभावित होता है। इसका कारण सरकारी संगठनों में नया बदलाव या सुधार का न होना है। नेतृत्व तथा कार्य के प्रति निष्ठा की कमी, नागरिकों तक सेवाऐं पहुँचाने की जिम्मेदारी का न होना पाया जाना है। इसके लिए परम्परागत तरीकों व कार्यशैली में बदलाव कर नये सिद्वान्तों, तरीकों व कार्यशैलियों को अपनाना होगा।

चतुर्थ अध्याय

पुलिस प्रशासन

भारत एक अरब से भी अधिक की जनसंख्या के साथ एक विशाल देश है जहाँ लगभग 1.5 करोड़ पुलिस बल कार्यरत् है। पुलिस भारत में नागरिक प्रशासन का एक महत्वपूर्ण घटक है, जिसने सौंपी गई जिम्मेदारियों का निर्वहन करने के लिए स्वयं के कार्यकारी तंत्र का निर्माण किया है। भारतीय संविधान द्वारा राज्यों के लिए कानून एवं व्यवस्था बनाए रखने का दायित्व राज्य सरकारों को सौंपा है। शान्ति एवं व्यवस्था के साथ–साथ अपराधों पर अंकुश की जिम्मेदारी राज्य स्तर के पुलिस बल द्वारा निभाई जाती है। एक प्रतिबद्ध सरकार के लिए पुलिस का कामकाज सदैव चिंता का विषय रहता है क्योंकि राज्य के विकास में पुलिस प्रशासन की भूमिका महत्वपूर्ण रहती है।

4.1 अपराध की अवधारणा

अपराध की घटना चाहे अतीत हो या वर्तमान, पारम्परिक हो या आधुनिक, पुरानी हो या नयी, हर समाज में अपनी सर्वव्यापक और सार्वभौमिकता द्वारा विशिष्ट है। कानूनी तौर पर अपराध उचित या अनुचित व्यवहार के बारे में सामाजिक नियमों का उल्लंघन है। अपराध के बारे में दो दृष्टिकोण हो सकते है –

(a) वैधानिक दृष्टिकोण – वैधानिक दृष्टि से अपराध विधि विपरीत व्यवहार है तथा कानून का उल्लंघन करने पर दण्ड की व्यवस्था होती है। सामाजिक दृष्टिकोण से सामाजिक प्रतिमानों के विपरीत आचरण को सामाजिक अपराध की श्रेणी में रखा गया है।

(b) सामाजिक दृष्टिकोण – सामाजिक दृष्टिकोण से अपराध प्रत्येक समाज में एक मानक समूह के संचालन के नियमों का उल्लंघन कहा जा सकता है। अपराध आदर्श मूलक समूहों के व्यवहारिक नियमों का उल्लंघन है। प्रत्येक असामाजिक एवं विचलित व्यवहार को अपराध नहीं माना जाता।

4.2 पुलिस से आशय

प्रत्येक समाज अपने लागों के बीच स्थिरता, एकता और सामन्जस्य सुनिश्चित करने के लिए अपना एक तंत्र विकसित करता है। नियंत्रण के एक संस्थागत तंत्र के रूप में पुलिस को उसके राजनीतिक एवं वर्ग विशेष के प्रति झुकाव के बावजूद दुनिया की सभी समाज व्यवस्थाओं ने कानून व्यवस्था को बनाए रखने के लिए एक वैध उपकरण के रूप में स्वीकार किया है। इस तरह पुलिस नियंत्रण करने वाला अपरिहार्य एवं सार्वभौमिक तंत्र बन गया। सरकार की एक कार्यकारी शाखा रूप में, पदसोपान से व्यवस्थित पुलिस व्यवस्था, सार्वजनिक शांति एवं सौहार्द बनाए रखने के साथ–साथ व्यक्तिगत सुरक्षा, सम्पत्ति की सुरक्षा, अपराध की जाँच पहचान एवं रोकथाम के लिए जिम्मेदार है। पुलिस खुफिया जानकारियों के संग्रह के साथ–साथ नियामकीय एवं प्रशासनिक कार्यों के लिए भी जिम्मेदार है। यह पुलिस कार्यों के अतिरिक्त अन्य कई गैर पुलिस कार्यों का निर्वहन भी करती है।

शासन का मूल आधार है शान्ति और व्यवस्था बनाए रखना और देश में यह जिम्मेदारी पुलिस प्रशासन को सोंपी गई है। इसके अभाव में सार्वजनिक व्यवस्था खतरे में पड़ जाएगी। अतः सार्वजनिक हित में पुलिस बलों पर भारी सार्वजनिक निवेश जायज है। वर्तमान में जब समाजवादी राज्यों के साथ–साथ लोकतांत्रिक राज्य भी लोक कल्याण को प्राथमिकता प्रदान कर रहे हैं ऐसे में पुलिस की भूमिका के अभाव में राज्य द्वारा लोक कल्याणकारी राज्य के उद्देश्यों को पूरा करना संभव नहीं है अतः पुलिस हमारी सामाजिक व्यवस्था का अभिन्न हिस्सा है। देश काल परिस्थितियों के अनुसार इसका स्वरूप बदलता रहा है।

4.3 भारतीय पुलिस : एक विशिष्ट पहचान

प्राचीन भारत में पुलिस राजा द्वारा सम्पादित कार्यों पर केन्द्रित थी। मुगल काल में पुलिस के कार्यों को करने हेतु सूबेदार, फौजदार, दरोगा और कोतवाल जैसे पदों की रचना की गई थी।

वर्तमान पुलिस प्रणाली ब्रिटिश औपनिवेशिक काल में 1861 के पुलिस अधिनियम के लागू होने के बाद विकसित हुई। **Prof. D.H. Baylay**[42] के अनुसार भारतीय पुलिस प्रशासन की तीन बुनयादी विशेषताऐं हैं –

- भारतीय पुलिस के संगठन एवं निर्देशन का कार्य भारतीय संघ के राज्यों द्वारा किया जाता है।
- भारतीय पुलिस व्यवस्था सैन्य बलों की तरह क्षैतिज स्तरीकृत है।
- प्रत्येक राज्य में पुलिस सशस्त्र एवं बिना शस्त्र वाली शाखाओं में विभाजित है।

नए लोकतांत्रिक, धर्म निरपेक्ष, समाजवादी और कल्याणकारी संविधानों में पुलिस से ईमानदार एवं मानवीय मूल्यों की अपेक्षा की गई है। औपनिवेशिक काल की छाप को हटाकर शासन के आदेशों का पलान करने के स्थान पर कानून के पालन के एक निष्पक्ष एवं तटस्थ अभिकरण के रूप में पहचान बनाने का प्रयास है। यह भारतीय पुलिस व्यवस्था की विडंबना है कि भारतीय संविधान का लोकतांत्रिक दर्शन भारतीय पुलिस की अवधारणा एवं संगठन में परिलक्षित नहीं होता। पुलिस कानून की अपेक्षा अपने राजनीतिक आकाओं के अनुसार कार्य करती है। राजनीतिक अधिकारी पुलिस के माध्यम से शक्ति हासिल करने का प्रयास करते हैं और पुलिस भी जन आकांक्षाओं के प्रति प्रतिकूल व्यवहार करती है। वर्तमान पुलिस की अनुत्तरदायी कार्य प्रणाली के कारण पुलिस और समाज में युद्व तेज हो गया है। इससे भी खराब स्थिति यह है कि विभिन्न राजनीतिक दल,

---

[42] Batley.D.H.,Police and Political Development in India, op.cit., 96

स्थानीय भाषा, मीडिया, मास मीडिया, नेताओं की राय एवं स्वयंसेवी संगठनों की एजेन्सीयाँ भी पुलिस और समाज के बीच खाई को पाटने में नाकाम रहे है। इस प्रकार पुलिस और समाज को नियंत्रित करने, रोकने और अपराध का मुकाबला करने के लिए एक कुशल और सक्षम प्रणाली का निर्माण किया जा सकता है।

4.4 संरचना –

राज्य में पुलिस बल का अधीक्षण राज्य सरकार द्वारा किया जाता है। राज्य में पुलिस बल का प्रमुख महानिदेशक पुलिस (**डी.जी.पी.**) है। राज्य पुलिस को प्रशासनिक इकाइयों में बाँटा जाता है, जिसे जिला कहते है। कुछ पुलिस जिलों के समूह से रैंज का निर्माण होता है जिसका मुखिया पुलिस महानिरीक्षण रैंक का अधिकारी होता है। जिले में पुलिस प्रमुख का दायित्व पुलिस अधीक्षक (S.P.) पर होता है जिसे सहायता प्रदान करने हेतु सहायक पुलिस अधीक्षक (ASP) एवं उप पुलिस अधीक्षक (Dy. SP) के पद होते हैं। एक जिले में कई पुलिस स्टेशन हो सकते है जिनकी व्यवस्था का दायित्व निरीक्षकों, उप निरीक्षकों, सहायक उप निरीक्षकों, हैड कॉंस्टेबल एवं कॉंस्टेबलों पर होता है। पुलिस स्टेशन पुलिस प्रशासन की वह प्राथमिक इकाई है जहाँ पुलिस प्रशासन से संबंधित आपराधिक एवं गैर–आपराधिक कर्तव्यों का निर्वहन किया जाता है। इसी क्रम में यहाँ शिकायतें एवं प्रथम सूचना (FIR) दर्ज की जाती है। पुलिस स्टेशन पुलिस एवं नागरिकों के बीच अन्तरसंवाद का केन्द्र भी है। नागरिक पुलिस स्टेशन पर विभिन्न प्रकार की सहायता एवं मदद हेतु सम्पर्क करते है। अतः जनता शान्ति एवं व्यवस्था हेतु पुलिस स्टेशन की ओर देखती है ऐसे में पुलिस प्रशासन जनता की अपेक्षाओं के दबाव में काम करता है। क्रियात्मक रूप में पुलिस स्टेशन पुलिस क्रियाकलापों का केन्द्र बिन्दु है। राज्य के सभी सरकारी विभागों एवं नागरिकों की सेवाओं से सम्बन्धित सभी महत्वपूर्ण कार्यवाहियों का सम्पादन, समन्वय और निगरानी पुलिस स्टेशन के माध्यम से की जाती है।[43]

---

[43] Police.rajasthan.gov.in/Rajpolice/Policeataglance.aspx

पुलिस थाने के अन्तर्गत निम्न क्रियाओं या प्रक्रियाओं को पूर्ण किया जाता है –

- एफ.आई.आर. का नामांकन
- गवाह की तहकीकात
- जुर्म वाले स्थान की पहचान तथा जानकारी
- सबूतों को जमा करना
- जुर्म स्थान का नक्शा बनाना आदि

4.5 – पुलिस की भूमिका और सुधार –

एक पूर्ण अवस्था पुलिस मुख्य रूप से अपराध की पहचान, जाँच एवं रोकथाम के लिए जिम्मेदार है। अगर पुलिस संगठन कुशल, प्रभावी एवं सक्षम है तो न केवल अपराधों का समय पर पता लगाया जा सकता है बल्कि प्रभावी निवारण भी संभव है। यह सत्य है कि भारत में पुलिस दक्षता और व्यवसायिकता का उचित स्तर पाने में नाकाम रही है। अपनी अक्षमता, भ्रष्टाचार और दुर्व्यवहार के कारण पुलिस अपने संगठनात्मक उद्देश्यों को पाने में असफल एवं समाज के सभी तबकों में अत्यन्त अलोकप्रिय एवं आलोचना का केन्द्र रही है। पुलिस में सुधार आज समाज की महती आवश्यकता बन गए है। एक सुधरी हुई पुनर्गठित और संशोधित पुलिस ही देश में अपराधों की बाढ़ का मुकाबला करके लोगों की बढ़ती हुई अपेक्षाओं को पूरा कर सकती है। भारत में पुलिस की एक नकारात्मक एवं औपनिवेशिक दर्शन से युक्त छवि है जो सत्तारूढ़ दल के आक्रामक एजेन्ट के रूप में पहचानी जाती है। पुलिस की संगठनात्मक संरचना, शक्ति और कार्य शाही शासकों द्वारा बनाए गए अधिनियमों द्वारा विकसित हुए हैं। पुराने ढंग का यह पुलिस तंत्र एक लोकतांत्रिक समाज में लोगों की बढ़ती हुई अपेक्षाओं को पूरा करने में पूरी तरह अनुपयुक्त है। संगठनात्मक कमियों, कार्मिकों की कमी, प्रक्रियागत विसंगतियों एवं व्यवहारिक प्रतिकूलता अपराधों का मुकाबला करने में पुलिस के मार्ग में प्रभावी रूकावट हैं। अतः पुलिस सुधारों की एक सुनियोजित

रणनीति पुलिस में दक्षता और क्षमता लाने एवं भय मुक्त समाज का निर्माण करने हेतु पूर्व शर्त है।

पुलिस सुधारों के साथ–साथ पेशेवर क्षमता, संगठनात्मक दक्षता एवं व्यवहार में बदलाव लाने पर भी ध्यान केन्द्रित करने की आवश्यकता है। एक बार प्रशासनिक मानदण्डों एवं संगठनात्मक दक्षता में बदलाव आने के पश्चात् व्यवहार पर ध्यान केन्द्रित करने की आवश्यकता है। प्रशासनिक मानदण्डों एवं व्यवसायिक मूल्यों के एक बार विकसित होने के पश्चात् सकारात्मक एवं गुणात्मक परिणामों के साथ कुशलता से आपराधिक प्रशासन के क्षेत्र में अपने कार्यों का निर्वहन करने में सक्षम बनने के लिए पुलिस को अपने कार्य में ईमानदारी और निष्पक्षता के लक्षण उत्पन्न करने होंगे। इसी तरह नीतियों की कार्यात्मक स्वतंत्रता एवं संगठनात्मक स्वायत्तता पुलिसकर्मियों की नाराजगी, शक्ति के दुरूपयोग और शोषण को कम करेंगे। वैज्ञानिक रूप से तैयार किए गए विभिन्न पुलिस कार्यक्रमों और ईमानदारी से उनके अनुसरण द्वारा पुलिस संगठन को पेशेवर, सक्षम एवं रोजगारोन्मुखी बनाया जा सकता है।

समाज के सहयोग के बिना पुलिस का अपराधों पर नियंत्रण लगा पाना सम्भव नहीं है। परन्तु समाज से सहयोग प्राप्त करने हेतु पुलिस को मानवीय गुणों, कर्तव्य भावना, निष्पक्षता, जिम्मेदारी एवं जवाबदेही, स्वेच्छिक, प्रभावी और सकारात्मक सहयोग, लोकप्रिय एवं सेवा करने के के लिए प्रतिबद्व होना होगा। समाज की सेवा के प्रति प्रतिबद्व पुलिस शीघ्र एवं मुस्तैदी के साथ अपराध का पता लगाकर अपराधियों को न्यायिक प्रक्रिया में लाकर अपराधियों एवं अपराध के बुरे प्रभाव से समाज की रक्षा कर सकती है। एक पेशेवर, कुशल, कर्तव्य भावना, उद्देश्यपूर्ण एवं निष्पक्ष पुलिस, एक संवेदनशील सहानुभूतीपूर्ण समाज के साथ हाथ में हाथ मिलाकर कार्य करे तो ऐसे अपराध जिन्होंने समाज के नाक में दम कर रखा है ऐसी अपराधिक बीमारियों के लिए अंत के लिए रामबाण साबित हो सकती है।

एक लम्बे समय से यह आवाज उठाई जा रही है कि पुलिस में संगठनात्मक, कार्मिक, प्रक्रियात्मक और व्यवहारिक आयामों को शामिल करने के लिए व्यापक सुधारों की आवश्यकता है। इसके साथ ही नई तकनीकों को भी शामिल करना परम आवश्यक हो गया है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग से राष्ट्रीय एवं राज्य स्तर पर पुलिस के शीर्ष स्तरों से निम्नतम स्तर तक पुलिस को आधुनिक एवं मजबूत बनाना समय की मांग है।

4.6 राजस्थान पुलिस

राजस्थान पुलिस भारत के उत्तर–पश्चिमी राज्य राजस्थान के लिए कानून एवं व्यवस्था बनाने वाली एजेन्सी (**अभिकरण**) है। राजस्थान पुलिस का मुख्यालय राज्य की राजधानी जयपुर में हवामहल के पीछे स्थित है।

4.6.1 उद्देश्य

राजस्थान पुलिस का उद्देश्य राज्य में कानून व्यवस्था एवं शांति बनाए रखना लोगों एवं उनकी संपत्ति की सुरक्षा करना, अपराधों एवं गैर कानूनी गतिविधियों पर नियंत्रण करके सामाजिक सुरक्षा की भावना को संरक्षित करना है। राजस्थान पुलिस के आदर्श वाक्य **"सेवार्थ कटिबद्ध"** का अर्थ है सेवा के लिए समर्पित। एक छोटे से रूप से प्रारंभ राजस्थान पुलिस वर्ष दर वर्ष संगठन, उपकरणों, परिचालन तकनीकों, सकारात्मक दृष्टिकोण के साथ लगातार मजबूत होती गई। आधुनिकीकरण की मांग को पूरा करने के लिए और 21वीं सदी की चुनौतियों से निपटने के लिए राजस्थान पुलिस को एक उपयुक्त रूप में पुनर्गठित किया गया है। परन्तु उच्च अधिकारियों एवं निम्न कर्मचारियों के बीच उपयुक्त खुली संचार व्यवस्था का अभाव आज भी नहीं बदला है। राजस्थान पुलिस व्यवस्था में एक दोस्ताना वातावरण है जिसके कारण प्रत्येक पुलिसकर्मी स्वयं को

इस परिवार का अंग समझता है और अपने आदर्श वाक्य **"सेवार्थ कटिबद्ध"** को सच साबित करने का प्रयास करता है।[44]

चित्र 4.1 राजस्थान पुलिस प्रतीक

4.6.2 इतिहास

वर्तमान राजस्थान की रचना पूर्व देशी रियासतों के विलय द्वारा की गई थी। सुरक्षा हेतु पुलिस बलों की संरचना, कार्य एवं प्रशासनिक क्रियाओं का गठन पूर्व देशी रियासतों के पुलिस व्यवस्था के विलय द्वारा किया गया। विलय प्रक्रिया के परिणाम स्वरूप सभी पूर्व पुलिस बलों को जनवरी 1951 में राजस्थान पुलिस के रूप में एकजुट किया गया। 15 अगस्त 1947 को जब भारत स्वतंत्र हुआ। हिन्दुस्तान 563 देशी रियासतों में विभक्त था, जिन्हें धीरे–धीरे विभिन्न समरूप प्रशासनिक इकाइयों में एकीकृत किया गया। राजस्थान का वर्तमान स्वरूप विभिन्न चरणों में अस्तित्व में आया।[45]

अलवर, भरतपुर, धौलपुर और करौली को मिलाकर 18 मार्च 1948 को मत्स्य संघ की स्थापना हुई। एक सप्ताह में बाँसवाड़ा, बूँदी, डूँगरपुर, झालावाड़,

---

[44] police.rajasthan.gov.in/rajpolice/missionstatement.aspx
[45] police.rajasthan.gov.in/rajpolice/history.aspx

किशनगढ़, कौशलगढ़, कोटा, प्रतापगढ़, शाहपुरा, टोंक और उदयपुर शामिल हो गए। ठीक एक वर्ष पश्चात् 31 मार्च 1949 को चार बड़े राज्यों जयपुर, जोधपुर, बीकानेर और उदयपुर को मिलाकर वृहत् राजस्थान की स्थापना हुई जिसका उद्धाटन तत्कालीन गृहमंत्री सरदार बल्लभ भाई पटेल द्वारा किया गया। एकीकरण की यह प्रक्रिया जो आजादी के ठीक पश्चात् प्रारंभ हुई थी, 1956 तक चलती रही और विभिन्न चरणों में वर्तमान राजस्थान राज्य के गठन का कार्य पूरा हुआ। तत्कालीन राजस्थान राज्य का गठन जनसंख्या, राजस्व, संसाधन, प्रशासनिक प्रक्रियाओं और प्रथाओं की विभिन्नता वाली रियासतों के गठन से हुआ। यही विविधता कानून एवं व्यवस्था बनाए रखने के लिए गठित पुलिस बलों की संरचना में भी परिलक्षित होती है। राजस्थान राज्य में विलय के साथ ही इकाईयों के पुलिस बलों को मिलाकर एक एकीकृत पुलिस बल का निर्माण किया गया, जिसे राजस्थान पुलिस के नाम से जाना गया। अपनी स्थापना के प्रारंभिक वर्षों में राजस्थान पुलिस प्रतिनियुक्ति वाले अधिकारियों की अध्यक्षता में प्रारंभ हुआ। श्री. आर. बनर्जी राजस्थान पुलिस के पहले महानिरीक्षक थे। जिन्होंने 7 अप्रैल 1949 को पदभार संभाला और अपने 7 माह के कार्यकाल के दौरान विभिन्न पुलिस बलों के एकीकरण भूमिका निभाई। राजस्थान पुलिस सेवा की रचना जनवरी 1951 में की गई और पूरे राज्य से योग्य पुलिस अधिकारियों की नियुक्ति की गई और यहीं से वर्तमान राजस्थान पुलिस की शुरूआत हुई।

स्वतंत्रता के पश्चात् राजस्थान के 1040 किमी. क्षेत्र में कानून एवं व्यवस्था बड़ी विघटित अवस्था में थी। जिसका प्रमुख कारण था – भारत–पाक सीमा पर पाकिस्तानी हमलावरों का खतरा और घुसपैठ। इसलिए केन्द्रीय रिजर्व पुलिस प्रान्तीय सशस्त्र कौन्टेबुलरी के संयुक्त बलों को 1949–56 में सरहद की रक्षा करने के लिए तैनात किया गया। जेल, सीआईडी एवं न्यायपालिका की समुचित व्यवस्था नहीं होने से प्रारंभ में राजस्थान पुलिस को संचालन एवं संगठनात्मक संबंधी समस्याओं का सामना करना पड़ा। बाद में पुलिस बलों को दो भागों **(1)**

सिविल पुलिस एवं (2) सशस्त्र पुलिस में विभक्त किया गया।

सशस्त्र पुलिस में प्रशिक्षण, गार्ड और डकैती विरोधी दस्ते शामिल थे जबकि सिविल पुलिस में जाँच, खुफिया और अभियोजन और ट्रेफिक पुलिस शामिल है। एक अपराधिक जाँच विभाग (CRIMINAL INVESTIGATION DEPARTMENT, CID) की स्थापना दो शाखाओं **(A) खुफिया शाखा (B) अपराध शाखा** के साथ पुलिस मुख्यालय पर की गई। समय गुजरने के साथ राजस्थान पुलिस ने तस्करों, आपराधिक गिरोहो में डकैतों का बेहतर व्यवसायिकता के साथ मुकाबला किया। CCTV कैमरों द्वारा निगरानी रखना, यातायात व्यवस्था को तकनीक द्वारा बनाये रखना, वायरलेस द्वारा, इन्टरनेट द्वारा तत्काल सूचना भेजना आदि पुलिस तकनीक को सशक्त व तत्पर बना रहे है।

राजस्थान पुलिस द्वारा हाल ही में 3 साल के लिए MIT (Massachusetts Institute of Technology), USA के साथ MoU पर हस्ताक्षर किये गये हैं।[46]

The following generic applications are available to be used by all departments. They should not develop similar applications at their level.

- e-SUGAM by Administrative Reform for Public Grievance Redressal
- IFMS by Finance Department for Financial Management System
- LITES by Justice Department for Court Cases Monitoring
- Payroll System developed by NIC
- Vidhan Sabha Question Monitoring System developed by NIC
- e-Library deployed by DoIT&C
- e-Office developed by NIC
- e-Procurement developed by NIC

---

[46] Police.rajasthan.gov.in/rajpolice/pdf_files/drunk%20driving%20initial%20results%presentation.pdf

- Biometric Attendance and Leave Management System by DoIT&C/RISL

4.6.3 वर्तमान सामर्थ्य –

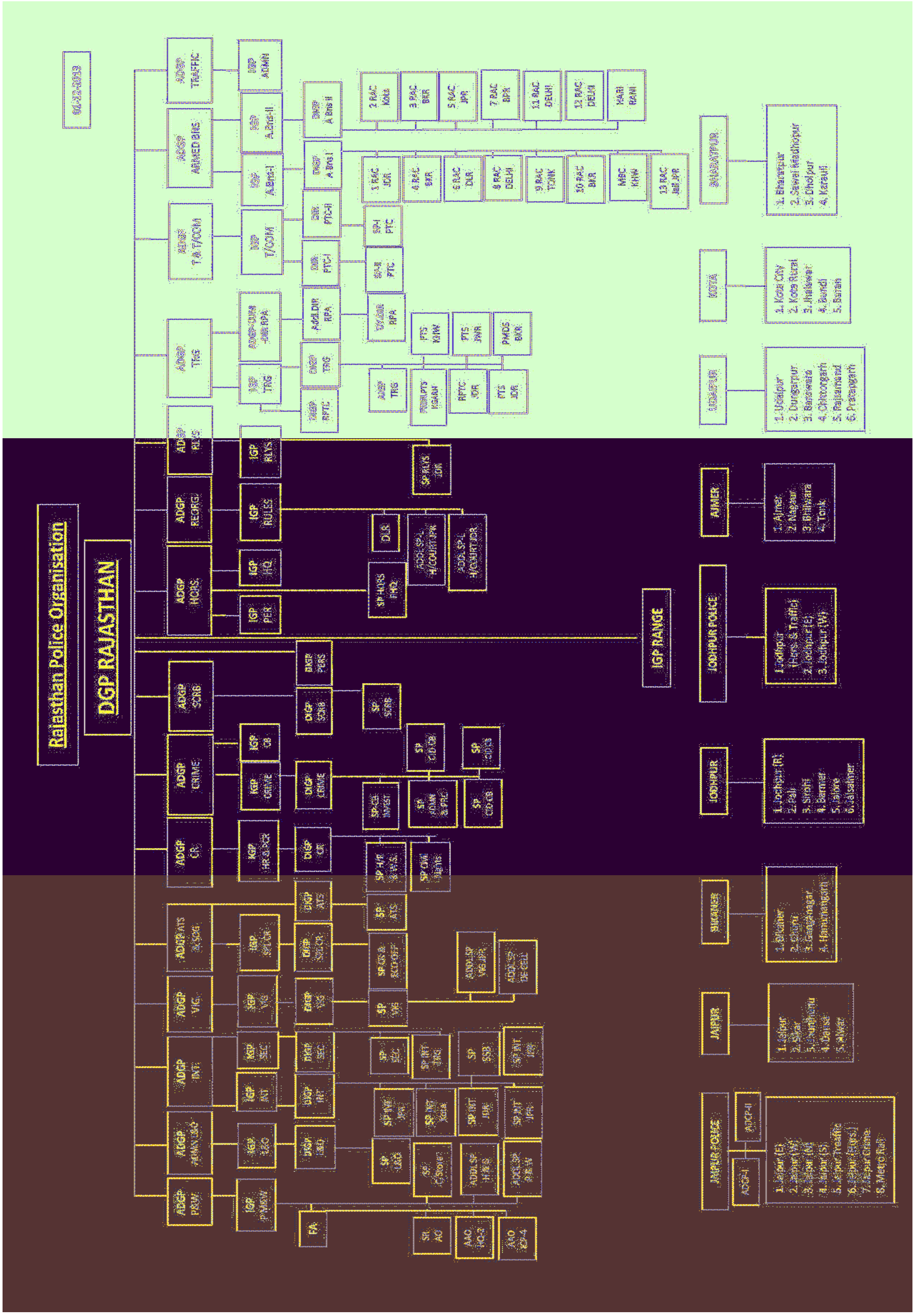
वर्तमान में राजस्थान पुलिस लगभग 90,610 की संख्या के साथ सेवा प्रदान कर रही हैं। पुलिस महानिदेशक (**डी.जी.पी.**) राजस्थान पुलिस के प्रमुख है।

राजस्थान पुलिस को दस रेंज (Range) में बाँटा गया हैं जिसमें दो कमिश्नरेट रेंज व एक जी.आर.पी. रेंज भी सम्मिलित हैं और प्रत्येक रेंज **(RANGE)** एक पुलिस महानिरीक्षक (IGP) के नेतृत्व में कार्य करता है। राज्य के पुलिस प्रशासन को 40 जिलों में विभक्त किया गया हैं। राज्य में कुल 197 पुलिस सर्किल स्थापित हैं तथा वर्तमान में 803 पुलिस थानें हैं। 1102 पुलिस चैकपोस्ट बनाये गयें हैं। वर्तमान में भारतीय पुलिस सेवा **(IPS)** के **206** अधिकारी पद स्थापित हैं जबकि राजस्थान पुलिस सेवा **(RAS)** के 761 अधिकारी पदस्थापित हैं। राज्य में 17 पुलिस कंट्रोलरूम स्थापित हैं।[47]

REFERENCE YEAR : 2012-13

Sr.No.	**Head**	**Unit Particulars**
1.	POLICE STATION	33
2.	POLICE CHOWKI	55
3.	JAIL INCLUDING LOCK-UPS	3
4.	OFFENCES REPORTED	23767
5.	COGNIZABLE	13395
6.	NON- COGNIZABLE	10372

[47] Police.rajasthan.gov.in/rajpolice/policeataglance.aspx



राजस्थान पुलिस संगठन

चित्र 4.2

राजस्थान पुलिस रेंज

अजमेर रेंज
भीलवाड़ा
अजमेर
टोंक
नागौर

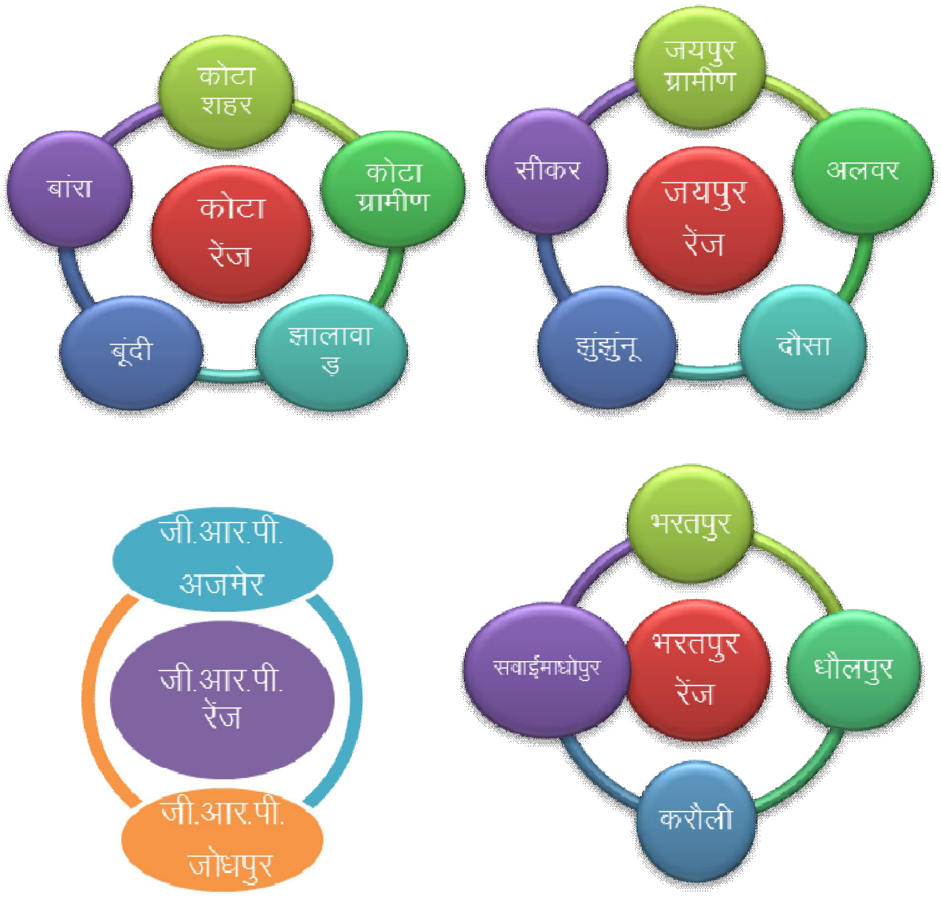
बीकानेर रेंज
बीकानेर
चुरू
श्रीगगानगर
हनुमानगढ़

जयपुर कमिश्नरेट रेंज
जयपुर पूर्व
जयपुर पश्चिम
जयपुर उत्तर
जयपुर दक्षिण

जोधपुर पूर्व
जोधपुर कमिश्नरेट रेंज
जोधपुर पश्चिम

जोधपुर रेंज
बाड़मेर
जैसलमेर
जौलार
जोधपुर ग्रामीण
पाली
सिरोही

उदयपुर रेंज
बांसवाड़ा
चितौड़गढ़
डुंगरपुर
प्रतापगढ़
राजसमंद
उदयपुर



चित्र 4.3 *राजस्थान पुलिस रेंज*

4.6.4 वर्तमान परिदृश्य –

वर्तमान में राजस्थान पुलिस सूचना प्रौद्योगिकी, फोरेन्सिक विज्ञान प्रयोगशाला और विकसित दूर संचार सुविधाओं की तकनीकों के बुनियादी ढांचे से सुसज्जित है। नए विभागों और विशेषीकृत ईकाइयों में प्रशिक्षित कर्मचारियों को सेवा हेतु शामिल किया गया है। साथ पुलिस बल के रवैये, शक्ति, परिचालन तकनीकों, दृष्टिकोण और संगठन में उल्लेखनीय परिवर्तन किया गया है। वर्तमान में राजस्थान पुलिस को निम्न 9 संगठनात्मक इकाइयों में विभक्त किया गया है –

- अपराध शाखा

- योजना एवं कल्याण
- राजस्थान सशस्त्र कास्टेबुलरी
- प्रशिक्षण
- फोरेन्सिक विज्ञान प्रयोगशाला
- दूरसंचार
- यातायात पुलिस
- राज्य विशेष शाखा
- पुलिस बैंड

पूर्व की भांति राजस्थान पुलिस अब डंड़े और घोड़ों पर निर्भर नहीं है। वर्तमान में प्रत्येक थाने में पुलिस के उपयोग हेतु आवश्यक भौतिक संसाधन उपलब्ध है। पिछले कुछ वर्षों के सभी महत्वपूर्ण परिवर्तनों के बावजूद एक चीज जों नहीं बदली है वह है – सौहार्द एवं एकजुटता की भावना का अभाव।

नागरिक अधिकार पत्र[48] – हमारा ध्येय :

- ○ अपराध पर नियंत्रण।
- ○ कानून एवं व्यवस्था का संधारण।
- ○ सामाजिक सौहार्द एवं शान्ति

- **हमारे मूल्य :**
  - ○ सेवार्थ कटिबद्धता।
  - ○ ईमानदारी एवं सत्यनिष्ठा।
  - ○ निष्पक्षता एवं पारदर्शिता।
  - ○ संवेदनशीलता एवं सद्व्यवहार।
  - ○ अनुशासनबद्ध व अन्योन्याश्रित कार्य संस्कृति।
- **हमारी प्राथमिकताएँ :**
  - ○ आम नागरिक के प्रति जवाबदेही।

---

[48] Police.rajasthan.gov.in/policeuser/uploadutility/pdffiles/citizen.pdf

- कानूनों का निष्पक्ष क्रियान्वयन व अनुपालना।
- समाज के कमजोर वर्गो, महिलाओं व बालक–बालिकाओं को विशेष संरक्षण।
- जन साधारण के साथ मैत्रीपूर्ण पारस्परिक सहयोग।
- कानून के अन्तर्गत संस्थओं के प्राधिकारों की सुरक्षा।
- कानून के माध्यम से समाज में सौहार्द्रपूर्ण वातावरण स्थापित करना।
- जाति एवं धर्मनिरपेक्ष मूल्यों की रक्षा करना।
- शान्ति एवं सुरक्षा का विश्वसनीय वातावरण बनाना।
- संविधान में निहित मौलिक अधिकारों के उपयोग हेतु भय मुक्त वातावरण स्थापित करना।
- मानव अधिकारों की रक्षा करना।

- **हमारी कार्य पद्धति** :
  - संविधान में निहित प्रावधानों के अन्तर्गत नागरिको के कानूनी अधिकारों का सम्मान करना एवं जन सहयोग से अपने दायित्वों का निर्वहन करना व राजनैतिक, सामाजिक व आर्थिक व्यवस्था को कानूनों का पालन करते हुए बनाये रखना, ताकि समाज में पुलिस की भूमिका महत्वपूर्ण उत्प्रेरक के रूप में स्थापित हो सके।

- **हमारी प्रतिबद्धताएँ :**
  - जन सेवा।
  - संवेदनशीलता एवं जवाबदेही।
  - समयबद्धता अर्थात् त्वरित गति से अपराधों का अनुसंधान कर सम्बन्धित न्यायालय में प्रस्तुत करना तथा अभाव अभियोग का शीघ्र निस्तारण करना।
  - जनता को यह आभास दिलाना कि पुलिस विभाग संविधान और कानून के प्रति ही उत्तरदायी है।

- आम जनता को अपराधी तंत्र एवं आपराधिक प्रवृत्तियों से सचेत करना।
- दलित एवं शोषित वर्ग तथा महिलाओं को उत्पीड़न करने सम्बन्धी कानूनों के महत्व को जन सम्पर्क के माध्यम से जनता को अवगत कराना।
- अपराध के कारणों व परिस्थितियों का विश्लेषण कर जन सहयोग के माध्यम से उन पर अंकुश लगाने का प्रयास करना।
- पुलिस कर्मियों द्वारा अनुशासन, निष्ठा तथा ईमानदारी से आचरण करना।

▪ **हमारी नागरिकों से अपेक्षाएँ :**

- असामाजिक एवं अपराधिक तत्वों के विरूद्ध कार्यवाही में पुलिस का सकारात्मक सहयोग।
- कानून–व्यवस्था बनाये रखने में सहयोग।
- सूचना का आदान–प्रदान।
- कानून एवं नियमों का स्वैच्छिक पालना।
- कानून एवं संविधान में आस्था।

▪ **अपराध पंजीबद्व कराने सम्बन्धी नागरिकों के अधिकार :**

- प्रत्येक नागरिक का यह अधिकार है कि उसके साथ संज्ञेय अपराध घटित होने पर वह सम्बन्धित क्षेत्र के पुलिस थाने पर रिपोर्ट दर्ज करा सकता है।
- रिपोर्ट कर्ता द्वारा दर्ज कराई गई प्रथम सूचना रिपोर्ट की प्रति निःशुल्क दिया जाना आवश्यक है।
- मुस्तगीस (रिपोर्ट कर्ता) अभियोग की अनुसंधान सम्बन्धी, प्रगति सम्बन्धित थाना एवं क्षेत्र के पुलिस अधिकारियों से मालूम कर सकता है।

- **शिकायतों की सूचना एवं निवारण सम्बन्धी :**
    - प्रत्येक नागरिक उनके स्वयं के साथ या अन्य किसी नागरिक के साथ घटित होने वाली अपराधिक घटना की सूचना, अपराधियों एवं अपराधिक गतिविधियों की सूचना एवं पुलिस विभाग की अनियतिताओं की सूचना सम्बन्धित जिला पुलिस अधीक्षक, रेंज महानिरीक्षक पुलिस एवं महानिदेशक पुलिस, राजस्थान को निःसंकोच होकर किसी भी माध्यम से भेज सकता हैं। आवश्यकता होने पर प्राप्त सूचना को गोपनीय रखकर भी तत्काल आवश्यक कार्यवाही की जायेगी।
- **पुलिस द्वारा गिरफ्तार किये गये व्यक्तियों के अधिकार :**
    - संज्ञेय अभियोगों में गिरफ्तार किये गये व्यक्तियों की गिरफ्तारी सम्बन्धी सूचना तत्काल उनके परिवारजन को दिया जाना आवश्यक है।
    - पुलिस द्वारा गिरफ्तार किये गये व्यक्तियों को 24 घंटो के भीतर सम्बन्धित न्यायिक मजिस्ट्रेट के सम्मुख प्रस्तुत करना आवश्यक है।
- **सड़क एवं यातायात नियमों के पालन सम्बन्धी नागरिकों के अधिकार :**
    - नागरिकों एवं सड़क उपभोक्ताओं की यात्रा को सुरक्षित एवं सुगम बनाना यातायात पुलिस का कार्य है।
    - सार्वजनिक सड़को पर उचित यातायात प्रबन्ध करना, चिन्हित जगहों पर वाहनों की पार्किंग कराना एवं सड़क सुरक्षा नियमों का पालन कराना यातायात पुलिस का कार्य है।
    - प्रत्येक नागरिक का अधिकार है कि सार्वजनिक सड़कों का उपयोग करते समय कोई भी कठिनाई आने पर यातायात या सिविल पुलिस से आवश्यक सहायता एवं मार्गदर्शन प्राप्त करे।

- **महिलाओं के अधिकार :**
  - महिलाओं के साथ कोई अपराध घटित होने पर अथवा महिला उत्पीड़न सम्बन्धी कोई भी रिपोर्ट थाने में प्राप्त होने पर उसका तत्काल अनुसंधान कर महिलाओं को उचित संरक्षण एवं कानूनी सहायता प्रदान करना पुलिस का कर्त्तव्य है।
  - महिलाओं से पूछताछ करने के लिए जहाँ तक संभव हो पुलिस अधिकारियों को उनके घर जाकर पूछताछ करना आवश्यक है। यदि विशेष परिस्थितियों में किसी महिला अपराधी को थाने पर पूछताछ हेतु बुलाया जाता है तो पूछताछ के दौरान सम्बन्धित महिला परिवारजन को उसके साथ रखा जाना चाहिए।
  - किसी महिला अपराधी के विरूद्ध अनुसंधान से अपराध साबित होने पर उन्हें सूर्यास्त से पूर्व गिरफ्तार कर तत्काल सम्बन्धित मजिस्ट्रेट के समक्ष प्रस्तुत करना चाहिए। किन्हीं विशेष परिस्थितियों में यदि किसी महिला अपराधी को सूर्यास्त के बाद गिरफ्तार करना पड़े तो गिरफ्तारी के दौरान उसके किसी परिवारजन को थाने पर मौजूदा रखा जाना चाहिए।
- **बालकों के अधिकार :**
  - गिरफ्तार बच्चों के प्रति पुलिस ''सामाजिक जाँचकर्ता'' की भूमिका अपनाकर एवं उनके प्रति सृजनात्मक व्यवहार कर उन्हें सुधारने में महत्वपूर्ण योगदान कर सकती है।
  - बाल न्याय कानून, 1986 के अन्तर्गत किसी बाल अपराधी को गिरफ्तार करने या उसे पुलिस देखरेख में लेने के लिए विशेष प्रावधान किये हुए हैं, जिनकी पालना करना पुलिस का दायित्व है।

- बच्चों को हवालात में वयस्कों से अलग रखा जाना चाहिए। उन्हें यातना नहीं दी जानी चाहिए और उनके साथ क्रूरतापूर्ण एवं अपमानजनक व्यवहार नहीं किया जाना चाहिए।
- बच्चों को बेहतर सुरक्षा प्रदान करना तथा उनमें सम्मान एवं योग्यता का भाव पैदा करना पुलिस का महत्वपूर्ण दायित्व है।

▪ **नागरिकों के पुलिस को सूचना एवं सहयोग देने सम्बन्धी कर्त्तव्यः**

- प्रत्येक जिम्मेदार नागरिक का यह कर्त्तव्य है कि वह किसी अपराध, सामाजिक शान्ति, साम्प्रदायिक सद्भावना एवं राष्ट्रीय हित को प्रभावित करने वाली कोई भी महत्वपूर्ण सूचना पुलिस को देवे।
- सड़क दुर्घटनाओं में दुर्घटनाग्रस्त होने वाले घायलों को नजदीकी चिकित्सालय में पहुँचाना एवं पुलिस को सूचना देना नागरिक दायित्व है। ऐसी सूचना एवं सहयोग देने वाले व्यक्तियों कों साक्ष्य हेतु पुलिस थाने एवं न्यायालय में बुलाने की कोई आवश्यकता नहीं है।
- राष्ट्रीय एवं सार्वजनिक सम्पत्ति, राष्ट्रीय ध्वज इत्यादि की सुरक्षा एवं सम्मान करना प्रत्येक नागरिक का कर्त्तव्य है।
- अनुसंधान के दौरान उनकी जानकारी में जो तथ्य है, उनके सम्बन्ध में सही गवाही देना उनका कर्त्तव्य है।

▪ **सूचना का अधिकार :**

- सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अन्तर्गत पुलिस मुख्यालय से सम्बन्धित सूचना प्राप्त करने के लिए महानिरीक्षक पुलिस अपराध, राजस्थान, जयपुर को आवेदन किया जा सकता है। अतिरिक्त महानिदेशक पुलिस अपराध, राजस्थान, जयपुर पुलिस मुख्यालय के लिए अपीलीय अधिकारी नियुक्त किये गए है। समस्त

रेंजों एवं जिलो में अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक को लोक सूचना अधिकारी नियुक्त किया गया है। महानिरीक्षक पुलिस रेंज एवं जिला पुलिस अधीक्षक अपीलीय अधिकारी है।

4.6.5 महिला पुलिस [49]

पूर्व में महिलाओं से सम्बन्धित मामलों जैसे दहेज, बलात्कार, युवा लड़कियों और महिलाओं से छेड़छाड़, अनैतिक तस्करी, अनैतिक यौन सम्बन्धों आदि को जिला पुलिस द्वारा ही देखा जाता था। महिलाओं से सम्बन्धित उपरोक्त मामलों की संख्या में वृद्धि के कारण एक आर.पी.एस पुलिस अधिकारी की अध्यक्षता में एक महिला पुलिस थाने की आवश्यकता महसूस हुई। अक्टुबर 1979 में राजस्थान पुलिस सेवा में पहली महिला अधिकारी का चयन किया गया और अन्ततः मार्च 1989 में पहला महिला पुलिस थाना जयपुर में स्थापित किया गया।

वर्तमान में राजस्थान में जयपुर में 3 (उत्तर, दक्षिण, पश्चिम) अजमेर, अलवर भीलवाड़ा भरतपुर बीकानेर, चित्तौड़गढ़, जोधपुर, कोटा, पाली, उदयपुर, श्रीगंगानगर सहित कुल 14 महिला पुलिस थाने हैं। 22 जिला पुलिस मुख्यालयों पर महिला पुलिस कक्षों (Woman Police Cell) स्थापित किए गए है। राजस्थान पुलिस में वतमान में 15 महिला आई.पी.एस एवं 27 महिला आर.पी.एस. अधिकारी नियुक्त है। ये महिला पुलिस अधिकारी पुरूष पुलिस अधिकारियों की भांति है। दंगा नियंत्रण, ड्रिल और सुरक्षा कर्तव्यों के निष्पादन में पेशेवर विशेषज्ञों जैसा प्रदर्शन कर रही है।

4.6.6 कोटा पुलिस विभाग

कोटा पुलिस का उद्देश्य – पुलिस प्रशासन के सामान्य उद्देश्य की भाँति कोटा पुलिस का उद्देश्य कोटा जिले में शान्ति व्यवस्था कायम कर सामान्य जन जीवन को स्थायित्व प्रदान करना है। पुलिस प्रशासन की अनुपस्थिति की कल्पना मात्र से

[49] Police.rajasthan.gov.in/rajpolice/womaninpolice.aspx

ही मन सिरह उठता है। कोटा जिले के नागरिकों के लिए कानूनों का सफल संचालन करना ताकि आम नागरिक जीवन की मुख्य धारा में बने रहते हुए अपना विकास कर सके। शान्ति एवं व्यवस्था विकास की पहली आवश्यकता है और कोटा पुलिस का उद्देश्य इस पहली आवश्यकता को पूरा करना है।

कोटा जिले में वर्तमान में कुल 33 पुलिस स्टेशन है। 55 पुलिस चौकी तथा 3 जेल सहित लॉक–अप है।

पुलिस नियंत्रण कार्यालय –

कोटा संभाग में पुलिस प्रशासन द्वारा कोटा जिले में संभाग स्तर पर पुलिस नियंत्रण कार्यालय की स्थापना की गई है। जिसका कार्यालय दशहरा मैदान मेनरोड़ पर स्थित है। इस कार्यालय में दो प्रकोष्ठ बने है।

1. यातायात प्रकोष्ठ 2. संचार एंव सूचना प्रकोष्ठ

1. **यातायात प्रकोष्ठ –**

   यातायात प्रकोष्ठ का कार्य जिले मे स्थित यातायात कमियों द्वारा जप्त किये गये वाहनों के कम्प्यूटर द्वारा चालान बनाकर रसीद प्रदान करना है। जिले में यातायात व्यवस्था को भी यहाँ से नियंत्रित किया जाता है।

2. **संचार एंव सूचना प्रकोष्ठ –**

   संचार एंव सूचना प्रकोष्ठ का कार्य संभाग स्तर पर सूचनाओं का आदान–प्रदान करना, सूचनाऐं प्राप्त करना, सूचनाओं को एक विभाग से अन्य विभागों तक पहुँचाना, महत्वपूर्ण सूचनाओं को उच्च अधिकारियों को प्रदान करना, उच्च अधिकारियों से प्राप्त सूचनाओं को सूचित या सम्बन्धित व्यक्ति तक पहुँचाना, सूचनाओं को एक जिले से अन्य सम्बन्धित जिले तक पहुँचाना, महत्वपूर्ण सूचनाओं को राज्य मुख्यालय तक पहुँचाना, राज्य मुख्यालय से प्राप्त सूचनाओं को जिला स्तर तक पहुँचाने आदि का कार्य किया जाता है। यह प्रकोष्ठ चार जिलों का रेंज कन्ट्रोल है। जिसमें कोटा, बूंदी, बांरा, झालावाड़ है।

उक्त कार्यालय में निम्नलिखित कार्य भी किये जाते है –

- वायरलेस पर सूचनाओं को तुरन्त प्रसारित करना।
- प्रशासनिक सूचनाओं का स्थानान्तरण करना।
- अपराध की सूचना सम्बन्धित पुलिस थाना अधिकारी को भेजना।
- ई–मेल द्वारा सूचनाओं का आदान–प्रदान।
- आपातकालीन व उपचारात्मक सेवाओं सम्बन्धित सूचनाओं को सम्बन्धित अधिकारियों व विभाग तक पहुँचाना।
- चिकित्सा के लिए एम्बूलेन्स को सूचित करना।
- **TV** के माध्यम से जिले की व संभाग की सूचनाओं पर नजर रखना।
- इस केन्द्र द्वारा पद की शक्ति का स्थानान्तरण भी किया जाता है।
- यहाँ से चाइल्स लाइन सेवा, आपातकालीन सेवाओं व अन्य सेवाओं के लिए सहायता के लिए सूचनाऐं भिजवाई जाती है।
- संभाग में घटित धटनाओं की रोकथाम व धटना की संभावना की स्थिति में सम्बन्धित पुलिस बलों को 24 घण्टे सतर्क व सेवा के लिए तैयार रहने के लिए दिशानिर्देश उच्च अधिकारियों के द्वारा इस केन्द्र द्वारा ही भिजवाये जाते है।

पुलिसकर्मियों की समस्याऐं –

- स्टॉफ की कमी
- साधनों की कमी
- वाहन भत्ता नहीं दिया जाता है।
- असमय ड्यूटी
- अनिश्चित ड्यूटी समय
- लगातार ड्यूटी देना।
- तनाव कम करने के लिए योगाभ्यास जैसे कार्यक्रमों का संचालन नहीं।
- अनिश्चित अवकाश
- समय पर अवकाश नहीं।

संगठनात्मक ढ़ाँचा

पुलिस अधीक्षक (कोटा शहर)

अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक (कोटा शहर) | अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक (मुख्यालय)कोटा शहर

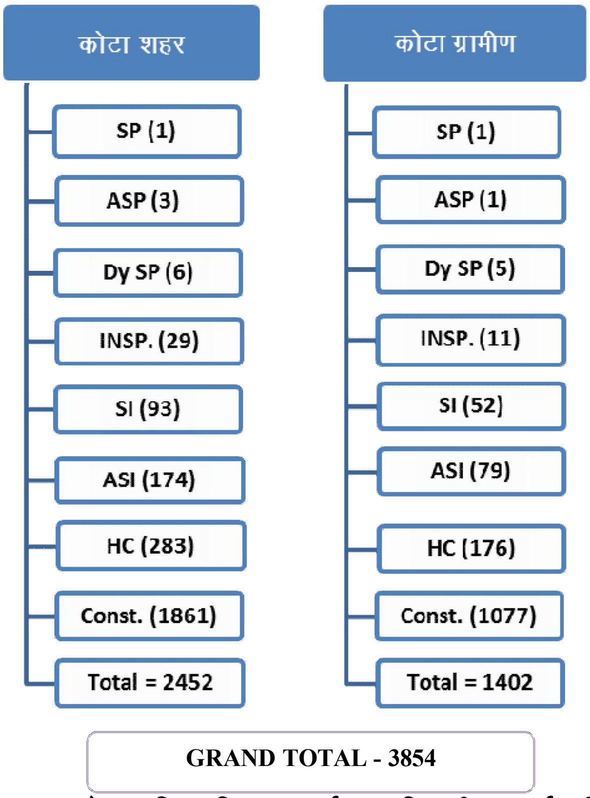
पुलिस लाइन (कोटा शहर)

CO-Ist	**CO-IInd**	**CO-IIIrd**	**CO-IVth**		
उप पुलिस अधीक्षक	उप पुलिस अधीक्षक	उप पुलिस अधीक्षक	उप पुलिस अधीक्षक	उप पुलिस अधीक्षक (यातायात)	उप पुलिस अधीक्षक (अ.जा. /अ. ज.जा.)
दादाबाड़ी	भीमगंजमंडी	कैथूनीपोल	महावीर नगर		
गुमानपुरा	कुन्हाडी	मकबरा	उद्योग नगर		
किशोरपुरा	नयापुरा	कोतवाली	अनन्तपुरा		
जवाहर नगर	रेल्वे कॉलोनी	महिला थाना	बोरखेड़ा		
			आर.के.पुरम		

सारणी 4.4 : जिला कोटा पुलिस संगठन

कोटा पुलिस विभाग

कोटा जिले को दो भागों में बाँटा गया है – **ग्रामीण तथा शहरी**



चित्र 4.5 कोटा पुलिस विभाग कार्यरत अधिकारी व कर्मचारीगणों की संख्या

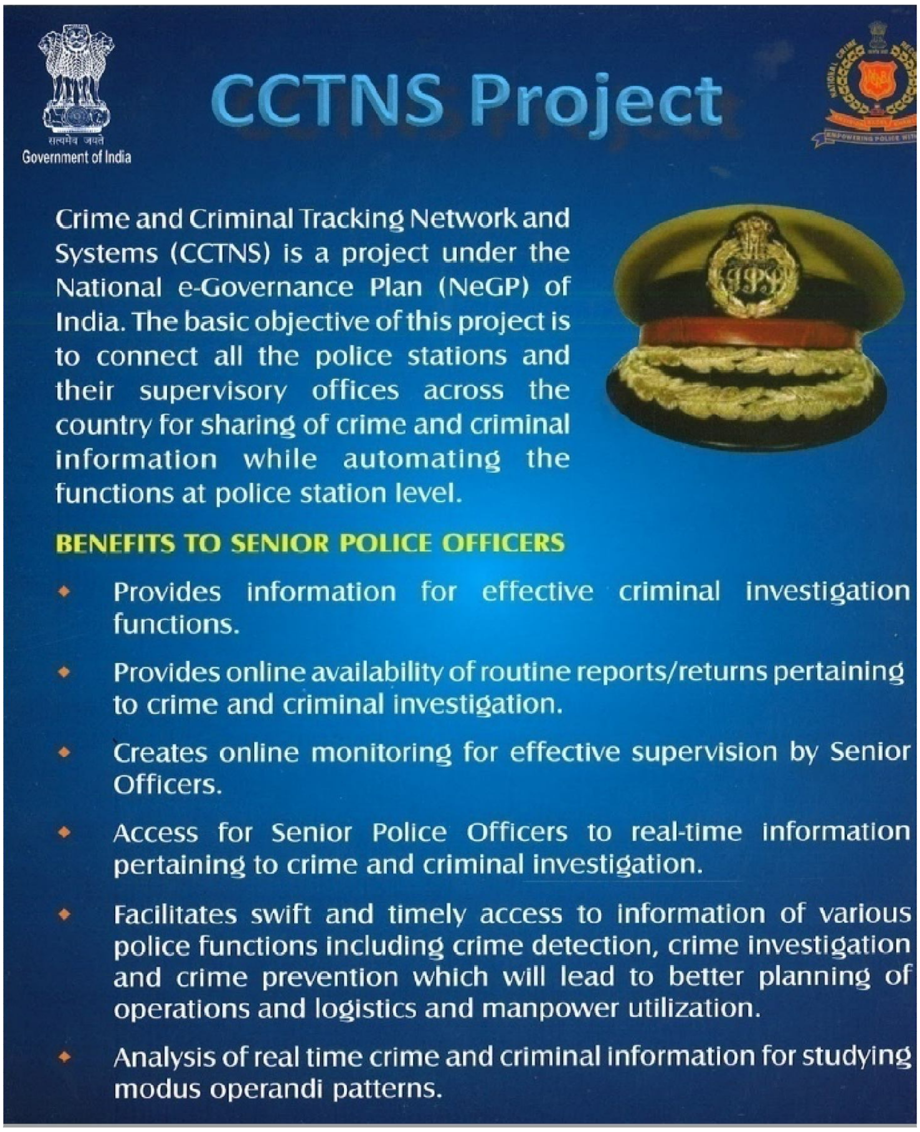
कोटा जिला शहरी क्षेत्र में वर्तमान में एक पुलिस अधीक्षक, 3 सहायक पुलिस अधीक्षक, 6 उप पुलिस अधीक्षक कार्यरत है। इनके अलावा 29 इन्सपेक्टर, 93 निरीक्षक, 174 उप निरीक्षक, 283 मुख्य हवलदार, 1861 हवलदार कार्यरत है।

कोटा जिला ग्रामीण क्षेत्र में वर्तमान में एक पुलिस अधीक्षक, 1 सहायक पुलिस अधीक्षक, 5 उप पुलिस अधीक्षक कार्यरत है। इनके अलावा 11 इन्सपेक्टर, 52 निरीक्षक, 79 उप निरीक्षक, 176 मुख्य हवलदार, 1077 हवलदार कार्यरत है।

4.7 सूचना प्रौद्योगिकी

निर्णय निर्माण प्रत्येक संगठन का एक सार्वभौमिक गुण है और सूचना निर्णय निर्माण का एक महत्वपूर्ण एवं बुनियादी अवयव है। काफी समय पूर्व विभिन्न विभागों में सूचना प्राप्त करने का आधार मानव निर्मित रजिस्टर विभिन्न अभिलेख और पुस्तकें हुआ करती थी। उपरोक्त मानव निर्मित सूचना, माध्यमों से प्राप्त

सूचनाऐं अनुचित, पक्षपातपूर्ण, अधूरी, अवांछित प्रारूप में होती थी, साथ ही उन्हें प्राप्त करने में समय भी अधिक खर्च होता था।



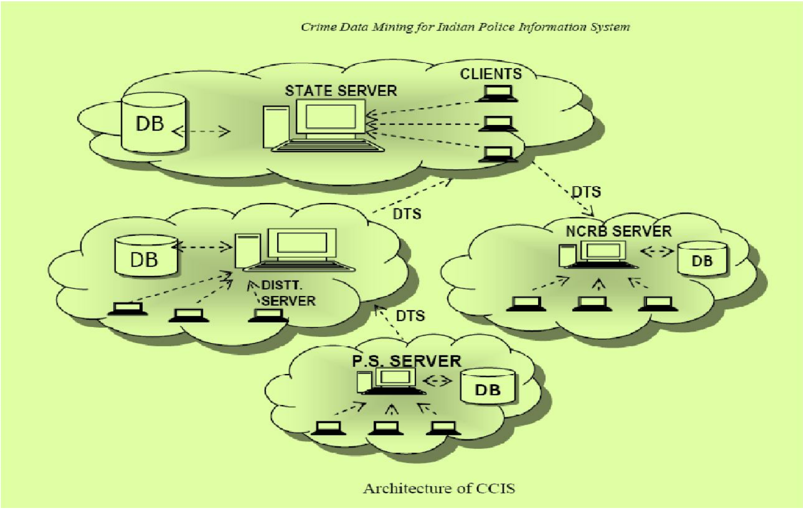
चित्र 4.6 **CCTNS Project**

वर्तमान में सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से सूचनाओं को प्राप्त करने के तरीकों में कांत्तिकारी परिवर्तन आए है। आज सूचना एवं संचार तकनीक (ICT) के आशीर्वाद स्वरूप "सूचना" जो कि संगठन का महत्वपूर्ण घटक है, को कम्प्यूटर के माध्यम से मात्र एक क्लिक द्वारा प्राप्त कर सकते है। इस महत्वपूर्ण मोड़ पर

हम एक महत्वपूर्ण सामाजिक घटक अपराध और उससे निपटने वाली पुलिस को बिना विचारे छोड़ देते है कि "सूचना" को यहाँ सबसे अधिक महत्व एवं मांग है।

वर्तमान अध्ययन सुशासन में पुलिस की भूमिका को समर्पित है। पुलिस सुशासन की स्थापना में एक प्रत्यक्ष भूमिका निभाती है और पुलिस को अपनी भूमिका के निर्वहन हेतु सूचनाओं के अधिकृत, वांछित स्वरूप में, उचित, पक्षपात रहित, पूर्ण एवं शीघ्र आँकड़ों उपलब्ध होना आवश्यक है। इस उद्देश्य की पूर्ति पुलिस प्रशासन को ई–गवर्नेन्स से जोड़कर की जा रही है। ई–गवर्नेन्स एक तरीका है जहाँ कम्प्यूटर और सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से **CIPA (Common Integrated Police Application)** परियोजना के तहत अनुसंधान एवं अभियोजन (इस्तगासा) से सम्बन्धित समस्त जानकारी सही समय पर, सही प्रारूप में और सही व्यक्ति को उपलब्ध हो सके।

वर्तमान अध्ययन सुशासन, ई–गवर्नेन्स और पुलिस को अर्न्तसम्बन्धित करते हुए यह विश्लेषण करने का प्रयास है कि क्या और कैसे सूचनाऐं पुलिस के विभिन्न पदानुक्रमों और सही व्यक्ति तक पहुँचाई जाए। उसके पश्चात् समाजिक व्यवस्था में होने वाले परिवर्तनों पर विचार किया जाए।



चित्र : 4.7 CCIS की कार्यप्रणाली

4.7.1 सूचना –

पुलिस विभाग का मूल अवयव पुलिस प्रशासन के प्रभावशाली संचालन हेतु "सूचना" एक मूल्यवान एवं आवश्यक संसाधन है। सूचना वे तथ्य अथवा आँकड़े हैं जिसके वाँछित स्वरूप में प्राप्त होने पर ये निर्णय निर्माणकर्ता को निर्णय निर्माण में सहायता प्रदान करते हैं।

कच्चे रूप (Raw Form) में आँकड़े निर्णय निर्माण में सहायक नहीं होते। जब आँकड़ों को व्यवस्थित रूप में पेश कर अर्थयुक्त बनाया जाता है तब वह सूचना का रूप ग्रहण कर लेता है और निर्णय निर्माण में सहायक होता है। निर्णय लेने में सूचना को हम इस प्रकार प्रदर्शित कर सकते हैं –

- **आँकड़े + अर्थ = सूचना**
- **सूचना + निर्णय = कार्यवाही**

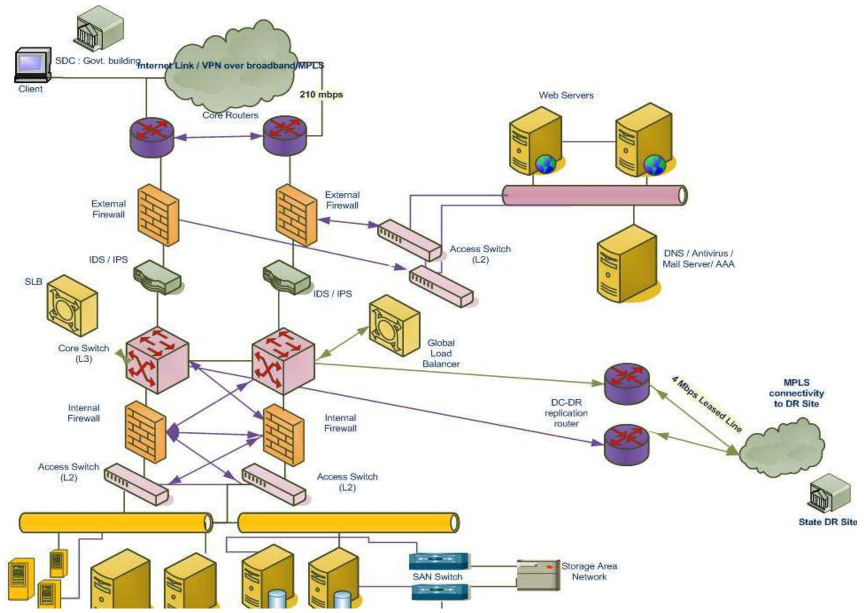
सूचना का प्रयोग हम चीजों को बदलने के लिए करते है। सूचना और आँकड़ों के सम्बन्ध की बात करें तो आँकड़े वे कच्चा माल है जिनसे सूचना रूपी उत्पाद प्राप्त होता है। विभाग में आँकड़ों को व्यवस्थित करने के पश्चात् सूचना प्राप्त की जाती है और यही सूचना अन्य विभाग के लिए कच्चे माल (आँकड़ों) के रूप में प्रयोग में लाई जा सकती है।

कोई भी जानकारी आज सूचना हो सकती है परन्तु यह सूचना एक निश्चित समय के पश्चात् भावी अनुसंधान के लिए आँकड़ों के रूप में प्रयोग की जा सकती है। अपने इसी संबध के कारण सूचना और आँकड़ों का एक दूसरे के पर्याय के रूप में प्रयोग किया जाता है। प्रबन्धन के प्रत्येक स्तर पर प्रयोग की जाने वाली सूचना उनके द्वारा संपादित किए जाने वाले कार्य की प्रकृति और स्तरों के अनुसार होती है।

वर्तमान कार्यशैली में सूचना किसी भी नीति निर्माता के लिए निर्णायक है। हम यह भी कह सकते हैं कि सूचना किसी भी विभाग के लिए विशेषतः पुलिस विभाग के

लिए महत्वपूर्ण संसाधन है जो किसी भी छोटे और बड़े नेतृत्व द्वारा जटिल मामलों को सुलझाने में बहुत उपयोगी सिद्व हो सकता है।

पुलिस इन्टरनेट प्रणाली



चित्र 4.8

4.8 वर्तमान सूचना तंत्र की कमियाँ – पुलिस प्रशासन के संदर्भ में –

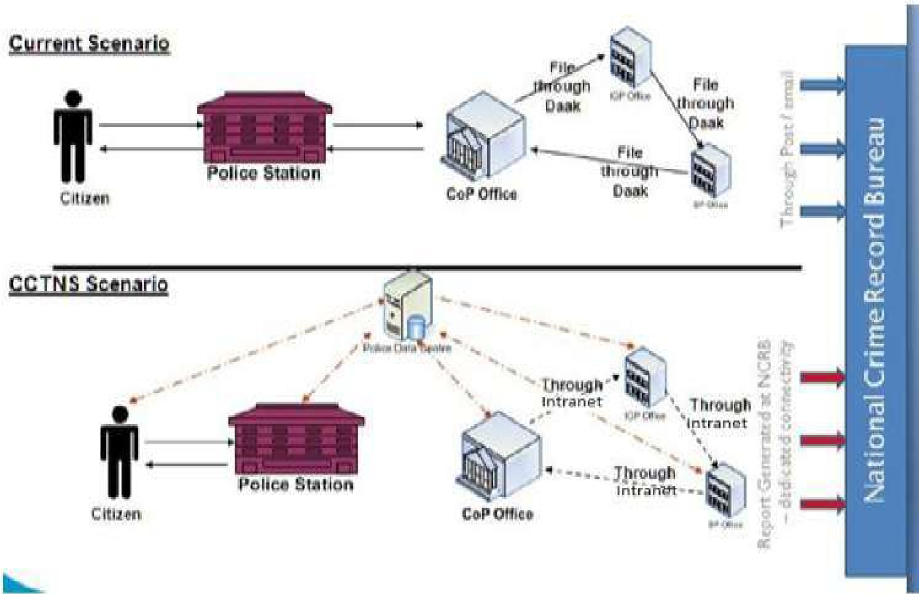
पुलिस स्टेशन की वर्तमान कार्य प्रणाली पारंपरिक और मैनुअल है। मैनुअल सिस्टम की कई कमियाँ हैं जो अन्य विभागों द्वारा महसूस की गई हैं या की जा रही है। वर्तमान परिदृश्य में पुलिस थानों के अधिकारी कार्यभार की अधिकता से परेशान हैं। जिसके मुख्य कारण है मानवशक्ति का अभाव एवं अशान्त समाज में बढ़ते अपराधों से निपटने के लिए नवीनतम उपकरणों की कमी, समय पर छुट्टी न मिलना, लम्बे समय तक लगातार ड्यूटी देना, मानसिक तौर पर सशक्त न होना आदि।

पुलिस स्टेशन पर पंजीकरण की प्रक्रिया, लम्बी जाँच एवं अभियोजन के कारण विभाग के कर्मचारी मानसिक एवं शारीरिक यातना ग्रहण करते है। नियमित क्षेत्रिय कार्य के अतिरिक्त पुलिस अधिकारियों को दिन–प्रतिदिन की सूचनाओं एवं प्रतिवेदनों को भी विभिन्न रजिस्टरों में नियमित रूप से अद्यतन रखना होता है। अपने प्रदर्शन में नियमित सुधार का दबाव भी पुलिस अधिकारियों पर रहता है। संसाधनों का अभाव उनके प्रदर्शन पर नकारात्मक प्रभाव डालता है। समुचित संसाधनों एवं नवीनतम उपकरणों की उपलब्धता, मानसिक रूप से स्वस्थ बनाकर, उनके कार्यक्षेत्र के पर्यावरण को अधिक उपयोगी एवं सौहार्दपूर्ण बनाया जा सकता है। सूचनाओं को बिखरे हुए रूप में होना या उनका प्रसार न होना वर्तमान प्रणाली की सबसे बड़ी कमी है।

यद्यपि पुलिस स्टेशन पर मासिक अपराध प्रतिवेदन एक लम्बे समय से मैनुअल तैयार किया जाता रहा है परन्तु यह कार्य बहुत नीरस, थकाने वाला और समय खर्च करने वाला है। इन रिकॉडों का संकलन करके विशाल सांख्यिकी तैयार करने हेतु 1–2 अधिकारियों को 2–3 दिन तक पूर्ण समर्पण के कार्य करना होता है। इन मासिक एवं राज्यभर अपराध प्रतिवेदनों (MCRs) को मैनुअल तैयार करना वर्तमान सूचना एवं प्रौद्योगिकी के युग में बोझिल एवं अनावश्यक प्रतीत होता है। नवीनतम सूचना प्रौद्योगिकी की तकनीकों का प्रयोग प्रारंभ में निश्चित रूप से मुख्य मानदण्डों को पूरा करने में दबाव उत्पन्न करता है परन्तु शुरूआती अड़चनों के पश्चात् नई प्रणाली पुलिस बलों के लिए एक नियमित गतिविधि बना जाता है। सूचना प्रौद्योगिकी की सहायता से समस्त प्रतिवेदनों, रजिस्टरों और प्रश्नों के उत्तरों का चाहे गए रूप, आकार, प्रपत्र, दशा में प्राप्त कर सकते है।

समस्त रजिस्ट्रेशन (पंजिकरण) एवं जाँच प्रक्रियाओं का विवरण मैनुअल रखा जाता है। यह मैनुअल तरीका शीघ्र एवं प्रभावी जानकारी संकलित करने में न केवल मुश्किल है बल्कि बोझिल भी है। मैनुअल प्रक्रियाओं के द्वारा आँकड़ों को तुलनात्मक रूप में प्रस्तुत करना अथवा ग्राफ के रूप में प्रस्तुत करना एक सपना

नहीं, तो अत्यन्त कठिन कार्य अवश्य है। विभिन्न पुलिस थानों की तुलना अथवा जिलेवार तुलना के पश्चात् प्राप्त महत्वपूर्ण मानदण्ड शीर्ष प्रबन्धन को उचित कार्यवाही करने और प्रभावी ढंग से बेहतर श्रम, शक्ति संसाधनों के उपयोग की सुविधा प्रदान करता है।



चित्र 4.9 राष्ट्रीय अपराध रिकार्ड ब्यूरो

विभिन्न सम्मनों एवं अदालत में लम्बित मुकदमों की तारीखों का प्रबन्धन लम्बे–लम्बे रजिस्टरों में रखा जाता है जिनके पालन हेतु पुलिस प्रशासन को अत्यन्त सतर्क रहना होता है। यह मैनुअल तरीका वर्तमान परिदृश्य में राज्य भर में शाम के अन्त तक दर्ज कराई गई प्राथमिकीयों एवं चार्जशीट की गणना करने में अत्यन्त बोझिल है। सूक्ष्म विवरण जैसे मालखाना विवरण, फिंगर प्रिन्ट ब्यूरो (FPB) या अन्य किसी अभिकरण द्वारा मैनुअली रखा जाता है। धीरे–धीरे पुलिस की कार्यप्रणाली में बदलाव आ रहा है तथा वह कम्प्यूटर, सूचना तकनीकों तथा इन्टरनेट का अधिक उपयोग करने लगे है। जैसे :– एफ.आई.आर. की कम्प्यूटरकृत प्रति दी जाने लगी है। लप्त वाहन को छुड़वाने की कम्प्यूटरकृत प्रति दी जाती है।

पंचम अध्याय

पुलिस प्रशासन में ई–गवर्नेन्स का विश्लेषण

5.1 प्रस्तावित शोध का प्रयोजन

सुशासन और ई–गवर्नेन्स वर्तमान सूचना प्रौद्योगिकी के युग में घनिष्ट रूप से अर्न्तसम्बन्धित हैं। सूचना प्रौद्योगिकी की प्रगति ने ई–गवर्नेन्स को जन्म दिया और ई–गवर्नेन्स ने सुशासन का मार्ग प्रशस्त किया।

इस अनुसंधान का प्रयोजन राज्य के पुलिस विभाग में ई–गवर्नेन्स के संदर्भ में लागू परियोजनाओं का अध्ययन एवं उनके सुशासन पर पड़ने वाले प्रभावों का पुनरावलोकन करना है। अनुसंधान का प्राथमिक प्रयोजन उन मूल्यों एवं कारकों पर विचार करना है जिनका ई शासन के सफलतापूर्वक सम्पादन में योगदान होगा। शोध अध्ययन क्षेत्र से जुड़े नियोजनकर्त्ताओं, क्रियान्वयनकर्त्ता एवं शोधार्थियों को विभिन्न ई–गवर्नेन्स एवं सुशासन से सम्बन्धित परियोजनाओं के सम्बन्ध में वर्तमान स्थिति, परियोजना से जुड़े अधिकारियों के विचारों और विभिन्न महत्वपूर्ण कारकों से अवगत कराना है।

5.2 प्रस्तावित शोध के प्रमुख उद्देश्य –

सूचना प्रौद्योगिकी से जुड़े शोधार्थियों को इस बात का विशेष ध्यान रखना चाहिए कि उनका शोध क्षेत्र न तो अधिक विस्तृत हो और न ही अत्यन्त संकीर्ण। सुपरिभाषित एवं स्पष्ट उद्देश्य होने चाहिए। जिनमें जो शोध विषय से सम्बन्धित हो। हालांकि सभी शोध परियोजनाओं को अपने उद्देश्यों में विशिष्ट नहीं बनाया जा सकता।

विभिन्न ई–गवर्नेन्स परियोजनाओं के प्रभावों को समझने के लिए परियोजना के प्रभावों के मूल्यांकन पर ध्यान केन्द्रित करने की आवश्यकता महसूस की गई

है। किसी भी ई–गवर्नेन्स की पहल को सफल होने के लिए सावधानीपूर्वक योजना निर्माण, आपसी समन्वय, सरलीकरण समय पर संसाधनों की उपलब्धता एवं मार्गदर्शन की आवश्यकता है।

गत् कुछ वर्षों में लोक प्रशासन का स्वरूप लोक प्रबंध के रूप में स्थापित होने लगा है और मन में तीव्र इच्छा है कि लोकप्रबंध को सूचना प्रौद्योगिकी से जोड़कर ई–गवर्नेन्स की स्थापना कर सुशासन की धारणा का बलवती बनाया जाए। मैं अपनी जानकारी से यह कह सकता हूँ कि सरकारी विभागों में सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग हेतु बुनियादी ढ़ाँचे एवं आंतरिक जानकारियों को जुटाने का अथक प्रयास किया गया है परन्तु इनका प्रसार अत्यन्त धीमा रहा है। ई–गवर्नेन्स को अपनाकर शासन व्यवस्था अपने आपको अधिक सामर्थ्यप्रद अनुभव करती है। ई–गवर्नेन्स के माध्यम से लोक सेवकों द्वारा किये गये कार्य सही व्यक्ति को, सही समय पर और सही प्रारूप में प्राप्त होते है। इससे नागरिक सेवाऐं, नागरिकों को उत्तम सामाजिक एवं आर्थिक स्थितियाँ देने में अधिक सक्रिय भागीदारी निभाती है ताकि वर्तमान तथा भावी पीढ़ी के लिए बेहतर जीवन जीने की स्थितियाँ बनाई जा सके। अर्थात् सुशासन स्थापित किया जा सके, जिससे सुशासन की संकल्पना को मूर्त देने में ई–गवर्नेन्स की महत्वपूर्ण भूमिका रहे।

प्रत्येक शोध के कुछ निश्चित उद्देश्य होते है। इस शोध का उद्देश्य वैज्ञानिक पद्वतियों एवं प्रक्रियाओं के माध्यम से प्रश्नों के उत्तर खोजना है। शोध का मुख्य उद्देश्य उन छुपे हुए तथ्यों का पता लगाना है जिनकी खोज आज तक नहीं हुई जैसे –

- उपलब्धियों के संदर्भ में विभिन्न ई–गवर्नेन्स से सम्बन्धित परियोजनाओं की नवीनतम स्थिति की पहचान करना।
- उन जमीनी वास्तविकताओं एवं बाधाओं का पता लगाना जिनका सामना क्रियान्वयनकर्त्ताओं को करना पड़ रहा है।

- इस बात का आँकलन करना कि ई–गवर्नेस परियोजना अपने विभिन्न हितधारकों (पुलिस एवं नागरिक) के लिए किस हद तक मूल्यवान है।
- परियोजना के क्रियान्वयन एवं लाभों को समझकर परियोजना के समर्थन में एवं परियोजना में सुधार लाने हेतु सुझाव, दिशार्निदेश देना। इस प्रकार के दिशानिर्देश परियोजना के अंतिम चरणों के कार्यान्वयन में बैंचमार्क की तरह कार्य करते है।
- पुलिस प्रशासन में ई–गवर्नेन्स परियोजनाओं के प्रभावी क्रियान्वयन के लिए नए ज्ञान की खोज करना ताकि सुशासन की स्थापना में इसका उपयोग किया जा सके।
- शोध में "क्या किया जाना है?" के संदर्भ में महत्वपूर्ण निश्चयों को जानना। इससे हमें यह पहचानने में सहायता प्राप्त होगी कि कितना कुछ इस क्षेत्र में किया जा चुका है, क्या कुछ किया जा रहा है और भविष्य में क्या कुछ किए जाने की संभावना है।
- इसके अतिरिक्त शोध के अन्तर्गत् पुलिस प्रशासन में ई–गवर्नेन्स के प्रत्येक पहलु को शामिल करते हुए सुशासन की स्थापना में उसके प्रभाव का पता लगाया जाएगा।

5.3 अनुसंधान की प्रकृति –

प्रस्तुत अनुसंधान समस्या की प्रकृति वर्णनात्मक एवं खोजपूर्ण है। वर्णनात्मक अध्ययन पुलिस स्टेशन एवं सुशासन की वर्तमान प्रणाली को समझने में सहायता प्रदान करेगा। वर्णनात्मक अनुसंधान का मुख्य उद्देश्य वर्तमान में मौजूद विभिन्न कार्यो, मामलों, स्थितियों का वर्णन करना है। इसे पूर्व में किए गए अनुसंधानों पर शोध के रूप में भी जाना जा सकता है। इस पद्वति की मुख्य विशेषता यह है कि इसमें शोध के चरों (Variables) पर नियंत्रण नहीं होता

शोधकर्त्ता अपने प्रतिवेदन में मात्र यही बता सकता कि "क्या हो रहा है" और "क्या हो सकता है"।

यह अध्ययन खोजपूर्ण शोध के अन्तर्गत आता है। जो मूल रूप से अन्तर्दृष्टि और विचारों को समझने के लिए किया जाता है। खोजपूर्ण अध्ययन विशेष रूप से पुरानी एवं अस्पष्ट समस्या कथन को विभाजित करके छोटे और अधिक सटीक उप समस्या कथन तैयार करने में विशेष रूप से उपयोगी है। खोजपूर्ण अध्ययन से विषय की वस्तुस्थिति का आभास होता है और आगे नए विचारो और अन्तर्दृष्टि की खोज को शामिल करके नए अध्ययन के क्षेत्रों की पहचान करने में मदद मिलती है। इस प्रकार का अध्ययन तब किया जाता है जबकि एक सामान्य प्रकृति की समस्या में अन्तर्दृष्टि हो, संभव निर्णय विकल्पों का निर्माण और सम्बन्धित चरों पर विचार करने की आवश्यकता हो। इस प्रकार का अध्ययन सामान्यतः आसानी से उपलब्ध द्वितीयक आँकड़ो की उपलब्धता पर आधारित होता इसमें अध्ययन को अर्थपूर्ण बनाने के लिए अनम्य (कठोर) एवं औपचारिक रूपरेखा के स्थान पर अत्यधिक नम्यता (लचीलेपन) को अपनाया गया है। इस प्रकार के अनुसंधान अवधारणाओं को एक बेहतर ढंग से रोशन करने में उपयोगी होते है। यहाँ पर खोजपूर्ण अध्ययन का उपयोग भारत सरकार द्वारा ई–गवर्नेन्स एवं सुशासन के संदर्भ में पुलिस स्टेशनों में शुरू की गई परियोजनाओं का परिचय प्राप्त करने, परियोजना की वर्तमान स्थिति के बारे में जानने और संचालन प्रक्रिया के मार्ग में आने वाली बाधाओं एवं अवरोधों के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए किया है। ई–गवर्नेन्स एवं सुशासन एक व्यापक चिन्तन का विषय है जो संपूर्ण देश की जनसंख्या से सम्बन्ध रखता है। इस अध्ययन में राजस्थान के कोटा जिले को प्रतिनिधि जनसंख्या के रूप में लिया है। इस अनुसंधान में कोटा शहर के पुलिस स्टेशनों, जेल, पुलिस अधीक्षक, अति./सहा. /उप अधीक्षक, कार्यालयों, भ्रष्टाचार निरोधक ब्यूरो कार्यालय पर कार्यरत अधिकारियों एवं कर्मचारियों से प्रश्नावली व साक्षात्कार के माध्यम से पुलिस प्रशासन में सूचना प्रोद्यौगिकी के उपयोग के पश्चात् ई–गवर्नेन्स की स्थिति एवं

सुशासन की स्थापना में इसकी भूमिका के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी एवं तथ्यों का एकत्रण किया गया है और विश्लेषण किया गया है। कोटा जिले के पुलिस थाने हमारे विश्लेषण का केन्द्र है।

5.4 पुलिस की भूमिका

प्राचीन काल में राज्य से लोक कल्याण की कामना नहीं की जाती थी। राज्य की उपस्थिति अहस्तक्षेपवादी राज्य के रूप में थी। जब लोक कल्याण ही नहीं है तो राज्य की उपस्थिति क्यों? अहस्तक्षेपवादी राज्य जनता के लिए केवल 3 कार्यों का सम्पादन करते थे –

- आंतरिक शान्ति एवं व्यवस्था बनाए रखना।
- बाह्य आक्रमणों से रक्षा करना।
- वैद्य समझौतों को लागू करना।

उपरोक्त तीनों कार्यों की प्रकृति नियामकीय है और तीनों का सम्पादन पुलिस द्वारा ही किया जाता है। स्पष्ट है अहस्तक्षेपवादी राज्य में पुलिस प्रशासन के अतिरिक्त अन्य प्रशासन की उपस्थिति नगण्य थी। राज्य में चारों ओर पुलिस प्रशासन ही छाया हुआ था। पुलिस की भूमिका इतनी महत्वूपर्ण थी कि जनता पुलिस को ही अपना माई–बाप समझती थी।

विश्व की लोकतांत्रिक एवं समाजवादी व्यवस्थाओं के बीच शीत युद्ध ने राज्यों को लोक कल्याण के लिए मजबूर किया और राज्यों में अधिक से अधिक लोक–कल्याण की होड़ मच गई। अब राज्य लोककल्याणकारी, हस्तक्षेपवादी होने लगे। लोक कल्याण, हस्तक्षेपवाद का पता इस बात से चलता है कि राज्य जन्म पूर्व से लेकर मृत्यु पश्चात् तक व्यक्ति के जीवन में हस्तक्षेप करने लगा है। बालक के जन्म पूर्व ही उसके स्वस्थ जन्म हेतु गर्भवती माताओं को निःशुल्क टीके लगाए जाते है, जन्म होते ही उसके स्वास्थ्य, शिक्षा, रोजगार, आवास की

जिम्मेदारी राज्य ले रहा है और मरणोपरान्त उसकी अंतिमक्रिया और उसकी वसीयत को लागू करने का कार्य भी राज्य कर रहा है।

तो क्या राज्य द्वारा अहस्तक्षेपवादी अवधारणा का त्याग कर हस्तक्षेपवादी (लोक कल्याणकारी) अवधारणा को अपनाने से पुलिस की भूमिका में कमी आई है? निःसंदेह रूप से इस अवधारणा परिवर्तन से राज्य की भूमिका में तो वृद्धि हुई है साथ ही पुलिस प्रशासन की जिम्मेदारी भी उतनी ही बढ़ी है। लोक कल्याणकारी राज्य के समस्त कार्यों के सफल क्रियान्वयन हेतु समाज में शान्ति एवं व्यवस्था बनाए रखने का दायित्व अहस्तक्षेपवादी राज्य में भी पुलिस का था और लोक कल्याणकारी राज्य में भी पुलिस का है। अतः शासन के संचालन में पुलिस की भूमिका में कमी आने का तो प्रश्न ही नहीं है बल्कि शासन के कार्यों में वृद्धि के कारण अब ऐसी परिस्थितियों की मात्रा अधिक हो रही है जिनमें पुलिस की आवश्यकता होती है।

5.5 शोध क्षेत्र –

पुलिस प्रशासन में सूचना प्रोद्यौगिकी के अध्ययन हेतु निम्नलिखित क्षेत्रों को सम्मिलित किया गया–

- **कार्यप्रणाली**
- **संगठन**
- **सम्प्रेषण**
- **तकनीकी जानकारी**
- **समय प्रबन्धन**
- **मूल्यांकन**
- **व्यवहार**
- **पुलिस द्वारा सही जानकारी प्रदान करना।**
- **दृष्टिकोण**
- **कार्य के प्रति लगाव**

5.6 डाटा संकलन

पुलिस प्रशासन में सूचना प्रोद्यौगिकी के निष्पादन को ज्ञात करने के लिए अधिकारी समूह के लिए साक्षात्कार एवं कर्मचारी वर्ग के लिए प्रश्नावली का निर्माण कर समस्या से सम्बन्धित दत्त संकलन किया गया।

(1) उच्च अधिकारी समूह के लिए – साक्षात्कार अनुसूची

पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव के अध्ययन हेतु 6 उच्च अधिकारियों को निदर्शन हेतु चयन कर स्वनिर्मित प्रमापनी द्वारा दत्त संकलन किया गया।

(2) अधिकारी समूह के लिए – प्रश्नावली प्रमापनी

पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव के अध्ययन हेतु 51 अधिकारियों को निदर्शन हेतु चयन कर स्वनिर्मित प्रमापनी द्वारा दत्त संकलन किया गया।

(3) निम्न अधिकारी व अन्य समूह के लिए – प्रश्नावली प्रमापनी

पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव के अध्ययन हेतु 121 कर्मचारियों, कार्यालय कर्मचारियों को निदर्शन हेतु चयन कर स्वनिर्मित प्रमापनी द्वारा दत्त संकलन किया गया।

5.7 डाटा विश्लेषण

प्रस्तुत शोध में प्राप्त दत्तों को वर्गीकृत एवं सारणीबद्ध करने के उपरान्त उपकरणों से प्राप्त सूचनाओं के आधार पर दत्त विश्लेषण किया गया।

5.7.1 पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव जानने हेतु प्रश्नावली प्रमापनी

क्र. स.		पूर्ण सहमत (%)	सहमत (%)	तटस्थ (%)	असहमत (%)	पूर्ण असहमत (%)
1.	ई–गवर्नेन्स से आम जनता को फायदा हो रहा है ?	4.65	82.56	4.65	6.40	1.74
2.	आम जनता को पहले से अधिक सुविधाऐं प्राप्त हुई है ?	2.91	81.98	2.33	9.87	2.91
3.	पुलिस प्रशासन पर सकारात्मक प्रभाव पड़ा है ?	7.56	57.56	8.14	22.09	4.65
4.	पुलिस प्रशासन के कार्यों में तीव्रता या तेजी आई है ?	4.65	37.21	5.81	47.68	4.65
5.	कागजी कार्यवाही कम हुई है ?	8.14	29.66	9.88	47.09	5.23
6.	पुलिस के कार्यों में समय कम लगने लगा है ?	4.65	24.42	1.74	45.93	23.26
7.	पुलिस की छवि आम जनता में अच्छी बनने लगी है ?	1.74	44.18	11.63	36.05	6.40
8.	आम जनता में ई–गवर्नेन्स से आत्मविश्वास व जागरूकता बढी है ?	2.91	69.76	4.07	12.79	10.47
9.	आम जनता से पुलिस में शिकायतें अधिक आने लगी हैं ?	1.74	80.24	1.74	12.21	4.07
10.	इससे पुलिस पर कार्यों व कार्यवाही का तनाव व दबाव कम हुआ है ?	8.14	13.96	5.81	68.60	3.49
11.	ई–गवर्नेन्स से भ्रष्टाचार में भी कमी आयेगी ?	4.65	75.58	5.23	12.21	2.33
12.	कम्प्यूटर व इंटरनेट की जानकारी के बिना क्रियान्वयन सही रूप से नहीं हो पायेगा ?	8.14	60.46	11.63	11.63	8.14
13.	सम्पूर्ण पुलिस विभाग को कम्प्यूटर व इन्टरनेट की जानकारी आवश्यक है?	13.37	58.14	4.66	13.95	9.88

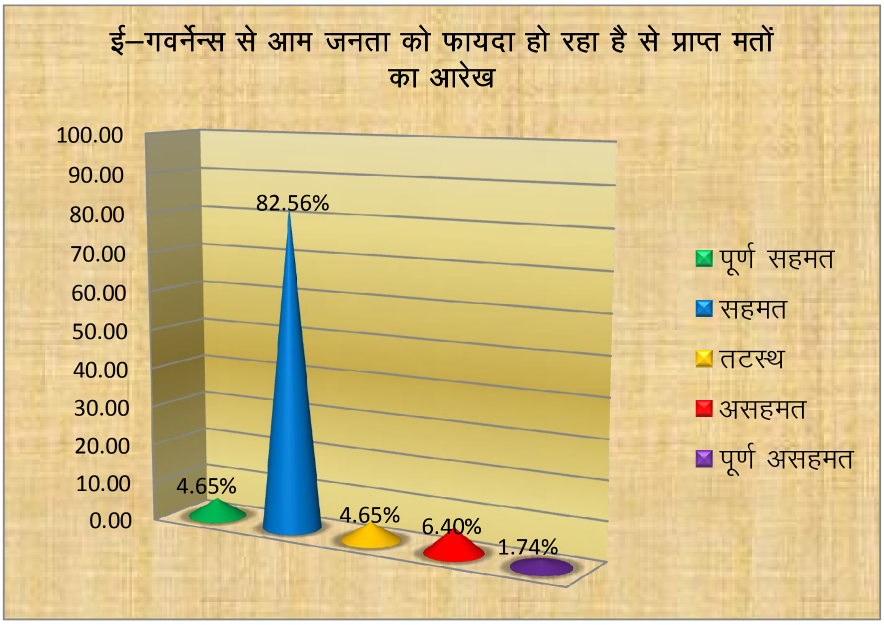
14.	ई–गवर्नेन्स योजनाओं से बढ़ते हुए इन्टरनेट अपराधों पर रोकथाम लगेगी?	7.56	62.21	11.63	15.12	3.48
15.	इन योजनाओं से पुलिस विभाग का अन्य विभागों से समन्वयन बढ़ेगा ?	9.88	55.23	7.56	20.35	6.98
16.	इन योजनाओं से पुलिस कार्यवाही तेज होगी तथा अदालती कार्यों का निपटारा जल्दी हो सकेगा?	6.98	37.22	12.79	39.53	3.48
17.	अपराधों को साबित करने में भी ट्रेंकिग सिस्टम कारगर साबित होगा?	9.88	55.23	7.56	20.35	6.98
18.	अपराधिक पृष्ठभूमि का रिकॅार्ड रखने तथा अपराधियों को पकड़ने में ई–गवर्नेन्स की भूमिका महत्वपूर्ण साबित होगी ?	9.88	64.53	13.95	8.14	3.50
19.	ई–गवर्नेन्स से कई प्रकार की जानकारियों को ऑनलाइन प्राप्त किया जा सकेगा ?	8.14	58.14	1.74	29.65	2.33
20.	ऑनलाइन जानकारियाँ प्राप्त होने के कारण आम जनता के समय व श्रम की बचत होगी ?	14.53	52.33	9.89	18.60	4.65
21.	ऑनलाइन एफ.आई.आर. दर्ज होने के कारण आम जनता के साथ पुलिस प्रशासन को भी लाभ होगा ?	5.23	68.02	7.56	9.30	9.89
22.	ई–गवर्नेन्स से पुलिस प्रशासन को लाभ हो रहा है ?	5.23	66.29	9.88	9.88	8.72
23.	तकनीकों की जानकारी के बिना यह उतनी उपयोगी नहीं है ?	19.78	51.16	5.81	17.44	5.81
24.	इससे बजट में कमी आयेगी ?	15.12	65.12	4.07	9.88	5.81
25.	इससे पुलिस प्रशासन के कार्यों में आने वाली पारदर्शिता के सम्बन्ध में आपकी राय हैं ?	6.98	55.23	8.14	27.91	1.74
26.	ई–गवर्नेन्स को अपनाने से पुलिस कार्यों की गुणवत्ता में सुधार आयेगा?	12.79	58.14	6.98	19.76	2.33

प्रश्नावली प्रमापनी के मतों के आधार पर विश्लेषण

1. ई–गवर्नेन्स से आम जनता को फायदा हो रहा है ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**8**	**142**	**8**	**11**	**3**
प्रतिशत मान	4.65	82.56	4.65	6.40	1.74

ई–गवर्नेन्स से आम जनता को फायदा हो रहा है इस कथन से 4.65% पूर्ण सहमत हैं, 82.56% सहमत हैं, 4.65% तटस्थ हैं, 6.40% असहमत हैं तथा 1.74% पूर्ण असहमत हैं।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.1

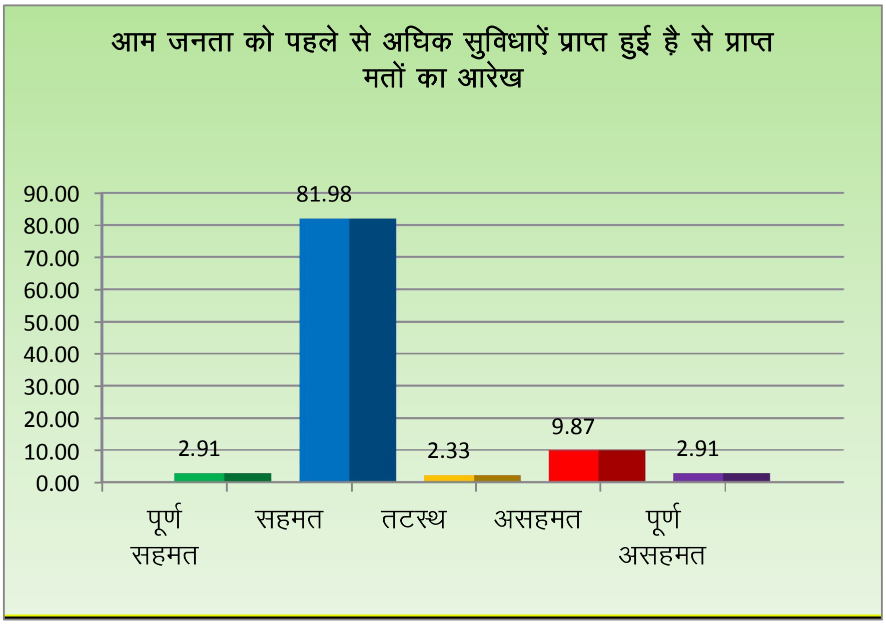
यदि पूर्ण सहमत व सहमत मतों को देखते हैं तो कुल मत 87.21% प्राप्त हुए हैं। इससे स्पष्ट होता है कि कि ई गवर्नेन्स से आम जनता को किसी ना किसी प्रकार से फायदा या लाभ प्राप्त हो रहा है। 4.65% व्यक्ति इस बारे में कोई भी राय नहीं दे पाये अर्थात उन्हें ई–गवर्नेन्स की कोई जानकारी नहीं है।

असहमत व पूर्ण असहमत मत मिलकर कुल 8.14% होते हैं जिन्हें केवल इन्टरनेट की सामान्य जानकारी है।

इससे यह स्पष्ट होता है कि आम जनता ई–गवर्नेन्स के द्वारा संचालित कार्यक्रमों से लाभ प्राप्त कर रही है। इन्टरनेट की उपयोगिता व जागरूकता तथा सरकार द्वारा इन्टरनेट की प्रायिकता से आम जनता को लाभ प्राप्त हो रहा है।

2. आम जनता को पहले से अधिक सुविधाएँ प्राप्त हुई हैं ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**5**	**141**	**4**	**17**	**5**
प्रतिशत मान	2.91	81.98	2.33	9.87	2.91



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.2

इस कथन के सम्बन्ध में 2.91% पूर्ण सहमत, 81.98% सहमत, 2.33% तटस्थ, 9.87% असहमत तथा 2.91% पूर्ण असहमत मतों की प्राप्ति हुई अर्थात 2.91%

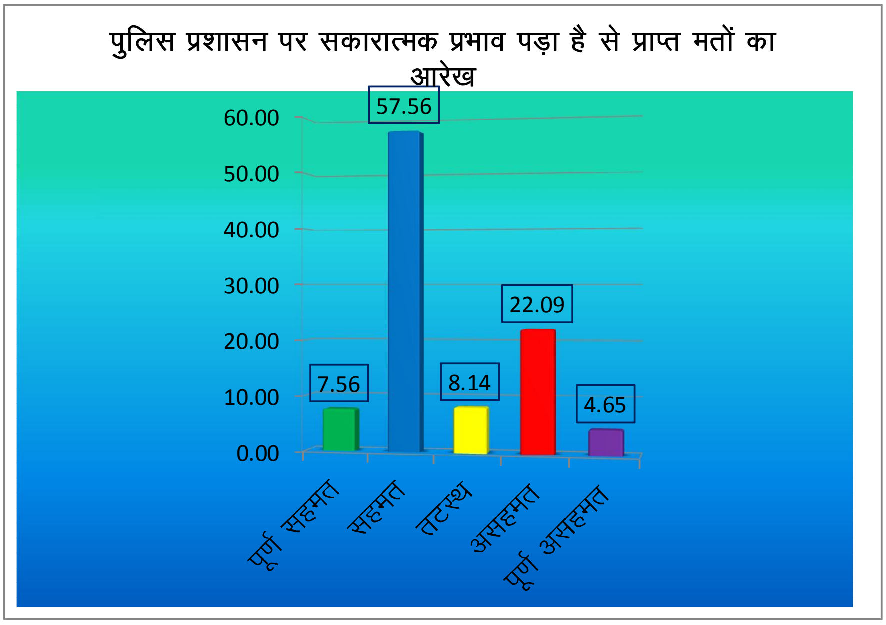
पूर्णसहमत और 81.98% सहमत मतों के कुल मतों 84.89% से यह निर्णय प्राप्त होता है कि कुछ वर्षों पूर्व इन्टरनेट सीमित मात्रा व सीमित क्षेत्र तक था। लेकिन बढ़ती तकनीकों ने इसे विस्तार दिया। जिससे इसकी पहुँच आम जनता तक हो सकी। 2.33% व्यक्तियों ने किसी भी प्रकार का मत प्रदान नहीं किया। 9.87% असहमत तथा 2.91% पूर्ण असहमत से प्राप्त कुल मतों 12.78% ने ई–गवर्नेन्स से आम जनता को अधिक सुविधाऐं प्राप्त होने से इन्कार किया हैं।

इससे यह स्पष्ट होता है कि सहमति के 84.89% व्यक्ति इस बात को मानते हैं कि सरकार द्वारा इन्टरनेट तथा वेबसाइटों के उपयोग से आम जनता को अधिक सुविधाएँ प्राप्त हो रही है।

3. **पुलिस प्रशासन पर सकारात्मक प्रभाव पड़ा है ?**

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**13**	**99**	**14**	**38**	**8**
प्रतिशत मान	7.56	57.56	8.14	22.09	4.65

उक्त कथन के सम्बन्ध में 7.56% पूर्ण सहमत हैं, 57.56% सहमत हैं, 8.14% तटस्थ हैं, 22.09% असहमत हैं तथा 4.65% पूर्ण असहमत के पक्ष में मत प्राप्त हुए। इससे स्पष्ट होता है कि 65.12% इस बात से सहमत है कि ई–गवर्नेन्स की योजनाओं के कारण पुलिस प्रशासन की गतिविधियों पर सकारात्मक प्रभाव दिखाई देने लगा है। जबकि 8.14% व्यक्ति इस सम्बन्ध में कोई भी राय नहीं दे पाये। कुल 26.74% इस बात पर सहमत नहीं हुए कि ई–गवर्नेन्स के कारण पुलिस प्रशासन पर सकारात्मक प्रभाव पड़ रहा है।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.3

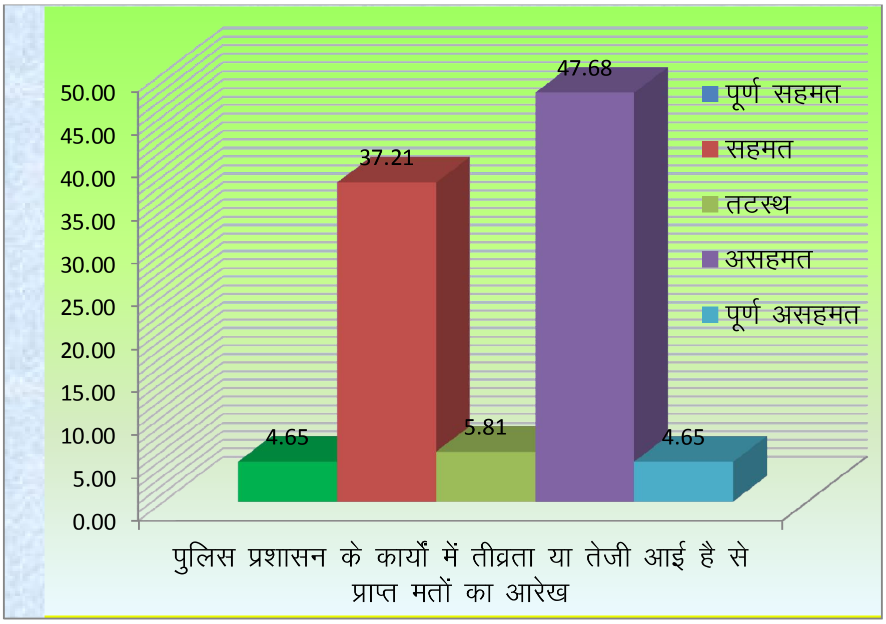
इससे स्पष्ट है कि पुलिस विभाग में ई–गवर्नेन्स से कार्यों में कुछ गतिशीलता आई है तथा विभाग में कार्यरत कर्मचारियों पर सकारात्मक प्रभाव पड़ने लगा है, परन्तु एक–तिहाई लोग अब भी पुलिस पर पड़ने वाले सकारात्मक प्रभावों से सहमत नहीं हैं।

4. पुलिस प्रशासन के कार्यों में तीव्रता या तेजी आई है ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**8**	**64**	**10**	**82**	**8**
प्रतिशत मान	4.65	37.21	5.81	47.68	4.65

पुलिस प्रशासन के कार्यों में तीव्रता या तेजी आई हैं, इस कथन के पक्ष में 4. 65% पूर्ण सहमत हैं, 37.21% सहमत हैं, 5.81% तटस्थ हैं, 47.68% असहमत हैं तथा 4.65% पूर्ण असहमत के पक्ष में मत प्राप्त हुए। 41.86% इस बात से

सहमत हैं कि ई–गवर्नेन्स के प्रभाव से पुलिस प्रशासन के कार्यों में तीव्रता आई हैं। 5.81% व्यक्तियों की इस बारे में कोई राय नहीं हैं जबकि 52.33% व्यक्ति यह स्वीकार करते हैं कि ई–गवर्नेन्स से पुलिस प्रशासन के कार्यों में तीव्रता नहीं आई हैं।



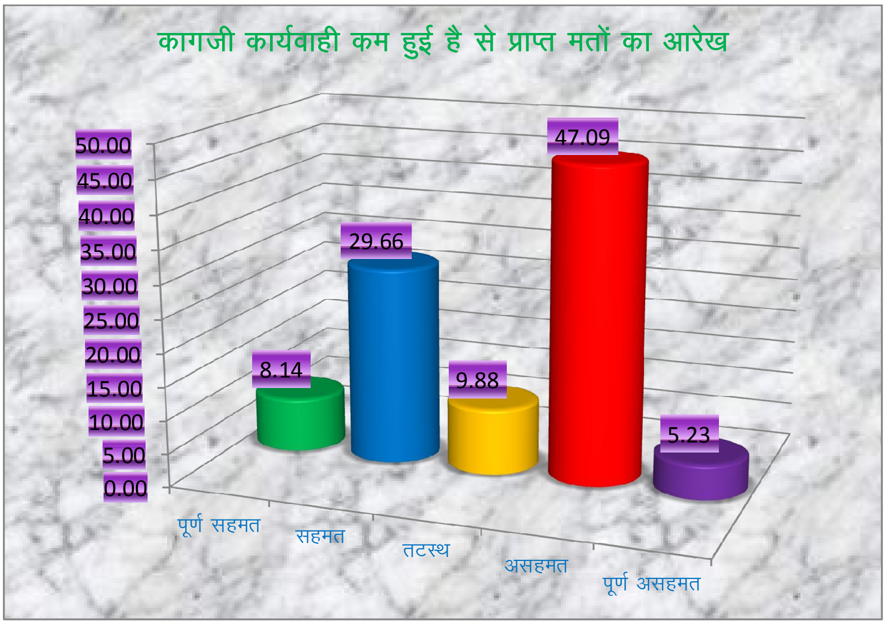
X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.4

इससे स्पष्ट होता है कि ई गवर्नेन्स के प्रभाव के बावजूद पुलिस प्रशासन के कार्यों में वांछित तीव्रता नहीं आई है। इन्टरनेट के उपयोग से एफ.आई.आर. तथा अन्य रसीदों आदि को तुरन्त प्रदान कर दी जाती है परन्तु उपयोग की जानकारी के अभाव के कारण अपेक्षित तीव्रता नहीं आ पाई है।

5. कागजी कार्यवाही कम हुई है ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**14**	**51**	**17**	**81**	**9**
प्रतिशत मान	8.14	29.66	9.88	47.09	5.23



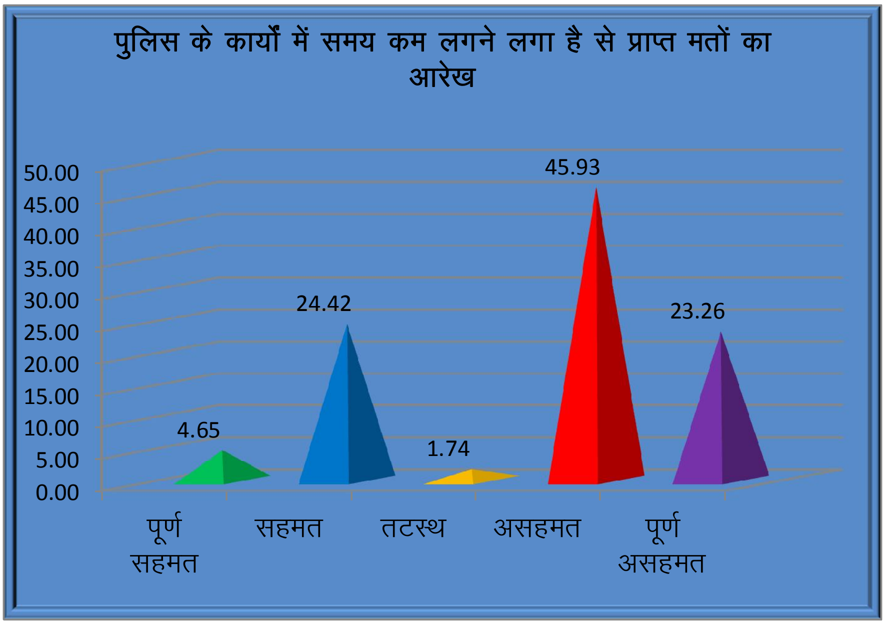
X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.5

कागजी कार्यवाही कम हुई है इस कथन के सम्बन्ध में 8.14% पूर्ण सहमत हैं, 29.66% सहमत हैं, 9.88% तटस्थ हैं, 47.09% असहमत हैं तथा 5.23% पूर्ण असहमत हैं। इससे स्पष्ट होता है अधिकांश व्यक्ति (52.32%) यह मानते हैं कि ई–गवर्नेन्स से कागजी कार्यवाही में कमी नहीं हुई है। जितना प्रभाव इसका दिखाई देना चाहिये, उतना प्राप्त नहीं हुआ है। अभी भी पुलिस की अधिकांश कार्यवाहियों में कागज की ही प्राथमिकता बनी हुई हैं। 37.80% व्यक्ति मानते हैं कि ई–गवर्नेन्स से कागजी कार्यवाही में कमी हुई हैं क्योंकि कम्प्यूटर के उपयोग से कागज का अपव्यय कम हुआ है।

6. पुलिस के कार्यों में समय कम लगने लगा है ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**8**	**42**	**3**	**79**	**40**
प्रतिशत मान	4.65	24.42	1.74	45.93	23.26



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

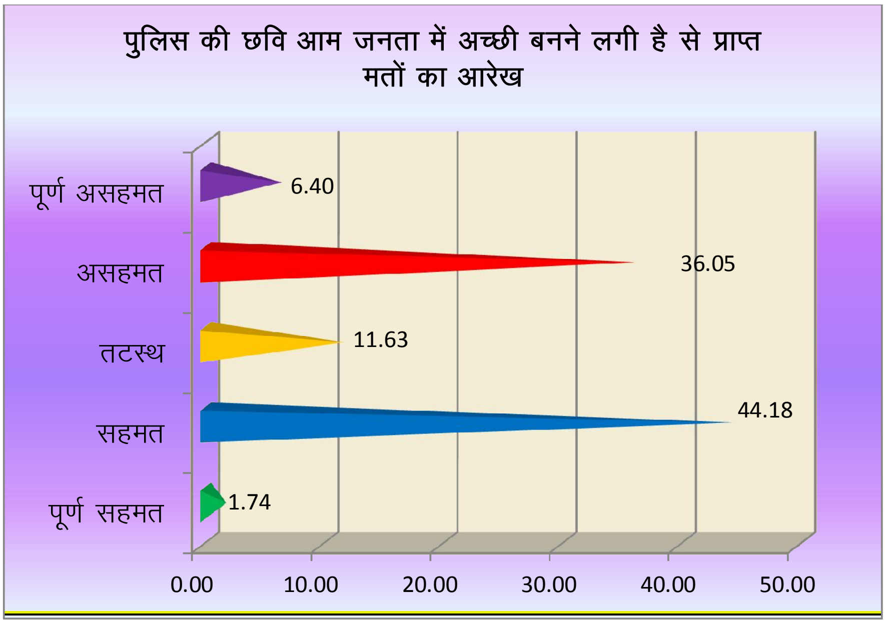
आरेख : 5.6

पुलिस के कार्यों में समय कम लगने लगा है, इसमें 4.65% पूर्ण सहमत हैं, 24.42% सहमत हैं, 1.74% तटस्थ हैं, 45.93% असहमत हैं तथा 23.26% पूर्ण असहमत के पक्ष में मतों की प्राप्ति हुई। अतः कुल 45.93 + 23.26 = 69.19 प्रतिशत इस बात को अस्वीकार करते है जिसमें से 23.26% इस कथन से पूर्ण असहमत हैं अर्थात ई–गवर्नेन्स के उपयोग से पुलिस कार्यों में लगने वाले समय में कोई कमी नहीं हुई। परन्तु 24.42 + 4.65 = 29.07 प्रतिशत यह मानते है कि ई–गवर्नेन्स के उपयोग से पुलिस कार्यों में लगने वाले समय में कमी आई है। केवल 1.74% व्यक्ति इस बारे में कुछ भी कहने में असमर्थ हैं।

7. पुलिस की छवि आम जनता में अच्छी बनने लगी है ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**3**	**76**	**20**	**62**	**11**
प्रतिशत मान	1.74	44.18	11.63	36.05	6.40

पुलिस की छवि आम जनता में अच्छी बनने लगी है, इस कथन के सम्बन्ध में 1.74% पूर्ण सहमत हैं, 44.18% सहमत हैं, 11.63% तटस्थ हैं, 36.05% असहमत हैं तथा 6.40% पूर्ण असहमत के पक्ष में मत प्राप्त हुए हैं।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

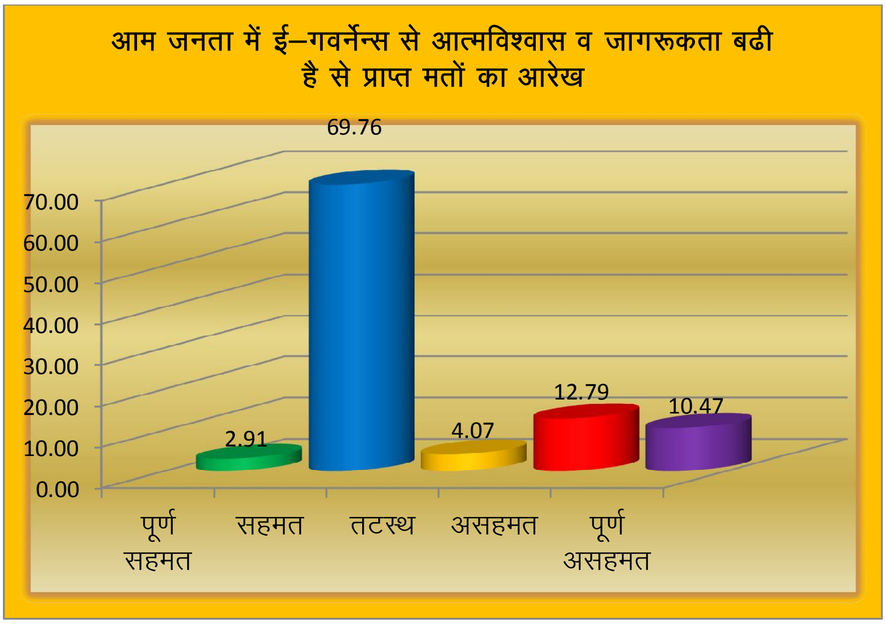
आरेख : 5.7

इससे स्पष्ट होता है कि कुल 45.93% व्यक्ति यह राय रखते हैं कि पुलिस तथा आम जनता के बीच सम्बन्ध अच्छे बनने लगे हैं तथा जनता में कानून के प्रति जागरूकता उत्पन्न हो रही हैं।

नव पीढ़ी कानून की पालना करने में तत्पर है तथा समाज में सुधार चाहती हैं। 11.63% व्यक्ति इस बारे में कुछ भी नहीं कहना चाहते हैं, जबकि 42.45% व्यक्ति इस बात को मानते हैं कि ई–गवर्नेन्स के द्वारा पुलिस व आम जनता के बीच सम्बन्धों में किसी भी प्रकार का सुधार नहीं हुआ है।

7. आम जनता में ई–गवर्नेन्स से आत्मविश्वास व जागरूकता बढी है ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**5**	**120**	**7**	**22**	**18**
प्रतिशत मान	2.91	69.76	4.07	12.79	10.47



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

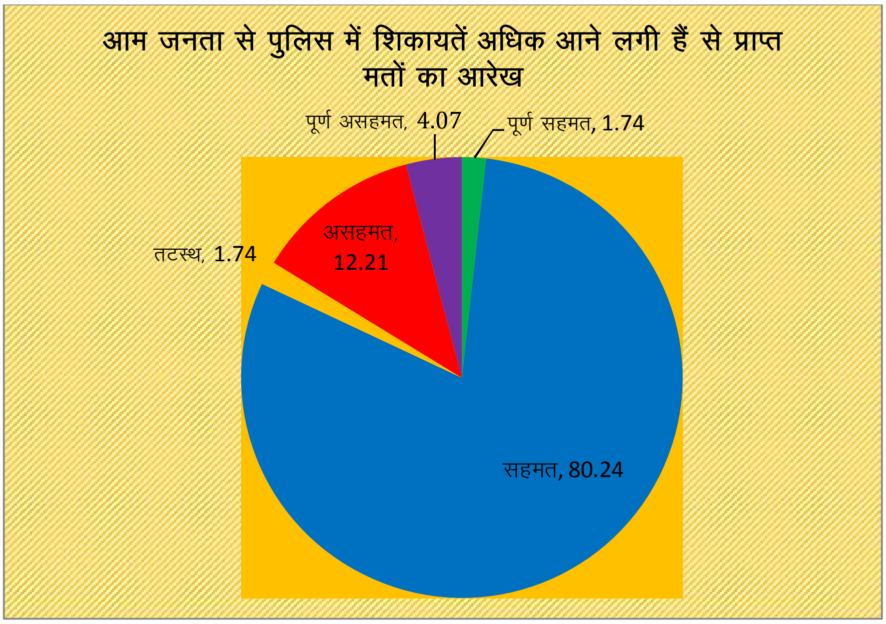
आरेख : 5.8

उपरोक्त कथन के सम्बन्ध में 2.91% व्यक्ति पूर्ण सहमत हैं, 69.76% सहमत हैं, 4.07% तटस्थ हैं, 12.79% असहमत हैं तथा 10.47% पूर्ण असहमत हैं।

इससे स्पष्ट होता है कि कुल प्राप्त मतों में से 72.67% यानि लगभग तीन तिहाई व्यक्ति इस बात को मानते हैं कि आम नागरिक की सोच में बदलाव आ रहा है। वह नियमों में रहते हुए कानून की पालना करना चाहता है, बस सरकार की कार्यवाहियों से उसे निराशा न प्राप्त हो। सरकार की प्रकियाऐं सरल हो तथा कम से कम समय में पूर्ण हो। 4.07% व्यक्ति इस बारे में कोई टिप्पणी नहीं करना चाहते जबकि 23.26% व्यक्तियों ने इस बात का विरोध किया कि आम जनता में ई–गवर्नेन्स से आत्मविश्वास व जागरूकता बढी हैं।

8. आम जनता से पुलिस में शिकायतें अधिक आने लगी हैं ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**3**	**138**	**3**	**21**	**7**
प्रतिशत मान	1.74	80.24	1.74	12.21	4.07



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.9

आम जनता से पुलिस में शिकायतें अधिक आने लगी हैं, इस सम्बन्ध में 1.74% पूर्ण सहमत हैं, 80.24% सहमत हैं, 1.74% तटस्थ हैं, 12.21% असहमत हैं तथा 4.07% पूर्ण असहमत के पक्ष में मत प्राप्त हुए हैं।

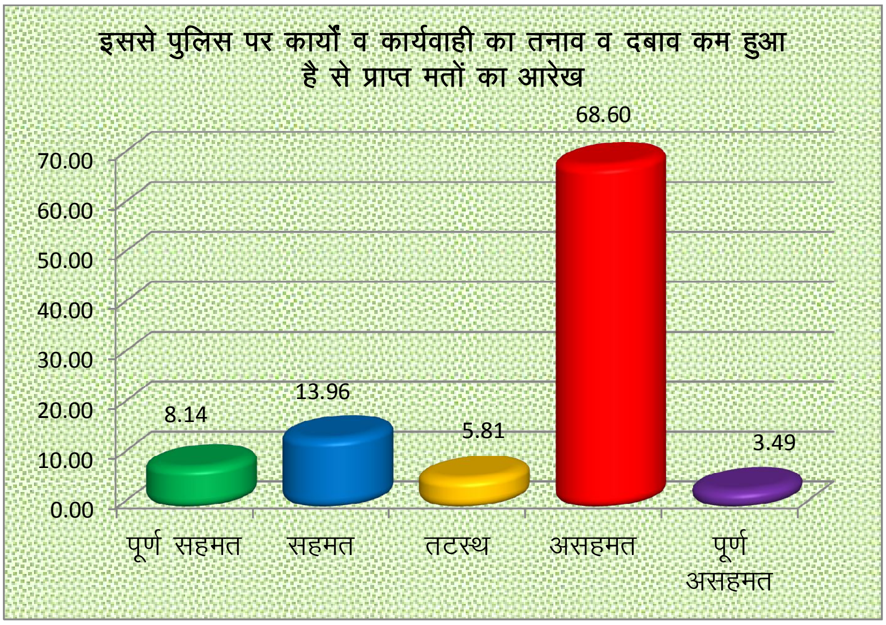
इससे स्पष्ट होता है कि अधिकांश मत 81.98% इस बात से सहमत हैं कि ई–गवर्नेन्स से लोगों में जागरूकता बढ़ी हैं। सामान्य नागरिक कानून को समझने व जानने लगा है, उसे अपने अधिकारों की जानकारी होने लगी हैं। लेकिन इसके साथ ही इसका गलत उपयोग भी होने लगा हैं जिससे पुलिस पर अनावश्यक कार्यवाहियों का बोझ भी बढ़ा हैं। केवल 1.74% व्यक्ति इस कथन के बारे में कोई विचार नहीं रखते हैं जबकि 16.28% व्यक्ति यह नहीं मानते कि ई–गवर्नेन्स से आम जनता से पुलिस में शिकायतें अधिक आने लगी हैं।

9. **इससे पुलिस पर कार्यों व कार्यवाही का तनाव व दबाव कम हुआ है ?**

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**14**	**24**	**10**	**118**	**6**
प्रतिशत मान	8.14	13.96	5.81	68.60	3.49

ई–गवर्नेन्स से पुलिस के कार्यों व कार्यवाही में तनाव व दबाव कम हुआ हैं, इस सम्बन्ध में 8.14% पूर्ण सहमत हैं, 13.96% सहमत हैं, 5.81% तटस्थ हैं, 68.60% असहमत हैं तथा 3.49% असहमत के पक्ष में मत प्राप्त हुए हैं।

उपरोक्त अधिकांश मतों से यह स्पष्ट होता है कि पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव सकारात्मक नहीं हो पा रहा हैं, इससे पुलिस के कार्यों में तनाव व दबाव कम नहीं हुआ हैं।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

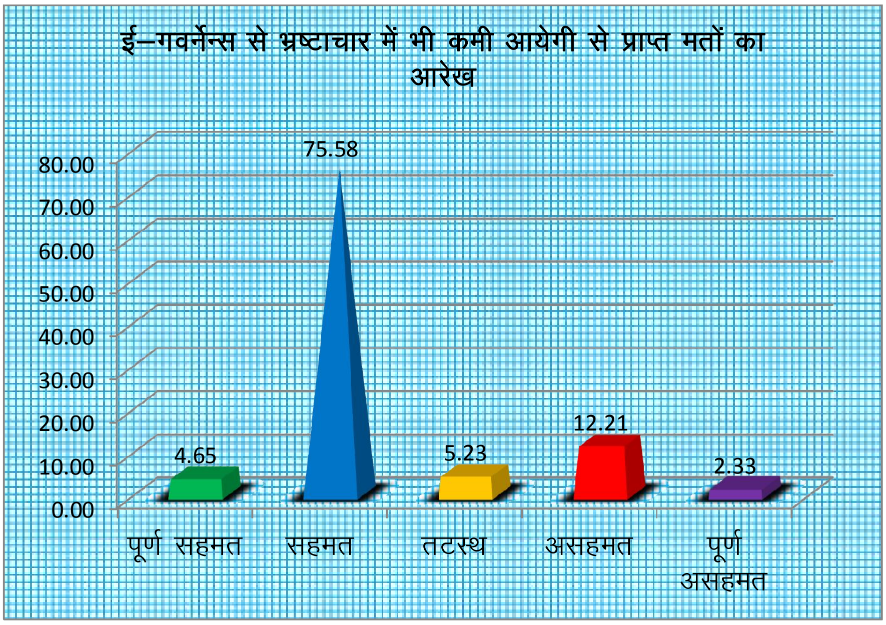
आरेख : 5.10

अपराधियों के मन में कानून का डर अभी भी नहीं है जबकि 22.1% व्यक्ति इस बात को स्वीकार करते है कि ई–गवर्नेन्स के प्रभाव से पुलिस द्वारा किये जाने वाले कार्यों व कार्यवाहियों में तनाव व दबाव कम हुआ है। केवल 5.81% व्यक्ति इससे किसी प्रकार की राय ही नहीं रखते हैं।

10. ई–गवर्नेन्स से भ्रष्टाचार में भी कमी आयेगी ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**8**	**130**	**9**	**21**	**4**
प्रतिशत मान	4.65	75.58	5.23	12.21	2.33

उपरोक्त कथन के सम्बन्ध में 4.65% पूर्ण सहमत हैं, 75.58% सहमत हैं, 5. 23% तटस्थ हैं, 12.21% पूर्ण असहमत तथा 2.33% असहमत के पक्ष में मत प्राप्त हुए।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

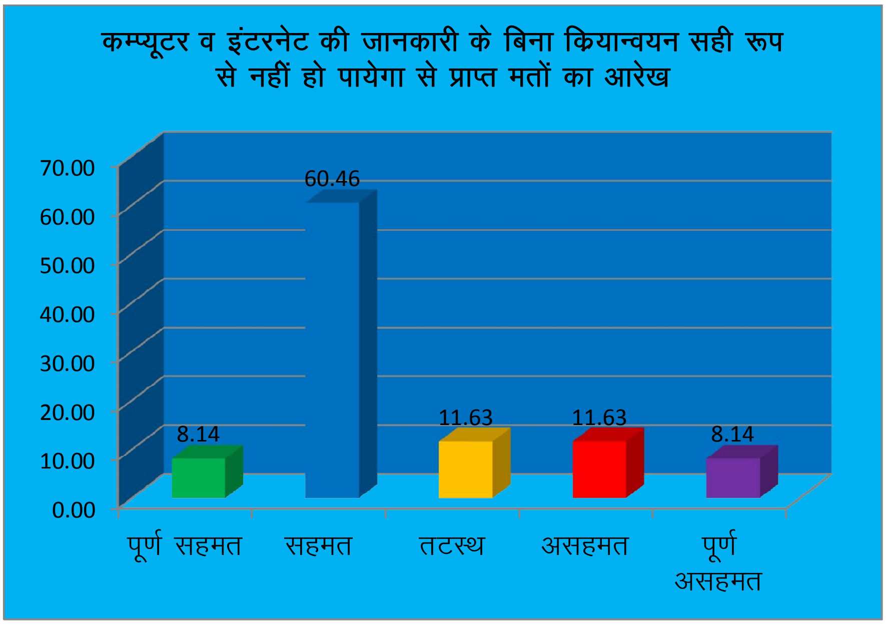
आरेख : 5.11

इससे स्पष्ट होता है कि अधिकांश 80.23% व्यक्तियों ने यह माना कि समाज में ई –गवर्नेन्स अर्थात् इन्टरनेट के उपयोग से भ्रष्टाचार में कमी आयेगी, जिससे पुलिस प्रशासन में सुधार आयेगा। 5.23% व्यक्तियों ने इस बारे में अपनी राय देने में असमर्थता जताई, जबकि 14.54% व्यक्तियों ने कहा कि ई–गवर्नेन्स से भ्रष्टाचार में कमी नहीं आयेगी।

11. कम्प्यूटर व इन्टरनेट की जानकारी के बिना क्रियान्वयन सही रूप में नहीं हो पायेगा ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	**14**	**104**	**20**	**20**	**14**
प्रतिशत मान	8.14	60.46	11.63	11.63	8.14

उपरोक्त प्रश्न से प्राप्त उत्तर के सम्बन्ध में 8.14% पूर्ण सहमत, 60.46% सहमत, 11.63% तटस्थ, 11.63% असहमत तथा 8.14% पूर्ण असहमत के पक्ष में मतों की प्राप्ति हुई।



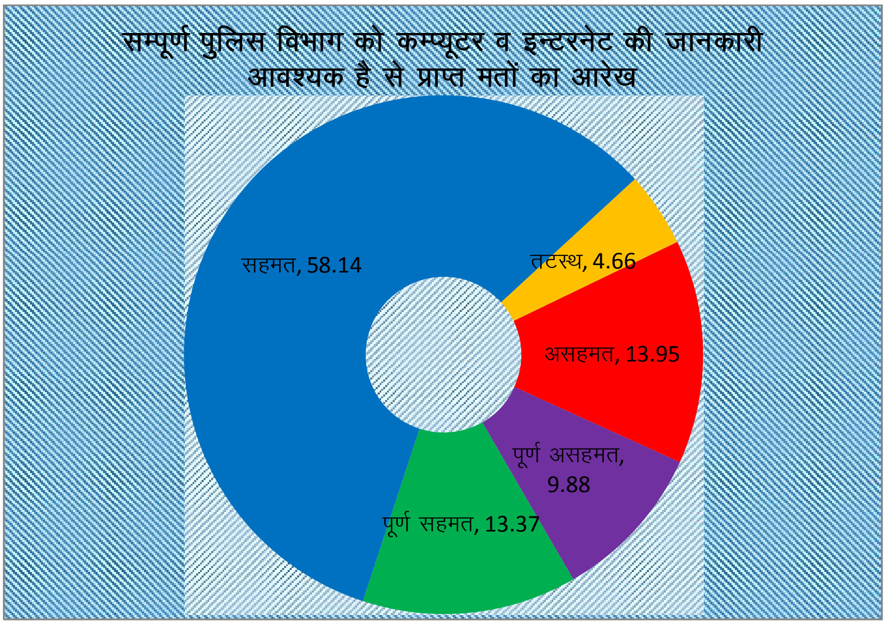
X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.12

इससे स्पष्ट होता है कि 68.60% मत सहमत हैं कि ई–गवर्नेन्स के पूर्ण क्रियान्वयन के लिए कम्प्यूटर व इन्टरनेट की जानकारी आवश्यक होगी। लेकिन 19.77% यह मानते हैं पुलिस कार्यों के क्रियान्वयन में कम्प्यूटर एंव इन्टरनेट की जानकारी आवश्यक नहीं, जिससे विभाग में कार्यरत कर्मचारियों की रूचि इसमें कम ही दिखाई पड़ती हैं तथा कार्यों में शिथिलता इसका एक कारण हैं। व्यक्ति लिखित कार्यों का बहाना व कार्य की अधिकता का दबाव बताकर कार्य नहीं करना चाहता। 11.63% व्यक्ति इस कथन पर कोई टिप्पणी नहीं करना चाहते।

12. **सम्पूर्ण पुलिस विभाग को कम्प्यूटर व इन्टरनेट की जानकारी आवश्यक है ?**

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	23	100	8	24	17
प्रतिशत मान	**13.37**	**58.14**	**4.66**	**13.95**	**9.88**



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

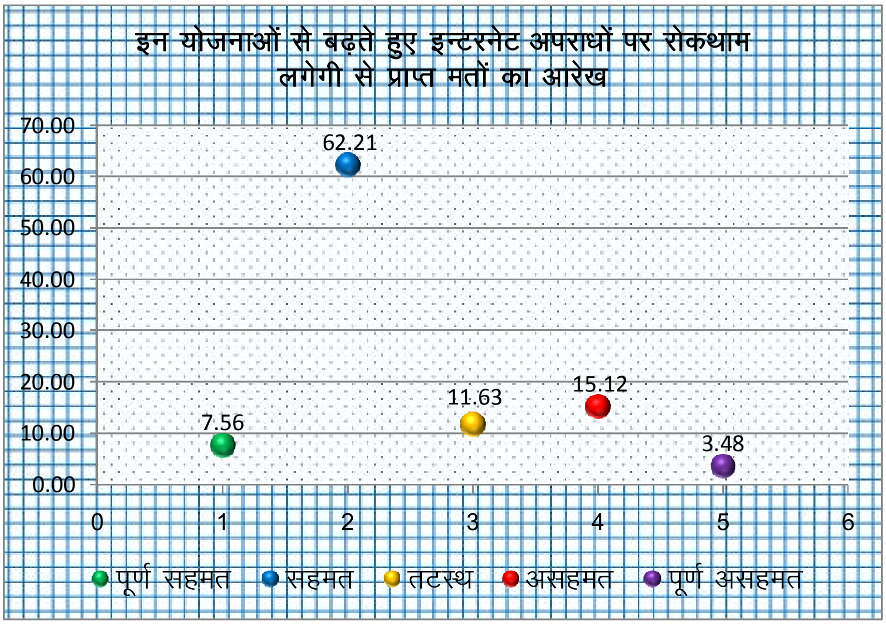
आरेख : 5.13

सम्पूर्ण पुलिस विभाग को कम्प्यूटर व इन्टरनेट की जानकारी आवश्यक हैं, इस कथन से 13.37% पूर्ण सहमत हैं, 58.14% सहमत हैं, 4.66% तटस्थ हैं, 13. 95% असहमत तथा 9.88% पूर्ण असहमत हैं।

इससे स्पष्ट होता है कि अधिकांश पुलिस विभाग में कार्यरत अधिकारियों एंव कर्मचारियों को कम्प्यूटर की जानकारी आवश्यक है। समाज में बढ़ते हुए अत्याचार, इलेक्ट्रिनिक्स उपकरण के प्रयोग व उपयोग से पुलिस विभाग के प्रत्येक व्यक्ति को इन सबकी जानकारी की अतिआवश्यकता हैं, जिससे पुलिस द्वारा सही कार्यवाही व निर्णय तथा परिणाम दिये जा सके।

13. ई–गवर्नेन्स योजनाओं से इन्टरनेट अपराधों पर रोकथाम लगेगी ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	13	107	20	26	6
प्रतिशत मान	**7.56**	**62.21**	**11.63**	**15.12**	**3.48**



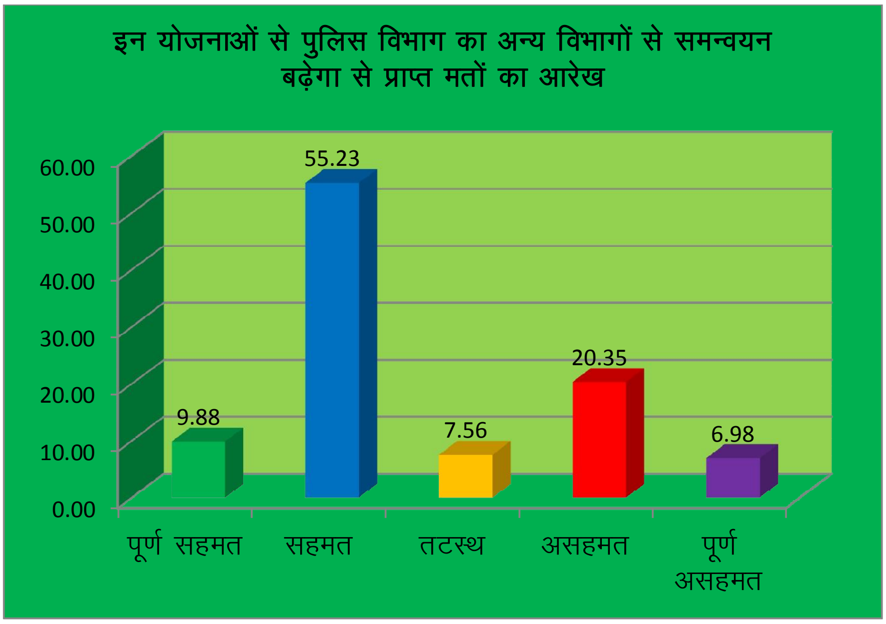
X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.14

इस कथन से 7.56% पूर्ण सहमत हैं, 62.21% सहमत हैं, 11.63% तटस्थ हैं, 15.12% असहमत तथा 3.48% पूर्ण असहमत के पक्ष में मतों की प्राप्ति हुई। इससे स्पष्ट होता है कि अधिकांश 69.77% व्यक्ति यह मानते हैं कि इससे इन्टरनेट व अन्य अपराधों पर रोकथाम लगेगी। इससे अपराधियों तक पहुँच आसानी से होगी तथा उन्हें पहचान कर, न्यायालय में उनके विरूद्ध पुख्ता सबूत पेश किये जा सकेगें, जिससे अपराध घटेगें। जबकि 18.6% व्यक्ति यह मानते हैं कि संचार साधनों के प्रयोग से, अपराधों पर रोकथाम लगाना संभव नहीं है। 11.63% व्यक्ति इस कथन पर कोई भी राय नहीं देना चाहते।

14. इन योजनाओं से पुलिस विभाग का अन्य विभागों से समन्वयन बढ़ेगा ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	17	95	13	35	12
प्रतिशत मान	9.88	55.23	7.56	20.35	6.98



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

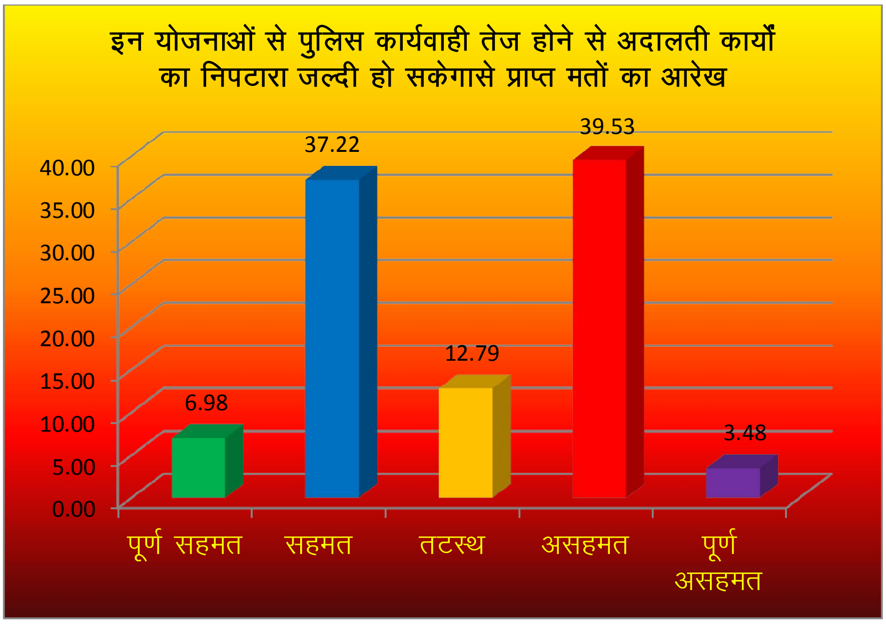
आरेख : 5.15

इस कथन के सम्बन्ध में 9.88% पूर्ण सहमत हैं, 55.23% सहमत हैं 7.56% तटस्थ हैं, 20.35% असहमत तथा 6.98% पूर्ण असहमत के पक्ष में मतों की प्राप्ति हुई।

इससे स्पष्ट होता है कि 65.11% इस बात से सहमत हैं कि पुलिस विभाग का अन्य विभागों के साथ ऑनलाईन सम्पर्क से फाइलों व कागजी कार्यवाही में होने वाले समय की बचत होगी, साथ ही श्रम कम होगा। इससे कार्यों की समयावधि में कमी आयेगी। इन्टरनेट के उपयोग से फाइलों का स्थानान्तरण आसान होगा। उनका रखरखाव व उपयोग भी आसान व सरल होगा। सूचनाओं का आदान–प्रदान आसानी से व सरल होने से कार्यवाहियों में गतिशीलता आयेगी। केवल 7.56% इस बारे में कोई राय नहीं रखते है। 27. 33% इस बात को नहीं मानते कि इससे समन्वयन बढ़ेगा।

15. इन योजनाओं से पुलिस कार्यवाही तेज होगी तथा अदालती कार्यों का निपटारा जल्दी हो सकेगा ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	12	64	22	68	6
प्रतिशत मान	**6.98**	**37.22**	**12.79**	**39.53**	**3.48**



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.16

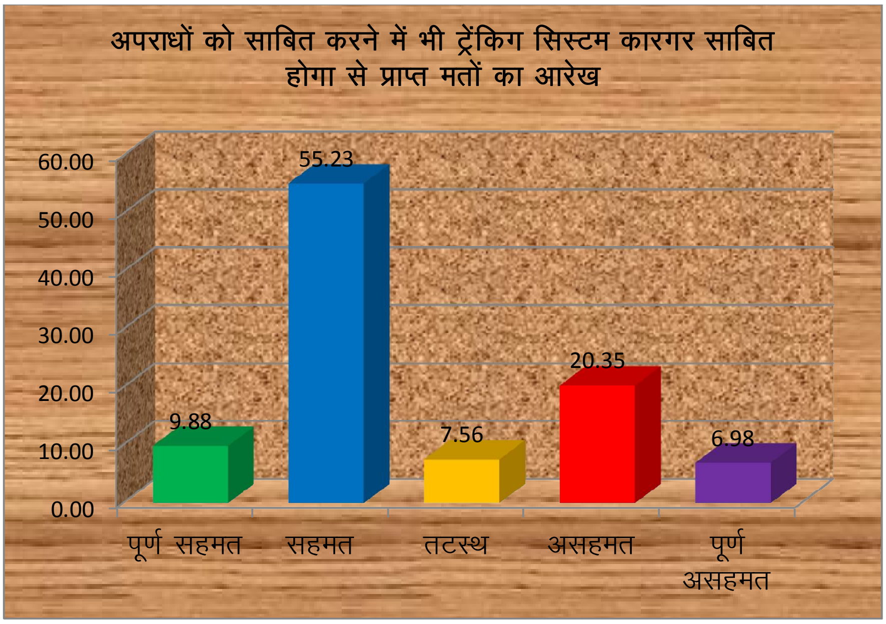
इस कथन के सम्बन्ध में 6.98% पूर्ण सहमत हैं, 37.22% सहमत हैं, 12.79% तटस्थ हैं, 39.53% पूर्ण असहमत तथा 3.48% असहमत हैं। प्राप्त मतों से प्रतीत होता है कुल मतों का 44.2% इसके पक्ष में तथा 43.01% इसके विपक्ष में हैं।

इससे स्पष्ट है कि ई–गवर्नेन्स योजना के तहत् अब कम्प्यूटर से चालान की कॉपी, एफ.आई.आर. की कॉपी आदि कई कार्य ऑनलाईन प्राप्त होने लगे हैं। इसी प्रकार न्यायालय द्वारा की जाने वाली कार्यवाहियों को ऑनलाईन देखा

जा सकता हैं और उनकी फोटोप्रति भी प्राप्त कर सकते है। वादों की तारीखें, वादों का वर्णन व निष्कर्ष वर्तमान में ऑनलाईन देखे जा सकते है। इससे कार्यों में तत्परता आयेगी तथा न्याय की प्राप्ति सही समय पर हो सकेगी। केवल 12.79% इस सम्बन्ध में कोई टिप्पणी नहीं करना चाहते हैं।

15. अपराधों को साबित करने में भी ट्रेकिंग सिस्टम कारगर साबित होगा ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	39	83	13	30	7
प्रतिशत मान	**9.88**	**55.23**	**7.56**	**20.35**	**6.98**



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.17

इस कथन के सम्बन्ध में 9.88% पूर्ण सहमत हैं, 55.23% सहमत हैं, 7.56% तटस्थ, 20.35% असहमत तथा 6.98% पूर्ण असहमत के पक्ष में हैं।

इससे स्पष्ट होता है कि अधिकांश व्यक्ति (65.11%) इस कथन से सहमत हैं कि ट्रेकिंग सिस्टम से पुलिस को लाभ हो रहा है। वर्तमान में पुलिस द्वारा यातायात व्यवस्था में चौराहों पर कैमरे लगाये है जिससे यातायात नियमों को तोड़ने व व्यवस्था बिगाड़ने वालों के खिलाफ सीधे तौर पर कार्यवाही की जा सकती है।

कैमरे द्वारा गाड़ी के नम्बर को ट्रेक कर अदालत द्वारा चालान की कॉपी भेज दी जाती है। इसी प्रकार बस स्टैण्ड व रेल्वे स्टेशनों पर भी यह व्यवस्था की जा रही हैं जिससे कम्प्यूटर में उपस्थित डाटा के आधार पर कैमरा उस सम्बन्धित व्यक्ति को ट्रेक कर बता देता है, जिसका अपराधिक ब्यौरा कम्प्यूटर में रहता है। इन सब के द्वारा अपराधों को सही रूप से साबित करना आसान होता जा रहा है। केवल 27.33% व्यक्ति यह मानते है कि इससे पुलिस केवल आम व्यक्तियों को ही परेशान करती है। जबकि 7.56% व्यक्ति अपनी कोई राय नहीं देना चाहते।

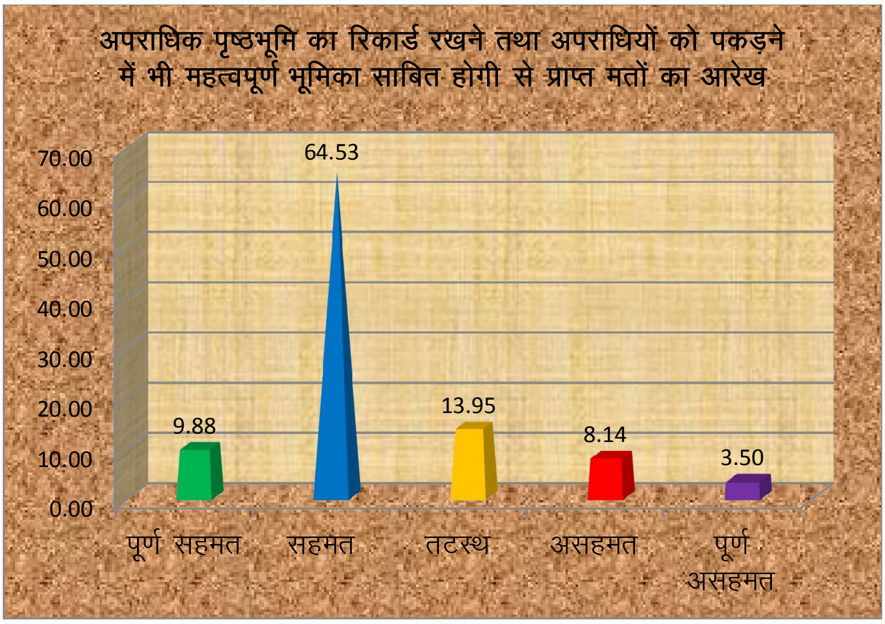
16. **अपराधिक पृष्टभूमि का रिकॉर्ड रखने तथा अपराधियों को पकड़ने में ई—गवर्नेन्स की भूमिका महत्वपूर्ण साबित होगी?**

इस कथन के सम्बन्ध में 9.88% पूर्ण सहमत, 64.53% सहमत, 13.95% तटस्थ, 8.14% असहमत तथा 3.50% पूर्ण असहमत मतों की प्राप्ति हुई।

	पूर्ण सहमत	**सहमत**	**तटस्थ**	**असहमत**	**पूर्ण असहमत**
संख्यात्मक मान	17	111	24	14	6
प्रतिशत मान	**9.88**	**64.53**	**13.95**	**8.14**	**3.50**

उपरोक्त मतों से स्पष्ट है कि 74.41% मत इससे सहमत हैं कि ई—गवर्नेन्स कम्प्यूटर में अपराधिक पृष्टभूमि का रिकॉर्ड रखना, देखना व प्राप्त करना बहुत आसान है। इससे अपराधियों के फोटो, पहचान, अंगुलियों के निशान, चेहरे

की बनावट, कद–काठी आदि सभी को सुरक्षित रखा जा सकता है तथा इन्हें ट्रेक भी आसानी से किया जा सकता है। 13.95% व्यक्ति इस सन्दर्भ में अपनी कोई राय नहीं देना चाहते। 11.64% व्यक्तियों ने यह कहा कि इससे रिकॉर्ड्स में हेरफेर किया जा सकेगा। अपराधी भी अधिक शातिर होगें, जो इलेक्ट्रोनिक्स, इलेक्ट्रिकल तकनीकों का प्रयोग करेगें।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

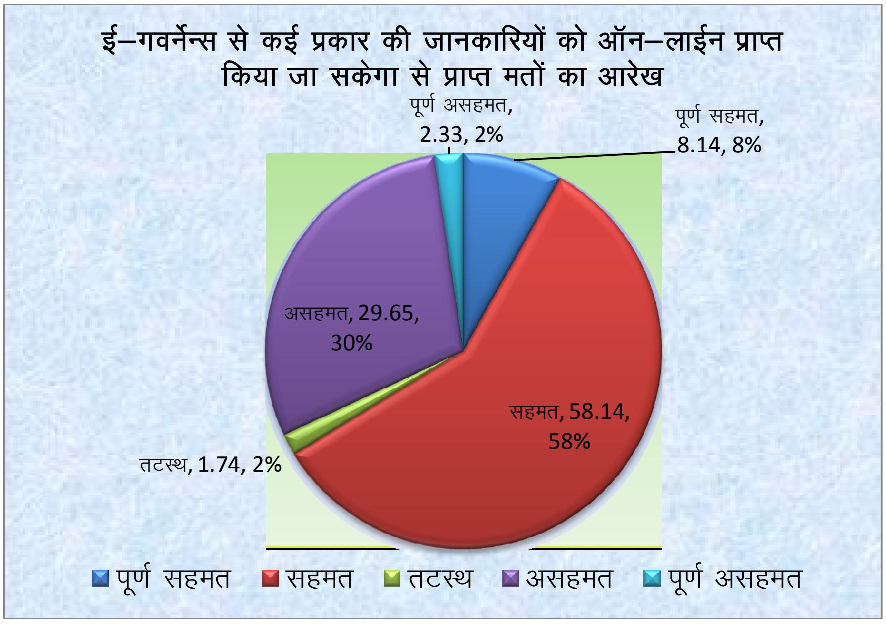
आरेख : 5.18

17. ई–गवर्नेन्स से कई प्रकार की जानकारियों को ऑनलाईन प्राप्त किया जा सकेगा ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	14	100	3	51	4
प्रतिशत मान	8.14%	58.14%	1.74%	29.65%	2.33%

इस कथन के सम्बन्ध में 8.14% पूर्ण सहमत हैं, 58.14% सहमत हैं, 1.74% तटस्थ हैं, 29.65% असहमत तथा 2.33% पूर्ण असहमत के पक्ष में मतों की

प्राप्ति हुई। इससे स्पष्ट होता है अधिकांश मतों का प्रतिशत सहमति की ओर हैं अर्थात 66.28% व्यक्तियों का कहना हैं कि ई–गवर्नेन्स से कई प्रकार की जानकारियाँ व कानूनी कार्यवाहियाँ ऑनलाइन होने से पारदर्शिता बढ़ेगी।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

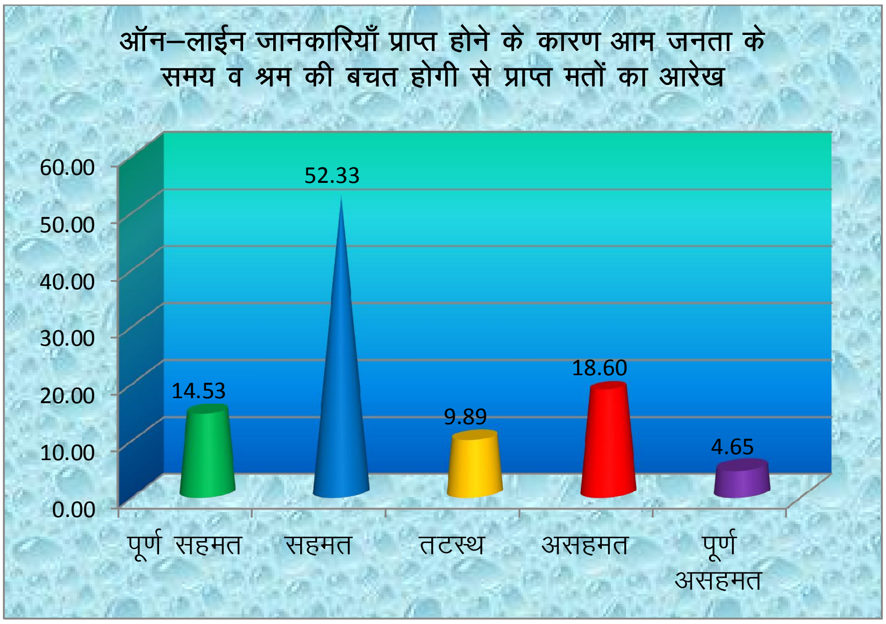
आरेख : 5.19

जिससे सरकार पर जनता का विश्वास बढ़ेगा तथा एक अच्छी व उत्तरदायी सरकार की स्थापना हो सकेगी। जबकि 31.98% यह मानते हैं कि सभी प्रकार की जानकारियों को ऑनलाइन नहीं किया जा सकता हैं। मात्र 1.74% ने ही तटस्थ दृष्टिकोण अपनाया।

18. ऑनलाइन जानकारियाँ प्राप्त होने के कारण आम जनता के समय व श्रम की बचत होगी ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	25	90	17	32	8
प्रतिशत मान	**14.53**	**52.33**	**9.89**	**18.60**	**4.65**

इस कथन के सम्बन्ध में 14.53% पूर्ण सहमत हैं, 52.33% सहमत हैं, 9.89% तटस्थ, 18.60% असहमत तथा 4.65% पूर्ण असहमत के पक्ष में मतों की प्राप्ति हुई। इससे स्पष्ट होता है कि 66.86% यह मानते हैं कि जानकारियाँ प्राप्त होने के कारण आम जनता के समय व श्रम की भी बचत होगी। लेकिन 23. 25% यह भी मानते हैं कि इससे अपराधों को बढ़ावा भी प्राप्त होगा। जानकारियों के आधार पर व्यक्ति इनका दुरूपयोग भी करेगें। जबकि 9.89% इस सम्बन्ध में कोई भी मत नहीं देना नहीं चाहते।



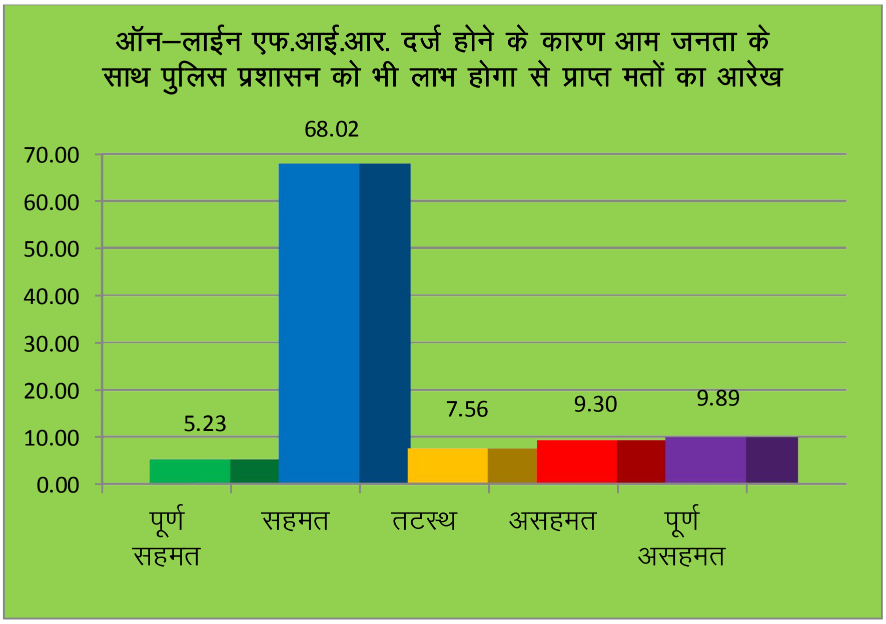
X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.20

19. ऑनलाईन एफ.आई.आर. दर्ज होने के कारण आम जनता को लाभ के साथ पुलिस प्रशासन को भी लाभ होगा ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	9	117	13	16	17
प्रतिशत मान	**5.23**	**68.02**	**7.56**	**9.30**	**9.89**

इस कथन के सम्बन्ध में 5.23% पूर्ण सहमत हैं, 68.02% सहमत हैं, 7.56% तटस्थ, 9.30% असहमत तथा 9.89% पूर्ण असहमत के पक्ष में मतों की प्राप्ति हुई। इससे स्पष्ट होता है कि 73.25% मत यह मानते हैं कि ऑनलाईन एफ. आई.आर. दर्ज होने के कारण आम जनता को लाभ के साथ पुलिस प्रशासन को भी लाभ व सुविधा तो प्राप्त होगी, लेकिन छोटी–छोटी समस्याओं के लिए भी व्यक्ति या नागरिक शिकायतें करने लगेगें, जिससे अनावश्यक कार्यवाहियों में श्रम व समय की भी हानि होगी।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

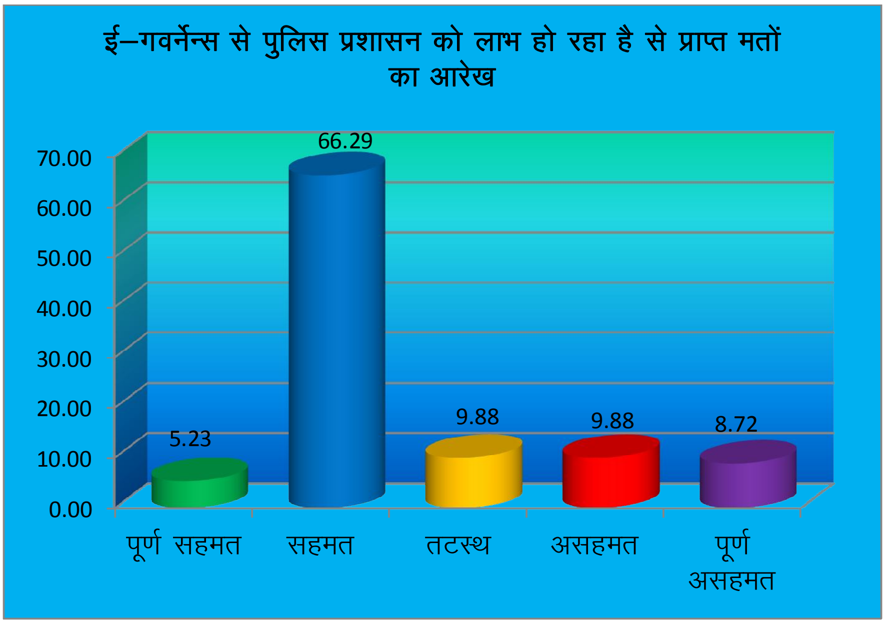
आरेख : 5.21

19.19% व्यक्तियों का मानना हैं कि इससे अनावश्यक कार्यवाहियों का भार बढ़ेगा। जबकि 7.56% इस सम्बन्ध में कोई टिप्पणी नहीं करना चाहते।

20. ई–गवर्नेन्स से पुलिस प्रशासन को लाभ हो रहा है?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	9	114	17	17	15
प्रतिशत मान	**5.23**	**66.29**	**9.88**	**9.88**	**8.72**

उपरोक्त कथन के सदंर्भ में प्राप्त मतों का वितरण इस प्रकार प्राप्त हुआ। 5. 23% पूर्ण सहमत हैं, 66.29% सहमत हैं, 9.88% तटस्थ तथा 9.88% असहमत व 8.72% पूर्ण असहमत हैं।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.22

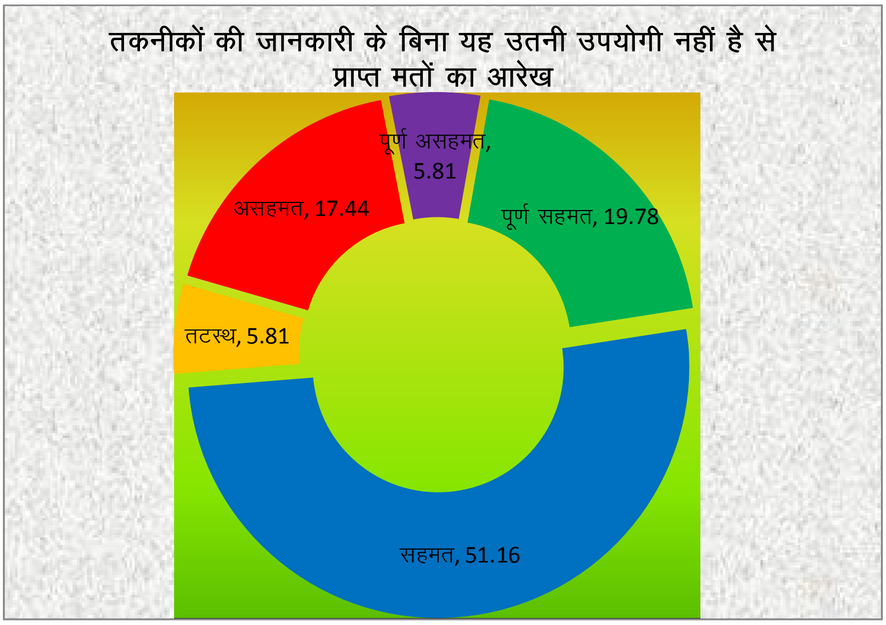
उपरोक्त मतों से स्पष्ट होता है कि 71.52% मत यह मानते हैं कि ई–गवर्नेन्स से पुलिस विभाग को लाभ हो रहा है। कार्यालय में फाइलों का बोझ कम हो रहा है। फाइलों का रखरखाव कम होता जा रहा हैं। किसी भी कागज या फाइल को कम्प्यूटर में ढूढ़ना आसान है। रिकॉर्ड का ब्यौरा रखना बहुत

आसान हो गया हैं। जबकि 18.6% मानते हैं कि कम्प्यूटर व अन्य साधनों की उपलब्धता से अपव्यय बढ़ रहा है। 9.88% व्यक्ति इस बारे में अपनी कोई नहीं देना चाहते हैं।

21. तकनीकों की जानकारी के बिना यह उतना उपयोगी नहीं है?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	34	88	10	30	10
प्रतिशत मान	**19.78**	**51.16**	**5.81**	**17.44**	**5.81**

इस कथन के सम्बन्ध में 19.78% पूर्ण सहमत हैं, 51.16% सहमत हैं, 5.81% तटस्थ तथा 17.44% असहमत व 5.81% पूर्ण असहमत के पक्ष में मतों की प्राप्ति हुई।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.23

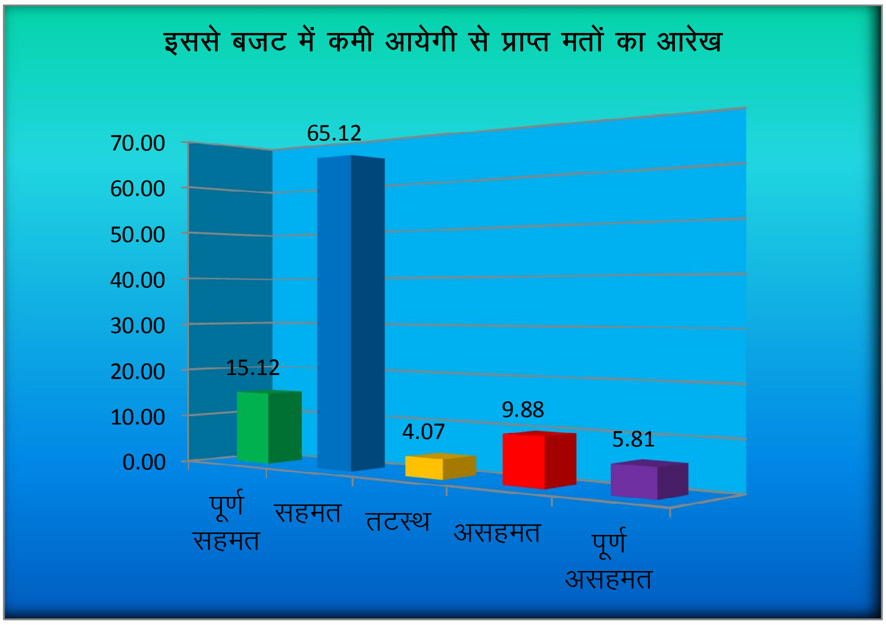
इससे स्पष्ट होता है 70.94% मत इससे सहमत हैं कि बिना कम्प्यूटर की जानकारी के मानव श्रम का उपयोग पूर्ण रूप से नहीं हो पायेगा। इन्टरनेट की जानकारी के बिना फाइलों का आदान–प्रदान सही रूप में नहीं हो सकेगा। कर्मचारियों को जानकारी न होने पर नागरिकों को भी सही व पूर्ण जानकारी प्राप्त नहीं हो सकेगी। 5.81% इस कथन पर कोई टिप्पणी नहीं करना चाहते हैं। जबकि 23.25% मतों का यह कहना है कि बिना तकनीकों के भी यह उपयोगी हो सकती है। केवल सामान्य जानकारी से भी यह सम्भव है।

22. ई–गवर्नेन्स से बजट में कमी आयेगी ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	26	112	7	17	10
प्रतिशत मान	**15.12**	**65.12**	**4.07**	**9.88**	**5.81**

इस कथन के सम्बन्ध में 15.12% पूर्ण सहमत हैं, 65.12% सहमत हैं, 4.07% तटस्थ हैं तथा 9.88% असहमत व 5.81% पूर्ण असहमत हैं।

इससे स्पष्ट होता है कि अधिकांश मत इस राय से सहमत है कि ई–गवर्नेन्स से कागजी कार्यवाही कम होने से, फाइलों के एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय तक ई–मेल द्वारा भेजी जा सकेगी। कर्मचारियों को कार्यालयों में जाना आना नहीं पड़ेगा। जबकि 15.69% मत ही इसके विपरीत हैं। 4.07% इस कथन पर कोई भी टिप्पणी नहीं करना चाहते।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

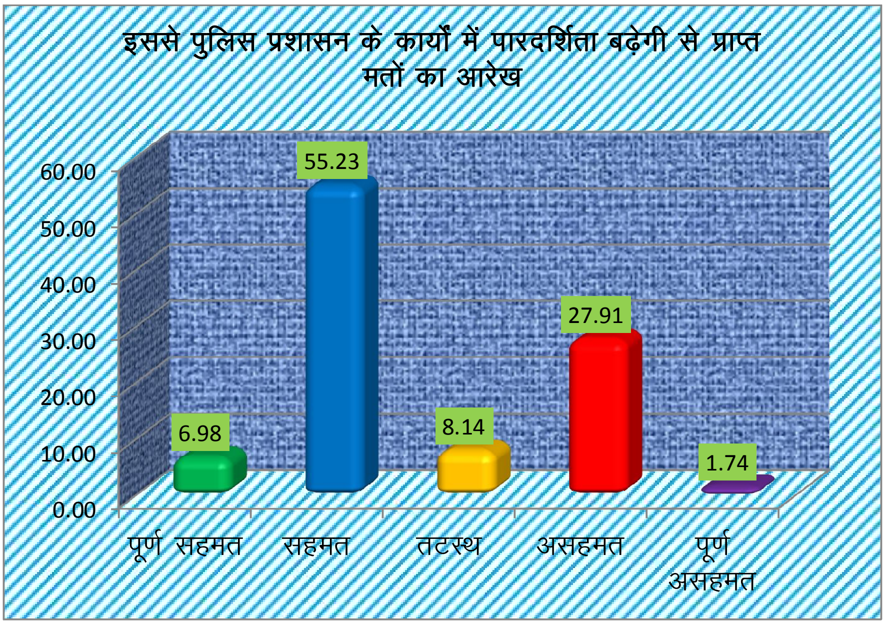
आरेख : 5.24

23. इससे पुलिस प्रशासन के कार्यों में पारदर्शिता बढ़ेगी ?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	12	95	14	48	3
प्रतिशत मान	**6.98**	**55.23**	**8.14**	**27.91**	**1.74**

प्रस्तुत कथन के सम्बन्ध में 6.98% ने पूर्ण सहमत, 55.23% ने सहमत, 8.14% ने तटस्थ तथा 27.91% ने असहमत व 1.74% ने पूर्ण असहमत के पक्ष में अपनी राय व्यक्त की।

इससे स्पष्ट होता है कि अधिकांश (62.21%) व्यक्तियों ने यह माना कि कार्यालयों में होने वाली सभी प्रक्रियाओं की जानकारी नागरिक को प्राप्त होगी, तो उनमें पारदर्शिता भी आयेगी। कार्यवाहियों को ऑनलाइन भी देखा जा सकेगा। 29.65% व्यक्तियों ने यह कहा कि कम्प्यूटर व इन्टरनेट के जानकार ही इसका इस्तेमाल कर सकेगें।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.25

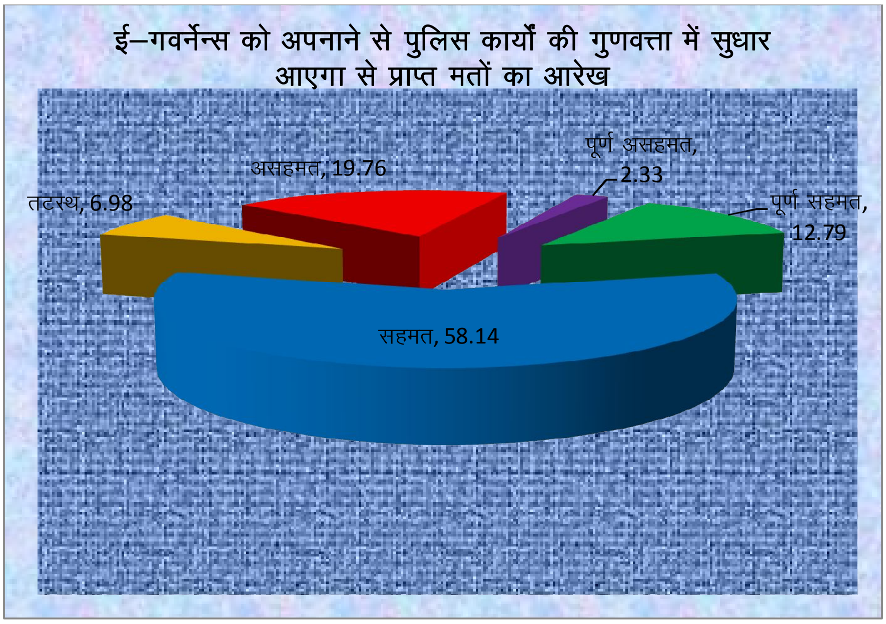
8.14% व्यक्तियों ने इस कथन पर कोई भी टिप्पणी करने से इन्कार कर दिया।

24. ई–गवर्नेन्स को अपनाने से पुलिस कार्यों की गुणवत्ता में सुधार आयेगा?

	पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
संख्यात्मक मान	12	95	14	48	3
प्रतिशत मान	**6.98**	**55.23**	**8.14**	**27.91**	**1.74**

उपरोक्त कथन के सम्बन्ध में 6.98% पूर्ण सहमत हैं, 55.23% सहमत हैं, 8.14% तटस्थ, 27.91% असहमत व 1.74% पूर्ण असहमत हैं। इससे स्पष्ट होता है कि 62.21% मत यह मानते हैं कि ई–गवर्नेन्स द्वारा पारदर्शिता व सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित होने तथा अपने कर्तव्यों का पालन होने से

कानून व्यवस्था में बदलाव आयेगा, जिससे कार्यों की गुणवत्ता में धीरे–धीरे सुधार होने लगेगा।



X अक्ष – मतों के प्रकार व Y अक्ष – मतों का प्रतिशत

आरेख : 5.26

8.14% इस सम्बन्ध में कोई भी राय नहीं देना चाहते जबकि 29.65% व्यक्ति यह मानते हैं कि ई–गवर्नेन्स द्वारा जहाँ सुधार होगा, वहीं इससे अपराध भी बढ़ेगें। अवांछित गतिविधियाँ भी समाज में बढ़ेगी। अतः वह इसके पक्ष में नहीं हैं।

प्रश्नावली से प्राप्त मतों के आधार पर सांख्यिकी विश्लेषण

मध्यमान	मानक विचलन	टी–मान	स्वंतत्रता की कोटि	पी –मान	क्रांन्तिक टी – मान	सार्थकता
95.2965	3.6912	338.5888	171	5.9688	1.9739	yes

उपरोक्त सांख्यिकी के आधार पर यह निष्कर्ष प्राप्त होता है कि शोधार्थी द्वारा ली गई परिकल्पनाऐं स्वीकृत की जाती हैं।

- अतः पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स कार्यक्रम का प्रभाव पड़ता है।
- ई–गवर्नेन्स कार्यक्रम से पुलिस प्रशासन व आम जनता पर प्रभाव पड़ता है।
- ई–गवर्नेन्स कार्यक्रम से पुलिस प्रशासन व आम जनता के मध्य सकारात्मक समन्वय स्थापित होता है।

इससे सिद्ध होता हैं कि ई–गवर्नेन्स कार्यक्रमों से पुलिस प्रशासन पर प्रभाव पड़ रहा है। इन कार्यक्रमों से आम जनता व पुलिस के मध्य की दूरियाँ कम हो रही है। अभी भी पुलिस प्रशासन बहुत कमियाँ हैं जिनकी पूर्ति की जानी संभव हैं, जिससे आम जनता में पुलिस के प्रति अच्छी छवि बने तथा पुलिस द्वारा की जाने वाली कार्यवाहियों पर जनता को विश्वास हो।

ई–गवर्नेन्स द्वारा कम्प्यूटर का प्रयोग, इन्टरनेट के प्रयोग से बदलाव संभव हैं, लेकिन उसके लिए अभी प्रयास जो किये जा रहे हैं, सराहनीय योग्य हैं। इसी प्रकार बदलाव होते रहे, तो पुलिस की छवि कुछ सालों में बदल जायेगी।

5.7.2 साक्षात्कार अनुसूची से प्राप्त मतों के आधार पर विश्लेषण

1. ई–गवर्नेन्स से आम जनता को क्या लाभ है ?

ई–गवर्नेन्स से अब एफ.आई.आर. की कॉपी कम्प्यूटर के माध्यम से प्रदान की जाती है, इसी प्रकार गाड़ियों को जप्त करके उन्हें छुड़वाते समय भी रसीद कम्प्यूटर द्वारा प्रदान की जाती हैं। मुख्य चौराहों, रल्वे स्टेशन, बस स्टैण्ड आदि स्थानों पर कैमरों द्वारा निगरानी की जाती हैं, साथ ही व्यक्ति भी नियुक्त किये जाते हैं जो निगरानी करते हैं, जिस व्यक्ति की गतिविधियाँ संदिग्ध नजर आती हैं, उससे पूछताछ की जाती है, जिससे अवांछनीय गतिविधियों व अपराधों की रोकथाम में मदद मिलती हैं।

2. इससे पुलिस प्रशासन को क्या लाभ हो रहा है ?

इससे पुलिस को सभी स्थानों की निगरानी रखने के लिए कम श्रम व समय की आवश्यकता रह गयी हैं। कैमरों के द्वारा, एक ही व्यक्ति के द्वारा निगरानी रखी जा सकती हैं। सभी ए.टी.एम. मशीनों, बैकों, ज्वैलरी शॉप, शॉपिग मॉल आदि स्थानों पर भी कैमरों द्वारा निगरानी रखी जाती हैं जिनका सम्बन्ध निकट के पुलिस थाने से होता हैं। अवांछनीय गतिविधी होने पर या किसी भी प्रकार के अपराध होने के पश्चात् कैमरों की फुटेज के आधार पर अपराधियों को पकड़ा जाता हैं जिससे अपराधी आसानी से कानून के शिकंजे में आ जाते हैं तथा यह एक पुख्ता सबूत होता हैं, अपराधी को सजा दिलाने में। इसी प्रकार किसी के भी साथ, किसी भी प्रकार का अत्याचार होने पर यदि उसके पास मोबाइल या कैमरे की रिकॉर्डिग हो तो भी अपराधी को आसानी से पकड़ा जा सकता हैं। टेलिफोन की कॉल के आधार पर या मोबाइल की कॉल्स व स्थान की पहचान द्वारा भी अपराधियों को पकड़ने में बहुत मदद मिलने लगी हैं जिससे पुलिस का काम आसान हुआ हैं। मोबाइल फोन से तुरन्त सूचनाओं का आदान–प्रदान हो जाता हैं।

3. क्या ई–गवर्नेन्स के क्रियान्वयन में किस प्रकार की परेशानियां आ रही है ?

हाँ, ई–गवर्नेन्स के कार्यक्रमों के अनुसार कम्प्यूटर व इन्टरनेट की अधिकतम उपयोगिता पर बल दिया जा रहा हैं इसके लिए सरकार द्वारा समय समय पर प्रशिक्षण की भी व्यवस्था की जाती है, लेकिन कर्मचारियों की कमी तथा कम्प्यूटर में रूचि न होने के कारण कर्मचारी इसमें भाग लेने से कतराते हैं जिससे कम्प्यूटर की सामान्य जानकारी भी नहीं हो पाती हैं।

इसी प्रकार जिन्हें सामान्य जानकारी है, वह उच्च तकनीकों की जानकारी प्राप्त नहीं करना चाहते है, इसका एक महत्वपूर्ण कारण अधिक समय की ड्यूटी टाइम का होना, छुट्टियों की कमी, परिवार को समय न दे पाना आदि भी हैं।

दूसरा सभी पुलिस थानों में अभी यह सुविधाऐं उपलब्ध नहीं है, जिससे अन्य पुलिस थानों से सम्पर्क करने, फाइलों के आदान–प्रदान करने में समस्याऐं आती हैं। इसी प्रकार जिन्हें पुलिस विभाग में होने वाली विभिन्न कार्यवाहियों से सम्बन्धित विशेष सॉफ्टवेयर बनाये नहीं गयें हैं जिससे भी परेशनियाँ उत्पन्न होती है तथा एक व्यक्ति कागजी कार्यवाही को ही उचित मानकर कार्य करने लगता है।

4. क्या इससे पुलिस प्रशासन व आम जनता के मध्य सम्बन्धों में निकटता आयेगी ?

निश्चित रूप से अब जनता व पुलिस के मध्य निकटता बढ़ने लगी हैं, जागरूकता बढ़ने से अपराधियों को पकड़ने व सजा दिलाने में मदद मिलने लगी हैं। हांलाकि इलेक्ट्रिोनिक्स उपकरणों की उपयोगिता से अपराध बढ़ रहे हैं, लेकिन एक सामान्य व्यक्ति भी अब अपराध के विरूद्व आवाज उठाने लगा हैं।

विशेष व आर्दश पुलिस थानों तथा व्यक्तियों को दिये गये विशेष प्रशिक्षणों से पुलिस आम जनता से सलीके व नम्रता के साथ व्यवहार करने लगी हैं। विभिन्न विभागों व आम जनता के कार्यों में पुलिस की भागीदारी भी बढ़ती जा रही हैं जिससे भी आम जनता व पुलिस में निकटता आ रही हैं। इन्टरनेट के उपयोग से भ्रष्ट्राचार में भी कमी आयेगी।

4. क्या ई–गवर्नेन्स से भ्रष्टाचार में कमी आयेगी ?

हाँ, ई–गवर्नेन्स से भ्रष्टाचार में कमी आयेगी, क्योंकि व्यक्ति इन्टरनेट द्वारा होने वाले अपराधों को सीधे दर्ज करा सकेगा। इसी प्रकार दर्ज अपराध की शिकायत अर्थात् एफ. आई. आर. की रसीद कम्प्यूटर द्वारा दी जाती है, जिससे भ्रष्टाचार में कमी आयेगी। इसी प्रकार चालान आदि की रसीद भी कम्प्यूटर द्वारा प्रदान की जाती है, जिससे भ्रष्टाचार में कमी आयेगी।

5. इस प्रक्रिया से सरकारी कार्यों में तेजी आयेगी ?

बिल्कुल, इससे सरकारी कार्यों में तेजी आयी हैं। शहरी क्षेत्रों के कई पुलिस थानों, क्लेक्ट्री कार्यालयों, नगर निगम कार्यालय आदि कई कार्यालय इन्टरनेट द्वारा एक दूसरे से सम्बन्धित है तथा आवश्यक फाइलों आदि का आदान–प्रदान इन्टरनेट द्वारा तुरन्त कर दिया जाता हैं जिससे श्रम व समय की बचत हैं।

न्यायालय के वादों को इन्टरनेट की सहायता से देखा जा सकता हैं तथा उनके निर्णयों व सुनवाई की तारीखों को भी ऑनलाईन देखा जा सकता हैं।

6. तकनीकी कर्मचारियों के अभाव में ई–गवर्नेन्स किस प्रकार कारगर होगी ?

इसके लिए सरकार द्वारा तकनीकी कर्मचारियों की भर्ती की जा रही हैं, साथ ही कम्प्यूटर विशेषज्ञों की भी भर्ती की जा रही हैं। इन्टरनेट व तकनीकी ज्ञान के लिए हाल ही में राजस्थान सरकार द्वारा पुलिस प्रशासन से सम्बन्धित विश्वविद्यालय की स्थापना की गई है, जो जोधपुर में स्थित है। इस विश्वविद्यालय द्वारा पुलिस प्रशासन की समस्त जानकारी प्रदान की जायेगी तथा आधुनिक उपकरणों, तकनीकों, इलेक्ट्रोनिक्स उपकरणों आदि का ज्ञान प्रदान किया जायेगा।

इसी प्रकार कई विश्वविद्यालयों में पुलिस प्रशासन से सम्बन्धित कोर्स भी संचालित किये जा रहे हैं जिससे पुलिस प्रशासन से सम्बन्धित प्राप्त ज्ञान को उपयोग में लिया जा सके अर्थात् विशेष रूप से प्रशिक्षित व्यक्तियों की कमी की पूर्ति की जा सके।

7. विशेषज्ञों की कमी को आप किस प्रकार पूरा करने की कोशिश करते हैं ?

विशेषज्ञों की कमी को समय समय पर प्रशिक्षण द्वारा प्रशिक्षण प्रदान कर तथा समयानुसार उनकी सेवाऐं लेकर कमी की पूर्ति की जाती हैं।

कम्प्यूटर आदि के रखरखाव को वार्षिक अनुबंध के आधार पर दिया जाता हैं जिससे समयानुसार पूर्ति निरन्तर बनी रहती हैं।

9. क्या आपको लगता है कि इससे श्रम व समय की बचत होगी ?

निश्चित रूप से इससे श्रम व समय की बचत हो रही है। जहाँ कार्यालयों में एक समय फाइलों का ढ़ेर हुआ करता था, एक कागज को ढूढ़ने में घण्टों निकल जाते थे। कम्प्यूटर के माध्यम से वह एक क्लिक से, कम समय व बिना श्रम के प्राप्त हो जाता हैं। इसके अलावा कई प्रकार की जानकारियाँ व सूचनाऐं तुरन्त आदान–प्रदान हो जाती हैं तथा आसानी से उनकी प्रति भी प्राप्त की जा सकती हैं।

घरेलु नौकर, किरायेदार आदि की फोटो सहित जानकारी थाने में देकर आप पुलिस के श्रम व समय की बचत कर सकते हैं, इससे अपराधों की रोकथाम में भी सहायता मिलती हैं।

10. कम्प्यूटर द्वारा जानकारियां प्राप्त होने से इसका दुरूपयोग किस प्रकार हो सकता है और रोकथाम किस प्रकार हो सकती है ?

कम्प्यूटर द्वारा प्राप्त जानकारियों के आधार पर अब दुरूपयोग बढ़ रहा हैं। बैकों के अकॉउन्ट से रकम स्थानान्तरित कर ली जाती हैं। ए.टी.एम. से रकम निकाल ली जाती हैं। इसी प्रकार कम्प्यूटर की जानकारियों के आधार पर अपराधी अपराधों को अंजाम देते हैं। इससे जुर्म बढ़ रहा हैं। मोबाइल व इन्टरनेट के माध्यम से जानकारियाँ प्राप्त कर अपराधी अपराध आसानी से कर लेते हैं।

जहाँ इसका दुरूपयोग हो रहा है। वहाँ मोबाइल से फोटो व रिकार्ड़िग कर अपराधियों को पकड़ा भी जा रहा हैं। मोबाइल की लोकेशन, कॉल्स डिटेल्स आदि का विश्लेषण कर अपराधियों तक पहुँच हो जाती हैं।

इसकी रोकथाम के लिए आवश्यक है कि अपनी स्वंय की जानकारियाँ सार्वजनिक न करें। सावधान रहें। सतर्क रहे। अनजान व्यक्तियों को किसी भी प्रकार की जानकारी न दें। इस प्रकार आप सुरक्षित रह सकते हैं।

षष्ठम् अध्याय

शोध निष्कर्ष, शैक्षिक निहितार्थ एवं भावी शोध हेतु सुझाव

6.1 प्रस्तावना

अध्ययन कार्य के परिणामों को यदि सुव्यवस्थित ढंग से प्रस्तुत किया जाये तो उसका महत्त्व बढ़ जाता है। अनुसंधान प्रतिवेदन निष्कर्षों का प्रस्तुतीकरण तर्कयुक्त, स्पष्ट एवं वैज्ञानिक ढंग से किया जाना चाहिए। जिससे अन्य अनुसंधानकर्ता शोध के परिणामों को सरलता एवं स्पष्टता से समझ सके।

अनुसंधान प्रतिवेदन को प्रस्तुत करने की व्यवस्थित एवं वैज्ञानिक विधि की विशेषताएँ बताते हुए **हिल्ड्रेथ** लिखते हैं –

"The Final Step in the Scientific process involve reviewing the project, summarising the findings, alliving the conclusions, making recommendations, establishing proper generalisation for the population to whom the study is applicable applying the results and whenever is applicable making plans to further varidate the findings through a replication of the project."

"अध्ययन के सारांश के साथ ही शोध प्रतिवेदन का समापन होता है।"

... **फोक्स (1969)**

कर्लिंगर ने इसे इस प्रकार प्रस्तुत किया है–

"अध्ययन के उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए दत्तों का संकलन, विश्लेषण, व्याख्या के आधार पर निष्कर्ष प्रस्तुत करना, अनुसंधान का महत्त्वपूर्ण चरण है ताकि प्राप्त

निष्कर्षों के आधार पर समस्या का समाधान करने के लिए आयाम प्रस्तुत किए जा सके।"

उत्तरदायी सरकार की स्थापना के लिए यह आवश्यक है कि सरकार द्वारा बनायी जाने वाली योजनाओं का लाभ जनता तक पहुँचे तथा सरकार द्वारा दी जाने वाली सुविधाऐं सरल व सुलभ होने के साथ आम जनता को उपलब्ध हो सकें।

वर्तमान में केन्द्र सरकार के साथ साथ राज्य सरकारें भी कई तरह की गुणवत्तापूर्ण योजनाऐं लागू कर रहें हैं तथा आम जनता तक उनकी पहुँच बना रहें हैं। कई प्रकार के बिलों में संशोधन किये जा रहें हैं तथा संविधान में भी आवश्यक संशोधन किये गये हैं। यह इस बात का द्योतक है कि सरकार अपने कार्यों व नीतियों में नित नये परिवर्तन कर उनमें पारदर्शिता व गुणवत्ता लाने की कोशिशें कर रहें हैं।

आज की विश्व व्यवस्था में एक देश की सरकार व व्यवस्था पर दूसरे देश की अर्थव्यवस्था का भी प्रभाव दृष्टिगोचर होता है तथा कई प्रकार की समस्याऐं विश्व स्तर पर एक समान है जिसके लिए भी विश्व स्तर पर प्रयास किये जा रहे हैं एवम् उन समस्याओं को दूर करने के उपाय व समाधान भी किये जा रहे हैं।

ई–गवर्नेन्स या ग्रीन गवर्नेन्स के माध्यम से सरकारें अपनी योजनाओं व सुविधाओं का विस्तार कर उन्हें ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुँचा रहे हैं तथा सरकार की पारदर्शिता इससे परिलक्षित होती है कि सरकार द्वारा सूचना का अधिकार एक आम नागरिक को दे दिया है जिससे एक सामान्य नागरिक भी सरकार के कार्यों की जानकारी प्राप्त कर सकता है। इससे भ्रष्ट्राचार में कमी के साथ सरकारी कार्यों में पारदर्शिता, तत्परता, मितव्ययता तथा समय व श्रम की बर्बादी कम से कम होगी।

वर्तमान में **शौचालय योजना** एक पहल है जिसके द्वारा प्रत्येक गरीब व निर्धन परिवार में एक शौचालय हो।

इसी प्रकार **जन–धन योजना** द्वारा प्रत्येक नागरिक का खाता बैंक में होना चाहिए जिससे सरकार द्वारा दी जाने वाली राशि का भुगतान सीधे उसके खाते में हो जायेगा।

इसी प्रकार सरकार द्वारा थानों को आर्दश थानों में बदला जा रहा हैं तथा डिजिटल तकनीकों, फिंगर प्रिंटिग तकनीकों का उपयोग पुलिस विभाग कर रहा हैं। इसी के तहत् कोटा में भी फॉरेन्सिक लैब की स्थापना की गयी है। इससे अपराधियों को पकड़ने, उनकी पहचान करने, अपराधों को साबित करने तथा न्यायालय में सबूत पेश कर अपराधियों को सजा दिलाने में यह तकनीक बहुत मददगार साबित होगी। इससे कानून व्यवस्था को बनाये रखने में मदद मिलेगी।

पुलिस प्रशासन पर राज्य में कानून व्यवस्था बनाये रखने के लिए अधिक दबाव होता हैं इसे कम करने के लिए योग शिक्षा, तनाव को कम करने के लिए प्रशिक्षणों की भी व्यवस्था की जा रही है। इसी प्रकार आधुनिक हथियारों का प्रयोग करना भी सिखाया जा रहा है।

आम जनता के साथ किस प्रकार का व्यवहार करना हैं, अपने व्यवहार में किस प्रकार बदलाव करना है जिससे मानसिक तनाव व समस्याऐं कम हो, का भी प्रशिक्षण दिया जा रहा हैं। इन सभी के प्रभावों के कारण पुलिस की भूमिका में सकारात्मक सुधार देखा जा रहा हैं।

6.2 शोध से प्राप्त निष्कर्ष

अनुसंधान प्रक्रिया एवं विश्लेषण से प्राप्त हुए निष्कर्ष निम्नलिखित रहे–

6.2.1 कार्यप्रणाली से सम्बन्धित निष्कर्ष

प्रश्नावली से प्राप्त विश्लेषण के आधार पर यह निष्कर्ष निकलता हैं कि पुलिस की कार्य करने की शैली व तरीका अभी भी पुराना है। इन्टरनेट व नयी तकनीकी का प्रयोग सीमित सीमा तक ही किया जा रहा हैं। पुलिस विभाग द्वारा ड्यूटी में बदलाव, ड्यूटी का अनिश्चित समय, काम की अधिकता, समयानुसार कार्य का न

होना, लगातार कार्यों का किया जाना, ड्यूटी के पश्चात् भी कार्य दिये जाने आदि के कारण मानव श्रम व गुणवत्ता में कमी होती हैं। विभाग द्वारा कहीं पर भी ड्यूटी लगा दी जाती हैं जिससे भी व्यक्ति मानसिक रूप से स्वस्थ नहीं रहने के कारण पूर्ण तत्परता व निष्ठा से कार्य करने में असमर्थ महसूस करता हैं जिससे उसकी कार्यक्षमता में कमी आ जाती हैं। पुलिस विभाग में होने वाले दैनिक कार्य निरसतापूर्ण होते हैं। दिन–रात चोरी, हत्या आदि की कार्यवाही तथा पारिवारिक सम्बन्धों से दूर होने के कारण, मानसिक रूप से व्यक्ति कार्य करने के लिए तत्पर नहीं रह पाता।

वर्तमान में ई–गवर्नेन्स के कारण कुछ सुधार अवश्य दिखने लगा है। कार्यक्षमता में व कार्यों में लगने वाले समय में कमी आई है। इन्टरनेट के कारण कार्यों में सुधार आया हैं। इन सभी के कारण कार्यप्रणाली में भी सुधार आया है, पर अभी भी बहुत सुधार की आवश्यकता है। जैसे – आधुनिक हथियारों की कमी, आधुनिक तकनीकों से सुसज्जित गाड़ियों की कमी, सुरक्षा उपकरणों की कमी आदि।

6.2.2 संगठन से सम्बन्धित निष्कर्ष

प्रश्नावली से प्राप्त विश्लेषण के आधार पर यह निष्कर्ष निकलता हैं कि पुलिस विभाग में सेवारत कर्मचारी तीन स्तरों पर कार्य करते हैं। उच्च स्तर पर उच्च अधिकारी वर्ग आता हैं जो जिले की कानून व्यवस्था से सीधे जुड़े रहते हैं तथा इन्हें का उत्तरदायित्व माना जाता हैं। मध्य स्तर पर वह व्यक्ति होते हैं जो पुलिस थानों के प्रमुख होते हैं तथा जिनका उत्तर– दायित्व थाने के क्षेत्र के अन्तर्गत् कानून व्यवस्था को बनाए रखना होता हैं। उस सम्बन्धित क्षेत्र में होने वाले अपराधों की तहकीकात करना, तथ्यों को एकत्रित कर निष्कर्ष निकालना, संदेहप्रद व्यक्तियों की जानकारी करना व उन्हें पकड़कर अपराधों की तह तक जाना हैं। निम्न स्तर पर वह कर्मचारी आते हैं जो थाने के दैनिक कार्य करते है। चौराहों पर ड्यूटी देते हैं। रात को गस्त देते हैं। बाजारों व शॅापिग माल आदि के बाहर सुरक्षा करते हैं। अपराधियों को पकड़ने के लिए अपनी जान जोखिम में ड़ालते हैं।

इसी के साथ अन्य विभागों द्वारा सहायता माँगने पर सहायता प्रदान करना जैसे – अतिक्रमण हटाने के लिए नगर निगम या नगरपालिका को सहायता प्रदान कर जिले की व्यवस्था में सुधार करना।

लेकिन इस संगठन में कुछ कमियाँ हैं। जैसे – उच्च अधिकारी निम्न वर्ग की सहायता नहीं करते हैं। निम्न स्तर की समस्याओं की और ध्यान नहीं देते हैं। जातिवाद हावी हैं। नियमानुसार ड्यूटियाँ नहीं लगाई जाती। उच्च अधिकारी राजनैतिक से प्रेरित होकर अनावश्यक दबाव बनाते हैं। अनावश्यक दबाव के कारण व्यक्ति ई गर्वेनेन्स के द्वारा संचालित इन्टरनेट का उपयोग व प्रयोग कुछ निश्चित व्यक्ति ही कर पा रहे हैं या कम्प्यूटर के उपयोग में निश्चित व्यक्ति को ही निर्धारित कर दिया जाता हैं। संगठन में मानवीय मूल्यों के प्रति लगाव न होने के कारण, कार्यों के प्रति अरूचि होने के कारण भी व्यक्ति कम्प्यूटर व इन्टरनेट का उपयोग नहीं करना चाहता।

6.2.3 सम्प्रेषण से सम्बन्धित निष्कर्ष

उपरोक्त तथ्यों से यह विदित होता हैं कि पुलिस विभाग के तीनों स्तरों में सही तालमेल व समन्वय की कमी हैं जिससे सूचनाओं का आदान–प्रदान व सम्प्रेषण सही रूप से नहीं हो पाता हैं या ऐसा कह सकते हैं कि पुलिस विभाग में कार्यरत प्रत्येक कर्मचारी अकड़ में रहता हैं या रौब में रहता हैं या अनावश्यक दिखावा करता हैं कि वह पुलिस में है तो कुछ भी कर सकता हैं। अधिकारी वर्ग तथा कर्मचारी वर्ग में तकरार व पद का मद साफ दिखाई पड़ता हैं। काम व कार्यों के प्रति लापरवाही, लालफीताशाही, समय पर ड्यूटी पर न आना, ड्यूटी पर होते हुए घरेलु व स्वंय के कार्य करना, अनावश्यक कार्यों को टालना, रिश्वत की माँग करना, उपभोक्ता को अनावश्यक परेशान करना जिससे परेशान होकर वह स्वंय रिश्वत दे दे। फाइलों का काम समय पर न करना, उपभोक्ता को सही जानकारी न देना, सूचनाओं की आधी अधूरी जानकारी प्रदान करना, अधिकारी वर्ग को सही जानकारी न देकर गुमराह करना, तथ्यों को छिपाना, तथ्यों के सच को सही रूप

में प्रदर्शित न करना आदि के कारण सूचनाओं का सम्प्रेषण पूर्ण नहीं हो पाता हैं। इस प्रकार की जानकारी अधूरी होने से आम जनता को इसका नुकसान होता है या हानि होती है। वाद कमजोर होने से अदालत में न्याय नहीं मिल पाता या बहुत अधिक समय से न्याय की प्राप्ति होती हैं जिससे न्याय पर आस्था कम होती जाती हैं और न्याय का औचित्य खत्म हो जाता हैं। मानवीय मूल्यों के प्रति आस्था हो तथा कर्तव्यों का आभास हो तो सभी कार्य समय पर हो, उनका सम्प्रेषण भी समय पर होगा, जिससे पुलिस का समय भी बचेगा, वह अपराधों पर रोक भी लगेगी।

अधिकारी वर्ग से जानकारी प्राप्त न होने से, कार्यों का दबाव अधिक होने से, राजनैतिक हस्तक्षेप अधिक होने से भी सम्प्रेषण पूर्ण नहीं होता और जानकारी के अभाव में अपराधी छुट जाते हैं। इन्टरनेट आदि के माध्यम से सम्प्रेषण को बहुत अधिक बढ़ाया जा सकता हैं। लेकिन राजनैतिक हस्तक्षेप व अपराधियों के अधिक तत्पर होने, तकनीकों व इलेक्ट्रोनिक्स उपकरणों के उपयोग करने व प्रयोग के कारण पुलिस की सूचनाऐं अपराधियों तक पहुँच जाती हैं। आम आदमी को कानून की जानकारी सही रूप में न होने के कारण पुलिस द्वारा गलत सूचनाऐं प्रेक्षित की जाती हैं। इस प्रकार सूचनाओं का सम्प्रेषण इन्टरनेट द्वारा सही रूप में किया जा सकता हैं जिससे कानून में पारदर्शिता आयेगी।

6.2.4 तकनीकी जानकारी से सम्बन्धित निष्कर्ष

उपरोक्त तथ्यों से यह स्पष्ट होता है कि पुलिस विभाग में तकनीकी जानकारी की अभी बहुत कमी है या ऐसा भी कह सकते है कि पुलिस विभाग में कार्यरत कर्मचारी तकनीकी ज्ञान प्राप्त करने में रूचि नहीं लेते या प्रशिक्षण भी दिया जाता है तो अरूचिपूर्ण तरीके से उसे पूर्ण करते है जिससे प्रशिक्षण लेने का औचित्य ही खत्म हो जाता हैं। बल्कि इससे प्रशिक्षण का खर्चा तो होता ही है, समय व श्रम भी बर्बाद होता हैं तथा परिणाम भी सकारात्मक प्राप्त नहीं होते। उच्च अधिकारियों को तो तकनीकी जानकारी होती हैं लेकिन निम्न स्तर पर कर्मचारियों को

तकनीकी ज्ञान बहुत कम होता हैं। तकनीकी जानकारी के अभाव में जाँच पड़ताल में कई कमियाँ रह जाती हैं। तकनीकी ज्ञान प्राप्त करने के कारण व्यक्ति की ड्यूटी कार्यालय में भी लगाई जा सकती हैं तथा उसे सम्बन्धित अधिकारी के पास कार्य करना पड़ेगा, इसलिए भी व्यक्ति कम्प्यूटर की जानकारी लेने से कतराते हैं। कम्प्यूटर हार्डवेयर तथा सॉफ्टवेयर की आधी अधूरी जानकारी होने से भी कार्य करने में समस्यायें आती हैं। पुलिस मुख्यालय में कम्प्यूटर व इन्टरनेट की पूर्ण व्यवस्था है लेकिन कम्प्यूटर विशेषज्ञों व तकनीकी विशेषज्ञों की कमी के कारण भी कम्प्यूटर व इन्टरनेट के कार्यों में रूचि व उत्सुकता नहीं रहती हैं। फिर भी पुलिस मुख्यालय व मुख्य थानों में कई कार्य कम्प्यूटर व इन्टरनेट द्वारा किये जा रहे हैं। जिससे आम जनता को लाभ हो रहा हैं।

6.2.5 समय प्रबन्धन से सम्बन्धित निष्कर्ष

पुलिस विभाग में कार्यों का निश्चित समय निर्धारित नहीं होता हैं। कुछ निश्चित कार्यों के लिए समय निश्चित मान सकते हैं। लेकिन पुलिस थाने में अपराधों से सम्बन्धित कार्य व रिपोर्ट अनिश्चित समयानुसार लिखी जाती हैं। अपराध की सूचना के साथ ही कार्यवाही प्रारम्भ हो जाती हैं। अतः उसी समय कार्यवाही प्रारम्भ करनी होती हैं। स्टॉफ की कमी होने या किसी कार्य में व्यस्त होने पर भी कार्यवाही की जिम्मेदारी सम्बन्धित अधिकारी की होने के कारण वह कर्मचारियों पर अनावश्यक दबाव बना कर रखता हैं जिससे भी समय प्रबन्धन की समस्याऐं होती हैं। पुलिस विभाग में निम्न स्तर व मध्यम स्तर अर्थात कर्मचारी वर्ग की ड्यूटी का समय निश्चित न होने के कारण भी समय का प्रबन्ध सही प्रकार से नहीं हो पाता हैं। अनिश्चित समय पर अपराधों के होने, रात्रि के समय अपराधिक गतिविधियों के होने के कारण, अचानक व अनिश्चित समयानुसार ड्यूटी का समय व स्थान बदल दिये जाने के कारण भी समय का प्रबन्ध नहीं हो पाता। अदालती कार्यों में समय पर उपस्थिति देने, अन्य विभागों से भी सम्बन्धित जानकारियाँ प्राप्त करने के कारण विलम्ब होता हैं। कार्यवाहियों में गवाह के बदल जाने या मुकर जाने के

कारण, गवाह के सहयोग न करने, सम्बन्धित व्यक्तियों द्वारा गवाह न बनने या जानकारी प्रदान न करने के कारण भी समय व्यतीत होता हैं और समय की बर्बादी होती हैं।

ई–गवर्नेन्स के कारण अब कुछ मामलों में व आर्दश थानों में समय प्रबन्धन की विशेष व्यवस्था की जाने लगी हैं। जिससे व्यक्ति को अपना कार्य करने का पूर्ण समय मिलता हैं। ड्यूटी का समय भी निश्चित किया जाने लगा हैं जिससे व्यक्ति को मानसिक समस्याऐं उत्पन्न न हो और वह पूरी निष्ठा व ईमानदारी के साथ अपना कार्य करें। इसी के साथ व्यक्ति की ड्यूटी के स्थान का चयन की निश्चित किया जाने लगा हैं, जिससे असमय होने वाली समस्याओं से बचा जा सके।

6.2.6 मूल्यांकन से सम्बन्धित निष्कर्ष

प्राप्त विश्लेषण के आधार पर यह तथ्य निकल कर आते हैं कि पुलिस विभाग द्वारा कार्यवाहियों का मूल्यांकन सही रूप से नहीं किया जाता हैं। पुलिस थाने में नियुक्त कर्मचारी मानवीय मूल्यों के विपरीत आम नागरिक की परेशानियाँ से कोई वास्ता नहीं रखते। उनका व्यवहार असामाजिक प्रकार का होता हैं तथा आम जनता की शिकायतों को सही रूप में नहीं लिखते हैं। यदि किसी उच्च अधिकारी या रसूद वाले व्यक्ति से सम्बन्धित शिकायत करनी हो तो पहले तो वह ध्यान ही नहीं देते। दूसरा एफ.आई.आर. नहीं लिखी जायेगी। यदि किसी प्रकार का दबाव होता है, तो वह एफ.आई.आर. लिखते है। अपराधों व जर्म की तहकीकात सही रूप से नहीं करते हैं। वास्तविक परिस्थितियों की जानकारी होते हुए भी गलत तथ्यों का प्रदर्शन करते हैं। जिससे अपराधी आसानी से छुट जाते हैं। रिपोर्टों में तथ्य को गलत तरीके से प्रस्तुत किया जाता हैं जिससे भी कार्यवाही प्रभावित होती हैं।

इस प्रकार पुलिस द्वारा कार्यवाही व कार्यवाहियों के दौरान तथ्यों का विश्लेषण व मूल्यांकन सही रूप से नहीं किया जाता हैं। लेकिन ई गर्वेनेन्स के

कारण अब इसमें बदलाव आ रहा हैं। कम्प्यूटर द्वारा दत्तों का संग्रह होने के कारण कागजों में हेर–फेर सम्भव नहीं हो पाता। लिखित तथ्यों में बदलाव सम्भव नहीं होने के कारण तथ्यों की वास्तविकता बनी रहती हैं।

वर्तमान प्रशिक्षणों के कारण कर्मचारियों को विश्लेषण करने तथा तथ्यों की वास्तविकता को समझने में आसानी होने लगी हैं। तकनीको की सहायता से मूल्यांकन में पारदर्शिता आने लगी हैं। कार्यवाहियों में न्यायालय के सख्त आदेशों व सरकार की बदलती नीतियों व सोच से न्याय प्राप्त करने में सरलता व आशा की एक नयी उम्मीद का उदय हो रहा हैं। ई गर्वेनेन्स से मूल्यांकन में बदलाव आ रहा है।

6.2.7 व्यवहार से सम्बन्धित निष्कर्ष

ई–गवर्नेन्स द्वारा संचालित कार्यक्रमों से पुलिस के व्यवहार में अब बदलाव देखा जा रहा है। मानवीय मूल्यों की अहमियत, आम नागरिक व जनता के साथ किस प्रकार का व्यवहार करना है। पुलिस की छवि को जनता के मध्य कैसे सुधारना है। पुलिस व आम जनता के मध्य अच्छे सम्बन्ध किस प्रकार हो सकते हैं। इस प्रकार के प्रशिक्षण के कारण अब पुलिस में कार्यरत कर्मचारियों के व्यवहार में कुछ नम्रता व शिष्टाचार दिखाई देने लगा हैं। सरकार द्वारा कर्मचारियों के विरूद्व कार्यवाही करने के कारण भी अब पुलिस की छवि में सुधार आ रहा हैं। उच्च्व अधिकारियों के निरन्तर प्रयास व सरकार द्वारा निरन्तर प्रयासों से एक सुधारात्मक कार्यक्रम चल रहा हैं जिसके परिणाम भी अब अच्छे दिखने लगे हैं। इसी प्रकार के प्रयास के कारण आर्दश थानों व महिला थानों की स्थापना की जा रही हैं। जहाँ कार्यरत कार्मचारियों व अधिकारियों को विशेष प्रशिक्षण दिया जा रहा हैं कि एक आर्दश व उत्तरदायी सरकार की स्थापना में पुलिस की भूमिका अति महत्वपूर्ण होती हैं तथा उत्तरदायित्व सबसे अधिक होता हैं क्योंकि समाज में कानून व्यवस्था बनाए रखने का उत्तरदायित्व पुलिस विभाग का हैं। इन तथ्यों के आधार पर नव–पीढ़ी से आने वाले व्यक्ति समाज में सुधार के साथ पुलिस के व्यवहार व

छवि में भी सुधार के निरन्तर प्रयास कर रहें हैं तथा नयी तकनीकों व कम्प्यूटर की जानकारी होने से कार्यों का दबाव भी कम हो रहा हैं, जिससे मानसिक रूप स्वस्थ होने के कारण भी व्यवहार अच्छा किया जा रहा हैं।

2.6.8 पुलिस द्वारा सही जानकारी प्रदान करने से सम्बन्धित निष्कर्ष

ई–गवर्नेन्स के कार्यक्रमों व योजनाओं के कारण, वेबसाइटों पर कानून की जानकारियाँ उपलब्ध होने से तथा नागरिकों के जागरूक होने से भी अब पुलिस द्वारा जानकारियाँ सही रूप से दी जा रही हैं। पुलिस विभाग द्वारा सहायता प्रकोष्ठ, न्यायालय द्वारा निःशुल्क न्यायिक सहायता प्रदान करने तथा कई एन.जी. ओ. व संगठनों द्वारा निःशुल्क कानूनी सहायता प्रदान करने के कारण भी पुलिस द्वारा अब जानकारियों की सूचना सही रूप में व सही प्रकार से प्रदान की जा रही हैं। लिखित रूप में तथा लिखित सामग्री आसानी से उपलब्ध होने के कारण भी अब नागरिकों में कानून व सूचनाओं के प्रति जागरूकता बढ़ी हैं जिसके कारण भी पुलिस द्वारा सूचनाओं का आदान–प्रदान व तथ्यों तथा कार्यवाही की जानकारी सही उपलब्ध हो रही हैं। **सूचना के अधिकार** के अन्तर्गत् अब आम नागरिक द्वारा चाही गयी सूचना व कार्यवाहियों की जानकारियों को उपलब्ध कराने के उत्तरदायित्व के कारण भी पुलिस द्वारा सूचनाओं को सही प्रकार से प्रदान किया जा रहा हैं।

2.6.9 दृष्टिकोण से सम्बन्धित निष्कर्ष

ई–गवर्नेन्स के कारण पुलिस के दृष्टिकोण में बदलाव आ रहा हैं। सामाजिक दृष्टि से पुलिस की भूमिका समाज में महत्वपूर्ण स्थान रखती हैं। ई–गवर्नेन्स के प्रभाव के कारण तथा समाज में घटती भूमिका के कारण पुलिस को सरकार को सोचने पर मजबूर कर दिया हैं कि उन कारणों व समस्याओं को दूर किया जाये, जिनके कारण आज पुलिस पर से व न्याय व्यवस्था से आम जनता का विश्वास हट गया हैं। ई–गवर्नेन्स व इन्टरनेट के उपयोग व प्रयोग के कारण अब आम जनता की सोच में पुलिस के प्रति बदलाव आ रहा हैं। सरकार द्वारा सूचना के अधिकार के

कारण भ्रष्टाचार में कमी आ रही हैं। विशेष प्रशिक्षणों के द्वारा पुलिस विभाग को अपराधियों के साथ व्यवहार, मानसिक समस्याओं को दूर करने के उपायों के कारण पुलिस विभाग के व्यवहार में, मेलजोल में, बातचीत में परिवर्तन दिखाई दे रहें हैं।

इससे एक नये दृष्टिकोण का संचार प्रसारित हो रहा हैं। जो एक नयी सोच व नई दिशा की और अग्रसर हो रहा हैं।

2.6.10 कार्य के प्रति लगाव से सम्बन्धित निष्कर्ष

वर्तमान में संचार प्रोद्यौगिकी तथा ई–गवर्नेन्स के कारण नये दृष्टिकोण व नये आयाम स्थापित हो रहे हैं। जिससे नयी सोच व नई दिशा का उदय हो रहा हैं। पुलिस विभाग में ई–गवर्नेन्स के कारण राज्य सरकार व केन्द्र सरकार द्वारा कई उपचारात्मक व सुधारात्मक कार्यक्रमों को संचालित किया जा रहा हैं जिसके सकारात्मक परिणाम अब दिखाई देने लगे हैं। पुलिस विभाग में कार्यरत कर्मचारियों को विशेष प्रशिक्षण द्वारा अपने कर्तव्यों का बोध, दायित्वों का बोध कराया जाता हैं। मानसिक रूप से स्वस्थ रहकर कार्यवाहियों को किस प्रकार किया जाना हैं, इसका भी प्रशिक्षण दिया जा रहा हैं।

6.3 शैक्षिक निहितार्थ

6.3.1 समाज की दृष्टि से

राज्य या जिले में कानून द्वारा व्यवस्था बनाये रखने का भार पुलिस विभाग द्वारा किया जाता हैं। समाज पुलिस से यह आशा रखता हैं कि पुलिस द्वारा भ्रष्टाचाररहीत, अभेदभावपूर्ण रीति से कार्यों व दायित्वों का निर्वाह किया जाये, लेकिन वास्तविक परिस्थितियों में ऐसा नहीं देखा गया हैं। बल्कि आम जनता पुलिस की कार्यवाही व कार्यों से सन्तुष्ट नहीं रही हैं।

यदि समाज के सभी व्यक्ति पुलिस द्वारा की जाने वाली कार्यवाही में सहयोग करें, समय पर सही जानकारियाँ व तथ्यों को उजागर करें, तो सभंव हैं

कि पुलिस द्वारा भी सही कार्यवाही की जायेगी तथा समय पर सही न्याय प्राप्त हो सकेगा। इसके लिए समाज के सभी वर्गों को सम्मिलित होकर अपराधियों के विरूद्ध आन्दोलन चलाना होगा। एक नयी जाग्रति व जागरूकता उत्पन्न करनी होगी। पुलिस के कार्यों आदि को पाठ्यक्रम में भी शामिल किया जाना चाहिए।

ई–गवर्नेन्स का उपयोग सभी वर्गों को सिखाना होगा। पुलिस द्वारा समय समय पर शिविर लगाकर विधिक सहायता प्रदान करनी चाहिए। जिससे समाज को लाभ होगा तथा पुलिस व आम जनता के मध्य सम्बन्धों में निकटता आयेगी।

6.3.2 पुलिस की दृष्टि से

ई–गवर्नेन्स के विभिन्न कार्यक्रमों के द्वारा पुलिस विभाग में तेजी से कम्प्यूटर व इन्टरनेट

की उपयोगिता व प्रयोग का विस्तार किया जा रहा हैं। जिससे पुलिस की कार्यवाहियों व कार्यों में गतिशीलता व निरन्तरता में गति आयी हैं। इससे पुलिस की कार्य शैली व मानसिकता में भी बदलाव दिखाई देने लगा हैं। ई–गवर्नेन्स से पुलिस विभाग में कई बदलाव दिखाई दे रहे हैं। यातायात व्यवस्था में सुधार आ रहा हैं। कैमरों के उपयोग से अपराधियों पर नजर रखी जा रही हैं। फाइलों के ढेर व कागजी कार्यवाहियों का दबाव कम हो रहा हैं। ई बैंकिग के द्वारा अब सभी को वेतन सीधे खातों में भुगतान कर दिया जाता हैं। ई बैंकिग द्वारा कई प्रकार के बिलों का भुगतान ऑनलाइन किया जा रहा हैं। विशेष प्रशिक्षणों के द्वारा व विभिन्न कम्पनियों के द्वारा विशेष प्रकार के प्रशिक्षण से पुलिस विभाग को लाभ हो रहा हैं। जिसका लाभ अप्रत्यक्ष रूप से समाज को ही हैं। स्कैनर द्वारा स्कैनिग से विभिन्न अपराधियों को पकड़ने, अपराधों की जाँच करने में, अपराधों का विश्लेषण करने में कम्प्यूटर की उपयोगिता बहुत हो गयी हैं। पुलिस द्वारा समय समय पर कम्प्यूटर व इन्टरनेट का सही उपयोग किस प्रकार किया जाना चाहिए, इसकी जानकारी विद्यालय व कॉलेजों में दी जानी चाहिए।

6.3.3 लोक प्रशासन की दृष्टि से

समाज में कानून व्यवस्था बनाये रखने व अपराधिक प्रवृतियों पर अंकुश लगाने का कार्य पुलिस प्रशासन का हैं। इसी के साथ समाज के विभिन्न कार्यक्रमों का सुचारू रूप से संचालन, विभिन्न विभागों द्वारा कार्यवाहियों में उनका साथ देना, सहायता प्रदान करने का दायित्व भी पुलिस प्रशासन का हैं। अतः सामाजिक रूप से होने वाले कार्यक्रमों का सफल संचालन का दायित्व भी पुलिस विभाग का हैं। समाज में सुरक्षा व्यवस्था को बनाये रखने के लिए कानून की पालना कराना, सरकार द्वारा बनाये गये नियमों की पालना का कार्य भी पुलिस विभाग का हैं। नियमों की पालना न करने वालों के विरूद प्रशासनिक, अनुशासत्मक व विधिक कार्यवाही का अधिकार भी पुलिस को हैं, जिससे समाज में एक व्यवस्था बनी रहे हैं।

6.3.4 पर्यवेक्षणकर्त्ता की दृष्टि से

ई–गवर्नेन्स वर्तमान में उत्तरदायित्व सरकार की स्थापना में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहा हैं। उत्तरदायित्व सरकार की स्थापना के लिए सरकार भी महत्वपूर्ण कदम उठा रही हैं। आम जनता तक सुविधाओं की पहुँच हो, सरकार द्वारा दी जाने वाली सुविधाऐं सरल व आसानी से जनता तक पहुँचे इसकी विशेष व्यवस्था की जा रही हैं। पुलिस द्वारा महिला थानों की स्थापना, अपराधियों के साथ सख्त व्यवहार न करना, पुलिस प्रशासन में कार्यरत सभी को सामाजिक उत्तरदायित्वों की भावना के साथ कार्य करना आदि का विशेष प्रशिक्षण दिया जा रहा हैं। असामाजिक तत्वों को, बाल अपराधियों को तथा समाज से कटे हुए विभिन्न लोगों को समाज की मुख्य धारा से जुड़ने में पुलिस की अहम भूमिका सिद्व हो रही हैं।

6.3.5 अनुसंधानकर्त्ता की दृष्टि से

ई–गवर्नेन्स के द्वारा पुलिस प्रशासन में कई महत्वपूर्ण कदम उठाये जा रहे हैं। ई–गवर्नेन्स के सही उपयोग व प्रयोग द्वारा समाज में अपराधों को रोकने में

अहम भूमिका हो सकती हैं। कम्प्यूटर, इन्टरनेट, कैमरों व विभिन्न सॉफवेयरों के प्रयोग व उपयोग से असामाजिक तत्वों पर व असामाजिक गतिविधियों पर आसानी से अंकुश लगाया जा सकता हैं। यातायात व्यवस्था में कैमरों के द्वारा गाड़ियों की गति व स्थिति का आंकलन व विश्लेषण किया जा रहा हैं। बस स्टैण्ड, रेल्वे स्टेशनों आदि पर कैमरों द्वारा असामाजिक गतिविधियों पर व अपराधियों को पकड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका साबित हो रही हैं। ई–गवर्नेन्स के कार्यक्रमों से पुलिस व समाज में सामाजिक सम्बन्धों में निकटता आ रही हैं। सामाजिक तौर पर किये जाने वाले कार्यक्रमों में पुलिस की भूमिका के कारण अब पुलिस की छवि में सुधार हो रहा हैं। पुलिस का रवैया सकारात्मक होने लगा हैं। पुलिस कार्यवाहियों में पुलिस द्वारा सकारात्मक सहयोग से आम जनता में जागरूकता उत्पन्न हो रही हैं। पुलिस द्वारा सहयोग व सहायता प्रदान करने के कारण अब व्यक्ति खुले तौर पर पुलिस का सहयोग भी कर रहें हैं। ई–गवर्नेन्स के कारण कागजी कार्यवाही के कम होने से श्रम व समय की बचत होने लगी हैं।

6.4 सुझाव

6.4.1 समाज के लिए

समाज में उपस्थित सभी वर्गों को मिलकर पुलिस का साथ देना चाहिए। समाज में होने वाली असामाजिक गतिविधियों की जानकारी पुलिस को समय पर दी जानी चाहिए, जिससे समय पर अपराधों की रोकथाम की जा सके। पुलिस द्वारा समाज के लिए किये जाने वाले कार्यों के लिए उन्हें समाज द्वारा सम्मान प्रदान करना चाहिये, जिससे पुलिस व जनता के बीच की दूरियाँ कम हो सकें तथा पुलिस पर विश्वास बढ़े। प्रस्तुत शोध से समाज को पुलिस प्रशासन का किस प्रकार सहयोग व सहायता की जानी चाहिए, इसका विवरण दिया गया हैं। जिससे पुलिस प्रशासन व आम जनता के बीच परस्पर सहयोग की भावना का विकास होगा। इससे पुलिस विभाग की कार्यशैली में भी बदलाव आयेगा। पुलिस का रवैया

सकारात्मक होगा, जिससे न्याय की प्रक्रिया सरल होगी। न्याय समय पर प्राप्त हो सकेगा।

6.4.2 पुलिस के लिए

पुलिस की स्थापना समाज की सुरक्षा व सहायता के लिए की गयी हैं। अतः पुलिस द्वारा समाज की भलाई के लिए, समाज की सुरक्षा के लिए, जनता के लिए निष्पक्ष होकर कार्य व कार्यवाहियों को किया जाना चाहिए। समय पर फाइलों का आदान–प्रदान किया जाना चाहिए, जिससे समय पर कार्यवाही की जा सके तथा प्रार्थी को समय पर न्याय प्राप्त हो सके। नागरिकों से राजनैतिक दबाव से प्रेरित होकर कार्य न करें। पुलिस थाना न्याय का मंदिर होता है अतः उसकी गरिमा बनाये रखने का कार्य पुलिस का स्वंय का हैं तो मानवीय रूप से कार्य करें।

प्रस्तुत शोध से समाज के साथ पुलिस प्रशासन को भी लाभ होगा, इस शोध से पुलिस प्रशासन को किन कार्य को, किस प्रकार से करना चाहिए का ज्ञान प्राप्त होगा। यह शोध पुलिस प्रशासन के लिए प्रेरणा का कार्य करेगा। जिससे एक उत्तरदायी पुलिस प्रशासन की स्थापना का उद्देश्य पूर्ण हो सकेगा।

6.4.3 लोक प्रशासन के लिए

वर्तमान समय में समाज में व्यवस्था बनाये रखने का उत्तरदायित्व पुलिस प्रशासन का हैं। सरकार द्वारा पुलिस प्रशासन को व्यवस्था बनाये रखने के लिए विधि द्वारा शक्तियाँ भी दी गयी हैं जिनका उपयोग समाज की रक्षा व सुरक्षा के लिए करना हैं। यह व्यवस्था लोगों के लिए, लोगों द्वारा बनायी गयी हैं। अतः इसका सदुपयोग होना आवश्यक हैं। यह सभी व्यवस्थाऐं समाज की प्रगति व विकास को प्रदर्शित करती हैं। ई–गवर्नेन्स का ही प्रभाव है कि आज हमारा देश विश्व में प्रमुख स्थान रखता हैं तथा भविष्य में विश्व में गुरू के रूप में उभर कर आयेगा।

उत्तरदायी सरकार की स्थापना के लिए ई–गवर्नेन्स की स्थापना अति आवश्यक हैं। वर्तमान समय में आम नागरिक की बढ़ती आवश्यकताओं की पूर्ति व सुविधाओं की पहुँच अतिआवश्यक हो गयी हैं। लोक प्रशासन की स्थापना तभी संभव है, जब आम जनता की आवश्यकताओं की पूर्ति समय पर हो तथा पुलिस द्वारा निष्पक्ष न्याय प्राप्त हो। न्याय की कार्यवाहियाँ पक्षपातरहित हो तथा अपराधी को सही रूप में सजा मिल सकें। संचार प्रोद्यौगिकी से अब यह संभव हो सका हैं। इलेक्ट्रोनिक्स उपकरण के सही प्रयोग व उपयोग से अपराधियों को सजा दिलाई जा सकती हैं। जिससे समाज में शान्ति व कानून व्यवस्था की पूर्ण स्थापना हो सकेगी।

6.4.4 पर्यवेक्षणकर्त्ताओं के लिए

प्रस्तुत शोध से पर्यवेक्षणकर्त्ताओं को पुलिस प्रशासन को समझने व किस प्रकार की नीतियों को बनाकर, उनके क्रियान्वयन के द्वारा उत्तरदायी सरकार की स्थापना की जा सकती हैं, इसका ज्ञान होगा। इस शोध से पुलिस प्रशासन का सहयोग किस प्रकार प्राप्त कर, समाज में अपराधों पर अंकुश समाज द्वारा ही पुलिस के माध्यम से लगाया जा सकता हैं, जानकारी प्राप्त हो सकेगी। जिससे प्रभावशाली नीतियों का निर्माण कर न्यायिक व्यवस्था में सुधार करना संभव होगा। पर्यवेक्षणकर्त्ता पुलिस की समस्याओं से अवगत हो सकेगें तथा उन्हें दूर करने के उपाय व समाधान भी बता सकेगें।

6.4.5 अनुसंधानकर्त्ताओं के लिए

प्रस्तुत शोध अनुसंधानकर्त्ताओं के लिए एक मार्गदर्शक का कार्य करेगा। इस अनुसंधान में उन तथ्यों का विश्लेषण प्रस्तुत किया गया हैं, जो पुलिस प्रशासन को सुदढ़ बनाने के लिए आवश्यक हैं, साथ ही उन समस्याओं व परेशानियों को भी उजागर किया गया हैं, जो पुलिस प्रशासन की छवि को धुमिल करती हैं। ई –गवर्नेन्स व उत्तरदायी सरकार की स्थापना के लिए जो नियम या योजनाऐं लागू की जा रही हैं, वास्तविक परिस्थितियों में क्या समस्याऐं आ रही हैं,

इसका भी विवरण प्रस्तुत किया जा रहा हैं। न्याय व्यवस्था को सुधारने व न्यायिक व्यवस्थाओं में किस प्रकार सुधार कर लोक प्रशासन की स्थापना आसानी से की जा सकती हैं। इसके लिए हमें धरातलीय व्यवस्थाओं व समस्याओं को दूर करना होगा। अतः अनुसंधानकर्त्ता यदि इस क्षेत्र में शोध करते हैं, तो इससे जो निष्कर्ष व परिणाम प्राप्त होगें, निःसंदेह वह सरकार के लिए लाभकारी होगें।

6.5 भावी शोध हेतु सुझाव

सरकार द्वारा लागू की जाने वाली योजनाओं व भविष्य में लागू होने वाली योजनाओं को पुलिस प्रशासन व विभाग द्वारा किस प्रकार व उनका क्रियान्वयन किस प्रकार किया जा सकता हैं, भावी शोध द्वारा किया जा सकेगा। इन्टरनेट का और अधिक उपयोग व प्रयोग किस प्रकार किया जा सकता हैं, इलेक्ट्रोनिक्स उपकरणों का प्रयोग कर अपराधियों पर पकड़ को मजबूत किया जा सकता हैं।

प्रस्तुत बिन्दुओं के अन्तर्गत शोध कार्य किये जा सकते हैं –

1 पुलिस में कार्यरत कर्मचारियों में मानवीय मूल्यों को किस प्रकार बढ़ाया जा सकता हैं।
2 पुलिस द्वारा कार्यों की रूपरेखा व निश्चित ड्यूटी को किस प्रकार निर्धारित किया जा सकता हैं।
3 पुलिस विभाग में अवकाश को निश्चित किया जा सकता हैं।
4 पुलिस विभाग द्वारा होने वाली कार्यवाहियों में पारदर्शिता को किस प्रकार बढ़ाया जा सकता हैं।
5 न्यायिक प्रक्रियाओं में निरन्तरता व गतिशीलता को किस प्रकार बढ़ाया जा सकता हैं।

6.6 उपसंहार

प्रस्तुत शोधकार्य में शोधकर्त्ता द्वारा ''**सुशासन और ई–गवर्नेन्सः राजस्थान पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव–राजस्थान के कोटा जिले के विशेष संदर्भ में** ''

विषय पर अध्ययन किया गया।

प्रस्तुत परिच्छेद में अध्ययन से प्राप्त मुख्य निष्कर्षों तथा शोध परिणामों के आधार पर शैक्षिक निहितार्थ को भी प्रस्तुत किया गया है। इस शोध को पूरा करते समय सम्भवतया कोई त्रुटि रह गई हो, निर्धारित समयावधि में कुछ बातें सम्मिलित नहीं की गई हो, इस हेतु आगे के शोध कार्यों में भी यह शोध अध्ययन काफी महत्वपूर्ण होगा, इसके लिए भावी शोध हेतु सुझाव भी प्रस्तुत किए गए।

अन्त में शोधकर्त्ता यह आशा करता है कि यह शोधकार्य राज्य सरकार, पुलिस प्रशासन तथा प्रशासनिक व्यवस्था, लोक प्रशासन की स्थापना के लिए उपयोगी सिद्ध होगा।

संदर्भ सूची

- *ई–गवर्नेन्स कार्य योजना (E-Governance Action Plan - EGAP)*
- Cook Mefhan E. (October 2000), what citizens want from e-Government – Current Practice, Centre for Technology in Government, University at Albany, SUNY.
- Carter Michael, E-governance – Transforming India (2004), Country Director – India, The World Bank.
- Dr. N. Vijayaditya, Reaching the unreached, Ex DG, NIC, MOIT, Government of India, 20-1-07.
- Michiel backus, E-Governance in developing countries (2001), March 2001.
- Caldow Janet, The quest for Electronic Government - A defining vision, Director, Institute for Electronic Government, IBM Corporation July (1999).
- Carter Lemuria, Belanger France, Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives, Virginia Polytechnic Institute & State University.
- D. Adams, R. Nelson and P. Todd (1992) - "Perceived Usefulness, ease of use and usage of Information Technology: A Replication" MIS Quaterly, June 1992. Pg. 227-247
- Skoch ई–गवर्नेन्स रिपोर्ट कार्ड, 2005
- Bhargava Deepak, Impact of E-Governance on the Selected Processes of the police Department-A Case Study of Rajasthan Police.
- भटनागर सुभाष, पारदर्शिता और भ्रष्टाचार, 2003
- Nath Vikash, Increasing "Public Value" of Information through electronic governance models, Founder Digital Governance.org Initiative at http://www.vikasnath.org.
- Benchmarking E-Government: A Global Perspective – 2001
- Budhiraja Renu, "Electronic Governance – A key issue in the 21st Century" Additional Director, Electronic Governance Division, Ministry of Information Technology, Government of India.

- हैरिस रोजर एवं राजोरा राजेश – भारत में ग्रामीण विकास परियोजनाओं का अध्ययन, गरीबों का सशक्तिकरण : शासन और गरीबी उन्नमूलन के लिए सूचना और संचार प्रौद्योगिकी
- सिंह वाल्मिकी प्रसाद, भारत में सुशासन की चुनौतियाँ –नई पहल की आवश्यकता
- Jayaradha N. and Shanthakumar C.K., E-Governance: Tackling the Hurdles.
- कोचर समीर, ई–प्रशासनःसमय की आवश्यकता
- Mahapatra Raghunath and Perumal Sinnakkrishnan, E-Governance in India: A Strategic Framework, (International Journal for Infonomics © 2004-06 e-Centre for Infonomics), A special issue 'Measuring e-Business for Development', January 2006
- शेखावत सुमन – राजस्थान में पुलिस प्रशासन–महानिदेशक के कार्यालय के विशेष संदर्भ में
- सेन शंकर – पुलिस की पर्यवेक्षण में भूमिका
- Ghosh S.K., Police in Administration, Organization and Processor
- Mishra S.C., State Police Organization in India
- सिंह, रम्भा – पुलिसकर्मियों की छवि, अपनी धरती में
- Harris Roger, Rajora Rajesh- Empowering the Poor: Information and Communications Technology for Governance and Poverty Reduction – A study of Rural Development projects in India, UNDP-APDIP, Elsevier, 2006
- अलघ योगिन्दर के, सुशासन और विकास
- Jaeger Paul T., Thomson Kim M., E-Government around the world: Lessons, Challenges and Future Directions, Government Information Quarterly 20 (2003) 389-394
- शर्मा अर्पिता, ग्रामीण ई–प्रशासन
- स्व. धरमपाल, सुशासन की उपयुक्त व्यवस्था की ओर (1922 – 2006)
- Jha Nikhilesh (2012), Initiatives of Government of India on Regulatory Reform in the Context of the Action Plan for Effective and Responsive Government, Director, Department of Administrative Reforms & Public Grievances, Ministry of Personnel, PG & Pensions, Government of India
- सिंह रहीम, वैश्विक प्रतिस्पर्धा में चुनौतियाँ और सुशासन, (2013)

- धर प्रांजल, सभ्य समाज, सुशासन और नयी तकनीकें
- Madon Shirin, Evaluating the Developmental Impact of e-Governance Initiatives: An Exploratory Framework, Department of Information Systems, London School of Economics, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, EJISDC (2004).
- पपनै कैलाशचन्द, पारदर्शिता व दक्षता से सुशासन संभव
- चौबे मनीष कुमार, जन आकांक्षाओं पर खरा उतरता सूचना का अधिकार कानून
- Dimitris Gouscos, Gregory Mentzas and Panagiotis Georgiadis, (2001), Planning and implementing e-Government Service Delivery: Achievements and Learning From On-Line Taxation in Greece, Presented at the Workshop on e-Government in the context of the 8th Panhellenic Conference on Informatics, Nicosia, Cyprus, November 8-10, 2001
- कुमारी पुनम, सुशासन और मीडिया की भूमिका
- श्रीवास्तव नितेश कुमार, सुशासन तथा ई–प्रशासन
- सिंह अजय कुमार, सुशासन, पंचायती राज और महिलाए
- कालसी निर्मलजीत, किरन रवि, विद्या एम. सी. (2013) आई.सी.टी. तथा गुड गवर्नेन्स, गृह मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली।
- द्विवेद्वी डॉ० संजय कुमार, भारती अजय कुमार, ई गवेर्नेन्स इन इंडिया – पॉब्लम्स एन्ड ऐक्सेप्टेबिलिटी (2010), बाबासाहेब भीमराव अम्बेड़कर विश्वविद्यालय, लखनउ (यू. पी.) इंड़िया।
- मित्रा आर. के. तथा गुप्ता एम. पी., Towards Validation of Key Success - Factors of E-government Initiatives (मार्च 2012), आई.आई.एफ.टी., इंड़िया।
- Ojha Amitabh, Palvia Shailendra, Gupta M. P., A Model for Impact of E-Government on Corruption:Exploring Theoretical Foundations (2008).
- Muhammad Bilal Kayani, M. Ehsan ul Haq, M. Raza Perwez, Hasan Humayun (2011) Analyzing Barriers in e-Government Implementation in Pakistan, International Journal for Infonomics (IJI), Volume 4, Issue.
- Jain C. Shailendra, Palvia and Sharma S. Sushil, E-Government and E-Governance : Defination / Domain Framework and status around the world

- Gupta Manish, Chandra B., Gupta M.P., Crime Data Mining for Indian Police Information System.
- Yadav Nikita, Singh V.B., E-Governance:Past, Present and Future in India
- Ramachandran Mullappally, Minister of State in the Ministry of Home Affairs, Lok Sabha Question No. 3262
- Rao G. Koteswara, Dey Shubhamoy, Dicision Support for E-Governance:A Text Mining Approach
- Dr. Chouhan J.S., Prospects of E-Governance
- Shastri Rajash Kumar, Sinha Ambalika, Rai Krishan, Enhancement of Police Force through E-Governance in India, MNNIT, Allahabad.
- Gupta Vandana and Sharma Ajay, E-Governance in India:Problems, Challanges and Prospects.
- Rajasthan Budget 2014-15 ds vuqlkj &
- Gupta soni Kiran, To Serve and protect, Indiatogether Mazgine, The News in Proportion, January 10, 2015
- Gupta Manish, Chandra B. and Gupta M.P., Crime Data Mining for Indian Police Information System, 2008, JRF, IIT Delhi.
- Swamy Raju Narayana, IAS, Effective e-Governance and Development, October, 2010, CSI Communications mazgine, p.26
- Singh Kuldeep, E-Governance Initiative in India : A case study of Union Territory, Chandigarh, Gian Jyoti e-jounral, volume 1, Issue 2 (Jan – March 2012)
- Crime in Rajasthan Rise by 14.79 Percent in 2013, By PTI
- Mittal Pradeep, Kaur Amandeep, SAANJH – A Project under e-governance, International Jounral of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering, volume 3, Issue 5, may 2013, ISSN:2277 128X
- National Scheme for Modernisation of Police, Swaniti Initiative, www.swaniti.in
- Kalsi N.S., Kiran Ravi, Vaidya S.C., Effective e-Governance for Good Governance in India, International Review of Business Research Papers, vol. 5, No. 1, January 2009, Pp. 212-229.

- e-Governance Programs, RKCL's eGovernance Suite (developed by MKCL-RKCL's Technology Partner), www.egov.in
- Eck John, Police Problem : The Complexity of Problem theory, Research and Evoluation, 2003, Crime Prevention Studies, vol. 15, Pp. 79-113, University of Cinninnati.
- Xavier Priya, Prabhakar K, Stree Among Indian Police and Conceptual Issues, May 2013, Abhinav International Monthly Referred Jounral of Research in Management and Technology, vol. II, ISSN-2320-0073.
- Gupta Kiran Soni, To serve and protect, january 10, 2015, Indiatogether Mazgine.
- Sharma Deepak, Marwah Jyoti, An Appraisal of Community Policing Practices : A case study of Chandigarh, India (2013), JOAAG, vol. 8, no. 1.
- Naik Kalpesh Dhirubhai, An Analytical Study of Job Stress among selected Police Personal in the State of Gujarat, Jan. 2013, DCBM, Maharaja Sayajirao University of Baroda, Vadodara.
- Ranta R.S., Strees and Anger Management among Police Personal through Indian Psycological Techniques, Feb. 2012, Himachal Pradesh University, Shimla, Social Sciences and Humanities, Pertanika J, 20 (4):1327-1340 (2012).
- Mitra Arpita, Community Policing in Action: A study of the Police Commissionerate of Bhubaneswar and Cuttak, May 2012, Odisha Review.
- Dwivedi Harsh, Bhargava Deepak, An Uphill Journery in the Police Stations from Traditional system to Modern systems : CIPA in Rajasthan, 2008, R.A.Podder Institute of Management, University of Rajasthan, Jaipur.
- Kayani Muhammad Bilal, Ul. Haq. M. Ehsan, Perwez M. Raza, Humayun Hasan, Analyzing Barriers in e-Government Implementation in Pakistan, International Jounral for Infonomics (IJI), vol. 4, issue 3-4, sep. – dec. 2011.
- Shastri Rajesh Kumar, Sinha Ambalika and Rai Krishna, Enhancement of Police Force through e-Governance in India, Motilal Nehru National Institute of Technology, Allahabad, 28 April 2008, International NGO Jounral, vol. 4(5), pp. 277-280, May 2009.

- Benjamin Solomon, Bhuvaneswari R., Rajan P., Manjunatha, Bhoomi : “E-Governance”, “An Anti-Politics Machine Necessary to Globalize Banglore ?, Jan. 2007, A CASUM-m Working Paper.
- Pudjianto Boni, Hangjung Zo, Factors affecting e-Government Assimilation in Developing Countries, 2008, School of IT Business, KAIST ICC Campus – Daejeon South Korea.
- Valecha G..K., Venkataraman Subha, Improving Efficiency and Ensuring Impartiality of the Police Force, Vikalpa, vol.11, no.1, Jan-March 1986.
- Bajpai G.S., Situational Crime Preventional and Crime & Disorder Reduction Partnership in the U.K., The Indian Police Journal, vol. L II, no. 3, July-September 2005.
- Deb. Sibnath, Chakarbarty Tanusree, Chatterjee Pooja, Srivastava Neerajakshi, Psychological Stress of Traffic Police Officers, Causal Factors behind the same and their Coping Strategies, The Indian Police Journal, vol. L II, no. 3, July-September 2005.
- Srinivasan M., Role of Training in charging the attitude of police constabulary recruits in Tamilnadu, The Indian Police Journal, vol. L II, no. 3, July-September 2005.
- Ahmad Nafees, Re-Orientation of Legal System in India : A Human Rights Prospective, The Indian Police Journal, vol. L II, no. 3, July – Sept. 2005.
- Nikam Poonam Kapade, Shaikh Mohsin, Occupational Stress, Burnout and coping in Police Personnel : Finding From a Systematic Review, American International Journal of Research in Humanities, Arts and Social Science, March-May 2014, pp. 144-148.
- Yoo Hyelim, Assessment of Contributors to the Metabolic Syndrome among Law enforcement Officers, 2011, Iowa State University, Ames, Iowa.
- Chakravati Bhudeb, Venugopal M., Citizen Centric Service Delivery through e-Governance Portal – Present Scenario in India, May 2008, National Institute for Smart Government, Hyderabad, India.

- Kumar Krishna N., Human Rights Violations in Police Custody, Cochin University of Science and Technology, School of Legal Studies, Cochin, 2004.
- Step (Specialized Training for e-Governance Programme), GPR (Government Process Re-Engineering) Reading Supplement Handbook, DEIT, Government of India, 2012.
- Radhawa Gurpreet. Narang Komal, Woman in Police Employment Status and Challages, ASCI Journal of Management, March 2013.
- Employment Trends in the Male and Female workforce in India's Organized Sector, 1991-2010.
- Commonwealth Human Rights Initiative – Police Reforms: India.
- Sawant Chitranjan, Police Must Serve People; Not Punish People, Indian Police need Modernisation, 2014.
- Kalam A.P.J. Abdul, International conference on e-Governance, A vision of Citizen Centric e-Governance for India, IIT Delhi.
- Srinivasan S., Ilango P., Socio-Economic condition of Women Police, International Jounral of maltidisciplinary Educational Research, vol. 2, issue 5 (3), April 2013.
- Heeks, Understanding and Measuring e-Government : International Benchmarking studies, IDPM, University of Manchester, UK, 2006.
- Sethi Vikash, Role of ICT in Police Force in India, International Jounral of Advanced Research in Computer science and software Engineering, vol. 3, issue 11, november 2013.
- Seven Steps of Police Reform, sep. 2010, Commonwealth Human Rights Initiative (SHRI), www.humanrightsinitiative.org
- मलिक जीनत, लोक पुलिस, सी.एच.आर.आई.ए, नई दिल्ली, फरवरी 2015
- http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf
- www.mit.gov.in

- Bannister, F (2001), Dismantling the Silos: extracting new value from IT investments in public administration Information system Journal, Vol.11, pp. 65-84
- Chengalur- Smith, 1. & Duchessi, P. (2000). Client-server implementation: Some management pointers Transactions on Engineering Management 47(i), 127-145; Ibid, p. 2 (Dawes)
- Chircu, A.M. and lee, D.H. (2005), E- govt: key success factor for value discovery and realization Electronic Government, Vol, pp. 12-25.
- Clemons, E, .Thatcher, M. and Tow, M. (1995) Identifying sources of reengineering failures : a study of the behavioral factors contributing to reengineering risks, Journal of management Information System Vol 12, pp. 9-36;
- Dawes S.S. & Pardo T (2002) Building collaborative digital government System in W.J. Melver & A.K. Elmagarmid (Ed.) Advances in Digital Govt. Technology, Human Factors and Policy Norwell, MA Kluwer Academic Publishers;
- DeLone W. & McLean E. (2003). The deLone and MeLean model of information systems: A ten year update, Journal of Management Information Systems. 19(4), 9-30;
- DeSanctis G., & Poole, M.S. (1994) Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory, Organization Science, 5(2), 121-147: lbid. p. 2, Landsbergen and Wolken;
- Dufner, D., Holley, L.M. and Reed, B.J. (2002), Can private sector strategic information systems planning techniques works for the public Sector?, Communication of the Association for Information System, Vol. 8, pp. 413-431
- Mitra, R.K., (2004), Issues and Challenges of E-governance in India Police Administration: A Study, PhD Thesis, Indian Institute of Technology, Delhi.

- Malick M.H., Murthy A.V.K., (2001), The Indian Journal of Public Administration, Vol. XLVII, No. 2 pp -237-253.
- Peppard, J.(2001), Bridging the gap between the IS organization and the rest of the business plotting a route, Information Systems Journal, Vol. 11, pp. 249-270.
- Rocheleau, B., and Wu, L. (2002), Public versus private Information systems: do they differ in important ways? A review and empirical test, American Review of Public Administration, December, Vol.32. No.4, pp. 379-397.
- Yuan, Y., Zhang, J. and Zheng, W. (2004), Can e-government help China meet the Challenges of joining the World trade Organization? Electronic Government, Vol.1, No. 2, pp. 77-91.
- Bhatnagar, S. C. (2004). E-Government – From vision to implementation. A practical guide with case studies. New Delhi, India: Sage.
- DOCUMENT REFERENCE: CCTNS/CCTNS Rajasthan /05/007
- www.electronicgov.net/pubs/research_papers/EGovRiley.doc
- Andrulis, J. and Hirning, K. 2002, "Collaborative government services: Building for the future," IBM Institute for Business Value.
- Backus,M. 2001 "E-Governance and Developing Countries ", IICD Research Brief - No 1,March , http://www.ftpiicd.org/files/research/briefs/brief1.doc
- Clift, Steven.1998 "Democracy is Online" Internet Society's March/April, http://www.edemocracy.org/do/article.html
- Corradini, Paganelli, E. and Polzonetti, A. 2007 "The e-Government digital credentials," Int. J.Electronic Governance, Vol. 1, No. 1, pp 17-37
- D. Roman Kulchitsky, 2001 "Cargo Cults, Knowledge, and IT-for-Decision-Making Strategies in Developing Countries" Volume 11, No. 3, December.
- www.iimahd.ernet.in/egov/ifip/dec2001/article1
- Dada, Danish. 2006. "The failure of e-government in developing countries: A literature review,"The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 26,7 pp1-10

- Deloitte Research 2000, "At the Dawn of E-government A global public sector study" Deloitte Consulting and Deloitte & Touche, pp.14 www.egov.vic.gov.au/pdfs/e-government.pdf
- Digital Opportunity Initiative (DOI) Report 2001 Creating a Development Dynamic, July, http://www.opt-init.org/framework.html
- E-Government—Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy. 2001 A Study by the Bertelsmann Foundation, in cooperation with Booz, Allen, Hamilton, h t t p : / /w w w . b e g i x . d e, or h t t p : / / w w w . b e r t e l s m a n n - s t i f t u n g . d e
- Global Corruption Report, 2003, "E-government and access to information" pp 24 www.transparency.org/content/download/4345/26442/file/04_E-government
- Heeks, R. 2001 "Understanding e-Governance for Development," Working Paper, iGovernment Working Papers series, IDPM Working papers
- India: e-Readiness Assessment Report, 2003
- Islam, Roumeen, 2003."Do More Transparent Governments Govern Better?" World Bank Policy
- Research Working Paper No. 3077. Available at SSRN: http://ssrn.com/abstract=636439
- Koneru, I. 2007 "e-Governance: Empowering Citizens through e-Inclusion ,"The Icfai Journal of Governance and Public Policy, Vol. 2, No. 3, pp. 53-68.
- Lal, Bhavya. 1999 "Information and Communication Technologies for Improved Governance", African Development Forum ADF '99.
- Modan, S. 2004 Evaluating the Developmental Impact of E-Governance Initiatives: An exploratory framework, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 20, 5, 1-13 ,http://www.ejisdc.org
- Mohammad Shakil Akther, Onishi, T. and Kidokoro, T. 2007 " E-government in a developing country: citizen-centric approach for success," Int. J. Electronic Governance, Vol. 1, No. 1, pp38-51.

- OECDa, December 2001, e-government: analysis framework and methodology
- PUMA2001/16/ANN/REV, Dec 13 www-it.fmi.uni-sofia.bg/eg/res/JT00118445.doc
- OECDb Directorate for Science, Technology and Industry, 2003, "ICT and Economic Growth:Evidence from OECD Countries, Industries and Firms,". ISBN 92-64-10128-4 www.ingentaconnect.com/content/oecd/16815378/2003/00002003/00000004/9203031ec001
- Pitroda, S. 1993 "Development, Democracy, And The Village Telephone", Harvard Business Review Nov/Dec93, Volume 71, Number 6
- Rogers Okot-Uma. 2000 "Electronic Governance: Re-inventing Good Governance," August, Commonwealth Secretariat, London, UK, page 5
- Rosell, Steven A. 1995 Changing Maps, Governing in a World of Rapid Change. Carleton University Press. 1995 p. 252
- Saxena, K.B.C. 2005 "Towards excellence in e-governance," International Journal of Public Sector Management, Volume: 18 , Issue: 6, pp 498 – 513
- Tapscott, West and Agnew, West. 1999 "Governance In A Digital Economy," Finance and Development, December 1999, Volume 36, Number 4 pp 34-37
- The Working Group on E-Government in the Developing World 2002, "Roadmap for Egovernment in the Developing World - 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves," April, 08.
- UNPAN 2001 Benchmarking E-government: A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States, a joint report of the United Nations Division for Public Economics and Public Administration, available at: www.unpan.org/egovernment/Benchmarking%20E-gov%2020001.pdf .
- West Darrell M. 2002 Report on Global E-Government, Sept. www.InsidePolitics.org.
- www.rajasthanMahilaPoliceinRajasthan.com
- Massachusetts Institute of Technology

- Diatha Krishna, Sundar Shashank Garg "M-Governance:A Framework for Indian Urban Local Bodies" at http://www.m4life.org/proceedings/2005/PDF/41_R359SK.pdf
- EGov World-2011; 5th Summit on eGovernance held on 20-21 Jan at New Delhi available at http://egovworld.org/index.php/Thematic/mobile-governance.html. Accessed 26 Aug 2011.
- Gang Song, Tony Cornford "Mobile Government: Towards a Service Paradigm" at http://www.massconf.org/2012/ShowOrganizerDetails.aspx?personID=1593
- Government Transformation Forum Report - 2009 at http://www.mgovworld.org/eventannouncement/government-transformation-forum-2010
- Khairiyyah Binti Mohd Noor (2011), Malaysia: Project Report on 'm-Governance in India: Technology Challenges & Opportunities.
- Klas Roggenkamp "Development modules to unleash the potential of Mobile Government" http://www.mgovworld.org/
- National E-Governance Plan (NeGP) Annual Report at http://www.mit.gov.in/content/national-egovernance-plan.
- Nooraini Bt Hamidon (2011), Malaysia: Project Report on 'm-Governance Technology Options for Malaysia'.
- Olga Morawczynski and Mark Pickens "Mobile Financial services" at http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.36723/
- Raul Zambrano "M-Governance: fostering social inclusion" at http://www.w3.org/2008/10/MW4D_WS/papers/zambrano.pdf
- Sanjay Vijayakumar, Sabarish K, Gokul Krishnan "Innovation and M-Governance: The Kerala Mobile Governance Experience and Road-Map for a Comprehensive M-Governance Strategy" at http://www.w3cindia.in/conf-site
- www.w3.org/2006/07/MWI-EC/Presentation/ **infosys** .ppt

List of Abbreviations

BPR	Business Process Reengineering
BSNL	Bharat Sanchar Nigam Limited
CB	Capacity Building
CCIS	Crime Criminals Information System
CCTNS	Crime and Criminals Tracking & Networking Systems
CDMA	Code Division Multiple Access
CGAR	Core Group on Administrative Reforms
CIPA	Common Integrated Police Applications
CIPA-MMS-CMS	Common Integrated Police Application - Management & Monitoring System - Complaints Monitoring System
CPMC	Central Project Management Consultant
CrPC	Criminal Procedure Code
CS	Charge Sheet
CSC	Common Service Center
DAR & PG	Department of Administrative Reforms & Public Grievance
DCRB	District Crime Recorts Bureau
DDG	Deputy Director General
DEO	Data Entry Operators
DG	Director General
DGP	Director General of Police
DIG	Deputy Inspector General
DIO	District Informatics Officer
DIT	Department of Information Technology
DO	Duty Officer
DSS	Decision Support Systems
EDI	Electronic Data Interchange

EGovernance	Electronic Governance
E-mail	Electronic mails
FIR	First Hand Information Report
FPB	Finger Print Bureau
FR	Final Report
FSL	Forensic Science Laboratory
FTP	File Transfer Protocol
G2B	Government to Businesses
G2C	Government to Citizens
G2G	Government to Government
GAO	Government Accountability Office
HCL	Hindustan Computers Limited
http	Hyper text transfer protocol
ICT	Information & Communication Technology
IG	Inspector General
IO	Investigation Officer
IS	Information Systems
IT	Information Technology
JC	Judicial Custody
KMS	Knowledge Management Systems
LAN	Local Area Networking
LCD	Liquid Crystal Clerk
LDC	Lower Division Clerk
MAN	Metropolitan Area Networking
MCR	Monthly Crime Reports
MHA	Ministry of Home Affairs
MIS	Management Information Systems
MLC	Medico Legal Cases
MMP	Mission Mode Projects

MoU	Memorandum of Understanding
MTNL	Maha Nagar Telephone Network Limited
NCRB	National Crime Records Bureau
NDC	National Development Council
NeGP	National e Governance Plan
NGO	Non Government Organisations
NIC	National Informatics Centre
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development
OLAP	On-line Analytical Processing
PCIP	Pacific Council on International Policy
PMR	Professional Management Review
PS	Police Station
PTC	Police Training Centre
RDBMS	Relational Database Management System
RFP	Request for Proposal
RPCTC	Records of right, tenancy and cultivation certificate
RTC	Regional Training Centre
SCRB	State Crime Records Bureau
SDC	State Data Centres
SeMT	State e-governance Mission Team
SHO	Station House Officer
SIO	State Informatics Officer
SMART Government	Simple, Moral, Accountable, Responsive and Transparent Government
SPMC	State Project Management Consultant
SQL	Structured Query Language
SRS	System Requirement Specifications
STA	Senior Technical Assistnats
STQC	Standardisation, Testing and Quality

	Certification
SWAN	State Wide Area Network
TA	Technical Assistants
TPS	Transaction Processing Systems
UDC	Upper Division Clerk
UIDB	Unidentified Death Bodies
UNESCO	United Nations Educations, Scientific and Cultural Organisation
VSAT	Very Small Aperture Terminal
WAN	Wide Area Networking
WWW	World Wide Web

UN E-Government Survey 2014

E-Government Development Index **Top 10 Counties**		E-Participation Index **Top 10 Countries**	
Country	**Index**	**Country**	**Index**
Republic of Korea	**0.9462**	Netherlands	**1.0000**
Australia	**0.9103**	Republic of Korea	**1.0000**
Singapore	**0.9076**	Uruguay	**0.9804**
France	**0.8938**	France	**0.9608**
Netherlands	**0.8897**	Japan	**0.9608**
Japan	**0.8874**	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	**0.9608**
United States of America	**0.8748**	Australia	**0.94112**
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	**0.8695**	Chile	**0.9412**
New Zealand	**0.8644**	United States of America	**0.9216**
Finland	**0.8449**	Singapore	**0.9020**

India	***0.3834***	***India***	***0.6375***

Good governance ‘key to success’

THE TIMES OF INDIA, JAIPUR
MONDAY, JANUARY 19, 2015

Raj police to have QRT & STF in every dist soon

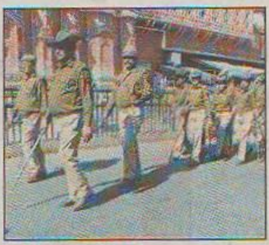
To Help Meet Emergency Situations

Ashish.Mehta@timesgroup.com

Jaipur: The Rajasthan police is all set to deploy quick response teams (QRTs) and emergency response teams (ERTs) at every district in the state. Not only that the police will also have special task force (STF) at every district.

Policemen for this specialized force would be selected at the district level and will be trained. Various districts have been asked to chalk out the modalities for the same.

Generally, whenever any untoward incident such as rioting, violent confrontations, etc., takes place in a distant district, the QRTs from other districts such as Jaipur are rushed to these places which take time. By the time these QRTs reach either the matter is disposed by the local police or it aggravates.



KHAKEE POWER

"In order to meet exigency situations such as violent confrontation, firing by the mob, rioting and other law and order problems, it was necessary to have such specialized units. We have these units functional in some of the districts but it was utterly important to have them in every district," DGP Omendra Bhardwaj told TOI on Saturday.

He said that for forming STF in every district, some policemen from every district have already been given proper training so that they may facilitate the local police in training the policemen there.

"Those who would be part of STF teams at the district level would be selected on merit-basis. After their selection, the local trainers in coordination with the district SPs will organize their training camp to form a full-fledged STF unit in the district," Bhardwaj added.

"The STF team would include policemen from the police lines and also from police station level. Firstly, they should be willing to take this responsibility and secondly they should be efficient and trained properly to fit to the job," he added.

After a high level meeting it was decided to have QRT, ERT and STF at district level and the officials have already given written directions to the inspector generals of 7 police ranges and 2 commissionerates (Jodhpur and Jaipur) and the SPs posted in various districts to start the process soon.

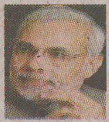
"Our aim is to tackle emergency situations such as firing by mob, violent confrontations and other law and order problems within the district by the district police itself. With these specialized units functional in the districts, all our police districts would be would be self-sufficient," Bhardwaj added.

भ्रष्टाचार मुक्त मंत्रालय की मुहिम पर मोदी

समीर चौगांवकर . नागपुर
jaipur@patrika.com

विभिन्न सरकारी महकमों में वर्षों से जड़ें जमा चुके भ्रष्टाचार को जड़ से खत्म करने के लिए प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने मुहिम तेज कर दी है। सूत्रों के हवाले से खबर है कि प्रधानमंत्री कार्यालय ने अपने नए फरमान में सभी मंत्रालयों को भ्रष्टाचार पर जीरो टॉलरेंस की नीति का पालन करने और सभी को भ्रष्टाचार-विरोधी एंटी ब्राइबरी हॉट लाइन से जोड़ने का निर्देश दिया है। इस व्यवस्था में मंत्रालय और सरकारी विभागों को एंटी ब्राइबरी टोल फ्री नम्बर जारी करना होगा। इस पर विभाग के भ्रष्टाचार से परेशान कोई भी व्यक्ति किसी भी समय अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। शिकायतकर्ता को एक कोड नंबर मिलेगा, जिसे ऑन लाइन ट्रेकिंग सिस्टम में डालकर वह मंत्रालय द्वारा की गई कार्यवाही की पूरी जानकारी हासिल कर सकता है।

सबसे अलग



टेंडर निरस्त करने का कारण बताना होगा

मोदी करेंगे समीक्षा

मंत्रियों और मंत्रालयों का आकलन करते समय मोदी यह भी देखेंगे कि भ्रष्टाचार को समाप्त करने के लिए संबंधित मंत्रालय कितना गंभीर रहा है। बड़ी खरीद के लिए ऑनलाइन प्रोक्योरमेंट अपनाना अनिवार्य होगा।

ऑनलाइन फाइल ट्रैकिंग सिस्टम

सभी मंत्रालयों को ऑनलाइन ट्रेकिंग सिस्टम बनाना होगा, जिससे आवेदनकर्ता आवेदन की वस्तुस्थिति बिना झंझट पता कर सके।

विजिलेंस की सिफारिशें

- सभी योजनाओं का सोशल आडिट जरूरी होना चाहिए।
- व्हिसल ब्लोअर प्रोटक्शन के लिए मंत्रालयों को जरूरी उपाय करने होंगे।
- शिकायतों के निपटारे में गरीब आदमी पर विशेष ध्यान हो।
- आकस्मिक निरीक्षण होना चाहिए।
- दंड की प्रक्रिया तेज हो।
- दंड ऐसे हों, जिन्हें नजीर बनाया जा सके।
- तेज और समयबद्ध तरीके से कार्यवाही हो।
- विभागों में भ्रष्टाचार को समाप्त करने के लिए नई और उन्नत तकनीक का इस्तेमाल किया जाए।
- गंभीर किस्म की शिकायतों पर त्वरित कार्यवाही हो।

आधुनिक नहीं राजस्थान पुलिस

- पुलिस आधुनिकीकरण में पिछड़ा राज्य, अपराध बढ़े
- केन्द्र की योजना के क्रियान्वयन में राज्य सरकार ने बरती लापरवाही
- भारत के नियंत्रक महालेखा परीक्षक की रिपोर्ट में खुलासा

जग्गो सिंह धाकड़ @ पत्रिका
patrika.com/city

अपराधों की रोकथाम के लिए केन्द्र सरकार द्वारा शुरू पुलिस आधुनिकीकरण योजना के क्रियान्वयन में राज्य सरकार ने उदासीनता बरती। भारत सरकार ने वर्ष 2009 से 2014 के बीच पुलिस बलों के आधुनिकीकरण की योजना शुरू की थी। इसका उद्देश्य राज्य पुलिस बलों की क्षमता में सुधार और आंतरिक सुरक्षा और कानून व्यवस्था की चुनौतियों का प्रभावी ढंग से सामना करने के लिए पुलिस को तैयार करना है।

योजना का लाभ लेने के लिए राजस्थान सरकार ने कोई प्रभावी योजना नहीं बनाई। वार्षिक योजनाएं भी भारत सरकार को विलम्ब से भेजी। इतना ही नहीं राज्य सरकार ने योजना के लिए अपना 96.53 करोड़ रुपए का अंशदान भी नहीं दिया। धनराशि होने के बाद भी वाहन नहीं खरीदे गए। भारत के नियंत्रक महालेखा परीक्षक की ताजा रिपोर्ट में यह खुलासा हुआ है। रिपोर्ट के अनुसार पुलिस थानों की नमूना जांच में पाया गया कि लाठी, शील्ड और बॉडी प्रोटेक्टर जैसे उपकरणों की भी कमी है।

पुलिस बल आधुनिकीकरण योजना कोष से पुलिस बल का आधुनिकीकरण, आंतरिक सुरक्षा की आकस्मिक चुनौतियों के लिए 165 करोड़ 18 लाख रुपए खर्च किए गए। यह राशि वर्ष 2009 से 2014 की अवधि में खर्च हुई। इसके बाद भी इस अवधि में डकैती, लूट, धोखाधड़ी, चोरी, अपहरण और दुर्व्यवहार के मामलों में वृद्धि हुई। राज्य सरकार ने इन तथ्यों को स्वीकारते हुए नवम्बर 2014 में बताया कि मुख्य वृद्धि दुर्व्यवहार के मामलों में हुई। डकैती के मामले 11 प्रतिशत ज्यादा हुए। लूट के 20 प्रतिशत, धोखाधड़ी के 9 प्रतिशत, चोरी के 31 प्रतिशत, अपहरण के 74 प्रतिशत और दुर्व्यवहार के मामलों में 94 प्रतिशत बढ़ोतरी हुई।

सेन्ट्रल स्टोर में धरे रहे अस्त्र-शस्त्र

वर्ष 2009-14 के बीच प्राप्त हुए 3 हजार 962 अस्त्र-शस्त्रों में से 2 हजार 350 अस्त्र-शस्त्र 31 मार्च 2014 तक सेन्ट्रल स्टोर में ही रखे रहे। उनका इकाइयों को वितरण नहीं किया गया। यहां तक फरवरी 2014 में 44.50 लाख की लागत से क्रय की गई 99 बंदूकों की गारंटी अवधि समाप्त होने के बाद गोला-बारूद क्रय किया गया। इस कारण बंदूकों की वारंटी अवधि में जांच नहीं हो सकी।

रिपोर्ट में यह की है सिफारिश

रिपोर्ट में यह सिफारिश की गई है कि राजस्थान की एक लम्बी अंतर्राष्ट्रीय सीमा है, इसलिए पुलिस को हर समय तैयार रहने की आवश्यकता है। आधुनिक हथियारों की खरीद, बुनियादी उपकरण उपलब्ध कराने, प्रयोशालाओं के रिक्त पदों को अविलम्ब भरा जाना चाहिए। पुलिस की क्षमता का पूरा उपयोग करने के लिए पर्याप्त संख्या में स्टाफ क्वार्टर्स का निर्माण करना आवश्यक है।

नहीं मिली सुविधाएं

रिपोर्ट के अनुसार 31 मार्च 2014 को कार्यरत 81 हजार 804 पुलिस कर्मियों के लिए 25 हजार 649 स्टाफ ही क्वार्टर ही थे, जो कुल संख्या का 31 प्रतिशत है। झालावाड़, चित्तौड़गढ़, टोंक, करौली, चूरू, जयपुर पश्चिम, झुंझुनूं, जोधपुर पश्चिम, जोधपुर ग्रामीण जिलों की नमूना जांच में पाया गया है कि 12 हजार 96 कार्मिकों के लिए 27 हजार 7 आवास थे, जो कुल संख्या का 22 प्रतिशत है।

वाहनों का टोटा

महानिदेशक पुलिस के अभिलेखों की जांच में पाया कि मार्च 2014 के विवरण के अनुसार आवश्यक 8132 वाहनों के समक्ष 2 हजार 252 वाहनों की कमी के साथ 5 हजार 880 वाहन की उपलब्ध हैं। वर्ष 2009 से 2014 के मध्य भारत सरकार ने वाहनों की खरीद के लिए 120 करोड़ 91 लाख रुपए अनुमोदित किए, लेकिन 50.33 करोड़ ही खर्च हो पाए।

परिशिष्ट

कोटा जिले के पुलिस प्रशासन में ई–गवर्नेन्स हेतु प्रश्नावली प्रमापनी

मान्यवर,

मैं राजकीय महाविद्यालय, कोटा से Ph.D उपाधि हेतु शोध कार्य कर रहा हूँ। मेरे अध्ययन का विषय " **सुशासन और ई–गवर्नेन्सः राजस्थान पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव–राजस्थान के कोटा जिले के विशेष संदर्भ में** " है।

अग्र संलग्न पृष्ठों में कुछ कथन दिये गये हैं जो कोटा जिले के पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स के प्रभाव से सम्बन्धित है। प्रत्येक कथन के प्रति अपनी प्रतिक्रिया 5 क्रमबद्ध श्रेणियों में किया जाना है। यथा "पूर्ण सहमत", "सहमत", "तटस्थ", "असहमत" एवं "पूर्ण असहमत" है। आप प्रत्येक कथन को ध्यान पूर्वक पढ़कर विचार करें तथा निश्चय होने पर ही उपर्युक्त पांचों में से एक पर सही (✓) का निशान लगाए। आपके द्वारा व्यक्त की गई सहमति, असहमति या तटस्थ मत का आप पर व्यक्तिगत रूप से कोई असर नहीं पड़ेगा। यह केवल शोधकार्य हेतु दत्त संकलन के काम में लिया जायेगा तथा आपकी प्रत्येक राय को पूर्णतः गोपनीय रखा जायेगा।

अतः आप निःसंकोच होकर अपने स्वाभाविक उद्गार को निश्चित करें एवं उचित स्थान पर सही (✓) का निशान लगाए। यद्यपि इसके लिए समय निश्चित नहीं किया गया है तथापि आपसे शीघ्रता की अपेक्षा की जाती है।

सधन्यवाद।

मार्गदर्शक
डॉ. भागीरथमल
प्राध्यापक,
लोक प्रशासन विभाग,
श्री कल्याण राजकीय महाविद्यालय
सीकर (राज.)

शोधार्थी
ललित कुमार शर्मा

उदाहरण :

ई–गवर्नेन्स से आम जनता को फायदा हो रहा है।

पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
			✓	

ई–गवर्नेन्स हेतु प्रश्नावली प्रमापनी

		पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
1.	ई–गवर्नेन्स से आम जनता को फायदा हो रहा है ?					
2.	आम जनता को पहले से अधिक सुविधाऐं प्राप्त हुई है ?					
3.	पुलिस प्रशासन पर सकारात्मक प्रभाव पड़ा है ?					
4.	पुलिस प्रशासन के कार्यों में तीव्रता या तेजी आई है ?					
5.	कागजी कार्यवाही कम हुई है ?					
6.	पुलिस के कार्यों में समय कम लगने लगा है ?					
7.	पुलिस की छवि आम जनता में अच्छी बनने लगी है ?					
8.	आम जनता में ई–गवर्नेन्स से आत्मविश्वास व जागरूकता बढी है ?					
9.	आम जनता से पुलिस में शिकायतें अधिक आने लगी हैं ?					
10.	इससे पुलिस पर कार्यों व कार्यवाही का तनाव व दबाव कम हुआ है ?					
11.	ई–गवर्नेन्स से भ्रष्टाचार में भी कमी आयेगी ?					
12.	कम्प्यूटर व इंटरनेट की जानकारी के बिना कियान्वयन सही रूप से नहीं हो पायेगा ?					
13.	सम्पूर्ण पुलिस विभाग को कम्प्यूटर व इन्टरनेट की जानकारी आवश्यक है?					
14.	ई–गवर्नेन्स योजनाओं से बढ़ते हुए इन्टरनेट अपराधों पर रोकथाम लगेगी?					
15.	इन योजनाओं से पुलिस विभाग का अन्य विभागों से समन्वयन बढ़ेगा ?					
16.	इन योजनाओं से पुलिस कार्यवाही तेज होगी तथा अदालती कार्यों का निपटारा जल्दी हो सकेगा?					
17.	अपराधों को साबित करने में भी ट्रेंकिग सिस्टम कारगर साबित होगा?					
18.	अपराधिक पृष्ठभूमि का रिकॉर्ड रखने तथा अपराधियों को पकड़ने में ई–गवर्नेन्स की भूमिका महत्वपूर्ण साबित होगी ?					

		पूर्ण सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	पूर्ण असहमत
19.	ई–गवर्नेन्स से कई प्रकार की जानकारियों को ऑनलाइन प्राप्त किया जा सकेगा ?					
20.	ऑनलाइन जानकारियाँ प्राप्त होने के कारण आम जनता के समय व श्रम की बचत होगी ?					
21.	ऑनलाइन एफ.आई.आर. दर्ज होने के कारण आम जनता के साथ पुलिस प्रशासन को भी लाभ होगा ?					
22.	ई–गवर्नेन्स से पुलिस प्रशासन को लाभ हो रहा है ?					
23.	तकनीकों की जानकारी के बिना यह उतनी उपयोगी नहीं है ?					
24.	इससे बजट में कमी आयेगी ?					
25.	इससे पुलिस प्रशासन के कार्यों में आने वाली पारदर्शिता के सम्बन्ध में आपकी राय हैं ?					
26.	ई–गवर्नेन्स को अपनाने से पुलिस कार्यों की गुणवत्ता में सुधार आयेगा?					

"सुशासन और ई–गवर्नेन्सः राजस्थान पुलिस प्रशासन पर ई–गवर्नेन्स का प्रभाव–राजस्थान के कोटा जिले के विशेष संदर्भ में"

ई–गवर्नेन्स हेतु साक्षात्कार

नाम :   पदः   पदस्थापन स्थानः

कम्प्यूटर की जानकारीः

प्राथमिक	मध्यम	उच्च

1. ई–गवर्नेन्स से आम जनता को क्या लाभ है।

2. इससे पुलिस प्रशासन को क्या लाभ हो रहा है।

3. क्या ई–गवर्नेन्स के क्रियान्वयन में परेशानियां आ रही है। किस प्रकार की ?

4. क्या इससे पुलिस प्रशासन व आम जनता के मध्य सम्बन्धों में निकटता आयेगी।

5. क्या ई–गवर्नेन्स से भ्रष्ट्राचार में कमी आयेगी।

6. इस प्रक्रिया से सरकारी कार्यों में तेजी आयेगी।

7. तकनीकी कर्मचारियों की कमी के कारण ई–गवर्नेन्स किस प्रकार कारगर होगी।

8. विशेषज्ञों की कमी को आप किस प्रकार पूरा करने की कोशिश करते हैं।

9. क्या आपको लगता है कि इससे श्रम व समय की बचत होगी।

10. कम्प्यूटर द्वारा जानकारियां प्राप्त होने से इसका दुरूपयोग किस प्रकार हो सकता है और रोकथाम किस प्रकार हो सकती है।

हस्ताक्षर