12 مقامی تناظر میں CCT پروجیکٹ

”تین سال قبل ہندوستان ایک IT سپر پاور کے طور پر ابھر رہا تھا۔ آج یہ ملک پوری دنیا میں مشکل ترین پروجیکٹ کو سنبھال رہا ہے۔“

بل گیٹس، 30 جولائی 2004

مقاصد

اس باب کو مکمل کرنے کے بعد طلبا اس قابل ہوجائیں گے کہ

- ای-گورنینس (e-Governance) کے معنی سمجھ سکیں،
- نیشنل ای-گورنینس پلان (NeGP) کو بیان کر سکیں،
- گورنینس کے نقطہ نظر سے ای-گورنینس کی مناسبت کو سمجھ سکیں،
- ای-گورنینس کی ساخت کو ملحوظ رکھ سکیں،
- ہندوستان میں ای-گورنینس کے طور طریقوں کے ارتقا کی اہمیت کو سمجھ سکیں اور
- مقامی تناظر میں ای-گورنینس کی سمت حکومت کی جانب سے کی گئی پیش قدمی کو پہچان سکیں گے۔

تعارف

ہمارے روز مرہ کے مسئلوں کو حل کرنے کے لیے حکومت کی طرف سے متعدد خدمات (Services) فراہم کی جاتی ہیں۔ CCT میں ہونے والی ترقی کے ساتھ ساتھ حکومت نے اپنے کام کاج کے طریقے کی جدید کاری کے لیے مختلف کمپیوٹر کمیونیکیشن ٹولز اور ٹیکنالوجی کو استعمال کرنے کی سمت میں کئی اقدامات کیے ہیں۔ اس سے خدمات کو آسانی سے فراہم کرنے اور ان خدمات تک عوام کی رسائی کو آسان بنانے میں مدد ملی ہے۔ اس نے خدمات کے فراہم کاروں (حکومت) اور خدمات کے صارفین (عوام/شہریوں) دونوں ہی کو متاثر کیا ہے۔ ان میں سے زیادہ تر پروجیکٹ پر بہتر خدمات، کارکردگی اور شفافیت کے مقصد سے CCT کا استعمال کرنے کے لیے مقامی ضرورتوں کے تحت عمل درآمد کیا جاتا ہے۔ مختلف ریاستی حکومتیں مقامی تناظر میں ان پروجیکٹوں کو نافذ کرچکی ہیں۔

یہ باب آپ کو سماج کے مختلف پہلوؤں کا احاطہ کرنے والے پروجیکٹ کو نافذ کرنے کے لیے سرکاری اقدامات سے متعارف کرائے گا۔

12.1 ای-گورنینس کی ضرورت

کوئی بھی تنظیم چاہے وہ سرکاری ہو یا پرائیویٹ، اگر وہ IT میں عالمی سطح پر ہونے والی توسیع کے

© NCERT not to be republished

ساتھ قدم سے قدم ملا کر چلنے کے اہل نہیں ہے تو وہ دوڑ میں پچھڑ جائے گی۔ ظاہر ہے تیز رفتار دنیا میں صارفین کی توقعات غیر ضروری تاخیر کو برداشت کرنے کے متحمل نہیں ہوتیں۔ لہٰذا اگر کوئی بھی تنظیم اپنا وجود برقرار رکھنا چاہتی ہے تو اس کے لیے یہ ضروری ہے کہ وہ اپنے کلائنٹ تک پہنچنے کے لیے ٹیکنالوجی کا استعمال کر کے بدلتے ہوئے پیٹرن سے مطابقت پیدا کرے۔ کسی بھی ملک میں وہاں کی سرکار سب سے اہم خدمت کی فراہم کار سروس پرووائڈر ہے اور اس بات کے لیے جواب دہ بھی ہے کہ اس کے شہری ملک کے وسائل سے فائدہ اُٹھا سکیں۔ تکنیک سے آراستہ ہونے کے لیے سرکار کے ذریعہ کیے گئے مختلف اقدامات ای- گورنینس کے مختلف عناصر کی تشکیل کرتے ہیں۔

12.2 ای- گورنینس کی تعریف

ای- گورنینس سے مراد ہے ہر سطح پر معلوماتی (Informational) اور لین دین سے متعلق (Transactional) تبادلات کی کارکردگی، اثر پذیری، شفافیت اور جواب دہی کو مزید تقویت دینے کے لیے CCT کا استعمال۔ یہ تبادلات مندرجہ ذیل ہو سکتے ہیں:

- سرکار کے اندر یعنی سرکار اور قومی، ریاستی، میونسپل اور مقامی سطح کی سرکاری ایجنسیوں کے درمیان،
- شہریوں اور سرکار کے درمیان۔

ای- گورنینس کا مقصد ہے معلومات (Information) تک رسائی اور اس کے استعمال کے ذریعہ شہریوں کو مزید اختیارات فراہم کرنا۔

12.3 ای- گورنینس سے امیدیں

ای- گورنینس کے ذریعہ فراہم کی جانے والی خدمات دیرپا (Sustainable) اور مقامی ضروریات کے اعتبار سے کفایتی اور خاص طور سے تیار کی ہوئی (Customised) ہونی چاہئیں تاکہ سماج کے سبھی طبقات اس سے فائدہ اٹھا سکیں۔ ان کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات قابل اعتماد، مصدقہ، وقت کی پابند اور ایسی شکل میں ہونی چاہئیں کہ وہ استعمال کنندہ کے لیے آسان ہوں۔ اسے مقصد کی تکمیل کے لیے مکمل خدمات فراہم کرنے کی غرض سے تیار کیا جاتا ہے۔

ایم- گورنینس (m-Governance) کو ای- گورنینس خدمات کے مستقبل کی شکل میں دیکھا جا سکتا ہے جو موبائل آلات سے لیس لیپ ٹاپ، پام ٹوپ، موبائل فون وغیرہ جیسے آلات کے استعمال کے ذریعہ کسی بھی وقت اور کہیں بھی ای- گورنینس خدمات تک رسائی اور ناگزیریت (Inevitablity) کو یقینی بنائے گی۔

12.4 سرکار کی طرف سے کی جانے والی پیش قدمی

12.4.1 ای- گورنینس پروجیکٹ

زیادہ تر ای- گورنینس پروجیکٹ کو مختلف مقاصد کے حصول کے لحاظ سے تیار کیا جاتا ہے مثلاً رسائی کو آسان بنانا، ایسے طبقات تک رسائی کو ممکن بنانا جو اس سے محروم ہیں، خدمات کی فراہمی میں شفافیت پیدا کرنا، لین دین سے متعلق کارروائیوں (Transaction Procedures) کو سہل بنانا، شہریوں اور سرکار دونوں کے لیے لاگت کو کم سے کم کرنا، سرکاری محاصل میں اضافہ کرنا، لین دین میں

© NCERT not to be republished

لگنے والے وقت کو کم کرنا، نئی خدمات کو پیش کرنا، بہترین طور طریقوں کو اختیار کرنا اور ان کی جدید کاری۔

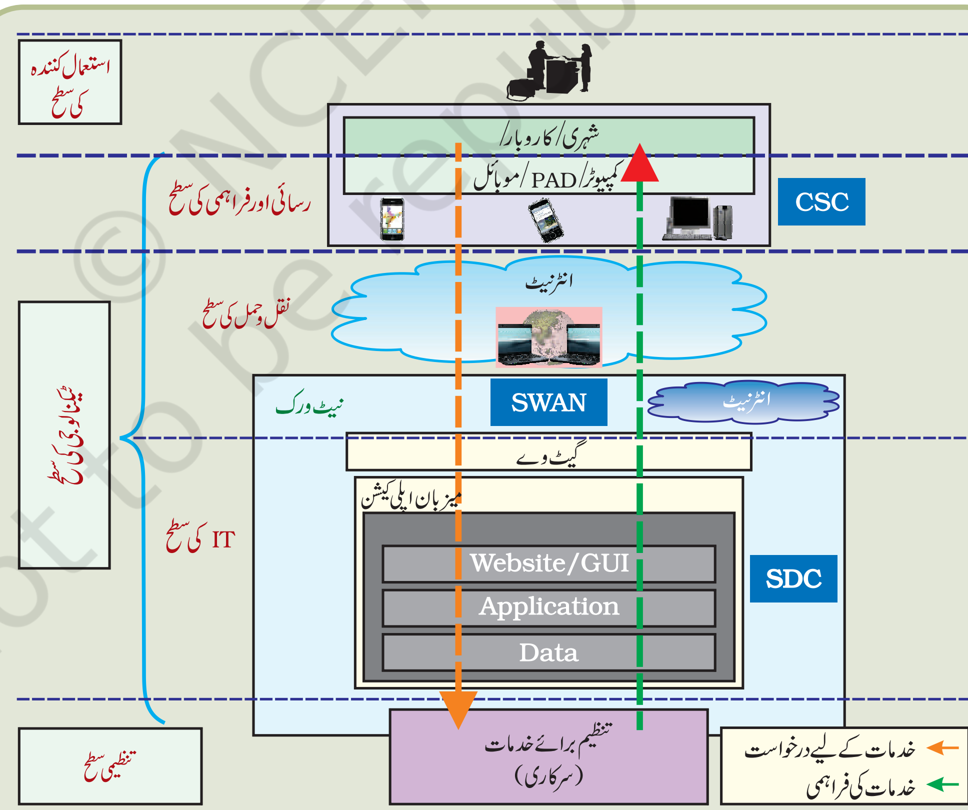
ٹیکنالوجی کے استعمال کے ذریعہ ان پروجیکٹوں کا نفاذ مرکزی سرکار، ریاستی سرکار، ضلع کی سطح پر اور گاؤں کی سطح پر عام لوگوں کی زندگی کو بہتر بنا دیتا ہے۔

نیشنل ای-گورنینس پلان (NeGP)

NeGP منصوبہ (2003-2007) کو محکمۂ اطلاعاتی ٹیکنالوجی (DIT) وزارت مواصلات و اطلاعاتی ٹیکنالوجی، حکومت ہند کے ذریعہ ہمارے ملک میں ای-گورنینس کی طویل مدتی ترقی کے لیے پیش قدمی کرنے اور فراہم کرنے کے لیے مندرجہ ذیل مقصد کے پیش نظر وضع کیا گیا تھا:

> ”مشترک سروس ڈلیوری آؤٹ لیٹ کے ذریعہ تمام سرکاری خدمات تک ایک عام آدمی کی رسائی کو ممکن بنانا اور ایک عام آدمی کی بنیادی ضرورتوں کو ذہن میں رکھتے ہوئے مناسب خرچ پر ان تمام خدمات کی کارکردگی، شفافیت اور اس کی اعتمادیت کو یقینی بنانا۔“

NeGP کا مقصد ان طریقوں میں تبدیلی اور سدھار لانا ہے جن کے ذریعہ سرکار اپنے شہریوں کو خدمات فراہم کرتی ہے اور انھیں کم لاگت اور شفاف خدمات کے حصول کے سلسلے میں بااختیار بناتی ہے۔



شکل 12.1 : NeGP کے تحت ای-گورنینس ساخت

مآخذ: DIT، وزارت برائے مواصلات اور اطلاعاتی ٹیکنالوجی

© NCERT not to be republished

NeGP کی ساخت تین سطحوں پر مشتمل ہے: تنظیمی سطح، ٹیکنالوجی کی سطح اور استعمال کنندہ کی سطح۔ NeGP تحت جس بنیادی ڈھانچہ (انفرااسٹرکچر) کو مشترک طور پر استعمال کیا جاتا ہے وہ مندرجہ ذیل ہیں:

(a) بالکل بنیادی سطح پر الیکٹرانک ذریعہ سے خدمات کی فراہمی کو آسان بنانے کے لیے مشترک خدماتی مراکز (Common Services Centres)

(b) اسٹیٹ وائڈ ایریا نیٹ ورک (SWANs)

(c) اسٹیٹ ڈیٹا سینٹر (SDCs)

ہندوستانی زبانوں کے لیے ٹیکنالوجی میں ترقی (TDIL)

اطلاعاتی ٹیکنالوجی کی وزارت نے TDIL پروگرام کی شروعات کی ہے۔ اس پروگرام کا مقصد ہے ہندوستانی زبانوں کے لیے انفارمیشن پروسیسنگ ٹولز اور تکنیکوں کے استعمال کو فروغ دینا۔ اس پروگرام کے کچھ مقاصد مندرجہ ذیل ہیں:

- ہندوستانی زبانوں اور کثیر لسانی معلومات کے وسائل میں انسان اور مشین کے درمیان تفاعل (Interaction) میں معاونت کرنا۔
- ہندوستانی زبانوں کے لیے فروغ دی گئی تکنیکوں کو جمع کرنا (Consolidate) اور استعمال کنندہ کے لیے اختراعی حاصلات (Products) اور خدمات مثلاً کثیر لسانی لغات، انسائیکلوپیڈیا، GCWS (Gyan-nidhi Creative Writing System)، ترجمہ معاون نظام، متن۔تکلم (Text-To-speech) اور متن شناسی نظام (Speech) Recognition System، پاکیٹ ٹرانسلیٹر، نابینا اور سماعت سے معذور افراد پورٹل کے لیے ریڈنگ مشین وغیرہ کو فروغ دینے کے لیے انھیں یکجا کرنا۔
- مناسب ٹیکنالوجی کا فروغ اور ہندوستان کی جن ریاستوں میں ہندی بولی جاتی ہے وہاں کی موجودہ ٹیکنالوجی کے خلا کو پر کرنا۔

12.4.2 ای-گورنینس پروجیکٹ — مقامی تناظر میں

مختلف ریاستوں میں علاقائی زبانوں میں کئی پروجیکٹ چل رہے ہیں۔ ایک عام آدمی کو اس کی اپنی قابل فہم زبان میں ٹیکنالوجی کے ذریعہ مختلف خدمات اور اسکیموں کو مہیا کرانا ان پروجیکٹوں کا اہم مقصد ہے۔ IT پر مبنی ان پروجیکٹوں کے ذریعہ سرکار مندرجہ ذیل باتوں کو یقینی بنانے کی کوشش کرتی ہے:

- انفارمیشن ٹیکنالوجی سے آراستہ خدمات کے تئیں بیداری کو بڑھانا
- IT کی پہنچ میں بہتری لانا
- علاقائی زبان میں IT سے متعلق آموزشی مواد کی دستیابی
- معیار بندی (Standardisation)

© NCERT not to be republished

12.4.3 مشن موڈ پروجیکٹ (MMPs)

NeGP متعدد مشن موڈ پروجیکٹ (MMPs) نیز مرکزی اور ریاستی سرکار کی سطح پر مختلف پروجیکٹوں کو نافذ کرتا ہے۔

Central MMPs	State MMPs	Integrated MMPs
• Income Tax	• Agriculture	• e-BIZ
• Customs and Central Excise	• Land Records	• EDI(Electronic Data Interchange)
• Passports/Visa and Immigration	• Transport	• India Portal
• MCA 21	• Treasuries	• Common Service Centres (CSC)
• National ID	• Commercial Taxes	• EG Gateway
• Pensions	• Gram Panchayats	• e-Procurement
• e-Office	• Municipalities	• e-Courts
• Banking	• Registration	
• Insurance	• Police	
	• Employment Exchange	
	• e-District	

مآخذ: DIT، وزارت مواصلات و اطلاعاتی ٹیکنالوجی

© NCERT not to be republished

12.5 ای-گورنینس پروجیکٹ کے تحت آنے والے شعبے

کچھ ایسے محکمے اور خدمات جہاں ای-گورنینس کا اطلاق ہوتا ہے مندرجہ ذیل ہیں:

- **عوامی شکایات:** بجلی، پانی، ٹیلی فون، راشن کارڈ، صفائی ستھرائی، عوامی نقل وحمل کے ذرائع، پولس۔
- **دیہی خدمات:** زمین کے ریکارڈ، خط افلاس کے نیچے زندگی بسر کرنے والے (BPL) / معاشی طور پر کمزور طبقات (EWS) سے متعلق کنبے۔
- **پولس:** ایف-آئی-آر (FIR) کا اندراج، سامان اور افراد کی گمشدگی اور ان کی تلاش۔
- **سماجی خدمات:** پینشن، بیوائیں، Ex-gratia اسکیم، تحصیل/ باز آبادکاری اور معاوضہ، لائسنس اور سرٹیفکیٹ کا رجسٹریشن، راشن کارڈ، پیدائش سرٹیفکیٹ، جائے سکونت سے متعلق سرٹیفکیٹ، ذات/قبیلہ کا سرٹیفکیٹ، ہتھیاروں سے متعلق لائسنس کی تجدید، دستاویزات کا رجسٹریشن، اسکول رجسٹریشن، یونیورسٹی رجسٹریشن، موٹر گاڑیوں کا رجسٹریشن، ڈرائیونگ لائسنس۔
- **عوامی معلومات:** روزگار دفتر (Employment Exchange) میں رجسٹریشن، روزگار کے مواقع، امتحانات کے

نتائج، اسپتالوں کی دستیابی/خدمات، ریلوے کا نظام الاوقات(Railway Time Table)، ایئرلائنز ٹائم ٹیبل، سڑک ٹرانسپورٹ سے متعلق ٹائم ٹیبل، امدادی ادارے، سرکاری اطلاع نامہ(Government Notification)، سرکاری فارم، سرکاری اسکیم۔

- **نیوز (NEWS) خدمات:** سول سپلائی، بزرگ افراد کی پینشن، بیوا عورتوں کی پینشن، معذور افراد کی پینشن/خدمات، Ex-gratia کی ادائیگی۔
- **زرعی سیکٹر:** بیجوں کی معلومات، گھن مار دوائیں، مصنوعی کھاد، فصلوں کی بیماریاں، موسم کی پیشین گوئی — مختصر ریٖج/ضلع وار، بازاری قیمت۔
- **بلوں کی ادائیگی:** بجلی، پانی، ٹیلیفون۔
- **تجارتی:** ٹیکس اور ریٹرن جمع کرنا، آمدنی ٹیکس، کارپوریٹ ٹیکس، کسٹم ڈیوٹی، سینٹرل/اسٹیٹ ایکسائز ڈیوٹی، سیلس ٹیکس، ہاؤس ٹیکس، پراپرٹی ٹیکس، آکٹورائی، روڈ ٹیکس، کمپنی ریٹرن۔
- **سرکاری:** الیکٹرانک تحصیل(Electronic Procurement)، تعلیم، ای-گورنینس کے لیے یونیورسٹی ماڈل۔

12.6 مختلف پروجیکٹوں کا نفاذ

جدول 12.1 : مختلف ریاستی سرکاروں کے ذریعہ نافذ کیے گیے کچھ پروجیکٹ

ریاست/مرکز کے زیر انتظام علاقے	ڈپارٹمنٹل آٹومیشن، استعمال کنندہ سے فیس وصولی، پالیسی/پروگرام کی سپردگی اور استحقاق کی سپردگی
آندھراپردیش	e-Seva, CARD, VOICE, MPHS, FAST, e-Cops, AP online One-stop-shop on the Internet, Saukaryam, OnlineTransaction processing, India Health Care Project, BhuBharati
آسام	e-Suvidha, Dharitri, ASHA, Samvad
بہار	Sales Tax Administration Management Information,Flood Monitoring by Satellite Pictures, SCORE, VAT,Information Computerisation, ELECON
چھتیس گڑھ	Chhattisgarh Infotech Promotion Society, Treasury office,e-linking project
دہلی	Automatic Vehicle Tracking System, Computerisation of website of RCS office, Electronic Clearance System, Management Information System for Education, DelhiSlum Computer Kiosks Project, Smart Card Based Driving Licence and Vehicle Registration Certificate etc.
گووا	Dharani Project, Municipal Administration Software

© NCERT not to be republished

گجرات	Mahiti Shakti, request for Government documents online,Form book online, G R book online, census online, tender notice, Jan Seva Kendras, Chiranjiv Yojana, NirmalGujarat
ہریانہ	Nai Disha, Janani Suvidha Yojana
ہماچل پردیش	Lok Mitra, Himachal Buses: Transport Tracker
جموں وکشمیر	DACNET
جھارکھنڈ	Treasury computerisation, Vahan, Sarathi, Land record Information System
کرناٹک	Bhoomi, Khajane, Kaveri, Krishi Marata Vahini, GramSwaraj Project
کیرل	e-Srinkhala, RDNet, Fast, Reliable, Instant, Efficient Network for the Disbursement of Services (FRIENDS),Akshaya, Asraya, SWIFT, PEARL
مدھیہ پردیش	Gyandoot, Gram Sampark, Smart Card in Transport Department, Computerisation MP State AgriculturalMarketing Board (Mandi Board) etc., Head Start, RogiKalyan Samiti's
مہاراشٹر	SETU, Online Complaint Management System Mumbai,Telemedicine Service in Pune Primary Health Centres,Warana-Wired Village Project
اڑیسہ	GRAMSAT ORISSA Computer Application Centre
پنجاب	Punjab Govt. On-line, e-procurement, e-district
راجستھان	Jan Mitra, RajSWIFT, Lokmitra, RajNIDHI, e-Mitra,SARATHI
سکم	Sikkim Treasury Online, Payroll Information System
تمل ناڈو	Rasi Maiyams Kanchipuram, Application forms related to public utility, tender notices and display, Reginet,E-Registration Star
تری پورہ	Gramoday, Hospital Management System, Vahan,e-Suvidha Kendras
اتراکھنڈ	Saksham, Aarohi, Computerisation of Urban development department
اترپردیش	Lok Vani, e-Suvidha, Bhulekh, Koshvani, PRERNA
مغربی بنگال	Tele Medicine-Midnapur, Smart Card based Driving License and Registering Certificate using Sarathi,Computerisation of Government Departments, Kolkata Police Intranet and Computer Network

© NCERT not to be republished

شمال-مشرقی ریاستیں: اروناچل پردیش، منی پور، میگھالیہ، میزورم اور ناگالینڈ	Community Information Centre. Forms available on the Meghalaya website under schemes related to socialwelfare, food civil supplies and consumer affairs, housing transport etc.,e-Suvidha, Sarathi, Vahan, Transport Department Computerisation
انڈمان نکوبار جزائر	Dweep Bhumi
چندی گڑھ	e-Sampark
دادرا اور نگر حویلی	Suvidha
دمن اور دیو	Suvidha
لکش دیپ	PORTNET, Ever Alert, Web Enabled Entry Permit Management System, Integrated e-Governance solution to Lakshadweep Electricity Department
پانڈیچیری	Gazettes on web, ICT for fishermen community

خلاصہ

- CCT کی آمد کے ساتھ ہی سرکار نے مختلف تکنیکوں کے استعمال کے ذریعہ اپنے کام کاج کی جدید کاری کے لیے اقدامات کیے ہیں۔
- کئی ریاستی سرکاروں نے بھی مقامی تناظر میں ای-گورنینس پروجیکٹ کو نافذ کیا ہے۔
- معلوماتی (Informational) اور لین دین سے متعلق تبادلات (Transactional Exchange) کی کارکردگی، اثر پذیری، شفافیت اور جواب دہی میں تبدیلی لانے کے لیے معلوماتی اور مواصلاتی ٹیکنالوجی کا اطلاق ہی ای-گورنینس ہے۔
- NeGP ای-گورنینس کے لیے عوام مرکوز ماحول کی تشکیل کے لیے مرکزی اور ریاستی سرکار کی سطح پر متعدد مشن موڈ پروجیکٹوں (MMPs) کو نافذ کرتی ہے۔
- TDIL کا مقصد ہے ہندوستان کی علاقائی زبانوں میں خدمات فراہم کرنے کے لیے IT ٹولز کے استعمال کو فروغ دینا۔
- مقامی تناظر میں پروجیکٹ کا مقصد ہے، ایک عام آدمی کو اس کی اپنی قابل فہم زبان میں مختلف عوامی خدمات اور اسکیموں کو مہیا کرانا۔

© NCERT not to be republished

مشقیں

مختصر جواب والے سوالات

1۔ ای-گورنینس کی تعریف بیان کیجیے۔
2۔ ای-گورنینس کی کیا ضرورت ہے؟
3۔ ایم-گورنینس کیا ہے؟
4۔ مندرجہ ذیل کے پورے نام لکھیے:

- CSC
- NeGP
- SWAN
- SDC
- MMPs

5۔ کچھ ای-گورنینس پروجیکٹوں کے نام بتایئے؟

طویل جواب والے سوالات

1۔ ای-گورنینس سے آپ کیا سمجھتے ہیں اور اس کے اجزا کون کون سے ہیں؟

2۔ کچھ ایسے پروجیکٹوں کے نام بتایئے جنھیں حال ہی میں آپ کی ریاستی/UT سرکاروں نے نافذ کیا ہے؟

3۔ ای-گورنینس کے نفاذ کے لیے سرکار نے حال ہی میں کیا پیش قدمی کی ہے؟

4۔ ایسے شعبوں/محکموں کے نام بتایئے جہاں ای-گورنینس کا اطلاق ہوسکتا ہے۔

5۔ ایم-گورنینس کے ذریعہ فراہم کی جانے والی خدمات سے استعمال کنندگان کی کیا توقعات ہیں؟

6۔ ڈائیگرام کی مدد سے NeGP کا خاکہ (Architecture) واضح کیجیے۔

7۔ ہندوستانی زبانوں میں CCT ٹولز کے فروغ کی سمت میں حکومت کے اقدامات کی وضاحت کیجیے۔

8۔ مثالوں کی مدد سے مقامی تناظر میں ای-گورنینس پروجیکٹ کے اطلاق سے بحث کیجیے۔

© NCERT not to be republished