

”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

### تعارف

ہمارے روزمرہ 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 کمپنیشن 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 کر چکی 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-گورننس کی ضرورت

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

### مقاصد

اس باب کو مکمل کرنے کے بعد طلباء اس قابل ہو جائیں گے کہ

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

ساتھ قدم سے قدم ملا کر چلنے کے اہل نہیں ہے تو وہ دوڑ میں کچھڑ جائے گی۔ ظاہر ہے تیز رفتار دنیا میں صارفین کی توقعات غیر ضروری تاخیر کو برداشت کرنے کے متحمل نہیں ہوتیں۔ لہذا 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 اٹھاسکیں۔ تکنیک سے آراستہ ہونے کے لیے سرکار کے ذریعہ کیے گئے مختلف اقدامات ای۔گورننس کے مختلف عناصر کی تشکیل کرتے ہیں۔

## 12.2 ای۔گورننس کی تعریف

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

## 12.3 ای۔گورننس سے امیدیں

ای۔گورننس 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 اٹھاسکیں۔ 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۔گورننس (m-Governance) کو ای۔گورننس خدمات کے مستقبل کی شکل میں دیکھا جاسکتا 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۔گورننس خدمات تک رسائی اور ناگزیریت (Inevitability) کو یقینی بنائے گی۔

## 12.4 سرکار کی طرف سے کی جانے والی پیش قدمی

### 12.4.1 ای۔گورننس پروجیکٹ

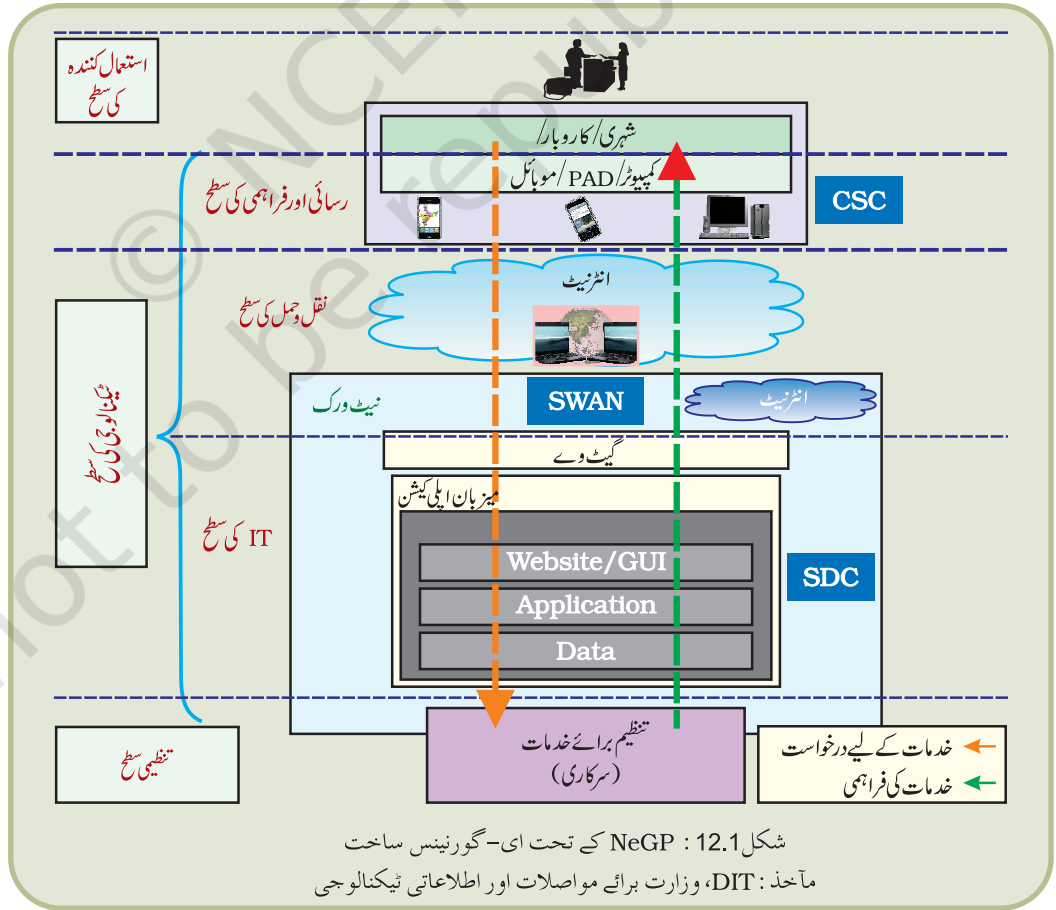
زیادہ تر ای۔گورننس پروجیکٹ کو مختلف مقاصد کے حصول کے لحاظ سے تیار کیا جاتا ہے مثلاً رسائی کو آسان بنانا، ایسے طبقات تک رسائی کو ممکن بنانا جو اس سے محروم ہیں، خدمات کی فراہمی میں شفافیت پیدا کرنا، لین دین سے متعلق کارروائیوں (Transaction Procedures) کو سہل بنانا، شہریوں اور سرکار دونوں کے لیے لاگت کو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

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-گورننس پلان (NeGP)

NeGP منصوبہ (2003-2007) کو محکمہ اطلاعاتی ٹیکنالوجی (DIT) وزارت مواصلات و اطلاعاتی ٹیکنالوجی، حکومت ہند کے ذریعہ ہمارے ملک میں ای-گورننس 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 با اختیار بناتی ہے۔



NeGP کی ساخت تین سطحوں پر مشتمل ہے: تنظیمی سطح، ٹیکنالوجی کی سطح اور استعمال کنندہ کی سطح۔ NeGP تحت جس بنیادی ڈھانچہ (انفراسٹرکچر) 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، انسائیکلو پیڈیا، GCWS (Gyan-nidhi Creative Writing System، ترجمہ معاون نظام، متن-تکلم (Text-To-speech) اور متن شناسی نظام (Speech Recognition System)، پاکٹ ٹرانسلیٹر، ٹاپیٹا 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-گورننس 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)



### 12.4.3 مشن موڈ پروجیکٹ (MMPs)

NeGP متعدد مشن موڈ پروجیکٹ (MMPs) نیز مرکزی اور ریاستی سرکاری 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

### 12.5 ای-گورننس پروجیکٹ کے تحت آنے والے شعبے

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

- عوامی شکایات: بجلی، پانی، ٹیلی فون، راشن کارڈ، صفائی ستھرائی، عوامی نقل و حمل کے ذرائع، پولیس۔
- دیہی خدمات: زمین کے ریکارڈ، خط افلاس کے نیچے زندگی بسر کرنے والے (BPL) / معاشی طور پر کمزور طبقات (EWS) سے متعلق کنبے۔
- پولیس: ایف۔آئی۔آر (FIR) کا اندراج، سامان اور افراد کی گمشدگی اور ان کی تلاش۔
- سماجی خدمات: پنشن، بیوائیں، Ex-gratia اسکیم، تحصیل/باز آباد کاری اور معاوضہ، لائسنس اور سرٹیفکیٹ کارجسٹریشن، راشن کارڈ، پیدائش سرٹیفکیٹ، جائے سکونت سے متعلق سرٹیفکیٹ، ذات/قبیلہ کا سرٹیفکیٹ، ہتھیاروں سے متعلق لائسنس کی تجدید، دستاویزات کارجسٹریشن، اسکول رجسٹریشن، یونیورسٹی رجسٹریشن، موٹر گاڑیوں کارجسٹریشن، 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)، انٹر لائنز ٹائم ٹیبل، سرک 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 دو انیس، مصنوعی کھاد، فصلوں کی بیماریاں، موسم کی پیشین گوئی — مختصر بن/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، سیلز ٹیکس، ہاؤس ٹیکس، پراپرٹی ٹیکس، آکٹوری، روڈ ٹیکس، کمپنی ریٹرن۔

• سرکاری: الیکٹرانک تحصیل (Electronic Procurement)، تعلیم، ای-گورننس کے لیے یونیورسٹی ماڈل۔

## 12.6 مختلف پروجیکٹوں کا نفاذ

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

| ریاست/مرکز کے زیر انتظام علاقے | ڈپارٹمنٹل آٹومیشن، استعمال کنندہ سے فیس وصولی، پالیسی/پروگرام کی سپردگی اور استحقاق کی سپردگی                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| آندھرا پردیش                   | e-Seva, CARD, VOICE, MPHS, FAST, e-Cops, AP online One-stop-shop on the Internet, Saukaryam, Online Transaction 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, Delhi Slum Computer Kiosks Project, Smart Card Based Driving Licence and Vehicle Registration Certificate etc. |
| گووا                           | Dharani Project, Municipal Administration Software                                                                                                                                                                                                                    |

|              |                                                                                                                                                                                             |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| گجرات        | Mahiti Shakti, request for Government documents online, Form book online, G R book online, census online, tender notice, Jan Seva Kendras, Chiranjiv Yojana, Nirmal Gujarat                 |
| ہریانہ       | Nai Disha, Janani Suvidha Yojana                                                                                                                                                            |
| ہماچل پردیش  | Lok Mitra, Himachal Buses: Transport Tracker                                                                                                                                                |
| جموں و کشمیر | 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 Agricultural Marketing Board (Mandi Board) etc., Head Start, Rogi Kalyan 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                                                                                                                            |
| اتر پردیش    | 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 |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| شمال-مشرقی ریاستیں:<br>اروناچل پردیش، منی پور،<br>میکھالیہ، میزورم اور<br>ناگالینڈ | Community Information Centre. Forms available on the Meghalaya website under schemes related to social welfare, 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                                                                                                           |
| پانڈیچری                                                                           | 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-گورننس 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-گورننس ہے۔
- NeGP ای-گورننس 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 کرنا۔

### مشقیں

#### مختصر جواب والے سوالات

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

CSC •

NeGP •

SWAN •

SDC •

MMPs •

5- کچھ ای-گورننس پروجیکٹوں کے نام بتائیے؟

طویل جواب والے سوالات

- 1- ای-گورننس سے آپ کیا سمجھتے ہیں اور اس کے اجزاء کون کون سے ہیں؟
- 2- کچھ ایسے پروجیکٹوں کے نام بتائیے جنہیں حال ہی میں آپ کی ریاستی/UT سرکاروں نے نافذ کیا ہے؟
- 3- ای-گورننس کے نفاذ کے لیے سرکار نے حال ہی میں کیا پیش قدمی کی ہے؟
- 4- ایسے شعبوں/محکموں کے نام بتائیے جہاں ای-گورننس کا اطلاق ہو سکتا ہے۔
- 5- ایم-گورننس کے ذریعہ فراہم کی جانے والی خدمات سے استعمال کنندگان کی کیا توقعات ہیں؟
- 6- ڈائیکرام 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-گورننس پروجیکٹ کے اطلاق سے بحث کیجیے۔