“ভারতে ই-গভর্নেন্স এবং ইনফরমেশান সোসাইটির সমস্যা: পশ্চিমবঙ্গের প্রেক্ষিতে পর্যালোচনা”

Dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Phil., International Relations in the Faculty of Arts, Jadavpur University.

Submitted by

SUBHANKAR PRADHAN

Exam. Roll No. MPIN194004

Reg. No. 133293 of 2015-16

Under the Supervision of

Prof. PARTHA PRATIM BASU

Department of International Relations,

Jadavpur University.

Department of International Relations

Jadavpur University,

Kolkata 700032,

India.

2019

যাদবপুর বিশ্ববিদ্যালয়
কলকাতা - ৭০০০৩২, ভারত

JADAVPUR UNIVERSITY
KOLKATA-700 032, INDIA

DEPARTMENT OF INTERNATIONAL RELATIONS

Certified that the thesis entitled, "ভারতে ই-গভর্নেন্স এবং ইনফরমেশান সোসাইটির সামস্যা : পশ্চিমবঙ্গের প্রেক্ষিতে পর্যালোচনা" submitted by me towards the partial fulfilment of the degree of Master of Philosophy (Arts) in Department of International Relations of Jadavpur University, is based upon my own original work and there is no plagiarism. This is also to certify that the work has not been submitted by me for the award of any other degree/diploma of the same Institution where the work is carried out, or to any other Institution. A paper out of this dissertation has also been presented by me at a seminar/conference at Department of International Relations, Jadavpur University, thereby fulfilling the criteria for submission, as per the M.Phil. Regulation (2017) of Jadavpur University.

Subhankar Pradhan.

Name: Subhankar Pradhan
Class Roll No.: 001700703004
Exam Roll No.: MPIN194004
Registration No.: 133293 of 2015-16

On the basis of academic merit and satisfying all the criteria as declared above, the dissertation work of **Subhankar Pradhan** entitle "ভারতে ই-গভর্নেন্স এবং ইনফরমেশান সোসাইটির সামস্যা : পশ্চিমবঙ্গের প্রেক্ষিতে পর্যালোচনা" is now ready for submission towards the partial fulfilment of the Degree of Master of Philosophy (Arts) in Department of International Relations of Jadavpur University.

Head	Supervisor & Convenor of RAC	Member of RAC.
Department of I.R., Jadavpur University,	PROFESSOR Department of International Relations Jadavpur University Kolkata – 700 032	PROFESSOR Department of International Relations Jadavpur University Kolkata – 700 032
HEAD Dept. of International Relations Jadavpur University	8/5/19	8/5/19

ফোন : ২৪১৪-৬৩৪৪
ফ্যাক্স : ২৪১৪-৬৩৪৪
Website : http://webmail.jdvu.ac.in
Telephone : 2414-6344
Fax : 2414-6344

Scanned by CamScanner

কৃতজ্ঞতা স্বীকার

"ভারতে ই-গভর্নেন্স এবং ইনফরমেশান সোসাইটির সমস্যা : পশ্চিমবঙ্গের প্রেক্ষিতে পর্যালোচনা" নামক গবেষণা পত্রটি যাদবপুর বিশ্ববিদ্যালয়ে আমার এম.ফিল এর গবেষণার অভিসন্দর্ভ। এই এম.ফিল এর গবেষণার ক্ষেত্রে আমি অনেকের কাছ থেকে উৎসাহ ও সহযোগিতা পেয়েছি, তাদের সকলকে আমি আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞতা জানাই।

আমি আমার গবেষণার অভিভাবক সম তত্ত্বাবধায়ক অধ্যাপক পার্থ প্রতিম বসু কে কৃতজ্ঞতা জানাই, যার সাহায্য ছাড়া আমার এই গবেষণার চিন্তাভাবনাটি পরিপূর্ণ হত না। তার পরামর্শ ও সমালোচনা আমাকে এই গবেষণার ক্ষেত্রে অনেকাংশে সাহায্য করেছে। তার বিভিন্ন উৎসাহ প্রদান আমার গবেষণা সংক্রান্ত চিন্তা বিকাশে সাহায্য করেছে। আমি তার কাছে এই গবেষণার সুযোগ পাওয়ার জন্য নিজেকে অনেক সৌভাগ্যবান মনে করি।

আমি বিশেষ কৃতজ্ঞতা জানাই অধ্যাপক শিবাশিস চ্যাটার্জী কে, যার মূল্যবান পরামর্শ ও সহায়তা গবেষণা এগিয়ে নিয়ে যেতে সহায্য করেছে। বিভাগীয় প্রধান হিসেবে কৃতজ্ঞতা জানাই অধ্যাপক ওমপ্রকাশ মিশ্র কে যার সাহায্য ছাড়া এই কাজ সম্পূর্ণ হতো না।

এই গবেষণা সন্দর্ভ রচনার জন্য বিভিন্ন গ্রন্থাগারের সাহায্য নিতে হয়েছে। যাদবপুর বিশ্ববিদ্যালয়ের কেন্দ্রীয় ও বিভাগীয় গ্রন্থাগার থেকে অনেক সাহায্য পেয়েছি। তাই আমি বিশেষ ধন্যবাদ জানাই পার্থ দা ও নন্দিনী ম্যামকে।

আমি ধন্যবাদ জানাই যাদবপুর বিশ্ববিদ্যালয়কে আমাকে এই গবেষণার ক্ষেত্রে সুযোগ দেওয়ার জন্য, এম.ফিল নন নেট ফেলোশিপ দেওয়ার জন্য এবং হস্টেলের সুবিধা দেওয়া জন্য যা ছাড়া আমার এই গবেষণার কাজ ও তথ্য সংগ্রহের কাজ সম্পূর্ণ হত না।

ক্ষেত্র সমীক্ষার কাজে বিভিন্ন মানুষ আমাকে বিভিন্ন তথ্য দিয়ে সাহায্য করেছেন। তাদের তথ্য সরবরাহ গবেষণাকে এগিয়ে নিয়ে যেতে সহায়তা করেছে। এদের সকলকে আমার আন্তরিক কৃতজ্ঞতা জানাই। আমি বিশেষ কৃতজ্ঞতা জানাই যারা আমাকে সাক্ষাৎকার গ্রহণে বিভিন্ন বিষয়ে তথ্য প্রদানের মাধ্যমে সহায়তা করেছেন।

উচ্চশিক্ষার জগতে প্রবেশের জন্য রামকৃষ্ণ মিশন বিদ্যামন্দির প্রতিষ্ঠানের ভূমিকা আমার জীবনে অপরিসীম। তাই এই প্রতিষ্ঠানের কাছে আমি চির কৃতজ্ঞ। আমি ধন্যবাদ ও প্রনাম জানাই এই প্রতিষ্ঠানের রাষ্ট্রবিজ্ঞান বিভাগের সকল অধ্যাপক এবং সঞ্জীব মহারাজকে। বিশেষ ধন্যবাদ জানাই অধ্যাপক ইন্দ্রাশিস ব্যানার্জী কে, যার পরামর্শ আমাকে সর্বদা সঠিক পথে পরিচালিত করে ও এগিয়ে যেতে সাহায্য করে।

আমি কৃতজ্ঞতা জানাই নুর দা কে যিনি আমার গবেষণাপত্রটি সৌন্দর্যায়নে সাহায্য করেছেন এবং ধন্যবাদ যানাই রতন কে যার সাহায্য ছাড়া সময়ানুগ গবেষণা পত্রটি লেখা সম্ভবপর হত না। এছাড়াও আমি বিভিন্ন সিনিয়র, বন্ধু ও জুনিয়ারদের থেকে অনেক সহায়তা পেয়েছি, তাদেরকেও কৃতজ্ঞতা জানাই। বিশেষত অজয় দা, রাজকুমার দা, রাশিদুল দা, নাওয়াজ দা, সুরজিৎ দা, সঞ্চারী, গোকুল, সন্দীপ সকলেই বিভিন্নভাবে পরামর্শ দিয়ে সাহায্য করেছে। তাই তাদের সহায়তার জন্য আমার ধন্যবাদ জানাই।

আমি বিশেষভাবে ঋণী ঐন্দ্রিলার কাছে, যে আমার গবেষণার ক্ষেত্রে প্রতিনিয়ত সাহায্য ও উৎসাহ প্রদান করেছে। তার মানসিক উৎসাহ প্রদান আমায় সাফল্য পেতে সাহায্য করে।

আমার পরিবারের সকলের কাছে আমি ঋণী। তাদের সকলের শুভেচ্ছা ও অনুপ্রেরণা আমার সঙ্গে সর্বদা রয়েছে। আমার মা ও বাবার কাছে আমি চিরঋণী। তারা সর্বদা আমায় বিভিন্নভাবে উৎসাহ ও প্রেরণা যুগিয়েছেন। একদিকে আমার বাবার নিঃশব্দে করে চলা পরিশ্রম আমাকে এগিয়ে চলতে সাহস যুগিয়েছে, অন্যদিকে আমার সুন্দর ও সুস্থভাবে বেড়ে ওঠার জন্য মায়ের অগণিত ত্যাগ স্বীকার আজ আমার জীবনে প্রতিষ্ঠিত হওয়ার অদম্য জেদ তৈরির মূল কারিগরের ভূমিকা পালন করেছে। আমি বিশেষভাবে ঋণী আমার মামার কাছে, যার অনুপ্রেরণা আমার এই সাফল্য পেতে সহায়তা করেছে। এছাড়াও দিদি এবং সন্দীপ কাকুর কাছে আমি কৃতজ্ঞ।

গবেষণার যদি কিছু ত্রুটি বা বানান ভুল থেকে থাকে তার দায়ভার সম্পূর্নরূপে আমার।

শুভঙ্কর প্রধান

আন্তর্জাতিক সম্পর্ক বিভাগ

যাদবপুর বিশ্ববিদ্যালয়

যাদবপুর, কলকাতা ৭০০০৩২

শব্দসংক্ষেপ

ARC	Administrative Reforms Commission
BPL	Bellow Poverty Line
CSC	Common Service Centre
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2E	Government to Employee
G2G	Government to Government
ICT	Informational and Communication Technology
MMPs	Mission Mode Projects
NeGP	National e-Governance Plan
NGOs	Non-Governmental Organisation
PAN	Permanent Account Number
PPP	Public-Private Partnership
RTI	Right to Information
SMART	Simple, Moral, Accountable, Responsive and Transparent
STMK	Sahaj Tathya Mitra Kendra
SWAN	State Wide Area Network
UNDP	United Nations Development Programme
VLE	Village Level Entrepreneur
WB	World Bank
WSIS	World Summit for Information Systems

সূচীপত্র

শব্দসংক্ষেপ i

সূচীপত্র ii

ভূমিকা 1-16

দ্বিতীয় অধ্যায় : ই-গভর্নেন্সের ধারণা 17-43

তৃতীয় অধ্যায় : ভারতের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ ও তার প্রভাব 44-73

চতুর্থ অধ্যায় : পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের সমস্যা সমূহ আলোচনা........ 74-107

পঞ্চম অধ্যায় : ই-গভর্নেন্সের প্রভাব প্রসঙ্গে পশ্চিমবঙ্গ বনাম অন্ধ্রপ্রদেশের তুলনামূলক আলোচনা 108-124

উপসংহার : 125-133

গ্রন্থপঞ্জি : 134-144

পরিশিষ্ট : সাক্ষাৎকার গ্রহণের প্রশ্নাবলী 145-147

প্রথম অধ্যায়

ভূমিকা

১.১ গবেষণামূলক সমস্যা বিবৃতি (Statement of Research Problem)

১.২ গবেষণার গুরুত্ব (Significant of the Study)

১.৩ গবেষণার উদ্দেশ্য (Research Objectives)

১.৪ সাহিত্য পর্যালোচনা (Literature Review)

১.৫ গবেষণামূলক প্রশ্নাবলী (Research Questions)

১.৬ গবেষণা অনুমান (Research Hypothesis)

১.৭ গবেষণার নকশা ও পদ্ধতি (Research Design & Methodology)

১.৮ অধ্যায় সূচী (Chapter Scheme)

১.৯ গবেষণার সীমাবদ্ধতা (Limitations of the Study)

ভূমিকা

ইমানুয়েল কান্টের মতে, “So act as to treat humanity, whether in their own person or in that of any other, in every case as an end withal, never as means only”.[1] কান্টের এই বক্তব্য আজকের দিনে খুবই প্রাসঙ্গিক কারণ, - ‘The citizens are ends in themselves, rather than as means to other ends’। ঔপনিবেশিক দৃষ্টিকোণ থেকে সরকারের কাজ নিয়ন্ত্রণ ও শাসন করা হলেও, বর্তমানে New Paradigm of Governance -এর যুগে সরকারের কাজ হল জনগণের সঙ্গে সমন্বয় সাধন ও পরিষেবা প্রদান করা। এই ধারণার বিকাশ ঘটে Good Governance-এর মধ্য দিয়ে এবং বর্তমান দিনে এই ধারণা নতুন তথ্য প্রযুক্তি দ্বারা ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নে সাহায্য করে। এই New Paradigm of Governance -এর মধ্যে দুটি দিক পরিলক্ষিত হয়, একদিকে প্রথাগত প্রতিনিধিত্বমূলক গণতন্ত্রের স্থানে ক্রমশ অংশগ্রহণমূলক গণতন্ত্রের ধারণা বিস্তার ঘটে, অন্যদিকে তথ্য প্রযুক্তিকে ব্যবহার করে Governance ক্রমশ আরো সক্রিয় হয়ে ওঠে। আর ই-গভর্নেন্সের ধারণার মধ্যে দিয়ে প্রতিটি দেশে এই উদ্দেশ্য পূরণের চেষ্টা করে। তাই প্রতিটি দেশের উন্নয়ন প্রক্রিয়ায় ই-গভর্নেন্সের বিষয়টি মূলদিক হিসেবে দেখা যায়।

আজকের একবিংশ শতাব্দীতে সমাজ ব্যবস্থা হল সম্পূর্নরূপে তথ্যপ্রযুক্তি নির্ভর, যেখানে নতুন তথ্য প্রযুক্তি ক্রমশ সমাজ ব্যবস্থাকে দ্রুত পরিবর্তন করে দিচ্ছে। তাই এর সঠিক ব্যবহারের দ্বারা যে কোন দেশের উন্নয়নকে দ্রুত এগিয়ে নিয়ে যাওয়া সম্ভব। আবার গণতন্ত্রের দৃষ্টিকোণ থেকে জনগণের রাজনৈতিক অংশগ্রহণের দ্বারা সরকারকে আরো দায়বদ্ধ করে তোলাও সম্ভব। তাই এই নতুন তথ্য প্রযুক্তিকে সরকারের কাজের দক্ষতা বৃদ্ধির পাশাপাশি Good Governance-এর লক্ষ্য পূরণেও ব্যবহার করা হয়। তবে এই প্রযুক্তির যথাযথ Governance-এর ক্ষেত্রে ব্যবহার দ্বারা যেকোনো দেশের সামগ্রিক উন্নয়ন যেমন সম্ভব, তেমনি এর ব্যবহার বা বাস্তবায়নের সমস্যা Digital Divide তৈরি করে। তাই Governance-এর ক্ষেত্রে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার বা ই-গভর্নেন্সের জন্য অমর্ত্য সেনের Capability Approach -এর কথা বলা যায়। এই দৃষ্টিভঙ্গি অনুযায়ী সমাজে নতুন তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের জন্য সামর্থ্য করে তোলা দরকার। সাধারণ মানুষের সামর্থ্য অনুযায়ী তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার দেশের প্রভূত উন্নতিতে সহায়তা করে। অন্যদিকে ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে SMART বা Simple, Moral, Accountable, Responsive ও Transparent -এর বিষয়গুলি লক্ষ্য রাখা প্রয়োজন।

e-Governance এই শব্দটির আক্ষরিক সমস্যা দেখা যায়। শব্দটিকে UNDP-এর বিভিন্ন রিপোর্টে ‘E-Governance’, ‘E-governance’[2] কিংবা ‘e-governance’[3] এইভাবে লেখা হয়। আবার ভারতের কেন্দ্রীয় পোর্টালে ‘e-Governance’[4] হিসেবে লেখা হয়। এই গবেষণার ক্ষেত্রে মূলত ভারতের কেন্দ্রীয় পোর্টালের লেখাটি নেওয়া হয়েছে। কারণ এর মধ্যে বিশেষ তাৎপর্য রয়েছে। e-Governance-এর ক্ষেত্রে ‘e’ কথার অর্থ হল electronic মাধ্যম আর Governance কথাটি Good Governance-এর ধারণা থেকে আসে। তাই ‘e’ এর

[1] Second Administrative Reforms Commission, 11th Report, Promoting e-Governance the SMART Way Forward, December, 2008, pp- i.
[2] UNDP, ‘E-governance and Citizen Participation in West Africa: Challenges and Opportunities’, 2011.
[3] UNDP, ‘ICT and e-governance’. National Human Development Report. Chapter 5, 2018, 95.
[4] https://digitalindia.gov.in/content/recent-e-governance-initiatives

থেকে Governance-এর গুরুত্ব অনেক বেশি। তাই ‘e’ কে ছোট অক্ষরে ও Governance-এর ‘G’ কে বড় অক্ষরে দেখানোর চেষ্টা করা হয়, যাতে ‘e’ এর থেকে Governance অনেক বেশি গুরুত্ব পায়। আসলে “e-Governance is not about ‘e’ but about Governance”। Governance-এর কাজকে আরও সহজতর ও দক্ষতার সঙ্গে করার জন্য ‘e’ বা electronic মাধ্যমের ব্যবহার করা হয়। তাই এক্ষেত্রে শব্দটির বিশেষ তাৎপর্য রয়েছে।

ই-গভর্নেন্স বর্তমানে সরকারের সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ একটি পথ, যার দ্বারা সমাজের সার্বিক স্তরের সঙ্গে যোগাযোগ রক্ষা করা সম্ভব। এর মধ্যে Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to Citizens (G2C), Government to Employee (G2E) সঙ্গে সম্পর্ক রক্ষা করা যায়। তাই “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, transparency and effective.” তাই 2^{nd} Administrative Reforms Commission -এর 11^{th} Report (2008) -এ ই-গভর্নেন্সের পাঁচটি গুরুত্বপূর্ণ দিকের কথা বলা হয়, -i) জনগণকে সুপরিষেবা প্রদান করা, ii) সরকারের স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা বজায় রাখা, iii) জনগণকে তথ্য প্রদানের মাধ্যমে ক্ষমতায়ন করা, iv) সরকারের মধ্যেকার দক্ষতা বৃদ্ধি করা, v) ব্যবসায়িক ও NGOs উভয়ের সঙ্গে সংযোগ বৃদ্ধি করা। এই পাঁচটি দিকের যথাযথ বিকাশের ই-গভর্নেন্সের সাফল্য নির্ভর করে।

১.১ গবেষণামূলক সমস্যা বিবৃতি (Statement of Research Problem) :

তথ্য প্রযুক্তিগত উন্নত দুনিয়ার দ্রুত পরিবর্তনের ফলে উন্নয়নশীল দেশগুলিতে নীতি প্রণয়ন ও অর্থনৈতিক সমস্যার কারণে নতুন তথ্য প্রযুক্তিকে সঠিকভাবে ব্যবহারে অসামর্থ্যতার জন্য Digital Divide দেখা যায়। কিন্তু উন্নয়নশীল দুনিয়ার উন্নয়নের মূল দিক হিসেবে তথ্য প্রযুক্তির পরিকাঠামোগত উন্নয়নকে ধরা হয়। ফলে একদিকে তথ্যপ্রযুক্তির অভাব, অন্য দিকে ই-গভর্নেন্সের ব্যর্থতা ক্রমশ দেশগুলির উন্নয়নের পথে প্রধান বাধার সৃষ্টি করে। এই সমস্যা ভারতেও দেখা যায়। ক্ষমতাশালী দেশ হিসেবে ভারত বিশ্বের প্রথম দশের মধ্যে অবস্থান করলেও, দেশের প্রাথমিক প্রয়োজন ই-গভর্নেন্সের দিক থেকে UNDP Report ২০১৮ অনুযায়ী ১৯৩ টি দেশের মধ্যে e-Government-এ ভারতের অবস্থান ৯৬ তে।[5] অন্যান্য দেশগুলির থেকে এতটাই পিছিয়ে রয়েছে ভারত।

তাই সামগ্রিকভাবে এই গবেষণার মূল উদ্দেশ্য হল, ভারতের মূল সমস্যাগুলি ও তা সমাধানের উপায়গুলি খুঁজে বের করা। ভারতে ২০০৬ সালে NeGP বা ২০১৫ সালের Digital India-এর পরিকল্পনাগুলি নেওয়া হলেও, তার মধ্যে নানা সমস্যা দেখা যায়, যা ই-গভর্নেন্সের সার্থক রূপায়নে বাধা সৃষ্টি করে। তাই প্রয়োজন প্রকৃত সমস্যা চিহ্নিত করে তার সমাধান করা। কিন্তু বিভিন্ন সময়ে সরকারের পক্ষ থেকে কিংবা বিভিন্ন গবেষণা সূত্রে নানা সমস্যার বিষয়ে আলোকপাত ও সমাধান সূত্র খুঁজে বের করা হলেও সমস্যার প্রকৃত সমাধান আজও

[5] https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018.

সম্ভবপর হয়নি। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে দেখা যায় পরিকাঠামোগত উন্নয়নকে গুরুত্ব দেওয়া হয় এবং এ সংক্রান্ত গবেষণা বেশিরভাগ IT প্রতিষ্ঠানগুলিতে হয়ে থাকে, যারা বিভিন্ন যান্ত্রিক ত্রুটি ও পরিকাঠামোর বিকাশকে বেশী গুরুত্ব দেয়।

বিষয়টিকে তাই সমাজ বিজ্ঞানের দৃষ্টিকোণ থেকে দেখা প্রয়োজন, কারণ ই-গভর্নেন্সের মধ্যে Governance গঠন করাই হল মূল উদ্দেশ্য। তথ্য প্রযুক্তি পরিকাঠামোর বিকাশ বা পরিষেবা প্রদানকে আরও দক্ষ করে তোলা এর একটা অংশ হলেও, এর বৃহদাংশ জুড়ে রয়েছে জনগণকে রাজনৈতিক প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ করানো ও Information Society গঠন করা। তাই আজকের দিনে সমাজ বিজ্ঞানের প্রেক্ষিতে ই-গভর্নেন্সের যথার্থ পর্যালোচনা করা প্রয়োজন। এই New Paradigm of Governance-এর মধ্যে ই-গভর্নেন্সের দ্বারা দেশের সামগ্রিক উন্নয়নের বিপুল সম্ভাবনা রয়েছে, পাশাপাশি এর মাধ্যমে নাগরিকের অংশগ্রহণ ও সচেতনতা বৃদ্ধি করা সম্ভব। কিন্তু ভারতের ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ গ্রহণ ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নানা ধারণাগত ও ব্যবহারিক সমস্যা দেখা যায়, যে বিষয়গুলি নিয়ে সরকারের মধ্যে খুব বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয় না। পাশাপাশি বিভিন্ন গবেষণায়ও পরিষেবা প্রদানকে সচেষ্ট করার প্রবণতা বেশি দেখা যায়, অংশগ্রহণকে বাড়ানোর থেকে। তাই ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন সমস্যা এবং Information Society বা e-Citizens গঠনের সমস্যার বিষয়ে গবেষণার অনেক সুযোগ ও প্রয়োজন উভয়ই রয়েছে, যার দ্বারা শিক্ষা ক্ষেত্রের বিকাশ ও দেশের উন্নয়ন সম্ভব।

১.২ গবেষণার গুরুত্ব (Significant of the Study) :

ই-গভর্নেন্সের সংক্রান্ত গবেষণার ফলে সমাজ তথা দেশের জনগণের প্রভূত উন্নতি সাধনের সম্ভাবনা রয়েছে। আগে গভর্নেন্সের মধ্যে সরকার ও জনগণের মধ্যে বিভিন্ন সরকারি কর্মচারী সংযোগ সাধন করতো। কিন্তু বর্তমানে সরাসরি সরকার ও জনগণের সংযোগ রক্ষা যেমন সম্ভব, তেমনি পরিষেবা জনগণের door steps পর্যন্ত পৌঁছে দেওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে। পাশাপাশি G2B হিসেবে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে ব্যবসায়িক দিকটি বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ। নতুন তথ্য প্রযুক্তির মধ্যে মানুষের কর্মের সুযোগ ও ব্যবসার সুযোগ দেওয়া হয় পাশাপাশি সরকারকে দায়িত্ব ও কর্তব্য পরায়ন করে তোলাতে সহায়তা করে। তাই ই-গভর্নেন্স সম্পর্কে গবেষণা অত্যন্ত প্রয়োজন। এর দ্বারা যেমন e-Citizens, e-Service, e-Participation, e-Society, e-Democracy সকল বিষয়ে সর্বোপরি Good Governance গঠন করা সম্ভব।

এই গবেষণার গুরুত্ব হল এর দ্বারা ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন ধারণার দিক বিশ্লেষণ করা সম্ভব এবং সেই ধারণা ভারতের ক্ষেত্রে কতখানি লক্ষ্য করা যায় তা পর্যালোচনাও সম্ভব। পাশাপাশি পশ্চিমবঙ্গের প্রাথমিক তথ্যের উৎস দ্বারা সমাজের বিভিন্ন স্তরের সমস্যা খুঁজে বের করা সম্ভব। এখানে জনগণ, সরকার, NGOs, Civil Society, CSC/STMK সবার দিক থেকে বিষয়টি সম্পর্কে সমস্যা ও তার সমাধান নির্ণয় করা সম্ভব, যা নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নে সাহায্য করবে। পাশাপাশি পশ্চিমবঙ্গের প্রেক্ষিতে অন্ধ্রপ্রদেশের তুলনামূলক আলোচনা দ্বারা পশ্চিমবঙ্গের কিছু শিক্ষনীয় বিষয়ও নির্ণয় করা সম্ভব। এভাবে একদিকে Citizen-Centric Governance ও অন্যদিকে Information Society গঠনের বিষয়ে পর্যাপ্ত জ্ঞান লাভও সম্ভবপর হবে।

১.৩ গবেষণার উদ্দেশ্য (Research Objectives) :

এই গবেষণার মূল উদ্দেশ্যগুলি হল –

১. Governance, Good Governance ও e-Governance সম্পর্কে সম্যক তাত্ত্বিক ধারণা লাভ করা। পাশাপাশি e-Government ও e-Governance -এর মধ্যকার পার্থক্য সম্পর্কে অবগত হওয়া।

২. ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন দিক ও পরিধি সম্পর্কে ধারণা লাভ করা।

৩. কোন রাষ্ট্রের উন্নয়ন ও প্রশাসনিক দক্ষতা বৃদ্ধির ক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্সের প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে অভিজ্ঞতা লাভ করা।

৪. ই-গভর্নেন্সের মূল দিক হিসেবে Information Society বা Knowledge Society এবং Political Inclusiveness সম্পর্কে ধারণা লাভ করা।

৫. উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের সাফল্য ও ব্যর্থতা সম্পর্কে ধারণা লাভ ও তার নিরিখে ভারতের ই-গভর্নেন্সের নীতি ও উদ্যোগগুলি পর্যালোচনা করা।

৬. পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের নীতিগুলির সাফল্য ও ব্যর্থতা আলোচনা করা এবং অন্ধ্রপ্রদেশের সঙ্গে তুলনামূলক আলোচনা করা।

৭. দেশের সামগ্রিক উন্নয়নের জন্য ই-গভর্নেন্সের সমস্যা সমাধান ও ভবিষ্যৎ দিক নির্দেশ করা।

উপরোক্ত সামগ্রিক বিষয়গুলি সম্পর্কে যথার্থ ধারণা লাভের জন্য একদিকে যেমন Secondary resource-এর সাহায্য নেওয়া হয়েছে, তেমনি বিভিন্ন Primary Resource কেও কাজে লাগানো হয়েছে। এক্ষেত্রে বেশ কিছু সাহিত্যের পর্যালোচনা বা Literature Review করা হয়েছে যাতে বিষয়গুলি সম্পর্কে আরও স্পষ্ট ধারণা লাভ করা যায়।

১.৪ সাহিত্য পর্যালোচনা (Literature Review) :

সমাজ বিজ্ঞানের যেকোন শাখায় গবেষণামূলক সমস্যা ও ধারণা লাভের জন্য Literature Review করার প্রয়োজন হয়, যার দ্বারা গবেষণামূলক বিষয়টি সম্পর্কে আরও স্পষ্ট ধারণা লাভ করা যায়। এই গবেষণার ক্ষেত্রে Literature Review দ্বারা ই-গভর্নেন্সের সামগ্রীক তাত্ত্বিক ও ব্যবহারিক দিক ও তার বিভিন্ন সমস্যা সম্পর্কে ধারণা পাওয়া যায়। এই Literature Review করার জন্য বিভিন্ন বই, Articles, Newspaper, Journal, Internet Website প্রভৃতি Secondary Resource-এর সাহায্য নেওয়া হয়েছে। গবেষণা প্রশ্নের উপর ভিত্তি করে ই-গভর্নেন্স এবং Information society সম্পর্কে প্রতিটি দিকের উপর Literature Review করা হয়েছে। এই দিকগুলি হল –

i) **Concepts of e-Governance-**

ii) **e-Governance and Information Society-**

iii) e-Governance and Human Development-

iv) Impact assessment of e-Governance in Developing Countries-

v) e-Governance initiatives in India-

vi) e-Governance initiatives in West Bengal-

vii) e-Governance in Andhra Pradesh-

viii) Future prospects for e-Governance implementation-

এই গবেষণার সঙ্গে যুক্ত সামগ্রিক বিষয় গুলি সম্পর্কে করা হয়েছে।

i) **Concepts of e-Governance** -

ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত ধারণার ক্ষেত্রে UNDP বা WB-এর বিভিন্ন রিপোর্টে আলোচনা থাকলেও, **Dipankar Sinha**[6]-র **'Development Communication : Contexts for the 21st Century'** গ্রন্থের **'New Technologies and Inclusive Society'** নামক প্রবন্ধে আরও স্পষ্ট ধারণা দেন। এই অধ্যায়ে তিনি একদিকে যেমন Good Governance-এর একটি কার্যকরী হাতিয়ার হিসেবে ই-গভর্নেন্সের কথা বলেন। অপরদিকে নতুন তথ্য প্রযুক্তি কিভাবে অংশগ্রহণের ধারণা বদলে দিচ্ছে সে বিষয়েও আলোচনা করেন। এই আলোচনা থেকে ই-গভর্নেন্সের মূল দিক হিসেবে দুটি বিষয় পাওয়া যায় i) Information Society, ii) Inclusive Society, যা ই-গভর্নেন্সের মূল লক্ষ্য। এখানে তিনি যেমন ই-গভর্নেন্সের প্রকৃত কি ধারনা পাওয়া উচিৎ, সে বিষয়ে আলোচনা করেছেন। অন্যদিকে ভারতের প্রেক্ষিতে Network Governance-এর ধারণা ও প্রভাব কিরূপ তাও আলোচনা করেছেন। ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে যে বিভিন্ন ধরনের তাত্ত্বিক সমস্যা রয়েছে, তা এই আলোচনা থেকে পাওয়া যায়। তাই এই গবেষণার ক্ষেত্রে প্রবন্ধটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ ধারণা প্রদান করে।

অপরদিকে **R. Heeks**[7]-এর **'Understanding e-Governance for Development' (2001)** নামক প্রবন্ধটিও ই-গভর্নেন্সের ধারণা দেয়। এখানে নতুন তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর উন্নয়নের লক্ষ্যে ই-গভর্নেন্সকে ব্যাখ্যা করা হয়েছে। এর মধ্য দিয়ে উন্নয়নের ক্ষেত্রে বিভিন্ন Efficiency and Effectiveness Gains-এর কথা বলা হয়েছে। তিনি মূলত ই-গভর্নেন্সের তিনটি উদ্দেশ্য নিয়ে আলোচনা করেছেন- e-Administration, e-Services & e-Citizens, e-Society। এই তিনটি দিকের উন্নয়ন কিভাবে সম্ভব তা বিভিন্ন Case study দ্বারা তিনি আলোচনা করেছেন। বিশেষত তিনি e-Governance for Development-এর ক্ষেত্রে বিভিন্ন Strategic ও Tactical Challenges-এর বিষয়ে আলোচনা করেছেন এবং এই সমস্যা সমাধানের পথও তিনি দেখিয়েছেন। তবে তার এই সামগ্রিক লেখায় তিনি প্রযুক্তিকে বেশি গুরুত্ব দিয়েছেন যেখানে Information-এর গুরুত্ব তিনি দেননি। তাই ধারণাগত কিছু সমস্যা থাকলেও উন্নয়নের ক্ষেত্রে উন্নয়নশীল দেশগুলির ই-গভর্নেন্সের জন্য কি ধরনের নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন প্রয়োজন সে বিষয়ে এই লেখায় স্বচ্ছ ধারণা পাওয়া যায়।

ii) **e-Governance and Information Society** -

---

[6] Dipankar Shina, 'Development Communication: Context for Twenty First Century', Orient Black Swan Pri. Ltd, 2013.

[7] Richard Heeks, 'Understanding e-Governance for Development', i-Governmnet Working Paper Series No.11, http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig.

এই বিষয়টি সম্পর্কে ধারণার ক্ষেত্রে **Dipankar Sinha**[8]-র **'Information Game in Democracy'** বইটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ। Information এবং Democracy উভয়ের মধ্যেকার সম্পর্ক ও জটিলতার নানা দিক নিয়ে এখানে আলোচিত হয়েছে সাতটি অধ্যায়ে। এর দ্বিতীয় ও তৃতীয় অধ্যায়ে e-Governance and Information Society সংক্রান্ত বিষয়ে বিস্তর আলোচনা রয়েছে। Information Society-র উদ্ভব থেকে তথ্য প্রযুক্তির মধ্য দিয়ে বিবর্তনের নানা পর্যায়ে কিভাবে গণতন্ত্রকে প্রভাবিত করে এখানে তা আলোচনা করা হয়। সামাজিক অংশগ্রহণের লক্ষ্যে প্রয়োজন Information এবং Governance যা ই-গভর্নেন্সের মধ্যে দিয়ে সম্ভব। কিন্তু বর্তমানে বিভিন্ন ই-গভর্নেন্সের পলিসির ক্ষেত্রে এই ধারণার সঠিক বাস্তবায়ন দেখা যায় না। Network Society তে বর্তমানে কিভাবে ICT নির্ভর গণতন্ত্র অসুবিধার সম্মুখীন হচ্ছে, তা নিয়ে আলোচনা করা হয়। পাশাপাশি Mass Media ও সাধারণ মানুষের চাহিদার মধ্যে পার্থক্য ক্রমে গণতন্ত্রের মধ্যে যে দুর্বলতা সৃষ্টি করছে সে বিষয়েও আলোচনা করা হয়। সার্বিকভাবে এই বইটিতে যে ভাবে গণতন্ত্রের সঙ্গে Information society-র সম্পর্ক নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে, তা খুবই গুরুত্বপূর্ণ যা ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে Information Society-র গুরুত্ব সম্পর্কে বুঝতে সাহায্য করে এবং ই-গভর্নেন্সের মধ্যে যে ধারণাগত পার্থক্য রয়েছে তা খুঁজে বের করে।

iii) **e-Governance and Human Development** -

Shirin Madon[9]-এর **'e-Governance for Development : A Focus on Rural India'** গ্রন্থে বিষয়টি সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা পাওয়া যায়। সমগ্র বইটি তিনটি ভাগে আলোচিত হয়েছে, যার প্রথম ভাগে Conceptualizing e-Governance for Development নিয়ে আলোচনা করা হয়। এখানে প্রথমে উন্নয়নের ধারণা, তারপর Governance ও উন্নয়ন সম্পর্ক এবং শেষে ই-গভর্নেন্স ও উন্নয়ন নিয়ে আলোচনা করা হয়। উন্নয়ন বলতে এখানে অংশগ্রহণমূলক উন্নয়নকে গুরুত্ব দেওয়া হয়। Governance ও উন্নয়নের আলোচনার মূল উদ্দেশ্য হিসেবে উন্নয়নমূলক নীতিগুলির সঠিক বাস্তবায়নের জন্য আমলাতান্ত্রিক ও রাজনৈতিক ক্ষেত্রে প্রকৃত Governance গঠনের কথা বলা হয়। তার মতে ই-গভর্নেন্সের হল একটি 'Development Discourse'। তিনি যেমন ই-গভর্নেন্সের দ্বারা উন্নয়নের ক্ষেত্রে Capability Approach কে গুরুত্ব দিয়েছেন, অন্যদিকে উন্নয়নশীল দেশগুলির নানা সমস্যার বিষয়েও আলোচনা করেছেন। সার্বিকভাবে তার তিনটি অধ্যায়ের দ্বিতীয় অধ্যায়ে তিনি Theoretical Perspective's নিয়ে আলোচনা করেন। বাকি দুটি অধ্যায়ে ভারতে প্রেক্ষিতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাবের Case Study ও Implications নিয়ে আলোচনা করেন। সামগ্রিক বইটিতে উন্নয়নের জন্য Governance-এর প্রয়োজনের বিষয়ে অনেক বেশি জোর দেওয়া হয়, যাতে সামাজিক অংশগ্রহণ বৃদ্ধি পায়। যা খুবই গুরুত্বপূর্ণ দিক বইটির।

iv) **Impact assessment of e-Governance in Developing Countries** -

এই বিষয়টি সম্পর্কে সুস্পষ্ট আলোচনা পাওয়া যায় **R. Heeks**[10]-এর **'Information systems and Developing Countries : Failure, Success and Local Improvisions'** নামক একটি Article-এ,

---

[8] Dipankar Sinha, 'The Information Game in Democracy', Routledge, 2018.
[9] Shirin Madon, 'e-Governance for Development: A Focus on Rural India', Palgrave Macmillan, 2009.
[10] Richard Heeks, 'Information Systems in Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations', The Information Society Vol. 18, 2002.

যেখানে তিনি আলোচনা করেছেন পৃথিবীর প্রায় বেশিরভাগ উন্নয়নশীল দেশের ই-গভর্নেন্স ব্যর্থ হয়েছে। এই পরিমাপের জন্য তিনি তিনটি পর্যায়ে বিভিন্ন দেশকে ভাগ করেন- Successful, Partial Failure, Total Failure। তিনি বিভিন্ন দেশে ব্যর্থতার জন্য Design এবং Actuality Gap কে দায়ী করেন। তার মতে Hard and Soft Gap, Private-Public Gap ও Country Context Gap -এর জন্য বিভিন্ন দেশে ই-গভর্নেন্সের নানা সমস্যা দেখা যায়। তিনি বিভিন্ন দেশের Case Study দ্বারা সামগ্রিক উন্নয়নশীল দেশগুলির নানা সমস্যা তুলে ধরেন। তার মতে, Process, People, Structure ও Technology এই চারটি বিষয়ে যথাযথ সম্পর্ক গঠন প্রয়োজন। এর উপর নির্ভর করে ই-গভর্নেন্সের সার্থকতা। তবে R. Heeks-এর সামগ্রিক আলোচনা Technical Issues নির্ভর, যেখানে তিনি Information বা Inclusive-এর বিষয়টিকে অতখানি গুরুত্ব দেননি। তবে উন্নয়নশীল দেশগুলির বিভিন্ন সমস্যা ও বিভিন্ন দেশের ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ সম্পর্কে এখান থেকে ধারণা পাওয়া যায়।

Subhajit Basu[11] তার **'e-Government and Developing Countries : An Overview'** নামক প্রবন্ধে উন্নয়নশীল দেশগুলির ই-গভর্নেন্সের একটি সামগ্রিক আলোচনা করেছেন। তিনি e-Government, e-Governance ও e-Administration-এর বিস্তর আলোচনা দ্বারা ই-গভর্নেন্সের সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা দেন। তার মতে ই-গভর্নেন্স হল Good Governance কে পরিচালিত করার জন্য যান্ত্রিক মাধ্যম, যা ২৪X৭ ঘণ্টা প্রতিটি দেশের থাকা প্রয়োজন। কিন্তু উন্নয়নশীল দেশগুলিতে তা পাওয়া যায় না। তাই তিনি উন্নয়নশীল দেশগুলিতে Legal Issues এবং Infrastructure Issues নিয়ে আলোচনা করেন। তিনি সমস্যার মূল কারণ হিসেবে যেমন Legislative approach কে গুরুত্ব দেন, তেমনি অন্যদিকে Privacy ও Security কেও সমান গুরুত্ব দেন। কিন্তু তার এই আলোচনা অনেক বেশি Technology Infrastructure নির্ভর আলোচনা, যেখানে রাজনৈতিক অংশগ্রহণকে গুরুত্ব দেননি। তবুও এশিয়ার উন্নয়নশীল দেশগুলির ই-গভর্নেন্স সম্পর্কে ধারণা এখান থেকে পাওয়া যায়।

v) e-Governance initiatives in India -

ভারতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব প্রসঙ্গে **এ.পি.জে আব্দুল কালাম**[12] তার **'Governance for Growth in India'** গ্রন্থে আলোচনা করেন। তিনি **'e-Governance for Transparent Societies'** নামক প্রবন্ধে 'Connectivity Empowerment'-এর কথা বলেন। তিনি ই-গভর্নেন্সের ধারণার পাশাপাশি ভারতে তা কিভাবে প্রয়োগ করা যায়, সে বিষয়েও আলোচনা করেন। তার মতে, ভারতের মত এত বৃহৎ জনসংখ্যার একটি দেশে সর্বত্র সমান ইন্টারনেট পরিষেবা আমাদের কাছে বড় সমস্যা হলেও, এর ফলে সরকারের স্বচ্ছতা ও Good Governance-এর Practices সম্ভব। তিনি ই-গভর্নেন্স ও RTI-এর বিষয়ে জোর দিয়ে আলোচনা করেন যাতে Information Society গঠন করা সম্ভব হয়। তিনি বিভিন্ন সমস্যার দিক যেমন তুলে ধরেন পাশাপাশি ভারতের কি Vision হওয়া উচিত তাও আলোকপাত করেন, যা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

---

[11] Subhajit Basu, 'E-Government and Developing Countries: An Overview', International Review of Law Computers & Technology, 2004, Vol. 18, No. 1, pp. 109-132.

[12] A.P.J. Abdul Kalam, 'Governance for Growth in India'. New Delhi. Rupa Publication, 2014.

M.P. Thapliyal[13] তার **'Challenges in Developing Citizen-Centric E-Governance in India'** প্রবন্ধে ভারতের নাগরিক কেন্দ্রিক ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে নানা সমস্যার বিষয়ে আলোচনা করেছেন। তিনি প্রথমে ই-গভর্নেন্সের তাত্ত্বিক দিকগুলি নিয়ে আলোচনা করেন ও পরে বিভিন্ন সমস্যার বিষয় তুলে ধরেন, যার মধ্যে Technology সমস্যা, জনগণের চাহিদা অনুযায়ী পরিষেবার সমস্যা, Integrated Service Delivery সমস্যা, Privacy সমস্যাকে তিনি Citizen-Centric Governance গঠনের পথে প্রধান বাধা বলে মনে করেন। তবে তার আলোচনায় কেবল পরিষেবাগত সমস্যাগুলি বেশী প্রাধান্য পেয়েছে।

Shivani Sinha (ed)[14] **এর 'Governance : Issues and challenges'** গ্রন্থের **Sangita Dhal-** এর **'E-governance : An Enabling Tool for Good Governance'** প্রবন্ধটি বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ। এখানে যেমন New Governance Model হিসেবে ই-গভর্নেন্সের ধারণাগত দিক ও বিবর্তনের আলোচনা রয়েছে, তেমনি Networking Governance ও Human Development কেও গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে। এখানে তিনি একদিকে যেমন ভারতের ই-গভর্নেন্সের বিকাশ নিয়ে আলোচনা করেছেন, তেমনি পরিষেবা প্রদানের মূল দিক হিসেবে Common Service Centres নিয়ে আলোচনা করেছেন। তিনি বিভিন্ন রাজ্যের মূল ই-গভর্নেন্স পলিসিগুলি আলোচনা করেন এবং ICT-এর বাস্তবায়নের কিছু সমস্যা চিহ্নিত করেন, যার মধ্যে তিনি পরিকাঠামোগত সমস্যা, মানব সম্পদ ব্যবহারের সমস্যা ও প্রশিক্ষণের সমস্যার কথা তুলে ধরেন। সবশেষে ভারতের প্রেক্ষিতে ই-গভর্নেন্স বা Digital India-এর গুরুত্বের বিষয়ে আলোচনা করেন যা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

vi) e-Governance initiatives in West Bengal -

এক্ষেত্রে **রবীন্দ্রনাথ ভট্টাচার্যের**[15] **'e-Governance in Rural West Bengal (India) : Impact and Implications'** প্রবন্ধটি বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ। এখানে তিনি Digital Age এসে পশ্চিমবঙ্গের গ্রামাঞ্চলের মানুষ কি ধরনের সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছে, সে বিষয়ে একটি Case Study করেন। তিনি বর্ধমান জেলাকে নিয়ে আলোচনা করে দেখান যে 'executive authorities responsible for implementing a governance at the rural level'। তিনি ৩০ জন BPL তালিকাভুক্ত গ্রামের মানুষের কাছে Case study করে দেখান যে, ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজন মানুষের আর্থ-সামাজিক উন্নয়ন। তাছাড়া তিনি Good Governance and e-Governance in developing countries বিষয়েও আলোচনা করেন। তবে তার আলোচনার মূল সমস্যা হল, তিনি মাত্র একটি ব্লকের কিছু মানুষের অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে তার মূল বক্তব্যের Stronger Validation নির্মাণ করেন।

এই গবেষণার ক্ষেত্রে **Dipankar Sinha**[16]**-র 'New Technique of Governance : e-Governance and India's Democratic Experience'** প্রবন্ধটি খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এখানে তিনি যেমন সামগ্রিক ভারতের ই-গভর্নেন্সের ধারণাগত ও ব্যবহারিক সমস্যার বিষয়ে আলোচনা করেছেন, তেমনি পশ্চিমবঙ্গের CSC বা সহজ

---

13 M.P. Thapliyal, ''Challenges in Developing Citizen-Centric E-Governance in India'.

14 Shivani Singh (ed), 'Governance Issues and Challenge'. New Delhi. Sage, 2016.

15 Rabindranath Bhattacharyya, 'E-governance in rural West Bengal (India): Impact and Implications'. Electronic Government, an International Journal, Vol. 5, No. 4, 2008.

16 Ranabir Samaddar, Suhit k Sen, (ed). 'New Subject and New Governance in India'. New Delhi. Routledge, 2012.

তথ্যমিত্র কেন্দ্র নিয়ে আলোচনা করেছেন, যা ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের একটি অন্যতম মাধ্যম। এই সহজ তথ্য মিত্র কেন্দ্রের আলোচনার জন্য তিনি বিভিন্ন জেলার ৩০টি তথ্য মিত্র কেন্দ্রের Case Study করেন এবং তার ভিত্তিতে নানা সমস্যার বিষয়ে আলোচনা করেছেন। তার মতে সহজ তথ্য মিত্র কেন্দ্রগুলি যেমন সঠিক বাস্তবায়িত হয়নি, তেমনি ই-গভর্নেন্সেরও বাস্তবায়ন সঠিকভাবে ঘটেনি। তাই তার আলোচনাটি এই গবেষণার ক্ষেত্রে বিশেষ সাহায্য করে।

vii) e-Governance in Andhra Pradesh -

অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের আলোচনা প্রসঙ্গে **Dipankar Sinha**[17]-র **'e' Anyway?: Critical Reflections on the e-Governance Roadmap in Andhra Pradesh'** প্রবন্ধটি বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ। এখানে তিনি যেমন ই-গভর্নেন্সের তাত্ত্বিক দিক নিয়ে আলোচনা করেন, তেমনি অন্ধ্রপ্রদেশে তার বাস্তবায়নের নানা দিক নিয়ে আলোচনা করেন। অন্ধ্রপ্রদেশে চন্দ্রবাবু নাইডুর জন্য যেমন IT Policy তে উন্নয়ন দেখা যায়, তেমনি তার মধ্যে নানা সমস্যাও রয়েছে। একদিকে SMART Gov, TRPI বা e-Seva এর মত নানা ই-গভর্নেন্স পলিসি নিয়ে যেমন আলোচনা করা হয়েছে, তেমনি গণতান্ত্রিক বিকেন্দ্রীকরণের ক্ষেত্রে এর নানা সমস্যার বিষয় চিহ্নিত করা হয়। তাই অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্স সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভে এই আলোচনাটি বিশেষ সাহায্য করে।

viii) **Future prospects for e-Governance implementation** -

এই আলোচনার ক্ষেত্রে **2nd ARC-এর ১১তম রিপোর্ট**[18] – **'Promoting e-Governance the SMART Way Forward'** খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এখানে যেমন ই-গভর্নেন্সের সম্পর্কে বিস্তর ধারণা পাওয়া যায়, তেমনি ভারতের ই-গভর্নেন্স পলিসিগুলি ব্যাখ্যা করা হয়েছে। বিশেষত National e-Governance Plan এর বিষয়টি খুবই গুরুত্ব দিয়ে আলোচনা করা হয়। NeGP-এর নানা সমস্যা ও তার বাস্তবায়নের জন্য নানা পদক্ষেপ নেওয়ার কথা বলা হয়, যাতে ভারতের ই-গভর্নেন্স অনেক বেশি সফলতা পায়। এখানে প্রথমে ই-গভর্ন্যান্সের ক্ষেত্রে Knowledge management-এর বিষয়ে Recommendation করা হয়। পাশাপাশি Capacity building, Creating awareness, Technological solution, Business process re-engineering প্রভৃতি বিষয়ে Recommendation দেওয়া হয়, যাতে ভবিষ্যতে ই-গভর্নেন্সের সার্থক বাস্তবায়ন করা যায়। ফলে ভবিষ্যৎ দিকনির্দেশের দিক থেকে Report টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ ধারণা প্রদান করে।

পর্যবেক্ষণ - এই সামগ্রিক Literature Review থেকে একদিকে যেমন ভারতের ই-গভর্নেন্সের বিষয়ে Major Approach, Issues, Initiatives, Methodology, Arguments, Debates প্রভৃতি দিকের ধারণা পাওয়া যায়, তেমনই অন্যদিকে Research Gap-এর বিষয়েও ধারণা পাওয়া যায় যা গবেষণার পরিধিকে বিস্তৃত করে। এখানে ই-গভর্ন্যান্সের বিভিন্ন বিষয়ে Literature Review করে ই-গভর্নেন্স সম্পর্কে তাত্ত্বিক ধারণা পাওয়া যায় এবং ভারতে ই-গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের মধ্যে যে ধারণাগত পার্থক্য রয়েছে তাও বোঝা সম্ভবপর হয়। ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে যে ধারণাগত পার্থক্য রয়েছে ও ভারতের ক্ষেত্রে তা কতখানি

[17] Dipankar Sinha, 'e' Anyway?: Critical Reflections on the e-Governance Roadmap in Andhra Pradesh', Working Paper Series #6, 2005.

[18] Second Administrative Reforms Commission, 11th Report, 'Promoting e-Governance the SMART Way Forward', December, 2008.

পার্থক্য করা হয়, সে বিষয়েও ধারণা পাওয়া যায়। অন্যদিকে Information Society, Knowledge Society ও Network Society-র সঙ্গে ই-গভর্নেন্সের সম্পর্কের বিষয়ে জানতে পারা যায়। রাজনৈতিক অংশগ্রহণ ও মানব সম্পদ উন্নয়নে ই-গভর্নেন্সের ভূমিকা বিষয়েও নানা আলোচনা পাওয়া যায়। এখানে একদিকে যেমন উন্নয়নশীল দেশগুলিতে Digital Divide সম্পর্কে ধারণা পাওয়া যায়, অন্যদিকে ভারতের নানা নীতি ও তার সমস্যা সম্পর্কে আলোচনা দেখা যায়। পাশাপাশি পশ্চিমবঙ্গ ও অন্যান্য রাজ্যের ই-গভর্নেন্সের নানা উদ্যোগ ও সমস্যার বিষয়েও জানতে পারা যায়। বাস্তবায়নের সাফল্যের দিক থেকে অন্ধ্রপ্রদেশের আলোচনা যেমন পাওয়া যায়, তেমনি ভবিষ্যৎ সমস্যা সমাধানের দিক নির্দেশ মূলক আলোচনাও এখানে দেখা যায়, যা গবেষণার ক্ষেত্রে বিশেষ সাহায্য করে।

কিন্তু এই সামগ্রিক আলোচনাগুলিতে পশ্চিমবঙ্গের প্রেক্ষিতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব সম্পর্কে তেমন তথ্যবহুল আলোচনা পাওয়া যায় না। Information Society বা Political inclusiveness-এর বিষয়গুলি পশ্চিমবঙ্গে কতখানি বাস্তবায়িত হয় সে বিষয়েও তেমন কোন আলোচনা পাওয়া যায় না। আবার সবথেকে সাফল্যের রাজ্য হিসেবে অন্ধ্রপ্রদেশের সঙ্গে পশ্চিমবঙ্গের তুলনামূলক আলোচনার কোন লেখাও পাওয়া যায় না। এই সামগ্রিক Research Gap গুলি Literature review করার মধ্য দিয়ে চিহ্নিত করা যায় এবং একদিকে যেমন এর দ্বারা গবেষণামূলক প্রশ্নগুলিকে সঠিকভাবে নির্মাণ করা যায়, তেমনি এই গবেষণার ক্ষেত্রে তথ্যের উৎস ও গবেষণা পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা পাওয়া যায়। তাই এই গবেষণার ক্ষেত্রে Literature Review-এর গুরুত্ব অনেক বেশি যা একই সঙ্গে Research Gap, Problems, Questions, Methodology, Design প্রভৃতি সম্পর্কে ধারণা প্রদান করে।

১.৫ গবেষণামূলক প্রশ্নাবলী (Research Questions) :

সামগ্রিক সাহিত্য পর্যালোচনা বা Literature Review থেকে ও গবেষণামূলক উদ্দেশ্যগুলির ভিত্তিতে বেশ কিছু গবেষণা মূলক প্রশ্ন উত্থাপন করা যায় –

১. e-Government ও e-Governance-এর মধ্যে কোন ধারণাগত পার্থক্য রয়েছে কি? ভারতের ক্ষেত্রেই বা এই পার্থক্য কতখানি লক্ষ্য করা যায়?

২. e-Governance-এর ক্ষেত্রে নতুন তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের মধ্য দিয়ে কতখানি Information Society ও Political inclusiveness গড়ে তোলা সম্ভব?

৩. বিভিন্ন উন্নয়নশীল দেশগুলিতে e-Governance-এর সাফল্য ও ব্যর্থতা পর্যালোচনা করা এবং তার প্রেক্ষিতে ভারতের e-Governance-এর আলোচনা করা।

৪. পশ্চিমবঙ্গের e-Governance-এর উদ্যোগ গুলির সাফল্য ও ব্যর্থতা পর্যালোচনা করা এবং তার নিরিখে অন্ধ্রপ্রদেশের সঙ্গে তুলনামূলক আলোচনা করা।

এখানে গবেষণা মূলক প্রশ্নগুলির মধ্যে প্রথম ও দ্বিতীয় প্রশ্নটি মূলত Explanatory Research Question কারণ এর সঙ্গে জড়িয়ে রয়েছে ই-গভর্ন্যান্সের ধারণা ও তাত্ত্বিক দিকের সঠিক ব্যাখ্যার বিষয়। তবে

দ্বিতীয় প্রশ্নের কিছু অংশ Predictive Question এর অংশ বলা যায়। তৃতীয় ও চতুর্থ প্রশ্নদুটি Policy Oriented Question। এইভাবে কোথাও Descriptive, কোথাও Explanation বা Policy Oriented Question-এর মধ্য দিয়ে সামগ্রীক গবেষণামূলক প্রশ্নাবলীকে সাজানো হয়েছে।

১.৬ গবেষণা অনুমান (Research Hypothesis) :

এই গবেষণার ক্ষেত্রে মূল Hypothesis হল –

H1 e-Government ও e-Governance-এর মধ্যে ধারণাগত পার্থক্য থাকলেও, ভারতে ই- গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে সেই পার্থক্যকে খুব বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয় না।

H2 ভারতে ই-গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে Information Society ও Political inclusiveness-এর থেকে পরিষেবা প্রদান বেশি গুরুত্ব পায়।

১.৭ গবেষণার নকশা ও পদ্ধতি (Research Design & Methodology) :

যে কোন সমাজ বিজ্ঞানের গবেষণার ক্ষেত্রে Research Design খুব গুরুত্বপূর্ণ। কারণ গবেষণার কাজ করার আগে এই গবেষণাটি কিভাবে পরিচালিত ও নিয়ন্ত্রিত হবে সে সম্পর্কে একটি নির্দিষ্ট পরিকল্পনা করা যায় এবং তথ্য সংগ্রহের মাধ্যম নির্ধারণ করা যায়। এই গবেষণার ক্ষেত্রে গবেষণামূলক প্রশ্নগুলি ও Hypothesis-এর পরীক্ষার জন্য একটি প্রাথমিক পরিকল্পনা করা যায়। তা হল, -

Primary Source - Interview

এই গবেষণার ক্ষেত্রে গবেষণামূলক প্রশ্নগুলির উত্তর খোঁজার জন্য Data Collection-এর উৎস হিসেবে Interview কে বেছে নেওয়া হয়। পাশাপাশি কিছু Focus Groups Discussion ও করা হয়, যাতে প্রাথমিক উৎস হিসেবে বিষয়টি সম্পর্কে অভিজ্ঞতা বৃদ্ধি পায়। তাই এক্ষেত্রে প্রাথমিক তথ্যের উৎস হল Interview।

Questionnaire - প্রাথমিক তথ্যের উৎস হিসেবে বেশ কয়েকটি ভাগে সামগ্রিক গবেষণামূলক প্রশ্নগুলিকে সাজানো হয়েছে। গবেষণামূলক প্রশ্নের প্রতিক্রিয়া পাওয়ার জন্য বিভিন্ন দিক থেকে সাজানো হয়, যেমন এখানে Demand Side হিসেবে জনগণের দিক থেকে বেশ কিছু প্রশ্ন নির্ধারণ করা হয়েছে। পাশাপাশি Supply Side হিসেবে সরকারীকর্মীদের দিক থেকে নির্দিষ্ট প্রশ্নাবলী সাজানো হয়েছে আবার Implementation Side বা বাস্তবায়নের দিক থেকে CSC গুলির জন্যও একটি নির্দিষ্ট প্রশ্নাবলীর তালিকা করা হয়। অন্যদিকে NGOs-এর জন্যও তা করা হয়। এইভাবে মোট চারটি ভাগে প্রশ্নাবলীর তালিকা করা হয়, যাতে গবেষণার বিষয়টি সম্পর্কে গভীর ধারণা লাভ করা যায়।

এখানে ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন নীতি প্রণয়নকারী ও রূপায়ণকারী দিক হিসেবে বিভিন্ন সরকারি আধিকারিককে বেছে নেওয়া হয়, আবার যারা উপভোক্তা তাদের বা সাধারণ মানুষের জন্য প্রশ্নগুলি সাজানো

হয়। অন্যদিকে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নকারী দিক হিসেবে CSCs বা Kiosks কে বেছে নেওয়া হয়, যারা একদিকে ই-গভর্নেন্স পলিসি ও অন্যদিকে সাধারণ মানুষের সঙ্গে সরাসরি যুক্ত থাকে। পাশাপাশি বিভিন্ন NGOs যারা সমাজে নতুন তথ্য প্রযুক্তির জন্য মানুষকে সচেতন করে তোলে, তাদের জন্যও প্রশ্নগুলি সাজানো হয়। এভাবে সামগ্রিক ই-গভর্নেন্সের সঙ্গে যারা যুক্ত তাদের মতামতকে গুরুত্ব দেওয়া হয়।

Areas - নির্দিষ্ট প্রশ্নাবলীর তালিকার ভিত্তিতে বিভিন্ন ধরনের মানুষের সাক্ষাৎকার নেওয়া হয়। এই সাক্ষাৎকার নেওয়ার জন্য পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন অঞ্চলকে নির্ধারণ করা হয় যোগাযোগের সুবিধার ভিত্তিতে। তবে সার্বিকভাবে দক্ষিণ 24 পরগনার কাকদ্বীপ ও পাথরপ্রতিমা ব্লকের কয়েকটি গ্রাম পঞ্চায়েত অঞ্চলকে বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয় তথ্যের সহজলভ্যতার জন্য। কাকদ্বীপের উন্নত গ্রামপঞ্চায়েত অঞ্চল হিসেবে স্বামী বিবেকানন্দ ও বুধাখালি গ্রামপঞ্চায়েত অঞ্চলকে বেছে নেওয়া হয়, যেখানে শিক্ষার ও অর্থনৈতিক সচ্ছলতার দিক থেকে অনেক বেশি উন্নত। আবার অপেক্ষাকৃত কম উন্নত অঞ্চল হিসেবে ঋষি বঙ্কিমচন্দ্র গ্রামপঞ্চায়েত অঞ্চলকে বেছে নেওয়া হয় এবং অনুন্নত অঞ্চল হিসেবে পাথরপ্রতিমা রামগঙ্গা গ্রামপঞ্চায়েতকে নির্ধারণ করা হয়। এর দ্বারা সামগ্রিক অঞ্চলের চিত্র অনুধাবন করা সহজতর হবে। এর পাশাপাশি গবেষণার তথ্যসংগ্রহের পরিধি বৃদ্ধির জন্য পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন অঞ্চলের সাক্ষাৎকার নেওয়া হয়। যেমন- জয়নগর ২ ব্লক, মালদার বামনগোলা ও গাজল, মুর্শিদাবাদের বহরমপুর ও কান্দি, কোচবিহারের দেওয়ানহাট ও জিরানপুর, ঝাড়গ্রামের তেতুলডাঁঙ্গা, কলকাতা প্রভৃতি। এই সামগ্রিক অঞ্চলগুলিতে কোথাও সরাসরি কিংবা ফোনের মাধ্যমে সাক্ষাৎকার নেওয়া হয়। কিছু উপভোক্তা, CSC কিংবা সরকারি আধিকারিকের পাশাপাশি বিভিন্ন জেলার থেকে নির্ধারিত সাধারণ মানুষের মধ্যে Focus Group Discussion করা হয়। এই আলোচনার দ্বারাও নানা তথ্যের বিষয়ে জানতে পারা যায়, যা সরাসরি গবেষণায় সাহায্য করে। এই ভাবে সামগ্রিক সাক্ষাৎকার প্রক্রিয়াটি করা হয়।

Respondent - এই সকল গ্রাম পঞ্চায়েত এলাকায় কিছু সাধারণ মানুষের সঙ্গে সাক্ষাৎকার নেওয়া হয়, যারা বিভিন্নভাবে ই-গভর্নেন্সের উপভোক্তা। এদের মধ্যে যেমন বার্ধক্য বয়সের মানুষ রয়েছে, তেমনই মহিলা, ছাত্র-ছাত্রী, চাকুরিজীবী, শিক্ষিত ও নিরক্ষর সকল ধরনের মানুষ রয়েছে। এর পাশাপাশি বিভিন্ন সরকারি আধিকারিক যারা সরাসরি ই-গভর্নেন্স পলিসি সঙ্গে যুক্ত তাদের সাক্ষাৎকারও নেওয়া হয়। অপরদিকে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের সব থেকে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা গ্রহণকারী বিভিন্ন CSC বা সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র এবং Internet Kiosks-এর কর্মীদের সঙ্গেও কথা বলা হয়। এখানে মোট সাক্ষাৎকার প্রদানকারী মানুষের ৬০ শতাংশ প্রায় সাধারণ মানুষ রয়েছেন, ২০ শতাংশ সরকারি কর্মজীবী মানুষ ও ২০ শতাংশ CSC বা Kiosks রয়েছেন। এই অনুপাতে সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়। সাক্ষাৎকার গ্রহণের সুত্রে বিভিন্ন অঞ্চলে যাওয়ার ফলে সরাসরি ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের নানা সমস্যার দিক পরিলক্ষিত হয়, যা গবেষণার ক্ষেত্রে সাহায্য করে।

Secondary Source - প্রাথমিক তথ্যের উৎসের পাশাপাশি বিভিন্নও secondary data resource গবেষণার কাজে সাহায্য করে। এক্ষেত্রে বিভিন্ন বই, সরকারি নথি, জার্নাল, প্রবন্ধ, গবেষণামূলক কাজ বিশেষ সাহায্য করে। পাশাপাশি বিভিন্ন Internet Website এক্ষেত্রে তথ্যসংগ্রহে ব্যবহার করা হয়।

Methodology - এভাবে সামগ্রিক গবেষণার জন্য data source ও data collection-এর বিভিন্ন মাধ্যমকে ব্যবহার করা হয়। এই গবেষণার ক্ষেত্রে মূলত Qualitative Methods কেই বেশী ব্যবহার করা হয়। তথ্যের উৎস হিসেবে Interview থেকে পাওয়া প্রতিক্রিয়াগুলি বা বিভিন্ন সরকারী নথি ও Website-এর

বিশ্লেষণে এই method সাহায্য করে। তেমনি Case Study Methods কে কাজে লাগানো হয়, আবার শেষ অধ্যায়ে Comparative Analysis Methods কে কাজে লাগিয়ে পশ্চিমবঙ্গের সঙ্গে অন্ধ্রপ্রদেশের তুলনামূলক আলোচনা করা হয়।

১.৮ অধ্যায় সূচী (Chapter Scheme) :

উপরোক্ত গবেষণামূলক প্রশ্ন ও গবেষণা পদ্ধতির মধ্য দিয়ে সামগ্রিক আলোচনাকে চারটি অধ্যায়ে আলোচনা করা যায়,

১. দ্বিতীয় অধ্যায় – ই-গভর্নেন্সের ধারণা ও উন্নয়নশীল দেশগুলিতে এর প্রভাব পর্যালোচনা।

২. তৃতীয় অধ্যায় - ভারতের ই-গভর্নেন্সের প্রভাব পর্যালোচনা।

৩. চতুর্থ অধ্যায় - পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের সমস্যা সমূহ আলোচনা।

৪. পঞ্চম অধ্যায় - ই-গভর্নেন্সের প্রভাব প্রসঙ্গে পশ্চিমবঙ্গ বনাম অন্ধ্রপ্রদেশের তুলনামূলক আলোচনা।

১. দ্বিতীয় অধ্যায় - দ্বিতীয় অধ্যায়ের আলোচনার ক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন ধারণাগত দিকের বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। এখানে Good Governance-এর বিষয়ে প্রথমে আলোচনা করা হয় এবং তার প্রেক্ষিতে বর্তমান ICT নির্ভর ই-গভর্নেন্সের আলোচনা করা হয়। কারণ Good Governance-এর একটি অন্যতম সক্রিয় মাধ্যম হল ই-গভর্নেন্স। এরপর ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের বিষয়ে পার্থক্য করে ই-গভর্নেন্সের Citizen-centric Governance গড়ে তোলার উদ্দেশ্যকে আলোচনা করা হয়। তারপর ই-গভর্নেন্সের দুটি উদ্দেশ্য, Information Society গঠন ও Political inclusiveness-এর বিষয়ে আলোচনা করা হয়। ই-গভর্নেন্সের দ্বারা কতখানি মানবসম্পদ উন্নয়ন করা সম্ভব সে বিষয়ে যেমন আলোচনা করা হয়, তেমনি উন্নয়নশীল দেশগুলিতে তার সামগ্রিক পর্যালোচনা করা হয়। সেক্ষেত্রে উন্নত দেশের সঙ্গে উন্নয়নশীল দেশগুলির Digital Divide বিষয়ে যেমন গুরুত্ব দেওয়া হয়, তেমনই UNDP-এর Report ২০১৮ অনুযায়ী তিনটি দেশকে আলোচনার জন্য নির্ধারণ করা হয়। প্রথম দক্ষিণ কোরিয়া, দ্বিতীয় দক্ষিণ আফ্রিকা ও তৃতীয় বাংলাদেশকে নিয়ে আলোচনা করা হয়। এইভাবে প্রথম অধ্যায়ের সামগ্রিক আলোচনা করা দ্বারা প্রথম ও দ্বিতীয় গবেষণামূলক প্রশ্নের উত্তর প্রদানের চেষ্টা করা হয়।

২. তৃতীয় অধ্যায় - তৃতীয় অধ্যায়ে মূলত ভারতের **১৯৯০** -এর দশক থেকে **২০১৮** অবধি নেওয়া ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন উদ্যোগ নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। পাশাপাশি ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে RTI ও Citizen’s Charter নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। এরপর ভারতের ই-গভর্নেন্সের সামগ্রিক সমস্যাগুলি আলোচনা করা হয়। সেক্ষেত্রে ধারণাগত সমস্যা হিসেবে ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে কতখানি পার্থক্য রয়েছে কিংবা Information Society গঠনে ই-গভর্নেন্স কতখানি সাহায্য করে সে বিষয়ে আলোচনা করা হয়। পাশাপাশি ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নানা পরিবেশগত, অর্থনৈতিক, প্রযুক্তিগত প্রভৃতি সমস্যার বিষয়ে আলোচনা করা হয়। এইভাবে দ্বিতীয় গবেষণামূলক প্রশ্নের উত্তর প্রদানের চেষ্টা করা হয় এই অধ্যায়ে।

৩. চতুর্থ অধ্যায় - এই অধ্যায়ে মূলত পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের সমস্যাগুলি আলোচনা করা হয় বিভিন্ন website ও সাক্ষাৎকারে মাধ্যমে পাওয়া তথ্যের ভিত্তিতে। এই অধ্যায়ে প্রথমে পশ্চিমবঙ্গের নানা কেন্দ্রীয় ও রাজ্যস্তরে নেওয়া ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ নিয়ে আলোচনা করা হয়। এরপর এর মূল সমস্যাগুলি আলোচনা করা হয়। সেক্ষেত্রে একদিকে যেমন ধারণাগত সমস্যা হিসেবে কয়েকটি দিক নিয়ে আলোচনা করা হয়, তেমনি ব্যবহারিক নানা সমস্যার আলোচনা করা হয়। বেশ কিছু পলিসি বা নীতি রূপায়নের সমস্যা আলোচনাও এই অধ্যায়ে করা হয় এবং শেষে বিভিন্ন সাক্ষাৎকারের উৎস থেকে পাওয়া তথ্যের সংক্ষিপ্ত আলোচনা দ্বারা সামগ্রিক অধ্যায়টি সমাপ্ত করা হয়।

৪. পঞ্চম অধ্যায় – মূলত এই অধ্যায়ে চতুর্থ গবেষণামূলক প্রশ্নটির উত্তর প্রদানের চেষ্টা করা হয়। অন্ধ্রপ্রদেশের বিভিন্ন ই-গভর্নেন্সের নীতি ও উদ্যোগগুলি যেমন আলোচনা করা হয়, তেমনি অন্যান্য রাজ্যগুলি থেকে এখানে ই-গভর্নেন্সের সাফল্যের বিষয়েও আলোচনা করা হয়। এরপর পশ্চিমবঙ্গের সঙ্গে এখানকার পর্যালোচনা দ্বারা সাদৃশ্য ও বৈসাদৃশ্য নিয়ে আলোচনা করা হয়। সবশেষে এই রাজ্যের থেকে পশ্চিমবঙ্গের কি কি শিক্ষনীয় বিষয় রয়েছে যা পশ্চিমবঙ্গের সামগ্রিক সমস্যা সমাধানে সাহায্য করবে, সে বিষয়ে আলোচনা করা হয়।

১.৯ গবেষণার সীমাবদ্ধতা (Limitations of the Study) :

এই গবেষণার ক্ষেত্রে বেশ কিছু সীমাবদ্ধতা রয়েছে যা সময় ও অর্থের অভাবে সম্পন্ন করা সম্ভব হয়নি। এই সীমাবদ্ধতাগুলি হল –

- **i)** পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব পর্যালোচনার ক্ষেত্রে সারা পশ্চিমবঙ্গের সাক্ষাৎকার বা Survey দ্বারা সিদ্ধান্তে উপনীত হওয়া সম্ভবপর হয়নি। মাত্র কয়েকটি জেলার কিছু সাক্ষাৎকার দ্বারা এই সামগ্রিক সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা সমস্যাজনক।
- **ii)** পশ্চিমবঙ্গের গ্রামাঞ্চলকে এখানে যতখানি গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে, শহরাঞ্চলকে ততখানি গুরুত্ব দেয়া সম্ভবপর হয়নি।
- **iii)** পশ্চিমবঙ্গের সঙ্গে অন্ধ্রপ্রদেশের তুলনামূলক আলোচনার ক্ষেত্রে পশ্চিমবঙ্গকে প্রাথমিক তথ্যের ভিত্তিতে আলোচনা করলেও অন্ধ্রপ্রদেশকে Secondary তথ্যের ভিত্তিতে আলোচনা করা হয়।
- **iv)** ভারতের প্রেক্ষিতে আলোচনায় কেবল পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সকে নিয়ে আলোচনা করা হয়, যেখানে অন্যান্য রাজ্যগুলি বাদ পড়ে যায়। এক্ষেত্রে অন্যান্য রাজ্যগুলির সার্বিক আলোচনাও প্রয়োজন।
- **v)** মাত্র তিনটি উন্নয়নশীল দেশ নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে এখানে, কিন্তু সামগ্রিক বিশ্বের Digital Divide কে বুঝতে আরো বিভিন্ন দেশের আলোচনাও প্রয়োজন।

এই গবেষণার ক্ষেত্রে উপরোক্ত নানা সীমাবদ্ধতা রয়েছে যা পর্যাপ্ত সময়ের অভাবে সম্ভবপর হয়নি। কিন্তু ভবিষ্যতে এই সকল বিষয়ে গবেষণার সুযোগ রয়েছে তাই বিষয়গুলি উল্লেখ করা প্রয়োজন। এভাবে চারটি অধ্যায়ের মধ্য দিয়ে চারটি গবেষণামূলক প্রশ্নের উত্তর খোঁজার চেষ্টা ও Hypothesis-এর বিষয়টি পরীক্ষা করা হয়। পাশাপাশি মূল্যায়ন ও সমস্যা সমাধানের বিষয়ে আলোচনা করা হয়। এখানে সামগ্রিক গবেষণা থেকে প্রাপ্ত

বিভিন্ন বিষয় সম্পর্কে বিশ্লেষণ করা হয় এবং সমস্যা সমাধানের বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করা হয়, যাতে সামগ্রিক গবেষণাটি সমাজের উন্নয়নে সাহায্য করতে ও ভবিষ্যৎ গবেষণার পথকে আরও সুদৃঢ় করতে পারে।

*****

দ্বিতীয় অধ্যায়

ই-গভর্নেন্সের ধারণা

২.১ ভূমিকা

২.২ সুশাসনের ধারণা বা GOOD GOVERNANCE

২.৩ নতুন তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর GOOD GOVERNANCE

২.৪ প্রথাগত পরিষেবা প্রদান (Manual Services) ও ই-গভর্নেন্সের মাধ্যমে পরিষেবা প্রদানের তুলনামূলক আলোচনা

২.৫ ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে পার্থক্য

২.৬ নতুন তথ্য প্রযুক্তি, সামাজিক অংশগ্রহণ ও Information Society

২.৭ ই-গভর্নেন্স এবং মানবসম্পদ উন্নয়ন

২.৮ উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব

২.৯ অধ্যায়ের সারাংশ

দ্বিতীয় অধ্যায়

ই-গভর্নেন্সের ধারণা

২.১ ভূমিকা :

১৯৯০-এর দশকের পর থেকে উন্নয়নশীল দেশগুলিতে নতুন তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর উন্নয়ন প্রক্রিয়া ক্রমে একটি অর্থনৈতিক পরিকল্পনার মূল কৌশল হয়ে দাঁড়িয়েছে। বর্তমানে তাই দেখা যায়, Good Governance-এর ক্ষেত্রে Information and Communication Technology (ICT)-এর ব্যবহার বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং ই-গভর্নেন্সের ধারণার প্রসার ঘটচ্ছে। ICT কে জনগণের পরিষেবার ক্ষেত্রে ব্যবহার করা নতুন কোনো বিষয় নয়, কিন্তু এর মধ্যে নতুন বিষয় হল সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও তথ্য সরবরাহ করা, যা ই-গভর্নেন্সের মূল বিষয়। ICT কে সরকারের দক্ষতা ও দায়বদ্ধতার জন্য যেমন প্রয়োজন, অপরদিকে জনগণের অংশগ্রহণের জন্যও সমানভাবে প্রয়োজন, যার মধ্য দিয়ে সরকার ও জনগণের সুসম্পর্ক গড়ে উঠতে পারে। ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে বর্তমানে প্রতিটি দেশ নানান উন্নয়নমূলক পরিকল্পনা গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করে। ICT আসার ফলে এই সকল কাজে দক্ষতা, সহজলভ্যতা, ও গণতান্ত্রিক দায়বদ্ধতা প্রভৃতি বৃদ্ধি পাচ্ছে। World Bank-এর মতে, "e-Governance can serve a variety of purposes including better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, and more efficient government management."[1] অন্যদিকে UNDP-এর মতে, "e-Governance is to empower particularly the poor, women and youth, to actively participate in governance processes and thus enhance democracy."[2]

কিন্তু ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে বৃহৎ উন্নয়নের সুযোগ থাকলেও, তার জন্য প্রয়োজন উন্নত মানের প্রযুক্তি, সুদক্ষ ও দায়বদ্ধ Governance এবং প্রয়োজনীয় সম্পদ, যা অনেক দেশের মধ্যে নেই। R. Heeks-এর মতে, ৩৫% e-Governance Projects হয় বাস্তবায়িত হয়নি অথবা ব্যর্থ হয়েছে, ৫০% Projects তাদের লক্ষ্যে সঠিকভাবে পৌঁছাতে পারেনি, খুব কম পরিমাণে Projects সার্থক হয়েছে[3]। আসলে একদিকে যেমন ই-গভর্নেন্সের কাঠামোগত ও বাস্তবায়নের সমস্যা রয়েছে, অন্যদিকে ধারণাগত সমস্যা ও বৃহদাংশে দেখা যায়। ই-গভর্নেন্স হল Improving systems of Governance is a social not technical activities। কিন্তু বর্তমানে 'E' বা Electronic Infrastructure কে বেশি গুরুত্ব দেওয়ার ফলে Governance-এর বিষয়টি গৌণ হয়ে পড়েছে। ভারতেও এই একই সমস্যা দেখা যায়। তাই সার্বিকভাবে বিভিন্ন ধারণাগত বিষয় ও তার ব্যবহারিক

---

[1] Shirin Madon. 'e-Governance for Development; A Focus on Rural India'. Palgrave Macmillan. 2009, Page-1.
[2] UNDP. (2004) Essentials, The UNDP Evaluation Office, 15, April 2004.
[3] R. Heeks, Information Systems in Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations". The Information Society Vol. 18, 2002, Page- 106.

পার্থক্য বোঝার জন্য ই-গভর্নেন্স সম্পর্কে সম্যক ধারণা লাভ করা প্রয়োজন। মূলত কয়েকটি গবেষণামূলক প্রশ্নের দ্বারা এই বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। এই গবেষণামূলক প্রশ্নগুলি হল-

(১) প্রথাগত Governance-এর ধারণা থেকে ই-গভর্নেন্সের ধারণার মধ্যে কি পার্থক্য রয়েছে যা Good Governance কে সময়ের সঙ্গে সঙ্গে প্রাসঙ্গিক করে তুলতে সক্ষম?

(২) নতুন তথ্য প্রযুক্তি বা ICTs-এর উন্নয়নের ফলে প্রথাগত পরিষেবা প্রদানের (Manual System) থেকে ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে পরিষেবা প্রদান কতখানি সুবিধাজনক হচ্ছে?

(৩) ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে কোন ধারণাগত ও ব্যবহারিক পার্থক্য রয়েছে কি?

(৪) ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে কতখানি ‘Social Inclusiveness’ ও ‘Information Society’ গঠন করা সম্ভব?

(৫) ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে কতখানি মানব সম্পদ উন্নয়ন সম্ভব?

(৬) উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব কি ধরণের?

উপরোক্ত গবেষণামূলক প্রশ্নগুলি বিভিন্ন Secondary Resource-এর ভিত্তিতে এই অধ্যায়ে আলোচিত হয়েছে।

২.২ সুশাসনের ধারণা বা GOOD GOVERNANCE :

যে কোন গনতান্ত্রিক শাসন ব্যবস্থায় জনগণ বা নাগরিকগন চায় তার প্রাথমিক চাহিদাগুলি যথাযথ ভাবে পূরণ হোক। আর প্রতিটি সরকারের কাজ হল নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের দ্বারা সেই চাহিদাগুলিকে যথাযথ ভাবে পূরণ করা। এক্ষেত্রে David Easton-এর কথায় বলা যায় Authoritative allocation of values।[4] তাই বর্তমান সময়ে সকল রাজনৈতিক ব্যবস্থায় GOVERNMENT-এর স্থানে GOVERNANCE কথাটির বহুল প্রচলন দেখা যায়। GOVERNANCE কথাটির আভিধানিক অর্থ ‘প্রসাসনের কাজ’ বা ‘to the act of governing’[5] হলেও, GOVERNANCE এবং GOVERNMENT সমার্থক শব্দ নয়। সরকার বলতে প্রাতিষ্ঠানিক বৈধ ক্ষমতা বা কর্তৃত্বকে বোঝায়। অপরদিকে GOVERNANCE বলতে সমবেত লক্ষ্য পূরণের উদ্দেশ্যে কাজ করাকে বোঝায়। এক্ষেত্রে সরকারই যে একমাত্র বৈধ প্রতিষ্ঠান, তা মনে করা হয় না। Governance-এর ধারণায় সরকার ছাড়াও Civil society এবং Market-এর ভূমিকা থাকে।[6] Plurality of actors- এর

[4] Andrew Heywood. ‘Politics’, Palgrave Macmillan, 4th edition, 2013, Page-4.
[5] Bidyut Chakrabarty & Mohit Bhattacharya(ed). ‘The Governance Discourse- A Reader’, Oxford University Press, 2008, Page-5.
[6] James N. Rosenau(ed). ‘Governance Without Government: Order and Change in World Politics, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

অস্তিত্বকে Governance স্বীকৃতি জানায়। নাগরিকের দাবী ও ইচ্ছা পূরণের জন্য Governance সরকার, সুশীল সামাজ (Civil Society) ও বাজারের সাহায্য নেয়। তাই আজকের দিনে সরকারের বা শাসন ব্যবস্থার আলোচনায় রাষ্ট্রবিজ্ঞান বা জন প্রশাসন শাস্ত্রে নানা ভাবে Governance সংক্রান্ত আলোচনার প্রসার লাভ করেছে।

Governance-এর আদর্শ প্রাচীন হলেও শব্দটির এই বিশেষ অর্থে ব্যবহৃত হয় ১৯৮৯ সালে World Bank এর প্রতিবেদনে। আফ্রিকা মহাদেশের সাব-সাহারা সংলগ্ন অঞ্চলের সামগ্রিক অনগ্রসরতাকে বোঝাতে সেখানকার Bad Governance কে দায়ি করা হয়।[7] এখানে কেবলমাত্র সরকারের ব্যার্থতাকেই চিহ্নিত করা হয় না, পাশাপাশি কি ভাবে একটি দক্ষ সরকার গড়ে উঠবে সে বিষয়ে Good Governance-এর ধারণা দেওয়া হয়। Good Governance সর্ম্পকে World Bank প্রদত্ত সংজ্ঞা হোল :-"Good governance is epitomized by predictable, open and enlightened policy making a bureaucracy imbued with a professional ethos acting in furtherance of the public good, the rule of law, transparent processes and a strong civil society participating in public affairs."[8]

উপরোক্ত সংজ্ঞা থেকে চারটি বিষয় পাওয়া যায়- (i) **Public sectors management**, (ii) **Accountability**, (iii) **Legal framework for development**, এবং (iv) **Information and transparency.**

- এই সকল বিষয় গুলি হল একটি সরকারের শাসন ব্যবস্থার মূল মানদণ্ড। এছাড়া পরবর্তীকালে World Bank documents-এর Governance and Development (১৯৯২)–এ Governance সম্পর্কে বলা হয়- "Governance as the manner in which power exercised in the management of a country's economic and social resources for development."[9] তাই Governance -এর সঙ্গে যুক্ত রয়েছে কয়েকটি দিক যেমন শাসন ব্যবস্থার প্রকৃতি বা Political regime, ক্ষমতার ব্যবহারের প্রকৃতি বা the process in which the power is exercised, এবং নীতিপ্রণয়ন ও বাস্তবায়নের বিষয়। Governance-এর আরও বৃহৎ অর্থে ধারণা দেন Keohane & Nye। তাদের মতে- "By governance, we mean the processes and institutions, both formal and informal, that guide and restrain the collective activities of a group. Government is the subset that acts with authority and creates formal obligations. Governance need not necessarily be conducted exclusively by governments. Private firms, associations of firms, nongovernmental organizations (NGOs),

---

[7] Bidyut Chakrabarty & Mohit Bhattacharya(ed). 'The Governance Discourse- A Reader', Oxford University Press, 2008, Page-5.
[8] World Bank, World Bank Development Report, New York, Oxford University Press, 1992, p.29.
[9] Ibid, Page-7.

and associations of NGOs all engage in it, often in association with the governmental bodies, to create governance."[10]

Governance সংক্রান্ত আলোচনার ক্ষেত্রে Garry Stoker কয়েকটি দিক আলোকপাত করেছেন, যার দ্বারা সামগ্রিক বিষয়ে বোঝা সম্ভব।[11] তিনি পাঁচটি বিষয়ের ওপর জোর দেন-

(১) Governance বহুবিধ প্রতিষ্ঠান ও কারকের(actors) কথা আলোচনা করে, যার কিছু সারকারী হলেও অনেক কিছুই সরকার বহির্ভূত; (Governance refers to a set of institutions and actors that are drawn from but also beyond government)

(২) সামাজিক ও অর্থনৈতিক সমস্যা সমাধানে Governance কাজের সীমারেখা ও দায়িত্বের বিভাজনকে উপেক্ষা করে; (Governance identifies the blurring of boundaries and responsibilities for tackling social and economic issues)

(৩) যৌথ কাজে জড়িত বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের ক্ষমতার সর্ম্পকটিকে Governance চিহ্নিত করে; (Governance identities the power dependence involved in the relationships between institutions involved in collective actions)

(৪) স্বাধিকারপ্রাপ্ত স্বায়ত্ব শাসনের ব্যবস্থা সর্ম্পকে Governance আলোচনা করে; (Governance is about autonomous self-governing network of actors)

(৫) কেবলমাত্র সরকারী নির্দেশ ও ক্ষমতার ওপর ভিত্তি করেই সব কাজ সম্পাদিত করা সম্ভব নয়- Governance এই বিষয়টির ওপরও জোর দেয়; (Governance recognizes the capacity to get things done which does not rest on the power of government to command of use its authority. It sees government as able to use new tools and techniques to steer and guide)

Garry Stoker এর আলোচনার মধ্যে দিয়ে Governance সংক্রান্ত তাত্ত্বিক আলোচনা পাওয়া গেলেও Good Governance সংক্রান্ত আলোচনার ক্ষেত্রে রাষ্ট্রসঙ্ঘ (United Nations) অন্তর্গত United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific বিভাগটি আটটি উপাদানের কথা বলেছে, যা খুবই গুরুত্বপূর্ন।[12]

---

[10] Keohane, R.O., Nye, J.S., Introduction, In Nye & Donahue (ed.), Governance in a Globalizing World, Brookings Institution Press, Washington D.D.,2000. Pp. 12.

[11] Garry Stoker. 'Governance as Theory: Five Propositions', International Social science Journal, No 155 March, 1998.

[12] Bidyut Chakrabarty & Mohit Bhattacharya(ed). 'The Governance Discourse- A Reader', Oxford University Press, 2008, Page-8.

অংশগ্রহণ (Participation)- এর প্রধান স্তম্ভ হল জনগণের অংশগ্রহণ। এই অংশগ্রহণ সংগঠিত হওয়া উচিৎ এবং একই সঙ্গে সঠিক তথ্যের আদান প্রদান থাকা দরকার যা অংশগ্রহণকে জনগণের তরফ থেকে সক্রিয় করে তুলবে। বাক স্বাধীনতা ও সংগঠন গড়ার স্বাধীনতা থাকা একদিকে যেমন প্রয়োজন অপরদিকে সংগঠিত সুশিল-সমাজ(Civil Society) থাকাও দরকার।

আইনের শাসন (Rule of Law)- নিরপেক্ষভাবে প্রয়োগ করা যায় এমনই একটি আইনি ব্যবস্থা Good Governance-এর প্রয়োজন। এই কাজের জন্য প্রয়োজন একটি স্বাধীন বিচার ব্যবস্থা এবং নিরপেক্ষ তথা দুর্নীতিমুক্ত পুলিশবাহিনী। এছাড়া মানবাধিকার ও সংখ্যালঘু শ্রেনীর অধিকার সুরক্ষা Good Governance-এর জন্য প্রয়োজন।

স্বচ্ছতা (Transparency)- যে পদ্ধতিতে সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে এবং তার রূপায়ন ঘটবে তা আইন অনুসরণ করে হওয়া দরকার। স্বচ্ছতার জন্য সঠিক তথ্য যাতে সহজে পাওয়া যায় সেদিকে দৃষ্টি দেওয়া দরকার।

উত্তরদায়কতা (Responsiveness)- সমস্ত ব্যক্তিদেরকে একটি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে যাতে প্রতিষ্ঠান ও প্রক্রিয়াগুলি নজর দিতে পারে সেদিকে Good Governance লক্ষ্য রাখে। এর দ্বারা সরকারি প্রতিষ্ঠানগুলি যথার্থ বৈধতা পায়, যা তাদের সুদক্ষ করে তোলে। এই কাজ Civil Society সংযোগে করলে আরোও বেশী সাফল্য পাবে।

ঐক্যমত্য (Consensus)- যে কোন সমাজের মধ্যে নানা Actors ও নানা মতপাথর্ক্য রয়েছে। তাই সমাজের বিভিন্ন ধরণের স্বার্থ যাতে সকল শ্রেণীর কথা মাথায় রেখে একটি ঐক্যমত্যে পৌঁছোতে পারে সেদিকে দৃষ্টি রাখা দরকার। এর পাশাপাশি দরকার দীর্ঘমেয়াদী পরিকল্পিত উন্নয়ন, যা Sustainable Human Development-এ সাহায্য করবে।

কার্যকারিতা ও দক্ষতা (Effectiveness & Efficiency)- Good Governance-এর অর্থ হল যে সম্পদের সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে সামাজিক প্রক্রিয়া ও প্রতিষ্ঠান সকলের প্রয়োজন মেটাতে সচেষ্ট থাকবে।

সমদর্শিতা ও পরিবেষ্টন (Equitable & Inclusiveness)- সমাজের সামগ্রিক উন্নয়নের জন্য জনগণের মধ্যে এমন একটা বিশ্বাস জাগ্রত করা দরকার যাতে কেউই নিজেকে সমাজের মূলস্রোতের থেকে বিচ্ছিন্ন মনে না করে।

দায়বদ্ধতা (Accountability)- Good Governance-এর অন্যতম মূল উপাদান হল দায়বদ্ধতা। সরকারি প্রতিষ্ঠান, বেসরকারি প্রতিষ্ঠান ও সুশীল-সমাজের প্রতিষ্ঠানগুলি তাদের কাজকর্মের জন্য জনগণের কাছে দায়বদ্ধ থাকবে। তবে দায়বদ্ধ প্রতিষ্ঠানের জন্য আইনের শাসন ও স্বচ্ছতা প্রয়োজন।

Good Governance বিষয়টিকে আরোও যথাযথ ভাবে সংজ্ঞায়িত করেছেন Graham and Amos (2003)[13], যেখানে তারা পাঁচটি বৈশিষ্ট্যের কথা বলেন –

(১) Legitimacy and Voice - যার মধ্যে রয়েছে অংশগ্রহণ ও ঐক্যমতের গুরুত্ব।

(২) Direction as Strategic vision - যা ক্রমশ সরকারকে দক্ষ করে তোলে ও জনগণের ইতিহাস, সংস্কৃতি, সামাজিক বিন্যাস ভেদে অংশগ্রহণকে গুরুত্ব দেয়।

(৩) Performance - যার মধ্যে রয়েছে কার্যকারিতা ও দক্ষতার বিষয়।

(৪) Accountability - যার মধ্যে স্বচ্ছতার বিষয় জুড়ে রয়েছে।

(৫) Fairness - যা সমদর্শিতা ও আইনের শাসন নিয়ে গঠিত।

- এগুলিই Good Governance -এর প্রধান দিক।

পরিশেষে বলা যায় Good Governance একটি আদর্শ চিন্তা ও ধারনাকে বোঝায়, এর মধ্যে একটি নৈতিক দিক (ethical concern)[14] রয়েছে, ফলে সম্পূর্নভাবে এর বাস্তবায়ন কোন রাষ্ট্রের পক্ষেই সম্ভব নয়। তবে মানব সম্পদ উন্নয়নের জন্য এই আদর্শকে সামনে রেখে প্রতিটি দেশের কাজ করা প্রয়োজন।

২.৩ নতুন তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর GOOD GOVERNANCE :

বর্তমানে তথ্য প্রযুক্তির অভাবনীয় উন্নয়ন সাধনের ফলে একে ব্যবহার করে Good Governance-এর যে মূল আদর্শ তা পূরণের চেষ্টা করা হয়। তাই এখান থেকেই Good Governance এর বাস্তবায়িত একটি রূপ হিসাবে ই-গভর্নেন্স-এর কথা বলা হয়। ই-গভর্নেন্স প্রথাগত Governance এর থেকে অনেক বেশি সক্রিয় ও কার্যকারী। Information and Communication Technology (ICT)-এর উন্নয়নের ফলে তার প্রভাব

---

[13] Graham, John, Bruce Amos and Tim Plumptre. Principles for Good Governance in 21st Century, Policy Brief No-15,2003, pp-1-6.
[14] Bidyut Chakrabarty & Mohit Bhattacharya(ed). 'The Governance Discourse- A Reader', Oxford University Press, 2008, Page-44.

যে কেবল ব্যবসায়িক ও ব্যক্তিগত পরিসরে পড়েছে তা নয়, এর প্রভাব জনগণের পরিষেবা প্রদান ও সরকারী প্রতিষ্ঠানের মধ্যে ব্যাপকভাবে দেখা যায়। ফলে প্রথাগত সরকার, জনসংযোগ এবং পরিষেবা প্রদানের স্থানে নতুন ICTs নির্ভর নানা পরিষেবা প্রদান ও তথ্য সরবরাহের ধারণা তৈরি হচ্ছে। সামগ্রিকভাবে তথ্য ও প্রযুক্তির বিপ্লবই এই ধরণের উদ্যোগকে মানুষের কাছে আরোও সহজতর করে দিচ্ছে। বিশ্বায়নের প্রেক্ষিতে ICTs (Internet, Webpage, Mobile phone) প্রভৃতি ব্যবহারের মাধ্যমে সরকার ক্রমশ Information & Services প্রদান করছে দ্রুততর ও কম সময়ে।

ই-গভর্নেন্সের মধ্যে E এবং Governance দুটি বিষয় রয়েছে। তবে এখানে E-এর থেকে Governance অনেক বেশি গুরুত্বপূর্ন। Governance কে সময় উপযোগী করে তুলতে ICT বা Electronic(E)-এর ব্যবহার করা হচ্ছে। প্রথাগত Governance-এর ধারণার সঙ্গে এই New digital connection আসার ফলে বেশ কিছু পরিবর্তন ঘটে। R. Heeks এক্ষেত্রে পাঁচটি বিষয়ের উল্লেখ করেছেন[15]-

(1) Connection with Government- permitting joined-up thinking
(2) Connection between Government and NGOs/Citizens- strengthening accountability
(3) Connection within and between NGOs- supporting learning and concerned action
(4) Connection between Government and Business- transforming service delivery
(5) Connection within and between communities- building social and economic development

সার্বিকভাবে ICTs-এর উন্নয়নের ফলে ক্রমে e-Government, e-Citizens, e-Democracy, e-Society এবং ই-গভর্নেন্সের মতো নানা শব্দের ব্যাপক ও বৃহত্তর অর্থে প্রচলন দেখা যায়।

ই-গভর্নেন্সের সংজ্ঞা দিতে গিয়ে A.P.J Abdul Kalam বলেন- "E-Governance as this- A transparent smart system of governance with seamless access and secure and authentic flow of information that crosses inter departmental barriers and provides fair and unbiased service to the citizens."[16]

-তথ্য ও প্রযুক্তির ব্যবহার মানবজাতির ক্ষেত্রে আর্শীবাদ স্বরূপ। আর ই-গভর্নেন্স সেই সুবিধার যথার্থ বাস্তবায়ন করে জনগণের স্বার্থরক্ষা করে। তবে এর উভয় দিক রয়েছে, একদিকে ICTs-এর যথাযথ ব্যবহার যেমন মানুষকে যথার্থ উন্নয়নের দিকে এগিয়ে নিয়ে চলে, তেমনই এর ব্যার্থতা ক্রমশ অনুন্নয়ন ঘটায়। তাই নাগরিকের উন্নয়নের জন্য Connectivity Empowerment[17] দরকার।

---

[15] Richard Heeks, 'Understanding e-Governance for Development, i-Government Paper No. 11, http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig

[16] A.P.J. Abdul Kalam, 'Governance for Growth in India', Rupa Pub, 2018, Page-56.

[17] Ibid, Page-54.

অপরদিকে UNESCO ই-গভর্নেন্সের সংজ্ঞা দিতে গিয়ে বলে – "E-Governance is the public sector's use of information and communication technologies with the aims of improving information and service delivery, encouraging citizen participation in the decision making process and making government more accountable transparent and effective."

ই-গভর্নেন্স আসার ফলে ক্রমশ ICTs এর মাধ্যমে প্রথাগত Governance-এর ধারণাকে বদলে দিচ্ছে বিভিন্ন দিক থেকে যেমন operational, methodological, functional style, ideological orientation প্রভৃতি দিক থেকে।

২.৪ প্রথাগত পরিষেবা প্রদান (Manual Services) ও ই-গভর্নেন্সের মাধ্যমে পরিষেবা প্রদানের তুলনামূলক আলোচনা :

তথ্য ও প্রযুক্তি বিভাগের এত উন্নতির আগে সরকারী কাজকর্ম ও জনগণকে পরিষেবা প্রদান করা হত Manual System এর মাধ্যমে। যেখানে জনগণ ও প্রশাসন বা সরকারের মধ্যে সরাসরি ব্যক্তিগত সম্পর্ক ও আদান-প্রদান ছিল। মধ্যবর্ত্তী স্তরের নানান প্রশাসনিক কর্মীবর্গ এই কাজ করত এবং জনগণকে নানান সরকারী প্রতিষ্ঠানে গিয়ে তাদের প্রয়োজনীয় তথ্য ও পরিষেবার আবেদন করতে হত। এখানে সরকার ও জনগণের মধ্যে থাকা প্রশাসনিক কর্মীবর্গরা মুখ্য ভূমিকা পালন করে যোগাযোগ স্থাপনের ক্ষেত্রে। ফলে এটি অনেক বেশী সময় সাপেক্ষ, ব্যায়-বহুল ও স্বজন পোষণতার সমস্যায় জর্জরিত। এর দ্বারা প্রকৃত অর্থে Good Governance প্রতিষ্ঠা করা সম্ভব নয়। একদিকে এখানে যেমন মধ্যবর্ত্তী সংস্থা হিসাবে নানা কর্মী থাকায় দুর্নীতির প্রবণতা দেখা যেতে পারে, তেমনই Redtapism হওয়ার সম্ভবনা অনেক বেশী। জনগণের এক্ষেত্রে পরিষেবা পাওয়াটাই মূল লক্ষ্য হয়ে ওঠে, যেখানে তথ্যগ্রহণ বা সরকারী কার্যকলাপে অংশগ্রহণের পরিমাণ গৌন হয়ে যায়।

উপরোক্ত নানা সমস্যার সমাধান স্বরূপ ICT কে যথাযথভাবে ব্যবহার করা যেতে পারে। Online system এর দ্বারা পরিষেবা প্রদান ও তথ্য সরবরাহ অনেক বেশী কার্যকরী। ই-গভর্নেন্স আসার ফলে সরকারের কাজের মধ্যে দায়বদ্ধতা ও স্বচ্ছতা বর্জায় রাখা সম্ভব। নানা দিক থেকে Manual system এর সঙ্গে Online system এর পার্থক্য করা যায়। একদিকে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে কোন মধ্যবর্ত্তী স্তর না থাকায় জনগণের সঙ্গে সরকারের সম্পর্ক সরাসরি সম্ভব। যেখানে ২৪X৭ পরিষেবা দেওয়া সম্ভব এবং কম খরচে, কম সময়ে, ভৌগলিক সমস্যা

কাটিয়ে পরিষেবা পাওয়া যায়। তাই এটি অনেক বেশী কার্যকরি আগের থেকে। মূলত তিনটি দিক থেকে Manual system এর থেকে ই-গভর্নেন্স এগিয়ে।[18] যা হল-

1) **Automation**- বর্তমানে Human executed process কে সরিয়ে আরও দ্রুততর উপায়ে যান্ত্রিক মাধ্যম মারফৎ তথ্য সরবরাহ করা হচ্ছে। যেকোনো করণিক (clerical) কাজগুলি যান্ত্রিক মাধ্যম নির্ভর হওয়ায় এর কার্যকারিতা অনেক বেশী বৃদ্ধির সম্ভবনা রয়েছে।
2) **Information**- বর্তমানে সরকারি ও বেসরকারি ক্ষেত্রে কর্মীদের প্রধান কাজ হল সঠিক তথ্য প্রদানে সাহায্য করা। যে কোন সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন সকল ক্ষেত্রে manual system থেকে online system অনেক বেশী কার্যকরী ভূমিকা পালন করে।
3) **Transformation**- বর্তমানে নতুন ICTs নির্ভর তথ্য পদ্ধতির প্রচলন হওয়ায়, নানান e-Governance policy গুলি জনস্বার্থে প্রসারিত হচ্ছে, যা সমাজের সকল স্তরের মানুষকে উন্নয়নের পথে এগিয়ে নিয়ে যেতে ও পরিবর্তন করতে সক্ষম।

আরও স্পষ্টভাবে প্রথাগত মাধ্যমের সঙ্গে নতুন তথ্য-প্রযুক্তি নির্ভর উন্নয়ন প্রক্রিয়ার পার্থক্য করলে দেখা যায়, এই মাধ্যম দ্বারা নানা Efficiency ও Effectiveness লাভ হয়েছে।[19]যেমন-

Efficiency Gains-

1) Governance that is cheaper- অর্থাৎ আগের মতো সমান output অনেক কম খরচে হচ্ছে।
2) Governance that does more- অর্থাৎ আগের মতো সমান খরচে অনেক বেশী output দিতে সক্ষম।
3) Governance that is quicker- অর্থাৎ আগের মতো সমান output অনেক কম সময়ে সম্পন্ন করা সম্ভব।

Effectiveness Gains-

1) Governance that works better- আগের মতো সমান output দিচ্ছে কিন্তু সেক্ষেত্রে তার গুনমান অনেক বেশী উন্নত ও সহজতর।

২) Governance that is innovative- নতুন ধরণের output তৈরি করতে ও সক্ষম হচ্ছে চাহিদা অনুযায়ী।

---

[18] Richard Heeks, 'Understanding e-Governance for Development, i-Government Paper No. 11, http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig

[19] Ibid, page-3.

সার্বিকভাবে জনসংখ্যা বৃদ্ধির সঙ্গে সঙ্গে তথ্য-প্রযুক্তির উন্নতির ফলে প্রয়োজন দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের মানুষের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করা, তাদের পরিষেবার আওতায় নিয়ে এসে দেশের উন্নয়ন ঘটানো। আর সেক্ষেত্রে এই ICT নির্ভর ই-গভর্নেন্স অনেক সুবিধা করে দিচ্ছে। একদিকে Local Representation যেমন সম্ভব হচ্ছে, তেমনই Foreign Investment কেও উৎসাহিত করছে। এর ফলে আর্থ-সামাজিক ও রাজনৈতিক সকল ধরণের উন্নয়ন সম্ভব।

২.৫ ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে পার্থক্য :

ই-গভর্নেন্সের আলোচনা ও বাস্তবায়নের মধ্যে একধরণের তাত্ত্বিক বিতর্ক দেখা যায়। বিভিন্ন আলোচনায় ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে কোন পার্থক্য করা হয় না। ফলে ই-গভর্নেন্সের যে বৃহত্তর উদ্দেশ্য তা বাধাপ্রাপ্ত হয়। তাই এই দুটি ধারণার মধ্যে পার্থক্য করা প্রয়োজন। ই-গভর্নেন্সের ব্যাপ্তি ই-গভর্মেন্ট এর থেকে অনেক বেশী। যেমন প্রথাগত Government ও Governance এর মধ্যে বিস্তর পার্থক্য দেখা যায়, তেমনই এদের উভয়ের মধ্যেও পার্থক্যের দুটি দিক লক্ষ্য করা যায়ঃ-

(১) Constitution Part-

(২) Manifestation of Information Society-

গঠনমূলক দিক বা Constitution Part- ই-গভর্নেন্স হল ই-গভর্মেন্টের বর্ধিত রূপ। ই-গভর্মেন্ট মূলত ICTs কে সরকারি ও প্রশাসনিক কাজে ব্যবহার করে, যাতে আরও দ্রুত সরকার ও প্রশাসনের কাজকর্ম করা ও জনগণকে পরিষেবা প্রদান করা যায়। এর দ্বারা সরকারি কাজকর্ম আরও সক্রিয়, দায়িত্বশীল ও স্বচ্ছ হয়ে ওঠে। তাছাড়া ICT আসার ফলে ২৪X৭ দিনই পরিষেবা কম খরচে, কম সময়ে দেওয়া সম্ভব হয়েছে। কিন্তু e-Governance rests on accountable, openness, trasparency and awarness and participation of ordinary people। এক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ন বিষয় হল Inclusiveness। তাই এখানে সকল মানুষকে সরকারের সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় জোড়বার সদিচ্ছা দেখা যায়। Citizens, civil society, state, market সবারই গুরুত্ব এখানে দেখা যায়। ই-গভর্নেন্স তাই অনেক বেশী political orientation নিয়ে কাজ করে যেখানে ই-গভর্মেন্ট মূলত service orientation উপর জোর দেয়। ই-গভর্নেন্সের মধ্যে popular participation এর গুরুত্ব অনেক বেশী। উভয়েই ICT কে ব্যবহার করে লক্ষ্যপূরণ করতে চায়, কিন্তু উদ্দেশ্যগত পার্থক্যের কারণে কার্যপদ্ধতির বিস্তর পার্থক্য পরিলক্ষিত হয়।

ই-গভর্মেন্ট:

ই-গভর্মেন্ট-এর সংজ্ঞা দিতে গিয়ে World Bank Report এ বলা হয়- “e-Government refers to the use of government agencies of information technologies … that have the ability to transform relations with citizens, businesses and other arms of government… can serve a variety of different ends: better delivery of government service to citizens, improved interactions with business and industry, citizens empowerment through access to information or more efficient government management.”[20]

পরবর্তীকালে UNDP Report(AOEMA) তে বলা হয়- “E-Government is defined as utilizing the internet and the world wide web for delivering government information and services to citizens.” আরও বৃহদার্থে ব্যাখ্যা করেছেন K. Layne and J. Lee।[21] তারা চারটি স্তরের দ্বারা তা আলোচনা করেন-

1. Online representation of information- Cataloguing
2. Limited forms and service avalible online- Transcation
3. Top-down links of different systems- Vertical integration
4. Links across different functional units- Horizental integration

e-Government is not about ‘E’ but about government। তাই এখানে ICT কে ব্যবহার করে কিভাবে সরকারে দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা এবং পরিষেবা বাড়ানো যায় সে বিষয়ে লক্ষ রাখা হয় Jane E Fountain এর মতে ই-গভর্মেন্ট কেবলমাত্র সরকারের দক্ষতা নিয়ে প্রশ্ন তোলে না, তার পাশাপাশি সরকারের কাঠামো পরিবর্তনের দ্বারা সরকারকে Governance মুখী করে তোলে। European commission এর মতে, ই-গভর্মেন্ট হল ICTকে নির্ভর করে জনপ্রশাসনের নতুন দক্ষতা তৈরি করা, জন পরিষেবা ও গণতান্ত্রিক পদ্ধতিকে তরান্বিত করা যা আরও public policy কে শক্তিশালী করতে সাহায্য করবে।[22]

ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের পার্থক্য প্রসঙ্গে Thomas B. Riley বলেন- Government ও Governance যে কোন শাসন ব্যবস্থার সঙ্গে সরাসরি যুক্ত থাকে, কিন্তু Governance এর মূল কাজ ও উদ্দেশ্যগুলি Government এর দ্বারা বাস্তবায়িত হয়। তেমনি “E-Government can be more productive version of government in general, if it is well implemented and managed. E-Governance

---

[20] http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280

[21] K. Layne and J. Lee, ‘Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model’, Government Information Quarterly, 18(2), 2001, pp-122.

[22] European Commission. 030926, COM (2003) 567, The role of e-Governance for Europe future.

can evolve into participatory governance if it is well supported with the appropriate principles, objectives, programs and architectures."[23]

ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ন দিক হল Inclusiveness। গণতন্ত্রের মধ্যে জনস্বার্থ ও পরিষেবা সঠিক পেতে প্রয়োজন হয় সরকারের দায়বদ্ধতা, স্বচ্ছতা অন্যদিকে প্রয়োজন নাগরিকের অংশগ্রহণ, যার দ্বারা সার্বিক উন্নয়ন সম্ভব। তাই ই-গভর্নেন্স দাবী করে সিদ্ধান্তগ্রহণ প্রক্রিয়ায় জনগণের অংশগ্রহণ বা Citizen-centric decision-making। ই-গভর্মেন্ট যেখানে গুরুত্ব দেয় Managerial technical issues কে, ই-গভর্নেন্স সেখানে গুরুত্ব দেয় Systematic Structural trust এবং Grass roots level mobilization orientation কে। এখানেই ই-গভর্নেন্স বাস্তবিক অর্থে ই-গভর্মেন্ট এর থেকে অনেক বেশী গুরুত্বপূর্ন। S. Vincent-এর মতে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে Governance হল প্রাথমিক বিষয় আর তার পর আসে 'E'-এর আলোচনা।[24] তার মতে, বর্তমান দিনে দেখা যায় উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে সিদ্ধান্তগ্রহণ প্রক্রিয়ায় জনগণের অংশগ্রহণ কমছে এবং পরিষেবা প্রদানের গুরুত্ব বাড়ছে, যা ক্রমে Governance-এর ধারণাকে সীমিত করে তুলছে।

মূলত ICT কে ব্যবহার করে সরকারি ক্ষেত্রে যে বিভিন্ন উদ্যোগ নেওয়া হয়, তার সঙ্গে Citizens, Business, with in Government এবং Employees জড়িত থাকে। তাই ই-গভর্মেন্ট এর চারটি দিক দেখা যায়- (১) Government to Government (G2G) (২) Government to Business (G2B) (৩) Government to Citizens (G2C) (৪) Government to Employees (G2E)।[25] এগুলি নির্ভর করে People, Process, Technologies ও Resource এর উপর। ই-গভর্মেন্ট এই সবকটি দিকের উপর লক্ষ্য রাখে, কিন্তু ই-গভর্নেন্স মূলত জোর দেয় G2C এর উপর বা Government to citizens এর উপর।

Government to Citizens- এর দ্বারা জনগণের বা নাগরিকের সঙ্গে সরকারে এবং সরকারের সঙ্গে নাগরিকের সংযোগ বাড়ানোর কথা বলা হয়। একদিকে জনগণ যেমন সরকারের থেকে পরিষেবা পাবে তেমনই সরকারের নানা নীতি প্রণয়নে জনগণ ও সিদ্ধান্ত জানাতে পারে বা Feedback দিতে পারে। এই উভয়দিকে কার্যকরী করা Good Governance মূল উদ্দেশ্য। এই দ্বিমুখী সম্পর্কের সরকার ও প্রশাসন ক্রমে স্বচ্ছ ও দক্ষ এবং সর্বপরি দ্বায়বদ্ধ হবে। তাই এখানে কেবলমাত্র পরিষেবা প্রদান নয়, সরকারি কার্যপ্রনালিকে নিয়ন্ত্রণও করা যাবে। তাই ই-গভর্নেন্সের প্রধান লক্ষ্য হল Citizen Centric Governance গড়ে তোলা। তাই সর্বোপরি বলা

---

[23] Thomas B Riley, The Riley Report, May 2003. www.rileyis.com/report/may03.htm.
[24] S. Vincent and A. Mahesh, 'E isn't Everything', 16 April 2005. www.indiatogether.org/2005/apr/edt_egovern.htm.
[25] Dipankar Sinha, 'New Technique of Governance: E-Governance and India's Democratic Experience'. In Ranabir Samaddar and Suhit Sen eds. New Subjects and New Governance in India. New Delhi: SAGE. 2012, pp-85.

যায় ই-গভর্মেন্ট হল General বিষয় এবং ই-গভর্নেন্স হল particular বিষয়, যেখানে জনগণের অংশগ্রহণকে বেশী গুরুত্ব দেওয়া হয়।

দ্বিতীয় একটি পার্থক্যের বিষয় হল- Manifestation of the information society। ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্য হল জনগণকে তথ্যসমৃদ্ধ করে তোলা। সহজ তথ্য সরবরাহ করে সরকারি সিদ্ধান্তগ্রহণে উপযুক্ত করে তোলা। সার্বিকভাবে Knowledge society গঠন করা। বর্তমানে Digitalization এর যুগে বলা যায় Knowledge society গড়ে তোলা ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্য।

ই-গভর্নেন্সের মূল বৈশিষ্ট্য হিসেবে বলা যায়[26]-

(i) Improving Information Delivery, (ii) Citizens Participation in Descion making, (iii) Accountable and (iv) Transparent Governments.

উপরোক্ত বিষয় গুলি দ্বারা সামগ্রিকভাবে ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্যগুলি বোঝানো সম্ভব। মূলত Good Governance এর যে মূল নীতিগুলি তা বর্তমান সময়ে ই-গভর্নেন্সের দ্বারা পূরণ করার চেষ্টা করা হয়। তাই বর্তমান দিনের উন্নয়ন প্রক্রিয়া ও মানবিক বিকাশ ই-গভর্নেন্সের সঙ্গে যুক্ত। Digital Democracy গঠনের দ্বারা ই-গভর্নেন্স ক্রমে Knowledge based society গঠনে প্রয়াসী।

২.৬ নতুন তথ্য প্রযুক্তি, সামাজিক অংশগ্রহণ ও Information Society :

Jean Baudrillard এর মতে, “Information can fell us everything. It has all answers. But they are answer the questions we have not asked, and which doubtless don’t even arise।”[27]

Information বা তথ্য আজকের দিনে যেকোনো দেশের ক্ষেত্রে একটি অন্যতম গুরুত্বপূর্ন বিষয়। বর্তমানে প্রতিটি দেশের মূল লক্ষ্য জনগণকে Information নির্ভর সচেতন নাগরিক করে তোলা। Agricultural Society থেকে যেমন Industrial Revolution এর মাধ্যমে সমাজের আমূল পরিবর্তন হয়েছে, তেমনই সমাজের অগ্রগতির জন্য প্রয়োজন Information Revolution। দীর্ঘ কয়েক দশক ধরে তাই Information Society গঠনের প্রচেষ্টা চলছে। Land, Labour, Capital এর সমীকরণের সঙ্গে দরকার তাই Information যা বৃহত্তর সামাজিক প্রগতি ঘটাতে সক্ষম। Francis Bacon-এর মতে Information is Power।[28]

[26] www.cis-india.org, Janaagraha (March 2014).
[27] Dipankar Sinha, ‘The Information Game in Democracy’, Routledge, 2018.
[28] Ibid, page-93.

Information হল একধরনের ক্ষমতা, যার দ্বারা ক্ষমতা লাভ ও ভোগ করা সম্ভব। যে কোনো ধরণের উন্নয়নের জন্য প্রাথমিক ভাবে প্রয়োজন Free Flow of Information। আর এই সকল উদ্যোগকে নতুন তথ্য নির্ভর প্রযুক্তি বা ICT অনেক বেশী গুরুত্ব দেয়।

ই-গভর্নেন্সের উদ্দেশ্যগুলির মধ্যে প্রাথমিক উদ্দেশ্যই হল Information Society গঠনের মাধ্যমে Citizens Centric Governance গড়ে তোলা। তাই Information খুবই গুরুত্বপূর্ন ই-গভর্নেন্স আলোচনার ক্ষেত্রে। Information Society গঠনের উদ্যোগ আজকের দিনের নয়, ১৯৫৬ সালে আমেরিকাতে এর উদ্যোগ দেখা যায়। পরবর্তীকালে Right-centric Daniel Bell এর লেখায় বা Left-Centric Alain Touraine এর লেখায় Information Society বিষয়ে বৃহৎ আলোচনা পাওয়া যায়। অন্যদিকে Information বা Knowledge Society তে "Knowledge Worker" এর ধারণার বিকাশ ঘটান বিখ্যাত অর্থনীতিবিদ Fritz Machlup (1962)। তিনি Information কে অর্থনীতি হিসেবে আলোচনা করেন। তবে সমাজ বিজ্ঞানের প্রেক্ষিতে Information এর গুরুত্বকে Daniel Bell ব্যাখ্যা করেন তাঁর The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting(1973) গ্রন্থে। তাঁর মতে Post Industrial Society তে ক্রমে New Technology নির্ভর Knowledge এর গুরুত্ব অনেক বেশী, যা ভবিষ্যৎ Policymakers দের মূলনীতি হয়ে দেখা দেবে।[29]

অন্যদিকে Alain Touraine তাঁর Post Industrial Society : Tomorrow's Social History, Classes, Conflict and Culture in Programmed Society(1971) গ্রন্থে আলোচনা করেন যে New Technology এর ফলে সমাজের বিপুল পরিবর্তন হচ্ছে, যেখানে তিনি Talk in New Ways এর কথা বলেন। তাঁর মতে, "Seeking information as an expression of active social politics"।[30] ১৯৯০ এর দশকে ICT এর ব্যাপক উন্নয়নের ফলে Manual Castells 'Network Society' এর আলোচনা করেছেন। তিনি তার তিনটি Volume গ্রন্থে এই বিষয়ে বিস্তর আলচনা করেছেন। তিনি Information Technology, Globalization ও Social Development এর একসঙ্গে আলচনা করেন। তার মতে Information Age as a whole are multidimensional and complex। যেখানে অর্থনীতি, সমাজ, সংস্কৃতি সকল বিষয় জুড়ে রয়েছে। তিনি আরও বলেন- Information technologies profoundly transformed the way we live, work, produce, consume, communicate, travel, think, enjoy, make war and peace, give birth and die।[31] তাই আজকের দিনে information খুবই গুরুত্বপূর্ন। সার্বিকভাবে উপরোক্ত এই

[29] Dipankar Sinha, 'New Technique of Governance: E-Governance and India's Democratic Experience'. In Ranabir Samaddar and Suhit Sen eds. New Subjects and New Governance in India. New Delhi: SAGE. 2012. pp-72.

[30] Ibid, page-73.

[31] M. Castells, The Rise of the Network Society, Series on The Information Age: Economy, Society and Culture, Vol. 1, Oxford: Basil Blackwell, 1996.

ধারণাগুলি ছাড়া ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে information এর গুরুত্বকে বোঝা সম্ভব নয়। Information society and Social Inclusiveness প্রসঙ্গে ২০০৩ সালে World Summit on Information Society (WSIS) এর Report খুবই গুরুত্বপূর্ন। যেখানে বলা হয়- the common desire and commitment to build a people-centric, inclusive and development-oriented information society, where everyone can create, access, utilize and share information and knowledge...।[32] এই উদ্দেশ্যে Declaration of Principle and Plan of Action নেওয়া হয়। বলা হয়- Our common vision of information society, যেখানে Cultural diversity, identity, linguistic diversity and local content সবই সমানভাবে গুরুত্ব পাবে। তাই ২০০৫ সালে UNDP Report এ From Information Society to Knowledge Society প্রসঙ্গে বলা হয় Third Industrial Revolution এর কথা New Technology এর মধ্য দিয়ে, যার ফলে Sustainable Development and Improving Quality of Life সম্ভব।

New Millennium এর মধ্যে এসে তাই Information এর গুরুত্ব ক্রমে বেড়ে চলেছে, যাকে ই-গভর্নেন্সও গুরুত্ব দেয়। ই-গভর্নেন্সের মূল গুরুত্বপূর্ন লক্ষ্য হল জনগণকে সঠিক তথ্য কম সময়ে প্রদান করা। এর দ্বারাই প্রকৃত সামাজিক অংশগ্রহণ প্রক্রিয়া ও সার্বিক উন্নয়ন সম্ভব হবে। ভারতে এই উদ্দেশ্যে ২০০৫ সালে Right to Information Act চালু করা হয়।

২.৭ ই-গভর্নেন্স এবং মানবসম্পদ উন্নয়ন :

বর্তমান সময়ে যেকোনো দেশ, সে উন্নত বা উন্নয়নশীল সবারই মূল লক্ষ্য উন্নয়নের প্রক্রিয়াকে বৃদ্ধি করতে ই-গভর্নেন্সের ব্যবহার করা। ই-গভর্নেন্স তাই বর্তমানে উন্নয়ন প্রক্রিয়ার অন্যতম লক্ষ্যমাত্রা হিসেবে পরিগণিত হয়। একদিকে সকল দেশ উন্নয়নের লক্ষ্যে যেমন ই-গভর্নেন্স কে শক্তিশালী করছে, আবার তেমনই ই-গভর্নেন্স উন্নয়নের প্রক্রিয়াকে সক্রিয় করে তুলছে। তাই উভয় দিকেই একই সঙ্গে দেখা যায়। ই-গভর্নেন্স মূলত People-orientation গঠনে সাহায্য করে। উন্নয়ন সমাজ ও রাষ্ট্রব্যবস্থা গড়তে সাহায্য করে। আবার Information Society গঠনেও সাহায্য করে। ICT-এর আসার ফলে জনগণ সরকারীকাজে অংশগ্রহণ করতে পারে, প্রশ্ন তুলতে পারে কিংবা মতামতও প্রদান করতে পারে খুবই সহজে। যেকোনো দেশের প্রান্তিক মানুষকে এর আওতায় আনা যায়, যদি সঠিক নীতি রুপায়ন ও বাস্তবায়ন হয়। এখানে জনগণের স্থান, অর্থনীতি, সমাজ বা সংস্কৃতি কোনোটাই বাধা সৃষ্টি করতে পারে না। তাই মানব সম্পদ উন্নয়নে এর ভূমিকা বিশেষ ভাবে গুরুত্বপূর্ন। বলা হয় "Knowledge is Power"[33]-আর এই ক্ষমতায়নে সাহায্য করে ই-গভর্নেন্স। মানুষকে তথ্য সমৃদ্ধ করে

[32] Document WSIS-03/GENEVA/4-E, 12 December 2003.
[33] Dipankar Sinha, 'The Information Game in Democracy', Routledge, 2018.

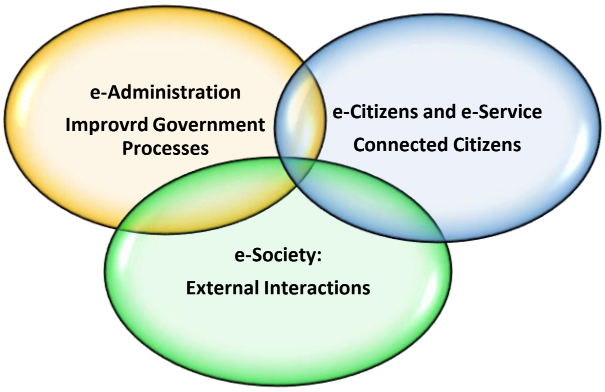
তোলাই এর প্রধান কাজ, যার ফলে নাগরিক তাদের অধিকার সম্পর্কে সচেতন হবে ও শাসন ব্যবস্থায় স্বচ্ছতা আসবে।

R. Heeks-এর মতে, ই-গভর্নেন্সের মধ্যে তিনটি মূল দিক রয়েছে, যা উন্নয়নে সাহায্য করে।[34]

(১) Improving Government Processes: e-Administration

(২) Connecting Citizens: e-Citizens & e-Services

(৩) Building Interaction with and within Civil society: e-Society



অর্থাৎ প্রথম ক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্সের ফলে সরকারের মধ্যে সম্পর্ক স্থাপন খুবই সক্রিয় হয়, যা প্রশাসনকে আরও সক্রিয় হতে সাহায্য করে। সরকারের বিভিন্ন অংশের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন যেকোনো শাসন ব্যবস্থায় খুবই প্রয়োজন, যা ই-গভর্নেন্সের দ্বারা হয়ে থাকে। যেকোনো সরকারী ব্যবস্থায় G2G সম্পর্ক রক্ষার ক্ষেত্রে e-Administration প্রয়োজন, যার দ্বারা বেশ কিছু সুবিধা হয়। যেমন- ১) Cutting Process Costs- যেকোন ধরণের কাজে সময় ও অর্থ উভয়ই কম লাগে। ICT ব্যবহার ফলে উৎপাদন থেকে ব্যবহার সর্বত্র সুবিধা করে দিয়েছে। অন্যদিকে অতিসহজে পাওয়া তথ্য বা Information খুব দক্ষতার যেকোন সিদ্ধান্ত গ্রহণে সঙ্গে সাহায্য করে। ২) Managing Process Performance- যেকোন ধরণের পরিকল্পনা, পরিচালনা বা কার্যসম্পাদনের ক্ষেত্রে এই উদ্যোগ সাহায্য করে। তাই তথ্যের যথাযথ সুবিধা এই সকল কাজে সাহায্য করে। ৩) Making Strategic Connections in Government- যেকোনো সরকারী ক্ষেত্রের বিভিন্ন অংশ বা স্তরের সঙ্গে যোগাযোগের সুবিধার ফলে যেকোনো ধরণের নীতিপ্রণয়ন ও বাস্তবায়ণ বা উন্নয়ন সকলই খুব দক্ষতার সঙ্গে করা যায়। New Digital Connection এর ফলে সরকারের মধ্যেকার স্বচ্ছতা ও বর্জায় রাখা সম্ভব হয়। ৪) Creating Empowerment- ক্ষমতার বণ্টন, কর্তৃত্ব ও সম্পদের যথাযথ বণ্টনের সুবিধার ফলে নিম্নস্তর থেকে উচ্চস্তর অবধি যোগাযোগ ও বিকেন্দ্রীকরণ সম্ভব হয়।

[34] Richard Heeks, 'Understanding e-Governance for Development, i-Government Paper No. 11, http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig.

দ্বিতীয়ত, Government to Citizens সম্পর্ক নির্নয় করা ই-গভর্নেন্সের অপর একটি অন্যতম মূল লক্ষ্য। সরকার সমাজের প্রতিটি নাগরিকের সঙ্গে পরিষেবা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণের মাধ্যমে জুড়ে থাকাবে এ কথা বলা হয় Good Governance এ। এক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্স নাগরিক বা Customers কে e-Citizens গড়ে তুলতে সাহায্য করে এবং এর দ্বারা e-Society গঠনও সম্ভব হবে।

মানবিক উন্নয়নের জন্য সরকার ও জনগণের মধ্যে তিনটি উপায়ে সংযোগ রাখা সম্ভব, যা ই-গভর্নেন্সের মূল বিষয়। ১) Talking to citizens- জনগণের সঙ্গে প্রতিনিয়ত সংযোগ রক্ষা করতে সরকারী যেকোনো নীতির যথার্থ তথ্য নাগরিককে প্রদান করে প্রয়োজন। এর দ্বারা সরকার আরও দ্বায়বদ্ধ হতে পারে। জনগণের কর্মচারী হিসেবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও কার্যকলাপের সকল তথ্য জনগণের কাছে থাকলে, সরকার যতটা দায়বদ্ধ হবে, ততখানি স্বচ্ছও হতে পারবে। নতুন তথ্য প্রযুক্তির যুগে এটাই উন্নয়নের মূল সূত্র।

২) Listening to citizens- যেকোনো সরকারী ক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে জনগণের input প্রদান খুবই প্রয়োজন, যা জনগণের অংশগ্রহণকে আরও গনতান্ত্রিক পদ্ধতিতে সক্রিয় করে তোলে। তাই Citizens to Government সম্পর্ক ও তথ্য প্রদানকে ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে বাড়িয়ে তোলা প্রয়োজন, যা যেকোনো দেশের গণতন্ত্রকে আরও সক্রিয় করবে।

৩) Improving Public Services- যেকোনো রাজনৈতিক ব্যবস্থায় Feedback loop খুবই গুরুত্বপূর্ন, যার উপর পরবর্তী সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়া নির্ভর করে, আর ই-গভর্নেন্সের দ্বারা Citizens to Government Feedback Channel আরও সক্রিয় হয়, ফলে জনগণের মতামতের উপর ভিত্তি করে পরবর্তী পরিষেবা প্রদানকে আরও সক্রিয় করে তোলা যায়। ICT-এর দ্বারা সরকারি বা বেসরকারি কিংবা যৌথ উদ্যোগে জনগণের মতামত সরকার অবধি পৌঁছে দেওয়া প্রয়োজন। যার ফলে উন্নয়নের সঙ্গে সঙ্গে জনস্বার্থও রক্ষা হবে। এই e-Citizens বা e-Society গড়ে তুলতে Public-Private Partnership বা NGOs এর দ্বারা ই-গভর্নেন্স policy গুলি যথার্থ বাস্তবায়ন প্রয়োজন।

তৃতীয়ত, ই-গভর্নেন্সের অপর একটি দিক হল e-Society গঠন, অর্থাৎ বিভিন্ন Public Agencies, Private Sectors, NGOs, Community Organisation এবং Civil Society Institution সকলের সঙ্গে সংযোগ রেখে সরকারকে চলতে হবে, এর ফলে সার্বিক উন্নয়ন সম্ভবপর হবে। Digitalization এর সময়ে যদি কোন দেশকে ই-গভর্নেন্স Policy বাস্তবায়ন করেত হয়, তাহলে সমাজের এই সকল গোষ্ঠীর সঙ্গে সম্পর্ক রাখা খুবই জরুরি। ই-গভর্নেন্সের জন্য প্রয়োজন-

১) Working better with business- বিশ্বায়নের প্রেক্ষিতে যেকোনো সরকারের প্রয়োজন G2B বা Government to Business সম্পর্ক বাড়িয়ে তোলে। এর ফলে নাগরিকের পরিষেবা আরও দ্রুত, কম সময়ে,

কম খরচে, উন্নতমানের হওয়া সম্ভব। ICT-কে কাজে লাগিয়ে তথ্যের পরিষেবা ও বর্তমানে Digital form-এ দেওয়া সম্ভব হবে নাগরিকের চাহিদা মতো। তাই বর্তমানে Public Private Partnerships এর মধ্যে দিয়ে যেকোনো পরিষেবা সরকারের পক্ষে বাস্তবায়নে সুবিধা রয়েছে। ফলে সরকারের মধ্যে যেমন স্বল্প খরচে গুনমান বাড়বে, তেমনই পরোক্ষ ভাবে দক্ষতা ও দায়বদ্ধতা বৃদ্ধি পাবে।

২) Developing Communities- ই-গভর্নেন্সের মধ্যে দিয়ে অপর এক সুবিধা হল স্থানীয় জনজাতির অর্থনৈতিক ও সামাজিক উন্নয়ন সম্ভব। Information বা তথ্যের যত সরবরাহ বাড়বে, মানুষ যত শিক্ষিত ও সচেতন হবে, ততখানি community এর উন্নয়ন সম্ভব হবে। কল্যানকামী রাষ্ট্রে মানুষের জীবনধারা ক্রমে পরিবর্তীত হয়ে সার্বিক উন্নয়ন সম্ভবপর হবে।

৩) Building Partnerships- যেকোনো সরকারের প্রয়োজন Civil society সঙ্গে ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে সংযোগ রক্ষা করা। ICT এর উন্নয়নের ফলে এই সংযোগ আরও বেড়ে উঠছে। শক্তিশালী সমাজ গঠন করতে এবং সক্রিয় সরকার গঠন করতে Civil society অংশগ্রহণ প্রয়োজন যা সার্বিক দেশের উন্নয়নকে প্রসারিত করবে।

ICT কে কেন্দ্র করে যেমন Governance ক্রমে সক্রিয় ই-গভর্নেন্স গঠনে উদ্যোগী হচ্ছে, তেমনই ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে e-Citizens, e-Services ও সর্বোপরি e-Society গঠন করা সম্ভব। যেকোনো দেশের উন্নয়নের জন্য তাই ই-গভর্নেন্স policy গুলির সঠিক ও সদর্থক বাস্তবায়ন প্রয়োজন। বর্তমানে যে Sustainable Development এর কথা বলা হয় তা প্রকৃত অর্থে সম্ভব হতে পারে, যদি ই-গভর্নেন্সের সঠিক বাস্তবায়ন সম্ভব হয়। এর দ্বারা জনগণের মধ্যে নতুন করে অংশগ্রহণ বাড়ানো যেতে পারে। ICTএর প্রসারনের ফলে প্রতিনিধিত্বমূলক গণতন্ত্রকে বা অংশগ্রহণমূলক গণতন্ত্রকে ই-গভর্নেন্সের দ্বারা উন্নয়নের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে। তাই জনগণের সঙ্গে সরকারের তথ্যপ্রদান, যোগাযোগ বা Interaction ও Transaction সম্ভব হতে পারে ই-গভর্নেন্সের দ্বারা।

২.৮ উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব :

এই অংশের আলোচনার মূল উদ্দেশ্য হল উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ গুলির পর্যালোচনা করে তার সাফল্য ও ব্যার্থতা আলোচনা করা। উন্নত দেশগুলিতে উন্নতমানের তথ্য-প্রযুক্তি ও অর্থনৈতিক দিক থেকে এগিয়ে থাকায় তাদের মধ্যেকার ই-গভর্নেন্স অনেক বেশি উন্নত। কিন্তু উন্নয়নশীল দেশগুলি তাদের এই ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতিগুলি অনেক পরে নেয়। ফলে তাদের মধ্যেকার এই Policy কতটা প্রভাব ফেলেছে তা দেখা প্রয়োজন। ভারত একটি উন্নয়নশীল দেশ হওয়ায় ভারতের সাপেক্ষে অন্যান্য

উন্নয়নশীল দেশগুলির ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগের তুলনামূলক আলোচনা দ্বারা ভারতের প্রকৃত অবস্থান ও সমস্যা সম্পর্কে অবগত হওয়া যাবে। অন্যদিকে সাফল্যের দেশগুলিতে কি ধরনের উদ্যোগ ও নীতি প্রণয়ন করা হচ্ছে, তা ভারতের ক্ষেত্রে কতটা ব্যবহারযোগ্য তাও বোঝা সম্ভব। ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতি রূপায়নে প্রতিটি দেশই নানা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা নেয়, সে উন্নত দেশিই হোক বা উন্নয়নশীল দেশ হোক। কিন্তু তার সাফল্য প্রতিটি দেশ সমান নয় কারণ সেই দেশগুলির মধ্যে থাকা নানা সমস্যা শক্তিশালী Good Governance গঠনে বাধা স্বরূপ।

'উন্নয়ন' একটি বহুমাত্রিক ধারণা, যার অর্থনৈতিক, সামাজিক ও পরিবেশগত দিক রয়েছে। উন্নয়নের এই ধারণাটি সাধারণত প্রয়োগ করা হয় অ-পশ্চিমী দেশগুলির প্রসঙ্গে, যাদের তৃতীয়বিশ্ব, উন্নয়নশীল রাষ্ট্র বা উত্তর ঔপনিবেশিক রাষ্ট্র বলে অভিহিত করা হয়ে থাকে। এই উন্নয়নশীল রাষ্ট্রগুলিতে এখনো সঠিক মতো শক্তিশালী গণতন্ত্র প্রতিষ্ঠিত হয়নি। সঠিক শিক্ষার বিকাশ ঘটেনি। তাছাড়া নানা আর্থ-সামাজিক সমস্যার মধ্যে জর্জরিত, যেখানে Information society গঠনের প্রধান বাধা হলো প্রযুক্তিগত দিক থেকে পিছিয়ে পড়া Digital Divide। তাই UNDP(১৯৯৯) এর রিপোর্টে বলা হয়, "The Global gap between haves and have-notes, between know and know-notes is widening."

উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের আলোচনা প্রসঙ্গে R Heeks বলেছেন- "As is true all over the World, government is the developing nations coins too much, delivers too little, and is not sufficiently responsive or accountable."[35] বর্তমানে তাই উন্নত দেশের সঙ্গে উন্নয়নশীল দেশের মধ্যে দেখা যায় Information Gap, তার ফলে তৈরি হয় 'Information Elite' ও 'Information ignorant'। আজকের দিনে e-Democracy সময়ে বিভিন্ন দেশের মধ্যে Good Governance কে ই-গভর্নেন্সের দ্বারা বাস্তবায়ন খুবই জরুরী কারণ শিক্ষা, স্বাস্থ্য, সমাজ, অর্থনীতি বা রাজনৈতিক ক্রিয়া-কলাপ সর্বত্রই ICT নির্ভর উন্নয়ন প্রয়োজন। আর এক্ষেত্রেই দেখা যায় যে উন্নয়নশীল দেশগুলি ক্রমে পিছিয়ে পড়ছে নানা সমস্যার কারণে। UNDP নানা সময়ে যেমন- ১৯৯৯, ২০০১ World Bank- ১৯৯৯, ২০০১, ২০০৬- এ এই বিষয়ে নানা রিপোর্ট প্রকাশ করে। ২০১৬ তে World Bank-এ বিষয়ে Digital Divide Report প্রকাশ করে, যেখানে উন্নয়নশীল দেশের নানা সমস্যা দেখা যায়। এ প্রসঙ্গে UNDP-এর মতামত বিশেষ দ্রষ্টব্য- "Providing information developing countries suffer many of the world's most virulent and infectionus diseases, yet often have the least access to information for combating them."

সার্বিকভাবে উন্নয়নশীল দেশগুলিতে Poverty Reduction-এর জন্য ICT-এর প্রয়োজনের কথা বলা হয়। তবে কেবলমাত্র প্রযুক্তির উন্নয়ন বা পরিকাঠামো উন্নতিসাধন কেবল সমস্যা সমাধানের পথ নয়। এর জন্য প্রয়োজন সমাজের সার্বিক স্তরে ICT ব্যবহারে মানুষকে সমর্থ্য করে তোলা। সে দিক থেকে উন্নত দেশের তুলনায়

---

[35] R. Heeks, Information Systems in Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations". The Information Society Vol. 18, 2002, pp. 101-112.

উন্নয়নশীল দেশগুলি অনেক পিছিয়ে। একজন উন্নত দেশের মানুষ যত সহজে বাড়িতে বসে Information access- এর সুযোগ পায়, তা উন্নয়নশীল দেশের পক্ষে সম্ভব নয়। তাছাড়া উন্নয়নশীল দেশগুলির মধ্যে Basic Needs গুলি এখনো পূরণ হয়নি যা ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে বাধা স্বরূপ। এ প্রসঙ্গে S. Basu বলেন- "What is more important, ICT or clean water?"[36]

উন্নয়নশীল দেশগুলি তে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব পরিমাপ করা অত্যন্ত জটিল বিষয়। কোথাও তা সুফল হিসেবে দেখানো হয় আবার কোথাও বা কুফল হিসেবে। যেমন- Lyytinen & Hirschhcim, Dinesh Dada, Surojit Basu প্রমুখগন ব্যার্থ হিসেবে আলোচনা করেছেন। এরা সকলেই তাদের Case study দ্বারা যথার্থ ব্যাখ্যাও করেছেন। তবে UNDP নানা Report-এ ই-গভর্নেন্সের ব্যার্থতার কথা ও Digital Divide-এর বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। অপর একটি সমস্যা হল Information System-এর প্রভাব কোথায় কেমন, তার পরিমাপ করা সর্বদা সঠিক ভাবে সম্ভবপর নয়।

Dipankar Sinha এর মতে, উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্স ব্যার্থতার পিছনে রয়েছে Government ও Governance-এর ধারণাগত পার্থক্য ও দ্বান্দ্বিকতা, যার ফলে প্রকৃত ই-গভর্নেন্স policy বাস্তবায়নে বাধাপ্রাপ্ত হয়। অন্যদিকে R. Heeks আলোচনা করেছেন Policy ও Implementation-এর মধ্যে Gap-এর দ্বারা। তাছাড়াও যথাযথ অর্থনীতি, e-Literacy, Social context-এর সমস্যা ই-গভর্নেন্সের বাধা সৃষ্টি করে। মূলত তিনটি সমস্যা দেখা যায়[37]-

1) Hard-Soft Gap (Technology-Social Context)
2) Public-Private Sectors Gap (Citizens- Customers)
3) Country Context Gap

যেকোনো ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে কয়েকটি বিষয় খুব গুরুত্বপূর্ণ, যার উপর সাফল্য ও ব্যার্থতা নির্ভর করে, যেমন Information, Technology, Processes, Objectives and Values, Staffing and Skills, Management Systems and Structure, Resources ইত্যাদি। এগুলির যথাযথ বিকাশ ই-গভর্নেন্স Policy সার্থক বাস্তবায়ন ঘটাতে সক্ষম। কিন্তু উন্নয়নশীল দেশগুলোতে Design Proposal ও Reality Gap দেখা যায়।[38] Hard-Soft Gap বলতে Hard Rational Design ও Soft Political authority কে বোঝানো হয়, যার মধ্যেকার পার্থক্য ই-গভর্নেন্সের বাধাস্বরূপ। জনগণ, রাজনীতি, সংস্কৃতি, Civil Society প্রভৃতি হলো Soft বিষয়। অন্যদিকে IT Sector হলো Hard উপাদান। এদের মধ্যেকার পার্থক্যই উন্নয়নশীল দেশের পক্ষে বাধাস্বরূপ। তাছাড়া Public Sector-এর সঙ্গে Private Sector সংযোগেই ই-গভর্নেন্স Policy বাস্তবায়ন

[36] S. Basu. "E-Government and Developing Countries: An Overview", International Review of Law Computers & Technology, 2004, Vol. 18, No. 1, pp. 109-132.
[37] R. Heeks, Information Systems in Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations". The Information Society Vol. 18, 2002, pp. 106.
[38] Ibid, pp. 107.

সহজতর হয় উন্নয়নশীল দেশে বাধাস্বরূপ। অপর একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হলো উন্নয়নশীল দেশগুলির মধ্যেকার পরিস্থিতি ও সমাজব্যবস্থা সব আলাদা আলাদা হওয়ায়, সেই দেশের প্রেক্ষিতে প্রয়োজন মতো Policy নেওয়া প্রয়োজন, যা উন্নয়নশীল দেশে দেখা যায় না।

এছাড়াও উন্নয়নশীল দেশ গুলির মূল সমস্যা হিসেবে বিভিন্ন লেখা থেকে পাওয়া যায়- ১)প্রাতিষ্ঠানিক দুর্বলতা, ২) মানব সম্পদের অভাব, ৩) অর্থনৈতিক দুরবস্থা, ৪) স্থানীয় পরিবেশগত সমস্যা, ৫) প্রযুক্তিগত সমস্যা, ৬) সরকারের সদিচ্ছার অভাব প্রভৃতি। যেমন S. Basu-এর মতে উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ICTs বাজেট খুবই কম হওয়ায় সেখানে ই-গভর্নেন্সের ব্যর্থতা দেখা যায়।

যে কোন ই-গভর্নেন্স Policy বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজন IT Infrastructure, Network Infrastructure, Security, Application Server Environment, Data and Content management Tools, Application Development Tools, Landware and Operating System প্রভৃতি এবং সর্বোপরি সাধারণ মানুষের মধ্যে সচেতনতা ও e-Literacy, যা উন্নয়নশীল দেশগুলিতে সঠিক বাস্তবায়িত হয়নি।

উন্নয়নশীল দেশের প্রাথমিক সমস্যা হলো Educated elite ও Uneducated poor-এর সমস্যা। ফলে ICTs ক্রমে শিক্ষিত মানুষের স্বার্থে গড়ে ওঠে, যেখানে বৃহৎ অংশের গরিব মানুষ এই সুবিধা থেকে বাদ পড়ে যায়। আবার Rural-Urban Gap হল আর একটি বড় সমস্যা কারণ Urban areas-এ উন্নয়নের ফলে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে যতটা অংশগ্রহণের সুবিধা থাকে, Rural areas তে থাকে না। S. Basu এ প্রসঙ্গে ভারত, বাংলাদেশ, চীন, থাইল্যান্ড, ফিলিপাইন, মালয়েশিয়া প্রভৃতি দেশের ই-গভর্মেন্ট-এর তুলনামূলক আলোচনা করেন।

বেশিরভাগ উন্নয়নশীল দেশগুলিতে Transports, School-এর মত প্রাথমিক বিষয়ে এখনো পিছিয়ে রয়েছে। সেখানে প্রান্তিক স্তরের মানুষকে তাই line ছেড়ে Online-এর আওতায় আনা খুবই কঠিন। যেখানে মানুষ জীবন ধারনের প্রাথমিক বিষয় নিয়ে ভাবে, সেখানে Satellite Dish বা Cyber cafe স্বপ্ন স্বরূপ। বর্তমান দিনে নতুন একটি শ্লোগান খুবই প্রচলিত, যদি পৃথিবীকে উন্নত করতে হয় তাহলে তৃতীয় বিশ্বকে উন্নত করা প্রয়োজন যার দ্বারা পৃথিবীর উন্নয়ন সম্ভব হবে। তাই উন্নয়নশীল দেশের জন্য ই-গভর্নেন্সকে বাস্তবায়ন করার খুবই দরকার। কেবলমাত্র ICTs-এর উন্নয়ন নয়, প্রয়োজন Governance-এরও উন্নয়ন। যেভাবে ক্রমশ ই-গভর্নেন্সের মধ্যে Digital Divide দেখা যাচ্ছে এবং তার ফলে Elite ও Ordinary people-এর মধ্যে ব্যবধান বাড়ছে, সেই সমস্যার সমাধান প্রয়োজন।

সামগ্রিকভাবে উন্নয়নশীল দেশগুলির ই-গভর্নেন্সের আলোচনার ক্ষেত্রে তিনটি পর্যায়ে আলোচনা করা যেতে পারে। ১) সার্থক রূপায়নকারী দেশ, ২) Partial Failure, ৩) Total Failure-

১) সার্থক রূপায়নকারী দেশ- দক্ষিণ কোরিয়া

উন্নয়নশীল দেশগুলির মধ্যে সবথেকে সাফল্যপূর্ণ ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নের দেশ হলো দক্ষিণ কোরিয়া। ২০১০ সালে UNDP-এর রিপোর্ট অনুযায়ী সারা বিশ্বের মধ্যে প্রথম ছিল এবং বর্তমানে ২০১৮ রিপোর্ট অনুযায়ী

তৃতীয় স্থানে রয়েছে। আবার e-Participation-এ দেশটি এখনও প্রথম স্থান দখল করে রয়েছে।[39] মূলত ১৯৮০-এর দশক থেকে এই দেশটি ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ শুরু করে National Basic Information system গঠনের মধ্য দিয়ে। ১৯৯০-এর দশকে কাঠামোগত উন্নয়ন ঘটায় এবং ২০০০ সালে জাতীয় স্তরে নানান ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ নেওয়া হয়। প্রায় ২০০০ থেকে ২০০২-এর মধ্যে ১১ টি এবং ২০১৭-এর মধ্যে ৩১ টি major projects গ্রহণ করা হয়, যার মূল উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয় সরকার ও প্রশাসনকে স্বচ্ছ এবং দায়বদ্ধ রাখা হবে পাশাপাশি সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় জনগণের অংশগ্রহণও বৃদ্ধি করা হবে। এখানে এই দুই দিক সমান ভাবে গুরুত্ব দেওয়ার জন্যই ই-গভর্নেন্স Policy তে এত সাফল্য পেয়েছে।

সার্বিক ভাবে দেখা যায় এখানে Online Services, IT Infrastructure, Human Capital ও e-Participation সকল দিকেই এর সাফল্য রয়েছে। তাই সুদক্ষ ও স্বচ্ছ প্রশাসন নির্মান, জনগণের সঙ্গে সংযোগ রক্ষা করা, জনগণকে সরকারী নীতি সম্পর্কে সচেতন করা, Information Resource সম্পর্কে ওয়াকিবহাল প্রভৃতি দিক থেকে South Korea অনেক বেশি সাফল্য পেয়েছে। চারটি পর্যায়ে এখানকার Online service এর উন্নয়ন দেখা যায়[40]-

১) Emerging Information Services

২) Enhanced Information Services

৩) Transitional Services

৪) Connected Services

এছাড়াও Government to Government সম্পর্ক হিসেবে Electronic Procurement Service রয়েছে। Government to Business সম্পর্ক হিসেবে Comprehensive Tax Service রয়েছে, Government to Citizens সম্পর্ক রক্ষার ক্ষেত্রে Electronic Customers Clearance Service রয়েছে এবং সর্বোপরি Government to NGO হিসেবে Internet Civil service দেখা যায়। এছাড়াও জনগণ তাদের মতামত প্রদান করতে পারে Online Portal ও Discussion Portal-এর মাধ্যমে। National Computing and Information Agency(NCIA) এক্ষেত্রে দেখাশোনা করে, তাছাড়া Greater Openness of Local Government-এর উদ্দেশ্যে OPEN System(Online Procedures Enhancement for Civil Applications) এবং Anti-Corruption Web Portal চালু রাখা হয়েছে। বর্তমানে Digital Divide দূর করতে অন্যান্য দেশ কে এই দেশটি সাহায্য করে।

[39] https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018.

[40] http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNGC/UNPAN043625.

তবে বর্তমানে Cyber Threat-এর সমস্যা বা সার্বিক অংশগ্রহণের কিছু সমস্যা এখানে রয়েছে, 71 শতাংশ মানুষ এখানে ই-গভর্নেন্স কে যথাযথভাবে ব্যবহারের সক্ষম। তাই কিছু সমস্যা এখানে থাকলেও এর সাফল্য যেকোনো উন্নয়নশীল দেশের কাছে উদাহরণস্বরূপ।

২) আংশিক সাফল্য- দক্ষিণ আফ্রিকা

ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগে আফ্রিকার দেশগুলির মধ্যে প্রাথমিকভাবে দক্ষিণ আফ্রিকাতে প্রথম দিকে উদ্যোগ নেওয়া হয়। ২০১৮ সালে এর UNDP-এর Rank অনুযায়ী ই-গভর্মেন্ট-এর ক্ষেত্রে ১৯৩ টি দেশের মধ্যে ৬৮ স্থানে রয়েছে এবং E-Participation-এর ক্ষেত্রে ৩৯তম স্থানে রয়েছে।[41] এখানে নানা ধরনের পলিসি বা নীতি নেওয়া হয়, যেমন Presidential National Commission on Information society and development(DNC or ISAD) গঠিত হয় ২০০১ সালে, এছাড়াও Digital Inclusion and Information Society গঠনের উদ্দেশ্যে The Common Wealth Telecommunication Organization গঠন করা হয় ২০০৪ সালে। Freedom of Information Policy(FOI), ICT Policy, Universal Access Policy, E-Government Vision(Batho Pele) ইত্যাদি নানা উদ্যোগ নেওয়া হয় ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের উদ্দেশ্যে। FOI দ্বারা তথ্য সরবরাহ করার কথা বলা হয়, ICT Policy-র মূল লক্ষ্য হিসেবে Government to Society-র মধ্যে স্বচ্ছতার সম্পর্ক গড়ে তোলার কথা বলা হয়। Universal Access Policy দ্বারা Public Awareness গড়ে তোলার কথা বলা হয়। মূলত তিনটি দিক থেকে নীতি প্রণয়ন করা হয়-G2G, G2B, G2S(Public Service)।

'Batho Pele Gateway' নামক সরকারের একটি Web Portal রয়েছে, যা জনগণকে প্রয়োজনীয় তথ্য ও পরিষেবা প্রদান করে। ১১ টি ভাষায় সকলের বোঝার জন্য তা করা হয়েছে। এছাড়াও জনগণের মতামত গ্রহণের মাধ্যম হিসেবে GCIS Policy তৈরি করা হয়েছে। e-Card Projects, Inter Government relation Forum (IGRF) প্রভৃতি প্রদক্ষেপ ও নেওয়া হয়।

তবে বিভিন্ন সময়ে নেওয়া এই উদ্যোগ গুলি অনেক ক্ষেত্রে ব্যর্থতায় পর্যবসিত হয়েছে। নানা সমস্যার কারণে যেমন সরকার ও প্রশাসনের অস্থায়ী অবস্থা, যোগাযোগ ও যান্ত্রিক জটিলতার সমস্যা, ব্যবস্থাপনার শিথিলতা, নকল ও অপচয় এবং অত্যাধিক মূল্যের কারণে সাধারণ মানুষের পক্ষে এই সকল ই-গভর্নেন্সের সুবিধা ভোগে বাধা সৃষ্টি হয়। ANC led Government-এর Poor Design, Poor Investment এর জন্য ই-গভর্নেন্সের নীতিগুলি ব্যর্থ হয়।[42] তাছাড়া ২০০০ সালে Health Information System Program ও ব্যর্থ হয় অত্যাধিক মূল্যের কারণে। পরবর্তীকালে Golagangan বা Come Together Policy (2002) ব্যর্থ হয় জনসচেতনতার অভাবে, ২০১৩ সালের পর আরো সমস্যা দেখা যায় Technical Difficulties-এর জন্য, যেখানে Rural Community অংশগ্রহণ কম। বিভিন্ন রিপোর্টে দেখা যায় মাত্র ১০.৮ শতাংশ মানুষ যেখানে Internet

[41] https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018.
[42] Shawren Sing and Surendra Thakur, Study of Some E-Governance Activities in South Africa, IEEE, June 2013, Vol. 6, no. 2.

ব্যবহারে সক্ষম, ফলে সার্বিক অংশগ্রহণ এখানে দেখা যায় না। যথাযথ নীতি প্রণয়ন ও তা বাস্তবায়নের মধ্যে বৃহৎ পার্থক্য থাকায় ব্যর্থতা দেখা দিচ্ছে। আসলে এখানকার মূল সমস্যা হল দারিদ্রতা শিক্ষার অভাব, নিরাপত্তার অভাব, কর্মসংস্থানের অভাব ও সামাজিক বৈষম্যই ই-গভর্নেন্স Policy-র ক্ষেত্রে বাধা সৃষ্টি করে।

বৃহৎ অংশের ব্যর্থতার পরও এখানে কিছু সাফল্য রয়েছে যেমন Independent Electoral commission(IEC) সার্থকভাবে দুর্নীতিমুক্ত নির্বাচন করাতে সক্ষম তাছাড়া পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে 'Batho Pele' বা People Frist নীতিটিও যথেষ্ট গুরুত্বপূর্ণ। দেশটি নানা ই-গভর্নেন্স Policy দ্বারা সামাজিক সমস্যা, দারিদ্র্য দূরীকরণ শিক্ষা ও স্বাস্থ্যের উন্নতি সাধন করার চেষ্টা করে, ফলে দক্ষিণ আফ্রিকার ই-গভর্নেন্স Policy কে সর্বাগ্রে ব্যর্থ বলা যায় না। আফ্রিকা মহাদেশের ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের প্রথম সারির ছটি রাষ্ট্র হল-Ghana, Mauritius, Morocco, Seychelles, South Africa, Tunisia প্রভৃতি, এদের মধ্যে দক্ষিণ আফ্রিকা অনেক ভালো স্থানে থাকলেও অন্যান্য রাষ্ট্রগুলোর মধ্যে সঠিক প্রযুক্তি ও অংশগ্রহণ খুবই কম পরিমাণে দেখা যায়। UN Report-এ দেখা যায় মাত্র ২২ শতাংশ আফ্রিকার মানুষ Internet ব্যবহারের সক্ষম, যেখানে ইউরোপ ৮০ শতাংশতে এগিয়ে। মূলত আফ্রিকার দেশগুলোতে মোবাইল হল Internet ব্যবহারের মূল মাধ্যম। আফ্রিকার প্রায় ৫০ টিরও বেশি রাষ্ট্রের মধ্যে দক্ষিণ আফ্রিকা সবচেয়ে ভালো স্থানে থাকায় এর সার্বিক আলোচনার দ্বারা সমগ্র আফ্রিকা মহাদেশের উন্নয়নশীল দেশগুলির ই-গভর্নেন্সের সমস্যা চিহ্নিত করা যায় এবং বলা যায় ই-গভর্নেন্স উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ব্যর্থতায় পরিণত হচ্ছে।

৩) ব্যর্থতার দেশ- বাংলাদেশ

উন্নয়নশীল দেশগুলির মধ্যে এশিয়া মহাদেশের বাংলাদেশের কথা আলোচনা করা যায় যেখানে নানা ই-গভর্নেন্স Policy-র ব্যর্থতা রয়েছে। UNDP Report অনুযায়ী বাংলাদেশের স্থান ই-গভর্মেন্ট-এর ক্ষেত্রে ১১৫ তম এবং e-Participation-এর ক্ষেত্রে ৫১ তম।[43] বাংলাদেশ ১৯৯০ এর পর থেকে ই-গভর্নেন্সের উপর নেওয়া নানা উদ্যোগকে তিনটি পর্যায়ে ভাগ করা যায়[44]-

১) Infrastructure Building- (1990-2005)

২) Isolated E-Service- (2006-2010)

৩) Integrated Transitional Service and Connected Governance(2011-2018)

প্রথম পর্বে, দেখা যায় রেলওয়ে টিকিট, e-birth Registration প্রভৃতি নানা প্রশাসনিক কাজে সংস্কার হয়। ২০০০ সালে ICT Task Force গঠন, ২০০২ সালে First National ICT Policy, ২০০৩ সালে Reinforced Support to the ICT Task Force(SICT), ২০০৪ সালে Comprehensive Action Plan প্রভৃতি উদ্যোগ নেওয়া হয়।

[43] https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018.
[44] https://a2i.gov.bd/e-governance/

দ্বিতীয় পর্বে, ২০০৬ সালে A2I Program, ২০০৮ সালে Vision for Digital Bangladesh, ২০০৯ সালে Revised National ICT Policy এবং Right to Information-এর উদ্যোগ নেওয়া হয়।

তৃতীয় পর্বে, Rules for Digital Signature, ২০১১ সালে Evaluation of the First Phase of A2I Program নেওয়া হয়, এছাড়াও শিক্ষা, স্বাস্থ্য, স্থানীয় প্রশাসন, যোগাযোগ, ব্যবসায়িক ক্ষেত্রে, নির্বাচনী প্রক্রিয়ায় নানা Digital Policy নেওয়া হয় ও তার বাস্তবায়নের জন্য Public Private Partnership দেখা যায়।

তবে এই দেশ নানা আর্থ-সামাজিক সমস্যায় জর্জরিত থাকায় মানুষের প্রাথমিক প্রয়োজন গুলি অর্থাৎ খাদ্য, বাসস্থান, বিদ্যুৎ, শিক্ষা, স্বাস্থ্য যতদিন না পূরণ হবে ততদিন ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়ন সম্ভব নয়। রাজনৈতিক অস্থিরতা, প্রয়োজনীয় আর্থিক ও প্রযুক্তিগত যোগাযোগের অভাব, Lake of awareness of Government officials and Citizens, Lake of Coordination, Low Level of IT Literacy, Low Level IT Training, Conflict and Culture, Lake of Information প্রভৃতি প্রধান বাধার কারণ।

যেকোনো ই-গভর্নেন্স Policy বাস্তবায়নের জন্য চারটি বিষয়ের মধ্যে যথাযথ সম্পর্ক নির্ধারণ প্রয়োজন। এই চারটি বিষয় হল- i) Process, ii) People, iii) Technology, iv) Resource; এদের মধ্যেকার পারস্পরিক সম্পর্ক ই-গভর্নেন্সের সার্থকতা আনতে সক্ষম। কিন্তু উন্নয়নশীল দেশগুলোতে এই সম্পর্কের বাধা থাকায় তা ব্যর্থতায় পর্যবসিত হয়েছে। অন্যদিকে Shirin Madon-এর মতে, “Most analyses of e-governance projects in developing countries, for example, have been instrumentally focused and tied to project management concerns.”[45] তার ফলেও ই-গভর্নেন্সের মহৎ উদ্দেশ্য ব্যর্থ হয়।

২.৯ অধ্যায়ের সারাংশ :

দ্বিতীয় অধ্যায়ের সার্বিক আলোচনা দ্বারা মূলত Secondary Resource-এর ভিত্তিতে বেশ কয়েকটি গবেষণামূলক প্রশ্নের উত্তর প্রদানের চেষ্টা করা হয়েছে। এখানে যেমন Governance-এর ধারণার উৎপত্তি থেকে শুরু করে Good Governance ধারণার ব্যাপ্তি ও তার মূল বৈশিষ্ট্য নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে, তেমনই Good Governance প্রেক্ষিতেই নতুন তথ্য প্রযুক্তির যুগে ই-গভর্নেন্সের আলোচনা করা হয়। এরপর ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে যে ধারণাগত পার্থক্য রয়েছে তা তুলে ধরা হয় এবং ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে কিভাবে Government to Citizens (G2C) সম্পর্ক নির্মান করা সম্ভব সে বিষয়েও গুরুত্ব দেওয়া হয়। পাশাপাশি এখানে ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন সংজ্ঞা ও বৈশিষ্ট্য দ্বারা তার সম্যক ধারণা প্রদানের চেষ্টা করা হয়েছে। বর্তমানে

[45] Shirin Madon. ‘e-Governance for Development; A Focus on Rural India’. Palgrave Macmillan. 2009, Page-3.

মানব সম্পদ উন্নয়নের লক্ষ্যে যে ই-গভর্নেন্স কে ব্যবহার করা হয় তা কতখানি যুক্তিগ্রাহ্য সে বিষয়েও দেখা হয়। ই-গভর্নেন্স আসার ফলে মানুষের একদিকে যেমন পরিষেবা গত গুণমান বৃদ্ধি ঘটেছে অন্যদিকে তথ্যবহুল সমাজ গঠনের উদ্যোগ বেড়েছে। তাই প্রথমে প্রথাগত Manual Services বা Offline পরিষেবা থেকে বর্তমানে Online নির্ভর পরিষেবা কতখানি সক্রিয় তা আলোচনা যেমন করা হয়েছে, অন্যদিকে তথ্যবহুল সমাজ বা Information Society বিষয়ে বিশেষভাবে জোর দেওয়া হয়েছে। কারণ বর্তমান সময়ে তথ্যের গুরুত্ব অনেক বেশি। তথ্যবহুল সমাজের সমাজ গঠনের লক্ষ্যে প্রতিটি দেশে অগ্রসর হচ্ছে। তাই তথ্যবহুল সমাজ গঠনে ই-গভর্নেন্সের ভূমিকা ও এর দ্বারা অংশগ্রহণের বাস্তবায়ণের বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। আজকের দিনে উন্নত দুনিয়ার সঙ্গে উন্নয়নশীল দুনিয়ার প্রধান পার্থক্যের দিক হল Technology বা প্রযুক্তিগত পার্থক্য যা ক্রমে উন্নয়নশীল দেশগুলি সঙ্গে Digital Divide তৈরি করছে। ফলে উন্নয়নশীল দেশগুলি এই Network Societyতে ক্রমে পিছিয়ে পড়ছে ও নানা সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছে। তাই উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। এখানে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব অনুযায়ী UNDP Ranking-এর ভিত্তিতে মূলত তিন ধরনের দেশকে বেছে নেয়া হয়েছে। সেক্ষেত্রে সার্থক রূপায়ণকারী দেশ হিসেবে দক্ষিণ কোরিয়াকে নেওয়া হয়েছে, আংশিক সাফল্য ও ব্যর্থতার দেশ হিসেবে আফ্রিকা মহাদেশের দক্ষিণ আফ্রিকাকে নেওয়া হয়েছে। অপরদিকে ব্যর্থতার দেশ হিসেবে বাংলাদেশকে নেওয়া হয়েছে। এভাবে সামগ্রিক একটি ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত আলোচনা করা হয়েছে এবং তা কিভাবে উন্নয়নশীল দেশগুলিতে প্রভাব বিস্তার করছে সে বিষয়ে গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে, যার দ্বারা পরবর্তী অধ্যায়গুলিতে ভারত ও পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের প্রকৃতি সম্পর্কে যথার্থ পর্যালোচনা করা অনেক সহজতর হতে পারে।

*****

তৃতীয় অধ্যায়

ভারতের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ ও তার প্রভাব

৩.১ ভূমিকা

৩.২ GOOD GOVERNANCE এর মূল দিক হিসেবে SMART GOVERNANCE

৩.৩ ভারতে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নানা উদ্যোগ

৩.৪ সাম্প্রতিক উদ্যোগ হিসেবে – Digital India (Power to Empower)

৩.৫ তথ্যের আধিকার (Right to Information) ও ই-গভর্নেন্স

৩.৬ Citizen's Charter ও ই-গভর্নেন্স

৩.৭ ভারতের নাগরিক কেন্দ্রীক ই-গভর্নেন্স গঠনের সমস্যা

১) ধারণাগত সমস্যা

২) বাস্তবায়নের সমস্যা

৩.৮ অধ্যায়ের সারসংক্ষেপ

তৃতীয় অধ্যায়

ভারতের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ ও তার প্রভাব

৩.১ ভূমিকা :

বর্তমানে পৃথিবীর প্রতিটি দেশের মধ্যে Good Governance-এর ধারণার প্রসার লাভ ও তা বাস্তবায়নের জন্য নানা নীতি গ্রহণ করা হয়, যার মূল লক্ষ্য জনগণকে ক্ষমতার কেন্দ্রবিন্দুতে নিয়ে আসা। আর ICT-এর বিপ্লব এই প্রচেষ্টাকে নতুন গতি প্রদান করেছে যার দ্বারা ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। কিন্তু উন্নয়নশীল দেশগুলির মধ্যে দেখা যায় নানা সমস্যা যা ক্রমশ উন্নত দেশগুলির সঙ্গে Digital Divide তৈরি করে। বর্তমানে ই-গভর্নেন্সের জন্য প্রয়োজনীয় প্রযুক্তি ও পরিকাঠামো উন্নয়নশীল দেশগুলিতে না থাকায় উন্নয়নের মূল মন্ত্র হিসেবে যে ই-গভর্নেন্সের কথা বলা হয়, তা ক্রমশ নানা সমস্যা ও ব্যর্থতায় পর্যবসিত হচ্ছে। ভারত একটি উন্নয়নশীল দেশ হওয়ায় তার অর্থ-সামাজিক, রাজনৈতিক ও সাংস্কৃতিক প্রভৃতি দিকের সার্বিক বিকাশের জন্য প্রয়োজন জনগণের অংশগ্রহণ ও সরকারের দায়বদ্ধতা এবং দক্ষ পরিষেবা। এই উদ্দেশ্য পূরণের জন্য ভারতের কেন্দ্রীয় ও বিভিন্ন রাজ্যস্তরে নানা ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতি প্রণয়ন করা হয়। কিন্তু অন্যান্য উন্নয়নশীল দেশগুলির মত ভারতেও Policy making, Implementation ও Conceptualization-এর ক্ষেত্রে নানা বিতর্ক, ব্যর্থতা ও দ্বন্দ্ব রয়েছে।[1] ১৯৯০-এর দশকের পর বিশ্বায়ন ও উন্নয়নের মধ্যে Paradigm Shift দেখা যায় ভারতে। রাজনৈতিক ক্ষেত্রে ক্রমশ Representative mode থেকে Particitary mode-এর দিকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার চেষ্টা করা হয়। এই অবস্থানে যাওয়ার জন্য একদিকে Inclusionary Development ও অন্যদিকে People-centric Governance-এর কথা বলা হয়। এর সঙ্গে উচ্চমূল্যবোধ সম্পন্ন Transparency, Accountability, Responsiveness-এর মত আদর্শকে জুড়ে দেওয়া হয়। কিন্তু এর যথার্থ বাস্তবায়নেই দেখা যায় নানা বিতর্ক ও সমস্যা। UNDP Report অনুযায়ী ২০১৮তে e-Government-এ ১৯৩টি দেশের মধ্যে ভারতের অবস্থান ৯৬তে, যার Index-০.৫৬৬৯ এবং e-Participation-এ ১৫ যার Index-০.৯৫৫১।[2] ভারত উন্নয়নশীল দেশগুলির মধ্যে প্রথম সারির হয়েও ভারতের অবস্থান এতটাই সমস্যার।

এই প্রসঙ্গে এ.পি.জে আব্দুল কালাম এর কথা বলা যায়, "E-Governance has to be citizens friendly. Delivery of services to citizens is considered a primary function of the government. In a democratic nation of over one billion people like India, e-Governance should enable seamless access to information and seamless flow of information across the state and central government is the federal setup. No country has so far implemented

[1] Dipankar Sinha. 'New Technique of Governance: E-Governance and India's Democratic Experience'. In Ranabir Samaddar and Suhit Sen eds. New Subjects and New Governance in India. New Delhi: SAGE,2012, pp-70.
[2] https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018.

an e-Governance system for one billion people. It is big challenge before us." [3] তাই ভারতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব পর্যালোচনা করা প্রয়োজন।

এই প্রসঙ্গে বেশ কয়েকটি প্রশ্ন উঠে আসে-

১) ভারতে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত কি কি পলিসি নেওয়া হয়েছে ও তা বাস্তবায়নের জন্য কি ধরনের উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে?

২) ভারতে Right to Information (RTI) ও Citizen's Charter কতটা ই-গভর্নেন্সের উদ্দেশ্য পূরণে সাহায্য করে?

৩) ভারতে ই-গভর্নেন্সের সামগ্রিক কি কি ধরণের সমস্যা রয়েছে ও সেই সমস্যা দূরীকরণে কি কি পদক্ষেপ নেওয়া হয় এবং সেই পদক্ষেপগুলি কতটা সমস্যা দূরীকরণ করছে।

৪) ভারতে e-Government ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে কোন ধারণাগত পার্থক্য রয়েছে কি? নাকি সমার্থক হিসেবে দেখা হয়।

৫) ভারতে ই-গভর্নেন্স কতটা Information বা Knowledge Society গঠনে সাহায্য করে?

৬) ভারতে Rural ও Urban অঞ্চলের মধ্যে কোন Digital Divide-এর সমস্যা রয়েছে কি? ভারতে Rural অঞ্চলে যে সমস্যা দেখা যায় তা Urban অঞ্চলেও দেখা যায়, নাকি নতুন কোনো সমস্যা রয়েছে?

৭) ভারতে ই-গভর্নেন্স কতটা ব্যবসায়ী কেন্দ্রিক আর কতটা নাগরিক কেন্দ্রিক?

উপরোক্ত প্রশ্নগুলির উত্তর খোঁজার চেষ্টা করা হয়েছে এই অধ্যায়ের সামগ্রিক আলোচনা দ্বারা। মূলত Secondary Resource-এর ভিত্তিতে Books, Articles, Websides, Government Reports, Newspaper ব্যবহারের মাধ্যমে প্রশ্নগুলির উত্তর দেয়া হয়েছে।

৩.২ GOOD GOVERNANCE এর মূল দিক হিসেবে SMART GOVERNANCE :

ভারতে Good Governance গড়ে তোলার মূল দিক হিসেবে SMART Governance-এর কথা বলা হয়। পাঁচটি মূল আদর্শকে বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ভারতে ই-গভর্নেন্সের নীতি নেওয়া হয়। এই পাঁচটি আদর্শ হলো- Simple, Moral, Accountable, Responsive, Transparency।[4] ভারতে ই-গভর্নেন্সের নীতিগুলির মূল উদ্দেশ্যই এই পাঁচটি দিকের যথাযথ বিকাশ ঘটানো।

---

[3] A.P.J. Abdul Kalam, 'Governance for Growth in India', Rupa Pub, 2018, pp-56.

[4] Bidyut Chakrabarty & Mohit Bhattacharya(ed). 'The Governance Discourse- A Reader', Oxford University Press, 2008, pp-246.

Simple - এর অর্থ হলো, জনগণ চায় তার সরকার অনেক বেশি বন্ধুত্ব পূর্ণ হোক যা সহজ নিয়ম কানুন, নীতি দ্বারা চলবে। সরকার হবে সকলের কাছে সহজতর ও অংশগ্রহণমূলক যেখানে ক্রমশ Middle man-এর অবস্থান কমতে থাকবে। ভারতে ই-গভর্নেন্স তাই Government to Citizens (G2C) সম্পর্ককে বেশি গুরুত্ব দেয়। Common Service Center দ্বারা Single Window তে সমস্ত তথ্য প্রদান করে, যাতে Common Citizens সহজে তা ব্যবহার করতে পারে।

Moral - পুরোপুরি Good Governance-এর আদর্শ দাঁড়িয়ে রয়েছে Moral-এর ওপর। সরকার কতটা নৈতিক হবে, তার উপর Governance-এর সাফল্য নির্ভর করে। এখানে Cleaning up process-এর কথা বলা হয়। বর্তমানে Electronic Reform হওয়ার ফলে কেবল পরিকাঠামোগত উন্নয়ন নয়, প্রয়োজন সমাজের সব থেকে পিছিয়ে পড়া মানুষের স্বার্থ সহায়ক নীতি প্রণয়ন করা। জনসচেতনতা ও অংশগ্রহণ তাই ই-গভর্নেন্সের মূল দিক হওয়া প্রয়োজন। পাশাপাশি 'M' for Measure-এর কথাও বলা হয়। ই-গভর্নেন্সের যুগে তিনটি দিক থেকে Measure দরকার। 1) Performance Tracking Measure, 2) Customer Value Measure, 3) Department Value Measure - এই তিনটি দিকের সার্থকতার উপর নির্ভর করে ই-গভর্নেন্সের সাফল্য।

Accountable - সরকারি ও প্রশাসনিক দায়বদ্ধতা না থাকলে কোন ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়ন সম্ভব নয়। তাই আগে প্রয়োজন সরকারের দায়বদ্ধতা। যেকোন নীতি বা IT Design-এর বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে সরকারই পারে সময়মতো সঠিক উদ্যোগ নিতে। তাই সরকারের দায়বদ্ধতার কথা বলা ভারতের ই-গভর্নেন্সের পলিসি তে।

Responsive - এর অর্থ হল জনগণের প্রয়োজনীয়তার দিকে গুরুত্ব দেওয়া। ই-গভর্নেন্সের নীতিগুলি এই প্রয়োজনীয়তার স্বার্থে হবে এবং পাশাপাশি সময় মত পরিষেবা প্রদান ও গুণগতমান বৃদ্ধি দিকেও লক্ষ্য রাখবে। ভারতের Citizen's Charter দ্বারা এই বিষয়টি দেখা হয়। সরকারি কর্তৃপক্ষ সদা সতর্ক থাকে যাতে নাগরিকের পরিষেবাগত মান বৃদ্ধি করা যায়, আর ICT নির্ভর ই-গভর্নেন্সের এই উদ্দেশ্যকে আরও সহজতর করে।

Transparent - স্বচ্ছতা হল ভারতের ক্ষেত্রে সব থেকে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়, কারণ সরকার তথা প্রশাসনের দুর্নীতি নিয়ে নানা সময়ে প্রশ্ন ওঠে। তাই ই-গভর্নেন্সের দ্বারা বিভিন্ন দুর্নীতিরোধ ও বৈষম্যের অবসান ঘটানো সম্ভব। RTI এক্ষেত্রে ভারতের একটি বড় উদ্যোগ। ICT দ্বারা সহজে মানুষ RTI করতে পারে এবং কম সময়ে প্রয়োজনীয় তথ্য ও সিদ্ধান্ত পেতে পারে। বিকেন্দ্রীকৃত শাসন ব্যবস্থায় জনগণের অংশগ্রহণকে আরো বৃদ্ধি করতে তাই নানা উদ্যোগ নেওয়া হয় যাতে সরকারের স্বচ্ছতা বজায় থাকে।

যেকোনো সরকারী ক্ষেত্রে এই পাঁচটি দিক প্রয়োজন। যদি ই-গভর্নেন্স এই পাঁচটি তথা SMART-এর উদ্দেশ্যকে নিয়ে বাস্তবায়ন হয়, তাহলে নাগরিকের অনেক বেশি উপকার সম্ভব। তাই ভারতের ই-গভর্নেন্স নীতির মূল দিক হিসেবে SMART[5]-এর কথা বলা হয়।

Village Vision - ভারতের ই-গভর্নেন্সের নীতিগুলি দেখলে দেখা যায় বেশিরভাগ নীতির দ্বারা গ্রামীণ মানুষের অংশগ্রহণ, গ্রামীণ অর্থনীতির বিকাশ, স্বনির্ভর স্বায়ত্তশাসন প্রভৃতি দিকগুলিতে অনেক বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয়। National e-Governance Plan-এর মূল দুটি আদর্শ ছিল-

1) To make government services available electronically,
2) To make them available in rural areas.

Common Service Center, SWAN প্রভৃতি নানা উদ্যোগ দ্বারা গ্রামীণ অঞ্চলের পরিকাঠামো বৃদ্ধির কথা বলা হয়। এছাড়া নানা কৃষি সংক্রান্ত নীতি, উন্নয়নের নীত, যোজনা দ্বারা গ্রামিন অঞ্চলকে আরো শক্তিশালী করার চেষ্টা করা হয়। তাই Village Vision হলো ভারতের একটি বৃহৎ দিক।

৩.৩ ভারতে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নানা উদ্যোগ :

Dipankar Sinha-এর মতে, "India in the 21st century has become a domain-cum market place for e-Governance."[6] কারণ ভারতে একদিকে যেমন বৃহৎ বাজার রয়েছে, তেমনই IT Sector কে শক্তিশালী করে জনস্বার্থে ব্যবহারের সুযোগ রয়েছে। তাই এই দ্বৈত উদ্যোগ দেখা যায় সবদিক থেকে যেমন কেন্দ্র ও রাজ্যের মধ্যে বা সরকার ও বেসরকারি সংস্থার মধ্যে মিলিত উদ্যোগে নানা ই-গভর্নেন্স পলিসি রূপায়ন করা হয়, তেমনই NGOs-এর সহায়তায় তার যথাযথ বাস্তবায়নের চেষ্টাও করা হয়। ফলে একদিকে Information Technology Revolution যেমন ভারত সরকারকে দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়তা করে, তেমনি Common Man-এর প্রাত্যহিক জীবনে পরিষেবা প্রদানকেও সুবিধাজনক করে তোলে। এর দ্বারা যেমন Urban area কে আরো উন্নত করা যায়, তেমনই প্রান্তিক অঞ্চলেরও (Rural Area) উন্নয়ন সম্ভব হয়। তাই বিগত কয়েক দশক ধরে ভারতের নানা IT Services Delivery সংক্রান্ত উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে কেন্দ্রে ও বিভিন্ন রাজ্যে Public-Private Partnerships Model-এ। নানা সাফল্য ও ব্যর্থতা থাকলেও এই উদ্যোগগুলি কেন্দ্রীয়স্তর থেকে নেওয়া হয় ২০০৬ সালে National e-Governance Plan-এর মাধ্যমে। এর মূল লক্ষ্য হলো কিভাবে জনগণকে পরিষেবা আরও দ্রুততার সঙ্গে কম সময়ে পৌঁছে দেওয়া যায়। Online মাধ্যমে জনগণকে সর্বদা তাদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করা বা সার্বিকভাবে Governance গড়ে তোলার পথকে আরও সুদৃঢ় করা। NeGP-এর মূল উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয়- "Make all government services accessible to the

[5] 2nd ARC, 11th Report- Promoting e-Governance: The SMART Forward, 2008.

[6] Dipankar Sinha. 'New Technique of Governance: E-Governance and India's Democratic Experience'. In Ranabir Samaddar and Suhit Sen eds. New Subjects and New Governance in India. New Delhi: SAGE,2012, pp-91.

common man in his locality, through common service delivery outlets and ensure efficiency, transparency and reliability of such services at affordable costa to realize the basic needs of the common man."[7]

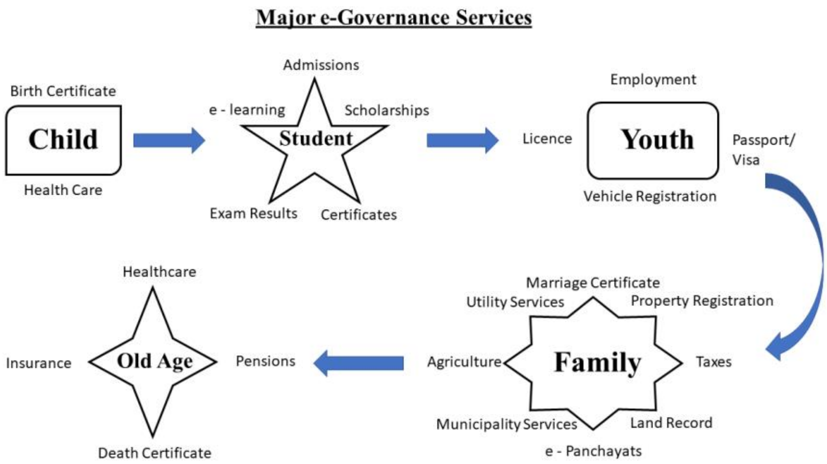
NeGP মূলত তিনটি পর্যায়ে সংগঠিত হয়েছে, যেখানে কেন্দ্র, রাজ্য ও যুগ্ম ভাবে নানা নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করে।[8]

(১) The common service centers (CSCs) - এটি Front-end Delivery Points হিসেবে কাজ করে, যা নাগরিকের পরিষেবা প্রদান ছাড়াও তথ্য প্রদান করবে। একদিকে অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও অন্যদিকে ক্ষমতায়ন উভয়ই এর প্রাথমিক উদ্দেশ্য।

(২) State Wide Areas Network (SWAN) বা State Data Centers (SDCs) - এটি সামগ্রিক NeGP-এর উদ্দেশ্যগুলি বাস্তবায়ন ও সরকারের কার্যকলাপকে আরও সক্রিয় করে তুলবে, পাশাপাশি কিভাবে কাঠামোগত উন্নয়ন ও পরিষেবাগত গুণমান বৃদ্ধি করা যায় সে দিকে দেখাশোনা করে।

(৩) Mission Mode Projects (MMPs) - এর উদ্দেশ্য Transform high priority citizens services from their current manual delivery into e-delivery। ২০০৬ সালে ২৭টি MMPs নেওয়া হয়, যা ২০১১ সালে ৩১-এ পৌঁছায়। এর মধ্যে ১১টি কেন্দ্রের, ১৩টি রাজ্যে ও ৭টি যুগ্মভাবে রয়েছে এবং নির্দিষ্ট মন্ত্রিসভা এ বিষয়ে দেখাশোনা করে।[9]

কাঠামোগত সহায়ক হিসেবে ৮টি Common and Support Infrastructure রয়েছে, যার মধ্যে SWAN, SDC, N/S Services Delivery Gateway ইত্যাদি রয়েছে। মূলত যে বিষয়গুলি দেখাশোনা করে তা হল



[7] www.meity.gov.in/divisions/negp.
[8] Ibid.
[9] www.meity.gov.in/content/mission-mode-projects.

৩.৩.১ Central Mission Mode Projects - এর মধ্যে ১১টি বিষয় রয়েছে।

১. Banking - ভারতের সকল নাগরিককে সর্বত্র Banking পরিসেবা প্রদানের জন্য বলা হয় 'Anytime, Anywhere Banking' -এর কথা। সর্বত্র দক্ষ ও কম সময়ে ব্যাঙ্কিং পরিষেবা প্রদানে চেষ্টা করা হয়। এক্ষেত্রে ATMs, Online Banking, Mobile Banking প্রভৃতি নানা উদ্যোগের পাশাপাশি তিনটি দিকের কথা উল্লেখ করা হয়[10]-

i) Electronic Central Registration Under SARFAESI Act-2002,

ii) One India One Account for Public Sectors Bank,

iii) Electronic Mass Payment System,

-এই সামগ্রিক বিষয়ে Department of Economic Affairs দেখাশোনা করে।

২. Central Excise and Customs - শুল্ক ও কর যাতে আরও সহজতর ভাবে দেওয়া যায় CBES সে বিষয়ে ব্যবস্থা করে। মূলত বাণিজ্য, শিল্প ও ব্যবসায়িক দিকগুলিতে দুর্নীতি মুক্ত পরিবেশ বজায় রাখতে তা Online মাধ্যম করা হয়। এ বিষয়ে www.cbec.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৩. Income tax – ভারতের আয়কর বিভাগ নাগরিককে সকল প্রকার কর প্রদানের ক্ষেত্রে আরো স্বচ্ছ ও সহজতর করতে এই MMPs উদ্যোগ নেয়। এর মধ্যে Allocation of PAN, Tax Accounting, Tax Compliance, Tax Payer Grievance Redressal প্রভৃতি বিষয়ে দেখাশোনা করে। এ বিষয়ে www.incometaxindia.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

8. Insurance – MMP ক্রমশ নাগরিকদের জন্য Insurance sectors কে আরও সক্রিয় ও তথ্যবহুল করে তোলার চেষ্টা করে, যার মধ্যে শিক্ষা ক্ষেত্র, ব্যবসায়িক ক্ষেত্রে বা নিরাপত্তার ক্ষেত্রে বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ নানা উদ্যোগ নেওয়া হয়। এ বিষয়ে www.financialservices.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৫. MCA-21 - ভারত সরকারের Ministry of Corporate affairs(MCA) এই উদ্যোগ নেয়, যেখানে MCA পরিষেবা যাতে আরো নিরাপদ ও সহজভাবে Corporate entities, Professionals ও General Public এর কাছে পৌঁছে দেওয়া যায়। এ বিষয়ে NGSDG বিভাগ দেখাশোনা করে। এ বিষয়ে www.mca.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৬. Passport - এই বিষয়ে Ministry of External Affairs দেখাশোনা করে, যাতে নাগরিককে খুব কম সময়ে ব্যবহারযোগ্য ও বিশ্বাসযোগ্য পাসপোর্ট প্রদান করা যায়। এখানে বলা হয় Police Verification-

[10] https://meity.gov.in/content/banking

এর তিন দিনের মধ্যে পাসপোর্ট প্রদানের কথা। এ বিষয়ে www.mea.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৭. Immigration, Visa and Foreigners Registration and Tracking(IVERT) – Ministry of Home Affairs এ বিষয়ে NeGP-এর সঙ্গে কাজ করে। এর মূল উদ্দেশ্য হল এই সকল মানুষকে যথাযথ পরিষেবা ও নিরাপত্তা প্রদান করা। এ বিষয়ে www.nic.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৮. Pension – MMP এর মধ্যে পেনশন সংক্রান্ত তথ্য ও পরিষেবা আরও সহজতর করে তোলা হয় এবং বলা হয় "After retirement he had a new job- to chase his pension cheque. Now he is truly retired."[11] এর জন্য নানা Grievance redressal mechanism খোলা হয়। এ বিষয়ে www.persmin.nic.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৯. e-Office - নানা অফিসের মধ্যে কার্যকারীতা বৃদ্ধিতে এই MMP নেওয়া হয় এবং উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয়- Transitioning to a 'less paper office'।[12] সরকারের কাজের দক্ষতা, দায়বদ্ধতা, নাগরিকের দাবিপূরণ, স্বচ্ছতা প্রভৃতি উদ্দেশ্যে এই উদ্যোগ নেওয়া হয়। এই বিষয়ে দেখাশোনা করে Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG)। মূলত পাঁচটি দিকে এর উদ্যোগ নেওয়া হয়- i) File related services, ii) Common services, iii) Productivity related services, iv) Knowledge related services, v) Technical services।

১০. Posts - ভারতের ডাক ব্যবস্থা কে আরো শক্তিশালী করার উদ্যোগ নেয় NeGP-এর MMP-র মধ্য দিয়ে। Apex committee এ বিষয়ে দেখাশোনা করে এবং www.indiapost.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

১১. UID – Unique Identification Project শুরু করা হয়, যাতে প্রতিটি ব্যক্তির পরিষেবার জন্য যাবতীয় তথ্য সরকারের কাছে থাকে। এর দ্বারা বিভিন্ন পরিকল্পনাকে সঠিক বাস্তবায়ন করা যাবে। এই ধারণা ২০০৬ সালে আসে Unique ID for BPL Families-এর উদ্যোগ থেকে। পরবর্তীকালে ২০০৯ সালে তা সবার জন্য হয়। বর্তমানে তা Unique Identification Number (AADHAR) নামে পরিচিত। এর দ্বারা NREGA, Sarvashiksha Abhiyan, Indira Awaas Yojana-এর মত পরিষেবাগুলি সহজে পাওয়া সম্ভবপর হয়। এই বিষয়ে বিস্তর আলোচনা রয়েছে www.uidai.gov.in-এ।

---

[11] www.persmin.nic.in

[12] https://meity.gov.in/content/e-office

৩.৩.২ State Mission Mode Projects- এর মধ্যে ১৩টি বিষয় রয়েছে।

১. Agriculture - কৃষি ক্ষেত্রে নানা সমস্যা সমাধানের জন্য কেন্দ্র ও রাজ্য সরকার নানা উদ্যোগ গ্রহণ করে, আর MMP দ্বারা সেই সকল পরিষেবা আরও দ্রুত পৌঁছে দেওয়া সম্ভব হয় গ্রামাঞ্চলে। Vision হিসেবে বলা হয়- "To create an environment conducive for rising the farm productivity and income to global levels through provision of relevant information and services to the stakeholders."[13] এক্ষেত্রে পরিষেবা হিসেবে বলা হয় -

i) Information to farmers on seeds, fertilizers, pesticides.

ii) Information to farmers on Government schemes.

iii) Information to farmers on soil recommendations.

iv) Information on crop management.

v) information on weather and marketing of agriculture product.

-এই MMP-এর উদ্দেশ্য কৃষিক্ষেত্রে আরও SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound) পরিষেবা প্রদান করা। এ বিষয়ে www.agricoop.nic.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

২. e-District – District হল এমন একটি স্থান যেখানে Government to Citizens সংযোগের পরিমাণ অনেক বেশি। তাই e-District projects দ্বারা সরকারের বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে সংযোগ বৃদ্ধি করে জনগণের পরিষেবা প্রদান করা যায়। এখানে Front-ends সর্বত্র জনগণের উপস্থিতি থাকার সরকারের সর্বস্তরের সঙ্গে সংযোগ রক্ষা সম্ভব হয়। Common Services Centers-এর মাধ্যমে তাই MMPs-এর বাস্তবায়নের কথা বলা হয়। এখানে বলা হয় Horizontal Transfer of successful e-Governance initiatives। এর মধ্যে যে বিষয়গুলি রয়েছে তা হলো[14] –

i) Certificates – (Income, Domicile, Caste, Death)

ii) License – (Arms License)

iii) Public Distribution System (PDS) – (Issue of Ration card)

iv) Social Welfare schemes – (Old-age, Family, Widow)

[13] www.agricoop.nic.in

[14] https://meity.gov.in/content/e-district

v) Complaints – (Related unfair process, absentee Teachers, Doctors)

vi) RTI – (Online filling and receipt of RTI)

vii) Linking with others e-Governance Projects – (Registrations, land record etc)

viii) Information Dissemination

ix) Assessment of Taxes – (Property tax and other Government tax)

x) Utility Payment – (Payments relating to electricity, water bills)

-এই সকল বিষয়গুলি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে SWAN, SDC, SSDG, CSC প্রমুখ বিভাগগুলি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

৩. Commercial Taxes - রাজ্য সরকারের VAT/Sales tax একটি গুরুত্বপূর্ণ অর্থের উৎস। MMP-এর দ্বারা এই সকল ক্ষেত্রে Official-dealer-interface এর প্রভাব কমিয়ে সরাসরি সংযোগ করার চেষ্টা করে, যার দ্বারা স্বচ্ছতা ও দায়বদ্ধতা বজায় রাখা সম্ভব। প্রায় প্রতিটি রাজ্যে তাই e-Payment ব্যবস্থা চালু হয়ে গেছে। এছাড়া e-Registration, e-Return, e-Refund, e-Receipt -এর ব্যবস্থাও রয়েছে। এ বিষয়ে www.dor.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৪. Employment Exchange - এই MMP-এর উদ্যোগ নেয় Ministry of Labour and Employment বিভাগ, যাদের উদ্দেশ্য EEsকে আরো উন্নয়ন ও আধুনিকীকরণ করা। Vision হিসেবে বলা হয়- “Provide a national platform for interface between stakeholders for responsive, transparent and efficient employment services in order to meet skill needs of a dynamic economy.”[15] এর বাস্তবায়নের কৌশল হিসেবে বলা হয় “Do it all at once”। এ বিষয়ে www.labour.nic.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৫. Land Records – Land Records বা NLRMP Project-এর দ্বারা জমির ও সম্পত্তির যাবতীয় তথ্যের Register, Records, Disputed Cases Records প্রভৃতি করা হয়, যার দ্বারা ভৌগোলিক তথ্য, আর্থিক অবস্থা ও জমির গুণমান সংক্রান্ত তথ্য পাওয়া যায়। এ বিষয়ে Ministry of Rural development (MORD) দেখাশোনা করে। এখানে Digital land Records, Records of Rights (RoRs), Stopping further issues of mutual RoRs প্রভৃতি কাজ করা হয়। এর উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয় সহজে ব্যবহারযোগ্য Land Records গড়ে তোলা, মালিকানার বিষয়ে সত্যতা যাচাই করা, জমির মালিকদের নানা উন্নয়নমূলক

[15] https://meity.gov.in/content/employment-exchange

পরিকল্পনায় শামিল করা, দীর্ঘমেয়াদী পরিকাঠামোগত পরিবেশ বান্ধব নীতি নির্ধারণ করা, জমির মাটির গুণমান বিচার প্রভৃতি করা সম্ভব। এই সংক্রান্ত তথ্য পাওয়া যায় www.rural.nic.in-এ।

৬. Road Transport – Ministry of Road Transport and Highways বিভাগ এই MMP-এর উদ্যোগ নেয়, যেখানে দেশের সকল পরিবহনের রাস্তাকে কম্পিউটারাইজড করা হয় যাতে নাগরিকগণ প্রয়োজনীয় তথ্য সহজে পেতে পারে। পাশাপাশি সরকার বিভিন্ন উন্নয়নমূলক প্রকল্প নিতে পারে। এছাড়া এখানে RTOs অর্থাৎ Registration Certificates ও Driving License বিষয়ে দেখা হয়। Software, Sarathi, Vahan প্রভৃতি Projects দ্বারা তার বাস্তবায়ন করার চেষ্টা করা হয়, যার মূল উদ্দেশ্য- 'Real Time Services for Citizens'। মানুষ তার বাড়িতে বা অফিসে বসে যাবতীয় তথ্য পেতে পারে www.morth.nic.in -এ।

৭. Police (CCTNS) – Crime and Criminal Tracking Network and Systems কে স্বীকৃতি দেয় Cabinet Committee on economic Affairs (CCEA) ২০০৯ সালে, যার মূল কাজ সমস্ত পুলিশি ব্যবস্থাকে আরো স্বচ্ছ ও কার্যকরী করে তোলা এবং সমস্ত পুলিশ Network-এর সঙ্গে সংযোগ রাখা। এর মধ্যে তথ্য সহজে পাওয়া যায় এবং দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়া সম্ভব হয়। যেকোনো ধরনের দুর্নীতি ও অপকর্মের বিরুদ্ধে দ্রুত পদক্ষেপ নিয়ে জনগণের নিরাপত্তা রক্ষা করা এর মূল উদ্দেশ্য। এ বিষয়ে www.mha.nic.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৮. Treasury Computerization - সমস্ত সরকারি সম্পত্তি computerization-এর উদ্যোগ নেয়া হয় MMP তে, যার দ্বারা Treasury কাজকর্মকে আরো স্বচ্ছ ও দক্ষ করে তোলা যায়। এছাড়া সকল অর্থনৈতিক পদক্ষেপ নিতে সুবিধে হবে, বাজেট নিরূপণে সাহায্য করবে, আয় ও ব্যয়ের হিসেব বোঝা সম্ভব হবে। এর কাজ হল- Receipt Government money, Pensions Payments, Compilation of Government Accounts, Café custody of Valuables, Maintenance of Accounts for Local fund। এর দ্বারা Governance গড়ে তোলা সহজতর হবে কেন্দ্রীয় ও রাজ্য স্তরে। এ বিষয়ে www.finmin.nic.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

৯. Education - প্রাথমিক ও উচ্চশিক্ষাকে আরও সার্বিকস্তরে পৌঁছে দিতে এবং প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের জন্য NeGPতে উদ্যোগ নেওয়া হয়। এ বিষয়ে www.mhrd.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

১০. Health - সকল স্বাস্থ্য সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য ও পরিষেবা প্রদানের জন্য MMP Project নেওয়া হয়। এক্ষেত্রে www.nrhm_mcts.nic.in-এ যাবতীয় তথ্য দেওয়া হয়।

১১. Municipalities – 'e-Governance in Municipalities' একটি গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ, যার দ্বারা স্থানীয় স্বায়ত্তশাসন প্রক্রিয়াকে আরও সক্রিয় করে তোলার কথা বলা হয়। এবং এর সঙ্গে Jawaharlal Nehru National Urban Renewal Mission (JNNURM) নেওয়া হয়, যাতে Urban Local Bodies কে আরও

কার্যকরী করা সম্ভবপর হবে। উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয়- "Improve service delivery mechanism, achieve better information management and transparency and ensure citizens' involvement in governance."[16] এছাড়াও i) নাগরিককে যেকোনো সময়ে যেকোনো স্থানে পরিষেবা প্রদান করা, ii) Urban Local Bodiesকে আরও দক্ষ করে তোলা, iii) রাজ্যে একই ULBs গড়ে তোলা যা সময় মত বিশ্বাসযোগ্য তথ্য প্রদান করবে, iv) e-Governance বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে গুণমান বৃদ্ধি করা। জনগণের সঙ্গে সরকারের সংযোগের এটাই অন্যতম মাধ্যম, যেখানে বৃহৎ অংশের মানুষ জুড়ে রয়েছে সেখানে এই উদ্যোগ বাস্তবায়ন অত্যন্ত জরুরী। এ বিষয়ে www.urbanindia.org নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

১২. Panchayats - পঞ্চায়েত হলো প্রাথমিক স্তরের অংশ যেখানে প্রায় ৬০ শতাংশেরও বেশি মানুষ জুড়ে রয়েছে সরাসরি। বৃহৎ অংশের গ্রামাঞ্চলের মানুষ এর উপর নির্ভরশীল। তাই এখানে NeGP-এর সকল উদ্যোগ বাস্তবায়ন প্রয়োজন। যদিও প্রচুর ধরনের সমস্যা রয়েছে NeGP-এর বাস্তবায়নে, তবুও অনেক ধরনের উদ্দেশ্য ও নীতি প্রণয়ন করা হয়। ভারতে বিকেন্দ্রীকরণের ক্ষেত্রে ও স্বায়ত্তশাসনের ক্ষেত্রে প্রধান এই প্রতিষ্ঠানকে আরো অংশগ্রহণমূলক করে তুলতে নানা নীতি প্রণয়ন করা হয়[17] –

i) House-related services.
ii) Issue of Certificates of birth and death, income and solvency.
iii) Internal Process of Panchayat- Agenda, voting, resolution.
iv) Copy of Proceedings of Gram Sabha and Action Taken Report.
v) Receipt of Funds/Progress report.
vi) Dissemination of BPL Data etc.

National Panchayat Portal এ বিষয়ে দেখাশোনা করে। মূলত ১২টি বিষয় যেমন, Social Audit, Citizen-Centric Service, Grievance Redressal, Planning and Budgeting, Scheme Implementation and Monitoring, Accounting প্রভৃতি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় রয়েছে। কেবলমাত্র নীতি রূপায়ণে জোর দেয় না, পাশাপাশি কিভাবে আরো উন্নয়ন সম্ভব, কিভাবে Capacity Building করা যায় সেদিকেও জোর দেয়। শিক্ষা, স্বাস্থ্য, সামাজিক উন্নয়ন, কর্মের সুযোগ, Panchayat Profiler প্রভৃতি দিকে পঞ্চায়েতের ক্ষেত্রে NeGP দেখাশোনা করে। সার্বিকভাবে গ্রামাঞ্চলের মানুষকে আরো কিভাবে সক্রিয় পরিষেবা প্রদান করা যায় সেদিকে লক্ষ্য রাখার কথা বলা হয়। এ বিষয়ে www.panchayat.gov.in নামক website-এ যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়।

[16] https://urbanindia.org.
[17] www.panchayat.gov.in

উপরোক্ত বিষয়গুলি যে কোন রাজ্যে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগের ক্ষেত্রে নেওয়া হয়। প্রতিটি রাজ্যের সরকারের এই প্রকল্পগুলি বাস্তবায়নের জন্য বিভিন্ন সময়ে আর্থিক পরিকল্পনা ও অর্থ প্রদান করা হয়, যাতে Governance কে আরও সক্রিয় ও সফল করা যায়।

৩.৩.৩ Integrated Mission Mode Projects - কেন্দ্রীয় ও রাজ্যস্তরের নানা বিষয়ে নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের কথা NeGPতে বলা হলেও কিছু বিষয়ে যৌথ উদ্যোগের কথা বলা হয়, যাতে নীতিগুলির সফল বাস্তবায়ন করা সম্ভব হয়। এগুলি হল -

১. Common Service Centres (CSCs) - যৌথ উদ্যোগে গড়ে ওঠা Mission Mode Project গুলির মধ্যে সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ হল CSCs গড়ে তোলার উদ্যোগ, যা মূলত গ্রামাঞ্চলকে NeGP-এর আওতায় আনার চেষ্টা করা হয়। এতে কেবলমাত্র গ্রামাঞ্চলের মধ্যে পরিষেবাগত সুবিধা বাড়বে তাই নয়, পাশাপাশি গ্রামীণ সচেতনতা বৃদ্ধি ও উন্নয়ন প্রক্রিয়া ত্বরান্বিত হওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে। প্রায় ৬০ হাজার গ্রামের মধ্যে এই ধরনের CSC গড়ে তোলার উদ্যোগ নেওয়া হয় PPP মডেলের দ্বারা। মানুষের প্রাথমিক যেকোনো ধরনের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত প্রয়োজন মেটানোর জন্য Massive scale-এ এই উদ্যোগ নেওয়া হয়, যারা দ্বারা শিক্ষা, স্বাস্থ্য, কৃষি, বিনোদন থেকে সব ধরনের সরকারি পরিষেবা সংক্রান্ত তথ্য ও পরিষেবা পাওয়া যাবে কম খরচে, কম সময়ে, নিজের নিকটবর্তী স্থানে। যেকোনো ধরনের Application Forms, Certificates, Payments সব ধরনের পরিষেবাকে আরও সহজতর করে Government to Citizens (G2C) Services-এর লক্ষ্য পূরণের উদ্দেশ্যে এটি গড়ে তোলা হয়।

CSC-এর লক্ষ্য হিসেবে বলা হয় – "Promote rural entrepreneurship, build rural capacities and livelihoods, enable community participation and effect collective action for social change through a bottom-up model that focuses on rural citizens."[18]

এর আগে গ্রামাঞ্চলকে ক্ষমতায়নের ক্ষেত্রে এই ধরনের উদ্যোগ কেন্দ্রীয়স্তর থেকে নেওয়া হয়নি। প্রায় ৮৬হাজার CSC গড়ে উঠেছে বিভিন্ন রাজ্যে যেখানে বিভিন্ন ধরনের পরিষেবা প্রদান করে। যেমন

i) Agriculture Services (Agriculture, Horticulture, Sericulture, Animal Husbandry, Fisheries, Veterinary)
ii) Education & Training Services (School, College, Vocational Education, Employment, etc.)
iii) Health Services (Telemedicine, Health Check-ups, Medicines)
iv) Rural Banking & Insurance Services (Micro-credit, Loans, Insurance)

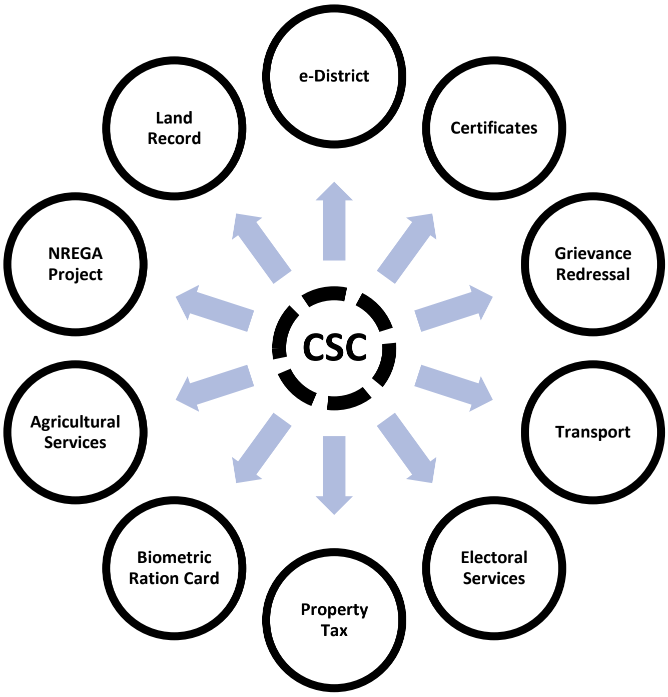
[18] www.csc.gov.in

v) Entertainment Services (Movies, Television)

vi) Utility Services (Bill Payments, Online bookings)

vii) Commercial Services (DTP, Printing, Internet Browsing, Village level BPO).

এছাড়াও এর মধ্যে নানান দিক রয়েছে।[19]



NGOs ও Private সংস্থার সহযোগিতায় CSC Project গুলি বাস্তবায়িত হচ্ছে। এর তিনটি স্তরে বাস্তবায়ন দেখা যায় –

Level-1- Village Level Entrepreneur - যা গ্রামগুলিতে গড়ে উঠবে।

Level-2- Service Center Agency - যা District গুলিতে গড়ে উঠবে।

Level-3- State Designated Agency - যা রাজ্যগুলিতে গড়ে উঠবে এবং রাজ্যে সার্বিক ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নে তত্ত্বাবধান করবে।

চারটি দিক থেকে বর্তমানে CSC এর উন্নয়ন দেখা যায় –

- CSC SMART Solution - বিভিন্ন অঞ্চলে CSCকে আরো দ্রুততর করতে নানা ধরনের পরিকাঠামোগত পরিধি বৃদ্ধি ও Internet পরিষেবা দ্রুত করা হচ্ছে।
- CSC Online Monitoring solution – Online Registration করার মাধ্যমে CSCগুলিকে একই সঙ্গে জোড়বার প্রচেষ্টা করা হয়, যাতে Digital Services দিতে অনেক সুবিধা হবে।

[19] www.csc.gov.in

- CSC Online Dashboard – CSC ও SCA একই সঙ্গে পরিচালিত হয় SDA দ্বারা।
- CSC Connect – CSC-এর পরিচালকদের সঙ্গে DIT Sectors-এর সংযোগ রয়েছে, যার ফলে পরিষেবা কত গুণমান বৃদ্ধি সম্ভব।

এভাবেই CSC দ্বারা গ্রামাঞ্চলে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়ণ সম্ভব হয়। এই সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদাণ করা হয় www.csc.gov.in নামক website-এ।

২. e-BIZ - শিল্পায়নকে ও ব্যবসায়িক ক্ষেত্রকে আরো বৃদ্ধি করার জন্য, সর্বোপরি Government to Business (G2B)কে বাস্তবায়নের জন্য এই ধরনের MMP উদ্যোগ নেওয়া হয়। Department for Promotion of Industry and Internal Trade বিভাগ এ বিষয়ে দেখাশোনা করে। এর vision হিসেবে বলা হয় – "To transform the business environment in the country by providing efficient, convenient, transparent and integrated electronic services to investors, industries and business through out the business life cycle."[20] মূলত এর কয়েকটি উপযোগিতা রয়েছে – i) One Stop Shop, ii) Reduced Total Time, iii) Anytime, Anywhere, Anyhow, iv) Visibility and Transparency, v) Secure Transactions ইত্যাদি। এই সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদাণ করা হয় www.dipp.nic.in নামক website-এ।

৩. e-COURTs - ভারতে প্রায় তিন কোটিরও বেশি case এখনও Pending রয়েছে। ফলে কোর্ট ও বিচার ব্যবস্থাকে আরও সুবিধাজনক ও দ্রুততর করতে MMP Projects নেয়া হয়, যার মূল উদ্দেশ্য হল - বিচার ব্যবস্থাকে আরো স্বচ্ছ ও দ্রুততর করা। বিভিন্ন Pending Cases-এর দ্রুত সমাধান taluk level থেকে apex court অবধি Digital Connection বজায় রাখা ইত্যাদি। এই সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য www.awmin.gov.in -এ পওয়া যায়।

8. National Service Delivery Gateway (NSDG) – NeGP-এর নানান MMP Projects রয়েছে বিভিন্ন ব্যবসায়িক ক্ষেত্র থেকে জনগণের পরিষেবা দেওয়া অবধি সর্বত্র। এই সকল বিষয়ে দেখাশোনা ও গুণগত মান বৃদ্ধির জন্য জাতীয় স্তরে NSDG রয়েছে এবং রাজ্যগুলিতে SSDG রয়েছে, যারা এসকল বিষয়ে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান ও তত্ত্বাবধান করে। এর মূল লক্ষ্য হল – i) বিভিন্ন অঞ্চলে থাকা ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন অংশের সঙ্গে সংযোগ রক্ষা করা, ii) Infrastructure-এর উন্নয়ন করা, iii) Center, State ও Local Government-এর মধ্যে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত যৌথ উদ্যোগ ও তার বাস্তবায়ন করা, iv) Technological Development, v) বিভিন্ন ধরনের সমস্যাকে চিহ্নিত করা ও তার সমাধান করা, vii) কিভাবে পরিষেবা গত গুণমান বৃদ্ধি করা যায়, সেদিকে লক্ষ্য রাখা, viii) সরকারের সঙ্গে সংযোগে বিভিন্ন নীতির বাস্তবায়ন করা ইত্যাদি। এর সঙ্গে যুক্ত রয়েছে SSDG এবং MSDG বা Mobile e-Governance Service Delivery Gateway। এই বিষয়ে তথ্য পাওয়া যায় www.nsdg.gov.in -তে।

[20] www.dipp.nic.in

৫. India Portal – যে কোনো ধরনের সরকারি পরিষেবা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য পাওয়ার সুবিধার জন্য India Portal খোলার কথা ঘোষণা করা হয় ২০০৫ সালে, যেখানে ভারত সরকারের বিভিন্ন বিভাগের, কেন্দ্র-রাজ্য ও স্থানীয় সরকারের বিষয়ে যাবতীয় তথ্য একটি website-এর মধ্যেই পাওয়া সম্ভব। এর মধ্যে যেমন সরকার যুক্ত থাকবে তেমনি সাধারণ নাগরিক, NRIs, Corporate Sectors, জাতীয় ও আন্তর্জাতিক মিডিয়া সবাই যুক্ত থাকতে পারে। এর ফলে সরকারের দায়বদ্ধতা ও স্বচ্ছতা ব্যাপকভাবে বৃদ্ধির সম্ভাবনার কথা বলা হয়। এ ক্ষেত্রে প্রকৃত ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের জন্য G2C, G2B, G2E, G2G সকলেই যুক্ত থাকবে। এর মূল Vision হল – "One-Stop-Source for Information and services Delivery."[21]এর মূল উদ্দেশ্য হল –

i) To establish a one point source for availability of information about any Government of India.

ii) To facilitate launch/ implementation of various e-governance initiatives by the Indian Government.

iii) To emerge as a comprehensive one-stop-source of government information and service delivery through a unified interface.

iv) To define the standards for publishing the information and electronic delivery of government information and services thus facilitating, unified, seamless and universal access for citizens of India from all walks of life and of various demographic profiles.

v) To establish a platform for participation by public in the process of governance.

উপরোক্ত উদ্দেশ্য গুলি বাস্তবায়নের মাধ্যমে ভারতে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত কার্যকরী উদ্যোগ নেওয়া হয়। India Portal তাই একটি জনগণের অংশগ্রহণের কার্যকরী মাধ্যম হিসেবে কাজ করে। এই সংক্রান্ত তথ্য পওয়া যায় www.india.gov.in/cfw - তে।

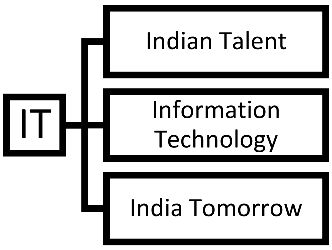
৩.৪ সাম্প্রতিক উদ্যোগ হিসেবে – Digital India (Power to Empower) :

বর্তমান সময়ে ভারতের ই-গভর্নেন্সকে আরও শক্তিশালী ও Digitally রূপান্তর করতে ২০১৫ সালের জুলাই মাসে Digital India-এর উদ্যোগ নেওয়া হয়, যার মূল উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয়- Digital India guarantees transparency, effective service delivery and Good Governance। এর Vision প্রসঙ্গে বলা হয় – "The Digital India program is a flagship program of the Government of

[21] www.india.gov.in/cfw

India with a vision to transform India into a Digitally empowered society and knowledge economy."[22]

ভারতে ১৯৯০-এর দশক থেকে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত যে নানা উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে, বিশেষত ২০০৬ সালের NeGP বা e-Kranti -এর উদ্যোগকে সময়ের সঙ্গে সঙ্গে আরও প্রাসঙ্গিক করে তুলতে এই Digital India Program নেওয়া হয়। Governance এক্ষেত্রে অনেক বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয়। বলা হয় – Transforming e-Governance for transforming Governance। কেবলমাত্র যে সরকারী পরিষেবাকে জনগণের কাছে বৈদ্যুতিক মাধ্যম মারফৎ পৌঁছে দেওয়ার কোথা বলে তা নয়, পাশাপাশি মানুষের প্রাত্যহিক জীবনধারার পরিবর্তন ও অর্থনৈতিক সক্রিয়তা আনার চেষ্টা করে। এক্ষেত্রে সবথেকে গুরুত্বপূর্ন বিষয় হল সমাজের সকল স্তরের মানুষের অংশগ্রহণকে কার্যকারি করার চেষ্টা করা হয়, যা Haves ও Haves not দের মধ্যেকার দূরত্বের অবসান ঘটাতে পারে। এছাড়া ICT কে নতুন ভাবে দেখানো হয়।[23]



Digital India-এর লক্ষ্য হিসেবে তিনটি দিকের কথা বলা হয়[24] –

i) **Digital Infrastructure as a utility to every Citizens** – এক্ষেত্রে বলা হয় এমনভাবে Digital পরিকাঠামো গড়ে তোলা হবে যা সাধারন নাগরিকের সর্বোচ্চ সুবিধা প্রদান ও চাহিদা পুরনে সামর্থ্য থাকবে। High Speed Internet পরিষেবা, Digital Identity গড়ে তোলা, Mobile Phone ও Bank Account দ্বারা নাগরিকের অংশগ্রহণকে বাড়িয়ে তোলা, সবার জন্য Common service Center গড়ে তোলা, নিরাপদ বা Secure Cyber Space গঠন করা ইত্যাদি বাস্তবায়নের কথা বলা হয়।

ii) **Governance and Services on Demand** – বিভিন্ন সরকারী দপ্তরগুলি সহ বিচার বিভাগীয় ক্ষেত্রেও যাবতীয় তথ্য ও পরিষেবা নাগরিকের প্রয়োজন মতো প্রদান করা, Mobile ও Online-এর মাধ্যমে সময় মতো ব্যবহারে সুযোগ করে তোলা, ব্যবসায়িক ক্ষেত্রেও পরিবর্তন আনা, সর্বোপরি Cashless Electronic Transaction of Finance-এর কথা বলা হয়, Digital India-এর মূল

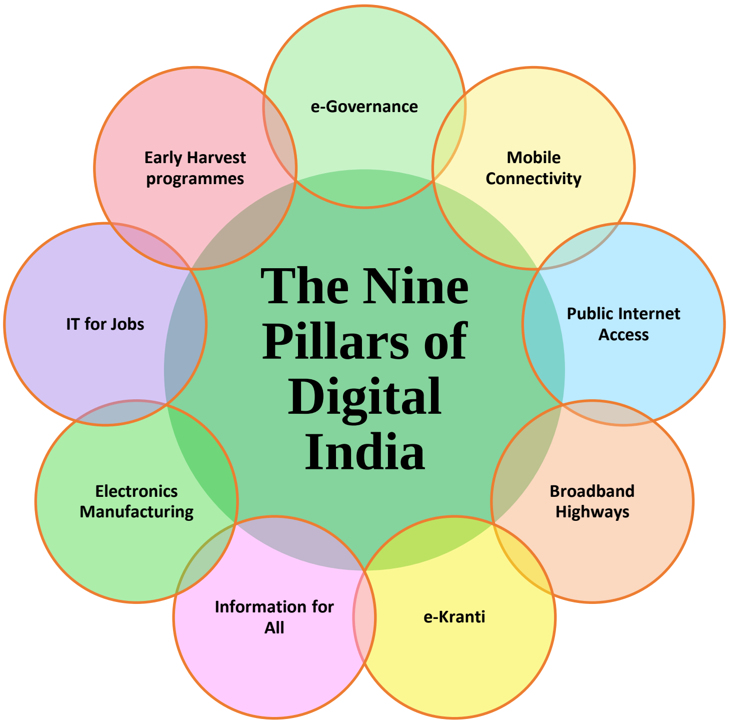
[22] https://digitalindia.gov.in/writereaddata/files/DigitalIndiaCoffeeTableBook-TowardsNewIndia.pdf
[23] https://digitalindia.gov.in
[24] https://digitalindia.gov.in/content/vision and vision areas.

কর্মসূচি হিসেবে। তাছাড়া GIS বা Geospatial Information System গড়ে তোলার কথা বলা হয়, যা সিদ্ধান্তগ্রহণ ও উন্নয়ন প্রক্রিয়াকে সাহায্য করবে।

iii) **Digital Empowerment of Citizens** – এর মধ্যে রয়েছে Universal Digital literacy, Universally Access of Digital Resource, Service in Different Language, Digital Platform for Participative Governance, Citizens not require to Physically Submit Government Documents/Certificates ইত্যাদি।

এই বিষয়ে পরিচালনার জন্য সিদ্ধান্ত নেয় – CCEA বা Cabinet Committee on Economic Affairs। তাছাড়া Monitoring Committee on Digital India under the Chairperson of Prime Minister, A Digital India advisory group headed by Ministry of IT, Apex Committee, A Council of Mission Leaders on Digital India, State Committee on Digital India।

এখানে মূলত যে বিষয়গুলি দেখ হয়, তা হল – (Nine Pillars of Digital India)[25]



Digital India Program এর মধ্যদিয়ে তিনটি দিকের বিভিন্ন নীতিপ্রণয়ন ও বাস্তবায়ন দেখা যায়[26] – ১) Infrastructure, ২) Services, ৩) Empowerment

১) Infrastructure – এর মধ্যে অন্যতম দিকগুলি হল – AADHAR, CSC 2.0, Cyber Swachhata Kendra, Deen Dayal Upadhyaya Gram Jyoti Yojana(DDUGJY), Digilocker, Digital Sakharata Abhiyyan, Digital India, e-Basta, Electronic Development Fund, e-Signature, e-Trade, Garv

[25] https://digitalindia.gov.in/content/programme-pillars.
[26] https://digitalindia.gov.in/content/di-initiatives.

Grameen Vidyutikaran Mobile App, Government e-Market place, Integrated Health Information Systems(IHIP), IRCTC, MEGHRAJ, Mobile Seva Appstore, State Wide Areas Network etc।[27]

২) **Services** - Sugamya Bharat Abhiyaan or Accessible India Campaign Mobile App, Bharat Interface for Money (BHIM), Crime and Criminal Tracking Network & Systems (CCTNS), Crop Insurance mobile app, Digital AIIMS, e-Granthalaya, e-Panchayat, eBiz, e-District Mission Mode Project, e-Greetings portal, e-Hospital, e-Office, UMANG, UTS App, Udaan, SWAYAM, Swachhta Abhiyan, Sugamaya Pustakalaya, Startup India, Mid-Day Meal mobile app, PFMS, Passport Seva, Nirbhaya, NVSP, National Knowledge Network (NKN), Mother and Child Tracking System (MCTS) etc।[28]

৩) **Empowerment** – DIGIDHAN, My Gov, NMEICT, NEBPS, NREGAsoft, OpenForge, PAHAL (DBTL), PAYGOV India, Pradhan Mantri Gramin Digital Saksharta Abhiyaan, PMJDY, Pradhan Mantri Kaushal Vikas Yojana (PMKVY), Smart Cities, Visvesvaraya PhD Scheme, TPDS etc।[29]

এছাড়া North East Region কে Digitally Empowerment করার জন্য ২০১৭ সালে Digital North East Projects নেওয়া হয়। এই সকল পরিকল্পনা দ্বারা Good Governance গড়ে তোলার চেষ্টা করা হয়। এক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্স সহায়তা করে। গ্রাম থেকে শহরাঞ্চল সর্বত্র একই পরিকল্পনার মধ্য দিয়ে জনগণকে Digital Inclusion করে তোলার চেষ্টা করা হচ্ছে। একদিকে যেমন পরিকাঠামোগত পরিবর্তন হচ্ছে, অন্যদিকে জনগণের অংশগ্রহণের বিষয়ে নানা নীতি প্রণয়ন ও Mobile-এর মাধ্যমে তথ্য প্রদানের প্রচেষ্টা করা হচ্ছে Digital India-এর মধ্যে।

৩.৫ তথ্যের আধিকার (Right to Information) ও ই-গভর্নেন্স :

তথ্যের অধিকার প্রসঙ্গে বলা হয় -"Democracy requires an informed citizenry and transparency of information which are vital to its functioning and also to contain corruption and to hold Governments and their instrumentalities accountable to the governed."

[27] https://digitalindia.gov.in/infrastructure
[28] https://digitalindia.gov.in/rural
[29] https://digitalindia.gov.in/empowerment

ভারতে RTI এসেছে ২০০৫ সালে, যার দ্বারা প্রচুর সাধারণ মানুষের উপকার ও সরকারের স্বচ্ছতা বর্জায় রাখা সম্ভব। সঠিক তথ্যই যেকোন সংগঠন থেকে রাষ্ট্র অবধি সর্বত্র উন্নয়ন ঘটাতে সক্ষম। তথ্যের সত্যতা ও পর্যাপ্ততা তাই যে কোন রাষ্ট্রের ক্ষেত্রে প্রয়োজন। মিডিয়া, নের্তৃবর্গ ও সাধারণ মানুষ সকলের প্রয়োজনে ভারতে অংশগ্রহণমূলক গণতন্ত্রকে শক্তিশালী করতে RTI-এর বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়। বর্তমানে ICT-এর ব্যাপক উন্নয়নের ফলে তা Digitalization দ্বারা বাস্তবায়নের উদ্যোগ নেওয়া হয়। তাই ই-গভর্নেন্সের সঙ্গে RTI-এর সংযোগ রয়েছে। এ.পি.জে আব্দুল কালামের মতে, "e-Governance and access to information are a means to an end. Right to Information enriches knowledge, knowledge makes the nation great."[30]

ভারতে তাই ই-গভর্নেন্সের উদ্দেশ্যগুলি সার্থক করতে গেলে প্রয়োজন RTI কে সঠিকভাবে বাস্তবায়িত করা। বর্তমান সভ্যতা যেভাবে Information Society বা Network Society গঠনের দিকে এগিয়ে চলেছে। তাতে প্রয়োজন ভারতের RTI কে আরও শক্তিশালী করা। ভারতে ২০০৬ সালে National e-Governance Plan (NeGP)-এ Indian Portal খোলা হয় যাতে সকল তথ্য মানুষের কাছে পর্যাপ্ত পরিমাণে থাকে। অন্যদিকে SWAN বা SDC বা CSC প্রভৃতি নানা উদ্যোগ দ্বারা সরকারি সকল ক্ষেত্রে RTI-এর সুবিধা পাওয়ার ব্যবস্থা করা হয়। এই সকল Mission Mode Projects দ্বারা বিভিন্নভাবে RTI করাও তাতে সাধারন মানুষকে সচেতন ও সহযোগিতার চেষ্টা করা হয়। একদিকে যেমন ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে RTI, G2C কে প্রভাবিত করে, অন্যদিকে G2C ও প্রভাবিত হয়। অর্থাৎ নাগরিক তার প্রয়োজনে সরকারের সত্যতা যাচাই করতে পারে এর দ্বারা। আগে প্রথাগত Manual System-এ মানুষের কাছে এই সুবিধা পৌঁছাতে দেরি হতো। বর্তমানে Digitalized হয়ে যাওয়ায় মানুষ খুব সহজে, কম সময়ে তা পেতে পারে।

ভারতের মতো এতোবড় জনসংখ্যা বহুল দেশে Online Information Delivery অনেক ফলপ্রসূ হতে পারে। গণতন্ত্রের শিথিলতা দূর করতে ও সরকারের দুর্নীতি রোধ করার জন্য RTI তাই গুরুত্বপূর্ন Milestone[31]। Good Governance কে যদি সঠিকভাবে বাস্তবায়িত করতে হয় তাহলে আগে RTI-এর সঠিক রুপায়ন দরকার, যা মানুষের Safeguards হিসেবে কাজ করবে। প্রতিটি কর্তৃত্বমূলক প্রতিষ্ঠানের যাবতীয় তথ্য প্রদানের পদ্ধতি থাকা প্রয়োজন, যা মানুষ সময় মতো জানতে চাইতে পারে। এতে একদিকে মানুষের জ্ঞান বৃদ্ধি ঘটবে অন্যদিকে নীতিগুলি সম্পর্কে ধারণা লাভ করবে, যাতে পরিষেবা পেতে সুবিধা হয়।

ভারতের সংবিধানের 19 নং ধারায় Speech and Expression এবং Life and Liberty অংশে রয়েছে Right of the Citizens to access information।[32] ফলে NeGPতে তারা বাস্তবায়নের জন্য উদ্যোগ নেয়া হয়। বিভিন্ন সরকারি Website-এ এর জন্য আলাদা করে RTI-এর সুযোগ রয়েছে। তবে সমস্যা হলো সরকারের দিক থেকে বাস্তবায়ন ঘটলেও নাগরিকগণ এ বিষয়ে ততখানি সচেতন নয়। তাই এর যে সম্যক

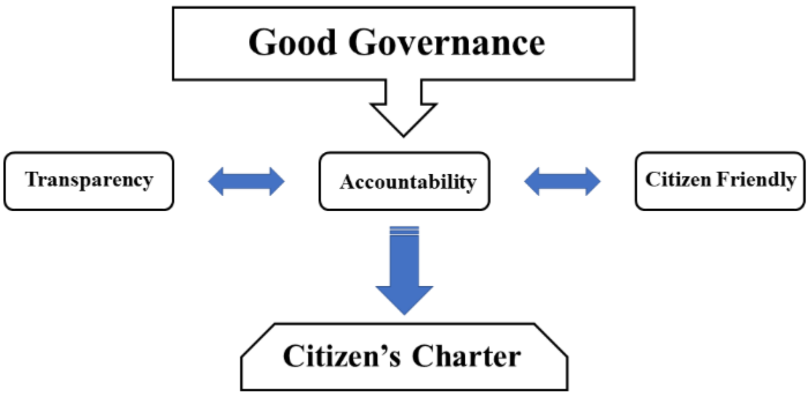
---

[30] A.P.J. Abdul Kalam, 'Governance for Growth in India', Rupa Pub, 2018, pp-70.
[31] 2nd ARC, 1st Report, Right to Information: Master Key to Good Governance, 2006.
[32] Shivani Singh(ed), Governance: Issues and Challenges, New Delhi, sage, 2016, pp-217.

সফলতা তা সমাজে সঠিকভাবে রূপায়িত হয়নি। যদিও বলা হয় RTI is an effective tools in governance of a Nation, কিন্তু ভারতের ক্ষেত্রে একদিকে Digitalization-এর সমস্যা রয়েছে, অন্যদিকে RTI নিয়ে ততখানি নাগরিকের সচেতনতা বৃদ্ধি ঘটেনি। ফলে দুটি দিক থেকেই RTI ব্যর্থ। এর সাফল্য যেমন প্রচুর জনগণের অংশগ্রহণের সুযোগ রয়েছে তেমনি ব্যর্থতার ফলে গণতান্ত্রিক দুর্বলতা দেখা যায়। তাই RTI কে ই-গভর্নেন্সের একটি অন্যতম অংশ হিসেবে বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়।

৩.৬ Citizen's Charter ও ই-গভর্নেন্স :

Citizen's Charter প্রসঙ্গে গান্ধীজির মত সবথেকে গুরুত্বপূর্ন- "A customer is the most important visitor on our premises. He is not dependent on us; We are dependent on him. He is not an interruption on our work; he is the purpose of it. He is not an outsider on our business; he is part of it. We are not doing him a favor by serving him; he is doing a favor by giving us an opportunity to do so."[33]



Good Governance is the Technology
Citizen's Charter is the Tool.

মূলত Good Governance-এর তিনটি দিক হল স্বচ্ছতা, উত্তরদায়কতা ও দায়বদ্ধতা যা Citizen's Charter-এর দ্বারা বাস্তবায়ন সম্ভব। জনগণের সঙ্গে সরকারের পরিষেবা সংক্রান্ত সম্পর্ক গঠনে দ্বারা পরিষেবাগত গুণমান বৃদ্ধির কথা বলা হয় এখানে। জনগণের পরিষেবা প্রদান এর মূল লক্ষ্য ছাড়াও ৬টি দিকের কথা বলা হয়[34]-

i) Quality- Improving Quality of Services

[33] https://darpg.gov.in/hi/citizens-charters-handbook
[34] https://goicharters.nic.in/cchandbook.htm

ii) Choice- Providing Choice Wherever Possible

iii) Standerds- Specify What to Expect and How to Act if Standarda are not Meet

iv) Value- for the Taxpayers' Money

v) Accountability- of the Service Provider (Individual & organisation)

vi) Transparency- In Rules, Procedures, Schemes and Grievances Redressal.

ভারতে Citizen's Charter গড়ে তোলার কারণ নাগরিকের পরিষেবাকে আরও দক্ষ ও সহজ করে তোলা। পাশাপাশি এখানে নাগরিকের চাহিদাকে বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয়। Feedback পদ্ধতিকে সক্রিয় করে তোলা হয়। এছাড়াও বিভিন্ন উদ্যোগ নেওয়া হয়, যেমন –

প্রথম উদ্যোগ নেওয়া হয় ১৯৯৭ সালে কেন্দ্রীয় স্তরে,

দ্বিতীয় উদ্যোগ নেওয়া হয় ২০১০ সালে সকল কেন্দ্রীয় মন্ত্রীসভা ও বিভাগের Citizen's Charter খোলার মাধ্যমে যাবতীয় প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান দ্বারা,

তৃতীয় উদ্যোগ নেওয়া হয় Sevottam Projects-এর দ্বারা,

চতুর্থ উদ্যোগ নেয়া হয় Second administrative Reforms-এর ১২তম রিপোর্টের দ্বারা, যার শিরোনাম ছিল- 'Citizen Centric Administration- Heart of Governance'।[35]

পঞ্চম উদ্যোগ নেওয়া হয় বিভিন্ন রাজ্যে ২০০৮ থেকে ২০১২ সালের মধ্যে। মূলত হিমাচল প্রদেশ, কর্ণাটক, মধ্যপ্রদেশ, উড়িষ্যা প্রভৃতি স্থানে Citizen's Charter খোলা হয়।

Sevottam Model

Citizen's Charter-এর তিনটি দিক রয়েছে, 1) Republic Grievance Redressal, 2) Service Delivery Capability এবং 3) Sevottam Model। এই Sevottam হলো 'Service Delivery Excellence Model' যার মধ্যে হিন্দি দুটি শব্দ রয়েছে 'Seva' এবং 'Uttam'।[36] তাই সার্বিক Citizen's Charter-এর মূলনীতি হলো মানুষের পরিষেবাগত মানোন্নয়ন করা। ই-গভর্নেন্সের মধ্যে যে সকল পরিষেবা ও নীতি প্রণয়ন করা হয়, তার সঙ্গে Citizen's Charter-এর যোগ রয়েছে। ই-গভর্নেন্সের যে মূল আদর্শ তা ভারতের Citizen's Charter দ্বারা বাস্তবায়নের কথা বলা হয়। একদিকে যেমন Government to Citizen সম্পর্ক শক্তিশালী হবে, অন্যদিকে এর দ্বারা Citizen Centric Governance গড়ে তোলা সম্ভবপর হবে। বিভিন্ন সরকারি বিভাগ যেমন নির্দিষ্ট Website দ্বারা তাদের কার্যকলাপ, বার্ষিক পরিকল্পনা প্রভৃতি তথ্য প্রদান করে, অন্যদিকে নাগরিকের সঙ্গে সংযোগ রেখে বিভিন্ন সমস্যা চিহ্নিত ও তার সমাধান করার চেষ্টা করে। ফলে ই-গভর্নেন্সের উদ্দেশ্য সর্বোপরি Good Governance-এর মূল দিকগুলি Citizen's Charter দ্বারা বাস্তবায়ন সম্ভব যদি তা সমাজের

[35] 2nd ARC, 12th Report, 'Citizen Centric Administration- Heart of Governance', 2009.

[36] M. Laxmikanth, Governance in India, Mc Graw Hill Education, 2014, pp- 21:13.

সকল মানুষের কাজে ব্যবহারযোগ্য করে তোলা যায়। যে কোন নীতি প্রণয়নের ক্ষেত্রে এর দ্বারা তিনটি দিক দেখা হয়- Implementation, Monitoring, Review।[37]

Citizen's Charter- Implementation, Monitoring, Review

Public Grievance Redress- Receipt, Redress, Prevention

Service Delivery Capability- Customers, Employees, Infrastructure।

৩.৭ ভারতের নাগরিক কেন্দ্রীক ই-গভর্নেন্স গঠনের সমস্যা :

১৯৯০-এর দশক থেকে ভারতবর্ষে নানা ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন দেখা যায়। NeGP থেকে Digital India সর্ব ক্ষেত্রেই যে সকল নীতি প্রণয়ন করা হয়, তা Governance ও Common Man-এর স্বার্থে প্রণয়ন করা হয়। কেন্দ্রের পাশাপাশি বিভিন্ন রাজ্যের মধ্যেও নানা ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ নেওয়া হয়। কিন্তু উন্নয়নশীল দেশগুলোর মতো ভারতের ক্ষেত্রেও দেখা যায় ই-গভর্নেন্সের নানা সমস্যা ও ব্যর্থতা। UNDP Report অনুযায়ী ১৯৩টি দেশের মধ্যে e-Government-এ ভারতের অবস্থান ৯৬তে এবং e-Participation-এ ১৫তে। ভারতের এই অবস্থানের দ্বারা বোঝা সম্ভব ভারতে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নানা সমস্যা রয়েছে। এক্ষেত্রে অমর্ত্য সেনের Capability Approach-এর কথা বলা যায়।[38] ভারতে সার্বিক উন্নয়নের জন্য ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের কথা বলা হয়, এর বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজন Social Welfare Approach বা Basic Needs Approach-এর ভিত্তিতে Capabilities Perspective কে শক্তিশালী করা। কিন্তু ভারতে এক্ষেত্রে নানা সমস্যা দেখা যায়। ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নে পরিকাঠামোগত উন্নয়ন যতখানি গুরুত্ব পায়, ততখানি সাধারণ মানুষের Capabilities-এর বিষয়টি গুরুত্ব পায় না। অপরদিকে আজকের দিনে তথ্য প্রযুক্তি (ICT) আমাদের জীবনে খুবই প্রয়োজন, যা আমাদের প্রাত্যহিক জীবনকে নানাভাবে প্রভাবিত করে। কিন্তু A.P.J. Abdul Kalam-এর মতে, - "Technology is a double edged sword. If we don't have an implementation plan for concept to completion ... technology will become expensive and we will not be able to reap the benefits."[39]

ভারতের ই-গভর্নেন্সের সাফল্য ও ব্যর্থতার পর্যালোচনায় উপরোক্ত উভয় দিকেকে সমান ভাবে গুরুত্ব দেওয়া প্রয়োজন। পাশাপাশি 'Common Man'-এর স্বার্থে বা সাধারণ মানুষের উন্নয়নের পক্ষে সহযোগিতাও বিচার্য বিষয়। ভারতে ই-গভর্নেন্স পলিসি ও তার বাস্তবায়ন সংক্রান্ত নানা সমস্যার আলোচনা বিভিন্ন বই,

[37] Ibid. pp- 21:14.
[38] Shirin Madon. 'e-Governance for Development; A Focus on Rural India'. Palgrave Macmillan. 2009, pp-15.
[39] http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/S4IN13%20A%20Vision%20of%20Citizen-centric%20E-Governance%20in%20India.pdf

Articles, Journals, National and International Reports, Research Paper প্রভৃতি থেকে পাওয়া যায়। মূলত এই এসকল Secondary Data source-এর ভিত্তিতে এই অধ্যায়টি আলোচনা করা হয়।

ভারতের ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন সমস্যা ও ব্যর্থতাকে দুটি ভাগে আলোচনা করা যায়। ১) ধারণাগত সমস্যা (Conceptual Problems), ২) ব্যবহারিক সমস্যা (Implementation Problems).

১) ধারণাগত সমস্যা - বিভিন্ন উন্নয়নশীল দেশগুলির মতো ভারতেও দেখা যায় ই-গভর্নেন্সের মূল আদর্শকে সঠিক ভাবে ব্যাখ্যা করা হয়নি। ই-গভর্নেন্সের যে বৃহৎ আদর্শ তা সঠিক ব্যাখ্যার অভাবে নীতি প্রণয়নের মধ্যেও ধারণাগত সমস্যা দেখা যায়। ই-গভর্নেন্সের মূলত দুটি দিক রয়েছে - i) গঠনমূলক দিক (Constitutional Part), ii) Manifestation of Information Society।

i) গঠনমূলক দিকের সমস্যা

ভারতে e-Government ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে তেমন কোন পার্থক্য করা হয়নি। উভয়ই সমার্থক হিসেবে দেখা যায়, যার ফলে জনগণের অংশগ্রহণের থেকে পরিষেবা প্রদান অনেক বেশি গুরুত্ব পায়। NeGP-এর মধ্যে দিয়ে ভারতের বেশিরভাগ ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন হয়েছে। আর এই NeGP-এর মূল উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয় 'Common Man'কে পরিষেবা প্রদান করা। বিভিন্ন Mission Mode Projects-এ দেখা যায় পরিষেবাগত মান উন্নয়নের জন্য পদক্ষেপ নেওয়া হলেও অংশগ্রহণের সুবিধা বৃদ্ধি পায়নি। বিভিন্ন নীতিগুলিতে Government to Citizens সম্পর্ককে শক্তিশালী করার কথা বলা হয়, কিন্তু ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে G2C ও C2G দুটি দিকই সমান ভাবে গুরুত্বপূর্ণ। ভারতের সমস্যা হলো Citizens to Government সম্পর্ক তেমন ভাবে শক্তিশালী নয়। এখানে Technical Issuesকে বেশি গুরুত্ব দিয়ে মানুষকে আরো কিভাবে দ্রুত, কম সময়ে, কম খরচে পরিষেবা দেওয়া যায় সে বিষয়ে বেশি ভাবা হয়। ফলে ই-গভর্নেন্সের যে Popular Participation বা Grassroots Level Mobilization Orientation-এর আদর্শ তা উপেক্ষিত হয়।[40] তাই এই ধারণাগত পার্থক্যের সমস্যার জন্য ভারতে ই-গভর্নেন্স পলিসি প্রণয়নে বাধার সৃষ্টি হয়। e-Government ও ই-গভর্নেন্স পরস্পরের সংযোগ থাকলেও আদর্শগত ও ধারণাগত দিক থেকে উভয়কে আলাদা করলে প্রকৃত Good Governance গঠনের পথ অনেক বেশি সহজতর হবে। তাই ভারতের ক্ষেত্রে প্রয়োজন নীতি প্রণয়নে উভয় ধারণাকে পৃথক করা।

ii) Manifestation of Information Society

Good Governance-এর অপর একটি দিক হল Information Society গঠন করা, যা ICT-এর উন্নয়নের ফলে অনেক বেশি সহজতর হয় এবং ই-গভর্নেন্সের দ্বারা লক্ষ্য পূরণের চেষ্টা করা হয়। ভারতে Information Society গঠনের জন্য ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে তেমন কোন নীতি প্রণয়ন করা হয়নি, বা নীতি

---

[40] Dipankar Sinha, Development Communication: Context for the 21st Century, Orient Black swan, 2013, pp-115.

প্রণয়ন করলেও তেমন ভাবে সমাজের সার্বিক স্তরে বাস্তবায়িত হয়নি। তবে ২০০৫সালে Information society গঠনের উদ্দেশ্যে Right to Information-এর সাংবিধানিক অধিকার দেওয়া হয়। কিন্তু বাস্তবে RTI নিয়ে তেমন ভাবে সচেতনতা তৈরি হয়নি। বর্তমানে বলা হয় ই-গভর্নেন্সের দ্বারা Online মাধ্যম মারফৎ জনগণকে প্রয়োজনীয় সকল তথ্য প্রদান করা হবে 'One Single Windows System'-এর দ্বারা। কিন্তু এক্ষেত্রে প্রধান বাধা হল Lake of awareness। বেশিরভাগ মানুষের কাছে Online মাধ্যম ব্যবহারের অভিজ্ঞতা নেই, আর তারপর আসে RTI-এর বিষয়, যা নিয়েও অনেকেই ওয়াকিবহাল নয়। তাছাড়া এর মধ্যে রয়েছে ভাষার সমস্যা। এইসকল নানা সমস্যা সাধারণ মানুষের এই Basic Rights-এ বাধা সৃষ্টি করে। কিন্তু আজকের দিনে সমাজের একাংশ Technology সম্পর্কে শিক্ষিত হওয়ায় তারা এর সুযোগ নেয়। আর সমাজের বড় অংশের সঙ্গে তৈরি হয় Digital Divide। A.P.J. Abdul Kalam-এর মতে, "e-Governance and access to information are a means to an end."[41] তাই ই-গভর্নেন্সের মূল কাজ জনগণকে তার চাহিদা মতো প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করা। কিন্তু ভারতে ই-গভর্নেন্স পলিসি গুলি বেশিরভাগ পরিষেবা কেন্দ্রিক যা Information Society বা Knowledge Society গঠনে সক্ষম নয়।

ভারতে ই-গভর্নেন্সের ধারণাগত দিক থেকে তাই দেখা যায় নানা সমস্যা রয়েছে। একদিকে যেমন e-Government ও e-Governance উভয়কেই সমান হিসেবে দেখা হয়, অন্যদিকে Participation বা Social Inclusiveness তেমন ভাবে গুরুত্ব পায় না। আবার Information Society গঠনেও নানা সমস্যা দেখা যায়। এই সকল কারণে ভারতে ই-গভর্নেন্স ব্যর্থতায় পর্যবসিত হয়। কেবলমাত্র পরিষেবার গুণমান বাড়িয়ে বা Digitalized করলে ই-গভর্নেন্স সার্থক হবে না, তার জন্য প্রয়োজন জনগণের অংশগ্রহণ।

ভারতবর্ষে G2B ও G2C সম্পর্ককে সুদৃঢ় করার লক্ষ্যে গঠিত হয় Citizen's Charter। ই-গভর্নেন্সের একটি অন্যতম দিক হলো এই Citizen's Charter, যার দ্বারা নাগরিকের পরিষেবাকে আরো স্বচ্ছ, দক্ষ ও কার্যকরী করে তোলা যায়। 2nd Administrative Reforms Commission এর 12th রিপোর্টে Citizen's Charter কে 'Heart of Governance' বলা হয়। কিন্তু সমাজের কিছু ব্যবসায়িক গোষ্ঠী ও শিক্ষিত মানুষ ছাড়া বিষয়টি সম্পর্কে বেশির ভাগ মানুষই অবগত নয়। এই বিষয়টি সম্পর্কে প্রচার-প্রসারের অভাবে একদিকে মানুষ যেমন সচেতন নয়, তেমনই বেসরকারিকরণ ও বাজার অর্থনীতির ফলে সাধারণ মানুষের উপযোগীও নয়। তাই বলা হয়- "The Information about Charter's is not complete or user friendly."[42]

বর্তমানে ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে বলা হয়, এখানে কেবল মাত্র Citizens নয়, পাশাপাশি Civil Society, State, Market সবারই গুরুত্ব রয়েছে। কিন্তু ভারতের প্রেক্ষিতে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে তেমন ভাবে Civil Society-এর অংশগ্রহণ দেখা যায় না। Civil Society যে কোনো গণতান্ত্রিক শাসনব্যবস্থায় অন্যতম অংশ, যার দ্বারা নাগরিকের বিভিন্ন দাবি ও অভিযোগ সরকারের কাছে পৌঁছে দেওয়া সম্ভব হয়। কিন্তু ভারতে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে নাগরিক সমাজের অংশগ্রহণ না থাকায় জনগণের অংশগ্রহণ সীমিত হয়ে পড়ে। আদতে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে

[41] A.P.J. Abdul Kalam, 'Governance for Growth in India', Rupa Pub, 2018, pp-71.
[42] Shirin Madon. 'e-Governance for Development; A Focus on Rural India'. Palgrave Macmillan. 2009, pp-187.

Citizens-Centric Governance গড়ে তোলার কথা বললেও Business Orientation অনেক বেশি গুরুত্ব পায়। Public-Private Partnerships Model দ্বারা পরিষেবা প্রদানই ই-গভর্নেন্সের মূল দিক হিসেবে দেখানো হয়। তাই এই দিক থেকেও ভারতের ই-গভর্নেন্সের নানা সমস্যা রয়েছে।

Digital Divide

বর্তমান দশকে ব্যাপকভাবে New Technology Driven Revolution দেখা যায়, যাকে Information Age বলা হয়। এর জন্য প্রয়োজন যথোপযুক্ত Internet Connection, Infrastructure Development, Access Speed ইত্যাদি। কিন্তু এখানে প্রশ্ন উঠে ভারতের মতো এতো জনবহুল ও এত বড় অংশের গ্রামীণ অঞ্চলের মানুষ কি ICT-এর সুবিধা নিতে পারবে। এ প্রসঙ্গে Digital Divide-এর কথা বলা যায়। ভারতে ই-গভর্নেন্সের বর্তমান উদ্যোগ হিসেবে Digital India Project নেওয়া হয়, যার মূল কথা 'Digital Opportunities for all' এবং 'Universal Access to New Technology'।[43] কিন্তু এই সকল উদ্দেশ্য বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজন Human Capacity ও e-Literacy যা ভারতে তেমনভাবে বিকাশ লাভ না করায় Digital Divide তৈরি হয়। Kenneth Keniston চার ধরনের Digital Divide-এর কথা বলেছেন[44]-

১) Industrialized vs Developing/Between those who are rich educated and powerful and those who are not। ভারতে দেখা যায় সমাজে যারা বেশি উন্নত ও অর্থনৈতিক দিক থেকে সচ্ছল, তারা বেশি সুবিধা ভোগ করে ই-গভর্নেন্সের।

২) Linguistic and Culture - ভারতে নানা আঞ্চলিক ভাষায় বহুল প্রচলন থাকায় সবাই English ভাষা বোঝেনা বা ব্যবহার করতে পারে না। ফলে ভাষাগত তারতম্যের কারণে সমাজের বড় অংশের মানুষ ক্রমে Digital দুনিয়ায় অংশগ্রহণ থেকে পিছিয়ে রয়েছে। অন্যদিকে ভাষার পাশাপাশি সংস্কৃতিগত পার্থক্য ও আধুনিকতার বড় বাধা হয়ে দেখা যায়, যার ফলেও Digital Divide তৈরি হয়।

৩) Rich and Poor National Digital Gap - অর্থাৎ ভারত একটি উন্নয়নশীল দেশ হওয়ায় অন্যান্য উন্নত দেশের তুলনায় কিংবা অনেক উন্নয়নশীল দেশে থেকেও Digitally অনেক পিছিয়ে রয়েছে। ফলে অন্যান্য দেশের সঙ্গে ভারতের Digital Gap তৈরি হয়। আবার ভারতে যারা Elite শ্রেণি তারাই বেশি সুবিধা ভোগ করে থাকে।

৪) Urban Poor and Rural Villagers - নতুন Digital Society গঠনের ক্ষেত্রে দেখা যায় এই দুই অংশের মানুষ পিছিয়ে রয়েছে। Urban Ares-এ যারা গরীব তারা যেমন সামর্থ্যের অভাবে ই-গভর্নেন্সের যথাযথ ব্যবহারের সুযোগ পায় না, তেমনি Rural অঞ্চলের মানুষজন উপযুক্ত পরিকাঠামোর ও যোগাযোগের

[43] https://digitalindia.gov.in/writereaddata/files/DigitalIndiaCoffeeTableBook-TowardsNewIndia.pdf
[44] Kenneth Keniston, The Four Digital Divides, Sage, 2003, Page-3.

অভাবে ব্যবহার করতে পারে না। ফলে সমাজে তৈরি হয় Digital Gap। বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই দেখা যায় উপযুক্ত তথ্য ও প্রযুক্তির অভাবে উন্নয়নের বাধা সৃষ্টি হয়। তাই ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে প্রধান বাধাই হল Digital Divide-এর সমস্যা।

ভারতে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অপর একটি বাধার কথা আলোচনা করেছেন Dipankar Sinha। তার মতে ICT কেই উন্নয়নের মূল দিক হিসেবে ধরা হয়। কেবলমাত্র ICT-এর ব্যাপকভাবে প্রচার লাভ করলেই ভারতের উন্নয়ন সম্ভবপর বলে ধরা হয়। কিন্তু ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে 'e' এর থেকে Governance অনেক বেশি গুরুত্বপূর্ণ। কেবলমাত্র 'e' বা Electronics-এর উন্নয়ন Governance-এর উন্নয়ন ঘটাতে পারে না। কিন্তু ভারতের ক্ষেত্রে দেখা যায় 'e' hijacking Governance।[45] 'e'কে বেশি গুরুত্ব দেওয়ার কারণে Good Governance-এর আদর্শ বা Social Inclusion ক্রমে উপেক্ষিত হয়। তাই প্রয়োজন জনগণকে অংশগ্রহণ করানোর স্বার্থে ICT-কে ব্যবহার করা, যাতে তার দ্বারা Information Society গড়ে ওঠে।

২) বাস্তবায়নের সমস্যা - ভারতের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত যেমন ধারণাগত সমস্যা রয়েছে, আবার ব্যবহারিক নানা সমস্যা রয়েছে যা কয়েকটি ভাগে আলোচনা করা যায়-

- **i) Environmental and Social Challenges**
- **ii) Economic Challenges**
- **iii) Technical Challenges**

i) Environmental and Social Challenges - এর মধ্যে যে সকল সমস্যা দেখা যায় তা হল-

Low Literacy - শিক্ষার যথাযথ বিকাশ ছাড়া মানুষ পড়তে লিখতে বা যান্ত্রিক মাধ্যম ব্যবহার করতে পারে না। ভারতে অনেক মানুষই এখনো অশিক্ষিত, প্রয়োজনীয় প্রাথমিক শিক্ষার অভাব ক্রমশ ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের পথে প্রধান বাধা স্বরূপ।

Low IT Literacy - ভারতে অনেক মানুষের মধ্যে এখনো শিক্ষা যেমন পৌঁছায়নি, তেমনই আবার শিক্ষিত মানুষেরা অনেকেই Information Technology সম্পর্কে অভিজ্ঞ নয়। সমাজের মধ্যে ICT সংক্রান্ত তেমন সচেতনতাও তৈরি হয়নি। তাই যদি ই-গভর্নেন্সের সাফল্য পেতে হয় তাহলে আগে প্রয়োজন মানুষের মধ্যে IT Literacy-এর বিকাশ ঘটানো।

Different Language - বেশির ভাগ ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত তথ্য ও পরিষেবা ইংরেজি ভাষাতে হওয়ায় অনেক মানুষই এর যথাযথ ব্যবহার করতে পারে না। তার জন্য অপরের উপর নির্ভর করতে হয়। তাই ভাষা সমস্যা Information Society গঠনে বাধা সৃষ্টি করে।

---

[45] Dipankar Sinha, Development Communication: Context for the 21st Century, Orient Black swan, 2013, pp-114.

Services are not accessable earily - ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে বলা হয় মানুষকে যেকোন সময়ে, যেকোনো স্থানে পরিষেবা দেওয়া হবে। কিন্তু সারা ভারতের সকল স্থানে এখনো সঠিকভাবে বিদ্যুৎ না পৌঁছানোয় সেখানে Internet বা বিভিন্ন Online পরিষেবা প্রদান সহজতর নয়।

Population - ভারতে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের প্রধান সমস্যা হল ভারতের জনসংখ্যা। জনসংখ্যা দেশকে উন্নয়নে সাহায্য করলেও এত বিপুল জনসংখ্যার নাগরিককে সর্বত্র সক্রিয় ই-গভর্নেন্সের মধ্যে নিয়ে আসা খুবই কঠিন ও সময় সাপেক্ষ কাজ।

Lake of Integrated Services - কেন্দ্রীয় ও রাজ্য সরকারের মধ্যে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত সংযোগের অভাবে এবং বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে যোগাযোগ সঠিক না থাকায় নানা সমস্যা দেখা যায়।

Lake of Awareness - ভারতে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নানা নীতি প্রণয়ন করা হলেও, এই বিষয়ে তেমনভাবে জনসচেতনতা গঠন করা হয়নি। Dipankar Sinha-এর মতে, "there is a need to promote technology literacy as a kind of people's movement."[46]

New Middle Class – Digitalization-এর ফলে সমাজের তথ্য প্রযুক্তি সম্পর্কে অভিজ্ঞ মানুষদের মধ্যে এক ধরনের শ্রেণী তৈরি হচ্ছে, যারা সাধারণ মানুষের প্রয়োজনীয় পরিষেবা প্রদান করে অর্থের বিনিময়ে। ফলে Manual Service-এ মানুষ যেখানে বিভিন্ন সরকারি প্রতিষ্ঠানের দ্বারস্থ হত, এখন Online মাধ্যমের জন্য যেতে হয় নানা CSC/KOISKs-এ। ফলে সেখানে তাদের আবার নতুন করে নানা সমস্যার মধ্যে পড়তে হচ্ছে। তাই দেখা যায় সমাজে বর্তমানে এই IT সম্পর্কে অভিজ্ঞ লোকের প্রভাব বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং সাধারণ মানুষকে তাদের দ্বারস্থ হতে হচ্ছে e-Literacy অভাবে, যেখানে নিরাপত্তার সমস্যাও রয়েছে।

ii) Economic Challenges - ভারতে ই-গভর্নেন্সের ব্যর্থতার জন্য নানান ধরনের অর্থনৈতিক সমস্যাও দেখা যায়-

Low Per Capita Income/Poverty - সাধারণ মানুষের মাথাপিছু আয় বা দারিদ্রতা উভয়ই সমস্যার দিক। তাই ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নে সমস্যা দেখা যায়। মানুষ সর্বত্র Online মাধ্যমকে বহন করতে পারে না। তাছাড়া তাদের সকল ই-গভর্নেন্সের জন্য কিছু টাকা দিতে হয় CSC/KOISKs কে যার সামর্থ্য সকলের থাকে না, ফলে ব্যর্থতায় পর্যবসিত হয়।

Maintenance of Electronic Devices - ই-গভর্নেন্সের জন্য বা Digitalization-এর জন্য প্রয়োজন বিশ্বের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে বিভিন্ন বৈদ্যুতিন মাধ্যমকে উন্নত ও সময় উপযোগী করে তোলা। সেক্ষেত্রে প্রচুর অর্থের প্রয়োজন। দ্রুত ICT-এর উন্নয়নের সঙ্গে সংযোগ রেখে চলার সমস্যা ভারতের ই-গভর্নেন্সের অপর একটি সমস্যা।

---

[46] Dipankar Sinha, Development Communication: Context for the 21st Century, Orient Black swan, 2013, pp-117.

Cost - উন্নয়নশীল দেশ হিসেবে ভারতের ক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্সের প্রধান বাধা আর্থিক যোগান। এত জনসংখ্যা বহুল দেশে শহর ও গ্রামাঞ্চলে সর্বত্র ভালোভাবে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়ন পরিচালনা করা খুবই কঠিন। তাই বেশিরভাগ ক্ষেত্রে PPP Model-এর দ্বারা বাস্তবায়ন দেখা যায়। কিন্তু সেক্ষেত্রেও Citizens ক্রমে পরিণত হচ্ছে Customers-এ, যেখানে লাভ করাটাই মূল উদ্দেশ্য হয়ে যায়। ফলে বিভিন্ন দিক থেকে বাস্তবায়নের সমস্যা দেখা যায়।

iii) Technical Challenges – যেকোনো নীতি প্রণয়নের আগে জনগণের তা গ্রহণের ক্ষমতা দেখা প্রয়োজন, তা না হলে ব্যার্থ হবে।

Privacy and Security - বর্তমান সময়ে ই-গভর্নেন্সের প্রধান সমস্যা Cyber Security। Online মাধ্যমে সবকিছু পরিচালনা করার ফলে প্রত্যহ মানুষ নানা নিরাপত্তার অভাবে ভোগে। একদিকে যেমন মানুষের ব্যক্তিগত তথ্য সব Online-এ দিতে হয়, অন্যদিকে অর্থনৈতিক সমস্যা রয়েছে। ফলে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নিরাপত্তার সমস্যা হল আজকের দিনে সব থেকে বড় সমস্যা। সাধারণ মানুষের মধ্যে e-Literacy না থাকায় তারা তাদের সকল তথ্য বিভিন্ন সময় বিভিন্ন মানুষকে, CSC/KOISK কে বা অজানা কোন website-এ দিয়ে থাকে। বিভিন্ন ভাবে মানুষ বর্তমান দিনে বিপদে পড়ে। আধার কার্ড, ব্যাংকিং ক্ষেত্রে, ATM, Mobile সর্বত্রই এই Security ও Privacy সমস্যা রয়েছে।

Infrastructure - ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের জন্য সবার আগে প্রয়োজন যথোপযুক্ত পরিকাঠামো বিকাশ ও maintenance করা। কিন্তু ভারতে বিভিন্ন CSCতে এই ধরনের পরিকাঠামোগত স্বচ্ছ নয়। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে Internet Speed খুবই কম। ফলে বিভিন্ন Online মাধ্যমের কাজে খুব সমস্যায় পড়তে হয়।

Geographical Problems - বিভিন্ন e-Village ও e-District Projects-এর বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজন সেই অঞ্চলে পরিষেবাকে সক্রিয় করা। কিন্তু ভারতের সকল গ্রামাঞ্চলে সঠিকভাবে Internet পরিষেবা পৌঁছানো সম্ভব হয়নি। ফলে সেখানেও ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের সমস্যা দেখা যায়।

No 24x7 Support - বলা হয় সর্বদা ই-গভর্নেন্সের সুবিধা পাওয়া সম্ভব। কিন্তু বেশিরভাগ সাধারণ মানুষকে যেহেতু অন্যের উপর বা CSC বা KOISKs এর উপর নির্ভর করতে হয়, তাই Official Hours-এর বাইরে তারা এর ব্যবহার সুযোগ পায় না।

এর বাইরেও নানা সমস্যা দেখা যায়, যেমন Rural Areasতে তেমন ভাবে কোনো Help Desk Facility নেই, যেখানে মানুষ তাদের প্রয়োজনীয় তথ্য জানতে পারবে। তাছাড়া ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত Training Facility ও তেমনভাবে বৃদ্ধি ঘটেনি প্রভৃতি নানান ধরনের সমস্যার ফলে ভারতে অন্যান্য উন্নয়নশীল দেশ গুলির মত ই-গভর্নেন্সের ব্যর্থতা পরিলক্ষিত হয়। এ প্রসঙ্গে Kenneth Keniston এর মতে, ‘there is more talk than action’।[47]

---

[47] Kenneth keniston, Grassroots ICT Projects in India, Vol.11, No.3, Dec. 2001, IFIP.

ভারতে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নানা নীতি কেন্দ্র ও রাজ্য স্তরে নেওয়া হয়েছে বিভিন্ন সময়ে তার কিছু কিছু নীতি রয়েছে যা সাফল্য পেয়েছে। সকল ই-গভর্নেন্স Projects ব্যর্থ হয়নি। আজকের দিনে উন্নয়ন প্রক্রিয়ায় অংশ নিতে গেলে ICTকে যথাযথ ব্যবহার করা প্রয়োজন। ভারত সেদিক থেকে NeGP বা Digital India দ্বারা নানা পদক্ষেপ নিলেও ভারতের ব্যবহারিক সমস্যায় থেকে বেশি সমস্যা দেখা যায় ধারণাগত ক্ষেত্রে। যেখানে তেমন ভাবে সার্থক পদক্ষেপ দেখা যায় না। বিভিন্ন সময়ে ই-গভর্নেন্সের সমস্যা কাটানোর জন্য নানান পদক্ষেপ নেয় কেন্দ্রীয় ও রাজ্য স্তরে। কিন্তু সেক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় জনগণের অংশগ্রহণ বৃদ্ধির উদ্যোগ দেখা যায় না। সেখানে কেবলমাত্র দেখা হয় পরিষেবাগত মান বৃদ্ধি কিভাবে সম্ভবপর হবে। কিন্তু ই-গভর্নেন্সের সার্থকতার অনেকাংশ Information Society ও Social Inclusion এর সঙ্গে জড়িত, সে বিষয়ে নীতি প্রণয়নে খুবই প্রয়োজন যার ফলে প্রকৃত Citizen-Centric Govertnance গঠন করা সম্ভব পাশাপাশি Digitalization এর যুগে Knowledge Society বা Network Society গঠন করা সম্ভব।

৩.৮ অধ্যায়ের সারসংক্ষেপ :

এই অধ্যায়ের আলোচনার মূল বিষয় হলো ভারতের ই-গভর্নেন্সের প্রভাবের পর্যালোচনা করা। এই সামগ্রিক আলোচনার জন্য Primary ও Secondary উভয় তথ্যের উৎসকে কাজে লাগানো হয়েছে। এখানে বেশ কয়েকটি গবেষণামূলক প্রশ্নের ভিত্তিতে অধ্যায়টি আলোচিত হয়েছে। প্রথমে ভারতের ই-গভর্নেন্সের মূল দিক হিসেবে যেমন SMART Governance-এর বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে, তেমনি এর বিভিন্ন পলিসি নিয়েও আলোচনা করা হয়। এই নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে তিনটি দিক যেমন কেন্দ্রীয় স্তর, রাজ্যস্তর ও যুগ্মস্তরের বিভিন্ন নীতি প্রসঙ্গে আলোচনা করা হয়। পাশপাশি ভারতে ই-গভর্নেন্সের সাম্প্রতিক উদ্যোগ হিসেবে Digital India-এর বিষয়েও আলোচনা করা হয়। এরপর ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে Right to Information ও Citizen’s Charter-এর বিষয়ে আলোচনা করা হয়। তারপর ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন সমস্যাগুলি সম্পর্কে বিশ্লেষণ করা হয়। এক্ষেত্রে দুটি ভাগে সামগ্রিক সমস্যাগুলি আলোচনা করা হয়েছে। একদিকে ধারণাগত সমস্যার বিষয়ে ও অন্যদিকে বাস্তবায়নের সমস্যার বিষয়ে বিশ্লেষণ করা হয়। ধারণাগত সমস্যা হিসেবে e-Government ও ই-গভর্নেন্সের পার্থক্যের সমস্যা এবং Information Society গঠনের সমস্যার বিষয়ে ব্যাখ্যা করা হয়। আর ব্যবহারিক সমস্যাগুলিকেও তিনটি ভাগে যথা – পরিবেশগত, অর্থনৈতিক ও প্রযুক্তিগত সমস্যা হিসেবে আলোচনা দ্বারা ভারতের সামগ্রিক সমস্যাগুলিকে তুলে ধরা হয়।

*****

চতুর্থ অধ্যায়

পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের সমস্যা সমূহ আলোচনা

৪.১ ভূমিকা

৪.২ পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ

৪.৩ পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের সমস্যা

৪.৩.১ ধারণাগত সমস্যা

৪.৩.২ বাস্তবায়নের সমস্যা

৪.৪ পশ্চিমবঙ্গে কিছু নীতি বাস্তবায়নের সমস্যা

৪.৫ তথ্য সংগ্রহ থেকে পাওয়া প্রতিক্রিয়ার সারাংশ

৪.৬ সার্বিক পর্যবেক্ষন

৪.৭ অধ্যায়ের সারসংক্ষেপ

চতুর্থ অধ্যায়

পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের সমস্যা সমূহ আলোচনা

৪.১ ভূমিকা :

ই-গভর্নেন্সের বিকাশ ক্রমশ আমাদের সমাজ ব্যবস্থাকে পরিবর্তন করে দিচ্ছে। কারণ সকল ধরনের সরকারি পরিষেবাকে Manual System থেকে Computerized System-এ রূপান্তরিত করছে, যার পিছনে সাধারণ মানুষের চাহিদা বৃদ্ধি, ব্যবসায়িক প্রয়োজনীয়তা, সরকারি কর্মীদের সুবিধা বৃদ্ধি করার চেষ্টা ও সর্বোপরি নতুন তথ্য প্রযুক্তির যুগে দেশকে সঠিক উন্নয়নের পথে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার লক্ষ্য রয়েছে। তাই সরকারের সঙ্গে জনসংযোগ স্থাপন ও সরকারি পরিষেবা ক্রমশ জনগণের Doorstep অবধি পৌঁছে দিতে নানা ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে কেন্দ্রীয় ও রাজ্য স্তরে। ভারতে কেন্দ্রীয় স্তরে যেমন National e-Governance Plan বা NeGP এবং Digital India সংক্রান্ত উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে, তেমনই পাশাপাশি বিভিন্ন রাজ্যেও বিভিন্ন উদ্যোগ গ্রহণ করতে দেখা যায়। পশ্চিমবঙ্গের ক্ষেত্রে যেমন একদিকে NeGP-এর Misson Mode Projects গুলি বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়, পাশাপাশি রাজ্যস্তরেও ই-গভর্নেন্সের স্বার্থে বিভিন্ন সময়ে নানা উদ্যোগ নেওয়া হয়। তবে পশ্চিমবঙ্গের কেন্দ্রীয় ও রাজ্য স্তরের ই-গভর্নেন্স পলিসি গুলির মধ্যে নানা ধারণাগত ও ব্যবহারিক সমস্যা রয়েছে। কারণ ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের নিরিখে পশ্চিমবঙ্গ অন্যান্য রাজ্যগুলির থেকে অনেক পিছিয়ে রয়েছে। তাই এখানে বিচার্য বিষয় হল ভারতের ক্ষেত্রে বিভিন্ন লেখা থেকে পাওয়া যে সার্বিক সমস্যা তা পশ্চিমবঙ্গে কতখানি দেখা যায়, কিংবা পশ্চিমবঙ্গে কোন নতুন সমস্যা রয়েছে কিনা তা দেখা প্রয়োজন। এক্ষেত্রে বিভিন্ন সরকারি রিপোর্ট যেমন সাহায্য করে, তেমনি Field Survey, Interview-এর মতো প্রাথমিক তথ্যের উৎসগুলিও খুব সাহায্য করে।

তাই পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের পর্যালোচনা ক্ষেত্রে বেশ কিছু গবেষণামূলক প্রশ্ন উত্থাপন করা যায়।

(১) পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের জন্য কেন্দ্রীয় ও রাজ্যস্তরে কি কি ধরনের উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে?

(২) পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের মূল সমস্যাগুলি কি কি?

i) পশ্চিমবঙ্গের e-Government ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে কোন ধারণাগত পার্থক্য রয়েছে কি?

ii) পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে কতখানি Information Society গঠনের উদ্দেশ্যকে গুরুত্ব দেওয়া হয়?

iii) পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্স পলিসি কতখানি Citizen-Centric আর কতখানি Business Oriented?

iv) পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে কতখানি ভৌগোলিক দূরত্ব ও মধ্যবর্তী স্তরের মানুষের ভূমিকাকে কমাতে সাহায্য করা হয়?

v) Manual System-এর থেকে Online System-এ মানুষের কতখানি সুবিধা বৃদ্ধি ঘটেছে?

vi) পশ্চিমবঙ্গে Rural ও Urban অঞ্চলের মধ্যে কোন Digital Divide রয়েছে কি?

উপরোক্ত প্রশ্নাবলী গুলির আলচনার জন্য তথ্যের উৎস হিসেবে Primary ও Secondary উভয় উৎসকেই কাজে লাগানো হয়। এখানে প্রাথমিক উৎসকেই বেশী গুরুত্ব দেওয়া হয়। পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতিগুলি আলচনার ক্ষেত্রে যেমন বিভিন্ন সরকারী website গুলির ব্যবহার করা হয়েছে, পাশাপাশি সাক্ষাৎকার থেকে প্রতিক্রিয়া ও মতামতগুলির মধ্য দিয়ে সমস্যার বিষয়গুলি আলোচনা করা হয়েছে।

৪.২ পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ :

ভারতে কেন্দ্রীয় স্তরে যেমন নানা ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ নেওয়া হয়, তেমনি পশ্চিমবঙ্গে রাজ্যস্তরেও নানা উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। তাই একদিকে কেন্দ্রীয় Mission Mode Project-এর বাস্তবায়নের পাশাপাশি রাজ্যস্তরে ই-গভর্নেন্স পলিসি গুলিও বাস্তবায়িত করতে হয়। পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্স পলিসি-এর মূল উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয়, - “The Government is committed to build a citizen-centric, inclusive and information-driven welfare society to make the public services available to all sections of the state in a transparent and effective manners through e-Governance with use with ICT. In this direction the government has taken up extensive e-Governance projects and schemes in tune with the NeGP as well as sum state specific initiatives.”[1] এছাড়া আরো বলা হয়, পশ্চিমবঙ্গে আন্তর্জাতিক গুণমানের পরিষেবা প্রদান করা যা Fast, flawless and real time connectivity যেমন থাকবে তেমনি গ্রাম, শহর, মহকুমা, জেলার সর্বত্রই এর যোগাযোগ বর্জায় থাকবে। জনগণের চাহিদা অনুযায়ী তা প্রধান করা হবে।

পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের সংজ্ঞা প্রসঙ্গে বলা হয়,- “Delivering public services in the electronic format has made Governance in West Bengal more effective, transparent and faster”। এখানে বলা হয়,- “The issue of adopting of e-Governance in reaching out to all citizens and delivering services to their doorsteps.” পশ্চিমবঙ্গের e-Governance Projects-এর মূল লক্ষ্য হলো –

i) To Deliver government services to anyone, anytime, anywhere.

ii) To Provide government services in the form of electronic medium.

[1] www.webltechnology.com/egovernance.html

iii)To Transform the traditional government to good government by making it accessible, transparent, effective, responsive and accountable.

পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্স পরিষেবাকে চারটি ভাগে ভাগ করা হয়, -

i) **G2C** – Government to Citizen Administration Includes: Inter-government enterprise, Control, monitor and distribution

ii) **G2B** – Government to Business Tenders (e-tenders) Includes: Contract Management, Tax

iii) **G2E** – Government to Employee Ensures: Policy Enforcement, Standards, Accountability

iv) **G2G** – Government to Government includes- Registration/ land/revenue services, Hospital services, Agriculture services.

পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের এই চারটি দিক যথা G2C, G2B, G2E, G2G সমান ভাবে গুরুত্ব দেওয়ার কথা বলা হয়। পাশাপাশি নানা কেন্দ্রীয় সরকারের Mission Mode Projects-এর বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়।

পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স পলিসি

১. West Bengal State Data Center (WBSDC) -

NeGP-এর বিষয়গুলি কিংবা Digital India-এর উদ্দেশ্যগুলি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে Mission Mode Projects অনুযায়ী State Data Center গড়ে তোলার কথা বলা হয়। পশ্চিমবঙ্গে NeGP-এর মূল উদ্দেশ্য ও নীতিগুলিকে বাস্তবায়নের জন্য WBSDC গড়ে ওঠে, যার মূল কেন্দ্র কলকাতায় WEBEL Campus, Saltlake-এ অবস্থিত। এই WBSDC-এর মূল Vision হিসেবে বলা হয়,-"shard, reliable and secure infrastructure services centre for hosting and managing e-Governance application of state and its constituent departments." [2] পশ্চিমবঙ্গের মূলত Department of Information Technology and Electronics, Government of West Bengal (DIT&E, GOWB) বিভাগটি সার্বিক NeGP বিষয়ে বাস্তবায়নের চেষ্টা করে। West Bengal Electronics Industry Development Corporation Ltd (WBEIDCL) এবং National Information Center (NIC) উভয় সংস্থার সহযোগিতায় SDC তার কাজ করতে পারে। বর্তমানে WBEIDCL-এর বিকল্প হিসেবে Weber Technology Ltd-এর বিকাশ লাভ ঘটেছে, যা e-Governance activities নিয়ে কাজ করে।

[2] www.webltechnology.com/egovernance.html

SDC যেমন একদিকে “Key-supporting centre of e-Government initiatives and business for delivering services to the citizens with greater reliability, availability and service ability of the government departments” হিসেবে কাজ করে। অন্যদিকে Services, Infrastructure, Applications প্রভৃতি দিকে দেখাশোনা করে। SDC-এর মূল কাজ গুলি হল- i) Central Data Repository, ii) Secure Data Storage, iii) Online Delivery of the Services, iv) Citizens Information/Services Portal, v) State internet Portal, vi) Remote Management and Service Integration। এই কাজ গুলির বাইরেও SDC মূলত State e-Governance Applicationগুলির সার্থক বাস্তবায়নে ও তাতে কোন সমস্যা হলে তা সমাধানের চেষ্টা করে। নাগরিক, ব্যবসায়ী ও সরকারি সকল ক্ষেত্রে পরিষেবাকে আরো দ্রুততর করতে বিভিন্ন যান্ত্রিক ও ব্যবস্থাপনার ত্রুটি দূর করে।

বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত পরিষেবার বাস্তবায়নের পাশাপাশি বিভিন্ন সরকারি বিভাগের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করে এবং সকল তথ্যের কেন্দ্রীয় স্তর হিসেবে তা সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করে SDC। বিভিন্ন নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিষয়ে উদ্যোগ নেয়, যাতে ২৪X৭ ঘণ্টা মানুষ তার প্রয়োজনীয় তথ্য পেতে সক্ষম হয়। এ বিষয়ে WBSDCকে Disaster Recovery Service Center (DRS) সাহায্য করে। প্রায় সাত বছরেরও বেশি এই বিভাগটি রাজ্যস্তরের ই-গভর্নেন্স উদ্যোগগুলিকে রুপায়ন, বাস্তবায়ন ও সমস্যা দূরীকরণের কাজ করে চলেছে।

২. The State’s Information Highway (WBSWAN) -

NeGP-এর বাস্তবায়নের জন্য বিভিন্ন স্থানীয় ও উচ্চ পর্যায়ের সরকারের মধ্যে সংযোগ সাধন ও নেটওয়ার্ক প্রসারনের কাজ করে SWAN। এর মধ্য দিয়ে বিভিন্ন জেলা, মহকুমা, অঞ্চল সকলের সঙ্গে কোলকাতার উচ্চস্তরের যোগাযোগ থাকে BSNL-এর মাধ্যমে। বিভিন্ন Data, Voice and Video Communication এর দ্বারা এই যোগাযোগ বজায় রাখা হয়। WBSWAN-এর মাধ্যমে Government email facilities দেওয়া হয়েছে সরকারের প্রতিটি স্তরের বিভাগের মধ্যে। এটি National knowledge Network-এর সঙ্গে যোগাযোগ রেখে তার সমস্ত কাজ করে থাকে। যেমন Pilot District হিসেবে বর্ধমানে এই WBSWAN প্রায় ২৭৭টি পঞ্চায়েতের সঙ্গে জেলার সংযোগ রাখার জন্য Network প্রসারে সাফল্য লাভ করেছে। বলা হয়ে থাকে কোলকাতার সঙ্গে ১৯টি জেলা, ৩৪১টি ব্লক, ৬২টি সাব ডিভিশন ও ৩৩৫৪টি গ্রামপঞ্চায়েত এবং ১২৫টি মিউনিসিপালিটির সঙ্গে সংযোগ বজায় রাখে।[3]

সকল ই-গভর্নেন্স পরিষেবাকে বিভিন্ন সরকারি বিভাগের মধ্যে পৌঁছে দিতে WAN বা Wide Area Network-এর মাধ্যমে SWAN কাজ করে। বিভিন্ন State Level Officerদের সঙ্গে Video-Conferences ও Data Transfer করে থাকে বিভিন্ন আঞ্চলিক বিভাগগুলি। SWAN-এর মধ্যে Nation Wide CCTNS Projects এর মাধ্যমে প্রায় ৩০০-এর বেশি পুলিশ অফিসার তাদের পুলিশ স্টেশনের সঙ্গে যোগাযোগ রাখে। প্রায় ১৪০টিরও বেশি Regional Laboure Officer তাদের উচ্চপদস্থ আধিকারিকদের সঙ্গে সংযোগ রাখে ও

[3] www.webel-india.com/swanweb

তথ্য আদান প্রদান করে থাকে। এভাবেই SWAN-এর মধ্য দিয়ে বিভিন্ন সরকারি বিভাগ ও তার স্থানীয় বিভাগের সঙ্গে যোগাযোগ বজায় রাখা সম্ভবপর হয়েছে, যার দ্বারা কেন্দ্রীয় স্তরে নেওয়া কোন e-Government Projects-এর বাস্তবায়ন নিম্নস্তরে পৌঁছানো সম্ভব।

৩. **West Bengal e-District MMP** -

পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত NeGP-এর রূপায়নের সার্থক Government to Citizens (G2C) সম্পর্ক রক্ষার উদ্যোগ হল WB e-District Projects, যার দ্বারা জনগণ সরাসরি সরকারী পরিষেবা পেতে পারে। এখানে বলা হয়, - "e-District is a Mission Mode Project with the objective of making the state's services available to the citizens through a computerized system. The services may be availed of through an internet or by visiting any CSC or a Kiosk. It may not be necessary to visit the Government officers for submitting the application, knowing the status or receiving certificate/license etc."[4]

WBDIT & E-এর অধীনে Webel Technology Ltd (WTL) এই e-District বিষয়ে বাস্তবায়নের সার্থক উদ্যোগ নেয়। এর মূল উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয়,- "Provide Government services online for the citizens"। এখানে আরও বলা হয়, "To provide easy access to Government services to common people, especially the people belonging to Scheduled Castes, Scheduled Tribes and Women."

পাশাপাশি এর অন্যান্য উদ্দেশ্যগুলি হল -

i) কাজের সক্রিয়তা বজায় রাখার জন্য District Administration ও Subordinate officer-এর সঙ্গে সংযোগ রাখা।
ii) District Administration-এর মধ্যে কাজের গতিকে সক্রিয় রাখা।
iii) ই-গভর্নেন্সের জন্য IT পরিকাঠামোকে মহাকুমা স্তরে বৃদ্ধি করাল।
iv) মানব সম্পদের উন্নয়নের লক্ষ্যে IT Sectorকে সঠিকভাবে কাজে লাগানো।
v) A Single Window G2C e-Governance Portal-এর মধ্য দিয়ে জনগণকে সকল রকম পরিষেবা দেওয়া।

বর্তমানে প্রায় ১২০টিরও বেশি পরিষেবা দেওয়া হয় এই Portal-এর মধ্য দিয়ে পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন District গুলিতে। Portalটি State Data Center দেখাশোনা করে। মূলত পরিকাঠামোগত দিক থেকে Uninterrupted availability, Data security, Accessible through Internet/SWAN, Single

[4] www.edistrict.wb.gov.in

points maintainability প্রভৃতি বিষয়ে SDC দেখাশোনা করে। এই e-District Projects-এর বিশেষ সুবিধার দিক হল, -

i) যে কোন Internet/Common service center/Koisks-এ পরিষেবা সর্বদা পাওয়া সম্ভব।

ii) যে কোনো ধরনের যোগাযোগ বা Status update SMS ও email-এর মাধ্যমে সঙ্গে সঙ্গে পাওয়া যায়।

iii) দ্বৈত ভাষা অর্থাৎ ইংরেজি ও বাংলা উভয় ভাষাতে আবেদন করা যায় Online-এ।

iv) Digital signature ও Online Payments এর সুবিধা রয়েছে।

v) Last mile connectivity at end user locations-এর কথা বলা হয়।

vi) এর মধ্যে RTI বা যেকোনো পরিষেবা বিষয়ে জানা যায়।

vii) যে কোন সময়ে এই Online মাধ্যমে পাওয়া Certificates save ও downloads করা যায়, ফলে ২৪X৭ পরিষেবা পাওয়া সম্ভব।

WB e-District-এর মধ্য দিয়ে যে সকল পরিষেবা দেওয়া হয় তা হল [5]–

i) District (Certificates) – Income, Domicile, Local Residentail, Permission for delaied Registration of birth or Death, Distance Certificate for Students.

ii) Right to Information - Redressal of RTI queries & RTI status tracking

iii) Public Grievance - Grievance Redressal

iv) Registration & Stamp Revenue - Issuance of Certified Copy of Registered Deed

v) Land & Land Reforms - Issuance of Certified Copy of RoR, Issuance of Plot Information

vi) Laboure Department - Registration of Shops and Establishments, Renewal of Registration of Shops and Establishments, Building and Construction Workers' Beneficiary Registration Process etc.

vii) ARMS department - Issuance of Firearm License, Renewal of Firearm License etc.

উপরোক্ত যে কোন পরিষেবা e-District Portal-এর মাধ্যমে পাওয়া সম্ভব। ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ হিসেবে এখানে যে Governance Practice যুক্ত রয়েছে তা হল –

i) Improving the efficiency and effectiveness of belivery of public service electronically to citizens at their door steps.

ii) Exechange of information with citizens

[5] www.edistrict.wb.gov.in

iii) Improving internal effeciency

iv) Reducing costs or increasing revenue

v) Re-structuring of administrative processes

vi) Utilizing the pillars of SDC, SWAN, CSC optimally to deliver the public services.

vii) Formation of District e-Governance Society (DeGS) with a District Implementation Committee in the all the Districts.

viii) Deployment of District Project Managers and District Technical managers for smooth operation.

পশ্চিমবঙ্গে e-District Projects-এ সাফল্যের জন্য পশ্চিমবঙ্গ সরকার পুরস্কৃত হয় – SKOCH ORDER-OF-MERIT (Gold Medal) ২০১৭ & Technology Sabha Awards ২০১৮ of Express Computer for Enterprise App Category for WB e-District MMP। তাই ই-গভর্নেন্স পলিসি-এর পরিষেবাগত দিকে G2C সম্পর্ক গঠনের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রয়েছে। এই প্রকল্পের মাধ্যমে ক্রমে Manual Application System থেকে জনগণ Online System-এর দিকে অগ্রসর হচ্ছে ও ব্যবহার করছে, যা আজকের Digital India-এর সময়ে খুব প্রয়োজন।

8. State Service Delivery Gateway (SSDG) -

SSDG মূলত বিভিন্ন সরকারি বিভাগের পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয়ে State Portal-এর বিভিন্ন নাগরিক কর্তৃক আবেদনের দেখাশোনা করে। State Portal হল বৈদ্যুতিন মাধ্যম মারফৎ পরিষেবা প্রদানের Single Point Web Portal। নাগরিককে Portal-এ যে সকল তথ্য প্রদান করা হয় তা হল,- i) List of Services, ii) Respective Governmnet Offices/Departments Providing Services, iii) e-Forms – Electronic application forms for various Government Services which citizens can submit online। SSDG এই সকল বিষয়ে নাগরিককে তথ্য দেয়। তার আবেদনের Acknowledgement/Status প্রভৃতি প্রদান করে থাকে। এই Projects-এর প্রশাসনিক দেখভাল করে DEITY। প্রায় ১৪টি বিভিন্ন বিভাগের ২৩টি পরিষেবা প্রদান করে SP-SSDG।

এই Projects-এর মধ্যে কয়েকটি গুরুত্বপূর্ণ পরিষেবা হল, - Application for Merit-cum-means Scholarships for Students, Application for Ex-greatia due to loss life asa result of natural disaster, Application for Micro-credit Scheme for Self-help Groups, Application for issuance of Minority Status certificate, Application for Infrastructure support to reputed

NGOs running educational projects for the development and wealfare of minority and Application for scheme of Infrastruture development for minority Affairs etc।[6]

৫. e-Governance Initiatives in Land Records – (NLRMP) -

২০০৮ সালে ভারত সরকারের Department of Land Resources, Ministry of Rural Development বিভাগ The National Land Records Modernize Management Program (NLRMP) নামক একটি Mission Mode Project নেয়, যার মূল উদ্দেশ্য হল[7], -

i) Modernizing management of land records
ii) Minimize scope of land/property dispute
iii) Enhance transparency in the land records
iv) Computerize digitization of cadastral maps.

বিভিন্ন অঞ্চলের ভৌগোলিক চিত্র বা GIS, জমির ও সম্পদের প্রকৃত মালিকানা নির্ধারণ ও বিভিন্ন জমি ও সম্পদ সংক্রান্ত বিবাদ দূর করার লক্ষ্যে এই পরিকল্পনা নেওয়া হয়, যার দ্বারা দুর্নীতিরোধ করা ও বিভিন্ন অঞ্চলের উন্নয়নমূলক প্রকল্প রূপায়ণ করা সম্ভবপর হবে। ভূ-অধিগ্রহণ software-এর মাধ্যমে WBSWAN পুরো বিষয়টি দেখাশোনা করে।

৬. Common Service Centres (CSC) -

কেন্দ্র ও রাজ্য সরকারের যৌথ উদ্যোগ বা Integrated Mission Mode Project হিসেবে Common Service Centres গড়ে তোলার কথা বলা হয় ২০০৬ সালের NeGPতে, যার মূল লক্ষ্য ছিল দেশের গ্রামীণ অঞ্চলের মানুষকে পরিষেবা ও ই-গভর্নেন্সের আওতায় আনা। Private-Public Partnership দ্বারা এর বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়। ২০১৫ সালে সকল গ্রামপঞ্চায়েত এলাকায় এই CSC গড়ে তোলার জন্য CSC2.0 Scheme নেওয়া হয়, বলা হয় ২০১৯ সালের মধ্যে ২.৫ লক্ষ গ্রামপঞ্চায়েতে অন্তত একটি করে CSC গড়ে তোলা হবে। মূলত e-Service-এর পাশাপাশি Government to Citizens সম্পর্ককে সুদৃঢ় করতে এই উদ্যোগ বাস্তবায়ন ঘটে। এর মূল লক্ষ্য হল,- i) A self-sustaining network in Grampanchayats, ii) Lerge bouquet of e-Services through a single delivery platform, iii) Localised help desk support, iv) Sustainability of VLEs through maximum commission sharing, v) Encouraging more women as VLEs ইত্যাদি।

পশ্চিমবঙ্গে WBSRDA (West Bengal State Rural Development Agency) এই CSC দিকটি দেখাশোনা করে, যা তথ্যমিত্র কেন্দ্র নামে পরিচিত। এই CSCগুলির তিনটি স্তরের বাস্তবায়ন দেখা যায়, i)

---

[6] www.webltechnology.com/egovernance.html
[7] http://banglarbhumi.gov.in:8080/LRWEB

Village Level Entrepreneur - যা গ্রামগুলোতে গড়ে উঠেছে, ii) Service Centre Agency – যা District গুলিতে দেখা যায়, iii) State Designated Agency - যা রাজ্যগুলিতে দেখা যায়। CSC-এর মধ্য দিয়ে যেমন Good Governance-এর বিকাশ ঘটে, তেমনি Equal opportunity, Human Development, Empowerment, Income/Empolyement generation প্রভৃতি সম্ভবপর হয়। এর মূল উদ্দেশ্য হল, - "To create a low-cost vehicle for government institutions for easy, direct and cost-effective delivery of e-Governance services to the rural citizens." এছাড়াও "To provide a platform to civil society organization and NGOs to reach and communicate with remote and isolated communities."

তথ্যমিত্র কেন্দ্রর দ্বারা যে সকল পরিষেবা প্রদান করা হয় তা হল[8]

i) e-District services – all services including Income, Domicile, all laborer registration, RoR of land records.
ii) Education services – IGNOU, NIOS, Skill (PMKVY, RPL, PWD), PMGDISHA, Cybergram, Tally Certification, CAD.
iii) Election Commission of India services
iv) Unique Identification Authority of India (UIDAI) services – New enrolment, correction, Card printing, Best finger detection, Seeding.
v) Passport services, PAN Card services
vi) Banking correspondent (27 banks)
vii) Pension Fund Regulatory Development Authority (PFRDA) services – National Pension Scheme- (NPS, Atal Pension Yojana), Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY), Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY), Pradhan Mantri Shram Yoji Man Dhan Pension Yojana (PM-SYM)
viii) Agriculture Services – State Fasal Bima Yojana (SBSY), Soil health card, Agri equipment requisition application
ix) Health Care services – Consultation, Pathological test, Prescription Medical dispensing
x) A State e-District/SSDG services
xi) Electricity Bill collection, Insurance premium collection and policy
xii) Data Card recharge, DTH recharge, Mobile bill payments and recharge
xiii) CSC bazaar – e-Commerce/Shopping

[8] www.webltechnology.com/egovernance.html

xiv) Brilliants – Medical/IIT/Banking course, Online training

xv) Swatch Bharat

xvi) Travel – IRCTC/AIR Tickets/Bus bookings

xvii) Nayamitra (Development of retired law practitioners at village level for disposal of courts cases and legal Aid for poor people)

xviii) Rural Broadband connection through WIFI – Choupal Projects.

উপরোক্ত নানা ধরনের পরিষেবা প্রদান করা হয় CSC দ্বারা বা সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র দ্বারা। এর মধ্য দিয়ে সারা পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন প্রান্তের প্রত্যন্ত অঞ্চল অব্দি পরিষেবা পৌঁছে দেওয়া সম্ভব হয়েছে। এর মূল Objectives তাই খুব গুরুত্বপূর্ণ - "To create a significant and casting impact of rural livelihood in the areas of empowerment, equal opportunity, gender equality, social inclusion, better Governance, employment generation and human development."

৭. e-Governance Initiatives in Agriculture -

কৃষি সংক্রান্ত ক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্সের প্রসার ঘটানোর লক্ষ্যে AGRISNET-এর উদ্যোগ নেওয়া হয়, যা পশ্চিমবঙ্গেও বাস্তবায়িত হয়। AGRISNET Portal মূলত কৃষি সংক্রান্ত বিষয়ে নাগরিকগণকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান ও পরিষেবা প্রদান করে। পশ্চিমবঙ্গ সরকার এই সকল ক্ষেত্রে বেশ কিছু উদ্যোগ গ্রহণ করে[9] –

i) Generation of soil health card (SHC)

ii) Registration/Authorization certificate of Manufactures and Dealers of Fertilizers and Manures (FERTREG)

iii) Information System on Quality Control of Fertilizers (FERTQC)

iv) Registration of Seed Certification Agencies (AGENCYREG)

v) Seed Testing Information System (SEEDTEST)

vi) Pesticide Testing Information System (PESTTEST)

এই প্রকল্পের মধ্য দিয়ে কৃষকদের নানাভাবে চাষ-বাসের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় তথ্য, জমির গুণমান বিচার, ফসলের ক্ষতিপূরণ প্রদান করা হয়। এই সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়া যায় www.wbagrisnet.gov.in-এ।

৮. e-Governance Initiatives in e-Panchayats -

রাজ্য সরকারের Panchayats and Rural Development বিভাগ e-Panchayats Mission Mode Projectটি দেখাশোনা করে। সারা পশ্চিমবঙ্গে পঞ্চায়েত ব্যবস্থাকে Grampanchayat Management System

[9] www.wbagrisnet.gov.in

(GPMS) Portal-এর দ্বারা বাস্তবায়িত করা হয় Online মাধ্যম হিসেবে। এই সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয় www.wbprdgpms.in-এর মাধ্যমে। যদিও এটি কেন্দ্রীয় একটি প্রকল্প, কিন্তু রাজ্যে এটি প্রথম শুরু হয় ২০০৩ সালে উত্তর ২৪ পরগনায় একটি ত্রিস্তরীয় পঞ্চায়েতে GPMS গঠন দ্বারা। এর মূল উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয় – Standardize the accounting system of PRIs and to make account keeping easy, transparent and comfortable to the users[10]। এই GPMS সরাসরি সাধারন মানুষকে পরিষেবা হিসেবে জন্ম ও মৃত্যুর Certificates, বিভিন্ন Tax (Land & Building, Trade) প্রভৃতি বিষয়ে পরিষেবা প্রদান করে।

জেলা পরিষদ ও পঞ্চায়েত সমিতিতে Integrated Fund Monitoring and Accounting System (IFMAS) চালু করা হয়। এছাড়া পঞ্চায়েত সমিতিতে Integrated Panchayat Planning and Management System (IPPMS) চালু করা হয়। 'Grasso' বা গ্রামীণ সঞ্চার সোসাইটি নামে NGOকে গুরুত্ব দেওয়া হয়, যারা জনগণকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান ও সচেতনতা বৃদ্ধি করবে। এইভাবে নানা উদ্যোগ গ্রহণের মাধ্যমে G2G ও G2C সম্পর্ককে সুদৃঢ় করার চেষ্টা করা হয়।

পশ্চিমবঙ্গের Department of Panchayats and Rural Development Portal-এর দ্বারা পঞ্চায়েত সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয়। বিভিন্ন পরিষেবাগত দিক হিসেবে National Rural Employment Guarantee Program (NREGA), Pradhan Mantri Gram Sadak Yojana (PMGSY), Rural Housing (IAY), Indira Awaas Yojana, Pradhan Mantri Gramdaya Yojana (PMGY), Anandadhara বা Self-help Groups, Social Security – BPL প্রভৃতি বিষয়ে যাবতীয় তথ্য প্রদান করে। অন্যদিকে তথ্যের অধিকার বা RTI-এর বিশেষ ব্যবস্থাও দেখা যায়। সার্বিকভাবে www.wbprd.gov.in এই website-এ পঞ্চায়েত সংক্রান্ত ই-গভর্নেন্সের পরিষেবা পাওয়া যায়।

৯. e-Governance Initiatives in Municipalities -

Urban Planning and Governance গঠনের উদ্দেশ্যে ১৯৯৯ সালে পশ্চিমবঙ্গ সরকার উদ্যোগ নেয় যা Kolkata Urban Services for Poor (KUSP) নামে পরিচিত। গরিবদের শহরাঞ্চলে বিভিন্ন পরিষেবাগত সুবিধা প্রদান দ্বারা সার্বিক উন্নয়নের কথা বলা হয় এখানে। পরবর্তীকালে Mission Mode Project-এর দ্বারা e-Municipalities গড়ে তোলার কথা বলা হয়। এর মধ্য দিয়ে নাগরিককে e-Payment, Birth and Death Certificate, Calculation and Payment property tax, Trade License, Building Approvals, Grievance handling প্রভৃতি online-এর মাধ্যমে পরিষেবা প্রদান করা হয়। পাশাপাশি G2B সম্পর্ককেও বৃদ্ধি ঘটানোর চেষ্টা করা হয়। বর্তমানে Green city mission নেওয়া হয়, যার মূল উদ্দেশ্য "To meet the growing challenge of rapid urbanization state government wants to build environment

[10] www.wbprdgpms.in

friendly, sustainable, lively, energy positive, IT friendly and safe city."[11] এইভাবে নানা উদ্যোগ দ্বারা Municipality অঞ্চলে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়।

১০. SMART Card -

বর্তমানে পশ্চিমবঙ্গ সরকার SMART Card-এর উদ্যোগ নেয়, যার মধ্যে পরিবহন ক্ষেত্রে Driver ও Vehicle -এর সকল তথ্য থাকবে। SMART Card হল A small electronic card, resembling a credit card in size and shape, contains and embedded microprocessor[12], যার দ্বারা দুর্নীতি রোধ সম্ভব হবে এবং পরিবহন সংক্রান্ত সুবিধা ও কার্যকারিতা বৃদ্ধি পাবে।

১১. Road Transport -

এই বিষয়ে VANAN (Vehicle Registration System) এর মাধ্যমে উদ্যোগ নেওয়া হয়, যা www.vahan.wb.nic এ তথ্য প্রদান করা হয়।

এই সকল উপরোক্ত নানা কেন্দ্র ও রাজ্য স্তরের নেওয়া ই-গভর্নেন্স পলিসি-এর বাইরেও আরও নানা উদ্যোগ নেওয়া হয় বিভিন্ন সময়ে, যেমন – Commercial Tax বিষয়ে Certalized e-Office, Easy doing business, Crime and Criminal Tracking Network and System (CCTNS) প্রভৃতি বিষয়। এছাড়াও বিভিন্ন সময়ে নানা ধরনের কেন্দ্রীয় ও রাজ্য পরিষেবা Online-এর মাধ্যমে দেওয়া হয় থাকে। শিক্ষা, স্বাস্থ্য, কৃষি সকল ক্ষেত্রেই এখন পরিষেবা online মাধ্যম মারফৎ দেওয়া হয়। ফলে Digital India গড়ে তোলার জন্য জনগণকে ক্রমে online নির্ভর করে তোলা হচ্ছে। কেবলমাত্র সরকারি বিভিন্ন পরিষেবা নয়, পাশাপাশি ব্যাংকিং ক্ষেত্রেও মানুষকে ক্রমে Cashless Society-এর দিকে এগিয়ে দেওয়ার প্রবণতা দেখা যায়। তবে একদিকে পরিষেবা প্রদান ও অন্যদিকে ই-গভর্নেন্স গড়ে তোলার লক্ষ, উভয়ের মধ্যে সংযোগের অভাব বিভিন্ন ভাবে পরিলক্ষিত হয়, যা উপরোক্ত নীতিগুলির সার্থক রূপায়ণের ক্ষেত্রে বিভিন্ন বাধার সৃষ্টি করে থাকে।

৪.৩ পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের সমস্যা :

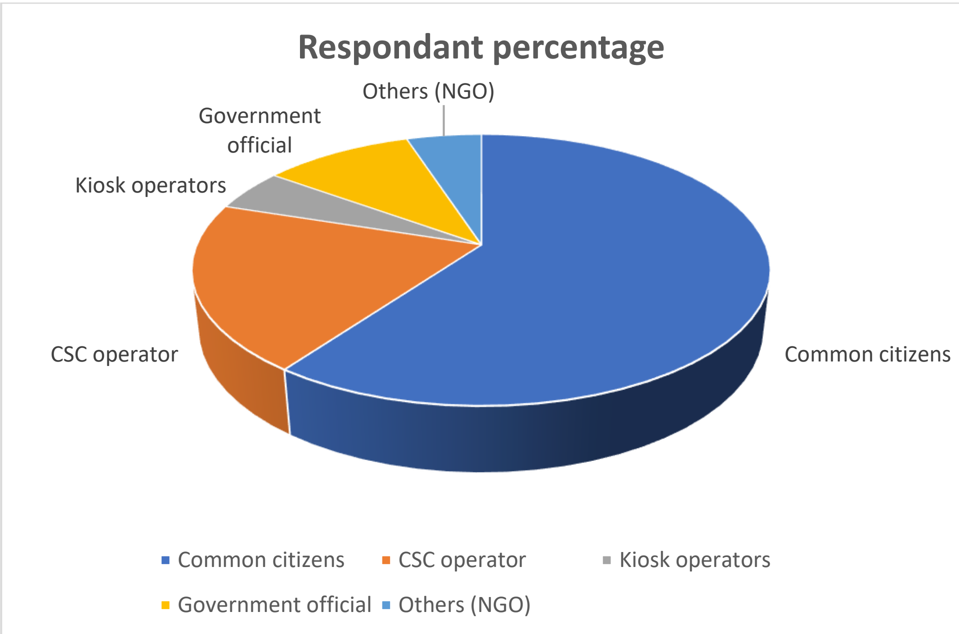
ভারতের মতো পশ্চিমবঙ্গেও ই-গভর্নেন্সের নানা সমস্যা লক্ষ্য করা যায়, যার পর্যালোচনাই হল এই গবেষণার মূল উদ্দেশ্য। পশ্চিমবঙ্গে একদিকে যেমন ২০০৬ সালের NeGP-এর উদ্যোগগুলি বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়, তেমনি বিভিন্ন সময়ে রাজ্যের বিভিন্ন সরকারি বিভাগও নানা উন্নয়নমূলক schemeকে online মাধ্যম মারফৎ পরিষেবা প্রদান এর উদ্যোগ নেয়। যেমন Digital India-এর বিভিন্ন দিক বাস্তবায়ন করা হয়, তেমনি বিভিন্ন IT Policy ও Vision নেওয়া হয়। তাই পশ্চিমবঙ্গে সরকার একদিকে যেমন কেন্দ্রের ও রাজ্যের নানা

[11] www.wburbandev.gov.in/home/e-governance
[12] www.vikaspedia.in/e-governance/states/westbengal#section-3

ই-গভর্নেন্স পলিসি বাস্তবায়নের উপর জোর দেয়, অন্যদিকে তেমন ICT পরিকাঠামোগত উন্নয়ন ঘটানোর চেষ্টা করে। কিন্তু এই সকল উদ্যোগের ক্ষেত্রে নানা সমস্যা পরিলক্ষিত হয়।

পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের প্রভাব পর্যালোচনার জন্য মূলত বিভিন্ন Government Report এর পাশাপাশি Primary Resource-এর উপর নির্ভর করা হয়েছে। প্রাথমিক উৎস হিসেবে তথ্যসংগ্রহের জন্য পদ্ধতি হিসেবে Interview ও Focus Group Discussionকে বেছে নেওয়া হয়। বিভিন্ন অঞ্চলের Demand ও Supply উভয় দিকের মানুষের সাক্ষাৎকার করার জন্য কিছু প্রশ্নাবলী নির্ধারণ করা হয়, যা গবেষণামূলক প্রশ্নের ভিত্তিতে নির্ধারিত। এখানে Interview করার জন্য একদিকে সরকারি আধিকারিক যারা ই-গভর্নেন্সের নানা নীতি বাস্তবায়নের সঙ্গে যুক্ত, তাদের সঙ্গে যেমন কথা বলা হয়, তেমনি সেই অঞ্চলের কিছু উপভোক্তার সঙ্গেও কথা বলা হয়। এই উপভোক্তা বা সাধারণ জনগণের মধ্যে বিভিন্ন বয়সের মহিলা ও পুরুষ রয়েছে, যারা পরিষেবা গ্রহণ করে। পাশাপাশি বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স পলিসি বাস্তবায়নের মূল অংশ হিসেবে সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র বা Common service Centre/Kiosks এর পরিচালকদেরও Interview নেওয়া হয়। এছাড়াও বিভিন্ন Self-help Groups ও NGOদের সঙ্গে কথা বলা হয়। বিভিন্ন জেলার কিছু নাগরিকের মধ্যে Focus group Discussion করা হয়, যাতে বিভিন্ন সমস্যাগুলি সম্পর্কে অভিজ্ঞতা আরো বৃদ্ধি পায়।

এখানে একটি চিত্রের মধ্য দিয়ে তা উপস্থাপন করা যায়



এই Interview নেওয়ার জন্য পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন অঞ্চলকে বেছে নেওয়া হয়েছে যোগাযোগের সুবিধার ভিত্তিতে। দক্ষিণ ২৪ পরগনার কাকদ্বীপ, পাথরপ্রতিমা, জয়নগর-২, গোসাবা প্রভৃতি ব্লকের পাশাপাশি মালদা, মুর্শিদাবাদ, ঝাড়গ্রাম, কোচবিহার, পশ্চিম মেদিনীপুর প্রভৃতি জেলার কিছু সরকারী আধিকারিক, মানুষ ও CSC বা KIOSKs এর সঙ্গে Interview নেওয়া হয়। তবে সার্বিক কাজের ক্ষেত্রে কাকদ্বীপ ব্লকের কিছু গ্রামপঞ্চায়েত

অঞ্চলকে বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয়। এই অঞ্চলগুলির Interview করার ক্ষেত্রে বেশ কিছু প্রশ্নকে গবেষণামূলক প্রশ্নের ভিত্তিতে সাজানো হয়। এই প্রশ্নগুলি চারটি দিক থেকে সাজানো হয় – i) Government side, ii) Citizens side, iii) Common Service Centers/Kiosks/STMK, iv) NGOs।

এই প্রশ্নাবলীর থেকে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে বেশকিছু ই-গভর্নেন্সের সমস্যা পাওয়া যায়। একদিকে আগের বিভিন্ন Literature review, Government reports ও পরে Interview দ্বারা বিভিন্ন সমস্যাগুলিকে চিহ্নিত করা যায়, যা হল –

(১) ধারণাগত সমস্যা (Conceptual Problems)

(২) বাস্তবায়নের সমস্যা (Implementation Problems)

৪.৩.১ ধারণাগত সমস্যা - প্রথম অধ্যায়ের আলোচনায় ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন ধারণা ও তার বিভিন্ন দিক নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে, কিন্তু সেই ধারণার সঙ্গে পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের মধ্যে পার্থক্য দেখা যায়। R. Heeks যাকে Actual and Reality Gap নামে উন্নয়নশীল দেশের প্রেক্ষিতে আলোচনা করেছেন[13]। যে কোন ই-গভর্নেন্সের মধ্যে তিনটি দিক রয়েছে – i) তার গঠনমূলক দিক বা Constitution Part, ii) Manifestation of Information Society, iii) Citizens Feedback Mechanism। এই উভয় দিকগুলির মূল লক্ষ্য হল Good Governance ও Knowledge Society গঠন করা।

i) ই-গভর্নেন্সের গঠনমূলক দিকের ক্ষেত্রে পশ্চিমবঙ্গে প্রধান সমস্যা দেখা যায়, কারণ এখানে নীতি প্রণয়নের সময় ই-গভর্নেন্স ও e-Government এর মধ্যে সঠিকভাবে পার্থক্য করা হয় না। ICT বা নতুন তথ্য প্রযুক্তির প্রভাব যেমন Government-এর মধ্যে দেখা যায়, তেমনই Governance-এর মধ্যেও দেখা যায়। তাই সরকারকে আরও সক্রিয় করতে e-Government-এর বিভিন্ন উদ্যোগ যেমন নেওয়া হয়, তেমনই Good Governance কে আরও সময় উপযোগী করে মানব সম্পদ উন্নয়নের লক্ষ্যে ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ নেওয়া হয়। তাই প্রথাগত Government ও Governance-এর ধারণাগত পার্থক্যের মতোও e-Government ও ই-গভর্নেন্সের পার্থক্য বিস্তর। কিন্তু ভারতে তথা পশ্চিমবঙ্গের ক্ষেত্রেও সেই পার্থক্যকে গুরুত্ব না দেওয়া ফলে ই-গভর্নেন্সের আদর্শগত দিকে সমস্যার সৃষ্টি হয়। তাই গঠনমূলক বা Constitution Part-এর ক্ষেত্রে তিন ধরনের সমস্যা দেখা যায় -

i) e-Government ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে পার্থক্য না করা,

ii) ICT বা Electronic পরিকাঠামোকে Governance-এর থেকে বেশি গুরুত্ব দেওয়া,

---

[13] R. Heeks, Information Systems in Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations". The Information Society Vol. 18, 2002, pp. 101-112.

iii) Inclusiveness এর থেকে Service-এর গুরুত্ব বেশি দেওয়া।

প্রথম সমস্যা হল, e-Government ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে পার্থক্যের সমস্যা। পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের মূল লক্ষ্য হিসেবে বলা হয়- 'To delivery government services to anytime, anywhere, anyone' এবং 'To provide government services in the form of electronic medium'। এখানে দেখা যায় যে, IT Policy-এর মূল লক্ষ্য হল কিভাবে জনগণের পরিষেবার জন্য সরকারকে electronic মাধ্যম দ্বারা দক্ষ করে তোলা যায়। ফলে এখানে অনেক বেশি e-Government গুরুত্ব পায় ই-গভর্নেন্সের থেকে। ICT আসার ফলে চারটি দিকের বিকাশ ঘটে – G2G, G2C, G2B ও G2E। এদের মধ্যে e-Government সবকটি দিকের গুরুত্ব দিলেও ই-গভর্নেন্স মূলত Government to Citizens সম্পর্ককে গুরুত্ব দেয়। কিন্তু পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের Vision হিসেবে তা করা হয় না। তাছাড়া বিভিন্ন সরকারি কর্মচারী, যারা মূলত IT Vision বা ই-গভর্নেন্সের সঙ্গে যুক্ত, তাদের Interview তেও উভয় বিষয়ের মধ্যে পার্থক্যের অভিজ্ঞতার অভাব পরিলক্ষিত হয়। তাদের অনেকের মতামত হল, 'সরকারকে আরও প্রযুক্তি নির্ভর করে তোলাই হল ই-গভর্নেন্সের মূল কাজ'। তাই ধারণাগত পার্থক্য ক্রমশ ই-গভর্নেন্সের মূল আদর্শের পরিধিকে হ্রাস করে। ফলে Good Governance গঠনে বাধাপ্রাপ্ত হয়।

দ্বিতীয় বড় সমস্যা হল ICT বা Information Technologyকে পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের মধ্যে যতখানি গুরুত্ব দেওয়া হয়, Governance-এর বিষয়গুলি ততখানি গুরুত্ব পায় না। এখানে WBSWAN বা SDC বা নানা ধরনের IT Sector-এর বিকাশ লাভ হলেও তা সরকারি কাজে যতখানি সাহায্য করে, ততখানি জনগণের অংশগ্রহণের ওপর গুরুত্ব দেয় না। এখানে কেবলমাত্র দেখা হয় IT Sectors কে কিভাবে আরোও আধুনিক ও দক্ষ করা যায়, তার কৌশল ও সেই উপলক্ষে বিভিন্ন ধরনের Vision (২০০৩/২০১২) নেওয়া হয়। কিন্তু ই-গভর্নেন্স গঠনের জন্য বা Governance প্রক্রিয়াকে সক্রিয় করার জন্য উদ্যোগ খুবই কম দেখা যায়। তাছাড়া বিভিন্ন সময়ে নানা ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নের জন্য পরিকাঠামোগত সমস্যাকে দায়ী করা হয় ও তার উন্নয়নের দ্বারা সমস্যার সমাধানের চেষ্টা করা হয়। ফলে অন্য ধরনের যে Good Governance বাস্তবায়নের সমস্যাগুলি রয়েছে, তা উপেক্ষিত হয়। তাই দীপঙ্কর সিনহার ভাষায় বলা যায়, "Putting 'e' before the Governance"[14]।

তৃতীয় সমস্যা হিসেবে বলা যায়, পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়নের ক্ষেত্রে পরিষেবা যতখানি গুরুত্ব পায়, ততখানি সামাজিক অংশগ্রহণের বিষয়টি গুরুত্ব পায় না। UNDP বা World Bank-এর নানা Report-এ কিংবা উন্নত দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে Citizen-Centric Governance গঠনকে বেশি গুরুত্ব প্রদান করা হয়। যেখানে দুটি দিক রয়েছে, একদিকে পরিষেবা (Services), অন্যদিকে Citizens Engagement। কিন্তু পশ্চিমবঙ্গে Popular Participation-এর মাধ্যম হিসেবে কোন ই-গভর্নেন্স পলিসি নেই। সেখানে কেবল মানুষের পরিষেবা নিয়ে চিন্তাভাবনা দেখা যায়। তাই এখানে G2C বা C2G যতখানি সক্রিয়, তার থেকে G2G বা G2B অনেক বেশি সক্রিয়। যে কোন সরকারকে কিংবা তার কার্যকলাপকে নিয়ন্ত্রণের

[14] Dipankar Shina, 'Development Communication: Context for Twenty First Century', Orient Blackswan Pri. Ltd, 2013, pp-125.

জন্য যথাযথ মাধ্যম থাকা দরকার। অন্ধপ্রদেশ বা কেরালার মত কিছু রাজ্যে বিভিন্ন উদ্যোগ নিলেও পশ্চিমবঙ্গে সেই প্রতিক্রিয়া জানানোর কোন মাধ্যম নেই। ফলে Popular Participation বা Grass roots Mobilization-এর ক্ষেত্রে সমস্যা রয়েছে।

এই সমস্যা কেবল নীতি প্রণয়নের দিক থেকে বা সরকারের দিক থেকে দেখা যায় তা নয়, সাধারণ মানুষের মধ্যেও ধারণাগত সমস্যা রয়েছে। সাধারণ মানুষ অনেক বেশি পরিষেবাকে গুরুত্ব দেয়। এমন কিছু Respondent-এর ভাষায় ই-গভর্নেন্স অধিকারগুলি ক্রমে 'Facility' হিসেবে বলতে শোনা যায়। তারা মনে করেন যে ই-গভর্নেন্সের ফলে তারা যে পরিষেবা পাচ্ছে, তা সরকার তাদের সুযোগ বা Facility দিচ্ছে। কিন্তু মানুষের অংশগ্রহণের চাহিদা তেমন ভাবে দেখা যায় না। কিছু গ্রামপঞ্চায়েত আধিকারিকদের মতে, মানুষ ই-গভর্নেন্সের বিষয়ে জানতে আসা তো দূরের কথা, গ্রাম সভায়ও উপস্থিত হয় না, কিন্তু কেন্দ্রীয় ও রাজ্য সরকারের নানা স্কিমের সুযোগ-সুবিধা এলে তারা বারবার গ্রামপঞ্চায়েত আসে।[15] তাই ই-গভর্নেন্সের মূল লক্ষ্য যে Popular Participation in Decision making Process বা Social Inclusion, তা খুব একটা দেখা যায় না। এখানে সমস্যা উভয় দিকের। যেমন সরকার এক্ষেত্রে বহুলাংশে দায়ী, তেমনই জনগণের অনেক বেশি পরিষেবা কেন্দ্রিক মনোভাব দেখা যায়। তবে জনগণের মধ্যে সচেতনতা গঠন বা অংশগ্রহণের কোনো তেমন ই-গভর্নেন্স পলিসি পশ্চিমবঙ্গতে না দেখতে পাওয়ার ফলে তা ব্যর্থ হয়।

ii) Manifestation of Information Society - পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের একটি বড় অংশের মূল সমস্যার বিষয় হল, এখানে Information Society গঠনের উদ্দেশ্যকে ই-গভর্নেন্স পলিসির ক্ষেত্রে গুরুত্ব দেওয়া হয় না, যতখানি পরিষেবাকে গুরুত্ব দেওয়া হয়। ই-গভর্নেন্সের উদ্দেশ্যগুলি তখনই বাস্তবায়ন করা সম্ভব, যখন সমাজের Free flow of Information এর সুযোগ থাকবে। কিন্তু পশ্চিমবঙ্গে সেই সুযোগের অভাব দেখা যায়। একদিকে যেমন সরকারের বিভিন্ন নীতি প্রণয়নের ক্ষেত্রে তার অভাব রয়েছে, তেমনই এই বিষয়ে জনগণের মধ্যে সচেতনতারও অভাব রয়েছে। পশ্চিমবঙ্গতে IT Policy (2012) Mission হিসেবে বলা হয়- "To provide seamless and reliable citizen-centric services and Information for the public, thereby enhancing efficiency, transparency and accountability in Government."[16] কিন্তু তার বাস্তবায়নের তেমন কোনো উদ্যোগ দেখা যায় না।

অন্যদিকে Right to Information বা RTI Act ২০০৫ সালে গঠিত হলেও, তার সফল বাস্তবায়নের অভাব দেখা যায়। পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন এলাকাগুলিতে এ বিষয়ে প্রশ্ন করে দেখা যায় জনগণের দিক থেকে Lake of Awareness এর বিষয় ও অন্যদিকে সরকারি আধিকারিকগনের থেকেও RTI-এর সমস্যার বিষয়ে জানা যায়। একজন গ্রামপঞ্চায়েত Executive কর্মীর বক্তব্য হল, সেই পঞ্চায়েতে নাগরিকরা কেউ RTI করেনি আজ অবধি। কেবলমাত্র MGNREGA নিয়ে একবার দেখা যায়, যার মধ্যে রাজনৈতিক বিবাদের কারণ রয়েছে।[17] এই

[15] Interview by researcher, 30/03/2019.
[16] West Bengal Policy on ICT, 2012.
[17] Interview by researcher, 03/04/2019.

চিত্র পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন অঞ্চলে আরো দেখা যায়, যেখানে ক্ষমতাসীন রাজনৈতিক দলের পাশাপাশি বিরোধী রাজনৈতিক দল শক্তিশালী সেখানে রাজনৈতিক বিবাদের জেরে RTI হলেও সাধারণ মানুষের এতে অংশগ্রহণ খুব কম দেখা যায়। কেবলমাত্র শিক্ষাক্ষেত্রে RTI-এর নানা দৃষ্টান্ত পাওয়া গেলেও সরকারি অন্যান্য ক্ষেত্রে এর ব্যবহার খুবই কম। বেশিরভাগ সাধারন মানুষ Interview তে মতামত হিসেবে বলেন, "এসব ঝামেলায় আবার কে জড়াবে"।[18]

ফলে RTI যা একমাত্র Information পাওয়ার একটি সক্রিয় মাধ্যম, তার যথাযথ ব্যবহার দেখা যায় না পশ্চিমবঙ্গতে। অন্যদিকে ই-গভর্নেন্সের মধ্যেও তেমন কোন Information Society গঠনের উদ্দেশ্য বা নীতি দেখা যায় না। কেবলমাত্র পরিষেবাগত কিছু তথ্য প্রদান করার কথা বলা হয়। সাধারণ জনগণকে বলা হয় তার পরিষেবা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য পেতে পারে, কিন্তু এখানে দরকার হল মানুষ তার যাবতীয় তথ্য পাওয়ার অধিকার। এছাড়া Interview থেকে বেশ কিছু সমস্যা পরিলক্ষিত হয় যা Information society গঠনে বাধা সৃষ্টি করে। যেমন কিছু সাধারণ মানুষের মতে, তথ্যের জন্য কোন সরকারি আধিকারিকের কাছে গেলে সেখান থেকে নানা দুর্ব্যবহার দেখা যায়, যার ফলে মানুষের মধ্যে তথ্য সংগ্রহে অনীহা দেখা যায়।[19] আবার বেশিরভাগ মানুষ RTI-এর ব্যবহার সম্পর্কে সঠিক ওয়াকিবহাল নয়। অন্যদিকে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য পাওয়া যায় বিভিন্ন Common Service Center-এ, যা বেশিরভাগ মানুষ জানে না। তাছাড়া CSC কর্মচারীরাও অনেক তথ্য দিতে পারে না, কারণ তাদের মধ্যে পর্যাপ্ত অভিজ্ঞতার অভাব রয়েছে।

বিভিন্ন কেন্দ্রীয় ও রাজ্য সংক্রান্ত নানা উন্নয়নমূলক প্রকল্প এখন সরাসরি গ্রামপঞ্চায়েতে পাঠানো হয়, সেই তথ্যেরও সঠিক প্রচার হয় না। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে দেখা যায় যারা পঞ্চায়েতে ক্ষমতাসীন দল তারাই তাদের বিভিন্ন এলাকার দলের কর্মীদের দ্বারা নিজের দলের নাগরিকদের জানিয়ে দেয়। ফলে দুর্নীতির প্রবণতা দেখা যায়। একদিকে মানুষ তথ্যের বিষয়েও যেমন অসচেতন, তেমনি বিভিন্ন প্রকল্পের পর্যাপ্ত তথ্যও নিরপেক্ষভাবে পায় না। ফলে সার্বিকভাবে Information Society যেমন ব্যর্থ হয়, তেমনি ই-গভর্নেন্সের উদ্দেশ্যও ব্যর্থ হয়। তথ্যমিত্র কেন্দ্র নামে নানা কেন্দ্র বা পঞ্চায়েত কিংবা ব্লক কোথাও থেকে মানুষ তার প্রয়োজনীয় তথ্য পায় না। তবে বর্তমানে m-Governance-এর সময়ে মোবাইলের প্রসার ঘটায় এই বিষয়ে কিছুটা সচেতনতা বৃদ্ধি ঘটেছে, তবে তার পরিমাণও খুব কম অংশের মধ্যেই সীমাবদ্ধ।

iii) Citizens Feedback Mechanism – ই-গভর্নেন্সের উদ্দেশ্যগত দিক হিসেবে একটি বড় অংশ হলো সরকারি সিদ্ধান্তগ্রহণ প্রক্রিয়ায় জনগণের প্রতিক্রিয়া প্রদান করা। কিন্তু পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে এই বিষয়ে তেমন প্রচার-প্রসারকারী কোন পদক্ষেপ পাওয়া যায় না, যার দ্বারা প্রতিক্রিয়া জানানো সম্ভব হবে। সাধারণ মানুষজনের রাজনৈতিক ক্রিয়া-কলাপ ও রাজনৈতিক নেতাদের accountability-র অভাব নিয়ে প্রশ্ন বা মতামত থাকলেও, মানুষ যথাযথ প্রতিক্রিয়া জানানোর মাধ্যমের অভাবে অসহায় মনে করে। আজকের দিনে সর্বত্র রাজ্য রাজনীতি বা কেন্দ্রীয় রাজনীতির ক্ষমতাসীন দল বা বিরোধী দল, সকলের প্রতি দুর্নীতি ও দায়বদ্ধতার অভিযোগ

[18] Interview by researcher, 01/04/2019.
[19] Interview by researcher, 15/04/2019.

দেখা যায়। প্রতিনিয়ত এই চর্চা সর্বত্রই চলতে থাকলেও সেই মতামত সরকারের কাছে অবধি পৌঁছানোর Online মাধ্যম প্রয়োজন, যা তেমন ভাবে দেখা যায় না। Citizen Charter's বা Customer Report Cards এর মতো নানা উপভোক্তা সুরক্ষা বিষয়ে আইন কানুন থাকলেও সাধারণ মানুষ ততখানি বিষয়গুলি সম্পর্কে ওয়াকিবহাল নয়। বিভিন্ন অঞ্চলের উচ্চশিক্ষিত Interviewerদেরও এই বিষয়ে যেমন অভিজ্ঞতার অভাব দেখা যায়, তেমনি সরকারি আধিকারিকদের এই বিষয়ের প্রতি উদাসীনতা দেখা যায়। তাই আজকের দিনে কোন আমলাতান্ত্রিক জটিলতার জন্য মানুষ রাজনৈতিক নেতাদের দায়ী করে।

একদিকে যেমন সাধারণ মানুষের মধ্যে এই Citizen Charter's সম্পর্কে সচেতনতার অভাব দেখা যায়, অন্যদিকে মানুষ তার প্রতিক্রিয়া জানানোর জন্য কোন online মাধ্যম পায় না, যেখানে সে নিরাপদ ভাবে তার প্রতিক্রিয়া জানাতে পেরবে। তাই রাজনৈতিক সমস্যায় না জড়ানোর অজুহাতে মানুষ ক্রমশ পিছিয়ে আসে অংশগ্রহণ প্রক্রিয়া থেকে। তাই বেশিরভাগ সাধারণ মানুষের ধারণা ভোট প্রদান করাই হল কেবলমাত্র রাজনৈতিক অংশগ্রহণ করার একমাত্র মাধ্যম। এই ধারণা দূর করে প্রতিনিয়ত রাজনৈতিক অংশগ্রহণে মানুষকে সচেতন করার জন্য যথোপযুক্ত মাধ্যমের প্রয়োজন। যে কোন ধরনের উন্নয়নমূলক কাজে বা সরকারি প্রতিষ্ঠানে করদাতাদের জানার বিষয় ও প্রতিক্রিয়া প্রদানের বিষয়টি সুনিশ্চিত করা দরকার, যার দ্বারা প্রকৃত Good Governance গঠন করা সম্ভব ও সরকারকে বা আমলাতন্ত্রকে দুর্নীতিমুক্ত, দায়বদ্ধতার দিকে এগিয়ে নিয়ে যাওয়া সম্ভব।

উপরোক্ত নানা সমস্যা গুলিকে ধারণাগত সমস্যা বলা যায়। এই সকল বিষয়ের সার্থকতার জন্য ই-গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়ন করা দরকার। পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত Vision ও Mission এর ক্ষেত্রে উপরোক্ত দিকগুলিকে তেমন গুরুত্ব দেওয়া হয় না, যেখানে সর্বদাই কেবল পরিষেবা অনেক বেশী গুরুত্ব পায়। তাই Good Governance-এর বিষয়টি উপেক্ষিত হয়। এই সকল কারনেই ধারণাগত সমস্যা বলা হয়েছে। এই সমস্যা সমাজের সর্বস্তরে রয়েছে, নীতি প্রণয়ন কারীদের মধ্যেও যেমন দেখা যায় তেমনি নীতি বাস্তবায়নকারীদের মধ্যেও দেখা যায়। আবার CSC বা সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র ও সাধারণ মানুষের সচেতনতার অভাবে ও তা বেশি পরিমাণে দেখা যায়।

৪.৩.২ বাস্তবায়নের সমস্যা (Implementation Problems) :

পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের সামগ্রিক সমস্যাগুলিকে দুটি ভাগে আলোচনা করা যায়, যার একটি ধারণাগত সমস্যা ও অপরটি বাস্তবায়নের সমস্যা। Interview থেকে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে বেশ কয়েকটি ভাগে বাস্তবায়নের সমস্যাকে আলোচনা করা যায়, যেমন -

i) **পরিবেশগত ও সামাজিক সমস্যা (Environment and Social problems)**

ii) **প্রয়োগগত সমস্যা (Operational Problems)**

iii) **পরিকল্পনাগত সমস্যা (Planning Problems)**

iv) **সামর্থ্যগত ও আর্থিক সমস্যা (Capability and Economic Challenges)**

v) **প্রযুক্তিগত সমস্যা (Technical Problems)**

i) পরিবেশগত ও সামাজিক সমস্যা (Environment and Social problems) - পরিবেশগত সমস্যা ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে প্রধান বাধা স্বরূপ। এই পরিবেশগত সমস্যার দিকগুলি হল – **(a)** পর্যাপ্ত CSC ও KIOSKS এর অভাব – পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন গ্রামাঞ্চল অব্দি CSC বা Internet Kiosks থাকার কথা বলা হলেও, সর্বত্র তার সমান পরিষেবা পাওয়া যায় না। আর ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের অন্যতম একটি মাধ্যম হলো CSC বা সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র, কিন্তু তার পর্যাপ্ততার অভাব বিভিন্ন অঞ্চলে দেখা যায়। ঝাড়গ্রামের একটি নির্দিষ্ট অঞ্চল তেতুলডাঙ্গা, যেখানে মানুষদের কোন online পরিষেবা পেতে গেলে প্রায় ১৫ কিঃমিঃ দূরে যেতে হয়।[20] তাছাড়া বেশিরভাগ মানুষ জানে না সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র কি এবং কোথায় রয়েছে তার এলাকায়।

(b) Computer, Internet প্রভৃতি বিষয়ে পর্যাপ্ত সম্পদ ও আধুনিক উন্নত মানের প্রযুক্তির অভাব বিভিন্ন অঞ্চলে দেখা যায়। বিভিন্ন CSCগুলি যেহেতু ব্যক্তিগত সম্পদের উপর ভিত্তি করে শুরু করে, সেক্ষেত্রে বেশিরভাগ CSCতে পর্যাপ্ত Computer বা Internet পরিষেবা পাওয়া যায় না। গ্রামাঞ্চলে এই সমস্যা অনেক বেশি দেখা যায়।

(c) IT সচেতনতার অভাব দেখা যায় দুটি দিক থেকে, একদিকে যারা CSCগুলি পরিচালনা করেণ তাদের মধ্যেও সঠিক IT অভিজ্ঞতার অভাব যেমন রয়েছে, তেমনি বেশিরভাগ সাধারণ মানুষের মধ্যেও তা রয়েছে। যারা বয়স্ক বা ৪০ বছরের উর্ধ্বে, তাদের একাংশের মধ্যে তাই এখনো Manual System-এর প্রতি ভরসা দেখা যায়। বিভিন্ন IT সচেতনতার উদ্যোগ নেওয়া হলেও, সেক্ষেত্রে দেখা যায় প্রচুর টাকা দাবি করে বিভিন্ন Computer Training Centerগুলি। যেমন কাকদ্বীপের এক ছাত্রীর বক্তব্য তার এলাকায় ৫ হাজার টাকার নিচে কোন কম্পিউটার শিক্ষার সুযোগ নেই।[21] ফলে সচেতনতা বৃদ্ধির ক্ষেত্রে বাধা দেখা যায়।

(d) IT Literacy যেমন একটি সমস্যার বিষয়, তেমনি সচেতনতা গঠনের সমস্যাও দেখা যায় বিভিন্ন কেন্দ্রীয় ও রাজ্য সরকারের প্রকল্পে। এর আওতায় বিভিন্ন Self-help Groups গুলিকে প্রশিক্ষণের কথা বলা হলেও কিংবা CSCতে প্রশিক্ষণ দেওয়ার কথা বলা হলেও, তার সঠিক বাস্তবায়ন দেখা যায় না। বেশির ভাগ সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র এই উদ্যোগগুলিতে শামিল না হওয়ায় ব্যর্থ হয়। আবার কিছু তথ্যমিত্র কেন্দ্রে দেখা যায় অল্প দিনে শিখিয়ে ছবি তুলে নেওয়া হয় Website-এ Uploads করার স্বার্থে কিংবা ব্যক্তিগত ভাবে অনেক বেশি টাকা নিয়ে শেখানো হয়।[22] ফলে সার্বিকভাবে সচেতনতার বিষয়টি ব্যর্থ হয়। কিছু প্রশিক্ষণ নেওয়া

[20] Interview by researcher, 21/04/2019.
[21] Interview by researcher, 11/03/2019.
[22] Interview by researcher, 25/02/2019.

সাধারণ মানুষের থেকে জানা যায়, তারা দশদিন শিখতে গেলেও তাদের সাধারন বিষয়ে কিছু অভিজ্ঞতা ছাড়া বিশেষ কোনো লাভ হয়নি। তার কারণে তাদের ব্যক্তিগত ভাবে বেশি টাকা দিয়ে শিখতে হয়।

(e) পশ্চিমবঙ্গে বেশিরভাগ মানুষ গ্রাম অঞ্চলে বসবাস করার ফলে, তাদের সমস্যা অনেক বেশি। শহরাঞ্চলে বিদ্যুৎ সরবরাহ বা Internet পরিষেবা যতখানি ভালো থাকে, তা গ্রামাঞ্চলে থাকেনা। প্রত্যন্ত কিছু অঞ্চলে এখনো সঠিকভাবে বিদ্যুৎ পরিষেবার অভাব রয়েছে। তাছাড়া দিনের কিছু সময় বিদ্যুৎ বন্ধ রাখা হয় বিভিন্ন অঞ্চলে, ফলে নানা সমস্যা দেখা যায়। গ্রামাঞ্চল গুলিতে যেমন সচেতনতার অভাব দেখা যায়, তেমনি খুব দূরে দূরে CSCগুলি থাকায় সাধারন মানুষের সমস্যা হয়। পর্যাপ্ত পরিষেবা অভাবে Manual System-এর মতো বিভিন্ন CSC/STMKs Center-এ বারবার ছুটতে হয় কাজের জন্য। ফলে গ্রামাঞ্চলে শিক্ষার অভাব, সচেতনতার অভাব, পরিকাঠামোগত অভাব ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নে বাধা সৃষ্টি করে।

(f) ভাষাগত সমস্যা সবথেকে বড় সমস্যার বিষয় হয়ে দাঁড়ায়। স্থানীয় ভাষায় Computer-এর সঠিক ব্যবহার করা যায় না, আর বেশিরভাগ মানুষ ইংরেজি ভাষা সম্পর্কে অনভিজ্ঞ। ফলে ভাষার সমস্যা এক ধরনের বিভাজন তৈরী করে। যে কোন online পরিষেবা পেতে গেলে ইংরেজি ভাষা জানতে হবে। পশ্চিমবঙ্গে এর কোন বিকল্প ব্যবস্থা না থাকায় মানুষ CSC-এর উপর নির্ভর হয়ে পড়ে। অন্যদিকে CSC বা STMK এর মালিকরা অনেকে ইংরেজি না জানায়, সেখানেও কাজের অনেক অসুবিধা সৃষ্টি হয়। ফলে ভাষাগত সমস্যা একটা বড় সমস্যা হিসেবে দেখা দেয় সাধারণ মানুষের কাছে।

(g) পশ্চিমবঙ্গের অনেক বেশি জনসংখ্যা হওয়ার ফলে এবং বিভিন্ন অঞ্চলে মানুষ ছড়িয়ে ছিটিয়ে বসবাস করার ফলে, সর্বত্র সমান পরিষেবা প্রদান সর্বদা সম্ভবপর হয় না। সকল মানুষকে তাই সর্বদা, সক্রিয় পরিষেবা বা তথ্য প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে না।

(h) বিভিন্ন সংস্কৃতির ও বিভিন্ন Mind Set মানুষের ভিন্নতার জন্য ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নের সমস্যা দেখা যায়। Kenneth Keniston এ বিষয়ে আলোচনা করে দেখান যে ভারতের প্রেক্ষিতে বিভিন্ন সংস্কৃতিগত পার্থক্য ক্রমশ Digitalization-এর পথে প্রধান বাধা স্বরূপ। কারণ তাদের মধ্যে আধুনিক প্রযুক্তির ব্যবহারের প্রতি অনীহা দেখা যায় এবং পাশাপাশি সমাজের একাংশের মানসিক ধারণাও ই-গভর্নেন্সের পথে বাধা স্বরূপ। বলা হয় ‘For changing any system, it is very first need to change people mindset whose are involved with the system’। মানুষের যদি মানসিকতার না পরিবর্তন করা যায়, তারা নতুন এই ব্যবস্থা গ্রহণ করবে না। তাই প্রয়োজন এ বিষয়ে সচেতনতার প্রসার ঘটানো। কিন্তু বাস্তবে দেখা যায় সমাজের কিছু মানুষের সামর্থ্য থাকার পরও তারা নিকটবর্তী কোন CSC বা Kiosks এর ওপর নির্ভরশীল। তারা নিজেরা এই পরিষেবা সংক্রান্ত কাজ করে না।

ii) প্রয়োগগত সমস্যা (Operational Problems) - প্রয়োগগত সমস্যা ICT-এর বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ একটি সমস্যা, যা ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নের পথে প্রধান বাধার সৃষ্টি করে পশ্চিমবঙ্গে। বিভিন্ন Interview থেকে এই ধরনের নানা সমস্যা দেখতে পাওয়া যায়। যেমন –

(a) বলা হয় ২৪X৭ ঘন্টা পরিষেবা দেওয়া হবে প্রত্যেক নাগরিককে, কিন্তু বাস্তবে দেখা যায় বেশিরভাগ মানুষ যারা CSC বা Kiosks-এর উপর নির্ভরশীল তারা এই পরিষেবা পায় না। Interview দ্বারা দুই ধরনের সময়ের বিষয় উঠে আসে। কোথাও দেখা যায় CSCগুলি ১০টা থেকে ৫টা অবধি খোলা থাকে, আবার কোথাও ৮টা থেকে ১২টা এবং ৩টে থেকে ৮টা অবধি খোলা থাকে। ফলে বেশিরভাগ অঞ্চলে দুপুরের সময় বন্ধ থাকায় নানা অফিসের কাজগুলিতে দেরি হয়। মানুষ সঠিক সময়মতো পরিষেবা পায়না। তাই সময়গত সমস্যা একটি বড় বাধার কারণ।

(b) পর্যাপ্ত পরিমাণে Help-desks facilities না থাকায়ও সমস্যা দেখা যায়। বিভিন্ন সরকারি আধিকারিকদের বক্তব্য সাধারণ মানুষকে সাহায্য করার জন্য Help-desk মোবাইল নাম্বার রয়েছে, যেখান থেকে তারা প্রয়োজনীয় তথ্য পাবে। কিন্তু সাধারণ মানুষের এ বিষয়ে পর্যাপ্ত সচেতনতার অভাব অভাবে তারা আধিকারিকদের কাছে যায়। ফলে গ্রাম ও শহর সর্বত্রই Help-desk-এর ব্যবহার অনেক কম। ব্যাংকিং ক্ষেত্রে এই সমস্যা অনেক বেশি দেখা যায়।

(c) পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত পরিষেবা প্রদানকারী কর্মীর অভাব দেখা যায় বিভিন্ন ক্ষেত্রে। ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজন প্রশিক্ষিত মানুষের, যারা কেবল IT সম্পর্কে অভিজ্ঞ হলে চলবে না, তাদের Government Policyগুলি সম্পর্কে ওয়াকিবহাল থাকতে হবে। বিভিন্ন সহজ তথ্য মিত্র কেন্দ্রে বা CSC তে এই সমস্যা ব্যাপকভাবে দেখা যায়। CSC পরিচালকদের বেশিরভাগ মানুষই নিজের মতো করে Computer কিনে দোকান খুলে CSC ID নিয়ে কাজ করে। ফলে কেন্দ্র বা রাজ্য স্তরের কোন কর্তৃপক্ষ বা প্রশিক্ষিত করার লোক না থাকায় তাদের বেশিরভাগ Policy ও Scheme সম্পর্কে অভিজ্ঞতার অভাব দেখা যায়। তাই তারা কেবল Kiosk এর মতো সাধারন কাজগুলি করে। ফলে বৃহৎ অংশের ই-গভর্নেন্স পলিসি ব্যর্থ হয়।

(d) বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে যোগাযোগ ও সম্পর্কের অভাব দেখা যায়। বলা হয় সরকারি সকল বিভাগকে একসঙ্গে একই website-এ আনা হবে বা One-Single-Windows দ্বারা সকল মানুষ পরিষেবা পাবে। কিন্তু তার যথার্থ অভাব পশ্চিমবঙ্গে দেখা যায়। এখানে কোন নির্দিষ্ট একটি website নেই যেখানে সরকারের সকল তথ্য একসঙ্গে পাওয়া সম্ভব। WEBEL-এর মধ্যে বা e-District website-এ বিভিন্ন তথ্য ও পরিষেবা পাওয়া গেলেও তা যথার্থ নয় জনগণের জন্য। তাই এই বিভাগীয় সম্পর্কের অভাব ক্রমশ ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে বাধা স্বরূপ।

(e) কিছু কিছু বিষয়ে Complex Work Flow দেখা যায়, যা সামগ্রিক পরিষেবার বিষয়টিকে আরো জটিল করে তোলে। কিছু পরিষেবা সময়মতো আবেদন করার পরও, সময় মতো পাওয়া যায় না। যেমন Income certificates যে সময়ে পাওয়ার কথা তা দেরি করে প্রদান করে, ফলে সমস্যা দেখা যায়।

উপরোক্ত এই সমস্যাগুলি ই-গভর্নেন্সের প্রয়োগের ক্ষেত্রে মূল সমস্যা হিসেবে দেখা যায়।

iii) পরিকল্পনাগত সমস্যা (Planning Problems) - পরিকল্পনার উপর ই-গভর্নেন্সের সাফল্য ও ব্যর্থতা অনেকাংশে নির্ভরশীল। বলা হয় – Planning is requiring from start to end of the projects। কিন্তু পশ্চিমবঙ্গে বেশ কিছু পরিকল্পনাগত সমস্যা দেখা যায়। যেমন –

অন্যান্য বেশ কয়েকটি রাজ্যে যেমন অন্ধ্রপ্রদেশ e-Seva, মধ্যপ্রদেশে e-Choupal, Gyandoot, কর্নাটকে Bhoomi, উত্তরপ্রদেশে Lokvani, কেরালাতে Friends প্রভৃতি ই-গভর্নেন্স Projects-এ যে ধরনের দক্ষ ও পরিকল্পিত উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে, পশ্চিমবঙ্গে তেমন কোনো ই-গভর্নেন্সের পরিকল্পনা দেখা যায় না। রাজ্যস্তরে নানা IT Policy নেওয়া হলেও তা বেশিরভাগ ক্ষেত্রে Infrastructure Development এর জন্য নেওয়া হয়। কিন্তু ই-গভর্নেন্সের জন্য তেমন কোনো পদক্ষেপ বা পরিকল্পনা দেখতে পাওয়া যায় না। এছাড়া সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্রগুলিকে সক্রিয় করে তোলবার কোন পরিকল্পনা করা হয় না। অথচ এই CSCগুলি ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নে সব থেকে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা গ্রহণ করে। বিভিন্ন এলাকার CSCs পরিচালকদের থেকে রাজ্য সরকারের অসহযোগিতার ও বাধা প্রদানের বিষয়ে জানতে পারা যায়। কোন কেন্দ্রীয় প্রকল্পকে রাজ্যস্তরে বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নানাভাবে বাধা প্রদান করা হয়। অন্যদিকে অপর একটি সমস্যা হল যথোপযুক্ত IT Implementation পরিকল্পনার অভাব দেখা যায়। তাই বিভিন্ন ধরনের ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ নেওয়া হলেও তার যথোপযুক্ত পরিকল্পনার অভাবে ব্যার্থ হয়।

iv) সামর্থ্যগত ও আর্থিক সমস্যা (Capability and Economic Challenges) - সামর্থ্যগত ও অর্থনৈতিক সমস্যার বিষয়টি সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়, কারণ এখান থেকেই বিভিন্ন সমস্যার সৃষ্টি হয়। Second Administrative Reforms Commission-এর 11th Report এ বিষয়ে গুরুত্ব দিয়ে আলোচনা করে। এর মধ্যে যে সকল সমস্যা দেখা যায় তা হল -

(a) দারিদ্রতা হল সমাজের সবথেকে বড় ব্যাধি, যা সকল প্রকার উন্নয়ন প্রক্রিয়ায় বাধা সৃষ্টি করে। তেমনই online মাধ্যমকে বহন করা সমাজের অনেক মানুষের পক্ষে অসম্ভব হয়ে পড়ে। যারা Manual System-এর মধ্যে বিনামূল্যে পরিষেবা পেত, তাদের online-এ পরিষেবা পেতে প্রতিক্ষেত্রে প্রচুর টাকা দিতে হয়। ফলে মানুষের কাছে এই নতুন তথ্য প্রযুক্তির বহনের ক্ষমতা সর্বত্র সমান নয়। যেকোনো Certificate-এর জন্য কমপক্ষে 50 টাকা, কোন Xerox-এর জন্য ২টাকা, Print out-এর জন্য ১০টাকা, এমনই নানাভাবে টাকা দিতে হয়, আগে যা তারা বিনামূল্যে সরকারি অফিস থেকে পেত।[23]

(b) Public-Private Partnership মডেলে পরিসেবা প্রদানের ফলে Cost-এর পরিমাণ অনেক বৃদ্ধি পায়। যেকোনো Private Center-এ মানুষের কাছে পরিসেবা প্রদানের জন্য যে যার মত দাম নেয়। PAN Card-এর জন্য খরচ হয় ১০০টাকা, কিন্তু বিভিন্ন অঞ্চলে এর জন্য বিভিন্ন দাম নেওয়া হয়। কোথাও ১৭০টাকা

[23] Interview by researcher, 30/03/2019.

কোথাও বা ২০০টাকা। Online মাধ্যমে নির্দিষ্ট নির্ধারিত কোন দাম না থাকায়, যে স্থানে মানুষকে যেভাবে ঠকাতে পারে।

(c) বিভিন্ন Common Service Center গুলির একটি বৃহৎ সমস্যা হল, এই CSC-এর মধ্য দিয়ে তাদের ততখানি আয়ের সম্ভাবনা না থাকায় ক্রমশ তা বন্ধ হয়ে যাচ্ছে। প্রচুর এই ধরণের CSC বন্ধ হয়ে গিয়ে এখন অন্যান্য আয়ের উৎস খুঁজেছে। বিভিন্ন CSC পরিচালকদের মতে, তাদের প্রশিক্ষণের অভাবে তারা কেবল e-District Portal, PAN Card, আধার কার্ড, বিভিন্ন বিল মেটানোর কাজ ছাড়া আর কিছু পারেনা। আবার এসকল ক্ষেত্রেও মানুষ এখন মোবাইলে করে নেওয়ায় তাদের আয়ের উৎস বন্ধ হয়ে পড়ছে। তাই এটিও একটি বড় সমস্যা বিষয়।

(d) ই-গভর্নেন্সের Digitalization-এর পর্যায়ে প্রয়োজন প্রচুর উন্নত তথ্যপ্রযুক্তি পরিকাঠামো যা গ্রামাঞ্চলে বা CSCগুলিতে ততখানি নেই। তাছাড়া সময়ের পরিবর্তনের সঙ্গে সঙ্গে তা Maintenance করা খুবই ব্যয়বহুল হয়ে পড়েছে। উন্নত ও সময়োপযোগী পরিকাঠামো ও সরঞ্জাম রাখার জন্য প্রয়োজনীয় অর্থের অভাবে ই-গভর্নেন্স ব্যর্থ হচ্ছে।

তাই ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে Capability Problems-এর কথা বলা যায়, কারন সমাজের বহু মানুষের Computer বা নানা Electronic মাধ্যম না থাকায় বা পর্যাপ্ত Internet পরিষেবা বহনের ক্ষমতা না থাকায় Online মাধ্যমের ব্যবহার ব্যায় সাধ্য হয়ে পড়ছে। সাধারণ মানুষের কোন পরিষেবা পেতে যেমন খরচ হয়, তেমনি তথ্য পেতেও খরচ লাগে। কিছু CSC দের মতামত হল, তারা তথ্য দিলেও একটা 'Basic Charge' নেয়।[24] ফলে এখানে কোন ভাবেই Free Information বা Free Services পাওয়া সম্ভব হয় না, যা আজকের দিনে বড় সমস্যার বিষয়।

(v) প্রযুক্তিগত সমস্যা (Technical Problems) - যেকোনো ই-গভর্নেন্স-এর নীতি প্রণয়নের আগে IT Sectorsকে শক্তিশালী করা প্রয়োজন। কারণ এর উপর নির্ভর করে সামগ্রিক নীতির সাফল্য ও ব্যর্থতা। তবে পশ্চিমবঙ্গে এই বিষয়ে কিছু সমস্যা দেখা যায় -

(a) Privacy & Security - বর্তমান সময়ে Cyber Security হল সমাজের সব থেকে ভয়ের কারণ। Online মাধ্যমে মানুষের সকল তথ্য প্রদানের ফলে নিরাপত্তার অভাব দেখা যায়। বিভিন্ন সময়ে মানুষ নানা Cyber Attack-এর কবলে পড়ে। ফলে তার ব্যক্তিগত তথ্য ও উপার্জিত/সঞ্চিত অর্থ চুরি হয়ে যায়। বর্তমানে আধার কার্ড লিঙ্ক করা বা KYC হিসেবে বিভিন্ন তথ্য চেয়ে থাকে বেসরকারি কোম্পানিগুলি। ফলে নিরাপত্তার সমস্যা দেখা যায়। তাই সুপ্রিম কোর্ট এ বিষয়ে সচেতনতার রায় দিলেও সাধারণ মানুষের মধ্যে সচেতনতা ঘটেনি।

[24] Interview by researcher, 03/04/2019.

সাধারণ মানুষের মধ্যে e-Literacy না থাকায় কিংবা Privacy সম্পর্কে ধারণার অভাবে, অনেক সময় ATM-এর Pin অন্যকে জানিয়ে দেয়। এমনকি বহু Internet Kiosks বা CSCতেও দেখা যায় সাধারণ মানুষ তার ATM, Pin No বা Bank Book দিয়ে দেয় কাজের জন্য। ফলে সচেতনতার অভাবে প্রতিনিয়ত মানুষ নিরাপত্তার অভাবে ভোগে।

(b) প্রযুক্তিগত পরিকাঠামোর অভাবের পাশাপাশি বিভিন্ন যান্ত্রিক জটিলতাও দেখা যায়, যা বিভিন্ন Government Side ও CSC Side থেকে জানতে পারা যায়। যেমন - No Cloud Solution, Interoperability Issues, Security Threat, Portal is Less User Friendly, Lake of Clearity in Process Design, No Protocal to Prioritization Requirement প্রভৃতি।

উপরোক্ত বিভিন্ন ধরনের সমস্যাগুলি পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের ব্যর্থতার জন্য দায়ী। e-Government সংক্রান্ত উদ্যোগ পশ্চিমবঙ্গে অনেক আগে নেওয়া হলেও, ২০০৬ সালের পর যে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নানা উদ্যোগ নেয়া হয়, সেক্ষেত্রে এই সকল সমস্যা দেখা যায়। কিছু ই-গভর্নেন্স পলিসি যেমন e-District বা বিভিন্ন Scholarship, e-Education বা বিভিন্ন সামাজিক বিষয়ে Land Record থেকে Certificates প্রদান প্রভৃতি দিকে কোথাও কোথাও সাফল্য পেলেও, তা সামগ্রিকভাবে পরিষেবাগত বিষয়ে সফলতার দিক। কিন্তু ই-গভর্নেন্সের দিক থেকে সফলতার বিষয় তেমনভাবে পরিলক্ষিত হয় না। আলোচিত সমস্যাগুলির বাইরেও বেশকিছু Policy ও Issues রয়েছে যা সমস্যা সৃষ্টি করে।

৪.৪ পশ্চিমবঙ্গে কিছু নীতি বাস্তবায়নের সমস্যা :

পশ্চিমবঙ্গে নানা ধরনের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করার ক্ষেত্রে নানা ধরনের সমস্যার বিষয়গুলি আগে আলোচনা করা হলেও Interview করার ফলে বেশ কিছু নির্দিষ্ট নীতির সমস্যা দেখা যায়। যেমন –

(i) Ayushman Bharat Yojana বা Pradhan Mantri Jan Arogya Yojana – এই National Health Protection Scheme-এর উদ্যোগ নেওয়া হয় কেন্দ্রস্তরে ২০১৮ সালের সেপ্টেম্বর মাসে। এর মূল উদ্দেশ্য ছিল গরিব ও মধ্যবিত্ত পরিবারের মানুষদের স্বাস্থ্য সংক্রান্ত পরিষেবাতে বিভিন্ন ভাবে সাহায্য প্রদান করা। কিন্তু পশ্চিমবঙ্গ সরকার এই কেন্দ্রীয় উদ্যোগটি অস্বীকার করে, কারণ রাজ্যে এই ধরনের একটি প্রকল্প রয়েছে "স্বাস্থ্যসাথী" নামে, যা ২০১৬ থেকে কার্যকরী। ফলে এই নির্দিষ্ট স্বাস্থ্য সংক্রান্ত পরিষেবা নিয়ে কেন্দ্র-রাজ্যের মধ্যে সম্পর্কের টানাপোড়েনে দেখা যায় এবং কেন্দ্রীয় উদ্যোগটি পশ্চিমবঙ্গে ব্যর্থ হয়, রাজ্য সরকারের সমর্থনের অভাবে। ফলে যে কোন ই-গভর্নেন্স পরিসেবা প্রদানের সব থেকে আগে প্রয়োজন কেন্দ্র-রাজ্য সম্পর্ককে সুদৃঢ় করা, যা নীতি রূপায়নে সফলতা আনবে।

(ii) Pradhan Mantri Shram Yogi Mandhan Pension Yojana (PMSYM) - এই যোজনাটি চালু হয় ১৫ই ফেব্রুয়ারি, ২০১৯ থেকে। এর মূল উদ্দেশ্য হল, যারা বেকার তাদের ১৬-৪০ বছর বয়সের মধ্যে কিছু টাকা জমানোর ভিত্তিতে বার্ধক্য (৬০) বয়সে ৩০০০টাকা Pension হিসেবে প্রতিমাসে প্রদান করা হবে। কিন্তু এই উদ্যোগটি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নানা সমস্যা দেখা যায় পশ্চিমবঙ্গে। প্রথম সমস্যা হল, এটি কেবলমাত্র CSCs ছাড়া অন্য কোন বিভাগে তা পরিচালনা করতে পারবে না। ফলে সাধারণ মানুষকে CSCগুলির মুখাপেক্ষী হয়ে থাকতে হয়। দ্বিতীয় সমস্যা হল, ২০১৯ সালে লোকসভা নির্বাচনের আগে রাজ্য সরকার এই ধরনের কোন কেন্দ্রীয় যোজনাকে বাস্তবায়ন করতে দিচ্ছে না বা নানাভাবে CSCs-এর কাজে বাধা সৃষ্টি করছে। তৃতীয় সমস্যা হল, এই যোজনাটি নিয়ে ততখানি প্রচার প্রসার করা হচ্ছে না পশ্চিমবঙ্গে। ফলে বেশিরভাগ মানুষ এর সম্পর্কে জানেনা। চতুর্থ সমস্যা হল, এই যোজনার মূল website-এ প্রধানমন্ত্রী হিসেবে নরেন্দ্র মোদির ছবি থাকার ফলে রাজ্যে কোথাও পোস্টার করতে দিচ্ছে না। এমন কি কোন CSCs যদি বিজ্ঞাপন দেয়, তবে তা ভেঙে ফেলা হচ্ছে রাজ্যে ক্ষমতাসীন রাজনৈতিক দলের দ্বারা। এখানে তাই দেখা যায় একদিকে কেন্দ্র সরকারের বিজ্ঞাপনী মনোভাব আর অপরদিকে রাজ্য সরকারের কেন্দ্র-বিরোধী মনোভাব সামগ্রিক প্রকল্পটিকে বাস্তবায়নে বাধা সৃষ্টি করছে। পঞ্চমত, যেহেতু এই ধরনের যোজনা সার্বিকস্তরে বাস্তবায়নের বাধা দেখা দিচ্ছে রাজ্যে, তাই যেকোন CSCs বা STMKs-এর পরিচালকরা প্রচার প্রসার না করে নিজের বাড়ির ও স্বজনদের সুবিধাটি পাইয়ে দিচ্ছে। ফলে স্বজনপোষণ ও দূর্নীতি দেখা যায়। তাছাড়া এই যোজনাটি বন্ধের জন্য শাসকদল আমলা ও পুলিশের সাহায্য নিচ্ছে। এই পরিস্থিতি কেবল পশ্চিমবঙ্গের একটি অঞ্চলে নয় সর্বত্র দেখা যায়। ফলে উদ্যোগটি এ রাজ্যে ব্যর্থ হয় শুধুমাত্র কেন্দ্র-রাজ্য সম্পর্কের জটিলতার কারণে।

(iii) Digital India – ২০১৫ সালের পর National e-Governance Plan (NeGP) কে সময়ের সঙ্গে সঙ্গে আরো শক্তিশালী করে তোলার জন্য Digital India উদ্যোগ নেওয়া হয়। এর মধ্যে ই-গভর্নেন্সের অনেক দিককে যুক্ত করা হয় ও রাজ্যগুলিতে বাস্তবায়নের কথা বলা হয়। কিন্তু বিভিন্ন Project-এর মধ্যে প্রধানমন্ত্রী ও অন্যান্য কেন্দ্রীয় মন্ত্রীদের ছবি থাকায় রাজ্যে তা প্রচার প্রসার বন্ধ করা হয়। এমনকি কিছু CSCsতে দেখা যায় প্রধানমন্ত্রীর ছবি কেটে রাজ্যের মুখ্যমন্ত্রীর ছবি চিটিয়ে দেওয়া হয়, যাতে সেটি সহজে CSCs চলতে পারে। ফলে বিভিন্ন CSCs থেকে বারবার রাজ্যের অসহযোগিতার কথা ও কেন্দ্রের বিজ্ঞাপন করার মনোভাবের অভিযোগ পাওয়া যায়, যা ই-গভর্নেন্স পলিসি রূপায়নের প্রধান অন্তরায় হয়ে দাঁড়িয়েছে। একে অনেকে সমালোচনা করেছেন, 'no action only talking' বলে।

(iv) Common Service Centre – ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের জন্য ২০০৬ সালের Integrated Mission Mode Project হিসেবে CSCsকে গড়ে তোলার কথা বলা হয়। পশ্চিমবঙ্গেও এই উদ্দেশ্যকে সামনে রেখে ২০০৮ সাল থেকে তা বাস্তবায়িত হতে দেখা যায় সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র নামে। প্রথমে "SREI SAHAJ" নামক Portal দ্বারা সকল পরিষেবা প্রদান করলেও তা নিয়ে এক সময়ে নানা সমস্যা দেখা যায়। প্রচুর মানুষ লোন নিয়ে প্রথমে এই কাজ শুরু করলেও আয়ের অভাবে লোনের টাকা পরিশোধে ব্যর্থ হয়। কেবল Land Registration বা Utility Bills Payments করে তা সম্ভব ছিল না। একজন VLEs-এর মতে, তিনি প্রায়

১.৩লক্ষ টাকা লোন নেন এই কাজের জন্য কিন্তু আয়ের অভাবে তা সময়মত পরিশোধে ব্যর্থ হন। তারপর নানা সমস্যার মধ্য দিয়ে যখন SAHAJকে বন্ধ করে কেন্দ্র সরকার সরাসরি VLEদের সঙ্গে সংযোগ করে, তখন থেকে রাজ্যে কিছুটা আয়ের সুযোগ বেড়েছে। না হলে সহজ তথ্য মিত্র কেন্দ্রে বেশিরভাগ সময় মোবাইলে গান ডাউনলোডিং ও বিল ভরানো ছাড়া তেমন কোনো কাজ পাওয়া যেত না। এমনকি ২০১৪সালের পরেও CSCsতে কেবল NDLM Project ছাড়া তেমনি কিছু করা হত না। Digital India হওয়ার পর বিভিন্ন পরিষেবার সুযোগ বৃদ্ধি ঘটেছে, কিন্তু সেক্ষেত্রেও সমস্যা রয়েছে নানা রকম। বহু Kiosks তার নকল CSC IDকে ব্যবহার করে বিজ্ঞাপন দিয়ে তাদের কাজ করে। তাছাড়া কর্মীর অভাবে সঠিক ভাবে CSC চালানো সর্বদা সম্ভব হয় না।

(v) e-Panchayats - বর্তমানে পঞ্চায়েতগুলিকে আরও সক্রিয় ও কেন্দ্রের সঙ্গে সংযোগ বৃদ্ধি করার লক্ষ্যে e-Panchayat গঠনের কথা বলা হয়। সেক্ষেত্রেও নানা সমস্যার কথা বলেন নির্দিষ্ট VLE বা Village Level Data Entry Operators গন। তাদের মতে পঞ্চায়েতে পর্যাপ্ত পরিকাঠামোর অভাব যেমন কোথাও কোথাও রয়েছে, তেমনই এখান থেকে সরাসরি জনগণকে কোন পরিষেবা দেওয়া হয় না। কেবলমাত্র পঞ্চায়েতের অফিসিয়াল কাজ করা হয় ও NREGA, ISGP, IWJ প্রভৃতি সংক্রান্ত তথ্য Website Portal-এ Update করা হয়। ফলে জনগণ এখান থেকে সরাসরি তেমন কোন সুবিধা পায় না। তাছাড়া বিভিন্ন পঞ্চায়েত থেকে Certificates গুলি Manually দিয়ে নিকটবর্তী CSCsতে পাঠিয়ে দেওয়া হয়, নিজেদের কাজের চাপ কমানোর জন্য। তাই e-Panchayats-এর অনেক উদ্দেশ্য ব্যর্থ হচ্ছে বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে।

(vi) Agriculture - কৃষি ক্ষেত্রে NeGP দ্বারা তথ্য ও পরিষেবা প্রদানের কথা বলা হলেও, তার বাস্তবায়ন দেখা যায় না। কারণ একদিকে স্থানীয় মানুষ কেউই তার যাবতীয় কৃষি সংক্রান্ত তথ্য Online-এ নিতে চায়না, তারা স্থানীয় কীটনাশক দোকানে বেশি যায় তাদের সমস্যার জন্য। কোন CSCs কর্মীর কাছে কৃষিক্ষেত্র সংক্রান্ত কোন তথ্য জিজ্ঞাসা করার জন্য কেউ আসে না। অন্যদিকে পঞ্চায়েতের মধ্য দিয়ে আসা নানা ফসল বীমা সংক্রান্ত Projectগুলিও সাধারণ মানুষ অব্দি পৌঁছে দেওয়ার জন্য রাজনৈতিক ক্ষমতাসীন দলের সাহায্য নেওয়া হয়। যা নিয়েও স্বজনপোষণতা ও দুর্নীতি দেখা যায়।

(vii) Utility bills, e-PAN, AADHAR Card - এইসকল পরিষেবাতে নানা সমস্যা দেখা যায়। CSCs কর্মীরা সরাসরি যদি National Portal থেকে এই সকল কাজ করে, তাতে তারা কেন্দ্রীয় সরকার থেকে কিছু টাকা পেলেও তারা বিভিন্ন App দ্বারা করে যাতে অনেক বেশী Cash Back পায়। কিন্তু সাধারণ মানুষকে তারা তা ফিরিয়ে দেয় না, বরং যা দাম তার থেকে extra service charge হিসেবে বেশি টাকা নেয়। ফলে এখানে দুর্নীতির প্রবণতা লক্ষ্য করা যায়।

৪.৫ তথ্য সংগ্রহ থেকে পাওয়া প্রতিক্রিয়ার সারাংশ :

১. সরকারি কর্মচারীদের অভিমত, -

- সরকারের দিক থেকে e-Literacy বিষয়ে তেমন কোনো উদ্যোগ নেওয়া হয় না, আর নেওয়া হলেও তার যথাযথ বাস্তবায়ন করা হয় না।
- National e-Governance Plan সংক্রান্ত কোন তথ্য সরকারি বিভাগ থেকে দেওয়া হয় না, কেবল নির্দিষ্ট বিভাগে আসা রাজ্য সরকারের নির্দিষ্ট পরিষেবা ছাড়া।
- জনগণ পরিষেবা চায়, কোন তথ্য চায় না। জনগণ তার আর্থ-সামাজিক অবস্থান অনুযায়ী সে কি কি পরিষেবা পেতে পারে সেই বিষয়েই শুধু জানতে চায়। তার মধ্যে সরকারের কার্যকলাপ নিয়ে জানার আগ্রহ খুব কম।
- e-Seva Project বা বার্ধক্য ভাতা, NREGA, ইন্দিরা আবাস যোজনা প্রভৃতি বর্তমানে কেন্দ্রীয়করণ হয়ে যাওয়ায়, সাধারণ মানুষদের তা পাওয়ার ক্ষেত্রে কিছু সমস্যা দেখা যায়। যেমন বার্ধক্য ভাতা আর Manual System-এ দেওয়া হয় না। নির্দিষ্ট বয়স হলেই পঞ্চায়েতে জনসংখ্যা অনুযায়ী তা প্রদানের কথা বলা হয়। কিন্তু সেক্ষেত্রে অনেকের বয়স ভুল থাকলেও তা সংশোধন করার সমস্যা দেখা যায়। কিংবা যাদের বেশি প্রয়োজন তারা অনেক সময় পায় না।
- বিভিন্ন Mission Mode e-Governance Projects রাজনৈতিক দলের দ্বারা প্রচারিত ও ক্ষমতাসীন দলের মনোনীত নাগরিকগণ পেয়ে থাকে। ইন্দিরা আবাস যোজনা পাওয়ার ক্ষেত্রে এইরকম অনেক দুর্নীতি লক্ষ্য করা যায়।
- RTI বিষয়ে সচেতনতা বা তার প্রয়োগের অভাব দেখা যায়। যদিও কোথাও তার ব্যবহার হলেও তা বেশিরভাগ ক্ষেত্রে রাজনৈতিক বিবাদের কারণে হয়ে থাকে।
- e-Government ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে পার্থক্য করা হয় না এবং সে বিষয়ে সার্বিক ধারণার অভাব দেখা যায়।
- নতুন তথ্য প্রযুক্তি দ্বারা পরিষেবা প্রদানের গুনমান বাড়লেও সার্বিক অংশগ্রহণ তেমন ভাবে বাড়ছে না। নির্দিষ্ট কিছু গ্রাম পঞ্চায়েত অঞ্চলে আধিকারিকগনের মতে, পরিষেবার জন্য প্রতিদিন মানুষ এলেও বছরের একদিন গ্রামসভার মিটিংয়ে ১০ শতাংশ মানুষকে পাওয়া যায় না।[25]
- বিভিন্ন রাজনৈতিক দলের চাপ ও নেতাদের দুর্নীতির প্রবণতার উন্নয়নের পথে প্রধান বাধা হয়ে দাঁড়ায়। একজন পঞ্চায়েত VLE-এর মতে, তাকে প্রকৃত খরচের থেকে অনেকগুণ বেশি টাকা খরচের খাতে online update করতে বলা হয়। আবার একজন নির্মাণ সহায়কের মতে,

[25] Interview by researcher, 29/03/2019.

বিভিন্ন NeGP Projects-এ আশা টাকার ৫০% খরচ করে সামগ্রিক পরিকল্পনা বাস্তবায়নে জোর করা হয়।[26]

২. সাধারণ নাগরিকদের মতামত,

- বেশিরভাগ সাধারন নাগরিকগন ই-গভর্নেন্স কে কেবল পরিষেবা প্রদানের মাধ্যম বলে মনে করে।
- বাস্তবায়নের সমস্যার মূল কারণ হিসেবে রাজনৈতিক দলের দুর্নীতি ও সর্বদা ক্ষমতাসীন নেতাদের দায়বদ্ধতার অভাবের কথা বলা হয়।
- CSCs ও Kiosks-এর মধ্যে যে পার্থক্য রয়েছে, তা বেশিরভাগ অঞ্চলের মানুষই জানে না। দুটিকেই সমান বলে মনে করা হয়।
- e-Literacy-এর প্রতি অনীহা দেখা যায়, বিশেষত বার্ধক্য বয়সের ও দরিদ্র মানুষদের মধ্যে।
- Cyber Security ও Privacy-এর বিষয়ে সচেতনতার অভাব রয়েছে।
- পরিষেবার বিষয়ে Digitalization হয়ে যাওয়ার ফলে অন্যের উপর নির্ভরশীলতা বৃদ্ধি পেয়েছে।
- যে কোন তথ্যের জন্য নির্দিষ্ট কোন স্থান নেই, সরকারি অফিস থেকে বিভিন্ন CSCsতে বার বার ঘুরতে হয়।
- কিছু মানুষের ক্ষেত্রে online system আসার ফলে অনেক সুবিধা বেড়েছে, আবার কিছু মানুষের offline-এর প্রতি ভরসা বেশি দেখা যায়।
- অংশগ্রহণ বলতে অনেকে রাজনৈতিক দলে সক্রিয় যোগদান ও ভোট প্রদানকে বোঝে।
- Manual system-এ আমলাতান্ত্রিক দুর্ব্যবহার দেখা যেত, এখন যেসব এলাকায় CSCs কম, সেখানে CSCs-এর খারাপ ব্যবহার দেখা যায়।

উপরোক্ত নানা অভিমত ও সমস্যার দিকগুলি সাধারণ মানুষের দিক থেকে পাওয়া যায়।

৩. Common Service Centres-এর অভিমত, -

- বিভিন্ন নীতি বাস্তবায়নে কেন্দ্র-রাজ্য সুসম্পর্কের অভাব দেখা যায়।
- ক্ষমতায় থাকা রাজনৈতিক দল ও পুলিশের চাপ দেখা যায় কখনও কখনও কোন নীতি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে।
- বর্ষাকালে বিদ্যুৎ সরবরাহ ও Internet পরিষেবার ক্ষেত্রে সমস্যা হয়। তাছাড়া প্রতিদিন অফিস টাইমে কিছু সময় বিদ্যুৎ পরিষেবার অভাবে কোথাও কোথাও কাজে অসুবিধা হয়।

---

[26] Interview by researcher, 03/04.2019.

- কেন্দ্রের ও রাজ্যের সঙ্গে CSCsদের যথাযথ সংযোগের অভাবে বিভিন্ন নীতি সংক্রান্ত সমস্যা হলে সমাধানের মাধ্যম পাওয়া যায় না।
- বিভিন্ন e-District Projectsগুলি সময়মতো সকল কাজ করলেও, উচ্চ অফিস থেকে কাজে দেরি করার জন্য জনগণ নানা অসুবিধার মধ্যে পড়ে।
- VLEsদের যথাযথ প্রশিক্ষণের অভাব রয়েছে, কারণ অল্প Computer জানা যেকেউ CSC ID পেতে পারে। কিন্তু তাদের যথাযথ কাজ জানা দরকার, যার কোন প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা নেই।
- CSCs মালিক স্বনির্ভর হওয়ায়, নিজের ইচ্ছে ও সময়মতো পরিষেবা প্রদান করে। অথচ এদের উপর প্রচুর মানুষ নির্ভরশীল রয়েছে।
- শুধু CSCs চালিয়ে আয়ের অভাবের জন্য, অনেকে CSCs ছেড়ে দিচ্ছে। কারণ তারা সঠিক জানে না এর থেকে আয়ের রাস্তা কতখানি ও কিভাবে সম্ভব। কোন কোন CSCs মালিকের বক্তব্য মাসে ৩০ হাজারেরও বেশি টাকা লাভ হয়, আবার কারো বক্তব্য ৫ হাজার টাকা মাত্র। ফলে অনেকে এর পাশাপাশি অন্যান্য ব্যবসা যেমন Xerox, Printout, Training Centre, Tuition ইত্যাদি থেকে আয়ের চেষ্টা করে।
- এরা e-Literacy বা Digital Awareness-এর নানা প্রকল্পের তেমন কোন বাস্তবায়নের চেষ্টা করে না। কেবলমাত্র পরিষেবাগত দিক নিয়ে ব্যস্ত থাকে।
- কোন নির্দিষ্ট Service Charge না থাকায় বিভিন্ন অঞ্চলে বিভিন্ন ভাবে সাধারণ মানুষের থেকে টাকা নেওয়া হয়।
- বিভিন্ন NeGP-এর ক্ষেত্রে প্রচার-প্রসারের অভাব থাকায় CSCsদের মধ্যে স্বজনপোষণতা দেখা যায়। কোন ভালো প্রকল্প এলে তারা আগে নিজেদের পরিবার, স্বজন ও কিছু customer-এর কাছে প্রদান করে।

এইভাবে নানা সমস্যা যেমন CSCs-এর হয়ে থাকে আবার CSCs-এর দ্বারা সাধারণ মানুষেরও সমস্যা হয়ে থাকে, যার ফলে পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নের সমস্যা দেখা যায়।

8. NGOs-দের অভিমত, -

যদিও ই-গভর্নেন্সের বিষয়ে কিংবা Digital Awareness-এর বিষয়ে খুব একটা NGOs-এর সন্ধান পাওয়া যায় না, তবুও যে কয়েকটি NGOs বা Self-help Groups-এর খোঁজ পাওয়া যায়, তাদের থেকে বেশ কিছু দিকে জানতে পারা যায়। যেমন –

- বিভিন্ন প্রত্যন্ত অঞ্চলে কাজ করতে গিয়ে দেখা যায় মানুষের মধ্যে e-Literacy ও Digitalization-এর প্রতি অনীহা রয়েছে।[27]

[27] Interview by researcher, 07/04/2019.

- NGOs-এর দিক থেকে e-Literacy বিষয়ে উদ্যোগ নেওয়া হলেও, ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন নীতি সম্পর্কে উদ্যোগ দেখা যায় না।
- সরকারের পর্যাপ্ত সহযোগিতার ও আর্থিক সমস্যার কারণে এদের উদ্যোগগুলি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অনেক বেশি সময় লাগে।
- তথ্যের বিষয়ে মানুষের সচেতনতার অভাব সব থেকে বেশি পরিলক্ষিত হয়।

৪.৬ সার্বিক পর্যবেক্ষন :

বিভিন্ন অঞ্চলে Interview নেওয়ার জন্য বিভিন্ন ধরনের মানুষের সঙ্গে কিংবা সরকারি আধিকারিকদের সঙ্গে যোগাযোগে বেশ কয়েকটি বিষয়ে পরিলক্ষিত হয়, যা পশ্চিমবঙ্গে ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে সমস্যার বিষয়। সেগুলি হল –

(i) সাধারণ মানুষের মধ্যে তথ্য জানার চাহিদা খুব কম দেখা যায়। এই সমস্যা যে কেবলমাত্র অশিক্ষিত মানুষের মধ্যে রয়েছে, তা নয় শিক্ষিত মানুষদের মধ্যেও দেখা যায়। বরং বিভিন্ন অঞ্চলে পড়াশোনা না জানা কিছু মানুষও বিভিন্ন বিষয়ে জানতে উৎসাহী। ফলে সমস্যাটি সমাজের সার্বিক স্তরে রয়েছে। এক্ষেত্রে সরকারের দিক থেকে তথ্যের গুরুত্ব সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি করা প্রয়োজন।

(ii) online মাধ্যম দ্বারা যে রাজনীতিতে অংশগ্রহণ করা যায়, এই ধারণাই সাধারণ মানুষের মধ্যে ততক্ষণে বিস্তার লাভ ঘটেনি। কেবল সাধারণ মানুষ নয়, সরকারি কর্মচারীদের মধ্যেও এই ধারণার অভাব কোথাও কোথাও পরিলক্ষিত হয়। online মাধ্যম বলতে মানুষ কেবল Service Orientation কে বোঝে, ফলে ই-গভর্নেন্স এক্ষেত্রেও ব্যর্থ হয়।

(iii) বহু মানুষ Common Service Centre ও Internet kiosks-এর মধ্যে পার্থক্য কি তা জানে না। একটি Kiosks-এ যা কাজ করা যায়, সাধারণ মানুষের কাছে থাকা Internet পরিষেবাতেও সমান কাজ করা যায়, কিন্তু CSCs-এ যে পরিষেবা দেওয়া হয়, তা কেন্দ্র ও রাজ্য সরকারের Unique ID নম্বরের ভিত্তিতে দেওয়া হয়। একটি CSC-এর কাজের পরিধি ও সুযোগ অনেক বেশি। এই ধারণা অনেক মানুষের মধ্যেই নেই। ফলে তারা তার নিকটবর্তী যেকোনো Internet পরিষেবা কেন্দ্রে যায়, যেখানে সহজ তথ্যমিত্র কেন্দ্র গেলে অনেক বেশি সুবিধা পেত।

(iv) সমাজের একটা বড় অংশের মানুষের Digital পরিষেবা বিষয়ে নিজের কাজ নিজে করার ক্ষমতা ও Internet পরিষেবা থাকার পরও, মানুষ বিভিন্ন CSCs/Kiosksতে যায়। এক্ষেত্রে সামর্থ্য থাকার পরও অন্যের উপর নির্ভরশীলতার প্রবণতা দেখা যায়।

(v) ই-গভর্নেন্সের সবথেকে বৃহৎ সমস্যা হল কেন্দ্র-রাজ্য সম্পর্কের বিষয়। রাজ্যে কেন্দ্র- বিরোধী রাজনৈতিক দল ক্ষমতায় থাকায় উভয়ের মধ্যে সম্পর্কের অভাবে কেন্দ্রের নানা উদ্যোগ রাজ্যে প্রচার-প্রসারের ক্ষেত্রে রাজ্য সরকার বাধা দেয়। ফলে উদ্দেশ্যগুলি ব্যর্থ হয়।

(vi) পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে একটি বিশেষ দিক লক্ষ্য করা যায়, এখানে নীতিগুলি রূপায়নের ক্ষেত্রে Citizen-Centric Governance গড়ে তোলার কথা বলা হয় এবং তা বাস্তবায়ন করা হয় CSCs-এর মধ্য দিয়ে। কিন্তু এই CSCs-এর মূল লক্ষ ব্যবসায়িক কেন্দ্রিক। তারা সকলেই তাদের আয়ের দিকে বেশী গুরুত্ব দেয়। ফলে নাগরিক কেন্দ্রিকতার বিষয়টি ক্রমে গৌণ হয়ে পড়ে। কোন Certificates বা কোন Lisence, insurance প্রভৃতি জনগণের স্বার্থে, জনগণের জন্য দেওয়া হয় online মাধ্যমে। কিন্তু এখানে যারা পরিষেবা দেয় তারা সাধারণ মানুষের থেকে টাকা নেয়। ফলে বিনামূল্যে কোন পরিষেবা পাওয়া যায় না। তাই উদ্দেশ্যগত দিক থেকে Citizen-Centric হলেও বাস্তবায়নের দিক থেকে Business Orientation দেখা যায়। যেমন উদাহরণ হিসেবে, এক উচ্চ মাধ্যমিক পাস করা ছাত্রীর কথা বলা যায়, এখন সব কলেজে online admission system হওয়ার ফলে তার প্রতিটি কলেজে প্রতিটি বিষয়ের জন্য form fillup করতে ৫০টাকা করে দিতে হচ্ছে, আগে যা বিনামূল্যে হত। এখন পরিষেবা সুবিধা বেড়েছে, কিন্তু তার জন্য প্রচুর টাকা দিতে হয়।

(vii) ই-গভর্নেন্সের মধ্যে বলা হয় 'anytime, anywhere, anyone' পরিষেবা পেতে পারে। কিন্তু কোন কোন অঞ্চলে যেমন ঝাড়গ্রাম, পশ্চিম মেদিনীপুর, কোচবিহার প্রভৃতি জেলার কিছু অঞ্চলের মানুষকে অনেক দূরেগিয়ে যাবতীয় পরিষেবার কাজ করতে হয়। ফলে সর্বত্র যে ভৌগলিক দূরত্ব কমেছে তা নয়।

(viii) ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে নতুন এক প্রবনতার বিষয় উঠে আসছে, তা হল মধ্যস্থতাকারীর অবস্থান। আগে Manual system-এর মধ্যে সরকারের সঙ্গে জনগণের সরাসরি সম্পর্ক হত। এখন মাঝখানে CSCs বা বিভিন্ন Internet জানা মানুষের অবস্থান দেখা যায়। ফলে তাদের উপর অনেকেই নির্ভরশীল। তাই ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে Technocrats-রা যেকোন অফিস থেকে CSCs অব্দি সর্বত্রই আলাদা করে গুরুত্ব পাচ্ছে এবং মানুষ তার কাজের জন্য এদের উপর নির্ভরশীল। হয়ে পড়ছে।

(ix) Digital Divide-এর আলোচনা যেমন উন্নত দেশের সঙ্গে বিভিন্ন উন্নয়নশীল দেশের মধ্যে করা হয়ে থাকে, তেমনি পশ্চিমবঙ্গে এর অবস্থান দেখা যায় বিভিন্ন অঞ্চলে বিভিন্ন ভাবে। যেমন –

প্রথম Digital Divide দেখা যায় শহর ও গ্রামাঞ্চলের মধ্যে। কারণ গ্রামাঞ্চলে নানা প্রাথমিক প্রয়োজনীয় বিষয় যেমন বিদ্যুৎ, ঘরবাড়ি, রাস্তাঘাট প্রভৃতির অভাব রয়েছে, যার জন্য উন্নয়ন প্রয়োজন ও তা চলছে। ফলে শহরাঞ্চলের থেকে গ্রামাঞ্চল মানুষ অনেক পিছিয়ে পরিষেবাগত সুবিধা ভোগ করার ক্ষেত্রে। শহর অঞ্চলের মানুষের কাছে যেমন অর্থ রয়েছে তেমনি পরিষেবার জন্য বিভিন্ন বিকল্প ব্যবস্থাও রয়েছে, যারা নিজের online সংক্রান্ত কাজ অনেকাংশে নিজে করে নিতে সক্ষম যেকোন Utility bills, online banking বা কোন certificates-এর বিষয়ে। কিন্তু গ্রামাঞ্চলের মানুষ এক্ষেত্রে অপরের উপর নির্ভরশীল যা বিভাজন তৈরী করে।

দ্বিতীয় Digital Divide দেখা যায় Urban Poor ও rural Villagers দের মধ্যে। Digital Society গঠনে কেবল গ্রামাঞ্চলের মানুষ পিছিয়ে তা নয়, শহরাঞ্চলের দরিদ্র মানুষও নানা সমস্যায় পড়ে।

তৃতীয় বিভাজন দেখা যায় Rich, educated and powerful যাদের Haves বলা হয়, তাদের সঙ্গে Haves not-এর। যারা সমাজের শিক্ষিত ও অর্থনৈতিক স্বচ্ছলতা রয়েছে তাদের সঙ্গে দরিদ্রদের বিভাজন দেখা যায়।

চতুর্থত, পশ্চিমবঙ্গের সকল জেলায় সমান ই-গভর্নেন্সের প্রভাব পড়েনি। কলকাতা, মালদা, মুর্শিদাবাদ, বর্ধমান যতখানি এগিয়ে বাঁকুড়া, ঝাড়গ্রাম বা দক্ষিণ 24 পরগনার সুন্দরবন অঞ্চলগুলি অনেক পিছিয়ে রয়েছে। ফলে এক্ষেত্রেও বিভাজন লক্ষ্য করা যায়।

শেষে বলা যায়, পশ্চিমবঙ্গের সার্বিক ই-গভর্নেন্সের সফলতার দিক অন্যান্য অনেক রাজ্যের থেকে পিছিয়ে রয়েছে। মধ্যপ্রদেশ, অন্ধ্রপ্রদেশ বা কেরালাতে যতখানি এর প্রচার প্রসার ও রাজ্যসরকারের উদ্যোগ নেওয়া হয়, ততখানি পশ্চিমবঙ্গে নেওয়া হয় না। ফলে ভারতের মধ্যে রাজ্যগত দিক থেকে পশ্চিমবঙ্গে Digital Divide দেখা যায়।

(x) বর্তমানে ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে Computer-এর থেকে মানুষের কাছে Mobile-এর ব্যবহার বেশি হওয়ার ফলে, তার দ্বারা প্রচুর সুবিধা হচ্ছে। m-Governance-এর মাধ্যমে মানুষ এখন সকল ধরনের তথ্য পাওয়া থেকে শুরু করে যাবতীয় Utility bills payments করতে পারে। মোবাইলে Internet এখন কম খরচে পাওয়ার ফলে মানুষের ই-গভর্নেন্সের নানা দিক ব্যবহারে কিছুটা সুবিধা বৃদ্ধি ঘটেছে। এর দ্বারা সচেতনতার প্রসার লাভও সম্ভব হচ্ছে। তাই মোবাইল বা স্মার্ট ফোন ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে অনেকাংশে সাহায্য করে। কিন্তু অনেক CSC Project-এর মধ্য দিয়ে করা সম্ভব হয় না। তাছাড়া গ্রামাঞ্চলে যথাযথ Internet পরিষেবা পাওয়া যায় না। ফলে ক্ষেত্রেও নানা সমস্যা দেখা যায়।

৪.৭ অধ্যায়ের সারসংক্ষেপ :

সামগ্রিক এই অধ্যায়ের আলোচনার মূল বিষয় হল, পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের প্রভাবের পর্যালোচনা করা। এই আলোচনা করার জন্য প্রথমে পশ্চিমবঙ্গের বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতিগুলি নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। সেক্ষেত্রে যেমন কেন্দ্রীয় সরকারের নানা উদ্যোগের বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে, পাশাপাশি রাজ্য সরকারের নানা উদ্যোগও আলোচিত হয়েছে। এরপর পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের নানা সমস্যার বিষয়গুলি বিশ্লেষণ করা হয়। এক্ষেত্রে Interviewকে বেছে নেওয়া হয় data collection-এর উৎস হিসেবে। Interviewতে বিভিন্ন প্রশ্নাবলি নির্ধারণ করা হয় গবেষণামূলক প্রশ্নের উপর ভিত্তি করে। বিভিন্ন প্রশ্নের দ্বারা ৪ ধরনের মানুষের কাছে মতামত জানতে চাওয়া হয়। একদিকে পরিষেবা সংক্রান্ত নির্দিষ্ট সরকারি আধিকারিকদের কাছে, পরিষেবা গ্রহণকারী সাধারণ মানুষের কাছে, অন্যদিকে CSCs/STMK যারা পরিষেবা বাস্তবায়ন করে তাদের কাছে এবং

বিভিন্ন NGOs-এর কাছে Interview নেওয়া হয় সামগ্রিক প্রভাব পর্যালোচনা জন্য। এরপর বিভিন্ন সমস্যাগুলিকে আলোচনা করা হয়েছে। সেক্ষেত্রে প্রথমে নীতিগ্রহণের ক্ষেত্রে ধারণাগত বিষয়গুলি নিয়ে ও তার সমস্যার বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে গবেষণামূলক প্রশ্নের ভিত্তিতে এবং তারপর তার নানা ব্যবহারিক সমস্যার বিষয়ে মূল ৫টি ভাগে আলোচনা করা হয়েছে। তারপর Interview সূত্রে সরাসরি পাওয়া বেশ কিছু ই-গভর্নেন্স পলিসি-এর সমস্যার বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে এবং সবশেষে Interview থেকে পাওয়া নানা বিভাগের অভিমতগুলির বিশ্লেষণ করা হয়। এইভাবে সামগ্রিক আলোচনা করা হয়েছে চতুর্থ অধ্যায়ের, যার মূল লক্ষ্য ছিল গবেষণামূলক প্রশ্নগুলির যথাযথ উত্তর খুঁজে বের করা।

*****

পঞ্চম অধ্যায়

ই-গভর্নেন্সের প্রভাব প্রসঙ্গে পশ্চিমবঙ্গ বনাম অন্ধ্রপ্রদেশের তুলনামূলক আলোচনা

৫.১ ভূমিকা

৫.২ অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ

৫.৩ অন্ধ্রপ্রদেশে ই-গভর্নেন্সে সাফল্যের কারণ

৫.৪ ই-গভর্নেন্সের ব্যর্থতার দিক থেকে উভয় রাজ্যের তুলনামূলক আলোচনা

৫.৫ অন্ধ্রপ্রদেশ থেকে পশ্চিমবঙ্গের শিক্ষণীয় বিষয়

৫.৬ অধ্যায়ের সারসংক্ষেপ

পঞ্চম অধ্যায়

ই-গভর্নেন্সের প্রভাব প্রসঙ্গে পশ্চিমবঙ্গ বনাম অন্ধ্রপ্রদেশের তুলনামূলক আলোচনা

৫.১ ভূমিকা :

ভারতের বিভিন্ন রাজ্যে কেন্দ্রীয় NeGP Project গুলি বাস্তবায়নের পাশাপাশি রাজ্যস্তরেও নানা ধরনের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতি রুপায়ন, বাস্তবায়ন ও সমস্যা সমাধানের উদ্যোগ নেওয়া হয়। তাই ভারতে সার্বিকভাবে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব সর্বত্র সমান নয়। বিভিন্ন রাজ্যে এর প্রভাব বিভিন্ন ধরনের। যেকোন ই-গভর্নেন্স পলিসির সাফল্য নির্ভর করে সেই রাজ্যের i) Government, ii) People, iii) Process, iv) Technology এবং v) Resource-এর উপর। এই সব ক'টি দিকের যথার্থ সহযোগিতার দ্বারা যেকোন ধরনের নীতির বাস্তবায়ন সম্ভবপর হয়। ই-গভর্নেন্সের আলোচনার ক্ষেত্রে দেখা যায় ভারতে ই-গভর্নেন্সের প্রথম দিকের উদ্যোগ গ্রহণকারী রাজ্য হল অন্ধ্রপ্রদেশ। এখানে কেবল কেন্দ্রীয় নানা উদ্যোগগুলি বাস্তবায়ন করা হয় না, পাশাপাশি রাজ্যস্তরেও নানা ই-গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়ন করা হয়। তাই ই-গভর্নেন্সের দিক থেকে এই রাজ্যটি বর্তমানে অনেক এগিয়ে রয়েছে অন্যান্য রাজ্যগুলির তুলনায়।

সার্বিকভাবে এই অধ্যায়ের আলোচনার মূল উদ্দেশ্য হল, অন্ধ্রপ্রদেশ যেহেতু ই-গভর্নেন্সের সাফল্যকারী একটি রাজ্য এবং অন্যান্য রাজ্যগুলির তুলনায় এগিয়ে, তাই এই রাজ্যের প্রেক্ষিতে পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্স পলিসি গুলির তুলনামূলক আলোচনা করা, যার দ্বারা পশ্চিমবঙ্গের প্রকৃত অবস্থান ও তার নানা সমস্যা সমাধানের পথনির্দেশ করা সম্ভবপর হবে। তাই এই অধ্যায়ের মূল গবেষণামূলক প্রশ্নগুলি হল -

i) পশ্চিমবঙ্গের সঙ্গে অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের তুলনামূলক আলোচনা করা।

ii) পশ্চিমবঙ্গে যে সমস্যাগুলি দেখা যায়, তা অন্ধ্রপ্রদেশের সঙ্গে কতখানি সঙ্গতিপূর্ণ?

iii) ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে অন্ধ্রপ্রদেশ থেকে পশ্চিমবঙ্গের কিছু শিক্ষণীয় বিষয় রয়েছে কি?

এই অধ্যায়ের সামগ্রিক আলোচনার জন্য Primary ও Secondary উভয় তথ্যসূত্রকে ব্যবহার করা হয়েছে। অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্য, তার কৌশল প্রণালী এবং রাজ্য ও কেন্দ্রস্তরে নেওয়া নীতিগুলি আলোচনা করা হয়েছে Secondary resource-এর ভিত্তিতে। অপরদিকে পশ্চিমবঙ্গের সামগ্রিক আলোচনা করা হয় Primary Resource-এর ভিতিত্তে।

৫.২ অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগ :

ভারতে কেন্দ্রীয়স্তরে যেমন বিভিন্ন সময়ে নানা ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতি প্রণয়ন করা হয়েছে। তেমনি বিভিন্ন রাজ্যেও Public-Private Partnership-এর দ্বারা নানা ই-গভর্নেন্স পলিসি নেওয়া হয়। পাশাপাশি কেন্দ্রীয় নানা পলিসিগুলি বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়। এই সকল ক্ষেত্রে বিভিন্ন রাজ্যের মধ্যে প্রথম দিককার উদ্যোগ গ্রহণকারী রাজ্য হল অন্ধ্রপ্রদেশ। এখানে উদ্যোগ নেওয়া সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ হল The highly-valued vision 2020 (১৯৯৯) এবং Vision of e-Government (২০০২)। এই অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের মূল দিক হিসেবে SMART GOV এবং TRPI-এর কথা বলা হয়। পরবর্তীকালে e-Pragati দ্বারা অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত উদ্যোগের মূল কথা হিসেবে বলা হয় –"The Vision of Andhra Pradesh is – To use e-Governance as a tool to provide integrated services to its citizens through a free flow of information, and to usher in an era of Good Governance to ensure transparency, efficiency, accountability, accessibility and reliability in delivery of such services to enhance citizen engagement as essential ingredients of good governance."[1]

Objectives of IT Policies

অন্ধ্রপ্রদেশের IT Policy-এর মূল উদ্দেশ্য হল – "To create a knowledge society in which all the people have access to and contribute to the body of knowledge."[2] এখানে অংশগ্রহণ বৃদ্ধির লক্ষ্যে চারটি মূল নীতির কথা বলা হয় –

i) Economic Development of the State – অন্ধ্রপ্রদেশে অর্থনৈতিক উন্নয়নের মূল দিক বা হাতিয়ার হিসেবে ICTকে ব্যবহারের কথা বলা হয়। ICT-এর যে ইতিবাচক দিক রয়েছে, তাকে কাজে লাগিয়ে রাজ্যের উন্নয়ন, চাকুরীর সুবিধা, উচ্চমানের পরিষেবা প্রদান প্রভৃতি যেমন সম্ভব, অন্যদিকে Knowledge কে বৃদ্ধি করা সম্ভব। কারণ এই Knowledge হল 'a key resource for economic progress of individuals and institutions'[3]।

ii) Reaching the Underprivileged – অন্ধ্রপ্রদেশ সরকার ICTকে কাজে লাগিয়ে সমাজের নিম্নস্তরের ও গরিব মানুষদের কাছে পৌঁছাতে চায়, যেখানে ধনী মানুষদের পাশাপাশি Below the poverty line-এর মানুষেরাও যেন সুবিধা পেতে পারে। এর জন্য গ্রামাঞ্চলে Internet-এর প্রসার, IT সচেতনতা বৃদ্ধি, স্থানীয়

[1] www.e-pragati.in/about.
[2] IT Policy 2001, Opportunities Unlimited, Dept of ITCs, Government of Andhra Pradesh, 2001.
[3] Ibid, pp-1.

ভাষার ব্যবহার, স্থানীয় মানুষের চাহিদা জানা প্রভৃতি উদ্যোগ নেয়। এর দ্বারা প্রকৃত Good Governance বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়।

iii) Human Resource Development - অন্ধ্রপ্রদেশ সরকার বৌদ্ধিক সম্পদকে বৃদ্ধির জন্য ITকে ব্যবহারের কথা বলে, যাতে সামগ্রিক রাজ্যের উন্নয়ন সম্ভব হয়। এর জন্য স্বাস্থ্য কেন্দ্র, পুষ্টিকর খাদ্য প্রভৃতির পাশাপাশি ICTকেও যথাযথভাবে বিকাশ ঘটানোর উদ্যোগ নেয়।

iv) Good Governance - এটি বর্তমানে সমাজের মূল দন্ড, যার বৃদ্ধির জন্য ITকে ব্যবহার করা হবে, যাতে নাগরিক ও ব্যাবসায়িকের পাশাপাশি সরকারের মধ্যেকার সম্পর্কের উন্নতি ঘটানো যায়। তাই ICT-এর মধ্য দিয়ে G2C, G2B ও G2G সকল দিকের বিকাশ ঘটানোর কথা বলা হয়।

আসলে ICT হল বর্তমান ই-গভর্নেন্সের একটি অন্যতম হাতিয়ার, যাকে ব্যবহার করে কম সময়ে, যেকোন স্থানে নাগরিককে পরিষেবা প্রদান করা যায়।

The Strategies of IT Policies

অন্ধ্রপ্রদেশে IT Policy নেওয়া হয় **১৯৯৮** সালে, যার মূল লক্ষ্য হল Information Age-এ নাগরিককে ও সরকারকে আরো দক্ষ, দায়িত্বশীল করে তোলা। তাই বলা হয় – "Andhra Pradesh is one of the first state to introduce e-Governance to provide services and information to the citizens."[4] মূলত কৌশলগত দিক হিসেবে কয়েকটি দিকের উপর জোর দেওয়া হয় –

i) Developing World Class IT Infrastructure including Broadband Digital Connectivity। নেটওয়ার্ক ও স্যাটেলাইটের যোগাযোগের মাধ্যমকে আরো বৃদ্ধি করা যাতে প্রত্যন্ত অঞ্চলের সঙ্গেও সম্পর্ক রাখা যায়।

ii) IT শিক্ষা ও গবেষণার দিকে আরোও উৎসাহিত করা, যাতে উচ্চ দক্ষতাসম্পন্ন প্রশিক্ষিত কর্মী পাওয়া যায়। যারা সরাসরি মানবসম্পদ উন্নয়নে চেষ্টা করবে। অন্যদিকে বেসরকারী উদ্যোগকেও স্বাগত জানানো হয়, যাতে কম সময়ে, খরচে হার কমিয়ে পরিষেবা দেওয়া যেতে পারে। সরকার, বেসরকারি অংশ ও জনগণ সকলের যৌথ উদ্যোগে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়ন করা।

iii) অন্ধ্রপ্রদেশে SMART Govt-এর ব্যবহার করা। বলা হয় – "The State Government committed to leveraging IT to achieve greater accountability, responsiveness and transparency in its

[4] Vision 2020: Swarnandhrapradesh, 1999, pp-250.

business and transaction.”[5] এই উদ্যোগ গুলির মধ্যে বৃহৎ অংশের মানুষের অংশগ্রহণ বাড়ানোর কথা বলা হয়।

iv) Promoting Andhra Pradesh as a premier location for World class IT companies.[6]

v) Bringing IT into the services of the people in all parts of the state[7]। রাজ্যের জনগণের জীবনযাত্রার মানোন্নয়ন ঘটাতে ITকে ব্যবহারের কথা বলা হয়। মানুষের তথ্যের সহজলভ্যতার জন্য IT কে ব্যবহার যেমন প্রয়োজন, তেমনি দেশের সামগ্রিক বিষয়ের ধারণার জন্যও প্রয়োজন।

উপরোক্ত নানা কৌশলগুলিকে কাজে লাগিয়ে অন্ধ্রপ্রদেশের Good Governance-এর বিকাশের চেষ্টা করা হয়। বলা হয় IT Sectors-এর যথাযথ ব্যবহার ক্রমশ ই-গভর্নেন্সের বিকাশ ঘটাবে। আর ই-গভর্নেন্সের বিকাশে Good Governance-এর লক্ষ্য পূরণে সক্ষম এবং গণতান্ত্রিক সরকার ও অর্থনৈতিক বিকাশও সম্ভবপর হবে। তাই অন্যান্য রাজ্যগুলির তুলনায় অন্ধ্রপ্রদেশ প্রথম প্রশাসনিক ক্ষেত্রে Computerization-এর উদ্যোগ নেয়, নাগরিকদের তথ্য ও পরিষেবা প্রদানের লক্ষ্যে। অন্ধ্রপ্রদেশে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের জন্য বিভিন্ন সময়ে যে উদ্যোগ নেওয়া হয়, তা হল –

১. SMART GOV : Foundation – অন্ধ্রপ্রদেশে সরকারকে অনেক বেশি সক্রিয় করতে ও পরিকাঠামোগত উন্নয়নের জন্য SMART Government-এর কথা বলা হয়। SMART-এর অর্থ হল – Simple, Moral, Accountable, Responsive, Transparent Government। এখানে বলে হয় ২০২০ সালের মধ্যে – “People continue to have a strong voice and role in the governance of their state.” এছাড়াও বলা হয় –“Providing clean, capable and transparent government which facilitates and not controls economic development.”[8] তাই SMART GOV হল অন্ধ্র প্রদেশের সরকারের সংস্কারের মূল পদক্ষেপ। SMART-এর অর্থ -

i) Simplifying Government - পরিষেবার গুণগত মানকে আরও সহজতর করে তোলা, যাতে সাধারণ মানুষের ব্যবহারের সুবিধা বৃদ্ধি পায় এবং অন্যদিকে খুব কম খরচে সেই পরিষেবা প্রদানে চেষ্টা করা হয়। এখানে ই-গভর্নেন্সকে আরও সক্রিয় করতে বলা হয়। সরকারী পরিষেবাকে ICT নির্ভর আরও সক্রিয় করার লক্ষ্যে Simplifying-এর কথা বলা হয়।

[5] Ibid, pp-282.
[6] Ibid, pp-277.
[7] N. Chandrababu Naidu and Sevanti Ninan, Plain Speaking, Delhi: Viking, 2000, pp-79.
[8] Randeep Sudan, ‘Towards SMART Government: The Experience’, Indian Journal of Public Administration, Vol. XLVI, No. 3, 2000, pp-402.

ii) Moral Government - এটি নির্ভর করে সরকারের Ineffective and Inefficient Human Resource Management-এর উপর। মানবসম্পদ উন্নয়ন ও সংস্কারের জন্য সরকারের দক্ষতা বৃদ্ধির কথা বলা হয়।

iii) Accountable Government - সরকারের পরিষেবাকে অনেক কম সময়ে গুণমান বর্জায় রেখে সহজে পৌঁছে দেওয়ার কথা বলা হয়, যার জন্য প্রয়োজন সরকারের দায়বদ্ধতা। ৭৩ তম ও ৭৪ তম সংবিধান সংশোধনের দ্বারা গ্রামাঞ্চল ও শহরে স্থানীয় স্বায়ত্তশাসন গড়ে ওঠে, যাতে সরকারের দায়বদ্ধতা বৃদ্ধি পায়। অন্যদিকে ICT দ্বারা আরো কার্যকারিতা বৃদ্ধি করা হয় স্থানীয় ক্ষেত্রে।

iv) Responsive Government - এর অর্থ হল সরকারি কাজে জনগণের অংশগ্রহণকে আরও বৃদ্ধি করা, উন্নয়ন প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ ও পরিষেবা প্রদানে মতামত প্রেরণ করা। এখানে বিকেন্দ্রীকরণ ও স্থানীয় স্বায়ত্ব শাসনের দ্বারা অংশগ্রহণকে বাড়িয়ে তোলা হয়। এখানে developing participatory mechanism and inclusiveness of the poor -এর কথা বলা হয়।

v) Transparent Government - সরকারকে স্বচ্ছ করতে পরিকল্পনা, সম্পদের বন্টন, অর্থনৈতিক স্বচ্ছতা, তথ্য প্রদান প্রভৃতি দ্বারা উদ্যোগ নেওয়া হয়।

SMART GOV-এর মূল উদ্দেশ্যগুলি অন্ধ্রপ্রদেশে ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্য হিসেবে দেখা হয়।

২. TRPI : The Fundamental Functional Framework –

ই-গভর্নেন্সের কার্যকরী দিক হিসেবে চারটি বিষয়ের উপর জোর দেওয়া হয়[9] –

i) Technology framework - এর মূল দিক হল ICTকে যথাযথ ভাবে ব্যবহার করা। বিভিন্ন e-Government Project-এ যাতে ICTকে ব্যবহার করা যায় ও পরিকাঠামোগত উন্নয়ন ঘটে, তার জন্য পদক্ষেপের কথা বলা হয়।

ii) Resource framework - এক্ষেত্রে সম্পদের যথাযথ যোগান গুরুত্বপূর্ণ। e-Government Policy বাস্তবায়নের জন্য সম্পদের প্রয়োজন, তাই Public-Private Partnership গড়ে তোলার কথা বলা হয়। যেখানে Public sector-এর accountability থাকবে, এবং Private Sector-এর efficiency থাকবে।

[9] Dipankar Shina, 'Development Communication: Context for Twenty First Century', Orient Blackswan Pri. Ltd, 2013, pp-125.

iii) Prioritization framework - এক্ষেত্রে বিভিন্ন সরকারি ক্ষেত্রে একদিকে ICT ব্যবহারের যেমন দক্ষতার কথা বলা হয়, অন্যদিকে সহযোগিতার ও ICT ব্যবহারে দক্ষ করে তোলার কথাও বলা হয়। যারা পরিষেবা প্রদান অনেক সহজতর হবে।

iv) Implementation framework - এখানে 6C Model-এর কথা বলা হয়, যার দ্বারা IT Project গুলি সার্থক বাস্তবায়ন সম্ভব।

এছাড়াও Vision Paper-এ বেশ কিছু উদ্দেশ্যের কথা বলা হয় যা 'Benefits to Citizens and Business' নামে পরিচিত[10]। যেমন –

i) Streamlined and standardized electronic information gathering and accesses.
ii) Electronic delivery of services to meet citizens expectations and requirements.
iii) Convenient, anytime, anywhere citizen services.
iv) Support for e-Commerce initiatives, significant improvement in G2C & G2B interfaces.

এছাড়াও অন্ধ্রপ্রদেশের সরকার দাবি করে তাদের বেশ কিছু ই-গভর্নেন্স পলিসি রয়েছে যা সার্থকভাবে রূপায়িত হয়েছে বা 'Most Successful Cases'। সেই উদ্দেশ্যগুলি হল –

৩. CARD – Computer Aided administration of Registration Department বা CARD-এর উদ্যোগ নেওয়া হয় **১৯৯৮** সালে। CARD provides a transparent method of valuation of properties and the calculation of stamp duties।[11] এর মূল উদ্দেশ্য ছিল বিভিন্ন সম্পত্তি সংক্রান্ত বিষয়ে Digital Registration করানো। এর দ্বারা কম সময়ে, স্বচ্ছতার সঙ্গে সম্পত্তির Registration করানো হয়, যার ফলে রাজ্যের দুর্নীতি রোধ ও স্বচ্ছতা বর্জায় রাখা সম্ভব হবে।

8. APVAN – Andhra Pradesh Value-added Network বা APVAN-এর উদ্যোগ নেওয়া হয় **১৯৯৮** সালে, যার মূল উদ্দেশ্য ছিল anytime, anywhere, anyone provided government services। বলা হয় APVAN was positioned as India's first value-added Network for delivery of online services।[12] জনগণকে বিভিন্ন সরকারি দপ্তরে online-এর মধ্য দিয়ে পরিষেবা প্রদানের জন্য এই উদ্যোগ নেওয়া হয়, যা ২৪X৭ ঘণ্টা সরকারি পরিষেবা দিতে সম্ভবপর হবে। যদিও এটি নিয়ে পরবর্তীকালে সমস্যা দেখা যায়।

---

[10] Ibid, pp-126.
[11] Naidu Paradigm, The Hindusthan Times, 28-11-99, pp-11.
[12] India's First Cyber Government, The Hindu, 22-11-98, pp-b.

৫. TWINS – Twin Cities Integrated Network Services বা TWINS-এর উদ্যোগ নেওয়া হয় ১৯৯৯ সালে হায়দ্রাবাদে। মূলত হায়দ্রাবাদ ও সেকেন্দ্রাবাদ এই দুটি শহরে Computerized One-Stop Services দেওয়ার জন্য এর উদ্যোগ নেওয়া হয়। প্রায় ৬টি বিভিন্ন বিভাগের ১৯ ধরনের পরিষেবা এর মধ্য দিয়ে দেওয়া হয়। একে নাগরিক কেন্দ্রিক পরিষেবাও বলা হয়।[13] এর মধ্যে যেমন বিভিন্ন বিল পেমেন্টের বিষয়ও ছিল, তেমনই বিভিন্ন Certificates (Cast, Birth, Death, Income) এর বিষয়ও ছিল। এছাড়া বিভিন্ন ধরনের তথ্য, লাইসেন্স প্রভৃতি প্রদান করা হয়।

৬. FAST – Fully Automated System for Transport-এর দ্বারা সকল ধরনের যানবাহনের লাইসেন্স, Driving licenses, Vehicles Registration প্রভৃতি কাজ করা হয়।[14] বর্তমানে Online Citizens Friendly Services of Transport Department (CFST) এ বিষয়ে দেখাশোনা করে। এ বিষয়ে যাবতীয় তথ্য প্রদান করা হয় www.aptransport.org নামক website-এর মধ্য দিয়ে।

৭. APSWAN – Andhra Pradesh State Wide Network - যা ১৯৯৯ সালে গঠিত হয়। রাজ্যের সঙ্গে তার ২৩টি জেলার সকল তথ্যের যোগাযোগ ও পরিষেবা প্রদানের জন্য এটি গঠন করা হয়। বিভিন্ন জেলাতে কেন্দ্রীয় ও রাজ্য সরকারের যাবতীয় তথ্য ও প্রকল্প পৌঁছে দেওয়ার জন্য Data, Voice এবং Video Communication Network গঠনের উদ্যোগ নেওয়া হয়। এর দ্বারা একদিকে যেমন G2G সম্পর্ক গঠন করা হয়, অন্যদিকে G2C সম্পর্ককেও সুদৃঢ় করা হয়।

৮. e-Seva - এটি হল One-Stop-Shop for Citizen Services, যা প্রচার করা হয়- 'The first of its kind of services in the country'[15]। ২০০১ সালের TWINS Projects-এর সাফল্যের পর এই উদ্যোগ নেওয়া হয়। এখানে Government to Citizens সম্পর্ক গঠন করাই ছিল মূল উদ্দেশ্য। Citizen-Centric Governance গঠনের উদ্দেশ্যে বিভিন্ন Public services কে online-এর মাধ্যমে প্রদান করার কথা বলা হয়। www.e-sewaonline.com-এর দ্বারা জনগণকে যেমন তথ্য দেওয়া হয়, তেমনই বিভিন্ন পরিষেবা পেতে পারে। এছাড়া e-Seva কে বাস্তবায়নের জন্য Integrated Citizen Services Centre (ICSCs) গড়ে তোলা হয়। মূলত Public-Private Partnership-এর মধ্য দিয়ে এই Projects-এর বাস্তবায়ন ঘটানো হয়। এর মধ্যে যেমন সরকার, বেসরকারী প্রতিষ্ঠান যুক্ত রয়েছে, তেমনই বিভিন্ন Self-help Groups-এর প্রভাব দেখা যায়। এর মধ্যে যে সকল পরিষেবা প্রদান করা হয় তা হল – বিভিন্ন tax, electricity bill, registration form, বিভিন্ন আবেদন পত্র প্রভৃতি।

[13] Vikaspedia.in/e-governance/status/Andhra-Pradesh.
[14] www.aptransport.org
[15] Dipankar Shina, 'Development Communication: Context for Twenty First Century', Orient Blackswan Pri. Ltd, 2013, pp-126.

৯. CSC in Andhra Pradesh (Mee Seva Centre) - কেন্দ্রীয় বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স পলিসি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে ২০০৬ সালে NeGP-এর Mission Mode Projects-এ Common Service Centers গড়ে তোলার কথা বলা হয় গ্রামাঞ্চলে। এই CSCs অন্ধ্রপ্রদেশ Mee Seva নামে পরিচিত, যার অর্থ হল 'At your services'[16]। এটি মূলত e-Seva Projects কে আরো সক্রিয় করে তোলে। প্রায় সাত হাজারেরও বেশি এই ধরনের কেন্দ্র রয়েছে অন্ধ্রপ্রদেশে। এখানে সকল ধরনের কেন্দ্রীয় ই-গভর্নেন্স পরিষেবা প্রদান ছাড়াও বিভিন্ন Public Utility forms, Government orders, List of e-Seva, Payments of Utility bills প্রভৃতি পরিষেবা প্রদান করা হয়। G2C সম্পর্ক বৃদ্ধির জন্য এখানে একদিকে যেমন বিভিন্ন পরিষেবা প্রদান করা হয়, অন্যদিকে তথ্যও প্রদান করা হয়। এর কাজের জন্য State Data Center ও APSWAN সাহায্য করে। এর দ্বারা একদিকে যেমন সরকারি পরিষেবা জনগণের কাছে সহজে পৌঁছানো সম্ভব, অন্যদিকে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতিগুলি প্রত্যন্ত অঞ্চলের মানুষকে পৌঁছে দেওয়া সম্ভব। ২৮টি বিভাগের প্রায় ৩৩১ ধরণের পরিষেবা প্রদান করা হয় এর মধ্য দিয়ে। এ বিষয়ে যাবতীয় তথ্য www.esevaonline.com -এ প্রদান করা হয়। এখানে যে সকল বিভাগের নানা পরিষেবা দেওয়া হয়, তা হল – UIDAI, Revenue, Registration, Municipalities administration, Police, Civil support, RTI, Education, ITC, Laboure, Agriculture, Election, Social Welfare, Health care, EPDCL, Rural development, CRAD, SSLR, Women and children Welfare প্রভৃতি।

১০. Online Complaint Registration – Online-এর মাধ্যমে যাবতীয় অভিযোগের জন্য একটি Website রয়েছে, যেখানে District Official কে বিভিন্ন বিষয়ে অভিযোগ করতে পারে। অন্যদিকে তার Status ও Online-এ জানা যায়। ফলে এর দ্বারা দুর্নীতিমুক্ত জনকল্যাণকামী সরকার গঠন সম্ভব। এই বিষয়ে যাবতীয় তথ্য www.aponline.gov.in/apportal -এ পাওয়া যায়।

১১. Andhra Pradesh Prajavani (an e-effort to empower) - এটি হল ই-গভর্নেন্সের একটি গুরুত্বপূর্ণ উদ্যোগ, যেখানে প্রকৃত RTI এবং চাকুরীর সুযোগ সুবিধা সম্পর্কে জানা যায়। এটি শিক্ষিত বেকারদের জন্য PPP Model-এ গড়ে ওঠা একটা উদ্যোগ। যার দ্বারা নাগরিকগণ অফিসে না গিয়েও সেই অফিসের সঙ্গে আলাপ আলোচনা করতে পারে। এর দ্বারা জনগণের সঙ্গে সরকারের সংযোগ যেমন সম্ভব, তেমনি বিভিন্ন বিভাগকে নিয়ন্ত্রণ করাও সম্ভব হয়। এই প্রকল্পের ক্ষেত্রে স্থানীয় ভাষাকেও গুরুত্ব দেওয়া হয়।

উপরোক্ত নানা কেন্দ্র ও রাজ্যের ই-গভর্নেন্স পলিসিগুলি বাস্তবায়ন করার পাশাপাশি বিভিন্ন সময়ে NeGP বা Digital India-এর নীতিগুলিও অন্যান্য রাজ্যের মতো এখানে বাস্তবায়ন করা হয়। পাশাপাশি 'Mee Kosam' বা 'Mee Bhomi' -এর মতো উদ্যোগগুলি দ্বারা জনগণের সঙ্গে যোগাযোগ রাখা, তাদের সমস্যা শোনা বা তাদের মতামত নেওয়ার চেষ্টা করা হয়। আবার e-Pos -এর দ্বারা G2B সম্পর্ককে বৃদ্ধি করার চেষ্টা করা হয়। এখানে

[16] http://egov.eletsonling.com/2013/07/mee-seva-setting-new-status- e-governance.

বার্ধক্য বয়সের জন্য e-Pension চালু করা হয়। এভাবেই নানা উদ্যোগ দ্বারা ই-গভর্নেন্সের নীতি গ্রহণ, বাস্তবায়ন ও সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করা হয় অন্ধ্রপ্রদেশে।

৫.৩ অন্ধ্রপ্রদেশে ই-গভর্নেন্সে সাফল্যের কারণ :

অন্যান্য রাজ্যের তুলনায় অন্ধ্রপ্রদেশে ই-গভর্নেন্স পলিসির সাফল্য অনেক বেশি, কারণ এখানে অন্যান্য রাজ্যের তুলনায় অনেক আগে নানা ধরনের ই-গভর্নেন্সের নীতি গ্রহণ করা হয় রাজ্যস্তরে। **১৯৯৮-৯৯** সালের মধ্যে নানা ধরনের IT Policy নেওয়া হয়, যেগুলি সরাসরি জনগণকে পরিষেবা ও তথ্য প্রদানে সক্ষম। তাছাড়া এখানকার সাফল্য ও ব্যর্থতা যা নিয়েই আলোচনা হোক না কেন, সকল ক্ষেত্রেই Naidu Factors[17]-এর আলোচনা করা হয়। কারণ অন্ধ্রপ্রদেশে চন্দ্রবাবু নাইডু-এর সময়ে প্রচুর ধরনের Information and Technology-এর ব্যবহার করা হয় সরকারি বিভিন্ন ক্ষেত্রে। তাই চন্দ্রবাবু নাইডুকে অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে Integral Part বলা হয়। তার সময়ে বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স পলিসি বাস্তবায়নের উদ্দেশ্যে Vision 2020 এর লক্ষ্যমাত্রা স্থির হয়। এর লক্ষ্য ছিল – "To achieve Good Governance Andhra Pradesh government is committed to leverage modern information and communication technologies for providing more convenient, accessible, transparent, accountable services to citizens for giving easy, reliable information to citizens and for improving efficiency quality and accountability in the government."[18]

চন্দ্রবাবুর সময়ে প্রথম যেমন জনগণের সঙ্গে সরকারের online মাধ্যম মারফৎ যোগাযোগের উপর গুরুত্ব দেওয়া হয়, তেমনি ই-গভর্নেন্সকে যথার্থ অর্থে ব্যবহারের চেষ্টা করা হয়। একদিকে যেমন পরিষেবা প্রদান গুরুত্ব পায়, অন্যদিকে বলা হয় 'Empowerment of people through the dissemination of information'[19]। TRPI বা SMART Governance-এর উদ্দ্যেশ্য গুলিও ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে খুবই গুরুত্বপূর্ণ, যার দ্বারা প্রকৃত Good Governance-এর বিকাশ সম্ভব। তাই চন্দ্রবাবু নাইডু সময়ে ই-গভর্নেন্সের উদ্দেশ্য ও ব্যবহারিক উভয় দিকেই গুরুত্বপূর্ণ ভাবে ব্যবহার করা হয়। অন্ধ্রপ্রদেশের প্রথম গুরুত্বপূর্ণ উদ্যোগ হল e-Seva যা G2C সম্পর্ককে সুদৃঢ় করে।[20] এই e-Seva Project-এর সাফল্যের মূল কারণ হল Payments of Utility Bills। মূলত electricity bills payments করেও জনগণের কাছে অনেক সফলতা পায়। এখানে একই সঙ্গে কেন্দ্র, রাজ্য ও স্থানীয় সরকারের মিলিত রূপ হিসেবে পরিষেবা পাওয়া যায়। অন্যদিকে e-Cabinet গঠন করা হয়, যার দ্বারা G2G সম্পর্ক গঠিত

[17] Sinha, Dipankar, 'e' Anyway? : Critical Reflections on the e-Governance Roadmap in Andhra Pradesh', Working Paper Series #6, 2005.
[18] IT Policy of Andhra Pradesh, 1999, pp-3.
[19] Ibid, pp-3.
[20] Subhas Bhatnagar, One stop shop for electronic delivery of services: Role of PPP,(www.iimd.ernet.in/subhas/pdf)

হয়। এখানে প্রথম CORE বা CM Office Realtime Executive Dashboard গঠন করা হয়। চন্দ্রবাবুর মূল উদ্দেশ্য ছিল অন্ধ্রপ্রদেশে Technology-led-development ঘটানো, যার দ্বারা দারিদ্র দূরীকরণ সম্ভব। এই উদ্দেশ্যে তিনি 'জন্মভূমি'(Janmabhomi) Program নেন, যার মূল লক্ষ্য ছিল Grassroots-level participatory development। তিনি চেয়েছিলেন 'brining administration to the door steps of the people'। তাই অন্ধ্রপ্রদেশের সাফল্যের পিছনে চন্দ্রবাবু নাইডুর উদ্যোগ খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

অন্যদিকে বর্তমান সময়ে নেওয়া নানা উদ্যোগও ই-গভর্নেন্সের সমস্যার সমাধান ও সাফল্যের কারণ হিসেবে দেখা যায়। যেমন e-Office এর পাশাপাশি e-File System যার মূল উদ্দেশ্য হিসেবে বলা হয় 'Less paper government to a paper less government'। বর্তমান সময়ে অপর একটি বৃহৎ উদ্যোগ হল e-Pragati, যার দ্বারা Digital Platform গড়ে তোলা হচ্ছে। এখানে সকল সাধারণ মানুষ যেকোনো সরকারি বিভাগের তথ্য পেতে পারে। অন্ধ্রপ্রদেশের মুখ্যমন্ত্রীর মতে, "e-Pragati would act as a platform to connect all departments and help resolve citizen's problems."[21] এছাড়াও ২০১৭ সালে 'People First' নামে মোবাইল অ্যাপ তৈরি করা হয়, যার মূল উদ্দেশ্য হল "empower citizens with real time governance"[22]।

পশ্চিমবঙ্গের সঙ্গে তুলনামূলক আলোচনা প্রসঙ্গে বলা যায় অন্ধ্রপ্রদেশে পশ্চিমবঙ্গের থেকে ই-গভর্নেন্স অনেক বেশি বাস্তবায়িত হয়েছে। পশ্চিমবঙ্গে যেখানে কেবলমাত্র রাজ্য সরকারের উদ্যোগ হিসেবে 'বাংলার মুখ' বা e-District Project গুলি বাস্তবায়িত হয়, সেখানে অন্ধ্রপ্রদেশে অনেক বেশি ও বিভিন্ন ধরনের উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে। পাশাপাশি পশ্চিমবঙ্গের থেকে অন্ধ্রপ্রদেশে অনেক বেশি Citizen-centric Governance গঠনের দিকে লক্ষ্যমাত্রা রাখা হয়। কেবলমাত্র পরিষেবা প্রদান নয়, কিভাবে Information Society বা Knowledge Society গঠন করা সম্ভব তা নিয়ে অন্ধ্রপ্রদেশে উদ্যোগ গ্রহণ করতে দেখা যায়, যা পশ্চিমবঙ্গতে তেমন ভাবে দেখা যায় না। পরিষেবা দিক থেকে দেখলেও অন্ধ্রপ্রদেশে অনেক বেশি CSCs গঠিত হয়েছে এবং তাদের কাজের পরিধি অনেক বেশি, তার তুলনায় পশ্চিমবঙ্গে CSCগুলি ততখানি সক্রিয় নয় এবং VLEsগুলির মধ্যে e-Literacy নিয়ে পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের অভাব রয়েছে। ফলে পরিষেবা প্রদানে নানা সমস্যার সৃষ্টি হয়।

পশ্চিমবঙ্গ বনাম অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের সাফল্য ও ব্যর্থতা তুলনামূলক আলোচনায় বেশ কয়েকটি দিক থেকে অন্ধ্রপ্রদেশের সফলতা অনেক বেশি পরিলক্ষিত হয়। সেই দিক গুলি হল

i) অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ নেওয়া হয় ৯০-এর দশকে, তার আগে e-Government-এর উদ্যোগ থাকলেও পরিষেবা ও তথ্যকে online মাধ্যম মারফৎ প্রদান শুরু হয় পশ্চিমবঙ্গের অনেক আগে। ফলে ই-গভর্নেন্সের বিস্তারও অনেক বেশি হয়।

---

[21] Times of India, City, 20-7-2018.
[22] Times of India, City, 21-9-2017.

ii) অন্ধ্রপ্রদেশের IT Policy পরিকাঠামোগত দিক থেকে অনেক বেশি সক্রিয়। Vision 2020 বা পরবর্তীকালে Vision 2029-এর দ্বারা Information Technology -এর যথাযথ ব্যবহারের কথা বলা হয়, যাতে প্রকৃতপক্ষে Governance-এর বিকাশ ঘটে। নাইডুর মতে, "By 2020, Andhra Pradesh will have achieved one of the highest levels of IT literacy in the world"[23]। এরপর Vision 2029-এও কিভাবে e-Literacy বৃদ্ধি করা যায় এবং Governance-এর বৃদ্ধি ঘটানো যায়, সে বিষয়েও বলা হয়।[24] একদিকে যেমন Andhra Pradesh State Wide Area Network (APSWAN), APSDC, APSWVC, APSRDH, SAPNET প্রভৃতি গড়ে উঠেছে, তেমনি Education, Literacy and e-Literacy, PPP Initiatives in e-Governance প্রভৃতি উদ্যোগও দেখা যায়।

অন্যদিকে পশ্চিমবঙ্গে WBSWAN, WBSDC প্রভৃতি IT কাঠামোর বিকাশ ঘটলেও তাদের সম্পূর্ণ লক্ষ থাকে কিভাবে সরকারি কাজকর্মকে আরও দ্রুত করা যায়, যেখানে জনগণ কেন্দ্রিক ব্যবহারের পরিমাণ অনেক কম। ফলে IT পরিকাঠামোর দিক থেকে দুটি রাজ্যের মধ্যে পার্থক্য দেখা যায়।

iii) অন্ধ্রপ্রদেশে বর্তমানে নেওয়া নানা জনগণের সচেতনতা মূলক উদ্যোগ বিশেষ দ্রষ্টব্য। Digital literacy বৃদ্ধির জন্য সরকারের দিক থেকে উদ্যোগ নেয়া হয় – "an appropriate program or scheme should be announced by the government of Andhra Pradesh to achieve the objective of at least one person e-literacy in every household."[25]নানাভাবে প্রশিক্ষণের পাশাপাশি 'e-Pragati' এর মতো উদ্যোগও নেওয়া হয়, যাতে ই-গভর্নেন্সের সঠিক বাস্তবায়ন করা যায়।

অন্যদিকে পশ্চিমবঙ্গের প্রেক্ষিতে সেরকম ভাবে কোনো e-literacy উদ্যোগ নেওয়া হয়না। CSCগুলি বা বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের মধ্য দিয়ে কম্পিউটার শিক্ষার ব্যবস্থা থাকলেও আলাদা করে ই-গভর্নেন্সের লক্ষ্য বাস্তবায়নের জন্য e-literacy দরকার, তার সঠিক কোন উদ্যোগ দেখতে পাওয়া যায় না। ফলে Digital literacy ক্রমশ ব্যর্থতায় পর্যবসিত হচ্ছে।

iv) অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্য হিসেবে Information Society গঠনকে গুরুত্ব দেওয়া হয়। তথ্যের গুরুত্বকে স্বীকার করে এখানে Vision 2029-এ বলা হয়, 'educating citizens their powers under right to information act'। নানাভাবে তথ্যের অধিকারকে আরো বাস্তবায়নের চেষ্টা করা হয়। Vision 2020 অনুযায়ী বলা হয়- 'The IT policy aims to create a knowledge society in which all the people

[23] IT Policy of Government of Andhra Pradesh, 1999, pp-1.
[24] www.apvision.ap.gov.in
[25] www.apvision.ap.gov.in/pdfs/sectors-paper/governance pdf

have access to and contribute to the body of knowledge'[26]। e-Seva বা বিভিন্ন প্রকল্পের মাধ্যমে সরকারি পোর্টালে সকল তথ্য কম সময়ে প্রদান করা হয়।

কিন্তু পশ্চিমবঙ্গে Information Society-এর বিষয়ে তেমনভাবে গুরুত্ব প্রদান করা হয় না। এখানে পরিষেবাই বেশি গুরুত্ব পায়। তাই ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্য এখানে বাধাপ্রাপ্ত হয়। এদিক থেকেও পশ্চিমবঙ্গ পিছিয়ে রয়েছে অন্ধ্রপ্রদেশের থেকে।

v) অন্ধ্রপ্রদেশে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে যেমন সরকার যুক্ত রয়েছে, তেমনি বিভিন্ন ব্যবসায়িক সংগঠন ও NGOs বা Self-help Groups ও যুক্ত রয়েছে। তাই যেকোনো ই-গভর্নেন্স পলিসি বাস্তবায়ন অনেক বেশি সহজতর হয়। তাছাড়া বিভিন্ন Self-help Group যুক্ত থাকায় ই-গভর্নেন্সের প্রসার ও সম্ভবপর হয়।

অন্যদিকে পশ্চিমবঙ্গে Digitalization-এর উপর তেমনভাবে NGOs বা Self-help Groups-এর সন্ধান পাওয়া যায় না বা তার পরিমাণ খুবই কম। ফলে জনগণের স্বার্থ রক্ষার মূল অংশ হিসেবে ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে NGOs-এর তেমন ভাবে প্রসার লাভ ঘটেনি।

vi) Online Complaint Registration বা Complaint Redressal System-এর দ্বারা জনগণের হাতে ক্ষমতায়ন করা, যাতে নাগরিকগণ সরকারকে যেকোন বিষয়ে অভিযোগ জানাতে পারে online মাধ্যমে। ফলে সরকারকে দায়বদ্ধ ও দুর্নীতিমুক্ত করা সম্ভবপর হয়।

পশ্চিমবঙ্গে এরকম অভিযোগ জানানো বা তার নিষ্পত্তি online মাধ্যম মারফৎ করার কোন সুযোগ নেই। কেন্দ্রীয় সরকারের NeGP Project-এ বিষয়ে উদ্যোগ নেওয়ার কথা বলা হলেও, তার সঠিক বাস্তবায়ন ঘটেনি। কেবলমাত্র RTI এক্ষেত্রে ভরসার বিষয়।

এছাড়াও Real time Governance, Smart Governance, Smart Economy, Smart Leaving, Smart Environment, Smart Village, Smart Services প্রভৃতি বিষয়ে উদ্যোগ নেওয়া হয়, যাতে প্রকৃত ই-গভর্নেন্সের বিকাশ ঘটে অন্ধ্রপ্রদেশে। উপরোক্ত নানা IT Policy ও ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ অন্ধ্রপ্রদেশকে ই-গভর্নেন্সের দিক থেকে অন্যান্য রাজ্যের তুলনায় সফলতা এনে দিয়েছে, যার থেকে পশ্চিমবঙ্গ পিছিয়ে রয়েছে। তাই সার্বিক e-Participation এর বিষয়েও পশ্চিমবঙ্গ পিছিয়ে রয়েছে। তবে উভয় রাজ্যের নানা ব্যর্থতাও দেখা যায়, যার তুলনামূলক আলোচনা প্রয়োজন।

[26] IT Policy of Government of Andhra Pradesh, 1999.

৫.৪ ই-গভর্নেন্সের ব্যর্থতার দিক থেকে উভয় রাজ্যের তুলনামূলক আলোচনা :

অন্ধ্রপ্রদেশে Digitalization-এর নানা উদ্যোগ নিলেও পশ্চিমবঙ্গের মতো নানা সমস্যা এখানেও দেখা যায়। যে মূল সমস্যাগুলি পশ্চিমবঙ্গে রয়েছে তার কিছু অংশ অন্ধ্রপ্রদেশেও পরিলক্ষিত হয়।

(a) প্রথম সমস্যা হিসেবে বলা যায় ধারণাগত সমস্যার কথা। ই-গভর্নমেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের যে বৃহৎ পার্থক্য রয়েছে তা পশ্চিমবঙ্গে যেমন দেখা যায় না, তেমন অন্ধ্রপ্রদেশেও কতখানি দেখা যায় না। কারণ অন্ধ্রপ্রদেশের সরকারি Website-এ বলা হয়, - "Andhra Pradesh has move faster and farther on the road of e-Governance and any other state in India. The state has under taken various e-Government initiatives to provide better, more efficient, transparent and responsive services to citizens and to promote greater efficiency with the government."[27]

এর মধ্য দিয়ে দুটি সমস্যা দেখা যায়, i) যে কেউ খুব সহজে সমালোচনা করতে পারে যে Governance সম্পর্কে এখানে প্রাথমিক ধারণার অভাব রয়েছে, ii) ই-গভর্নমেন্ট ও ই-গভর্নেন্সকে আলাদা না করে ই-গভর্নেন্স গঠনের জন্য Technical efficiency কে অনেক বেশি গুরুত্ব প্রদান করা হয়েছে। তাই উভয় দিক থেকে ধারণাগত সমস্যা পশ্চিমবঙ্গের মতো এখানেও রয়েছে।

(b) e-Seva বা নানা ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নীতিগুলি মূলত গড়ে উঠেছে পরিষেবাগত মান বৃদ্ধির উদ্দেশ্যে যেখানে নানা ভাবে Information Society গঠনের কথা বলা হলেও তা বাস্তবায়নে ততখানি জোর দেওয়া হয় নি। নাইডু এবং তার High-tech Policy Makers-রা মূলত গুরুত্ব দেয় পরিষেবা প্রদানকে আরো কিভাবে সক্রিয় করে তোলা যায়। ফলে Information Society-এর উদ্দেশ্য হ্রাস পায়।

(c) চন্দ্রবাবু নাইডুর উদ্যোগগুলিকে অনেকে সমালোচনা করেছেন 'technocratic-managerial approach' বলে। কারণ তার প্রাথমিক লক্ষ্য ছিল কিভাবে IT Sectors কে শক্তিশালী করা যায়। তার জন্য তিনি Public-Private Partnership-এর উদ্যোগ নেন। ফলে ই-গভর্নেন্সের 'e' কে বেশি গুরুত্ব দেওয়ায় Governance-এর উদ্দেশ্য কমতে থাকে। তাই পশ্চিমবঙ্গের মতো এখানেও দেখা যায় Governance কে প্রকৃত বাস্তবায়নের জন্য ICT কে ব্যবহার করা হয়।

(d) SMART GOV Policy দ্বারা সরকারকে আরও দক্ষ করে তোলার কথা বলা হলেও, তার যথাযথ ব্যবহার ই-গভর্নেন্সের মধ্যে দেখা যায় না। G2G সম্পর্ক গঠনের জন্য কেবল উদ্যোগ নেওয়া হয়, কিংবা G2C সম্পর্কে কিছু উদ্যোগ নিলেও C2G সম্পর্কে কোন গুরুত্ব প্রদান করা হয় না, যা পশ্চিমবঙ্গেরও মূল সমস্যার বিষয়।

---

[27] Dipankar Shina, 'Development Communication: Context for Twenty First Century', Orient Blackswan Pri. Ltd, 2013, pp-123.

(e) ই-গভর্নেন্সের একটি বৃহৎ উদ্দেশ্য হল Social and Political Inclusiveness। নাগরিকের সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ার দ্বারাই সরকারের দুর্নীতি রোধ ও স্বচ্ছতা বর্জায় রাখা সম্ভব, যা ই-গভর্নেন্সের দ্বারা বাস্তবায়নের কথা বলা হয়। কিন্তু অন্ধ্রপ্রদেশে তেমনভাবে এ বিষয়ে কোনো উদ্যোগ দেখতে পাওয়া যায় না। কেবল জনগণের পরিষেবার বিষয়ে দেখা যায়। ফলে অনেকে মনে করেন, পশ্চিমবঙ্গের মতো অন্ধ্রপ্রদেশতেও 'e-Governance remain totally elusive'[28]।

(f) বিভিন্ন ই-গভর্নেন্সের পলিসিগুলির বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে CSC বা Mee Seva Centers গুলির নানা সমস্যা দেখা যায়। অন্ধ্রপ্রদেশে এই Centers গুলিতে যথাযথ পরিকাঠামোগত অভাব, তাদের প্রশিক্ষণের অভাব, স্থানীয় ভাষার সমস্যা, প্রচার প্রসারের অভাব প্রভৃতি পশ্চিমবঙ্গের মতো সমস্যা এখানেও দেখা যায়।

(g) পশ্চিমবঙ্গের মতো এখানেও ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে দেখা যায় Technical issues, Privacy & Cyber Security-এর সমস্যা, Social problem, Low literacy, Economic problem প্রভৃতি নানা ধরনের সমস্যা বিভিন্ন পলিসিগুলি বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে দেখা যায়। তাই ই-গভর্নেন্সের এখানে অন্যান্য রাজ্যের থেকে এগিয়ে থাকলেও নানা সমস্যা রয়েছে।

সার্বিকভাবে আলোচনা প্রসঙ্গে দীপঙ্কর সিনহা বলেন, অন্ধ্রপ্রদেশে ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে দেখা যায় 'e anyway' করে তোলার চেষ্টা, কিংবা কেবল "putting 'e' before governance"[29]। মূলত Governance-এর আগে 'e' বা ICT কে ব্যবহার করে নানা e-Government কে ই-গভর্নেন্সের হিসেবে দেখানো হয়, যা হল মূল সমস্যা বিষয়। এছাড়াও উভয় রাজ্যের মধ্যে রয়েছে Digital Divide-এর সমস্যা। বড় অংশের গ্রামাঞ্চল এলাকা থাকায় প্রাথমিক প্রয়োজনীয়তাগুলি এখনো সরকার সঠিক ভাবে পৌঁছে দিতে পারেনি। ফলে সেখানে ICT কে পৌঁছে দেওয়া বা বাস্তবায়িত করা সময়সাধ্য বিষয়। তাই একদিকে থাকে ধারণাগত সমস্যা, অন্যদিকে বাস্তবায়নের সমস্যা উভয় সমস্যা কেবল পশ্চিমবঙ্গে নয় সারা ভারতের মধ্যেই বর্তমান।

৫.৫ অন্ধ্রপ্রদেশ থেকে পশ্চিমবঙ্গের শিক্ষণীয় বিষয় :

সামগ্রিক অধ্যায়ের আলোচনায় দেখা যায় পশ্চিমবঙ্গের সঙ্গে অন্ধ্রপ্রদেশের ই-গভর্নেন্সের মধ্যে কিছু সমস্যার মিল থাকলেও অন্ধ্রপ্রদেশে যেভাবে বাস্তবায়িত হয়েছে বা রাজ্যস্তরে যেভাবে উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে, ততক্ষানি পশ্চিমবঙ্গে দেখা যায় না। পশ্চিমবঙ্গের জন্য প্রয়োজন অন্ধ্রপ্রদেশের মতো Citizen Feedback Process। জনগণ

[28] NR. Mohan Prakesh, M.Kethan, 'Effectiveness and Efficiency of E-Governance in Andhra Pradesh', IJASRD, Vol. 5, Issue. 1, January'2018, pp. 25-32.
[29] Dipankar Shina, 'Development Communication: Context for Twenty First Century', Orient Blackswan Pri. Ltd, 2013, pp-134.

তাদের অভিযোগ, সিদ্ধান্ত, মতামত জানাতে পারবে এমন মাধ্যমের প্রচার প্রসার লাভ করা প্রয়োজন। অন্ধ্রপ্রদেশের মতো Complaint Redressal System দরকার পশ্চিমবঙ্গে, যার দ্বারা Citizen to Government সম্পর্ক সক্রিয় হতে পারে। এছাড়া অন্ধ্রপ্রদেশে IT Policy তে যতখানি Information বা Knowledge Society গঠনের উদ্দেশ্যের কথা বলা হয়, তা পশ্চিমবঙ্গের ক্ষেত্রেও বাস্তবায়িত হওয়া প্রয়োজন, তাহলে এখানে ই-গভর্নেন্সের সার্থকতা অনেক বেশি বৃদ্ধি ঘটবে। পাশাপাশি Political inclusive-এর বৃদ্ধির জন্য Mee Kosam -এর মত উদ্যোগ নেওয়া হয়, যার দ্বারা মানুষের অংশগ্রহণ বৃদ্ধি পেতে পারে। এছাড়াও বেশ কয়েকটি দিক খুব গুরুত্বপূর্ন যা 2nd ARC 11th Report[30] থেকে পাওয়া যায়, যেমন –

- Support from the highest political level helps in overcoming problems in implementation.
- Convergence and coordination between the activities of different departments/ organizations leads to better services under e-Governance.
- Government servants need to be motivated to adapt and work in an ICT environment.
- Front end e-Services are possible without back end computerization. E-governance projects could be broken into various components and their computerization could then be phased according to the case of implementation.
- Long-term sustainability of e-Governance projects depends on financial viability, especially if they are to be implemented in the PPP mode. প্রভৃতি।

৫.৬ অধ্যায়ের সারসংক্ষেপ :

এই অধ্যায়ে মূলত পশ্চিমবঙ্গের ই-গভর্নেন্সের নীতিগুলির সাফল্য ও ব্যর্থতার সঙ্গে অন্ধ্রপ্রদেশের নীতিগুলির সাফল্য-ব্যর্থতার তুলনামূলক আলোচনা করা হয়েছে, যার দ্বারা পশ্চিমবঙ্গের প্রকৃত অবস্থান ও সমস্যা সমাধানের কিছু দিক নির্দেশ করা সম্ভবপর হবে। এই আলোচনার জন্য Primary ও Secondary উভয় ধরনের তথ্যের সাহায্য নেওয়া হয়েছে। এখানে প্রথমে অন্ধ্রপ্রদেশ ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্য, তার কৌশল প্রণালী এবং রাজ্য ও কেন্দ্রস্তরে নেওয়া নীতিগুলি আলোচনা করা হয়েছে Secondary resource-এর ভিত্তিতে। এরপর এখানে অন্যান্য রাজ্যের তুলনায় সাফল্যের মূল কারণগুলি পর্যালোচনা করা হয়েছে। এই প্রেক্ষিতে ই-গভর্নেন্সের দিক থেকে পশ্চিমবঙ্গের সঙ্গে তুলনামূলক আলোচনায় কতখানি এগিয়ে সে বিষয়েও আলোকপাত করা হয়েছে এবং তৃতীয় অধ্যায়ের প্রাথমিক

---

[30] Second Administrative Reforms Commission, 11th Report, Promoting e-Governance the SMART Way Forward, December, 2008, pp-40.

উৎস থেকে পাওয়া পশ্চিমবঙ্গের যে মূল সমস্যা তা কতখানি অন্ধ্রপ্রদেশে দেখা যায়, তা নিয়েও আলোচনা করা হয়। উভয় রাজ্যের ব্যর্থতার মূল কারণগুলিও তুলনামূলক আলোচনা দ্বারা বিশ্লেষণ করা হয়। সবশেসে ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে অন্ধ্রপ্রদেশের থেকে পশ্চিমবঙ্গের কিছু শিক্ষণীয় বিষয় নিয়ে আলোচনা করা হয়। অন্ধ্রপ্রদেশের উদ্দেশ্য গত দিক থেকে অনেক বেশি গুরুত্বপূর্ণ হলেও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে সমস্যা দেখা যায়। ফলে উভয় রাজ্যের জন্যই প্রয়োজন ই-গভর্নেন্সকে সঠিক অর্থে ব্যবহার করা যার দ্বারা Good Governance-এর উদ্দেশ্যগুলি পূরণ হবে এবং সঠিকভাবে বাস্তবায়িত করা যার দ্বারা রাজ্য তথা সামগ্রিক দেশের উন্নয়ন সম্ভব। তাই এই অধ্যায়ের সামগ্রিক আলোচনা খুব গুরুত্বপূর্ণ।

*****

উপসংহার

৬.১ সার্বিক পর্যবেক্ষণ

৬.২ Recommendation

৬.৩ এই বিষয়ে ভবিষ্যতে গবেষণার সুযোগ

উপসংহার

সামগ্রিক ভারতের ই-গভর্নেন্স ও Information Society সংক্রান্ত গবেষণার ক্ষেত্রে বিভিন্ন তাত্ত্বিক ভিত্তি ও বাস্তবে সাক্ষাৎকার গ্রহণের ফলে প্রভূত অভিজ্ঞতার সঞ্চার ঘটে। এখানে একদিকে UNDP প্রদত্ত ই-গভর্নেন্স ও Information Society সম্পর্কে সংজ্ঞা ও বাস্তব প্রেক্ষিতে তার ব্যবহারের পর্যালোচনার ফলে বিভিন্ন সমস্যা সম্পর্কে ওয়াকিবহাল হওয়ার সুযোগ ঘটে। একদিকে ভারতের ই- গভর্নেন্সের নানা নীতি ও উদ্যোগ গ্রহণ এবং বাস্তবায়নের মধ্যে বৃহৎ ফারাক লক্ষ্য করা যায়, যা ভারতের উন্নয়নের ক্ষেত্রে বাধাস্বরূপ। তাই এই গবেষণার মধ্য দিয়ে ভারতের উন্নয়নের পথে বাধাগুলি খুঁজে বের করার চেষ্টা করা হয়। যে কোনো গবেষণার academic body of knowledge-এর উন্নয়নের পাশাপাশি সামাজিক দায়বদ্ধতা থাকে। এই গবেষণায়ও দুটি দিককে সমানভাবে গুরুত্ব প্রদান করা হয়। একদিকে ই-গভর্নেন্সের প্রকৃত ধারণা কি হওয়া প্রয়োজন, এর দ্বারা কিভাবে সাধারণ মানুষের উপকার হতে পারে, তথ্যবহুল সমাজ গঠনের ক্ষেত্রে কিভাবে সাহায্য করতে পারে কিংবা জনগণের প্রতিক্রিয়া সরকার অব্দি পৌঁছে দেওয়ার মাধ্যম হিসেবে কিভাবে কাজ করতে পারে - এই সকল বিষয়ে গুরুত্ব দিয়ে আলোচনা করা হয়। তাই এর মূল উদ্দেশ্য academic body of knowledge-এর উন্নয়নের পাশাপাশি সমাজের উন্নয়ন ঘটানো। অন্যদিকে সমাজের মধ্যে থাকা ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত নানা সমস্যা খুঁজে বের করে তার প্রকৃত সমাধান সূত্র নির্ধারণ করা, যা সমাজ তথা দেশকে উন্নয়ন করতে সাহায্য করবে।

এই গবেষণার ক্ষেত্রে মূল গবেষণামূলক প্রশ্ন ছিল চারটি। তার মধ্যে দ্বিতীয় অধ্যায়ে প্রথম ও দ্বিতীয় প্রশ্নের তাত্ত্বিক দিকের উত্তর প্রদানের চেষ্টা করা হয়েছে। Secondary Resource-এর ভিতিত্তে দেখা যায় ই-গভর্নেন্সের মূল উদ্দেশ্য কেবল পরিষেবা প্রদান ছিল না, পাশাপাশি তথ্যবহুল সমাজ গঠন, সরকারের দায়বদ্ধতা, সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় জনগণের অংশগ্রহণ প্রভৃতিও ছিল। কিন্তু ভারতের ও পশ্চিমবঙ্গের আলোচনায় দেখা যায় সেই উদ্দেশ্যের যথাযথ বাস্তবায়নের অভাব রয়েছে। এখানে আরও দেখা যায় ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের পার্থক্যকে তেমন ভাবে গুরুত্ব দেওয়া হয় না। ই-গভর্মেন্ট যেখানে পরিষেবা প্রদান ও সরকারের দক্ষতা নিয়ে চিন্তা ভাবনা করে, ই-গভর্নেন্স সেখানে জনগণ কেন্দ্রিক শাসন ব্যবস্থা গঠনের উদ্দেশ্য নিয়ে ভাবে। ফলে ই-গভর্নেন্সের মহৎ উদ্দেশ্যকে ভারতের নীতি প্রণয়ন ও বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে সঠিকভাবে ব্যবহার করা হয়না। এই তৃতীয় অধ্যায়ের মধ্যে একদিকে তাত্ত্বিক আলোচনা যেমন রয়েছে, তেমনি উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের প্রভাব নিয়েও আলোচনা করা হয়। তৃতীয় অধ্যায়ে ভারতের প্রেক্ষিতে মূল গবেষণামূলক প্রশ্নগুলি ও Hypothesis গুলি তুলে ধরে পর্যালোচনা করা হয়। এখানে প্রথমে ভারতের ই-গভর্নেন্সের বিভিন্ন নীতি ও উদ্যোগগুলি নিয়ে আলোচনা করা হলেও পরে সে ক্ষেত্রে মূল সমস্যার বিষয়ে আলোচনা করা হয়।

তৃতীয় অধ্যায়ে ভারতের ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত যে সমস্যাগুলি আলোচনা করা হয়, তাতে ধারণাগত ও ব্যবহারিক নানা সমস্যা দেখা যায়, যা গবেষণামূলক প্রশ্ন ও Hypothesis-এর ভিত্তিতে প্রদান করা হয়েছে। মূল গবেষণামূলক প্রশ্নে যে ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের পার্থক্য কিংবা Information Society গঠনের উদ্দেশ্য নিয়ে প্রশ্ন তোলা হয়, তা ভারতের ক্ষেত্রে মূল সমস্যার বিষয় হিসেবে দেখা যায়। এই একই প্রশ্ন পশ্চিমবঙ্গের ক্ষেত্রে যাচাই করলে দেখা যায়, পশ্চিমবঙ্গেও সমান সমস্যা রয়েছে। তাই চতুর্থ অধ্যায়ের আলোচনায় পশ্চিমবঙ্গের

বিভিন্ন ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগের পাশাপাশি তার সমস্যাগুলি নির্ধারণের বিষয়ে বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয়। এখানে ক্ষেত্রসমীক্ষার সাক্ষাৎকার দ্বারা বিভিন্ন সমস্যার বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে এবং সেক্ষেত্রে একদিকে যেমন মূল গবেষণামূলক প্রশ্নের উত্তর প্রদান সম্ভব হয়েছে, তেমনি সমাজের বিভিন্ন ধরনের মানুষের সঙ্গে সাক্ষাৎকারের ফলে নতুন নানা ধরনের সমস্যা ও অভিজ্ঞতা লাভের সুযোগ ঘটেছে। ফলে গবেষণার পরিধি বিস্তার ঘটেছে।

পঞ্চম অধ্যায়ের আলোচনার মধ্য দিয়ে চতুর্থ গবেষণামূলক প্রশ্নটির উত্তর প্রদানের চেষ্টা করা হয়। এই অধ্যায় ই-গভর্নেন্সের প্রভাব প্রসঙ্গে পশ্চিমবঙ্গের সঙ্গে অন্ধ্রপ্রদেশের তুলনামূলক আলোচনা করা হয়েছে। অন্ধ্রপ্রদেশকে আলোচনার ক্ষেত্রে বেছে নেওয়ার মূল কারণ হল অন্যান্য রাজ্যগুলির থেকে অন্ধ্রপ্রদেশে ই-গভর্নেন্সের বিষয়ে যেমন সবার প্রথম উদ্যোগ নেওয়া হয়, তেমনই কিছু দিক থকে সাফল্যও লাভ করেছে। ফলে এই রাজ্যের নিরিখে পশ্চিমবঙ্গকে বিচার করে, পশ্চিমবঙ্গের জন্য যেমন কিছু সমাধান সূত্র বের করা সম্ভব হয়েছে, তেমনি মূল যে ধারণাগত সমস্যা তা এখানে কতখানি দেখা যায় তার উত্তর পাওয়াও সম্ভব হয়েছে। ফলে গবেষণাটি শুরু হয় তাত্ত্বিক আলোচনার মধ্য দিয়ে এবং শেষ হয় তুলনামূলক আলোচনার দ্বারা, যা এই গবেষণার কাজটিকে উৎকর্ষতা প্রদান করে।

৬.১ সার্বিক পর্যবেক্ষণ :

এই গবেষণার মধ্য দিয়ে গবেষণামূলক প্রশ্নগুলির উত্তর দেওয়া যেমন সম্ভব হয়েছে, তেমনি বেশ কিছু বিষয়ে পর্যবেক্ষণের সুযোগও লাভ হয়। একদিকে বিভিন্ন প্রবন্ধ থেকে অন্যদিকে সাক্ষাৎকারের ফলে কিছু অভিজ্ঞতা লাভ হয়, সেগুলি হল –

(i) সব থেকে গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হল মানুষের মধ্যে তথ্যের বিষয়ে সচেতনতার প্রভূত অভাব রয়েছে। মানুষ তথ্য নিয়ে খুব বেশি উৎসাহ দেখায় না। কেবল প্রাত্যহিক খবরাখবর নিয়ে বেশি সচেতন, কিন্তু কেন্দ্র ও রাজ্য সরকারের বা স্থানীয় সরকারের মধ্যে কাজের প্রক্রিয়ার বিষয়ে জানার চাহিদা মানুষের মধ্যে খুব বেশি দেখা যায় না। অন্যদিকে মানুষ পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয়ে বেশি উৎসাহী। যদিও তা সমাজের জন্য প্রয়োজন কিন্তু পাশাপাশি সরকারি কাজে অংশগ্রহণেরও প্রয়োজন রয়েছে। সরকারি সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণের পরিমাণ জনসংখ্যা অনুপাতে ক্রমশ কমছে, কিন্তু পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয়ে অশংগ্রহণ বাড়ছে। তবে এটাও দেখা যায় যে পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয় মানুষের জানার ইচ্ছা রয়েছে এবং এর তার জন্য স্থানীয় সরকারী প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে সাধারণ মানুষ যোগাযোগ রাখে।

(ii) দ্বিতীয় একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হলো ই-গভর্নেন্সের মধ্যে প্রচুর মানুষ পরিষেবা পাওয়ার জন্য ও তথ্য পাওয়ার জন্য সবথেকে বেশি মোবাইলের ব্যবহার করে। তাই বিভিন্ন আলোচনায় এম-গভর্নেন্সের কথাও বলা হয়। এমনকি Digital India উদ্যোগেও মোবাইলকে বা স্মার্টফোনের Application গুলিকে বিশেষ গুরুত্ব দেওয়া হয়। আজকের দিনে সমাজের বেশির ভাগ মানুষের কাছে স্মার্টফোন থাকায়, তারা ক্রমে পরিষেবার বিষয়গুলি সম্পর্কে সচেতন হচ্ছে। যদিও গ্রামাঞ্চলে এর ব্যবহার কিছুটা কম, তবুও মোবাইলের ব্যাপক ব্যবহার দেখা যায়। প্রাথমিক পরিষেবাগুলি পূরণ করার জন্য এখন ই-গভর্নেন্স তাই এম-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে তার উদ্দেশ্য গুলি কিছুটা পূরণ করতে সক্ষম। একদিকে পরিষেবা ও অন্যদিকে তথ্য উভয়ই সর্বদা এর মধ্যে পাওয়া

সম্ভব। তবে সমস্যার বিষয় হিসেবে দেখা যায় বেশিরভাগ মানুষ সরকারি এই Website গুলি সম্পর্কে অভিজ্ঞ নয়। তাই সচেতনতা বিকাশের দ্বারা এটি একটি মুখ্য বিকল্প হিসেবে ই-গভর্নেন্সকে সাফল্য এনে দিতে পারে।

(iii) তৃতীয় বিষয় হল Common Service Center বা সহজ তথ্য মিত্র কেন্দ্র। এই কেন্দ্রগুলি দ্বারা সমাজের প্রচুর উন্নয়নের সুযোগ দেখা যায়, কিন্তু সমস্যাও প্রচুর রয়েছে। এদের আর্থিক স্বচ্ছলতা বা অভাব রয়েছে। কিন্তু এরা একদম প্রত্যন্ত অঞ্চলে যেমন পৌঁছে যায়, তেমনি স্থানীয় মানুষের দ্বারা পরিচালিত হওয়ায় ফলে মানুষের অনেক বেশি ভরসা এদের উপর। তাছাড়া বেশিরভাগ CSC গুলি যুবকদের দ্বারা পরিচালিত হয়, যারা শিক্ষিত ও নিজেদের ব্যক্তিগত অর্থে কিংবা লোন নিয়ে আয়ের সম্ভাবনা দেখছে, ফলে এর দ্বারা সমাজে কর্মসংস্থানের নতুন সুযোগ তৈরি হয়েছে। আবার এরা নানাভাবে Digitalization ও e-Literacy বিষয়ে মানুষকে সচেতন করে তোলে, ফলে সমাজে এরা অনেক বেশি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। কিন্তু CSC গুলির মধ্যেকার নানা সমস্যা তার এই সাফল্যের পথে প্রধান বাধা সৃষ্টি করে। তাই CSC গুলিকে সক্রিয় করলে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নে সাফল্য আসার সম্ভাবনা রয়েছে।

(iv) গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলের মধ্যে Digital Divide-এর কথা বলা হলেও, শহরাঞ্চলেও ই-গভর্নেন্সের নানা সমস্যা দেখা যায়। কেবল গ্রামাঞ্চলের মানুষ যে সমস্যার সম্মুখীন হয় তা নয়, শহরাঞ্চলের মানুষও বিশেষত শহরাঞ্চলের গরিব মানুষগুলি নানা সমস্যায় পড়ে। বিভিন্ন ব্যাঙ্কিং পরিষেবা থেকে মিউনিসিপ্যালিটি বা হসপিটাল সর্বত্র একই সমস্যার চিত্র দেখা যায়। শহরের একাংশ মানুষ যেমন ব্যবহারের সুযোগ পাওয়া যায় না, তেমনি বড় অংশের মানুষের মধ্যে Cyber threat ও Privacy সমস্যার ভীতি রয়েছে। প্রতিনিয়ত Digital দুনিয়ায় নিরাপত্তার অভাব ক্রমশ ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের প্রধান বাধা। তাই সমস্যা কেবল গ্রামে নয় শহরাঞ্চলেও যথেষ্ট পরিমাণে দেখা যায়।

(v) আজকের দিনের Digitalization বা Cashless Society সম্পর্কে মানুষের একটা বড় অংশের মধ্যে অনীহা দেখা যায়। যুবসমাজ বিষয়টিকে যত তাড়াতাড়ি গ্রহণ করে, কিন্তু একটু বেশি বয়সের বিশেষত বার্ধক্য বয়সের মানুষ গ্রহণ করে না। একদিকে ভীতির সমস্যা যেমন রয়েছে, তেমনি মানসিকতা বা Mind setup-এর সমস্যাও রয়েছে। ফলে ই-গভর্নেন্সের বিষয়টি তাদের কাছে অপ্রয়োজনীয় হয়ে ওঠে।

(vi) সব থেকে বড় সমস্যার বিষয় দেখা যায় সমাজের সার্বিক স্তরে যে সরকারি বা বেসরকারি কিংবা জনগণের মতামত সর্বত্রই ‘e’ বা Electronic মাধ্যমকে বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয়। কিন্তু Governance-এর থেকে। কোথাও পরিকাঠামোর বিকাশ, আবার কোথাও পরিষেবার সুবিধা বৃদ্ধি এটাই ই-গভর্নেন্সের মূল বিষয় হয়ে উঠেছে বর্তমানে। ফলে Good Governance গঠনে বাধা সৃষ্টি হচ্ছে। তাই প্রয়োজনে ই-গভর্নেন্সকে যথার্থ অর্থে বাস্তবায়ন করা।

(vii) ভারতের ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে প্রধান বাধা হল আমলাতান্ত্রিক মানসিকতার সমস্যা, কারণ এই নতুন তথ্য প্রযুক্তির ফলে যেহেতু পুরনো আমলাতন্ত্রের ক্ষমতা কাঠামো ক্রমে ভেঙ্গে যাওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে, তাই এই নতুন তথ্য প্রযুক্তিকে সকলে ভাল ভাবে নেয়না।

এই গবেষণার ক্ষেত্রে উপরোক্ত বিষয়গুলি বিশেষভাবে লক্ষ্য করা যায়।

৬.২ Recommendation :

এই গবেষণায় পশ্চিমবঙ্গ তথা সামগ্রিক ভারতবর্ষের ই-গভর্নেন্স ও Information Society গঠনের বিষয়ে বিভিন্ন সমস্যার দিক নিয়ে আলোচনা করা হয়। তাই সমাজের প্রয়োজনে সার্থক ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়নের উদ্দেশ্যে বেশ কিছু পরামর্শ বা সুপারিশ করা যায়। এই পরামর্শ যেমন গবেষণার কাজ করার ফলে পাওয়া যায়, তেমনি বিভিন্ন সাক্ষাৎকারীর মতামত থেকেও প্রদান করা যায়। তাছাড়া Second Administrative Reforms Commission-এর 11th Report (Promoting e-Governance the SMART Way Forward)[1] -এ বেশ কিছু সুপারিশ করা হয়।

বিভিন্ন সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে পাওয়া পরামর্শগুলি হল –

(i) বিভিন্ন সরকারি আধিকারিকদের মতে ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের জন্য পর্যাপ্ত পরিকাঠামোর বিকাশ ঘটানো প্রয়োজন। বিভিন্ন সরকারি অফিসগুলিতে জনগণের জন্য help-desk-এর পাশাপাশি বিনামূল্যে যাতে সেখান থেকে পরিষেবা ও তথ্য পেতে পারে সে বিষয়ে দেখা প্রয়োজন। পাশাপাশি জনসচেতনতা গঠনের জন্য নানা Scheme গঠন করা দরকার, যারা সরাসরি e-literacy বৃদ্ধিতে সাহায্য করবে ও মানুষকে বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স পলিসি সম্পর্কে সচেতন করতে পারবে।

(ii) বিভিন্ন CSC-এর বক্তব্য হল, কেন্দ্র ও রাজ্যের মধ্যে যতক্ষণ না নীতি বাস্তবায়নের বিষয়ে সুসম্পর্ক স্থাপন হচ্ছে, ততক্ষণ সাফল্য পাওয়া সম্ভব নয়। পাশাপাশি CSC গুলির সংসার চলে এর উপর ভিত্তি করে, তাই আয়ের উৎস বাড়ানো দরকার। পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণের অভাবে কাজের সমস্যা হয় তাই প্রশিক্ষণের সুযোগ দেওয়া দরকার। রাজ্য সরকার ও স্থানীয় সরকারের সহযোগিতার দ্বারাই সকল নীতির রুপায়ন সম্ভব হতে পারে, তাই সহযোগিতা বৃদ্ধি প্রয়োজন। বিভিন্ন District ও ব্লকগুলির সঙ্গে CSC-এর সংযোগ দরকার, যাতে তারা বিভিন্ন নতুন ই-গভর্নেন্স নীতি সম্পর্কে ওয়াকিবহাল হতে পারে ও সাধারণ মানুষের কাছে তা পৌঁছে দিতে পারে সময় মতো। বিভিন্ন অঞ্চলে এখনো CSC গড়ে ওঠেনি সেখানে CSC কর্মীসংখ্যা বৃদ্ধি করা দরকার।

(iii) সাধারণ মানুষের দিক থেকে বক্তব্য হল জনসচেতনতা দ্বারা মানুষকে বোঝানো দরকার Digitalization-এর সুফল নিয়ে। বিভিন্ন নীতিগুলি নিয়ে প্রচার প্রসার বৃদ্ধি করা দরকার। তথ্যের বিষয়ে সচেতনতার পাশাপাশি তা বিনামূল্যে প্রদান করা প্রয়োজন।

(iv) বিভিন্ন NGOs দের মতামত হল, জনগণের অংশগ্রহণের জন্য প্রয়োজন সরকারের সহযোগিতা। বিভিন্ন ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে রাজনৈতিক দলের ছবি নিয়ে প্রচার প্রসার না করে প্রকৃত নীতিগুলি প্রচার প্রসার করা, যাতে সাধারণ মানুষের উপকার হয়।

এছাড়াও কয়েকটি বিষয়ে চিন্তা ভাবনার প্রয়োজন রয়েছে তা হল –

(a) ধারণাগত সমস্যার সমাধান -

[1] Second Administrative Reforms Commission, 11th Report, Promoting e-Governance the SMART Way Forward, December, 2008, pp-177.

- ভারতে ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্সের মধ্যে পার্থক্য করা প্রয়োজন নীতি প্রণয়নের সময়। ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে Citizen-Centric Governance গড়ে তোলা প্রয়োজন।
- ভারতে Information Society বা Knowledge Society গঠনের উদ্দেশ্যে ই-গভর্নেন্সের মধ্যে নীতি প্রণয়নের প্রয়োজন।
- ই-গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়নের ক্ষেত্রে "e" এর থেকে "Governance" কে বেশী গুরুত্ব দেওয়া প্রয়োজন।
- রাজনৈতিক অংশগ্রহণ বৃদ্ধির জন্য ই-গভর্নেন্সকে যথাযথভাবে ব্যবহার প্রয়োজন।
- G2C সম্পর্কের পাশাপাশি C2G সম্পর্ককে সক্রিয় করে তোলা প্রয়োজন, যার দ্বারা জনগণ তাদের প্রতিক্রিয়া online মাধ্যম মারফৎ জানাতে পারবে।
- ই-গভর্নেন্সের মধ্যে NGOs দের বা নানা Civil society -এর অংশগ্রহণ বৃদ্ধি করা প্রয়োজন, যারা জনগণের দাবী সরকারের কাছে পৌঁছে দিতে পারবে।
- ই-গভর্নেন্সের মধ্যে ব্যবসায়িক কেন্দ্রিকতাকে কমিয়ে জনকল্যাণ মূলক উদ্দেশ্যেগুলি বৃদ্ধি করা প্রয়োজন।

(b) মানসিকতার পরিবর্তন (Change of Mindset) –

- জনগণের মধ্যে ই-গভর্নেন্স সম্পর্কে চিন্তা ভাবনার প্রসার দরকার।
- বিভিন্ন সামাজিক উন্নয়নমূলক কর্মসূচির মধ্যে e-literacy বিষয়টিকে বিশেষ গুরুত্ব দেওয়া প্রয়োজন।
- পাশাপাশি নতুন তথ্য প্রযুক্তির জন্য আমলাতান্ত্রিক মানসিকতার পরিবর্তন রয়েছে।

(c) সামর্থ্য ও দক্ষতা বৃদ্ধি (Capability Building) -

- একদিকে প্রাতিষ্ঠানিক ও অন্যদিকে কর্মক্ষেত্রে দক্ষতা উভয়ই বৃদ্ধি করা দরকার ই-গভর্নেন্স প্রজেক্টের বাস্তবায়নের জন্য।
- বিভিন্ন ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত কর্মীদের উন্নত প্রযুক্তির বিষয়ে প্রশিক্ষণ প্রয়োজন, কেন্দ্র ও রাজ্য উভয় ক্ষেত্রে কর্মীদের IT প্রশিক্ষণ দরকার।
- রাজ্যস্তরে Capacity building-এর বিষয়ে কর্মী ও জনগণ সকলকে নানাভাবে প্রচার-প্রসারের আওতায় আনা দরকার।
- বিভিন্ন রাজ্যে ও নিজের রাজ্যের সার্থক ই-গভর্নেন্স পলিসিগুলি থেকে শিক্ষা নিয়ে, ভবিষ্যৎ নীতির প্রণয়ন করা প্রয়োজন।
- মানুষের বিভিন্ন প্রাথমিক প্রয়োজনীয় বিষয়ের উপর ভিত্তি করে ই-গভর্নেন্সের নীতি প্রণয়ন করা দরকার।
- পরিষেবা খরচ যতখানি কমানো যায় তাতে সাধারণ মানুষের অনেক লাভ হবে।

(d) প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতাবৃদ্ধি (Institutional Strengthening) -

- কেন্দ্র ও রাজ্য সরকার দ্বারা CSC গুলি পরিচালনা ও যোগাযোগের প্রয়োজন।
- বিভিন্ন বেসরকারি সংগঠনের সহযোগিতা যেমন দরকার, তেমনই মানুষের প্রাথমিক চাহিদাগুলি সরকারের দ্বারা পরিচালনা প্রয়োজন।

- পরিষেবার পাশাপাশি তথ্য-সম্প্রচার অনেক বেশি প্রয়োজন। এর জন্য তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে সহজলভ্যতা দরকার।
- সরকার বা আমলাতন্ত্রের কাজে জনগণের প্রতিক্রিয়া প্রদানের পদ্ধতিকে সহজ সরল করা দরকার।

(e) যান্ত্রিক সমস্যার সমাধান (Technological Solutions) -

- ই-গভর্নেন্সে সাফল্য পাওয়া দেশগুলির থেকে পরামর্শ নেওয়া প্রয়োজন, যাতে ভারতেও সফলতা বৃদ্ধি পায়।
- যান্ত্রিক সমস্যা দূরীকরণে পর্যাপ্ত কর্মী প্রয়োজন। এক্ষেত্রে স্থানীয় সরকারী প্রতিষ্ঠানগুলিতে বেশি লক্ষ্য রাখা দরকার।
- Common support infrastructure-এর সক্রিয়তা বৃদ্ধি করে, Government to Citizens সম্পর্ক গঠন দরকার।

(f) পরিষেবা প্রদান (Service Delivery) -

- পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে CSC-এর পরিমাণ ও কাজের পরিধি বৃদ্ধি করা দরকার।
- বিভিন্ন Kiosks এর সঙ্গে CSC এর পার্থক্য করা দরকার ও নকল CSC গুলি বাতিল করে CSC-এর মধ্যে স্বচ্ছতা আনা প্রয়োজন।
- CSC পরিচালকদের মধ্যে মহিলাদের অংশগ্রহণ বৃদ্ধি করা প্রয়োজন। যার দ্বারা মহিলাদের স্বনির্ভরতা ও ক্ষমতায়ন সম্ভব।
- পরিষেবার দাম সর্বত্র সমান ভাবে বেঁধে দেওয়া দরকার, যাতে দুর্নীতি না হয়।
- Mission Mode Project গুলি বাস্তবায়নে বেশি জোর দেওয়া দরকার।

উপরোক্ত নানা পদক্ষেপগুলি নিলে ই-গভর্নেন্সের সফলতা পাওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে, কিন্তু তারপরেও প্রয়োজন সর্বোচ্চ রাজনৈতিক সমর্থন। রাজনৈতিক দলের স্বার্থের বাইরে বেরিয়ে সাধারণ মানুষের জন্য যদি নীতিগুলি বাস্তবায়ন করা যায় তাহলে প্রকৃতপক্ষে উন্নয়ন সম্ভব। পাশাপাশি কেন্দ্র ও রাজ্যের মধ্যে সম্পর্কের উপর বর্তমানে নীতিগুলির সার্থকতা নির্ভর করে। তাই সেদিকেও গুরুত্ব দেওয়া প্রয়োজন। অন্যদিকে সব থেকে বেশি দরকার ই-গভর্মেন্ট ও ই-গভর্নেন্স এদের মধ্যে পার্থক্য করা এবং ই-গভর্নেন্সকে Good Governance-এর উদ্দেশ্য পূরণের স্বার্থে ব্যবহার করা। এভাবেই সমস্যার সমাধান সম্ভব হতে পারে।

৬.৩ এই বিষয়ে ভবিষ্যতে গবেষণার সুযোগ :

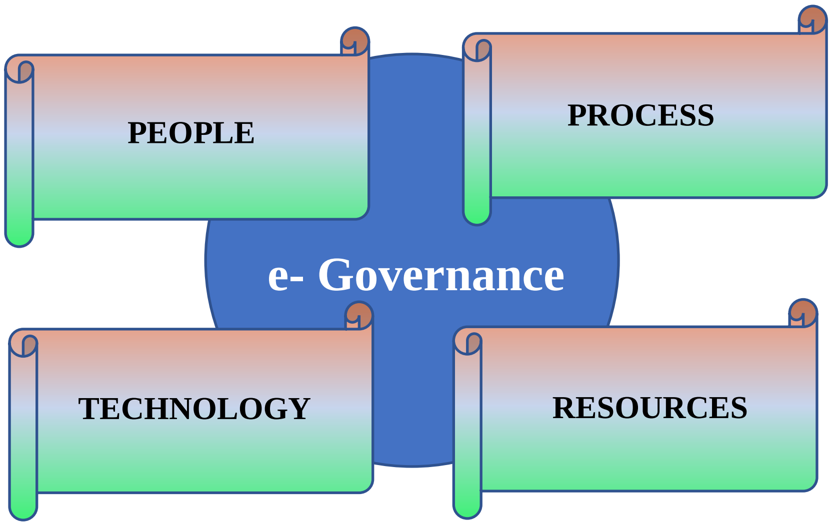
এই গবেষণার ক্ষেত্রে মূলত কয়েকটি গবেষণামূলক প্রশ্নকে গুরুত্ব দিয়ে আলোচনা করা হলেও, এর মধ্যে অনেক গবেষণা সংক্রান্ত বিষয় রয়েছে যা ভবিষ্যতে গবেষণা করা যেতে পারে। যেমন,

1. উন্নয়নশীল দেশগুলিতে ই-গভর্নেন্সের সাফল্য ও ব্যর্থতা পর্যালোচনা করা এবং সেখানে ই-গভর্মেন্ট ও ই-গবর্নেন্সের মধ্যে কতখানি ধারণাগত পার্থক্য করা হয় কিনা সে বিষয়ে পর্যালোচনা করা। পাশাপাশি

সেখানে Information Society গঠনের ক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্স কতখানি সাহায্য করে সে বিষয়েও গবেষণা করা যেতে পারে।

2. ভারতের মধ্যে বিভিন্ন রাজ্যের ই-গভর্নেন্সের উদ্যোগ ও প্রভাবের তুলনামূলক আলোচনা করা।
3. ভারতের বিভিন্ন রাজ্যে ই-গভর্নেন্স কতখানি পরিষেবা কেন্দ্রীক ও কতখানি Citizen-Centric Governance গঠনে সাহায্য করে, সে বিষয়ে পর্যালোচনা করা।
4. ভারতে ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে গ্রামাঞ্চল ও শহরাঞ্চলের মধ্যে কোন পরিষেবাগত দিক থেকে পার্থক্য তৈরি হয়েছে কি?
5. CSC-এর মধ্য দিয়ে কতখানি ই-গভর্নেন্সের বাস্তবায়নের সুযোগ রয়েছে ভারতে?
6. ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে কতখানি সরকারের সিদ্ধান্তগ্রহণ প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ ও সরকারের প্রতি জনগণের প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করা সম্ভব?
7. ভারতে ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে কতখানি Good Governance-এর উদ্দেশ্য পূরণ সম্ভব হয়েছে?

উপরোক্ত বিভিন্ন বিষয়গুলি সম্পর্কে এই গবেষণায় পর্যাপ্ত সময় ও তথ্যের অভাবে আলোচনা করার সুযোগ হয়নি। তাই ভবিষ্যতে এগুলি নিয়ে গবেষণার সুযোগ রয়েছে, যা সমাজিক উন্নয়নে সাহায্য করবে।



উপরোক্ত চারটি দিক হল যে কোন দেশের ই-গভর্নেন্সের মূল দিক, যার যথাযথ বিকাশে প্রকৃত Good Governance এর বিকাশ সম্ভব। Good Governance গঠনের জন্যই তাই ই-গভর্নেন্সের ব্যবহার করা প্রয়োজন। যান্ত্রিক ও পরিষেবাগত দক্ষতার পাশপাশি সাধারণ মানুষের রাজনীতিতে বা সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় যাতে অংশগ্রহণ করতে পারে, সেদিকে লক্ষ্য রাখা দরকার, যারা প্রকৃত Digitally Empowerment সম্ভব। কেবল সরকারি উদ্যোগ নয়, পাশাপাশি আজকের দিনে সবথেকে বেশি প্রয়োজন এ বিষয়ে জনগণের আন্দোলন। দীপঙ্কর সিনহার মতে, “There is a need to promoted technology literacy as a kind of peoples movement.”[2] প্রকৃত অর্থে যদি Good Governance কে গড়ে তুলতে হয়, তাহলে সমাজে এই সচেতনতা আজকের দিনে খুবই প্রয়োজন রয়েছে, যার দ্বারা সরকারের স্বচ্ছতা ও দক্ষতা বৃদ্ধি হতে পারে। ই-গভর্নেন্সকে

[2] Ranabir Samaddar, Suhit k Sen (ed). ‘New Subject and New Governance in India’. New Delhi. Routledge, 2012.

আজকের দিনে কেবলমাত্র পরিষেবার সুবিধাগত দিকে আটকে না রেখে, দরকার সমাজের সার্বিক উন্নয়নের লক্ষ্যে ব্যবহার করা। আজকের দিনে ই-গভর্নেন্সের মধ্য দিয়ে একদিকে যেরকম সরকারের দক্ষতা ও স্বচ্ছতা বজায় রাখা সম্ভব, পাশাপাশি Good Governance কে গড়ে তোলা সম্ভব। এই সামগ্রিক গবেষণার বিষয়টি আজকের তথ্য প্রযুক্তির দুনিয়ায় Network Society এর প্রেক্ষিতে দাঁড়িয়ে পর্যালোচনা প্রয়োজন রয়েছে। এর মূল আলোচনার কেন্দ্র রয়েছে জনগণ ও তার অংশগ্রহণ এবং পরিষেবা প্রদান। তাই বিষয়গুলি নিয়ে আলোচনা করা খুবই প্রয়োজন আজকের দিনে।

*****

গ্রন্থপঞ্জি

গ্রন্থপঞ্জি

ক. প্রাথমিক উপাদান

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ২৫/০২/২০১৯, কাকদ্বীপ, সাধারণ নাগরিক

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ১৪/০৩/২০১৯, কোচবিহার, CSC, সাধারণ নাগরিক

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ২৯/০৩/২০১৯, কাকদ্বীপ, CSC, সরকারী আধিকারিক

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ৩০/০৩/২০১৯, কাকদ্বীপ, সরকারী আধিকারিক, সাধারণ নাগরিক

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ৩১/০৩/২০১৯, কাকদ্বীপ, সাধারণ নাগরিক, CSC

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ০১/০৪/২০১৯, কাকদ্বীপ, সরকারী আধিকারিক, সাধারণ নাগরিক, CSC

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ০২/০৪/২০১৯, কাকদ্বীপ, সাধারণ নাগরিক, CSC

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ০৩/০৪/২০১৯, পাথর প্রতিমা, সাধারণ নাগরিক, CSC

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ০৪/০৪/২০১৯, পাথর প্রতিমা, সরকারী আধিকারিক, সাধারণ নাগরিক

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ০৭/০৪/২০১৯, NGOs,

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ১১/০৪/২০১৯, NGOs,

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ১৫/০৪/২০১৯, জয়নগর ২ ব্লক, সাধারণ নাগরিক

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ১৬/০৪/২০১৯, জয়নগর ২ ব্লক, CSC, সাধারণ নাগরিক

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ২০/০৪/২০১৯, মালদা, CSC, সাধারণ নাগরিক (মোবাইল ফোন মারফৎ)

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ২১/০৪/২০১৯, ঝাড়গ্রাম, CSC, সাধারণ নাগরিক

গবেষকের দ্বারা সাক্ষাৎকার, ২৭/০৪/২০১৯, মুর্শিদাবাদ, CSC, সাধারণ নাগরিক

REPORT

1. Second Administrative Reforms Commission, 11th Report, Promoting e-Governance the SMART Way Forward, December, 2008.
2. West Bengal IT Policy, 2003.

3. West Bengal Policy on ICT, 2012.
4. NeGP. ‘Impact Assessment of e-Governance Projects’. Department of IT, Government of India. 2008.
5. New ICT Policy. 2005-2010. Hyderabad: Government of Andhra Pradesh. 2005.
6. World Bank. ‘Impact Assessment Study of Computerized Service Delivery Projects from India and Chile’. 2007.
7. NeGP, ‘Saaransh: A Compendium of Mission Mode Projects under NeGP’, Dept of IT, Govt of India, January 2011.
8. UNDP. ‘New Technology and the Global Race for Knowledge’. Human Development Report. New York, 1999.
9. UNDP. ‘Work in Digital Age’. Human Development Report. Chapter 3, 2015.
10. UNDP, ‘ICT and e-governance’. National Human Development Report. Chapter 5, 2018.
11. UNDP. ‘Making New Technology Work for Human Development’. Chapter 2, 2001.
12. UNDP, ‘India in e-Governance Development Index’, Dept of E&IT, Govt oi India, 2015.
13. UNESCO World Report. ‘Towards Knowledge Societies’. Paris, 2005.
14. Second Administrative Reforms Commission, 1th Report, Right to Information: Master Key to Good Governance, June, 2006.
15. Second Administrative Reforms Commission, 4th Report, Ethics in Governance, January 2007.
16. Second Administrative Reforms Commission, 12th Report, Citizen-Centric Administration: The Heart of Governance, February, 2009.
17. Second Administrative Reforms Commission, 6th Report, LOCAL GOVERNANCE An inspiring journey into the future, October, 2007.
18. WSIS Declaration of Principles. WSIS-03/GENEVA/DOC/4-E. 12th Dec, 2003.
19. World Bank, World Bank Development Report, New York, Oxford University Press, 1992.
20. European Commission. 030926, COM (2003) 567, ‘The role of e-Governance for Europe future’. 2003.
21. NeGP, ‘NeGP Rural Outreach Programme’, Govt of India, 31st Oct’ 12 – 25th Mar’13.
22. UNDP, ‘E-governance and Citizen Participation in West Africa: Challenges and Opportunities’, 2011.

23. UNDP, 'Mobile Technologies and Empowerment: Enhancing Human Development through participation and innovation', 2012.

খ. সহায়ক উপাদান

BOOK

1. Sinha, Dipankar. 'Development Communication: Context for Twenty First Century'. Orient Blackswan Pri. Ltd, 2013.
2. Samaddar, Ranabir., Sen Suhit k. (ed). 'New Subject and New Governance in India'. New Delhi. Routledge, 2012.
3. Sinha, Dipankar. 'The Information Game in Democracy'. Routledge, 2018.
4. Chakraborty, Bidyut. and Bhattacharjee, Mohit(ed). 'The Governance Discourse A Reader', Oxford University Pres, 2008.
5. Kalam, A.P.J. 'Governance for Growth in India'. New Delhi. Rupa Publication, 2014.
6. Singh, Shivani (ed). 'Governance Issues and Challenge'. New Delhi. Sage, 2016.
7. Chakraborty, Bidyut. and Pandey Rajendra k. (ed). 'Local Governance in India'. New Delhi. Sage, 2019.
8. Laxmikanth, M. 'Governance in India'. Second edition. Mc Graw Hill Edu, 2014.
9. Chakraborty, Bidyut. and Chand, Prakash. (ed). 'Public Policy, concept, Theory and Practice'. New Delhi. Sage, 2016.
10. Thomas, Pradip N. 'Digital India, Understanding Information Communication and Social Change'. New Delhi. Sage, 2012.
11. Barry, David. 'Critical Theory and the Digital'. New York. Bloomsberry, 2014.
12. Bell, Daniel. 'The Coming of Post Industrial Society'. London. Heinemann, 1973.
13. Touraine. Alain. 'The Post Industrial Society'. New York. Wildwood pren, 1974.
14. Lash, Scott.' Critique of Information'. London. Sage, 2002.
15. Bevir, Marx (ed). 'Encyclopedia of Governance'. Thousand Oaks. Sage, 2007.
16. Davies, Jonatham S. 'Challenging Governance Theory: From Hetworks to Hegemony'. Bristol. Policy Press, 2007.
17. Duff, Alistair S. 'A Hormative Theory of the Information Society'. New York. Routledge, 2012.

18. Hathiason, John. ‘Internet Governance, the New Frontier of Global Institutes’. London and New York. Routledge, 2009.
19. Schozberger, Mayer. Victor and Lazer David. ‘Governance and Information: From Electronic Government to Information Government’. Cambridge. MA:MIT Press, 2007
20. Nye Joseph S. ‘Power is the Global Information Age: From Realism to Globalisation’. London, New York. Routledge, 2004
21. Sussanan, Gernard. ‘Communication, Technology and Politics in the Information Age’. Thousand Oaks. Sage, 1997.
22. Webster, Frank. ‘Theories of the Information Societies’. London. Routledge, 2006.
23. Mansell, Avgerou, Robin C. Ouah D. and Sliverstone R. (ed) ‘The Oxfoed Handbook of Information and Communication Technologies’. Oxford University Press, 2007.
24. Bhatnagar, S.C. ‘The Role and Responsibility of Government in ICT for Development’. New Delhi. National Council of Applied Economic Research, 2004. (pp. 11-12)
25. Bose, Jayshree. ‘E-governance in India: Issues and Case’. New Delhi. ICFAI University Press, 2007.
26. Chotray, Vasudha, and Stoker, Garry. ‘Governance Theory: A Cross Disciplinary Approach’. Basingstoke. Palgrave Macmillan, 2008.
27. Denhardt, Robert, and Denhardt Janet V. ‘Public Administration: An Action’. California. Wadswoth Publishers, 2009.
28. Deva, Vasu. ‘E-governance In India: A Reality. Delhi’. Commonwealth Publishers, 2005.
29. Garson, D. ‘The Promise of Digital Government’. Hersey, PA: Idea Publishers, 2004.
30. Norris, Pippa. ‘Digital Divide, Civic Engagement, Information Poverty and the Internet in Democratic Societies’. Cambridge. Cambridge University Press, 2001.
31. Prabhu, C.S.R. ‘E-governance: Concepts and cases Studies’. Delhi. Prentice Hall of India, 2004.
32. Gyan, Prakash, and Singh Avantika.’ A New Public Management Perspective in Indian E-Governance Initiatives in Critical Thinking in E-Governance’. Delhi. ICEG, 2008.
33. Sharma, Pankaj. ‘E-governance: The New Age Governance’. New Delhi. APH Publishers, 2004.
34. Singhal, A. and Everett Rogers. ‘India’s Information Revolution’. New York. SAGE Publications, 1990.
35. Stoker, Garry. ‘New Localism: Participation and Networked Community Governance’. Manchester. University of Manchester, 1999.

36. Bedi, Kiran and Sandeep Srivastava. 'Government@net: new governance opportunities for India'. Sage, 2001.
37. Castells, Manuel. 'The Rise of the Network Society, the Information Age: Economy, Society and Culture'. Vol. 1. Cambridge, MA and Oxford: Blackwell. 1996.
38. Castells, Manuel. 'The Power of Identity, the Information Age: Economy, Society and Culture'. Vol. 2. Cambridge, MA and Oxford: Blackwell. 1997.
39. Castells, Manuel. 'The Information Age: Economy, Society and Culture. Vol. 3: End of Millennium'. Malden and Oxford: Blackwell. 1998.
40. Levi-Faur, David. 'Oxford Hand Book of Governance'. Oxford University Press. 2012.
41. Rosenau, James N. (ed). 'Governance Without Government: Order and Change in World Politics, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.
42. Heywood, Andrew. 'Politics', Palgrave Macmillan, 4th edition, 2013.
43. Dutta, Dilip. 'Development under Dualism and Digital Divide in Twenty-First Century India'. Springer, 2018.
44. Govindan Parayil. 'Political Economy and Information Capitalism in India: Digital Divide, Development and Equity'. Palgrave Macmillan, 2005.
45. Madon, Shirin. 'e-Governance for Development: A Focus on Rural India', Palgrave Macmillan, 2009.

JOURNAL and ARTICLES

1. Bhattacharyya, Rabindranath. 'E-governance in rural West Bengal (India): Impact and Implications'. Electronic Government, an International Journal, Vol. 5, No. 4, 2008.
2. Sharma, Arpita. 'Rural E-Governance in India'. Yojana, January, 2013.
3. Singh N.K, Ravi Kiran & S.C. Vaidya. 'Effective e-Governance for Good Governance in India', International Review of Business Research Paper, Vol.5, January ,2009, pp-212-229.
4. Shamin, 'Digital India- Scope, Impact and Challenges', IJIRAE, Issue 12, Vol.3, 2016.
5. Sapru, R.K and Yudhishthira Sapru, 'Good Governance through E-Governance with Special Reference to India', IJPA, Vol. LX, No.2, April to June, 2014.
6. Heeks, Richard. 'Understanding e-Governance for Development', i-Governmnet Working Paper Series No.11, http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig.
7. Heeks, Richard. 'Information Systems in Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations'. The Information Society Vol. 18, 2002.

8. Heeks, Richard. ‘Implementing and Managing e-Government: An International Text’, New Delhi, Vistaar Pub, 2006.
9. Heeks, Richard. ‘Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform’, Routledge, 1999.
10. Stoker, Garry. ‘Governance as Theory: Five Propositions’, International Social science Journal, No 155 March, 1998.
11. Layne, K. and J. Lee, ‘Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model’, Government Information Quarterly, 18(2), 2001.
12. Basu, S. “E-Government and Developing Countries: An Overview”, International Review of Law Computers & Technology, 2004, Vol. 18, No. 1, pp. 109-132.
13. Singh, Shawren and Surendra Thakur. ‘Study of Some E-Governance Activities in South Africa’, IEEE, June 2013, Vol. 6, no. 2.
14. Keniston, Kenneth. ‘The Four Digital Divides’, Sage, 2003.
15. Keniston, Kenneth. ‘Grassroots ICT Projects in India’, IFIP, Vol.11, No.3, Dec. 2001.
16. Keniston, Kenneth. ‘IT for the Common Man: Lessons from India’, NIAS, 2002.
17. Keniston, Kenneth. ‘Can the Cultures of India Survive the Information Age?’ Delhi, Sage, 2002.
18. Keniston, Kenneth. ‘IT for the Masses: Hope or Hype?’ Economic and political Weekly, February, 2003.
19. Heeks, Richard. ‘Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform’, Routledge, 1999.
20. Bhatnagar, S. ‘E-government: Lessons from Implementation in Developing Countries’, Regional Development Dialogue, Vol. 24, UNCRD, 2002.
21. Malhotra. Charru, V.M. Chariar, L.K. Das, ‘Citizen-Centricity for e-Governance initiatives in Rural Areas’, IIPA.
22. Ramchandra, C. ‘Information Technology and Social Development’, Economic and Political Weekly, March, 2003.
23. Yadav, Kiran and Sanatan Tiwari, ‘E-Governance in India: Opportunities and Challenges’, Research India Pub, Vol. 4, No.6, 2014, pp. 675-680.
24. Yadav. Sushma, ‘Implementing E-Governance in India Exploring the Administrative Reforms Agenda’, Indian Political Science Association, Vol. 70, No.3, July-Sept, 2009.
25. Saxena Anupama, ‘E-Governance and Good Governance: The Indian Context’, The Indian Journal of Political Science, Vol. 66, No.2, April-June, 2005, pp. 313-328.

26. Sinha, Dipankar, ‘e’ Anyway? : Critical Reflections on the e-Governance Roadmap in Andhra Pradesh’, Working Paper Series #6, 2005.
27. Bhatia, Ambika & Chhavi Kiran, ‘Rural Development through E-Governance Initiatives in India’, IOSR-JBM, 2016.
28. Nagaraja K. ‘E-Governance in India: Issues and Challenges’, IOSR-JEF, Vol. 7, Issue 5, Sep-Oct, 2016, pp. 50-54.
29. Malik. Poonam, Priyanka Dhillon, Poonam Verma, ‘Challenges and Future Prospects for E-Governance in India’, IJSETR, Vol. 3, Issue 7, July,2014.
30. Borah. Keshabananda, ‘Implementation of Citizen-Centric e-Governance Projects in Assam’, IOSR-JHSS, Vol. 7, Issue 2, Jan-Feb, 2013, pp. 27-34.
31. Kalam, A.P.J, ‘A Vision of Citizen-Centric e-Governance for India’, Inaugural Address Delivered by A.P.J. Abdul Kalam at IIT Delhi during International Conference on e-Governance, 2003.
32. ‘RTI is a Powerful tool that Strengthens Democracy and Promotes good Governance by Enhancing People’s Participation’: Vice President, Inaugurates New Building of Uttar Pradesh Information Commission, 12/03/2019.
33. S. Jayadadda and Chaco P.J, ‘E-Governance Initiatives in India – A Path to Rural Development’, IRJMC, Vol. 4, issue 12, Dec 2017, pp. 40-53.
34. Mohammed. Alshehri, Steve. Drew, ‘Implementation of e-Government: Advantages and Challenges’, Griffith University, 2010.
35. Srivastava. Nidhi, ‘E-Governance in Rural India’, IJCSIT, Vol. 6, No 1, 2015, pp. 741-744.
36. Srivastava. Shekhar, ‘Digital India-Major Initiatives and Their Impact: A Critical Analysis’, EAPJMRM, Vol. 8, Issue 3, 2017.
37. Aggarwal. Sandeep, ‘Overcoming the Challenges in Implementing e-Governance in Rural India’, IJRITCC, Vol. 5, Issue 6, June 2017.
38. Choudhary R.K.S, ‘Digital Democracy: Gandhi with Satellites’, Dialogue, Vol. 14, No.1, July-Sep 2012.
39. Singh Deepali, ‘Reforms in Governance: In the Era of Globalization’, Indian Journal of Public Administration, Vol. Lvii, No.2, April-June 2011.
40. Balakrishnan. Suresh, ‘Information Technology in Public Administration: Andhra Pradesh’, Public affairs Centre, Bangalore, 2001.
41. Sinha. Dipankar, ‘(De)Politicizing Information Technology: Towards an Inclusionary Perspective’, EPW, 2010.

42. Frank Bannister and Regina Connolly, 'Defining e-Governance', Indian University Press, e-Service Journal, Vol. 8, No. 2 (Winter 2012), pp. 3-25.
43. Sinha, Dipankar. 'Networking Governance: Emerging Digital Horizon Revisited' in Ashish Rajadhyaksha ed. In the Wake of Aadhaar: The Digital Ecosystem of Governance in India, 2013. pp. 2-25.
44. C.P. Barthwal, 'E-Governance for Good Governance'. Indian Political Science Association, Vol. 64, No. 3/4 (July-December, 2003), pp. 285-308.
45. Gerg, Preeti. 'E-Governance – A Way to Good Governance', The Indian Journal of Political Science, Vol. 69, No. 1 (JAN. - MAR., 2008), pp. 43-48.
46. Panom Gunawong & Ping Gao, 'Understanding e-government failure in the developing country context: a process-oriented study', Information Technology for Development, Vol. 23, No. 1, 2017, 153–178.
47. Graham, John, Bruce Amos and Tim Plumptre. 'Principles for Good Governance in 21st Century', Policy Brief No-15, 2003.
48. K. Layne and J. Lee, 'Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model', Government Information Quarterly, 18(2), 2001.
49. Shawren Sing and Surendra Thakur, 'Study of Some E-Governance Activities in South Africa', IEEE, June 2013, Vol. 6, no. 2.
50. Monga, A. 'E-government in India: Opportunities and challenges', JOAAG, Vol. 3. No. 2, 2008.
51. Junhua Zhang. 'Good Governance Through E-Governance?' Journal of E-Government, Vol. 2(4) 2005.
52. Thomas, P. (2009), "Bhoomi, Gyan Ganga, e-governance and the Right to Information: ICTs and Development in India', ScienceDirect Telematics and Informatics, December, pp. 20-31.
53. Sudan, Randeep. 'Towards SMART Government: The Experience', Indian Journal of Public Administration, Vol. XLVI, No. 3, 2000, pp-402.
54. Schware, Robert. 'IT and Public Sector Management in Developing Countries: Present Status and Future Prospects'. Indian Journal of Public Administration, Vol. XLVI, No. 3, 2000, pp-412.
55. NR. Mohan Prakesh, M.Kethan. 'Effectiveness and Efficiency of E-Governance in Andhra Pradesh', IJASRD, Vol. 5, Issue. 1, January'2018, pp. 25-32.

WEBSITES

1. www.iog.ca/publications/policy briefs
2. www.unescap.org/pdd
3. www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig
4. http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280
5. www.rileyis.com/report/may03.htm
6. S. Vincent and A. Mahesh, ‘E isn’t Everything’, 16 April 2005.

   www.indiatogether.org/2005/apr/edt_egovern.htm
7. www.cis-india.org, Janaagraha (March 2014)
8. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018.
9. https://digitalindia.gov.in/writereaddata/files/DigitalIndiaCoffeeTableBook-TowardsNewIndia.pdf
10. http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/S4IN13%20A%20Vision%20of%20Citizen-centric%20E-Governance%20in%20India.pdf
11. https://digitalindia.gov.in/content/programme-pillars
12. http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNGC/UNPAN043625.13. https://a2i.gov.bd/e-governance
14. www.meity.gov.in/divisions/negp
15. www.meity.gov.in/content/mission-mode-projects
16. www.persmin.nic.in
17. https://meity.gov.in/content/e-district
18. https://urbanindia.org.
19. www.panchayat.gov.in
20. www.csc.gov.in
21. www.india.gov.in/cfw

22. https://darpg.gov.in/hi/citizens-charters-handbook

23. https://goicharters.nic.in/cchandbook.htm

24. https://www.researchgate.net/publication/306082521

25. Vikaspedia.in/e-governance/status/Andhra Pradesh.

26.http://egov.eletsonling.com/2013/07/mee-seva-setting-new-status-egovernance.

27. www.iimd.ernet.in/subhas/pdf.

28. www.apvision.ap.gov.in

*****

পরিশিষ্ট

সাক্ষাৎকার গ্রহণের প্রশ্নাবলী

(i) সাধারণ মানুষের প্রেক্ষিতে নির্বাচিত প্রশ্নাবলী

১. সাধারণ তথ্য – নাম, ঠিকানা, জীবিকা, বয়স প্রভৃতি।

২. আপনি কি কি ধরনের সরকারি পরিষেবা পান?

৩. এর মধ্যে কোন কোন পরিষেবাগুলি আপনাকে অনলাইনের মাধ্যমে আবেদন ও তথ্য সংগ্রহ করতে হয়?

৪. আগের ম্যানুয়েল মাধ্যমের পরিষেবা গ্রহণ এবং বর্তমানে কম্পিউটারের মাধ্যমে পরিষেবা গ্রহণ- উভয়ের মধ্যে কোনটি আপনার কাছে বেশি সহজতর ও সুবিধাজনক মনে হয়?

৫. কম্পিউটার পরিচালিত পরিষেবায় আপনাকে কোন অসুবিধায় পড়তে হচ্ছে কি? কি কি ধরনের অসুবিধা আপনার হচ্ছে?

৬. আগের পরিষেবা গ্রহণ ও বর্তমানের পরিষেবা গ্রহণ উভয়ের মধ্যে কোনটিতে আপনার সময় কম লাগছে?

৭. এখন আপনাকে কোথাও অনলাইন পরিষেবার জন্য লাইন দিতে হয় কি?

৮. আপনি কি কম্পিউটার ব্যবহারের সক্ষম? আপনার বাড়িতে কম্পিউটার বা স্মার্টফোন রয়েছে কি?

৯. আপনার এলাকায় সহজ তথ্য মিত্র কেন্দ্র বা Common Service Centre রয়েছে কি? থাকলে তা আপনাকে কতখানি তথ্য ও পরিষেবা পেতে সাহায্য করে?

১০. সহজ তথ্য মিত্র কেন্দ্র বা CSC ও Internet Kiosks এর মধ্যে কোন পার্থক্য রয়েছে কি?

১১. আপনি যে কোনো কম্পিউটার পরিচালিত কাজ কিভাবে করেন (নিজে নিজেই না কারো সাহায্য নিয়ে, সাহায্য লাগলে কোথায় যান)?

১২. তথ্যের অধিকার বা RTI সম্পর্কে আপনি কী অবগত?

১৩. আপনার সরকারি পরিষেবা সংক্রান্ত তথ্য আপনি কিভাবে পান?

১৪. আপনার মোবাইল আপনাকে তথ্য পেতে কতখানি সাহায্য করে?

১৫. আপনি কোনভাবে বৈদ্যুতিক মাধ্যম মারফৎ সরকারি কাজে প্রতিক্রিয়া দেন কি?

১৬. আপনার ব্যাংকের কাজ নিজেই করেন, নাকি কারো সাহায্য লাগে?

(ii) সরকারি আধিকারিকদের প্রেক্ষিতে নির্বাচিত প্রশ্নাবলী

১. সাধারণ তথ্য অর্থাৎ নাম, ঠিকানা, বয়স, কোন পদে আসীন প্রভৃতি বিষয়।

২. আপনি জনগণকে কিভাবে সাহায্য করেন আপনার এই কাজের দ্বারা?

৩. কম্পিউটারের মাধ্যমে পরিষেবা প্রদানে আপনার কোন অসুবিধা হচ্ছে কি?

৪. আপনি কোন কোন ই-গর্ভনেন্স পলিসি নিয়ে কাজ করেন?

৫. এই পলিসিগুলি সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য জনগণকে কে প্রদান করে?

৬. ই-গর্ভনেন্সের ফলে জনগণের অংশগ্রহণের পরিমাণ বেড়েছে কি?

৭. Right to Information এর বিষয়টি আপনার এখানে কতখানি সক্রিয়?

৮. ই-গর্ভমেন্ট ও এ-গর্ভনেন্সের মধ্যে কোন পার্থক্য রয়েছে কি?

৯. বিভিন্ন তথ্য ও পরিষেবাগত সুবিধা বাড়াতে আপনার এখানে কি কি পদক্ষেপ নেওয়া হয়?

১০.আপনার এখানে ই-গর্ভনেন্সের জনসচেতনতা বাড়াতে কি ধরনের পদক্ষেপ নেওয়া হয়?

১১. আপনার এখানে ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত জনপ্রতিক্রিয়া প্রধানের কোন মাধ্যম রয়েছে কি? এবং সেটি কতখানি ব্যবহার হয়?

১২. ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে কি কি ধরণের সমস্যা দেখা যায়? সেই সকল সমস্যা সামাধানে আপনার কি মতামত?

(iii) সহজ তথ্য মিত্র কেন্দ্র বা CSC ও Internet Kiosks

১. সাধারণ তথ্য – নাম, ঠিকানা, CSC ID, IT অভিজ্ঞতা প্রভৃতি।

২. আপনি কবে থেকে এই কাজ শুরু করেন? আপনার এখানে কি কি ধরণের পরিষেবা প্রদান করা হয়?

৩. আপনি ই-গভর্নেন্স সংক্রান্ত কি কি ধরেনের কাজ করেন?

৪. আপনার এখানে তথ্য জানার জন্য কেউ আসে কি?

৫. আপনার এখানে e-literacy সংক্রান্ত কি কি ধরণের উদ্যোগ নেওয়া হয়?

৬. এই কাজের ক্ষেত্রে আপনারা কি কি সমস্যার সম্মুখীন হন? সেই সমস্যা সমাধান কি ভাবে করেন?

৭. ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে কোন নীতির বাস্তবায়নে কি কি সমস্যা দেখা যায়? তার সমাধানের ক্ষেত্রে আপনার কি অভিমত?

৮. এই কাজের দ্বারা আপনার আয়ের সম্ভাবনা কতখানি?

(iv) NGOs -এর প্রেক্ষিতে প্রশ্নাবলী

১. প্রাথমিক প্রয়োজনীয় তথ্য – নাম, ঠিকানা, কাজের এলাকা প্রভৃতি।

২. আপনি কিভাবে e-Literacy তে সাহায্য করেন?

৩. আপনি কি কোন তথ্য সচেতনতার বিষয়ে উদ্যোগ নেন?

৪. আপনার এই কাজে কি কি ধরণের সমস্যা দেখা যায়?

৫. ই-গভর্নেন্সের ক্ষেত্রে কোন নীতির বাস্তবায়নে কি কি সমস্যা দেখা যায়? তার সমাধানের ক্ষেত্রে আপনার কি অভিমত?

*****