

ई-गवर्नेंस एवं नागरिक केंद्रित प्रशासन – एक विश्लेषणात्मक अध्ययन

ममता गौड़

असिस्टेंट प्रोफेसर, राजनीति विज्ञान विभाग, एस.एस.जे.राजकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय स्याल्दे, अल्मोड़ा, उत्तराखंड, भारत

DOI: <https://doi.org/10.66856/ijsp.2026.8.3.8078>

सारांश

वर्तमान युग सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का युग है, जिसने शासन प्रशासन की पारंपरिक अवधारणाओं को पूर्णतः परिवर्तित कर दिया है। अब शासन केवल आदेश देने या नीतियाँ बनाने तक सीमित नहीं रह गया है, वरन् यह नागरिकों तक पारदर्शी, त्वरित और सुलभ ढंग से सेवाएँ पहुँचाने का माध्यम बन गया है। इस परिवर्तन को साकार करने में ई-गवर्नेंस की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है। ई-गवर्नेंस शासन की उन प्रक्रियाओं को संदर्भित करता है जिनमें सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर सरकारी सेवाओं को अधिक कुशल, पारदर्शी और उत्तरदायी बनाया जाता है। इसके माध्यम से सरकार, नागरिकों और व्यावसायिक संस्थाओं के बीच संबंध अधिक सुदृढ़ होते हैं तथा शासन जनोन्मुखी और सेवा-उन्मुख स्वरूप धारण करता है। ई-गवर्नेंस के अंतर्गत ऑनलाइन सेवाएँ, मोबाइल एप्लिकेशन, डिजिटल पोर्टल और शिकायत निवारण प्रणाली जैसी व्यवस्थाएँ नागरिकों को शासन की प्रक्रियाओं से सीधे जोड़ती हैं — जो नागरिक-केंद्रित प्रशासन की मूल भावना भी है। भारत सरकार द्वारा प्रारंभ किए गए डिजिटल इंडिया, ई-डिस्ट्रिक्ट और कॉमन सर्विस सेंटर जैसे कार्यक्रम इसी दिशा में सार्थक प्रयास हैं, जिनका उद्देश्य शासन को नागरिकों के अधिक निकट लाना और प्रशासन को अधिक पारदर्शी बनाना है। प्रस्तुत शोध पत्र में नागरिक-केंद्रित प्रशासन में ई-गवर्नेंस की भूमिका का विश्लेषण किया गया है, अध्ययन हेतु द्वितीयक स्रोतों सरकारी रिपोर्टें, नीतिगत दस्तावेज, शोध लेख, तथा ई-गवर्नेंस पोर्टल से प्राप्त जानकारी का उपयोग किया गया है, । शोध की पद्धति वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक है, जिसके माध्यम से यह समझने का प्रयास किया गया है कि ई-गवर्नेंस नागरिक-केंद्रित प्रशासन को किस प्रकार प्रभावित कर रहा है।

मूलशब्द: ई-गवर्नेंस, नागरिक-केंद्रित प्रशासन, विकेंद्रीकरण, स्मार्ट गवर्नेंस, सुशासन, डिजिटल, नवाचार

प्रस्तावना

लोक कल्याणकारी शासन के इस युग में विश्व के अधिकांश देश जनहित के कार्यों में सक्रिय रूप से संलग्न हैं तथा शक्तियों के विकेंद्रीकरण को बढ़ावा दे रहे हैं। सत्ता का केंद्र अब शासन से जनता की ओर स्थानांतरित होता दिखाई दे रहा है, जो सुशासन का प्रमुख लक्षण भी है। इस लक्ष्य की प्राप्ति हेतु सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी एक सशक्त माध्यम के रूप में उभरी है। विश्व के अनेक देशों की भांति भारत में भी तीव्र, सतत एवं समावेशी विकास हेतु ई-गवर्नेंस को अपनाया है, जिससे न केवल भ्रष्टाचार, पक्षपात और भाई-भतीजावाद जैसी चुनौतियों से निपटने में सहायता मिली है, बल्कि सामाजिक न्याय जैसे दीर्घकालिक उद्देश्यों की पूर्ति भी संभव हो पाई है। ई-गवर्नेंस को शासन में नवाचार के रूप में देखा जा सकता है, जिसमें सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का उपयोग कर प्रशासनिक प्रक्रियाओं को अधिक पारदर्शी, दक्ष और नागरिक-उन्मुख बनाया जाता है। इसका प्रमुख उद्देश्य सेवा वितरण की गुणवत्ता में सुधार लाना, नीति निर्माण में जनसहभागिता को प्रोत्साहित करना तथा प्रशासन को अधिक उत्तरदायी और लागत-प्रभावी बनाना है। ई-गवर्नेंस को 'स्मार्ट गवर्नेंस' भी कहा जाता है, जहाँ SMART का अर्थ है — Simple (सरल), Moral (नैतिक), Accountable (उत्तरदायी), Responsive (प्रतिक्रियाशील) और Transparent (पारदर्शी)। यह शासन की प्रक्रियाओं में सुधार लाने और समाज को आगे बढ़ाने का एक प्रभावी साधन है। ई-गवर्नेंस ने सुशासन के तीन प्रमुख तत्वों — खुलापन, पारदर्शिता और जवाबदेही — को सशक्त किया है भारत में ई-गवर्नेंस की विकास यात्रा पर यदि दृष्टिपात करें तो 1970 में इलेक्ट्रॉनिक्स विभाग की स्थापना एवं 1976 में नेशनल इनफॉर्मेटिक केंद्र की स्थापना ई-गवर्नेंस की दिशा में पहला कदम रहा उसके पश्चात 80 के दशक में

जिला मुख्यालय को कंप्यूटर के माध्यम से जोड़ा गया 1987 में NICNET (राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र नेटवर्क) की स्थापना, 2006 में राष्ट्रीय ई-शासन योजना एवं 2015 में डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के माध्यम से संघ सरकार द्वारा ई-गवर्नेंस के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को दर्शाया गया है। डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के प्रमुख तीन स्तंभ हैं— डिजिटल इन्फ्रास्ट्रक्चर को नागरिकों तक पहुंचाना, डिजिटल सेवाओं का वितरण एवं डिजिटल साक्षरता का प्रसार। इस कार्यक्रम के माध्यम से ई-गवर्नेंस को और अधिक गति मिली इसके अतिरिक्त कई अन्य सरकारी कार्य सेवाओं को एक मंच प्रदान करने के लिए उमंग ऐप, ई-कोर्ट, एवं ई-हॉस्पिटल भी डिजिटलकरण की दिशा में महत्वपूर्ण कदम रहे हैं वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में जन धन योजना, पीएफएमएस के द्वारा भुगतान, टेलीमैडिसिन, लर्निंग प्लेटफॉर्म जैसे स्वयं, दीक्षा, ई-विद्या राष्ट्रीय स्तर पर आरंभ किए गए। प्रस्तुत शोध-पत्र में इन्हीं विषयों पर विचार एवं विश्लेषण किया गया है। अध्ययन वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक पद्धति पर आधारित है, जिसमें द्वितीयक स्रोतों से प्राप्त आंकड़ों एवं जानकारी को आधार बनाया गया है।

साहित्य समीक्षा

ई-गवर्नेंस ने शासन की पारंपरिक व्यवस्था को नागरिक-केंद्रित बनाने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। इसने प्रशासनिक प्रक्रियाओं को पारदर्शी, उत्तरदायी एवं सुलभ बनाते हुए नागरिकों को शासन की मुख्यधारा से जोड़ने का कार्य किया है। इस विषय पर विभिन्न विद्वानों ने ई-गवर्नेंस को सुशासन की प्राप्ति का प्रभावी माध्यम बताया है। रिचर्ड हीक्स (2001) ने अंडरस्टैंडिंग ई-गवर्नेंस फॉर डेवलपमेंट शीर्षक शोध-पत्र में यह स्पष्ट किया कि सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से विकास और

सुशासन के लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सकता है। उनके अनुसार, ई-गवर्नेंस शासन व्यवस्था को अधिक पारदर्शी और सहभागी बनाता है। इसी क्रम में डॉ. देवेश कुमार (2017) ने 'ई-गवर्नेंस: गुड गवर्नेंस इन इंडिया' में प्रतिपादित किया कि भारत जैसे विशाल देश में सुशासन की प्रभावी प्राप्ति हेतु ई-गवर्नेंस एक आवश्यक उपकरण के रूप में कार्य करता है। प्रदीप ठाकुर (2018) ने 'भारत में डिजिटल क्रांति' में उल्लेख किया कि डिजिटल युग में सामाजिक-आर्थिक परिवर्तन सूचना युग की एक प्रमुख उपलब्धि है, जो सूचना प्रौद्योगिकी के प्रभावी उपयोग से संभव हुआ है। डॉ. मधुबाला और दीपक वर्मा (2018) ने शोध-पत्र 'गवर्नेंस टू गुड गवर्नेंस थ्रू ई गवर्नेंस: ए क्रिटिकल रिव्यू ऑफ कॉन्सेप्ट, मॉडल, इनिशिएटिव एंड चैलेंजेज इन इंडिया' में भारत में ई-गवर्नेंस के विभिन्न मॉडलों, पहलों और चुनौतियों का आलोचनात्मक विश्लेषण प्रस्तुत किया है। डॉ. अमन सिंह (2019) ने 'ई-गवर्नेंस: मूविंग टुवर्ड्स डिजिटल गवर्नेंस' में यह विवेचना की है, कि प्रशासनिक ढांचे में ICT के उपयोग ने न केवल कार्यसंस्कृति को परिवर्तित किया है, बल्कि नागरिकों और सरकार के संबंधों में भी नवाचार को जन्म दिया है। डॉ. आशीष आलोक (2024) ने 'गुड गवर्नेंस इन इंडियारू ई-गवर्नेंस - ओरिजिन, कॉन्सेप्ट एंड चैलेंजेज' में ई-गवर्नेंस और प्रशासनिक प्रक्रियाओं के समन्वय को सुशासन की प्राप्ति का प्रमुख साधन बताया है।

इस प्रकार, उपर्युक्त सभी अध्ययनों से यह स्पष्ट होता है कि ई-गवर्नेंस ने प्रशासन में दक्षता, पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है हालांकि, नागरिक-केंद्रित प्रशासन के सिद्धांतों जैसे नागरिक सहभागिता, उत्तरदायित्व और पारदर्शिता को ई-गवर्नेंस से सीधे जोड़कर गहराई से विश्लेषित करने का प्रयास कम हुआ है। प्रस्तुत शोध-पत्र में इस पहलू को समझने का प्रयास किया गया है कि ई-गवर्नेंस किस प्रकार नागरिक-केंद्रित प्रशासन को मजबूत बनाता है और सुशासन के सिद्धांतों को व्यवहार में लाने में सहायक होता है।

नागरिक केंद्रित प्रशासन एक ऐसे दृष्टिकोण को संदर्भित करता है जिसमें प्रशासन के केंद्र में नागरिकों की आवश्यकताओं, हितों और कल्याण को रखा जाता है। नागरिक केंद्रित प्रशासन की अवधारणा प्रशासनिक सुधारों के उस नए दौर से जुड़ी हुई है, जिसमें शासन का केंद्र बिंदु सरकार नहीं, बल्कि नागरिक बना। यह ऐसी प्रणाली है जो नागरिकों को कुशल, पारदर्शी और उत्तरदायी सेवाएं प्रदान करने पर केंद्रित होती है। इसका उद्देश्य केवल सेवाओं की आपूर्ति तक सीमित नहीं है, बल्कि नागरिकों को निर्णय लेने की प्रक्रिया में सक्रिय भागीदारी के लिए प्रोत्साहित करना भी है। इस दृष्टिकोण का मूल उद्देश्य सार्वजनिक सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार, जवाबदेही को बढ़ाना और एक सहभागी वातावरण का निर्माण करना है, जहाँ नागरिक उन नीतियों और कार्यक्रमों को आकार देने में योगदान कर सकें जो उनके जीवन को सीधे प्रभावित करते हैं।

भारत में नागरिक केंद्रित प्रशासन की अवधारणा का उल्लेख प्रमुख रूप से प्रशासनिक सुधार आयोग की रिपोर्टों में मिलता है। विशेष रूप से द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग (2005) ने इस विषय पर महत्वपूर्ण सिफारिशें दीं। द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की बारहवीं रिपोर्ट (2009) "नागरिक केन्द्रित प्रशासन: शासन का हृदय" में यह स्पष्ट किया गया है कि शासन केवल सरकार की कार्यप्रणाली का नाम नहीं है, बल्कि यह नागरिकों के जीवन, उनकी भागीदारी और सशक्तिकरण से गहराई से जुड़ा हुआ है। नागरिकों का सशक्तिकरण ही प्रभावी और उत्तरदायी शासन का मूल तत्व है शासन की वास्तविकता तभी सार्थक होती है जब उसका केंद्र नागरिक हों।

नागरिक केन्द्रित प्रशासन को सशक्त बनाने में ई-गवर्नेंस की भूमिका

नागरिक केंद्रित प्रशासन की दिशा में ई-गवर्नेंस सबसे प्रभावी माध्यम है, क्योंकि यह शासन को सुगम, पारदर्शी और उत्तरदायी

बनाता है। इसके माध्यम से नागरिक केंद्रित प्रशासन के कई महत्वपूर्ण सिद्धांतों को साकार किया जा रहा है।

नागरिक केंद्रित प्रशासन का एक प्रमुख सिद्धांत पारदर्शिता है, जिसका उद्देश्य शासन की प्रक्रियाओं और निर्णयों को नागरिकों के लिए खुला और समझने योग्य बनाना है। पारदर्शिता से प्रशासनिक उत्तरदायित्व और नागरिकों में विश्वास दोनों बढ़ते हैं, इस सिद्धांत को व्यवहार में लाने में ई-गवर्नेंस ने अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी (ICT) के माध्यम से शासन ने नागरिकों को निर्णय-प्रक्रिया, नीतियों और सरकारी गतिविधियों से सीधे जोड़ा है। ई-गवर्नेंस के अंतर्गत सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 ने नागरिकों को शासन से जवाबदेही की मांग करने का कानूनी अधिकार प्रदान किया है विभिन्न मंत्रालयों और विभागों के आँकड़े सार्वजनिक किए जाते हैं, जिससे नागरिक और शोधकर्ता शासन के प्रदर्शन का मूल्यांकन कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, पीएमओ और मंत्रालयों की वेबसाइटों पर बजट, परियोजनाओं और निर्णयों से संबंधित दस्तावेज खुले रूप में उपलब्ध कराए जाते हैं, जो सूचना की समान पहुँच सुनिश्चित करते हैं। डिजिटल इंडिया मिशन के तहत शुरू की गई ऑनलाइन सेवाएँ — जैसे जन्म प्रमाणपत्र, पेंशन, पासपोर्ट, और भूमि रिकॉर्ड की डिजिटल उपलब्धता पारदर्शिता को सशक्त करती हैं और भ्रष्टाचार की संभावनाओं को कम करती हैं।

नागरिक केंद्रित प्रशासन का एक अन्य मूल सिद्धांत जवाबदेही है, जिसका अर्थ है कि प्रशासनिक संस्थाएँ, अधिकारी और नीति-निर्माता अपने निर्णयों और कार्यों के प्रति नागरिकों के प्रति उत्तरदायी हों। जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए शासन में पारदर्शी प्रक्रियाएँ, स्पष्ट सेवा-मानक, प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र और नियमित प्रदर्शन मूल्यांकन आवश्यक हैं। ई-शिकायत निवारण प्रणाली जैसे CPGRAMS (सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीवेंस रेड्रेस एंड मॉनिटरिंग सिस्टम), RTPS पोर्टल और जनसुनवाई जैसे राज्य-स्तरीय पोर्टलों ने नागरिकों को अपनी समस्याएँ सीधे प्रशासन तक पहुँचाने का माध्यम दिया है। इन पोर्टलों के माध्यम से शिकायतों की स्थिति वास्तविक समय में देखी जा सकती है, जिससे न केवल अधिकारियों की जवाबदेही बढ़ती है बल्कि नागरिक संतुष्टि भी सुनिश्चित होती है। इसी प्रकार, प्रदर्शन मूल्यांकन में भी ई-गवर्नेंस ने नई दिशा दी है। विभिन्न विभागों के डैशबोर्ड, MIS रिपोर्ट और डेटा एनालिटिक्स सिस्टम के माध्यम से प्रशासनिक कार्यों का निरंतर मूल्यांकन किया जाता है। उदाहरण स्वरूप, PRAGATI (प्रो-एक्टिव गवर्नेंस एंड टाइमली इम्प्लीमेंटेशन) प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्रधानमंत्री स्वयं परियोजनाओं की प्रगति की निगरानी करते हैं। इस प्रकार, ई-गवर्नेंस जवाबदेही को न केवल संस्थागत स्तर पर सुदृढ़ बनाता है बल्कि नागरिकों को भी यह अधिकार देता है कि वे शासन के हर स्तर पर प्रदर्शन का मूल्यांकन कर सकें। यही वास्तविक अर्थों में नागरिक केंद्रित और उत्तरदायी शासन की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है।

नागरिक-केंद्रित प्रशासन के सिद्धांतों में भागीदारी भी शामिल है, जिसके अंतर्गत शासन में नागरिकों की सक्रिय भूमिका, सुझाव, और सहभागिता को महत्व दिया जाता है। ई-गवर्नेंस ने इस सिद्धांत को व्यावहारिक रूप देने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। आज डिजिटल प्लेटफॉर्म जैसे MyGov पोर्टल, सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीवेंस रेड्रेस एंड मॉनिटरिंग सिस्टम, आर्टीआई ऑनलाइन पोर्टल तथा डिजिटल इंडिया डायलॉग प्लेटफॉर्म के माध्यम से नागरिक न केवल अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, बल्कि नीति-निर्माण, कार्यक्रमों की समीक्षा, और सुझाव देने में भी प्रत्यक्ष भागीदार बन गए हैं। राज्य स्तर पर भी समाधान पोर्टल, जनसुनवाई पोर्टल, सुगम पोर्टल जैसे प्लेटफॉर्म नागरिक सलाह समितियों और सार्वजनिक सुनवाई की प्रक्रिया को ऑनलाइन और पारदर्शी बनाते हैं। डिजिटल माध्यमों से डेटा संग्रह, ऑनलाइन सर्वे, और ई-मतदान जैसे नवाचारों ने सहभागी

निर्णय-प्रक्रिया को सरल और प्रभावी बना दिया है। इस प्रकार ई-गवर्नेंस ने शासन को "जन के लिए, जन द्वारा, और जन के साथ" के वास्तविक अर्थों में सहभागी प्रशासन का रूप प्रदान किया है।

नागरिक-केंद्रित प्रशासन शासन को अधिक प्रभावी, सरल और नागरिकों के अनुकूल बनाने पर बल देता है। इस दिशा में ई-गवर्नेंस ने सेवा अनुकूलन के माध्यम से सरकारी सेवाओं को नागरिकों की आवश्यकता और सुविधा के अनुसार ढालने का कार्य किया है। प्रक्रिया सरलीकरण के तहत अनेक प्रशासनिक प्रक्रियाओं को डिजिटलीकृत कर समय, श्रम और लागत की बचत सुनिश्चित की गई है। उदाहरणस्वरूप, डिजिलॉकर, ई-क्रांति, पासपोर्ट सेवा पोर्टल तथा भारत बिल पेमेंट सिस्टम जैसी पहलों ने सेवाओं को सरल और सुलभ बनाया है। ई-गवर्नेंस ने डिजिटल रूपांतरण के माध्यम से शासन के सभी क्षेत्रों—शिक्षा, स्वास्थ्य, कृषि, राजस्व, और प्रशासन—को एक डिजिटल ढांचे में जोड़ दिया है। इसके साथ ही एकीकृत सेवा वितरण की अवधारणा ने नागरिकों को "एक ही मंच" पर बहु-सेवाएं उपलब्ध कराने की दिशा में बड़ी प्रगति की है, जैसे उमंग एप और कॉमन सर्विस सेंटर। इस प्रकार ई-गवर्नेंस ने न केवल प्रशासनिक कार्यों की गति और दक्षता बढ़ाई है, बल्कि शासन को नागरिकों के लिए अधिक पारदर्शी, उत्तरदायी और प्रभावी बनाने में भी केंद्रीय भूमिका निभाई है।

इस प्रकार यह स्पष्ट होता है कि ई-गवर्नेंस सुशासन की प्राप्ति और नागरिक-केंद्रित प्रशासन की स्थापना के लिए एक प्रभावी साधन के रूप में उभरा है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से शासन की पारंपरिक प्रक्रियाओं में पारदर्शिता, उत्तरदायित्व, दक्षता और सहभागिता को बढ़ावा मिला है। ई-गवर्नेंस ने प्रशासनिक सेवाओं को सुलभ, त्वरित और नागरिकों की आवश्यकताओं के अनुरूप बनाया है, जिससे शासन की प्रकृति अधिक लोकतांत्रिक और जवाबदेह बनी है फिर भी नागरिक-केंद्रित प्रशासन को पूर्ण रूप से साकार करने में अनेक व्यावहारिक चुनौतियाँ बनी हुई हैं जैसे तकनीकी अवसंरचना की कमी, डिजिटल साक्षरता का अभाव, इंटरनेट कनेक्टिविटी की असमानता, और प्रशासनिक कर्मियों के अपर्याप्त तकनीकी प्रशिक्षण साथ ही, कई बार नीतिगत अस्पष्टता और नागरिकों की सीमित भागीदारी भी शासन की पारदर्शिता और उत्तरदायित्व को प्रभावित करती है परंतु इसके बावजूद ई-गवर्नेंस नागरिक-केंद्रित प्रशासन की दिशा में एक सशक्त माध्यम है, तकनीकी संसाधनों का विस्तार, डिजिटल साक्षरता का प्रसार, तथा प्रशासनिक पारदर्शिता और जवाबदेही को और अधिक सुदृढ़ कर ई-गवर्नेंस के माध्यम से सुशासन और नागरिक-केंद्रित प्रशासन का वास्तविक उद्देश्य प्राप्त किया जा सकेगा।

सन्दर्भ

1. हीक्स, रिचर्ड (2001). Understanding E-Governance for Development, ई-गवर्नमेंट वर्किंग पेपर सीरीज, सं. 11, इंस्टीट्यूट फॉर डेवलपमेंट पॉलिसी एंड मैनेजमेंट, यूनिवर्सिटी ऑफ मैनचेस्टर, यूनाइटेड किंगडम, उपलब्ध ऑनलाइन स्रोत: <https://www.man.ac.uk/idpm/educig.htm>
2. भारत सरकार. (2009) नागरिक केन्द्रित प्रशासन: सुशासन का हृदय (द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की बारहवीं रिपोर्ट). नई दिल्ली: कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग
स्रोत: <https://darpg.gov.in/sites/default/files/ccadmin12.pdf>
3. मीणा, जनक सिंह (2016) भारत में प्रशासनिक सुधार एवं सुशासन, पॉइंटर पब्लिशर्स, राजस्थान

4. Kumar D. E-Governance: Good Governance in India. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2908780> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2908780>, 2017.
5. Bala M, Verma D. Good governance through e-governance: A critical review of concept, model, initiatives and challenges in India. *International Journal of Management, IT and Engineering*, 2018, 8(10).
6. ठाकुर, प्रदीप. (2018). भारत में डिजिटल क्रांति. नई दिल्ली: प्रभात पेपरबैक्स
7. Singh A. E-governance: Moving towards digital governance. *Vidya: A Journal of Gujarat University*, 2023, 2(1).
8. Alok A. Good governance in India: E-governance origin, concept and challenges. Delhi, Shandilya Publication, 2024.