

## SECTION – A (वस्तुनिष्ठ प्रश्न / Objective Questions)

(सभी 10 प्रश्न अनिवार्य हैं)

(i) निम्न में से कौन ई-गवर्नेंस योजना का हिस्सा नहीं है?

- उत्तर: (d) फेसबुक (Facebook)
- व्याख्या: SSO, आधार और CSC ई-गवर्नेंस के सरकारी टूल्स हैं। फेसबुक एक निजी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म है।

(ii) ई-गवर्नेंस प्रोजेक्ट लाइफ साइकल में कितने फेज होते हैं?

- उत्तर: (d) 4
- व्याख्या: गार्टनर मॉडल (Gartner Model) के अनुसार आमतौर पर ई-गवर्नेंस के 4 चरण माने जाते हैं: (1) सूचना (Information), (2) सहभागिता (Interaction), (3) लेन-देन (Transaction), और (4) परिवर्तन (Transformation)।

(iii) NeGP प्लान में कौन सा मिशन मोड प्रोजेक्ट परिभाषित किया जाता है?

- उत्तर: (c) कृषि (Agriculture)
- व्याख्या: राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना (NeGP) के तहत कृषि एक प्रमुख केंद्रीय मिशन मोड प्रोजेक्ट (MMP) है। (नोट: पासपोर्ट और ई-कोर्ट भी MMP हैं, लेकिन कृषि अक्सर पाठ्यक्रम में मुख्य उदाहरण के रूप में पढ़ाया जाता है। यदि प्रश्न 'कौन सा नहीं है' होता, तो उत्तर 'रोड' होता, क्योंकि 'रोड ट्रांसपोर्ट' MMP है, केवल 'रोड' नहीं)।

(iv) ई-गवर्नेंस में निम्न में से कौन सी गवर्नमेंट सर्विस कैटेगरी नहीं है?

- उत्तर: (d) B2B
- व्याख्या: B2B का मतलब "बिजनेस टू बिजनेस" है, जो ई-कॉमर्स का हिस्सा है। ई-गवर्नेंस में G2C, G2B, G2G, G2E होते हैं।

(v) साइबर क्राइम एक्ट की किस धारा में सोर्स कोड की छेड़छाड़ को अपराध माना गया है?

- उत्तर: (a) सेक्शन 65
- व्याख्या: IT Act की धारा 65 कंप्यूटर सोर्स डॉक्यूमेंट्स (सोर्स कोड) के साथ छेड़छाड़ (Tampering) से संबंधित है।

(vi) ई-गवर्नेंस की G2E सर्विस कैटेगरी में E शब्द का क्या अर्थ है?

- **उत्तर:** (c) एम्प्लॉई (Employee)
- **व्याख्या:** G2E = Government to Employee (सरकार से कर्मचारी)।

(vii) निम्न में से कौन सा माध्यम आई सी टी (ICT) अनुप्रयोग में प्रयुक्त नहीं होता?

- **उत्तर:** (d) प्रिंटर (Printer)
- **व्याख्या:** इंटरनेट, ब्रॉडबैंड और वाई-फाई संचार (Communication) के माध्यम हैं। प्रिंटर केवल एक आउटपुट डिवाइस है, संचार नेटवर्क नहीं।

(viii) हाल ही में प्रदर्शित e-Rakam पोर्टल किसके कल्याण से जुड़ा है?

- **उत्तर:** (d) किसान
- **व्याख्या:** e-RaKam (राष्ट्रीय किसान एग्री मंडी) किसानों को उनकी फसल बेचने और सही दाम दिलाने के लिए बनाया गया डिजिटल प्लेटफॉर्म है।

(ix) \_\_\_\_\_ भारत में राजकीय उपक्रमों को नेटवर्क एवं ई-गवर्नेंस आधार उपलब्ध करवाता है।

- **उत्तर:** (a) एन आई सी (NIC)
- **व्याख्या:** NIC (National Informatics Centre) भारत सरकार को तकनीकी ढांचा, सर्वर और नेटवर्क (NICNET) प्रदान करता है।

(x) आधार प्लेटफॉर्म पर प्रदर्शित डिजिटल हस्ताक्षर सेवा कहलाती है:

- **उत्तर:** (b) ई-साइन डेस्क (eSign Desk)
- **व्याख्या:** आधार आधारित डिजिटल सिग्नेचर सेवा को आमतौर पर "eSign" कहा जाता है।

## SECTION – B (लघु उत्तरीय प्रश्न / Short Answer Questions)

(किन्हीं 6 प्रश्नों के उत्तर दें- शब्द सीमा 50 शब्द)

1. ई-गवर्नेंस क्या है? इसके मुख्य उद्देश्य लिखिये। **उत्तर:** ई-गवर्नेंस (e-Governance) का अर्थ है सरकारी कामकाज, सेवाओं और सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (ICT) का उपयोग करना। **उद्देश्य:**

1. **SMART गवर्नेंस:** सरल, नैतिक, जवाबदेह, उत्तरदायी और पारदर्शी शासन सुनिश्चित करना।
2. **दक्षता (Efficiency):** सरकारी काम की गति बढ़ाना और लागत कम करना।
3. **नागरिक सेवा:** घर बैठे सुविधाजनक और पारदर्शी सेवाएं प्रदान करना।

**2. गवर्नमेंट प्रोसेस रि-इंजीनियरिंग (GPR) की क्या आवश्यकता है? उत्तर:** पुरानी सरकारी प्रक्रियाएं बहुत लंबी, जटिल और कागजी कार्रवाई से भरी होती हैं। यदि हम इन्हें बिना सुधारे कंप्यूटर पर ले जाएं, तो समस्या हल नहीं होगी। GPR की आवश्यकता इसलिए है ताकि:

- अनावश्यक चरणों को हटाया जा सके।
- काम को सरल और तेज बनाया जा सके।
- "Reform before Automate" (ऑटोमेशन से पहले सुधार) के सिद्धांत का पालन हो सके।

**3. ई-गवर्नेंस में प्रचलित शब्द SMART को समझाइये। उत्तर:** SMART एक सुशासन (Good Governance) का मॉडल है:

- **S - Simple (सरल):** नियम और प्रक्रियाएं आसान हों।
- **M - Moral (नैतिक):** प्रशासन में नैतिकता और ईमानदारी हो।
- **A - Accountable (जवाबदेह):** अधिकारी अपने काम के लिए उत्तरदायी हों।
- **R - Responsive (प्रतिक्रियाशील):** सरकार तुरंत कार्रवाई करे।
- **T - Transparent (पारदर्शी):** कामकाज में खुलापन हो।

**4. चेंज मैनेजमेंट के सामान्य टूल्स क्या हैं? उत्तर:** संगठन में बदलाव (नई तकनीक) को सुचारू रूप से लागू करने के लिए इन टूल्स का उपयोग होता है:

1. **संचार (Communication Plan):** कर्मचारियों को बदलाव के फायदों के बारे में बताना।
2. **प्रशिक्षण (Training):** नई स्किल्स और सॉफ्टवेयर सिखाना।
3. **फीडबैक तंत्र (Feedback Mechanism):** कर्मचारियों की समस्याओं को सुनना।
4. **प्रोत्साहन (Incentives):** नई तकनीक अपनाने वालों को पुरस्कृत करना।

**5. ई-गवर्नेंस का नागरिकों पर क्या प्रभाव पड़ा है? लिखिये। उत्तर:**

1. **सुविधा:** सेवाएं (जैसे बिल भुगतान, प्रमाण पत्र) 24/7 घर बैठे उपलब्ध हैं।
2. **भ्रष्टाचार में कमी:** बिचौलियों के हटने (जैसे DBT में) से पूरा पैसा सीधे खाते में आता है।
3. **समय की बचत:** सरकारी दफ्तरों के चक्कर नहीं लगाने पड़ते।
4. **सशक्तिकरण:** RTI और ऑनलाइन शिकायतों से नागरिक मजबूत हुए हैं।

**6. किसी एक ई-गवर्नेंस प्रोजेक्ट को समझाइये। उत्तर: प्रोजेक्ट: उमंग (UMANG App)** यह "Unified Mobile Application for New-age Governance" है। यह भारत सरकार का एक मोबाइल ऐप है जो केंद्र

और राज्य सरकार की 1200+ सेवाओं को एक ही प्लेटफॉर्म पर लाता है। इसके जरिए नागरिक आधार, PF, गैस बुकिंग, बिल भुगतान आदि एक ही ऐप से कर सकते हैं। यह 'मोबाइल फर्स्ट' रणनीति का बेहतरीन उदाहरण है।

**7. 'क्रिटिकल सक्सेस फैक्टर' (Critical Success Factors) से आप क्या समझते हैं? उत्तर:** ये वे महत्वपूर्ण तत्व हैं जिनके बिना कोई ई-गवर्नेंस प्रोजेक्ट सफल नहीं हो सकता। मुख्य कारक:

1. मजबूत राजनीतिक इच्छाशक्ति (Political Will)।
2. विश्वसनीय तकनीकी ढांचा (Infrastructure)।
3. जनता में जागरूकता और स्वीकार्यता।
4. साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता।

**8. ई-गवर्नेंस मॉडल के नाम लिखिये। उत्तर:** ई-गवर्नेंस मॉडल मुख्य रूप से इंटरैक्शन (बातचीत) पर आधारित होते हैं:

1. **G2C** (Government to Citizen) - सरकार से नागरिक।
2. **G2B** (Government to Business) - सरकार से व्यवसाय।
3. **G2G** (Government to Government) - सरकार से सरकार।
4. **G2E** (Government to Employee) - सरकार से कर्मचारी।

---

## SECTION – C (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न / Long Answer Questions)

(किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दें- शब्द सीमा 150 शब्द)

**1. ई-गवर्नेंस के जीवन चक्र (Life Cycle) को सचित्र समझाइये। उत्तर:** ई-गवर्नेंस प्रोजेक्ट लाइफ साइकिल (e-Governance Project Life Cycle) एक व्यवस्थित प्रक्रिया है जिसके माध्यम से एक विचार को एक सफल प्रोजेक्ट में बदला जाता है। इसके मुख्य चरण निम्नलिखित हैं:

- **चरण 1: परिकल्पना (Conceptualization):**
  - सबसे पहले समस्या की पहचान की जाती है और एक विजन डॉक्यूमेंट (Vision Document) तैयार किया जाता है।
  - यह तय किया जाता है कि प्रोजेक्ट का उद्देश्य क्या है (जैसे- पासपोर्ट सेवा को तेज करना)।
- **चरण 2: विश्लेषण और डिजाइन (Design & Architecture):**

- वर्तमान प्रक्रिया (As-Is) का अध्ययन करना और भविष्य की प्रक्रिया (To-Be) डिजाइन करना।
  - तकनीकी जरूरतों (हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर) का खाका (Blueprint) तैयार करना।
  - **चरण 3: विकास (Development):**
    - इस चरण में सॉफ्टवेयर की कोडिंग की जाती है और डेटाबेस बनाया जाता है।
    - सुरक्षा फीचर्स (Security features) जोड़े जाते हैं।
  - **चरण 4: कार्यान्वयन (Implementation):**
    - **पायलट रन (Pilot Run):** प्रोजेक्ट को पहले छोटे स्तर पर टेस्ट किया जाता है।
    - **रोलआउट (Rollout):** सफल होने पर इसे पूरे राज्य/देश में लागू किया जाता है।
  - **चरण 5: संचालन और रखरखाव (O&M - Operations & Maintenance):**
    - सिस्टम को सुचारू रूप से चलाना, समय-समय पर अपडेट करना और यूजर की शिकायतों का समाधान करना।
- 

**2. गवर्नमेंट प्रोसेस रि-इंजीनियरिंग (GPR) को समझाइये। उत्तर: परिभाषा:** गवर्नमेंट प्रोसेस रि-इंजीनियरिंग (GPR) का अर्थ है सरकारी प्रक्रियाओं का "मौलिक पुनर्विचार" (Fundamental Rethinking) और "रेडिकल रीडिजाइन" (Radical Redesign)। इसका उद्देश्य मौजूदा प्रक्रियाओं में सुधार करके लागत, गुणवत्ता, सेवा और गति में भारी सुधार लाना है।

**GPR क्यों? (सिद्धांत: Reform before Automate)** यदि हम एक खराब और धीमी मैनुअल प्रक्रिया को डिजिटाइज़ करते हैं, तो हमें एक "महंगी खराब प्रक्रिया" मिलती है। इसलिए, कंप्यूटर लगाने से पहले प्रक्रिया को सुधारना जरूरी है।

**GPR के चरण:**

1. **मानचित्रण (Mapping As-Is):** वर्तमान प्रक्रिया को समझना कि कागज कहाँ से कहाँ जाता है।
2. **विश्लेषण (Analysis):** उन चरणों को पहचानना जो समय बर्बाद करते हैं या जहाँ भ्रष्टाचार होता है (Bottlenecks)।
3. **नया डिजाइन (To-Be Process):**
  - अनावश्यक फॉर्म हटाना।
  - सत्यापन (Verification) के स्टेप्स कम करना।

- तकनीक का उपयोग करके समानांतर प्रोसेसिंग करना।
- 4. **कानूनी परिवर्तन:** अगर पुराने नियम आड़े आ रहे हैं, तो कानूनों में संशोधन करना।

---

**3. ई-गवर्नेंस में चेंज मैनेजमेंट क्यों आवश्यक है? इसके लाभ समझाइये। उत्तर: आवश्यकता:** ई-गवर्नेंस सिर्फ तकनीक का बदलाव नहीं है, यह संस्कृति का बदलाव है। सरकारी विभागों में इसका विरोध अक्सर "तकनीकी कारणों" से नहीं, बल्कि "मानवीय कारणों" से होता है:

1. **नौकरी जाने का डर:** कर्मचारियों को लगता है कि कंप्यूटर उनकी जगह ले लेगा।
2. **शक्ति छिनने का डर:** पारदर्शिता आने से भ्रष्ट अधिकारियों की मनमानी खत्म हो जाती है।
3. **कौशल की कमी:** पुराने कर्मचारी नई तकनीक सीखने से डरते हैं और बदलाव का विरोध करते हैं।

**चेंज मैनेजमेंट के लाभ:**

1. **सुचारू संक्रमण (Smooth Transition):** कर्मचारी पुराने सिस्टम से नए सिस्टम में बिना हड़ताल या विरोध के चले जाते हैं।
2. **उच्च स्वीकार्यता (Higher Adoption):** जब कर्मचारियों को इसके फायदे (जैसे काम का बोझ कम होना) समझाए जाते हैं, तो वे इसे खुशी से अपनाते हैं।
3. **निवेश की सुरक्षा (ROI):** महंगा सिस्टम तभी सफल होगा जब लोग उसका उपयोग करेंगे। चेंज मैनेजमेंट यह सुनिश्चित करता है।
4. **दक्षता:** प्रशिक्षित कर्मचारी सिस्टम का बेहतर उपयोग कर पाते हैं, जिससे गलतियां कम होती हैं।

---

**4. सी एस सी, पोस्ट ऑफिस, पासपोर्ट सेवा केन्द्र और आधार द्वारा उपलब्ध सेवायें लिखिये। उत्तर:**

**(A) कॉमन सर्विस सेंटर (CSC):** ये ग्रामीण भारत में ई-गवर्नेंस की रीढ़ हैं।

- **G2C सेवाएं:** जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्र, राशन कार्ड, आय प्रमाण पत्र, पेंशन आवेदन।
- **बैंकिंग (AePS):** आधार से पैसे निकालना, मनी ट्रांसफर।
- **कृषि:** पीएम किसान सम्मान निधि, फसल बीमा, मृदा स्वास्थ्य कार्ड।
- **अन्य:** पैन कार्ड, पासपोर्ट आवेदन, मोबाइल रिचार्ज, ट्रेन टिकट।

**(B) पोस्ट ऑफिस (Digital Services):**

- **IPPB:** इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक के जरिए डाकिया घर-घर बैंकिंग सेवा देता है।

- **आधार सेवाएं:** मोबाइल नंबर अपडेट करना, बच्चों का आधार नामांकन।
- **POPSK:** पोस्ट ऑफिस पासपोर्ट सेवा केंद्र के जरिए छोटे शहरों में पासपोर्ट बनवाना।
- **गंगाजल:** ऑनलाइन ऑर्डर पर गंगाजल की होम डिलीवरी।

#### (C) पासपोर्ट सेवा केन्द्र (PSK):

- **पासपोर्ट:** नया पासपोर्ट जारी करना और पुराने का नवीनीकरण (Renewal/Reissue)।
- **PCC:** पुलिस क्लियरेंस सर्टिफिकेट (विदेश में नौकरी/पढ़ाई के लिए)।
- **सुधार:** नाम, पता या जीवनसाथी का नाम जोड़ना/हटाना।

#### (D) आधार (UIDAI):

- **पहचान:** भारत के निवासियों को 12 अंकों की विशिष्ट पहचान संख्या देना।
- **e-KYC:** पेपरलेस पहचान सत्यापन (बैंक खाता खोलने, सिम कार्ड लेने के लिए)।
- **अपडेशन:** बायोमेट्रिक (फोटो, फिंगरप्रिंट, आइरिस) और डेमोग्राफिक (नाम, पता, जन्मतिथि) डेटा अपडेट करना।

**5. आई टी एक्ट में साइबर अपराध के प्रावधानों को समझाइये। उत्तर:** सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (IT Act 2000) भारत का प्राथमिक कानून है जो साइबर अपराधों से निपटता है। इसके प्रमुख प्रावधान निम्न हैं:

1. **धारा 65 (Source Code):** कंप्यूटर सोर्स कोड के साथ जानबूझकर छेड़छाड़ करना। (सजा: 3 साल तक की जेल या 2 लाख जुर्माना)।
2. **धारा 66 (Hacking):** किसी कंप्यूटर सिस्टम को हैक करना या डेटा चोरी करना। (सजा: 3 साल जेल या 5 लाख जुर्माना)।
  - **66C (Identity Theft):** किसी और का पासवर्ड या इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर चुराकर उपयोग करना।
  - **66D (Cheating by Personation):** कंप्यूटर के जरिए खुद को कोई और बताकर धोखाधड़ी करना।
  - **66E (Privacy):** किसी की निजी तस्वीरें बिना सहमति के लेना या शेयर करना (Privacy Violation)।

- **66F (Cyber Terrorism):** देश की सुरक्षा को खतरे में डालने के लिए सरकारी नेटवर्क को हैक करना। (सजा: आजीवन कारावास)।

3. **धारा 67 (Obscenity):** इलेक्ट्रॉनिक रूप में अश्लील सामग्री प्रकाशित या प्रेषित करना।

---

**6. ई-गवर्नेंस की चुनौतियाँ क्या हैं? उत्तर:** ई-गवर्नेंस को लागू करने में तकनीकी, सामाजिक और आर्थिक बाधाएं आती हैं:

1. **डिजिटल डिवाइड (Digital Divide):** भारत में शहरों और गांवों के बीच इंटरनेट पहुंच में भारी असमानता है। जिनके पास इंटरनेट नहीं है, वे सेवाओं से वंचित रह जाते हैं।
2. **डिजिटल साक्षरता (Digital Literacy):** तकनीक उपलब्ध होने पर भी, बहुत से लोग अनपढ़ हैं या स्मार्टफोन चलाना नहीं जानते, जिससे वे इसका लाभ नहीं उठा पाते।
3. **सुरक्षा और गोपनीयता (Security & Privacy):** आधार और बैंकिंग डेटा के लीक होने का डर हमेशा बना रहता है। साइबर हमले एक बड़ी चुनौती हैं।
4. **भाषा (Language Barrier):** अधिकतर सॉफ्टवेयर और वेबसाइटें अंग्रेजी में हैं, जबकि भारत की बड़ी आबादी हिंदी या क्षेत्रीय भाषाएं जानती है।
5. **बुनियादी ढांचा (Infrastructure):** गांवों में बिजली की कटौती और धीमी इंटरनेट स्पीड ई-गवर्नेंस को बाधित करती है।
6. **लागत (Cost):** डेटा सेंटर बनाने, नेटवर्क बिछाने और सिस्टम को मेंटेन करने में बहुत अधिक शुरुआती निवेश लगता है।