



सत्यमेव जयते

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

DEPARTMENT OF  
ADMINISTRATIVE REFORMS &  
PUBLIC GRIEVANCES



# NeSDA Way Forward

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की मासिक रिपोर्ट

मार्च  
2026

## विषय सूची

1. प्रस्तावना .....	2
2. मुख्य - मुख्य बातें .....	4
3. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कार्यान्वयन की स्थिति की समीक्षा .....	5
4. एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल - परिपूर्णता की स्थिति .....	10
5. सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ – केंद्र सरकार के मंत्रालय/विभाग .....	12
5.1. कृषि एवं किसान कल्याण विभाग .....	13
5.2. गृह मंत्रालय .....	15
6. सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ: शहर स्तरीय ई- गवर्नेंस .....	17
6.1. भुवनेश्वर नगर निगम .....	18
6.2. चंडीगढ़ नगर निगम.....	20
7. आकलन : बेंचमार्किंग और रैंकिंग टूल .....	22
8. परिशिष्ट .....	24
8.1. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति.....	24
8.2. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में समग्र अनिवार्य ई-सेवा प्रावधान की स्थिति की प्रगति .....	25

## 1. प्रस्तावना

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने, सात क्षेत्रों को शामिल करते हुए एक बेंचमार्किंग प्रयोग के रूप में, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और केंद्रीय मंत्रालयों को, उनकी ई-सेवाओं की सुपुर्दगी के संबंध में मूल्यांकन करने के लिए, वर्ष 2019 में, राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सेवा सुपुर्दगी मूल्यांकन (नेस्डा) फ्रेमवर्क तैयार किया। नेस्डा चार मापदंडों- सेवाओं तक पहुँच, विषयों की उपलब्धता, उपयोग में आसानी और सूचना सुरक्षा और गोपनीयता पर राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/केंद्रीय मंत्रालय/शहरी पोर्टलों का मूल्यांकन करता है और अतिरिक्त तीन मापदंडों पर राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/मंत्रालय सेवा पोर्टलों का मूल्यांकन करता है: अंतिम सेवा सुपुर्दगी, एकीकृत सेवा सुपुर्दगी और आवेदन की स्थिति और ट्रैकिंग।

नेस्डा 2021 के उत्साहजनक निष्कर्षों के मद्देनजर, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवा सुपुर्दगी में मासिक प्रगति की निगरानी के लिए नेस्डा वे फॉरवर्ड पीएमयू की स्थापना की गई थी। डीएआरपीजी, नेस्डा वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा प्रदान किए गए इनपुट, नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के एसपीओसी के साथ नियमित समीक्षा बैठकों के माध्यम से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवा सुपुर्दगी में हुई प्रगति की निगरानी करता है। अब तक, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवा सुपुर्दगी की स्थिति की निगरानी के लिए 35 नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट और वार्षिक रिपोर्ट 2023 प्रकाशित की गई हैं।

नेस्डा मासिक रिपोर्टों की यह श्रृंखला अपने व्यापक दायरे और नियमित आवृत्ति के कारण विशिष्ट है। अप्रैल 2023 में शुरुआत के बाद से, सभी राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों में प्रदान की जाने वाली ई-सेवाओं के पैमाने और गुणवत्ता की व्यवस्थित निगरानी और मूल्यांकन करने वाला एकमात्र सरकारी प्रकाशन होने के नाते, इस अपडेट में हर महीने ऑनलाइन सेवाओं की तीन प्रमुख श्रेणियों: सभी ई-सेवाएँ, अनिवार्य ई-सेवाएँ, और एक एकीकृत पोर्टल के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर लगातार रिपोर्ट दी गई है।

वर्ष 2023 में, सभी क्षेत्रों में नियमित निगरानी के अलावा, मई से नवंबर तक की मासिक रिपोर्टों में सात मुख्य क्षेत्रों - पर्यटन, पर्यावरण, शिक्षा, श्रम और रोजगार, वित्त, कृषि सहित सामाजिक कल्याण, स्वास्थ्य और गृह सुरक्षा और स्थानीय शासन और उपयोगिता सेवाओं में से प्रत्येक में ई-सेवाओं का गहन विश्लेषण किया गया।

वर्ष 2024 में, ई-सेवाओं की समग्र सुपुर्दगी में प्रगति की रिपोर्ट के साथ-साथ, मासिक संस्करणों में पूर्वोत्तर राज्यों में ई-सेवा सुपुर्दगी, नेस्डा फ्रेमवर्क के तहत प्रगतिशील मापदंडों, राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों के पोर्टलों के साथ-साथ सेवा पोर्टलों के लिए मूल्यांकन मापदंडों, पंचायती राज संस्थानों द्वारा ई-सेवाएं, क्षेत्रवार अनिवार्य ई-सेवाओं पर ध्यान केंद्रित करना, सेवा का अधिकार आयोग के तहत प्रगति, ई-सेवा सुपुर्दगी में सर्वश्रेष्ठ परिपाटियों इत्यादि पर विशेष अंक था जबकि वर्ष 2025 में, शहर और नगर पालिका से सर्वश्रेष्ठ परिपाटियों को शामिल करने के लिए


रिपोर्ट का विस्तार किया गया और राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र पोर्टल के आकलन (AAKLAN) टूल मूल्यांकन से समूह-वार परिणामों की मासिक प्रस्तुति शुरू की गई ।

आगामी मासिक रिपोर्ट का उद्देश्य ई-सेवाओं के बेहतर सुपुर्दगी के लिए राष्ट्र के प्रयासों को संस्थागत रूप देना और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को द्विवार्षिक नेस्टा के लिए तैयार करना है। इसके लिए राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की नियमित स्थिति प्रदान की जाएगी और प्रत्येक माह नए सेक्शन शुरू करके राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को अपनी-अपनी ई-सेवाओं को बेहतर बनाने में सहायता प्रदान की जाएगी। यह रिपोर्ट ई-सेवा सुपुर्दगी में सर्वश्रेष्ठ परिपाटियों के प्रसार के लिए एक प्लेटफॉर्म के रूप में भी कार्य करती है, जिससे इन परिपाटियों को अपनाने की संभावनाएं बनती हैं।

नेस्टा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट के उन्नत उद्देश्य इस प्रकार हैं:


**A** **Saturation of e-services**

- Provision of identified 59 mandatory e-services by all states/UTs
- Increase in delivery of total number of e-services provided
- Increase in the number of mandatory e-services




**B** **Promote faceless and suo-moto entitlement-based delivery of services**

- Monitor improvement in the number of services provided facelessly, i.e., without any physical visits, paperwork and human intervention
- Provision of e-services to citizens as per their entitlement, based on socio-economic status




**C** **Strengthening of Unified Service Delivery Portals**

- Strengthening of unified Service portal especially in North Eastern States
- Integration with other government platforms like Service Plus, MyScheme, Umang, etc



**D** **Identification of bottlenecks and dissemination of best practices**

- Recognize the existing gaps and improve scores in NeSDA assessment parameters
- Learn from best practices to leverage emerging technologies



राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए, नेस्टा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट, मार्च '26 , नेस्टा- वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर 30 मार्च , 2026 तक की स्थिति के अनुसार, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा प्रदान किए गए इनपुट पर आधारित है।

## 2. मुख्य-मुख्य बातें

### कार्यान्वयन की स्थिति

- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में **25,209** ई-सेवाएं प्रदान की गईं। अधिकतम ई-सेवाएं (**9,093**) 'स्थानीय शासन और उपयोगिता सेवाएं' क्षेत्र से संबंधित हैं।
- देश भर में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा पिछली रिपोर्ट के बाद से कुल **47 ई-सेवाएं** जोड़ी गईं।
- **1,742** अनिवार्य ई-सेवाओं में से 2124 (59\*36 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र) उपलब्ध हैं, जिससे परिपूर्णता **81** प्रतिशत से अधिक हो गई है।
- **14 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र** यथा - आंध्र प्रदेश, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, झारखंड, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड और महाराष्ट्र ने 59 अनिवार्य ई-सेवाओं की 100 प्रतिशत परिपूर्णता हासिल की। **8 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र** यथा - महाराष्ट्र, जम्मू और कश्मीर, चंडीगढ़, पश्चिम बंगाल, मेघालय, तेलंगाना, त्रिपुरा और पंजाब, ने 59 अनिवार्य ई-सेवाओं की 90 प्रतिशत से अधिक परिपूर्णता हासिल की।

### एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल

- 100% सेवाएं प्रदान करने वाले पोर्टल सेवा सेतु (असम), ई-उन्नत (जम्मू-कश्मीर), सेवा सिंधु (कर्नाटक), ओडिशा वन (ओडिशा), एमपी ई-सर्विस (मध्य प्रदेश), अपुनी सरकार (उत्तराखंड) और ई-सेवानम (केरल) हैं। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 90% से अधिक सेवाएं उनके अभिचिह्नित एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों अर्थात् ई-जिला चंडीगढ़, ई-जिला दिल्ली, सरल हरियाणा और ई-मित्र (राजस्थान) के माध्यम से प्रदान की जाती हैं।

### सर्वश्रेष्ठ परिपाटी: केंद्र सरकार के मंत्रालय / विभाग

- केंद्र सरकार के मंत्रालयों, कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय और गृह मंत्रालय की आधिकारिक वेबसाइटों को सर्वश्रेष्ठ परिपाटी के रूप में रेखांकित किया गया है।

### सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ: शहर स्तरीय ई-गवर्नेंस

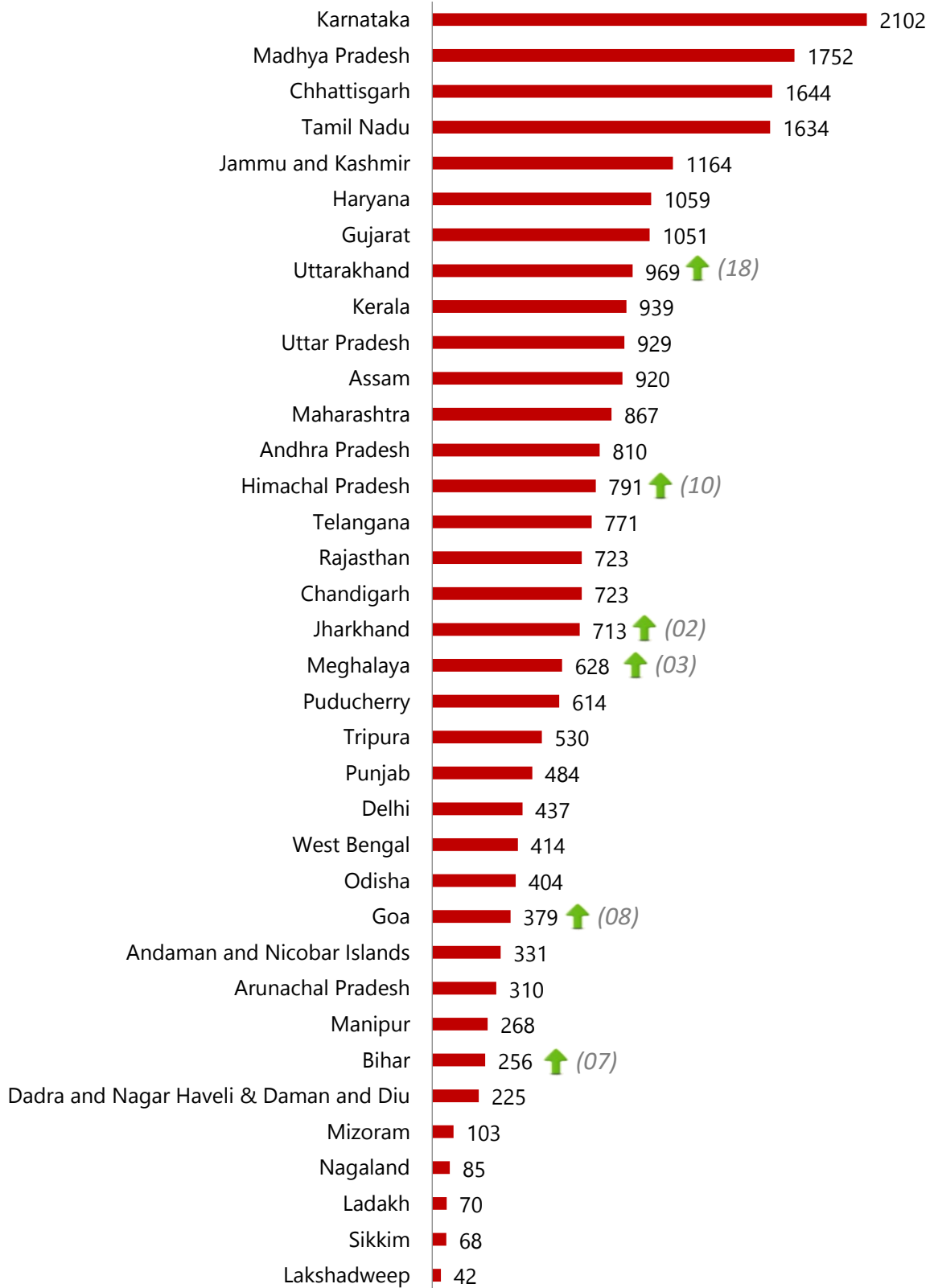
- चूंकि नागरिक संपर्क बड़े पैमाने पर नगरपालिका स्तर पर होता है, इसलिए यह अध्याय इस बात पर प्रकाश डालता है कि कैसे शहर-स्तरीय डिजिटल प्लेटफॉर्म, सेवा सुपुर्दगी को बदल रहे हैं, इसके साथ-साथ, कुछ सर्वश्रेष्ठ परिपाटियों वाले भुवनेश्वर और चंडीगढ़ के चुनिंदा नगर पालिका पोर्टलों की भी चर्चा की गई है।

### आकलन : बेंचमार्किंग और रैंकिंग टूल

- यह अंक अब तक किए गए सभी मूल्यांकन रिपोर्टों से प्राप्त AAKLAN के समेकित निष्कर्षों और विश्लेषणात्मक अंतर्दृष्टियों को प्रस्तुत करता है।

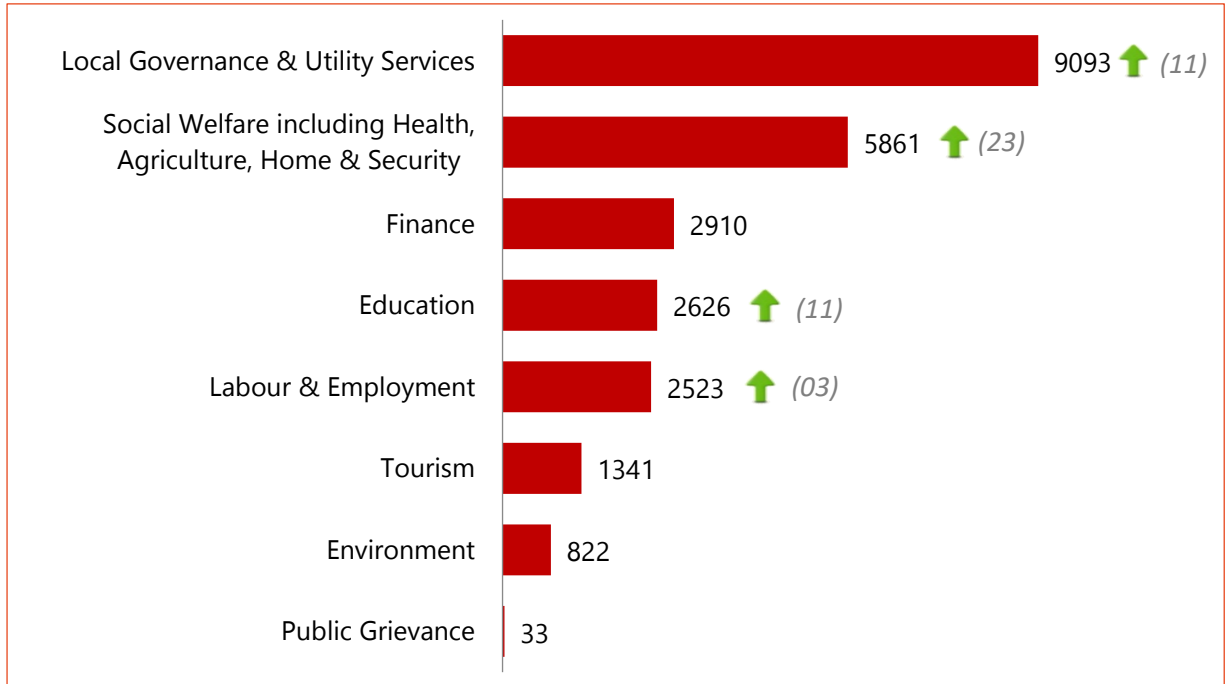


**ई-सेवाओं की स्थिति**  
**नेस्टा-वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर इनपुट के अनुसार**

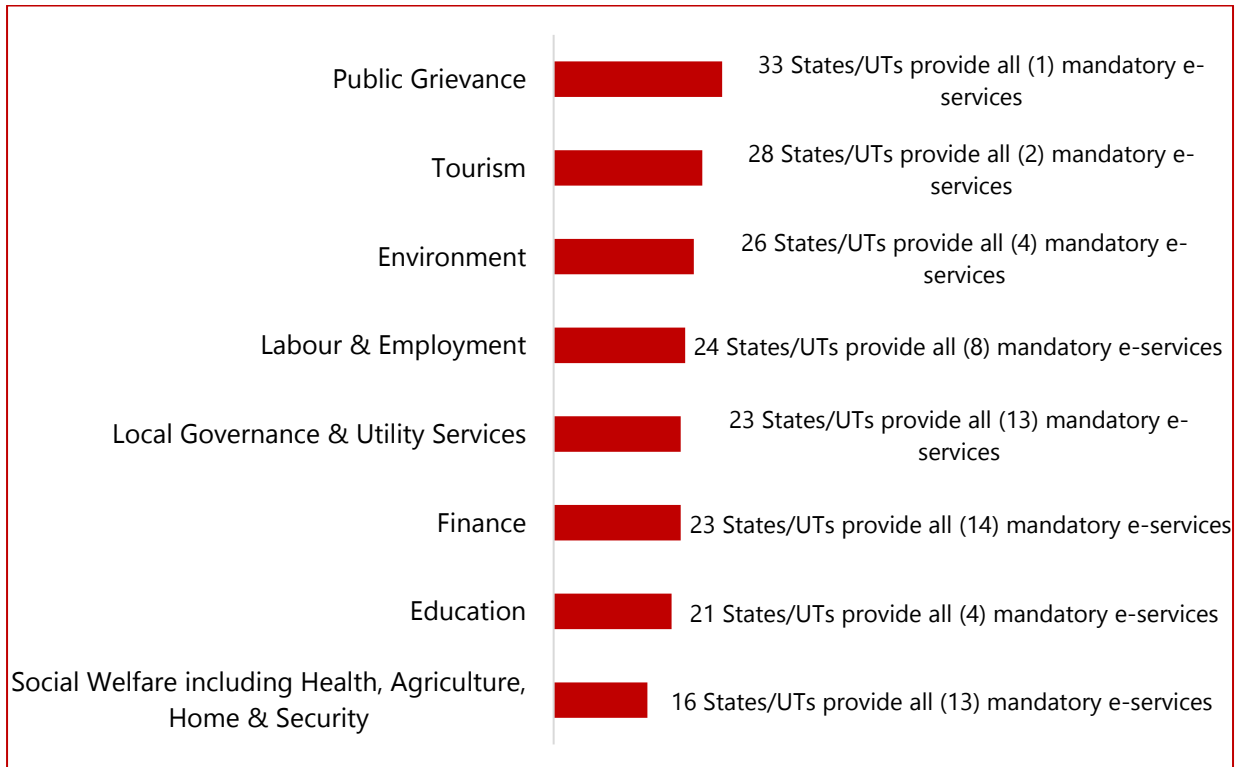


राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की मासिक प्रगति की स्थिति **अनुलग्नक 8.1** में संलग्न है।

## राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की क्षेत्र-वार समेकित स्थिति

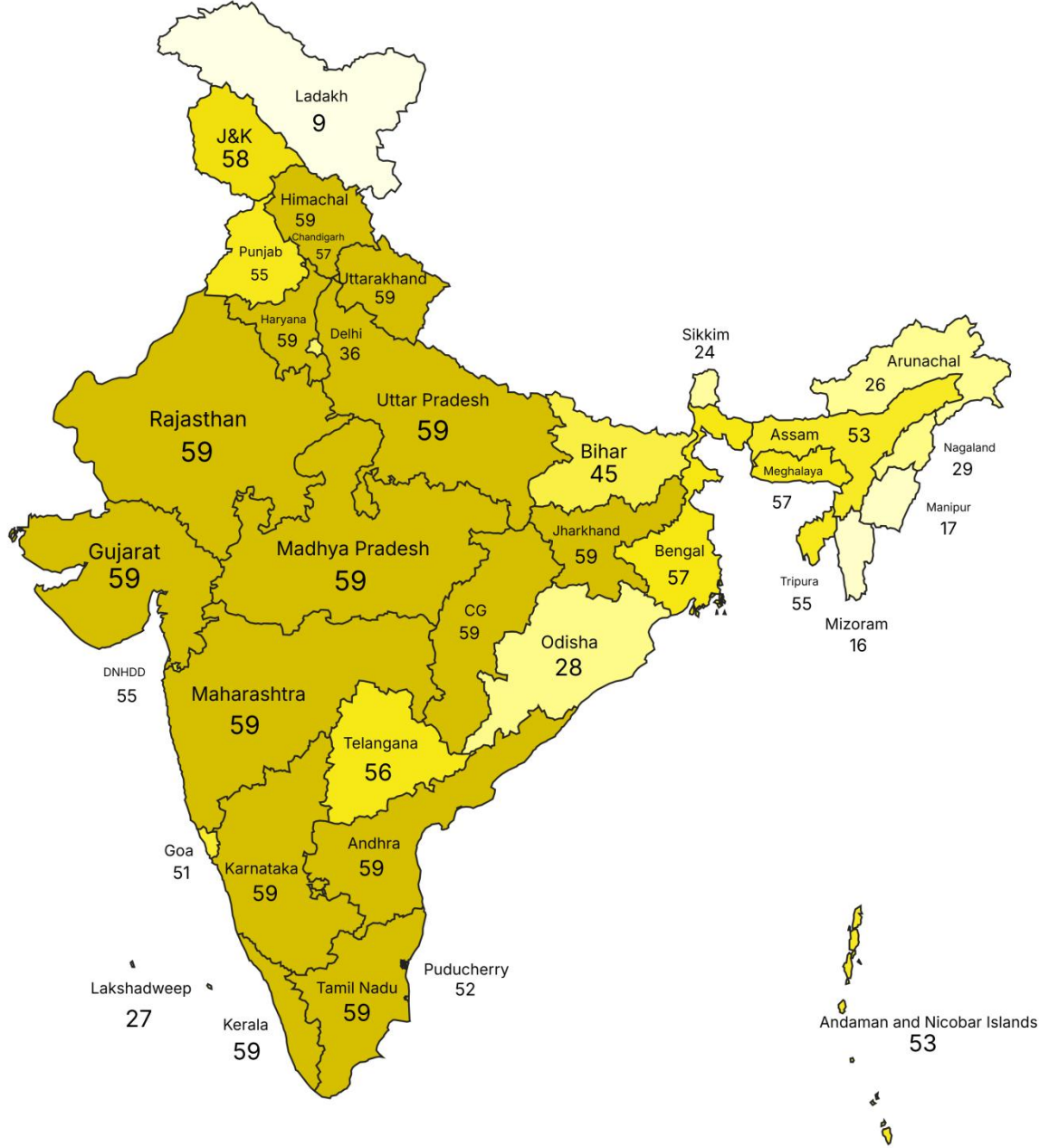


## राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों में अनिवार्य ई-सेवाओं की क्षेत्र-वार परिपूर्णता की स्थिति



नोट: उपरोक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 30/03/2026 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।

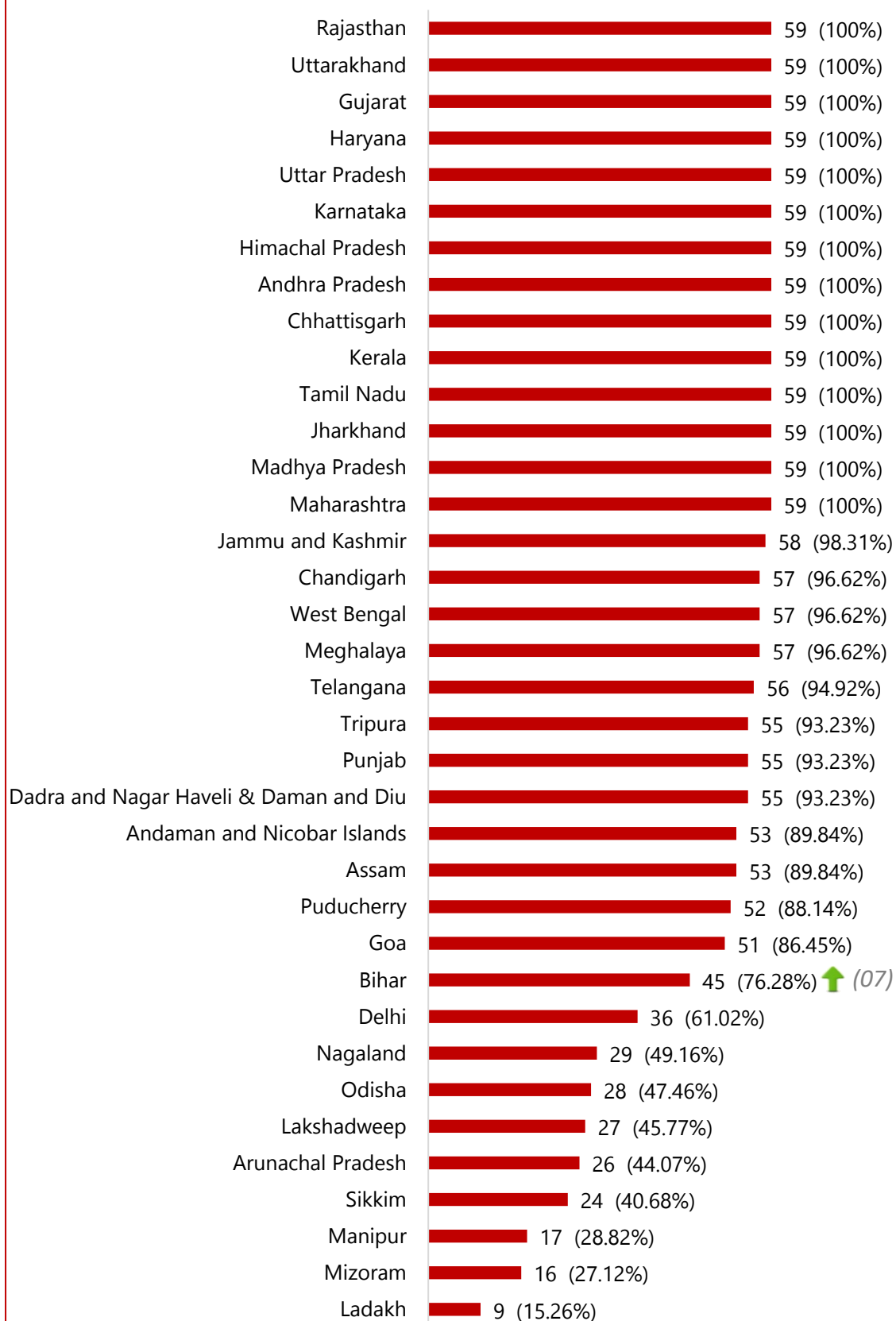
ई-सेवाओं की स्थिति  
नेस्टा - वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर इनपुट के अनुसार



अनिवार्य ई-सेवाएं  
1,742

नोट: उपरोक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 30/03/2026 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।

## 59 अनिवार्य ई-सेवाओं की स्थिति नेस्टा-वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर इनपुट के अनुसार

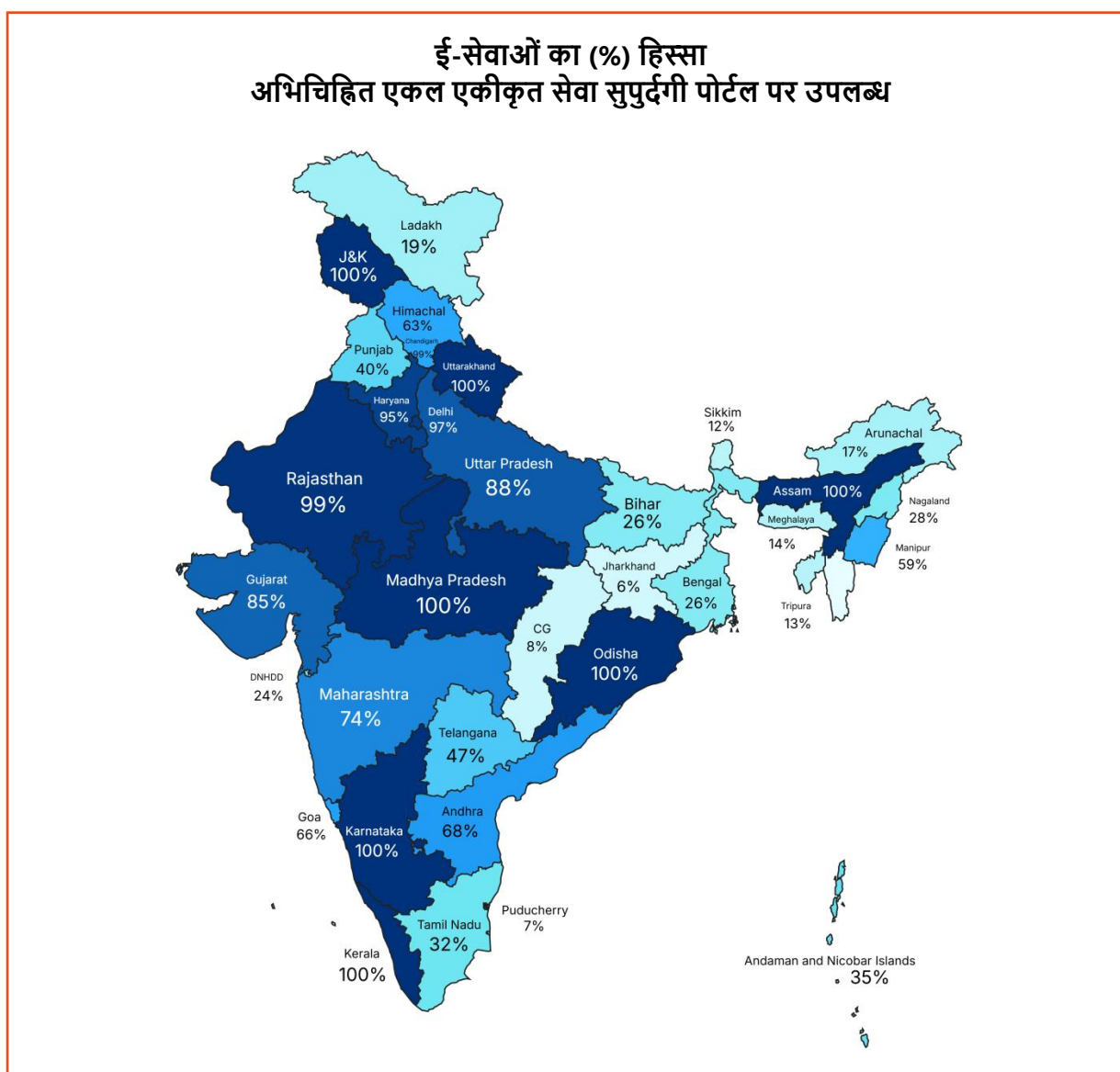


राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में अनिवार्य ई-सेवाओं की मासिक प्रगति **अनुलग्नक 8.2** में दी गई है ।

## 4. एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल - परिपूर्णता की स्थिति

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी), राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को एकल एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल के माध्यम से ई-सेवाओं के प्रावधान द्वारा अपनी ई-सेवा सुपुर्दगी क्षमताओं को बढ़ाने के लिए सक्रिय रूप से प्रोत्साहित करता है। ये केंद्रीकृत प्लेटफॉर्म कई विभागों की सेवाओं को एकीकृत करते हैं, जिससे नागरिकों को सूचना प्राप्त करने, आवेदन जमा करने और सेवाओं का लाभ उठाने के लिए एक एकल, प्रयोक्तानुकूल इंटरफ़ेस मिलता है। डिजिटल प्रमाणीकरण, सिंगल साइन-ऑन और ऑनलाइन भुगतान जैसी सुविधाएँ इस प्रक्रिया को और भी सुव्यवस्थित बनाती हैं, जिससे फिजिकल विज़िट या कई वेबसाइटों पर नेविगेट करने की आवश्यकता कम हो जाती है।

07 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने अपने एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों के माध्यम से 100% एकीकरण हासिल कर लिया है। इसके अतिरिक्त, 04 और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने 90% का आंकड़ा पार कर लिया है, जो एकीकृत सेवा सुपुर्दगी मॉडल को मज़बूती से अपनाए जाने को दर्शाता है। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा एकीकृत पोर्टलों पर सेवाओं को शामिल करने की प्रक्रिया में प्रगति जारी है, इस दिशा में आगे के प्रयासों से एकीकृत सेवा सुपुर्दगी को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी।



#	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	अभिचिह्नित एकल एकीकृत पोर्टल	यूआरएल	एकल एकीकृत पोर्टल पर ई-सेवाओं का % (संख्या)
संघ राज्य क्षेत्र	जम्मू और कश्मीर	e-UNNAT	eunnat.jk.gov.in	100% (1164)
	चंडीगढ़	e-District	eservices.chd.gov.in	99% (717)
	दिल्ली	e-District	edistrict.delhi.gov.in	97% (426)
	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	e-Seva	anieseva.andaman.gov.in	35% (116)
	दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव	Single Window Portal	swp.dddgov.in	24% (53)
	लद्दाख	e-Seva	eseva.ladakh.gov.in	19% (13)
	पुडुचेरी	e-District	edistrict.py.gov.in	7% (44)
पूर्वोत्तर और पर्वतीय राज्य	उत्तराखंड	Apuni Sarkar	eservices.uk.gov.in	100% (951)
	असम	Sewa Setu	sewasetu.assam.gov.in	100% (915)
	मणिपुर	Manipur USP	uspmanipur.mn.gov.in	89% (238)
	हिमाचल प्रदेश	HIMSeva	himseva.hp.gov.in	69% (501)
	नागालैंड	e-District	edistrict.nagaland.gov.in	28% (24)
	अरुणाचल प्रदेश	Arunachal e-Service	eservice.arunachal.gov.in	17% (53)
	त्रिपुरा	e-District	edistrict.tripura.gov.in	13% (71)
	मेघालय	Meghalaya Online	meghalayaone.gov.in	14% (88)
	सिक्किम	Sikkim SSO	sso.sikkim.gov.in	12% (8)
समूह क	मध्य प्रदेश	MP e-Service	services.mp.gov.in	100% (1752)
	ओडिशा	Odisha One	odishaone.gov.in	100% (404)
	राजस्थान	e-Mitra	emitra.rajasthan.gov.in	99% (717)
	उत्तर प्रदेश	Nivesh Mitra & e-District	niveshmitra.up.nic.in & edistrict.up.gov.in	88% (822)
	छत्तीसगढ़	e-District	edistrict.cgstate.gov.in	44% (222)
	बिहार	RTPS Bihar	serviceonline.bihar.gov.in	28% (66)
	पश्चिम बंगाल	e-District	edistrict.wb.gov.in	26% (106)
	झारखंड	Jharsewa	jharsewa.jharkhand.gov.in	6% (43)
समूह ख	कर्नाटक	Seva Sindhu	sevasindhu.karnataka.gov.in	100% (2102)
	केरल	e-Sevanam	services.kerala.gov.in	100% (939)
	हरियाणा	Saral Haryana	saralharyana.gov.in	95% (1002)
	गुजरात	Digital Gujarat	digitalgujarat.gov.in	85% (889)
	महाराष्ट्र	Aaple Sarkar	aaplesarkar.mahaonline.gov.in	74% (644)
	आंध्र प्रदेश	AP Seva	vswsonline.ap.gov.in	68% (551)
	गोवा	Goa Online	goaonline.gov.in	68% (249)
	तेलंगाना	MeeSeva	ts.meeseva.telangana.gov.in	47% (365)
	पंजाब	Connect Punjab	connect.punjab.gov.in	40% (196)
	तमिलनाडु	e-Sevai	tnesevai.tn.gov.in	32% (524)

नोट: एकल एकीकृत पोर्टलों का उपरोक्त विवरण राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 30/03/2026 तक की स्थिति के अनुसार नेस्टा-वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर सूचित और अपलोड किया गया है। लक्षद्वीप और मिजोरम में एकल एकीकृत सेवा पोर्टल नहीं है।

## 5. सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ – केंद्र सरकार के मंत्रालय/विभाग

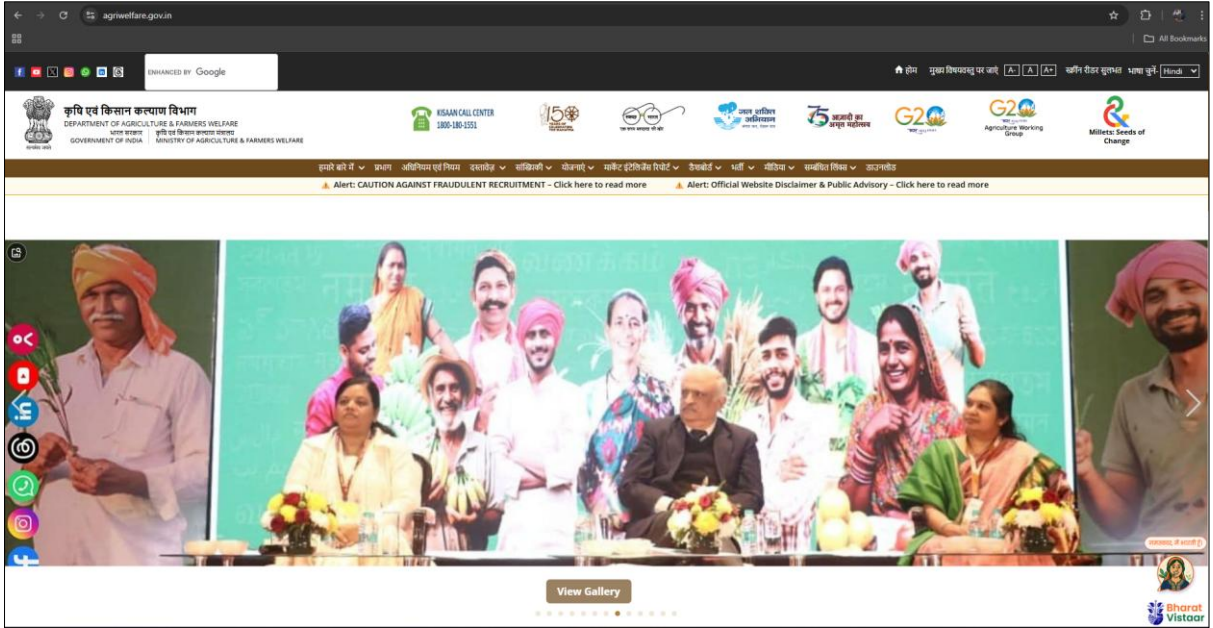
जैसे-जैसे डिजिटल शासन व्यवस्था विकसित हो रही है, सरकारी प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से इस बात पर ध्यान दिया जा रहा है कि नागरिक और हितधारक सूचना कैसे प्राप्त करते हैं, उसे कैसे साझा करते हैं और उसका उपयोग कैसे करते हैं। इस संदर्भ में, मंत्रालयों और विभागों की आधिकारिक वेबसाइटें मुख्य डिजिटल इंटरफ़ेस के रूप में काम करती हैं, जो सूचना के व्यवस्थित प्रसार को संभव बनाती हैं और सूचित सार्वजनिक भागीदारी का समर्थन करती हैं। सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों के विपरीत, जो लेन-देन संबंधी सेवाओं पर ध्यान केंद्रित करते हैं, ये प्लेटफ़ॉर्म आधिकारिक डिजिटल रिपॉजिटरी के रूप में कार्य करते हैं, जो नीतियों, कार्यक्रमों, संगठनात्मक संरचनाओं और शासन प्रक्रियाओं पर व्यापक जानकारी उपलब्ध कराते हैं।

यह अध्याय, केंद्र सरकार के मंत्रालयों और विभागों की आधिकारिक वेबसाइटों पर केंद्रित है जो सूचना प्रसार, सार्वजनिक संचार और डिजिटल गवर्नेंस में प्रभावी परिपाटियों को प्रदर्शित करते हैं। इस प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से नागरिकों, शोधकर्ताओं और हितधारकों को प्रामाणिक और अद्यतन जानकारी प्राप्त होती है, जिससे शासन के प्रति विश्वास और जवाबदेही बढ़ जाती है। वे संरचित और सुलभ तरीके से जनता के लिए सरकारी प्राथमिकताओं, पहलों और नीति निर्देशों को संप्रेषित करने के लिए एक प्राथमिक इंटरफ़ेस के रूप में भी कार्य करते हैं।

मंत्रालय/विभाग की वेबसाइटें, सूचित निर्णयन की सहायता से, सरकारी पहलों के बारे में जागरूकता को बढ़ावा देकर और शिकायत निवारण प्रणाली, दस्तावेज़ रिपॉजिटरी और वास्तविक समय अद्यतन सुविधाओं के माध्यम से नागरिक भागीदारी की सुविधा प्रदान करके ई-गवर्नेंस की एक मूलभूत लेयर के रूप में कार्य करती हैं। इसके अलावा, वे आधिकारिक रिकॉर्ड, रिपोर्ट और सूचनाएं सार्वजनिक रूप से उपलब्ध कराकर प्रशासनिक पारदर्शिता बढ़ाते हैं, जिससे सरकार और नागरिकों के बीच सूचना विषमता कम हो जाती है।

उनकी संरचना, विशेषताओं और कार्यात्मकताओं की जांच करके, यह खंड इस बात पर प्रकाश डालता है कि ये वेबसाइटें एक पारदर्शी, सुलभ और नागरिक-अभिमुख शासन इको सिस्टम के निर्माण में कैसे योगदान करती हैं। इस खंड में उल्लेखित मंत्रालय की वेबसाइटों में शामिल हैं:

## 5.1. कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय



<https://agriwelfare.gov.in/>

कृषि कल्याण पोर्टल, कृषि और किसान कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार की आधिकारिक वेबसाइट है। यह किसानों, शोधकर्ताओं और अन्य हितधारकों के लिए कृषि योजनाओं, नीतियों और सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करने वाले एक केंद्रीकृत डिजिटल प्लेटफॉर्म के रूप में कार्य करता है। यह पोर्टल सरकारी पहलों, डेटा और सलाहकार संसाधनों तक पहुंच की सुविधा प्रदान करता है, जिससे सूचित निर्णय लेने में सहायता मिलती है और कृषि क्षेत्र में पारदर्शिता को बढ़ावा मिलता है।

### प्रमुख सेवाएं

- **सरकारी योजनाओं की जानकारी:** पीएम-किसान, फसल बीमा और सिंचाई कार्यक्रमों जैसी योजनाओं का विवरण प्रदान करता है, जिसमें पात्रता, लाभ और आवेदन प्रक्रियाएं शामिल हैं।
- **किसान सलाहकार सेवाएं:** मृदा स्वास्थ्य, उर्वरक और कीट प्रबंधन सहित आधुनिक कृषि पद्धतियों पर मार्गदर्शन प्रदान करता है।
- **कृषि डेटा और रिपोर्ट:** कृषि आँकड़ों, उत्पादन डेटा और अनुसंधान और नीति विश्लेषण के लिए रिपोर्ट तक पहुंच।
- **नीतियां और कार्यक्रम:** कृषि क्षेत्र में सरकारी नीतियों और पहलों के बारे में जानकारी।
- **लोक शिकायत प्रणाली:** बेहतर जवाबदेही के लिए शिकायतें दर्ज करने और उनकी स्थिति को ट्रैक करने की सुविधा।

## प्रमुख सेवाएं

- **समाचार एवं अपडेट:** कृषि विकास, घोषणाओं और सरकारी निर्णयों पर नियमित अपडेट।
- **अन्य पोर्टलों के साथ एकीकरण:** पीएम-किसान और अन्य कृषि संबंधी सेवाओं जैसे प्लेटफार्मों के साथ जुड़ाव।
- **ज्ञान संसाधन:** सर्वोत्तम परिपाटियों, नवाचारों और उभरती कृषि प्रौद्योगिकियों तक पहुंच।
- **संगठनात्मक विवरण:** मंत्रालय की संरचना और विभागीय कामकाज का विवरण।
- **भर्ती की जानकारी:** कृषि क्षेत्र में नौकरी के अवसरों और संबंधित अधिसूचनाओं पर अपडेट।
- **इंटरनेट के अवसर:** पात्रता और आवेदन प्रक्रियाओं सहित इंटरनेट के बारे में जानकारी।
- **भारत विस्तार चैटबॉट:** एआई-सक्षम वर्चुअल असिस्टेंट योजनाओं, सेवाओं और पोर्टल नेविगेशन पर उपयोगकर्ता के प्रश्नों के लिए वास्तविक समय की प्रतिक्रियाएं प्रदान करता है।

## पोर्टल की प्रमुख विशेषताएं

### उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफ़ेस



सरल डिज़ाइन उपयोगकर्ताओं के लिए आसान नेविगेशन को सक्षम करता है, जिसमें बुनियादी साक्षरता वाले लोग भी शामिल हैं।



### केंद्रीकृत जानकारी

कृषि से संबंधित योजनाओं, सेवाओं और डेटा को एक ही स्थान पर समेकित किया गया।



### पारदर्शिता और जवाबदेही

जवाबदेही के लिए योजनाओं और एकीकृत शिकायत प्रणाली के बारे में जानकारी।



### किसान-अभिमुख डिज़ाइन

किसान जागरूकता, उत्पादकता और आय में सुधार पर ध्यान केंद्रित किया गया।



### डिजिटल गवर्नेंस सक्षमता

सूचना और सेवाओं तक कागज रहित पहुंच को बढ़ावा देता है।



### डेटा-संचालित इको सिस्टम

योजना और अनुसंधान का समर्थन करने के लिए रिपोर्ट और डेटासेट की उपलब्धता।



### एक्सेसिबिलिटी और पहुँच

देश भर में सुलभ, ग्रामीण उपयोगकर्ताओं को डिजिटल संसाधनों से जोड़ना।



### नियमित विषयवस्तु अद्यतन

नवीनतम योजनाओं, नीतियों और समाचारों की उपलब्धता सुनिश्चित की।



### द्विभाषी इंटरफ़ेस

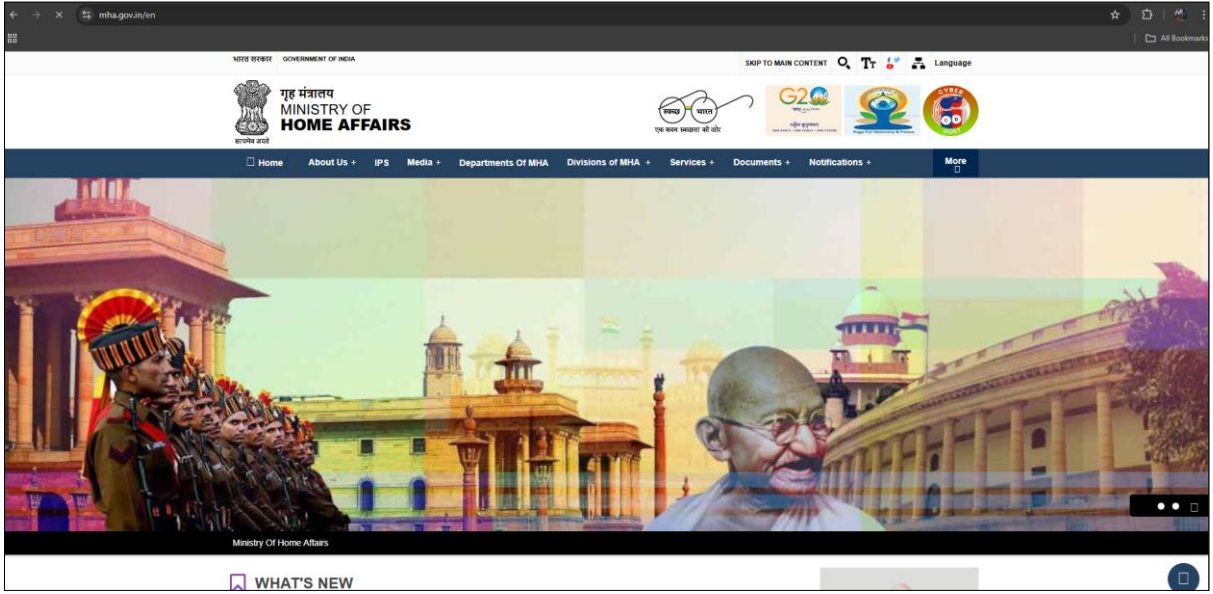
व्यापक उपयोगिता के लिए हिंदी और अंग्रेजी में उपलब्ध है।



### एक्सेसिबिलिटी फीचर्स

समावेशी पहुंच के लिए स्क्रीन रीडर सपोर्ट और फ्रॉन्ट आकार समायोजन शामिल है।

## 5.2. गृह मंत्रालय



<https://www.mha.gov.in/en>

गृह मंत्रालय का आधिकारिक पोर्टल गृह मंत्रालय, भारत सरकार की आधिकारिक वेबसाइट है। यह आंतरिक सुरक्षा, कानून और व्यवस्था और शासन से संबंधित जानकारी प्रदान करने वाले केंद्रीकृत डिजिटल प्लेटफॉर्म के रूप में कार्य करता है। यह पोर्टल नीतियों, रिपोर्टों, सूचनाओं और सेवाओं तक पहुंच को सक्षम बनाता है, जिससे पारदर्शिता को बढ़ावा मिलता है, प्रशासनिक दक्षता में सुधार होता है और सरकार और नागरिकों के बीच संचार मजबूत होता है।

### प्रमुख सेवाएं

- **ई-प्रिजन:** प्रिजन डेटा और कैदियों के रिकॉर्ड का डिजिटल प्रबंधन।
- **महिला सुरक्षा (शी-बॉक्स):** कार्यस्थल उत्पीड़न की शिकायतें दर्ज करने के लिए प्लेटफॉर्म।
- **शिकायत निवारण:** लोक शिकायतों को ऑनलाइन प्रस्तुत करना और उन पर नज़र रखना।
- **सत्यापन और प्रमाणीकरण सेवाएं:** एप्लिकेशन प्रमाणीकरण, आईडी जारी करने और सत्यापन प्रक्रियाओं के लिए डिजिटल टूल।
- **सुरक्षा और लाइसेंसिंग सेवाएं:** निजी सुरक्षा एजेंसियों (PSARA) और संबंधित नियामक सेवाओं के लिए लाइसेंसिंग।
- **पुरस्कार एवं नामांकन:** पद्म पुरस्कारों और पुलिस सेवा पदकों के लिए ऑनलाइन नामांकन प्लेटफॉर्म।
- **क्षेत्रीय और प्रशासनिक सेवाएं:** क्षेत्र-विशिष्ट शासन सेवाओं के लिए LANIDS जैसे प्लेटफॉर्म।

## पोर्टल की प्रमुख विशेषताएं

### सूचना भंडार



एक ही स्थान पर अधिनियमों, नियमों, रिपोर्टों, नीतियों और सूचनाओं तक पहुंच

### एकीकृत सेवाएं



संबंधित सेवाओं तक निर्बाध पहुंच के लिए कई सरकारी प्लेटफार्मों से लिंक

### सर्च फंक्शन



उपयोगकर्ताओं को दस्तावेजों, सेवाओं या अद्यतनों को त्वरित रूप से ढूँढने में मदद करता है

### नागरिक सहभागिता



शिकायतों और सेवा अनुप्रयोगों को सक्षम करता है

### रियल टाइम अपडेट



नवीनतम घोषणाओं और परिपत्रों के लिए "नया क्या है" सेक्शन प्रदान किया गया

### संरचित विषयवस्तु



आसान नेविगेशन के लिए सूचना को स्पष्ट रूप से डिफाइन सेक्शन में व्यवस्थित किया जाता है

### संपर्क निर्देशिका



विभागों और अधिकारियों के संपर्क विवरण तक पहुंच, सीधे संचार की सुविधा प्रदान करना

### द्विभाषी सुलभता



हिंदी और अंग्रेजी दोनों में उपलब्ध है, जिससे यह व्यापक दर्शकों के लिए सुलभ हो जाता है

### एक्सेसिबिलिटी फीचर्स



टेक्स्ट का आकार बदलने और डिवाइस संगतता जैसी सुविधाएँ उपयोग में आसानी सुनिश्चित करती हैं

### सुरक्षित और प्रामाणिक प्लेटफॉर्म



मजबूत बैकएंड सुरक्षा और नियमित अपडेट के साथ सत्यापित विवरण सुनिश्चित किया गया

## 6. सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ: शहर स्तरीय ई-गवर्नेंस

नेस्टा वे फॉरवर्ड के विकास के साथ-साथ, राज्य-स्तरीय सेवा सुपुर्दगी से परे ध्यान केंद्रित करते हुए शहर स्तर पर हो रहे डिजिटल परिवर्तन की जांच करना आवश्यक है। सरकारी सेवाओं के साथ अधिकांश नागरिक संपर्क नगरपालिका या शहरी स्थानीय निकाय स्तर पर होते हैं, जिससे शहरों में ऑनलाइन सेवा सुपुर्दगी प्लेटफार्मों को मजबूत करना महत्वपूर्ण हो जाता है।

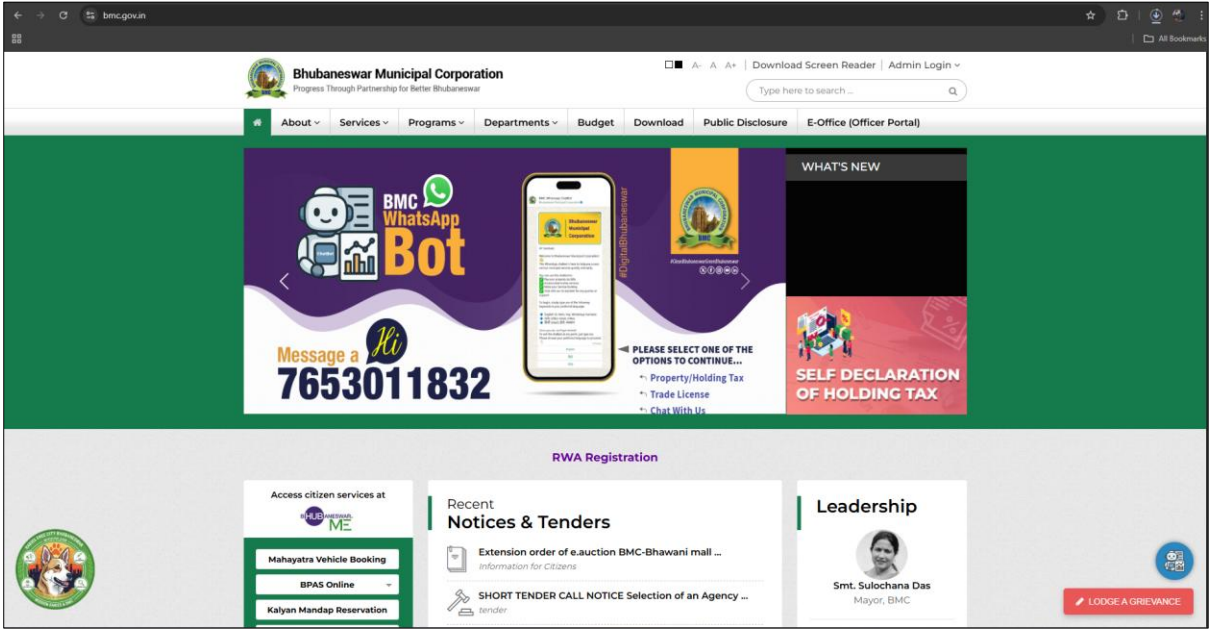
तेजी से शहरीकरण के साथ, कुशल स्थानीय शासन और निर्बाध सेवा सुपुर्दगी की मांग बढ़ रही है। शहरी स्थानीय निकायों के लिए मजबूत डिजिटल प्लेटफॉर्म स्थापित करना अब एक विकल्प नहीं बल्कि एक आवश्यकता है। इसे देखते हुए, भारत के स्मार्ट सिटीज मिशन और 2022 के संयुक्त राष्ट्र ई-गवर्नमेंट सर्वेक्षण ने शहर-स्तरीय ई-गवर्नेंस को मजबूत करने के महत्व को रेखांकित किया है।

शहर आर्थिक विकास के केंद्र के रूप में काम करते हैं और शहर-आधारित सेवा सुपुर्दगी प्लेटफार्मों में समग्र शासन के लैन्डस्केप को बदलने की महत्वपूर्ण क्षमता है। शहर के स्तर पर आने वाली शासन संबंधी अलग-अलग चुनौतियों को देखते हुए, ये प्लेटफॉर्म न केवल सेवाओं की कुशल सुपुर्दगी में बल्कि नागरिक जुड़ाव को बढ़ावा देने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इसके अतिरिक्त, वे पहुंच बढ़ाकर और सेवा प्रावधान को सुव्यवस्थित करके आर्थिक विकास में योगदान करते हैं। यह अध्याय शहर स्तर पर ऑनलाइन सेवा सुपुर्दगी के वर्तमान परिदृश्य पर प्रकाश डालता है, चुनिंदा शहरों के पोर्टलों को प्रदर्शित करता है जो डिजिटल शासन में सर्वश्रेष्ठ परिपाटियों को उदाहरण के रूप में प्रस्तुत करता है।

नेस्टा अध्ययन में सराहनीय कार्य-निष्पादन करने वाले शहर/नगरपालिका सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों को प्रदर्शित करके, इस अध्याय का उद्देश्य उभरती सर्वश्रेष्ठ परिपाटियों और डिजिटल शहरी शासन के अनुकरणीय मॉडल पर ध्यान आकर्षित करना है। ये प्लेटफॉर्म न केवल कुशल सेवा प्रावधान को सुनिश्चित करते हैं बल्कि अधिक जन भागीदारी और प्रशासनिक पारदर्शिता को भी प्रोत्साहित करते हैं। चल रहे प्रयास के हिस्से के रूप में, नेस्टा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट में, देश भर में शीर्ष कार्य-निष्पादन करने वाले शहरी पोर्टलों का उल्लेख करना जारी रहेगा। इस खंड में प्रदर्शित कुछ उल्लेखनीय शहर/नगरपालिका सेवा सुपुर्दगी पोर्टल और डिजिटल पहलों में शामिल हैं:

शहर (राज्य/संघ राज्य क्षेत्र)	पोर्टल का नाम
<b>भुवनेश्वर</b> (ओडिशा)	भुवनेश्वर नगर निगम
<b>चंडीगढ़</b>	चंडीगढ़ नगर निगम

## 6.1 भुवनेश्वर नगर निगम



<https://www.bmc.gov.in/>

भुवनेश्वर नगर निगम (बीएमसी) पोर्टल, भुवनेश्वर में नगरपालिका सेवाएं प्रदान करने के लिए आधिकारिक डिजिटल इंटरफेस के रूप में कार्य करता है। यह पोर्टल, नागरिकों को प्रमाण पत्र, कर भुगतान और शिकायत निवारण जैसी सेवाओं का लाभ ऑनलाइन माध्यम से लेने में, पारदर्शिता को बनाए रखने में और ईज ऑफ एक्सेस प्रदान करते हैं। यह पोर्टल कई विभागों को एकीकृत करता है और शहर के एकीकृत नागरिक सेवा प्लेटफॉर्म के प्रवेश द्वार के रूप में कार्य करता है।

प्लेटफॉर्म से संबंधित विशेषताएं और प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं की सूची इस प्रकार है:



### प्रमुख सेवाएं

- **जन्म और मृत्यु प्रमाण पत्र:** कानूनी रूप से पहचान और आधिकारिक रिकॉर्ड के लिए ऑनलाइन आवेदन और प्रमाण पत्र डाउनलोड करें।
- **विवाह पंजीकरण:** डिजिटल रूप से आवेदन और विवाह प्रमाण पत्र जारी करना।
- **संपत्ति कर सेवाएं:** प्रॉपर्टी टैक्स का ऑनलाइन भुगतान और इसकी तुरंत रसीद की प्राप्ति।
- **व्यापार लाइसेंस सेवाएं:** व्यवसायों के कानूनी रूप से संचालन के लिए लाइसेंसों का आवेदन और इसे जारी किया जाना।
- **भवन निर्माण योजना अनुमोदन (बीपीएस):** भवन निर्माण योजनाओं से संबंधित दस्तावेजों को ऑनलाइन प्रस्तुत करना और अनुमोदन।



## प्रमुख सेवाएं

- **शिकायत निवारण:** नागरिकों की शिकायत (कचरा, सड़कें, पानी, आदि से संबंधित शिकायतों) का पंजीकरण और रियल-टाइम ट्रैकिंग।
- **जल आपूर्ति सेवाएं:** पानी से जुड़ी समस्याओं के लिए ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन.
- **स्वच्छता सेवाएं:** अपशिष्ट प्रबंधन स्वच्छता संबंधी सेवाओं के लिए सहायता.
- **स्ट्रीट लाइटिंग:** स्ट्रीट लाइट से जुड़ी समस्याओं की रिपोर्टिंग और इसका निवारण।
- **सेसपूल सफाई और पानी टैंकर बुकिंग:** सेसपूल की सफाई और पानी के टैंकरों की ऑनलाइन बुकिंग।
- **कल्याण मंडप:** सामुदायिक हॉल और सार्वजनिक सुविधाओं की ऑनलाइन बुकिंग।
- **पार्किंग सेवाएं:** शहर के भीतर पार्किंग सुविधाओं का डिजिटल प्रबंधन।
- **पार्क और वृक्षारोपण:** पार्कों और हरित स्थानों के रखरखाव से संबंधित सेवाएं।
- **निविदा सेवाएं:** सरकारी निविदाओं और खरीद के अवसरों तक पहुंच
- **एकीकृत सेवा प्लेटफॉर्म (bhubaneswar.me):** संपत्ति कर, व्यापार लाइसेंस, भवन निर्माण अनुमोदन और प्रमाण पत्र जैसी मुख्य नगरपालिका सेवाएं, एक एकीकृत नागरिक सेवा प्लेटफॉर्म के माध्यम से सुपुर्द की जाती हैं, जबकि मुख्य पोर्टल तक पहुंच और नेविगेशन के लिए एक प्रवेश बिंदु के रूप में कार्य करता है।

## पोर्टल की सुविधाएँ



### व्हाट्सएप चैटबॉट

नागरिकों को व्हाट्सएप के माध्यम से शिकायत दर्ज करने, स्थिति का पता लगाने और सेवाओं तक पहुंचने में सक्षम बनाता है



### केंद्रीकृत सेवा प्लेटफॉर्म

कई नगरपालिका के लिए एक सिंगल एक्सेस पॉइंट प्रदान करता है



### ई-सेवा प्रणाली

एप्लिकेशन, बुकिंग और सेवा के लिए समर्पित डिजिटल इंटरफेस



### 24x7 एक्सेसिबिलिटी

उपयोगकर्ताओं की सुविधा के लिए सेवाएं चौबीसों घंटे उपलब्ध हैं।



### शिकायत ट्रैकिंग प्रणाली

उपयोगकर्ताओं को शिकायत की स्थिति को रियल-टाइम में निगरानी करने की सुविधा है।



### मल्टी डिपार्टमेंट इंटीग्रेशन

निर्बाध सेवा सुपुर्दगी के लिए नगरपालिका विभागों को जोड़ता है



### पारदर्शिता और सार्वजनिक सूचना

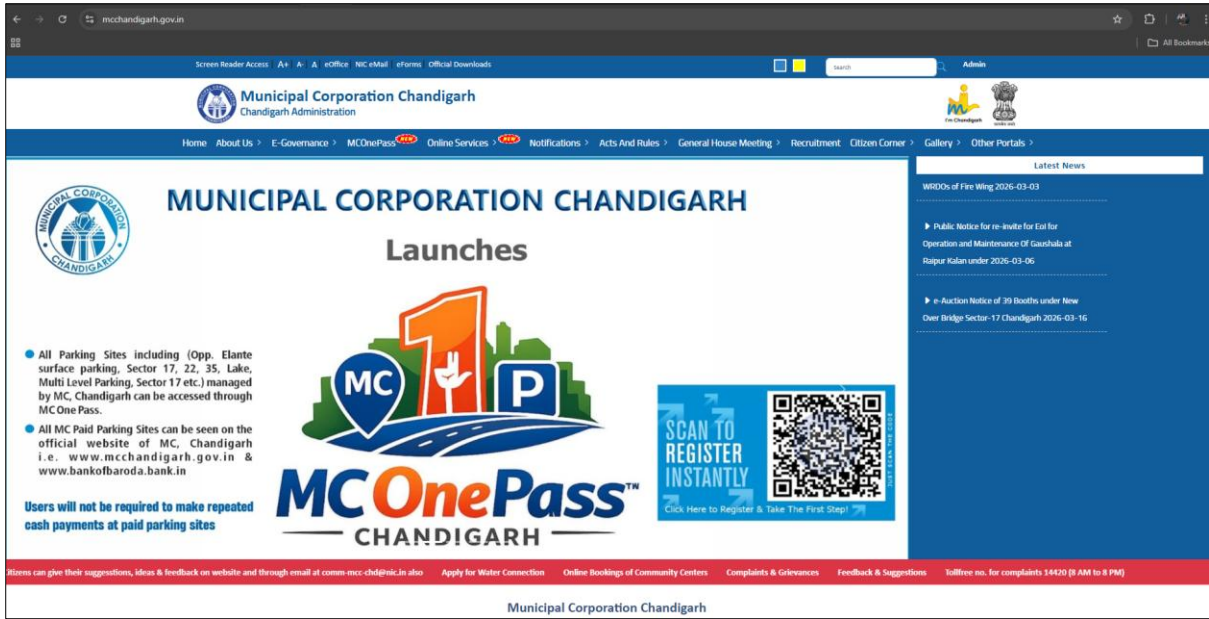
प्लेटफॉर्म निविदाओं, सूचनाओं और अपडेट तक पहुंच प्रदान करता है



### हेल्पलाइन इंटीग्रेशन

एकीकृत हेल्पलाइन सेवाओं के माध्यम से सहायता प्रदान करता है

## 6.2 चंडीगढ़ नगर निगम



<https://mcchandigarh.gov.in/>

नगर निगम चंडीगढ़ (एमसीसी) पोर्टल, आधिकारिक डिजिटल प्लेटफॉर्म है जो प्रमुख नगरपालिका सेवाओं तक ऑनलाइन पहुंच (एक्सेस) प्रदान करता है। यह नागरिकों को डिजिटल रूप से सेवाओं को लागू करने, भुगतान करने और ट्रैक करने में सक्षम बनाता है, जिससे पारदर्शिता, दक्षता और शासन में आसानी में सुधार होता है। यह पोर्टल नोटिस, उपनियमों, निविदाओं और नागरिक जुड़ाव के लिए एक केंद्रीय सूचना केंद्र के रूप में भी कार्य करता है। यह चंडीगढ़ में नागरिक-अभिमुख सेवाएं प्रदान करने और स्मार्ट शहरी शासन का समर्थन करने के लिए वन-स्टॉप समाधान के रूप में कार्य करता है।



### प्रमुख सेवाएं

- **न्यू वाटर कनेक्शन:** जल आपूर्ति के लिए न्यू कनेक्शन के लिए ऑनलाइन आवेदन और ट्रैकिंग।
- **टेम्परेरी वाटर कनेक्शन:** निर्माण या अस्थायी जरूरतों के लिए टेम्परेरी वाटर कनेक्शन का प्रावधान।
- **वाटर मीटर कनेक्शन:** वाटर मीटर यूजेज की निगरानी और बिलिंग के लिए वाटर मीटर लगवाने हेतु आवेदन।
- **संपत्ति कर (आवासीय और वाणिज्यिक):** डिजिटल रिकॉर्ड के साथ संपत्ति करों का ऑनलाइन भुगतान।
- **भवन निर्माण योजना का अनुमोदन:** भवन निर्माण योजनाओं का ऑनलाइन प्रस्तुतीकरण और अनुमोदन।
- **अग्नि सुरक्षा प्रमाणपत्र (फायर एनओसी):** निर्धारित प्रक्रियाओं और शुल्क विवरण के साथ अग्नि सुरक्षा मंजूरी के लिए आवेदन।



## प्रमुख सेवाएं

- **ट्रेड लाइसेंस (रिक्शा/रेहरी):** रेहड़ी-पटरी वालों और रिक्शा संचालकों के लिए लाइसेंस जारी करना और उनका नवीनीकरण।
- **जन्म और मृत्यु पंजीकरण:** डिजिटल पंजीकरण और कानूनी दस्तावेज के लिए प्रमाण पत्र जारी करना।
- **सामुदायिक केंद्र बुकिंग:** नगरपालिका हॉल और सार्वजनिक स्थानों की ऑनलाइन बुकिंग।
- **ई-चालान प्रणाली:** दंड और उल्लंघन जारी करने और भुगतान करने के लिए डिजिटल प्रणाली।
- **आवास सेवाएं (ई-एडब्ल्यूएस):** ऑनलाइन आवास से संबंधित सेवाएं और आवंटन प्रबंधन।
- **शिकायत निवारण:** ट्रेकिंग और रिज़ॉल्यूशन तंत्र के साथ ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण।

## पोर्टल की सुविधाएँ



### नागरिक और कर्मचारी लॉगिन

व्यक्तिगत सेवाओं और रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए सुरक्षित लॉगिन प्रणाली।



### एंड-टू-एंड ई-गवर्नेंस

आवेदन, भुगतान और सेवा ट्रेकिंग के लिए पूरी तरह से डिजिटल प्लेटफॉर्म



### अधिसूचनाएं एवं परिपत्र

निविदाओं, नोटिस और आधिकारिक घोषणाओं पर अपडेट



### अधिनियम, नियम और उपनियम

नगरपालिका के कानून और नियामक ढांचे तक ऑनलाइन पहुंच



### सिटीजन कॉर्नर और फीडबैक

नागरिक चार्टर, आरटीएस सेवाएँ तथा फीडबैक/शिकायत दर्ज करने की सुविधा एक ही स्थान पर।



### जीआईएस मानचित्र और डेटा एक्सेस

योजना और पारदर्शिता के लिए भौगोलिक मानचित्रण उपकरण



### पानी की गुणवत्ता और गवर्नेंस रिकॉर्ड

पानी की गुणवत्ता रिपोर्ट और नगरपालिका बैठक रिकॉर्ड तक पहुंच



### मोबाइल ऐप इंटीग्रेशन

सेवाओं तक पहुंचने और ऑन द गो शिकायत दर्ज करने के लिए 'आई एम चंडीगढ़' ऐप



### भर्ती, निविदाएं और डाउनलोड

नौकरी के अवसरों, खरीद नोटिस और डाउनलोड करने योग्य फॉर्म तक पहुंच



### पोर्टल इंटीग्रेशन और एक्सेसिबिलिटी

स्क्रीन रीडर और फॉन्ट एडजस्टमेंट सुविधाओं के साथ स्मार्ट सिटी और अन्य प्लेटफॉर्मों से जुड़ाव

## 7. आकलन (AAKLAN) : बेंचमार्किंग और रैंकिंग टूल

आकलन (AAKLAN) टूल को जून 2025 से नेस्टा वे फॉरवर्ड की मासिक रिपोर्टिंग प्रक्रिया में एक स्वचालित, निष्पक्ष और स्केलेबल तंत्र के रूप में एकीकृत किया गया है, जो सरकारी डिजिटल प्लेटफॉर्मों के मूल्यांकन के लिए उपयोग किया जाता है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा, नेस्टा फ्रेमवर्क के अनुरूप, आकलन AAKLAN को लागू किया गया है। यह सरकारी पोर्टलों का मूल्यांकन नौ मानकों के आधार पर करता है —अभिगम्यता (Accessibility), ब्रांड और दृश्य पहचान (Brand and Visual Identity), सामग्री और सूचना (Content and Information), एकीकरण और सेवाएं (Integration and Services), अंतःक्रियाशीलता और सहभागिता (Interactivity and Engagement), मोबाइल अनुकूलता (Mobile Responsiveness), नेविगेशन (Navigation), प्रदर्शन और तकनीकी पहलू (Performance and Technical), सुरक्षा और गोपनीयता (Security and Privacy)। इन सभी मानकों का मूल्यांकन Analytic Hierarchy Process (AHP) आधारित वेटिंग मॉडल के माध्यम से किया जाता है। आकलन स्कोर को 100 के पैमाने पर सामान्यीकृत (Normalize) किया जाता है, ताकि विभिन्न राज्यों और श्रेणियों के बीच तुलनात्मक विश्लेषण संभव हो सके।

जून 2025 से फरवरी 2026 तक की नौ माह की अवधि में AAKLAN मूल्यांकन का दायरा क्रमिक रूप से तीन अलग-अलग पोर्टल श्रेणियों में विस्तारित किया गया। यह अध्याय अब तक किए गए सभी आकलनों से प्राप्त निष्कर्षों एवं विश्लेषणात्मक जानकारियों का समेकित प्रस्तुतीकरण करता है।

### कॉमन स्ट्रेंथ्स, रेकरिंग गैप्स एंड प्रायोरिटी एक्शन्स

#### कॉमन स्ट्रेंथ्स

सुरक्षा और गोपनीयता	सुरक्षित प्रोटोकॉल के अनुपालन में सार्वभौमिकता तथा सभी प्रकार के पोर्टलों में निरंतर उच्च अंक प्राप्त हुए हैं। सभी मूल्यांकित पोर्टल आधारभूत सुरक्षा एवं गोपनीयता आवश्यकताओं के प्रति मजबूत अनुपालन प्रदर्शित करते हैं।
ब्रांड अनुपालन	सरकारी ब्रांडिंग मानकों, gov.in डोमेन तथा एकरूप दृश्य पहचान तत्वों को व्यापक रूप से अपनाया गया है – विशेष रूप से एकीकृत सेवा एवं खरीद (प्रोक्योरमेंट) पोर्टलों में यह अधिक सशक्त रूप से परिलक्षित होता है।
नेविगेशन संरचना	अधिकांश पोर्टल संरचनात्मक नेविगेशन आवश्यकताओं को पूरा करते हैं; तार्किक मेनू एवं स्पष्ट पृष्ठ शीर्षक बड़े पैमाने पर उपलब्ध हैं।
एक्सेसिबिलिटी बेसलाइन	Alt-text, ARIA भूमिकाएँ तथा कीबोर्ड नेविगेशन का व्यापक रूप से कार्यान्वयन किया गया है; अभिगम्यता (Accessibility) के अंक निरंतर मध्यम से सशक्त श्रेणी में बने हुए हैं।

#### रेकरिंग गैप्स

इंटरएक्टिविटी डेफिसिट	यह सभी प्रकार के पोर्टलों एवं सभी मूल्यांकन प्रक्रिया में लगातार पाई जाने वाली कमी है। चैटबॉट, लाइव सहायता, फीडबैक फॉर्म तथा नागरिक सहभागिता विजेट्स जैसी इंटरएक्टिव सुविधाएँ अधिकांशतः अनुपस्थित हैं।
कार्य निष्पादन	उच्च वेटेज (19.2) वाला यह मानदंड है, जिसमें अधिकांश पोर्टलों के अंक 3.0–3.02 के दायरे में सीमित रहते हैं। इसका मुख्य कारण धीमा लोड समय, CDN का अभाव तथा अनुकूलित न किए गए एसेट्स हैं।

कंटेन्ट गवर्नेंस गैप	सामग्री अद्यतन चक्रों में असंगतता, मेटाडेटा की गुणवत्ता तथा बहुभाषीय कवरेज की कमी सभी पोर्टल श्रेणियों में बार-बार सामने आने वाले निष्कर्ष हैं।
मोबाइल अनुकूलन	आधारभूत मोबाइल अनुकूलता उपलब्ध है, किंतु उन्नत मोबाइल प्रदर्शन मानक (Core Web Vitals) अभी भी कमजोर हैं; GIGW 3.0 के अनुरूप मोबाइल-फर्स्ट डिज़ाइन का व्यापक कार्यान्वयन अभी तक नहीं हो पाया है।
इंटीग्रेशन मैच्योरिटी	सेवा एकीकरण की गहराई में व्यापक भिन्नता देखी गई है; कई पोर्टलों में एंड-टू-एंड वर्कफ़्लो, एकीकृत डैशबोर्ड तथा निर्धारित समय-सीमा सहित शिकायत ट्रैकिंग प्रणाली का अभाव है।

### राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों की प्रायोरिटी एक्शन्स

#	पैरामीटर	अनुशंसित कार्रवाई
1	इंटरएक्टिविटी एंड इंगेजमेंट	एआई-आधारित चैटबॉट एवं वर्चुअल असिस्टेंट को एकीकृत किया जाए; संरचित फीडबैक तथा "आपने कहा – हमने किया" जैसी प्रतिक्रिया प्रणालियों को शामिल किया जाए; बहुभाषीय कंटेन्ट परिवर्तन (Language Switching) सक्षम किया जाए।
2	प्रदर्शन और तकनीकी	NIC CDN सेवाओं को लागू किया जाए; स्क्रिप्ट्स को मिनिफाई किया जाए तथा लेज़ी लोडिंग सक्षम की जाए; Lighthouse एवं GTMetrix ऑडिट अपनाए जाएँ; 99% से अधिक अपटाइम तथा 3 सेकंड से कम पृष्ठ लोड समय का लक्ष्य रखा जाए।
3	मोबाइल रिस्पॉन्सिवनेस	GIGW 3.0 एवं WCAG 2.1 के मोबाइल-फर्स्ट डिज़ाइन सिद्धांतों को अपनाया जाए; 44x44 CSS पिक्सेल टच टार्गेट सुनिश्चित किए जाएँ; Core Web Vitals को अनुकूलित किया जाए; वेब-अनुकूलित इमेज फ़ॉर्मेट का उपयोग किया जाए।
4	इंटीग्रेशन एंड सर्विस	आवेदन-ट्रैकिंग-सेवा सुपुर्दगी की एंड-टू-एंड सेवा जीवनचक्र प्रणाली सक्षम की जाए; एकीकृत नागरिक लॉगिन एवं सेवा डैशबोर्ड लागू किए जाएँ; शिकायत निवारण की समय-सीमाएँ एवं एस्केलेशन वर्कफ़्लो प्रकाशित किए जाएँ।
5	कंटेन्ट एंड इनफार्मेशन	GIGW 3.0 के अंतर्गत कंटेन्ट गवर्नेंस (Content Governance) चक्र स्थापित किए जाएँ; सामग्री स्वामित्व निर्धारित किया जाए; क्षेत्रीय भाषाओं का कवरेज बढ़ाया जाए; KPI एवं कार्यक्रम परिणाम प्रकाशित किए जाएँ।
6	एक्सेसिबिलिटी	AAKLAN के माध्यम से ऑडिट किए जाएँ; सेवा पृष्ठों पर स्क्रीन रीडर संगतता सुनिश्चित की जाए; सामग्री अद्यतन के दौरान Alt-text एवं ARIA लेबलिंग का मानकीकरण किया जाए।

आकलन (AAKLAN) पहल ने भारत के सरकारी डिजिटल प्लेटफॉर्म के लिए एक व्यवस्थित, साक्ष्य-आधारित बेंचमार्किंग ढांचा स्थापित किया है, जिसने मूल्यांकन के कई दौरों में क्रियान्वयन योग्य (एक्शन योग्य) अंतर्दृष्टियाँ उत्पन्न की हैं। जैसे-जैसे इस मूल्यांकन का दायरा वित्त क्षेत्र से आगे बढ़कर समाज कल्याण, स्थानीय शासन, पर्यावरण, श्रम एवं रोजगार, पर्यटन और शिक्षा जैसे अन्य क्षेत्रों की अनिवार्य ई-सेवाओं को शामिल कर रहा है, वैसे-वैसे आकलन एक व्यापक राष्ट्रीय डिजिटल गवर्नेंस मैच्योरिटी ट्रैकर के रूप में स्थापित होने की स्थिति में है।

डीएआरपीजी, एनआईसी और राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के आईटी विभागों के बीच निरंतर सहयोग — साथ ही नेस्डा वे फॉरवर्ड रिपोर्टिंग चक्र के माध्यम से आकलन के निष्कर्षों की नियमित समीक्षा — यह सुनिश्चित करेगा कि सरकारी डिजिटल प्लेटफॉर्म क्रमशः सुरक्षित, समावेशी, उच्च-प्रदर्शनकारी और नागरिक-अभिमुख प्रणालियों के रूप में विकसित हों, जो विकसित भारत 2047 के विजन के पूर्ण अनुरूप हों।

## 8. अनुलग्नक

### 8.1 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति

#	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	मार्च 25	अप्रैल 25	मई 25	जून 25	जुलाई 25	अगस्त 25	सितंबर 25	अक्टूबर 25	नवंबर 25	दिसंबर 25	जनवरी 26	फरवरी 26	मार्च 26
1	कर्नाटक	2089	2089	2089	2089	2092	2092	2092	2092	2102	2102	2102	2102	2102
2	मध्य प्रदेश	1748	1748	1752	1752	1752	1752	1752	1752	1752	1752	1752	1752	1752
3	तमिलनाडु	1128	1132	1153	1599	1621	1634	1634	1634	1634	1634	1634	1645	1644
4	जम्मू और कश्मीर	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1634	1634
5	छत्तीसगढ़	296	296	296	296	505	505	505	505	505	610	1062	1164	1164
6	हरियाणा	857	857	857	996	1091	1089	1073	1059	1059	1059	1059	1059	1059
7	गुजरात	894	894	904	973	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1051	1051	1051
8	उत्तराखंड	917	923	935	936	951	951	951	951	951	951	951	951	969
9	केरल	938	938	938	939	939	939	939	939	939	939	939	939	939
10	उत्तर प्रदेश	904	924	924	929	929	929	929	929	929	929	929	929	929
11	असम	733	733	733	815	814	814	814	915	915	915	918	920	920
12	महाराष्ट्र	535	583	584	794	867	867	867	867	867	867	867	867	867
13	आंध्र प्रदेश	579	579	579	606	630	668	766	810	810	810	810	810	810
14	हिमाचल प्रदेश	660	661	661	664	664	665	670	731	731	781	781	781	791
15	तेलंगाना	768	768	768	771	771	771	771	771	771	771	771	771	771
16	चंडीगढ़	357	357	357	723	723	723	723	723	723	723	723	723	723
17	राजस्थान	621	621	621	622	722	722	722	722	722	722	722	722	723
18	झारखंड	468	479	557	572	630	688	699	703	707	708	708	711	713
19	मेघालय	363	363	363	363	422	475	522	615	615	615	615	625	628
20	पुडुचेरी	614	614	614	614	614	614	614	614	614	614	614	614	614
21	त्रिपुरा	272	272	529	529	530	530	530	530	530	530	530	530	530
22	पंजाब	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484
23	दिल्ली	436	436	436	436	437	437	437	437	437	437	437	437	437
24	पश्चिम बंगाल	401	406	406	408	414	414	414	414	414	414	414	414	414
25	ओडिशा	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404
26	गोवा	240	240	240	279	289	291	350	368	368	368	371	371	379
27	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	329	329	329	331	331	331	331	331	331	331	331	331	331
28	अरुणाचल प्रदेश	309	309	309	309	309	310	310	310	310	310	310	310	310
29	मणिपुर	40	268	268	268	268	268	268	268	268	268	268	268	268
30	बिहार	238	238	238	238	238	238	239	239	240	240	249	249	256
31	डीएनएचएचडीडी	217	217	217	221	221	221	221	221	221	221	225	225	225
32	मिजोरम	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
33	नागालैंड	64	64	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
34	लद्दाख	49	49	69	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
35	सिक्किम	54	54	54	54	54	62	67	67	67	67	68	68	68
36	लक्षद्वीप	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
	कुल	20,315	20,638	21,062	22,478	23,230	23,402	23,612	23,919	23,934	24,090	24,563	25,161	25,209

## 8.2 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में समग्र अनिवार्य ई-सेवा प्रावधान की स्थिति की प्रगति

#	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	मार्च '25	अप्रै '25	मई '25	जून '25	जुल '25	अग '25	सित '25	अक्तू '25	नव '25	दिस '25	जन '26	फर '26	मार्च '26
		56 अनिवार्य ई-सेवाएँ		59 अनिवार्य ई-सेवाओं के आधार पर										
1	मध्य प्रदेश	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
2	उत्तराखंड	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
3	केरल	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
4	महाराष्ट्र	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
5	गुजरात	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
6	तमिलनाडु	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
7	उत्तर प्रदेश	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
8	आंध्र प्रदेश	55	55	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
9	हिमाचल प्रदेश	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
10	राजस्थान	56	56	57	57	59	59	59	59	59	59	59	59	59
11	कर्नाटक	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59	59
12	झारखंड	47	47	55	55	56	56	57	59	59	59	59	59	59
13	हरियाणा	53	53	54	54	56	59	59	59	59	59	59	59	59
14	छत्तीसगढ़	54	54	55	55	55	55	55	55	55	55	59	59	59
15	जम्मू और कश्मीर	54	54	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
16	पश्चिम बंगाल	52	54	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
17	चंडीगढ़	53	53	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
18	मेघालय	43	43	42	42	49	49	57	57	57	57	57	57	57
19	तेलंगाना	55	55	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
20	पंजाब	56	56	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
21	त्रिपुरा	50	50	54	54	55	55	55	55	55	55	55	55	55
22	डीएनएचएचडीडी	49	49	48	51	51	51	51	51	51	51	55	55	55
23	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	49	49	50	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
24	असम	48	48	51	51	50	50	50	50	50	50	53	53	53
25	पुडुचेरी	49	49	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
26	गोवा	40	40	48	48	48	48	48	48	48	48	51	51	51
27	बिहार	28	28	30	30	30	30	31	31	32	32	38	38	45
28	दिल्ली	36	36	35	35	36	36	36	36	36	36	36	36	36
29	नागालैंड	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30	ओडिशा	25	25	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
31	लक्षद्वीप	23	23	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
32	अरुणाचल प्रदेश	24	24	25	25	25	26	26	26	26	26	26	26	26
33	सिक्किम	19	19	19	19	19	21	23	23	23	23	24	24	24
34	मणिपुर	15	15	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
35	मिजोरम	17	17	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
36	लद्दाख	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
<b>कुल</b>		1590	1592	1618	1677	1693	1699	1711	1713	1714	1714	1735	1735	1742

किसी भी सुझाव के लिए, कृपया अधोहस्ताक्षरी से संपर्क करें:

निदेशक,

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

5वां तल, सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली

ईमेल आईडी: [am145.ifs@nic.in](mailto:am145.ifs@nic.in)



सत्यमेव जयते

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग  
Department of Administrative Reforms & Public Grievances