



सत्यमेव जयते

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

DEPARTMENT OF
ADMINISTRATIVE REFORMS &
PUBLIC GRIEVANCES



NeSDA Way Forward

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की रिपोर्ट

दिसंबर
2025

विषय-वस्तु

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 स्थिति	10
5. सर्वोत्तम परिपाटियाँ- केंद्र सरकार के मंत्रालय/विभाग	12
5.1. भारत की राष्ट्रीय डिजिटल लाइब्रेरी	13
5.2. केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना	15
6. सर्वोत्तम परिपाटियाँ: शहर स्तरीय ई- गवर्नेंस	17
6.1. पांडिचेरी नगर पालिका, पुदुचेरी.....	18
6.2. गुवाहाटी नगर निगम	20
7. आकलन : बेंचमार्किंग और बैकिंग टूल	22
8. परिशिष्ट	25
8.1. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति	25
8.2. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में समग्र अनिवार्य ई-सेवा प्रावधान की स्थिति	26

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, सामग्री 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: एंड सर्विस डिलीवरी, एकीकृत सेवा सुपुर्दगी और सआवेदन की स्थिति और ट्रेकिंग।

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 32 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 समाज 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 नेस्डा 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 है।

नेस्डा 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 की नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट, दिसंबर, 2025, दिनांक 31 दिसंबर, 2025 की स्थिति के अनुसार नेस्डा - वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा उपलब्ध कराए गए इनपुट पर आधारित है ।

2. मुख्य-मुख्य बातें

कार्यान्वयन की स्थिति

- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में **24,090** ई-सेवाएं प्रदान की गईं। अधिकतम ई-सेवाएं (**8,656**) 'स्थानीय शासन और उपयोगिता सेवाएं' क्षेत्र से संबंधित हैं।
- देश भर में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा पिछली रिपोर्ट के बाद से कुल **156 ई-सेवाएं जोड़ी गईं**
- 2124 अनिवार्य ई-सेवाओं में से **1,714** (59*36 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र) उपलब्ध हैं, जिससे परिपूर्णता **80 प्रतिशत से अधिक** हो गई है।
- 21 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र यथा** -अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, आंध्र प्रदेश, चंडीगढ़, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, झारखंड, जम्मू और कश्मीर, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, मेघालय, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, तेलंगाना, त्रिपुरा, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड और पश्चिम बंगाल 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), मध्य प्रदेश (एमपी ई-सर्विस), अपणि सरकार (उत्तराखंड) और ई-सेवानम (केरल)** हैं। 90% से अधिक सेवाएं उनके अभिचिह्नित एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों अर्थात **ई-जिला चंडीगढ़, ई-जिला दिल्ली, सरल हरियाणा और ई-मित्र (राजस्थान)** के माध्यम से प्रदान की जाती हैं।

सर्वोत्तम परिपाटियाँ- केंद्र सरकार के मंत्रालय/विभाग

- केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों के व्यापक सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों, **भारत की राष्ट्रीय डिजिटल लाइब्रेरी((एनडीएलआई)** और **केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस)** को "सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ" के उदाहरण के रूप में रेखांकित किया गया है।

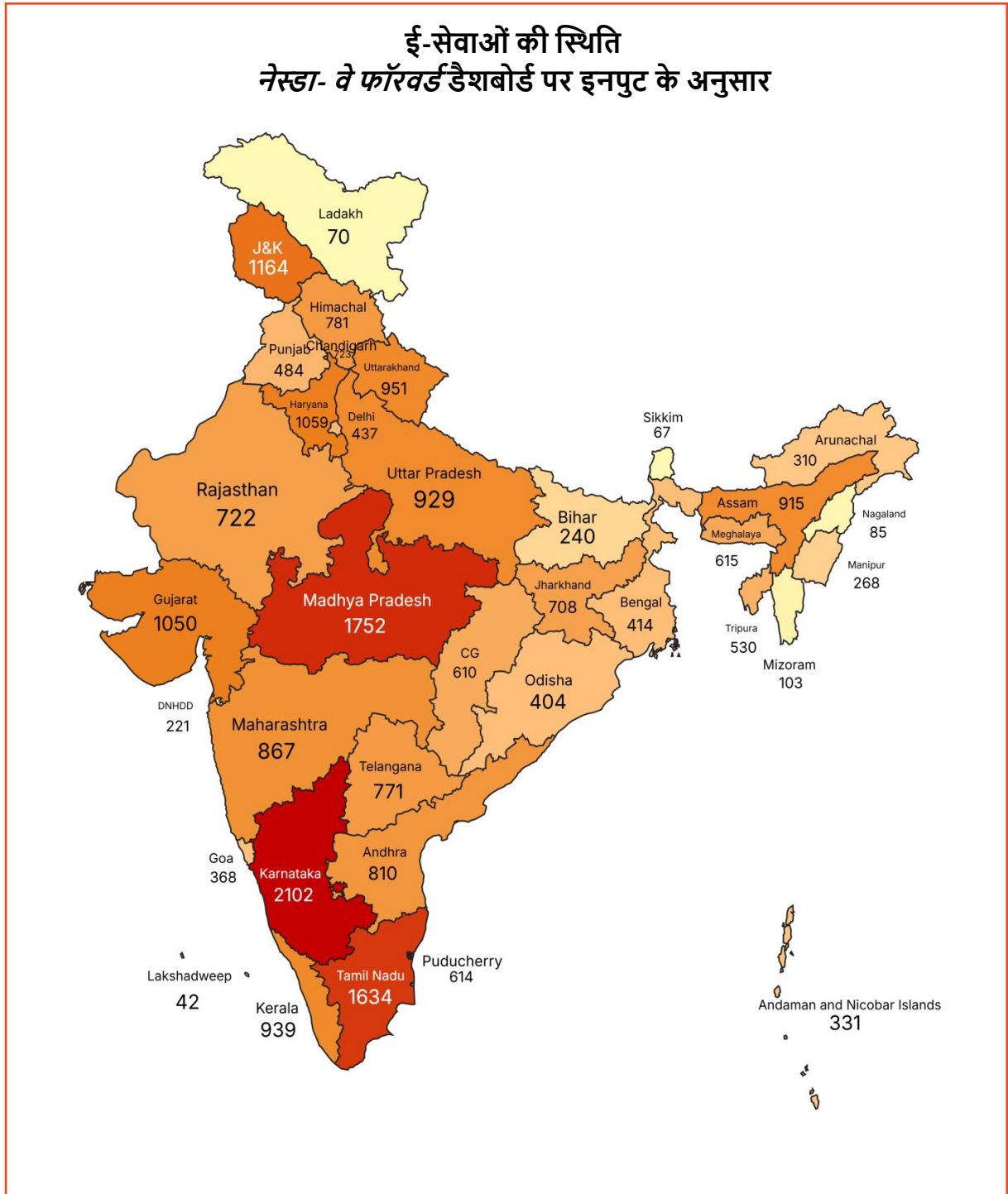
सर्वोत्तम परिपाटियाँ: शहर स्तरीय ई- गवर्नेंस

- 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 **पुदुचेरी** और **गुवाहाटी** के चुनिंदा नगर पालिका पोर्टलों की भी चर्चा की गई है।

आकलन : बेंचमार्किंग और बैंकिंग टूल

- यह संस्करण, **राज्य/संघ राज्य क्षेत्र एकीकृत पोर्टलों** के पांच मूल्यांकन मापदंडों पर AAKLAN पैरामीटर-वार प्रमुख महत्वपूर्ण जानकारी उपलब्ध कराता है।

3. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कार्यान्वयन की स्थिति की समीक्षा

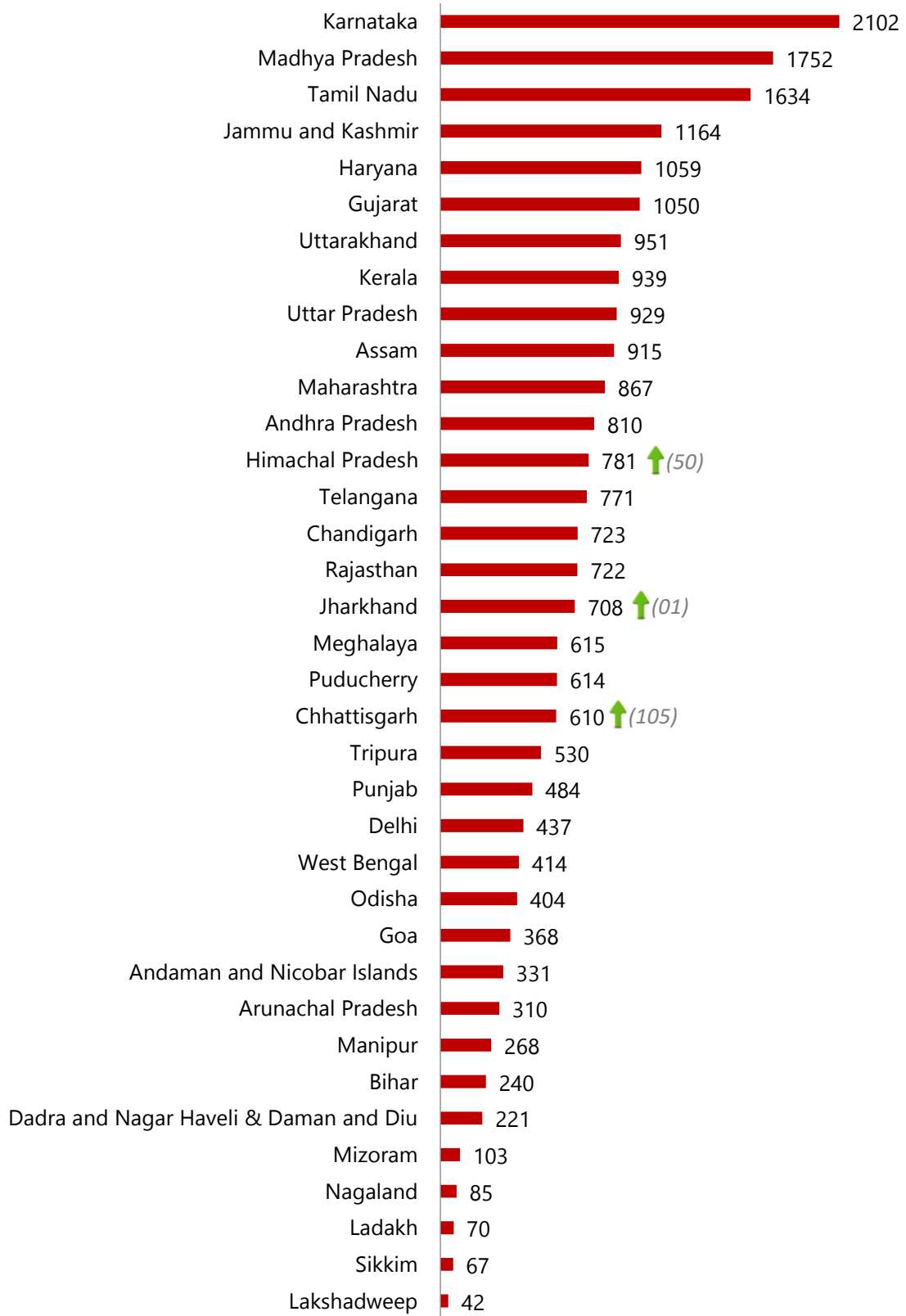


कुल ई-सेवाएँ

24,090

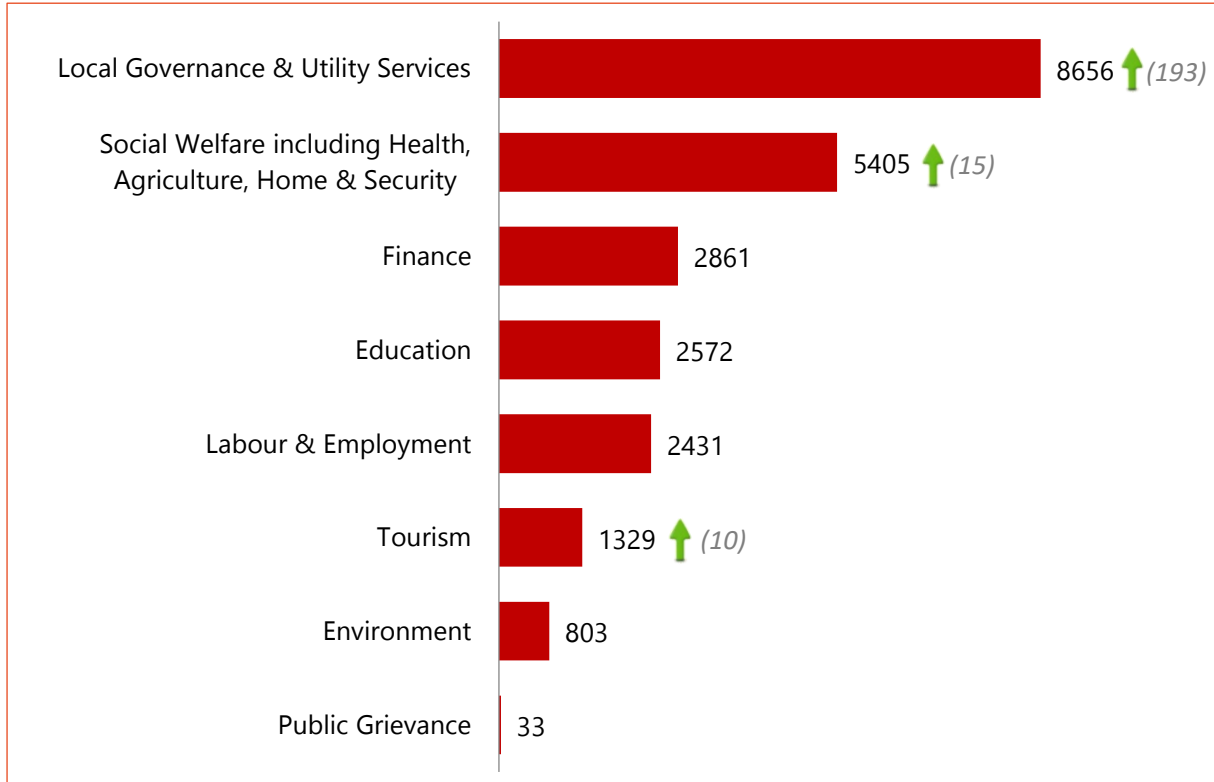
नोट: उपर्युक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 31/12/2025 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।

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

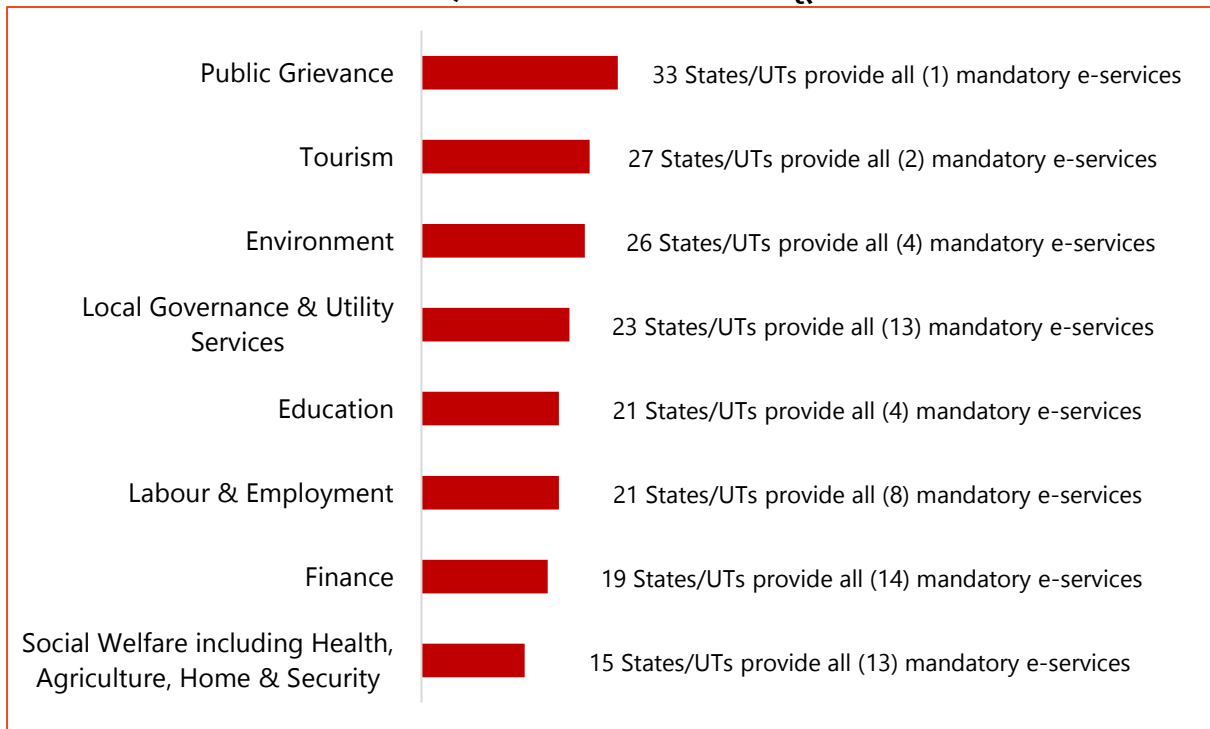


राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति **अनुलग्नक 8.1** में संलग्न है।

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

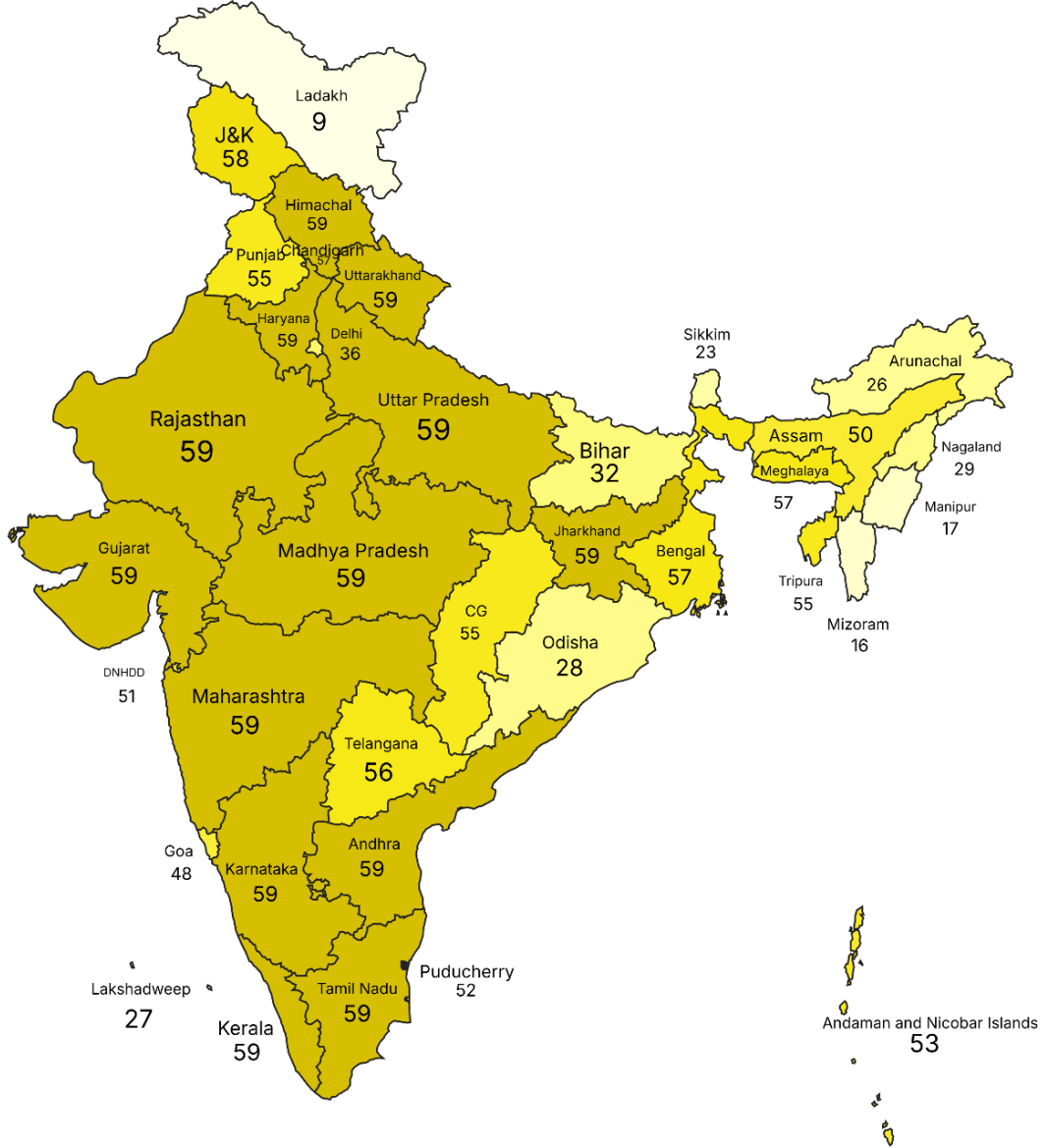


राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में अनिवार्य ई-सेवाओं की क्षेत्र-वार परिपूर्णता स्थिति



नोट: उपर्युक्त आकड़े राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 31/12/2025 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किये गए हैं।

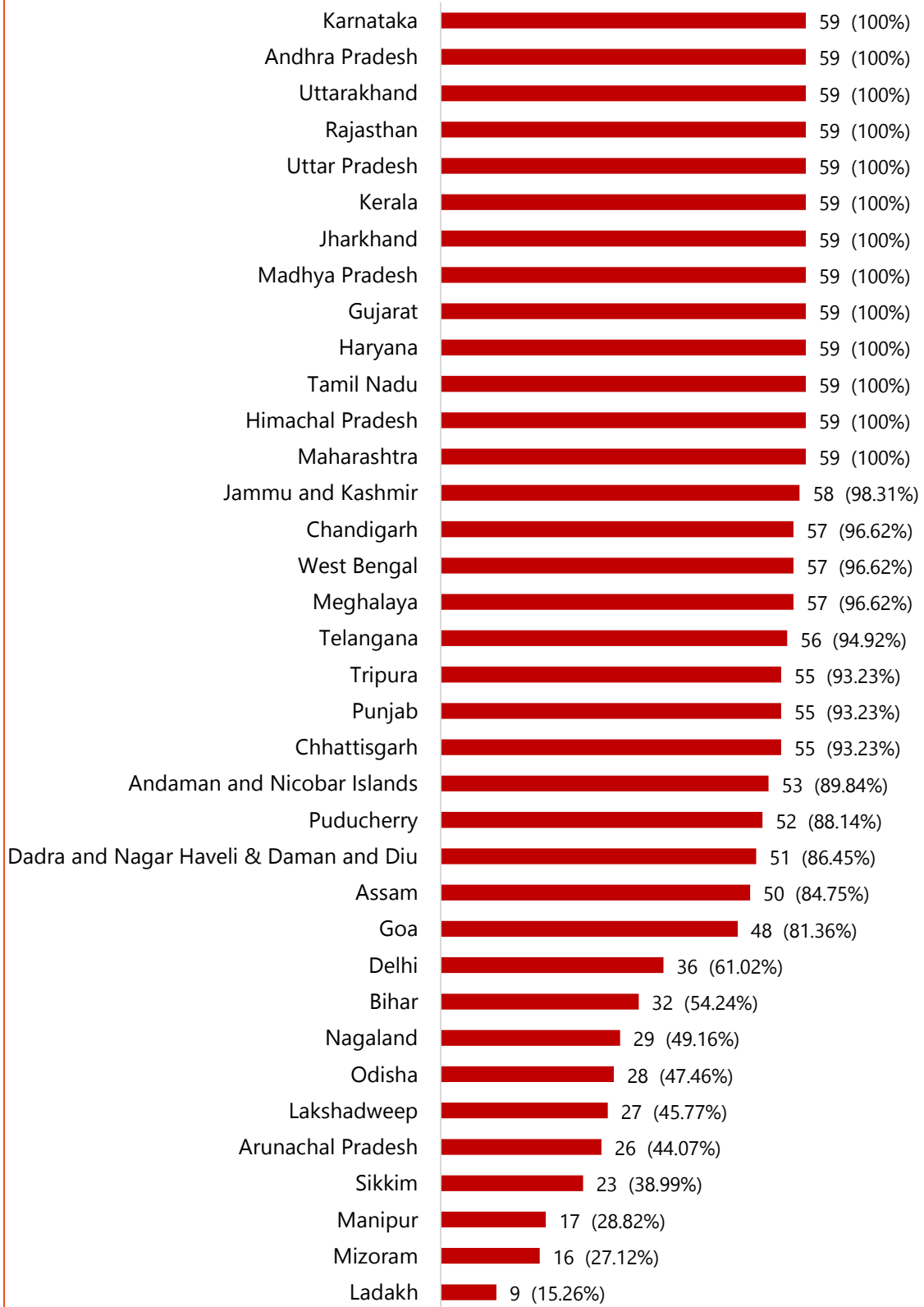
59 अनिवार्य ई-सेवाओं की स्थिति नेस्टा - वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर इनपुट के अनुसार



अनिवार्य ई-सेवाएँ 1,714

नोट: उपर्युक्त आकड़े राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 31/12/2025 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किये गए हैं।

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

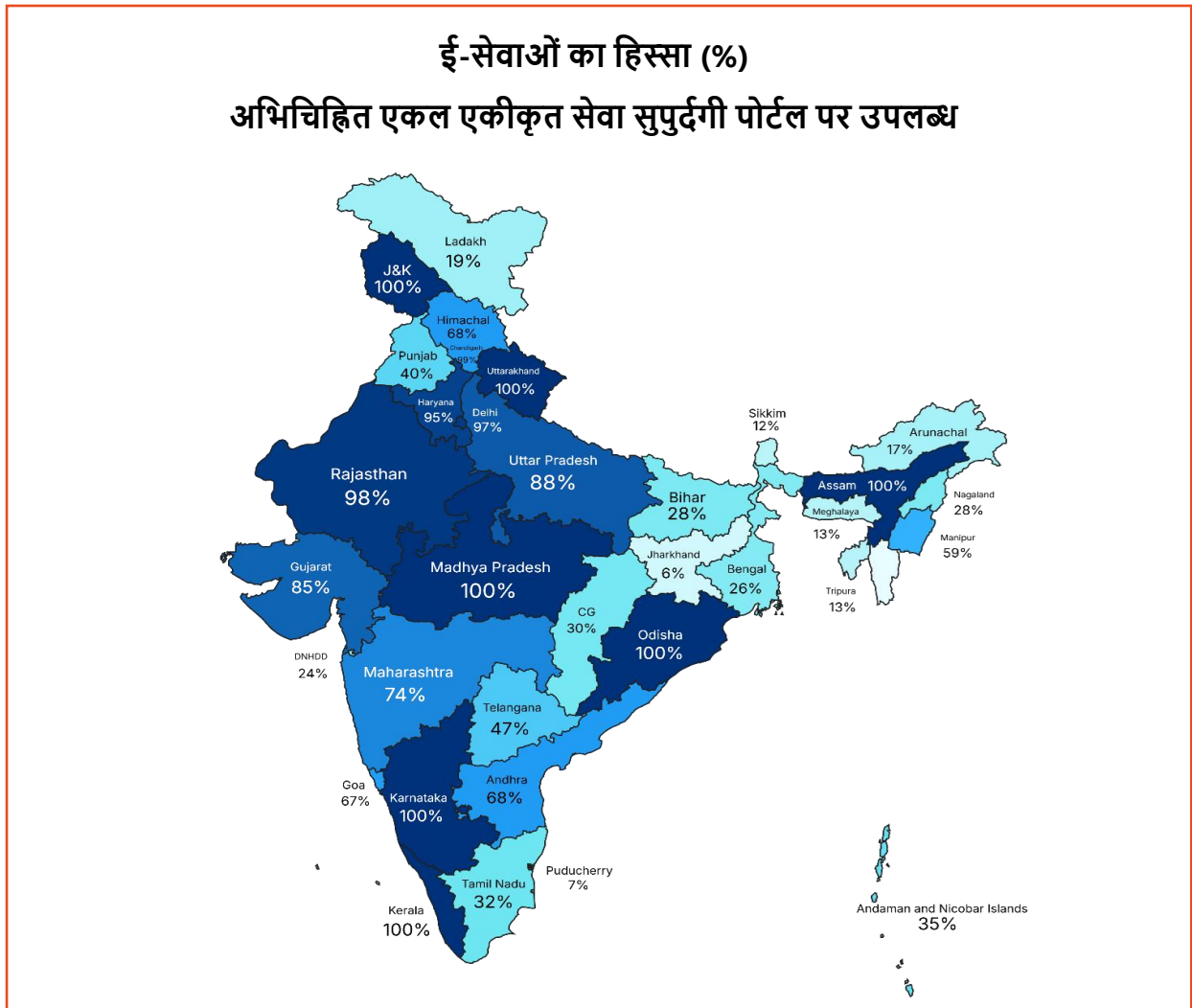


राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में अनिवार्य ई-सेवाओं की मासिक प्रगति **अनुलग्नक 8.2** में दी गई है।

4. एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल – परिपूर्णता 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।

6 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने अपने एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों के माध्यम से 100% एकीकरण हासिल कर लिया है। इसके अतिरिक्त, 4 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। हालाँकि, लगभग आधे राज्य/संघ राज्य क्षेत्र 50% के आंकड़े से नीचे हैं, जो एकीकृत सेवा सुपुर्दगी में और वृद्धि की गुंजाइश दर्शाता है।



#	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	अभिचिह्नित एकल एकीकृत पोर्टल	यूआरएल	एकल एकीकृत पोर्टल % पर ई-सेवाएं (गिनती)
संघ राज्य क्षेत्र	जम्मू और कश्मीर	ई -उन्नत	eunnat.jk.gov.in	100% (1164)
	चंडीगढ़	ई -डिस्ट्रिक्ट	eservices.chd.gov.in	99% (717)
	दिल्ली	ई -डिस्ट्रिक्ट	edistrict.delhi.gov.in	97% (426)
	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	ई-सेवा	anieseva.andaman.gov.in	35% (117)
	दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	सिंगल विंडो पोर्टल	swp.dddgov.in	24% (53)
	लद्दाख	ई-सेवा	eseva.ladakh.gov.in	19% (13)
	पुडुचेरी	ई -डिस्ट्रिक्ट	edistrict.py.gov.in	7% (44)
पूर्वोत्तर और पहाड़ी राज्य	उत्तराखंड	अपणि सरकार	eservices.uk.gov.in	100% (951)
	असम	सेवा सेतु	sewasetu.assam.gov.in	100% (915)
	हिमाचल प्रदेश	एचआईएम सेवा	himseva.hp.gov.in	68% (500)
	मणिपुर	मणिपुर यूएसपी	uspmanipur.mn.gov.in	59% (158)
	नागालैंड	ई -डिस्ट्रिक्ट	edistrict.nagaland.gov.in	28% (24)
	अरुणाचल प्रदेश	अरुणाचल ई-सेवा	eservice.arunachal.gov.in	17% (53)
	त्रिपुरा	ई -डिस्ट्रिक्ट	edistrict.tripura.gov.in	13% (71)
	मेघालय	मेघालय ऑनलाइन	meghalayaone.gov.in	13% (81)
	सिक्किम	सिक्किम एसएसओ	sso.sikkim.gov.in	12% (8)
समूह क	मध्य प्रदेश	एमपी ई-सेवा	services.mp.gov.in	100% (1752)
	ओडिशा	ओडिशा वन	odishaone.gov.in	100% (404)
	राजस्थान	ई-मित्र	emitra.rajasthan.gov.in	98% (709)
	उत्तर प्रदेश	निवेश मित्र और ई - डिस्ट्रिक्ट	niveshmitra.up.nic.in & edistrict.up.gov.in	88% (822)
	छत्तीसगढ़	ई -डिस्ट्रिक्ट	edistrict.cgstate.gov.in	30% (151)
	बिहार	आरटीपीएस बिहार	serviceonline.bihar.gov.in	28% (66)
	पश्चिम बंगाल	ई -डिस्ट्रिक्ट	edistrict.wb.gov.in	26% (106)
	झारखंड	झारसेवा	jharsewa.jharkhand.gov.in	6% (43)
समूह ख	कर्नाटक	सेवा सिंधु	sevasindhu.karnataka.gov.in	100% (2102)
	केरल	ई-सेवानम	services.kerala.gov.in	100% (939)
	हरियाणा	सरल हरियाणा	saralharyana.gov.in	95% (1002)
	गुजरात	डिजिटल गुजरात	digitalgujarat.gov.in	85% (889)
	महाराष्ट्र	आपले सरकार	aaplesarkar.mahaonline.gov.in	74% (644)
	आंध्र प्रदेश	एपी सेवा	vsysonline.ap.gov.in	68% (551)
	गोवा	गोवा ऑनलाइन	goaonline.gov.in	67% (247)
	तेलंगाना	मी सेवा	ts.meeseva.telangana.gov.in	47% (365)
	पंजाब	कनेक्ट पंजाब	connect.punjab.gov.in	40% (196)
	तमिलनाडु	ई-सेवा	tnesevai.tn.gov.in	32% (524)

नोट: एकल एकीकृत पोर्टलों का उपरोक्त विवरण राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 31/12/2025 तक की स्थिति के अनुसार नेस्डा-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

लोक सेवा सुपुर्दगी के उभरते परिदृश्य में, डिजिटल प्लेटफॉर्म ने दक्षता, पारदर्शिता और उपलब्धता बढ़ाने में परिवर्तनकारी भूमिका निभाई है। नेस्टा वे फॉरवर्ड रिपोर्ट का यह अध्याय केंद्र सरकार के सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों और प्लेटफॉर्मों पर केंद्रित है जो कई राज्यों और विभागों में सेवाओं तक एकीकृत एक्सेस प्रदान करते हैं। यह केंद्र सरकार के चयनित सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों और डिजिटल पहलों पर प्रकाश डालता है जो नेस्टा अध्ययन का हिस्सा थे और इसके माध्यम से एक्सेसिबिलिटी, इंटरऑपरेबिलिटी और सेवा उत्कृष्टता बढ़ाने में उत्साहवर्धक परिपाटियों को दर्शाया गया है। इन महत्वपूर्ण जानकारीयों के माध्यम से, नेस्टा वे फॉरवर्ड ने, नागरिकों के अनुभव और बेहतर बनाने वाले स्केलेबल और प्रभावशाली ई-गवर्नेंस सॉल्यूशन को बढ़ावा देने के अपने मिशन को जारी रखा है।

केंद्र सरकार के सेवा सुपुर्दगी पोर्टल, डिजिटल गवर्नेंस की आधारशिला के रूप में कार्य करते हैं, जो एक ही प्लेटफॉर्म के तहत अलग-अलग सरकारी कार्यों को एकीकृत करके निर्बाध सेवा सुपुर्दगी की सुविधा प्रदान करते हैं। ये पोर्टल प्रशासनिक प्रक्रियाओं को सरल बनाने, जन भागीदारी बढ़ाने और राष्ट्रीय स्तर पर लोक सेवाओं की समय पर सुपुर्दगी सुनिश्चित करने के लिए प्रौद्योगिकी और नवाचार का लाभ उठाते हैं।

उनकी विशेषताओं और कार्यात्मकताओं की जांच करके, इस खंड का उद्देश्य यह दिखाना है कि कैसे केंद्रीय पोर्टल जवाबदेह, कुशल और नागरिक-अभिमुख शासन में मानक स्थापित कर रहे हैं। केंद्र सरकार के सेवा सुपुर्दगी पोर्टल और इस खंड में प्रदर्शित डिजिटल पहलों में शामिल हैं:

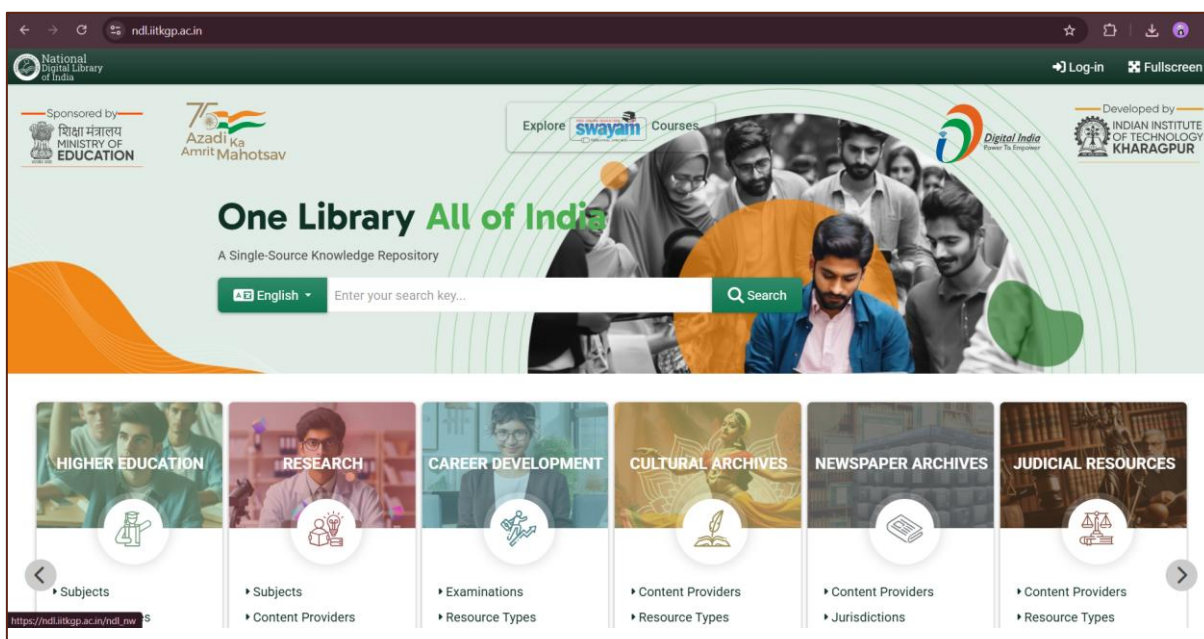
भारत की राष्ट्रीय डिजिटल लाइब्रेरी (एनडीएलआई)

केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस)

एनडीएलआई एक राष्ट्रीय डिजिटल प्लेटफॉर्म है जो वेब और मोबाइल इंटरफेस के माध्यम से स्कूल, उच्च शिक्षा, अनुसंधान और कौशल डोमेन में शैक्षिक संसाधनों तक फ्री, सिंगल विंडो पहुँच (access) प्रदान करता है।

सीजीएचएस पोर्टल एक केंद्रीकृत प्लेटफॉर्म है जो केंद्र सरकार के कर्मचारियों और पेंशनभोगियों को ई-कार्ड, अपॉइंटमेंट, टेलीकंसल्टेशन और क्लेम ट्रेकिंग सहित स्वास्थ्य संबंधी लाभों को डिजिटल रूप से प्रबंधित करने में सक्षम(enable) बनाता है।

5.1. भारत की राष्ट्रीय डिजिटल लाइब्रेरी (एनडीएलआई)



<https://ndl.iitkgp.ac.in/>

भारत की राष्ट्रीय डिजिटल लाइब्रेरी (एनडीएलआई), शिक्षा मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा प्रायोजित एक राष्ट्रीय स्तर का डिजिटल ज्ञान भंडार है, जिसका उद्देश्य शिक्षा और सीखने के संसाधनों तक पहुंच का लोकतंत्रीकरण करना है। 'सिंगल-विंडो' डिस्कवरी प्लेटफॉर्म के रूप में डिज़ाइन किया गया, एनडीएलआई विविध राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्रोतों से लाखों डिजिटल शिक्षण सामग्री एकत्र करता है। यह स्कूली शिक्षा से लेकर उन्नत अनुसंधान तक, वेब और मोबाइल प्लेटफॉर्म के माध्यम से क्यूरेटेड शैक्षिक सामग्री तक मुफ्त, किसी भी समय पहुंच (access) प्रदान करके सभी शैक्षणिक स्तरों पर शिक्षार्थियों की जरूरतों को पूरा करता है।

प्रमुख सेवाएं

- **सिंगल-विंडो सर्च:** देश भर के विभिन्न स्रोतों/रिपॉजिटरी से डिजिटल शैक्षिक संसाधनों तक पहुंच (access) के लिए 'वन लाइब्रेरी ऑल ऑफ इंडिया' एक सर्च इंजन है।
- **फिल्टर्ड और फ्रेडरेटेड सर्चिंग:** यह उपयोगकर्ता को विषय, स्रोत, कंटेंट टाइप और भाषा के आधार पर रिज़ल्ट फ़िल्टर करने की सुविधा प्रदान करता है ताकि वे रिसोर्स जल्दी ढूंढ सकें।
- **एनडीएलआई क्लब:** संस्थानों के लिए क्लब स्थापित करने के लिए एक प्लेटफॉर्म जो शिक्षण -उन्मुख कार्यक्रम (वेबिनार, क्विज़) आयोजित करता है और छात्रों को प्रमाणन प्रदान करता है।

प्रमुख सेवाएं

- **IDR होस्टिंग सेवा:** यह 'संस्थागत डिजिटल रिपॉजिटरी' सेवाएं प्रदान करता है, जिससे संस्थान, NDLI प्लेटफॉर्म पर अपनी डिजिटल कंटेंट, होस्ट (host) और मैनेज कर सकते हैं।
- **डिजिटल संरक्षण केंद्र (DPC):** यह सेवा कॉपीराइट-मुक्त मुद्रित पुस्तकों और दस्तावेजों को डिजिटलाइज़ करने और संग्रहीत करने के लिए समर्पित है। हैं।



पोर्टल सुविधाएँ

- **लॉगिन/रजिस्टर करने का प्रावधान:** उपयोगकर्ता खोजों(searches) को सहेजने(save) और प्रतिबंधित कंटेंट (restricted content) तक पहुंचने(access) के लिए फ्री account बना सकते हैं।
- **संस्थागत पंजीकरण:** संस्थान अपने छात्रों को bulk access प्रदान करने और एनडीएलआई क्लब नेटवर्क से जुड़ने के लिए पंजीकरण कर सकते हैं।
- **स्कूल शिक्षा -संसाधन:** बोर्ड, विषय, कक्षा स्तर (1-12) के अनुसार वर्गीकृत संसाधन।
- **उच्च शिक्षा -संसाधन:** स्नातक और स्नातकोत्तर अध्ययन के लिए पाठ्यपुस्तकें, व्याख्यान नोट्स और वीडियो।
- **अनुसंधान संबंधी सामग्री:** शोधार्थियों के लिए थीसिस, पत्रिकाओं, सम्मेलन पत्रों तक पहुंच।
- **करियर डेवलपमेंट :** प्रतियोगी परीक्षाओं और नौकरी साक्षात्कार की तैयारी से जुड़ी सामग्री।
- **न्यायिक संसाधन:** कानूनी दस्तावेज, जिनमें अधिनियम, केस लॉ और कोर्ट के फैसले शामिल हैं।
- **पेटेंट और मानक:** विभिन्न प्राधिकरणों से पेटेंट और तकनीकी मानकों का डेटाबेस।
- **सांस्कृतिक अभिलेखागार :** दुर्लभ पुस्तकें, पांडुलिपियां और सांस्कृतिक धरोहर सामग्री।
- **समाचार पत्र अभिलेखागार :** ऐतिहासिक और वर्तमान समाचार पत्र संग्रहों तक पहुँच।
- **बहुभाषी सपोर्ट :** इंटरफ़ेस 10+ भारतीय भाषाओं (हिंदी, बंगाली, मराठी, तमिल, तेलुगु, आदि सहित) में उपलब्ध है तथा होस्ट कंटेंट कई अन्य भाषाओं में भी उपलब्ध है।
- **मोबाइल ऐप एक्सेस:** सेवाओं को एक समर्पित एंड्रॉइड और आईओएस ऐप के साथ-साथ उमंग ऐप के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।
- **कौशल विकास: स्वयं (SWAYAM)** और अन्य कौशल पहलों से जुड़े पाठ्यक्रम और सामग्री।
- **परीक्षा की तैयारी:** राष्ट्रीय स्तर की प्रवेश परीक्षा की तैयारी करने वाले छात्रों के लिए विशेष सामग्री।
- **फीडबैक:** पोर्टल में उपयोगकर्ताओं के लिए 'फीडबैक/केरी/शिकायत' अनुभाग उपलब्ध है।

5.2. केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस)

CGHS offers a range of medical facilities through wellness centers, empanelled hospitals, and other healthcare providers, ensuring accessible and affordable healthcare.

SHRI JAGAT PRAKASH NADDA
Hon'ble Minister of Health & Family Welfare and Chemicals & Fertilizers

SHRI PRATAPRAO JADHAV
Hon'ble Minister of State (Independent Charge) of Ministry of AYUSH and Minister of State of Ministry of Health & Family Welfare, Government of India

SMT. ANUPRIYA PATEL
Hon'ble Minister of State for Health & Family Welfare and Chemicals and Fertilizers, Government of India

Search Empanelled Hospitals

Hospitals/Diagnostics Centres

--Select--

Submit

NEW CGHS Rate List

Tier I

NABH

General Ward

Submit

24 X 7 Helpline number: 1800-208-8900

Beneficiary Login CGHS Login English

Central Government Health Scheme
Ministry of Health & Family Welfare
Government of India

Apply for CGHS card Empanelled Hospitals and Labs Book Online Appointment

Home CGHS At A Glance Beneficiary Corner Contact US Circulars Download Forms Grievances Medicine Related Publications Citizen Charter RTI FAQ

Latest News & Updates

Search News & Updates...

22 Dec 2025 Fresh Empanelment of Private Hospitals under CGHS (22 Dec 2025)

22 Dec 2025 Office Memorandum regarding De-empanelment of Apollo Clinic under CGHS Lucknow (16 Dec 2025)

18 Dec 2025 Consolidated list of 120 Private Healthcare organizations Empanelled under CGHS in Delhi and NCR (18 Dec 2025)

17 Dec 2025 Publishing of BID regarding furniture under CGHS Patna (17 Dec 2025)

11 Dec 2025 Advertisement for engaging clerical employee or pharmacist (Allo.) from central govt. or state govt. or PSUs or autonomous bodies for engaging on contractual basis (purely temporary) under cghs Shillong (11 dec 2025)

<https://cghs.mohfw.gov.in/AHIMSG5/hisssso/Login>

सीजीएचएस लाभार्थी पोर्टल एक केंद्रीकृत डिजिटल प्लेटफॉर्म है, जिसे केंद्र सरकार के कर्मचारियों, पेंशनभोगियों और उनके आश्रितों को केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस) के तहत स्वास्थ्य लाभ लेने के लिए डिज़ाइन किया गया है। यह पोर्टल, कार्ड प्रबंधन, अपॉइंटमेंट बुकिंग, दावा ट्रेकिंग और टेलीकंसल्टेशन जैसी प्रमुख प्रक्रियाओं को डिजिटल करके चिकित्सा सेवाओं, प्रतिपूर्ति और लाभार्थी की जानकारी तक पहुंच को सुव्यवस्थित करता है, जिससे पारदर्शिता, दक्षता और ईज ऑफ एक्सेस में सुधार होता है।

प्रमुख सेवाएं

- **लाभार्थी लॉगिन और पहुंच:** पंजीकृत सीजीएचएस लाभार्थियों के लिए सुरक्षित लॉगिन, जिससे व्यक्तिगत स्वास्थ्य सेवाओं तक एक्सेस मिलती है।
- **ई-सीजीएचएस कार्ड सेवाएं:** ई-सीजीएचएस कार्ड डाउनलोड करें एवं प्रिंट करें, प्लास्टिक कार्ड की स्थिति देखें और भौतिक कार्ड के लिए आवेदन करें।
- **लाभार्थी और आश्रित प्रबंधन:** व्यक्तिगत विवरण, वार्ड पात्रता और पंजीकृत आश्रित जानकारी देखें और अपडेट करें।
- **कार्ड स्थानांतरण सेवाएं:** स्थानांतरण के मामले में सीजीएचएस कार्ड को वेलनेस सेंटरों के बीच स्थानांतरित करने के लिए आवेदन करें।
- **सीजीएचएस दर सूची तक पहुंच:** अस्पताल के प्रकार, टियर और वार्ड श्रेणी के आधार पर अनुमोदित सीजीएचएस उपचार दरें देखें।

प्रमुख सेवाएं

- **अपॉइंटमेंट बुकिंग:** सीजीएचएस वेलनेस सेंटर में डॉक्टरों के साथ ऑनलाइन अपॉइंटमेंट बुक करें।
- **मेडिकल हिस्ट्री तक पहुंच:** जारी की गई दवाओं और प्राप्त उपचारों के रिकॉर्ड देखें।
- **टेलीकंसल्टेशन सेवाएं:** ई-संजीवनी प्लेटफॉर्म के साथ एकीकरण के माध्यम से ऑनलाइन चिकित्सा परामर्श प्राप्त करें।
- **मेडिकल क्लेम ट्रैकिंग:** प्रतिपूर्ति दावों की वास्तविक समय(real time)की स्थिति देखें और ट्रैक करें।
- शिकायत दर्ज करना:** वेलनेस सेंटर, सेवाओं या सूचीबद्ध अस्पतालों से संबंधित शिकायतें दर्ज करें।
- **मोबाइल ऐप एकीकरण:** एंड्रायड और आईओएस उपकरणों पर सीजीएचएस मोबाइल ऐप के माध्यम से सेवाओं का लाभ लें।



पोर्टल की सुविधाएं

- **पैनल में शामिल स्वास्थ्य सेवा निर्देशिका:** सीजीएचएस के तहत सूचीबद्ध अस्पतालों और नैदानिक प्रयोगशालाओं को खोजें और देखें।
- **भाषा और सुलभता :** हिंदी और अंग्रेजी दोनों में उपलब्ध, दृष्टिबाधित उपयोगकर्ताओं के लिए फ्रॉन्ट आकार समायोजन और स्क्रीन रीडर सपोर्ट।
- **जीवन प्रमाणपत्र की स्थिति:** पेंशनभोगियों को जमा किए गए जीवन प्रमाण पत्र की स्थिति देखने की सुविधा।
- **शिकायत ट्रैकिंग:** पोर्टल के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतों की स्थिति और निवारण की निगरानी करना।
- **अपडेट एवं सूचनाएं:** परिपत्र, नीति अद्यतन, पोर्टल से संबंधित अद्यतन प्रदर्शित करता है।
- **24x7 सहायता :** लाभार्थी सहायता के लिए टोल-फ्री हेल्पलाइन (1800-208-8900)।
- **सुरक्षित एकीकरण:** डिजिलॉकर, गोपनीयता नीति और प्रमाणीकरण दिशानिर्देशों जैसे आवश्यक लिंक तक एक्सेस प्रदान करता है।

प्लेटफॉर्म की विशेषताएं और उपयोग आँकड़े

- बुक की गई ऑनलाइन अपॉइंटमेंट की कुल संख्या: **5,96,280**
- बुक किए गए ऑफ़लाइन अपॉइंटमेंट की कुल संख्या: **1,22,92,971**
- कुल उपलब्ध डॉक्टर: **1,594**
- पंजीकृत लाभार्थी: **43,35,977**
(सेवारत कर्मचारी: 23,28,703 | पेंशनभोगी: 20,07,274)

6. सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ: शहर स्तरीय ई-गवर्नेंस

जैसे-जैसे नेस्टा वे फॉरवर्ड विकसित हो रहा है, राज्य-स्तरीय सेवा सुपुर्दगीसे 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।

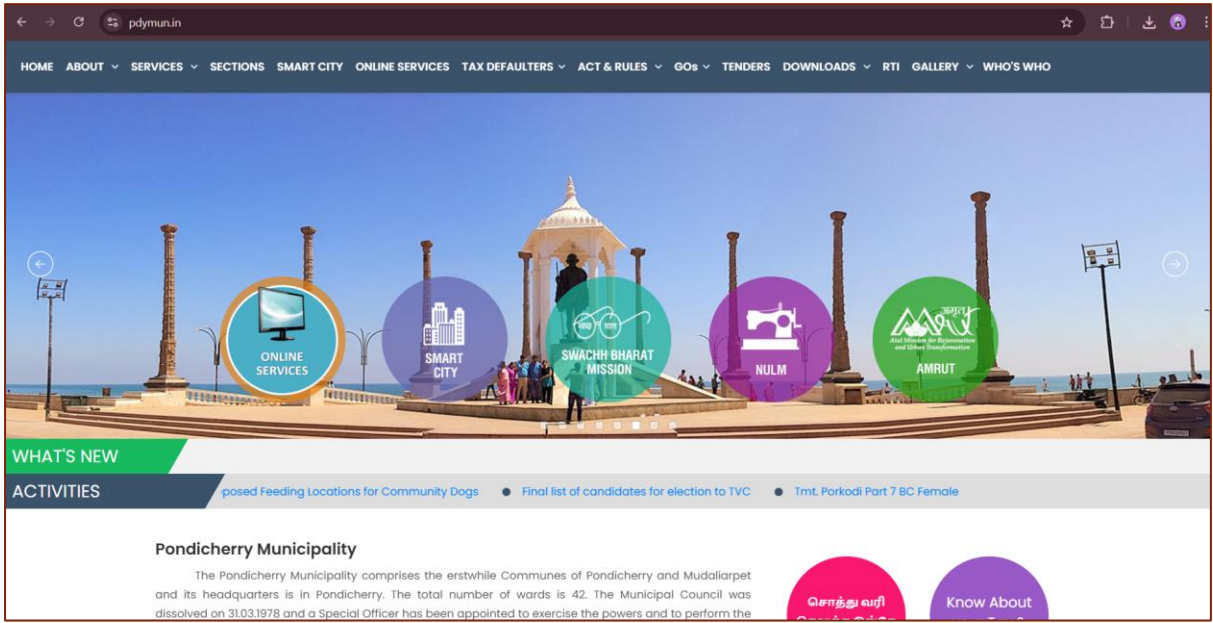
तेजी से शहरीकरण के साथ, कुशल स्थानीय शासन और निर्बाध सेवा सुपुर्दगी की मांग बढ़ रही है। शहरी स्थानीय निकायों के लिए मजबूत डिजिटल प्लेटफॉर्म स्थापित करना अब एक विकल्प नहीं बल्कि एक आवश्यकता है। इसे देखते हुए, भारत के स्मार्ट सिटीज मिशन और 2022 के संयुक्त राष्ट्र ई-गवर्नमेंट सर्वेक्षण ने शहर-स्तरीय ई-गवर्नेंस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

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।

शहर (राज्य/संघ राज्यक्षेत्र)	पोर्टल का नाम
पुदुचेरी (5 लाख तक)	पांडिचेरी नगर पालिका, पुदुचेरी
गुवाहाटी (20 लाख से अधिक)	गुवाहाटी नगर निगम

6.1 पांडिचेरी नगर पालिका, पुदुचेरी



<https://pdymun.in/>

पांडिचेरी नगर पालिका पोर्टल, पांडिचेरी नगर पालिका के आधिकारिक डिजिटल इंटरफ़ेस के रूप में कार्य करता है, जो नागरिकों को प्रमुख नगरपालिका सेवाओं और सिविक इनफार्मेशन तक ऑनलाइन पहुंचने में सक्षम बनाता है। यह पोर्टल वार्ड मानचित्रों, सरकारी आदेशों, निविदाओं और शहरी विकास पहलों तक सार्वजनिक पहुंच को बढ़ाते हुए कराधान, लाइसेंसिंग, प्रमाणन और शिकायत-संबंधी सेवाओं की डिजिटल डिलीवरी की सुविधा प्रदान करता है। यह स्वच्छ भारत मिशन और पीएम स्वनिधि जैसी राष्ट्रीय और स्थानीय योजनाओं के लिए एक सूचना भंडार के रूप में भी कार्य करता है।

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



प्रमुख सेवाएं











- **ऑनलाइन संपत्ति कर सेवाएँ:** संपत्ति कर को ऑनलाइन भुगतान करें, "Know Your Tax " सुविधा के माध्यम से अनुमानित कर की गणना करें, बकाया सूची देखें, और नए मूल्यांकन और संपत्ति के नाम परिवर्तन के लिए फॉर्म तक पहुंचें।
- **व्यापार लाइसेंस प्रबंधन:** लागू शुल्क निर्दिष्ट करने वाले सरकारी आदेशों तक पहुंच के साथ व्यापार लाइसेंस के लिए आवेदन करें और प्रबंधित करें।
- **सिविल पंजीकरण सेवाएं:** जन्म, मृत्यु और विवाह पंजीकरण के लिए आवेदन पत्र डाउनलोड करें।



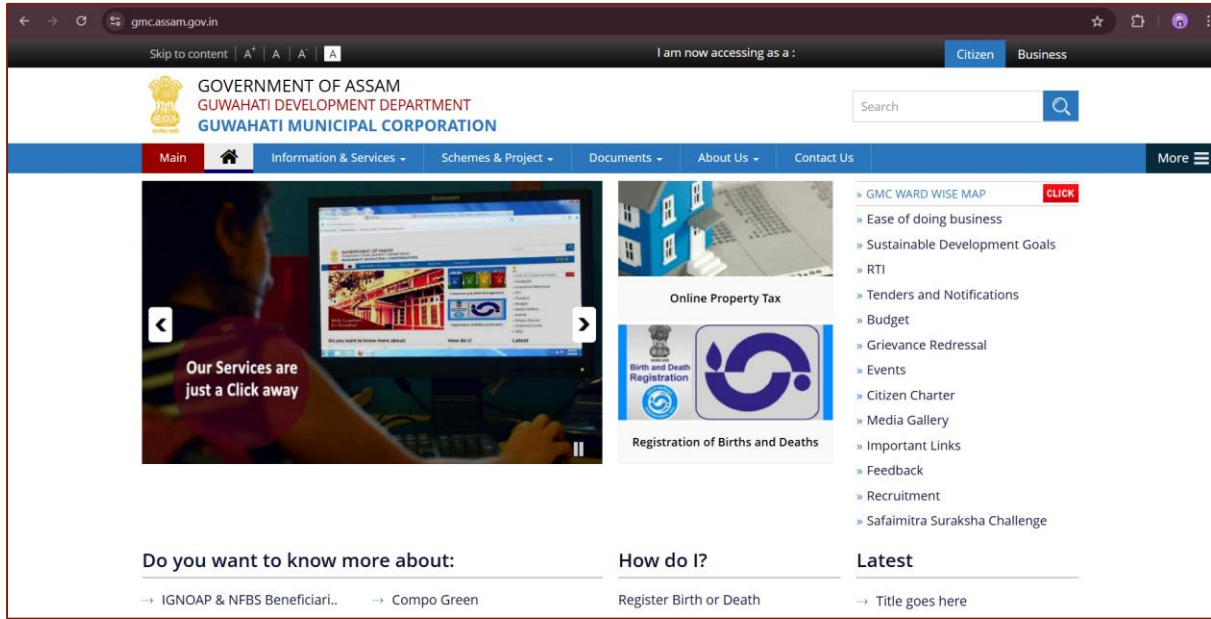
प्रमुख सेवाएँ

- **फॉर्म -आधारित नगरपालिका सेवाएँ:** सामुदायिक हॉल बुकिंग, स्टैकिंग मटेरियल की अनुमति और संपत्ति कर मूल्यांकन जैसी सेवाओं के लिए डाउनलोड करने योग्य फॉर्म तक पहुँच (access)।
- **शिकायत निवारण:** नगरपालिका सेवाओं जैसे स्वच्छता, स्ट्रीट लाइट, जल निकासी और सिविक इंफ्रास्ट्रक्चर से संबंधित शिकायतें दर्ज करें।

पोर्टल सुविधाएँ

 Accessibility Features Screen reader compatibility, font size adjustment, FAQs, sitemap, and helpdesk contact details	 RTI & Public Disclosures Provides information and disclosures under the Right to Information Act	 Municipal Information Repository Hosts municipality history, organisational structure, and officer details	 Ward Mapping Offers access to both old and new ward maps for location verification and administrative clarity	 Projects & Tender Information Displays details of e-tenders, project updates, and project management systems (PMIS)
 Acts, Rules & Government Orders Repository of relevant municipal laws, waste management rules, and official government orders	 Urban Schemes & Sanitation Initiatives Updates on Swachh Bharat Mission activities, Swachh Survekshan performance, and waste management initiatives	 PM SVANidhi Information Provides scheme-related information for street vendors	 Animal Control & Public Safety Notifications on stray animal control and Animal Birth Control programmes	 Heritage, Tourism & Media Information on heritage walks, key municipal landmarks, and media galleries showcasing civic activities

6.2 गुवाहाटी नगर निगम



<https://gmc.assam.gov.in/>

गुवाहाटी नगर निगम (जीएमसी) पोर्टल, गुवाहाटी शहर में नगरपालिका प्रशासन और सेवा सुपुर्दगी के लिए जिम्मेदार सिविक बॉडी का आधिकारिक डिजिटल गेटवे है। यह पोर्टल यहाँ के लोगों को नगरपालिका द्वारा सुपुर्द की जाने वाली सेवाओं की एक वाइड रेंज, ऑनलाइन सुलभ कराता है, जिससे उन्हें सेवाओं का लाभ लेने के लिए आवेदन करने, भुगतान करने और डिजिटल रूप से आवेदनों को ट्रैक करने की अनुमति मिलती है। नगरपालिका कार्यालयों के फिजिकल विज़िट की आवश्यकता को कम करके, यह पोर्टल शहरी सेवा सुपुर्दगी में पारदर्शिता, पहुंच और दक्षता में सुधार करता है।

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



प्रमुख सेवाएं

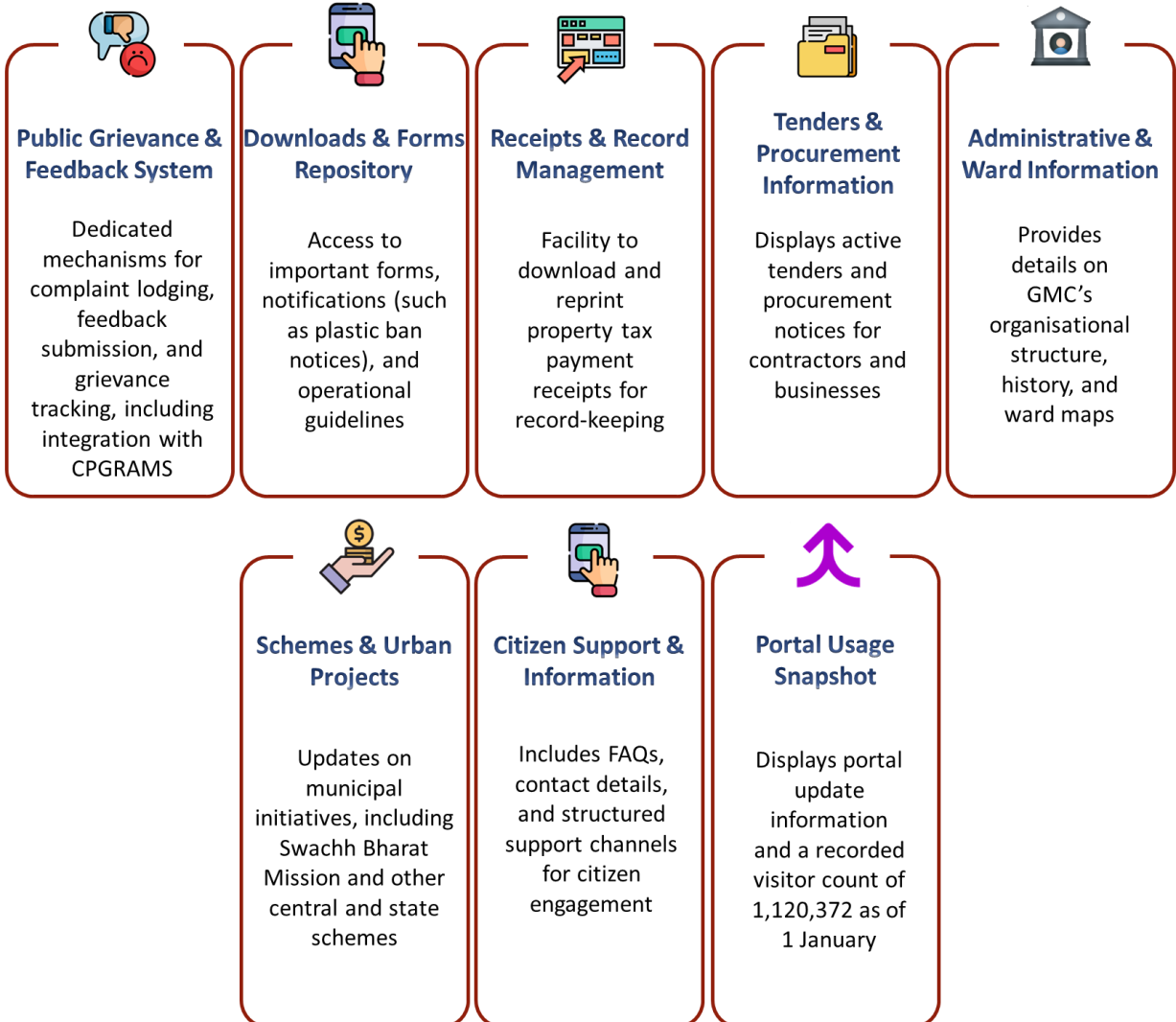
- **ऑनलाइन संपत्ति कर सेवाएं:** संपत्ति कर का ऑनलाइन भुगतान करें, स्व-मूल्यांकन कैलकुलेटर का उपयोग करके कर देयता का अनुमान लगाएं, संपत्ति के पुनर्मूल्यांकन का अनुरोध करें, संपत्ति के म्यूटेशन के लिए आवेदन करें और भुगतान रसीदें डाउनलोड करें।
- **व्यापार लाइसेंस सेवाएं:** नए व्यापार लाइसेंस के लिए आवेदन करें, मौजूदा लाइसेंस का नवीनीकरण करें और आवेदन की स्थिति को ट्रैक करें।
- **जल एवं स्वच्छता सेवाएं:** पानी के नए कनेक्शन के लिए आवेदन करें और जीएमसी वाहनों के माध्यम से सेसपूल / सेप्टिक टैंक सफाई सेवाओं को बुक करें।



प्रमुख सेवाएं

- **सड़क और सार्वजनिक अवसंरचना सेवाएं:** स्ट्रीट लाइट, सार्वजनिक शौचालय, स्वच्छता, संरक्षण और सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाओं से संबंधित मुद्दों की रिपोर्ट करें।
- **नगरपालिका बाजार और स्ट्रीट वेंडिंग:** नगरपालिका बाजारों और स्ट्रीट वेंडर (एसएमवी) लाइसेंसिंग से जुड़ी जानकारी लें।
- **ऑनलाइन आवेदन ट्रैकिंग:** पोर्टल के माध्यम से जमा की गई फाइलों और आवेदनों की स्थिति और आवाजाही को ट्रैक करें।
- **शिकायत निवारण:** कचरा निपटान प्रबंधन, जल निकासी, स्ट्रीट लाइट और अन्य सिविक मुद्दों से संबंधित शिकायतें दर्ज करें और ट्रैक करें।

पोर्टल सुविधाएँ



7. आकलन: बेंचमार्किंग और रैंकिंग टूल

डिजिटल सेवा सुपुर्दगी को बढ़ाने और सरकारी डिजिटल प्लेटफार्मों में सामंजस्य को बढ़ावा देने के लिए भारत सरकार के चल रहे प्रयासों के अनुरूप, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी), नेस्डा और नेस्डा वे फॉरवर्ड पहलों के माध्यम से, सरकारी वेबसाइटों और ऑनलाइन सेवाओं की गुणवत्ता, एक्सेसिबिलिटी और नागरिक-अभिमुख डिजाइन को सुदृढ़ करना जारी रखता है। आकलन (AAKLAN) (सरकारी वेबसाइटों का स्वचालित मूल्यांकन) टूल, इस कार्यनीति का एक प्रमुख घटक बना हुआ है, जो प्रमुख उपयोगिता, एक्सेसिबिलिटी, तकनीकी और सुरक्षा मापदंडों में सरकारी डिजिटल प्लेटफॉर्म के स्वचालित, उद्देश्यपूर्ण और स्केलेबल मूल्यांकन करता है।

जून और सितंबर 2025 के बीच आयोजित राज्य और संघ राज्य क्षेत्र के विभागीय पोर्टलों के बहु-चरणीय मूल्यांकन और नेस्डा वे फॉरवर्ड रिपोर्ट के अक्टूबर और नवंबर 2025 संस्करणों में प्रस्तुत निष्कर्षों के समेकन के बाद, दिसंबर की मूल्यांकन प्रक्रिया कार्यक्षेत्र में एक महत्वपूर्ण विस्तार को दर्शाती है। विभागीय पोर्टल मूल्यांकन के पूरा होने के साथ, राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के **एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों** को शामिल करने के लिए आकलन (AAKLAN) मूल्यांकन का विस्तार किया गया है। एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल, प्राथमिक सिंगल विंडो इंटरफेस के रूप में कार्य करते हैं, जिसके माध्यम से कोई भी नागरिक, प्रमाण पत्र, पंजीकरण, लाइसेंस, भुगतान और कल्याणकारी लाभों सहित सेवाओं की एक वाइड रेंज तक पहुंचते हैं। डिजिटल इंडिया इकोसिस्टम के तहत नागरिक-सरकार की बातचीत में उनकी केंद्रीय भूमिका को देखते हुए, ये प्लेटफॉर्म समावेशी, विश्वसनीय और नागरिक-अभिमुख डिजिटल सेवा सुपुर्दगी के महत्वपूर्ण सहायक (enablers) हैं।

मूल्यांकन के लिए राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों में कुल 34 एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों की पहचान की गई है। ये पोर्टल स्केल, होस्टिंग एनवायरनमेंट और सर्विस इंटीग्रेशन मैच्योरिटी के लेवल के मामले में काफी अलग-अलग होते हैं। इनमें से, NICNET सर्वर पर होस्ट किए गए 13 पोर्टल्स का दिसंबर माह में मूल्यांकन के हिस्से के तौर पर स्वचालित आकलन (AAKLAN) टूल का इस्तेमाल करके मूल्यांकन किया गया। जिन पोर्टलों का मूल्यांकन किया गया है उनमें सरल हरियाणा (हरियाणा), गोवा ऑनलाइन (गोवा), ई-सेवई (तमिलनाडु), मणिपुर यूनिफाइड सर्विस पोर्टल (मणिपुर), अरुणाचल ई-सर्विस (अरुणाचल प्रदेश), ई-डिस्ट्रिक्ट त्रिपुरा (त्रिपुरा), सिक्किम एसएसओ (सिक्किम), ई-डिस्ट्रिक्ट चंडीगढ़ (चंडीगढ़), ई-डिस्ट्रिक्ट दिल्ली (एनसीटी दिल्ली), ई-डिस्ट्रिक्ट पुडुचेरी (पुडुचेरी), निवेश मित्र और ई-डिस्ट्रिक्ट उत्तर प्रदेश (उत्तर प्रदेश) और आरटीपीएस बिहार (बिहार) शामिल हैं।

आकलन (AAKLAN)-आधारित एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल्स के मूल्यांकन से डिजिटल गवर्नेंस में कई बेहतरीन परफॉर्मर सामने आए हैं, जो एक्सेसिबिलिटी, ब्रांड और विजुअल आइडेंटिटी, कंटेंट ऑर्गनाइज़ेशन, सर्विस इंटीग्रेशन, यूज़र इंटरैक्टिविटी, मोबाइल रिस्पॉन्सिवनेस, नेविगेशन, टेक्निकल परफॉर्मंस, और सिक्योरिटी और प्राइवैसी जैसे पैरामीटर्स पर मज़बूत(robust) क्षमताएं दिखाते हैं। सरल हरियाणा एक सहज उपयोगकर्ता अनुभव और व्यापक सेवा सुपुर्दगी के साथ एक अग्रणी प्लेटफॉर्म के रूप में उभरा है, जबकि गोवा ऑनलाइन अपने इनोवेटिव इंटीग्रेशन और रिस्पॉन्सिव डिज़ाइन के लिए जाना जाता है। सिक्किम SSO, उपयोगकर्ता जुड़ाव और मोबिलिटी में अपनी मजबूती को दिखाते हैं, और उत्तर प्रदेश और दिल्ली के ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल, ईफेक्टिव कंटेंट मैनेजमेंट प्रैक्टिस और सुरक्षित ऑपरेशन को रिफ्लेक्ट करते हैं। मणिपुर एकीकृत सेवा पोर्टल, इन राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों में नागरिक-अभिमुख डिजिटल सेवाओं के लिए सामूहिक रूप से एक मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हुए अन्तरक्रियाशीलता और तकनीकी प्रदर्शन में सुदृढ़ता पर प्रकाश डालता है।

नेस्डा वे फॉरवर्ड रिपोर्ट के वर्तमान संस्करण में, सुधार कार्यों को प्राथमिकता देने में राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों का मार्गदर्शन करने के लिए एक्सेसिबिलिटी, ब्रांड और विजुअल पहचान, कंटेंट और सूचना, एकीकरण और सेवाओं, और अन्तरक्रियाशीलता और जुड़ाव के लिए पैरामीटर-वार प्रमुख निष्कर्ष प्रस्तुत किए गए हैं। शेष पैरामीटर, मोबाइल रिस्पॉन्सिबिलिटी, नेविगेशन, परफॉर्मंस और टेक्निकल, और सुरक्षा और गोपनीयता, को बाद की मासिक रिपोर्ट में शामिल किया जाएगा।

एक्सेसिबिलिटी

एक्सेसिबिलिटी

यह मूल्यांकन, एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों में एक्सेसिबिलिटी अनुपालन के विभिन्न स्तरों को इंगित करता है। जबकि कई पोर्टल एक्सेसिबिलिटी की जरूरतों का उचित adherence प्रदर्शित करते हैं लेकिन कीबोर्ड नेविगेशन, स्क्रीन रीडर कम्पैटिबिलिटी और वैकल्पिक टेक्स्ट के लगातार उपयोग जैसे एरिया में कमियां बनी हुई हैं। ये निष्कर्ष WCAG 2.2 दिशानिर्देशों के अनुरूप, समावेशिता(inclusivity) को बेहतर बनाने के लिए, खासकर दिव्यांग व्यक्तियों के लिए, केंद्रित हस्तक्षेपों की आवश्यकता पर प्रकाश डालते हैं।

ब्रांड और
विजुअल
पहचान

कंटेंट और
सूचना

एकीकरण और
सेवाएँ

अन्तरक्रियाशी
लता और
सहभागिता

सुझाई गई सर्वोत्तम प्रथाएँ:

- स्वचालित और मैनुअल दोनों प्रकार के परीक्षण टूल्स का उपयोग करके आवधिक एक्सेसिबिलिटी की ऑडिट करें
- सभी सेवा पृष्ठों पर कीबोर्ड संचालन क्षमता और स्क्रीन रीडर संगतता (compatibility) सुनिश्चित करें
- कंटेंट अद्यतन के दौरान वैकल्पिक पाठ, लेबल और शीर्षकों के उपयोग को मानकीकृत करें

एक्सेसिबिलिटी

कंटेन्ट और सूचना

ब्रांड और विजुअल पहचान

कंटेन्ट की गुणवत्ता अलग-अलग पोर्टलों पर अलग-अलग होती है। जबकि जानकारी आम तौर पर प्रासंगिक और सेवा-उन्मुख होती है, कंटेन्ट संरचना, अद्यतन आवृत्ति और मेटाडेटा उपयोग में विसंगतियां देखी गईं। कंटेन्ट गवर्नेंस मेकानिज़्म को मजबूत करने से स्पष्टता, लोच क्षमता और उपयोगकर्ता का विश्वास बढ़ेगा।

कंटेन्ट और सूचना

एकीकरण और सेवाएँ

अन्तरक्रियाशीलता और सहभागिता

सुझाई गई सर्वोत्तम प्रथाएँ:

- मानकीकृत कंटेन्ट टेम्पलेट्स और मेटाडेटा संरचनाओं को अपनाएं
- संस्थान आवधिक कंटेन्ट समीक्षा और अभिलेखीय तंत्र
- कंटेन्ट स्वामित्व और अद्यतन responsibilities को स्पष्ट रूप से परिभाषित करें

एक्सेसिबिलिटी

एकीकरण और सेवाएँ

ब्रांड और विजुअल पहचान

मूल्यांकन में एकीकृत पोर्टलों के बीच सेवा एकीकरण परिपक्वता में अंतर पर प्रकाश डालता है। उच्च-स्कोरिंग पोर्टल, बेहतर बैकएंड एकीकरण और सुचारू सेवा प्रवाह प्रदर्शित करते हैं, जबकि अन्य मानकीकरण और सेवा सुपुर्दगी की विश्वसनीयता में सुधार की स्कोप (scope)को दिखाते हैं।

कंटेन्ट और सूचना

एकीकरण और सेवाएँ

अन्तरक्रियाशीलता और सहभागिता

सुझाई गई सर्वोत्तम प्रथाएँ:

- विभागों में, सर्विस वर्कफ्लो और एपीआई को मानकीकृत करें
- अक्सर होने वाली गलती में सुधार और सेवा की स्थिति संबंधी संदेश(message) करें
- एंड-टू-एंड सेवा सुपुर्दगी के लिए बैकएंड सिस्टम एकीकरण को मजबूत करें

एक्सेसिबिलिटी

अन्तरक्रियाशीलता और सहभागिता

ब्रांड और विजुअल पहचान

फीडबैक तंत्र, अलर्ट और उपयोगकर्ता सहभागिता टूल्स जैसी अन्तरक्रियाशीलता सुविधाएँ असमान रूप से लागू की जाती हैं। इन तत्वों को मजबूत करने से नागरिक भागीदारी और समग्र सेवा अनुभव में काफी सुधार हो सकता है।

कंटेन्ट और सूचना

एकीकरण और सेवाएँ

अन्तरक्रियाशीलता और सहभागिता

सुझाई गई सर्वोत्तम प्रथाएँ:

- स्ट्रक्चर फीडबैक और शिकायत दर्ज करने के तंत्र को सक्षम करें
- सर्विस प्रोसेस के माध्यम से यूजर का मार्गदर्शन करने के लिए अलर्ट और नोटिफिकेशन का उपयोग करें
- सेवा सुधारों को सूचित करने के लिए समय-समय पर यूजर फीडबैक का विश्लेषण करें

8. परिशिष्ट

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

#	राज्य /संघ राज्य क्षेत्र	दिस ' 24	जन ' 25	फर ' 25	मार्च ' 25	अप्रै ' 25	मई ' 25	जून ' 25	जुल ' 25	अग ' 25	सित ' 25	अक् ' 25	नव ' 25	दिस ' 25
1	कर्नाटक	1414	2025	2025	2089	2089	2089	2089	2089	2092	2092	2092	2102	2102
2	मध्य प्रदेश	1016	1016	1498	1718	1748	1748	1752	1752	1752	1752	1752	1752	1752
3	तमिलनाडु	1128	1128	1128	1128	1128	1132	1153	1599	1621	1634	1634	1634	1634
4	जम्मू और कश्मीर	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164	1164
5	हरियाणा	855	855	855	855	857	857	857	996	1091	1089	1059	1059	1059
6	गुजरात	894	894	894	894	894	894	904	973	1050	1050	1050	1050	1050
7	उत्तराखंड	889	900	900	900	917	923	935	936	951	951	951	951	951
8	केरल	938	938	938	938	938	938	938	939	939	939	939	939	939
9	उत्तर प्रदेश	822	904	904	904	904	924	924	929	929	929	929	929	929
10	महाराष्ट्र	534	534	534	534	535	583	584	794	867	867	867	867	867
11	असम	725	725	725	731	733	733	733	815	814	814	915	915	915
12	तेलंगाना	768	768	768	768	768	768	768	771	771	771	771	771	771
13	चंडीगढ़	236	357	357	357	357	357	357	723	723	723	723	723	723
14	राजस्थान	606	621	621	621	621	621	621	622	722	722	722	722	722
15	हिमाचल प्रदेश	504	504	659	660	660	661	661	664	664	665	731	731	781
16	आंध्र प्रदेश	579	579	579	579	579	579	579	606	630	668	810	810	810
17	झारखंड	404	406	411	461	468	479	557	572	630	688	703	707	708
18	पुडुचेरी	610	610	610	610	614	614	614	614	614	614	614	614	614
19	त्रिपुरा	272	272	272	272	272	272	529	529	530	530	530	530	530
20	छत्तीसगढ़	296	296	296	296	296	296	296	296	505	505	505	505	610
21	पंजाब	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484
22	दिल्ली	436	436	436	436	436	436	436	436	437	437	437	437	437
23	मेघालय	363	363	363	363	363	363	363	363	422	475	615	615	615
24	पश्चिम बंगाल	401	401	401	401	401	406	406	408	414	414	414	414	414
25	ओडिशा	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404
26	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	323	323	327	327	329	329	329	331	331	331	331	331	331
27	अरुणाचल प्रदेश	309	309	309	309	309	309	309	309	309	310	310	310	310
28	गोवा	240	240	240	240	240	240	240	279	289	291	368	368	368
29	मणिपुर	40	40	40	40	40	268	268	268	268	268	268	268	268
30	बिहार	238	238	238	238	238	238	238	238	238	238	239	240	240
31	डीएनएचएचडीडी	131	131	142	217	217	217	217	221	221	221	221	221	221
32	मिजोरम	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
33	नागालैंड	64	64	64	64	64	64	85	85	85	85	85	85	85
34	लद्दाख	49	49	49	49	49	49	69	70	70	70	70	70	70
35	सिक्किम	54	54	54	54	54	54	54	54	54	62	67	67	67
36	लक्षद्वीप	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
	कुल	19,177	19,834	20,250	20,315	20,638	21,062	22,478	23,230	23,402	23,612	23,919	23,934	24,090

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

#	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	दिस '24	जन '25	फर '25	मार्च '25	अप्रै '25	मई '25	जून '25	जुला '25	अग '25	सित '25	अक्तू '25	नव '25	दिस '25
		56 अभिचिह्नित अनिवार्य ई-सेवाओं पर आधारित						59 अभिचिह्नित अनिवार्य ई-सेवाओं पर आधारित						
1	मध्य प्रदेश	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59
2	उत्तराखंड	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59
3	केरल	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59
4	महाराष्ट्र	55	55	55	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59
5	गुजरात	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59
6	तमिलनाडु	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59
7	उत्तर प्रदेश	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59	59
8	आंध्र प्रदेश	55	55	55	55	55	59	59	59	59	59	59	59	59
9	हिमाचल प्रदेश	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59
10	राजस्थान	56	56	56	56	56	57	57	59	59	59	59	59	59
11	कर्नाटक	56	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59
12	झारखंड	47	47	47	47	47	55	55	56	56	57	59	59	59
13	हरियाणा	51	51	51	53	53	54	54	56	59	59	59	59	59
14	जम्मू और कश्मीर	54	54	54	54	54	58	58	58	58	58	58	58	58
15	पश्चिम बंगाल	52	52	52	52	54	57	57	57	57	57	57	57	57
16	चंडीगढ़	53	53	53	53	53	57	57	57	57	57	57	57	57
17	मेघालय	43	43	43	43	43	42	42	49	49	57	57	57	57
18	तेलंगाना	55	55	55	55	55	56	56	56	56	56	56	56	56
19	पंजाब	56	56	56	56	56	55	55	55	55	55	55	55	55
20	छत्तीसगढ़	54	54	54	54	54	55	55	55	55	55	55	55	55
21	त्रिपुरा	50	50	50	50	50	54	54	55	55	55	55	55	55
22	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	44	47	47	49	49	50	53	53	53	53	53	53	53
23	पुडुचेरी	48	48	48	49	49	52	52	52	52	52	52	52	52
24	डीएनएचएचडी डी	49	49	49	49	49	48	51	51	51	51	51	51	51
25	असम	48	48	48	48	48	51	51	50	50	50	50	50	50
26	गोवा	40	40	40	40	40	48	48	48	48	48	48	48	48
27	दिल्ली	36	36	36	36	36	35	35	36	36	36	36	36	36
28	बिहार	28	28	28	28	28	30	30	30	30	31	31	32	32
29	नागालैंड	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30	ओडिशा	25	25	25	25	25	28	28	28	28	28	28	28	28
31	लक्षद्वीप	23	23	23	23	23	27	27	27	27	27	27	27	27
32	अरुणाचल प्रदेश	24	24	24	24	24	25	25	25	26	26	26	26	26
33	सिक्किम	19	19	19	19	19	19	19	19	21	23	23	23	23
34	मणिपुर	15	15	15	15	15	17	17	17	17	17	17	17	17
35	मिजोरम	17	17	17	17	17	16	16	16	16	16	16	16	16
36	लद्दाख	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
	कुल	1581	1584	1584	1590	1592	1618	1677	1693	1699	1711	1713	1714	1714

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



सत्यमेव जयते

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