प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
DEPARTMENT OF
ADMINISTRATIVE REFORMS &
PUBLIC GRIEVANCES

सत्यमेव जयते

NeSDA Way Forward

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए मासिक रिपोर्ट

नवंबर
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. राष्ट्रीय करियर सेवा (एनसीएस) **13**

5.2. श्रम सुविधा **15**

6. **सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ : शहर स्तरीय ई-गवर्नेंस** **17**

6.1. आइजॉल नगर निगम (एएमसी) **18**

6.2. दिल्ली नगर निगम (एमसीडी) **20**

7. **आकलन: बेंचमार्किंग और रैंकिंग टूल** **22**

8. **परिशिष्ट** **26**

8.1. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति **26**

8.2. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में समग्र अनिवार्य ई-सेवा प्रावधान की स्थिति की प्रगति **27**

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 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 31 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 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 प्लेटफ़ॉर्म 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 के लिए, नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट, नवंबर '25, नेस्डा- वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर 30 नवंबर, 2025 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 क्षेत्रोंमें **23,934** ई-सेवाएं प्रदान की गईं अधिकतम ई-सेवाएं **(8,463)** 'स्थानीय शासन और उपयोगिता सेवाएं' क्षेत्र से संबंधित हैं।
- देश भर में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रोंद्वारा पिछली रिपोर्ट के बाद से कुल **15 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 असम **(सेवा सेतु), जम्मू-कश्मीर (ई-उन्नत), कर्नाटक (सेवा सिंधु), ओडिशा (ओडिशा वन), उत्तराखंड (अपुनी सरकार)** और **केरल (ई-सेवानम) 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।

सर्वश्रेष्ठ परिपाटी : केंद्र सरकार के विभाग/मंत्रालय

केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों के व्यापक सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों, **राष्ट्रीय करियर सेवा (एनसीएस)** और **श्रम सुविधा** को "सर्वश्रेष्ठ परिपाटियां" के उदाहरण 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 सुपुर्दगी को बदल रहे हैं, इसके साथ-साथ, कुछ सर्वश्रेष्ठ परिपाटियों वाले **आइजॉल** और **दिल्ली** के चुनिंदा नगर पालिका पोर्टलों की भी चर्चा की गई है।

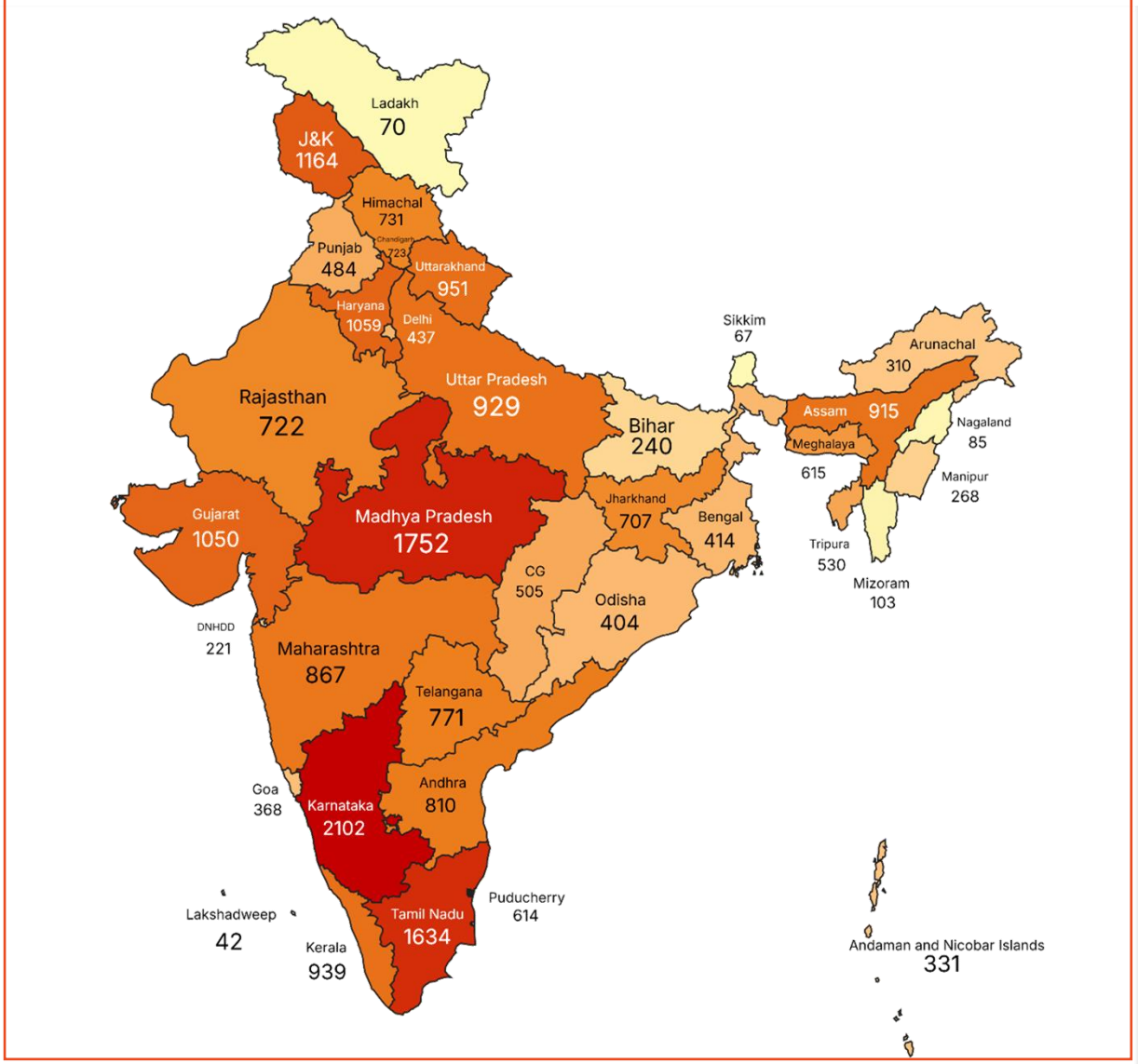
AAKLAN: बेंचमार्किंग और रैंकिंग टूल

यह संस्करण राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के पोर्टलों के शेष पांच मूल्यांकन मापदंडों पर AAKLAN मापदंड-वार तुलनात्मक विश्लेषण प्रस्तुत करता है ।

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

ई-सेवाओं की स्थिति

नेस्डा *पर इनपुट के अनुसार – आगे का रास्ता* डैशबोर्ड

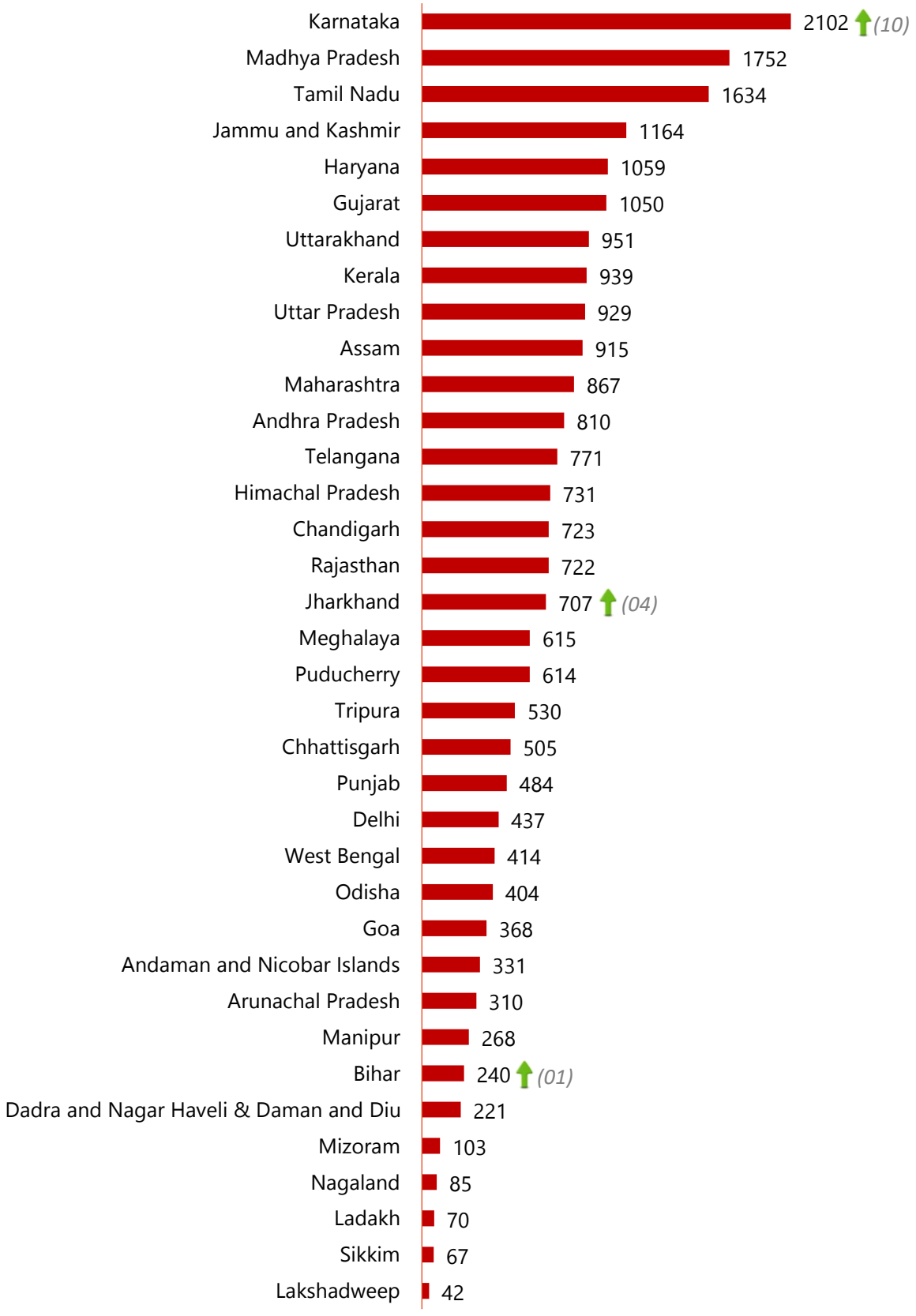


कुल अनिवार्य ई-सेवाएं

23,934

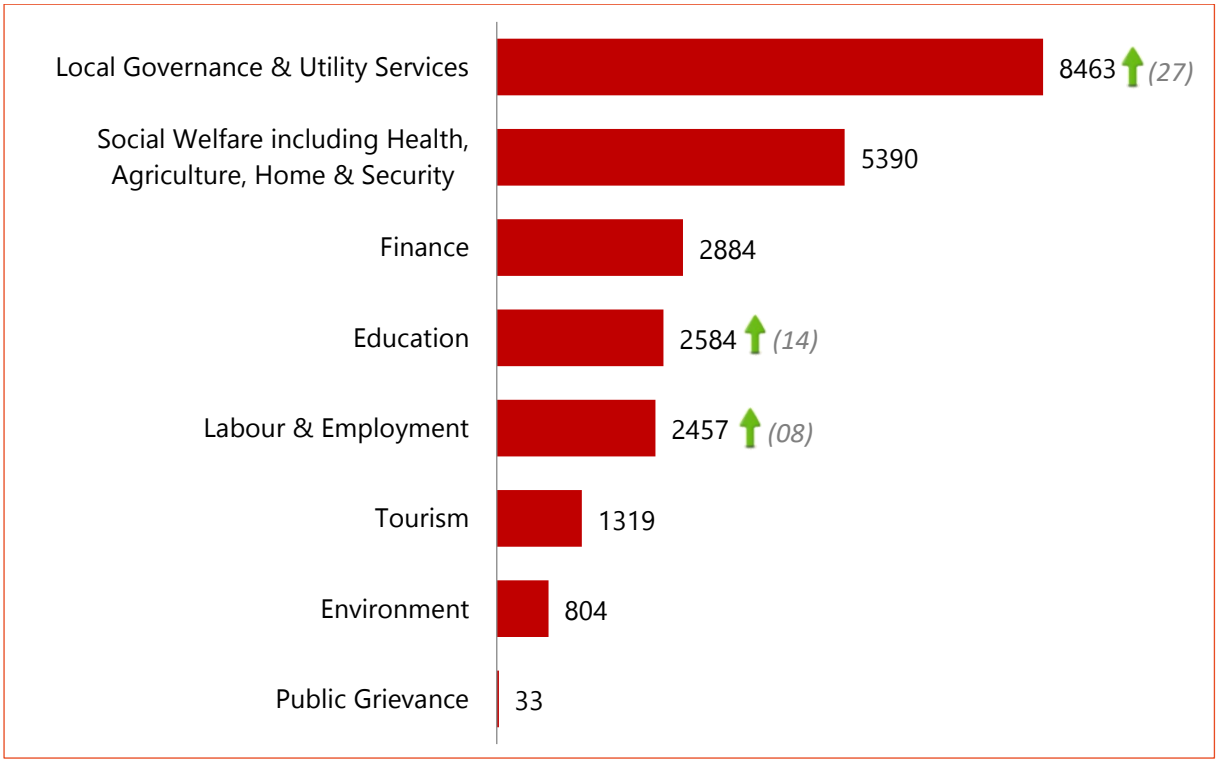
नोट: उपरोक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रोंद्वारा 30/11/2025 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।

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

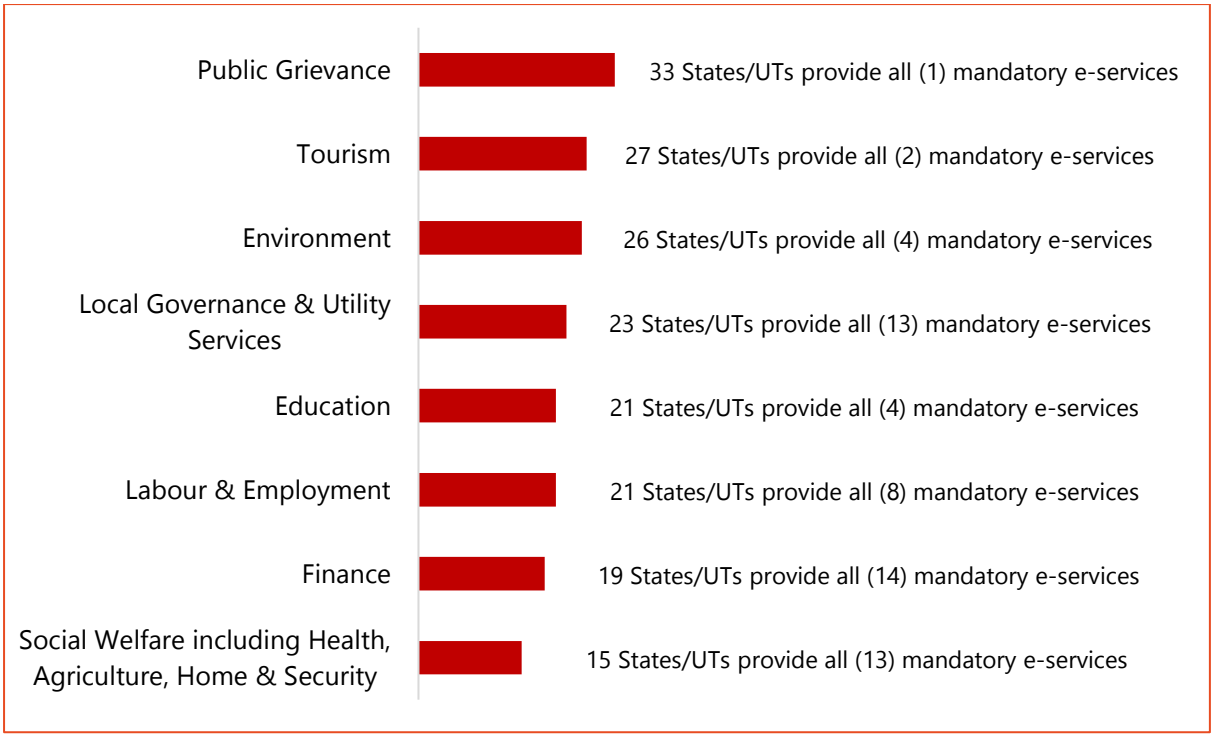


राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रोंमें ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति **अनुलग्नक 8.1** में संलग्न है।

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

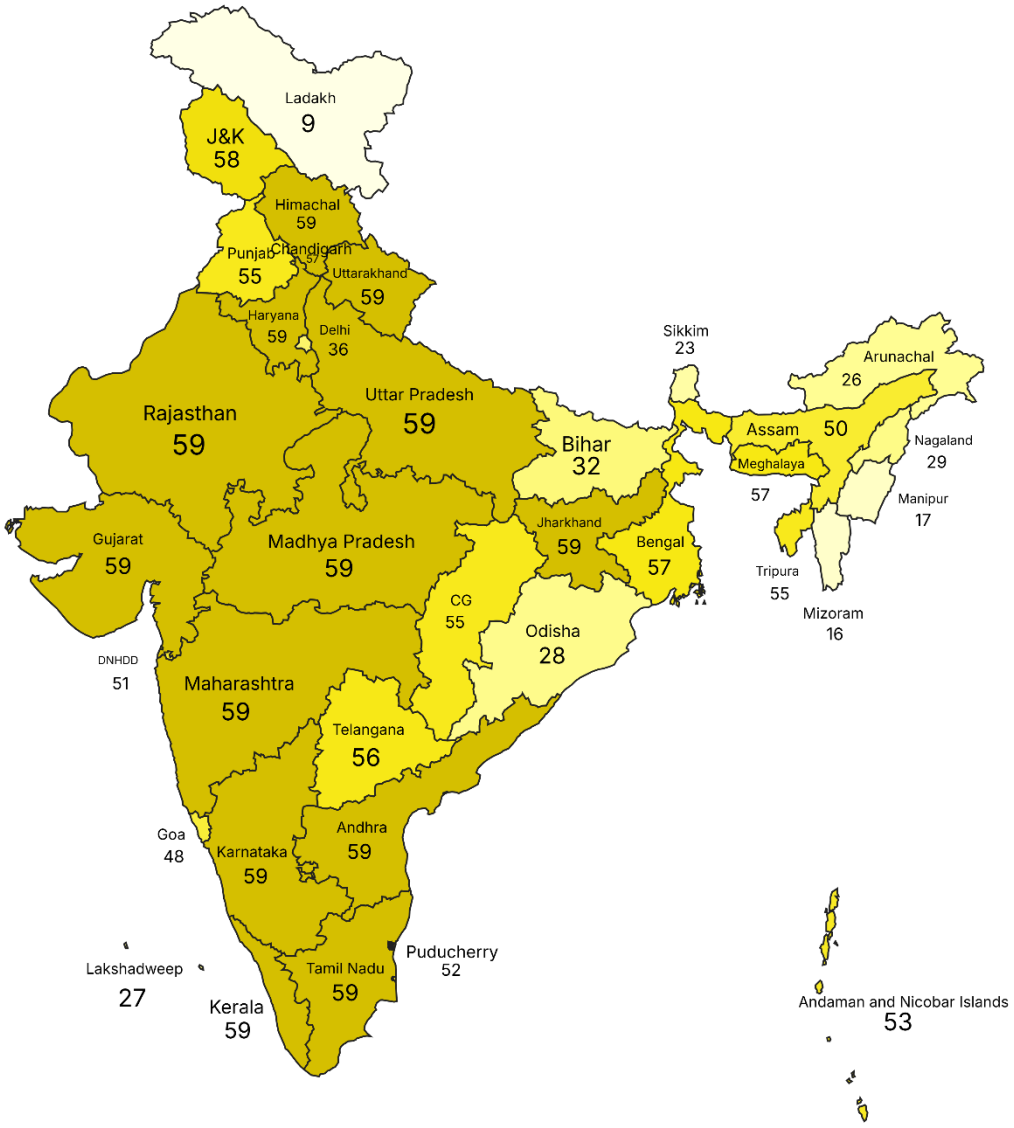


राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों में अनिवार्य ई-सेवाओं की क्षेत्रवार परिपूर्णता स्थिति



<u>नोट:</u> उपरोक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रोंद्वारा 30/11/2025 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।

59 अनिवार्य ई-सेवाओं की स्थिति
नेस्डा – वे-फॉरवर्ड *डैशबोर्ड* पर इनपुट के अनुसार

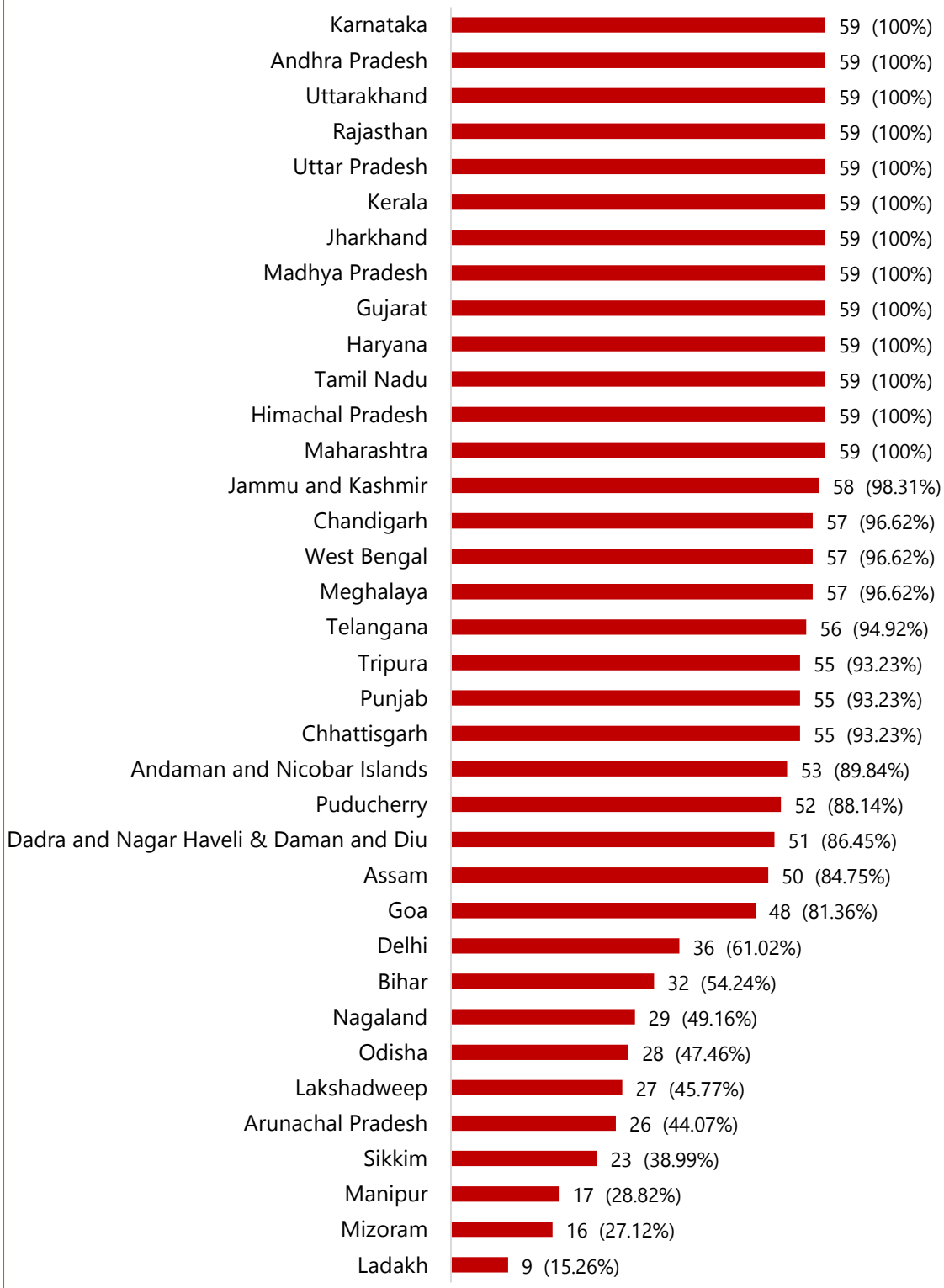


अनिवार्य ई-सेवाएं

1,714

नोट: उपरोक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रोंद्वारा 30/11/2025 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।

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



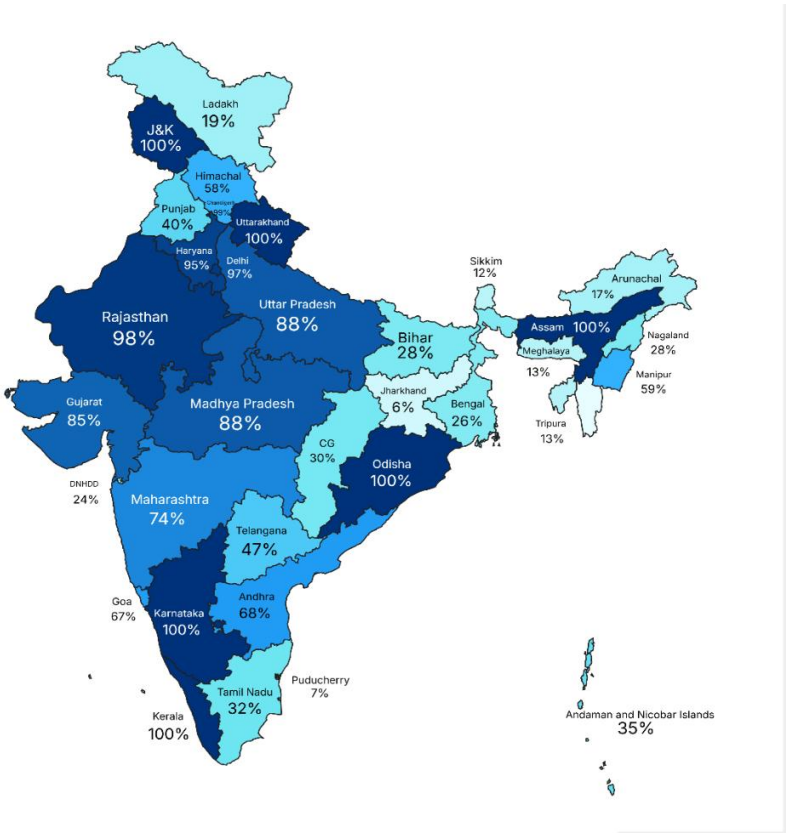
राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में अनिवार्य ई-सेवाओं की मासिक प्रगति **अनुलग्नक 8.2** में दी गई है

4. एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोटल – 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 प्लेटफ़ॉर्म 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।

ई-सेवाओं का हिस्सा (%)
अभिचिह्नित एकल एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल पर उपलब्ध



#	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	अभिचिह्नित एकल एकीकृत पोर्टल	यूआरएल	एकल एकीकृत पोर्टल % पर ई-सेवाएं (गिनती)
संघ राज्य क्षेत्र	**जम्मू और कश्मीर**	ई-उन्नति	eunnat.jk.gov.in	**100% (1164)**
	चंडीगढ़	ई-जिला	eservices.chd.gov.in	**99% (717)**
	दिल्ली	ई-जिला	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-जिला	edistrict.py.gov.in	**7% (44)**
पूर्वोत्तर और पहाड़ी राज्य	**उत्तराखंड**	अपुनी सरकार	eservices.uk.gov.in	**100% (951)**
	असम	सेवा सेतु	sewasetu.assam.gov.in	**100% (915)**
	मणिपुर	मणिपुर यूएसपी	uspmanipur.mn.gov.in	**59% (158)**
	हिमाचल प्रदेश	ई-जिला	edistrict.hp.gov.in	**58% (426)**
	नागालैंड	ई-जिला	edistrict.nagaland.gov.in	**28% (24)**
	अरुणाचल प्रदेश	अरुणाचल ई-सेवा	eservice.arunachal.gov.in	**17% (53)**
	मेघालय	मेघालय ऑनलाइन	meghalayaone.gov.in	**13% (81)**
	त्रिपुरा	ई-जिला	edistrict.tripura.gov.in	**13% (71)**
	सिक्किम	सिक्किम एसएसओ	sso.sikkim.gov.in	**12% (8)**
समूह क	**ओडिशा**	ओडिशा वन	odishaone.gov.in	**100% (404)**
	राजस्थान	ई-मित्र	emitra.rajasthan.gov.in	**98% (709)**
	उत्तर प्रदेश	निवेश मित्र और ई-जिला	niveshmitra.up.nic.in & edistrict.up.gov.in	**88% (822)**
	मध्य प्रदेश	एमपी ई-सेवा	services.mp.gov.in	**88% (1539)**
	छत्तीसगढ़	ई-जिला	edistrict.cgstate.gov.in	**30% (151)**
	बिहार	आरटीपीएस बिहार	serviceonline.bihar.gov.in	**28% (66)**
	पश्चिम बंगाल	ई-जिला	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	vswsonline.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)**

<u>नोट:</u> एकल एकीकृत पोर्टलों का उपरोक्त विवरण राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रोंद्वारा 30/11/2025 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। नेस्डा वे फॉरवर्ड रिपोर्ट का यह अध्याय केंद्र सरकार के सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों और प्लेटफार्मों 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 नेस्डा अध्ययन का हिस्सा थे और इसके माध्यम से एक्सेसिबिलिटी, इंटरऑपरेबिलिटी और सेवा उत्कृष्टता बढ़ाने में उत्साहवर्धक परिपाटियों को दर्शाया गया है। इन महत्वपूर्ण जानकारियों के माध्यम से, नेस्डा 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:

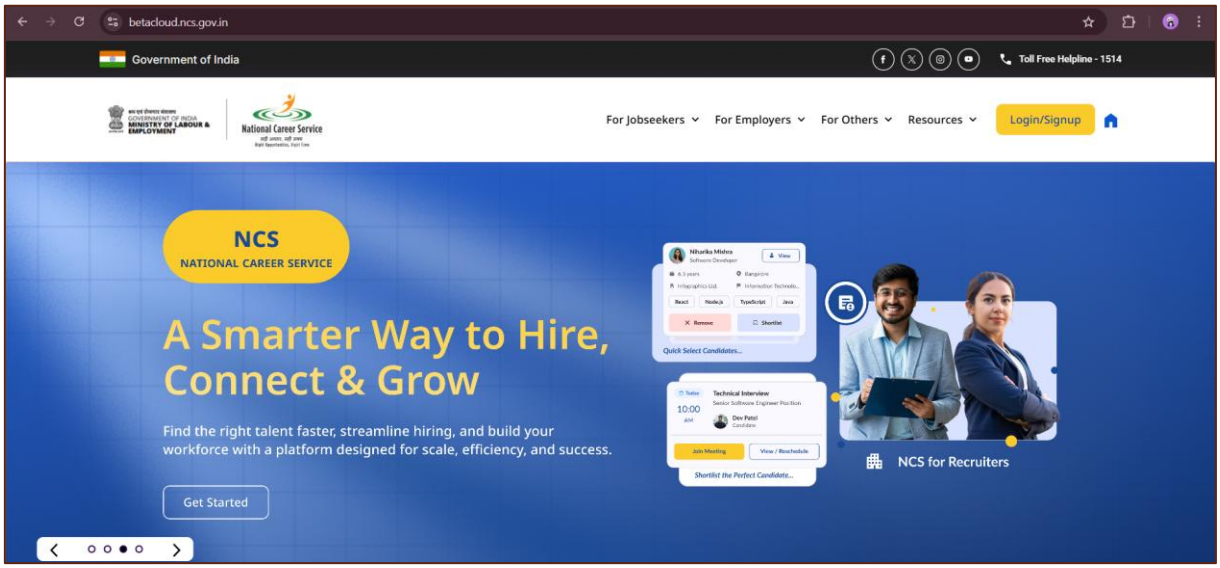
राष्ट्रीय कैरियर सेवा (एनसीएस)

श्रम सुविधा

एनसीएस पोर्टल एक एकीकृत डिजिटल प्लेटफॉर्म है जो नागरिकों को एक सहज, मुफ्त और प्रयोक्ता-अभिमुख इंटरफेस के माध्यम से करियर मार्गदर्शन, कौशल जानकारी और रोजगार कार्यक्रम तक पहुंच प्रदान करते हुए घरेलू, सरकारी, अंतरराष्ट्रीय और गिग जॉब के अवसरों से जोड़ता है।

श्रम सुविधा यह पोर्टल एक वन-स्टॉप कॉम्पलाएंस प्लेटफॉर्म है जो श्रम कानून पंजीकरण, रिटर्न, लाइसेंसिंग और प्रतिष्ठानों के लिए निरीक्षण प्रक्रियाओं को सरल बनाता है तथा पारदर्शिता, जवाबदेही और व्यापार करने में आसानी को प्रोत्साहन देता है।

5.1. राष्ट्रीय करियर सेवा (एनसीएस)



https://betacloud.ncs.gov.in/

श्रम और रोजगार मंत्रालय द्वारा विकसित राष्ट्रीय करियर सेवा (एनसीएस) पोर्टल, एक राष्ट्रीय डिजिटल प्लेटफॉर्म है जिसे रोजगार और करियर से संबंधित सेवाओं तक पहुंच को सुव्यवस्थित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। एक एकीकृत बाज़ार के रूप में, यह श्रम बाजार में पारदर्शिता और पहुंच को बढ़ाते हुए नौकरी चाहने वालों, नियोक्ताओं, परामर्शदाताओं और कौशल प्रदाताओं को जोड़ता है। मुफ्त, नागरिक-अभिमुख सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला की पेशकश करके, पोर्टल रोजगार क्षमता को मजबूत करता है, कौशल मार्गों का समर्थन करता है और देश भर में जॉब - मैचिंग परिणामों में सुधार करता है।

प्रमुख सेवाएं

- → **जॉब सर्च :** घरेलू, अंतरराष्ट्रीय , सरकारी, निजी क्षेत्र और गिग/प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरी के अवसरों का पता लगाएं।
- → **दिव्यांगजनों के लिए नौकरियां :** समावेशी रोजगार को बढ़ावा देने वाले एक समर्पित सेक्शन को देखें।
- → **करियर परामर्श :** व्यक्तिगत मार्गदर्शन के लिए प्रमाणित करियर परामर्शदाताओं से जुड़ें।
- → **करियर की जानकारी:** करियर पाथवेज़, उद्योग के रुझान और नौकरी की भूमिकाओं पर व्यापक जानकारी प्राप्त करें।
- → **साइकोमेट्रिक आकलन:** रुचियों, कौशल और योग्यता का मूल्यांकन करने के लिए टूल्स का उपयोग करें।

प्रमुख सेवाएं

→ **कौशल प्रदाता खोज:** अपस्किलिंग और रीस्किलिंग के लिए प्रशिक्षण संस्थानों और कौशल प्रदाताओं की पहचान करना।

→ **आरक्षित श्रेणियों के लिए कोचिंग :** अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति नौकरी चाहने वालों के लिए मुफ्त या रियायती कोचिंग योजनाओं के बारे में जानकारी देखें।

→ **रोजगार मेले और कार्यक्रम :** ऑनलाइन/ऑफलाइन नौकरी मेलों, रोजगार अभियान और करियर एक्सपो के लिए पंजीकरण करें।

पोर्टल की विशेषताएं

- **सरल लॉगिन विकल्प:** ओटीपी-आधारित मोबाइल लॉगिन और डिजिलॉकर-सक्षम प्रमाणीकरण।
- **एकीकृत डिजिटल इंटरफ़ेस:** नौकरी चाहने वालों, नियोक्ताओं, परामर्शदाताओं और प्रशिक्षण भागीदारों के लिए एक एकल डैशबोर्ड।
- **शून्य-लागत सेवाएं:** सभी मुख्य सेवाएं जैसे पंजीकरण, नौकरी की खोज, आवेदन और साक्षात्कार में सहयोग, नौकरी चाहने वालों के लिए मुफ्त हैं।
- **सार्वजनिक प्रकटीकरण:** पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए भर्ती एजेंसियों को, अंकों का खुलासा करने में की सुविधा देता है।
- **धोखाधड़ी रोकथाम अलर्ट:** उपयोगकर्ताओं को धोखाधड़ी वाली नौकरी की पेशकश की पहचान करने और उनसे बचने में मदद करने के लिए सलाह प्रदान करता है।
- **मोबाइल ऐप एक्सेस:** सुविधाजनक, चलते-फिरते उपयोग के लिए एनसीएस मोबाइल ऐप समर्थित।
- **समर्थन चैनल:** सहायता के लिए एक हेल्पलाइन और आस-पास के मॉडल को खोजने के लिए एक लोकेटर टूल शामिल है।

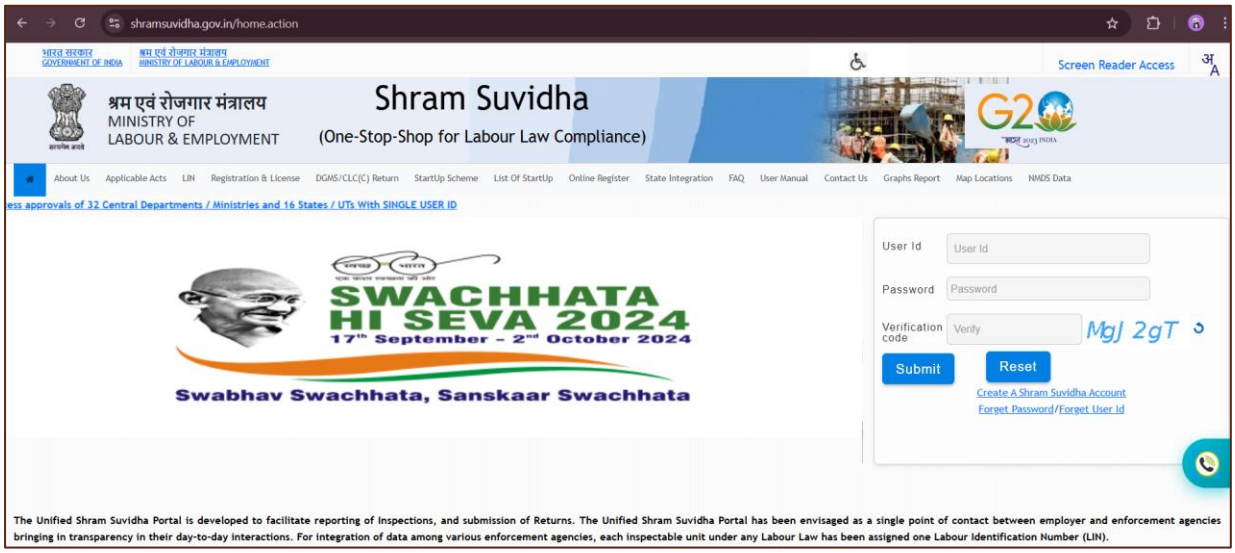
प्लेटफ़ॉर्म हाइलाइट्स और यूसेज स्टैटिस्टिक्स

मोबाइल ऐप डाउनलोड: एनसीएस मोबाइल ऐप ने गूगल प्ले स्टोर पर 5,000+ डाउनलोड दर्ज किए हैं।

टोल-फ्री हेल्पलाइन: केंद्रीय हेल्पलाइन 1514 उपयोगकर्ता सहायता और शिकायत सहायता प्रदान करती है।

कैरियर सेंटर नेटवर्क: उपयोगकर्ता पोर्टल के माध्यम से पूरे भारत में मॉडल करियर केंद्रों (एमसीसी) का पता लगा सकते हैं और उन तक पहुंच सकते हैं।

5.2. श्रम सुविधा



https://shramsuvidha.gov.in/

श्रम और रोजगार मंत्रालय द्वारा विकसित श्रम सुविधा पोर्टल एक एकीकृत "वन-स्टॉप-शॉप" प्लेटफॉर्म है जिसे पूरे भारत में व्यवसायों और प्रतिष्ठानों के लिए श्रम कानून अनुपालन को सुव्यवस्थित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। पंजीकरण, रिटर्न फाइलिंग, लाइसेंसिंग और अनुपालन निगरानी को एक डिजिटल इंटरफ़ेस में समेकित करके, पोर्टल प्रशासनिक बोझ को काफी कम करता है और पारदर्शिता बढ़ाता है। जबकि प्राथमिक उपयोगकर्ता नियोक्ता और प्रतिष्ठान हैं, पोर्टल अप्रत्यक्ष रूप से श्रम नियमों की निगरानी, स्थिरता और प्रवर्तन में सुधार करके श्रमिकों को लाभान्वित करता है। यह सरकारी इंटरैक्शन को सरल बनाकर और प्रक्रियात्मक जटिलताओं को कम करते हुए 'व्यापार करने में आसानी' को भी मजबूती देता है।

प्रमुख सेवाएं

- → **श्रम पहचान संख्या (LIN) जनरेशन:** प्रत्येक प्रतिष्ठान को एक विशिष्ट LIN प्रदान करता है, जो कई एजेंसी-विशिष्ट पंजीकरण कोड की आवशेकता को समाप्त कर देता है ।
- → **सामान्य ऑनलाइन पंजीकरण:** प्रतिष्ठानों को एकल, समेकित ऑनलाइन फॉर्म के माध्यम से कई श्रम कानूनों के तहत पंजीकरण करने में सक्षम बनाता है।
- → **यूनिफाइड ऑनलाइन रिटर्न फाइलिंग:** कई श्रम कानूनों को कवर करते हुए एकल स्व-प्रमाणित वार्षिक रिटर्न जमा करने की सुविधा प्रदान करता है।
- → **ऑनलाइन लाइसेंसिंग:** ठेका श्रम अधिनियम और अंतर-राज्यीय प्रवासी कामगार अधिनियम के तहत लाइसेंस के लिए ऑनलाइन आवेदनों का समर्थन करता है।
- → **अनुपालन प्रस्तुत करना और निगरानी:** अनुपालन दायित्वों को डिजिटल रूप से प्रबंधित करने के लिए प्रतिष्ठानों को एक एकीकृत स्थान प्रदान करता है।

पोर्टल की विशेषताएं

- **एकीकृत प्रवर्तन प्रणाली:** 4 प्रमुख प्रवर्तन निकायों: मुख्य श्रम आयुक्त (केंद्रीय), डीजीएमएस, ईपीएफओ और ईएसआईसी के कार्यालय को एक मंच पर लाता है
- **ग्राफिकल अनुपालन डैशबोर्ड:** सभी निकायों में LIN ग्रोथ और राज्य-वार LIN वितरण जैसे रुझान दिखाने वाले विजुअल डैशबोर्ड प्रदान करता है
- **एल्गोरिदम-आधारित रैंडम चयन:** स्वचालित, कंप्यूटर-आधारित सिस्टम के माध्यम से निरीक्षण असान करता है जिससे पारदर्शिता बढ़ेगी और नागरिकों को सुविधाएं आसानी से प्राप्त होंगी
- **48 घंटे की रिपोर्टिंग मैनडेट:** निरीक्षकों को 48 के भीतर निरीक्षण रिपोर्ट अपलोड करना अनिवार्य है, जिससे जवाबदेही सुनिश्चित होगी और डेटा में गड़बड़ी को रोका जा सकेगा
- **व्यापार करने में आसानी:** कागजी कार्रवाई, फिजिकल विजिट्स और मैन्युअल इंटरैक्शन को कम करता है, जिससे व्यवसायों के लिए अनुपालन प्रक्रियाओं को सरल बनाया जा सके
- **शिकायत निवारण प्रणाली:** प्रयोक्ताओं को एक केंद्रीकृत तंत्र के माध्यम से श्रम संबंधी शिकायतों को ट्रैक करने और उनका निवारण करने की सुविधा देता है
- **उपयोगकर्ता सहायता संसाधन:** अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न, प्रयोक्ता मैनुअल, हेल्पडेस्क संपर्क, एक और त्वरित सहायता के लिए प्रतिक्रिया/प्रश्न/शिकायत की सुविधा
- **बहुभाषी पहुंच:** कई भाषाओं में उपलब्ध और पहुंच बढ़ाने के लिए भाषिणी साथ एकीकृत
- **लॉगिन करें:** पोर्टल एक एकीकृत पंजीकरण और लॉगिन प्रणाली प्रदान करता है जो नियोक्ताओं को श्रम पहचान संख्या (LIN) जनरेट करने और ईपीएफओ और ईएसआईसी जैसे कई श्रम कानूनों के अनुपालन का प्रबंधन करने के लिए एक एकल खाता बनाने की सुविधा देता है

प्लेटफ़ॉर्म हाइलाइट्स और उपयोग सांख्यिकी

कुल सृजित श्रम पहचान संख्या (LIN) : 5,059,008

प्रस्तुत की गई निरीक्षण रिपोर्ट: 936,478

6. सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ : शहर स्तरीय ई-गवर्नेंस

जैसे-जैसे नेस्डा 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।

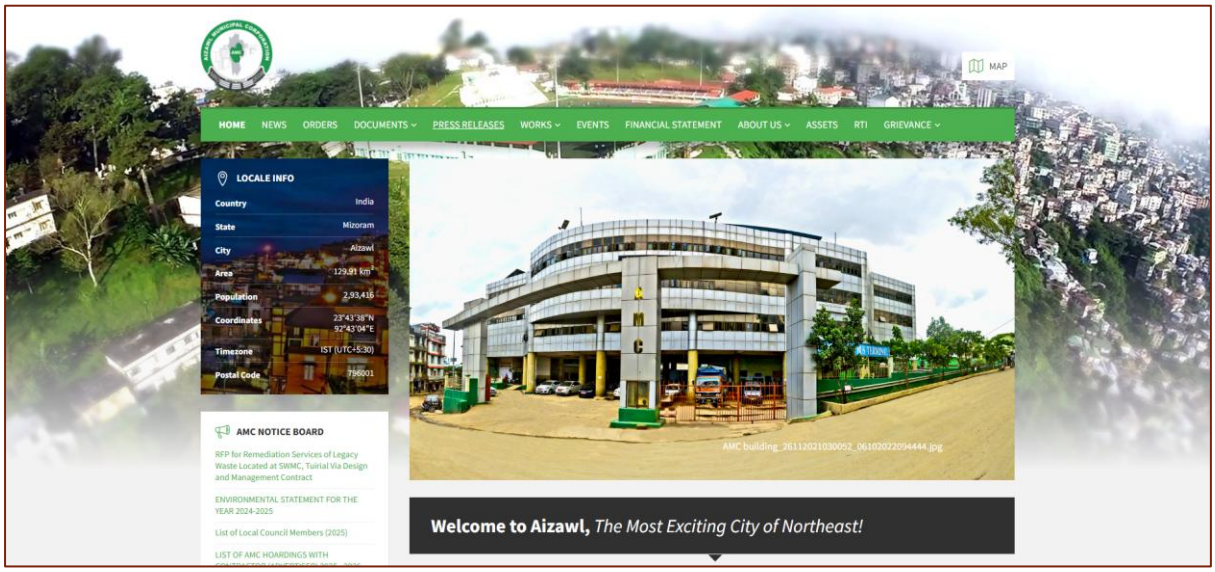
तेजी से शहरीकरण के साथ, कुशल स्थानीय शासन और निर्बाध सेवा सुपुर्दगी की मांग बढ़ रही है। शहरी स्थानीय निकायों के लिए मजबूत डिजिटल प्लेटफॉर्म स्थापित करना अब एक विकल्प नहीं बल्कि एक आवश्यकता है। इसे देखते हुए, भारत के स्मार्ट सिटीज मिशन और 2022 के संयुक्त राष्ट्र ई-गवर्नमेंट सर्वेक्षण ने शहर-स्तरीय ई-गवर्नेंस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

नेस्डा अध्ययन में सराहनीय प्रदर्शन 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, नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट में, देश भर में शीर्ष प्रदर्शन 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 राज्यक्षेत्र)	पोर्टल का नाम
आइजॉल, मिजोरम, मिजोरम विभाग में *(5 लाख तक)*	आइजॉल नगर निगम (एएमसी)
दिल्ली *(20 लाख से अधिक)*	दिल्ली नगर निगम (एमसीडी)

6.1 आइजॉल नगर निगम (एएमसी)



https://amcmizoram.com/

आइजॉल नगर निगम (एएमसी) पोर्टल, आइजॉल -मिजोरम की राजधानी और सबसे बड़े शहर के निवासियों के लिए नागरिक सेवाओं, नियामक अनुमतियों और नगरपालिका की जानकारी तक पहुंचने के लिएप्राथमिक डिजिटल इंटरफ़ेस के रूप में कार्य करता है। भवन अनुमोदन, टैक्सेशन, लाइसेंसिंग, अपशिष्ट प्रबंधन और लोक शिकायतों जैसे प्रमुख कार्यों को डिजिटल बनाकर, पोर्टल पारदर्शिता बढ़ाता है, प्रशासनिक बोझ को कम करता है और शहर स्तर पर सेवा सुपुर्दगी को सुदृढ़ करता है।

प्लेटफ़ॉर्म से संबंधित विशेषताएं और प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाओं की सूची इस प्रकार दी गई है:

प्रमुख सेवाएं

- **ऑनलाइन भवन योजना अनुमोदन (ओबीपीएएस):** नागरिकों और पंजीकृत तकनीकी कर्मियों को भवन योजनाओं के लिए अनुमोदन प्रस्तुत करने, ट्रैक करने और प्राप्त करने में सक्षम बनाता है।
- **परमिट और अनुपालन सेवाएं:** एनओसी, साइट विकास और स्लोप संशोधन अनुमतियां, और प्लिंथ स्तर प्रारंभ निरीक्षण प्रदान करता है।
- **तकनीकी संसाधन:** भूस्खलन खतरे के नक्शे और नगर पालिका में काम करने के लिए अधिकृत लाइसेंस प्राप्त इंजीनियरों और वास्तुकारों की एक सूची को देखने की सुविधा प्रदान करता है।
- **दुकान और व्यापार लाइसेंसिंग:** दुकान और व्यवसाय लाइसेंस के लिए आवेदन और नवीनीकरण प्रक्रियाओं में सहयोग देता है।
- **विज्ञापन अनुमतियाँ:** होर्डिंग्स और विज्ञापन साइटों के लिए लाइसेंस जारी करने की सुविधा प्रदान करता है।

प्रमुख सेवाएं

- **स्ट्रीट वेंडिंग रेग्युलेशन:** स्ट्रीट वेंडर पंजीकरण और अनुपालन के लिए फॉर्म और मार्गदर्शन प्रदान करता है।
- **जन्म और मृत्यु पंजीकरण:** नागरिकों को जन्म और मृत्यु प्रमाण पत्र प्राप्त करने या फिर से जारी करने के लिए फॉर्म प्राप्त करने की सुविधा देता है।
- **संपत्ति कर सेवाएं:** संपत्ति कर निर्धारण और भुगतान से संबंधित जानकारी साझा करता है।
- **पार्किंग प्रबंधन:** शहर भर में निर्दिष्ट पार्किंग क्षेत्र और लागू शुल्क संरचनाएं प्रदर्शित करता है।
- **पशु और पशुधन विनियम:** बूचड़खाने से संबंधित अनुपालन सहित पशुधन और पालतू जानवरों के पालन के लिए विवरण नियम और अनुमतियां।
- **अपशिष्ट प्रबंधन निरीक्षण:** ठोस अपशिष्ट प्रबंधन (एसडब्ल्यूएम) दिशानिर्देशों और पर्यावरण अनुपालन आवश्यकताओं के बारे में जानकारी प्रदान करता है।.

Portal Features

Downloads & Forms Repository

A centralised hub for downloadable forms related to building permissions, licensing, certificates, and technical approvals

Grievance Redressal Mechanism

A dedicated section allowing citizens to lodge and track complaints about municipal services.

Financial Transparency Tools

Public access to AMC budgets, audited financial statements, and compliance documents.

Notifications and Orders

Regularly updated notices on municipal orders, excavation bans, road closures, tenders, and other public updates.

News, Events and Media

Provides updates on municipal activities, project announcements, and photo galleries showcasing urban development initiatives.

6.2 दिल्ली नगर निगम (एमसीडी)

https://mcdonline.nic.in/portal

दिल्ली नगर निगम (एमसीडी) पोर्टल एक एकीकृत डिजिटल प्लेटफॉर्म है जो उत्तर, दक्षिण और पूर्वी दिल्ली नगर निकायों द्वारा अलग-अलग प्रदान की गई सेवाओं को एकीकृत करता है। यह नागरिकों को दिल्ली के सभी 12 नगरपालिका क्षेत्रों में आवश्यक नागरिक सेवाओं, लाइसेंस, कराधान और सामुदायिक सुविधाओं तक पहुंचने के लिए एकल-खिड़की इंटरफ़ेस प्रदान करता है।

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

प्रमुख सेवाएं

- **जन्म और मृत्यु पंजीकरण:** ऑनलाइन आवेदन, सत्यापन और स्टेटस ट्रैकिंग
- **संपत्ति कर:** संपत्ति कर रसीदें (पीटीआर) दाखिल करना, भुगतान करना और डाउनलोड करना।
- **ई-म्यूटेशन**: संपत्ति म्यूटेशन और जारी किए गए प्रमाणपत्रों को ऐक्सेस के लिए ऑनलाइन आवेदन।
- **व्यापार और व्यवसाय लाइसेंस:** सामान्य व्यापार, स्वास्थ्य व्यापार, कारखाना, पशु चिकित्सा और भंडारण लाइसेंस।
- **नगर की व्यवस्था :** भवन योजना अनुमोदन, भूमि उपयोग विवरण और संबंधित सेवाओं तक पहुंच।
- **फेरीवालों और स्ट्रीट वेंडर पंजीकरण:** स्ट्रीट वेंडर्स के लिए लाइसेंसिंग और बाजार आवंटन।

प्रमुख सेवाएं

- **शिकायत निवारण और सहायता सेवाएं:** नागरिक एमसीडी 311 प्रणाली के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं और ट्रैक कर सकते हैं, सहायता के लिए हेल्पलाइन 155305 उपयोग कर सकते हैं, त्वरित मार्गदर्शन के लिए एनआईसीसीआई चैटबॉट का उपयोग कर सकते हैं और आरटीआई आवेदन ऑनलाइन जमा कर सकते हैं।
- **प्रतिक्रिया और प्रश्न:** पोर्टल फीडबैक प्रस्तुत करने, प्रश्न करने और शिकायतें दर्ज करने के लिए एक एकीकृत सेक्शन प्रदान करता है।
- **हैकनी कैरिज लाइसेंसिंग:** घोड़ों द्वारा खींची जाने वाली गाड़ियों (तांगास) के लिए परमिट।
- **सामुदायिक संपत्ति बुकिंग:** पार्कों, सामुदायिक हॉलों, श्मशान/कब्रिस्तान और सामाजिक कार्यों के लिए स्थानों की बुकिंग।
- **पालतू कुत्ता पंजीकरण:** टीकाकरण और आईडी प्रूफ के लिए दस्तावेज़ अपलोड के साथ ऑनलाइन पेट पंजीकरण

Portal Features

Unified Access

A One consolidated portal covering all 12 municipal zones.

Mobile App Integration

Linked with the MCD app (100k+ downloads) for on-the-go service access.

Dashboard-Based Navigation

Clear sections for taxes, certificates, licenses, and bookings

Know Your Zone and Ward

Tools to identify local administrative boundaries.

Waste Collection Route Tracking

View garbage collection vehicle routes for each locality..

Ease of Doing Business

Digital support for construction permits and building plan sanctions..

Multilingual Interface

Available in Hindi, English, Punjabi, and Urdu.

Accessibility Features

Adjustable font sizes and screen-reader compatibility..

7 आकलान(AAKLAN): बेंचमार्किंग और रैंकिंग टूल

निरंतरता, पहुंच और नागरिक-अभिमुख डिजाइन के संदर्भ में सरकारी वेबसाइटों को सुसंगत और मानकीकृत करने की भारत सरकार की पहल के हिस्से के रूप में, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी), अपनी चल रही पहल नेस्डा और नेस्डा वे फॉरवर्ड के माध्यम से, राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों में डिजिटल शासन और ऑनलाइन सेवा सुपुर्दगी को लगातार मजबूत कर रहा है। इस उद्देश्य को और अधिक समर्थन देने के लिए,आकलन (सरकारी वेबसाइटों का स्वचालित मूल्यांकन) खंड को नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्टिंग ढांचे में एकीकृत किया गया है।

नेस्डा वे फॉरवर्ड पहल के तहत एकीकृत आकलन टूल, नौ प्रमुख मापदंडों- पहुंच, ब्रांड और विजुअल पहचान, सामग्री और सूचना, एकीकरण और सेवा, इंटरऐक्टिविटी और जुड़ाव, मोबाइल प्रतिक्रियाशीलता, नेविगेशन, कार्य-निष्पादन और तकनीकी, और सुरक्षा और गोपनीयता में सरकारी पोर्टलों का मूल्यांकन करता है। यह टूल वेबसाइट की विशेषताओं और कार्यात्मकताओं का आकलन करने के लिए एक स्वचालित और मानकीकृत तंत्र प्रदान करता है, जो राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों में आधिकारिक सरकारी पोर्टलों के निरंतर मूल्यांकन को सक्षम बनाता है।

पिछली नेस्डा वे फॉरवर्ड रिपोर्ट में आकलन मूल्यांकन निष्कर्षों (जून-सितंबर 2025) का तुलनात्मक विश्लेषण प्रस्तुत किया गया था, जिसमें पूर्वोत्तर और पहाड़ी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों (जून 2025), संघ राज्य क्षेत्रों(जुलाई 2025) और शेष राज्यों (सितंबर 2025) के लिए किए गए आकलन शामिल थे। वह अध्याय चार मापदंडों पर केंद्रित था, जिसमें दो शीर्ष प्रदर्शन मापदंडों की पहचान करना, साथ ही उनके कार्य-निष्पादन को जारी रखने की परिपाटियों और सुधार के लिए लक्षित सिफारिशों सहित अच्छा कार्य-नक्षपादन न करने वाले दो मापदंड भी शामिल थे ।

पहले के विश्लेषण के आधार पर, यह अध्याय आकलन मूल्यांकन कवरेज को शेष पांच मापदंडों की चर्चा करता है। यह विश्लेषण तीन मूल्यांकन चक्रों में समेकित निष्कर्षों के आधार पर ब्रांड और विजुअल पहचान, सामग्री और सूचना, नेविगेशन, मोबाइल प्रतिक्रियाशीलता और एकीकरण और सेवा के तहत मूल्यांकन की गई विशेषताओं पर केंद्रित है। साथ में, यह आकलन के तहत पैरामीटर-वार कवरेज को पूरा करता है और राज्य और संघ राज्य क्षेत्र के पोर्टलों पर सुविधा की उपलब्धता और कार्यान्वयन का एक व्यापक दृष्टिकोण प्रदान करता है।

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने अधिकांश मापदंडों में आधारभूत अनुपालन हासिल किया है। भविष्य के स्कोर में सुधार गहन सेवा एकीकरण, मोबाइल प्रदर्शन अनुकूलन, संरचित सामग्री शासन और राष्ट्रीय डिजिटल मानकों के सख्त पालन पर निर्भर करता है।

मापदंड

एकीकरण और सेवाएं (सेवा परिपक्वता और ट्रांजैक्शन डेप्थ)

नेस्डा स्कोर यह दर्शाता है कि 4.5 से ऊपर के राज्य/संघ राज्य क्षेत्र एकीकृत और ट्रांजैक्शन संबंधी सेवा सुपुर्दगी को दर्शाते हैं, जबकि 3.0 से नीचे के स्कोर आंशिक डिजिटलीकरण को दर्शाते हैं।

प्रमुख विशेषताएं

- सेवाओं के लिए ऑनलाइन आवेदन की उपलब्धता
- सीपीग्राम्स सिद्धांतों के अनुरूप शिकायत प्रणालियों की उपलब्धता
- पीडीएफ/एक्सेल प्रारूपों में डाउनलोड करने योग्य दस्तावेज़

स्कोर को प्रभावित करने वाली कमियाँ

- एंड-टू-एंड डिजिटल सेवा वर्कफ़्लो का अभाव
- सीमित-सेवा ट्रैकिंग और एकीकृत डैशबोर्ड
- शिकायत निवारण या निर्धारित समय-सीमा के बिना उपलब्धता का अभाव

स्कोर सुधार के लिए सर्वश्रेष्ठ

- एकीकृत नागरिक लॉगिन और सेवा डैशबोर्ड लागू करनया
- एंड-टू-एंड सर्विस लाइफ साइकल डिलीवरी को सक्षम करना (लागू करें-ट्रैक-डिलीवर)
- शिकायत समाधान समय-सीमा और वृद्धि वर्कफ़्लो का प्रकाशन करना

मापदंड

ब्रांड और विजुअल पहचान (विश्वास और सामंजस्य)

65 प्रतिशत से अधिक पोर्टलों ने इस मानदंड में अच्छा स्कोर किया, जो ब्रांडिंग मानदंडों को व्यापक रूप से अपनाए जाने का संकेत देता है।

प्रमुख विशेषताएं

- अधिकृत gov.in डोमेन का उपयोग
- स्थाई लोगो और हेडर उपयोग

स्कोर को प्रभावित करने वाली कमियाँ

- आंशिक डीबीआईएम 3.0 अनुपालन
- अपूर्ण स्वामित्व/वंशावली प्रकटीकरण

स्कोर सुधार के लिए सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ

- डीबीआईएम 3.0 अनुरूपता (लेआउट, रंग पट्टियाँ और टाइपोग्राफी आदि) लागू करना
- जीआईजीडब्ल्यू 3.0 के अनुसार ओनरशिप और संपर्क विवरण इंगित करना
- समय-समय पर अनुपालन ऑडिट करना

मापदंड	**नेविगेशन (खोज और उपयोगिता)** अधिकांश पोर्टल क्लिक डेप्थ और संरचनात्मक नेविगेशन के लिए नेस्डा अपेक्षाओं के अनुरूप हैं ।
प्रमुख विशेषताएं	➢ आप्टिमल नेविगेशन डेप्थ (3 क्लिक से कम) ➢ पृष्ठ शीर्षक और मुखपृष्ठ लिंकेज साफ़ करना
स्कोर को प्रभावित करने वाली कमियाँ	➢ अनुपलब्ध साइटमैप और अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न ➢ अधूरे लिंक और पुरानी सामग्री
स्कोर सुधार के लिए सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ	➢ अनिवार्य एचटीएमअल साइटमैप ➢ अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न/सहायता खंड की उपलब्धता ➢ स्वचालित त्रुटि निगरानी ➢ लगातार ब्रेडक्रंब कार्यान्वयन

मापदंड	**सामग्री और सूचना (पारदर्शिता और जुड़ाव)** बुनियादी सामग्री की उपलब्धता अच्छी है, लेकिन सामग्री की गुणवत्ता असमान बनी हुई है
प्रमुख विशेषताएं	➢ अप-टू-डेट और पठनीय सामग्री ➢ के बारे में, संपर्क और नीति पृष्ठों की उपलब्धता ➢ द्विभाषी सामग्री की उपलब्धता
स्कोर को प्रभावित करने वाली कमियाँ	➢ सीमित मल्टीमीडिया उपयोग ➢ अपूर्ण सामग्री खोज और फ़िल्टरिंग ➢ असंगत बहुभाषी सपोर्ट
स्कोर सुधार के लिए सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ	➢ जीआईजीडब्ल्यू 3.0 के तहत कंटेन्ट गवर्नेंस और रिव्यू साइकल्स स्थापित करना ➢ केपीआई, कार्यक्रम के परिणाम और उपलब्धियाँ प्रकाशित करना ➢ क्षेत्रीय भाषा सामग्री कवरेज का विस्तार करना ➢ समझ में सुधार के लिए वीडियो, इन्फोग्राफिक्स और व्याख्याताओं का उपयोग करना

मापदंड	**मोबाइल प्रतिक्रियाशीलता (मोबाइल अनुभव और कार्य-निष्पादन)** हालांकि बुनियादी प्रतिक्रियाशीलता मौजूद है, उन्नत मोबाइल मीट्रिक अधिकांश पोर्टलों पर खराब स्कोर करते हैं।
प्रमुख विशेषताएं	➢ व्यूपोर्ट मेटा टैग कार्यान्वयन ➢ मोबाइल-अनुकूल फॉर्म इनपुट
स्कोर को प्रभावित करने वाली कमियाँ	➢ खराब कोर वेब वाइटल्स (एलसीपी, एफआईडी, सीएलएस, एफसीपी) ➢ छोटे सूचक लक्ष्य और आंशिक छवि अनुकूलन
स्कोर सुधार के लिए सर्वश्रेष्ठ परिपाटियाँ	➢ जीआईजीडब्ल्यू 3.0 और डब्ल्यूसीएजी 2.1 के अनुसार मोबाइल-फर्स्ट डिज़ाइन को अपनाना ➢ 44x44 सीएसएस पिक्सेल टच लक्ष्य सुनिश्चित करना ➢ नियमित कार्य-निष्पादन ऑडिट ➢ वेब ऑप्टिमाइज्ड छवियों का उपयोग

8 परिशिष्ट

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

#	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	नवं' 24	दिसं' 24	जन' 25	फ़र' 25	मार्च' 25	अप्रै' 25	मई' 25	जून' 25	जुला' 25	अग' 25	सित' 25	अक्' 25	नवं' 25
1	कर्नाटक	755	1414	2025	2025	2089	2089	2089	2089	2089	2092	2092	2092	2102
2	मध्य प्रदेश	1016	1016	1016	1498	1718	1748	1748	1752	1752	1752	1752	1752	1752
3	तमिलनाडु	1128	1128	1128	1128	1128	1128	1132	1153	1599	1621	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	855	857	857	857	996	1091	1089	1059	1059
6	गुजरात	643	894	894	894	894	894	894	904	973	1050	1050	1050	1050
7	उत्तराखंड	889	889	900	900	900	917	923	935	936	951	951	951	951
8	केरल	916	938	938	938	938	938	938	938	939	939	939	939	939
9	उत्तर प्रदेश	800	822	904	904	904	904	924	924	929	929	929	929	929
10	महाराष्ट्र	534	534	534	534	534	535	583	584	794	867	867	867	867
11	असम	628	725	725	725	731	733	733	733	815	814	814	915	915
12	तेलंगाना	768	768	768	768	768	768	768	768	771	771	771	771	771
13	चंडीगढ़	236	236	357	357	357	357	357	357	723	723	723	723	723
14	राजस्थान	606	606	621	621	621	621	621	621	622	722	722	722	722
15	हिमाचल प्रदेश	504	504	504	659	660	660	661	661	664	664	665	731	731
16	आंध्र प्रदेश	579	579	579	579	579	579	579	579	606	630	668	810	810
17	झारखंड	401	404	406	411	461	468	479	557	572	630	688	703	707
18	पुडुचेरी	609	610	610	610	610	614	614	614	614	614	614	614	614
19	त्रिपुरा	264	272	272	272	272	272	272	529	529	530	530	530	530
20	छत्तीसगढ़	296	296	296	296	296	296	296	296	296	505	505	505	505
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	436	437	437	437	437
23	मेघालय	363	363	363	363	363	363	363	363	363	422	475	615	615
24	पश्चिम बंगाल	401	401	401	401	401	401	406	406	408	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	323	327	327	329	329	329	331	331	331	331	331
27	अरुणाचल प्रदेश	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	310	310	310
28	गोवा	240	240	240	240	240	240	240	240	279	289	291	368	368
29	मणिपुर	40	40	40	40	40	40	268	268	268	268	268	268	268
30	बिहार	238	238	238	238	238	238	238	238	238	238	238	239	240
31	डीएनएचएचडीडी	131	131	131	142	217	217	217	217	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	64	85	85	85	85	85	85
34	लद्दाख	46	49	49	49	49	49	49	69	70	70	70	70	70
35	सिक्किम	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	62	67	67
36	लक्षद्वीप	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
	कुल	18,335	19,177	19,834	20,250	20,315	20,638	21,062	22,478	23,230	23,402	23,612	23,919	23,934

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

#	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश	नवं' 24	दिसं' 24	जन' 25	फर' 25	मार्च' 25	अप्रै' 25	मई'' 25	जून' 25	जुला' 25	अग' 25	सित' 25	अक्' 25	नवं' 25
		56 अभिचिह्नित अनिवार्य ई-सेवाओं पर आधारित						*59* अभिचिह्नित अनिवार्य ई-सेवाओं पर आधारित						
1	मध्य प्रदेश	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59
2	उत्तराखंड	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59
3	केरल	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59
4	महाराष्ट्र	55	55	55	55	56	56	59	59	59	59	59	59	59
5	गुजरात	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59
6	तमिलनाडु	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59
7	उत्तर प्रदेश	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59	59
8	आंध्र प्रदेश	55	55	55	55	55	55	59	59	59	59	59	59	59
9	हिमाचल प्रदेश	56	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59	59
10	राजस्थान	56	56	56	56	56	56	57	57	59	59	59	59	59
11	कर्नाटक	56	56	56	56	56	56	56	56	59	59	59	59	59
12	झारखंड	47	47	47	47	47	47	55	55	56	56	57	59	59
13	हरियाणा	51	51	51	51	53	53	54	54	56	59	59	59	59
14	जम्मू और कश्मीर	54	54	54	54	54	54	58	58	58	58	58	58	58
15	पश्चिम बंगाल	52	52	52	52	52	54	57	57	57	57	57	57	57
16	चंडीगढ़	51	53	53	53	53	53	57	57	57	57	57	57	57
17	मेघालय	43	43	43	43	43	43	42	42	49	49	57	57	57
18	तेलंगाना	55	55	55	55	55	55	56	56	56	56	56	56	56
19	पंजाब	56	56	56	56	56	56	55	55	55	55	55	55	55
20	छत्तीसगढ़	54	54	54	54	54	54	55	55	55	55	55	55	55
21	त्रिपुरा	50	50	50	50	50	50	54	54	55	55	55	55	55
22	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	44	44	47	47	49	49	50	53	53	53	53	53	53
23	पुडुचेरी	48	48	48	48	49	49	52	52	52	52	52	52	52
24	डीएनएचएच डीडी	49	49	49	49	49	49	48	51	51	51	51	51	51
25	असम	48	48	48	48	48	48	51	51	50	50	50	50	50
26	गोवा	40	40	40	40	40	40	48	48	48	48	48	48	48
27	दिल्ली	36	36	36	36	36	36	35	35	36	36	36	36	36
28	बिहार	28	28	28	28	28	28	30	30	30	30	31	31	32
29	नागालैंड	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30	ओडिशा	25	25	25	25	25	25	28	28	28	28	28	28	28
31	लक्षद्वीप	23	23	23	23	23	23	27	27	27	27	27	27	27
32	अरुणाचल प्रदेश	24	24	24	24	24	24	25	25	25	26	26	26	26
33	सिक्किम	19	19	19	19	19	19	19	19	19	21	23	23	23
34	मणिपुर	15	15	15	15	15	15	17	17	17	17	17	17	17
35	मिजोरम	17	17	17	17	17	17	16	16	16	16	16	16	16
36	लद्दाख	7	7	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9
	कुल	1579	1581	1584	1584	1590	1592	1618	1677	1693	1699	1711	1713	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

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