भारत सरकार

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 721

जिसका उत्तर 24 जुलाई, 2026 को दिया जाना है ।

02 श्रावण, 1948 (शक)

सरकारी वेबसाइटों की अभिकल्पना और उपयोगिता

721. श्रीमती राजाथी:

क्या **इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार जून, 2026 में प्रकाशित 'द इकोनॉमिस्ट' पत्रिका के उस लेख से अवगत है, जिसमें भारतीय सरकारी वेबसाइटों की अभिकल्पना और उपयोगिता संबंधी कमियों को रेखांकित किया गया है;

(ख) इन वेबसाइटों का उपयोग करने वाले उपयोगकर्ताओं को आधुनिक और उपयोगकर्ता अनुकूल अनुभव उपलब्ध कराने के लिए सरकार द्वारा कौन-कौन से विशिष्ट उपाय किए गए हैं;

(ग) विगत पांच वर्षों के दौरान सरकारी वेबसाइटों के अनुरक्षण और आधुनिकीकरण हेतु आवंटित तथा प्रयुक्त की गई धनराशि का मंत्रालय-वार ब्यौरा क्या है; और

(घ) भारतीय सरकारी वेबसाइटों हेतु दिशा-निर्देश (जीआईजीडब्ल्यू 3.0) के अनुपालन की मंत्रालय-वार वर्तमान स्थिति क्या है?

उत्तर

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री (श्री जितिन प्रसाद)

(क) से **(घ):** मंत्रालय/विभाग/संगठन (एमडीओ) विभिन्न सार्वजनिक और निजी सेवा प्रदाताओं के माध्यम से अपने डिजिटल एप्लीकेशन/वेबसाइट स्वयं विकसित करते हैं।

राष्ट्रीय सूचना-विज्ञान केंद्र (एनआईसी), सेंटर फॉर डेवलपमेंट ऑफ एडवांस्ड कंप्यूटिंग (सीडेक), और नेशनल इंफोर्मेटिक्स सर्विसेज इंक (निकसी) भी ये सेवाएं प्रदान करते हैं।

एमईआईटीवाई की भूमिका प्रकृति में सुविधाजनक है और संबंधित एमडीओ अपनी वेबसाइटों को उपयोगकर्ता के अनुकूल बनाने के लिए जिम्मेदार हैं। जैसे-जैसे प्रौद्योगिकी प्रकृति में विकसित हो रही है, उपयोगकर्ताओं के लिए एक आधुनिक और उपयोगकर्ता के अनुकूल अनुभव को सक्षम करने के लिए वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देश भी समय-समय पर संशोधित किए जाते हैं। कुछ प्रमुख पहल इस प्रकार हैं:

डिजिटल ब्रांड आइडेंटिटी मैनुअल (डीबीआईएम): इसके अलावा, एमईआईटीवाई ने सरकारी डिजिटल प्लेटफॉर्म पर दृश्य पहचान के सामंजस्य के लिए डीबीआईएम भी विकसित किया है।

यह भारत सरकार के लिए एक एकीकृत और सुसंगत डिजिटल ब्रांड बनाता है। डीबीआईएम ब्रांडिंग तत्वों जैसे टाइपोग्राफी, रंग पैलेट, आइकन, सूचना वास्तुकला, सामग्री प्रस्तुति और आधिकारिक सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के साथ एकीकरण को मानकीकृत करता है।

यह सामंजस्यपूर्ण दृष्टिकोण सरकारी विभागों को राष्ट्रीय और वैश्विक स्तर पर एक सम्मोहक और भरोसेमंद ब्रांड उपस्थिति पेश करने में सक्षम बनाता है।

दिशानिर्देश मोबाइल एप्लिकेशन और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म को कवर करने के लिए वेबसाइटों से परे हैं, जो सभी डिजिटल टचप्वाइंट पर एक सहज उपयोगकर्ता अनुभव को मजबूत करते हैं।

भारत सरकार की वेबसाइटों और ऐप्स के लिए दिशानिर्देश (जीआईजीडब्ल्यू 3.0): जीआईजीडब्ल्यू को एनआईसी और मानकीकरण परीक्षण और गुणवत्ता प्रमाणन (एसटीक्यूसी) निदेशालय, एमईआईटीवाई के तहत संबद्ध कार्यालयों द्वारा तैयार किया गया है और प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरएंडपीजी) द्वारा केंद्रीय सचिवालय कार्यालय प्रक्रिया नियमावली (सीएसएमओपी) के तहत अपनाया गया है।

यह आधुनिक वेबसाइट डिजाइन, उपयोगिता, पहुंच, सुरक्षा और प्रदर्शन के लिए दिशानिर्देश (वेबसाइटों के लिए कुल 75 पैरामीटर और ऐप्स के लिए 26 पैरामीटर) स्थापित करता है, जबकि सरकारी पोर्टलों में लगातार उपयोगकर्ता इंटरफेस के साथ नागरिक-केंद्रित दृष्टिकोण को बढ़ावा देता है। प्रौद्योगिकी में परिवर्तन के आधार पर जीआईजीडब्ल्यू को समय-समय पर संशोधित किया गया है।

सरकार के लिए उपयोगकर्ता अनुभव (UX4G): इस पहल का उद्देश्य ई-सेवाओं में बेहतर यूजर इंटरफेस (यूआई)/उपयोगकर्ता अनुभव (यूएक्स) प्रथाओं को बढ़ावा देना और सरकारी अनुप्रयोगों की डिजाइन और विकास टीमों के लिए डिजाइन घटकों की मानक, उपयोग के लिए तैयार और पुन: प्रयोज्य लाइब्रेरी प्रदान करना है।

इसके अलावा, UX4G का उद्देश्य सरकार के अंदर (जैसे फ़ैसले लेने वाले, प्रोजेक्ट डायरेक्टर, प्रोडक्ट मैनेजर, UX डिज़ाइनर और डेवलपर) अच्छे UX/UI तौर-तरीकों के लिए क्षमताएँ विकसित करना है। क्षमता निर्माण के हिस्से के रूप में, यूआई/यूएक्स सर्वोत्तम प्रथाओं के बारे में जागरूकता और अपनाने को बढ़ावा देने के लिए केंद्र और राज्य सरकार के विभागों के लिए 102 यूएक्स कार्यशालाएं आयोजित की गई हैं।

सरकारी मंत्रालयों/विभागों को जीआईजीडब्ल्यू 3.0 के अनुपालन में प्रमाणन के लिए अपनी वेबसाइटों को एसटीक्यूसी निदेशालय को प्रस्तुत करना आवश्यक है। ऑडिट के सफल समापन पर, एसटीक्यूसी एक "प्रमाणित गुणवत्ता वेबसाइट" (सीक्यूडब्ल्यू) प्रमाणपत्र जारी करता है, जो तीन साल (निगरानी के अधीन) के लिए वैध होता है।

वर्तमान में प्रमाणित वेबसाइटों की सूची https://www.stqc.gov.in/sites/default/files/certified-product/WQC%20VALID%20CERTIFICATE.pdf पर उपलब्ध है

परीक्षण और मूल्यांकन की सुविधा के लिए, निम्नलिखित उपकरण भी विकसित किए गए हैं:

1. **सुगम्यवेब**: यह एक क्लाउड-आधारित एक्सेसिबिलिटी मूल्यांकन प्लेटफ़ॉर्म है जो नवीनतम वेब कंटेंट एक्सेसिबिलिटी दिशानिर्देशों (डब्ल्यूसीएजी 2.2) के अनुपालन का आकलन करता है। यह सुनिश्चित करता है कि दृष्टि/श्रवण बाधित दिव्यांगजनों के लिए वेबसाइटें उपयोग करने योग्य हों।
2. **आकलन:** यह एक स्वचालित बेंचमार्किंग प्लेटफॉर्म है जो एक्सेसिबिलिटी, सुरक्षा, प्रदर्शन, नेविगेशन, मोबाइल जवाबदेही, सामग्री, ब्रैंडिंग, अन्तरक्रियाशीलता, एकीकरण और सेवाओं के नौ गुणवत्ता मापदंडों के आधार पर वेबसाइटों का मूल्यांकन करता है।

संबंधित एमडीओ समय-समय पर उन्हें आवंटित अपने स्वयं के धन के साथ आवश्यकता पड़ने पर अपनी वेबसाइटों के रखरखाव और आधुनिकीकरण का प्रबंधन करते हैं।

***