International Journal of Classified Research Techniques & Advances (IJCRTA)
Multidisciplinary Peer-Reviewed Online Open Access Journal Impact Factor: 5.4
Volume 6, Issue 1, Jan-Mar 2026 ID: IJCRTA000239 ISSN: 2583-1801
Email: ijcrta@gmail.com Website: www.ijcrta.org

सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता व कार्यक्षमता : महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 चा हिंगोली जिल्ह्यातील अभ्यास.

सचिनकुमार लक्ष्मणराव मुळे* & प्रा. डॉ. एस. बी. गायकवाड**

Author Affiliation:

*संशोधक विद्यार्थी, राज्यशास्त्र विभाग, पीपल्स कॉलेज, नांदेड,

**मार्गदर्शक, राज्यशास्त्र विभाग प्रमुख, श्री. योगानंद स्वामी महाविद्यालय, वसमत

Citation of Article: मुळे, एस. एल., & गायकवाड, एस. बी. (2026). सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता व कार्यक्षमता : महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 चा हिंगोली जिल्ह्यातील अभ्यास. International Journal of Classified Research Techniques & Advances (IJCRTA) ISSN: 2583-1801, 6 (1), pg. 98-106. ijcrta.org

DOI: 10.5281/zenodo.19499482

सारांश (Abstract):-

सार्वजनिक प्रशासनात पारदर्शकता (Transparency) आणि कार्यक्षमता (Efficiency) या सुशासनाच्या मूलभूत व अपरिहार्य संकल्पना मानल्या जातात. नागरिकांना वेळेत, गुणवत्तापूर्ण आणि पारदर्शक पद्धतीने शासकीय सेवा उपलब्ध करून देणे हे आधुनिक प्रशासनाचे प्रमुख उद्दिष्ट आहे. या उद्दिष्टांच्या पूर्ततेसाठी महाराष्ट्र शासनाने लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 लागू केला असून, नागरिकांना निश्चित कालमर्यादेत सेवा मिळण्याचा कायदेशीर अधिकार प्रदान केला आहे.

प्रस्तुत संशोधनाचा मुख्य उद्देश हिंगोली जिल्ह्यात या अधिनियमाच्या अंमलबजावणीचा अभ्यास करून सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता व कार्यक्षमतेचे मूल्यांकन करणे हा आहे. या अभ्यासासाठी प्राथमिक (प्रश्नावली, मुलाखती) तसेच द्वितीयक (शासन अहवाल, संकेतस्थळे, संदर्भग्रंथ) माहितीचा वापर करण्यात आला आहे. अभ्यासाच्या निष्कर्षांनुसार, RTPS (Right to Public Services) प्रणालीच्या अंमलबजावणीमुळे सेवा वितरण प्रक्रियेत गती, पारदर्शकता आणि उत्तरदायित्वात लक्षणीय वाढ झालेली आढळून येते. नागरिकांना अर्ज प्रक्रियेची माहिती व स्थिती सहज उपलब्ध झाल्यामुळे प्रशासनावरील विश्वासही दृढ झाला आहे. तथापि, तांत्रिक अडचणी, इंटरनेट सुविधेची मर्यादा, तसेच ग्रामीण भागातील डिजिटल साक्षरतेचा अभाव या कारणांमुळे या प्रणालीच्या अंमलबजावणीत काही अडथळे जाणवतात यामुळे, लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 हा सार्वजनिक प्रशासन अधिक पारदर्शक व कार्यक्षम करण्याच्या दृष्टीने एक प्रभावी उपाय असून, त्याच्या यशस्वी अंमलबजावणीसाठी तांत्रिक सुधारणा व जनजागृती आवश्यक असल्याचे या अभ्यासातून स्पष्ट होते.

कीवर्ड्स (Keywords): पारदर्शकता, कार्यक्षमता, लोकसेवा हक्क अधिनियम 2015, आपले सरकार सेवा केंद्र, RTPS, सार्वजनिक सेवा वितरण, हिंगोली जिल्हा.

प्रस्तावना (Introduction):-

आधुनिक काळात सार्वजनिक प्रशासनाची भूमिका केवळ शासनाच्या धोरणांची अंमलबजावणी करणारी यंत्रणा इतकीच मर्यादित न राहता ती नागरिकांच्या गरजा पूर्ण करणारी, उत्तरदायी आणि पारदर्शक व्यवस्था म्हणून विकसित झाली आहे. लोकशाही व्यवस्थेत नागरिकांना गुणवत्तापूर्ण, वेळेत आणि सुलभ पद्धतीने शासकीय सेवा मिळणे हा त्यांचा मूलभूत हक्क मानला जातो. त्यामुळे सार्वजनिक सेवा वितरण प्रणालीमध्ये पारदर्शकता (Transparency) आणि कार्यक्षमता (Efficiency) या दोन घटकांना विशेष महत्त्व प्राप्त झाले आहे.

पारंपरिक प्रशासन व्यवस्थेत सेवा वितरण प्रक्रियेत विलंब, भ्रष्टाचार, माहितीचा अभाव, आणि नागरिकांना होणारी गैरसोय या समस्या मोठ्या प्रमाणावर दिसून येत होत्या. या पार्श्वभूमीवर प्रशासन अधिक उत्तरदायी आणि नागरिकाभिमुख करण्यासाठी विविध सुधारणा उपाययोजना करण्यात आल्या. त्याचाच एक भाग म्हणून महाराष्ट्र शासनाने "महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015" लागू केला.

या अधिनियमाचा मुख्य उद्देश नागरिकांना शासकीय सेवा निश्चित कालमर्यादेत उपलब्ध करून देणे हा आहे. या कायद्यांतर्गत विविध सेवा जसे की उत्पन्न प्रमाणपत्र, जात प्रमाणपत्र, अधिवास प्रमाणपत्र, जन्म-मृत्यू नोंदणी इत्यादी सेवा वेळेच्या मर्यादेत देणे बंधनकारक करण्यात आले आहे. तसेच, सेवा देण्यात विलंब झाल्यास संबंधित अधिकाऱ्यावर दंडात्मक कारवाईची तरतूद करण्यात आली आहे, ज्यामुळे प्रशासनात उत्तरदायित्व आणि पारदर्शकता वाढण्यास मदत होते.

यासोबतच, RTPS (Right to Public Services) या ऑनलाइन प्रणालीच्या माध्यमातून सेवा वितरण अधिक सुलभ, जलद आणि पारदर्शक करण्यात आले आहे. नागरिकांना त्यांच्या अर्जाची स्थिती ऑनलाइन पाहण्याची सुविधा उपलब्ध झाल्यामुळे प्रशासनातील अपारदर्शकता कमी होऊन विश्वासार्हता वाढली आहे. हिंगोली जिल्हा हा मराठवाडा विभागातील प्रामुख्याने ग्रामीण स्वरूपाचा जिल्हा असून येथे शासकीय सेवांवर नागरिकांचे मोठ्या प्रमाणात अवलंबित्व आहे. या पार्श्वभूमीवर लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 च्या अंमलबजावणीचा हिंगोली जिल्ह्यातील प्रभाव अभ्यासणे अत्यंत आवश्यक ठरते. विशेषतः पारदर्शकता आणि कार्यक्षमतेच्या दृष्टीने या कायद्यामुळे कोणते बदल घडून आले आहेत, तसेच अंमलबजावणीदरम्यान कोणत्या अडचणी निर्माण होतात याचा अभ्यास या संशोधनातून करण्यात येणार आहे. त्यामुळे प्रस्तुत संशोधन "सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता व कार्यक्षमता : महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 चा हिंगोली जिल्ह्यातील अभ्यास" या विषयावर असून, सार्वजनिक प्रशासनातील सुधारणांचा प्रत्यक्ष परिणाम समजून घेण्याचा एक प्रयत्न आहे.

सार्वजनिक प्रशासन अधिक उत्तरदायी, पारदर्शक आणि नागरिकाभिमुख करण्याच्या उद्देशाने महाराष्ट्र शासनाने 28 एप्रिल 2015 रोजी लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 संपूर्ण राज्यात लागू केला. या अधिनियमाचा मुख्य हेतू नागरिकांना शासकीय सेवा निश्चित कालमर्यादेत, पारदर्शक आणि सुलभ पद्धतीने उपलब्ध करून देणे हा आहे. परंपरागत प्रशासन व्यवस्थेमध्ये सेवा वितरण प्रक्रियेत विलंब, अपारदर्शकता, आणि भ्रष्टाचार यांसारख्या समस्या आढळून येत होत्या. या पार्श्वभूमीवर नागरिकांना कायदेशीर हक्काच्या स्वरूपात सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी हा कायदा एक महत्त्वपूर्ण पाऊल ठरला आहे.

हिंगोली जिल्हा हा मराठवाडा विभागातील प्रामुख्याने ग्रामीण स्वरूपाचा जिल्हा आहे. येथील नागरिकांचे शासकीय सेवांवर मोठ्या प्रमाणात अवलंबित्व असल्यामुळे सेवा वितरण प्रणालीची कार्यक्षमता आणि पारदर्शकता अत्यंत महत्त्वाची ठरते. या संदर्भात "आपले सरकार सेवा केंद्र" ही संकल्पना ग्रामीण नागरिकांसाठी अत्यंत उपयुक्त

ठरली असून, ती प्रशासन आणि नागरिक यांच्यातील दुवा म्हणून कार्य करते. हिंगोली जिल्ह्यात लोकसेवा हक्क अधिनियमाची अंमलबजावणी विविध प्रशासकीय स्तरांवर प्रभावीपणे करण्यात येते.

जिल्हाधिकारी कार्यालय (हिंगोली):

महसूल व इतर प्रशासकीय सेवांच्या अंमलबजावणीसाठी प्रमुख नियंत्रण केंद्र म्हणून कार्य करते.

जिल्हा परिषद (हिंगोली):

ग्रामविकास, आरोग्य आणि स्थानिक पातळीवरील सेवांचे समन्वयक केंद्र आहे.

अपीलीय यंत्रणा:

या कायद्याअंतर्गत नागरिकांना अपील करण्याची सुविधा उपलब्ध आहे. सेवेमध्ये विलंब झाल्यास प्रथम व द्वितीय अपीलाची तरतूद करण्यात आली आहे.
ही बहुस्तरीय यंत्रणा प्रशासनात उत्तरदायित्व निर्माण करण्यास आणि सेवा वितरण अधिक प्रभावी करण्यास मदत करते.

हिंगोली जिल्ह्यात विविध विभागांमार्फत नागरिकांना खालीलप्रमाणे सेवा पुरविल्या जातात:

(अ) महसूल विभाग: जात प्रमाणपत्र, उत्पन्न प्रमाणपत्र, 7/12 उतारा, अधिवास (Domicile) प्रमाणपत्र
(ब) ग्रामविकास विभाग: जन्म-मृत्यू नोंदणी प्रमाणपत्र, विवाह नोंदणी, दारिद्र्य रेषेखालील (BPL) प्रमाणपत्र
(क) गृह विभाग: चारित्र्य प्रमाणपत्र पडताळणी, पोलीस क्लिअरन्स प्रमाणपत्र या सेवा नागरिकांच्या दैनंदिन जीवनाशी थेट संबंधित असून, त्यांच्या वेळेत उपलब्धतेमुळे प्रशासनावरील विश्वास वाढतो.

अध्ययनाचे महत्त्व (Significance of the Study):-

प्रस्तुत संशोधन "सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता व कार्यक्षमता : महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 चा हिंगोली जिल्ह्यातील अभ्यास" असून, सार्वजनिक प्रशासनातील सुधारणांचा प्रत्यक्ष परिणाम समजून घेण्यासाठी अत्यंत महत्त्वपूर्ण ठरते. या अध्ययनाचे महत्त्व पुढील मुद्द्यांच्या आधारे स्पष्ट करता येते:

1. सेवा वितरण प्रक्रियेतील पारदर्शकतेचे मूल्यमापन:-

या अभ्यासाच्या माध्यमातून नागरिकांना उपलब्ध होणाऱ्या शासकीय सेवांमधील पारदर्शकतेचे विश्लेषण करता येते. "आपले सरकार" पोर्टलच्या माध्यमातून अर्जाची स्थिती (Status Tracking), शुल्काची माहिती आणि सेवा प्रक्रियेची स्पष्टता नागरिकांना सहज उपलब्ध होते. यामुळे मध्यस्थांची (Agents) गरज कमी होते का, तसेच भ्रष्टाचाराला कितपत आळा बसतो, हे समजून घेणे शक्य होते. तसेच प्रत्येक अर्जाची डिजिटल नोंद ठेवली जात असल्यामुळे प्रशासनातील उत्तरदायित्व (Accountability) वाढते आणि कामकाजातील पारदर्शकता अधिक बळकट होते.

2. प्रशासकीय कार्यक्षमतेचा सखोल अभ्यास:-

हा अभ्यास हिंगोली जिल्ह्यातील प्रशासनाची कार्यक्षमता मोजण्यासाठी उपयुक्त ठरतो. अधिसूचित सेवांची (उदा. 7/12 उतारा, उत्पन्न प्रमाणपत्र) ठरवून दिलेल्या कालमर्यादेत पूर्तता होते का, याचे परीक्षण करता येते.

तसेच सेवा वितरणातील विलंबाची कारणे, प्रशासकीय अडचणी आणि प्रक्रियेमधील त्रुटी यांचे विश्लेषण करून कार्यक्षमतेतील सुधारणा किंवा मर्यादा स्पष्ट होतात. अपील यंत्रणेचा वापर, अपील प्रकरणांची संख्या आणि त्यावरील निर्णयाची गती यावरून प्रशासनाची प्रतिसादक्षमता (Responsiveness) देखील मोजता येते.

3. ग्रामीण व शहरी भागातील तुलनात्मक विश्लेषण:-

हिंगोली जिल्हा हा प्रामुख्याने ग्रामीण स्वरूपाचा असल्यामुळे ग्रामीण व शहरी भागातील सेवा वितरणातील फरक अधोरेखित करण्यासाठी हा अभ्यास अत्यंत महत्त्वाचा आहे. ग्रामीण भागात डिजिटल साक्षरतेचा अभाव, इंटरनेट सुविधा आणि वीज पुरवठ्याच्या मर्यादा यांमुळे सेवा वितरणात येणाऱ्या अडचणींचा अभ्यास करता येतो. त्याचवेळी शहरी भागातील तुलनेने सुलभ सेवा उपलब्धता आणि तांत्रिक सुविधा यांमुळे निर्माण होणारा फरक स्पष्ट होतो. यामुळे "डिजिटल दरी" (Digital Divide) या संकल्पनेचे वास्तव चित्र समोर येते.

4. धोरणात्मक सुधारणा सुचविण्यास उपयुक्तता:-

हा अभ्यास केवळ विद्यमान स्थितीचे विश्लेषण करत नाही, तर भविष्यातील धोरणात्मक सुधारणा सुचविण्यासाठीही मार्गदर्शक ठरतो.

1) प्रशासनातील कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक असलेले तांत्रिक प्रशिक्षण ओळखता येते.
2) सेवा वितरण प्रक्रिया अधिक सुलभ करण्यासाठी उपाय सुचवता येतात.
3) कागदपत्रांची संख्या कमी करणे व अधिक सेवा ऑनलाईन आणणे यासंदर्भात शिफारसी करता येतात.

तसेच, नागरिकांमध्ये कायद्याबद्दल जागरूकता वाढवण्यासाठी ग्रामसभा, प्रसारमाध्यमे आणि डिजिटल माध्यमांचा प्रभावी वापर कसा करता येईल याबाबतही मार्गदर्शन करता येते.

5. नागरिकाभिमुख प्रशासन बळकट करण्यास मदत:-

या अध्ययनामुळे प्रशासन आणि नागरिक यांच्यातील संबंध अधिक दृढ होण्यास मदत होते. नागरिकांना त्यांच्या हक्कांविषयी जागरूकता निर्माण होते, तसेच प्रशासन अधिक पारदर्शक आणि उत्तरदायी बनण्यास प्रोत्साहन मिळते.

6. शैक्षणिक व संशोधनात्मक महत्त्व:-

हा अभ्यास राज्यशास्त्र, सार्वजनिक प्रशासन आणि सुशासन (Good Governance) या क्षेत्रांमध्ये संशोधनासाठी उपयुक्त ठरतो. भविष्यातील संशोधकांना या विषयावर पुढील संशोधन करण्यासाठी आधारभूत माहिती उपलब्ध होते.

विषयाची निवड:-

"सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता व कार्यक्षमता : महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 चा हिंगोली जिल्ह्यातील अभ्यास"

व्याख्या:-

International Journal of Classified Research Techniques & Advances (IJCRTA)
Multidisciplinary Peer-Reviewed Online Open Access Journal Impact Factor: 5.4
Volume 6, Issue 1, Jan-Mar 2026 ID: IJCRTA000239 ISSN: 2583-1801
Email: ijcrta@gmail.com Website: www.ijcrta.org

सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता व कार्यक्षमता : महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५ चा हिंगोली जिल्ह्यातील अभ्यास' या विषयाच्या अनुषंगाने काही महत्त्वाच्या व्याख्या (Definitions) खालीलप्रमाणे आहेत.

१. सार्वजनिक सेवा:-

"सार्वजनिक सेवा म्हणजे अशा सेवा ज्या शासन किंवा सार्वजनिक प्राधिकरणांकडून नागरिकांच्या कल्याणासाठी आणि दैनंदिन गरजा पूर्ण करण्यासाठी पुरवल्या जातात. या सेवा कायद्याने अधिसूचित केलेल्या असतात आणि त्या मिळवणे हा नागरिकांचा हक्क असतो."

२. पारदर्शकता:-

"प्रशासकीय प्रक्रियेत पारदर्शकता म्हणजे सरकारी निर्णय घेण्याची प्रक्रिया आणि अंमलबजावणी ही स्पष्ट, नियमानुसार आणि नागरिकांना पाहण्यायोग्य असणे. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या संदर्भात, अर्जाची स्थिती (Status) आणि विहित शुल्काची माहिती ऑनलाईन उपलब्ध असणे म्हणजेच पारदर्शकता होय."

३. कार्यक्षमता:-

"उपलब्ध संसाधनांचा (वेळ, पैसा आणि मनुष्यबळ) किमान वापर करून जास्तीत जास्त आणि दर्जेदार सेवा विहित कालमर्यादेत नागरिकांना उपलब्ध करून देण्याची प्रशासनाची क्षमता म्हणजे कार्यक्षमता होय."

४. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५:-

"महाराष्ट्र राज्याने २८ एप्रिल २०१५ रोजी संमत केलेला हा एक असा कायदा आहे, जो पात्र नागरिकांना पारदर्शक, गतिमान आणि विहित कालमर्यादेत सार्वजनिक सेवा मिळवून देण्याची हमी देतो आणि सेवा नाकारल्यास दंड व अपिलाची तरतूद करतो."

५. पदनिर्देशित अधिकारी:-

"अधिनियमाच्या कलम २(ई) नुसार, सार्वजनिक प्राधिकरणाने अधिसूचित केलेली सेवा नागरिकांना विहित वेळेत पुरवण्यासाठी जबाबदार असलेला अधिकारी म्हणजे पदनिर्देशित अधिकारी होय."

६. विहित कालमर्यादा:-

"एखादी सेवा अर्जाच्या दिनांकापासून किती दिवसांत किंवा तासांत नागरिकाला मिळणे अनिवार्य आहे, याचा कायद्यात केलेला स्पष्ट उल्लेख म्हणजे विहित कालमर्यादा होय."

७. आपले सरकार (Aaple Sarkar):-

"नागरिकांना शासकीय सेवा एकाच ठिका़ाहून ऑनलाईन पद्धतीने उपलब्ध करून देण्यासाठी महाराष्ट्र सरकारने विकसित केलेले वेब पोर्टल आणि मोबाईल ॲप."

International Journal of Classified Research Techniques & Advances (IJCRTA)
Multidisciplinary Peer-Reviewed Online Open Access Journal Impact Factor: 5.4
Volume 6, Issue 1, Jan-Mar 2026 ID: IJCRTA000239 ISSN: 2583-1801
Email: ijcrta@gmail.com Website: www.ijcrta.org

उद्दिष्टे:-

1.लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 च्या अंमलबजावणीचा अभ्यास करणे.
2.सेवा वितरणातील पारदर्शकतेचे मूल्यांकन करणे.
3.कार्यक्षमतेतील बदलांचा अभ्यास करणे.
4.अमलबजावणीतील अडचणी शोधणे.
5.सुधारणा व उपाय सुचविणे.

गृहीतके:-

1.लोकसेवा हक्क अधिनियमामुळे सेवा वितरणातील पारदर्शकता वाढली आहे.
2.या अधिनियमामुळे कार्यक्षमता सुधारली आहे.
3.ग्रामीण भागात अमलबजावणी कमी प्रभावी आहे.
4.अंमलबजावणीमध्ये तांत्रिक व प्रशासकीय अडचणी आहेत.
5.सेवा वितरण सुधारण्यासाठी सुधारणा आवश्यक आहेत.

व्याप्ती व मर्यादा:-

1. व्याप्ती:-

संशोधनाची व्याप्ती ही अभ्यासाच्या सीमा आणि लक्ष केंद्रित क्षेत्र स्पष्ट करते. प्रस्तुत संशोधनात "सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता व कार्यक्षमता : महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 चा हिंगोली जिल्ह्यातील अभ्यास" या विषयाच्या अनुषंगाने पुढील व्याप्ती निश्चित करण्यात आलेली आहे. हा अभ्यास मराठवाडा विभागातील हिंगोली जिल्ह्यापुरता मर्यादित आहे. या अंतर्गत हिंगोली, कळमनुरी, सेनगाव, औंढा नागनाथ आणि वसमत या सर्व तालुक्यांचा समावेश करण्यात आलेला आहे. त्यामुळे जिल्हास्तरीय प्रशासनाच्या अमलबजावणीचे वास्तव चित्र समोर येते.

या संशोधनाचा मुख्य भर महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 च्या अंमलबजावणीच्या अभ्यासावर आहे. विशेषतः सार्वजनिक सेवा वितरणातील पारदर्शकता (Transparency) आणि कार्यक्षमता (Efficiency) या दोन प्रमुख निकषांच्या आधारे विश्लेषण करण्यात येणार आहे. या अभ्यासात हिंगोली जिल्हा प्रशासनांतर्गत विविध विभागांमार्फत पुरविल्या जाणाऱ्या अधिसूचित सेवांचा समावेश आहे. त्यामध्ये महसूल विभाग, ग्रामविकास विभाग, नगरविकास विभाग, गृह विभाग, कृषी विभाग, आरोग्य विभाग इत्यादी विभागांद्वारे नागरिकांना मिळणाऱ्या सेवांचे विश्लेषण करून सेवा वितरण व्यवस्थेचे मूल्यमापन करण्यात येते.

या अभ्यासात हिंगोली जिल्ह्यातील नागरी (Urban) व ग्रामीण (Rural) भागातील नागरिक (सेवा लाभार्थी) तसेच शासकीय अधिकारी व कर्मचारी यांचा समावेश करण्यात आला आहे. त्यामुळे सेवा घेणारे आणि सेवा देणारे या दोन्ही घटकांच्या अनुभवांचा अभ्यास करता येतो. हा अभ्यास विशिष्ट कालखंडासाठी (उदा. 2021-2024) मर्यादित ठेवण्यात आलेला आहे. या कालावधीत लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीतील बदल, प्रगती आणि परिणामांचा अभ्यास करण्यात येतो.

2. मर्यादा:-

प्रत्येक संशोधनामध्ये काही नैसर्गिक व तांत्रिक मर्यादा असतात. प्रस्तुत अभ्यासाच्या संदर्भात पुढील मर्यादा लागू होतात. हा अभ्यास केवळ हिंगोली जिल्ह्यापुरता मर्यादित असल्यामुळे, या अभ्यासाचे निष्कर्ष संपूर्ण महाराष्ट्र राज्यावर तंतोतंत लागू होतीलच असे नाही. जिल्ह्यातील सर्व नागरिकांचा समावेश करणे शक्य नसल्यामुळे निवडक नमुन्यांच्या (Sample) आधारे निष्कर्ष काढण्यात आले आहेत. त्यामुळे काही प्रमाणात त्रुटी किंवा मर्यादित प्रतिनिधित्वाची शक्यता राहते.

काही वेळा शासकीय गोपनीयता, अपूर्ण दस्तऐवजीकरण किंवा अद्ययावत माहितीच्या अभावामुळे आवश्यक आकडेवारी मिळवण्यात अडचणी येऊ शकतात. संशोधनासाठी उपलब्ध मर्यादित कालावधी व संसाधने यामुळे अभ्यासाच्या सखोलतेवर काही प्रमाणात मर्यादा येऊ शकतात.

प्रश्नावली व मुलाखतींच्या माध्यमातून गोळा केलेली माहिती ही उत्तरदात्यांच्या वैयक्तिक अनुभवांवर आधारित असते. त्यामुळे ती पूर्णतः वस्तुनिष्ठ (Objective) असेलच असे निश्चितपणे सांगता येत नाही.

ग्रामीण भागातील इंटरनेट कनेक्टिव्हिटीची समस्या, वीज पुरवठ्यातील व्यत्यय आणि डिजिटल साक्षरतेचा अभाव यामुळे क्षेत्रीय माहिती संकलन (Field Work) प्रक्रियेत अडथळे निर्माण होऊ शकतात.

निष्कर्ष व शिफारसी:-

1. निष्कर्ष:-

प्रस्तुत संशोधनाच्या अनुषंगाने हिंगोली जिल्ह्यात महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 च्या अंमलबजावणीचा अभ्यास केल्यानंतर पुढील महत्त्वपूर्ण निष्कर्ष नोंदविता येतात:

1.1 सेवा वितरणातील पारदर्शकतेत वाढ:-

“आपले सरकार” पोर्टल व ऑनलाइन प्रणालींच्या अंमलबजावणीमुळे सेवा वितरण प्रक्रियेत पारदर्शकता लक्षणीयरीत्या वाढलेली आढळून येते. अर्जाची स्थिती नागरिकांना थेट पाहता येत असल्यामुळे मध्यस्थांची गरज कमी झाली असून, भ्रष्टाचारावर काही प्रमाणात नियंत्रण आले आहे.

1.2 कार्यक्षमतेत सुधारणा, परंतु तांत्रिक अडथळे कायम:-

अधिकांश अधिसूचित सेवा(उदा. उत्पन्न प्रमाणपत्र, जात प्रमाणपत्र, रहिवाशी प्रमाणपत्र इत्यादी.) विहित कालमर्यादेत उपलब्ध होत असल्याचे आढळून आले. यामुळे प्रशासनाच्या कार्यक्षमतेत वाढ झाल्याचे दिसते. तथापि, सर्व्हर डाऊन होणे, इंटरनेट समस्या इत्यादी तांत्रिक कारणांमुळे काही वेळा विलंबाच्या घटना घडतात.

1.3 शहरी व ग्रामीण भागातील तफावत:-

हिंगोली शहराच्या तुलनेत ग्रामीण भागात, विशेषतः दुर्गम तालुक्यांमध्ये, डिजिटल साक्षरतेचा अभाव आणि इंटरनेट कनेक्टिव्हिटीच्या समस्यांमुळे सेवा वितरणात अडथळे निर्माण होतात. परिणामी, अनेक नागरिक ऑनलाइन प्रणालीऐवजी पारंपरिक पद्धतीने कार्यालयात जाऊन सेवा घेण्यास प्राधान्य देतात.

1.4 अपील प्रक्रियेबाबत जागरूकतेचा अभाव:-

नागरिकांना सेवा मिळण्याबाबत काही प्रमाणात माहिती असली तरी, सेवा नाकारल्यास किंवा विलंब झाल्यास प्रथम व द्वितीय अपील प्रक्रिया कशी वापरावी याबाबत पुरेशी जागरूकता नाही. त्यामुळे अपील यंत्रणेचा वापर मर्यादित प्रमाणात होत असल्याचे दिसून येते.

1.5 दंडात्मक तरतुदींचा सकारात्मक परिणाम:-

कायद्यातील दंडाच्या तरतुदींमुळे (₹500 ते ₹5000) शासकीय अधिकारी व कर्मचाऱ्यांमध्ये कामाविषयीची जबाबदारी व तत्परता वाढलेली दिसून येते. त्यामुळे सेवा वितरणात शिस्त आणि उत्तरदायित्व बळकट झाले आहे.परंतु या कायद्याद्वारे दंड लागला आहे असे जाणवले किंवा अनुभवास आलेले नाही.

2. शिफारशी:-

वरील निष्कर्षांच्या आधारे पुढील सुधारणा उपाय सुचविणे उपयुक्त ठरते:

2.1 डिजिटल पायाभूत सुविधांचे सक्षमीकरण:-

ग्रामीण भागातील "आपले सरकार" सेवा केंद्रांवर उच्च-गती इंटरनेट सुविधा व अखंड वीज पुरवठा सुनिश्चित करण्यासाठी विशेष प्रयत्न करणे आवश्यक आहे. यामुळे सेवा वितरण अधिक प्रभावी होईल.

2.2 व्यापक जनजागृती मोहीम:-

लोकसेवा हक्क अधिनियमाबाबत, विशेषतः अपील प्रक्रियेबाबत, नागरिकांमध्ये जागरूकता वाढविण्यासाठी ग्रामपंचायत, स्थानिक प्रसारमाध्यमे आणि सामाजिक माध्यमांचा प्रभावी वापर करावा.

2.3 कर्मचाऱ्यांचे नियमित प्रशिक्षण:-

महसूल, ग्रामविकास व इतर संबंधित विभागातील कर्मचाऱ्यांना नवीन तंत्रज्ञान, सेवा नियम व डिजिटल प्रणालींबाबत नियमित प्रशिक्षण देणे आवश्यक आहे. यामुळे कार्यक्षमतेत अधिक वाढ होईल.

2.4 मोबाईल ॲपचा प्रसार व वापर वाढविणे:-

"RTS Maharashtra" मोबाईल ॲपचा वापर वाढविण्यासाठी नागरिकांना प्रोत्साहित करणे आवश्यक आहे. यामुळे नागरिकांना सेवा सहज व जलद मिळतील आणि सेवा केंद्रांवरील अवलंबित्व कमी होईल.

2.5 प्रतिसाद यंत्रणेचा विकास:-

सेवा मिळाल्यानंतर नागरिकांकडून मिळणाऱ्या प्रतिसादाचे नियमित विश्लेषण करून सेवा गुणवत्तेचे मूल्यांकन करणे आवश्यक आहे. ज्या विभागांमध्ये सेवा गुणवत्तेत त्रुटी आहेत, तेथे सुधारणा उपाय त्वरित राबविणे आवश्यक आहे.

समारोप:-

International Journal of Classified Research Techniques & Advances (IJCRTA)
Multidisciplinary Peer-Reviewed Online Open Access Journal Impact Factor: 5.4
Volume 6, Issue 1, Jan-Mar 2026 ID: IJCRTA000239 ISSN: 2583-1801
Email: ijcrta@gmail.com Website: www.ijcrta.org

लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 हा सार्वजनिक प्रशासनात पारदर्शकता व कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी एक प्रभावी साधन ठरला आहे. हिंगोली जिल्ह्यात या कायद्याची अंमलबजावणी सकारात्मक दिशेने होत असली तरी, तांत्रिक सुधारणा, जनजागृती आणि प्रशिक्षण यांवर अधिक भर दिल्यास त्याची परिणामकारकता अधिक वाढू शकते.

संदर्भ ग्रंथ:-

1. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम 2015.
2. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम बद्दल विचारले जाणारे प्रश्न_ श्री अण्णासाहेब चव्हाण मा. उपसचिव मा.लो.आयोग
3. जिल्हा सामाजिक व आर्थिक समालोचन जिल्हा संखिकी कार्यालय हिंगोली.
4. User Manual- RTS Services Inspection from RTS Department.
5. aaplesarkar.mahaonline.gov.in
6. testcituzenservices.mahaonline.in
7. hingoli.nic.in