ई- प्रशासनाचा स्थानिक सेवा वितरणातील बदल विशेष संदर्भ: "कराड तालुका"

मोरे तृप्ती रमेश, संशोधक विद्यार्थी, शिवाजी विद्यापीठ कोल्हापूर, महाराष्ट्र.संपर्क- ७७५८०७४११०

ईमेल– truptimore26498@gmail.com

सारांश

सामाजिक माध्यमांच्या वाढत्या वापरामुळे शासन व्यवस्थेमध्ये मोठे बदल घडून आले आहेत. शासनाच्या अनेक सेवा नागरिकांपर्यंत जलद, पारदर्शक पद्धतीने पोहोचविण्यासाठी ई-प्रशासन ही संकल्पना विकसित झाली आहे. देशामध्ये डिजिटल इंडिया, महा-ई-सेवा केंद्र, आपले सरकार पोर्टल यांसारख्या उपक्रमांमुळे स्थानिक स्वराज्य संस्थांच्या सेवा वितरणात महत्त्वपूर्ण बदल झालेले दिसून येतात.

कराड तालुक्यातील स्थानिक स्वराज्य संस्थांमधून नागरिकांना दिल्या जाणाऱ्या सेवा आता मोठ्या प्रमाणात ऑनलाइन पद्धतीने उपलब्ध करून दिल्या जात आहेत. जन्म-मृत्यू दाखले, मालमत्ता कर, पाणीपट्टी कर, विविध प्रकारची प्रमाणपत्रे, शासकीय योजनांचे अर्ज यांसारख्या सेवांमध्ये ई-प्रशासनाचा वापर वाढत आहे. या शोधनिबंधाचा उद्देश कराड तालुक्यात ई-प्रशासनामुळे स्थानिक सेवा वितरणामध्ये झालेल्या बदलांचा अभ्यास करणे हा आहे. सदरील शोध निबंधातून असे निदर्शनास येते कि, ई-प्रशासनामुळे सेवा वितरण प्रणाली अधिक जलद, पारदर्शक आणि लोकाभिमुख झाली आहे. पण तरीही डिजिटल साक्षरतेचा अभाव, ऑनलाइन असल्याने फसवणुकीचे प्रमाण अधिक यांसारखी आव्हाने देखील अस्तित्वात आहेत.

प्रस्तावना

भारतीय प्रशासकीय व्यवस्थेमध्ये सामाजिक माध्यमांचा वापर करणे उत्तरोउत्तर महत्वाचे ठरत आहे. शासन आपल्या कार्यामध्ये पारदर्शकता, जलदता आणि या सोबतच कार्यक्षमता वाढविण्यासाठी व भ्रष्टाचारास आळा घालण्यासाठी स्थानिक सेवा वितरण अधिक प्रभावी करण्यासाठी ई प्रशासनाच्या वापरात वाढ करत आहे. ई-प्रशासन म्हणजे माहिती व संप्रेषण तंत्रज्ञानाचा वापर करून शासनाच्या सेवा नागरिकांपर्यंत पोहोचविण्याची प्रणाली होय. यामध्ये विविध सामाजिक माध्यमांचा वापर करून शासन आणि नागरिक यांच्यातील संवाद सुलभ केला जातो. यामुळे शासनाच्या प्रक्रिया अधिक पारदर्शक आणि उत्तरदायी बनतात. देशामध्ये राष्ट्रीय ई-प्रशासन योजना अंतर्गत विविध प्रकल्प राबविण्यात आले आहेत. या योजनांचा उद्देश शासनाच्या सेवा नागरिकांना सुलभ आणि परवडणाऱ्या पद्धतीने उपलब्ध करून देणे हा आहे. राज्य सरकारांनी देखील विविध विभागांच्या माध्यमातून नागरिकांना सेवा उपलब्ध करून दिलेल्या आहेत. महाराष्ट्र राज्यामध्ये "आपले सरकार" पोर्टल हे ई-प्रशासनाचे एक महत्त्वपूर्ण उदाहरण आहे.

सातारा जिल्ह्यातील एक महत्त्वपूर्ण तालुका म्हणून कराड तालुक्याची ओळख आहे. कराडमध्ये ग्रामीण व शहरी स्थानिक स्वराज्य संस्था कार्यरत आहेत. या संस्थांमार्फत नागरिकांना विविध सेवा पुरविल्या जात आहेत. व शासनाप्रती लोकांमध्ये जागृती निर्माण करण्याचा प्रयत्न केला जात आहे. शासनाने राबविलेल्या ई प्रशासनाच्या धोरणांमुळे स्थानिक सेवा वितरणात अनेक बदल झाले आहेत. ज्याचा या शोधनिबंधामध्ये अभ्यास करण्यात आला आहे.

अभ्यासक्रमाचा उद्दीष्टे:-

- ई प्रशासन संकल्पना समजून घेणे.
- ई प्रशासनाचे प्रकार कोणते ते पाहणे.
- ई प्रशासन स्थानिक सेवा वितरण संकल्पनेचा अभ्यास करणे.
- ई प्रशासनाने स्थानिक सेवा वितरणात झालेल्या बदलांचा अभ्यास करणे.
- स्थानिक सेवा वितरण अधिक प्रभावी करण्यासाठी उपाय सुचविणे.
- स्थानिक सेवा वितरणात ई प्रशासनाचा तालुक्यावर झालेल्या बदलांचा अभ्यास करणे.
- ई प्रशासनाने स्थानिक सेवा वितरण प्रणालीत होणारे फायदे, अडचणी किंवा तोटे, स्पष्ट करणे.

ई-प्रशासन संकल्पना

व्याख्या

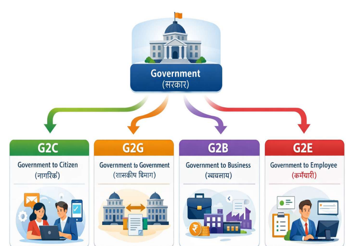
NAVJYOT / Vol. XV / Issue – I ISSN 2277-8063

World Bank च्या नुसार, "ई-प्रशासन" म्हणजे सरकारी संस्थांनी माहिती व संप्रेषण तंत्रज्ञानाचा वापर करून नागरिक, उद्योग/व्यवसाय आणि इतर सरकारी संस्थांशी असलेल्या संबंधांमध्ये परिवर्तन घडवून आणण्याची प्रक्रिया होय.
Reference – World Bank (2003). E-Government Defination Washington D.C.
Richard Heeks यांच्या मते, सार्वजनिक क्षेत्रातील संस्थांच्या कार्यात सुधारणा घडवून आणण्यासाठी माहिती व संप्रेषण तंत्रज्ञानाचा वापर करणे म्हणजे "ई-प्रशासन" होय.

लोकशाही व्यवस्थेमध्ये सामान्य नागरिक, शेतकरी, उद्योजक, मजूर, श्रीमंत अशा एकूणच सर्वांसाठी, ई-प्रशासन महत्वाची भूमिका पार पाडते. महाराष्ट्र राज्याने २३ सप्टेंबर २०११ रोजी स्वतःचे स्वतंत्र "ई-गव्हर्नन्स धोरण" प्रकाशित करून अधिकृत स्वीकार केला आणि अंमलबजावणी व कालमर्यादा १० एप्रिल २०१२ रोजी जारी करण्यात आली. त्यानुसार, राज्यामध्ये प्रशासन अधिकाधिक लोकाभिमुख करण्यायाठी ई-प्रशासनामध्ये वारंवार सुधारणा केल्या जात आहेत. यामुळे प्रशासनात एकसंघता, पारदर्शकता, सुसूत्रता वास्तविकता पाहायला मिळत आहे.

कराड तालुक्यामध्ये ई प्रशासनाचा सकारात्मक परिणाम दिसून येतो. नागरिकांनी या प्रणालीचा योग्य वापर केल्याने या पारंपारिक पद्धतीतील विलंबापणाच्या आणि गुंतागुंतीच्या प्रक्रियेस विराम लागून वेळेपूर्वीच संबंधित सेवा पूर्णत्वास येत आहे. या प्रशासनाचे प्रमुख उद्देश प्रशासन पारदर्शक करणे, सेवा वितरण जलद करणे, भ्रष्टाचार कमी करणे व नागरिकांचा सहभाग वाढवत राहणे हे आहेत. त्यामुळे नागरिकही बदलत्या सुधारणेबाबत आपणही बदलून अशा बदलत्या सेवांचा अंगीकार केला पाहिजे. या धोरणाशी सहमत असलेले दिसतात.
ई प्रशासनाचे काही प्रकार आहेत जे पुढीलप्रमाणे देण्यात आले आहेत.

Government to Citizen (G2C)
Goverment to Government (G2G)
Government to Business (G2B)
Government to Employee (G2E)



उपरोक्त प्रकारामुळे तालुक्यातील नागरीकांपर्यंत शासन नियोजनबद्धतेने पोहोचत असल्याने नागरीकांमध्ये सरकारबाबत आनंदाचे वातावरण निर्माण झाले आहे.

साधारणत: २०११ नंतर प्रशासनात होत गेलेले बदल ते सद्यस्थितीत २०२६ पर्यंत अनेक सुधारणावादी सेवा शासनाने देऊ केल्या. ज्यांचा उपयोग राज्यास स्थानिक पातळीवरील लोकांपर्यंत सेवा पोहोचविण्यासाठी झाला आहे. यामध्ये शासनाने राबविलेल्या अनेक उपक्रमांपैकी काही उपक्रम खाली देण्यात आले आहेत.

आपले सरकार पोर्टल
या पोर्टलव्दारे नागरिकांना अनेक शासकीय सेवा या ऑनलाईन उपलब्ध होतात. त्यासोबतच विविध विभागांचे प्रमाणपत्र, परवाने या पोर्टलव्दारे प्राप्त होतात.

आपले सरकार केंद्र
या केंद्रांचा प्रमुख उद्देश स्थानिक पातळीवरील ई प्रशासन सेवा उपलब्ध करून देणे. हा असल्याने ग्रामपंचायत स्तरावरही डिजिटल प्रणाली उपलब्ध झाली आहे.

सेवा हमी कायदा

ई प्रशासन सेवेतील आणखी एक प्रभावी कायदा तो म्हणजे "सेवा हमी कायदा". यामुळे प्रमाणबध्दित कालावधीतच नागरिकांना सेवा मिळण्याची हमी मिळत असल्याने लोकांचा ई प्रशासनावरील विश्वास दृढ होत गेला.

ई- प्रशासनाने कराड तालुक्यातील स्थानिक सेवा वितरणात झालेला बदल

ई प्रशासन आणि स्थानिक स्वराज्य संस्था वितरण या दोन्हींचा मिलाप झाल्याने आधुनिक प्रशासकीय व्यवस्थेतील एक अमूल्य नवीन अभ्यास विषय झाला आहे.

वाढत्या सामाजिक माध्यमांच्या वापरामुळे नागरिकांपर्यंत सेवा अत्यंत जलद व तितक्याच पारदर्शकतेने पोहोचू लागल्या आहेत. प्रशासनासही स्थानिक बाबी अधिक चांगल्या या साामाजिक माध्यमांमुळे समजू लागल्याने यामध्ये मध्यस्थी न राहता थेट स्थानिकांशी संपर्क झाल्याने मूळ समस्या समजण्यास सहाय्य प्राप्त होत आहे. उदा. सामान्य नागरिकांने विशिष्ट बाबींसंदर्भात अर्ज सादर केला तर तो, अर्ज संबंधित सादर केलेल्या वेळेपासून ते सद्यस्थिती पर्यंत अर्जाची स्थिती अगदी सोप्या पध्दतीने समजते.

पुढे कराड तालुक्यातील ई प्रशासन स्थानिक सेवा वितरण प्रणाली मध्ये झालेला बदल मुद्द्यास्वरुपात स्पष्ट करण्यात आला आहे.

पूर्वी स्थानिक स्वराज्य संस्थांमध्ये कागदोपत्री व्यवहारास जास्त प्राधान्य होते. शिवाय प्रत्यक्ष अर्ज कार्यालयीन प्रक्रिया ही कागदोपत्रांवरच आधारित होती. उदाहरणार्थ, मालमत्ता कर व पाणीपट्टी कर भरण्यासाठी नागरिकांच्या मोठ्या रांगा लागायच्या. एखादा अर्ज सादर केला तर मंजुरीसाठी अनेक दिवस लागायचे ज्याचे कालंतराने आठवड्यामध्ये रूपांतर व्हायचे. यामुळे प्रशासनाची प्रतिमा घालवू लागली होती. परंतु ई प्रशासनाने आधुनिक सेवा वितरण प्रक्रिया स्विकारल्याने अर्ज कार्यालयीन प्रक्रिया ही ऑनलाईन झाली आहे. परिणामी, नागरीकांना घरबसल्या सादर करता येणार आहे.

कराड तालुक्याचा विचार करता, तालुक्याची लोकसंख्या ५,८४,०८५ इतकी आहे.व साक्षरता ८४.३१% आहे. यावरून लक्षात येईल की, नागरीकांमध्ये पारंपरिक सेवा वितरण प्रक्रियेदरम्यान शासनास प्रत्येक नागरिकांपर्यंत पोहोचण्यास किती गुंतागुंतीचे सेवा निर्माण होत असेल.

परंतु, ई प्रशासनाने सेवांचे आधुनिकीकरण झाल्याने शासनाच्या सर्व सेवा ऑनलाईन प्लॅटफॉर्मवर उपलब्ध झाल्याने नागरिक शासनाच्या सेवांचा, योजनांचा लाभ घेण्यास अधिक सक्रिय झाल्याचे दिसते. कालांतराने, या सुविधा आता मोबाईल ॲप वरही उपलब्ध झाल्याने नागरिक खाजगी सेवांपेक्षा शासकीय सेवांच्या लाभाकडे वळताना दिसत आहेत.

वेळेची बचत

तालुक्यामध्ये शेतकरी, उद्योजक व इतर सामान्य नागरिक यांना ऑनलाईन अर्ज, ऑनलाईन पेमेंट, ई प्रमाणपत्र या सर्व सुविधा मिळत असल्याने नागरिकांच्या वेळेची बचत होत आहे व त्याचबरोबर त्यांच्या खर्चातही बचत होत असल्याने ई प्रशासनाचे तालुक्यात सर्वत्र स्वागत होताना दिसते.

भ्रष्टाचारात घट

ई प्रशासनाने डिजिटलायझेशन झाल्याने नागरिक ते शासन असं संबंध येत असल्याने भ्रष्टाचारात घट होऊ लागली आहे.

जलद सेवा वितरण प्रणाली

ई प्रशासनाचा स्थानिक पातळीवरील वितरणात योग्य अंमल झाल्याने जलद सेवा मिळण्यास सुरुवात झाली आहे. त्यामुळे पूर्वी शासन काम संथ गतीने चालते असे वक्तव्य करणारे लोक ई प्रशासना संदर्भात तत्पर व जलद सेवा वितरण करणारी प्रणाली असे मत व्यक्त करू लागले आहेत.

लोक सहभागात वाढ

ऑनलाइन तक्रार निवारण, सूचना, अभिप्राय आपले मत व्यक्त करण्याचे पर्याय, सल्ला देण्याचा पर्याय अशा सुविधा उपलब्ध झाल्याने तालुक्यातील ई प्रशासनात लोक सहभाग वाढू लागला आहे.

स्थानिक पातळीवरील वितरण प्रणालीची उदाहरणे

- उत्पन्न, जात आणि निवासी प्रमाणपत्र

- बांधकाम परवाने
- ऑनलाइन तक्रार निवारण प्रणाली
- शासकीय योजनांसाठी ऑनलाइन अर्ज
- जन्म व मृत्यू नोंदणी

ई- प्रशासनाचे स्थानिक सेवा वितरणातील फायदे

- पारदर्शक प्रशासन
- शासनाप्रती लोकांचा दृढ विश्वास
- उत्तरदायी प्रशासन
- जलद सेवा वितरण
- नागरिक व शासन संवादात वाढ

ई- प्रशासनाचे स्थानिक सेवा वितरणातील तोटे

- सरकारी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षणाची आवश्यकता
- निरक्षर नागरिकांना ऑनलाइन प्रणाली वापरणे कठीण
- साक्षरतेच्या तुलनेत डिजिटल साक्षरतेचे प्रमाण अल्प
- ग्रामीण भागातील इंटरनेटची मर्यादित सुविधा
- ऑनलाइन असल्याने फसवणुकीचे प्रमाण अधिक
- पारंपारिक नोकरशाही संस्कृती असणाऱ्या अधिकाऱ्यांमध्ये डिजिटल स्वीकारण्याची गती कमी असते.

निष्कर्ष

ई प्रशासनाचा स्थानिक सेवा वितरणातील बदल कराड तालुक्यामध्ये सकारात्मक झालेला दिसत आहे. शासनाच्या सेवा अधिक जलद, पारदर्शक आणि लोकाभिमुख बनल्या आहेत. तरीसुद्धा ग्रामीण भागातील डिजिटल साक्षरता वाढविणे, इंटरनेट सुविधा सुधारणे, डिजिटलायझेशनचा गैरवापर टाळणे आणि प्रशासनिक प्रशिक्षण वाढविणे आवश्यक आहे. या उपायांमुळे स्थानिक स्वराज्य संस्थांचे कामकाज अधिक प्रभावी होऊन नागरिकांना उत्तम सेवा मिळू शकतील. हाच निष्कर्ष शोधनिबंधातून स्पष्ट होतो.

संदर्भसूची

रेड्डी, ऊर्मिला. (2019). ई प्रशासन (E-Prashasan). पुणे: विद्या बुक्स पब्लिशर्स.
पाटील, बी. बी. स्थानिक स्वराज्य संस्था. पुणे: फडके प्रकाशन.
पाटील, व्ही. बी. भारतातील स्थानिक स्वराज्य संस्था. पुणे: डायमंड पब्लिकेशन.
घारे, एस. डी. लोकप्रशासनाची तत्त्वे. पुणे: विद्या प्रकाशन.
https://en.wikipedia.org/wiki/E-government
https://vajiramandravi.com/current-affairs/e-governance-in-india/