मासिक अंक
(खाजगी वितरण)

महाआयटी संवाद

आठवा अंक - ऑक्टोबर 2026

MahaIT
IMAGINE. INVENT. INSPIRE

महाआयटीची दखलपात्र कामगिरी

**आधार नोंदणी आणि अचूक अद्यतनातील महाआयटीच्या
उत्कृष्ट कामगिरीची UIDAI ने घेतली दखल**

महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळ मर्यादित

(महाराष्ट्र शासनाचा उपक्रम)

या अंकात...

संपादकीय 1
डिजिटल परिवर्तनापासून नागरिकाभिमुख भवितव्यापर्यंत...

मुखपृष्ठ कथा 2
महावन: एक राज्य, एक पोर्टल
महाराष्ट्रातील नागरिकांसाठी शासकीय सुविधांचे डिजिटल प्रवेशद्वार

महाआयटीची दखलपात्र कामगिरी 6
आधार नोंदणी आणि अचूक अद्यतनातील महाआयटीच्या उत्कृष्ट कामगिरीची UIDAI ने घेतली दखल

घरपोच आधार 8
महाआयटीने महाराष्ट्रातील बालकांपर्यंत पोहोचवले अनिवार्य बायोमेट्रिक अपडेट्स

सर्वसामान्य नागरिकांची डिजिटल प्रशासनाशी गळाभेट 10
कुंभारझरी गावातील 'आपले सरकार सेवा केंद्र' ग्रामस्थांना त्यांच्या घराजवळ शासकीय सेवा उपलब्ध करून देत आहे.

डिजिटल समावेशनाचे मोल 12
गावाच्या उंबरठ्यापासून संधीच्या प्रवेशद्वारापर्यंत

सायबर मानसशास्त्र 14
अधिक सुरक्षित, अधिक स्मार्ट आणि अधिक मानवकेंद्रित डिजिटल महाराष्ट्राची उभारणी

क्षमता विकास 17
कोणतेही काम केवळ तांत्रिक नसते

शासकीय लाभांचा तळागाळापर्यंत प्रवास 20
महाराष्ट्रातील शेतकऱ्यांपर्यंत कर्जमाफीचा लाभ पोहोचवत आहेत आपले सरकार सेवा केंद्रे...

शासन प्रक्रिया पुनर्रचना 22
नागरिकाभिमुख महाराष्ट्राच्या दिशेने निर्णायक पाऊल...

संपादकीय

भगवान पाटील

मुख्य परिचालन अधिकारी, महाआयटी

डिजिटल परिवर्तनापासून नागरिकाभिमुख भवितव्यापर्यंत...

डिजिटल परिवर्तनाने सार्वजनिक सेवा वितरणात एक नवीन अध्याय खुला केला आहे. तंत्रज्ञानामुळे राज्यभरात शासकीय सेवा अधिक सुलभ, सुविहित, पारदर्शक आणि नागरिकाभिमुख होत आहेत. महाराष्ट्रात एक सक्षम डिजिटल प्रशासकीय परिसंस्था आधीच अस्तित्वात आहे, त्यामुळे आता नागरिकांचा अनुभव अधिक सुधारण्यावर लक्ष केंद्रित केले जात आहे. सेवा मिळवणे अधिक सोपे करणे, त्या अधिक सुलभपणे वापरता येणे आणि प्रत्येक नागरिकाच्या बदलत्या गरजांना अधिक प्रतिसाद देणे, हा त्यामागचा उद्देश आहे.

राज्यभरातील शासकीय डिजिटल मंच विभागांशी संलग्न प्रशासकीय परिसंस्थेला आकार देत आहेत. 'आपले सरकार', 'महाडीबीटी' आणि इतर विभागीय मंचांसारख्या उपक्रमांनी नागरिकांच्या सार्वजनिक सेवा प्राप्त करण्याच्या पद्धतीत आमूलाग्र बदल घडवून आणला आहे. 'महावन' मंचाचा उदय हा अधिक अखंड डिजिटल अनुभवाच्या दिशेने उचललेले आणखी एक महत्त्वाचे पाऊल आहे. हा मंच शासकीय सेवा प्राप्त करण्यासाठी एक समान प्रवेशद्वार प्रदान करतो, ज्याद्वारे नागरिक अधिक सहजपणे शासकीय सेवांचा लाभ घेऊ शकतात.

मात्र डिजिटल प्रशासनाचा हा प्रवास केवळ तंत्रज्ञान पूर्ण करू शकत नाही. जेव्हा एखादा शेतकरी वारंवार प्रवास न करता शासकीय लाभ मिळवू शकतो, एखादा विद्यार्थी आत्मविश्वासाने अर्ज भरू शकतो, आणि एखाद्या ज्येष्ठ नागरिकाला ऑनलाइन प्रक्रिया पार पाडण्यासाठी आवश्यक ती मदत मिळते, अर्थात जेव्हा डिजिटल प्रशासन खऱ्या अर्थाने तळागाळापर्यंत सहजपणे सेवा प्रदान करू लागते, तेव्हा तंत्रज्ञान हे वरदान ठरत असल्याचे मान्य करता येईल. मात्र यासाठी तंत्रज्ञानाला मानवी सहकार्याची जोड अनिवार्य ठरते. कुंभारझरी आणि राममूर्ती येथील 'आपले सरकार सेवा केंद्रांमधील अनुभव हा मानवी पैलू अधोरेखित करतात. स्थानिक सेवा केंद्रे ही नागरिक आणि डिजिटल शासन यांच्यातील विश्वासार्ह दुवा बनत आहेत, हे या उदाहरणांवरून दिसून येते.

शाळांमधील अनिवार्य बायोमेट्रिक अद्यतन उपक्रमात सुद्धा याच तत्वाचा वापर केल्याचे दिसून येते. डिजिटल प्रशासन कशा प्रकारे जास्त सोयीस्कर आणि सर्वसमावेशक होऊ शकते, हे दाखवणारा हा उपक्रम आधार तपशील अद्यतनाची सुविधा शाळेत शिकणाऱ्या बालकांना विनासायास उपलब्ध करून देतो. या बालकांचे आधार तपशील अद्ययावत करण्यासाठी पालकांना वेगळा वेळ द्यावा लागत नाही, बालकांच्या शाळांमध्ये, त्यांच्या परिचित शैक्षणिक वातावरणातच अगदी सहजपणे बालकांचे आधार तपशील अद्ययावत केले जातात.

राज्यातील प्रत्येक गावात कार्यरत असणारी आपले सरकार सेवा केंद्रे आणि त्या केंद्रांमार्फत सेवा प्रदान करणारे ग्रामस्तरीय उद्योजकसुद्धा हाच वसा जपत आहेत. कृषीप्रधान महाराष्ट्रातील शेतकऱ्यांसाठी राज्य आणि केंद्र शासनाने अनेक सेवा-सुविधा-अनुदाने प्रदान केली आहेत, कर्ज-सवलती प्रदान केल्या आहेत. हे लाभ शेतकऱ्यांपर्यंत सुविहितपणे पोहोचवण्याच्या कामी आपले सरकार सेवा केंद्रे आणि ग्रामस्तरीय उद्योजक मोलाची भूमिका बजावत आहेत. प्रमाणीकरण, पडताळणी आणि तक्रार निवारण प्रक्रिया अशा प्रत्येक टप्प्यावर शेतकऱ्यांना मदतीचा हात देत तंत्रज्ञान आणि विश्वास यांच्यातील दुवा ठरत आहेत.

सायबर मानसशास्त्र हा या प्रवासातला आणखी एक महत्वाचा पैलू. प्रत्येक डिजिटल व्यवहारामागे एक व्यक्ती असते आणि प्रत्येक तंत्रज्ञान-सक्षम सेवेमागे एक नागरिक अनुभव असतो. या डिजिटल वातावरणात काम करताना लोक कशा प्रकारे विचार करतात, वागतात आणि निर्णय घेतात हे समजून घेणे गरजेचे ठरते. या दृष्टीने डिजिटल प्रक्रियांची मानवकेंद्रित रचना, डिजिटल सुरक्षा, जबाबदार एआय आणि डिजिटल सुस्थिती या बाबी सायबर मानसशास्त्राअंतर्गत विचारात घेतल्या जात आहेत. डिजिटल महाराष्ट्राच्या भविष्याचे मूल्यमापन केवळ वापरल्या जाणाऱ्या तंत्रज्ञानानुसार नाही, तर त्या तंत्रज्ञानामुळे सुलभ होणाऱ्या मानवी जीवनानुसारही केले जाईल, हे सर्वज्ञात आहे. या पार्श्वभूमीवर नागरिकांना समजून घेणारे तंत्रज्ञान, विश्वास संपादन करणारे शासन आणि कोणत्याही नागरिकाला उपेक्षित न ठेवणाऱ्या डिजिटल सेवा निर्माण करण्याच्या महाराष्ट्राच्या प्रवासात महाआयटी आपले पुरेपूर योगदान देत आहे.

मुखपृष्ठ कथा

महावन: एक राज्य, एक पोर्टल महाराष्ट्रातील नागरिकांसाठी शासकीय सुविधांचे डिजिटल प्रवेशद्वार

नागरिकांसाठी सरकार म्हणजे केवळ विभागांचा समूह नव्हे, तर सरकारमार्फत दैनंदिन गरजा आणि आकांक्षांची पूर्तता होण्यासाठी सहकार्य अपेक्षित असते. एखादा विद्यार्थी शिष्यवृत्तीच्या शोधात असतो, कुटुंबांना प्रमाणपत्रांची आवश्यकता असते, शेतकरी कृषी सेवेच्या शोधात असतात, घरमालकाला मालमत्तेशी संबंधित सेवाची गरज असते किंवा नागरिकाला शासकीय सेवांचा लाभ घ्यायचा असतो. नागरिकांच्या या गरजा हल्ली ऑनलाइन पूर्ण होऊ लागल्या आहेत, मात्र हा डिजिटल अनुभव सुलभ करणे, हे एक मोठेच आव्हान ठरते आहे.

अनुराग सिंग
प्रोजेक्ट लीड

अशा नागरिकोपयोगी शासकीय सेवा सहज उपलब्ध करून देण्यासाठी महावन उपक्रमाने डिजिटल प्रशासनाची मजबूत पायाभरणी केली आहे. यापुढे पाऊल टाकत, महाराष्ट्रातील नागरिकांसाठी शासकीय सुविधा सहजपणे उपलब्ध करून देणारे विश्वासार्ह आणि उपयुक्त डिजिटल प्रवेशद्वार नागरिकांना खुले करण्यासाठी आता हा मंच सज्ज आहे.

महावन: एक राज्य, एक पोर्टल यामागे हाच दृष्टीकोन आहे. महावन हा मंच नागरिकाभिमुख डिजिटल प्रशासनासाठी एक नवीन दृष्टी प्रदान करत, एकाच डिजिटल प्रवेशद्वाराच्या माध्यमातून अनेक शासकीय सेवा प्रदान करण्याचा मार्ग प्रशस्त करतो. विविध विभागांमध्ये विकसित करण्यात आलेल्या विशेष मंचांची जागा घेण्याचा याचा उद्देश नाही, तर, एका सामाईक प्रवेश स्तराद्वारे नागरिकांना अधिक सहजतेने आणि सोयीस्करपणे सेवा शोधता याव्यात, हा महावनचा उद्देश आहे.

'एक राज्य, एक पोर्टल' अर्थात असा एक अधिकृत मंच, जिथे बहुविध शासकीय सेवा नागरिकांसाठी सुलभरित्या उपलब्ध आहेत.

डिजिटल सेवांपासून एकात्मिक डिजिटल अनुभवापर्यंत

डिजिटल परिवर्तनाची कास धरत महाराष्ट्र शासनाने विविध शासकीय सेवा प्रदान करण्यासाठी बहुविध मंचांचे एक मजबूत जाळे निर्माण केले आहे. सार्वजनिक सेवा हक्क योजनेअंतर्गत 'आपले सरकार' मंचाने शासकीय सेवा प्रदान करण्यासाठी एक डिजिटल इंटरफेस प्रदान केला आहे, तर 'महाडीबीटी'ने डिजिटल मंचाद्वारे नागरिकांना शिष्यवृत्ती, अनुदाने आणि इतर लाभ मिळवण्यास सक्षम केले आहे.

हे मंच महाराष्ट्राच्या डिजिटल प्रशासनाच्या प्रवासाचे महत्त्वाचे आधारस्तंभ आहेत. शासकीय सेवा सुलभरित्या प्राप्त करण्याच्या कामी 'महावन' हा उपक्रम या आधारस्तंभांचा नागरिकांमार्फत वापर अधिक सुकर करतो.

कोणतीही शासकीय सेवा प्राप्त करताना नागरिकांना त्यामागची प्रशासकीय रचना किंवा क्लिष्ट तपशील समजून घेण्याची आवश्यकता नसते. त्यासाठी त्यांना असा एक विश्वसनीय मंच हवा असतो, जो त्यांच्या गरजा ओळखून अनुरूप शासकीय सेवा प्रदात्यापर्यंत सहजपणे पोहोचवू शकेल. 'एक राज्य, एक पोर्टल'चे हेच उद्दिष्ट साध्य करण्याच्या दृष्टीने महावन हा मंच कार्यरत आहे.

महाराष्ट्राच्या डिजिटल शासनाचे आधारस्तंभ

आपले सरकार

आपले सरकार मंचाअंतर्गत एक व्यापक डिजिटल इंटरफेस तयार करण्यात आला आहे, ज्याद्वारे नागरिक शासकीय सेवांचा शोध घेऊ शकतात, अर्ज सादर करू शकतात, अर्जाचा मागोवा घेऊ शकतात आणि सेवा प्राप्त होण्यास विलंब झाल्यास किंवा त्या नाकारल्या गेल्यास अपील करू शकतात.

सर्व नागरिकांना, कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव न करता डिजिटल यंत्रणेमार्फत सेवा प्रदान करणारा, तसेच नागरिक आणि शासन यांच्यातील दरी कमी करणारा हा एक महत्वपूर्ण नागरिकाभिमुख उपक्रम आहे.

महावन हा उपक्रम नागरिकांना या सेवा शोधण्यासाठी आणि प्राप्त करण्यासाठी अधिक एकसंध मार्ग प्रदान करून या पायावर उभारणी करू शकतो.

महाडीबीटी उपक्रमाने शिष्यवृत्ती, अनुदाने आणि इतर शासकीय लाभांच्या डिजिटल वितरणात परिवर्तन घडवले आहे. हा उपक्रम शिक्षण, सामाजिक न्याय, आदिवासी विकास, अल्पसंख्याक विकास आणि कौशल्य विकास अशा क्षेत्रांमधील कार्यक्रमांना एकत्र आणतो.

प्रत्यक्ष लाभ प्रदान करणाऱ्या अनेक शासकीय योजना नागरिकांना डिजिटल पद्धतीने उपलब्ध करून देत, तंत्रज्ञान सार्वजनिक-सेवांचा प्रवास कशा प्रकारे सोपा करू शकते आणि शासकीय कार्यक्रमांचे वितरण कशा प्रकारे मजबूत करू शकते, हे महाडीबीटी दाखवून देते.

एकंदर पाहता 'आपले सरकार' आणि 'महाडीबीटी' हे महाराष्ट्राच्या डिजिटल प्रशासन परिसंस्थेचे महत्त्वाचे आधारस्तंभ आहेत. या मंचांवर उपलब्ध सेवांचा लाभ घेण्यासाठी'महावन' एक सामाईक डिजिटल प्रवेशद्वार प्रदान करते.

महाआयडी: 'एक राज्य, एक पोर्टल'ची डिजिटल ओळख

कोणत्याही समन्वित डिजिटल शासकीय अनुभवाच्या केंद्रस्थानी विश्वसनीय डिजिटल ओळख असते.

महाआयडी ही अशीत विश्वसनीय डिजिटल ओळख म्हणून पायाभूत भूमिका बजावते. नागरिकांना शासकीय सेवा प्रदान करताना एक समान डिजिटल ओळख आणि प्रमाणीकरणाचा अनुभव देण्यासाठी महाआयडीची रचना करण्यात आली आहे. वेगवेगळ्या शासकीय मंचांशी संवाद साधताना वारंवार आपली ओळख प्रस्थापित करण्याऐवजी, नागरिक अधिक अखंड डिजिटल प्रवास सुनिश्चित करण्यासाठी या विश्वसनीय ओळख क्रमांकाचा वापर करू शकतात.

त्यामुळे, महाआयडी आणि महावन यांच्यातील संबंध 'एक राज्य, एक पोर्टल' या संकल्पनेसाठी केंद्रस्थानी आहे. सोप्या भाषेत सांगायचे तर: महाआयडी सांगते: "तुम्ही कोण आहात?" महावन सांगते: "तुम्ही शासकीय सेवा कशा वापरता?" शासकीय सेवा मंच सांगतात: "तुम्हाला कोणती सेवा हवी आहे?"

भूमिकांचे हे स्पष्ट विभाजन एक अशी रचना तयार करते, ज्यामध्ये विद्यमान विभागीय प्रणाली त्यांची विशेष कार्ये करत राहू शकतात, तर नागरिक अधिक एकात्मिक डिजिटल इंटरफेसद्वारे सुशासनाचा अनुभव घेऊ शकतात. मूळ मसुद्यात हा फरक महावन रचनेचा एक मुख्य घटक म्हणून अधोरेखित केला आहे.

त्यामुळे, महाआयडी महावनसाठी ओळखीचा पाया म्हणून काम करू शकते, ज्यामुळे नागरिक संलग्न शासकीय सेवांच्या मंचावर वावरताना त्यांना एक विश्वसनीय आणि सुसंगत प्रमाणीकरणाचा अनुभव प्राप्त होतो.

याचे महत्त्व केवळ सुलभ लॉगिनपुरते मर्यादित नाही. डिजिटल ओळख नागरिकांच्या शासनासोबतच्या व्यवहारांमध्ये सातत्य निर्माण करण्यास मदत करू शकते, तसेच संबंधित विभागांद्वारे सेवांचे व्यवस्थापन सुरक्षितपणे चालू ठेवण्यास सक्षम करते.

खऱ्या अर्थाने समन्वित डिजिटल शासन नागरिकांच्या विश्वासावर आधारित असले पाहिजे. एक समान डिजिटल ओळख आणि प्रवेश स्तर म्हणजे नागरिकांच्या माहितीवर अमर्याद प्रवेश नव्हे. ओळख, प्रमाणीकरण, अधिकृतता, संमती आणि सेवा माहिती हे स्वतंत्र घटक असून त्या प्रत्येक घटकासाठी योग्य सुरक्षा उपाय आणि प्रशासनाची आवश्यकता आहे.

त्यामुळे, महावनच्या संदर्भात गोपनीयता आणि डेटाचा जबाबदार वापर हे डिजिटल ओळख रचनेचा अविभाज्य भाग राहिले पाहिजेत. योग्य संमती, सुस्पष्टपणे परिभाषित प्रवेश, जबाबदारी आणि लेखापरीक्षण क्षमतेसह शासकीय सेवांना जबाबदारीने संलग्न करणे हे उद्दिष्ट आहे. विद्यमान मसुद्यातही संमती व्यवस्थापन आणि डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण कायदा, 2023 शी सुसंगतता या बाबींना व्यापक रचनेचे महत्त्वाचे घटक म्हणून समाविष्ट करण्यात आले आहे.

हा दृष्टिकोन आधुनिक डिजिटल प्रशासनाच्या एका महत्त्वाच्या तत्त्वाला बळकटी देतो: तंत्रज्ञानाने सार्वजनिक डिजिटल प्रणालींवर ठेवलेल्या विश्वासाचे रक्षण करताना नागरिकांचा शासनासोबतचा संवाद सुलभ केला पाहिजे.

त्यामुळे, रचनेनुसार गोपनीयता हा तंत्रज्ञान विकसित झाल्यानंतर जोडण्यात आलेला अतिरिक्त थर नाही, तर तो मूळ रचनेचाच एक भाग आहे.

अधिक संलग्न डिजिटल महाराष्ट्राच्या दिशेने

संलग्न डिजिटल महाराष्ट्राच्या कल्पनेला बळकट करण्याच्या क्षमतेमध्ये महावन आणि महाआयडी यांचे महत्त्व सामावलेले आहे.

महाराष्ट्राचे डिजिटल परिवर्तन सार्वजनिक सेवा वितरणाच्या अनेक क्षेत्रांमध्ये विखुरलेले आहे. विशेषीकृत प्लॅटफॉर्म्स जसजसे होत आहेत, तसतसे आंतरकार्यक्षमता, विश्वसनीय ओळख आणि नागरिकांना अखंडित प्रवेश मिळण्याचे महत्त्वही वाढत आहे.

महावन (MahaONE) एक समान प्रवेश स्तर प्रदान करते, तर महाआयडी (MahaID) डिजिटल ओळखीचा पाया प्रदान करते. हे दोन्ही मंच एकत्रितपणे एक असे डिजिटल वातावरण तयार करण्यास मदत करू शकतात, ज्यात अनेक शासकीय सेवा शोधणे, मिळवणे आणि वापरणे अधिक सोपे होईल.

याचा अर्थ प्रत्येक शासकीय कामासाठी एक मोठे ॲप्लिकेशन तयार करणे असा नाही, तर, अनेक विशेषीकृत शासकीय प्रणालींना एका सुलभ नागरिक अनुभवाच्या आधारे एकत्र काम करण्यास सक्षम करणे, असा आहे. हा फरक महत्त्वाचा आहे. शासकीय विभाग त्यांच्या विशेष गरजांनुसार सेवा विकसित करणे आणि चालवणे सुरू ठेवू शकतात, तर नागरिक अधिक सुसंगत डिजिटल प्रवासाद्वारे या सेवांचा अनुभव घेऊ शकतात.

डिजिटल प्रशासनाचे खरे मोजमाप तयार केलेल्या पोर्टल्स किंवा ॲप्लिकेशन्सच्या संख्येवरून केले जात नाही, तर नागरिक त्यांना आवश्यक असलेली कामे किती सहजतेने पूर्ण करू शकतात यावरून होते.

शिष्यवृत्तीसाठी अर्ज करणाऱ्या नागरिकाचा विचार करा. या प्रवासात ओळख पडताळणी, पात्रतेचे मूल्यांकन, कागदपत्रे, अर्ज सादर करणे, संस्थात्मक पडताळणी, विभागीय प्रक्रिया आणि लाभाचे वितरण अशा टप्प्यांचा समावेश असू शकतो.

अधिक संलग्न डिजिटल अनुभवामुळे हे टप्पे पूर्ण करणे अधिक सोपे होऊ शकते. नागरिक एका विश्वसनीय ओळखीचा वापर करून साइन इन करू शकतो, संबंधित सेवा शोधू शकतो, आवश्यक तेथे माहिती आणि संमती देऊ शकतो, प्रगतीचा मागोवा घेऊ शकतो आणि निकाल

प्राप्त करू शकतो, आणि हे सर्व होत असताना, संबंधित विभागीय प्रणाली आपापली कार्ये करत राहतात.

नागरिकाला सातत्य दिसते. सरकार आपले वैशिष्ट्य टिकवून ठेवते. तंत्रज्ञान हा दुवा निर्माण करते. हेच आहे 'एक राज्य, एक पोर्टल'चे खरे अपेक्षित स्वरूप.

साधेपणा, सुलभता आणि सर्वसमावेशकता

एकीकृत डिजिटल अनुभव हा महाराष्ट्राच्या विविध लोकसंख्येला सेवा देणारा असला पाहिजे, ज्यामध्ये डिजिटल साक्षरतेची वेगवेगळी पातळी, भाषिक पसंती, उपकरणे आणि कनेक्टिव्हिटी असलेले नागरिक समाविष्ट आहेत.

त्यामुळे महावनचे (MahaONE) मूल्य प्रमाणीकरणाच्या पलीकडे जाते. यंत्रणेमध्ये प्रवेशाचा समान अनुभव शासकीय सेवा शोधणे आणि वापरणे सोपे करू शकतो, तर द्विभाषिक आणि सुलभ इंटरफेसमुळे डिजिटल परिवर्तन सर्वसमावेशक राहील याची खातरजमा होते.

शिष्यवृत्ती मिळवू पाहणाऱ्या विद्यार्थ्यासाठी, सेवा शोधणाऱ्या ज्येष्ठ नागरिकासाठी, मोबाईल फोन वापरणाऱ्या ग्रामीण नागरिकासाठी किंवा सुलभ डिजिटल इंटरफेसची आवश्यकता असलेल्या व्यक्तीसाठी, तंत्रज्ञानाइतकाच साधेपणाही महत्त्वाचा आहे.

डिजिटल सर्वसमावेशकता म्हणजे तंत्रज्ञान हे अडथळा न बनता एक सक्षम करणारे साधन बनेल याची खातरजमा करणे होय. शासकीय सेवा मिळवण्यासाठी नागरिकाला शासनाच्या रचनेची माहिती असण्याची गरज भासू नये.

दृष्टीकोन: एक राज्य, एक पोर्टल

महावन हा मंच, ऑनलाइन सेवा प्रदान करण्यापासून ते नागरिकांसाठी अधिक एकसंध आणि जोडलेला अनुभव निर्माण करण्यापर्यंत महाराष्ट्राच्या डिजिटल प्रशासनाच्या प्रवासातील एक महत्त्वपूर्ण उत्क्रांती दर्शविणारा आहे.

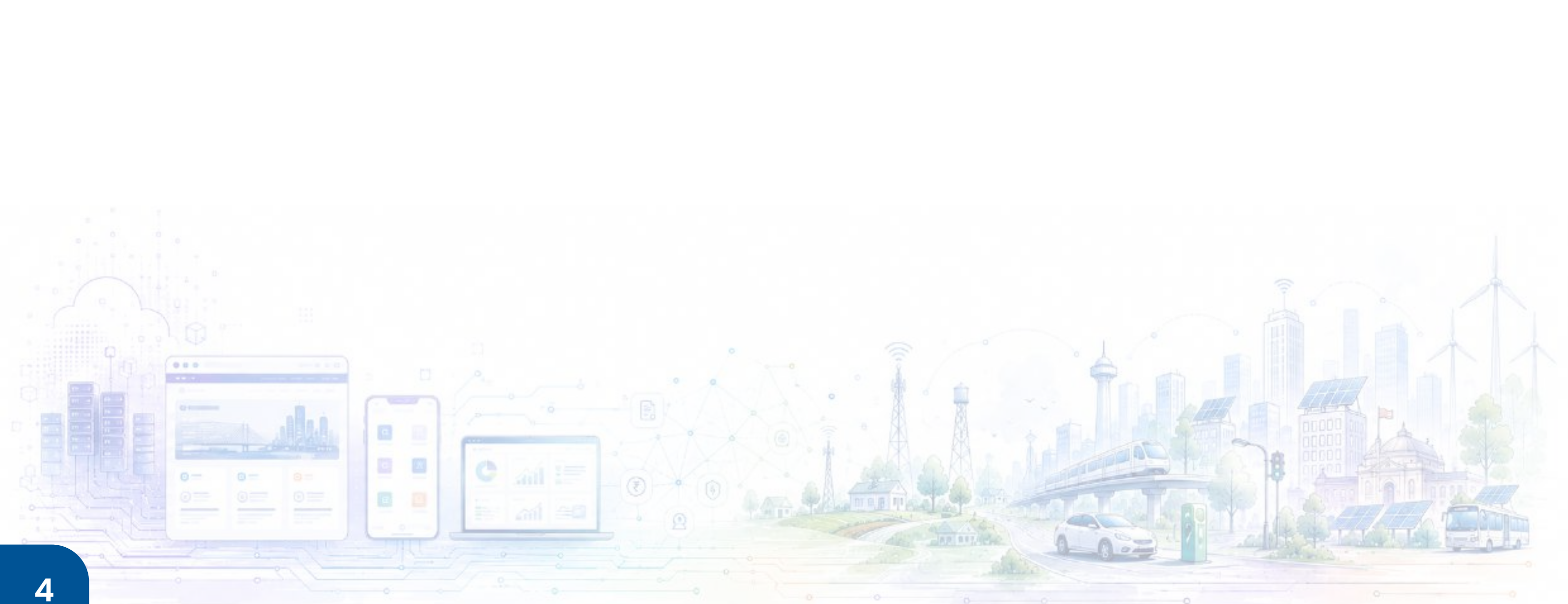
महाआयडी या उपक्रमाचा पाया आहे, जो विश्वसनीय डिजिटल ओळख आणि प्रमाणीकरण स्तर प्रदान करतो. त्याला महावन'ची साथ आहे, जे एक समान डिजिटल प्रवेशद्वार प्रदान करते.

यामागे 'आपले सरकार' आणि 'महाडीबीटी' सारखे विशेष शासकीय मंच आहेत, जे आपापल्या क्षेत्रात सेवा आणि लाभ देत आहेत.

एकत्रितपणे, हे घटक एक असे मॉडेल तयार करतात, ज्यात तंत्रज्ञान पडद्यामागे काम करते आणि नागरिकांसाठी सुलभता समोर येते.

महाराष्ट्राने तयार केलेल्या डिजिटल मंचांची जागा घेणे हा या उपक्रमाचा उद्देश नाही, तर नागरिकांसाठी त्यांचा वापर सहजसाध्य करणे, हा मुख्य उद्देश आहे. प्रत्येक नागरिकासाठी ही वाटचाल सोपी असली पाहिजे: एक राज्य. एक पोर्टल. एक विश्वसनीय डिजिटल ओळख.

'महावन' या दृष्टिकोनाचे डिजिटल प्रवेशद्वार होऊ शकते, जे महाराष्ट्राच्या डिजिटल शासनाच्या विविध क्षमतांना नागरिकाभिमुख, सुरक्षित आणि अखंड अनुभवाद्वारे एकत्र आणेल. त्यामुळे, महाराष्ट्राच्या डिजिटल परिवर्तनाचा पुढील अध्याय केवळ अधिक डिजिटल सेवा जोडण्यापुरता मर्यादित नाही, तर महाराष्ट्राने आधीच सज्ज केलेले डिजिटल शासन प्रत्येक नागरिकासाठी अधिक संलग्न, सुलभ, विश्वसनीय आणि सहजसोपे बनवणे हा या अध्यायाचा उद्देश आहे.



Government of Maharashtra
सत्यमेव जयते
Building a Smarter, Simpler & Citizen-Centric Maharashtra
One Identity | One Platform | Many Opportunities
Digital Maharashtra
People | Process | Progress
Parameter
महा सारथी MahaSarathi
Maharashtra's Integrated Digital Citizen Platform
https://mahasarathi.maharashtra.gov.in/home/landing
MahaID
Your Digital Identity for a Stronger Maharashtra
MahaONE
One Login. Many Services. A Smarter Maharashtra.
https://mahaone.maharashtra.gov.in/
What is it?
Integrated Digital Citizen Platform
Digital Identity for the Citizen
Unified Government Access Platform
Meaning
A platform that brings together verified citizen information and enables citizen-centric services.
A unique digital identifier (MahaID) for every citizen within the MahaSarathi ecosystem.
A single entry point to access multiple government applications and services.
Key Purpose
Create a trusted, integrated citizen data ecosystem and enable personalised services.
Identify the citizen digitally across government services.
Provide seamless and secure access to various government applications.
Primary Users
Citizens + Government Departments
Citizen
Citizens + Government Users
Core Role
Data integration, eKYC, citizen service enablement
Citizen identification and authentication
Login, authentication and application navigation (SSO)
How it Works
Brings together verified attributes, validates identity and enables departments to deliver services.
Generated through MahaSarathi registration and linked with verified information.
Uses MahaID (and other supported options) to provide single sign-on to multiple services.
Citizen Benefits
• Less repetitive information • Personalised and faster services • Secure and trusted data ecosystem
• Single, recognisable digital identity • Easy access to services • Greater convenience and trust
• One login for many services • No need to remember multiple credentials • Simple and user-friendly access
Government Benefits
• Better utilisation of citizen data • Improved targeting and service delivery • Data-driven policymaking
• Consistent citizen identification • Reduction in duplicate records • Stronger authentication
• Simplified integration for departments • Reduced authentication complexity • Improved citizen adoption
Simple Analogy
Citizen Data & Service Ecosystem (Like the backbone)
Digital ID Card (Like your unique identity)
Single Government Entrance (Like one gateway to many buildings)
How They Work Together?
Citizen Registers / Logs in
महा सारथी MahaSarathi Verifies and utilizes citizen information
MahaID Provides unique digital identity
MahaONE Single Login to access multiple services
Government Services
MahaDBT
MSEDCL
MahaULB
Other Services
Empowered Citizens | Efficient Government | A Progressive Maharashtra
महाराष्ट्राची प्रगती, प्रत्येक नागरिकासोबत!

महाआयटीची दखलपात्र कामगिरी

आधार नोंदणी आणि अचूक अद्यतनातील महाआयटीच्या उत्कृष्ट कामगिरीची UIDAI ने घेतली दखल

भारतीय विशिष्ट ओळख तथा आधार प्राधिकरणाने (UIDAI) महाराष्ट्र शासनाच्या महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळ मर्यादित अर्थात महाआयटी' या महामंडळाच्या आधार नोंदणी आणि अचूक अद्यतनातील उत्कृष्ट कामगिरीची दखल घेतली आहे. या कामगिरीच्या बळावर महाआयटीने संबंधित श्रेणीमध्ये दुसरे स्थान पटकावले आहे.

17 व्या आधार दिनानिमित्त कोलकाता येथे 29 सप्टेंबर 2026 रोजी एक विशेष समारंभ आयोजित करण्यात आला. या समारंभात, आधार नोंदणी आणि अद्यतन कार्यांमध्ये अचूकता आणि गुणवत्ता कायम राखल्याबद्दल आधार प्राधिकरणाने महाआयटीला प्रशंसापत्र प्रदान केले.

आधार हे ओळखपत्र विविध प्रकारच्या सार्वजनिक आणि खाजगी सेवांमध्ये प्रवेशासाठी एक महत्त्वपूर्ण डिजिटल ओळख प्रदान करणारी पायाभूत सुविधा म्हणून काम करत आहे. त्यामुळे डिजिटल सेवा वितरणाची विश्वसनीयता, अखंडता आणि परिणामकारकता टिकवून ठेवण्यासाठी आधार माहितीची नोंदणी आणि अद्यतनातील अचूकता सुनिश्चित करणे अत्यंत महत्त्वाचे आहे. हे साध्य करणाऱ्या महाआयटीचा आधार प्राधिकरणाने गौरव केला आणि या गौरवाने, महाआयटी हे महामंडळ संपूर्ण महाराष्ट्रातील आधार-संबंधित कामकाजातील अचूकता आणि गुणवत्तेच्या उच्च मानकांचे पालन करत असल्यावर शिक्कामोर्तब केले. महाआयटीने या कामी केलेल्या सातत्यपूर्ण प्रयत्नांचे हे फलित आहे.

नोंदणी आणि अद्यतन प्रक्रियेमध्ये अनेक परिचालनात्मक आणि तांत्रिक स्तरांचा समावेश असतो, जिथे जनसांख्यिकीय आणि बायोमेट्रिक माहितीची अचूकता अत्यावश्यक असते. नागरिकांच्या माहितीमधील एक लहानशी चूक देखील सेवा मिळवताना, प्रमाणीकरण पूर्ण करताना किंवा नोंदी अद्ययावत करताना अडचणी निर्माण करू शकते. म्हणजेच अचूकतेवर दिलेला हा भर केवळ परिचालनात्मक कामगिरीपुरता मर्यादित नाही, तर तो नागरिकांना अधिक सुलभ आणि विश्वासार्ह अनुभव देण्यास हातभार लावणारा आहे.

महाआयटीचे हे यश डिजिटल सार्वजनिक पायाभूत सुविधांमध्ये संस्थात्मक समन्वय, प्रक्रियात्मक शिस्त, तंत्रज्ञानावर आधारित देखरेख आणि सातत्यपूर्ण गुणवत्ता सुधारणा यांचे महत्त्व अधोरेखित करणारे आहे.

महाराष्ट्राच्या डिजिटल प्रशासकीय परिसंस्थेचे बळकटीकरण

महाराष्ट्र शासनाची तंत्रज्ञान अंमलबजावणी शाखा म्हणून महाआयटी हे महामंडळ राज्यभरातील शासकीय सेवांची उपलब्धता सुधारणे आणि तंत्रज्ञान-संबंधी पायाभूत सुविधा मजबूत करण्याच्या उद्देशाने अनेक मोठ्या डिजिटल प्रशासकीय उपक्रमांशी संलग्न आहे.

या व्यापक परिसंस्थेमध्ये आधार-संबंधित सेवा ओळख-आधारित प्रमाणीकरण सक्षम करण्यात आणि सुरक्षित डिजिटल संवाद सुलभ करण्यात महत्त्वाची भूमिका बजावतात. उच्च-गुणवत्तापूर्ण नोंदणी आणि अद्यतन प्रक्रिया मूलभूत डिजिटल पायाभूत सुविधा मजबूत करण्यास मदत करतात, ज्यावर अनेक नागरिकाभिमुख सेवा

अवलंबून असतात.

त्यामुळे आधार प्राधिकरणाकडून मिळालेली ही मान्यता एक साधारण पुरस्कार नाही, तर डिजिटल प्रशासनाची गुणवत्ता आणि विश्वासार्हता सुधारण्याच्या व्यापक संस्थात्मक प्रयत्नांची पोचपावती देखील आहे.

प्रभावी डिजिटल प्रशासनासाठी डेटाची अचूकता ही एक मूलभूत गरज

ठरते आहे. एकात्मिक मंच, डिजिटल ओळख, आंतरकार्यक्षम डेटाबेस आणि कागदविरहित सेवा वितरणाच्या दिशेने शासन वाटचाल करत असताना, मूलभूत डेटाची गुणवत्ता सार्वजनिक सेवांच्या कार्यक्षमतेवर थेट परिणाम करते.

महाराष्ट्रामध्ये नागरिकांना सोप्या आणि अधिक सुलभ पद्धतीने शासकीय सेवा देण्यासाठी डिजिटल मंच टप्प्याटप्प्याने एकात्मिक केले जात असताना विश्वसनीय ओळख माहितीचा साठा अद्ययावत राखणे विशेष महत्त्वाचे ठरते.

आधार प्राधिकरणाने महाआयटीच्या कार्याची घेतलेली दखल महाआयटीची डेटा अखंडता, कार्यान्वियन उत्कृष्टता आणि नागरिकाभिमुख सेवा वितरणाप्रति वचनबद्धता अधोरेखित करणारी आहे. डिजिटल परिवर्तन म्हणजे केवळ ऑनलाइन मंच तयार करणे नव्हे, तर त्या मंचांना आधार देणारी माहिती आणि प्रक्रिया अचूक, विश्वासार्ह आणि सुरक्षित राहतील याची खातरजमा करणे आहे, या तत्त्वालाही यामुळे बळकटी मिळाली आहे.

पुरस्कार प्राप्त करताना महाआयटीच्या व्यवस्थापकीय संचालक श्रीमती भुवनेश्वरी एस (भाप्रसे) म्हणाल्या, “आधार प्राधिकरणाकडून मिळालेली ही मान्यता महाआयटीसाठी अत्यंत अभिमानाची बाब आहे. अचूकता, गुणवत्ता आणि नागरिकाभिमुख सेवा वितरणाचे उत्कृष्ट मापदंड राखण्यासाठी आमच्या महामंडळाची वचनबद्धता आणि सामूहिक प्रयत्नांचे हे प्रतीक आहे. आधार हा भारताच्या डिजिटल सार्वजनिक पायाभूत सुविधांचा एक महत्त्वाचा घटक आहे आणि डिजिटल सेवांवर विश्वास निर्माण करण्यासाठी नोंदणी व अद्यतन प्रक्रियेची अचूकता सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे. हे यश आम्हाला संपूर्ण महाराष्ट्रातील नागरिकांना लाभान्वित करण्यासाठी आमच्या प्रक्रिया, तंत्रज्ञान आणि सेवा वितरण यंत्रणा अधिक मजबूत करण्यासाठी आणखी प्रेरित करेल.”

आधार प्राधिकरणाने घेतलेली दखल, हे आधार-संबंधित कामकाज व्यवस्थापित करण्यासाठी पडद्यामागे काम करणाऱ्या व्यावसायिकांच्या योगदानाचेही प्रतिबिंब आहे. मोठ्या प्रमाणावर अचूकता राखण्यासाठी सतत देखरेख, प्रक्रियेचे पालन, भागधारकांमध्ये समन्वय आणि कार्यान्वियन-संबंधी समस्यांचे वेळेवर निराकरण करणे आवश्यक असते.

महाआयटीच्या आधार सेवा विभागाचे प्रकल्प व्यवस्थापक समीर पाटील म्हणाले, “आधार प्राधिकरणाने केलेला सत्कार हा सातत्यपूर्ण सांघिक कार्य, प्रक्रियात्मक शिस्त आणि गुणवत्तेकडे सतत लक्ष देण्याचा परिणाम आहे. नोंदणी आणि अद्यतनाची कामे अत्यंत अचूकतेने आणि सुसंगततेने पार पाडली जावीत, हे सुनिश्चित करण्यावर आमचे नेहमीच लक्ष राहिले आहे. या मान्यतेमुळे संपूर्ण आधार सेवा टीमला कार्यान्वियन प्रक्रियांमध्ये सुधारणा करत राहण्यासाठी आणि नागरिकांचा अनुभव अधिक दृढ करण्यासाठी प्रोत्साहन मिळेल.”

सुरक्षित प्रमाणीकरण, अचूक ओळख माहिती आणि अखंड डिजिटल सेवा वितरणावर सतत भर देत आधार प्रणाली सातत्याने विकसित

होत आहे. अशा परिस्थितीत, डिजिटल मंचांबद्दल नागरिकांच्या मनात विश्वास निर्माण करण्यासाठी गुणवत्ता आणि अचूकता महत्वाची ठरते.

17 व्या आधार दिनानिमित्त महाआयटीला प्राप्त झालेला सन्मान हा या प्रवासातील एक महत्त्वाचा टप्पा आहे. नोंदणी आणि अद्यतनामध्ये उच्च अचूकता साधल्याबद्दल प्राप्त झालेले दुसरे स्थान, हे परिचालनात्मक गुणवत्तेप्रति संस्थेच्या बांधिलकीचे निदर्शक आहे, तसेच महाराष्ट्राच्या व्यापक डिजिटल प्रशासन प्रणालीला पाठिंबा देण्यातील, महामंडळाची भूमिका अधिक दृढ करणारे आहे.

तंत्रज्ञान शक्यता निर्माण करते, परंतु अचूकता, विश्वसनीयता आणि जबाबदार अंमलबजावणी हे घटक विश्वास निर्माण करतात, हे यावरून अधोरेखित होते.

महाआयटीच्या दृष्टीने आधार प्राधिकरणाकडून मिळालेली ही कौतुकाची थाप म्हणजे आतापर्यंत केलेल्या कामाची पोचपावती आहे, शिवाय संपूर्ण महाराष्ट्रात नागरिकाभिमुख डिजिटल प्रशासनाला आधार देणाऱ्या प्रणाली, प्रक्रिया आणि क्षमता अधिक मजबूत करण्याची एक संधी सुद्धा आहे.

घरपोच आधार

महाआयटीने महाराष्ट्रातील बालकांपर्यंत पोहोचवले अनिवार्य बायोमेट्रिक अपडेट्स

शाळांमध्ये आयोजित एमबीयू शिबिरांमुळे सातारा, बीड, रायगड आणि सोलापूर जिल्ह्यांतील विद्यार्थ्यांना अत्यावश्यक आधार सेवा घरपोच मिळत आहेत

महाआयटीने या महत्त्वपूर्ण नागरिकाभिमुख उपक्रमाच्या माध्यमातून आधार-संबंधित अनिवार्य बायोमेट्रिक अपडेट (एमबीयू) सेवा आता राज्यातील शाळांमध्ये थेट पोहोचवण्यास सुरुवात केली आहे, ज्यामुळे संपूर्ण महाराष्ट्रातील बालकांची आधार अद्यतने अधिक सुलभ, सोयीस्कर आणि विद्यार्थी-स्नेही होत आहेत.

शाळांमध्ये आयोजित करण्यात येणाऱ्या या एमबीयू शिबिरांच्या माध्यमातून, ज्या बालकांचे आधार बायोमेट्रिक अद्ययावत करण्याची आवश्यकता आहे, ते त्यांच्या शाळेतच या सेवेचा लाभ घेऊ शकतात, ज्यामुळे पालक आणि विद्यार्थ्यांना आधार नोंदणी केंद्रांवर जाण्याची गरज भासत नाही.

ज्या नागरिकांना, विशेषत: बालकांना आणि नागरिकांना अत्यावश्यक शासकीय सेवा प्राप्त करताना अनेक समस्यांना सामोरे जावे लागते, त्यांच्यासाठी हा उपक्रम डिजिटल सार्वजनिक सेवा सर्व नागरिकांना सहजसाध्य करण्याच्या शासनाच्या व्यापक दृष्टिकोनाचे प्रतीक ठरतो.

आधार प्राधिकरणाच्या तरतुदींनुसार, वयाच्या पाचव्या वर्षी आणि पुन्हा पंधराव्या वर्षी बालकांचे बायोमेट्रिक तपशील अद्ययावत करणे आवश्यक आहे. या प्रक्रियेमध्ये बालकाचा विद्यमान आधार क्रमांक कायम ठेवत छायाचित्र, बोटांचे ठसे आणि डोळ्यांच्या बाहुलीचे तपशील केले जातात.

From Aadhaar Centres to School Campuses

नागरिक सेवांपर्यंत पोहोचू शकत नसतील, तर सेवा नागरिकांच्या अधिक जवळ आणाव्यात, ही कल्पना शाळा-आधारित एमबीयू मॉडेलमागे आहे.

शाळांमध्येच एमबीयू शिबिरे आयोजित करून, महाआयटी, विद्यार्थ्यांना त्यांच्या शैक्षणिक दिनक्रमात व्यत्यय न आणता किंवा कुटुंबांना आधार केंद्रावर जाण्याची आवश्यकता भासू न देता सदर अद्यतन शालेय आवारातच पूर्ण करण्याची सुविधा प्रदान करते.

यामुळे शाळा, परिचालक आणि पालकांना एकत्र काम करता येते, परिणामी पात्र बालकांचे बायोमेट्रिक अद्यतन वेळीच पूर्ण होईल, याची खातरजमा होते.

महाराष्ट्राच्या विस्तारत असलेल्या डिजिटल प्रशासन परिसंस्थेच्या दृष्टीने, तळागाळापर्यंत डिजिटल सेवा पोहोचवण्याचे हे एक उत्तम उदाहरण आहे.

शिरवळ येथील ज्ञानसंवर्धिनी हायस्कूलमधील सातारा शिबिरात विद्यार्थ्यांसाठी आधार सेवा अद्यतनाची सुविधा उपलब्ध करून देण्यात आली आणि त्यामुळे पात्र विद्यार्थ्यांना परिचित शालेय वातावरणात एमबीयू सेवांचा लाभ घेता आला.

डिजिटल प्रवेशद्वारे मुलींच्या शिक्षणाला पाठिंबा

शाळा: मिलिया गर्ल्स प्रायमरी उर्दू स्कूल, बीड

तालुका: बीड

जिल्हा: बीड

संचालक: सईद अलीम रायसोद्दीन

बीड जिल्ह्यातील एमबीयू उपक्रमाने मिलिया गर्ल्स प्रायमरी उर्दू स्कूलच्या विद्यार्थिनींसाठी आधार सेवा उपलब्ध करून दिली आहे, आणि डिजिटल सार्वजनिक सेवा वितरण विविध शैक्षणिक आणि भाषिक समुदायांपर्यंत कशा प्रकारे पोहोचू शकते, हे दाखवून दिले आहे.

अल्पवयीन बालकांना अपरिचित ठिकाणी आधार अद्यतनासाठी स्वत:हून जाणे शक्य नसते, पालक सोबत असणे आवश्यक असते. अशा बालकांसाठी ही शिबिरे उपयुक्त ठरत आहेत.

शाळा: यशवंत इंग्लिश मीडियम स्कूल

तालुका: पोलादपूर

जिल्हा: रायगड

शिबिराची तारीख: 8 ऑगस्ट 2026

संचालक: स्नेहल विजय गायकवाड

पोलादपूर शिबिरात 28 एमबीयू अद्यतनांची नोंद झाली आहे. शाळेत आयोजित अशी शिबिरे डिजिटल प्रशासकीय पायाभूत सुविधा नागरिकांपर्यंत कशा प्रकारे थेट पोहोचवू शकतात, याचे हे उत्तम उदाहरण आहे.

या उपक्रमांतर्गत संबंधित बालकांची आधार-बायोमेट्रिक नोंद त्यांच्या शारीरिक वाढीनुसार आणि बदलत्या बायोमेट्रिक वैशिष्ट्यांनुसार अद्ययावत केली जात आहे.

शाळा: चतुरबाई ए. विद्यालय प्राथमिक शाळा
तालुका: उत्तर सोलापूर
जिल्हा: सोलापूर
संचालक: तन्वीर हसन शेख

सोलापूर जिल्ह्यात आयोजित या शिबिरामुळे महाआयटीच्या या उपक्रमाचा विस्तार झाला असून, त्यामुळे शालेय विद्यार्थ्यांना त्यांच्या स्वतःच्या शाळेमध्येच आधार बायोमेट्रिक सेवा प्राप्त झाल्या आहेत.

बालकांची वाढ झपाट्याने होते आणि बालपण तसेच पौगंडावस्थेत त्यांची बायोमेट्रिक वैशिष्ट्ये लक्षणीयरीत्या बदलतात. हे लक्षात घेऊन, आधार प्राधिकरणाने वयाच्या 5 व्या वर्षी आणि पुन्हा वयाच्या 15 व्या वर्षी बायोमेट्रिक माहिती अद्ययावत करणे अनिवार्य केले आहे. यात बालकाचे छायाचित्र, बोटांचे ठसे आणि डोळ्यांची बाहुली (आयरिस) या बाबींचा समावेश आहे. आधार क्रमांक बदलत नसला तरी बायोमेट्रिक माहिती अद्ययावत केल्याने मुलांच्या वाढीनुसार डिजिटल ओळखीची अचूकता आणि विश्वासार्हता टिकवून ठेवणे शक्य होते. त्यामुळे महाआयटीतर्फे आयोजित केली जाणारी शिबिरे ही केवळ एक नियमित प्रशासकीय गरज नाही, तर आधार नोंदी अद्ययावत आणि विश्वासार्ह ठेवण्याचा एक महत्त्वाचा भाग आहे.

प्रशासकीय चौकटीच्या पलीकडे जाऊन डिजिटल प्रशासन कशा प्रकारे तळागाळातील नागरिकांपर्यंत पोहोचू शकते, हे या उपक्रमावरून दिसून येते. हा उपक्रम विद्यार्थी, पालक आणि शैक्षणिक संस्थांसाठी प्रक्रिया अधिक सोयीस्कर बनवतो, तसेच सेवा केंद्रांना स्वतंत्र भेटी देण्याची गरज कमी करतो. याद्वारे विद्यार्थ्यांसाठी शाळा हे सेवेचे परिचित आणि सहज उपलब्ध होणारे केंद्र बनते; पालकांसाठी, समन्वय साधणे सुलभ होते; आणि सरकारच्या दृष्टीकोनातून पाहता हा उपक्रम मंचाधारित सेवा वितरणाकडून नागरिकाभिमुख सेवा वितरणाकडे स्थित्यंतर दर्शवितो.

प्रत्येक एमबीयू अद्यतनामागे एक विद्यार्थी, एक कुटुंब, एक शिक्षक आणि एक परिचालक असतो, आणि हे घटक तंत्रज्ञानाला लोकांच्या सेवेत आणण्यासाठी एकत्र काम करतात. अशा प्रकारे केवळ सर्व्हर्स, पोर्टल्स आणि व्यवहारांद्वारे नाही, तर सुलभ, कार्यक्षम आणि मानवकेंद्रित सार्वजनिक सेवांच्या माध्यमातून डिजिटल परिवर्तन अर्थपूर्ण ठरते. विविध शासकीय लाभ प्राप्त करण्यासाठी अत्यावश्यक आधार सेवा अद्ययावत करण्यासाठी हा उपक्रम राबवून महाआयटी डिजिटल प्रशासनाची परिसंस्था तळागाळापर्यंत बळकट करत आहे, आणि अधिक समावेशक, संलग्न तसेच नागरिकाभिमुख डिजिटल महाराष्ट्राच्या दृष्टिकोनाचा विस्तार करण्यात योगदान देत आहे.

सर्वसामान्य नागरिकांची डिजिटल प्रशासनाशी गळाभेट

कुंभारझरी गावातील ‘आपले सरकार सेवा केंद्र’ ग्रामस्थांना त्यांच्या घराजवळ शासकीय सेवा उपलब्ध करून देत आहे.

जाफराबाद तालुक्यातील कुंभारझरी गावातील नागरिकांचे दैनंदिन जीवन डिजिटल प्रशासनामुळे सुलभ होते आहे. या ग्रामपंचायतीमध्ये श्री. भागवत रामदास चव्हाण चालवत असणारे 'आपले सरकार सेवा केंद्र' या परिवर्तनाच्या केंद्रस्थानी आहे.

अनेकदा शासकीय योजनांचा लाभ घेण्यासाठी वेगवेगळे अर्ज भरणे, त्यासोबत कागदपत्रे जोडणे, किंवा ऑनलाइन प्रक्रिया समजून घेणे गावकऱ्यांना कठीण वाटू लागते. अशा नागरिकांसाठी आपले सरकार सेवा केंद्राच्या माध्यमातून सेवा देण्याचे, आवश्यक तेव्हा मार्गदर्शन करण्याचे काम श्री. भागवत रामदास चव्हाण करत आहेत, त्याचबरोबर नागरिक आणि प्रशासन यांच्यातील अंतरही ते कमी करत आहेत.

या केंद्रात नागरिक शासकीय सेवांशी संबंधित आपले प्रश्न घेऊन येऊ शकतात, आणि अर्ज तसेच शासकीय सेवांबाबत मार्गदर्शन मिळवू शकतात. महत्त्वाची प्रमाणपत्रे मिळवणे असो, योजनेसाठी अर्ज करणे असो किंवा ऑनलाइन प्रक्रिया पूर्ण करणे असो, हे केंद्र नागरिकांना परिचित आणि सहज संपर्क उपलब्ध करून देते.

ग्रामीण भागातील रहिवाशांना शासकीय सेवा-सुविधा प्राप्त करण्यासाठी अनेकदा प्रवास करावा लागतो, दूर अंतरावर असलेल्या शासकीय कार्यालयात जावे लागते, आवश्यक कागदपत्रे समजून घ्यावी लागतात, अर्ज सादर करावा लागतो आणि कधीकधी पुढील कार्यवाहीसाठी एकापेक्षा जास्त वेळा फेऱ्यासुद्धा माराव्या लागतात. आपले सरकार सेवा केंद्राने मात्र हे चित्र पूर्णपणे बदलले आहे.

कुंभारझरी गावातील नागरिक आपल्याच गावातील भागवत यांच्या केंद्राशी संपर्क साधू शकतात. स्थानिक पातळीवर उपलब्ध डिजिटल कनेक्टिव्हिटी आणि मदतीमुळे, अनेक शासकीय प्रक्रिया समजून घेणे आणि पूर्ण करणे सोपे होते. त्यामुळे स्थानिक रहिवाशांना उत्तम डिजिटल प्रशासनही अनुभवता येते.

कुंभारझरी येथील शेतकरी सुरेश किसान चव्हाण यांना शासकीय अर्जासाठी मदतीची गरज असताना त्यांनी या केंद्राला भेट दिली. भागवत यांनी ऑनलाइन प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी त्यांना मदत केली, तसेच त्यांना आवश्यक माहितीसुद्धा सादर करता आली. हव्या असलेल्या सेवेसाठी गावाबाहेर प्रवास करावा न लागणे, हा सुरेश यांच्यासाठी मोठा दिलासा होता.

सुनीता अशोक जाधव या कुंभारझरी गावातील आणखी एक रहिवासी, एक महत्त्वाचे शासकीय प्रमाणपत्र प्राप्त करण्यासाठी या आपले सरकार केंद्रात आल्या. स्वतःहून ऑनलाइन अर्ज भरणे त्यांच्यासाठी अवघड होते. केंद्राच्या मदतीमुळे त्यांना प्रक्रिया समजून घेण्यास, आवश्यक कागदपत्रांची व्यवस्था करण्यास आणि अर्ज डिजिटल पद्धतीने पूर्ण करण्यास मदत झाली.

रोहित भगवान शिंदे नावाचा गावातील एक तरुण, शिक्षण आणि भविष्यातील संधींशी संबंधित ऑनलाइन शासकीय सेवांबाबत जाणून घेण्यासाठी या आपले सरकार सेवा केंद्रात मदतीकरिता आला होता. या केंद्राने डिजिटल अर्ज पूर्ण करण्यास आणि आवश्यक कागदपत्रांची माहिती समजून घेण्यास त्याची मदत केली.

हे अनुभव वेगवेगळे असले तरी, ते एक समान वास्तव अधोरेखित करतात: नागरिकांना डिजिटल सुविधा वापरण्याची संधी मिळते, तेव्हाच ती सुविधा अर्थपूर्ण ठरते.

डिजिटल प्रशासनाचा मानवी चेहरा

भागवत यांच्या आपले सरकार सेवा केंद्राची कहाणी केवळ संगणक, इंटरनेट कनेक्टिव्हिटी किंवा ऑनलाइन अर्जाबद्दल नाही, ती तंत्रज्ञानाला उपयुक्त ठरवणाऱ्या मानवी नात्याबद्दलची कहाणी आहे.

एखाद्या ज्येष्ठ नागरिकासाठी ऑनलाइन अर्ज समजून घेणे हे आव्हान असू शकते, एखाद्या शेतकऱ्यासाठी शासकीय कार्यालयात जाण्यासाठी वेळ काढणे हे एक आव्हान असू शकते, एखाद्या विद्यार्थ्यासाठी, अर्जासाठी कोणती कागदपत्रे आवश्यक आहेत हे जाणून घेणे, हे सुद्धा आव्हान असू शकते, तर एखाद्या कुटुंबासाठी, डिजिटल प्रक्रियेत मदत करण्यासाठी विश्वासू व्यक्ती शोधणे हे आव्हान असू शकते.

अशा नागरिकांना मदतीचा हात देण्याच्या कामी आपले सरकार सेवा केंद्रे मोलाची भूमिका बजावतात. अशी केंद्रे शासन आणि नागरिक यांच्यातील प्रभावी दुवा म्हणून काम करतात. त्यामुळे या गावातील केंद्र चालवणारे भागवत यांची भूमिका केवळ डिजिटल सेवा केंद्र चालवण्यापुरती मर्यादित नाही. ते नागरिकांना प्रक्रिया समजून घेण्यास मदत करतात, अर्ज भरण्यास साहाय्य करतात आणि सतत

विस्तारणाऱ्या डिजिटल शासनप्रणालीमध्ये अधिक आत्मविश्वासाने सहभागी होण्यास नागरिकांना सक्षम करतात.

सार्वजनिक सेवा अधिक सुलभ, पारदर्शक आणि नागरिकाभिमुख करणे, हे महाराष्ट्राच्या डिजिटल-प्रशासनाच्या प्रवासाचे ध्येय आहे. शासकीय मंच तंत्रज्ञान उपलब्ध करून देऊ शकतात, परंतु नागरिकांना त्या मंचाचा किती लाभ होतो, यावर त्या मंचांचे यश अवलंबून असते.

या टप्प्यावर आपले सरकार सेवा केंद्रे महत्त्वाची भूमिका बजावतात. कुंभारझरीसारख्या गावांमध्ये शासकीय सेवा प्राप्त करू इच्छिणाऱ्या नागरिकांसाठी स्थानिक सेवा केंद्र हे संपर्काचे पहिले माध्यम असते. हे केंद्रच तंत्रज्ञानाला मानवी मदतीची जोड देते, आणि डिजिटल दरी कमी करते.

नागरिकांना त्यांच्या गरजेच्या सेवा, त्यांच्या घराजवळच मिळवून देणे, हे भागवत चव्हाण यांचे उद्दिष्ट आहे. डिजिटल प्रशासन केवळ पोर्टल्स आणि स्क्रीन्सपुरते मर्यादित राहू नये, सर्वसामान्य नागरिकांबरोबरच ग्रामीण आणि दुर्गम भागांमध्ये राहणाऱ्या दुर्लक्षित नागरिकांनाही त्यांचा लाभ मिळाला पाहिजे, या विचारसरणीनुसार कुंभारझरी ग्रामपंचायतीमधील हे लहानसे आपले सरकार सेवा केंद्र कार्य करते आहे.

प्रत्येक यशस्वी अर्ज हा केवळ एक व्यवहार नसतो. अर्ज प्रक्रिया यशस्वी होणे म्हणजे एखाद्या शेतकऱ्याला सेवा मिळणे, एखाद्या विद्यार्थ्याला संधी मिळणे, एखाद्या महिलेला आवश्यक दस्तऐवज प्राप्त होणे किंवा एखाद्या कुटुंबाला शासकीय लाभ मिळणे, असू शकते. तळागाळापर्यंत पोहोचणाऱ्या डिजिटल प्रशासनाचे हेच खरे मोजमाप आहे.

आपल्या सेवा केंद्राच्या माध्यमातून भागवत चव्हाण कुंभारझरीमध्ये ही संकल्पना प्रत्यक्षात अंमलात आणण्यासाठी प्रयत्नशील आहेत. स्थानिक उद्योजक आणि नागरिकाभिमुख सेवा केंद्रे महाराष्ट्राच्या डिजिटल परिवर्तनामध्ये महत्त्वाचे भागीदार कसे बनू शकतात, हे यावरून दिसून येते.

जास्तीत जास्त शासकीय सेवा ऑनलाइन होत जातील, तसतसे अशा विश्वसनीय स्थानिक संपर्क केंद्रांचे महत्त्व वाढतच जाईल. एका वेळी एका अर्जाच्या माध्यमातून किमान एका नागरिकासाठी शासकीय सेवा अधिक सुलभ करणे, हा, कुंभारझरीमधल्या या सेवा केंद्राचा मूलभूत उद्देश आहे.

डिजिटल समावेशनाचे मोल

गावाच्या उंबरठ्यापासून संधीच्या प्रवेशद्वारापर्यंत

नागरिकांना शासकीय सेवांचा लाभ देण्यासाठी राममूर्ती ग्रामपंचायतीमधील 'आपले सरकार सेवा केंद्र' आहे प्रयत्नशील

शासकीय सेवांचा लाभ घेण्यासाठी अनेक गावकऱ्यांना कामातून सुट्टी घ्यावी लागत असे, शहराच्या ठिकाणी प्रवास करावा लागत असे, मोठमोठ्या रांगांमध्ये उभे राहावे लागत असे, आणि वेगवेगळ्या शासकीय कार्यालयांमध्ये वारंवार जावे लागत असे. जालना जिल्ह्यातील जालना तालुक्यातल्या राममूर्ती ग्रामपंचायतीमधील रहिवाशांसाठी मात्र आता शासकीय सेवांचा लाभ घेणे फार कठीण राहिलेले नाही.

ग्रामपंचायतीच्या आवारातून चालणारे 'आपले सरकार सेवा केंद्र' या परिवर्तनाच्या केंद्रस्थानी आहे. गोपीचंद रामकिशन बाम्हानवत चालवत असणारे हे केंद्र, नागरिकांसाठी एक सोयीचे ठिकाण बनले आहे, जिथे ते विविध शासकीय आणि डिजिटल सेवांचा लाभ घेऊ शकतात.

गावातील शेतकरी, विद्यार्थी, महिला, ज्येष्ठ नागरिक आणि कुटुंबांसाठी आता या केंद्रामार्फत शासकीय सेवा अधिक सहजपणे उपलब्ध झाल्या आहेत.

राममूर्ती येथील साक्षी जाधव या विद्यार्थिनीसाठी, बारावीचे शिक्षण पूर्ण झाल्यानंतर उच्च शिक्षणासाठी आवश्यक कागदपत्रे मिळवणे गरजेचे होते. तिच्या कुटुंबाला ऑनलाइन प्रक्रिया आणि विविध अर्जांसाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबद्दल माहिती नव्हती. जालना येथे वारंवार प्रवास करणेही गैरसोयीचे होते. अशा वेळी साक्षीने ग्रामपंचायतीमधील आपले सरकार सेवा केंद्रात संपर्क साधला.

केंद्रचालक गोपीचंद यांनी तिला ऑनलाइन अर्ज प्रक्रिया आणि आवश्यक कागदपत्रे समजून घेण्यास, तसेच अर्ज डिजिटल पद्धतीने सादर करण्यास मदत केली. आवश्यक कागदपत्रे उपलब्ध झाल्यावर ती डाउनलोड करण्यासाठी आणि मिळवण्यासाठीही या केंद्राने मदत केली.

साक्षीसाठी हा एक अनोखा अनुभव होता. ती म्हणते, "पूर्वी आम्हाला वाटायचे की ऑनलाइन सरकारी अर्ज भरणे अवघड आहे. केंद्रावर आम्हाला टप्प्याटप्प्याने प्रक्रिया समजावून सांगण्यात आली. त्यामुळे आमचा वेळ वाचला आणि प्रक्रिया समजायला सोपी झाली".

आता साक्षीच्या कुटुंबाला शासकीय ऑनलाइन सेवांसाठी मदतीची गरज असते, तेव्हा ते निश्चिंतपणे या आपले सरकार सेवा केंद्राला भेट देतात.

शेतकऱ्यांसाठी वेळ म्हणजे पैसा असतो. अशा शेतकऱ्यांसाठी शासकीय कार्यालयांमध्ये जाणे म्हणजे कामाचे मौल्यवान तास वाया घालवणे, अशी भावना असते. स्थानिक शेतकरी विजय पवार यांना त्यांच्या कुटुंबाशी आणि शेतीविषयक गरजांशी संबंधित कागदपत्रे आणि ऑनलाइन सेवा मिळवताना याच समस्यांचा सामना करावा लागला. तेव्हा त्यांनी जालना येथे वारंवार प्रवास करण्याऐवजी, राममूर्ती गावातील आपले सरकार सेवा केंद्राशी संपर्क साधला.

गोपीचंद यांच्या मदतीने, ते आवश्यक ऑनलाइन प्रक्रिया पूर्ण करू शकले आणि हवी असलेली डिजिटल कागदपत्रे मिळवू शकले.

ग्रामपंचायतीच्या आवारातच केंद्र असल्यामुळे मोठा फरक पडला. विजय यांना दिवसभर प्रवास करावा न लागता फक्त या केंद्राला भेट देऊन, आवश्यक माहिती देऊन आपल्या शेतावर परत जाता आले.

"शेतकऱ्यासाठी, विशेषतः शेतीच्या हंगामात, काही ताससुद्धा महत्त्वाचे असतात. गावात या सेवा उपलब्ध असल्यामुळे गोष्टी अधिक सोयीस्कर झाल्या आहेत," अशी भावना विजय यांनी व्यक्त केली.

त्यांच्या अनुभवातून सहाय्यक डिजिटल प्रशासनाचा एक मुख्य फायदा दिसून येतो, तो म्हणजे तंत्रज्ञानाने माणसांची जागा घेण्याची गरज नाही. ते विश्वासार्ह स्थानिक संस्था आणि समुदाय-स्तरीय सेवा केंद्रांमार्फत काम करू शकते.

राममूर्ती गावातील ज्येष्ठ नागरिक शांताबाई देशमुख यांच्यासाठी, डिजिटल सेवा स्वतंत्रपणे वापरणे ही मोठीच अडचण होती. अनेक ज्येष्ठ नागरिकांप्रमाणे त्यांनाही पारंपरिक शासकीय कार्यालये माहिती होती, मात्र ऑनलाइन अर्ज, डिजिटल अर्ज आणि कागदपत्रे डाउनलोड करणे गैरसोयीचे वाटत होते. अलिकडेच त्यांना शासकीय सेवेचा लाभ घेण्यासाठी मदतीची गरज भासली, तेव्हा त्यांचे कुटुंब त्यांना या आपले सरकार सेवा केंद्रामध्ये घेऊन आले.

गोपीचंद यांनी त्यांना प्रक्रिया समजून घेण्यास आणि आवश्यक ऑनलाइन औपचारिकता पूर्ण करण्यास मदत केली. या केंद्रातील संगणक किंवा इंटरनेट कनेक्शनच्या उपलब्धतेपेक्षा या ठिकाणी उपलब्ध मानवी मदत शांताबाईंसाठी जास्त मोलाची होती.

“मला स्वतःला सर्व ऑनलाइन प्रक्रिया समजत नाहीत. या केंद्रात ते सर्व काही समजावून सांगतात आणि प्रक्रिया पूर्ण करण्यास मदत करतात,” असे त्या म्हणाल्या.

शासकीय सेवा अधिकाधिक ऑनलाइन होत असल्याने, ज्येष्ठ नागरिक आणि तंत्रज्ञानाशी कमी परिचित असलेले नागरिक या प्रक्रियेत मागे राहणार नाहीत याची खात्री करण्यासाठी सहायकांच्या भूमिकेचे महत्व अशा उदाहरणांमुळे अधोरेखित होते.

व्यापक उद्देश असलेले स्थानिक केंद्र

साक्षी, विजय आणि शांताबाई यांच्या कथा वेगवेगळ्या आहेत, पण आपले सरकार सेवा केंद्राने दिलेला मदतीचा हात, हा त्यांच्यातला समान धागा आहे. राममूर्ती ग्रामपंचायतीमधील हे सेवा केंद्र डिजिटल शासन आणि नागरिक यांच्यातील दरी कमी करण्यास मदत करते आहे.

केंद्राचे परिचालक गोपीचंद रामकिशन बाम्हानवत यांच्या नेतृत्वाखाली हे केंद्र नागरिक आणि शासकीय सेवा यांच्यात एक दुवा म्हणून काम करते आहे. नागरिकांना डिजिटल प्रशासनामागील गुंतागुंतीची रचना समजावून सांगण्याऐवजी, हे सेवा केंद्र ती प्रणाली त्यांच्या अधिक जवळ आणते आहे.

एखादी सेवा ऑनलाइन उपलब्ध झाली की डिजिटल परिवर्तन पूर्ण झाले, असे म्हणता येत नाही. जेव्हा एखादा शेतकरी आपल्या शेतातून बाहेर न पडता हवी असलेली सेवा मिळवू शकतो, जेव्हा एखादा विद्यार्थी वारंवार प्रयत्न न करता अर्ज भरू शकतो आणि जेव्हा एखाद्या ज्येष्ठ नागरिकाला तंत्रज्ञानामुळे गोंधळून न जाता शासकीय सेवा सहजपणे उपलब्ध होतात, तेव्हाच डिजिटल परिवर्तनाचे ध्येय पूर्ण झाले, असे आपण म्हणू शकतो.

राममूर्ती गावातील आपले सरकार सेवा केंद्र ग्रामस्थांना दररोज हा नागरिकाभिमुख अनुभव प्रदान करत आहे. राज्याच्या ग्रामीण भागातील नागरिकांना शासनाच्या व्यापक डिजिटल परिसंस्थेशी जोडून ग्रामपंचायतीमधील हे लहानसे सेवा केंद्र एका उपयुक्त प्रवेशद्वाराची भूमिका यशस्वीरित्या बजावते आहे.

सायबर मानसशास्त्र

अधिक सुरक्षित, अधिक स्मार्ट आणि अधिक मानवकेंद्रित डिजिटल महाराष्ट्राची उभारणी

भारताच्या डिजिटल परिवर्तनात आपले महाराष्ट्र राज्य आघाडीवर आहे, जिथे शासन, शिक्षण, आरोग्यसेवा, वित्तीय सेवा, कृषी आणि नागरिक सेवा या क्षेत्रांमध्ये तंत्रज्ञान नवीन संधी निर्माण करत आहे. डिजिटल मंच जसजसे विकसित होत आहेत, तसतसे ते माहिती, सेवा आणि संधींपर्यंत जलद, सोपा आणि अधिक सर्वसमावेशक प्रवेश सुलभ करत आहेत. या तांत्रिक प्रगतीसोबतच, आपल्या डिजिटल अनुभवांना आकार देणारे आणि प्रभावित करणारे मानवी वर्तन समजून घेणे, हा डिजिटल प्रवासाचा एक महत्त्वाचा पैलू म्हणून उदयास येत आहे.

प्रत्येक डिजिटल संवाद हा अंतिमतः एक मानवी संवाद असतो. एखादा नागरिक ऑनलाइन शासकीय सेवेचा लाभ घेत असो, डिजिटल पेमेंट करत असो, समाज माध्यमाद्वारे संवाद साधत असो, आर्टिफिशियल इंटेलिजन्स ॲप्लिकेशन वापरत असो किंवा ऑनलाइन माहिती शोधत असो, तंत्रज्ञान हे मानवी भावना, लक्ष, विश्वास, निर्णयक्षमता आणि सामाजिक वर्तन यांच्याशी जोडलेले असते. सायबर मानसशास्त्राचे उदयोन्मुख क्षेत्र, मनुष्य आणि तंत्रज्ञान यांच्यातील संबंध समजून घेण्यासाठी आणि वर्तणुकीशी संबंधित समज अधिक सुलभ, जबाबदार आणि नागरिकाभिमुख डिजिटल परिसंस्थांमध्ये कशा प्रकारे योगदान देऊ शकते, हे शोधण्यासाठी एक आराखडा प्रदान करते.

महाराष्ट्र शासनाच्या 'टेक थर्सडेज' व्याख्यानमालेने "डिजिटल सुरक्षेसाठी सायबर मानसशास्त्र : समजापासून कृतीपर्यंत" या सत्राद्वारे या उदयोन्मुख विषयाचा आढावा घेतला. इलेक्ट्रॉनिक्स, माहिती तंत्रज्ञान आणि कृत्रिम बुद्धिमत्ता विभागाने आयोजित केलेल्या या सत्रात कॉस्मिक इंटिग्रेटेड इन्स्टिट्यूट ऑफ सायकॉलॉजी अँड सिक्युरिटी (CIIPS) चे संचालक प्रा. राकेश कृपलानी यांनी सहभाग घेतला आणि मानवी वर्तन, सायबर सुरक्षा व डिजिटल कल्याण यांच्यातील संबंधांवर लक्ष केंद्रित केले. या सत्राने डिजिटल प्रशासनाच्या पुढील टप्प्यासाठी 'अधिक समावेशक, जबाबदार, सुलभ आणि मानवकेंद्रित डिजिटल महाराष्ट्र घडवण्यासाठी तांत्रिक नवोपक्रमाला मानवी वर्तनाच्या सखोल आकलनाची जोड देणे' या महत्त्वाच्या विषयावर लक्ष केंद्रित केले.

डिजिटल परिवर्तनाच्या मानवी पैलूचे आकलन

डिजिटल प्रशासनाने आतापर्यंत पायाभूत सुविधा, मंच, जोडणी, सायबर सुरक्षा आणि कार्यक्षम सेवा वितरणावर लक्ष केंद्रित केले आहे. सायबर मानसशास्त्र या परिसंस्थेमध्ये एका महत्त्वाच्या मानवी पैलूची भर घालते. मानवी वर्तन, विचार, भावना आणि ओळख डिजिटल तंत्रज्ञानाशी कशा प्रकारे संवाद साधतात आणि हे संवाद प्रशासन, शिक्षण, सार्वजनिक आरोग्य, कायदा अंमलबजावणी आणि सामाजिक सहभागावर कसा प्रभाव टाकतात, याचे परीक्षण सायबर मानसशास्त्र करते. नागरिक त्यांच्या वैयक्तिक, व्यावसायिक आणि सामाजिक कार्यांसाठी डिजिटल मंचांचा अधिकाधिक वापर करत असल्याने, त्यांचे अनुभव, अपेक्षा आणि संवादाचे नमुने समजून घेणे अधिक प्रभावी आणि सर्वसमावेशक डिजिटल प्रशासनासाठी योगदान देऊ शकते.

तंत्रज्ञानासोबतचा नागरिकांचा अनुभव केवळ विविध मंचांच्या कार्यक्षमतेनेच नव्हे, तर त्या मंचांचा साधेपणा, सुलभता, स्पष्टता, विश्वासार्हता आणि वापराच्या सुलभतेनेही घडत असतो. यामुळे नागरिकांच्या संपूर्ण प्रवासाभोवती डिजिटल सार्वजनिक सेवांची रचना करण्याची संधी निर्माण होते, ज्यामुळे तंत्रज्ञान जाणकार आणि वापरकर्त्यांच्या विविध गरजांना प्रतिसाद देणारे राहील याची खात्री होते. परिणामी, डिजिटल प्रशासनाचे भविष्य तंत्रज्ञान-केंद्रित रचनेकडून मानव-केंद्रित रचनेकडे विकसित होऊ शकते, जे अधिक सुलभ, विश्वासार्ह आणि नागरिकाभिमुख डिजिटल सेवा तयार करण्यासाठी तांत्रिक क्षमता आणि वर्तणुकीची समज या घटकांना एकत्र आणेल.

सायबर मानसशास्त्र आणि डिजिटल सुरक्षा

डिजिटल सुरक्षा ही शासन, नागरिक, कुटुंबे, शैक्षणिक संस्था, तंत्रज्ञान संस्था आणि समुदाय यांचा समावेश असलेली एक सामायिक जबाबदारी बनत चालली आहे. डिजिटल निर्णयप्रक्रिया आणि संवाद यांना आकार देणारे वर्तणुकीशी संबंधित घटक समजून घेण्यास मदत करून सायबर मानसशास्त्र या परिसंस्थेमध्ये योगदान देऊ शकते. या कार्यशाळेत सायबर मानसशास्त्रातील सहा परस्परसंबंधित शाखांबाबत चर्चा करण्यात आल्या, त्या म्हणजे नैदानिक मानसशास्त्र, बोधात्मक चेताविज्ञान, सामाजिक मानसशास्त्र, वर्तणूक अर्थशास्त्र, डिजिटल नीतिमत्ता आणि कायदा, आणि सायबर सुरक्षा. या शाखा डिजिटल पर्यावरणाचा मानवी पैलू समजून घेण्यासाठी विविध दृष्टिकोन एकत्र आणतात.

प्रत्येक ज्ञानशाखा अधिक माहितीपूर्ण आणि डिजिटलदृष्ट्या सक्षम समाज घडवण्यासाठी एक वेगळा दृष्टिकोन प्रदान करते. नैदानिक मानसशास्त्र (Clinical psychology) डिजिटल सुस्थिती आणि तंत्रज्ञानाचा आरोग्यदायी वापर समजून घेण्यास मदत करते, तर बोधात्मक चेताविज्ञान (Cognitive Neuroscience) लक्ष, निर्णयक्षमता आणि मानवी बोधावर डिजिटल वातावरणाच्या प्रभावाचे परीक्षण करते. सामाजिक मानसशास्त्र (Social psychology) विश्वास, सामुदायिक वर्तन आणि ऑनलाइन संवादाबद्दल अंतर्दृष्टी प्रदान करते, तर वर्तनात्मक अर्थशास्त्र (Behavioural economics) निकड, सामाजिक पुरावा आणि प्रोत्साहन असे घटक डिजिटल निवडींना कशा प्रकारे आकार देऊ शकतात, हे समजून घेण्यास मदत करते. एकत्रितपणे, हे दृष्टिकोन डिजिटल जागरूकता आणि सहभागासाठी अधिक प्रभावी पद्धतींना हातभार लावू शकतात.

डिजिटल नीतिमत्ता आणि कायदा संमती, गोपनीयता, पारदर्शकता आणि नागरिकांचे हक्क यांसारख्या महत्त्वाच्या बाबी डिजिटल परिसंस्थेमध्ये आणतात, तर सायबर सुरक्षा हा घटक समजाला सुरक्षित आणि विश्वासार्ह डिजिटल वातावरण निर्माण करण्याच्या व्यापक उद्दिष्टाशी जोडतो. हा बहुविद्याशाखीय दृष्टिकोन तंत्रज्ञान आणि मानवी समज यांना एकत्र काम करण्याची संधी निर्माण करतो, ज्यामुळे जबाबदार, सर्वसमावेशक, सुलभ आणि नागरिकांच्या गरजांवर केंद्रित असलेल्या डिजिटल प्रणाली, धोरणे आणि कार्यक्रमांच्या विकासाला समर्थन मिळते.

डिजिटल सेवा अधिक नागरिकाभिमुख

नागरिकांच्या गरजा आणि अनुभवांना अनुसरून शासकीय सेवांची रचना करणे, हा सायबर मानसशास्त्राच्या सर्वात आशादायक उपयोगांपैकी एक होय. महाराष्ट्राने एक सक्षम डिजिटल प्रशासकीय परिसंस्था विकसित केली आहे, जिथे नागरिक अधिकाधिक प्रमाणात डिजिटल मंचांमार्फत सार्वजनिक सेवांचा लाभ घेत आहेत. या मंचांच्या भविष्यकालीन आवृत्तींना वर्तणुकीशी संबंधित आकलनाचा जास्त फायदा होऊ शकतो, ज्यामुळे नागरिकांचा प्रवास सुलभ होण्यास मदत होते. यामुळे सेवा सहज समजण्याजोग्या, माहिती समजण्यास सोपी, आणि सूचना स्पष्ट होतात, तसेच पहिल्यांदाच हे मंच वापरणाऱ्यांना आणि वापरकर्ता गटांना ते सोयीचे ठरते.

हे मुद्दे एका व्यापक मानवकेंद्रित डिजिटल प्रशासकीय आराखड्याचा पाया बनू शकतात, जो डिजिटल सार्वजनिक सेवांच्या केंद्रस्थानी सुलभता, साधेपणा, विश्वास आणि वापराची सुलभता कायम राखेल. कार्यशाळेत डिजिटल मंचाच्या वर्तणुकीशी संबंधित UX ऑडिटचा प्रस्ताव मांडण्यात आला, ज्यात तंत्रज्ञान-सक्षम सार्वजनिक सेवांची रचना करताना संज्ञानात्मक भार, पारदर्शकता आणि एकूण वापरकर्ता अनुभव विचारात घेण्याच्या महत्त्वावर भर देण्यात आला. महाराष्ट्रासाठी, अशा वर्तणुकीशी संबंधित दृष्टिकोनांचे एकत्रीकरण हे सध्या चालू असलेल्या डिजिटल प्रशासकीय उपक्रमांना पूरक ठरू शकते आणि नागरिकांचा अनुभव अधिक समृद्ध करू शकते. तांत्रिक क्षमता आणि नागरिक डिजिटल प्रणालींशी कसा संवाद साधतात याची समज, यांचा मेळ घालून राज्य सरकार अधिक सोप्या, अधिक सुलभ, प्रतिसाद देणाऱ्या आणि मानवकेंद्रित सार्वजनिक सेवा तयार करणे सुरू ठेवू शकते.

मुले आणि युवा नागरिकांचे सक्षमीकरण

भारताची युवा लोकसंख्या ही डिजिटल परिसंस्थेतील सर्वात सक्रिय सहभागींपैकी एक आहे, ज्यात आपला युवा वर्ग शिकण्यासाठी, संवाद साधण्यासाठी, निर्मिती करण्यासाठी, सहयोग करण्यासाठी आणि नवीन संधी शोधण्यासाठी डिजिटल मंचांचा वाढत्या प्रमाणात वापर करत आहे. डिजिटल सहभाग वाढत आहे, तसतशी डिजिटल साक्षरता जास्तीत जास्त महत्त्वाची होते आहे, ज्यामुळे शिक्षणाचा विस्तार तांत्रिक कौशल्यांच्या पलीकडे करण्याची, तसेच डिजिटल ओळख, तंत्रज्ञानाचा जबाबदार वापर आणि ऑनलाइन सुरक्षितता याबद्दल अधिक जागरूकता समाविष्ट करण्याची संधी निर्माण होत आहे. कार्यशाळेत चर्चा झालेला 'सायबर सेन्स' दृष्टिकोन इयत्ता पहिली ते बारावीपर्यंत प्रगतीशील शिक्षणाचा प्रस्ताव मांडतो, ज्यामध्ये डिजिटल ओळख, भावनिक नियमन आणि ऑनलाइन सुरक्षितता यांचा समावेश आहे, तसेच शिक्षकांची क्षमता उभारणी आणि संस्थात्मक तयारीवरही भर दिला जातो.

असे कार्यक्रम युवा नागरिकांना डिजिटल जगात अर्थपूर्ण आणि जबाबदारीने सहभागी होण्यासाठी आवश्यक ज्ञान आणि आत्मविश्वास देऊ शकतात. डिजिटल नागरिकत्वाची महत्त्वाची केंद्रे म्हणून शाळा काम करू शकतात, ज्यामुळे विद्यार्थ्यांना तंत्रज्ञानाबद्दल विचारपूर्वक आणि माहितीपूर्ण दृष्टिकोन विकसित करण्यास मदत होते आणि एक सकारात्मक डिजिटल वातावरण तयार होते. त्याच वेळी, पालक आणि शिक्षक मुलांना मार्गदर्शन करण्यासाठी, डिजिटल जागरूकता वाढवण्यासाठी आणि भविष्यासाठी निरोगी, जबाबदार व आत्मविश्वासू तंत्रज्ञान वापरकर्ते घडवण्यासाठी भागीदार म्हणून एकत्र काम करू शकतात.

डिजिटल हिताला सार्वजनिक प्राधान्य

तंत्रज्ञान आणि कल्याण यांच्यातील संबंध हा सायबर मानसशास्त्रातील एक महत्त्वाचा पैलू आहे. डिजिटल मंचाने शिक्षण, संवाद, मनोरंजन आणि व्यावसायिक सहभागासाठी अभूतपूर्व संधी निर्माण केल्या आहेत, ज्यामुळे दैनंदिन जीवन समृद्ध झाले आहे आणि माहिती व सेवांची उपलब्धता वाढली आहे. डिजिटल सहभाग वाढतच असल्याने, तंत्रज्ञानाच्या वापराच्या निरोगी आणि संतुलित सवयी जोपासल्याने वैयक्तिक आणि सामुदायिक कल्याणासाठी अधिक योगदान मिळू शकते. या कार्यशाळेत डिजिटल आरोग्याला प्रोत्साहन देण्यासाठी सायबर मानसशास्त्राच्या संभाव्य भूमिकेवर प्रकाश टाकण्यात आला आणि आरोग्य व शालेय कार्यक्रमांमध्ये योग्य जागरूकता आणि तपासणी पद्धती समाविष्ट करण्याचा प्रस्ताव मांडण्यात आला.

डिजिटल आरोग्य हे सार्वजनिक आरोग्य आणि शिक्षणाच्या सर्वांगीण दृष्टिकोनाचा एक महत्त्वाचा घटक आहे, हे आपण मान्य केले पाहिजे. ज्याप्रमाणे नागरिकांना शारीरिक तंदुरुस्ती आणि निरोगी जीवनशैली राखण्यासाठी प्रोत्साहित केले जाते, त्याचप्रमाणे तंत्रज्ञानाच्या संतुलित, सजग आणि जबाबदार वापराविषयी अधिक जागरूकता सर्वांगीण आरोग्यास हातभार लावू शकते. यामुळे सरकार, शाळा, आरोग्यसेवा संस्था, कुटुंबे आणि तंत्रज्ञान परिसंस्था यांना सकारात्मक डिजिटल सवयींना प्रोत्साहन देण्यासाठी आणि एक निरोगी, सक्षमीकरण करणारे व नागरिक-केंद्रित डिजिटल वातावरण निर्माण करण्यासाठी एकत्रितपणे काम करण्याची संधी मिळते.

डिजिटल आर्थिक जागृती वाढवणे

भारताच्या डिजिटल पेमेंट क्रांतीने वित्तीय समावेशन आणि सोयीमध्ये परिवर्तन घडवले आहे, ज्यामुळे शहरी आणि ग्रामीण भागातील नागरिकांसाठी नवीन संधी निर्माण झाल्या आहेत. डिजिटल आर्थिक सेवांचा विस्तार होत असताना, वर्तणूकविषयक जागृती नागरिकांचा आत्मविश्वास अधिक दृढ करू शकते आणि जबाबदार डिजिटल सहभागास प्रोत्साहन देऊ शकते. या कार्यशाळेत डिजिटल आर्थिक व्यवहारांमधील सामाजिक विश्वास, निकड, प्रोत्साहन आणि निर्णयक्षमता यांसारखे घटक समजून घेण्यासाठी वर्तणूक अर्थशास्त्राच्या भूमिकेवर प्रकाश टाकण्यात आला, ज्यामुळे नागरिक, बँकिंग व्यावसायिक आणि आघाडीच्या सेवा प्रदात्यांसाठी विशेष जागृती कार्यक्रमांच्या शक्यता निर्माण झाल्या आहेत. आर्थिक साक्षरतेमध्ये आर्थिक सायबर जागृतीचा समावेश केल्याने नागरिकांना माहितीची पडताळणी करण्यास, असामान्य विनंत्या ओळखण्यास आणि माहितीपूर्ण डिजिटल निर्णय घेण्यास मदत होऊ शकते, ज्यामुळे सुरक्षित, आत्मविश्वासपूर्ण आणि सर्वसमावेशक डिजिटल अर्थव्यवस्थेला अधिक पाठिंबा मिळेल.

महाराष्ट्राचे डिजिटल परिवर्तन केवळ मुख्य शहरांपुरते मर्यादित नाही, तर ग्रामीण नागरिकसुद्धा स्मार्टफोन, डिजिटल पेमेंट, ऑनलाइन सेवा आणि समाज माध्यमांचा अधिकाधिक वापर करत आहेत. या बदलत्या डिजिटल परिस्थितीत, स्थानिक नेटवर्क, विशेषतः कुटुंब, समुदाय आणि गाव संवाद गट माहितीची देवाणघेवाण आणि नागरिक सहभागासाठी महत्वपूर्ण माध्यम म्हणून काम करू शकतात. या कार्यशाळेत 'डिजिटल दीदी' ही संकल्पना मांडण्यात आली, ज्याद्वारे गावातील विश्वासू महिलांना डिजिटल सुरक्षा दूत म्हणून प्रशिक्षित केले जाऊ शकते.

असे समुदाय-प्रणित उपक्रम, तंत्रज्ञानाला विश्वासार्ह मानवी नेटवर्कशी जोडून महाराष्ट्राच्या डिजिटल पायाभूत सुविधांना पूरक ठरू शकतात. प्रशिक्षित डिजिटल दूत नागरिकांना शासकीय सेवा समजून घेण्यास, सुरक्षित आणि जबाबदार डिजिटल पद्धतींचा अवलंब करण्यास, पडताळणी केलेली माहिती प्रसारित करण्यास आणि उदयोन्मुख डिजिटल तंत्रज्ञानाशी परिचित होण्यास मदत करू शकतात. तळागाळातील डिजिटल जागृती बळकट करून, 'डिजिटल दीदी' मॉडेल महाराष्ट्राच्या सर्वसमावेशक डिजिटल सक्षमीकरण, अधिक मजबूत सामुदायिक सहभाग आणि नागरिकाभिमुख डिजिटल प्रशासनाच्या व्यापक दृष्टिकोनात योगदान देऊ शकते.

जबाबदार एआय आणि मानवकेंद्रित नवोपक्रम

कृत्रिम बुद्धिमत्ता डिजिटल प्रशासनामध्ये एक नवीन अध्याय सुरु करत आहे, ज्यामुळे सार्वजनिक सेवा वितरण, नागरिक सहभाग, कृषी, आरोग्यसेवा, शिक्षण, कायदा अंमलबजावणी आणि प्रशासकीय निर्णय-प्रक्रिया या क्षेत्रांमध्ये नवीन संधी निर्माण होत आहेत. एआय दैनंदिन जीवनात आणि सार्वजनिक प्रणालींमध्ये समाविष्ट होत असल्यामुळे, मानवी वर्तनासोबतची त्याची आंतरक्रिया समजून घेणे हे जबाबदार आणि नागरिकाभिमुख नवोपक्रमाच्या दृष्टीने महत्वाचे ठरते. या कार्यशाळेत एआय प्रणालींसाठी 'सायबर सायकॉलॉजी इम्पॅक्ट असेसमेंट' (सायबर मानसशास्त्र परिणाम मूल्यांकन) या संकल्पनेचा प्रस्ताव मांडण्यात आला, ज्यामध्ये पूर्वग्रह, पारदर्शकता आणि संज्ञानात्मक भार अशा घटकांवर लक्ष केंद्रित केले आहे.

हा दृष्टिकोन महाराष्ट्राच्या जबाबदार, सर्वसमावेशक आणि मानवकेंद्रित एआय परिसंस्था विकसित करण्याच्या दूरदृष्टीला पूरक ठरू शकतो. केवळ बुद्धिमान प्रणाली तयार करणे हा उद्देश नाही, तर तंत्रज्ञान आकलनीय, पारदर्शक, सुलभ आणि मानवी गरजांना प्रतिसाद देणारे राहील याची खात्री करणे हा यामागचा उद्देश आहे. त्यामुळे, कृत्रिम बुद्धिमत्ता आणि वर्तनशास्त्राचा संगम अद्ययावत डिजिटल सार्वजनिक पायाभूत सुविधांसाठी एक महत्त्वाचा पाया प्रदान करू शकतो, ज्यामुळे महाराष्ट्राला तांत्रिक नवोपक्रमासोबतच नागरिक आणि त्यांच्या अनुभवांची सखोल समज यांची सांगड घालता येईल.

महाराष्ट्र डिजिटल वर्तन आराखडा तयार करताना...

राज्यभरातील डिजिटल वर्तन समजून घेण्यासाठी एक पद्धतशीर आराखडा तयार करण्याची शक्यता, ही कल्पना या कार्यशाळेतून प्रामुख्याने समोर आली. प्रस्तावित महाराष्ट्र डिजिटल वर्तन अहवाल जिल्ह्यांनुसार डिजिटल वर्तनाचे नमुने, तंत्रज्ञानाचा वापर, सायबर-सुरक्षासंबंधी कल, डिजिटल आरोग्य आणि माहितीचे वातावरण यांसारख्या निर्देशकांचे परीक्षण करेल.

अशा पुराव्यांमुळे उत्तम धोरणनिर्मितीला आधार मिळू शकतो आणि नागरिकांच्या गरजांवर आधारित उपाययोजना विकसित करण्यास विभागांना मदत होऊ शकते. हा दृष्टिकोन महाराष्ट्राच्या विकसित होत असलेल्या डिजिटल समाजाची सर्वसमावेशक समज निर्माण करण्यासाठी डेटा, संशोधन आणि क्षेत्रीय स्तरावरील समज या घटकांना एकत्र आणू शकतो.

यामुळे शासकीय विभाग, शैक्षणिक संस्था, तंत्रज्ञान संस्था, मानसशास्त्रज्ञ, सायबर सुरक्षा व्यावसायिक आणि नागरी समाज यांच्यातील सहकार्य वृद्धिंगत होऊ शकते.

कार्यशाळेदरम्यान सादर करण्यात आलेला प्रस्तावित 90-दिवसीय कृती आराखडा, सायबर मानसशास्त्राला आकलनामधून व्यावहारिक अंमलबजावणीत रुपांतरित करण्यासाठी एक संरचित मार्ग प्रदान करतो. हा तीन-टप्प्यांचा दृष्टिकोन धोरण आणि संशोधनाच्या माध्यमातून पायाभूत भागीदारी, आंतर-विभागीय एकीकरण आणि संस्थात्मकतेवर लक्ष केंद्रित करतो. यामध्ये प्रस्तावित उपक्रमांमध्ये शालेय स्तरावरील प्रायोगिक प्रकल्प, सायबर कर्मचाऱ्यांसाठी क्षमता उभारणी, आर्थिक जागरूकता कार्यक्रम, ग्रामीण डिजिटल सुरक्षा उपक्रम, डिजिटल आरोग्य कार्यक्रम, वर्तणूकविषयक UX ऑडिट आणि सायबर मानसशास्त्र धोरण आराखड्याचा विकास यांचा समावेश आहे.

हा दृष्टिकोन मानवकेंद्रित डिजिटल प्रशासनाच्या व्यापक दृष्टीकोनाचे प्रतिबिंब आहे, जो नागरिकांसाठी उपयुक्त ठरतील असे परिणाम साधण्यासाठी तंत्रज्ञान, डेटा आणि वर्तणूकविषयक समज यांना एकत्र आणतो. तंत्रज्ञान क्षमता निर्माण करते, डेटा आकलन निर्माण करतो, मानसशास्त्र समज निर्माण करते, आणि मानवकेंद्रित रचना प्रभाव निर्माण करते. या घटकांना एकत्रित करून, महाराष्ट्राला आपली डिजिटल प्रशासकीय परिसंस्था अधिक मजबूत करण्याची आणि एक भविष्य-सज्ज आराखडा तयार करण्याची संधी आहे, ज्यामध्ये नवोन्मेष, जबाबदार तंत्रज्ञान आणि नागरिकांचे कल्याण एकत्रितपणे प्रगती करतील.

पुढची वाटचाल

डिजिटल महाराष्ट्राचा पुढचा टप्पा केवळ निर्माण केलेल्या डिजिटल सेवांच्या संख्येवरून नाही तर नागरिकांना त्यातून मिळणाऱ्या अनुभवाच्या गुणवत्तेवरूनही परिभाषित केला जाईल. जिथे नागरिक तंत्रज्ञान वापरताना आत्मविश्वास बाळगतात, मुलांमध्ये जबाबदार डिजिटल सवयी विकसित होतात, समुदाय अर्थपूर्ण सहभाग घेतात, लोकसेवक वर्तणुकीचे नवीन पैलू समजून घेतात आणि एआय प्रणालींची रचना लोकांना केंद्रस्थानी ठेवून केली जाते, तिला खऱ्या अर्थाने सर्वसमावेशक डिजिटल परिसंस्था म्हणता येईल.

डिजिटल परिवर्तनाच्या मानवी पैलूला बळकट करण्यासाठी सायबर मानसशास्त्र एक अर्थपूर्ण आराखडा प्रदान करते. प्रत्येक उपकरणामागे एक व्यक्ती आहे, प्रत्येक डिजिटल व्यवहारामागे एक निर्णय आहे आणि प्रत्येक तंत्रज्ञान-सक्षम सेवेमागे एक नागरिक अनुभव आहे, हे लक्षात घेत सायबर मानसशास्त्र आपल्याला डिजिटल परिसंस्थेकडे अधिक व्यापक दृष्टिकोनातून पाहण्यास प्रोत्साहित करते. डिजिटल सेवा, शिक्षण, सायबर सुरक्षा, एआय आणि सार्वजनिक संवाद यांच्या रचनेत वर्तणुकीशी संबंधित आकलन आणून, महाराष्ट्र एक असे डिजिटल वातावरण अधिक मजबूत करू शकते जे सहजसोपे, सर्वसमावेशक, जबाबदार आणि नागरिकांच्या बदलत्या गरजांना प्रतिसाद देणारे असेल.

"आकलनापासून कृतीपर्यंत" हा टेक थर्सडेज उपक्रमाचा संदेश महाराष्ट्राच्या डिजिटल प्रवासासाठी एक महत्त्वाची दिशा दर्शवितो. महाराष्ट्र राज्य आपली तंत्रज्ञान-सक्षम, एआय-सज्ज आणि नागरिकाभिमुख शासन परिसंस्था पुढे नेत असताना, सायबर मानसशास्त्राचे एकत्रीकरण केवळ अधिक स्मार्टच नव्हे, तर अधिक सुलभ, विश्वासार्ह आणि मानवकेंद्रित डिजिटल उपाय तयार करण्यास मदत करू शकते. लोकांना समजून घेणारे तंत्रज्ञान विकसित करण्यावर आणि डिजिटल परिवर्तनाच्या केंद्रस्थानी लोकांना ठेवणाऱ्या शासनावर डिजिटल महाराष्ट्राचे भविष्य अवलंबून आहे.

क्षमता विकास

कोणतेही काम केवळ तांत्रिक नसते

महेश रसाळ

समजा, एखाद्या शिष्यवृत्तीसाठी उत्पन्नाचे अनेक पुरावे ग्राह्य आहेत, पण तिच्या ऑनलाईन अर्जात एकच विशिष्ट प्रमाणपत्र अनिवार्य केले आहे. डेव्हलपरने मंजूर स्पेसिफिकेशननुसारच काम केले आहे. ऑनलाईन फॉर्म सर्व तांत्रिक चाचण्यांमध्ये यशस्वी ठरतो. तरीही पात्र विद्यार्थ्याला अर्ज सादर करता येत नाही.

डिजिटल प्रशासनाचा केवळ एकच भाग पाहण्याचा हाच धोका आहे. धोरणाचा जो अर्थ लावला जातो, त्याचे रूपांतर सॉफ्टवेअर प्रत्यक्ष कार्यपद्धतीच्या नियमात करते, तो नियम वारंवार लागू करते आणि अशा नोंदी तयार करते ज्यांचा इतरत्र पुन्हा वापर होऊ शकतो. त्यामुळे संकुचित दृष्टीने घेतलेला निर्णय, तो ज्या टप्प्यावर घेतला गेला त्याच्या पलीकडे जाऊन, मोठ्या प्रमाणावर नुकसान करू शकतो.

योजना आणि सेवा सार्वजनिक उद्दिष्टांसाठी असतात: शिष्यवृत्ती शिक्षणाला आधार देते; प्रमाणपत्र एखाद्या निर्णयासाठी आवश्यक माहिती प्रमाणित करते. व्यापक चित्र समजून घेणे म्हणजे हे उद्दिष्ट संपूर्ण मूल्यसाखळीत कसे पुढे जाते ते पाहणे आणि प्रत्येक निर्णयाचा पुढील व्यक्तींवर व प्रक्रियांवर काय परिणाम होतो, हे विचारणे.

नुकसान पुढच्या टप्प्यात दिसते

नाशिकमधील आरती या विद्यार्थिनीचे उदाहरण घ्या. तिला महाडीबीटीवरील शिष्यवृत्ती अर्जासाठी उत्पन्नाचा दाखला हवा आहे. दाखला अधिसूचित कालमर्यादेत दिला जातो, पण तोपर्यंत शिष्यवृत्ती अर्जाची मुदत संपलेली असते. दाखला देणाऱ्या सेवेच्या नोंदीत काम वेळेत पूर्ण झाल्याचे दिसते. आरतीची अर्ज करण्याची संधी मात्र हुकते. शिष्यवृत्तीच्या मुदती अर्थसंकल्प आणि शैक्षणिक वर्षाच्या चक्रानुसार ठरतात; दाखला देणाऱ्या सेवेची कालमर्यादा वेगळी असते.

आता अशा अर्जाचा विचार करा, ज्यातील व्यवसायाचे पर्याय नागरिकाच्या उपजीविकेशी जुळत नाहीत. अर्ज पुढे जावा म्हणून केंद्रचालक सर्वात जवळचा पर्याय निवडतो. नोंद वैधता तपासणीत उत्तीर्ण होते. पुढे तीच वर्गवारी जिल्हा अहवालात वापरली गेली, तर या शॉर्टकटमुळे नियोजनासाठी वापरले जाणारे चित्रच बदलते. अनेक नोंदींमध्ये असे घडले, तर गरजेचे मूल्यमापनच चुकीचे ठरू शकते.

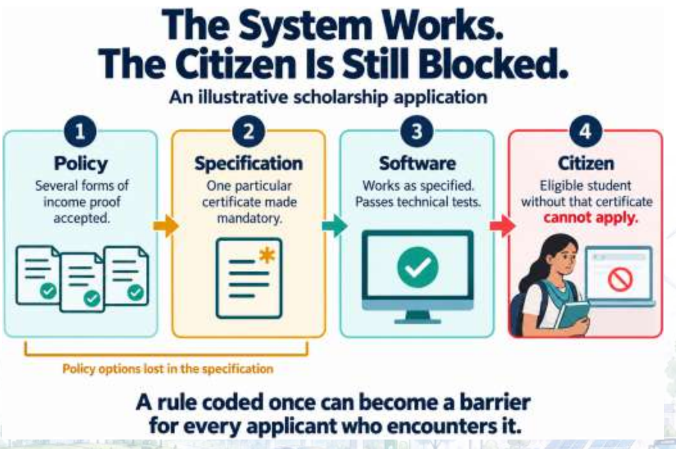
ही उदाहरणे केवळ स्पष्टीकरणासाठी आहेत, पण त्यांतून एक महत्त्वाचा फरक स्पष्ट होतो: एखादी नोंद तांत्रिकदृष्ट्या वैध असूनही तिचा अर्थ चुकीचा असू शकतो; एखादी सेवा स्वतःची मुदत पाळत असली, तरी तिच्याशी निगडित असलेली नागरिकाची दुसरी मुदत चुकू शकते. तुटलेल्या साखळीचे नुकसान पुढच्या टप्प्यात दिसते.

डिजिटल व्यवस्थेत जोखीम अधिक का असते

कोड धोरण प्रत्यक्षात उतरवतो. अनिवार्य रकाना, वैधता नियम किंवा ड्रॉप-डाऊन यादी नागरिक काय सादर करू शकतो, हे ठरवते. धोरण जितक्या परिस्थितींना मान्यता देते, त्यापेक्षा कमी परिस्थिती सॉफ्टवेअर स्वीकारत असेल, तर सेवा मिळवण्यासाठी नकळत एक नवी अट तयार होते. अशा निवडींचा आढावा धोरण आणि सेवा आराखड्यासाठी जबाबदार असलेल्या व्यक्तींनी घेतला पाहिजे.

व्याप्तीमुळे परिणाम अनेक पटींनी वाढतो. एकदा कोड केलेला चुकीचा नियम त्याच्याशी संबंध येणाऱ्या प्रत्येक अर्जदारावर परिणाम करू शकतो. पुनरावृत्तीमुळे दुर्लक्षित राहिलेले एखादे गृहीतक व्यवस्थात्मक अडथळा बनते.

डेटाच्या पुनर्वापरामुळे हा परिणाम आणखी पुढे पोहोचतो. एखादी नोंद विभागाचा अभिलेख, डॅशबोर्डवरील आकडा किंवा दुसऱ्या निर्णयाचा आधार बनू शकते. ओईसीडीच्या डिजिटल प्रशासनविषयक कामात संस्थांमधील डेटा देवाणघेवाण हा मानके, डेटाची जबाबदार देखरेख आणि उत्तरदायित्व यांच्याशी निगडित प्रशासनाचा प्रश्न मानला आहे. माहितीचे हस्तांतरण यशस्वी झाले, म्हणून मूळ माहिती अचूक होती, असे सिद्ध होत नाही.



मूल्यसाखळीचा मागोवा घ्या

मूल्यसाखळी समजून घेण्याचा एक व्यावहारिक मार्ग म्हणजे तिच्याकडे आठ परस्परांशी जोडलेल्या टप्प्यांच्या स्वरूपात पाहणे: सार्वजनिक गरज, धोरण, संसाधने, प्रक्रिया, तंत्रज्ञान, सेवा वितरण, परिणाम आणि आढावा. हे टप्पे समजले की एका टप्प्यासाठी सोयीचा ठरणारा निर्णय दुसऱ्या टप्प्याला कुठे बाधा आणतो, हे स्पष्ट होते.

अभिप्रायामुळे साखळी पूर्ण होते: सेवा वितरणाच्या पातळीवरील अनुभवातून सॉफ्टवेअर, प्रक्रियेचा आराखडा किंवा धोरण यांतील त्रुटी समोर येऊ शकते.

टप्पा	हा टप्पा इतर टप्प्यांकडे दुर्लक्ष करतो तेव्हा काय बिघडते
सार्वजनिक गरज समजून घेणे	गरज ठरावीक वेळी मिळणाऱ्या उत्पन्नाची असते, पण पेन्शन योजना नोंदणीचा वेग वाढवण्यावर भर देते, तर लाभार्थ्यांना रक्कम कधी जमा होईल याची शाश्वती नसते.
धोरण आणि योजनेचा आराखडा	योजनेत असा दस्तऐवज अनिवार्य केला जातो, जो बहुतेक पात्र कुटुंबांकडे नसतो.
संसाधने आणि संस्थात्मक व्यवस्था	केंद्रांतील कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण होण्यापूर्वी किंवा हेल्पडेस्कवर मनुष्यबळ उपलब्ध होण्यापूर्वीच नवी सेवा सुरू होते.
सेवा आणि प्रक्रियेचा आराखडा	परत पाठवलेल्या अर्जातील एकच रकाना दुरुस्त करण्याऐवजी संपूर्ण अर्ज नव्याने सादर करावा लागतो; त्यामुळे नागरिक आणि अधिकारी दोघांनाही तेच काम पुन्हा करावे लागते.
डिजिटल प्रणाली आणि पायाभूत सुविधा	दोन विभाग एकाच नोंदीसाठी वेगवेगळे ओळख क्रमांक वापरतात, त्यामुळे पुढील निर्णयासाठी आवश्यक माहिती जुळवता येत नाही.
अंमलबजावणी आणि सेवा वितरण	रक्कम हस्तांतरणाची प्रक्रिया सुरू होणे हेच काम पूर्ण झाल्याचे मानले जाते, त्यामुळे अयशस्वी प्रदानाचा पाठपुरावाच होत नाही.
नागरिक आणि समाजासाठी परिणाम	प्रक्रिया पूर्ण झालेल्या शिष्यवृत्ती अर्जांची गणना होते, पण त्या मदतीमुळे विद्यार्थ्यांना शिक्षण सुरू ठेवता आले का, याची तपासणी होत नाही.
आढावा आणि सुधारणा	वारंवार येणाऱ्या अडचणी स्वतंत्र तक्रारी म्हणूनच राहतात, त्यामुळे मूळ दोष तसाच राहतो.

प्रत्येक भूमिकेचा परिणाम पुढे पोहोचतो

प्रत्येक व्यक्तीने आपल्या पातळीवरील एखादा निर्णय तपासून त्याचा परिणाम पुढे कुठवर जातो हे पाहिले, तर व्यापक चित्र व्यवहारात उतरते.

- धोरण ठरवणारे अधिकारी: ग्राह्य दस्तऐवजांची यादी मंजूर करताना, डिजिटल अर्जात त्यातील प्रत्येक पर्याय स्वीकारला जातो का, हेही तपासणे आवश्यक आहे. अन्यथा सॉफ्टवेअरच सेवेचा मार्ग अरुंद करते.
- तांत्रिक टीम: उत्पन्नाचा रकाना वार्षिक की मासिक ठेवायचा, हा निर्णय योजनेच्या व्याख्येशी जुळला पाहिजे. तो जुळला नाही, तर वैध रक्कम असूनही पात्रतेचा निकाल चुकीचा येऊ शकतो.
- विभागीय कर्मचारी: अर्ज परत पाठवताना दुरुस्तीचे नेमके कारण नमूद केले, तर नागरिकाला पुढे काय करायचे ते स्पष्ट कळते. अस्पष्ट कारणामुळे पुन्हा फेरी आणि पुन्हा अपूर्ण अर्ज, असे चक्र सुरू होते.
- सेवा केंद्रचालक (V L E): विसंगती जिल्हा समन्वयकांच्या निदर्शनास आणून दिल्यास साहाय्य यंत्रणेला तपासण्यासाठी नेमकी समस्या मिळते. सोयीचा तात्पुरता उपाय वारंवार वापरल्यास मूळ दोष झाकला जाऊ शकतो.
- जिल्हा समन्वयक: अनेक केंद्रांमध्ये एकच त्रुटी दिसत असेल, तर ती प्रणालीतील सामायिक समस्या असल्याचे लक्षात येते. प्रत्येक तक्रार स्वतंत्रपणे हाताळल्यास मूळ कारण तसेच राहू शकते.
- व्यवस्थापक: पूर्ण झालेल्या अर्जांच्या आकडेवारीसोबत नाकारलेले, अर्धवट सोडलेले आणि दुरुस्त केलेले अर्ज यांचाही आढावा घेतल्यास, केवळ एकूण व्यवहारसंख्येत न दिसणाऱ्या अडचणी समोर येतात.

जबाबदारी कारणानुसार ठरते

चुकीची नोंद मूळ ठिकाणीच दुरुस्त झाली पाहिजे; पडताळणी किंवा दाखल्याबाबतचा निर्णय सक्षम विभागाचा असतो; प्लॅटफॉर्ममधील दोषावर त्या प्रणालीसाठी जबाबदार असलेल्या टीमने कार्यवाही करणे आवश्यक आहे. यात महाआयटीचाही आपल्या कार्यकक्षेत समावेश होतो. अस्पष्ट प्रणाली-संदेशावरचा उपाय प्रणालीतच करावा लागतो. क्षेत्रीय पातळीवरून आलेली अडचण जिच्याकडे नोंदवली जाते, त्या व्यक्तीने ती जबाबदार टीमपर्यंत पोहोचवली पाहिजे आणि त्यावरील प्रतिसाद ती कळवणाऱ्या केंद्रचालकापर्यंत परत पोहोचला पाहिजे. प्रशिक्षणाने ज्ञानातील उणीव भरून निघते; आराखड्यातील किंवा प्रक्रियेतील दोषासाठी मात्र त्या स्वरूपाची दुरुस्तीच आवश्यक असते.

साखळीतील प्रत्येक जण काही मर्यादांमध्ये काम करतो. केंद्रचालक स्वतःचा व्यवसाय चालवतात; त्यांना दैनंदिन खर्च असतो आणि कामाचा वेळ मर्यादित असतो. अधिकाऱ्यांवर कामाचा भार आणि उत्तरदायित्वाच्या जबाबदाऱ्या असतात, तर तांत्रिक टीम अर्थसंकल्प, मंजूर स्पेसिफिकेशन आणि प्रणालीच्या मर्यादांमध्ये काम करते. म्हणूनच वारंवार येणारी अडचण काउंटरवरील व्यक्तीने सहन करत राहावी, असे सांगून सुटत नाही.

एका सेवेचा संपूर्ण साखळीतून मागोवा घ्या

भारताच्या ई-क्रांती आराखड्यात "स्वतंत्र सेवांऐवजी एकात्मिक सेवा" आणि विद्यमान प्रक्रियांचे केवळ डिजिटल रूपांतर नव्हे, तर परिवर्तन करण्यावर भर दिला आहे. हे तत्त्व प्रत्यक्षात आणण्यासाठी एखादी योजना किंवा सेवा निवडा आणि एका खऱ्या, ओळख गोपनीय ठेवलेल्या प्रकरणाचा वर दिलेल्या आठ टप्प्यांतून मागोवा घ्या.

सार्वजनिक गरजेपासून सुरुवात करा. धोरण, संसाधने, प्रक्रिया आणि डिजिटल नियम तपासा. सेवा वितरणापासून नागरिकाला प्रत्यक्ष मिळालेल्या परिणामापर्यंत मागोवा घ्या. प्रत्येक टप्प्यावर मूल्य कुठे निर्माण झाले, कुठे गमावले गेले आणि कारणावर कोण कार्यवाही करू शकते, याची नोंद करा.

प्रत्येक टप्पा नोंदवत असलेल्या आकडेवारीची तुलना नागरिकाच्या प्रत्यक्ष अनुभवाशी करा. प्रत्येक टप्प्याचे काम पुढे कोणाकडे जाते आणि त्यांना त्यातून काय हवे आहे, हे विचारा. यामुळे व्यापक चित्र प्रत्यक्ष कामाचा आढावा घेण्याची पद्धत बनते.

संपूर्ण साखळी समजून घेण्याचे खरे मूल्य असे निर्णय घेण्यात आहे, जे सार्वजनिक उद्दिष्ट साध्य करतात आणि टाळता येण्याजोगा भार व्यवस्थेच्या दुसऱ्या भागावर ढकलत नाहीत.

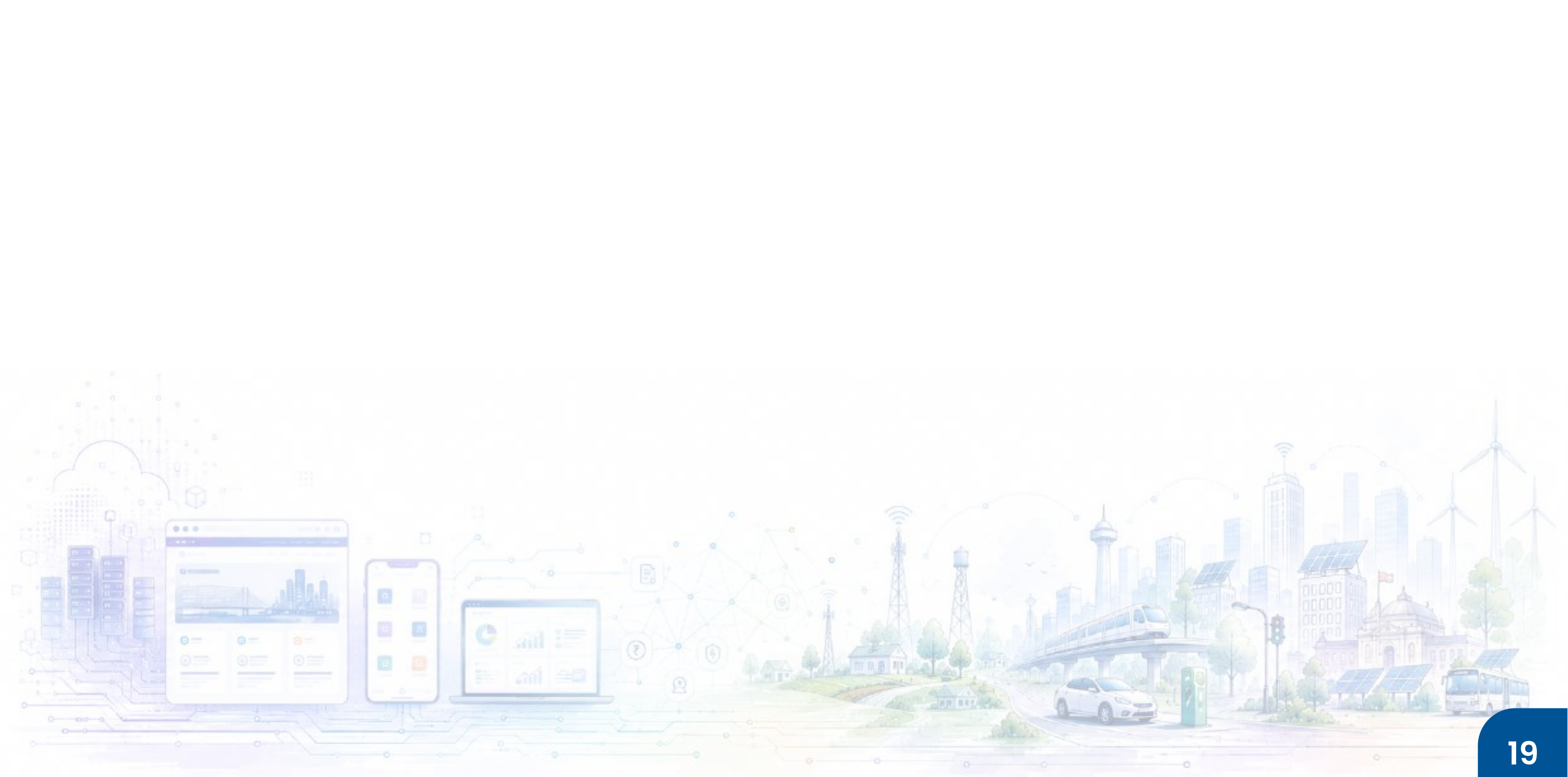
व्यापक चित्र नजरेसमोर ठेवण्यासाठी पाच प्रश्न

1. ही योजना किंवा सेवा का अस्तित्वात आहे आणि ती कोणती सार्वजनिक गरज पूर्ण करते?
2. ती कोणासाठी आहे आणि त्यांना कोणत्या अडचणी येतात?
3. मूल्यसाखळीत माझी भूमिका कुठे आहे आणि माझे काम पुढे कोणाकडे जाते?
4. काही चुकले, तर ते दुरुस्त करू शकणाऱ्या टीमपर्यंत पोहोचते का?
5. अपेक्षित उद्दिष्ट साध्य झाले आहे, हे आपल्याला कसे कळेल?

References

1. ओईसीडी, डिजिटल गव्हर्नमेंट आउटलुक 2026: डिजिटल सार्वजनिक पायाभूत सुविधा आणि डेटा प्रशासनाचे सक्षमीकरण
https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-outlook_0496b2bc-en/full-report/strengthening-digital-public-infrastructure-and-data-governance_2c7323c7.html

2. भारत सरकार, ई-क्रांती: राष्ट्रीय ई-गव्हर्नन्स योजना 2.0 चा दृष्टिकोन आणि मुख्य घटक
https://www.pmindia.gov.in/en/news_updates/approach-and-key-components-of-e-kranti-national-e-governance-plan-2-0/



शासकीय लाभांचा तळागाळापर्यंत प्रवास

महाराष्ट्रातील शेतकऱ्यांपर्यंत कर्जमाफीचा लाभ पोहोचवत आहेत आपले सरकार सेवा केंद्रे...

शेतकऱ्यांसाठी वेळेवर आणि सहज उपलब्ध होणारी शासकीय मदत त्यांच्या जीवनात आणि उपजीविकेत मोलाचा बदल घडवून आणू शकते. पुण्यश्लोक अहिल्यादेवी होळकर शेतकरी कर्जमुक्ती योजना 2026 अंतर्गत, महाराष्ट्र राज्य शासन लाभार्थी प्रमाणीकरण प्रक्रिया सोपी, सुलभ आणि शेतकरी-स्नेही बनवण्यासाठी तंत्रज्ञानाबरोबरच डिजिटल सेवांचा वापर करत आहे.

उत्कृष्ट डिजिटल प्रणालीद्वारे राबविण्यात येत असलेली ही योजना, पात्र शेतकऱ्यांना आवश्यक आधार प्रमाणीकरण आणि इ-केवायसी प्रक्रिया सहजरित्या पूर्ण करण्यास मदत करते. डिजिटल मंचाचे तळागाळातील सेवा वितरणाशी एकत्रीकरण झाल्यामुळे या योजनेचे फायदे राज्यभरातील शेतकऱ्यांपर्यंत अधिक प्रभावी पद्धतीने पोहोचत आहेत.

आपली सरकार सेवा केंद्रे आणि ग्रामस्तरीय उद्योजकांचे विस्तृत जाळे या नागरिकाभिमुख दृष्टिकोनाच्या केंद्रस्थानी आहे. स्थानिक पातळीवर सहाय्यक डिजिटल साहाय्य पुरवून, हे ग्रामस्तरीय उद्योजक (V L E s) शेतकऱ्यांना प्रमाणीकरण प्रक्रिया सहजतेने आणि आत्मविश्वासाने पार पाडण्यास मदत करत आहेत.

शासकीय सेवा प्रत्येक शेतकऱ्याच्या जवळ आणणाऱ्या आणि उत्कृष्ट डिजिटल सेवा वितरण करणाऱ्या या उपक्रमातून तंत्रज्ञान-सक्षम, सर्वसमावेशक आणि सुलभ प्रशासनाप्रती महाराष्ट्राची वचनबद्धता दिसून येते.

शासकीय पोर्टलपासून गावातील घरा-घरापर्यंत

अंमलबजावणीच्या आराखड्यानुसार, शेतकरी आपला विशिष्ट क्रमांक आणि आधार तपशिलासह प्रमाणीकरणासाठी जवळच्या आपले सरकार सेवा केंद्राशी किंवा बँक शाखेशी संपर्क साधतात. सेवा केंद्राचे परिचालक ही प्रक्रिया सुलभ करतात आणि प्रणालीवर दर्शविलेल्या कर्जाच्या माहितीची पडताळणी करतात. दर्शविलेला तपशील शेतकऱ्याला मान्य असेल, तर प्रमाणीकरण प्रक्रिया पुढे जाऊ शकते. मात्र विसंगती आढळल्यास सदर प्रकरण विहित तक्रार-निवारण यंत्रणेकडे दाखल केले जाते.

या अंमलबजावणीदरम्यान प्रमाणीकरण प्रक्रिया सुलभ करण्यासाठी आपले सरकार सेवा केंद्र परिचालकांना एक विशेष भूमिका सोपवण्यात आली आहे आणि शेतकऱ्यांना मदत करण्यासाठी या सेवा केंद्रांनी सक्रिय, आणि पुरेशा उपकरणांसह सुसज्ज राहावे, असे आवाहन करण्यात आले आहे.

प्रकल्प अंमलबजावणीचा भाग म्हणून संबंधित शासन निर्णयात आपले सरकार सेवा केंद्रांवरील खर्चाची तरतूद देखील आहे, ज्यात 'आपले सरकार सेवा केंद्रांना' देय रक्कम तसेच संबंधित तंत्रज्ञान आणि उपकरणांच्या गरजांचा समावेश आहे. या सेवा सुविधांनी सुसज्ज असणारी आपले सरकार सेवा केंद्रे केवळ संगणक केंद्र नाही, तर शेतकरी आणि डिजिटल शासन यांच्यातील मानवी दुवा म्हणून काम करत आहेत.

मराठवाड्यातील विठ्ठल जाधव या एका लहान शेतकऱ्याचे उदाहरण पाहू या. त्यांचे नाव पात्रतेच्या यादीत आहे, परंतु ऑनलाइन प्रमाणीकरण प्रक्रियेबद्दल त्यांना फारसे ठाऊक नाही. अशा परिस्थितीत जिल्हा कार्यालयात वारंवार जाण्याऐवजी, ते जवळच्या आपले सरकार सेवा केंद्राला भेट देतात.

आपले सरकार सेवा केंद्रातील परिचालक त्यांच्या ओळखीचा तपशील तपासतो, पोर्टलवर संबंधित माहिती प्राप्त करतो आणि प्रमाणीकरण प्रक्रियेत या शेतकऱ्याला मदत करतो. शेतकरी आपल्या कर्ज खात्याशी संबंधित तपशिलांची खातरजमा करण्यापूर्वी ते तपासू शकतो. अर्थात आपले सरकार सेवा केंद्रातील परिचालकांमुळे विठ्ठल जाधव यांच्यासारख्या अनेक शेतकऱ्यांचे काम सोपे झाले आहे.

सुनीता पवार या दुसऱ्या लाभार्थीसमोर आणखी वेगळे आव्हान होते. पडताळणीदरम्यान दिसणारे तपशील त्यांच्या मते त्यांच्या बँकेत नोंदवलेल्या तपशीलांशी पूर्णपणे जुळत नव्हते. अशा समस्यांसाठी या योजनेत तक्रार निवारण यंत्रणेचा समावेश करण्यात आला आहे. या यंत्रणेअंतर्गत शासकीय निर्देशांनुसार विसंगती नोंदवून त्या जिल्हास्तरीय समिती यंत्रणेबरोबरच विहित तक्रार-निवारण रचनेद्वारे पुढे पाठवल्या जातात. यामुळे शेतकऱ्याला वेगवेगळ्या कार्यालयांमध्ये एकाच समस्येचे वारंवार स्पष्टीकरण द्यावे लागत नाही.

जास्त लाभार्थ्यांची पडताळणी करणे हा या यंत्रणेमागचा उद्देश नाही, तर पडताळणी प्रक्रिया शोधण्यायोग्य, पारदर्शक आणि अपवादांचे

निराकरण करण्यास सक्षम बनवणे हा या यंत्रणेमागचा मुख्य उद्देश आहे.

बापूराव शिंदे या वृद्ध शेतकऱ्याचे उदाहरण सुद्धा असेच प्रातिनिधीक आहे. बोटांचे ठसे पुसट झाल्यामुळे त्यांना शासकीय सेवा-योजनांचा लाभ घेताना बायोमेट्रिक पडताळणी करणे अवघड जात असे.

खरे तर डिजिटल सेवा वितरण प्रक्रियेसमोरील ही समस्या नवीन नाही. या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी शासनाने पात्र वृद्ध शेतकऱ्यांसाठी आणि ज्यांच्या बोटांच्या ठशांची सामान्यपणे पडताळणी होऊ शकत नाही, अशा लाभार्थींसाठी एक विशेष प्रक्रिया सुरू केली आहे. केवळ बायोमेट्रिक पडताळणीत अडचण येत आहे म्हणून अशा लाभार्थ्यांना शासकीय लाभांपासून वगळले जाणार नाही, याची खातरजमा करण्यावर शासनाने भर दिला आहे.

अशा समस्यांचे निराकरण करताना सहाय्यक डिजिटल सेवा समन्वयकाची प्रत्यक्ष उपस्थिती महत्त्वाची ठरते. पूर्णपणे डिजिटल असणारी प्रणाली केवळ बोटांचे ठसे जुळत नसल्यामुळे प्रक्रिया पूर्ण करण्यात अक्षम ठरते, तेव्हा सहाय्यक डिजिटल प्रणाली योग्य मार्गदर्शन करत पर्यायी मार्ग प्रदान करू शकते.

या योजनेअंतर्गत पात्र शेतकऱ्यांसाठी आधार इ-केवायसी पूर्णपणे विनामूल्य असली पाहिजे. असे शासनाने स्पष्ट केले आहे. सहाय्यक डिजिटल सेवा समन्वयक आणि ग्रामस्तरीय शिक्षण संस्थांना या पडताळणीसाठी शेतकऱ्यांकडून सेवा किंवा सोयीचे शुल्क न आकारण्याचे निर्देश देण्यात आले आहेत. त्याचबरोबर, अंमलबजावणी यंत्रणेद्वारे सहभागी केंद्रांना यशस्वी इ-केवायसीसाठी भरपाई सुद्धा दिली जाणार आहे.

ही तरतूद महत्त्वाची आहे. यामुळे तळागाळातील सेवा पुरवठादाराला सहाय्य मिळते, आणि शेतकऱ्याला शासकीय लाभ प्राप्त करण्यासाठी कोणत्याही अतिरिक्त आर्थिक अडथळ्याचा सामना करावा लागत नाही. जिल्हा प्रशासनांनी या आपले सरकार सेवा केंद्रांचा उपयोग एकत्रीकरण केंद्र म्हणूनही केला आहे. उदाहरणार्थ, वाशिममध्ये जिल्हा प्रशासनाने इ-केवायसी प्रक्रिया वेगाने पूर्ण करण्यासाठी आपले सरकार सेवा केंद्र आणि ग्रामपंचायत केंद्र चालकांना ऑनलाइन प्रशिक्षण दिले आहे.

तळागाळापर्यंत झालेला बदल

पुण्यश्लोक अहिल्यादेवी होळकर शेतकरी कर्जमुक्ती योजना 2026 च्या माध्यमातून डिजिटल प्रशासनातील एक व्यापक तत्त्व स्पष्ट होते, ते म्हणजे डिजिटल सरकारी सेवेचे यश केवळ पोर्टलच्या अत्याधुनिकतेवरून ठरत नाही, तर नागरिक ती प्रक्रिया यशस्वीपणे पूर्ण करू शकतो की नाही, यावरून ठरते.

ही प्रक्रिया लाभार्थी डेटा, बँक आणि कर्जाची माहिती, आधार प्रमाणीकरण, ॲग्रीस्टॅक नोंदणी, डिजिटल पडताळणी आणि तक्रार निवारण या सर्वांना एकत्र आणते. त्याचबरोबर व्हीएलई त्या तंत्रज्ञानाचे अशा सेवेत रूपांतर करतात, जी शेतकऱ्याला समजू शकते आणि वापरता येते.

परिणामी महाराष्ट्रातील आपले सरकार सेवा केंद्र, राज्यातील शेतकऱ्यांसाठी निव्वळ सेवा केंद्रापेक्षा जास्त मोलाचे काम करते, ते धोरण आणि नागरिक, डेटाबेस आणि कागदपत्रे, तंत्रज्ञान आणि विश्वास यांच्यातील एक दुवा बनते.

शासन प्रक्रिया पुनर्रचना

नागरिकाभिमुख महाराष्ट्राच्या दिशेने निर्णायक पाऊल...

महाराष्ट्राच्या प्रशासकीय प्रवासात डिजिटल परिवर्तन हा एक महत्त्वाचा टप्पा ठरला आहे. गेल्या काही वर्षांत ऑनलाइन अर्ज, डिजिटल प्रमाणपत्रे, सेवा हमी, थेट लाभ हस्तांतरण, अर्ज ट्रॅकिंग, नागरिक सनद, आपले सरकार पोर्टल, महाडीबीटी आणि सेवा केंद्रे अशा विविध माध्यमांतून शासन नागरिकांच्या अधिक जवळ आले आहे. अनेक सेवा आता पूर्वीपेक्षा अधिक वेगाने उपलब्ध होत आहेत. सरकारी कार्यालयांच्या फेऱ्या कमी व्हाव्यात, अर्जांची स्थिती स्पष्ट दिसावी, लाभ थेट बँक खात्यात जमा व्हावा आणि शासनाशी संवाद अधिक पारदर्शक व्हावा, या दिशेने महत्त्वाची पावले उचलली गेली आहेत. परंतु आजचा मूलभूत प्रश्न केवळ इतकाच नाही की सेवा ऑनलाइन झाल्या आहेत का? खरा प्रश्न असा आहे की त्या सेवा नागरिकांसाठी खरोखरच सहज, सुलभ आणि कमी खर्चिक झाल्या आहेत का?

एखादी सेवा डिजिटल स्वरूपात उपलब्ध आहे, एवढ्यानेच ती नागरिकाभिमुख झाली असे मानता येत नाही, कारण अनेकदा कागदी प्रक्रियेतील गुंतागुंत जशीच्या तशी डिजिटल माध्यमात येते. अर्ज ऑनलाइन असतो, पण नागरिकाला तीच कागदपत्रे पुन्हा-पुन्हा सादर करावी लागतात. पेमेंट डिजिटल होते, पण मंजुरीचे अनावश्यक टप्पे कमी होत नाहीत. अर्जाची स्थिती पोर्टलवर दिसते, पण नागरिकाला कार्यालयात जावेच लागते. प्रमाणपत्र डिजिटल स्वरूपात मिळते, पण त्यासाठीची पडताळणी प्रक्रिया अजूनही लांब आणि गुंतागुंतीची राहते. अशा परिस्थितीत डिजिटलायझेशन हा महत्त्वाचा टप्पा असला तरी तो अंतिम उद्दिष्ट ठरू शकत नाही. नागरिकांचा त्रास कमी करणे, प्रक्रिया जलद करणे, शासन अधिक प्रतिसादक्षम बनवणे आणि नागरिकांचा शासनावरील विश्वास वृद्धिंगत करणे, हे खरे तर अंतिम उद्दिष्ट असले पाहिजे.

याच पार्श्वभूमीवर शासन प्रक्रिया पुनर्रचना, म्हणजे Government Process Re-engineering-GPR, ही महाराष्ट्राच्या पुढील प्रशासकीय टप्प्यातील अत्यंत महत्त्वाची संकल्पना ठरते. GPR म्हणजे केवळ जुनी प्रक्रिया संगणकावर आणणे नव्हे. GPR म्हणजे प्रक्रियेच्या मुळाशी जाऊन विचार करणे. नागरिकाला ही सेवा मिळवण्यासाठी इतके टप्पे पार का करावे लागतात? तीच माहिती वेगवेगळ्या विभागांकडून पुन्हा पुन्हा का मागितली जाते? शासनाकडे आधीच उपलब्ध असलेली माहिती सुरक्षितरित्या पडताळता येत असेल, तर नागरिकाला पुन्हा प्रमाणपत्र किंवा कागदपत्र सादर करायला का सांगावे? मंजुरीचे अनेक स्तर खरोखर आवश्यक आहेत का? पडताळणीची पुनरावृत्ती कमी करता येईल का? नागरिकाला अर्जाची स्थिती समजण्यासाठी वारंवार पोर्टल किंवा कार्यालयात जाण्याऐवजी त्याला वेळेवर सूचना देता येतील का? अशा प्रश्नांची उत्तरे शोधणे म्हणजेच शासन प्रक्रिया पुनर्रचना होय.

प्रशासकीय दृष्टिकोनातून पाहिले तर GPR ही केवळ तांत्रिक सुधारणा नाही; ती शासनाच्या विचारपद्धतीतील बदल आहे. पूर्वी शासन प्रक्रिया विभागकेंद्रित होत्या. कोणती सेवा कोणत्या विभागाची, कोणता फॉर्म कुठे भरायचा, कोणती कागदपत्रे जोडायची, कोणत्या अधिकाऱ्याची मंजुरी घ्यायची, कोणत्या कार्यालयात जावे लागेल या सर्व गोष्टी नागरिकाने समजून घ्याव्यात अशी अपेक्षा होती. पण नागरिक आपले जीवन सरकारी विभागांच्या रचनेनुसार जगत नाहीत. नागरिकांचा प्रवास हा विभागांच्या सीमांपेक्षा वेगळा आणि अधिक वास्तव असतो. विद्यार्थ्याला शिक्षणासाठी प्रमाणपत्र, शिष्यवृत्ती आणि आर्थिक सहाय्य लागते. शेतकऱ्याला जमीन, पीक, कर्ज, विमा, अनुदान आणि बाजारपेठ यांचा एकत्रित अनुभव असतो. ज्येष्ठ नागरिकाला प्रमाणपत्र, आरोग्य, सामाजिक सहाय्य आणि निवृत्तीवेतनाशी संबंधित सेवा लागतात. रोजंदारी कामगाराला ओळख, उत्पन्न, रोजगार, निवास आणि कल्याणकारी योजनांची आवश्यकता असते. नागरिकासाठी हे स्वतंत्र विभाग नसतात; ते त्याच्या जीवनातील एका सलग प्रवासाचे टप्पे असतात.

हे लक्षात घेत शासनाने नागरिकाला विभागांच्या सेवांमधून मार्ग शोधायला लावण्याऐवजी सेवा नागरिकांच्या गरजेनुसार पुन्हा रचल्या पाहिजेत. "ही सेवा कोणत्या विभागाची आहे?" या प्रश्नापेक्षा "ही सेवा नागरिकाला किती सुलभतेने मिळते?" हा प्रश्न महत्त्वाचा ठरला पाहिजे. "अर्ज नियमांनुसार भरला का?" यापेक्षा "अर्ज भरण्यासाठी किचकट प्रक्रिया आवश्यक आहे का?" हा प्रश्न विचारला पाहिजे. "कागदपत्रे जमा झाली का?" यापेक्षा "ही कागदपत्रे पुन्हा मागण्याची गरज होती का?" हा विचार महत्त्वाचा आहे. शासन जेव्हा अशा प्रकारे स्वतःच्या प्रक्रियांना प्रश्न विचारते, तेव्हा खरी सुधारणा सुरू होते.

महाराष्ट्रासारख्या मोठ्या, विविधता असणाऱ्या आणि प्रशासकीय-दृष्ट्या व्यापक राज्यासाठी हा बदल विशेष महत्त्वाचा आहे. राज्यात डिजिटल साधनांचा सहज वापर करणारे शहरी नागरिक आहेत, तसेच दुर्गम भागातील सेवा केंद्रांवर अवलंबून असलेले नागरिकही आहेत. उच्च शिक्षण घेऊ पाहणारी आदिवासी विद्यार्थिनी आहे, रोजच्या मजुरीवर अवलंबून असलेला कामगार आहे, लहान आणि सीमांत शेतकरी आहे, सामाजिक सहाय्याच्या प्रतीक्षेत असलेला ज्येष्ठ नागरिक आहे, दिव्यांग नागरिक आहे, स्वयंरोजगार सुरू करू इच्छिणारा तरुण आहे आणि परवान्यांसाठी प्रयत्न करणारा लघुउद्योजकही आहे. या सर्वांसाठी प्रक्रिया सोपी असणे ही केवळ सुविधा नाही; ती संधी-समानतेची मूलभूत अट आहे. प्रक्रिया जितकी गुंतागुंतीची, तितका दुर्बल घटकांवर तिचा परिणाम अधिक तीव्र होतो. म्हणून GPR ही कार्यक्षमतेचीच नव्हे, तर समावेशकतेचीही सुधारणा आहे.

ग्रामीण किंवा आदिवासी भागातील एका विद्यार्थिनीचे उदाहरण घेतले तर GPR चे महत्त्व अधिक स्पष्ट होते. तिला उच्च शिक्षणासाठी पुढे जायचे आहे. तिच्यासाठी अधिवास प्रमाणपत्र, उत्पन्नाशी संबंधित पात्रता, जात किंवा प्रवर्गसंबंधित पुरावा, शैक्षणिक कागदपत्रे, शिष्यवृत्ती, शुल्क प्रतिपूर्ती किंवा वसतिगृह सुविधा यांसारख्या अनेक गोष्टी आवश्यक असू शकतात. पारंपरिक प्रक्रियेत प्रत्येक गोष्ट स्वतंत्र अर्ज, स्वतंत्र कार्यालय, स्वतंत्र कागदपत्रे आणि स्वतंत्र पडताळणी यांमधून पूर्ण करावी लागते. परंतु त्या विद्यार्थिनीच्या दृष्टीने हा वेगवेगळ्या विभागांचा प्रशासकीय प्रवास नसतो. तिच्यासाठी हा एकच प्रवास असतो तो म्हणजे शिक्षण सुरू ठेवण्याचा,

आर्थिक अडचणींवर मात करण्याचा आणि स्वतःचे भविष्य घडवण्याचा.

शासनाच्या अधिकृत प्रणालींमध्ये तिची ओळख, निवास, उत्पन्न, शैक्षणिक स्थिती किंवा पात्रतेशी संबंधित माहिती उपलब्ध असेल आणि ती सुरक्षितरीत्या पडताळता येत असेल, तर तिला तीच माहिती पुन्हा पुन्हा सादर करायला लावणे टाळता येऊ शकते. आपले सरकार पोर्टलवरील महसूल विभागाच्या सेवा आणि महाडीबीटी'सारख्या लाभ वितरण प्लॅटफॉर्ममध्ये अधिक सुसंगत समन्वय निर्माण झाला, तर विद्यार्थ्यांचा प्रवास मोठ्या प्रमाणात सोपा होऊ शकतो. विद्यार्थ्याला केवळ ऑनलाइन अर्ज करण्याची सुविधा देणे पुरेसे नाही. तिच्या वैध हक्कापर्यंत पोहोचण्यासाठी लागणारा वेळ, खर्च, अनिश्चितता आणि मानसिक ताण कमी करणे हे अधिक महत्त्वाचे आहे. शासनाची प्रक्रिया विद्यार्थ्यांच्या शिक्षणाच्या मार्गातील अडथळा न ठरता आधार बनली पाहिजे.

हेच तत्त्व रोजंदारीवर काम करणाऱ्या कामगाराच्या बाबतीत अधिक ठळकपणे दिसते. एखाद्या सरकारी लाभासाठी उत्पन्न प्रमाणपत्र, रहिवासी पुरावा किंवा इतर कागदपत्र आवश्यक असू शकते. प्रशासनाच्या दृष्टीने ही साधी औपचारिकता वाटू शकते. पण रोजंदारीने जगणाऱ्या कामगारासाठी या प्रक्रियेची किंमत मोठी असते. कार्यालयात जाण्यासाठी प्रवास खर्च, रांगेत घालवलेला वेळ, कामाचा बुडालेला दिवस, कागदपत्रांची जमवाजमव, पुन्हा भेटींची गरज आणि प्रक्रियेतील अनिश्चितता या सर्वांचा थेट परिणाम त्याच्या उत्पन्नावर होतो. एका प्रमाणपत्रासाठी दिवसाची मजुरी गमावणे ही त्याच्यासाठी केवळ गैरसोय नसून आर्थिक नुकसान असते.

म्हणून GPR हा केवळ प्रशासकीय सुधारणा कार्यक्रम नाही; तो सामाजिक आणि आर्थिक न्यायाशी जोडलेला आहे. गुंतागुंतीची प्रक्रिया सर्व नागरिकांना समान न्याय देत नाही. ज्यांच्याकडे वेळ, पैसा, माहिती आणि डिजिटल साधने उपलब्ध आहेत, त्यांना प्रक्रिया तुलनेने सहज पार करता येते. पण गरीब, अल्पशिक्षित, दुर्गम भागातील किंवा रोजंदारीवर अवलंबून असलेल्या नागरिकांसाठी तीच प्रक्रिया लाभापर्यंत पोहोचण्यातील अडथळा बनते. म्हणून प्रक्रिया सुलभ करणे म्हणजे फक्त शासनाची कार्यक्षमता वाढवणे नाही; ते नागरिकांना त्यांच्या हक्कांपर्यंत न्याय्यरीत्या पोहोचवण्याचे साधन आहे. शासन प्रक्रिया जितकी कमी खर्चिक आणि कमी वेळ घेणारी असेल, तितकी ती समावेशक आणि सक्षम ठरेल.

या संदर्भात आपले सरकार सेवा केंद्रांची भूमिका अत्यंत महत्त्वाची आहे. डिजिटल शासनाचा अर्थ असा नसावा की प्रत्येक नागरिकाने स्वतःच स्मार्टफोन, संगणक, लॉगिन, पासवर्ड, स्कॅनिंग, अपलोड, ऑनलाइन पेमेंट आणि अर्ज ट्रॅकिंग सहज हाताळले पाहिजे. वास्तवात अनेक नागरिकांना डिजिटल साधनांची उपलब्धता, इंटरनेट कनेक्टिव्हिटी, भाषिक अडचणी, तांत्रिक आत्मविश्वास, वाचन-लेखन किंवा माहितीच्या अभावामुळे अडथळे येतात. अशा वेळी सेवा केंद्रे डिजिटल शासनाचा मानवी चेहरा बनतात. ती फक्त अर्ज भरण्याची ठिकाणे न राहता नागरिकाला सेवा शोधण्यात, पात्रता समजून घेण्यात, अर्ज सादर करण्यात, पडताळणी पूर्ण करण्यात, अर्जाची स्थिती तपासण्यात आणि शासनाशी जोडण्यात मदत करणारी केंद्रे बनू शकतात.

डिजिटल प्रणाली सुलभता आणि वेग देते, पण सेवा केंद्रे समावेशकता आणि विश्वास देतात. शासनाच्या सर्व डिजिटल सुधारणा शेवटी तळागाळातील नागरिकापर्यंत पोहोचल्या पाहिजेत. मुंबईतील नागरिक आणि दुर्गम गावातील नागरिक यांना शासनाच्या मूलभूत तत्त्वांचा समान अनुभव मिळायला हवा. सुलभता, पारदर्शकता, उपलब्धता आणि निश्चित सेवा वितरण म्हणून GPR च्या यशात last-mile delivery निर्णायक ठरणार आहे. पोर्टल्स किती आधुनिक आहेत हे महत्त्वाचे असले, तरी ती पोर्टल्स नागरिकाच्या हातात किती सुलभ सेवा बनून पोहोचतात हे अधिक महत्त्वाचे आहे. डिजिटल महाराष्ट्राची खरी कसोटी तंत्रज्ञानाच्या प्रगतीत नाही, तर नागरिकाचे अनुभव सुलभ आणि सोपे करण्यात आहे.

ज्येष्ठ नागरिकांच्या बाबतीत GPR ची गरज आणखी संवेदनशीलतेने समजावी लागते. वय, आरोग्य, हालचालींवरील मर्यादा, डिजिटल साधनांचा कमी परिचय आणि प्रशासकीय प्रक्रियेची भीती यामुळे त्यांना साधी सेवा मिळवण्यासाठीही अडचणींचा सामना करावा लागू शकतो. एखादे प्रमाणपत्र, सामाजिक सहाय्य, निवृत्तीवेतन किंवा इतर लाभ मिळवण्यासाठी अनेक अर्ज, काउंटर, कागदपत्रे आणि भेटींची आवश्यकता असेल, तर ती प्रक्रिया त्यांच्या दृष्टीने जाचक ठरते. शासनाने ज्येष्ठ नागरिकाकडून प्रशासनाची रचना समजून घेण्याची अपेक्षा ठेवू नये. उलट शासनाने त्यांच्या गरजा, मर्यादा आणि प्रवास समजून घेतला पाहिजे. या सर्व पार्श्वभूमीवर तंत्रज्ञान नागरिकांची ओळख, वय, निवास आणि पात्रतेची पडताळणी सुलभ करू शकते, आणि नागरिकांना सुलभ सेवा देण्यात महत्वाची भूमिका बजावू शकते.

GPR चे मोठे योगदान म्हणजे शासनाने कागदपत्र मागण्याआधी विचार करावा की ही माहिती सुरक्षितरीत्या पडताळता येते का? प्रमाणपत्र म्हणजे शेवटी एखाद्या माहितीचा पुरावा असतो. जर ती माहिती शासनाच्या अधिकृत प्रणालीमध्ये उपलब्ध असेल आणि कायदेशीर व सुरक्षित मार्गाने पडताळता येत असेल, तर नागरिकाला पुन्हा पुन्हा तेच सिद्ध करण्यास भाग पाडणे अर्थहीन ठरते. दस्तऐवजकेंद्रित शासनातून डेटा-सक्षम शासनाकडे जाणे ही या प्रक्रियेची दिशा आहे. मात्र याचा अर्थ कागदपत्रे अंधाधुंद काढून टाकणे असा नाही. प्रत्येक कागदपत्राचा आणि प्रत्येक पडताळणी टप्प्याचा स्पष्ट उद्देश असला पाहिजे. जे टप्पे गरजेचे नाहीत ते कमी करणे हीच खरी सुधारणा आहे.

या दृष्टिकोनातून अर्जातील टप्पे कमी होऊ शकतात, सहाय्यक कागदपत्रांची संख्या घटू शकते, प्रत्यक्ष भेटी कमी होऊ शकतात, मंजुरीचे स्तर कमी होऊ शकतात आणि प्रक्रिया कालावधी कमी होऊ शकतो. नागरिकाचा सेवेवरील खर्च कमी होतो. पारदर्शकता वाढते. अर्जाची स्थिती स्पष्ट दिसते. सेवा नाकारल्यास कारण स्पष्ट होऊ शकते. तक्रारींचे निवारण अधिक परिणामकारक होऊ शकते. यामुळे नागरिकाचा शासनावरील विश्वास वाढतो. शासन हे त्रासदायक, दूरचे आणि गुंतागुंतीचे नसून प्रतिसादक्षम, सुलभ आणि मदत करणारे आहे, अशी भावना निर्माण होते. लोकशाही प्रशासनासाठी हा विश्वास अत्यंत महत्त्वाचा आहे.

GPR चा पुढचा आणि अत्यंत महत्त्वाचा टप्पा म्हणजे लाभार्थीकेंद्रित शासन होय. पारंपरिक पद्धतीत नागरिकाने योजना शोधायची, पात्रता समजून घ्यायची, कागदपत्रे गोळा करायची, अर्ज करायचा, पडताळणीची प्रतीक्षा करायची आणि नंतर लाभ मिळवायचा. या प्रवासात अनेक पात्र नागरिक वंचित राहतात. कोणती योजना लागू आहे हे माहिती नसणे, अर्ज प्रक्रिया समजत नसणे, कागदपत्रांची

अडचण, वेळेचा अभाव, मध्यस्थांवर अवलंबित्व आणि अनिश्चितता यामुळे लाभार्थी योजनांपासून दूर राहू शकतो. पात्र असणे आणि प्रत्यक्ष लाभ मिळणे यामध्ये मोठी दरी निर्माण होते. GPR ही दरी कमी करण्याचा मार्ग दाखवते.

शासनाचा प्रश्न "कोणी अर्ज केला?" एवढ्यावर थांबता कामा नये. अधिक मूलभूत प्रश्न असा असला पाहिजे "कोण पात्र असू शकतो आणि त्याला जबाबदारीने, सुरक्षितरीत्या व सन्मानपूर्वक लाभापर्यंत कसे पोहोचवायचे?" हा बदल application-centric governance पासून beneficiary-centric governance कडे नेणारा आहे. महाडीबीटी सारखे मंच या बदलासाठी महत्त्वाची डिजिटल पायाभरणी करतात. शिष्यवृत्ती, शुल्क प्रतिपूर्ती, शेतकरी योजना, निवृत्तीवेतन, विशेष सहाय्य योजना, कामगारांशी संबंधित लाभ आणि इतर विभागीय योजना एका एकत्रित डिजिटल रचनेत आल्यास नागरिकाला शासनाच्या तुकड्या-तुकड्यांच्या रचनेत भटकावे लागत नाही. अर्ज ट्रॅकिंग, थेट लाभ हस्तांतरण आणि नागरिक सनद यामुळे पारदर्शकता वाढते.

डेटा एकत्रीकरण आणि डिजिटल पडताळणी हे नागरिकाचा भार कमी करण्यासाठी असले पाहिजे; नागरिकाच्या गोपनीयतेवर अतिक्रमण करण्यासाठी नव्हे. संमती, गोपनीयता, सायबर सुरक्षा, उद्देश मर्यादा, माहितीची अचूकता आणि उत्तरदायित्व यांना केंद्रस्थानी ठेवणे आवश्यक आहे. शासनाकडे माहिती आहे म्हणून ती कोणत्याही पद्धतीने वापरता येईल असे नाही. नागरिकाचा विश्वास टिकवण्यासाठी तंत्रज्ञानाचा वापर पारदर्शक, कायदेशीर आणि मर्यादित उद्देशांसाठीच झाला पाहिजे. GPR चा खरा अर्थ नागरिकाचा भार कमी करणे आणि त्याचा सन्मान जपणे हा आहे. तंत्रज्ञान मानवी हक्कांना पूरक ठरले पाहिजे, पर्याय नाही.

भविष्यातील शासन सक्रिय प्रशासनाकडे वाटचाल करू शकते. अर्थात नागरिकाने एकेक योजना शोधण्याची वाट पाहण्याऐवजी शासन उपलब्ध माहितीच्या आधारे संभाव्य पात्रता ओळखू शकते आणि नागरिकाला योग्य वेळी सूचना देऊ शकते. एखाद्या विद्यार्थ्याची शैक्षणिक आणि पात्रता माहिती शिष्यवृत्तीचा संभाव्य हक्क दर्शवत असेल, तर त्याला मार्गदर्शन मिळू शकते. एखाद्या शेतकऱ्याच्या नोंदी विशिष्ट कृषी योजनेसाठी पात्रता दर्शवत असतील, तर त्याला त्या योजनेबाबत माहिती मिळू शकते. ज्येष्ठ नागरिकाला संबंधित सेवांबाबत सहाय्यक माध्यमातून सूचना मिळू शकते. अशा पद्धतीने शासन अधिक संवेदनशील, सक्रिय आणि नागरिकाभिमुख बनू शकते.

सक्रिय प्रशासनाची पायाभरणी योग्य प्रक्रियांवरच अवलंबून असते. चुकीची, गुंतागुंतीची किंवा अनावश्यक प्रक्रिया जर कृत्रिम बुद्धिमत्ता किंवा डिजिटल साधनांनी चालवली, तर ती अधिक वेगाने गुंतागुंतच निर्माण करेल. त्यामुळे तंत्रज्ञानापूर्वी प्रक्रिया महत्त्वाची आहे. प्रथम प्रक्रिया सुलभ करणे, पुनरावृत्ती कमी करणे, दस्तऐवजांचा भार कमी करणे, निर्णय टप्पे स्पष्ट करणे आणि त्यानंतर AI, analytics, API आणि डिजिटल सार्वजनिक पायाभूत सुविधांचा वापर करणे आवश्यक आहे. कृत्रिम बुद्धिमत्ता खराब प्रक्रियेवर लावलेला रंगरंगोटीचा थर ठरू नये; ती सुधारीत प्रक्रियेवर आधारित अर्थपूर्ण साधन ठरली पाहिजे.

GPR चे यश मोजण्यासाठीही नवे मापदंड आवश्यक आहेत. किती सेवा ऑनलाइन झाल्या? किती पोर्टल्स तयार झाली? किती अर्ज डिजिटल पद्धतीने स्वीकारले गेले? ही मोजमापे पुरेशी नाहीत. खरी मोजमापे अशी असावीत: किती अनावश्यक कागदपत्रे कमी झाली? किती प्रक्रिया टप्पे हटवले गेले? किती मंजुरी स्तर कमी झाले? नागरिकांच्या किती प्रत्यक्ष भेटी टाळल्या गेल्या? प्रक्रिया कालावधी किती कमी झाला? नागरिकाचा खर्च किती घटला? तक्रारी कमी झाल्या का? नागरिक समाधान वाढले का? पात्र लाभार्थी अधिक प्रमाणात योजनांशी जोडले गेले का? अशी परिणामाधारित मोजमापे GPR ला तंत्रज्ञान प्रकल्प न ठेवता मोजता येणारी शासन सुधारणा बनवतात.

यासोबतच प्रशासकीय यंत्रणेत अंतर्गत बदलाचीही गरज आहे. GPR यशस्वी व्हायचा असेल, तर प्रत्येक विभागाने आपल्या प्रक्रियांकडे केवळ नियमांच्या दृष्टीने नव्हे, तर नागरिकांच्या अनुभवाच्या दृष्टीने पाहिले पाहिजे. अधिकाऱ्यांनी, कर्मचाऱ्यांनी, सेवा केंद्रांनी आणि तांत्रिक प्रणालींनी एकाच उद्दिष्टासाठी काम केले पाहिजे. नागरिकाचा प्रवास सुलभ करणे, विभागीय समन्वय, क्षमता बांधणी, प्रशिक्षण, स्पष्ट जबाबदाऱ्या, वेळबद्ध पुनरावलोकन आणि सतत अभिप्राय यांशिवाय GPR कागदावरच राहू शकतो. सुधारणा एकदाच होणारी घटना नाही; ती सतत चालणारी प्रक्रिया आहे. नागरिकांच्या तक्रारी, अभिप्राय, अर्जातील अडचणी आणि सेवा वितरणातील विलंब यांचे नियमित विश्लेषण झाले पाहिजे.

शासन प्रक्रिया पुनर्रचनेचा प्रवास चार टप्प्यांत समजता येतो. डिजिटायझेशन, सुलभीकरण, एकत्रिकरण आणि पूर्वानुमान. पहिला टप्पा म्हणजे सेवा डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर आणणे. दुसरा टप्पा म्हणजे त्या सेवांची सुलभता वाढवणे. अनावश्यक कागदपत्रे, टप्पे आणि मंजुरी स्तर कमी करणे. तिसरा टप्पा म्हणजे विभाग, डेटाबेस, ओळख प्रणाली आणि कार्यप्रवाह यांचे सुरक्षित व जबाबदार एकत्रीकरण. चौथा टप्पा म्हणजे नागरिकांच्या गरजा ओळखून योग्य वेळी माहिती, मार्गदर्शन आणि लाभापर्यंत पोहोचण्याची सुविधा देणे. हा प्रवास तंत्रज्ञानापासून सुरू होतो, पण नागरिक सक्षमीकरणावर संपतो.

या संपूर्ण सुधारणेच्या केंद्रस्थानी एक साधे तत्त्व आहे. नागरिकाचा वेळ मौल्यवान आहे. शासन प्रक्रियेतील प्रत्येक अनावश्यक टप्पा नागरिकाचा वेळ घेतो. प्रत्येक अनावश्यक कागदपत्र त्याच्यावर खर्च लादते. प्रत्येक अस्पष्ट मंजुरी प्रक्रिया अनिश्चितता निर्माण करते. प्रत्येक कार्यालयीन फेरी नागरिकाचा विश्वास कमी करते. म्हणून शासनाने स्वतःला सतत विचारले पाहिजे की ही प्रक्रिया नागरिकासाठी खरोखर आवश्यक आहे का? जी माहिती शासन पडताळू शकते ती नागरिकाने पुन्हा सिद्ध का करावी? जी सेवा एकत्रित करता येते ती विभागांमध्ये विभागलेली का राहावी? हे प्रश्न विचारण्याची संस्कृती निर्माण झाली तरच GPR महत्वाचा ठरेल.

प्रशासकीय दृष्टिकोनातून पाहिले तर GPR ही केवळ प्रशासनिक कार्यक्षमता वाढवण्याची संकल्पना नाही; ती लोकशाही शासनाच्या गुणवत्तेशी संबंधित आहे. लोकशाहीत नागरिक हा केंद्रबिंदू असतो. शासन नागरिकासाठी असते, नागरिक शासनाच्या प्रक्रियांसाठी नसतो. जेव्हा नागरिकाला त्याच्या वैध हक्कासाठी अनावश्यक कष्ट करावे लागतात, तेव्हा शासनाच्या उद्देशावर प्रश्नचिन्ह उभे राहते. जेव्हा प्रक्रिया सुलभ होते, सेवा वेळेत मिळते, माहिती स्पष्ट मिळते आणि नागरिकाचा सन्मान राखला जातो, तेव्हा शासनावरील विश्वास वाढतो. हा विश्वासच चांगल्या प्रशासनाचा पाया आहे.

महाराष्ट्राची डिजिटल यात्रा आता पुढच्या टप्प्यावर उभी आहे. केवळ सेवा ऑनलाइन करण्याचा कालखंड मागे पडत आहे. आता सेवा सुलभ करणे, विभागीय प्रणाली जोडणे, डेटा जबाबदारीने वापरणे, सेवा केंद्रांना बळकट करणे, नागरिकांना स्वतःहून माहिती देणे आणि लाभ वितरण अधिक न्याय्य व पारदर्शक करणे आवश्यक आहे. GPR हा या नव्या शासनदृष्टीचा मुख्य आधार आहे. तो शासनाला स्वतःच्या प्रक्रियांकडे आरशात पाहण्यास भाग पाडतो. जी माहिती गरजेची नाही ती मागू नका; जे पुनरावृत्ती निर्माण करते ते हटवा; जे सुरक्षितरीत्या जोडता येते ते जोडा; आणि जे नागरिकाला अनावश्यक त्रास देते ते बदला, हा GPR चा स्पष्ट संदेश आहे.

शेवटी, शासन प्रक्रिया पुनर्रचनेचा खरा लाभार्थी सामान्य नागरिक आहे. विद्यार्थी कागदपत्रे गोळा करण्यात वेळ घालवण्याऐवजी शिक्षणावर लक्ष केंद्रित करू शकतो. रोजंदारी कामगार प्रमाणपत्रासाठी मजुरीचा दिवस गमावण्यापासून वाचू शकतो. ज्येष्ठ नागरिक गुंतागुंतीच्या प्रक्रियेऐवजी सन्मानाने सेवा मिळवू शकतो. शेतकरी योग्य योजनेची माहिती वेळेवर मिळवू शकतो. कुटुंबाला शासनाकडे आधीच उपलब्ध असलेली माहिती पुन्हा पुन्हा द्यावी लागत नाही. याच गोष्टी शासन सुधारणा अर्थपूर्ण बनवतात. मोठ्या धोरणांचे खरे यश सामान्य नागरिकाच्या छोट्या पण महत्त्वाच्या अनुभवांत दिसते.

शासनाचे यश किती अर्ज स्वीकारले गेले यावर नव्हे, तर नागरिकाला किती कमी अर्ज करावे लागले, यावर मोजले गेले पाहिजे. किती पोर्टल्स सुरू झाली यावर नव्हे, तर नागरिकाचा प्रवास किती सोपा झाला यावर मोजले गेले पाहिजे. किती कागदपत्रे जमा झाली यावर नव्हे, तर किती अनावश्यक कागदपत्रे कमी झाली यावर मोजले गेले पाहिजे. हीच शासन प्रक्रिया पुनर्रचनेची खरी ताकद आहे. महाराष्ट्राला अधिक सुलभ, जलद, पारदर्शक, समावेशक आणि खऱ्या अर्थाने नागरिकाभिमुख बनवण्याची ही निर्णायक संधी आहे. GPR ही केवळ सुधारणा नाही; ती शासन आणि नागरिक यांच्यातील नाते अधिक विश्वासार्ह, सन्मानजनक आणि परिणामकारक बनवण्याची व्यापक चळवळ आहे. महाराष्ट्राच्या सुशासनाच्या पुढील पर्वात ही चळवळ अधिक व्यापक, अधिक मोजता येणारी आणि अधिक नागरिकाभिमुख व्हावी, हीच काळाची गरज आहे.

योगदान:

मजकूर योगदान:
धीरेंद्र सिंग

संपादन:
माधुरी पांगे

तपशील समन्वय, संकलन आणि यशोगाथा:
प्रज्योत आयरे आणि जिल्हास्तरीय सहकारी
रवींद्र गांगुर्डे
पृथ्वीराज हणमंतराव बिरादार

रचना, सजावट:
हर्षवर्धन बगाडे
सूर्यकांत उभे

योगदान:
माधुरी पांगे
सुभाष शेळके
नरेश इंगळे
मुकेश शर्मा

आम्हाला फॉलो करा

@MahaIT
@Aaple_Sarkarr
@Aaple_Sarkarr
@Aaple_Sarkarr
@Aaple_Sarkarr
@Aaple_Sarkarr
आपले सरकार

प्रकाशक

MahaIT
IMAGINE. INVENT. INSPIRE

अपीजे हाऊस, तिसरा मजला,
दिनशॉ वाच्छा रोड, के. सी. कॉलेज जवळ,
चर्चगेट, मुंबई, महाराष्ट्र 400020

ई-मेल: editor@mahait.org
संकेतस्थळ: https://mahait.org