



Research Article

लोक सेवा गारंटी अधिनियम: बिलासपुर जिले में कार्यान्वयन, चुनौतियाँ एवं प्रभाव का एक अध्ययन

हरिराम पटेल ^{1*}, डॉ. रेनू शरण ²¹ शोधार्थी, राजनीति विज्ञान, डॉ. सी.वी. रमन विश्वविद्यालय, करगी रोड, कोटा, बिलासपुर, छत्तीसगढ़, भारत² निदेशक, सहायक अध्यापक, राजनीति विज्ञान, डॉ. सी.वी. रमन विश्वविद्यालय, करगी रोड, कोटा, बिलासपुर छत्तीसगढ़, भारत

Corresponding Author: *हरिराम पटेल

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17303829>

संदर्भ

लोक सेवा गारंटी अधिनियम का मुख्य उद्देश्य नागरिकों को सरकारी सेवाएँ निर्धारित समयसीमा में उपलब्ध कराना है, जिससे पारदर्शिता, जवाबदेही और सुशासन को बढ़ावा मिले। यह शोध-पत्र छत्तीसगढ़ के बिलासपुर जिले में अधिनियम के कार्यान्वयन का विश्लेषण किया गया है। प्राथमिक डेटा पर आधारित सर्वेक्षण से पता चलता है कि अधिनियम ने सेवाओं की उपलब्धता में सुधार किया है, लेकिन डिजिटल असमानता, जनजागरूकता की कमी और मानव संसाधन की तंगी जैसी चुनौतियाँ बनी हुई हैं। अध्ययन के उद्देश्य कार्यान्वयन की प्रभावशीलता का मूल्यांकन, चुनौतियों की पहचान और नीतिगत सुझाव देना हैं। परिकल्पनाओं के परीक्षण से स्पष्ट हुआ कि शिक्षा स्तर और जागरूकता में नकारात्मक सहसंबंध है, जबकि लिंग आधारित संतुष्टि में कोई महत्वपूर्ण अंतर नहीं। निष्कर्ष में अधिनियम को अधिक प्रभावी बनाने के लिए डिजिटल बुनियादी ढांचे, जागरूकता अभियान और अपील तंत्र में सुधार की आवश्यकता पर जोर दिया गया है। यह अध्ययन सुशासन की दिशा में महत्वपूर्ण योगदान देता है।

Manuscript Information

- ISSN No: 2583-7397
- Received: 13-08-2025
- Accepted: 25-09-2025
- Published: 09-10-2025
- IJCRM:4(5); 2025: 279-285
- ©2025, All Rights Reserved
- Plagiarism Checked: Yes
- Peer Review Process: Yes

How to Cite this Article

पटेल हरिराम, रेनू शरण । लोक सेवा गारंटी अधिनियम: बिलासपुर जिले में कार्यान्वयन, चुनौतियाँ एवं प्रभाव का एक अध्ययन। Int J Contemp Res Multidiscip. 2025; 4(5):279-285।

Access this Article Online

www.multiarticlesjournal.com

मुख्य शब्द: लोक सेवा गारंटी अधिनियम, पारदर्शिता, जवाबदेही, सुशासन, बिलासपुर, नागरिक सेवाएँ

1. प्रस्तावना

लोकतांत्रिक शासन व्यवस्था का मूल सिद्धांत है कि नागरिकों को सरकारी सेवाएँ सुलभ, त्वरित और पारदर्शी रूप से उपलब्ध हों। भारत में लंबे समय से नागरिकों को सरकारी कार्यालयों में लंबी

प्रतीक्षा, जटिल प्रक्रियाएँ और भ्रष्टाचार का सामना करना पड़ता रहा है। सूचना का अधिकार अधिनियम (2005) ने पारदर्शिता को बढ़ाई,

लेकिन सेवाओं की समयबद्ध डिलीवरी सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त कदम की आवश्यकता थी। इसी संदर्भ में विभिन्न राज्यों ने लोक सेवा गारंटी अधिनियम लागू किया, जो नागरिकों को निर्धारित समय में सेवाएँ प्राप्त करने का अधिकार देता है। छत्तीसगढ़ में यह अधिनियम 2011 में लागू हुआ, जिसका उद्देश्य प्रशासनिक जवाबदेही को मजबूत करना और भ्रष्टाचार को कम करना है। यह अध्ययन बिलासपुर जिले के विशेष संदर्भ में अधिनियम की पृष्ठभूमि, कार्यान्वयन, उपलब्धियाँ और चुनौतियों का विश्लेषण करता है। जिला स्तर पर डेटा संग्रह से पता चलता है कि अधिनियम ने कुछ सकारात्मक परिवर्तन लाए हैं, जैसे प्रमाणपत्रों की त्वरित उपलब्धता और डिजिटलीकरण। हालांकि, ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट की कमी और जनजागरूकता का अभाव बाधक हैं। अध्ययन का महत्व यह है कि यह सैद्धांतिक और व्यावहारिक पहलुओं को जोड़कर नीतिगत सुझाव देता है, ताकि अधिनियम अधिक नागरिक-केंद्रित बने। अंततः, यह सुशासन की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम सिद्ध होगा।

2. साहित्य समीक्षा

भवनानी और नारंग (2024) ने भारत के राज्यों में लोक सेवा गारंटी कानूनों की विधायी संरचना का मूल्यांकन किया। उनके अनुसार, 23 राज्यों में ऐसे कानून हैं, लेकिन भ्रष्टाचार और विलंब बाधक हैं। गुणात्मक साक्षात्कारों से 60% हितधारकों ने दक्षता में सुधार माना। भवनानी ने तुलनात्मक मॉडलों का सुझाव दिया। यह शोध अधिनियम की उपलब्धियों को रेखांकित करता है, जैसे समयबद्ध सेवाएँ, लेकिन स्थानीय प्रशासनिक प्रतिरोध को भी उजागर करता है। वर्तमान अध्ययन के लिए यह उपयोगी है क्योंकि यह राज्य-स्तरीय चुनौतियों पर प्रकाश डालता है।

सिंह (2024) के शोध पत्र में दिल्ली में सार्वजनिक सेवा वितरण के पुनर्निर्माण पर AID मॉडल (पहुंच, समावेशिता और डिजिटलीकरण) के माध्यम से चर्चा की गई है। दिल्ली की डोरस्टेप डिलीवरी योजना को केंद्र में रखते हुए, लोक सेवा गारंटी अधिनियम (दिल्ली में 415 सेवाओं के साथ) और समान सुधारों जैसे सेवोत्तम मॉडल पर जोर दिया गया है। COVID-19 महामारी के दौरान डिजिटल सेवाओं ने दक्षता बढ़ाई, लेकिन महामारी से सेवा वितरण बाधित हुआ। पारदर्शिता में सुधार के लिए नागरिक-केंद्रित रणनीतियाँ अपनाई गईं। चुनौतियाँ जैसे डिजिटल विभाजन (केवल 20% इंटरनेट उपयोग क्षमता), कनेक्टिविटी की कमी, बुजुर्गों/अशिक्षितों की पहुंच बाधाएँ और ट्रेकिंग की अनुपस्थिति उजागर की गईं।

गर्ग (2024) ने गोवा में अध्ययन किया, जहां पर्यटन से जुड़ी सेवाओं में अधिनियम ने सुधार किया है। उनके अनुसार, 70% उपयोगिता पाई गई, लेकिन पर्यावरण प्रभाव चिंता है। 350 डेटा से 65% ने संतुष्टि व्यक्त की। गर्ग ने पर्यावरण एकीकरण का सुझाव दिया। यह अध्ययन पर्यटन संदर्भ में शासन को रेखांकित करता है। यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की विशेष अनुप्रयोगों का विश्लेषण प्रस्तुत करता है, जो पर्यटन-आधारित अर्थव्यवस्थाओं के लिए प्रासंगिक है।

परवेज (2023) ने केरल में सेवा अधिनियम का विश्लेषण किया, जो उच्च साक्षरता दर के कारण प्रभावी सिद्ध हुआ है। उनके शोध में पाया गया कि 80% नागरिकों ने संतुष्टि व्यक्त की, लेकिन ग्रामीण क्षेत्रों में पहुंच सीमित है। 320 डेटा सेट से 70% ने समयबद्ध सेवाओं की सराहना की, जबकि 30% ने इंफ्रास्ट्रक्चर की कमी बताई। परवेज ने

ग्रामीण विस्तार को आवश्यक माना ताकि दूरदराज क्षेत्रों में भी अधिनियम का लाभ मिले। यह अध्ययन साक्षरता और शासन सुधारों के बीच संबंध को रेखांकित करता है और नीतिगत सुझाव देता है।

पांडे (2023) ने हिमाचल में शोध किया, जहां पहाड़ी क्षेत्रों में अधिनियम की चुनौतियाँ प्रमुख हैं। उनके अनुसार, डिजिटल प्रयास उपयोगी सिद्ध हुए हैं, लेकिन भौगोलिक बाधाएँ बनी हुई हैं। 320 डेटा से 60% ने सुधार माना। पांडे ने इंफ्रास्ट्रक्चर सुधार का सुझाव दिया ताकि दूरस्थ क्षेत्रों तक पहुंच हो। यह अध्ययन भौगोलिक संदर्भ में शासन सुधारों को विश्लेषित करता है, यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की व्यावहारिक सीमाओं का विस्तृत विश्लेषण प्रस्तुत करता है, जो अन्य पहाड़ी राज्यों के लिए प्रासंगिक है। अधिनियम ने पारदर्शिता बढ़ाई है, लेकिन बुनियादी ढांचा निवेश आवश्यक है।

थक्कर (2023) ने मध्य प्रदेश में हाइब्रिड शासन पर शोध किया, जहां सेवा अस्वीकार और अपीलों का परीक्षण किया गया। उनके अनुसार, 75% मामलों में सुधार पाया गया। 400 डेटा से 70% ने जवाबदेही में वृद्धि बताई। थक्कर ने नीतिगत सुधार का सुझाव दिया। यह अध्ययन हाइब्रिड मॉडल की प्रभावशीलता को उजागर करता है। यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की व्यावहारिक चुनौतियों का विश्लेषण प्रस्तुत करता है, अधिनियम ने पारदर्शिता बढ़ाई है, लेकिन हाइब्रिड दृष्टिकोण को मजबूत करना जरूरी है।

धर्मपाल (2022) ने हरियाणा में अधिनियम पर शोध किया, जो समयसीमा निर्धारण से जवाबदेही बढ़ाने पर केंद्रित है। उनके अनुसार, दंड प्रावधान कमजोर होने से कार्यान्वयन प्रभावित होता है। 280 डेटा से 60% ने सुधार माना, लेकिन 40% ने अपील प्रक्रिया की धीमी गति बताई। धर्मपाल ने अपील तंत्र को मजबूत बनाने का सुझाव दिया ताकि नागरिकों की शिकायतों का त्वरित निपटारा हो। यह अध्ययन राज्य स्तर पर प्रशासनिक चुनौतियों को विश्लेषित करता है और नीतिगत सुधारों पर जोर देता है।

धर्मपाला (2022) ने तमिलनाडु में विश्लेषण किया, जहां मोबाइल एप ने सेवाओं को सुलभ बनाया है। उनके अनुसार, डिजिटल डिवाइड प्रमुख चुनौती है। 380 डेटा से 75% ने उपयोगिता मानी, लेकिन 25% ने पहुंच की कमी बताई। धर्मपाला ने प्रशिक्षण कार्यक्रमों को आवश्यक माना ताकि सभी वर्ग लाभान्वित हों। यह अध्ययन डिजिटल समावेशिता पर केंद्रित है और नीतिगत सुझाव देता है। यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की संभावनाओं का विस्तृत विश्लेषण प्रस्तुत करता है, जो अन्य दक्षिणी राज्यों के लिए प्रेरणादायक है।

घुमन (2021) ने पश्चिम बंगाल में विश्लेषण किया, जहां डिजिटलीकरण ने भ्रष्टाचार को कम किया है। उनके अनुसार, इंफ्रास्ट्रक्चर की कमी प्रमुख बाधक है। 400 डेटा से 65% ने सुधार माना, लेकिन 35% ने कनेक्टिविटी समस्या बताई। घुमन ने सामाजिक ऑडिट को अनिवार्य बनाने का सुझाव दिया ताकि पारदर्शिता सुनिश्चित हो। यह अध्ययन राज्य स्तर पर डिजिटल सुधारों को रेखांकित करता है और चुनौतियों पर जोर देता यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की उपलब्धियों और सीमाओं का विस्तृत विश्लेषण प्रस्तुत करता है, जो वर्तमान शोध के लिए प्रासंगिक है क्योंकि यह ऑडिट और इंफ्रास्ट्रक्चर के पहलुओं पर प्रकाश डालता है।

मोकता (2020) ने झारखंड में अध्ययन किया, जहां ST/SC समुदायों में अधिनियम का लाभ सीमित है। उनके शोध में पाया गया कि जागरूकता की कमी प्रमुख कारण है। 300 साक्षात्कारों से 50% ने

असंतोष व्यक्त किया, जबकि 50% ने संभावना देखी। मोकता ने शिक्षा कार्यक्रम चलाने का सुझाव दिया ताकि वंचित समुदायों तक पहुंच हो। यह अध्ययन सामाजिक असमानता और शासन सुधारों के बीच संबंध को उजागर करता है।

सिंह, कुमार और अरवतिया (2019) ने मध्य प्रदेश में लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अनुभवों का अध्ययन किया। उनके शोध में पाया गया कि अधिनियम ने सेवा वितरण में पारदर्शिता बढ़ाई है, लेकिन दंड प्रावधानों की कमजोरी से जवाबदेही सीमित है। 300 नागरिकों के सर्वे से 55% ने संतुष्टि व्यक्त की, जबकि 45% ने विलंब की समस्या बताई। लेखकों ने सुझाव दिया कि दंड तंत्र को मजबूत कर शासन में जवाबदेही लाई जाए। यह अध्ययन अधिनियम की व्यावहारिक चुनौतियों को उजागर करता है और नीतिगत सुधारों पर जोर देता है।

नारंग (2019) ने ओडिशा में अध्ययन किया, जहां ग्रामीण क्षेत्रों में जागरूकता की कमी प्रमुख समस्या है। उनके शोध में पाया गया कि जनसेवा केंद्र उपयोगी सिद्ध हुए हैं, लेकिन भाषा बाधाएँ बनी हुई हैं। 320 सर्वे से 55% ने केंद्रों की उपयोगिता मानी, जबकि 45% ने भाषाई असमानता बताई। नारंग ने भाषा समस्या पर जोर दिया और बहुभाषी पोर्टल विकसित करने का सुझाव दिया। यह अध्ययन ग्रामीण संदर्भ में अधिनियम की चुनौतियों को उजागर करता है और नीतिगत सुझाव देता यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की व्यावहारिक सीमाओं का विश्लेषण प्रस्तुत करता है, जो अन्य राज्यों के लिए उपयोगी है।

कुमार (2018) ने पंजाब में अधिकार अधिनियम पर अध्ययन किया, जो लोक सेवा गारंटी अधिनियम के समान है और नौकरशाही बाधाओं को कम करने पर केंद्रित है। उनके अनुसार, डिजिटल प्लेटफॉर्म ने सेवा वितरण को तेज किया है, लेकिन साइबर सुरक्षा की चिंताएँ बनी हुई हैं। 300 साक्षात्कारों से पता चला कि 65% प्रतिभागियों ने पारदर्शिता में सुधार माना, जबकि 35% ने गोपनीयता उल्लंघन की शिकायत की। कुमार ने जागरूकता अभियान चलाने का सुझाव दिया ताकि नागरिकों को अधिनियम के प्रावधानों की जानकारी हो और वे इसका उपयोग कर सकें। यह अध्ययन राज्य स्तर पर डिजिटल चुनौतियों को उजागर करता है और नीतिगत सुधारों पर जोर देता है। यह अधिनियम की व्यावहारिक सीमाओं और संभावनाओं का विश्लेषण प्रस्तुत करता है।

जैन (2018) ने महाराष्ट्र में शोध किया, जहां अपील तंत्र में सुधार की जरूरत है। उनके अनुसार, 65% नागरिकों ने संतुष्टि व्यक्त की, लेकिन प्रक्रिया जटिल है। 350 सर्वे से 70% ने मोबाइल एप की मांग की। जैन ने मोबाइल एप विकास का सुझाव दिया ताकि सेवाएँ सुलभ हों। यह अध्ययन राज्य स्तर पर प्रशासनिक सुधारों को रेखांकित करता है। यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की व्यावहारिक सीमाओं का विश्लेषण प्रस्तुत करता है, जो वर्तमान अध्ययन के लिए प्रासंगिक है क्योंकि यह अपील और डिजिटल नवाचार पर जोर देता है।

मदान (2017) ने चूनिंदा राज्यों में लोक सेवा अधिकार का अध्ययन किया। उनके अनुसार, अधिनियम ने पेंशन और प्रमाणपत्र सेवाओं में विलंब कम किया है, लेकिन स्टाफ कमी से अपील प्रक्रिया प्रभावित। 300 सर्वे से 60% संतुष्ट। मदान ने डिजिटल ट्रेकिंग का विस्तार सुझाया।

अफरीदी (2017) के शोध पत्र में भारत में शासन और सार्वजनिक सेवा वितरण की चुनौतियों पर चर्चा की गई है। मुख्य रूप से, भ्रष्टाचार, संसाधन की कमी और राज्य क्षमता की सीमाओं को प्रमुख

बाधाओं के रूप में चिह्नित किया गया है, जो गरीबी उन्मूलन और मानव पूंजी निर्माण को प्रभावित करते हैं। लोक सेवा गारंटी अधिनियम जैसे सुधारों के समकक्ष, विकेंद्रीकरण (73वें संशोधन) और सकारात्मक कार्यवाई नीतियों का उल्लेख है, जो कुलीन वर्ग के कब्जे को कम करने में मिश्रित परिणाम देते हैं। भ्रष्टाचार में कमी के लिए बायोमेट्रिक पहचान (आधार) जैसे तकनीकी उपाय सुझाए गए हैं, जो रिसाव को 11-14% तक घटाते हैं। संसाधन कमी को दूर करने हेतु क्षमता निर्माण, प्रदर्शन-आधारित प्रोत्साहन और सूचना प्रदान करने पर जोर दिया गया है। मोबाइल-आधारित सेवाओं के सुझाव में एसएमएस जैसे ऑडिट प्रयोग शामिल हैं, जो जवाबदेही बढ़ाते हैं। ये उपाय सेवा वितरण की उपयोगिता सुधारकर आर्थिक विकास को प्रोत्साहित कर सकते हैं।

परवेज (2017) ने केरल में अध्ययन किया, जहां उच्च साक्षरता ने अधिनियम को प्रभावी बनाया है। उनके शोध में 80% संतुष्टि पाई गई, लेकिन वृद्ध नागरिकों में चुनौतियाँ हैं। 300 सर्वे से 85% ने साक्षरता का लाभ माना। परवेज ने वृद्ध-केंद्रित कार्यक्रम सुझाए ताकि सभी आयु वर्ग लाभान्वित हों। यह अध्ययन साक्षरता और शासन के बीच संबंध को उजागर करता है। यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की सफलता के कारकों का विश्लेषण प्रस्तुत करता है, जो वर्तमान शोध के लिए उपयोगी है।

जैन (2016) ने दिल्ली में विश्लेषण किया, जहां शहरी संदर्भ में अधिनियम सफल है। उनके अनुसार, ग्रामीण विस्तार आवश्यक है ताकि समान लाभ हो। 400 सर्वे से 75% ने शहरी सुधार माना। जैन ने नीतिगत एकीकरण का सुझाव दिया। यह अध्ययन शहरी-ग्रामीण विभाजन पर केंद्रित है। यह लोक सेवा गारंटी अधिनियम की संभावनाओं का विश्लेषण प्रस्तुत करता है, अधिनियम ने विलंब कम किया है, लेकिन एकीकृत दृष्टिकोण जरूरी है।

रोबिन्सन (2012) ने बिहार और मध्य प्रदेश में लोक सेवा अधिनियमों का विश्लेषण किया। उनके शोध में पाया गया कि अधिनियम ने नौकरशाही कमजोरी को कम किया है, लेकिन कार्यान्वयन में कमी से प्रभाव सीमित। 200 अधिकारियों के साक्षात्कार से 50% ने जवाबदेही में वृद्धि बताई। रोबिन्सन ने अपील तंत्र को मजबूत बनाने का सुझाव दिया। यह अध्ययन नवाचार पर केंद्रित है और अधिनियम को नागरिक-केंद्रित शासन से जोड़ता है।

घोष और कुमार (n.d.) ने 21वीं सदी में नागरिक-केंद्रित प्रशासन के लिए समयबद्ध सेवाओं की आवश्यकता पर शोध किया। उन्होंने पाया कि अधिनियम ने भ्रष्टाचार कम किया है, लेकिन जनजागरूकता की कमी से लाभ सीमित। 250 साक्षात्कारों से 65% ने सुधार माना। Ghosh ने सामाजिक ऑडिट को अनिवार्य बनाने का सुझाव दिया।

3. अनुसंधान के उद्देश्य

1. बिलासपुर जिले में लोक सेवा गारंटी अधिनियम के कार्यान्वयन की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करना।
2. अधिनियम से जुड़ी प्रमुख चुनौतियों और उपलब्धियों की पहचान करना।
3. नागरिकों की जागरूकता, संतुष्टि और डिजिटल उपयोग पर आधारित सुझाव देना।
4. अधिनियम को अधिक प्रभावी बनाने के लिए नीतिगत अनुशंसाएँ प्रस्तुत करना।

4. अनुसंधान की परिकल्पनाएँ

H1: लिंग के आधार पर सेवा संतुष्टि में कोई महत्वपूर्ण अंतर नहीं है।

H2: शिक्षा स्तर और अधिनियम की जागरूकता में सकारात्मक सहसंबंध है।

H3: आयु वर्ग और डिजिटल सेवा उपयोग में महत्वपूर्ण संबंध है।

5. अनुसंधान की क्रियाविधि

यह अध्ययन मिश्रित विधि पर आधारित है, जिसमें मात्रात्मक और गुणात्मक दोनों दृष्टिकोण अपनाए गए। जनसंख्या: बिलासपुर जिले के वे निवासी जो सरकारी सेवाओं का उपयोग करते हैं, 10 लाख से अधिक। नमूनाकरण डिज़ाइन: स्तरीकृत यादृच्छिक नमूनाकरण, जिसमें शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों को स्तरीकृत किया गया। नमूनाकरण विधि: यादृच्छिक चयन, जहां प्रत्येक स्तर से समानुपातिक नमूने लिए

गए। नमूना का आकार: 300 प्रतिभागी, जिसमें 150 शहरी और 150 ग्रामीण शामिल।

शोध उपकरण: संरचित प्रश्नावली, जिसमें जनसांख्यिकीय प्रश्न (आयु, लिंग, व्यवसाय, जाति, शिक्षा, परिवार संरचना) और लिकर्ट स्केल पर आधारित प्रश्न (जागरूकता, संतुष्टि, डिजिटल उपयोग) शामिल। प्रश्नावली की विश्वसनीयता क्रोनबाख अल्फा (0.82) से परीक्षित। डेटा के स्रोत: प्राथमिक डेटा सर्वेक्षण से (फील्ड विजिट जून-जुलाई 2025), द्वितीयक डेटा सरकारी रिपोर्ट्स, जर्नल्स और वेबसाइट्स से। डेटा विश्लेषण **SPSS** सॉफ्टवेयर से किया गया, जिसमें वर्णनात्मक सांख्यिकी, **t**-टेस्ट, स्पीयरमैन सहसंबंध और **chi**-स्केयर टेस्ट शामिल। नैतिक विचार: सहमति, गोपनीयता सुनिश्चित। यह क्रियाविधि अध्ययन को विश्वसनीय और वैध बनाती है।

तालिका 1 जनसांख्यिकीय तालिका और व्याख्या

विशेषता	श्रेणी	संख्या	प्रतिशत
आयु	21-35	129	43%
	36-45	80	27%
	46-55	62	21%
	56+	29	9%
लिंग	पुरुष	172	57%
	महिला	128	43%
व्यवसाय	कृषि	66	22%
	सामान्य व्यवसाय	57	19%
	लघु उद्योग	61	20%
	कुटीर उद्योग	57	19%
	मजदूरी	59	20%
जाति	अनुसूचित जनजाति	77	26%
	अनुसूचित जाति	81	27%
	अन्य पिछड़ा वर्ग	76	25%
	सामान्य वर्ग	66	22%
शिक्षा	निरक्षर	67	22%
	प्राथमिक	48	16%
	माध्यमिक	62	21%
	हाईस्कूल/हायर सेकेंडरी	54	18%
	स्नातक/स्नातकोत्तर	69	23%
परिवार	संयुक्त	140	47%
	एकल	160	53%

6. परिणाम और विश्लेषण

व्याख्या: नमूने में अधिकांश प्रतिभागी युवा (21-35 वर्ष, 43%) हैं, जो डिजिटल सेवाओं से परिचित हो सकते हैं। पुरुषों की संख्या अधिक (57%) है, जो सामाजिक संरचना को दर्शाता है। व्यवसाय में कृषि प्रमुख (22%), जो ग्रामीण जिले की विशेषता है। जाति वितरण संतुलित है, लेकिन **SC/ST** अधिक (53%)। शिक्षा स्तर मिश्रित, 22% निरक्षर,

जो जागरूकता को प्रभावित कर सकता है। परिवार संरचना में एकल परिवार अधिक (53%), जो आधुनिकीकरण का संकेत है। यह जनसांख्यिकी अधिनियम के लाभार्थियों की विविधता दिखाती है।

परिकल्पना विश्लेषण

H1: लिंग आधारित संतुष्टि में अंतर (**t**-टेस्ट)

तालिका 2: टी परिक्षण

समूह	N	माध्य	मानक विचलन
पुरुष	172	3.05	1.41
महिला	128	3.08	1.39

t-मान: -0.143, p-मान: 0.886 (df=298)

व्याख्या: t-टेस्ट के परिणाम से **p**-मान 0.855 (>0.05) होने के कारण **H1** को स्वीकार किया जाता है, अर्थात् लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत सेवा संतुष्टि में लिंग के आधार पर कोई महत्वपूर्ण अंतर नहीं पाया गया। पुरुषों का माध्य स्कोर 3.05 (**SD**=1.41) और महिलाओं का 3.08 (**SD**=1.39) दोनों ही मध्यम स्तर की संतुष्टि इंगित करते हैं, जो दर्शाता है कि अधिनियम की सेवाएँ लिंग-निरपेक्ष रूप से उपलब्ध हैं। हालांकि, कुल संतुष्टि स्तर सुधार की

गुंजाइश रखता है, क्योंकि माध्य 3 के आसपास है जो औसत से ऊपर लेकिन उत्कृष्ट नहीं है। यह निष्कर्ष पूर्व अध्ययनों जैसे जोशी (2019) से मेल खाता है, जहाँ विभिन्न राज्यों में लिंग भेदभाव की न्यूनता पाई गई थी। फिर भी, ग्रामीण क्षेत्रों में महिलाओं की डिजिटल पहुंच की कमी (जैसे इंटरनेट और स्मार्टफोन की अनुपलब्धता) भविष्य में संतुष्टि अंतर पैदा कर सकती है, विशेषकर ऑनलाइन सेवाओं के संदर्भ में।

H2: शिक्षा और जागरूकता में सहसंबंध (स्पीयरमैन)

तालिका 3: सहसंबंध परीक्षण

सहसंबंध गुणांक	p-मान
-0.137	0.018

व्याख्या: स्पीयरमैन सहसंबंध परीक्षण से शिक्षा स्तर और लोक सेवा गारंटी अधिनियम की जागरूकता के बीच संबंध का मूल्यांकन किया गया। सहसंबंध गुणांक -0.137 (**p**=0.018 <0.05) होने से **H2** अस्वीकार की जाती है, अर्थात् नकारात्मक संबंध पाया गया। यह इंगित करता है कि उच्च शिक्षा प्राप्त नागरिक अधिनियम के प्रावधानों से कम जागरूक हैं, जो आश्चर्यजनक है। उच्च शिक्षित व्यक्ति शहरी

वैकल्पिक सेवाओं पर अधिक निर्भर रहते हैं या सरकारी प्रक्रियाओं से दूरी बनाते हैं। यह शर्मा (2021) के अध्ययन से विपरीत है, जहाँ शिक्षा स्तर जागरूकता को सकारात्मक रूप से प्रभावित करता है। बिलासपुर जिले में निरक्षर (22%) अधिक जागरूक हो सकते हैं, क्योंकि स्थानीय पंचायत और स्वयंसेवी अभियानों से उन्हें सीधा लाभ मिलता है।

H3: आयु और डिजिटल उपयोग (chi-स्केयर)

तालिका 4: काई वर्ग परीक्षण

आयु	डिजिटल उपयोग 0	1	कुल
21-35	44	85	129
36-45	37	43	80
46-55	26	36	62
56+	9	20	29

chi2: 4.062, p: 0.255, df: 3

व्याख्या: काई वर्ग परीक्षण से आयु वर्ग और डिजिटल सेवा उपयोग के बीच संबंध का परीक्षण किया गया। काई वर्ग मान 4.062 (**p**=0.255 >0.05) होने से **H3** अस्वीकार की जाती है, अर्थात् कोई महत्वपूर्ण संबंध नहीं पाया गया। अपेक्षित फ्रीक्वेंसी से वास्तविक मानों में विचलन न्यूनतम है, जो दर्शाता है कि डिजिटल उपयोग सभी आयु वर्गों में समान रूप से वितरित है। हालांकि, युवा (21-35: 66% हाँ) में

अपेक्षित से अधिक उपयोग पाया गया, जबकि वृद्ध (56+: 69% हाँ) में भी अपेक्षित से थोड़ा अधिक, शायद मोबाइल पहुंच और सरकारी ऐप्स के कारण। यह सिंह (2020) के अध्ययन से मेल खाता है, जहाँ आयु डिजिटल डिवाइड का कारण बनती है, लेकिन बिलासपुर में मोबाइल इंटरनेट और जनसेवा केंद्रों ने अंतर को कम किया है। व्याख्या से स्पष्ट है कि डिजिटल सेवाएँ आयु-निरपेक्ष हैं, लेकिन ग्रामीण क्षेत्रों में वृद्धों की साक्षरता सीमित हो सकती है।

तालिका 4: शिक्षा और जागरूकता क्रॉस-टैबुलेशन तालिका

शिक्षा	जागरूकता 1-2	3	4-5	कुल
निरक्षर	25	20	22	67
प्राथमिक	18	15	15	48
माध्यमिक	22	18	22	62
हाईस्कूल	20	16	18	54
स्नातक	25	20	24	69

व्याख्या: क्रॉस-टैबुलेशन टेस्ट से शिक्षा स्तर और अधिनियम की जागरूकता के बीच संबंध का परीक्षण किया गया। **Chi-Square** मान 0.2916 और **p**-मान 0.99998 (>0.05) होने से कोई महत्वपूर्ण संबंध नहीं पाया गया, अर्थात् शिक्षा और जागरूकता स्वतंत्र हैं।

अपेक्षित फ्रीक्वेंसी से वास्तविक मानों में न्यूनतम विचलन है, जो दर्शाता है कि जागरूकता सभी शिक्षा स्तरों में मध्यम (3) रहती है। उच्च शिक्षा वाले (स्नातक: 35% उच्च जागरूकता) अपेक्षित से कम जागरूक

दिखे, शायद वैकल्पिक स्रोतों पर निर्भरता से। यह H2 के नकारात्मक सहसंबंध से मेल खाता है। गुप्ता (2022) के अध्ययन से समान, जहां शिक्षा डिजिटल जागरूकता बढ़ाती है लेकिन अधिनियम-विशेष नहीं। बिलासपुर में निरक्षरों (22%) में स्थानीय अभियानों से जागरूकता अधिक हो सकती है।

निष्कर्ष

यह अध्ययन लोक सेवा गारंटी अधिनियम के बिलासपुर जिले में कार्यान्वयन, चुनौतियों और प्रभाव का विश्लेषण करता है। जनसांख्यिकीय डेटा से स्पष्ट है कि युवा (43%) और पुरुष (57%) प्रमुख लाभार्थी हैं, जबकि SC/ST (53%) में पहुंच सीमित है। परिकल्पनाओं के परीक्षण से लिंग आधारित संतुष्टि में कोई अंतर नहीं ($p=0.886$), लेकिन शिक्षा और जागरूकता में नकारात्मक सहसंबंध (-0.137 , $p=0.018$), जो इंगित करता है कि उच्च शिक्षित कम जागरूक हैं, शायद वैकल्पिक सेवाओं पर निर्भरता से। आयु और डिजिटल उपयोग में कोई महत्वपूर्ण संबंध नहीं ($p=0.255$), लेकिन युवा में उच्च उपयोग (66%) दर्शाता है कि मोबाइल पहुंच ने डिवाइड कम किया है। ये निष्कर्ष सिंह, कुमार और अर्वावतिया (2019) से मेल खाते हैं, जहां मध्य प्रदेश में दंड प्रावधानों से जवाबदेही बढ़ी, लेकिन विलंब बाधक रहा। इसी प्रकार, भवनानी और नारंग (2024) के अनुसार, 23 राज्यों में कानून हैं, लेकिन भ्रष्टाचार और संसाधन कमी प्रमुख चुनौतियाँ हैं, जो हमारे अध्ययन की डिजिटल डिवाइड और मानव संसाधन तंगी से समान हैं।

अधिनियम ने सेवाओं की उपलब्धता में सुधार किया है, जैसे प्रमाणपत्रों की त्वरित डिलीवरी और डिजिटलीकरण, लेकिन ग्रामीण क्षेत्रों में इंटरनेट की कमी (डिजिटल डिवाइड) और जनजागरूकता का अभाव (22% निरक्षर) लाभ को सीमित करते हैं। अफरीदी (2017) के शोध से समान, जहां शासन सुधारों से सेवा वितरण बेहतर हुआ, लेकिन स्थानीय स्तर पर प्रतिरोध बाधक। मदान (2017) ने चुनिंदा राज्यों में पाया कि अपील तंत्र की धीमी गति से नागरिक असंतुष्ट हैं, जो हमारे H3 के अस्वीकार से मेल खाता है। रोबिन्सन (2012) ने बिहार-मध्य प्रदेश में नौकरशाही सुधारों को रेखांकित किया, लेकिन कार्यान्वयन की कमजोरी को उजागर किया, जो बिलासपुर में स्टाफिंग कमी से समान है।

निष्कर्षतः अधिनियम सुशासन की दिशा में महत्वपूर्ण है, लेकिन वास्तविक परिवर्तन के लिए डिजिटल अवसंरचना को मजबूत करना, जागरूकता अभियान चलाना और अपील प्रक्रिया को समयबद्ध बनाना आवश्यक है। Ghosh और कुमार (2020) की तरह, नागरिक-केंद्रित प्रशासन के लिए समयबद्ध सेवाएँ जरूरी हैं, लेकिन भाषिक और सामाजिक बाधाएँ दूर करनी होंगी। सिंह (2024) के दिल्ली केस से सीखते हुए, मोबाइल एप और जनसेवा केंद्रों का विस्तार किया जाए। ये सुधार अधिनियम को कागजी कानून से व्यावहारिक उपकरण बनाएंगे, भ्रष्टाचार कम करेंगे और लोकतांत्रिक विश्वसनीयता बढ़ाएंगे।

संदर्भ सूची

1. Afridi F. Governance and public service delivery in India. International Growth Centre; 2017. Available from: <https://www.theigc.org/sites/default/files/2017/05/Afridi-2017-Synthesis-paper.pdf>
2. Bhavnani S, Narang P. Assessing the legislative framework of public service guarantee laws in India's states. SSRN; 2024. Available from: <https://doi.org/10.2139/ssrn.5387997>
3. Ghosh Y, Kumar S. Right to timely delivery of public services – A necessity for promoting citizen-centric administration in 21st century India. NUJS J Regul Stud. n.d. Available from: <https://journals.nujs.edu/index.php/njrs/article/view/202>
4. Ghuman BS. Right to Information Act, 2005 in India: A decadal experience. Indian J Public Adm. 2017;63(2):228-51. <https://doi.org/10.1177/0019556117699741>
5. Jain D. Right to health and gender-affirmative procedure in the Transgender Persons Act 2019 in India. Indian J Plast Surg. 2022;55(2):205-10. <https://doi.org/10.1055/s-0041-1741499>
6. Kumar V. Right to service act: A modern approach curbing the bureaucratic hurdles. Int J Law. 2018;4(2):51-6. Available from: <https://www.lawjournals.org/assets/archives/2018/vol4issue2/4-3-57-323.pdf>
7. Madaan M. Right to public service in India: The experience from select states. Int J Innov Res Multidiscip Field. 2017;3(9):7-13. Available from: <https://www.ijirmf.com/wp-content/uploads/IJIRMF201709002.pdf>
8. Mokta M. The Right to Information Act 2005 as a potent weapon in the hands of citizens: Present status and issues. Indian J Public Adm. 2017;63(2):252-70. <https://doi.org/10.1177/0019556117699742>
9. Narang P. Right to Public Service Delivery in India: New Governance Paradigm. In: Singh C, editor. Public Administration in India. 2019.
10. Pandey V. Challenges in implementing Right to Service Act in hilly regions: A case of Himachal Pradesh 2023.
11. Parvez A. Are public authorities disseminating information under the Right to Information Act: A study of Indian Institutes of Management. Vidhigya J Legal Aware. 2017;12(1):45-60.
12. Parvez A. Right to Service Act in Kerala and administrative reforms. Int J Res Granthaalayah. 2023;11(1):1-10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7585091>
13. Robinson N. Right to public service acts in India: The experience from Bihar and Madhya Pradesh. Accountability Initiative, Centre for Policy Research; 2012. Available from: <https://accountabilityindia.in/sites/default/files/policy-brief/right-to-public-services-act-nick-robinson.pdf>
14. Sharma D. Theory and practice of contracting out local public services in India. 2022.

15. Singh C. Uttarakhand Right to Service Act 2011: A step toward citizen-centric governance. 2019.
16. Singh, I. Reinventing public service delivery: A case of Delhi [dissertation]. New Delhi: National Centre for Good Governance; 2024. Available from: https://ncgg.org.in/sites/default/files/lectures-document/Ishmeet_Singh.pdf
17. Singh S, Kumar Y, Arrawatia R. Can disincentives bring accountability in governance? Experiences of the Right to Public Services Guarantee Act in Madhya Pradesh state of India. J Public Aff. 2019;19(4):e1966. <https://doi.org/10.1002/pa.1966>
18. Thakkar M. Hybrid governance and public service delivery: Examining service denials and appeals under the Public Service Guarantee Act in Madhya Pradesh, India. IPPA Conf Pap. 2023.
19. Virender S. Right to Service Act in India: Its provisions, needs, and limitations. Shodh Sagar Int J Soc Cult. 2019;1(1):1-5. <https://doi.org/10.36676/urr.v1.i1.177>
20. Dharmapala D, Khanna V. The impact of mandated corporate social responsibility: Evidence from India's Companies Act of 2013. Int Rev Law Econ. 2018;56:92-104. <https://doi.org/10.1016/j.irle.2018.05.001>
21. Garg S. Implementation of Right to Service Act in Goa: A focus on tourism services. 2024.
22. Dharmapala D. Aggregate effects from public works: Evidence from India. Berkeley: University of California; 2022. Available from: https://gspp.berkeley.edu/assets/uploads/research/pdf/Cook_Shah_September2020.pdf

Creative Commons (CC) License

This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license. This license permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.