

ISSN 2795-1839



नेपाल

द्वैमासिक

Nepal

वर्ष ५४ अङ्क २ पूर्णाङ्क २४७ कात्तिक मंसिर, २०६१/६२



सार्वजनिक प्रशासन विशेषांक



सूचना तथा प्रसारण विभाग
सञ्चारग्राम, काठमाडौं

नेपाल

द्वैमासिक

Nepal

Bi-Monthly

वर्ष ५४ अङ्क २ पूर्णाङ्क २४७ कालिक/मंसिर २०८१/०८२

सम्पादक मण्डल

प्रदीप परियार

भरत गौतम

मिनकुमार शर्मा

प्रवीण श्रेष्ठ

रमेश भण्डारी

टेक बहादुर वली

भाषा सम्पादन

डा.हरिदत्त पाण्डेय

लेआउट

खगेन्द्र कार्की

आवरण

प्रवीण श्रेष्ठ

मुद्रक

मुद्रण विभाग

प्रकाशक

नेपाल सरकार

सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय

सूचना तथा प्रसारण विभाग

काठमाडौं, फोन: ०१-५९९९८९२

E-mail: photosuchana@gmail.com

Website: www.doib.gov.np

यस पुस्तकमा विषयसूची लेखकहरूको नामको अंग्रेजी वर्णानुक्रम बमोजिम राखिएको छ। नेपाल त्रैमासिकमा प्रकाशित लेखहरूमा समाविष्ट विचार लेखक स्वयम्का निजी हुन्। – सम्पादक मण्डल

सम्पादकीय...

प्रस्तुत अंकको प्रकाशनमार्फत फेरि एकपटक तपाईंहरूसँग संवाद गर्न पाउँदा हामीले गौरव महशुस गरेका छौं । यो द्वैमासिक प्रकाशन सूचना तथा प्रसारण विभागको वार्षिक बजेटअन्तर्गत सम्पन्न गरिएको हो, जसले विभागको सार्वजनिक सेवा प्रतिको अटुट प्रतिबद्धता र समर्पणलाई पुनः पुष्टि गर्दछ । यस अंकमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई केन्द्रविन्दु बनाएर विज्ञहरूका मौलिक लेखहरू समेटिएका छन् । यी लेखहरूले पाठकहरूको ज्ञान अभिवृद्धि गर्नुका साथै सार्वजनिक सेवाप्रतिको रुचि र समझलाई सशक्त बनाउने विश्वास गरिएको छ ।

यस अंकको सफल प्रकाशनका लागि हामी माननीय सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्री पृथ्वी सुब्बा गुरुङ्ज्यू र मन्त्रालयका सचिव राधिका अर्यालज्यूप्रति हार्दिक आभार प्रकट गर्दछौं । उहाँहरूको मार्गदर्शन र सहयोगले यस कार्यलाई मूर्त रूप दिन महत्त्वपूर्ण भूमिका खेलेको छ । भाषा सम्पादनको काम गरी सहयोग गरिदिनुहुने भाषा विज्ञहरू प्रति विशेष आभार व्यक्त गर्दछौं । त्यसैगरी, पत्रिकाको लेआउट र आवरण डिजाइनमा निखार ल्याउन खटिएका रचनात्मक कर्मचारीहरूप्रति विशेष धन्यवाद व्यक्त गर्दछौं । सम्पूर्ण सूचना तथा प्रसारण विभागका कर्मचारीहरूको अथक प्रयास र समर्पणलाई पनि हामी आदरपूर्वक नमन गर्दछौं ।

हाम्रो यो प्रयास सूचना, सञ्चार र प्रविधिको क्षेत्रमा नयाँ दृष्टिकोण प्रस्तुत गर्न सफल हुनेछ भन्ने विश्वास छ । यसले न केवल सार्वजनिक सेवाको गुणस्तरलाई उचाइमा पुऱ्याउनेछ, आम नागरिकहरूको क्षमता अभिवृद्धि गर्ने सशक्त माध्यमको रूपमा पनि यसले काम गर्नेछ । यस अंकले हाम्रा आदरणीय पाठकवर्गको ज्ञान र चेतनालाई नयाँ दिशा दिनुका साथै सार्वजनिक सेवाको प्रवाहलाई अभि प्रभावकारी बनाउन प्रेरणा प्रदान गर्ने अपेक्षा गरेका छौं ।

अन्ततः, पत्रिकाको निरन्तर विकास र सुधारका लागि तपाईंहरूको अमूल्य सुझाव र प्रतिक्रियाको हार्दिक अपेक्षा गर्दछौं । यहाँहरूको योगदानले हामीलाई अभि उत्कृष्ट सामग्री तयार गर्न उत्प्रेरित गर्नेछ । हामी आगामी अंकहरूमा अभि गुणस्तरीय, नवीन र रोचक सामग्री प्रस्तुत गर्न कटिबद्ध छौं ।

धन्यवाद ।

प्रदीप परियार

सम्पादक तथा महानिर्देशक

विषय सूची

क्र.स.	शीर्षक	पृष्ठ
१.	प्रभावकारी सेवा प्रवाहका व्यवहारिक कदम ✍ भविश्वर घिमिरे	१
२.	सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा भूमि प्रशासन ✍ भरत गौतम	१५
३.	कर्मचारीमा कार्य उत्प्रेरणा र सेवा प्रवाह ✍ डा. हरिदत्त पाण्डेय	२३
४.	सार्वजनिक सेवा प्रवाहको इतिवृत्ति ✍ लक्ष्मी विलास कोइराला	३३
५.	सेवा प्रदायकको रूपमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय ✍ नेत्र सुवेदी "प्रयास"	४५
६.	सार्वजनिक सेवा प्रवाह र नवप्रवर्तनात्मक अभ्यास ✍ प्रदीप परियार	५५
७.	प्रभावकारी सार्वजनिक सेवा प्रवाह: सोह्रौं योजनाको कार्यदिशा ✍ राजेशबाबु घिमिरे	६५
८.	नेपालमा सार्वजनिक प्रशासन: सुधारका प्रयास र विद्यमान अवस्था ✍ रमेश भण्डारी	८३
९.	सार्वजनिक सेवा प्रवाह: सैद्धान्तिक अवधारणा र अभ्यास ✍ रमेश पाण्डेय	९५
१०.	नेपालको सार्वजनिक व्यवस्थापन र सूचना प्रविधि ✍ तारानाथ फुल्लेल	१०७
११.	Nepal's Move towards E-Government ✍ Bikash Adhikari	११९
१२.	Status of the Public Service in Nepal: (Progress and Positive Developments) ✍ Namuna Joshi	१३५
१३.	Public Services in the Digital Age ✍ Narayan Prasad Ghimire	१४७
१४.	Application of Artificial Intelligence (AI) in Public Services ✍ Sarita Bhandari	१५७

प्रभावकारी सेवा प्रवाहका व्यवहारिक कदम



भविश्वर घिमिरे

१. पृष्ठभूमि

सार्वजनिक सेवा राज्यको प्रमुख जिम्मेवारी हो र नागरिकको अधिकार हो। निःशुल्क होस वा सशुल्क, सेवा प्रवाह गर्नु राज्यको दायित्व हो। नागरिकहरूले राज्यको उपस्थिति र महत्व महसुस गर्ने सबै गतिविधि सार्वजनिक सेवाका रूपमा परिभाषित गरिन्छन्। सरकारले आफ्ना नागरिकहरूलाई सामाजिक, आर्थिक, र भौतिक आवश्यकताहरू पूरा गर्न प्रदान गर्ने सेवाहरूको वितरण प्रक्रिया नै सार्वजनिक सेवा हो। यी सेवाहरू प्रत्यक्ष देख्न वा अनुभव गर्न सकिने मात्र नभई, अप्रत्यक्ष रूपमा पनि उपलब्ध गराइएका हुन सक्छन्। सार्वजनिक सेवाहरू सार्वजनिक वस्तुका रूपमा संरचित गरिएका हुन्छन्, जसले सबै नागरिकसम्म समान पहुँच सुनिश्चित गर्नुपर्दछ। नागरिकका घरदैलोसम्म सार्वजनिक सेवा पुऱ्याउने प्रक्रिया, प्रणाली, र संरचनालाई नै सार्वजनिक सेवा प्रवाह भनिन्छ। विशेषगरी लोकतान्त्रिक शासन प्रणाली भएका देशहरूमा, सार्वजनिक सेवा प्रवाहको केन्द्रमा सधैं नागरिक रहन्छन् र नागरिकका आवश्यकता र अपेक्षाअनुसार सेवा प्रदान गरिन्छ। सेवाप्रदायक संयन्त्रका रूपमा प्रशासनिक प्रणालीलाई परिमार्जन गरी, सेवाहरूलाई छिटो, सरल, गुणस्तरीय, पहुँचयोग्य, जनसहभागितामूलक, र निष्पक्ष बनाउनु आवश्यक छ। जब जनताले आफूले पाएको सेवाबाट सन्तुष्टि महसुस गर्छन्, त्यतिबेला मात्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता सुनिश्चित भएको मान्न सकिन्छ।

२. व्यवहारमा रहेका सार्वजनिक सेवा प्रवाहका विधि र माध्यमहरू

(१) प्रत्यक्ष सेवा प्रवाह : सेवाहरू सरकारद्वारा प्रत्यक्ष रूपमा नागरिकहरूलाई प्रदान गरिन्छ। यसमा कार्यालयमा स्वयम्

उपसचिव, नेपाल सरकार

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/१

उपस्थित भएर लिइने र दिनुपर्ने सेवा पर्दछन् । जस्तै नागरिकता प्रमाण पत्र वितरण ।

- (२) डिजिटल सेवा प्रवाह: सूचना प्रविधिको प्रयोग गरी सेवाहरू छिटो, सुलभ, र पारदर्शी बनाइन्छ । डिजिटल र कागजी रूपमा उपलब्ध नागरिक बडापत्र, सूचना अधिकारी र फोकल व्यक्तिको माध्यमबाट सेवाको वितरण गरिन्छ । हेलो सरकार, नागरिक एप, नागरिक कचहरी, र नागरिक स्कोर कार्डको प्रयोग, अनलाइन प्लेटफर्म, भर्चुअल प्रविधि, र मोबाइल सेवाको प्रयोग, सामाजिक सञ्जाल र आधिकारिक वेबसाइटहरू, हेल्प डेस्क र निःशुल्क टोल फ्री नम्बरहरू मार्फत सेवा वितरण गर्ने गरिन्छ ।
- (३) साभेदारीमा आधारित सेवा : सार्वजनिक र निजी क्षेत्रको सहकार्यबाट सेवा प्रवाह ।
- (४) ग्रामिण र सामुदायिक स्तरका सेवा :समुदायको संलग्नता र जिम्मेवारीमा आधारित सेवा प्रवाह ।
- (५) सहकारीमार्फत सेवा: सहकारी संस्थाहरूले सार्वजनिक सेवामा सहकार्य गरी सेवा प्रदान गर्छन् ।
- (६) संयुक्त सेवा केन्द्र: एउटै स्थानबाट विभिन्न सेवाहरूको पहुँच सुनिश्चित गर्ने व्यवस्था ।
- (७) वैकल्पिक सेवा प्रवाह:नीतिगत वा संरचनागत कारणले परम्परागत माध्यमले सेवा प्रवाह गर्न कठिन हुने अवस्थामा वैकल्पिक उपाय अपनाइन्छ । सार्वजनिक सुनुवाइ र सरोकारवालासँगको छलफल, घरदैलो कार्यक्रम र घुम्ती सेवाहरू, नीति समुदाय र सरोकार मञ्चको स्थापना र सञ्चालनमार्फत समेत सेवाको डिजाइन र वितरण गरिन्छ ।
- (८) नियमनकारी सेवा: सरकारद्वारा नियमन गरी निजी क्षेत्र वा गैरसरकारी संस्थामार्फत सेवा प्रवाह ।

नेपाल संघीय प्रणालीमा प्रवेश गरेको पहिलो एक दशक पूरा भइसकेको छ । यो अवधिमा सार्वजनिक सेवा प्रवाह र सुशासनका क्षेत्रमा भएका सफलताहरूको साथै विद्यमान चुनौतीहरूको समीक्षा गर्नु अहिलेको आवश्यकता हो । संघीय शासन प्रणालीबाट नागरिक कति सन्तुष्ट भए ? सुशासनको सूचकांकमा कस्तो सुधार आयो ? समृद्धि र सुखका सूचकहरूमा कति प्रगति भयो ? भ्रष्टाचार घटाउन कति

सफलता प्राप्त गरियो ? सेवा प्राप्तमा नागरिकको लागत र समय कति घट्यो ? यी प्रश्नहरूको तथ्यपरक उत्तर खोज्न आवश्यक छ ।

सूचना, सञ्चार र प्रविधिको तीव्र विकासका कारण परम्परागत विधि, प्रणाली र प्रक्रियाहरू न्यूनप्रभावी र अप्रासंगिक हुँदै गएका छन् । अन्तर्राष्ट्रिय रूपमा रुचाइएका र प्रभावकारी मानिएका सेवा प्रवाहका विधि र माध्यमलाई नेपालले पनि आत्मसात् गर्दै जानुको विकल्प छैन । अन्यथा, हाम्रो प्रशासनिक संयन्त्र नागरिकको आलोचना मात्र सहने स्थितिमा रहिरहनेछ । नेपालले समावेशी लोकतन्त्रलाई अंगीकार गरिसकेको हुँदा लोकतन्त्रको लाभलाई समन्यायिक रूपमा वितरण गर्न नयाँ सार्वजनिक शासन अवधारणा लागू गर्नु अपरिहार्य छ । अधिकांश सरकारी सेवाहरू नागरिककै सहभागितामा डिजाइन, व्यवस्थापन र वितरण गर्नका लागि संयुक्त समितिहरू गठन गर्नु आवश्यक देखिन्छ । जस्तै: शिक्षा क्षेत्रमा अभिभावक र विद्यार्थी सम्मिलित समिति, स्वास्थ्य क्षेत्रमा चिकित्सक र बिरामी प्रतिनिधिसहितको समिति, सामुदायिक प्रहरी प्रणालीमा प्रहरी र नागरिकको सहभागिता, स्थानीय तहमा योजना निर्माण गर्दा समुदायका सदस्यहरूको सक्रिय सहभागिता, स्थानीय विकास योजनामा महिला, दलित, तथा अन्य सीमान्तकृत समुदायको प्रतिनिधित्व आदि । नेपालमा तीनै तहका सरकार र सेवा वितरण गर्ने निकायहरूले यस्ता संयुक्त समितिहरू गठन गरेर अभियानकै रूपमा सुधारको सुरुवात गर्नुपर्छ । सार्वजनिक सेवा वितरणको प्रभावकारिता बढाउन Co-production, Co-construction, Collaboration, र Co-ordination महत्वपूर्ण रणनीतिहरू हुन् । हालको सरकारी सेवा वितरण प्रणाली प्रक्रियामुखी भएकाले, नागरिकको वास्तविक मागअनुसार सेवा दिन नसकिएको, सबैलाई एउटै प्रकारको सेवा दिन खोजिएको र समतामूलक तथा निष्पक्ष सेवा प्रवाह गर्न नसकिएको भन्ने आलोचना हुने गरेको छ । यसका लागि प्रशासनिक संरचनामा ठूलो रूपान्तरण आवश्यक छ । यो रूपान्तरण एक-दुई व्यक्तिको प्रयासले मात्र सम्भव हुँदैन । यसलाई व्यापक अभियानका रूपमा अगाडि बढाउनु पर्छ । यसरी, नागरिकको अपेक्षाअनुसार सेवा प्रवाह गर्न र प्रशासनलाई जनउत्तरदायी बनाउन सकिन्छ ।

३. सेवा प्रवाहमा राज्यको दायित्व र नागरिकको अपेक्षा

सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई बन्द कोठामा सीमित राख्ने परम्परागत सोचमा परिवर्तन गर्न अबको आवश्यकता छ । पुराना शैलीका सरकारी सेवाले नागरिकको वर्तमान मागलाई पूरा गर्न नसक्ने मात्र होइन, उनीहरूको सक्रिय सहभागिताको पनि अभाव हुन्छ । सेवा वितरणको माध्यमबाट शासन गर्ने नयाँ प्रशासनिक रणनीति अपनाउनुपर्ने बेला आएको छ । राज्यले नवप्रवर्तकको भूमिका निभाउँदै सेवा वितरणका नवीन

र प्रभावकारी शैलीको खोजी र विकास गर्न सके मात्र नागरिक-अनुकूल राज्यको रूपमा परिचित हुन सक्छ ।

प्रशासनविद् उमेश मैनालीका अनुसार, “सरकार पुरानो प्रवर्धक, सहजकर्ता र दिग्दर्शकको भूमिकामा मात्र सीमित रहन सक्दैन । अबको सरकार सह-योगदानकर्ता र सह-उत्पादनकर्ताको रूपमा कार्य गर्नुका साथै प्रवर्तनमा अग्रणी र नेतृत्वदायी हुनुपर्छ” । बदलिँदो परिस्थितिमा कर्मचारीतन्त्रलाई समयानुकूल सुधार गर्दै लगे मात्र नागरिक जीवन सहज बनाउन, समाजलाई प्रगतिशील बनाउन, र राष्ट्रिय एकता मजबुत गर्न सकिन्छ । तर सुस्त र जड प्रशासनिक संरचनालाई सामान्य सुधार वा आंशिक उपायले प्रभावकारी बनाउन सकिँदैन । यसका लागि सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा राज्यको भूमिका पुनः परिभाषित गर्नु अत्यावश्यक भइसकेको छ । सेवा तथा सुविधाको वितरण नागरिकको आवश्यकता र अपेक्षाअनुसार गर्न, संयुक्त प्रारूप तयार पार्नुपर्छ । सार्वजनिक सेवा निर्माण र वितरणमा नागरिक सहभागिता मात्र गराउने होइन, सेवाको डिजाइन गर्न नागरिक र सेवाप्रदायक मिलेर काम गर्नुपर्छ । "Public Service by Public" को अवधारणालाई आत्मसात् गर्नु अहिलेको अपरिहार्य आवश्यकता हो ।

क्यानडाको एकद्वार प्रणाली, इस्टोनियाको ई-सेवा, सिंगापुरको कृत्रिम बुद्धिमत्तामाथि आधारित प्रणाली, दुबईको पेपरलेस सरकार, पोर्चुगलको नागरिक पसल, र अष्ट्रेलियाको वन-स्टप शप जस्ता सफल अभ्यासहरू उदाहरणीय छन् । त्यसैले, नेपालको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको स्वरूप, संरचना, र प्रक्रियामा व्यापक सुधार र रूपान्तरण गर्न अब ढिलाइ गर्न मिल्दैन । यी सुधारहरूले सेवा वितरणलाई प्रभावकारी मात्र होइन, नागरिकमैत्री र समयानुकूल बनाउन योगदान पुऱ्याउनेछन् । नागरिकको पहिलो अपेक्षा सेवाको पारदर्शिता, वस्तुनिष्ठता, जबाफदेहिता र इमान्दारिता रहेको देखिन्छ । सेवाग्राहीभन्दा हामी माथि हो र सेवाग्राहीले हामीलाई सम्मान गर्नुपर्दछ भन्ने सोच राखेर पुरातन शासकीय प्रशासनबाट प्रभावकारी सेवाको अपेक्षा गर्न सकिँदैन । नागरिकले अपेक्षा गरेजस्तो गरी मूल्यसहितको सेवा र सम्मान सहितको व्यवहार हुनु आवश्यक रहन्छ । हामी जनताका सेवक हौं भन्ने भाव कर्मचारीमा हुनु पर्दछ भने सेवाग्राहीमा पनि हाम्रो सेवाका लागि कर्मचारी रहेको भन्ने अनुभूति हुनु पर्दछ । सार्वजनिक प्रशासनले आफूले प्रदान गरेको सेवा प्रवाहबाट सेवाग्राही खुसी र सन्तुष्टि भएर धन्यवाद ज्ञापन गर्न सक्ने वातावरण सिर्जना गर्न सक्नु पर्दछ । नागरिक गुनासो संबोधन पहिलो प्राथमिकता हुनुपर्छ । सेवा प्रवाहलाई नतिजामुखी हुनबाट अवरोधको रूपमा रहेका नियम, कानून तथा प्रक्रिया पहिचान गरी तथ्यका आधारमा प्रक्रियाको सरलीकरण गर्न सकिन्छ । सार्वजनिक सेवा प्रवाहबाट नागरिक सन्तुष्टि हासिल गर्नको लागि सिर्जनात्मक, रचनात्मक कार्यहरू गर्न सार्वजनिक नेपाल/४

प्रशासन सक्षम र सबल हुनुपर्दछ । सार्वजनिक प्रशासनले राजनीतिलाई दोषी देख्ने र राजनीतिले प्रशासनलाई आरोप लगाउने तर सुधार तर्फ चासो नदिने मानसिकता र व्यवहारले नागरिक अपेक्षा र चाहना पुरा हुन सक्दैन । व्यावसायिक मूल्य मान्यता एकातिर, कार्यशैली र कार्यप्रक्रिया अर्कोतिर भएको कारण हाम्रो सार्वजनिक प्रशासन एक्काइसौं शताब्दीको जस्तो भएन भन्ने आरोप पनि लादै आएको अवस्था छ । राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र र नेपाल प्रशासनिक प्रशिक्षण प्रतिष्ठानले विभिन्न समयमा गरेका सर्वेक्षणहरूले पनि सरकार निकै संवेदनशील हुनुपर्ने देखाएको छ । नागरिक अपेक्षा र सेवा प्रवाहमा तालमेल नभएको, सुशासन र जवाफदेहिता खस्कदै गएको, सेवा प्रवाह प्रक्रियामुखी हुने गरेको, विचौलियाको सहयोग लिनु परेको जस्ता गुनासो सेवाग्राहीबाट भनेको देखिन्छ । नागरिकलाई सरकारी कानून तथा कार्यविधि, नियम र प्रक्रियाभन्दा पनि आफ्नो काम कसरी तत्कालै सम्पन्न हुन्छ भन्नेतर्फ चाँसो रहन्छ । कार्यालयका भित्तामा रहेका मौन वडापत्र पनि अब नाम मात्रका र देखाउने दाँत मात्र भएका छन् किनकि सबै सेवाग्राही साक्षर पनि हुँदैनन् र भए पनि वडापत्रतर्फ ध्यान पनि दिएको देखिँदैन । विद्युतीय माध्यमबाट देख्ने र सुन्ने गरी सूचना र जानकारीको निरन्तर प्रवाह गर्न सकेमा र मोवाइल गभर्नेन्सको अधिकतम उपयोग भएमा धेरै हदसम्म नागरिक अपेक्षा पुरा हुने देखिन्छ ।

४. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा विद्यमान समस्याहरू

प्रक्रियामुखी कानून, नीति, तथा पद्धति, परम्परागत सोच र मनोबलयुक्त जनशक्तिको कमीले अपेक्षाकृत सेवा प्रवाहमा गुणस्तर र चुस्तता ल्याउन सक्दैन । नेपालका सार्वजनिक निकायमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा देखिएका केही प्रमुख समस्यालाई बुँदागत रूपमा यहाँ उल्लेख गरिएको छ ।

- (१) राज्यका आधारभूत र गैर-आधारभूत कार्यको स्पष्ट पहिचान गरी गैर-आधारभूत कामलाई निजी क्षेत्रमार्फत व्यवस्थापन गर्न नसक्नु ।
- (२) सेवा प्रवाहका निकायहरूबीच समन्वय र सहकार्यको अभाव, विशेषगरी नेटवर्किङ मार्फत ।
- (३) विभिन्न निकायबाट प्रदान गरिने छरिएका सेवाहरूलाई एकद्वार सेवाको रूपमा प्रवाह गर्न असमर्थ हुनु ।
- (४) सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन आवश्यक उपकरण र साधनहरूको अभाव ।
- (५) सूचना प्रविधिको प्रयोगबाट सेवाग्राहीको समय, दूरी, र लागत घटाउन विद्युतीय सेवा प्रवाहलाई अभियानका रूपमा विस्तार गर्न नसक्नु ।

- (६) सेवाग्राहीको उपस्थिति हुने स्थानहरूमा टोकन प्रणाली, एकद्वार सेवा, र हेल्पडेस्क प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्न नसक्नु ।
- (७) सेवाहरूको नक्सांकन गरी प्राथमिकताका क्षेत्र निर्धारण गर्न असफल हुनु ।
- (८) व्यक्तिगत स्वार्थ र शक्ति प्रभावमा आधारित प्रवृत्ति अन्त्य गर्न नसक्नु ।
- (९) निकायहरूबीच समन्वयको कमी, र एउटै निकायमा पनि सेवा वितरणमा एकरूपता नभएको स्थिति ।
- (१०) सार्वजनिक प्रशासनमा सूचना प्रविधिको पूर्ण उपयोग गर्न नसक्नु ।
- (११) सांस्कृतिक रूपले सक्षम प्रशासनिक संरचना बनाउन उदासीनता ।
- (१२) ढिलासुस्ती र जिम्मेवारी पन्छ्याउने प्रवृत्ति अन्त्य गर्न असमर्थ हुनु ।
- (१३) नवप्रवर्तन र सिर्जनशीलताका लागि अनुकूल वातावरण सिर्जना गर्न नसक्नु ।
- (१४) सेवाग्राहीको मागअनुसार सेवा प्रदान नगरी 'One Size Fits All' शैलीको प्रवृत्ति ।
- (१५) समन्यायिक र समतामूलक सेवा प्रवाह सुनिश्चित गर्न नसक्नु ।
- (१६) जोखिम नउठाउने, यथास्थितिमा रमाउने मानसिकता कायमै रहनु ।
- (१७) सेवाका मापदण्ड र प्रक्रिया स्पष्ट गर्न 'Standard Operation Procedure' तयार गर्न नसक्नु ।
- (१८) क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्रको प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्न असमर्थता ।
- (१९) कम गुणस्तरीय, म्याद नाघेका वस्तु तथा सेवाको आपूर्ति, कालोबजारीको हावी ।
- (२०) विकास निर्माण र सेवा प्रवाहमा निकायहरूको दोहोरो भूमिका ।
- (२१) कतिपय कार्यालयमा अनावश्यक कर्मचारीको नियुक्ति, निष्क्रियता, र अस्थायी व्यवस्थापन ।
- (२२) परिवर्तनलाई रोक्ने र ढिलासुस्तीको संस्कृतिबाट ग्रसित हुनु ।
- (२३) नयाँ सार्वजनिक शासनको अवधारणा लागू गर्न उत्साहको कमी ।
- (२४) केन्द्रकृत कार्यशैलीबाट बाहिर नआउनु ।
- (२५) कर्मचारीमा सेवकभन्दा शासक हुने प्रवृत्ति ।

- (२६) सेवा प्राप्त गर्न विचौलियाको सहारा लिनुपर्ने बाध्यता ।
- (२७) कर्मचारीहरूको आचरण सेवाग्राहीमैत्री नहुनु ।
- (२८) लक्षित वर्गलाई प्रत्यक्ष लाभ हुने सेवाको प्रारूप तयार गर्न असफलता ।
- (२९) दुर्गम क्षेत्रमा कर्मचारीको अभाव र व्यवस्थापनमा कमजोरी ।
- (३०) कर्मचारीको मनोबल कमजोर, र क्षमता विकासमा ध्यान नपुग्नु ।
- (३१) कर्मचारीमा गोप्य कार्य संस्कृतिको अन्त्य गर्न असमर्थता ।
- (३२) नीति राम्रो भए पनि कार्यान्वयनमा नियत खराब भन्ने बुझाइ ।
- (३३) सेवा प्रवाहका साभ्ना मापदण्ड र प्राथमिकता निर्धारण गर्न नसक्नु ।
- (३४) सामाजिक उत्तरदायित्वका साधन प्रभावकारी बनाउन असफलता ।
- (३५) सेवा प्रवाहमा सूचना प्रविधिको न्यून प्रयोग ।
- (३६) सेवाग्राहीमैत्री भौतिक संरचना निर्माणमा असफलता ।
- (३७) सेवा प्रवाहलाई कर्मचारीको वृत्तिविकाससँग समन्वय गर्न नसक्नु ।
- (३८) योग्य, क्षमतावान्, इमानदार, र कर्तव्यनिष्ठ कर्मचारीहरूको भूमिका गौण हुनु ।
- (३९) सेवाग्राहीले सजिलै पहुँच पाउने र तुरुन्त प्रतिक्रिया पाउने प्रणालीको विकास गर्न नसक्नु ।
- (४०) सार्वजनिक निकायहरूबीच जिम्मेवारी र अधिकार स्पष्ट नहुँदा सेवामा दोहोरोपन र असमझदारी हुनु ।
- (४१) समयमै निर्णय लिन नसक्नु र अनावश्यक प्रक्रियात्मक जटिलताले सेवाको ढिलासुस्ती हुनु ।
- (४२) सेवा वितरणका लागि स्रोत साधन र बजेटको असमान वितरण ।
- (४३) गुणस्तरीय सेवा प्रवाहका लागि कर्मचारीहरूको निरन्तर तालिम र क्षमता अभिवृद्धिको अभाव ।
- (४४) सेवाग्राहीको आवश्यकता बुझ्नका लागि प्रत्यक्ष परामर्श वा सहभागीता प्रक्रियाको कमी ।
- (४५) विकेन्द्रित सेवा प्रवाहलाई संस्थागत गर्न आवश्यक कानूनी र संरचनात्मक सुधार गर्न नसक्नु ।
- (४६) आधुनिक प्राविधिक उपकरण तथा सफ्टवेयर प्रयोग नगर्दा सेवा प्रवाह सुस्त हुनु ।

(४७) जनताको विश्वास जित्न प्रशासनिक प्रक्रियामा पारदर्शिता ल्याउन नसक्नु ।

(४८) कर्मचारीहरूको प्रदर्शन मूल्यांकन प्रणाली प्रभावकारी नहुनु ।

(४९) सेवाग्राहीलाई प्राथमिकतामा राखेर काम गर्ने संस्कारको अभाव ।

५. सेवा प्रवाहमा गर्नुपर्ने सुधार

राज्य प्रतिको नागरिकको विश्वास, भरोसा र अपेक्षामा सकारात्मक सुधार र रूपान्तरण गर्ने महत्वपूर्ण क्षेत्र सार्वजनिक सेवा हो । जनताको बढ्दो आवश्यकता, माग, एवं चाहना अनुरूप सार्वजनिक सेवा प्रवाहका विधि, तरिका एवं पद्धति निर्माण गर्नुका साथै सेवा प्रवाह गर्ने जनशक्ति तथा सेवा सम्बद्ध कर्मचारी र सेवाग्राहीको सोच, चिन्तन र शैलीमा रूपान्तरण गर्दै जानुपर्दछ । सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा देखिएका समस्या समाधानका केही व्यवहारिक उपाय निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ ।

(५.१) नीतिगत सुधार र स्पष्टता

- (क) आधारभूत र गैर-आधारभूत सेवा छुट्टयाएर गैर-आधारभूत सेवाहरू निजी क्षेत्र वा सहकारी संस्थामार्फत प्रवाह गर्ने ।
- (ख) सेवा प्रवाहका लागि स्पष्ट नीति र दीर्घकालीन योजना बनाउने ।
- (ग) सार्वजनिक निकायहरूबीचको अधिकार, दायित्व, र जिम्मेवारी स्पष्ट गर्ने ।
- (घ) सार्वजनिक निकायको सेवा प्रवाह क्षमता सम्बन्धमा विश्लेषण गरी संगठन तथा व्यवस्थापन सर्भेक्षणका माध्यमबाट जनशक्ति व्यवस्थापन गर्ने ।

(५.२) सूचना प्रविधिको अधिकतम उपयोग

- (क) विद्युतीय सेवा प्रणाली (e-Governance) लाई व्यापक रूपमा लागू गरी सेवाग्राहीलाई घरबाटै सेवा प्राप्त गर्ने वातावरण सिर्जना गर्ने ।
- (ख) एकद्वार सेवा केन्द्र (One Stop Service) स्थापना गर्ने ।
- (ग) नागरिकको लागत, समय, र दुरी घटाउन मोबाइल एप्स, वेब पोर्टल, र SMS सेवाको उपयोग
- (घ) Networking मार्फत सेवा प्रवाहका निकायहरूबीच समन्वय र सहकार्य गर्ने ।
- (ङ) आवश्यक यन्त्र उपकरणको व्यवस्था मिलाई सेवा प्रवाह

प्रभावकारी हुने व्यवस्था मिलाउने,

- (च) सूचना प्रविधिको प्रयोगमार्फत सेवाग्राहीको समय, दुरी र लागत घटाउन विद्युतीय माध्यमबाट सेवा प्रवाह गर्ने व्यवस्था मिलाउने,
- (छ) सार्वजनिक निकायले मोबाइल एप्लिकेशनहरू तथा वेबसाइटको विकास गर्नुका साथै विद्युतीय प्रणालीबाट भुक्तानी गरी सुरक्षित सेवा प्रदान गर्ने,

(५.३) सेवाग्राहीमैत्री भौतिक संरचना र प्रणाली

- (क) कार्यालय परिसरमा टोकन प्रणाली, हेल्पडेस्क, र सूचना केन्द्रको व्यवस्था गर्ने ।
- (ख) सेवा प्रवाहको गुणस्तर बढाउन पर्याप्त उपकरण र प्राविधिक जनशक्ति व्यवस्था गर्ने ।
- (ग) प्रत्येक सेवा केन्द्रलाई अपाङ्कतामैत्री र पहुँचयोग्य बनाउने ।

(५.४) कर्मचारी क्षमता अभिवृद्धि र जवाफदेहिता

- (क) कर्मचारीको नियमित तालिम, प्रोत्साहन प्रणाली, र मनोबल वृद्धि गर्ने कार्यक्रम लागू गर्ने ।
- (ख) सेवा प्रवाहका लागि दक्ष, इमानदार र समर्पित कर्मचारीहरूको छनोट र व्यवस्थापन गर्ने ।
- (ग) प्रदर्शन मूल्याङ्कन प्रणालीलाई पारदर्शी र कार्यक्षम बनाउने ।
- (घ) आधारभूत जस्तै नागरिकता, जग्गाधनी प्रमाणपुर्जा, राहदानी जस्ता संवेदनशील सेवाहरू सरकारी निकायले प्रदान गर्ने,
- (ङ) कर्मचारीहरूलाई नागरिकप्रति प्रत्यक्ष उत्तरदायी गराउने,
- (च) गैरआधारभूत कार्यहरू जस्तै युटिलिटी भुक्तानी जस्ता सेवाहरू बाह्य सेवा प्रदायकलाई जिम्मा दिई उक्त सेवा प्रवाहको अनुगमन गर्ने व्यवस्था मिलाउने,

(५.५) नागरिक सहभागिता

- (क) सेवा डिजाइन र वितरण प्रक्रियामा नागरिकको सहभागिता सुनिश्चित गर्ने ।
- (ख) स्थानीय तहहरूमा संयुक्त सेवा समितिहरू (Community Committees) गठन गर्ने ।
- (ग) विकेन्द्रीकरणमार्फत सेवाका संरचनागत अवरोधहरू हटाउने,

सेवाग्राहीको बढी चाप रहने कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवामा बिचौलीयाहरूको भूमिका निरूत्साहित गर्न आवश्यक कर्मचारी व्यवस्था गरी हेल्पडेस्क सञ्चालन गर्ने ।

(५.६) पारदर्शिता र अनुगमन प्रणाली

- (क) सेवाग्राहीले सेवाको अवस्था अनलाइन ट्यांक गर्न सक्ने प्रणाली निर्माण गर्ने ।
- (ख) नागरिक बडापत्रलाई प्रभावकारी बनाउँदै सेवा प्रवाहको अनुगमन र मूल्याङ्कन गर्ने ।
- (ग) भ्रष्टाचार र अनियमिततामाथि निगरानी राख्न स्वतन्त्र र सशक्त अनुगमन समिति गठन गर्ने ।
- (घ) न्यून गुणस्तरीय, कम तौल तथा म्याद नाघेका वस्तु तथा सेवा आपूर्ति हुने, अत्यावश्यक वस्तुको अभाव, कालोबजारीलगायतका समस्या रहेकोले सम्बद्ध निकायको समन्वयमा बजार अनुगमन तथा कारबाही गर्ने ।
- (ङ) विकास निर्माण र सेवा प्रवाह सम्बन्धी एउटै काम गर्न निकायको काममा दोहोरोपन नहुने गरी मिलाउने ।

(५.७) नवप्रवर्तन र सिर्जनशीलता

- (क) कर्मचारीलाई समस्या समाधानका लागि सिर्जनात्मक र नवीन दृष्टिकोण अपनाउन प्रोत्साहित गर्ने ।
- (ख) "Public Service by Public" को अवधारणा कार्यान्वयन गर्दै जनतालाई समाधानको साभेदार बनाउने ।
- (ग) अनुसन्धानमूलक क्रियाकलापसमेत सञ्चालन हुने गरी केन्द्रीय तालिम केन्द्रहरूलाई सेन्टर अफ एक्सलेन्सको रूपमा रूपान्तरण गर्ने ।
- (घ) गुनासो संयन्त्रहरूको अधिकतम उपयोग गर्ने ।

(५.८) सेवा प्रवाहमा समानता र समावेशिता

- (क) ग्रामीण र दुर्गम क्षेत्रमा सेवा प्रवाहलाई प्रविधिको सहायताले सुलभ बनाउने ।
- (ख) लक्षित वर्गका लागि विशेष प्राथमिकता दिँदै सेवा डिजाइन गर्ने ।

- (ग) सामाजिक न्याय र समावेशीतालाई आधार मान्दै सेवा वितरण प्रणाली लागू गर्ने ।
- (घ) Right Man in Right Place in Right Time को परिपालना गर्ने ।

(५.९) प्रक्रियागत सरलीकरण

- (क) अनावश्यक प्रक्रियाहरू हटाई सेवा प्रवाहलाई छिटो, छरितो र सरल बनाउने ।
- (ख) सेवाको Standard Operation Procedure तयार गरी सबै कर्मचारीलाई प्रशिक्षित गर्ने ।
- (ग) सार्वजनिक सुनुवाई सामाजिक परीक्षण जस्ता विधिहरूको उच्चतम प्रयोग गर्ने ।
- (घ) टेली हेल्थ तथा इ-हेल्थ जस्ता आधुनिक सेवा प्रवाहको व्यवस्था मिलाउने ।
- (ङ) स्वास्थ्य सेवामा सहज पहुँचका लागि जनशक्ति, उपकरण र भौतिक पूर्वाधारको मापदण्ड निर्धारण गर्ने ।
- (च) डेनमार्कको जस्तो र नेपालको नागरिकता वितरण घुम्ती सेवा जस्तो दिन नै तोकेर सेवाको हाटबजार लगाउने ।
- (छ) कर्मचारीहरूको सोचलाई सेवाग्राहीमैत्री बनाउन सकारात्मक सोच विकास गर्न खालका तालिम तथा प्रशिक्षणको व्यवस्था गर्ने ।
- (ज) गुणस्तरीय सेवा नपाउनुका कारण माग गर्न सक्ने क्षमता र संस्कारको विकास गर्ने ।
- (झ) निजी अस्पतालको सेवा र शुल्कको अनुगमन तथा नियमन व्यवस्था मिलाउने ।

(५.१०) संवेदनशीलता र सकारात्मक व्यवहार

- (क) सेवाग्राहीसँग मैत्रीपूर्ण, पारदर्शी र संवेदनशील व्यवहार गर्ने संस्कृतिको विकास गर्ने ।
- (ख) कर्मचारीहरूलाई सेवकको रूपमा व्यवहार गर्न प्रोत्साहित गर्ने ।
- (ग) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्यांकन कार्य विधिमा होइन उपलब्धिका आधारमा गरिनुपर्ने ।

- (घ) सेवालाई अधिकार र कर्तव्यको रूपमा जोड्ने पध्दतिको विकास गर्ने ।
- (ङ) नागरिक बडापत्रको अनिवार्य कार्यान्वयन गराउने व्यवस्था मिलाउने ।

(५.११) विविध

- (क) सेवा प्रवाहको ढिलासुस्ती रोक्न समयसीमा तोक्ने ।
- (ख) सेवाग्राहीको गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउँदै छिटो समाधान प्रदान गर्ने ।
- (ग) सुधारलाई महाअभियानको रूपमा अगाडि बढाउँदै सबै तहका सरोकारवालालाई सहभागी गराउने ।
- (घ) संस्थागत सुधारका लागि दीर्घकालीन र अल्पकालीन कार्ययोजना र कार्यान्वयन गर्ने ।
- (ङ) समाधान उन्मुख अनुगमनलाई प्राथमिकता दिने ।
- (च) पारदर्शी सेवा प्रवाहका लागि अनुगमन र मूल्याङ्कन प्रणाली विकास गर्ने ।
- (छ) समस्याहरूलाई सम्बोधन गर्न गरी समयमै समाधान खोज्नुपर्ने ।
- (ज) भ्रष्टाचार र अनियमिततामाथि अंकुश लगाउन प्रभावकारी संयन्त्रको विकास गर्ने ।

६. निष्कर्ष

बहुल राज्य व्यवस्थाका बहुल पात्रहरूसँग काम गर्ने र नागरिकका बहुल आवश्यकता पुरा गर्न सार्वजनिक प्रशासनलाई चुनौती र अवसर दुबै छ । समाज र सेवाग्राहीको अपेक्षा बुझेर काम गर्न सक्ने जनशक्ति तयार गर्न जरुरी भइसकेको छ । परम्परागत शैली र सौँचबाट अबको नागरिक चाहना पुरा हुँदैन । जनताका लागि काम गर्ने र जनताप्रति उत्तरदायी हुने प्रणाली अबलम्बन गर्न ढिला गर्न हुँदैन । जटिल, बहुल र विखण्डित समाजमा नीति निर्माण, कार्यान्वयन र सेवा वितरण गर्ने गरी अनुकरणीय शासकीय व्यवस्थापन आवश्यक रहन्छ । नागरिक, निजी क्षेत्र र गैरनाफामूलक संस्थाहरूसँग मिलेर सार्वजनिक वस्तु र सेवाको उत्पादन गरी कार्य प्रणालीमा साभेदारी हुनु पर्दछ । नागरिकको हित, कल्याण एवं विकासका लागि भेदभाव विना प्रदान गर्ने कार्य राज्यतर्फबाट कर्मचारी संयन्त्रमार्फत हुनु पर्दछ ।

सन्दर्भ सामग्री

नेपालको संविधान, (२०७२), नेपाल कानून आयोग, काठमाडौं
महालेखा परिक्षकको छपन्नौ प्रतिवेदन, (२०७५), महालेखा परिक्षकको
कार्यालय, काठमाडौं
मैनाली, उमेश, निजामती सेवा पत्रिका, लोकसेवा आयोग, काठमाडौं
अधिकारी, नवराज, सार्वजनिक सेवा प्रवाह: अवस्था र अपेक्षा, प्रशासन डट
कम, काठमाडौं
अर्याल, जगन्नाथ, सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अर्थ, नयाँ पत्रिका डट कम,
काठमाडौं
श्रेष्ठ, सुवास, सार्वजनिक सेवा प्रवाह : सिद्धान्त र व्यवहार, पूर्वाञ्चल डट
कम, काठमाडौं
लेख रचना सार, विभिन्न लेखहरू

+++

सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा भूमि प्रशासन



भरत गौतम

१. पृष्ठभूमि

शासकीय प्रभावकारिताको महत्वपूर्ण पक्ष सेवाप्रवाहको कुशलता हो। राज्यले जनताका जन्म देखि मृत्युसम्मका कार्यहरूमा सेवा प्रवाहको सुनिश्चिततासहित असल शासनको अनुभूति दिलाउन प्रयत्नरत रहनु पर्दछ। सेवा प्रवाह निरन्तर तथा मागका आधारमा तय हुने विषय हो। सार्वजनिक बस्तुको उपयोग निरन्तर गर्न सकिन्छ भने अन्यको हकमा आवश्यकताको आधारमा सेवा प्रवाह भइरहन्छ। राज्यले दिने सेवा निरन्तर, आकस्मिक, रुपान्तरणकारी, अधिकारको उपयोग, न्याय निरुपण, शान्ति सुरक्षा एवं द्वन्द्व व्यवस्थापन, कल्याणकारी सेवा, बन्द व्यवसायको प्रवर्द्धन तथा उपभोक्ता हित र अन्तर्राष्ट्रिय सम्बन्धका स्थापित गर्न सार्वजनिक सेवा प्रवाह गरिएको पाइन्छ। सार्वजनिक आवश्यकताको आपूर्ति गर्ने कार्यलाई पनि सार्वजनिक सेवाको रुपमा लिइनु पर्दछ।

राज्यले नागरिकको हितका लागि काम गर्न शासकीय नेतृत्व, व्यवस्थापकीय सयन्त्र, स्रोतसाधन, विधि र समय स्थानको तय गरी जनसन्तुष्टी वा प्रभावकारिता ल्याउन कुशल व्यवस्थापन गर्नु पर्दछ। शासकीय प्रभाव सेवा प्रवाहको आधारमा मापन गर्ने गरिन्छ। जहाँ शासन प्रणाली राम्रो छ त्यहाँ जनसन्तुष्टी उच्च हुन्छ भने कमजोर सेवा प्रवाह भएको अवस्थामा जनसन्तुष्टीले शासकीय प्रणाली आलोचित भइरहेको पाइन्छ। अहिलेको चुनौती असन्तुष्टी र जनगुनासोको शीघ्र सुधार गर्नु र जनतालाई कुशल सेवा प्रवाह गर्नु हो।

२. सेवा प्रवाहको अन्तर्राष्ट्रिय सन्दर्भ

सेवा प्रवाह अवस्था र क्षमताका आधारमा मूल्यांकन गर्ने गरिएको पाइन्छ।

उपसचिव, नेपाल सरकार

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/१५

विश्वव्यापी रूपमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधार गरी असल शासन व्यवस्थाको प्रयत्नमा लाम्नु पर्ने दवाव छ। बिकशीत देशहरू नवपर्वतनीय सोच सहित नयाँ अवधारणासहित सेवा प्रवाहमा सक्रिय छन्। तर अन्य कमजोर देशहरू पुरातन सोचमा भई सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता बढाउन सकेका पाइँदैनन्। नीतिगत अस्पष्टता, कमजोर शासकीय प्रणाली, नागरिक शिक्षाको अभाव, स्रोत साधनको अपर्याप्तता र चेतनाको कमजोर अवस्था जस्ता समस्यामा केही देशहरू कुशल सेवा प्रवाह गर्न अल्मलिएका छन्। सुशासनमा जफावदेहिता, जिम्मेवारी, पारदर्शिता, कानूनी शासन, समाजिक न्याय जस्ता विषयमा प्रभावकारिता भए सेवा प्रवाह पनि उच्च कोटीको हुने तर त्यस बिपरित भए परिणाम आलोचित हुने देखिएको छ। कमजोर शासकीय व्यवस्था भएका मुलुकमा विश्व संस्थाहरू संयुक्त राष्ट्र संघ, विश्व बैंक जस्ता संस्थाहरूबाट सुशासन ल्याउन सहयोगसहित दवाव पनि दिएको पाइन्छ। विश्वमा सेवा प्रवाहलाई प्रविधिसँग जोड्ने, लागत घटाउने, फेसलेस, पेपरलेस र क्यासलेस बनाई भिड हुने अवस्थाको व्यवस्थापन गर्न खोजिएको छ। कृत्रिम बौद्धिकताको प्रयोग गरी सार्वजनिक सेवा प्रभावकारी बनाउने प्रयासहरू भएका छन्। सार्वजनिक सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाउन स्थान, समय र अवस्थाका आधारमा प्रयत्नहरूको सक्रियता देखिन्छ।

क्षेत्र विशेषका आधारमा सेवा प्रवाह गर्ने तौरतरिका फरक भएको पाइन्छ। सेवा प्रवाहको जटिल अवस्था नेपालको भूमि प्रशासनमा पनि देखिएको छ।

३. भूमि प्रशासन

बैदिक कालदेखि नै राज्य संचालनको आधार मालपोत असुली थियो। लिच्छिवीकालमा जग्गा प्रशासन बिकेन्द्रित भइ पञ्चालीले जग्गा प्रशासनको काम गर्दथ्यो। राजा जयस्थिती मल्लले जग्गा नाप जाच गराउने र बिर्ता जग्गाबित्री र बन्धक राख्न पाउने नियम बसाले। राणा शासनमा पनि जग्गाको पोत नै राजश्वको स्रोत थियो।

नेपालको संविधानको धारा २५ मा सम्पतिको हकको व्यवस्था गरिएको छ। प्रत्येक नागरिकलाई कानूनको अधीनमा रही सम्पति आर्जन गर्ने, भोग गर्ने, बिच बिखन गर्ने, ब्यवसायिक लाभ प्राप्त गर्ने र सम्पतिको अन्य कारोबार गर्ने हक हुनेछ। सार्वजनिक हितका लागि बाहेक राज्य कुनै ब्यक्तिको सम्पति अधिग्रहण गर्ने, प्राप्त गर्ने वा त्यस्तो सम्पति उपर अरु कुनै प्रकारले कुनै अधिकारको सृजना गर्ने छैन। अधिग्रहण गरेका सम्पतिको ऐन अनुसार क्षतिपूर्ति दिइने व्यवस्था गरिएको छ। प्रस्तुत व्यवस्थाको सरलीकृत गर्न सम्पति सम्बन्धी कानूनहरू कार्यान्वयनमा छन्। सम्पतिको मुख्य स्थायी स्रोत मध्ये भूमि पनि हो। कमजोर आर्थिक अवस्था भएका

मुलुकहरूमा भूमिको महत्व अधिक देखिएको छ । भूमिको नाप नक्शा, हक कायम गर्ने, बेच बिखन गर्ने, लिजमा उपयोग गर्ने जस्ता मुख्य बिषयमा राज्यको सेवा प्रवाहको महत्वपूर्ण भूमिका रहेको हुन्छ । भूमि प्रशासनको व्यवस्थापन गर्न भूमि सुधार ऐन, मालपोत ऐन र जग्गा (नापनक्शा) ऐन महत्वपूर्ण ऐनका रुपमा रहेका छन् । भूमि प्रशासनको जटिल अवस्थाले जग्गा प्रशासनको सेवा प्रवाहमा सुधार गर्ने प्रयत्न प्रभावकारी हुन सकेको छैन । भूमि प्रशासनको नाप नक्शा, हक कायम वा हस्तान्तरण र अभिलेख व्यवस्थापन गर्न नीति, संरचना र स्रोतसाधनको व्यवस्था गरिएको छ । संरचनागत रुपमा भूमि प्रशासनको सेवा प्रवाहका लागि भूमि सुधार तथा मालपोत कार्यालय र नापी कार्यालय सेवा प्रवाहको महत्वपूर्ण भूमिकामा रहेका छन् ।

३.१ भूमिसुधार तथा मालपोत कार्यालयको सेवा

नेपालमा भूमि प्रशासनको सेवा प्रवाह गर्न भूमि व्यवस्था तथा अभिलेख विभाग संघीय कार्यालय रहको छ भने भूमि सुधार तथा मालपोत कार्यालय र मालपोत कार्यालय गरी जम्मा १३५ वटा कार्यालय रहेका छन् । भूमिसुधार तथा मालपोत कार्यालयले भूमि सुधारतर्फ जग्गाको हद बन्दी, मोहीको लगत र जग्गा बाँडफाँड जस्ता मुख्य काम गर्दछ । त्यसका अलावा जग्गाको हक हस्तान्तरण र हक कायम गर्ने र अभिलेख व्यवस्थापन गर्ने मुख्य काम मालपोत कार्यालयहरूले गर्दै आएका छन् । सार्वजनिक सेवा प्रवाहको पुरानो इतिहासमा जग्गा प्रशासन रहेको पाइन्छ ।

भूमि सुधार तथा मालपोत कार्यालयहरूले मुख्यतः भूमि ऐन, २०२१, मालपोत ऐन, २०३४ र नियमावलीहरूको कार्यान्वयन गर्न सक्रिय देखिन्छन् । यी कार्यालयहरूमा काम गर्ने जनशक्ति मुख्यतः प्रशासन सेवा, सामान्य प्रशासन समूहका छन् । हाल भूमि व्यवस्था तथा अभिलेख विभागले LRIMS को सफ्टवेयरबाट भू-सूचना प्रणाली intranet मार्फत जग्गा प्रशासनको काम गरिरहेको र realtime मा अभिलेख व्यवस्थापन हुने व्यवस्था गरेको छ । जग्गा कारोवारमा बायोमेट्रिक विवरण राख्ने र कारोवार भएको SMS बाट सम्बन्धित लाई सूचना प्रवाह हुने व्यवस्था गरिएको छ । प्रत्येक दिनको जग्गा कारोवारको अभिलेख GIDC को सर्भरमा अभिलेख हुने व्यवस्था गरिएको छ । मालपोत नियमावली, २०३६ को नियम २३(क) मा भू-सेवा संचालन तथा व्यवस्थापनको व्यवस्था गरिएको छ भने भू-सेवालाई ब्यवस्थित गर्न भू-सेवा केन्द्र संचालन निर्देशिका, २०७६ कार्यान्वयनमा रहेको छ । भूमि प्रशासनको सेवा प्रवाह गर्न निर्देशिकाले पटके प्रयोगकर्ता, साधारण प्रयोगकर्ता र सेवाकेन्द्र प्रयोगकर्ताको सुबिधाबाट भूमि प्रशासनमा सबैको पहुचलाई जोड दिइएको छ । सेवा प्रवाहमा कार्यालयहरू बढी आलोचित भएको अवस्था पनि छ ।

३.२ नापी कार्यालयको सेवा

जग्गाको नाप नक्शा र लगत तयार गरी जग्गा प्रशासनको शुरुवाती काम नापी कार्यालयको हो । जग्गा नाप जाँच ऐन, २०५६ ले जग्गाको नाप जाँच वा पुनः नापजाँच गरी जग्गा वाला र मोहीसँग सम्बन्धित तथ्यांक संकलन गर्ने, जग्गाको नाप नक्शा तयार गर्ने, क्षेत्रफल एकिन गर्ने, जग्गाको किसिम वा बर्गीकरण गर्ने, नक्शा वा स्केस्ताको आधारमा क्षेत्रीय कितावमा जग्गा दर्ता गर्ने काम सम्पन्न पछि र सो शब्दले नापीको हवाइ सर्भेक्षण, नियन्त्रण, बिन्दुस्थान खडा गर्ने तथा बिभिन्न मानमा स्थलरूप नापी गरी नक्शा प्रकाशन गर्ने काम नापी विभागले गर्ने उल्लेख छ । नापी सम्बन्धी सेवा प्रवाह गर्न संघमा नापी विभाग र विभिन्न जिल्लामा १३५ वटा नापी कार्यालयहरू सेवा प्रवाहका लागि सक्रिय छन् । जग्गा (नाप जाँच) ऐन २०५६ संशोधनसहितको मुख्य कानूनको आधारमा जग्गा प्रशासनमा नापीको भूमिका निर्वाह गर्दै आएको छ । इन्जिनियरिङ सेवाका सर्भे समूहका जनशक्तिले जग्गा नाप जाँचका सेवा प्रवाह गरिरहेका छन् । सर्भेका लागि तय भएका नयाँ प्रविधिको प्रयोगले सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउँदै लगेको छ । सेवा प्रवाहमा भूमिसुधार तथा मालपोत कार्यालयसँग समन्वय गरी जग्गा प्रशासनका कामहरू भइरहेका छन् । हालै मात्र नापी विभागले लाइडर सर्भेमार्फत जग्गाको अभिलेख अद्यावधिक गरेको छ । जग्गाधनीले जग्गाको अवस्था जानकारी पाउन मेरो कित्ताका App ल्याई जग्गा धनीले आफ्नो जग्गाको कित्ताको जानकारी पाउन सकिने व्यवस्थाले सेवा प्रवाहमा सुधार भएको अनुभूति भएको छ । तर जग्गा प्रशासनमा कित्ताकाट, हालसावी, जग्गाको नापजाँच जस्ता सेवा प्रवाहको विषयमा नापी कार्यालय पनि आलोचित छ ।

४. भूमि प्रशासनका समस्या र समाधानका उपाय

सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा भूमि प्रशासनको सेवा प्राचीनकालदेखि नै भएको र हालको सेवा प्रवाहमा धेरै गुनासो रहेको क्षेत्र पनि हो । सुशासनका लागि चुनौती देखिएको र सुधार गर्न नसकिएको एवं जनगुनासो बढी देखिएको छ । भूमि प्रशासन सुधार गर्न सकियो भने राज्यको सुशासन सूचक सकारात्मक हुने थियो । समग्रमा भूमि प्रशासनका निम्न समस्या र चुनौती छन् ।

४.१ संवैधानिक व्यवस्था

नेपालको संबिधानले संघको अधिकार सूचीमा भूउपयोग नीति उल्लेख गरेको छ । प्रदेशको अधिकार सूचीमा भूमि व्यवस्थापन र जग्गाको अभिलेखको व्यवस्था रहको छ । संघ र प्रदेशको अधिकार सूचीमा भूमि नीति र सो सम्बन्धी कानूनको अधिकार तोकिएको छ । स्थानीय तहको अधिकार सूचीमा घर जग्गा रजिष्ट्रेशन शुल्क र भूमि करको अधिकार दिइएको छ भने तिनै तहको अधिकार सूचीमा

सुकुम्बासी व्यवस्थापनको जिम्मा दिइएको देखिन्छ। नेपालको मूल कानूनले भूमि प्रशासनको तहगत जिम्मा दिइएकोले तत् तत् तहबाट सेवा प्रवाह गर्ने वातावरण मिलाउनु पर्ने हुन्छ। संविधानले दिएका जिम्माको इमान्दारीपूर्वक कार्यान्वयन हुन नसक्दा सेवा प्रवाहप्रतिको जिम्मेवारी र उत्तरदायित्वमा पश्न खडा भएको पाइन्छ। अर्कोतर्फ केही स्थानीय तह जग्गा प्रशासनका जिम्मेवारी वहन गर्न सक्षम छैनन्। जग्गा प्रशासन जस्तो संवेदनशील विषयमा अधिकार दिइनु भन्दा लिन सक्ने क्षमता अनुसारको कानून तर्जुमा गरी तहगत जिम्मेवारी वहन गराउनु पर्छ। हाल देखिएको जग्गा प्रशासनको सेवा प्रवाहको कमजोर पक्षलाई सुधार गर्न जिम्मेवारी र जवाफदेहितासहित आवश्यक कानून तर्जुमा गरी अघि बढ्नुको विकल्प छैन।

४.२ संरचनागत अवस्था

हाल नेपालमा १३५ वटा भूमिसुधार तथा मालपोत कार्यालय तथा मालपोत कार्यालय र उति नै संख्यामा नापी कार्यालयहरू सेवा प्रवाह गर्न सक्रिय छन्। राजनीतिक नेतृत्वले माग गरेका आधारमा कार्यालय खडा गर्ने प्रचलन बढ्दो छ। कार्यालय खोल्नु अघि आवश्यकताको अध्ययन अनुसन्धान भएको पाइदैन। जस्तै गर्दा सेवा प्रवाहको प्रभावकारिताको निचोडमा पुग्न सकेको देखिदैन। अर्कोतर्फ जग्गाको अभिलेख जस्तो संवेदनशील विषयमा ध्यान पुग्न सकेको छैन। संविधानले दिएको अधिकार अन्तरगत सक्षम पालिकालाई जग्गाको रजिष्ट्रेशन गर्न दिने हो भने हालको सेवा प्रवाहको अवस्था सुधिन सक्ने विश्वास लाग्दो अवस्था देखिँदैन। कानूनी आधार बलियो बनाई प्रविधिको प्रयोगबाट सेवा प्रवाहमा संवैधानिक अधिकारको कार्यान्वयनमा गई सेवा प्रवाहको सुधार गर्ने पर्ने देखिएको छ।

४.३ प्रविधिको उपयोग

भूमि प्रशासनमा हाल मेरो कित्ताको एप र भू सूचना प्रणाली लागू गरी ब्यवस्थित गर्न खोजिएको छ। भूमि प्रशासनको कारोवार हुने बित्तिकै डिजिटल अभिलेख हुने व्यवस्था छ भने बायोमेट्रिक बिबरणले नक्कली कारोवार हुने संभावना पनि कम हुदै गएको छ। जग्गा कारोवार पनि पारदर्शी भएको अनुभूति भएको पाइन्छ। यी यावत सुधारका बावजूद जग्गा प्रशासन भन्नु जटिल भएको एकतर्फ गुनासो देखिएको छ भने अर्कोतर्फ अभिलेख र डिजिटल कारोवारले धेरै फाइदा भएको भनाइ पनि आएको छ। भूमि प्रशासनको सेवा प्रवाहको नागरिक सचेतनाका अभियान कमजोर हुँदा नागरिक सन्तुष्टी बढ्न सकेको पाइँदैन। सेवा प्रवाहको नयाँ तौर तरिकाको नागरिक सरोकारप्रति ध्यान नदिदा सेवा दिने प्रक्रिया सुधार्न सकिएको छैन। नयाँ प्रणाली र विधिको नागरिक जागरण गराउने नयाँ विधिको प्रयाप्त प्रचार प्रसार र आवश्यक भए सरोकार पक्षलाई अभिमुखिकरण तालिम दिने जस्ता विषयमा ध्यान

दिन आवश्यक छ । नागरिकलाई सेवा प्रवाहको विधिमा सचेत बनाउन सकियो भने सफलता हासिल गर्न सकिन्छ ।

४.४ स्रोत साधनको व्यवस्था

सेवा प्रवाह जस्तो विषयमा उपयुक्त जनशक्ति, आवश्यक बजेट र उपयुक्त भौतिक संरचना हुने पर्छ । नेपालको भूमि प्रशासनमा उल्लेखित स्रोत र साधनको व्यवस्थापन हुन नसक्दा सेवा प्रवाहमा अनुकूलता ल्याउन सकिएको छैन । भूमि प्रशासनका लागि इन्जिनियरिङ सेवाको सर्भे समूह भए जस्तै प्रशासन सेवाको भूमि प्रशासन समूह नहुँदा अस्थिरताले सेवा प्रवाहको सस्थागत जिम्मेवारी र जफादेहिता कमजोर देखिएको छ । धेरै सेवाग्राहीहरूको आलोचना भ्रष्ट कर्मचारी भन्ने रहेको छ । इमान्दारिता र सदाचारिताको ह्रास भएको र पैसा नभइ काम नहुने आरोप छ । सेवा प्रवाह गर्ने कार्यालयले सेवा प्रवाहसहित राजश्व पनि असुल गर्छन् । तर कार्यालयहरूको व्यवस्थापन गर्न पर्याप्त बजेट नभएको गुनासो रहेको छ भने अर्कोतिर धेरै कार्यालयहरू भाडाको घरमा सेवा प्रवाह गर्नु परेको छ । यी यावत समस्याको समाधान नहुँदासम्म भूमि प्रशासनको सेवामा सुधारको प्रभाव कमजोर देखिने भएकोले प्राथमिकता तोकि सुधारमा अग्रसरता देखाउन आवश्यक छ ।

४.५ सेवा प्रवाहमा सहजकर्ताको भूमिका

भूमि प्रशासनमा सेवा प्रवाह ब्यक्तिले आफै लिन सक्ने अवस्था कमजोर छ । सेवा लिन बिचौलिया वा मध्यस्थकर्ताको सहयोग चाहिने अवस्था देखिन्छ । बोलचालको भाषामा लेखापढी ब्यवसायीले भूमि प्रशासनको काममा सहजकर्ताको भूमिका निर्वाह गरका छन् । केही सेवा ग्राहीलाई यस्तो व्यवस्था अनुकूल नै भएता पनि सामान्य मानिसका लागि भने सहज पहुँच हुन सकेको छैन । भू सूचना संचालन निर्देशिका, २०७६ ले भू सेवा संचालनकर्ताको रूपमा उल्लेख गरेको पाइन्छ । प्रत्येक बर्ष भू सेवा संचालक विधिबत रूपमा दर्ता हुने व्यवस्था गरिएको छ । निर्देशिकाले पटके र साधारण प्रयोगकर्ताको व्यवस्थाले जग्गा धनी आफै पनि आफ्नो जग्गा कारोवार गर्न सक्ने र बिबरण हेर्न सक्ने व्यवस्था भएता पनि प्रभावकारिता अनुभूत गर्न सकिएको छैन । नापी तर्फको सेवामा पनि लेखापढी ब्यवसायीको सहयोग आवश्यक देखिन्छ । सेवा प्रवाहको प्रभावकारिताका लागि सहजकर्ताको पारिश्रमिक तोकिनु पर्ने, जिम्मेवारी र जवाफदेही बनाउन थप सुधारको खाचो छ भने जग्गा धनी आफैले भू सेवाको उपयोग गर्न सक्ने बनाउन नागरिक शिक्षाको व्यवस्था गर्नु पर्ने हुन्छ ।

५. निष्कर्ष

जग्गा प्रशासन जस्तो जटिल सेवा प्रवाहलाई सहज बनाउन संवैधानिक जिम्मेवारीमा नेपाल/२०

ध्यान दिन आवश्यक छ । संवैधानिक जिम्मेवारीको प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्न आवश्यक कानूनको तर्जुमा गर्ने र भूमि प्रशासन संबेदनशील क्षेत्र भएकोले संस्थागत क्षमता अभिवृद्धि गरी जिम्मेवारी र जवाफदेही बहन गर्ने अवस्था नभइ अधिकारको हस्तन्तरण गर्न हुदैन । हाल भइरहेको भूमि प्रशासनको सेवा प्रवाहमा अन्तर्राष्ट्रिय परिवेशको अनुकरण गर्ने र प्रविधिको सहज उपयोगको व्यवस्था मिलाइ सेवाग्राही र सेवाग्राहीको असल सम्बन्ध स्थापित गर्नु पर्दछ । भूमि प्रशासनमा रहेका सहजकर्ताको सेवा दिए बापत पाउने पारिश्रमिक तोक्ने वा पारदर्शी हुनु पर्ने देखिन्छ । नापी कार्यालयको काम प्राविधिक भएकोले त्यसलाई पनि सरलीकृत गर्दै जानु पर्छ । एक दिनमा दिन सकिने सेवाको आधारमा उपयुक्त संख्यामा सेवा दिने गरी मापदण्ड तोकिनु राम्रो हुन्छ । भूमि प्रशासनको क्रमश सुधार गर्ने रणनीति अनुसार तहगत सरकारको कार्ययोजनासहितको अग्रसरताको खाचो छ ।

सन्दर्भ सामग्री

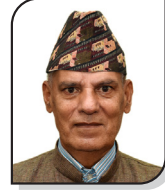
नेपालको संविधान

भूमि ऐन, २०२१

मालपोत ऐन, २०३४

भू सूचना संचालन निर्देशिका, २०७६

कर्मचारीमा कार्य उत्प्रेरणा र सेवा प्रवाह



डा. हरिदत्त पाण्डेय

सार

नागरिकको रोजाइबमोजिम गुणस्तरीय सेवाप्रवाह गर्नु राज्यको दायित्व हो। सार्वजनिक सेवा प्रवाहप्रतिको नागरिक सन्तुष्टिले नै सरकारप्रतिको नागरिकको विश्वासलाई स्पष्ट पार्दछ। सरकारको तर्फबाट नागरिकलाई सेवा प्रवाह गर्ने प्रमुख माध्यम राज्यबाट सञ्चालित सरकारी सेवाहरू हुन्। यी सरकारी सेवाहरूमा संलग्न जनशक्तिको सक्षमता, इमान्दारी, सेवाप्रतिको समर्पण भाव, नागरिकप्रतिको सम्मान, पदीय दायित्व र सरकारी नीति प्रतिको प्रतिबद्धता, पदीय दायित्व अन्तर्गतका कार्यहरू सम्पादन गर्नका लागि कार्यउत्प्रेरणा आदिबाट सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अवस्था प्रभावित हुनेगर्दछ। सेवाप्रवाहलाई नागरिक अपेक्षा अनुरूप प्रवाहित गर्नको लागि सेवा प्रवाहको जिम्मेवारी बोकेका कर्मचारीहरूको योग्यता, क्षमता, इमान्दारी कार्य उत्प्रेरणा, कर्मचारीको कार्य सन्तुष्टि, उपयुक्त कार्यवातावरण आदिको प्रत्यक्ष प्रभाव पर्ने कुरा विभिन्न अध्ययन-अनुसन्धानहरूले प्रष्ट पारेका छन्। यसलाई निम्न सूत्रबाट पनि स्पष्ट पार्न सकिन्छ: (Performance=ability x motivation x environment)। यसर्थ सेवा प्रवाहको लागि आवश्यक विभिन्न तत्त्वहरूमध्ये कर्मचारीमा कार्य उत्प्रेरणा (Employee Job Motivation) एक अहं तत्त्व हो। यस आलेखमा नेपालका सरकारी सेवाहरूमा संलग्न कर्मचारीहरूको मनोबल उँचो राख्न, उनीहरूमा कार्य उत्प्रेरणा बढाउन तथा सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई चुस्त, दुरुस्त र नागरिक चाहनानुरूप तुल्याउन गरिएका प्रयासको साथै थप आवश्यक प्रयासबारे संक्षिप्त चर्चा गरिएको छ।

पूर्वसहसचिव, नेपाल सरकार

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/२३

पृष्ठभूमि

सङ्गठनको उद्देश्य प्राप्तिका लागि जनशक्ति, आर्थिक स्रोत साधन, कार्यविधि, सूचना तथा प्रविधिजस्ता विविध साधनहरूको आवश्यकता हुन्छ। यी तत्त्वहरूमध्ये जनशक्ति एक महत्वपूर्ण एवं सम्बेदनशील साधन हो। सङ्गठनको काम कारबाहीलाई कुशलतापूर्वक एवं प्रभावकारी ढंगले सम्पादन गर्नका लागि संगठनमा कार्यरत मानव संसाधनको उचित व्यवस्थापन र विकास नै मानव संसाधनको व्यवस्थापन हो। विभिन्न कालखण्डमा जनशक्ति व्यवस्थापनसम्बन्धी अध्ययन र प्रयोगबाट नयाँ-नयाँ विधि र प्रक्रियाको प्रयोग हुँदैआएको छ। मानव संसाधनको व्यवस्थापन सम्बद्ध पक्षहरू समयक्रमसँगै परिष्कृत हुँदै आए, नआएको कुरा संगठनमा संलग्न जनशक्तिले सम्पादन गर्ने काम र त्यसबाट निस्कने परिणामले प्रष्टयाउँछ। मानव संसाधन व्यवस्थापनले संगठनमा कार्यरत जनशक्तिको भर्ना पूर्वदेखि अवकाश उप्रान्त समेतको अवस्था (Pre-R to Post-R) सम्मका क्रियाकलापहरू संञ्चालन गर्दछ। जनशक्तिहरूको खोजी, छनौट, प्राप्ति, विकासलगायत सङ्गठनमा टिकाइराख्नेसम्मका सम्पूर्ण गतिविधिहरूको समष्टि नै मानव संसाधन व्यवस्थापन हो। फ्रेडरिक टेलरले मानव संसाधन व्यवस्थापनलाई मेसिनको पार्टपूजाका रूपमा परिभाषित गरेका छन् भने म्याक्स वेबरले मानव संसाधनलाई जीवित मेसिनसँग तुलना गर्दै जनशक्तिलाई निवैयक्तिक भएर काम गर्न अभिप्रेरित गरेका थिए। मानव संसाधन व्यवस्थापनका विभिन्न कार्यहरूमध्ये सार्वजनिक सेवाप्रवाह महत्वपूर्ण कार्यभिन्न पर्दछ।

सार्वजनिक सेवा भन्नाले सरकार वा राज्यले आफ्ना नागरिकहरूलाई निःशुल्क, सशुल्क वा अन्य कुनै प्रकारले उपलब्ध गराउने सेवा सुविधालाई जनाउँदछ। यस्तो सेवा प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष प्रकारको हुन्छ र यसको दायरा व्यापक हुन्छ। सार्वजनिक सेवा जनता र सरकारलाई जोड्ने सम्बन्ध-सेतुका रूपमा रहेको हुन्छ। यसको प्रभावकारितामा नै जनता र सरकारको सम्बन्धले प्रगाढता पाउँछ। छिटो, छरितो र मितव्ययी रूपमा प्रदान गरिने सेवाबाट नै नागरिकले सन्तुष्टि प्राप्त गर्दछन्। यस अतिरिक्त, सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा एकरूपता, समानता, समता र पहुँच हुनुपर्छ। सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्नु राज्यको दायित्व र प्राप्त गर्नु नागरिकको अधिकार पनि हो। राज्यद्वारा प्रदान गर्ने सेवा नागरिकको रोजाइ, आवश्यकता, प्राथमिकता र राज्यको क्षमतामा भर पर्दछ। सेवाप्रवाहको पद्धति देशको भौगोलिक, आर्थिक, सामाजिक र राजनीतिक परिवेशबाट निर्देशित हुन्छ।

नागरिकले सुपथ, सुलभ र समयसापेक्ष यथेष्ट सेवा पाउनु नै सार्वजनिक सेवाप्रवाहको प्रमुख उद्देश्य हुन्छ। सरकारले स्वयम् वा अन्य तवरले सेवाको व्यवस्थापन गर्न

सकछ । नेपालमा विगतमा सार्वजनिक प्रशासनका क्षेत्रमा भएका विभिन्न अध्ययन र अभ्यासका आधारमा धेरै परिवर्तन आइसकेको देखिएको छ ।

यहाँ सार्वजनिक प्रशासनमा कार्य उत्प्रेरणाले महत्वपूर्ण भूमिका खेल्दछ । संगठनमा कार्यरत जनशक्तिको कार्य उत्प्रेरणा निजको कार्य सम्पादन पद्धति, कार्य स्वतन्त्रता, प्रदर्शन मूल्याङ्कन, उसको कार्यसन्तुष्टि, क्षतिपूर्ति, रोजगारको सुरक्षा, विकास, मानव संशाधन नीति, सङ्गठनात्मक संरचना लगायत विभिन्न तत्वहरूमा निर्भर रहन्छ ।

उत्प्रेरणा मनोविज्ञानको सबैभन्दा महत्वपूर्ण शर्त हो । व्यवस्थापकहरूले मानव पूँजीलाई परिचालन गरेर अधिकतम उत्पादकत्वको अपेक्षा गर्ने गरेको पाइन्छ । कर्मचारीमा कार्य उत्प्रेरणा, सङ्गठन विकासका लागि मुख्य कारक तत्व मानिन्छ । संगठनको दीर्घकालीन उद्देश्य प्राप्तिका लागि कर्मचारीको कार्य उत्प्रेरणा र कामप्रति उसको सन्तुष्टि आवश्यक हुन्छ । सेवाप्रवाहमा जनशक्तिको कार्य उत्प्रेरणाको महत्वपूर्ण भूमिका रहने गरेकोले यसको प्रभावकारी व्यवस्थापन चुनौतीको रूपमा रहने गर्दछ । उच्च रूपमा उत्प्रेरित र सक्षम जनशक्तिबाट मात्र सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन सकिने भएकोले जनशक्तिको उत्प्रेरणा बढाउने तर्फ व्यवस्थापनको विशेष ध्यान जानुपर्ने हुन्छ । उत्प्रेरित जनशक्तिमार्फत मात्र सेवाप्रवाहमा गुणस्तरीय र अपेक्षित प्रतिफल पाउन सकिने भएकोले व्यवस्थापकले कर्मचारीको कार्य उत्प्रेरणाप्रति यथेष्ट ध्यान दिनुपर्छ । सार्वजनिक सेवाको प्रभावकारितामा नै सरकारको उपस्थितिको मूल्याङ्कन हुने गर्दछ ।

सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई बढी प्रभावकारी बनाउनकै लागि मुलुकले सञ्जीय प्रणाली समेत अवलम्बन गरेको अवस्था विद्यमान छ । साथै सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई जनमुखी बनाउन विभिन्न प्रयासहरू भएका छन् । उदाहरणार्थ सेवाप्रवाहका लागि प्रदेश र स्थानीय तहलाई नैतिक, सक्षम, सुदृढ, उत्तरदायी र व्यवसायी बनाउने; जनशक्तिको क्षमता विकास गर्ने र उनीहरूले प्रदान गर्ने सेवालाई प्रतिस्पर्धी, उत्तरदायी र जवाफदेही बनाउने कार्यहरू हुँदैआएको छ । सेवाप्रवाहलाई जनअपेक्षाअनुरूप तुल्याउनका लागि जनशक्तिको कार्य उत्प्रेरणाले विशिष्ट भूमिका खेल्ने गरेको कुरा विभिन्न अनुसन्धानहरूले समेत पहिचान गरेको छ ।

मन्जुर (२०१२) ले गरेको उत्प्रेरणाको प्रभावसम्बन्धी अध्ययनको निष्कर्षले जनशक्तिको कार्य उत्प्रेरणा मूलतः उसको कार्य सन्तुष्टिको अवस्थामा निर्भर रहने कुरा प्रष्ट पार्दै जब जनशक्ति आन्तरिक रूपमा आफ्नो काम, सङ्गठन र सङ्गठनात्मक वातावरणप्रति सन्तुष्ट हुन्छ तब मात्रै सङ्गठनात्मक प्रभावकारितामा सकारात्मक प्रभाव पर्ने कुरा औल्याइएको छ ।

यसैगरी चौधरी (२०१२) ले सङ्गठनात्मक प्रभावकारितामा जनशक्तिको उत्प्रेरणाको

प्रभाव भए नभएको सन्दर्भमा गरिएको अध्ययन र त्यसको आधारमा निस्किएको निष्कर्षलाई हेर्दा जनशक्तिको कार्य उत्प्रेरणाले सङ्गठनको प्रभावकारितामा सकारात्मक प्रभाव पार्ने कुरा प्रष्ट्याएको छ । उत्प्रेरित जनशक्ति अनुत्प्रेरित जनशक्तिको तुलनामा बढी प्रतिफल दिन सफल भएको उक्त अध्ययनको निष्कर्ष रहेको छ ।

जमीर लगायतको समूह (२०१४) द्वारा पाकिस्तानको पेयपदार्थ उत्पादन गर्ने उद्योगमा गरिएको अध्ययनले कार्य उत्प्रेरणा बढाउनका लागि मूलतः मास्लोको आवश्यकतासम्बन्धी सिद्धान्त, हर्जवर्गको दुई तत्त्वका सिद्धान्त र एल्डरको सङ्गठनात्मक कार्यदक्षताको सिद्धान्त अवलम्बन गर्न प्रभावकारी हुने देखाएको छ ।

रावल लगायतको समूह (२०१४) को अध्ययनले संगठनमा कार्यरत जनशक्तिको कार्य उत्प्रेरणामा संगठनको संरचनाको उच्च प्रभाव पर्ने र यसबाट जनशक्तिको मनोबल र उत्पादकत्वसमेत बढ्ने निष्कर्ष निकालेको छ ।

नुर साफिनिलगायतको समूह (२०१५) को अध्ययनले जनशक्तिको कार्यसम्पादन क्षमता र उसको व्यक्तिगत आवश्यकताबीचको सहसम्बन्ध सकारात्मक रहने निष्कर्ष निकालेको छ । सो अध्ययन अनुसार जनशक्तिको आवश्यकता पूरा भएको अवस्थामा उसको कार्यसम्पादन क्षमतामा वृद्धि हुने र उसको महत्तम उपयोग गर्नको लागि उसका आवश्यकता पूरा गरी सन्तुष्टिको मात्रा बढाउनुपर्ने देखिन्छ ।

उक्त अध्ययनहरूको आधारमा उत्प्रेरणाका उपकरणहरू कुनै पनि संगठनको उद्देश्य प्राप्तिका लागि अनिवार्य शर्तको रूपमा रहने देखिन्छ । उत्प्रेरणाका विविध पक्षहरू कार्य उत्प्रेरणाका अभिन्न हिस्सा हुनुका साथै सङ्गठनात्मक स्रोतहरूको कुशल व्यवस्थापनका लागि समेत अपरिहार्य मानिन्छन् । जनशक्तिमा उनीहरूको सेवाप्रतिको विश्वासलाई असर गर्ने कारक तत्त्वहरूमा जनशक्तिको मनोवृत्ति, सङ्गठनात्मक प्रतिबद्धता र कार्यस्थलमा उसबाट प्रदर्शित व्यवहार र सङ्गठनात्मक उन्नयनमा जनशक्तिको प्रभावको वारेमा अध्ययनहरू भएका छन् । नेपालको सार्वजनिक क्षेत्रका कर्मचारीहरूको व्यक्तिगत कार्यक्षमता प्रखर भएको तर संस्थागत नतिजा कमजोर रहेको निष्कर्ष पाण्डेय (२०१५) को शोध अध्ययनले देखाएको छ ।

२. नेपालको सार्वजनिक प्रशासनमा कर्मचारीको कार्य उत्प्रेरणा र सेवा प्रवाह

नेपालको सार्वजनिक प्रशासनमा कर्मचारीको कार्य उत्प्रेरणाका लागि गरिएका कानूनी प्रावधान तथा सेवाप्रवाहको अवस्थालाई निम्नानुसार प्रस्तुत गर्न सकिन्छ ।

२.१ कर्मचारीसँगको कार्य उत्प्रेरणसँग सम्बद्ध प्रावधान

कर्मचारी उत्प्रेरणसँग सम्बद्ध विभिन्न कानूनहरूमा भएको व्यवस्थाका प्रमुख

प्रावधानहरू निम्नानुसार छन्:

- १) सेवाको सुरक्षाको सुनिश्चितता
 - २) बहुवालगायत वृत्ति विकासका अवसरहरूको उपलब्धता
 - ३) तलब भत्ताको सुनिश्चितता
 - ४) विभिन्न भौगोलिक क्षेत्र तथा जिम्मेवारीको अनुभव गराउने प्रयोजनको लागि सरुवाको प्रावधान
 - ५) पर्याप्त विदाको सहूलियत
 - ६) समान कसुरको लागि समान सजायको प्रावधान
 - ७) उत्कृष्ट काम गर्ने जनशक्तिको लागि विभिन्न प्रकारका पुरस्कार एवं प्रोत्साहनको व्यवस्था
 - ८) सरकारी जागिरको सामाजिक प्रतिष्ठा
 - ९) शैक्षिक वृत्ति, सन्तति वृत्ति, असक्त वृत्ति, औषधोपचार, उपदान, निवृत्तिभरण, सञ्चयकोष, वीमा आदिको प्रावधान
 - १०) अवकाश प्राप्त जीवनको सामाजिक सुरक्षाको व्यवस्था
 - ११) योग्यताका आधारमा नियुक्तिको व्यवस्था
 - १२) कर्मचारी ट्रेड युनियनको साथै सामूहिक सौदाबाजीको प्रावधान
- २.२) **उत्प्रेरणाका कमजोर पक्ष**
- १) तलब सुविधा अपर्याप्त
 - २) बहुवा पद्धतिमा अस्थिरता
 - ३) “A right person in the right place in the right time to do a right job” को अवधारणा पूर्णरूपेण लागु हुन नसकेको अवस्था
 - ४) कार्यविवरणको अवस्था औपचारिकतामा सीमित
 - ५) सेवा सुविधामा असमानता
 - ६) सरुवा, पदस्थापन, वृत्ति विकासका अवसर, जिम्मेवारी, पुरस्कार, विभूषण जस्ता पक्षहरूमा चाकरी, चाप्लुसी र चुक्लीको संस्कृति जीवन्त
 - ७) कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनको उपयोग बहुवा प्रयोजनलगायत सीमित कार्यहरूमा हुने गरेको र कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनमा वस्तुनिष्ठता एवं पारदर्शिताको अभाव
 - ८) सार्वजनिक सेवाप्रतिको नागरिकको घट्टो विश्वास

- ९) प्रशासनिक नेतृत्वको असक्षमता
- १०) सहभागितामूलक व्यवस्थापनको अभाव
- ११) कार्यजिम्मेवारीमा अस्पष्टता
- १२) राजनीतिक लगायत बाह्य दवावबाट ग्रस्त
- १३) राजनैतिक क्षेत्र र कर्मचारीतन्त्रको विचमा परस्परमा दोषारोपण गर्ने प्रवृत्ति

१४) कार्य वातावरण जनशक्तिमैत्री हुन नसकेको अवस्था

२.३) सेवा प्रवाह सम्बद्ध प्रावधान

- १) निजामती सेवा ऐन, २०४९ र नियममावली २०५०
- २) भ्रष्टाचार निवारण ऐन, २०५९
- ३) सुशासन ऐन, २०६४ र नियमावली, २०६५
- ४) सूचनाको हकसम्बन्धी ऐन, २०६४ र नियमावली, २०६५
- ५) नेपाल सरकारको कार्यविभाजन नियमावली
- ६) स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४
- ७) संस्थान समिति र प्रतिष्ठान सम्बन्धी कानुनहरू
- ८) सार्वजनिक संस्थान सम्बन्धी ऐन, नियम र विनियमहरू
- ९) आवधिक योजना र विभिन्न तहका सरकारहरूका निर्णयहरू
- १०) राजनीतिक दलका घोषणापत्र र प्रतिवद्धतापत्रहरू
- ११) अन्तर्राष्ट्रिय प्रतिवद्धताहरू
- १२) विभिन्न संस्थागत व्यवस्थाहरू

२.४) सेवा प्रवाहका कमजोर पक्षहरू

- १) नीतिगत अस्पष्टता/नीतिगत अस्थिरता
- २) सेवा प्रवाहको प्रक्रिया अत्यन्त लामो र जटिल
- ३) सेवाको पहुँचमा असमानता
- ४) सेवा गुणस्तरीय र सन्तोषजनक हुन नसकेको र जनताको आवश्यकता अनुसार हुन नसकेको अवस्था
- ५) भ्रष्टाचार नारामा मात्र सीमित र व्यवहारमा चल्तीमा रहेको अवस्था
- ६) राजनीतिक प्रतिवद्धताको कार्यान्वयन पक्ष कमजोर रहेको अवस्था

- ७) साधनश्रोतको महत्तम उपयोग हुन नसकेको अवस्था
- ८) सेवामुखी संस्कारको कमी
- ९) न्यून जवाफदेहिता
- १०) आम नागरिकहरूमा नागरिक अधिकारको बोधको अभाव
- ११) निजीक्षेत्र परिचालन र सामाजिक दायित्व वहनको प्रवृत्ति कमजोर रहेको अवस्था
- १२) सामाजिक सुरक्षाको अपर्याप्त व्यवस्था
- १३) नागरिक समाज सशक्त हुन नसकेको अवस्था
- १४) नीतिगत समन्वयको अभाव
- १५) फितलो प्रतिष्पर्धा र केन्द्रकृत मानसिकता
- १६) कमजोर अनुगमन
- १७) पारदर्शिता, जनाफदेहिता र प्रतिष्पर्धामा कमी
- १८) जनशक्तिमा जनताको सेवकभन्दा पनि शासकीय मानसिकता हावी
- १९) परिवर्तन विरोधी संस्कारको बाहुल्यता
- २०) राजनीतिज्ञहरूले प्रशासकको भूमिका र कर्मचारीहरूले राजनीतिज्ञको भूमिकामा हस्तक्षेप गर्ने प्रवृत्ति

३. कर्मचारीमा कार्य उत्प्रेरणा एवं सेवाप्रवाहबाट जनसन्तुष्टि बढाउन गर्नुपर्ने सुधारका उपायहरू

मानव संसाधन व्यवस्थापनका आधारभूत कार्यहरूमध्ये कर्मचारीमा कार्य उत्प्रेरणा अभिवृद्धि गर्नु पर्ने कार्य एक महत्त्वपूर्ण कार्य हो । उत्प्रेरणा बढाउने विभिन्न उपायहरू मध्ये मौद्रिक तथा गैरमौद्रिक उपायहरू प्रमुख हुन् । विभिन्न अध्ययनहरूले वित्तीय प्रोत्साहन प्रणालीप्रतिको विश्वसनीयता गैर-वित्तीय प्रोत्साहन प्रणालीमाभन्दा बढी भएको देखाएको छ । तर, मुलुकको आर्थिक क्षमताको आधारमा दिइँदै आएका आर्थिक सुविधाहरूका आधारमा यसको तुलना गर्नु बढी व्यावहारिक हुने देखिन्छ । यसर्थ, कर्मचारीहरूलाई उत्प्रेरित बनाउन मौद्रिक तथा गैरमौद्रिक तत्वहरूको अत्यधिक प्रयोगद्वारा सेवाप्रवाहमा गुणस्तरीयता कायम गर्नका लागि देहायका उपायहरू अवलम्बन गर्न उपयुक्त हुने देखिन्छ ।

३.१ मौद्रिक उपाय र सेवाप्रवाह

कर्मचारीमा कार्य उत्प्रेरणा जगाउने प्रयोजनका लागि मौद्रिक उपायान्तर्गत देहायका उपायहरू अवलम्बन गर्न सकिन्छ ।

- १) मूल्य पद्धतिको आधारमा सालवसाली रुपमा स्वतः तलब बढ्ने प्रणालीलाई अवलम्बन गर्न आवश्यक देखिन्छ। यसबाट कमजोर आम्दानीको स्रोतको कारण कर्मचारीहरूले अन्यत्र भौतारिन नपर्ने र भ्रष्टाचार घटाउनमा समेत उपयोगी हुन जानेछ जसबाट कर्मचारीले प्रदान गर्ने सेवाको स्तरमा समेत बढोत्तरी हुनेछ।
- २) सार्वजनिक क्षेत्रका कर्मचारीहरूलाई प्रत्येक वर्ष एक महिना बराबरको चाडबाड खर्च दिने विद्यमान कानुनी व्यवस्थामा समसामायिक सुधार आवश्यक छ। कर्मचारीले सामान्य ढङ्गबाट चाडबाड मान्न पुग्ने गरी यस सुविधामा वृद्धि गर्दा कर्मचारीको मनोबल उच्च भई सेवाप्रति थप जिम्मेवार बन्न सघाउने अपेक्षा गर्न सकिन्छ।
- ३) सरकारी सेवाहरूमा दण्ड र पुरस्कार प्रणाली वस्तुनिष्ठ नहुँदा पाउनुपर्नेले पुरस्कार नपाएको र नपाउनुपर्नेले पुरस्कार पाउने गरेको भनी कर्मचारीहरूको सधैँ गुनासो रही आएको छ। दण्ड र पुरस्कार कार्य उत्प्रेरणाको लागि महत्त्वपूर्ण औजार हुँदाहुँदै पनि विद्यमान अभ्यासले कर्मचारीको मनोबल बढाउने भन्दा पनि गिराउने गरेको देखिन्छ। अतः दण्ड र पुरस्कार दुवैलाई वस्तुनिष्ठ बनाउनु जरुरी छ।
- ४) सार्वजनिक क्षेत्रका कर्मचारीहरूको लागि ल्याइएको बिमाको प्रावधानको सम्बन्धमा कर्मचारीहरूको तलब अपर्याप्त रहेको विद्यमान अवस्थामा बिमा सुविधाले सामाजिक सुरक्षाको सानो हिस्साको मात्र सम्बोधन हुने गरेको कारणबाट यसप्रति कर्मचारीवर्ग खासै उत्साहित देखिँदैनन्। यसलाई उत्प्रेरणाको लागि सबल औजारको रूपमा विकास गरी सेवाप्रवाहप्रति कर्मचारीलाई थप जिम्मेवार बनाउनु जरुरी देखिन्छ।

३.२ गैरमौद्रिक उपाय र सेवाप्रवाह

कर्मचारीहरूमा उत्प्रेरणा बढाउनको लागि गैरमौद्रिक तत्वहरूमा समेत पर्याप्त ध्यान पुऱ्याउनु आवश्यक छ।

- १) निर्णयमा सहभागिताले नयाँ विचारहरू विकास गर्न र जटिल समस्याहरू समाधान गर्नमा मद्दत पुऱ्याउँछ। निर्णयमा सहभागितालाई कर्मचारीको उत्प्रेरणाको एक महत्त्वपूर्ण औजारको रूपमा लिन सकिन्छ। निर्णय प्रक्रियामा कर्मचारीको अर्थपूर्ण सहभागिताबाट उनीहरूको मनोबल बढ्न जाने र निर्णयप्रतिको अपनत्वभावले सेवाप्रवाहमा सुधार हुने अपेक्षा गर्न सकिन्छ।
- २) विद्यमान दण्ड र पुरस्कार प्रणालीलाई प्रभावकारी तुल्याई कार्यसम्पादनसँग

जोडेर सेवाप्रवाहप्रति थप जिम्मेवार बनाउनुपर्ने देखिन्छ ।

- ४) कर्मचारी सरुवा नियमित प्रणालीअन्तर्गत पर्दछ । तथापि, यस प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउन नसकेको खण्डमा आर्थिक श्रोतको दुरुपयोग हुने, कार्यसम्पादनको स्तर कमजोर हुने र सेवाप्रवाह जनमैत्री बन्न सक्दैन । यही यथार्थलाई मध्यनजर गर्दै सार्वजनिक सेवाका कर्मचारीहरूको सरुवाको प्रावधानलाई व्यवस्थित गर्ने प्रयास भएको भएता पनि सरुवाको विषय प्रायशः विवादित रहने गरेको छ । कर्मचारीको क्षमता र आवश्यकता एवं संगठनको आवश्यकताबीच उचित सन्तुलन मिलाई सरुवा गर्ने प्रावधान राखिएमा कर्मचारीको मनोबल उच्च भई सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा सुधार गर्न सहयोग पुग्ने देखिन्छ ।
- ४) सार्वजनिक सेवाहरूमा वृत्ति विकासको उपलब्धता अनुमानयोग्य नभएकाले विद्यमान वृत्ति विकास प्रणालीमा समय सापेक्ष सुधार गर्नु आवश्यक छ ।
- ५) रोजगार सुरक्षा, अधिकार प्रत्यायोजन, प्रतिस्पर्धात्मक वातावरणजस्ता पक्षमा पनि ध्यान दिनु उचितकै आवश्यक छ ।
- ६) संगठनात्मक कार्य संस्कृति र कार्य वातावरणमा अपेक्षित सुधार आवश्यक छ ।
- ७) सेवा प्रवाहका सन्दर्भमा निरन्तर नवपर्वतनात्मक सुधार आवश्यक छ ।
- ८) कर्मचारीतन्त्रलाई राजनैतिक हस्तक्षेपबाट मुक्त रहने वातावरण सिर्जना गरिनु पर्दछ ।

४. अन्त्यमा,

कर्मचारीलाई मौद्रिक तथा गैरमौद्रिक तत्त्वहरूको माध्यमद्वारा प्रोत्साहित गर्न सकिन्छ । सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता विभिन्न तत्त्वहरूमा भर पर्दछ । यी विविध तत्त्वहरूको परिचालनमा संगठनमा कार्यरत जनशक्तिको अहं भूमिका रहन्छ । यसर्थ कर्मचारीलाई कार्यप्रति उत्प्रेरित गरी कार्य सम्पादनस्तरमा सुधार गर्न सकिन्छ । त्यसो गर्न सकिएको खण्डमा सेवाप्रवाह जनअपेक्षा अनुरूप हुने र फलत सरकारप्रतिको जनविश्वासमा वृद्धि हुन जान्छ । कामप्रति सन्तुष्ट कर्मचारी र निजको कार्यसम्पादनको स्तरले संगठन र कर्मचारी दुवैलाई लाभ प्राप्त हुन्छ । कार्यप्रतिको सन्तुष्टिको अवस्थालाई कर्मचारीले सम्पादन गर्ने कामको प्रभावकारीताले पनि प्रष्ट पार्दछ । उच्चस्तरको कार्य सम्पादनले कर्मचारी सन्तुष्ट रहेको संकेत गर्दछ । यस अवस्थामा कर्मचारीले सामान्यतया आफ्नो कामलाई बढी मन पराउँछ र उसले आफ्नो पदीय जिम्मेवारीप्रति बढी जिम्मेवारीको भावना महशुस गर्दछ ।

परिणामतः कार्य उत्प्रेरणाले कर्मचारीको समग्र कार्यसम्पादनमाथि सकारात्मक प्रभाव पार्ने भएकोले संगठनले जहिलेसुकै पनि कर्मचारीलाई कार्यप्रति उत्प्रेरित बनाउन सक्नु पर्दछ। उच्च कार्य उत्प्रेरणायुक्त कर्मचारीबाट सेवा प्रवाहमा गुणस्तरीयता कायम भई सेवाग्राहीको सन्तुष्टि वृद्धि गर्न सकिने अपेक्षा गर्न सकिन्छ।

सन्दर्भ सामग्रीहरू

Arya, J, Rangenekar, S. (2019). "The Impact of the Employees an Empirical Study on Performance on the Organizational Growth" Management Stance. 22nd International Conference on IT Application and management, July 3-5, 2019, Chung-Ang University, Seoul, Korea.

Chaudhary, P. (2012). "Effects of employees' motivation on organizational performance: A case study". International Journal of Research in Economics & Social Sciences, 2(9), 81-87.

Nur Shafini Mohd Said & at all. (2015), "Relationship between Employee Motivation and Job Performance": A Study at Universiti Teknologi, MARA (Terengganu): Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing, Rome-Italy

Panedy, H.D.(2015), Employee Motivation in the Civil Service of Nepal, Nijamati Journal, Public Service Commission.

Pearce,S.M. & et.al (2019) "*The Impact of Financial and Non-Financial Rewards on Employee Motivation*": **Case Study NRA Sierra Leone**, International Journal of Research in Business Studies and Management V6.15

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको इतिवृत्ति



✍ लक्ष्मी विलास कोइराला

१. विषय प्रवेश

म विहान पत्रिकामा “सार्वजनिक सेवा प्रवाह” शीर्षकको लेख पढ्दै थिएँ। दाइ, नमस्कार भन्दै श्री छोरसँगै टुप्लुक्क आई पुग्यो।

राज, कहिले आएको त तिमी, युकेबाट ? कति वर्षपछि आयौ त नेपाल ? कस्तो लाग्यो त नेपाल आउँदा सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अवस्था ? मैले राजलाई एकैचोटी प्रश्नहरू ओइराई दिएँ।

ठुलाबा, देशमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा त धेरै सुधार गर्नु पर्ने देखेँ मैले। काठमाडौंको त्रिभुवन अन्तराष्ट्रिय एयरपोर्टलाई सरकारले वुटिक एयरपोर्ट बनाएको छ भन्दै पर्यटकहरूलाई सुनाउँदै आएँ। चार पाँचवटा प्लेन एकैसाथ ल्याण्ड गर्दा इमिग्रेसन चेकिङमा लामो लाइन भयो। काउन्टर छ। काउन्टरमा कर्मचारी छैनन्। पासपोर्टमा छाप हान्न भण्डै दुई घण्टा कुर्नु परयो। भीड हुने वेलामा काउन्टरमा कर्मचारी राख वा नराख त मन्त्रीले भन्दैन होला नि। कर्मचारीको डिसिजनले हुने कुरामा पनि त्यत्रो लापरवाह ? राजले भोला साइडमा राख्दै भन्यो।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह राम्रोसँग दिने जिम्मेवारी निजामती सेवाको हो। कानूनमा लेखिएको सेवा दिन त राजनीतिक हेरफेरले प्रभावित नहुनु पर्ने। के हो के हो ? मैले पनि केहि दिन पहिले दिल्लीबाट आउँदा यै हालत एयरपोर्टमा बेहोरेको थिएँ। सरकारी सेवाबाट अवकाश लिए पछि बाहिर रहेर हेर्दा हामी पनि आश्चर्य भैरहेका छौं। मैले सुनाएँ।

आजकल त एयरपोर्टमा इमिग्रेसनबाट ब्याग लिन जाँदा बाटोमा पनि चेक हुने रहेछ। प्लेनमा चढन जाने जस्तो फर्कदा पनि सबै खोल्नु पर्ने नाटक रहेछ ? यस्तो

✍ पूर्वसहसचिव, नेपाल सरकार

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/३३

व्यवस्था त अन्यत्र कतै देखिदैन। फेरि त्यहाँ एउटा मात्रै मेसिन राखेको। त्यहि लामो लाईनमा कुर्नु पर्ने। कर्मचारीतन्त्रको कमजोरी छोप्न यात्रुहरूलाई दुःख दिए भै लाग्यो मलाई त। ल्पेनबाट ब्याग आउन थप एक घण्टा लाग्यो। वेल्ट कम भए। विदेशीहरू मलाई हेर्दै मुस्क्रुलाई रहेका थिए। मलाई त कस्तो नमज्जा लाग्यो, गिज्याए जस्तो। जहाज धेरै आउने भएपछि त टर्मिनलमा त्यै अनुसार स्पेस बनाउन र कर्मचारी थप गर्नु पर्ने हो नि। यस प्रकारको सेवा प्रवाहले त पर्यटकहरू नेपाल आउन मोटिभेट हुन्नन्। राजले ईमिग्रेसन र एयरपोर्ट भन्सारको पीडा पोख्दै सुनायो। त्यै त। मलाई नरमाइलो लाग्यो, राजको अनुभव सुन्दा।

पासपोर्ट बनाउँदा, सवारी चालक लाइसेन्स बनाउँदा र पेन्सन लिंदा राष्ट्रिय परिचय पत्र अनिवार्य गरेको रहेछ। नागरिक प्रमाण पत्र भन्दा ठुलो यो के हो? राष्ट्रिय परिचय पत्र बनाउँन पनि उस्तै लामो क्यू रहेछ। विद्युतीय फर्म भरेको फर्कने दिनसम्म पनि पालो छैन। नागरिकलाई सास्ती दिने काम मात्रै गरे जस्तो लाग्यो मलाई त। सरकारले नागरिकलाई छिटो, सुपथ लागतमा सजिलोसँग सार्वजनिक सेवा दिनु पर्नेमा यता र उता अलमल्याएको छ, छ। हतेरीका। राजले टाउको समायो।

राष्ट्रिय परिचय पत्र बनाउन नपाएर रन्थनिएको छ, दाइ यो। श्रीले छोराको गुनासो प्रष्ट गर्दै भने।

सवारी लाइसेन्स नवीकरण गर्न गएँ। कार्यालयको अगाडि वाप रे वाप भीड। त्यो कार्यालय हो कि जात्रास्थल ठुलाबा? सरकारी कार्यालयहरूले ग्राहकको संख्याको आधारमा स्पेस बनाउने, कर्मचारी राख्ने, सेवालाई अटोमेसन गर्नु पर्ने होइन र भन्या। राजस्व अनि कर बुझाउन भीड बनाएपछि कसरी राजस्व उठछ, हजुर? कर तिर्नेहरूले त सम्मानसाथ आरामसँग कर बुझाउन पाए पो हुन्छ। लाइसेन्सको काम सकिएपछि कर्मचारीले लाचारीपन देखाउँदै लाइसेन्स त पछि आउँछ भने। कहिले आउँछ भन्दा थाहा छैन, पो भन्छन्। राजस्व तिरेको रिसिद बोकेर हिड्नु पर्ने रे। धत्, यस्तो पनि सार्वजनिक सेवा प्रवाह हो र ठुलोबा?

पासपोर्ट बनायो त राज? पासपोर्टमा अलि सजिलो भएको छ, अहिले। मैले जिज्ञाशा राखे।

खै, सर्वर डाउन रे। पन्ध्र दिनको विदा लिएर पासपोर्ट बनाउन आएको। सर्भर बिग्रेर बनाउन दुई हप्ता जति लाग्छ भन्छन्। राहदानी विभागले विज्ञप्ती नै निकालेको रैछ। घर परिवार कसैसँग भेटघाट गर्न पाएको छैन। राहदानी नभइकन यूकेको एम्बेसीमा अप्लाई गर्न पाइएन्। राजले एक सासमा दिक्दारी प्रकट गर्‍यो।

ए। सर्वर डाउन भएछ। एउटा मात्रै सर्वर रहेछ कि क्या हो? विकल्प त हुनु पर्ने। म पनि छक्क पर्ने।

हजुरहरू छोराछोरीलाई विदेश नगए हुन्थ्यो भैं गर्नु हुन्छ । छोराछोरीलाई अडयाउने गरी सरकारले सार्वजनिक सेवासम्म प्रवाह गर्न सक्दैन । पूर्वाधार विकास, गाउँ शहरमा सफासुगंध, हरियाली त कता हो कता । आजको युवा विदेशमा त्यहाँका सरकारहरूले कसरी सेवा दिन्छन् भनेर हेरिरहेका हुन्छन् र त्यै अनुसार प्लान बनाएर नेपाल सेवा लिन आउँछन् । तर हाम्रो देशको सेवा प्रवाहको प्रणाली उहि बाजेको पालाको । राजको दिग्दारीको पारो ओर्लने संकेत थिएन् ।

ठुलाबा, के हो त्यो नागदुङ्गा-मुग्लिन-नारायणगढ बाटोको चाला ? गीतानगर पुन चार घण्टाको बाटोमा तेह्र घण्टा लाग्यो । काठमाडौँको लाइफ लाइन रे । खाल्डाखुल्डी र धुलोले विरामी नै पाऱ्यो । बाटो बनाएर कहिल्यै नसकिने कस्तो काम हो ? सरर चिल्लो सडकमा नेपालीले हिडनु हुँदैन भनेर सरकारले नबनाएको हो कि ? जनकपुरदेखि कोशी ब्यारेजसम्म र नारायणगढदेखि वुटवलसम्मको बाटोमा हिडिस भने दाइ तँ उठेर यूके जान सक्दैनस् भन्दै थियो, हिजो भाइ । किन ठुलोबा, सरकार र कर्मचारीतन्त्र यति विघ्न अनुत्तरदायी बनेका ? राजका सबै प्रश्नहरूको मसँग पनि उत्तर थिएनन् ।

त्यस्तै, हिजो बासँग जग्गा रजिष्ट्रेशन गर्न गएको उस्तै भीड । सेवाग्राही कर्मचारीको टेवुल टेवुलमा पुगेका छन् । लेखनदास फाइल लिएर हाकिमका कोठा कोठा पुगेका छन् । मोठ, रोक्का राखेको दराज भद्रगोल छन् । नागरिकको सम्पतिको कुनै सुरक्षा छैन जस्तो । जता हेऱ्यो उतै अस्तव्यस्त । पाँच बज्न लाग्यो काम सकिएन । लेखनदासले अलिकति पैसा दियो भने अबेरसम्म बसेर पनि काम हुन्छ भने । खुलेआम पैसाको लेनदेन । राज आफ्नो अनुभव भन्दै गयो ।

जहाँ जहाँ नागरिक सेवाग्राहीको भीड हुन्छ त्यहाँ त्यहाँ पैसाको लेनदेन पनि वेस्सरी हुन्छ, दाइ । श्रीले थप्यो ।

मैले पनि सुनेको छु । तर, कहिले कुनै ठाउँमा कसैले एकपटक भयो, गऱ्यो भनेर सबैतिर पैसाको लेनदेन हुन्छ भनेर जर्नलाइज गर्नु हुँदैन, श्री । सबै कर्मचारी कामचोर र घुस्याहा हुँदैनन् । सेवाग्राही पनि काम लिएर जान्छन् । चाहिने कागज पत्र पुरा लिएर जादैनन् । कर्मचारीलाई पैसा दिएर कागजपत्र नभए पनि काम फत्ते गर्न प्रयास गर्छन् । पालो पर्खेर सेवा लिने वानी पनि हामी नेपालीमा छैन । घुस लिने मात्र नभएर दिने पनि दोषी हुन् नि, श्री । मैले राजलाई सम्झाउने कोशिस गर्रँ ।

त्यसमा केही सत्यता होला । बैदेशिक रोजगारी विभागको भीड देख्दा त, म आत्तिँ । रोजगारी खोज्दै विदेश जाने युवाहरूलाई हुनसम्म सास्ती रहेछ । विरामी काकालाई भेट्न अस्ती भरतपुर अस्पताल पुग्दा विरामीको भीड उस्तै छ । टिचिड अस्पताल महाराजगञ्जको भीडभाड हेर्दा त उपचार हुने कुनै मेलोमेसो देखिन

मैले । मान्छेको ज्यानको सवाल छ नि, तर सरकारी अस्पतालहरू पुरै अस्तव्यस्त । विरामीलाई प्राइभेटमा जचाउँन जानु पर्ने बाध्यता । भिडभाड हुने अफिसहरूमा सेवाको अनबण्डलिङ, कर्मचारी, बजेट र स्पेसको व्यवस्था अनि सेवाको अटोमेसन गर्न किन नसकेको हो, सरकारले ? अफिसमा बजेट, कर्मचारी र स्पेस म्यानेजमेन्ट त राम्रो लागेन मलाई । राजले अफिस अफिसको उदाहरण दिदै सुनायो ।

केही पहिले कर्मचारी र सेवाग्राहीको भेट नहुने अफिस सेट अप गर्ने प्रयास पनि भएको थियो । विस्तारै सार्वजनिक सेवा प्रवाह अनलाइन हुँदै गएका पनि छन् । सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा धेरै सुधार भएको छ, राज । अझै सुधार गर्न बाँकी छ । सुधार नियमित प्रक्रिया हो । मैले राजलाई सम्झाउँदै भने ।

कति ढाकछोप गर्नु हुन्छ, ठुलाबा ? राजले नमिठो हाँस्रै भन्यो ।

मैले ओठ टोकें । सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन के गर्नु पर्ला त राज तिम्रो अनुभवमा । मैले राजसँग सुभावहरू मागें ।

ठुलाबा पनि, निजामती सेवामा तीसौं वर्ष काम गरेर अवकाश हुनु भएको मान्छेलाई मैले सिकाउने रे ? राजले असजिलो महसुस गन्यो ।

हामी “आफ्नो आँगनमा भैंसी नदेख्ने” मा पर्यौं, बाबु । तिमीहरूसँग देश देशावर घुमेर, देखेर र समाचार पढेर धेरै सूचना र उपाय छन् क्या । निर्धक्क भएर भन । काम लाग्छ मलाई आर्टिकल लेख्न । मैले राजलाई उत्प्रेरित गर्दै भनँ । राज सुनाउन थाल्यो ।

२. सार्वजनिक सेवाको चिनारी

ठुलाबा, सरकारद्वारा नागरिकका आवश्यकता पुरा गर्न सशुल्क वा निःशुल्क दिइने सबै प्रकारका सेवाहरू स्वास्थ्य, शिक्षा, खानेपानी, सुरक्षा, सरसफाइ, वातावरण संरक्षण आदि सार्वजनिक सेवाहरू हुन् । सार्वजनिक सेवा प्राप्त गर्नु नागरिकको अधिकार हो । सरकारले सेवा प्रवाह गर्दा जनतालाई केन्द्रमा राख्नु पर्छ । सार्वजनिक छनोटको सिद्धान्तले सरकारले जनतालाई सेवा प्रवाह गर्दा पर्याप्त छनोटको आधार दिनु पर्दछ भन्छ । यसैले सेवा प्रवाह सरकारी क्षेत्रबाट मात्र नगरी निजी क्षेत्रको सहभागितामा पनि गराउनु पर्दछ भन्ने मान्यता राखेको हुन्छ । सिद्धान्ततः सेवा प्रवाहमा प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण हुनु पर्दछ भन्ने मान्यता अहिले स्थापित भएको छ । प्रिन्सिपल एजेन्ट सिद्धान्तले नागरिक प्रमुख हुन् र सरकार, सरकारी निकाय तथा जनतालाई सेवा पुऱ्याउने अरु सबै प्रकारका सेवा प्रदायकहरू एजेन्ट अर्थात सहयोगी हुन भन्छ । तसर्थ, एजेन्ट जहिले पनि नागरिकप्रति उत्तरदायी हुनु पर्दछ भन्ने मान्यता राख्दछ । विकेन्द्रीकरणको जनताको नगिचमा रहेर जनतालाई सेवा दिने सबसिड्यारी सिद्धान्तले जनताको नजिकमा रहेको निकायबाट सेवा पुऱ्याउँदा सेवा

प्रवाह प्रभावकारी हुन्छ भन्ने मान्यता राख्दछ। यस सिद्धान्तको आधारमा स्थानीय सरकारहरू गठन भएका र क्रियाशील रहेका हुन्छन्।

सार्वजनिक सेवाहरू राज्यद्वारा जनतालाई दिइने जनताको दैनिक जीवनसँग सम्बन्धित हुन्छन्। सरकारको मूलभूत जिम्मेवारी जनतालाई सेवा दिनु हो। सरकारको प्रतिबद्धता, सिद्धान्त र प्राथमिकताको आधारमा सार्वजनिक सेवाहरू निर्धारण गरी जनतालाई प्रदान गरिएको हुन्छ। यस्ता सेवाहरू केन्द्रीय तथा स्थानीय तहबाट दिइन्छ। केन्द्रको तुलनामा स्थानीय तहबाट दिइने सेवाहरू जनतासँग नजिक र घनिष्ट हुन्छन्। सार्वजनिक सेवाको उद्देश्य जनताका आवश्यकताहरू पूरा गर्ने, जनताको वृत्ति विकास सुनिश्चित गर्ने, मानव मर्यादा सुनिश्चित गर्ने, सरकार र जनताबीच सुमधुर सम्बन्ध स्थापित गर्ने तथा राष्ट्रिय एकता र अखण्डतालाई मजबुत बनाउने रहेको हुन्छ। यसर्थ, प्रभावकारी सेवा प्रवाहले जनताका दैनिक आवश्यकता पूरा गरेर सरकारलाई जनताको समीपमा पुऱ्याउँछ। सरकारप्रति जनताको विश्वास बढाउँछ। यसकारण सार्वजनिक सेवाको प्रभावकारिता जनताबाट प्राप्त हुने पृष्ठपोषणबाट उद्घाटित हुने गर्दछ।

३. सेवा प्रवाहका विविध पक्षहरू

मैले बुभेसम्म ठुलाबा, सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने कार्य चुनौतीपूर्ण छ, खासगरी कर्मचारीतन्त्रका लागि। सामान्यतया राजनीति जहिले पनि भावनात्मक हुन्छ र कर्मचारीतन्त्र व्यवहारिक। कतिपय अवस्थामा राजनीतिक तहबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन नभई वाष्पीकरण हुने अवस्था आउँछ। राजनीतिक नेतृत्वले सजिलै कर्मचारीतन्त्रले सहयोग नगरेको भनेर लगाएको आरोप कर्मचारीले बोक्नु पर्दछ। कर्मचारीतन्त्रलाई राजनीतिक तहबाट गरिएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्न नियम, प्रक्रिया, बजेट, कर्मचारी र स्पेसको आवश्यकता पर्दछ।

सेवा प्रवाहगर्दा सार्वजनिक सेवा कसलाई दिन ? कुन क्षेत्र, वर्ग, जातिको व्यक्ति समुदायलाई दिने ? सेवा प्रवाह गर्न विद्यमान नीति के छ ? सो नीति पर्याप्त अपर्याप्त के छ ? सेवा कुन समय र कुन समयसिमामा दिने ? सेवा प्रवाह गर्दा कति राजस्व (लागत) बुझाउनु पर्ने ? सेवाग्राहीले सेवा लिन कति दूरी पार गरेर आउनु पर्ने ? सेवा प्रवाह गर्ने माध्यम के हुने ? सेवाको गुणस्तरको मापदण्ड के हुने ? सेवा प्रवाह स्ट्याण्डर्ड प्रक्रिया कस्तो हुने ? सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारीको व्यवहार कसरी नागरिक सहयोगी बनाउने ? सेवा तोकिएको गुणस्तर र समयमा दिन नसकेका खण्डमा क्षतिपूर्तिको प्रावधानको कार्यान्वयन गर्ने विधि के हुने ? अनुगमन र पृष्ठपोषण कसरी लिने तथा सेवा प्रवाहमा उत्तरदायित्व कसरी किटान गर्ने ? जस्ता सबै पक्षहरू हेर्ने गरिन्छ।

४. सार्वजनिक सेवाका प्रमुख विशेषता

राज्यले आफूना नागरिकलाई सार्वजनिक सेवा प्रदान गर्न देशव्यापी संयन्त्र बनाएको हुन्छ। आधुनिक राज्य प्रणालीमा परंपरागतरूपमा जस्तो सरकार एकलैले होइन कि निजी क्षेत्र समुदायबाट पनि सार्वजनिक सेवा प्रवाह हुने गरेको छ। निजी तथा समुदायले दिने सेवाहरू पनि सरकारको बृहत नीतिगत फ्रेमभित्र रहेका हुन्छन्। सार्वजनिक सेवा प्रवाहको आधारमा त्यस देशको सरकारको कार्यक्षमताको मूल्यांकन हुन्छ। सार्वजनिक सेवा प्रवाहका निम्न विशेषताहरू रहेका छन्:

- (क) सार्वजनिक सेवा प्राप्त गर्नु जनताको मौलिक अधिकार हो।
- (ख) सार्वजनिक सेवा जनताको दैनिक जीवन निर्वाहसँग सम्बन्धित हुन्छ।
- (ग) सार्वजनिक सेवा मानव संशाधन र वृत्ति विकासको महत्वपूर्ण कडी हो।
- (घ) सार्वजनिक सेवा समता, समानता र सामाजिक न्यायको सिद्धान्तमा आधारित हुन्छ।
- (ङ) सार्वजनिक सेवाको बृहत खाका संविधानमा नै उल्लेख गरिएको हुन्छ।
- (च) सार्वजनिक सेवा मूलतः सरकारी क्षेत्रबाट प्रदान गरिन्छ र सेवा प्रदान गर्न सरकारले कर्मचारीतन्त्रको संयन्त्र खडा गरेको हुन्छ।
- (छ) सार्वजनिक सेवाको प्रतिस्पर्धी सेवा हुँदैन, जस्तै: शिक्षा, स्वास्थ्य, सडक, बत्ती, करअसूली।
- (ज) सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्न सामान्यतया सार्वजनिक क्षेत्र अर्थात् सरकारको एकाधिकार हुन्छ, जस्तै: नागरिकता, राहदानी जारी गर्ने, जग्गाको स्वामित्व हस्तान्तरण।
- (झ) सरकारले जनतालाई के कस्तो सार्वजनिक सेवा के कसरी कहाँ दिने भन्ने सार्वजनिक घोषणा गर्नु पर्दछ, प्रेस विज्ञप्ति वा नागरिक वडापत्रमार्फत् जानकारी दिनु पर्दछ।
- (ञ) सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा राज्यले नागरिकहरूकाबीच धर्म, वर्ण, जातजाति, भाषा, लिङ्ग वा वैचारिक आस्थाको आधारमा भेदभाव गर्दैन तर पिछडिएको वर्ग र समुदायको लागि सरकारले विशेष व्यवस्था गर्न सक्छ।
- (ट) साथै, सार्वजनिक सेवा प्रवाह सरकारको समग्र मूल्यांकनको आधार हो, जुन मूल्यांकनको नीतिजा जनताले निर्वाचनमा प्रकट गर्दछन्।

५. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा देखिएका समस्या

ठुलाबा, सार्वजनिक सेवा लिने सन्दर्भमा एयरपोर्ट भन्सार, इमिग्रेशन, राष्ट्रिय परिचय

पत्र, पासपोर्ट, जग्गा रजिष्ट्रेशन गर्दा आफैले धेरै अनुभव गरौं। चितवन जाँदा, अस्पतालमा विरामी भेट्न जाँदा र बैदेशिक रोजगारी विभागमा गाउँको भाइ विदेश जाने भनेर हेर्न जाँदा पनि समस्याहरू देखेँ। सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा अनुभूत समस्याहरू यहाँ सुनाउन चाहन्छु।

- (क) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सेवाग्राही मैत्री छैन।
- (ख) सार्वजनिक सेवा प्राप्त गर्नु जनताको अधिकारको रूपमा स्थापित हुन सकेको छैन।
- (ग) सार्वजनिक क्षेत्रबाट वितरित सेवाहरू हुनुपर्ने जति प्रभावकारी र उत्पादनमूलक छैनन्।
- (घ) सेवाहरू जनताको आवश्यकताहरूलाई पूरा गर्न सक्ने किसिमका छैनन्।
- (ङ) सेवाहरू शहर केन्द्रीत भए, गाउँ र भुपडीमा बस्ने जनतासम्म पुग्न सकेका छैनन्। सेवाहरूको गुणस्तर सन्तोषजनक छैन।
- (च) सेवाहरू लक्षित वर्गसम्म पुग्न सकेका छैनन्।
- (छ) सेवाहरू अत्यन्त सीमित जनतासम्म मात्र पुग्न सकेका छन्।
- (ज) सेवाहरू पुऱ्याउने क्रममा उपलब्ध मानवीय, वित्तीय, र भौतिक साधनस्रोतको उपलब्धता र कुशल उपयोग हुन सकेको छैन।
- (झ) नागरिक सेवा लिन आउँदा सेवा दिने को हो ? सेवा दिन नसके को जिम्मेवार हुने पनि प्रष्ट भए जस्तो छैन।
- (ञ) जनताले राज्य प्रदत्त सेवा पाउनको लागि बढी समय, लागत र श्रम खर्चनु परिरहेको छ।
- (ट) सेवा प्रवाह प्रक्रिया पारदर्शी हुन सकेको छैन।
- (ठ) सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा सरकारी सीमित स्रोत साधनको अनियमितता, दुरुपयोग र भ्रष्टाचार हुने गरेको पाइन्छ।
- (ड) सेवा प्रवाहको लागि आवश्यक डेटावेश छैन।
- (ढ) विदेशमा एनिटाइम, एनिह्वेयर वानस्टपमा सेवा दिनुका साथै सेवा प्रवाहमा एआइको प्रयोग हुन थालिसक्यो। हाम्रा सरकारी कार्यालयहरू अटोमेशनमा जान सकेका छैनन्। अबै पनि सेवा प्रवाहलाई अनलाइन गर्न सकिएको देखिएन।
- (ण) सेवा प्रवाहमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको न्यून प्रयोगका कारण सेवा प्रवाह प्रक्रियाको आधुनिकीकरण र पारदर्शीकरण हुन सकेको छैन।

राज, थोरै दिनमा नै तिमीले त सार्वजनिक सेवा प्रवाहका धेरै समस्याहरू पहिचान गरेछौ । ती समस्या कसरी समाधान गर्न सकिएला भनेर केहि सोचेका पनि त हौला नि ? मैल जिज्ञाशा राख्दै भनौ ।

६. सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउने उपाय

ठुलाबा, सरकारी सेवा लिन जाँदा नागरिकको ज्वरो आउने अवस्था समाप्त गर्नु सरकारको दायित्व हो । हाम्रो सार्वजनिक सेवा प्रवाह अन्तराष्ट्रिस्तरको नभएसम्म हामीले देश विकास गर्न र नयाँ सभ्यता सिक्न सक्दैनौ । सरकारले नागरिकलाई दिने सेवाहरू स्वास्थ्य, शिक्षा, खानेपानी मात्रै होइनन् । पूर्वाधार विकास, सिंचाई मलखादको उपलब्धता, सरसफाइ, वातावरण संरक्षण जस्ता सबै सेवाहरू पर्दछन् । सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउनको लागि नीतिगत, संस्थागत, संगठनात्मक, प्रक्रियागत, व्यवहारगत र संस्कृतिगतरूपमा मनन गर्नु पर्ने हुन्छ । सेवा प्रवाहमा कर्मचारीतन्त्रको प्रमुख र अहम् भूमिका रहँदारहँदै पनि राजनीति तथा सेवाग्राहीको भूमिका पनि अहम् रहेको हुन्छ । कर्मचारीतन्त्रलाई निरन्तर सुधारमार्फत् समयानुकूल, सक्षम र उत्तरदायी बनाउनु पर्दछ । यसै पृष्ठभूमिमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहको प्रभावकारिताका लागि सम्भाव्य सुभावहरू प्रस्तुत छन् ।

(६.१) नीतिगत सुधार:

- (१) सार्वजनिक सेवा प्राप्त गर्ने नागरिक हक हो भन्ने स्थापित गर्ने,
- (२) सरकारी कर्मचारीलाई सेवामैत्री व्यवहार बन्न र उत्तरदायी भएर सेवा दिन खटाउने र उत्तरदायी भएर सेवा दिन नसक्नेलाई त्यहि कारवाहि गर्ने अनुशासन पद्धति बनाउने,
- (३) नयाँ सार्वजनिक व्यवस्थापनले जनतालाई ग्राहक मानेको अवधारणा छोडी जनता ग्राहक होइनन् नागरिक हुन् भन्ने नयाँ सार्वजनिक सेवाको सिद्धान्तलाई हुवहु अपनाई नागरिकलाई सेवा दिने प्रवन्ध गर्ने,
- (४) सेवाप्रवाहमा रहेको सार्वजनिक एकाधिकार समाप्त गरी प्रतिस्पर्धा प्रवर्द्धन गर्ने,
- (५) नीति निर्माण गर्ने र कार्यान्वयन गर्ने निकाय अलग अलग गर्ने,
- (६) स्थानीय सरकारलाई सक्षम, क्रियाशील र उत्तरदायी बनाउने,
- (७) सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा निजी क्षेत्रको सहभागिता तथा सार्वजनिक निजी साभेदारीलाई स्पष्ट गर्ने र समुदाय तथा गैरसरकारी क्षेत्रलाई समेत सेवा उत्पादन र वितरणमा सहभागी गराउने,

- (८) तराई, पहाड र हिमाली क्षेत्रको वस्तुस्थितिअनुरूप सेवाको डिजाइन गरी सेवा प्रवाह गर्ने,
- (९) सार्वजनिक सेवालाई प्रभावकारी बनाउन पहाड र हिमाली भेकमा बस्ती विकास कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्ने,
- (१०) लक्षित वर्ग र क्षेत्र तथा सेवालाई स्पष्टरूपमा व्याख्या गरी सो वर्गका लागि सेवा प्रवाहका लागि विशेष नीतिगत व्यवस्था गर्ने,
- (११) सहकारी संयन्त्रलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्न व्यवस्थित, जिम्मेवार र उत्तरदायी बनाउने,
- (१२) कर्मचारीका लागि सेवा प्रवाहको मापदण्ड बनाई सोको आधारमा कर्मचारीलाई तालिम, प्रोत्साहन तथा पुरस्कार दिने व्यवस्था गर्ने,
- (१३) दुर्गम तथा कठिन क्षेत्रमा गई कार्य गर्ने वातावरण सिर्जना गर्न कार्यालय सहयोगी, सवारी चालक, राजपत्रांकित प्रथम र विशिष्ट श्रेणीका पदमा बाहेक अन्य सबै पदमा कार्यरत कर्मचारीलाई जिल्लामा गई कम्तिमा दुई वर्ष सेवा नगरेसम्म पदोन्नति वा पुरस्कार वा विदेश भ्रमणको लागि योग्य नहुने नीतिगत व्यवस्था गर्ने एवं
- (१४) विद्युतीय शासन प्रणालीलाई कार्यान्वयनमा ल्याई सेवा प्रवाहमा अटोमेसन, डिजिटाइजेशन गरी नेटवर्कमा आधारित अनलाइन सेवा प्रवाह गर्ने व्यवस्था गर्ने,

६.२ संगठनात्मक सुधार

- (१) तीन तहका सरकारहरू एउटै एउटै काम गरेका छन्, उस्तै उस्तै कार्यालय खोलेर खर्च बढाई रहेछन् त्यो तुरुन्त सुधार गर्ने,
- (२) काममा दोहोरो नपर्ने गरी विभागीकरण गरेर संगठनलाई कम वोभिलो, कम खर्चिलो र सक्षम बनाउने,
- (३) सरकारका तीन तह तथा सरकारी निकाय निकायबीच समन्वय प्रणालीलाई सशक्त बनाउने,
- (४) उपभोक्तालाई संगठित गरी संरक्षण गर्ने तथा सेवा प्रवाहका प्रक्रियामा सहभागी गर्ने संयन्त्र बनाउने,
- (५) एकै स्थानबाट कुनै पनि समय र कुनै पनि ठाँउमा सेवा प्रवाह गर्न एउटै प्रकृतिका सेवाहरूलाई एकीकृत गर्ने,
- (६) संगठनको उद्देश्य स्पष्ट गरी अनावश्यक कार्यहरू निजी क्षेत्रलाई

छोडदै जाने,

- (७) कार्यालयहरूमा कामको बोझ अनुसार स्रोतसाधन, कर्मचारी र स्पेसबीच सन्तुलन कायम गर्ने,
- (८) संगठनलाई परिणाममुखी एवं ग्राहकमुखी बनाउने ।

६.३ कर्मचारीतन्त्रमा सुधार

- (१) कार्यसम्पादन प्रक्रियामा पारदर्शिता कायम गरि सुशासन कायम गर्ने,
- (२) सक्षम प्रतिनिधिमूलक कर्मचारीतन्त्रको विकास गर्ने,
- (३) कर्मचारीतन्त्रलाई प्रक्रियामूलकबाट नतिजामूलक र बन्द पद्धतिबाट पारदर्शी कार्य पद्धतिमूलक बनाउने,
- (४) कर्मचारीतन्त्रको जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व किटान गरी जिम्मेवारी पुरा गर्नेलाई पुरस्कार र नगर्नेलाई दण्डित गर्ने व्यवस्था गर्ने,
- (५) संगठनमा अनियमितताका सम्बन्धमा जानकारी पाउनेले शंखघोष गर्न प्रोत्साहन र संरक्षण गर्ने,
- (६) भ्रष्टाचार हुने क्षेत्रमा निगरानी बढाउने र
- (७) कर्मचारीको सेवासुविधा, सीप र सुरक्षालाई समयानुकूल एवं अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्डअनुरूपका बनाउने ।

६.४ प्रक्रियागत सुधार

- (१) निर्णयका तह कम गर्ने, कार्यविधि सरलीकरण गर्ने तथा स्तरीय कार्य प्रणाली बनाई कार्यान्वयनमा ल्याउने,
- (२) संगठनका कामकारवाहीका सम्बन्धमा नियमितरूपमा सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने,
- (३) संगठनको कार्यसम्पादनको लागि सूचना सञ्चार प्रविधि उपयोग गर्ने,
- (४) व्यवस्थापन सूचना प्रणाली विकास गरी सूचना संग्रह तथा निर्णय गर्दा सूचनाको उपयोग गर्ने,
- (५) भौगोलिक साँस्कृतिक एवं सामाजिक वस्तुस्थिति अनुरूप निर्णय गर्ने अधिकार प्रत्यायोजन तथा व्यवस्थापकीय स्वायत्तता दिने तथा साँस्कृतिक एवं कानुनी लचकता प्रदान गर्ने,
- (६) व्यवस्थापन परीक्षणलाई प्रभावकारी बनाउने,

- (७) सेवा प्रवाहलाई टोकन प्रणाली, रिपोर्ट कार्ड जस्ता विभिन्न नयाँ प्रणाली अपनाई सहज एवं सरल बनाउने ।
- (८) अनुपोषणलाई प्रवर्द्धन गरी सेवा प्रवाहमा सुधार गर्दै लैजाने सोको लागि सुपरिवेक्षण, रिपोर्टिङ र अनुगमनलाई प्रभावकारी बनाउने ।

६.५ व्यवहारगत सुधार

- (१) सेवाग्राही वा उपभोक्ताप्रति आदरभाव प्रकट गर्ने तथा सामाजिक साँस्कृतिक अवस्थाअनुरूप सेवा प्रदान गर्ने,
- (२) सेवा प्रदान गर्ने सबै प्रक्रिया सेवाग्राहीलाई जानकारी दिने,
- (३) तटस्थ र निष्पक्ष सेवा प्रवाह गर्ने,
- (४) खुला वातावरणमा कार्य गर्न, कर्मचारीको मनोबल र उत्प्रेरणा बढाउन तथा कर्मचारीलाई सशक्तीकरण तालिम दिने,
- (५) नेतृत्वले कर्मचारीसँग प्रजातान्त्रिक व्यवहार प्रदर्शन गर्ने र
- (६) सेवाग्राहीलाई सुसूचित र मर्यादित बनाउने ।

७. उपसंहार

राजले सेवा प्रवाहका सबै डाइमेन्सनलाई समेटेर धेरै विषयहरू छर्लङ्ग पारयो । मैले सुनिरहेँ । उस्ले सकेपछि वोलें ।

राज, सार्वजनिक सेवा प्राप्त गर्नु जनताको अधिकार हो भने जनतालाई सेवा प्रदान गर्नु उत्तरदायी सरकारको कर्तव्य पनि हो । नागरिकको आवश्यकताअनुरूप सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्नु मानव अधिकारको सम्मान गर्नु हो । नागरिकका लागि सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्न सधैँ सुशासन आवश्यक हुन्छ, जहाँ पारदर्शिता, उत्तरदायित्व, जनसहभागिता, विधिको शासनजस्ता तत्वहरू विद्यमान रहन्छन् । तीनै तहका सरकार, कर्मचारी, समुदाय पेसाकर्मी, राजनीतिक दल तथा बुद्धिजीवीको संयुक्त पहलमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई सरल, सहज र उत्तरदायी बनाउनु पर्दछ । मैले सार निकाल्दै राजलाई सुनाएँ ।

हो, ठुलाबा, राज भोला टिपेर बाउसँग हिड्यो । म उनीहरू गएको हेरिरहेँ ।

+++

सेवा प्रदायकको रूपमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय



नेत्र सुवेदी “प्रयास”

१. विषय प्रवेश

राज्यको तर्फबाट नागरिकसमक्ष विना भेदभाव उपलब्ध हुने सेवा नै सार्वजनिक सेवा हो। यस खालको सेवा प्रवाहका लागि सरकारी संरचना र जनशक्तिका साथमा अन्य खर्च पनि हुने गर्दछ। सरकारी वा सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि जनशक्तिको प्रवन्ध गरिएको हुन्छ। नेपालको सन्दर्भमा लोक सेवा आयोग संलग्न स्थायी सरकारी कर्मचारीहरूको चयन र भर्ना हुने गर्दछ। सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि सूचना प्रविधिको प्रयोग, सेवा प्रवाह प्रकृत्यामा सुधार तथा व्यवहारमा सुधार गरेर नतिजा प्राप्तिका लागि अग्रसर भएको पाइन्छ।

प्रभावकारी सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि मूलतः निम्न विषय सुव्यवस्थित हुन जरुरी छ :

- (१) नागरिकसँगको सम्बन्ध व्यवस्थापन
- (२) सेवा प्रवाह सम्बन्धी जवाफदेहितामा सुधार
- (३) संलग्न कर्मचारीतन्त्रमा रहेको अदक्षताको समाधान
- (४) सार्वजनिक कोषको सही उपयोग
- (५) सार्वजनिक प्रशासनमा रहुनुपर्ने स्वच्छता

यसरी सार्वजनिक सेवामा सुधार ल्याउनका लागि नीतिगत मार्गदर्शनदेखि, सेवा प्रवाहको डिजाइन हुँदै सेवाका मूल्यहरूको प्रवर्द्धन गर्दै उपलब्ध प्रविधिको प्रयोग गरी नागरिकको माग सम्बोधन गर्दै अगाडि बढ्नु आवश्यक हुन्छ। सार्वजनिक सेवा प्रवाहकै उदाहरणको रूपमा यस आलेखमा जिल्ला प्रशासन कार्यालयको कार्य

सहसचिव, नेपाल सरकार

कार्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/४५

जिम्मेवारी र उदाहरणको रूपमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय, बागलुङको हालको कार्यसम्पादनलाई उल्लेख गरिएको छ ।

संरचनाकै कुरा गर्दा सामूहिक उद्देश्य प्राप्तिका लागि संगठनको प्रयोग हुने गर्दछ । अर्थात राज्यप्रदत्त सेवा प्रवाहका लागि सरकारले विभिन्न कार्यालयहरू सञ्चालनमा ल्याएको हुन्छ । यही अवधारणा अनुरूप प्रत्येक जिल्लामा गृह मन्त्रालय अन्तर्गत रहनेगरी जिल्ला प्रशासन कार्यालय क्रियाशील रहेको हुन्छ । जिल्ला प्रशासन कार्यालय एक पुरानो विरासत बोकेको र आशा तथा भरोसासहितको कार्यालय हो । स्थानीय प्रशासन ऐन, २०२८ ले जिल्ला प्रशासन कार्यालयको प्रमुखको रूपमा रहने प्रमुख जिल्ला अधिकारीको काम कर्तव्य र अधिकारको विस्तृत व्यवस्था गरेकोमा मुलुकमा भएका परिवर्तन अनुकूल उक्त कानूनमा समेत संशोधन हुँदै आएको छ । हाल परिवर्तित सन्दर्भमा यसको समन्वयकारी भूमिकाको अलावा अपराध नियन्त्रण र सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि गतिलो भूमिका अपेक्षा गरिएको छ ।

जिल्लामा राज्यको उपस्थिति, शान्ति सुरक्षा तथा विकासमूलक कार्यका लागि वातावरण बनाउने एवम् विभिन्न खालका अपराध नियन्त्रणका लागि जागरणदेखि कानुनी कारवाहीसम्म गर्नका लागि जिल्ला प्रशासन कार्यालयलाई म्याण्डेट प्राप्त छ । त्यस्तै विपद व्यवस्थापनमा खासगरी राहत र पुनर्स्थापनाका काममा जिल्ला प्रशासन कार्यालयको भूमिका रहने गर्दछ । यो वाहेक नागरिकताको प्रमाणपत्र वितरण गरी अभिलेख राख्ने, राहदानीको विवरण प्रविष्टीको काम गर्ने र प्राप्त भएको राहदानी वितरण गर्ने, राष्ट्रिय परिचय पत्रको विवरण संकलन गर्ने र प्राप्त भएको परिचय पत्रहरू वितरण गर्ने काम पनि यही कार्यालयले गर्दछ । जनगुनासो र उजुरी सुन्ने काम पनि यसको विगतदेखिकै एउटा भूमिका हो ।

जिल्ला सदरमुकाममा जिल्ला प्रशासन कार्यालयका अलावा इलाका स्तरमा इलाका प्रशासन कार्यालय समेत रहने र जिल्ला सदरमुकाममै कारागार कार्यालय समेत रहन्छन् । जिल्ला प्रशासन कार्यालयको कामसँग प्रत्यक्ष सम्बन्ध रहेका कार्यालयहरूमा नेपाली सेना, जिल्ला प्रहरी कार्यालय र यसका मातहत इकाइहरू, सशस्त्र प्रहरी बल नेपाल, राष्ट्रिय अनुसन्धान जिल्ला कार्यालय रहन्छन् । प्रत्येक जिल्लामा क्रियाशील हुने जिल्ला सुरक्षा समितिमा यिनै कार्यालयहरूले प्रतिनिधित्व गर्दछन् ।

जिल्लामा भिआइपी भ्रमणको व्यवस्थापन, निर्वाचनका वखत समग्र सुरक्षा व्यवस्थापन, यातायातका साधनहरूको सुसञ्चालन तथा भाडा निर्धारण, वार्षिकरूपमा जिल्ला दररेट तयार गरी सार्वजनिक गर्ने जस्ता काम पनि जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट हुने गर्दछ । जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट हुने कार्यहरू र

ती काममा नवीनता ल्याउन गर्नुपर्ने पहल सम्बन्धमा यो आलेखमा सङ्क्षिप्त चर्चा गरिएको छः

(१) नेपाल सरकारको तर्फबाट जिल्लास्तरमा नागरिकको पहिचान खुल्नेगरी देहायका महत्वपूर्ण प्रमाणपत्रहरू जारी गर्ने र तिनको अभिलेख अद्यावधिक गरी राख्ने कार्य जिल्ला प्रशासन कार्यालयहरूबाट र ती मध्ये कतिपय कार्य इलाका प्रशासन कार्यालयबाट हुने गर्दछ ।

(क) नागरिकताको प्रमाणपत्र : यसमा वंशजका आधारमा प्रदान हुने नागरिकता, वैवाहिक अंगिकृत नागरिकता, गैरआवासीय नेपालीलाई कानूनवमोजिम दिइने नागरिकता पर्दछन् । साथै आवश्यकताअनुसार ती नागरिकता प्रमाणपत्रको अभिलेखका आधारमा प्रतिलिपि समेत जारी हुने गर्दछ । हालसालै गृह मन्त्रालयले नेपाली नागरिकताको प्रमाणपत्रका लागि वडा कार्यालयबाट हुने सिफारिसलाई अनलाइन प्रणालीमा आवद्ध गर्न प्रारम्भ गरेको छ । यसबाट अभिलेख व्यवस्थापनमा समेत सुधार हुने देखिन्छ । नागरिकता प्रमाणपत्रका अन्य किसिममा अङ्कित नागरिकता जारी गर्ने र गैरआवासीय नेपालीलाई नागरिकता जारी गर्ने विषय पनि पर्दछन् । त्यसैगरी अभिलेख अनुसार प्रतिलिपि दिने कार्य पनि जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट हुने गर्दछ ।

(ख) राष्ट्रिय परिचय पत्र: नागरिकलाई चिनाउने विभिन्न प्रमाणपत्रको काम एउटै प्रमाणपत्रबाट गर्ने सौँचसहित राष्ट्रिय परिचयपत्र वितरण भइरहेको छ । वायोमेट्रिक र फोटोसहितको यो प्रमाणपत्रका लागि विवरण लिने कार्य अधिकांश नागरिकको भैसकेको दावी गरिए पनि अझ पनि कतिपय व्यक्तिको समेटिएको देखिँदैन । त्यस्तै यस्तो विवरण प्रशोधन गरी केन्द्रबाट परिचयपत्र कार्ड छपाई हुने र जिल्लास्तरमा नागरिक स्वयम् उपस्थित भै प्राप्त गर्ने गरी कार्यविधि तय भएको छ । यो काम गृह मन्त्रालयअन्तर्गतको राष्ट्रिय परिचयपत्र तथा पञ्जिकरण विभागबाट प्रत्यायोजित कार्यको रूपमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय र इलाका प्रशासन कार्यालयहरूबाट भइरहेको छ । विवरण लिने, परिचय पत्र वितरण गर्ने र त्रुटी सच्याउनका लागि सजिलो विधि समेत अपनाई नागरिकलाई धेरै कार्ड वोक्न नपर्ने अवस्थाको सिर्जना गर्न ढिलाइ गर्न हुँदैन । नेपाल सरकारले राहदानी, स्थायी लेखा नम्बरलगायतका सेवा लिनका लागि राष्ट्रिय परिचयपत्रको विवरण संकलन अनिवार्य गरेको छ भने अन्य सेवाहरू थप गर्दै जाने सौँच बनाएको छ ।

(ग) नावालक परिचयपत्र र राहदानी सम्बन्धी कार्य : उमेर पुगेपछि नागरिकता

प्रमाणपत्र जारी भैसकेको भए सो को आधारमा राहदानी जारी हुन्छ भने यदि नाबालक नै छ भने सो को प्रमाणपत्रलाई नाबालक प्रमाणपत्र भनिन्छ । नाबालकहरूको लागि बैदेशिक यात्राका बखत यही प्रमाणपत्र प्रयोगमा आउँदछ । नागरिकता प्रमाणपत्रका आधारमा वायोमेट्रिकसहितको विवरण लिने काम जिल्ला प्रशासनमा हुन्छ भने प्राप्त विवरणको आधारमा छपाई कार्य गरी वितरण गर्न पठाउने कार्य भने राहदानी विभागबाट हुँदै आएको छ ।

- (घ) शरणार्थी परिचयपत्र तथा परिचयपत्रको नवीकरण : जुन जुन जिल्लामा शरणार्थीहरू बसोबास गरेका छन् ती जिल्लामा बसोबास गर्दै आएका र परिचयपत्र प्राप्त गरेका शरणार्थीहरूको परिचयपत्र नवीकरण गर्ने कार्य हरेक वर्ष हुने गर्दछ । जस्तै भापा जिल्लामा भुटानी शरणार्थी र बागलुङको ढोरपाटन क्षेत्रमा तिब्बती शरणार्थी बसोबास गर्दै आएका छन् जसको शरणार्थी परिचयपत्र वर्षेपिच्छे नवीकरण गर्ने काम सम्बन्धित जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट हुँदै आएको छ ।
- (२) न्याय सम्पादन सम्बन्धी काम: जिल्ला प्रहरी कार्यालयमा जाहेरी निवेदन परी अनुसन्धानपश्चात प्रमुख जिल्ला अधिकारीसमक्ष दायर गरिने भनेका मुद्धाहरू जिल्ला प्रशासनमा दायर भै वयान लगायतका प्रकृया पूरा भएपश्चात फैसला हुने गर्दछन् । यस्ता मुख्य मुद्धाहरूमा कालोवजारी सम्बन्धी, जुवातास सम्बन्धी, सार्वजनिक स्थलमा होहल्ला गरेको वा शान्ति भंग गरेको, अभद्र व्यवहार आदि पर्दछन् ।
- (३) विपद व्यवस्थापन सम्बन्धी काम: जिल्लामा घट्टने जोखिम भएका विपद सम्बन्धी घटनाको अध्ययन, अनुसन्धान र आँकलन गरी विपद जोखिम न्यूनीकरण तथा व्यवस्थापनका लागि विपद पूर्वतयारी तथा प्रतिकार्य योजना बनाउने तथा हरेक वर्ष अद्यावधिक गर्ने काम गर्नुपर्दछ । जिल्ला विपद व्यवस्थापन समितिको अध्यक्षता प्रमुख जिल्ला अधिकारीले गर्ने सन्दर्भमा सबै स्थानीय तहहरूलाई विपद पूर्वतयारी, सचेतना र अत्यावश्यक सामग्री खरिद गरी प्रयोगमा ल्याउन प्रोत्साहित गर्ने तथा कुनै विपदजन्य घटना घटित हुने संभावना छ भने सुरक्षा निकायलगायत सबै सरोकारवालालाई तयारी हालतमा रहन आग्रह गर्ने र विपद घटना घटिसकेपछि तत्काल उद्धार, उपचार, राहत तथा अन्य व्यवस्थापनका लागि जुनसुकै बखत प्रमुख जिल्ला अधिकारी आफू खट्टने र अरु जनशक्तिलाई परिचालन गर्ने काम पनि पर्दछ ।
- (४) उजुरी र गुनासो सम्बन्धी काम: जिल्ला प्रशासन कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासो प्राप्त भयो भने गुनासो सुन्ने अधिकारी मार्फत र सिधै गुनासो

प्राप्त गरेर सम्बन्धित शाखा र पदाधिकारीमार्फत गुनासो सम्बोधन गरिन्छ । त्यस्तै जिल्लास्थित कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवा सम्बन्धमा पनि गुनासो हुन सक्छ । सम्बन्धित कार्यालय प्रमुख वा अन्य कर्मचारीमार्फत पनि गुनासो सम्बोधन हुन सक्छ र सम्बोधनका लागि समन्वय बैठक पनि आयोजना हुन सक्छ । त्यस्तै व्यक्ति व्यक्तिका बीचको ठाडो उजुरीबाट पनि लेनदेन, भैभ्रगडा जस्ता विवादहरू सुल्टाउने काम पनि जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट हुँदै आएको छ ।

- (५) कार्यालय निरीक्षण तथा सुशासन व्यवस्थापन
- (६) जुनसुकै तहको सरकारबाट जिल्लामा सञ्चालित विकास व्यवस्थापनमा सहजीकरण
- (७) अपराध नियन्त्रण
- (८) जिल्लामा शान्ति सुरक्षा र अमनचयन कायम राख्ने र आवश्यकताअनुसार विशेष सुरक्षा व्यवस्थापन
- (९) अन्तरजिल्ला समन्वय तथा अन्तरराष्ट्रिय सीमा व्यवस्थापन
- (१०) संघसंस्थाको नियमन: यसमा संघसंस्था दर्ता गर्ने, नवीकरण गर्ने, कार्यक्षेत्र विस्तार गर्ने र अनुगमन गर्ने
- (११) समाज कल्याण तथा मानवीयता प्रवर्द्धनका कामहरू जस्तै मानसिक रोगीहरूको उपचारमा समन्वय गर्ने, सुत्केरी व्यथा भई उपचार आवश्यक पर्ने महिलाहरूलाई हेलिलिफ्टको लागि समन्वय गर्ने, मानव सेवा आश्रम जस्ता संस्थाको काममा सहजीकरण गर्ने आदि ।
- (१२) बजार अनुगमन तथा स्वच्छ बजार सम्बन्धी कार्य: यसमा निजी क्षेत्रलाई कानून अनुरूप चल्न र बजारलाई स्वच्छ राख्नका लागि बजार अनुगमन, सचेतनादेखि जरिवानासम्म गर्ने भूमिका खेल्नुपर्दछ ।
- (१३) हातहतियारको इजाजत तथा नवीकरण गर्ने
- (१४) विभिन्न निकायमा सिफारिससम्बन्धी कार्य गर्ने

२. सुशासन स्थापनासम्बन्धी भूमिका

नेपालको संविधानको धारा ५१ ख (४) मा सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चत गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिने स्पष्ट प्रावधानको व्यवस्था गरिएको छ । जिल्ला प्रशासन कार्यालयले गर्ने कामहरूमा सुशासन स्थापनासँग सम्बन्धित देहायका पक्षहरू रहेका छन् :

- (१) शान्ति सुरक्षा र अपराध नियन्त्रण
- (२) विकास समन्वय/स्थानीय तहका काममा सहजीकरण
- (३) सेवा प्रवाहमा प्रभावकारिता ल्याउन पहल
- (४) गुनासो सम्बोधन
- (५) ठाडो उजुरीउपर कारवाही
- (६) सवारी साधनको सुसज्जालन/विपद व्यवस्थापन
- (७) सूचनाको हक सम्बन्धमा अन्तरकृया/सार्वजनिक सुनुवाई

नागरिकसँग जोडिएका उल्लेखित कार्यहरू यथासमयमा सम्पादन गरी सुशासन कायम गर्न जिल्ला प्रशासनले महत्वपूर्ण भूमिका खेल्न सक्ने देखिन्छ ।

३. जिल्ला प्रशासन कार्यालय, बागलुङबाट सम्पादन भएका र हुँदै आएका सिर्जनात्मक र नवीन गतिविधि

- (१) हाजिरी व्यवस्थापनलाई समयपालना र यथार्थ अभिलेखसँग आवद्ध गर्ने उद्देश्यस्वरूप इहाजिरी प्रयोगमा ल्याइएको छ । सूचना प्रविधि विभागबाट उपलब्ध भएको यो हाजिरी प्रणाली निकै उपयोगी पनि छ ।
- (२) कार्यालयका सबै कर्मचारीहरूबीच सामूहिकता प्रवर्द्धनमा जोड दिइएको छ । मिलेसम्म कर्मचारीको पारिवारिक अवसरहरूमा सहभागी हुने र कुनै जटिलता आउँदा टीममा बसेर समाधान निकाल्ने ढाँचा अँगाल्दा यो संभव पनि भएको छ । कार्यालयको आधिकारिक फेसबुक पेजमा teamdaobaglung भन्ने शब्दावली नै प्रयोगमा ल्याउने गरिएको छ ।
- (३) सरसफाइ भनेको सभ्यताको प्रतिक हो भन्ने मान्यतालाई आत्मसात गरी हरेक शुक्रबार विहान १० बजे अगावै कमसेकम १० मिनेट सरसफाइमा सरिक हुने गरिएको छ । यसबाट कार्यालय परिसर सरसफाई राख्न र यस कार्यमा सामूहिक अभियान चलाउन सरल भएको छ ।
- (४) सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि साभेदारी: कार्यालय प्रवेश गर्ने स्थानमा ह्विलचेयरको समेत व्यवस्था गरिएको छ भने वृद्धवृद्धा र अशक्तहरूको आधारभूत स्वास्थ्य परीक्षण गरी औषधीको व्यवस्था गर्न स्थानीय तहका स्वास्थ्य शाखा, धौलागिरि अस्पताल र धौलागिरि आयुर्वेद अस्पतालबाट सहयोग प्राप्त भएको छ । कार्यालयका सहयोगी पूर्वाधार तयारीका लागि स्थानीय तह, संघसंस्थाको सहयोग प्राप्त भएको छ । जस्तै बागलुङ नगरपालिकाले एउटा सेडको निर्माण गर्नुको साथै सेवाग्राहीलाई उपयोगी सामग्री देखाइने डिस्प्ले बोर्डको व्यवस्था भएको

छ भने प्रभु बैकबाट सेवाग्राहीको प्रयोगका लागि राम्रो खालको बेन्च प्राप्त भएको छ भने पावरव्याकअपका लागि कालिका भगवती गुठीबाट सहयोग प्राप्त भएको छ ।

- (५) कार्यालयमा मिनी लाइब्रेरी स्थापना गरी पुस्तकहरू थप गर्दै लगिएको छ भने मुख्य दैनिक पत्रिका फाइलिङ गरी उपलब्ध गराइएको छ ।
- (६) जिल्ला प्रशासन कार्यालयको अगुवाइ र समन्वयमा जिल्ला कारागारमा योग साधना सेसन सञ्चालन भएको छ । त्यसैगरी जिल्लामा रहेका तीनवटै पुनर्स्थापना केन्द्रमा पनि यस्तो सेसन सञ्चालन गरिएको छ । जिल्लाभर आत्महत्या न्यूनीकरण अभियान सञ्चालन गर्ने क्रममा सबै स्थानीय तहमा जिम्मेवारीमा रहेका पदाधिकारी शिक्षक, स्वास्थ्यकर्मी, प्रहरी र जनप्रतिनिधिलाई सहभागी गराई बढी ७ दिनसम्मको मानसिक स्वास्थ्यसम्बन्धी अभिमुखीकरण गर्ने कार्य थालनी भएको छ ।
- (७) कार्यक्रम तथा गतिविधि सञ्चालन गर्दा जिल्ला सदरमुकाममै सञ्चालन हुने भनिएका बाहेकका कार्यक्रमहरू स्थानीय तहसम्म पुग्नेगरी र वितरण हुनेगरी सञ्चालन गर्ने अभ्यास प्रारम्भ गरिएको छ । संघीयताको मूलमर्म अनुसार र सहभागिताको हिसाबले पनि यो मोडल उपयुक्त हुने देखिन्छ ।
- (८) मनसुनजन्य तथा आगलागी भै आवास पुनर्निर्माण कार्यलाई स्थानीय तह र जिल्ला प्रशासन कार्यालयको सहकार्यका रूपमा अघि बढाई जिल्लाभरका लाभग्राहीका हकमा कार्यविधि अनुसार भुक्तानी गर्नका लागि तीव्रता दिइएको छ ।
- (९) कालीगण्डकी लगायतका जिल्लाका अन्य खोलाबाट हुनेगरेका ढुंगा गिटी बालुवा उत्खनन कार्यलाई कानुन अनुसार टेण्डर प्रकृयाबाट अगाडि बढाउन प्रेरित गरिएको छ भने कानुन मिचेर उत्खनन र भण्डारण भएको त्यस्तो पदार्थ जफत गरी स्थानीय तहको राजस्वसँग आवद्ध गरिएको छ ।
- (१०) एकभन्दा बढी नागरिकता लिई समयक्रममा आउने जटिलतालाई फुकाउन अदालती प्रकृयालाई सरलीकरण गरी फैसला भई आएपछि कित्ते गरेको र अवास्तविक नागरिकताको प्रमाणपत्र रद्द गर्ने कार्यलाई अगाडि बढाइएको छ ।
- (११) जिल्लामा सवारी साधनको सुसञ्चालनका लागि समयसमयमा छड्के अनुगमन गर्ने, राजमार्गमा रातो प्लेटवाला सवारी साधनबाट सवारी ओसारपसार गर्न निरुत्साहित गर्ने तथा भाडा दरलाई वास्तविक बनाउने जस्ता कार्यहरू भएका छन् ।

- (१२) बजार अनुगमन गरी उपभोक्ता संरक्षण कानूनका प्रावधान जानकारी गराउने तथा व्यवसायको प्रकृति हेरी पूरा गर्नुपर्ने मापदण्डका सम्बन्धमा जानकारी गराउने गरिएको छ भने अटेरी गर्ने र मूल्य तथा गुणस्तरमा जथाभावी गर्नेलाई कारवाही समेत गर्ने गरिएको छ ।
- (१३) नेपाली नागरिकता लिनका लागि वडाबाट जिल्ला प्रशासनमा गरिने सिफारिसलाई अनलाइन पद्धतिमा आवद्ध गर्ने कार्य सफलतापूर्वक सम्पन्न गरिएको छ ।
- (१४) नागरिक सहायता कक्षलाई सेवा सहजकर्तामार्फत सबल बनाउनुको साथै सेवाग्राही सेवा लिन आवश्यक पर्ने कागजात सम्बन्धमा अडियोभिडियो सामग्री तयार गरी कार्यालयको आधिकारिक फेसबुक पेजमा राखिएको छ ।
- (१५) कागजी काम कम र सूचना प्रविधिमार्फत सफ्टकपीको प्रयोग ज्यादा गरेर विद्युतीय सुशासनमैत्री व्यवहार अपनाइएको छ । सेवाग्राहीले ल्याउन छुटाएको सिफारिसलगायतका कागजातहरू पनि इमेलमार्फत भिकाएर कार्यसम्पादन संभव बनाउने कोशिस भएको छ ।
- (१६) अभिलेख प्रणालीको सुधारलाई महत्त्वका साथ लिइएको छ । पुराना रजिष्टरहरू स्क्यान गरी राखिएको छ भने धेरै पुराना कागजातहरूलाई समयक्रम र स्थानीय तहका आधारमा वर्गीकरण गर्ने प्रयास भएको छ ।
- (१७) सामुदायिक स्तरमा र विद्यालयहरूमा अपराध नियन्त्रण, कुरीति विसंगति विरुद्धको अभियान सम्बन्धमा अन्तरकृया कार्यक्रम प्रशासन र प्रहरीबाट सञ्चालन भइरहेको ।
- (१८) मनसुनजन्य घटना खासगरी पहिरोबाट ज्यान गुमाएका परिवारलाई घटना घटेको केही दिनभित्रै घरपरिवारमै पुगेर राहत वितरण गरिएको ।
- (१९) उत्पादन अभियान, राष्ट्र राष्ट्रियता र अध्यात्मसँग सम्बन्धित कविताहरूको संग्रहका रूपमा “प्रयासका कविता” प्रकाशन गरी सो पुस्तक विक्रीबाट जम्मा हुने रकम विपन्न परिवारबाट ११ कक्षामा अध्ययन गर्ने जेहेन्दार छात्रालाई छात्रवृत्ति स्वरूप उपलब्ध गराइने घोषणा भएको र पुस्तक विक्री भैरहेको ।
- (२०) प्रत्येक २/२ महिनामा पत्रकारसँग भेट गरी जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट भएका कार्यहरूमा सम्बन्धमा जानकारी गराउने गरिएको । त्यस्तो बैठकमा जिल्लाका अन्य सवालहरूमा समेत सुझाव र गुनासो लिई सम्बन्धित

निकायमार्फत सम्बोधन गर्ने गरिएको ।

- (२१) खासगरी नयाँ संविधान जारी भएपश्चात वा संघीयता लागू भएयता बागलुङ जिल्लामा सरकारी क्षेत्र, निजी क्षेत्र र गैरसरकारी क्षेत्रबाट संभव भएका कामहरूको विवरण समेटिइएको “उपलब्धीका पाइला” नामक स्मारिका तयार गरी संविधान दिवसको अवसर पारेर सार्वजनिक गरिएको छ । भएका कामको दस्तावेजीकरणका साथै जनमानसमा सकारात्मकताको प्रवाह गर्ने दावी गरिएको यो कार्यमा जिल्ला समन्वय समिति, बागलुङलाई जिल्ला प्रशासन कार्यालयले भरपुर सहयोग प्रदान गरेको थियो ।
- (२२) जिल्लामा प्राप्त भएका राष्ट्रिय परिचय पत्र वितरण गर्ने तथा विवरण लिन बाँकी वृद्धवृद्धा तथा अशक्त व्यक्तिहरूको विवरण समेत लिने गरी सम्बन्धित स्थानीय तहसँगको समन्वय र सहकार्यमा हालसम्म एउटा स्थानीय तहमा कार्य भैसकेको र अन्य स्थानीय तहमा क्रमशः कार्यान्वयन गरिने तयारी रहेको छ ।

४. टुंगो कुरा

जिल्ला प्रशासन कार्यालयले जिल्लाभित्रको समग्र सेवा प्रवाहलाई सुव्यवस्थित गर्ने समेत जिम्मेवारी पाएको हुन्छ । समयानुकूल सुधारका पाइलाहरू चाल्न सकिएन भने कार्यालयको नामले मात्र काम हुँदैन । अरु संगठन र व्यक्तिको समेत सहयोग लिएर उपलब्ध स्रोतको सही समाधान गरी उद्देश्य प्राप्तिका लागि अग्रसर हुने विकल्प जिल्ला प्रशासन कार्यालयलाई समेत उपलब्ध हुन्छ ।

जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट सम्पादन हुने कामका अलावा सुधारको पाइलाका रूपमा भएगरेका कामहरू उल्लेख गरियो । जिल्ला प्रशासन कार्यालयको कोर कामका रूपमा रहेका प्रमाणपत्र जारी गर्ने, शान्ति सुरक्षा कायम गर्ने र अपराध नियन्त्रण गर्ने र विपद व्यवस्थापनमा भूमिका निभाउने विषय संवेदनशील छन् । यसमा कार्यालयको टीमका साथै अन्य सरोकारवालाको समेत साथ सहयोग प्राप्त गरी अगाडि बढ्न सकिन्छ ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह र नवप्रवर्तनात्मक अभ्यास



प्रदीप परियार

१. पृष्ठभूमि

एक्काइसौं शताब्दीमा नागरिकले प्राप्त गर्ने सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय, समावेशी र समयानुकूल बनाउनु सरकारको प्रमुख दायित्वको रूपमा लिइन्छ। आजको जटिल वैश्विक परिप्रेक्ष्यमा जलवायु परिवर्तन, कोभिड-१९ जस्ता महामारी, प्रविधिको तीव्र विस्तार एवं प्रगति र राजनीतिक उथलपुथलले सार्वजनिक सेवा प्रणालीमा विभिन्न चुनौतीहरू उत्पन्न गरेका छन्। यस्ता चुनौतीहरूको सामना गर्न परम्परागत सेवा प्रवाह मोडेलहरूको पुनरावलोकन गर्दै नवीनतम दृष्टिकोणहरू अपनाउनु अत्यावश्यक भएको छ। प्रस्तुत लेखले सेवा प्रवाह सुधारका प्रभावकारी उपायहरूको समालोचनात्मक विश्लेषण गर्दै नेपालका लागि उपयुक्त नीतिगत सुभावहरूको प्रस्ताव गर्दछ, जसले समग्र शासन प्रणालीको कार्यक्षमता र नागरिक सेवामा सुधार ल्याउन मद्दत पुऱ्याउने अपेक्षा गरिएको छ।

२. विश्वव्यापी संकट र सार्वजनिक सेवा प्रणालीको चुनौती

वैश्विक संकटहरू, जस्तै जलवायु परिवर्तन र कोभिड-१९ महामारीले सार्वजनिक सेवामाथि गहिरो प्रभाव पार्दै यसका प्रणालीगत सीमिततालाई उजागर गरेका छन्। तथ्याङ्कतः, प्रत्येक वर्ष जलवायु परिवर्तनका कारण करिब २.५ अर्ब मानिस प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रूपमा प्रभावित हुन्छन्, जसले यस समस्याको गम्भीरतालाई पुष्टि गर्दछ (वर्ल्ड बैंक, २०२०)। जलवायु परिवर्तनले प्राकृतिक प्रकोप, खाद्य असुरक्षा, र जलस्रोत व्यवस्थापन जस्ता समस्यालाई थप जटिल बनाएको छ, जसले सार्वजनिक सेवाका स्रोतहरूमा अत्यधिक दबाव सिर्जना गरेको छ। त्यस्तै, महामारी जस्ता

महानिर्देशक, सूचना तथा प्रसारण विभाग

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/५५

संकटहरूले स्वास्थ्य, शिक्षा, र सामाजिक सुरक्षा प्रणालीहरूको सीमा प्रस्ट्याउँदै थप लचिलो र सुदृढ संरचनाको आवश्यकता औल्याएका छन् (UNDP, २०२१) । त्यस्तै विश्वमा बढ्दै गइरहेको राजनीतिक ध्रुवीकरण र देशहरूबीच बढ्दै गएका द्वन्द्वले जुनसुकै देशमा बस्ने नागरिकको सेवा प्रवाहमा व्यापक असन्तुलन एवं समस्या उत्पन्न गराएका छन् । यी चुनौतीहरूको समाधानका लागि सरकारहरूलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई नयाँ ढंगले सोच्दै, उपयुक्त संरचनाहरूको विकास गर्नुपर्ने आवश्यकता महसुस भएको छ ।

प्रविधिको तीव्र विकासले सेवा प्रवाहलाई सरल र छरितो बनाउन महत्वपूर्ण भूमिका खेलेको छ । यद्यपि, यसको पहुँच सबैका लागि समान छैन । उदाहरणका रूपमा, डिजिटल विभाजनका कारण विश्वभर २.९ अर्ब मानिस अबै पनि गुणस्तरीय सेवा पहुँचबाट वञ्चित छन् (ITU, २०२१) । यी समूहहरूको समावेशिता सुनिश्चित गर्नको लागि डिजिटल प्रविधिको पहुँचलाई विस्तार गर्नु अत्यन्त आवश्यक देखिन्छ । प्रविधिमा पहुँच नपाएका समूहहरूलाई सेवा प्रवाहमा समावेश गर्न डिजिटल पूर्वाधारको सुधार र पहुँचका उपायहरूलाई प्राथमिकता दिनु पर्नेछ ।

महामारी, प्राकृतिक विपद तथा डिजिटल विभाजन जस्ता समस्याहरूले सार्वजनिक सेवा प्रणालीको लचिलोपन, समावेशिता र प्रभावकारितामा नयाँ ढंगले सोच्नुपर्ने बाध्यता आइपरेको छ । वर्तमान चुनौतीहरूको सामना गर्न नवप्रवर्तन र प्रविधिमैत्री समाधानहरूलाई सुदृढ गर्दै सार्वजनिक सेवामा दिगो विकासका मान्यतासँग समायोजन गर्नुपर्ने देखिन्छ । यसका लागि, सार्वजनिक सेवा संरचनामा सुधार र नयाँ प्रविधिको प्रयोग गरी तिनीहरूको प्रभावकारिता र नागरिक सन्तुष्टिको स्तरमा सुधार ल्याउनका लागि स्पष्ट सुधारको ढाँचा बनाउनु आवश्यक छ ।

३. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारको ढाँचा

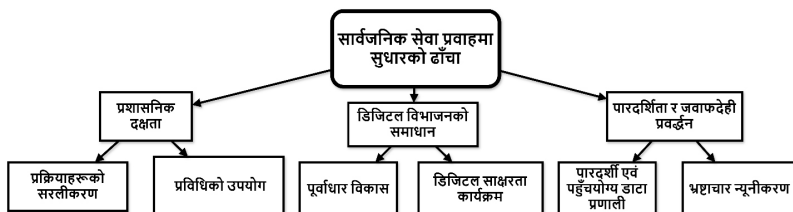
सार्वजनिक सेवा प्रवाह सुधारको ढाँचा एक समग्र दृष्टिकोण हो जसले प्रशासनिक दक्षता, प्रविधिको उपयोग, डिजिटल पहुँच विस्तार र पारदर्शिता सुनिश्चित गर्नका लागि विभिन्न उपायहरूको संयोजन गर्दछ । यस ढाँचामा निम्न चार प्रमुख क्षेत्रहरूमा सुधारको आवश्यकता पर्दछ:

(क) **प्रशासनिक दक्षता:** सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई द्रुत र प्रभावकारी बनाउन प्रशासनिक प्रक्रियाहरूलाई सरल र स्वचालित बनाउनुपर्ने आवश्यकता छ । यसले सेवा प्रदायक र सेवाग्राही बीचको अन्तरक्रियालाई सहज र छरितो बनाउँछ । प्रशासनिक कार्यहरूमा दक्षता वृद्धि गर्दा, सेवाहरूमा समयको बचत हुन्छ र प्रक्रियागत लागत घट्दछ, जसले नागरिकलाई थप छिटो र सरल सेवाहरू उपलब्ध गराउँछ ।

(ख) **प्रविधिको उपयोग:** प्रविधिको प्रभावकारी उपयोगले सेवा प्रवाहलाई थप छिटो र प्रभावकारी बनाउँछ। उदाहरणका लागि, डिजिटल प्रणालीको प्रयोगले प्रक्रिया स्वचालित गर्दै, समय र स्रोतको बचत गर्न मद्दत पुऱ्याउँछ। नेपालको ई-गभर्नेन्स योजनाले कर सङ्कलन र प्रमाणपत्र वितरण जस्ता सेवाहरूलाई डिजिटल बनाउँदै सेवा छिटो र पारदर्शी बनाएको छ। नेपाल सरकारले प्रयोगमा ल्याएको नागरिक एपले डिजिटल लाइसेन्स बोकी जो कोही पनि सवारी साधन चलाउन सक्ने व्यवस्था गरिएको छ, जसले गर्दा एक त कागजी लाइसेन्स बोकिरहुनु पर्ने बाध्यता भएन भने यात्राको क्रममा सहजता पनि भएको छ।

(ग) **डिजिटल पहुँच विस्तार:** डिजिटल पहुँचको विस्तार विशेष गरी ग्रामीण र पिछडिएका क्षेत्रहरूमा महत्वपूर्ण छ। यसका लागि ब्रोडब्यान्ड र मोबाइल नेटवर्कको विस्तार साथै डिजिटल साक्षरतामा सुधार आवश्यक छ। यसले नागरिकलाई अनलाइन सेवाहरूमा पहुँच पुऱ्याउँछ र समावेशीतालाई प्रोत्साहित गर्छ। उदाहरणका लागि, नेपालमा ब्रोडब्यान्ड नीति २०७१ र ICT को प्रयोगले ग्रामीण क्षेत्रहरूमा डिजिटल पहुँचमा वृद्धि गरेको छ।

(घ) **पारदर्शिता र जवाफदेहीता:** पारदर्शिता र जवाफदेहीता सुनिश्चित गर्न पारदर्शी र पहुँचयोग्य डाटाप्रणाली र भ्रष्टाचारविरोधी रणनीतिहरू अत्यन्त महत्वपूर्ण छन्। सार्वजनिक जानकारीको पारदर्शिता र सहज पहुँचले नागरिकलाई सरकारको कार्यप्रणाली र स्रोतको प्रयोगबारे अवगत गराउँछ, जसले विश्वास निर्माण गर्छ र प्रशासनमा उत्तरदायित्व सुनिश्चित गर्दछ। भ्रष्टाचारविरोधी उपायहरूले सेवाको गुणस्तर र प्रशासनिक प्रक्रिया सुधार्ने काम गर्दछ।



चित्र: सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारको ढाँचा

४. सार्वजनिक प्रशासनको परिवर्तनशील परिदृश्य

परम्परागत सार्वजनिक प्रशासनका सिद्धान्तहरू, जस्तै वेबरियन ब्युरोक्रेसी र नव-प्रशासनवाद, आजको जटिल र तीव्र गतिमा परिवर्तन भइरहेका सामाजिक, आर्थिक र प्राविधिक चुनौतीहरूको सामना गर्न पर्याप्त छैनन्। यी सिद्धान्तहरू संरचनागत कठोरता र प्रक्रियामा आधारित भए पनि वर्तमान समयले लचिलो, सहभागी र

प्रविधिमैत्री प्रणालीको आवश्यकता महसुस गराएको छ । यस परिप्रेक्ष्यमा, सेवामुखी शासन, साभेदारीमा आधारित शासन र डिजिटल गभर्नेन्स जस्ता अवधारणाहरूले नयाँ सम्भावनाहरू प्रस्तुत गरेका छन् ।

सेवामुखी शासन नागरिकहरूलाई केन्द्रमा राखेर सेवा प्रवाहलाई सहज, समावेशी, र प्रभावकारी बनाउने प्रणाली हो । यसले प्रशासनलाई नागरिकको आवश्यकता र अपेक्षामा आधारित बनाउन प्राथमिकता दिन्छ ।

त्यस्तै साभेदारीमा आधारित शासन भनेको सरकारी निकाय, निजी क्षेत्र र नागरिक समाजबीचको सहकार्यबाट सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउने मोडेल हो । यसले स्रोतको अधिकतम उपयोग गर्दै साभ्ना प्रयासद्वारा नागरिकहरूको हितमा केन्द्रित परिणाम दिन्छ ।

डिजिटल गभर्नेन्स प्रविधिको उपयोगमार्फत सेवा प्रवाहलाई छरितो, पारदर्शी र नागरिकमैत्री बनाउने अवधारणा हो । यसले सूचना प्रविधिको नवप्रवर्तनलाई प्रयोग गरी सार्वजनिक प्रशासनलाई सरल र दिगो बनाउन महत्वपूर्ण योगदान पुऱ्याउँछ । यी नवीन अवधारणाहरूले सार्वजनिक प्रशासनलाई आधुनिक आवश्यकतासँग अनुकूल बनाउँदै दिगो र प्रभावकारी शासन प्रणाली निर्माण गर्न मद्दत गरेका छन् ।

५. अन्तर्राष्ट्रिय अभ्यास: विस्तारित दृष्टिकोण

विभिन्न देशहरूले आफ्नो प्रशासनिक संरचनालाई नवप्रवर्तन र प्राविधिक उपयोगमार्फत सुधार गरेर प्रभावकारी सार्वजनिक सेवा प्रवाह सुनिश्चित गरेका छन् । यी अभ्यासहरू अन्य राष्ट्रहरूको लागि सिकाइका प्रेरणादायी उदाहरण समेत हुन सक्छन् ।

(क) एस्टोनिया: डिजिटल गभर्नेन्सको नेतृत्वकर्ता

एस्टोनिया डिजिटल गभर्नेन्सको उत्कृष्ट उदाहरण हो, जसले सरकारी सेवाहरूलाई पूर्णतः अनलाइन रूपान्तरण गरेको छ । विश्व बैंकको अनुसार, करिब ९९% सरकारी सेवा अनलाइन उपलब्ध छन्, जसले प्रशासनिक खर्च ५०% ले घटाएको छ (World Bank, २०२१) । यस डिजिटल परिवर्तनले नागरिकहरूलाई “e-Residency” जस्ता सुविधा प्रदान गर्दै सेवाहरूको पहुँच सुनिश्चित गरेको छ । यसले प्रशासनिक प्रक्रियाहरूमा समय र स्रोतको बचत गर्दै नागरिकहरूको सहभागिता र विश्वासमा वृद्धि गरेको छ (Estonian e-Government Report, २०२१) ।

(ख) सिंगापुर: स्मार्ट सिटीको रोल मोडल

सिंगापुरले आफ्नो स्मार्ट सिटी पहल अन्तर्गत कृत्रिम बौद्धिकता (AI) र इन्टरनेट अफ थिङ्स (IoT) प्रविधिको प्रयोगद्वारा छरितो सेवा प्रवाह सुनिश्चित गरेको

छ । “Smart Nation Sensor Platform” ले ट्राफिक व्यवस्थापन, सार्वजनिक स्वास्थ्य र सुरक्षा निगरानीलाई डिजिटल माध्यमबाट प्रभावकारी बनाएको छ (Smart Nation Singapore, २०२३) । यसैगरी, “MyResponder” एपले नागरिकहरूलाई आपतकालीन स्वास्थ्य सेवामा जोडेर हजारौं जीवन जोगाउन मद्दत पुर्याएको छ ।

(ग) न्यूजिल्याण्ड: समुदाय-आधारित प्रकोप व्यवस्थापन

प्राकृतिक प्रकोपहरू जस्तै भूकम्प र बाढी सामना गर्ने रणनीतिमा न्यूजिल्याण्डले समुदाय सहभागितालाई प्राथमिकता दिएको छ । “Resilient Greater Christchurch Plan” जस्तो पहलले आपतकालीन सेवाहरूको समन्वय, प्रकोपपछिको पुनर्निर्माण र नागरिक सहभागितालाई सुनिश्चित गरेको छ (NZ Civil Defence Emergency Management, २०२२) । यस मोडेलले संकट व्यवस्थापनको लागि सरकारी, निजी र सामुदायिक संयोजनलाई बलियो बनाएको छ ।

(घ) जापान: वृद्ध जनसंख्याका लागि प्राविधिक समाधान

जापानको वृद्ध जनसंख्याको आवश्यकतालाई सम्बोधन गर्न रोबोटिक्स र स्वचालन प्राविधिको प्रयोग उल्लेखनीय छ । “Care Robotics” कार्यक्रमले वृद्धहरूको दैनिक क्रियाकलापमा सहयोग पुर्याउँदै स्वास्थ्य सेवा प्रणालीमा छिटो र छरितो रूपमा संचालन गरेको छ (OECD, २०२०) । यसले वृद्ध-वृद्धाहरूको हेरचाहमा श्रम अभावको समाधानमा समेत सहयोग गरेको छ (Ministry of Health, Labour and Welfare, Japan, २०२०) ।

यी उदाहरणहरूले सेवा प्रवाहमा प्राविधि, नवप्रवर्तन र सहभागी शासनको महत्वलाई प्रस्ट्याउँछन् । नेपाल जस्ता विकासोन्मुख देशहरूले डिजिटल गभर्नेन्सको सुदृढीकरण, स्मार्ट सेवा प्रणालीको निर्माण र प्रकोप व्यवस्थापनमा सामुदायिक सहभागितालाई प्राथमिकतामा राखेर आफ्नो सेवा प्रणाली सुधार गर्न सक्नेछन् ।

६. नेपालमा सार्वजनिक सेवा प्रवाह: सुधारका सम्भावना

नेपालमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि विभिन्न पहलहरू भइरहेका छन्, जसले सेवा वितरणलाई थप प्रभावकारी, पारदर्शी, र समावेशी बनाउन मद्दत पुर्याइरहेका छन् ।

(क) प्रशासनिक सुधार र स्रोतको दक्ष उपयोग

नेपालमा प्रशासनिक सुधारका लागि विभिन्न आयोगहरू गठन भएका छन् । प्रशासन सुधार आयोगको प्रतिवेदन, २०७६ ले सेवा वितरणको अवस्थाबारे

महत्वपूर्ण सुभावहरू प्रस्तुत गरेको थियो। यद्यपि, हालसम्म पनि सेवाहरू जनताको आवश्यकताअनुसार छैनन् र लक्षित वर्गसम्म पुग्न सकेका छैनन्। सेवाको गुणस्तरीयता सन्तोषप्रद नभएको र सेवा पुऱ्याउने क्रममा साधनको कुशल उपयोग हुन नसकेको विभिन्न सरकारी तथ्याङ्कले नै स्पष्ट पारेका छन्।

(ख) डिजिटल समावेशीकरणको विस्तार

नेपालका विभिन्न विषयगत मन्त्रालयदेखि तहगत सरकारले डिजिटल प्रशासनको अवधारणा अगाडि सारेका छन्। विद्युतीय शासनको माध्यमबाट सूचना र प्रविधिको उपयोग गरेर सेवा प्रदायक र सेवाग्राहीको प्रत्यक्ष भेटघाट नभइकन, कागजी प्रक्रियाको प्रयोग नगरिकन डिजिटल प्रशासन सञ्चालनमा ल्याउने प्रयास भइरहेको छ। यी सबै तहबाट गरिएका प्रयासहरूले सेवाग्राहीहरूलाई समयको खेर नफाली चिन्तामुक्त तरिकाले सेवा पाउने वातावरण सिर्जना गर्ने लक्ष्य राखेको छन्।

(ग) नागरिक सहभागिता र सामुदायिक नेतृत्व

नेपालमा संघीयता लागू भइसकेपश्चात विशेषगरी स्थानीय तहमा नागरिकको सक्रिय सहभागिता सुनिश्चित गर्न सामुदायिक नेतृत्वका मोडेलहरूको प्रभावकारी प्रयोगले सेवा प्रवाहलाई अधिक सुलभ र उपयुक्त बनाउँदै लगेको छ। सरकार र नागरिकका बीचको सहकार्यले जनताको आवश्यकता र प्राथमिकतासँग मेल खाने सेवा योजना निर्माण गर्न मद्दत पुऱ्याउने हुँदा वडा तहदेखि योजना निर्माणलगायत विकास प्रक्रियामा सहभागिताले सेवा प्रवाहमा नागरिकको विश्वास र प्रभावकारिता बढाएको छ।

(घ) स्थानीय तहको सशक्तिकरण

संघीय प्रणालीमा स्थानीय तहलाई सशक्त बनाउने प्रयासहरू जारी रहेका छन्। स्थानीय निकायहरूको क्षमता निर्माण र उनीहरूको निर्णय प्रक्रियामा सक्रिय सहभागिता सुनिश्चित गर्दा, सेवाहरूको कार्यान्वयनमा सुधार ल्याउन सकिन्छ। स्थानीय तहको सहभागिता र स्रोतहरूको अधिकतम उपयोगले सार्वजनिक सेवाहरूलाई अधिक समावेशी र प्रभावकारी बनाउँछ, जसले सेवा प्रवाहमा गुणस्तरीय सुधार ल्याउँछ।

७. नेपालका लागि सेवा प्रवाह सुधारका रणनीतिहरू: संघीय संरचनामा सन्दर्भगत दृष्टिकोण

नेपालमा संघीय प्रणालीको सफल कार्यान्वयन र सार्वजनिक सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता अभिवृद्धिका लागि आधुनिक, सुसंगत र नवप्रवर्तनात्मक नीतिहरूको विकास र कार्यान्वयन अपरिहार्य छ। जलवायु परिवर्तन, सामाजिक असमानता र प्राविधिक स्तरोन्नति र विस्तार जस्ता बहुआयामिक चुनौतीहरूलाई समाधान गर्दै

सेवा प्रवाह प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउने संस्थागत क्षमता निर्माणमा विशेष जोड दिन आवश्यक छ । निम्नलिखित रणनीतिहरू यस प्रक्रियामा मार्गदर्शक भूमिका खेल्न सक्छन्:

(क) डिजिटल सेवा प्रवाहको सुदृढीकरण

डिजिटल प्रशासनका एकीकृत मोडेलहरू स्थापना गरी सेवा प्रवाहलाई तीव्र, पारदर्शी र समावेशी बनाउने दिशामा अग्रसर हुनु नेपालका लागि अत्यावश्यक छ । डिजिटल प्लेटफर्महरूको विकासले भूमि प्रशासन, शिक्षा, स्वास्थ्य, कर प्रणाली जस्ता क्षेत्रहरूमा प्रक्रियागत सुधार ल्याउन सकिन्छ ।

उदाहरणका लागि, भूमि प्रशासनमा डिजिटल प्रणालीको समावेशले जग्गा रजिष्ट्रेशन प्रक्रियालाई छिटो, सहज र भ्रष्टाचारमुक्त बनाएको छ । यस्ता डिजिटल पहलहरूले प्रशासनिक खर्चलाई उल्लेखनीय रूपमा घटाउने मात्र होइन, नागरिकको अनुभवलाई गुणात्मक रूपमा सुधार गर्न योगदान पुऱ्याउँछन् । डिजिटल समावेशीकरणले ग्रामीण तथा दुर्गम क्षेत्रका नागरिकहरूलाई पनि प्रभावकारी रूपमा सेवामा पहुँच प्रदान गर्न सक्षम बनाउँछ ।

(ख) सामुदायिक सहभागितामा आधारित सार्वजनिक प्रशासन

सार्वजनिक प्रशासनमा नागरिक सहभागिता र सामुदायिक नेतृत्वलाई सशक्त बनाउँदै स्थानीय स्तरमा स्वामित्वको भावना विकास गर्नुपर्नेछ । सामुदायिक नेतृत्वका मोडेलहरूलाई व्यवहारिक रूपमा कार्यान्वयन गर्न सकेमा स्थानीय समस्याहरूको समाधानमा नागरिकहरूको प्रत्यक्ष भूमिका सुनिश्चित गर्न सकिन्छ ।

सामुदायिक सहभागिताले प्रशासनिक पारदर्शिता र जवाफदेहिता वृद्धि गर्ने मात्र होइन, सेवाहरूको आवश्यकता र प्राथमिकतामा आधारित योजना निर्माणमा पनि मार्गदर्शन गर्दछ । यसले शासन प्रणालीलाई उत्तरदायी र जनउत्तरदायी बनाउँदै दीर्घकालीन सुधारका लागि बलियो आधार पनि तयार गर्दछ ।

(ग) संघीय निर्णय प्रक्रियामा स्थानीय तहको सशक्तिकरण

संघीय प्रणालीमा प्रभावकारिता अभिवृद्धिका लागि स्थानीय तहको सशक्तिकरण प्राथमिकतामा रहनुपर्छ । यसका लागि, नीति निर्माण र कार्यान्वयन प्रक्रियामा स्थानीय तहलाई थप अधिकार र स्रोत प्रदान गर्नुपर्छ ।

स्थानीय निकायहरूले नीति निर्माणमा भाग लिन सक्ने क्षमता निर्माण गरेपछि उनीहरूले न केवल सेवा प्रवाहलाई कुशलतापूर्वक व्यवस्थापन गर्न सक्छन्, बरु जनताको आवश्यकता र प्राथमिकतासँग मेल खाने नीतिगत निर्णय लिने अवसर पनि प्राप्त गर्छन् । यसले समग्र प्रशासनिक संरचनालाई जनमूखी र प्रभावकारी बनाउँछ ।

(घ) समावेशी शासनका लागि प्राविधिक र संरचनागत सुधारहरू

संघीय संरचनालाई प्रभावकारी बनाउन र सेवा प्रवाहलाई दिगो बनाउन प्राविधिक र संरचनागत सुधार अपरिहार्य छन्। सेवा प्रवाहका सम्पूर्ण तहमा लचिलो तर कुशल प्रणालीको विकास गरिनुपर्छ, जसले जलवायु परिवर्तनजस्ता आपतकालीन चुनौतीहरूसँग सामना गर्न सक्दछ। सामाजिक न्याय सुनिश्चित गर्न, प्रणालीगत असमानतालाई सम्बोधन गर्दै महिला, अल्पसंख्यक र सामाजिक रूपमा वञ्चित वर्गहरूको सेवामा पहुँच अभिवृद्धि गर्न नीति निर्माणमा समावेशी दृष्टिकोण आवश्यक छ।

द. निष्कर्ष र नीतिगत सिफारिस

नेपालले अन्तर्राष्ट्रिय अभ्यास र सफल उदाहरणहरूबाट शिक्षा लिँदै आफ्ना विशिष्ट सन्दर्भ र प्राथमिकतासँग मेल खाने नवप्रवर्तनशील नीतिहरू अवलम्बन गर्नुपर्छ। सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय, समावेशी र दिगो बनाउँदै सामाजिक न्याय र समृद्धिलाई सुनिश्चित गर्न निम्न मुख्य नीतिगत सिफारिसहरू सेवा प्रवाहका लागि उपयोगी हुन सक्दछन्।

(क) प्रविधिको महत्तम उपयोग र डिजिटल समावेशीकरण

सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन प्रविधिको अधिकतम उपयोग अपरिहार्य छ। यसका लागि डिजिटल पूर्वाधारलाई सुदृढ गर्दै सेवा पहुँचलाई समावेशी बनाउने, अनलाइन सेवाहरूलाई भरपर्दो र प्रभावकारी बनाउने र डाटा सुरक्षामा उच्च प्राथमिकता दिनुपर्ने हुन्छ। नीतिगत दृष्टिकोणले डिजिटल पहुँचमा सबै वर्ग र क्षेत्रको प्रतिनिधित्व सुनिश्चित गर्दै “कोही पछि नपरोस्” भन्ने सिद्धान्तलाई आत्मसात् गर्नुपर्छ।

(ख) सामुदायिक सहभागिता र उत्तरदायी नेतृत्वको प्रवर्द्धन

सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई जनउत्तरदायी बनाउन नागरिक सहभागिता र सामुदायिक नेतृत्वको भूमिकालाई संस्थागत गर्नुपर्छ। यसका लागि स्थानीय समुदायहरूसँग सहकार्य गर्दै निर्णय प्रक्रियाहरूलाई समावेशी बनाउने र नागरिक सुभाबलाई नीतिमा समाहित गर्ने कार्य संरचना विकास गर्नुपर्छ। यसले सेवा वितरणमा सामाजिक स्वामित्व र विश्वास बढाउन सहयोग पुऱ्याउनेछ।

(ग) स्थानीय तहको संस्थागत सुदृढीकरण

संघीय संरचनाभित्र स्थानीय तहलाई प्रभावकारी बनाउँदै उनीहरूको क्षमतावृद्धि र वित्तीय स्वायत्तता सुनिश्चित गर्नु आवश्यक छ। स्रोतको समन्वय, स्थानीय तहका कर्मचारीहरूको दक्षता अभिवृद्धि र निर्णय प्रक्रियामा उनीहरूको नेतृत्व

अभिवृद्धि गर्न नीतिगत कार्यक्रमहरू अघि सार्नुपर्छ । यसले सेवा प्रवाहलाई स्थानीय आवश्यकता र प्राथमिकतासँग समायोजन गर्दै नागरिकहरूको जीवनस्तर सुधारमा योगदान दिनेछ ।

यी सिफारिसहरू कार्यान्वयन गर्दा नेपालले दिगो विकासका लक्ष्यहरूमा उल्लेख्य प्रगति हासिल गर्न सक्नेछ । समावेशीता, उत्तरदायित्व, र प्रविधिमैत्री सेवाको विकासले नागरिक सन्तुष्टिलाई अभिवृद्धि गर्दै देशलाई समृद्धि र समानताको यात्रामा अगाडि बढाउन मद्दत पुऱ्याउनेछ ।

सन्दर्भ सामग्री

Estonian e-Government Report. 2021. *Digital Transformation and Governance in Estonia*.

International Telecommunication Union (ITU). 2021. *The Digital Divide: Access to Technology Worldwide*. International Telecommunication Union.

Ministry of Health, Labour and Welfare, Japan. 2020. *Japan's Care Robotics Program: Revolutionizing Elderly Care Japan* : Ministry of Health, Labour and Welfare.

NZ Civil Defence Emergency Management. 2022. *Resilient Greater Christchurch Plan: Community-Based Disaster Management*. New Zealand Civil Defence.

OECD. 2020. *Care Robotics and Automation in Japan: Addressing the Needs of the Aging Population*. Organisation for Economic Co-operation and Development.

Smart Nation Singapore. 2023. *Smart Nation Initiatives in Singapore: Transforming Public Services*. [online] Available at: <https://www.smartnation.gov.sg> [Accessed 2 January 2025].

UNDP. 2021. *COVID-19 and Its Impact on Public Services: A Global Overview*. United Nations Development Programme.

World Bank. 2020. *Climate Change: Impacts, Vulnerability, and Adaptation*. [online] Available at: <https://www.worldbank.org> [Accessed 2 January 2025].

World Bank. 2021. *E-Government and Digital Transformation in Estonia*. [online] Available at: <https://www.worldbank.org> [Accessed 2 January 2025].



प्रभावकारी सार्वजनिक सेवा प्रवाहः सोह्रौं योजनाको कार्यदिशा



राजेशबाबु घिमिरे

१. पृष्ठभूमि

मानिसको जन्म पूर्वदेखि मृत्यु पछिसम्मका सम्बन्धित क्रियाकलापहरूमा शासकीय मूल्य, मान्यता र मर्यादा प्रणालीले महत्वपूर्ण भूमिका खेलेको हुन्छ। नेपालको संविधानलाई सुशासन, सामाजिक न्याय र समृद्धिको नमूना (मोडेल) को रूपमा लिन सकिन्छ। संविधानतः क्षेत्रगत नीतिलगायत प्रचलित कानूनले सरकारलाई जनताप्रति उत्तरदायी र जवाफदेही बनाउने व्यवस्था गरेको छ। शासकीय सुधार र सुशासनको प्रत्याभूतिले लोक कल्याणकारी राज्य स्थापना गर्ने आधार तयार गर्दछ। बदलिँदो समयसँगै शासकीय सुधारको क्षेत्र र दायरा पनि फराकिलो हुँदै गएको छ। नागरिकको समग्र विकास र कल्याणको अपेक्षालाई शासकीय सुधारको कार्यसूचीमा समेट्दा संविधानले अङ्गिकार गरेको लक्ष्य स्थापित हुनसक्छ। सेवा प्रवाहमा गुणात्मक प्रवर्धन मुख्य विषयको रूपमा कहिल्यै नटुङ्गिने र लोकतन्त्र वितरणको मापन हुने मुद्दा हुन पुगेको छ। योजनावद्ध विकासको करिब सात दशकको प्रयासबाट गरिबी न्युनीकरण, कृषि, पर्यटन तथा उर्जा क्षेत्रमा सकारात्मक परिणामहरू देखिएका छन्। सामाजिक क्षेत्रमा विशेष गरी महिला सहभागिता तथा सशक्तिकरण एवम् सामाजिक समावेशीकरण र स्वास्थ्य सेवाको विस्तारमा सकारात्मक प्रगति भएको छ। तर सेवा विस्तारको तुलनामा सेवा प्रवाहको गुणस्तर घटदा नागरिकहरूमा वितृष्णा बढ्दै गइरहेको सजिलै अनुभूत गर्न सकिन्छ। सेवा प्रवाहलाई छिटो, गुणस्तरीय, पहुँचयोग्य, जनसहभागितामूलक तथा निष्पक्ष बनाई जनसन्तुष्टि प्राप्त भएमा मात्र राज्य वा सरकारले आफ्ना जनतालाई कुनै भेदभाविबना प्रवाह गर्ने सेवालार्ई सार्वजनिक सेवा भनिन्छ। यो सेवा सरकार र

कार्यक्रम निर्देशक, राष्ट्रिय योजना आयोग

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/६५

नागरिकलाई जोड्ने माध्यम मात्र नभएर सरकारको प्रभावकारिता र क्षमता पहिचान गर्ने माध्यम पनि हो। अत्यावश्यक, आधारभुत, पूर्वाधार सम्बन्धित, सामाजिक क्षेत्रका, क्षमता विकाससँगका, उत्पादन र वितरणसँगका सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई समष्टिमा सेवा प्रवाहको रूपमा लिई विकसित देशको तुलनामा दक्ष, प्रभावकारी, पहुँचयोग्य, र लागतप्रभावी बनाउनु आजको आवश्यकता हो भने यसको दीगोपना चुनौतीको रूपमा देखिएको छ।

योजनावद्ध विकास समग्र विकास प्रयासलाई योजनावद्ध ढङ्गले समन्वय, सहकार्य र एकीकृत रूपमा लैजान उपलब्ध स्रोतको उच्चतम प्रयोग गरी सार्वजनिक, निजी र सहकारी क्षेत्रको सहभागिता एवं सहकार्यमा उच्च आर्थिक वृद्धि हासिल गर्दै स्वाधीन, समुन्नत तथा समाजवाद उन्मुख राष्ट्रिय अर्थतन्त्र तथा समृद्ध नेपाल, सुखी नेपाली समाजको निर्माण गर्ने दीर्घकालीन सोच सहितको योजनावद्ध विकास व्यवस्थापनले प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष रूपमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहको प्रभावकारीतामा योगदान गरेको हुन्छ। मुलुकमा रहेको स्रोत साधनको उपलब्धता र विकासको सम्भावनाको तुलनामा हासिल भएको प्रगति न्यून नै रहेको देखिन्छ। वि.सं. २१०० सम्ममा “समृद्ध नेपाल, सुखी नेपाली” को राष्ट्रिय लक्ष्य हासिल गर्ने दीर्घकालीन सोच तय गरिएको छ। त्यस्तै सार्वजनिक, निजी तथा सहकारी क्षेत्रको सक्रिय सहभागितामा वि.सं. २०८३ (सन् २०२६) मा नेपाललाई अतिकम विकसितबाट विकासशील देशमा स्तरोन्नति गर्ने र वि.सं. २०८७ (सन् २०३०) सम्ममा दिगो विकासका लक्ष्यहरू हासिल गर्दै मध्यम आय भएको मुलुकमा पुऱ्याउने लक्ष्य तय गरिएको छ। यसरी तय गरिएका लक्ष्यहरू हासिल गर्न सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय गरी सबै तह र सरकारी, निजी, सहकारी, गैरसरकारी, विकास साभेदार लगायतका सबै पक्षका सरोकारवाला निकाय बीचको अन्तरसम्बन्ध र कार्यात्मक क्षमतालाई मजबूत तुल्याउने समष्टिगत रणनीति हुनुपर्ने कार्यदिशा सोझै योजनाले तय गरेको छ।

सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि राजनीतिक, प्रशासनिक, न्यायिक एवम् सामाजिक क्षेत्रमा पारदर्शीता, जवाफदेहिता, जनउत्तरदायित्व, सदाचारयुक्त कार्य प्रणाली र व्यवहार आवश्यक पर्दछ। सङ्घीय शासन प्रणालीमा तहगत सरकारहरूको बीचमा अधिकार, दायित्व एवम् कर्तव्य, कार्य जिम्मेवारी र प्रभावकारी समन्वयलाई सबल र सुदृढ बनाउनु अपरिहार्य हुन्छ। राज्यबाट प्रदान गरिएको सेवा, सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गराउनु राज्यको दायित्व हो।

२. विद्यमान नीतिगत व्यवस्था

क्षेत्रीय सन्तुलनसहितको समावेशी आर्थिक विकासको लागि क्षेत्रीय विकासको

योजनावद्ध विकास अन्तर्गत दिगो सामाजिक, आर्थिक विकासको रणनीति र कार्यक्रमहरू तर्जुमा गरी समन्वयात्मक तवरले कार्यान्वयन गर्ने; विकासको दृष्टिले पछाडि परेका क्षेत्रलाई प्राथमिकता दिँदै सन्तुलित, वातावरण अनुकूल, गुणस्तरीय तथा दिगो रूपमा भौतिक पूर्वाधारहरूको विकास गर्ने; वैज्ञानिक अध्ययन, अनुसन्धान एवं विज्ञान र प्रविधिको आविष्कार, उन्नयन र विकासमा लगानी अभिवृद्धि गर्ने र विशिष्ट प्रतिभाहरूको संरक्षण गर्ने; राष्ट्रिय आवश्यकता अनुसार सूचना प्रविधिको विकास र विस्तार गरी त्यसमा सर्वसाधारण जनताको सहज र सरल पहुँच सुनिश्चित गर्ने तथा राष्ट्रिय विकासमा सूचना प्रविधिको उच्चतम उपयोग गर्ने; विकासको प्रतिफल वितरणमा विपन्न नागरिकलाई प्राथमिकता दिँदै आम नागरिकले न्यायोचित रूपमा पाउने व्यवस्था गर्ने; एकीकृत राष्ट्रिय परिचयपत्र व्यवस्थापन सूचना प्रणाली विकास गरी नागरिकका सबै प्रकारका सूचना र विवरणहरू एकीकृत रूपमा व्यवस्थापन गर्ने तथा यसलाई राज्यबाट उपलब्ध हुने सेवा सुविधा र राष्ट्रिय विकास योजनासँग आवद्ध गर्ने; जनसांख्यिक तथ्याङ्कलाई अद्यावधिक गर्दै राष्ट्रिय विकास योजनासँग आवद्ध गर्ने लगायतका विकास सम्बन्धी नीतिको व्यवस्था नेपालको संविधानले गरेको छ ।

द्वन्द्वका विविध पक्षको विश्लेषण गरी निराकरणका उपायहरू अवलम्बन गर्दै राष्ट्रिय सुरक्षा र राष्ट्रिय एकता अभिवृद्धि गर्ने; सार्वजनिक संस्थाहरूमा कायम रहेको कार्यसंस्कृति सुधार गरी नागरिकको गुनासो निवारण गर्ने गरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधार गर्ने; विकासका नवीन आयामहरूलाई सम्बोधन गर्न कृत्रिम बौद्धिकता र डिजिटल शासनसँग सम्बन्धित कानूनको निर्माण तथा कार्यान्वयनको वातावरणसहितको कानूनी शासनको प्रत्याभूति गर्ने; सबै तह, निकाय तथा क्षेत्रमा उत्पादित प्रशासनिक अभिलेखहरूको व्यवस्थापन मार्फत तथ्याङ्क उत्पादन, विश्लेषण, प्रकाशन तथा आदान-प्रदानका लागि आवश्यक पूर्वाधार तथा कार्यसंरचनासहित तथ्याङ्क प्रणालीको सुदृढीकरण गर्ने; आधुनिक प्रविधिको प्रयोग गरी निर्वाचन प्रणालीलाई स्वच्छ, निष्पक्ष, पारदर्शी, मर्यादित र मितव्ययी बनाउन आवश्यक कानूनी व्यवस्था गर्दै मतदान अस्वीकार गर्ने अधिकार जस्ता विषय कानूनमा समावेश गरी प्रत्यक्ष लोकतन्त्रलाई सुदृढ बनाउने राजनीतिक दलको आर्थिक कारोबारको पारदर्शिता र निर्वाचन व्यवस्थापन प्रक्रियामा सुधार गर्ने; तहगत सरकारले आवधिक योजना तथा कानूनबमोजिम मध्यमकालीन खर्च संरचनाको तर्जुमा गर्ने तथा तोकिएको समय सीमाभित्र नै वार्षिक बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा गर्दा पेश गरी प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्ने प्रबन्ध मिलाउने व्यवस्थासहित वित्तीय तथा प्रशासनिक सुशासन प्रवर्धन गर्ने; न्यायपालिकाको संस्थागत सुदृढीकरण एवम् अर्धन्यायिक निकाय, न्यायिक समिति लगायतको सबलीकरणसहित न्याय प्रणालीमा सुधार गर्ने;

नागरिकले राज्य, समाज र परिवारप्रति निर्वाह गर्नुपर्ने जिम्मेवारी तथा कर्तव्य बोध गराउन आवश्यक रणनीति अवलम्बन गर्दै नैतिकता तथा सदाचारिताको प्रवर्धन गर्ने; विद्यमान विभेदकारी कानूनमा सुधार तथा नयाँ बन्ने कानूनहरूलाई समावेशी एवम् लैङ्गिकमैत्री बनाउदै समतामूलक समावेशीकरणको विकास गर्ने; प्रशासनिक सुशासनलाई नतिजामुखी बनाउन सेवाग्राहीबाट सम्बन्धित पदाधिकारीको मूल्याङ्कन गर्ने प्रणाली विकास गर्दै नतिजामूलक अनुगमन तथा मूल्याङ्कन प्रणालीको विकास गर्ने; आयोजना छनौट र बजेट विनियोजन गर्दा आयोजना पूर्व तयारीका कार्य सम्पादन गर्दै योजना तर्जुमालाई प्रभावकारी बनाउने; राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोगको सिफारिशलाई कार्यान्वयन गर्ने नीतिगत व्यवस्था गर्दै मानव अधिकारको सम्बर्द्धन गर्ने; नियमनकारी निकायको पदाधिकारीको सार्वजनिक जवाफदेहिता परीक्षणको व्यवस्था गर्दै नियमनको गुणस्तर अभिवृद्धि गर्ने; विद्युतीय प्रणालीमा आम नागरिकलाई अभ्यस्त बनाउन योजना बनाई कार्यक्रम लागु गर्दै विद्युतीय सुशासनमार्फत शासकीय रूपान्तरण गर्ने रूपान्तरणकारी रणनीति मार्फत शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धन गर्ने लक्ष्यसहितको व्यवस्था सोह्रौं आवधिक योजना (आ.ब.२०८१/८२-२०८५/८६) ले गरेको छ ।

दीर्घकालीन सोच २१०० ले तय गरेका समृद्धि र सुखका मुलभूत तत्वहरूलाई आत्मसात गर्दै सोह्रौं योजनाको “सुशासन, सामाजिक न्याय र समृद्धि” को सोचलाई आम नागरिकले आफ्नो जीवनमा अनुभूत गर्न सक्ने विकास र सुशासन हासिल गर्ने उद्देश्य रहेको छ । यसका लागि प्रमुख उद्देश्यका रूपमा राजनीतिक, प्रशासनिक, न्यायिक, निजी तथा गैरसरकारी क्षेत्रमा सुशासन कायम गर्ने; स्वास्थ्य, शिक्षा, रोजगारी, आवास, सुरक्षा तथा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सामाजिक न्याय स्थापित गर्ने र मानवीय जीवन र राष्ट्रिय अर्थतन्त्रमा समृद्धि हासिल गर्ने रहेका छन् । अर्थतन्त्रको संरचनागत रूपान्तरण मार्फत द्रुत विकास, सुशासन, सामाजिक न्याय र समृद्धि हासिल गर्नु नै सोह्रौं योजनाले अवलम्बन गर्ने मुख्य रणनीति र संरचनागत रूपान्तरणका लागि पहिचान गरिएका क्षेत्रमा अवलम्बन गरिने समष्टिगत रणनीतिहरूले शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धन मार्फत सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउने कार्यदिशा इङ्गित गरेको छ ।

मानव संसाधन विकास गर्ने, स्रोत र साधनलाई सन्तुलित र समन्यायिक ढङ्गले परिचालन गरी आर्थिक असमानता र गरिबी न्यूनीकरण गर्ने र सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउने चालु बजेटको उद्देश्यहरू रहेका छन् । त्यसैगरी आर्थिक सुधारका रणनीतिका रूपमा सार्वजनिक प्रशासनको संरचनागत, कार्यात्मक र व्यवहारगत सुधार एवं सेवा प्रवाहमा सूचना प्रविधिको अधिकतम उपयोग गरी सार्वजनिक क्षेत्रमा सुशासन प्रवर्धन गर्ने, आगामी आर्थिक वर्ष सार्वजनिक नेपाल/६८

उत्तरदायित्व र स्वार्थको द्वन्द्वसम्बन्धी कानून तर्जुमा गर्दै सार्वजनिक प्रशासनमा सुधारमार्फत सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाउने रणनीति लिएको छ । क्षेत्रगत कार्यक्रम अन्तरगत सूचना प्रविधिको नविनतम् प्रविधि अवलम्बन गर्ने कानूनी आधार तयार गर्दै सूचना प्रविधिको विकासद्वारा सेवा प्रवाहलाई कृत्रिम बौद्धिकताको विकास, प्रवर्धन र नियमनको व्यवस्थासहित नागरिकको अपेक्षा अनुकूल बनाइने चालु बजेटको रणनीति रहेको छ ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाहका सन्दर्भमा विद्यमान संगठनहरूलाई नीति बनाउने संगठन (Policy Organization), नियमन गर्ने संगठन (Regulatory Organization), सेवा प्रवाह गर्ने संगठन (Service Delivery Organization) र गुनासो सुन्ने संगठन (Complaint Organization) गरी ४ वटा समूहमा विभाजन गरेर हेर्न सकिन्छ । सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित यी चारवटै संगठनले प्रभावकारी सेवा प्रवाहलाई आत्मसात गर्ने हो भने मात्र सरकार र जनताको भेट हुने स्थान (Area of boundary exchange) बाट जनताले सन्तुष्ट हुने गरी सेवा पाउन सक्छन् । सरकारी संयन्त्रको प्रभावकारिता पनि सँगसँगै स्थापित हुन सक्दछ । सार्वजनिक क्षेत्रमा सूचना प्रविधिको अधिकतम प्रयोग गरी सेवा प्रवाहलाई थप सुदृढ गर्ने, ई-गभर्नेन्सको माध्यमबाट सार्वजनिक सेवालालाई मुहाररहित, कागजरहित र सम्पर्करहित बनाई गुणस्तर अभिवृद्धि गरिने, सेवाग्राही र सेवा प्रदायकबीच नियमित सम्बाद मार्फत सम्पादित कामको विषयमा सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण लिन, गुनासाको तत्काल सम्बोधन गर्न र कार्यसम्पादनमा सुधार ल्याउन सेवाग्राहीसँग शुक्रबार कार्यक्रम सञ्चालन गरिने; भ्रष्टाचारमा शून्य सहनशीलताको नीति लिइने; भ्रष्टाचारको दृष्टिले उच्च जोखिमको क्षेत्र पहिचान गरी नियन्त्रणको लागि एकीकृत रूपमा प्रवर्धनात्मक, निरोधात्मक तथा उपचारात्मक उपाय अवलम्बन गर्दै सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि शासकीय सुधारलाई केन्द्रमा राखी क्षेत्रगत कार्यक्रममा राखेको छ ।

सार्वजनिक निकाय राजनीतिक रूपमा समावेशी हुँदै गएको छ । फलस्वरूप लोकतान्त्रिक शासन प्रक्रियामार्फत सुशासनलाई स्थापित गर्न सहयोग पुगेको छ । सङ्घीय शासन प्रणालीलाई कार्यान्वयन गर्न संविधानले सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहबीचको सम्बन्ध सहकार्य, सहअस्तित्व र समन्वयको सिद्धान्तमा आधारित हुने व्यवस्था गरेको छ । शासकीय अधिकारको प्रयोग, सेवा प्रवाह तथा विकास व्यवस्थापन लगायत अन्य क्षेत्रमा राज्यका तीन तहबीच हुन सक्ने राजनीतिक विवाद समाधान गर्न प्रधानमन्त्रीको अध्यक्षतामा सङ्घीय सरकारका गृहमन्त्री, अर्थमन्त्री र सम्बन्धित प्रदेशको मुख्यमन्त्रीसहितको एक अन्तरप्रदेश परिषदको संवैधानिक व्यवस्था गरिएको छ । तीन तहका सरकारबीच कार्यात्मक समन्वयका लागि सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तह (समन्वय तथा अन्तरसम्बन्ध) ऐन, २०७७ तर्जुमा कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

गरी कार्यान्वयनमा ल्याइएको छ। प्रधानमन्त्रीको अध्यक्षतामा रहेको राष्ट्रिय समन्वय परिषदको बैठक नियमित रूपमा आयोजना गरी तीन तहका सरकारका बीचमा समन्वय र सहजीकरण गरिएको छ।

सुशासनको प्रत्याभूति गराउने राज्यको नीति कार्यान्वयन गर्न आवश्यक कानूनी एवम् संरचनागत व्यवस्था, नागरिक सचेतना, अधिकार समूह र सञ्चार जगतको भूमिका अभिवृद्धि भए तापनि शासकीय सुधार तथा सुशासनका विभिन्न आयामहरूका अधिकांश सूचकहरूको प्रगति अपेक्षित रूपमा सन्तोषजनक देखिदैन। योजनावद्ध विकासको लगभग सात दशक लामो अभ्यासमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारले प्राथमिकता पाउदै आएको छ। नेपालको संविधान जारी भएपछि कार्यान्वयनमा आएको चौधौं योजना सङ्घीय स्वरूपको शासकीय व्यवस्थालाई मार्गदर्शन गर्ने प्रथम योजना हो। यस योजनाले स्वाधीन, समुन्नत तथा समाजवाद उन्मुख राष्ट्रिय अर्थतन्त्र निर्माण गरी देशलाई सामाजिक न्यायसहितको लोककल्याणकारी राज्य निर्माण गर्ने र मध्यम आय भएको मुलुकको स्तरमा पुऱ्याउने लक्ष्य लिएको थियो। यो योजनाले उत्पादनशील रोजगारी र न्यायपूर्ण वितरणसहितको उच्च आर्थिक वृद्धिद्वारा द्रुतरूपमा गरिबी न्यूनीकरण गर्दै आर्थिक-सामाजिक रूपान्तरण गर्ने उद्देश्य लिएको थियो। पन्ध्रौं आवधिक योजना कार्यान्वयन समीक्षा र सोह्रौं आवधिक योजना कार्यान्वयनसम्म आइपुग्दा सोह्रौं आवधिक योजनाले सार्वजनिक सेवा प्रवाहको प्रभावकारितामा शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धनको सवाललाई तीने तहका सरकार, गैरसरकारी क्षेत्र, निजी क्षेत्र, बाह्य लगायतका सबै क्षेत्रमा विषयगत बनाउन दिशानिर्देश समेत गरेको छ। शासनप्रणालीप्रति सार्वभौम जनताको सहभागिता तथा स्वामित्व अभिवृद्धि होस् भन्ने मुख्य उद्देश्यले एकात्मक तथा केन्द्रकृत शासन प्रणालीको अन्त्य गरी तीन तहको सरकार रहेको संघीय शासन प्रणालीको अवलम्बनसँगै गरिएको पन्ध्रौं आवधिक योजनाको अन्तसम्म आइपुग्दा प्रभावकारी सार्वजनिक सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित शासनको सूचकाङ्क अन्तिम वर्ष (आ.व.२०८०/८१) को लक्ष्यको तुलनामा आ.व. २०७९/८० मा ज्यादै न्यून मात्र नभई योजनाको आधार वर्ष आ.व.२०७५/७६ मा मापन भएको भन्दा पनि घटेको देखिन्छ। यद्यपि सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा प्रभावकारिता ल्याउन सूचना तथा संचार प्रविधिको प्रयोगमा जोड दिइयो। सुशासन ऐन तथा कानुन बनाई निर्णयका तहहरू घटाइएको तथा अधिकार प्रत्यायोजनको व्यवस्था गरिएको छ। सेवा प्रवाह गर्ने विभिन्न सरकारी निकायमा क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्रलाई लागू गरिएको छ। सार्वजनिक निकाय तथा पदाधिकारी, कर्मचारीको उत्तरदायित्व तथा जवाफदेहिता निर्वाहलाई प्रभावकारी बनाउन सार्वजनिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनवाई आदि गर्नुपर्ने व्यवस्था गरिएको छ। सहभागितामूलक योजना

तथा विकासको अभ्यास गर्न थालिएको छ । सूचनाको हक सम्बन्धी कानून निर्माण गरी नागरिकलाई सार्वजनिक सरोकारको सूचना माने र पाउने हक सुनिश्चित गरिएको छ । सोही ऐन अनुसार सार्वजनिक निकायले प्रवक्ता/सूचना अधिकारी तोक्ने व्यवस्था गरिएको छ । सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले हरेक वर्ष ग्राहक सन्तुष्टि सर्भेक्षण गर्ने गरेको छ । जनताका गुनासो व्यवस्थापनको लागि उजुरी पेटिका राख्ने, गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्ने मात्र नभई हेलो सरकार कार्यक्रम समेत सञ्चालनमा ल्याइएका छन् । विभिन्न समयमा एकीकृत तथा घुम्ती सेवा प्रवाह कार्यक्रम सञ्चालन गरी जनताका आधारभूत सेवाहरू जनताको घर आँगनमा नै पुऱ्याउने गरिएको छ । सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने विभिन्न सार्वजनिक निकायमा टोकन सिष्टम, डिजीटल डिस्प्ले सिष्टम लागू गरिएको छ । वेबसाइट सञ्चालन गरी विभिन्न निकायले संभव हुने सेवाहरू अनलाइनमार्फत समेत प्रवाह गरी इ-गभर्नेन्स स्थापना गर्ने दिशामा प्रयास गरिरहेका छन् । सरकारको प्रभावकारिता, भ्रष्टाचार नियन्त्रण, आवाज र उत्तरदायित्व, नियामकको गुणस्तर तथा राजनीतिक स्थायित्व, हिंसाको अन्त्य लगायतका सूचकहरूमा भएको सुधार पनि अपेक्षाकृत देखिँदैन् ।

३. विद्यमान चुनौती

(१) प्रशासनिक सञ्चयीताको संस्थागत विकास गर्ने ।

- (क) नेपाल सरकारको कार्यविस्तृतीकरण प्रतिवेदनअनुसार प्रत्येक तहका सरकारले आफ्नो कार्यजिम्मेवारीबमोजिका कार्य सञ्चालन गर्नु ।
- (ख) सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहको सरकारी सेवा सञ्चालन र व्यवस्थापनको लागि आवश्यक कानूनी प्रबन्ध गर्नु ।
- (ग) सञ्चयी संरचनामा आवश्यक पर्ने दक्ष जनशक्ति व्यवस्थापन गर्नु ।
- (घ) तथ्याङ्कको संयोजन र समन्वयको कार्यलाई प्रभावकारी बनाउनु ।

(२) विद्युतीय सुशासनको संस्थागत विकास गर्ने ।

- (क) विभिन्न निकायले प्रयोग गरिरहेका सूचना प्रविधि एवम् डाटावेशका प्रणालीको बीचमा अन्तर-आबद्धता कायम गर्नु ।
- (ख) एकै प्रकारको विवरण पट्क पट्क सङ्कलन नगरी एकीकृत रूपमा सङ्कलन गर्ने प्रणालीको विकास गर्नु ।
- (ग) दिगो र भरपर्दो सेवा प्रवाह गर्ने कार्यसंस्कृतिको विकास गर्नु ।
- (घ) प्राविधिक एवम् साइबर सुरक्षाका दृष्टिले विद्यमान सूचना

प्रविधि प्रणालीलाई सबल बनाउनु ।

- (ड) विद्युतीय सुशासनको कार्यगत तथा संस्थागत विकास र विस्तार गर्नु ।
- (३) शासनका बहुपात्रहरूको भूमिकामा सबलीकरण गर्ने ।
- (क) दिगो विकासको लक्ष्य प्राप्त गर्न सार्वजनिक, निजी, सहकारी, सामुदायिक र गैरसरकारी संस्थाको भूमिका अभिवृद्धि गर्नु ।
- (ख) सुशासन कायम गर्ने निकायहरूको क्षमता अभिवृद्धि गर्नेतर्फ पर्याप्त पहल गर्नु ।
- (घ) वित्तीय (बैङ्क, लघुवित्त, सहकारी क्षेत्र), निजी, गैरसरकारी तथा सामुदायिक क्षेत्रमा संस्थागत सुशासन कायम गर्नु ।
- (४) प्रशासनिक तथा न्यायिक क्षेत्रमा नैतिकता, सदाचारिता र निष्ठाको प्रवर्धन गर्ने ।
- (क) सबै तहका सरकारबाट हुने कानून तर्जुमासम्बन्धी कार्यको लागि क्षमता अभिवृद्धि गर्नु ।
- (ख) भ्रष्टाचारको जटिल र नवीन स्वरूप तथा आयामसँगै अनुसन्धान र अभियोजन प्रणालीमा सुधार र क्षमता विकास गर्नु ।
- (ग) न्यायिक प्रणालीको संस्थागत सुदृढीकरण र न्यायिक सक्षमता अभिवृद्धि गर्नु ।
- (घ) असमर्थ पक्षलाई निःशुल्क कानूनी सहायता उपलब्ध गराई न्यायमा सबैको सरल र सुलभ पहुँच अभिवृद्धि गरी मानव अधिकार तथा मौलिक हकको सम्वर्द्धन र निर्वाध उपयोगको सुनिश्चिततासहित कानूनी शासनलाई प्रभावकारी बनाउनु ।
- (५) शासकीय सुधार एवम् सुशासनका लागि नीतिगत तथा कानूनी प्रबन्ध गर्ने ।
- (क) शान्ति, सुव्यवस्था र सुरक्षासहित सार्वजनिक सेवा र विकास व्यवस्थापनका लागि तीन तहका सबै निकायहरूको बीचमा अन्तर-आबद्धतायुक्त एकीकृत तथ्याङ्क प्रणाली स्थापना र सञ्चालन गर्नु ।
- (ख) संविधानबमोजिम तीन तहका सरकारको एकल तथा साझा अधिकार सूचीअनुरूप कार्य विस्तृतीकरण गरी आवश्यक कानून निर्माण तथा कानून कार्यान्वयनमा तहगत सरकारबीच सामञ्जस्यता कायम गर्नु ।

- (ग) समावेशीकरणको मूल्य, मान्यता एवम् सिद्धान्तका आधारमा राज्यको स्रोत साधनको तथ्यपरक र न्यायोचित वितरण गर्दै राजनीतिक, आर्थिक, प्रशासनिक, सामाजिक, शैक्षिक तथा निजी लगायतका अन्य क्षेत्रमा लक्षित वर्गको पहुँच सुनिश्चित गर्नु ।
- (घ) नेपालमा अदृष्य अर्थतन्त्रको आकार र गहिराइबारे तथ्याङ्क सङ्कलन गरी अर्थतन्त्रका विभिन्न चरहरूमा परेको प्रभावबारे जानकारी प्राप्त गर्नु तथा यथार्थपरक नीति तर्जुमा गर्नु ।
- (६) विकास व्यवस्थापनमा सुशासन कायम गर्ने ।
 - (क) भौतिक विकासका लागि सञ्चालित ठूला आयोजना, सामाजिक क्षेत्रका कार्यक्रम र प्रशासनिक क्षेत्रका सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित कार्यहरूको प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्नु ।
 - (ख) पर्याप्त स्रोत व्यवस्थापन, जनशक्ति परिचालन तथा नीतिगत सहजीकरणसहित नतिजामूलक अनुगमन तथा मूल्याङ्कन प्रणाली स्थापना गर्नु ।
 - (ग) अनुगमन नतिजाका आधारमा आयोजना व्यवस्थापन प्रणालीमा सुधार गर्नु ।
 - (घ) आयोजनाको प्रगतिलाई आयोजना प्रमुखको कार्यसम्पादनसँग आबद्ध गर्नु ।
 - (ङ) आयोजनालाई निश्चित समयभित्र सम्पन्न गरी प्रतिफल प्राप्त गर्नु ।

४. सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि सोह्रौँ आवधिक योजनामा दिशानिर्देश प्रमुख कार्यक्रमहरू

- (१) सार्वजनिक सेवाप्रवाहको गुणस्तर अभिवृद्धि कार्यक्रमः
 - (क) सार्वजनिक सेवा र सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित कर्मचारी प्रशासनलाई जनमुखी र परिणाममुखी बनाउन सार्वजनिक सेवा सम्पादनसम्बन्धी विशेष सार्वजनिक सेवा कार्यसम्पादन ऐन निर्माण गर्ने ।
 - (ख) सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहबाट प्रवाह हुने सेवालाई छिटो, छरितो, चुस्त, दुरुस्त तथा प्रभावकारी बनाउन अनुहाररहित र कागजरहित बनाई विद्युतीय सुशासन प्रवर्धन गर्ने ।
 - (ग) एउटै विवरण एक पटक मात्र सङ्कलन गर्न आवश्यक कानूनी

- व्यवस्था गर्ने ।
- (घ) अन्तर-आबद्धताको लागि डाटा एक्सजेन्ज प्लेटफमको स्थापना र सञ्चालन गर्ने ।
 - (ङ) डिजिटल अर्थतन्त्र र डिजिटल समाज निर्माणमार्फत् स्मार्ट राष्ट्र निर्माणको लागि इ-गभर्नेन्स ब्लुप्रिन्टको व्यवस्था गर्ने ।
 - (च) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई लक्षित वर्गका सेवाग्राहीको माग र आवश्यकतालाई सम्बोधन हुने गरी सेवा तथा सहायता प्रदान गर्न प्रशासनिक व्यवस्थामा सुधार गर्ने ।
 - (छ) सार्वजनिक निकायहरूमा हुने सबै प्रकारका भुक्तानीहरूलाई विद्युतीय स्वरूपमा रूपान्तरण गर्ने ।
 - (ज) गुनासोको सुनुवाइ तथा तत्काल सम्बोधन हुने प्रणालीको विकास गर्ने ।
 - (झ) सार्वजनिक सेवामा आबद्ध पदाधिकारी तथा कर्मचारीसँग गरिएको कार्यसम्पादन करारलाई नतिजामूलक बनाउने ।
 - (ञ) व्यवस्थापन परीक्षण र कार्य परीक्षण लागु गरी कार्य सम्पादन प्रणालीमा सुधार गर्ने।
- (२) एकीकृत राष्ट्रिय तथ्याङ्क प्रणालीको विकास र सुदृढीकरण कार्यक्रम
- (क) तथ्यमा र प्रमाणमा आधारित नीति तथा योजना निर्माणलाई प्रभावकारी बनाउन एकीकृत राष्ट्रिय तथ्याङ्क प्रणालीको विकास गर्ने ।
 - (ख) विद्यमान राष्ट्रिय तथ्यगत विवरण (नेसनल डाटा प्रोफाइल)लाई परिमार्जन गर्ने साथै विभिन्न मन्त्रालय तथा निकायका तथ्याङ्क प्रणालीलाई आबद्ध गरी एकद्वार प्रणाली लागु गर्ने ।
 - (ग) प्रदेश तथा पालिकामा वडास्तरसम्म जनशक्ति परिचालन गरी आधार वर्ष (२०८१ असारसम्म) को तथ्याङ्क प्रविष्टी गर्ने र त्यसपछि आवधिक रूपमा सम्बन्धित निकायबाट तथ्याङ्क प्रविष्टी र अध्यावधिक गर्ने ।
 - (घ) सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहका विभिन्न निकायमा रहेका तथ्याङ्कहरूलाई एकीकृत व्यवस्थापन सूचना प्रणालीको स्थापना गरी समावेश गर्ने ।
 - (ङ) सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा घरपरिवारबाट तथ्याङ्क उपलब्ध

- गराउनुपर्ने व्यवस्था गर्ने;
- (च) वडा, पालिका, प्रदेश र सम्बन्धित मन्त्रालय निकायले पनि तोकिएको अवधिमा तथ्याङ्क अध्यावधिक गरेको हुनुपर्ने व्यवस्था गर्ने ।
- (छ) राष्ट्रिय तथ्याङ्कमा सहज पहुँचको व्यवस्था गर्ने ।
- (ज) अदृश्य अर्थतन्त्रलगायतका अन्य विषयवस्तुहरूसँग सम्बन्धित तथ्यमा आधारित सूचना सङ्कलन गरी सम्बन्धित क्षेत्रका नीति, योजना तर्जुमा र कार्यान्वयनमा प्रभावकारिता अभिवृद्धि गर्ने ।
- (झ) राज्यका सबै तह र निकायमा अनुसन्धान तथा विकासलाई प्रोत्साहन गर्ने ।
- (३) कानूनी शासन प्रत्याभूत कार्यक्रम
- (क) सर्वोच्च अदालतको फैसलाहरू एवम् निर्देशनात्मक आदेश, राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग, अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगलगायतका संवैधानिक आयोगका निर्णय तथा सिफारिशबमोजिम आवश्यक कानून तर्जुमा एवम् संशोधन गरी कार्यान्वयन गर्ने ।
- (ख) नेपाल पक्ष राष्ट्र भएका अन्तर्राष्ट्रिय सन्धि-सम्झौतालगायत घोषणापत्रको कार्यान्वयनको लागि आवश्यक पर्ने कानूनहरू तर्जुमा, परिमार्जन र कार्यान्वयन गर्ने ।
- (ग) दण्डहिनताको अवस्था अन्त्य गर्न राज्यका सबै अङ्गको सबलीकरण तथा सशक्तीकरण गर्ने ।
- (घ) कृत्रिम बौद्धिकताको प्रयोगलाई कानूनी शासनको दायरामा विस्तार गर्ने ।
- (ङ) स्थानीय तहका न्यायिक समितिको सशक्तीकरण तथा कानूनी सहायता कक्षको स्थापना गर्ने ।
- (४) प्रशासनिक सुशासन प्रवर्धन कार्यक्रम
- (क) डिजिटल शासनको माध्यमबाट पारदर्शिता र जवाफदेहिता प्रवर्धन गर्ने ।
- (ख) निजी क्षेत्रको प्रशासनिक सुशासनलाई कायम गर्न थप कानूनी व्यवस्था गर्ने ।

- (ग) भ्रष्टाचारका उजुरीहरूको छानबिनदेखि अनुसन्धान र अभियोजन प्रणालीमा सूचना प्रविधिको अधिकतम उपयोग गर्ने ।
- (घ) स्वार्थको द्वन्द्वसम्बन्धी कानून तर्जुमा र कार्यान्वयन गर्ने ।
- (ङ) नीतिगत तहमा हुने भ्रष्टाचारको अन्त्य गर्न नीति निर्माणकर्तालाई जवाफदेही र उत्तरदायी बनाउने ।
- (च) सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहको राजनैतिक र प्रशासनिक नेतृत्वलाई कूटनैतिक आचारसंहिताको व्यवस्था र सोको परिपालनको प्रबन्ध गर्ने ।
- (छ) नागरिक पहिलाको संस्कृति अन्तर्गत उत्प्रेरक कर्मचारी, स्वच्छ र कार्यमूलक वातावरण तथा कार्यस्थल निर्माण गर्ने ।
- (ज) राष्ट्रसेवकलाई राज्यबाट प्रदान गरिएको सेवा सुविधामा समयानुकूल सुधार गर्ने ।
- (झ) खर्च गर्ने अधिकारीले लेखापरीक्षण आफैं गर्नुपर्ने व्यवस्था गर्ने ।
- (ञ) वितीय कारोबारको जिम्मेवार व्यक्ति सरुवा भई गएमा रमानापत्रमा बेरूजूको रकम उल्लेख गर्ने र यसलाई कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनको आधार बनाउने ।
- (ट) राष्ट्रसेवकलाई वस्तुगत सूचकसहितको कार्यविवरण प्रदान गर्ने परिपाटीको शुरूवात गर्ने ।
- (ठ) कार्यसम्पादनमा स्वचालित मूल्याङ्कन प्रणालीको विकास गर्ने ।
- (५) न्यायिक प्रशासन प्रणालीको सुदृढीकरण कार्यक्रम
- (क) न्यायपालिकाको संस्थागत सुदृढीकरण, न्यायिक जनशक्तिको क्षमता विकास, फरक मुद्दा व्यवस्थापन प्रणालीलाई सर्वोच्च अदालतमा समेत लागु गरी न्यायिक प्रक्रियालाई छिटोछरितो, सहज, प्रभावकारी, अनुमानयोग्य र पहुँचयोग्य बनाउने ।
- (ख) सुधारात्मक दण्डका उपायहरूको प्रभावकारी कार्यान्वयन, मुद्दा व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधिको प्रयोगमा अभिवृद्धि गर्ने ।
- (ग) स्थानीय तहको न्यायिक समितिलाई प्रभावकारी बनाउन र पदाधिकारीहरूको दक्षता अभिवृद्धि गर्न आवश्यक स्रोत साधनको व्यवस्था गर्ने ।

- (घ) न्याय प्रणालीलाई छिटो, छरितो र विश्वसनीय बनाउन निःशुल्क कानूनी सहायता र कानूनी साक्षरता विस्तार गर्ने ।
- (च) सूचना प्रविधिमैत्री न्याय सम्पादन, भौतिक पूर्वाधार विकास र न्यायिक जनशक्तिको क्षमता विकास गर्ने ।
- (च) न्यायिक जनशक्तिलाई पर्याप्त मात्रामा तालिम तथा अभिमुखीकरण प्रदान गर्ने; मेलमिलाप पद्धतिमार्फत विवादको दिगो समाधान गर्न सहजीकरण गर्ने ।
- (छ) अदालतको अभिलेख व्यवस्थापनका लागि सूचना प्रविधिको अधिकतम प्रयोग गर्ने ।
- (६) नैतिकता तथा सदाचारिताको प्रवर्धन कार्यक्रम
- (क) राष्ट्रिय सदाचार नीति तर्जुमा गर्ने ।
- (ख) राजनीतिज्ञ तथा प्रशासकहरूलाई नैतिकता र सदाचारितासम्बन्धी नियमित अनुशीक्षण गर्ने ।
- (ग) सार्वजनिक निकायमा नैतिकता र सदाचारिता कायम गर्न गरिएको सफल तथा अनुकरणीय प्रयासको अन्तर-निकायगत आदान प्रदान कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने ।
- (घ) नागरिकलाई आफूले राज्य, समाज र परिवारप्रति निर्वाह गर्नुपर्ने जिम्मेवारी तथा कर्तव्यबोध गराउनको लागि आवश्यक शिक्षा तथा संस्कारको बारेमा सघन अभियान समुदायस्तरमा सञ्चालन गर्ने ।
- (ङ) नागरिकले निर्वाह गर्नुपर्ने जिम्मेवारी तथा कर्तव्यबोध गराउन कानून परिपालनाको संस्कारमा वृद्धि गरी कानूनी शिक्षालाई शिक्षण प्रणालीसँग आबद्ध गर्ने।
- (७) समतामूलक समावेशीकरण कार्यक्रम
- (क) वञ्चितिकरणमा परेका वर्ग तथा समुदायको लागि कृषि, शिक्षा, स्वास्थ्य, उद्योग, रोजगार, न्यायलगायत राज्यबाट उपलब्ध हुने सेवा, स्रोत तथा साधनको सहूलियतसहितको न्यायोचित वितरण र सहज पहुँचको सुनिश्चितता गर्ने ।
- (ख) निजी, गैरसरकारी तथा अनौपचारिक क्षेत्रमा कार्यरत कर्मचारीहरूलाई योगदानमा आधारित सामाजिक सुरक्षा प्रणालीमा आबद्ध गर्ने ।

- (ग) लक्षित वर्गको पहिचान गरी परिचय-पत्र वितरणलाई सशक्त रूपमा अगाडि बढाउने ।
- (८) नतिजामूलक अनुगमन तथा मूल्याङ्कन प्रणाली विकास कार्यक्रम
- (क) सङ्घीय संरचनाअनुसार तहगत तथा निकायगत समन्वयमा आयोजना र कार्यक्रमहरूको संयुक्त अनुगमन तथा मूल्याङ्कन गर्ने ।
- (ख) तीन तहको सरकारको एकीकृत प्रतिवेदन प्रणालीको विकास गर्ने ।
- (ग) वस्तुनिष्ठ र मापनयोग्य सूचकहरूको निर्माण गरी अनुगमन तथा मूल्याङ्कन कार्यलाई नियमित र प्रभावकारी बनाउने; अनुगमन मूल्याङ्कनबाट प्रेषण गरिएको पृष्ठपोषणहरूलाई सम्बन्धित निकायले अनिवार्य कार्यान्वयन गर्नुपर्ने व्यवस्था मिलाउने ।
- (९) आयोजना व्यवस्थापन सुधार कार्यक्रम
- (क) कार्यान्वयनसँग सम्बन्धित सरोकारवालाबीच चुस्त दुरुस्त समन्वय स्थापना गर्ने ।
- (ख) आयोजना बैङ्क तथा आयोजनाको प्राथमिकीकरण र वर्गीकरण प्रक्रियालाई प्रदेश र स्थानीय तहसम्म संस्थागत गरी एकीकृत आयोजना बैङ्क सूचना व्यवस्थापन प्रणाली स्थापना गर्ने ।
- (ग) आयोजना व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन आयोजना चक्रका सबै चरणमा सुरक्षा सुनिश्चितता, नेतृत्वसँग कार्यसम्पादन करार सम्भौता, प्राविधिक परीक्षण र करार प्रशासनको सुदृढीकरण तथा सार्वजनिक खरिद प्रणालीलाई छिटो, छरितो र पारदर्शी तुल्याउने ।
- (१०) सहकारी क्षेत्रको सबलीकरण कार्यक्रम
- (क) सहकारी संस्थाहरूलाई सहकारीको उद्देश्य, सिद्धान्त र अवधारणाअनुरूप पारदर्शीरूपमा सञ्चालन हुने र उत्पादन एवम् रोजगारीमा केन्द्रित हुने व्यवस्थाको अवलम्बन गर्ने ।
- (ख) सहकारी क्षेत्रको प्रभावकारी नियमन तथा अनुगमनको लागि छुट्टै दोस्रो तहको संयन्त्र स्थापना गर्ने ।
- (११) सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सेवाग्राहीमैत्री प्रणालीको विकास र कार्यान्वयन
- (क) सेवा प्रवाहमा आधुनिक सूचना प्रणाली उपयोग गरी अनुहाररहित तथा नगदरहित प्रणालीको विकास र कार्यान्वयन गर्ने ।

- (ख) सार्वजनिक सेवा प्रवाहका नवीन वैकल्पिक औजारको प्रयोग गर्ने ।
 (ग) जिम्मेवार, उत्प्रेरित र निष्ठावान कर्मचारी संयन्त्रको निर्माण गरी कार्यसम्पादनमा सिर्जनशीलता, कार्यकुशलता अभिवृद्धि गर्ने ।

(१२) प्रभावकारी नियमन कार्यक्रमः

- (क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको गुणस्तर र व्यवस्थापकीय सुधारका लागि निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षणको संरचनागत प्रणालीको सुदृढीकरण गर्ने; उपभोक्ता समितिलगायत लाभग्राही समूहको आर्थिक कारोबार तथा क्रियाकलापलाई सार्वजनिक नियमनको दायरामा ल्याउने ।
 (ख) नियमनको गुणस्तर कायम गर्नको लागि राजनीतिक र प्रशासनिक पदाधिकारी तथा कर्मचारीको दक्षता, क्षमता अभिवृद्धि तथा साङ्गठनिक सुधार गर्ने ।

सोझैं आवधिक योजनाको शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धन विषयगत कार्यदिशा अनुसार रूपान्तरणकारी रणनीति र प्रमुख हस्तक्षेपकारी कार्यक्रमहरूको कार्यान्वयनसहित तल उल्लेखित योजना अवधिको परिमाणात्मक लक्ष्य प्राप्तिको लागि क्षेत्रगत कार्यान्वयन योजना तर्जुमा गरिनुपर्ने हुन्छ ।

क्र. सं.	सूचक	एकाइ	आ.व. २०७९/८० को अवस्था	आ.व. २०८५/८६ को लक्ष्य
१	विधिको शासन सूचकाङ्क	सूचकाङ्क	०.५२	०.६०
२	सरकारको प्रभावकारिता	सूचकाङ्क	-०.८७	-०.३०
३	भ्रष्टाचार नियन्त्रण (-२.५ देखि + २.५)	सूचकाङ्क	-०.५३	०.४०
४	भ्रष्टाचार न्यूनीकरण अनुभूति	सूचकाङ्क	३५	४३
५	आवाज र उत्तरदायित्व	सूचकाङ्क	०.४२	०.६८
६	राजनीतिक स्थायीत्व/ हिंसाको अवस्थिति	सूचकाङ्क	-०.२४	०.३०
७	नियमनको गुणस्तर	सूचकाङ्क	-०.६२	०.५
८	राजनीतिक सशक्तीकरण	सूचकाङ्क	०.७४	०.८०
९	सामाजिक सशक्तीकरण	सूचकाङ्क	०.५४	०.६५
१०	दर्ता भएका लैङ्गिक हिंसा लगायतका अपराधका घटना र अनुसन्धानको अनुपात	प्रतिशत	७५	१००

११	खुला सरकार	सूचकाङ्क	०.५६	०.६३
१२	निर्वाचनमा मतदाताहरूको सहभागिता	प्रतिशत	६२	७०
१३	निर्वाचनमा बदर मत	प्रतिशत	६.१	१.०
१४	लेखापरीक्षण गरी वार्षिक आय व्ययको विवरण पेश गर्ने राजनीतिक दल	प्रतिशत	७६.५	१००
१५	हेलो सरकारमा प्राप्त उजुरी फर्छ्यौट (उजुरीकर्ताको पृष्ठपोषणसहित)	प्रतिशत	४३.२९	९०
१६	व्यवस्थापन परीक्षण (स्व:मूल्याङ्कनसहित)	संख्या	७४०	७५३
१७	स्थानीय तहको शासकीय क्षमताको स्व-मूल्याङ्कन गर्ने स्थानीय तह	संख्या	७३९	७५३
१८	सीमा अवलोकन पोस्ट	संख्या	२५२	४००
१९	कुल मुद्दाको फैसला (वार्षिक)	प्रतिशत	६४.४	७५
२०	अदालतको फैसला कार्यान्वयन	प्रतिशत	४७	९५

सोह्रौँ आवधिक योजनाले शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धनको विषयवस्तुमार्फत सार्वजनिक सेवा प्रवाह गुणस्तर अभिवृद्धिका लागि गरेको कार्यदिश एक व्यापक दृष्टिकोण र बुझाइसहितको गतिशील विधिमा केन्द्रित रहेको छ। सार्वजनिक सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित सोह्रौँ योजनाको विषयगत क्षेत्र शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धनमा नीति बनाउने संगठन, नियमन गर्ने संगठन, सेवा प्रवाह गर्ने संगठन र गुनासो सुन्ने संगठनले आ-आफ्नो विषयगत क्षेत्रहरू (Sector) बिचको सहकार्य र समन्वयलाई प्रोत्साहित गर्न, क्रस-सेक्टरल इनोभेसन (Cross-sectoral Innovation) वा विभिन्न क्षेत्रहरू बिचको अन्तरक्रिया र नीतिगत सुसंगतता (Policy Coherence) बाट नीतिहरू सुसंगत र पारस्परिक रूपमा सुदृढ गर्न विषय क्षेत्रगत कार्यान्वयन योजना तर्जुमा गरी विषय क्षेत्रगत उद्देश्य, योजनाको रूपान्तरणकारी रणनीति, विषय क्षेत्रगत कार्यनीति, कार्यान्वयन योजना, नतिजा खाका, अन्य क्षेत्रसँगको सकारात्मक सम्बन्ध (Synergy) विरोधाभास (Trade-Off), जोखिम तथा अनुमानसहित सूचकमा आधारित लक्ष्य मापन गरिनुपर्ने हुन्छ। सेवा प्रवाहको प्रभावकारिताको मापन सोह्रौँ आवधिक योजना अवधिमा हासिल गर्ने परिमाणात्मक लक्ष्य प्राप्तिका सूचकहरूले शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धनमा दोहोरो सकारात्मक सम्बन्धको विकास समेत गर्न सक्छ।

५. निष्कर्ष

सोह्रौं आवधिक योजना कार्यान्वयन प्रभावकारिता, सेवा प्रवाहको गुणस्तर, दीगो विकास लक्ष्य प्राप्ति, अति कम विकसित राष्ट्रबाट विकासशील राष्ट्रमा स्तरोन्नतिमा सहज संक्रमण रणनीति (Smooth Transition Strategy), दीर्घकालीन सोच-२१०० ले तय गरेका समृद्धि र सुखका मुलभूत तत्वहरू हासिल गर्न शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धन विषयगत क्षेत्रको सम्बन्ध रहेको हुन्छ। त्यसैले शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्धन विषयवस्तुका लागि कार्यदिशा निर्देश गरिएका रूपान्तरणकारी रणनीति तथा प्रमुख कार्यक्रमहरूबाट सोह्रौं आवधिक योजनाका अन्य विषयवस्तुहरूमा कुनै अवरोध विना सकारात्मक प्रभाव मात्र पार्ने भएकोले राज्य र नागरिकबीच आदान-प्रदान हुने सेवा प्रवाहको समग्र (Holistic) पक्षहरूमा गुणस्तरको अभिवृद्धि हुन जान्छ।

सन्दर्भ सामग्री

सोह्रौं योजना (आर्थिक वर्ष २०८१/८२-२०८५/८६); राष्ट्रिय योजना आयोग, सिंहदरबार।

नेपालको संविधान, २०७२; कानून किताव व्यवस्था समिति।

बजेट वक्तव्य आर्थिक वर्ष २०८१/८२; अर्थ मन्त्रालय, सिंहदरबार।

पन्ध्रौं योजना (आर्थिक वर्ष २०७६/७७-२०८०/८१); राष्ट्रिय योजना आयोग।

नेपालमा संघीयता अनुभव, अवलोकन र अनुभूति; डा. सोमलाल सुवेदी।

सोह्रौं पञ्चवर्षीय सूचक योजनाका गन्तव्य क्षेत्रहरू; राजेशबाबु धिमिरे; विकास पत्रिका, वर्ष ४०-अङ्क १-२०८० असोज; राष्ट्रिय योजना आयोग, सिंहदरबार।

सेवा प्रवाहमा नयाँ मुद्दा: सार्वजनिक पृष्ठपोषण; विष्णु प्रसाद लम्साल; प्रशासन पत्रिका, वर्ष ३८, अंक २, पूर्णाङ्क १०५, फाल्गुण २०६३।

+++

नेपालमा सार्वजनिक प्रशासन सुधारका प्रयास र विद्यमान अवस्था



✍ रमेश भण्डारी

१. पृष्ठभूमि

जनताको जीउ, धन, सम्पत्ति र सुरक्षाको जिम्मा राज्यको प्राथमिक दायित्वविभ्रत पर्ने र राज्य आफैमा अमूर्त भएकोले यसलाई मूर्तता प्रदान गर्ने काम सरकार र सार्वजनिक प्रशासनद्वारा गरिन्छ। सरकार संविधानले अबलम्बन गरेको राजनीतिक प्रणाली अनुरूप संचालन हुने गर्दछ। सरकारले गर्ने कार्य, निर्णय, सार्वजनिक नीतिको तर्जुमा तथा त्यसको कार्यान्वयनका निमित्त विभिन्न संरचनाको निर्माण गरिन्छ। तिनै संरचनाहरूमध्येको एक महत्त्वपूर्ण संरचना र संयन्त्र सार्वजनिक प्रशासन हो। सार्वजनिक प्रशासनले सरकारको नीति अनुरूप कार्यसम्पादन गर्ने, नीति तर्जुमामा सहयोग पुऱ्याउने, नीतिको कार्यान्वयन गर्ने, साधन र स्रोतको परिचालन गर्ने एवं सार्वजनिक सेवा प्रवाहमार्फत सरकार र जनताबीच सम्पर्क सेतुको काम गर्ने जस्ता विभिन्न कार्य गर्दछ। राज्यबाट गरिने हरेक कार्य सार्वजनिक प्रशासनमार्फत नै हुने भएकाले यसको विकास पनि राज्यको उत्पतिसँगै भएको मान्न सकिन्छ।

२. प्रशासन सुधारका प्रयास

भनिन्छ “All things are changeable except change” सार्वजनिक नीति, जनताको चाहना, नागरिक चेतना, प्रविधि र राजनैतिक प्रणालीमा आएको आमूल परिवर्तनले सार्वजनिक सेवामा पनि व्यापक परिवर्तनको अपेक्षा बढ्दै गएसँगै नागरिकको चाहना र सन्तुष्टिलाई केन्द्रविन्दुमा राख्दै सार्वजनिक प्रशासनको कार्यशैली, संरचना, नतिजा र व्यावसायिकतामा क्रमिक सुधार गर्नुपर्ने हुन्छ। सार्वजनिक प्रशासनमा सुधारका सवै क्षेत्र एकैपटक पहिचान र सुधार गर्न नसकिने

✍ लेखा अधिकृत, सूचना तथा प्रसारण विभाग

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/८३

हुँदा सार्वजनिक प्रशासनका सुधार प्रकृया निरन्तर रहिरहन्छ । यसै कुरालाई आत्मसात गरी नेपालमा निजामती प्रशासनलाई समयसापेक्ष रूपमा जनमुखी, उत्तरदायी, सक्षम, निष्पक्ष तथा लोकतान्त्रिक व्यवस्था अनुकूल बनाउने उद्देश्यले विभिन्न समयमा विभिन्न आयोग गठन गरी विगतदेखि नै प्रशासन सुधारका प्रयासहरू हुँदै आएका छन जुन देहायबमोजिम रहेका छन् ।

२.१ प्रशासनिक पुनर्गठन समिति, २००९

नेपालमा प्रशासन सुधारको क्रममा पहिलो प्रयासको रूपमा रहेको प्रशासनिक पुनर्गठन समिति, २००९ लाई “वुच कमिटी” को नामले चिनिन्छ । नेपालमा राणा शासनको अन्त्य भई राजनीतिक व्यवस्थामा आएको परिवर्तन पश्चात् सार्वजनिक प्रशासनमा सुधार गर्ने उद्देश्यले वि. सं. २००७ मा नेपाल सरकारबाट भारत सरकारसमक्ष थुप्रै अधिकृत एवं अन्य कर्मचारीहरू माग भएपछि नेपालको केन्द्रीय र जिल्ला प्रशासनिक सङ्गठनको अध्ययन गरी सिफारिस गर्नको लागि भारत सरकारले एन.एम. वुचको नेतृत्वमा केपी मठरानी र एस. के आनन्द समेत तीन सदस्यीय टोली सन् १९५२ मे १४ मा नेपाल पठाएको थियो । (.....) सो समितिमा नेपाल सरकारको तर्फबाट कानुन सचिव तिलक शमशेर एवम् अर्थ सचिव हिमालय शमशेर थपगरी जम्मा ५ सदस्यीय समिति बनाइएको थियो । यस समितिले विभिन्न मन्त्रालय, विभाग, प्रहरी लगायत अन्य कार्यालयहरूको प्रशासनिक ढाँचा र प्रशासनिक काम कारवाहीको अध्ययन गरी सन् १९५२ जून २३ मा आफ्नो प्रतिवेदन बुझाएको थियो। आयोगले विभिन्न विश्लेषण र औचित्यको आधारमा प्रतिवेदनमा उल्लेख गरेका प्रमुख सिफारिसहरू निम्नानुसार रहेका छन् :-

- (१) लोक सेवा आयोगको परामर्शबाट मात्र नयाँ कर्मचारीको नियुक्ति हुनुपर्ने ।
- (२) कर्मचारीहरूको तलब सुविधाको पुनरावलोकन लोक सेवा आयोगबाट गर्ने ।
- (३) विकेन्द्रीकरणको व्यवस्था अवलम्बन गर्नुपर्ने ।
- (४) विभिन्न मन्त्रालय र विभागको पुनर्गठन गर्ने मन्त्रालयको संख्या ११ मा सीमित गर्ने ।
- (५) कर्मचारीको व्यवस्थापन गर्न परीक्षा संचालन गरिनुपर्ने ।
- (६) भ्रष्टाचारको जाँचबुझ गर्ने उपायहरू खोज्नु पर्ने ।
- (७) प्रमुख सचिवको व्यवस्था गरी क्याबिनेट सेक्रेटरीको प्रणाली हटाउनु पर्ने ।
- (८) उच्चपदस्थ अधिकृतहरू भारतबाट ल्याउनुपर्ने आदि ।

उपर्युक्त सिफारिसहरू मध्ये प्रमुख सचिवको व्यवस्था गर्ने एवं हाजिर गोश्वारा अड्डा खारेज गर्ने दुईवटा सिफारिसको कार्यान्वयन भए पनि अन्य सिफारिसहरू तत्काल नेपाल/८४

कार्यान्वयनमा नआएको यो प्रतिवेदनले भारतीय विज्ञहरूबाट भारतीय ढाँचामा प्रशासनिक व्यवस्था स्थापना गर्ने र भारतकै व्यक्तिहरू मगाई कार्य गर्ने गरी भारतीय प्रभाव कायम राख्ने कुरालाई प्राथमिकता दिएको देखिन्छ ।

२.२ प्रशासन पुनर्गठन योजना आयोग, २०१३

प्रशासकीय व्यवस्थामा सुधार ल्याई सरकारी कामकाजमा सुधार गर्ने उद्देश्यले वि.सं. २०१३ मा तत्कालीन प्रधानमन्त्री टंकप्रसाद आचार्यको अध्यक्षतामा मन्त्रालयका सचिवहरू समेत सदस्य रहेको उच्चस्तरीय प्रशासकीय पुनर्गठन योजना आयोग गठन भएको थियो । यस आयोगलाई प्रशासन सुधारको क्षेत्रमा कोशेढुङ्गाको रूपमा लिइन्छ । उक्त आयोगका मुख्य सिफारिसहरू निम्नानुसार रहेको पाइन्छ ।

- (१) प्रशासनिक विकेन्द्रीकरणको लागि जिल्ला, ग्राम र ब्लकहरूको व्यवस्था गर्ने ।
- (२) योजना तर्जुमाका लागि योजना विकास मन्त्रालयको स्थापना गर्ने ।
- (३) निजामती सेवामा विभिन्न विषयगत सेवाहरूको गठन गर्ने ।
- (४) चालु र विकास बजेटको वर्गीकरण गर्ने ।
- (५) राष्ट्रिय योजना आयोगको गठन गर्ने ।
- (६) कर्मचारी सेवा शर्तसम्बन्धी ऐन कानूनको तर्जुमा गर्ने एवं अन्य आवश्यक प्रशासकीय कानूनहरूको निर्माण गर्ने ।
- (७) अर्थ मन्त्रालय अन्तर्गत सङ्गठनात्मक तथा व्यवस्थापन सर्भे (O&M) अफिसको स्थापना गर्ने ।
- (८) मन्त्रालयहरूमा टेक्निकल समिति गठन गर्ने ।
- (९) जिल्ला प्रशासन पुनर्गठन योजना तर्जुमा गर्ने ।
- (१०) आर्थिक प्रशासनमा सुधार गर्ने ।
- (११) प्रशासनिक प्रशिक्षण केन्द्रको स्थापना गर्ने ।
- (१२) पञ्चवर्षीय योजनाको शुरुवात गर्ने ।
- (१३) लोक सेवा आयोगको सुदृढीकरण गर्ने ।

उल्लिखित सिफारिसहरूमध्ये धेरै सिफारिसहरू कार्यान्वयनमा ल्याइएको पाइन्छ भने मन्त्रालयको पुनर्गठन गर्ने एवं जिल्ला प्रशासन पुनर्गठन योजना तर्जुमा गर्ने सम्बन्धी सिफारिस भने लागू भएनन् । उक्त आयोगको सिफारिस अनुसार नै नेपालमा निजामती सेवाका शर्त एवं सुविधा सम्बन्धमा निश्चितता कायम गर्न पहिलो पटक निजामती सेवा ऐन, २०१३ जारी भई कार्यान्वयनमा आएको पाइन्छ । त्यस्तै विभिन्न प्रशासकीय कानूनहरूको निर्माण भई कार्यान्वयनमा ल्याइएको थियो

भने नेपाल प्रशासनिक प्रशिक्षण प्रतिष्ठानको प्रारम्भिक स्वरूपको रूपमा राष्ट्रिय स्तरको प्रशिक्षण संस्थान जन प्रशासन अध्ययन संस्थान (Institution of Public Administration) को तत्काल स्थापना भयो ।

२.३ प्रशासन सुधार आयोग, २०२५

वि.सं. २०२५ वैशाख १ गते पूर्व गृह पञ्चायत मन्त्री वेदानन्द झाको अध्यक्षतामा प्रशासन सुधार आयोग गठन भयो । यस आयोगको मुख्य उद्देश्य मौजुदा प्रशासन यन्त्रलाई छिटो, छरितो र कार्यदक्ष बनाई युगानुकूल बनाउने विषयमा आवश्यक सुभाव र सिफारिस पेश गर्नु रहेको थियो । उक्त आयोगका सिफारिसहरू मध्ये मुख्य सिफारिसहरू निम्नानुसार रहेका छन् :

- (१) एकै किसिमको काम, कर्तव्य र उद्देश्य भएका संस्थानहरूलाई एक अर्कामा गाभ्ने वा एउटै संचालक समितिद्वारा संचालन गराउने ।
- (२) केन्द्रीय तहमा निजामती कर्मचारीलाई अधिकृतमूलक बनाउने
- (३) राजपत्राङ्कित प्रथम र विशिष्ट श्रेणीका कर्मचारीको पदावधि तोक्ने ।
- (४) निजामती सेवाका पदमा लोक सेवा आयोगको सिफारिसमा मात्र नियुक्ति गर्ने व्यवस्थाको कार्यान्वयन गरी राजनीतिक नियुक्तिको अभ्यासलाई बन्द गर्ने ।
- (५) निजामती कर्मचारीलाई दैनिक राजनीतिबाट अलग राखी प्रशासनलाई राजनीतिबाट मुक्त राख्ने ।
- (६) पञ्चायत र जिल्ला प्रशासनलाई अलग गर्ने एवं प्रमुख जिल्ला अधिकारीलाई जिल्ला पञ्चायतको अधिकारबाट मुक्त गर्ने ।
- (७) अधिकार सम्पन्न प्रशासकीय अदालतको स्थापना गर्ने ।
- (८) योजना इकाइको स्थापना गर्ने र योजना कार्यान्वयनमा विभागीय प्रमुखहरूलाई जिम्मेवार बनाउने ।
- (९) मन्त्रालयको पुनर्गठन गरी मन्त्रालयको संख्या १८ बाट १२ कायम गर्ने ।
- (१०) विकेन्द्रीकरणको सिद्धान्तलाई आत्मसात गर्न अञ्चल र जिल्ला प्रशासनलाई स्थानीय प्रशासनको रूपमा लिने ।
- (११) निजामती सेवामा पद वर्गीकरण व्यवस्था लागू गर्ने ।
- (१२) निजामती सेवाको प्रशासन संचालन गर्न केन्द्रीय प्रशासन एजेन्सीको व्यवस्था गर्ने ।
- (१३) कर्मचारीको दरबन्दी आवश्यकताको आधारमा निर्धारण गर्ने ।
- (१४) प्राविधिकहरूलाई विभागीय प्रशासनसम्बन्धी काममा नलगाउने ।

(१५) नयाँ संस्थानहरू स्थापना गर्ने एवं संस्थानको लेखापरीक्षण महालेखापरीक्षकबाट गराउने ।

(१६) अधिकार प्रत्यायोजन र प्रत्यायोजित अधिकारलाई फिर्ता लिने प्रक्रियामा सुधार हुनुपर्ने ।

उल्लिखित सिफारिसहरूमध्ये पञ्चायत र जिल्ला प्रशासनलाई अलग गर्ने एवं प्रमुख जिल्ला अधिकारीलाई जिल्ला पञ्चायतको अधिकारबाट मुक्त गर्ने, कर्मचारीलाई विभागीय सजाय गर्दा सुनुवाइको मौका दिनु पर्ने, संस्थानको लेखाको अडिट महालेखापरीक्षकबाट गराउने, कर्मचारी प्रशासनलाई शासन प्रणालीप्रति प्रतिबद्ध बनाउने जस्ता केही सिफारिसहरू कार्यान्वयन भएका देखिन्छन् भने कतिपय सुझावहरू लागू नै हुन सकेनन् ।

२.४ प्रशासन सुधार आयोग, २०३२

तत्कालीन अर्थ तथा सामान्य प्रशासन मन्त्री भेषबहादुर थापाको अध्यक्षतामा गठित उक्त आयोगको मुख्य उद्देश्य विकासको प्रवाहलाई अविरोध गति प्रदान गर्न सार्वजनिक प्रशासनमा गर्नुपर्ने सुधारका सम्बन्धमा अध्ययन गर्ने रहेको थियो । उक्त आयोगले आफ्नो प्रतिवेदनलाई विभिन्न शीर्षक अन्तर्गत जम्मा ५ परिच्छेदमा तयार गरी प्रस्तुत गर्‍यो । उक्त आयोगका मुख्य सिफारिसहरू निम्नानुसार रहेका छन् :

- (१) प्रशासनलाई अधिकृतमूलक बनाउने ।
- (२) कार्यक्रम बजेटको थालनी गरी संस्थागत गर्ने ।
- (३) अञ्चलाधीश पद बाहेक अन्य कुनै पदमा राजनीतिक नियुक्ति नगर्ने ।
- (४) स्टाफ कलेजको स्थापना गर्ने ।
- (५) लोक सेवा आयोगको परामर्शमा निजामती सेवामा छड्के प्रवेशको व्यवस्था गर्ने ।
- (६) निजामती सेवालार्इ तहगत प्रणालीमा लैजाने ।
- (७) निजामती पदको काम, कर्तव्य, जवाफदेही र अधिकार निश्चित गर्ने एवं प्रत्येक सेवाभिन्न विशेषज्ञताको आधारमा समूह विभाजन गर्ने ।
- (८) अधिकार प्रत्यायोजन गरी निर्णयका तह घटाउँदै लैजाने र निर्णय प्रक्रियामा पनि विकेन्द्रीकरण गर्ने ।
- (९) केन्द्रको अपेक्षा स्थानीय निकायहरूको स्थापनामा बढी प्राथमिकता दिने ।
- (१०) योजना तथा कार्यक्रमको तर्जुमा एवं कार्यान्वयन क्षमतामा संस्थागत विकास गर्न राष्ट्रिय योजना आयोग एवं योजना इकाइको सुदृढीकरण गर्ने ।

(११) केन्द्रीय कर्मचारी निकायको रूपमा जनशक्ति तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको गठन गर्ने ।

(१२) कार्य विभाजन र कार्य सम्पादन नियमावलीमा सुधार गर्ने ।

(१३) एक स्थायी प्रशासन सुधार समिति गठन गर्ने।

(१४) सरकारी संस्थानहरूलाई एकीकरण गर्ने ।

(१५) क्षेत्रीय निर्देशनालयहरूलाई पूर्ण रूपमा कार्यकारी अधिकार प्रदान गर्ने ।

उल्लिखित सिफारिसहरूमध्ये कार्यविभाजन र कार्य सम्पादन नियमावलीमा संशोधन गर्ने, केन्द्रीय कर्मचारी निकायको रूपमा जनशक्ति तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको गठन गर्ने एवं योजना इकाइहरूको सुदृढीकरण गर्नेसम्बन्धी सिफारिसहरू कार्यान्वयन भएका भए पनि कतिपय सिफारिसहरू लागू हुन सकेनन् ।

२.५ प्रशासन सुधार आयोग, २०४८

बि.सं. २०४६ को जनआन्दोलन पश्चात् पुनर्संस्थापित भएको प्रजातान्त्रिक व्यवस्था अनुकूल प्रशासनमा सुधारको आवश्यकता महसुस गरी तत्कालीन प्रधानमन्त्री गिरीजाप्रसाद कोइरालाको अध्यक्षतामा २०४८ आश्विनमा गठन भएको “उच्च स्तरीय प्रशासन सुधार आयोग, २०४८” को मुख्य उद्देश्य प्रशासनलाई प्रजातन्त्र र विकासका मागहरू पूरा गर्न सक्षम र प्रभावकारी बनाउने रहेको थियो । उक्त आयोगका मुख्य सिफारिसहरू देहाय बमोजिम रहेका छन्:

(१) नागरिक वडापत्र अनिवार्य राख्ने ।

(२) राष्ट्रिय योजना आयोगलाई स्रोत साधनको बाँडफाँड तथा विकाससम्बन्धी नीतिहरूको कार्यान्वयनको अनुगमन र मूल्याङ्कन गर्ने कार्यमा केन्द्रित गर्ने ।

(३) एकीकृत निजामती सेवाको व्यवस्था गर्ने ।

(४) सहायक सचिवको पद खारेज गर्ने ।

(५) सरकारको कार्यक्षेत्रमा पनुरावलोकन गरी सरकारी नियन्त्रणलाई खुकुलो गर्दै प्रवर्द्धनात्मक र प्रेरणात्मक भूमिका निर्वाह गर्ने ।

(६) सेवा करारको व्यवस्था लागू गर्ने ।

(७) विशिष्ट श्रेणीका कर्मचारीहरूको पदावधि तोक्ने ।

(८) पेशाविद्हरूलाई आफ्नै पेशागत कार्यमा संलग्न भएर पनि उच्च तहसम्म पुग्न सक्ने स्थिति सिर्जना गर्ने ।

(९) कर्मचारीहरूको संख्या २५% ले घटाउने ।

- (१०) मन्त्री र निजामती कर्मचारीहरू बीचको सम्बन्धलाई निश्चित गर्ने । बजेट तथा लेखा व्यवस्थामा सुधार गर्न चालु र
- (११) पूँजीगत बजेटको विकास गर्ने ।
- (१२) स्थानीय जनताको सहयोग एवं संलग्नताद्वारा सम्पन्न गर्न सकिने कार्यहरू स्थानीय निकायमा निक्षेपण गर्ने ।
- (१३) प्रशासन सुधारको नियमित अनुगमन गर्ने संयन्त्र बनाउने ।
- (१४) सार्वजनिक संस्थानहरूको व्यवस्थापनमा निजीक्षेत्रलाई बढी सरिक गराउने नीति लिने ।
- (१५) राष्ट्रिय स्तरमा तालिम र विकासको लागि उच्चस्तरीय राष्ट्रिय मानव स्रोत विकास परिषद्को स्थापना गर्ने ।
- (१६) भ्रष्टाचार नियन्त्रणमा संलग्न निकायलाई सक्षम बनाउने कानुनी व्यवस्था गर्ने । उपर्युक्त सिफारिसहरूमध्ये निजामती सेवालालाई सुरक्षित सेवाको रूपमा विकसित गर्ने, भ्रष्टाचार नियन्त्रणमा संलग्न निकायलाई सक्षम बनाउन कानुनी व्यवस्था गर्ने लगायतका केही सिफारिसहरू कार्यान्वयनमा आएका भए पनि कतिपय सुभावहरू लागू नै गरिएनन् । विश्वव्यापीकरणको प्रभाव, खुला अर्थतन्त्र र उदार अर्थ व्यवस्थालाई अवलम्बन गर्ने नीतिगत दस्तावेजको रूपमा समेत यो प्रतिवेदनलाई लिन सकिन्छ ।

२.६ सार्वजनिक प्रशासनको पच्चीस वर्षीय गुरुर्योजना अध्ययन परिषद्, २०५५

राजनीतिक, सामाजिक, आर्थिक तथा विज्ञान र प्रविधिका क्षेत्रमा बाह्य तथा आन्तरिक तवरमा देखापरेका चुनौतीहरूलाई सामना गर्न सक्ने किसिमबाट सार्वजनिक प्रशासनको क्षेत्र, प्रशासकीय स्वरूप र व्यवस्थापन प्रक्रिया तथा रणनीति तय गरी कार्ययोजनासहित २५ वर्षीय गुरुर्योजना तयार गर्ने मुख्य उद्देश्य रहेको यस अध्ययन परिषद्लाई छरितो प्रशासनको खोजी, राजनीति र प्रशासनको कार्यको रेखांकन, जनशक्ति विकासका उपायहरू, निजामती कर्मचारीहरूको ट्रेड युनियनहरूको भूमिका, सार्वजनिक प्रशासनको प्रतिस्पर्धात्मक विकास जस्ता विभिन्न कार्यदिश तोकिएको थियो । उक्त प्रतिवेदनमा मुख्य रूपमा निम्न कुराहरू समेटिएको देखिन्छ:

- (१) सार्वजनिक क्षेत्रमा सुशासन कायम गर्न सार्वजनिक सेवासँग सम्बद्ध नीति निर्माणमा उपभोक्तालाई प्रत्यक्षतः संलग्न गराउने कार्यनीति अपनाउनु पर्ने ।
- (२) सरल र कम खर्चिलो न्याय प्रदान गर्ने संयन्त्र स्थापना गर्ने ।
- (३) सार्वजनिक चासो र हितसँग सम्बन्धित सूचनालाई सार्वजनिक गर्ने ।

- (४) व्यवस्थापकीय क्षमता वृद्धिका लागि निजामती सेवा नियमावलीको “नतिजामूलक कार्यतालिका” लाई वस्तुगत बनाई कार्यान्वयन गर्ने ।
- (५) भ्रष्टाचार नियन्त्रण गर्न निरोधात्मक र उपचारात्मक उपाय अवलम्बन गर्ने एवं भ्रष्टाचार नियन्त्रणसँग सम्बन्धित निकायहरूको सवलीकरण गर्ने ।
- (६) सरकारका सबै कार्यक्रमलाई पारदर्शी बनाइनु पर्ने एवं त्यसलाई राजनीतिक र सामाजिक क्षेत्रमा विकसित गर्नु पर्ने ।
- (७) राजनीति र प्रशासनको काम एवं दायित्व कानूनद्वारा स्पष्ट विभाजन गर्ने
- (८) निजामती सेवासहित सार्वजनिक सेवासँग सम्बन्धित पक्षहरूको निगरानी, नियन्त्रण र सुपरिवेक्षण गर्न संसदमा सार्वजनिक सेवा समिति राख्नु पर्ने ।
- (९) विकास प्रशासनलाई नयाँ परिवेश र मान्यता अनुकूल बनाउन राष्ट्रिय योजना आयोग जस्ता निकायको भूमिकामा पुनरावलोकन गर्ने ।
- (१०) विकास प्रशासनमा निजी क्षेत्रको भूमिकालाई आत्मसात गर्ने ।
- (११) सार्वजनिक र निजी क्षेत्रको साभेदारी विकास गर्ने ।
- (१२) विकासका कार्यक्रममा एकीकृत दृष्टिकोण अपनाउनु पर्ने ।
- (१३) विकास प्रशासनमा व्यवस्थापन परीक्षण अवलम्बन गर्ने ।
- (१४) कानूनद्वारा नै सार्वजनिक प्रशासनको जवाफदेहिता स्पष्ट गर्ने ।
- (१५) कर्मचारीको मूल्याङ्कन उपभोक्ताद्वारा गर्ने परिपाटीको थालनी गर्ने ।
- (१६) जवाफदेहितालाई नतिजामा आधारित बनाउनु पर्ने ।
- (१७) सार्वजनिक सेवालार्ई उपभोक्ता केन्द्रित बनाउनु पर्ने ।
- (१८) उपभोक्ता अधिकार संरक्षण ऐन तर्जुमा गर्ने ।
- (१९) स्थानीय निकायहरूलाई सक्षम बनाउन “क्षमता अभिवृद्धि कार्यक्रम” संचालन गर्ने ।
- (२०) सार्वजनिक नीति तर्जुमा गर्दा नै कार्यान्वयनको पक्षमा ध्यान दिनुपर्ने सार्वजनिक नीति तर्जुमाको निरन्तर अनुगमन र मूल्याङ्कन गर्ने ।
- (२१) सरकारी सङ्गठनको संरचनालाई पिरामिड आकारबाट समतल बनाउनु पर्ने ।
- (२२) विभाग खारेज गरी क्षेत्रीय कार्यालयहरूलाई अधिकार सम्पन्न बनाउने ।
- (२३) सचिवको नियुक्तिमा व्यवस्थापकीय क्षमता र नेतृत्वलाई ध्यान दिनुपर्ने ।
- (२४) जनशक्ति विकास कार्यक्रमलाई निरन्तर शिक्षाको रूपमा विकास गर्ने ।
- (२५) संवैधानिक निकायका लागि छुट्टै संवैधानिक सेवा गठन गरी संसदबाट सिधै

बजेट मान पाउने व्यवस्था गर्ने ।

- (२६) एकै प्रकारका काम गर्ने कार्यालयहरू बीच विभिन्न प्रतिस्पर्धा सिर्जना गरी प्रशासनको प्रतिस्पर्धात्मक क्षमता बढाउने ।
- (२७) सूचना व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउने । केन्द्रीय सूचना व्यवस्था गरी सूचनालाई सङ्गठनको संस्थागत स्मरणमा राखिनु पर्ने । सूचनालाई नेटवर्किङ्ग गर्ने ।
- (२८) आर्थिक व्यवस्थापनमा मुख्यसचिवलाई मात्र जिम्मेवार बनाउने व्यवस्थामा मन्त्रीलाई पनि जिम्मेवार बनाउने व्यवस्था गर्ने ।

प्रतिवेदनमा सिफारिस गरिएका उल्लिखित विषयहरू विभिन्न ५ चरणमा लागू गरिनु पर्नेमा प्रतिवेदन बुझाइसकेको १५ वर्ष बितिसक्दा पनि उक्त सिफारिसहरू मध्ये भ्रष्टाचार नियन्त्रण गर्न भ्रष्टाचार नियन्त्रणसँग सम्बन्धित निकायहरूको सवलीकरण गर्ने, विकास प्रशासनमा निजी क्षेत्रको भूमिकालाई आत्मसात गर्ने जस्ता केही विषयहरूको मात्र कार्यान्वयन हुन सकेको अवस्था देखिन्छ । प्रतिवेदनमा उल्लिखित अधिकांश विषयहरू अबै पनि सम्बोधन हुन बाँकी नै रहेको देखिन्छ ।

२.७ भ्रष्टाचार नियन्त्रण सुभाब समिति, २०५६

मिति २०५६।९।१ मा वरिष्ठ अधिवक्ता महादेव यादवको संयोजकत्वमा गठित ७ सदस्यीय भ्रष्टाचार नियन्त्रण सुभाब समितिले भ्रष्टाचारले प्रोत्साहन पाउनाको मुख्य कारण नैतिकतामा आएको ह्रास हो भन्ने औँल्याउँदै आफ्नो कार्यदेशिभित्र रहेर देहायानुसार सुभाबहरू समाविष्ट प्रतिवेदन बुझाएको थियो ।

- (१) भ्रष्टाचारको परिभाषाको दायरा फराकिलो बनाई कसूरमा दण्ड सजायको मात्रा बढाइनुपर्ने ।
- (२) बहुवासम्बन्धी आधारहरू पारदर्शी हुनुपर्ने ।
- (३) सजायको रूपमा सरुवा गर्ने प्रवृत्तिलाई रोक्नु पर्ने ।
- (४) कर प्रशासनलाई चुस्त र प्रभावकारी बनाउने ।
- (५) महाअभियोग सम्बन्धी कानून बनाउनु पर्ने ।
- (६) राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रलाई प्रधानमन्त्री अन्तर्गत रहने गरी स्थापना गर्ने ।
- (७) प्रशासकीय अदालतको कार्यक्षेत्रलाई विस्तार गरी प्रशासकीय पदहरूको नियुक्ति, सरुवा, बहुवा र विभागीय कारवाहीसम्बन्धी मुद्दा यस अदालतबाट हेर्ने व्यवस्था गर्ने ।
- (८) सरकारी कर्मचारीहरूलाई आधारभूत विषयमा सामाजिक सुरक्षा प्रदान गर्ने ।

- (९) कर्मचारीहरूको काम, अधिकार र जिम्मेवारी तोकिनु पर्ने ।
- (१०) सर्वसाधारण जनतासँग दैनिक सम्पर्कमा आउने कार्यालयहरूमा टोकन प्रणाली लागू गर्ने ।
- (११) सरकारी भूमिकालाई नियमनसम्बन्धी कार्यमा प्रभावकारी बनाउने ।
- (१२) सार्वजनिक एवं सरकारी सम्पत्तिको वैज्ञानिक अभिलेख राख्नुपर्ने ।
- (१३) भ्रष्टहरूको नाम सार्वजनिक गर्दै उनीहरूलाई सामाजिक वहिष्कार गर्ने अभियान थालनी गर्ने ।
- (१४) भ्रष्टाचार नियन्त्रणसँग सम्बन्धित निकायहरूलाई प्रभावकारी बनाई अन्वेषणात्मक कार्यविधिको अवलम्बन गर्दै कर्मचारीहरूको दक्षता वृद्धि गर्ने ।
- (१५) अदालत र न्यायिक क्षेत्रको अनुचित कार्य र भ्रष्टाचारका क्रियाकलापहरू रोक्न न्याय परिषद्को सुपरिवेक्षणमा रहने गरी छुट्टै सतर्कतासम्बन्धी निकाय राख्ने ।
- (१६) विशेष अदालतको गठन गर्ने ।
- (१७) प्रहरी सेवा आयोग एवं संस्थान सेवा आयोगको व्यवस्था गर्ने ।
- (१८) सरूवालालाई पारदर्शी र अनुमानयोग्य बनाउने ।
- (१९) दुर्गमक्षेत्रमा सेवा प्रवाहमा प्रभावकारिता ल्याउन विशेष सुविधा र भत्ता प्रदान गर्ने । जिम्मेवारी पन्छाउने प्रवृत्तिलाई अन्त्य गरिनुपर्ने ।
- (२०) न्यायपालिकालाई पर्याप्त स्रोत साधन उपलब्ध गराउनु पर्ने ।
- (२१) राजनीतिक दलहरूको वार्षिक आयको स्रोतसहितको आय व्ययको विवरण अनिवार्य रूपले सार्वजनिक गर्ने र लेखापरीक्षण समेत गराउने व्यवस्था गर्ने ।
- (२२) न्यायाधीशहरूको नियुक्ति प्रक्रिया पारदर्शी बनाइनु पर्ने ।
- (२३) संवैधानिक परिषद्का कार्यहरू पारदर्शी बनाइनु पर्ने ।
- (२४) पारदर्शितालाई गैर सरकारी संस्थाहरू एवं निजीक्षेत्रका क्रियाकलापहरूमा समेत लागू गरिनुपर्ने ।

विशेष गरी भ्रष्टाचार नियन्त्रणको लागि गरिनुपर्ने सुधारका क्षेत्रहरू औँल्याउन गठन भएको उक्त समितिले सबै क्षेत्रमा गरिनुपर्ने सुधारहरू समेटी आफ्नो प्रतिवेदन बुझाएको देखिन्छ । उल्लिखित सुभावहरूमध्ये विशेष अदालतको गठन गर्ने, नागरिक वडापत्र लागू गर्ने जस्ता केही सुभावहरू कार्यान्वयन भएको देखिन्छ भने अन्य कतिपय सुभावहरू कार्यान्वयनमा अझै पनि आउन सकेका छैनन् ।

२.८ प्रशासन पुनः संरचना आयोग, २०६५

संघीय लोकतान्त्रिक शासन व्यवस्था अनुरूप नेपालको सार्वजनिक प्रशासन निर्माण
नेपाल/९२

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

गर्न सुधार गर्नुपर्ने क्षेत्रको पहिचान र सिफारिस सहितको प्रतिवेदन पेश गर्नेगरी नेपाल सरकारले प्रशासन पुनः संरचना आयोग २०६५ गठन गरेको थियो । उक्त आयोगले विगतमा निर्माण भएका आयोगले जस्तै विद्युतीय शासन, नागरिक वडापत्र र सेवा प्रवाहमा एकद्वार प्रणाली कार्यान्वयन गर्न सुझाव दिएको थियो ।

२.९ प्रशासन सुधार सुझाव समिति, २०७०

सार्वजनिक प्रशासनलाई जिम्मेवार, जवाफदेही, पारदर्शी, र जनमुखी बनाउन सुधारका क्षेत्रहरूको पहिचान र विगतका आयोगहरूका सुझावहरूको कार्यान्वयनको अवस्था सम्बन्धमा अध्ययन गरी सुझाव सिफारिस गर्न काशीराज दाहालको अध्यक्षतामा नेपाल सरकारले प्रशासन सुधार सुझाव समिति गठन गरेकोमा समितिले विद्युतीय शासनको अवधारणा लागु गर्ने, नागरिक वडापत्रको प्रभावकारी कार्यान्वयन गर्ने, निर्णय प्रकृया प्रभावकारी बनाउने र नागरिकले बुझ्नेगरी सरल भाषामा दिग्दर्शनहरू तर्जुमा गर्ने लगायतका सुझावहरू दिएको थियो । उक्त समितिले दिएका सुझाव कार्यान्वयनको अनुगमनका लागि उच्चस्तरीय प्रशासन सुधार कार्यान्वयन तथा अनुगमन समिति पुनः प्रशासन विज्ञ माननीय श्री काशीराज दाहालकै अध्यक्षतामा गठन गरी अनुगमन र पुनः सुझावसहित सिफारिस माग गरियो ।

उक्त समितिले दिएका प्रमुख सुझावहरू देहायहुनुसार रहेका छन् ।

- (१) संघीय ईकाइहरूबाट प्रवाह हुने सेवाहरू सकेसम्म जनताको नजिकमा पुर्याउने सेवा वितरणमा संरचना थप नगरी अधिकार प्रयायोजन गर्ने ।
- (२) प्रदेश परिवहन निगम सञ्चालन गर्ने ।
- (३) प्राकृतिक श्रोत उपयोग तथा नियमन ऐन तर्जुमा गर्ने ।
- (४) प्रदेश र स्थानीय तह बीचमा रहेको दोहोरो कर क्षेत्राधिकार र बाँडफाड सम्बन्धमा रहेको दोहोरो व्यवस्थाको अन्त्य गर्नुपर्ने ।
- (५) प्रदेश र स्थानीय तहमा समन्वय गर्ने आधार र प्रकृया स्पष्ट हुनुपर्ने ।
- (६) स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐनमा जनप्रतिनिधिको पनि जिम्मेवारी, जवाफदेहीता र उत्तरदायित्वको स्पष्ट व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- (७) सबै तहमा कर्मचारीलाई जिम्मेवार र जवाफदेही बनाउन बस्तुगत सूचक सहितको कार्यसम्पादन सम्झौता गर्ने ।
- (८) स्थानीय प्रशिक्षण केन्द्रलाई प्रदेश स्तरमा हस्तान्तरण गर्ने ।
- (९) सदाचार नीति निर्माण गर्ने ।
- (१०) अनुचित कार्यको छानविनका लागि राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र वा प्रधानमन्त्रीको मातहतमा रहनेगरी विशेष ईकाइ गठन गर्ने ।

- (११) सुशासनका निमित्त आर्थिक र वित्तीय अनुशासन तथा प्रशासकीय सुशासन कायम गर्ने ।
- (१२) संघीय निजामती सेवा ऐन, प्रदेश निजामती सेवा ऐन र स्थानीय सेवा ऐन तत्काल तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गर्ने ।
- (१३) प्रधानमन्त्रीको अध्यक्षतामा बिज्ञ समेत रहनेगरी उच्चस्तरीय प्रशासन सुधार आयोग गठन गर्ने ।

३. निष्कर्ष

सार्वजनिक प्रशासन सुधार एक निरन्तर चलिरहने प्रकृया हो । जनतालाई केन्द्रविन्दुमा राखेर सञ्चालन गरिने सार्वजनिक प्रशासन मात्र जनमुखी हुने हुँदा जनताको ईच्छा, चाहना र शासकीय स्वरूपमा आएको परिवर्तन अनुरूप सार्वजनिक प्रशासन पनि सुधार हुनुपर्ने पक्षलाई ध्यान दिँदै नेपाल सरकारले समय समयमा प्रशासन सुधार सुभावा आयोग, समिति, कार्यदल आदि गठन गरी सुभावाहरू माग गर्ने गरे पनि पेश भएका प्रतिवेदनको कार्यान्वयन पक्षमा अपेक्षित रूपमा प्रभावकारी बन्न सकेको पाइँदैन । यस अतिरिक्त गठन भएका आयोग र समितिका प्रतिवेदनहरू पनि पुराना प्रतिवेदनकै आधारमा निर्माण हुने र सुधारका सुभावाहरू Holistic Approach मा आधारित रहेकाले कार्यान्वयनमा वस्तुनिष्ठताको अभाव रहेको देखिन्छ । आगामी दिनमा क्षेत्रगत सूचक सहितका सुभावाहरू दिनका लागि एक स्थायी उच्चस्तरीय प्रशासन सुधार सुभावा समिति निर्माण गरी वार्षिक रूपमा क्षेत्रगत सुधारका पक्षहरू यकीन गरी निरन्तर सुधार गर्नु आवश्यक छ ।

सन्दर्भ सामग्री

सार्वजनिक प्रशासनको पच्चीस वर्षीय गुरुयोजना अध्ययन प्रतिवेदन, २०५५ ।

भ्रष्टाचार नियन्त्रण सुभावा समितिको प्रतिवेदन, २०५६ ।

प्रशासन सुधार सुभावा समितिको प्रतिवेदन, २०७० ।

उच्चस्तरीय प्रशासन सुधार कार्यान्वयन तथा अनुगमन समितिको प्रतिवेदन, २०७६ ।

+++

सार्वजनिक सेवा प्रवाह, सैद्धान्तिक अवधारणा र व्यवहारिक अभ्यास



रमेश पाण्डेय

१. सार्वजनिक सेवाको अवधारणा

सरकारले नागरिकलाई निशुल्क, शुल्क लिएर वा अन्य कुनै पनि प्रकारले उपलब्ध गराउने सेवा नै वास्तवमा सार्वजनिक सेवा हो। सार्वजनिक शौचालय, सार्वजनिक बस, सार्वजनिक पार्क, सार्वजनिक बाटो, सार्वजनिक अस्पताल आदि सार्वजनिक सेवाका उदाहरण हुन्। बहुस्तरीय शासन पद्धतिमा सार्वजनिक सेवाको प्रवाह गर्ने प्रमुख जिम्मेवारी सरकारको भएता पनि यसको विकास एवम् विस्तारमा अन्य शासकीय साभेदारहरूको समेत सक्रिय, शिर्जनशिल र सार्थक भूमिका रहेको हुन्छ। सार्वजनिक सेवाको प्रवाह सरकार वा सरकारबाट अनुमति लिएर अन्य निकायले समेत प्रदान गर्ने हुँदा यसको वैधता रहन्छ।

अर्को शब्दमा, राज्य वा सरकारले शासन वा प्रशासनको व्यवस्था वा सञ्चालन गर्ने क्रममा आम नागरिकका लागि उपलब्ध गराउने सेवा र सुविधालाई सार्वजनिक सेवाको रूपमा लिन सकिन्छ। उम्दो सार्वजनिक सेवाको प्रत्याभूतिले सरकार र नागरिकबीचको असल सम्बन्ध निर्धारण गर्दछ। नागरिकको सरकारप्रतिको विश्वास अभिवृद्धि गर्दछ।

२. सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अवधारणा

राज्य वा सरकारले वा सरकारको अधिकार प्राप्त अन्य निकायले जनताका लागि प्रदान गर्ने सेवालाई सेवाग्राहीसम्म पुऱ्याउने प्रक्रिया, पद्धति एवम् प्रणालीलाई नै सार्वजनिक सेवा प्रवाह भनिन्छ। यसले सेवाको सिर्जनादेखि सेवाग्राहीले उक्त सेवा प्राप्त गरी सहज रूपमा उपयोग गर्नेसम्मका सम्पूर्ण पक्षहरूलाई समेट्दछ। सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने कार्य राज्यको दायित्व हो भने आवश्यकता अनुसार यस्तो सेवा

उपसचिव, नेपाल सरकार

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/१५

प्राप्त गर्ने विषय नागरिकको अधिकार हो । यसर्थ, यो सरकार र नागरिकलाई एक आपसमा जोड्ने सम्बन्ध सेतु पनि हो ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाहले कानूनको कार्यान्वयन, जागरुकता र सक्षमताबाट सेवा प्रवाहलाई निरन्तरता दिई राज्यप्रणालीप्रति विश्वास कायम गर्दै विकास निर्माण, क्षमता विकास, अत्यावश्यक वस्तु वा सेवाहरूको आपूर्ति, शान्ति सुरक्षा तथा सामाजिक न्याय प्रवर्द्धन गर्न टेवा पुऱ्याउँदछ ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा जनताको पैसा (Public Purse) को कदर गरी सेवाग्राहीको ईच्छा, आकांक्षा र चाहनालाई सरकारले पूरा गर्नु पर्दछ । आम नागरिकले अनुभूति गर्न सक्ने गरी सेवा प्राप्त गर्ने अवस्थाको सिर्जना हुनुपर्दछ ।

३. सार्वजनिक सेवा प्रवाहका विशेषता

परम्परागत रूपमा विश्लेषण गर्दा सार्वजनिक सेवाको प्रवाह राज्य वा सरकारको उत्पत्तिसँगै विकसित भएको हो । विस्तारै यसको प्रवाह गर्ने तरिका, विधि वा माध्यममा परिवर्तन, विकास तथा निरन्तर सुधार हुँदै आएको पाइन्छ । सार्वजनिक सेवा प्रवाह निरन्तर चलिरहने प्रक्रिया हो । सामाजिक तथा सांस्कृतिक अवस्था, सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने जनसंख्या, राज्यको साधन र स्रोत, मौजुदा विधि तथा पद्धति, प्रविधिको विकास तथा विस्तार, जनशक्तिको उपलब्धता जस्ता विषयले सेवा प्रवाहको निरन्तरता र प्रभावकारिता निर्धारण गर्ने गर्दछ । यसै सन्दर्भमा तल सार्वजनिक सेवा प्रवाहका प्रमुख विशेषताहरू प्रस्तुत गरिएको छः

- (१) समयसँगै सार्वजनिक सेवा प्रवाहको तरिका वा प्रणालीमा परिवर्तन हुन्छ,
- (२) सार्वजनिक सेवा प्राप्त गर्ने नागरिकको हक र अधिकार भएभै सेवा प्रदान गर्ने राज्यको दायित्व हुन्छ,
- (३) यसको क्षेत्र व्यापक र वृहत हुन्छ,
- (४) सार्वजनिक सेवा प्रवाह मौजुदा नीति र विधि, संस्थागत संरचना र कार्यान्वयन कार्ययोजना अनुरूप हुन्छ,
- (५) सार्वजनिक सेवा प्रवाह नागरिकको शिक्षा र चेतना अनुसार फरक पर्दछ,
- (६) सार्वजनिक सेवा सशुल्क वा निशुल्क दुबै हुनसक्छ,
- (७) सार्वजनिक सेवा निरन्तर वा अविच्छिन्न हुन्छ,
- (८) सरकारले आफै वा अन्य शासकीय साभेदारको सहयोग मार्फत सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दछ, आदि ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको औचित्य

सार्वजनिक सेवा प्रवाह विश्वसनीय र वैधानिक हुन्छ । यसले सरकारको जनताप्रतिको वाचा, उत्तरदायित्व वा जिम्मेवारी स्पष्ट पार्दछ । सार्वजनिक सेवा प्रवाहको महत्त्व र आवश्यकतालाई निम्नानुसारका बुँदाहरूमा प्रष्ट पार्न सकिन्छ :

- (१) नागरिकका आवश्यकता र इच्छा अनुसार सर्वसुलभ, मितव्ययी, पारदर्शी र छिटो छरितो सेवा प्राप्त गर्न,
- (२) सरकारले तय गरेको नीति, कबोल गरेको वाचा र निर्धारण गरेको लक्ष्य तथा उद्देश्य पूरा गर्न,
- (३) दिगो, भरपर्दो तथा सुरक्षित सेवा प्रवाह गरी नागरिकका ईच्छा तथा आकांक्षा पूरा गर्न,
- (४) मानव अधिकार र मौलिक हकको संरक्षण, सम्मान तथा प्रवर्द्धन गर्न,
- (५) सेवा प्रदायकलाई जिम्मेवार र जवाफदेही बनाउनुका साथै सेवा प्रापकलाई कर्तव्यनिष्ठ तथा दायित्वबोध गराउन,
- (६) शसकीय साभेदारहरूलाई आवश्यक पृष्ठपोषण प्रदान गरी सेवा प्रवाहलाई चुस्त बनाउन,
- (७) सबैमा निष्पक्ष, समान र कानूनी शासनको प्रत्याभूति गरी सामाजिक न्याय कायम गर्न,
- (८) सेवाको उत्पादनदेखि लाभ वितरणसम्म सेवाग्राहीको सक्रिय, सार्थक र सिर्जनशिल भूमिका प्रवर्द्धन गर्न,
- (९) सेवा प्रवाहको प्रभावकारितालाई बढी गुणात्मक बनाई छनौटको पर्याप्त अवसर प्रदान गर्न,
- (१०) शासनमा उदारीकरण तथा लोकतान्त्रीकरणको प्रत्याभूति गर्न,
- (११) सरकारको काम कारवाहीको अनुगमन, सुपरीवेक्षण र मूल्यांकन गर्न,
- (१२) सरकार र जनताबीच सुमधुर सम्बन्ध स्थापित गर्न,
- (१३) सामाजिक न्यायको सिद्धान्तलाई व्यवहारमा प्रतिविम्बित गर्न आदि ।

४. सार्वजनिक सेवा प्रवाहका सिद्धान्त

सार्वजनिक सेवालाई जनताले अनुभूत गर्ने गरी सरकार वा सरकारबाट अनुमति प्राप्त गरी अन्य क्षेत्रले जनता समक्ष पुऱ्याउने गर्दछन् । यस्तो सेवाको प्रवाहलाई निश्चित मापदण्ड, प्रक्रिया र सिद्धान्तको आधारमा गुणस्तरीय, मितव्ययी, नियमित, प्रभावकारी र सेवामूलक बनाउनका लागि निम्नानुसारका सिद्धान्तहरूलाई आत्मसात गर्न सकिन्छः

- (क) **समानता र समतामूलक सेवा प्रवाहको सिद्धान्त:** आर्थिक र सामाजिक रूपले पिछडिएको र राज्यको सेवा सुविधामा पहुँच नभएका वर्गलाई विशेष फाइदा पुग्नेगरी समताको आधारमा समानता कायम गर्ने विषयलाई जोड दिएर सेवा प्रवाहलाई व्यवस्थित गर्नुपर्ने मान्यता यस सिद्धान्तको छ ।
- (ख) **गतिशील कार्यप्रणालीको सिद्धान्त:** जनतालाई जुन स्थान र समयमा जस्तो प्रकारको सेवा सुविधा आवश्यक भएको हो सोही स्थान र समयमा तुरुन्त सेवा प्रवाह गर्न सक्ने कार्यमूलक गतिशील कार्य पद्धति अवलम्बन गर्नुपर्दछ । यस सिद्धान्तले छिटो तथा छरितो, प्रभावकारी र गुणस्तरीय सेवाका लागि गतिशीलता आवश्यक रहेको कुरालाई जोड दिन्छ ।
- (ग) **सामर्थ्ययोग्य सेवा प्रवाहको सिद्धान्त:** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सेवाग्राहीबाट लिने सेवा शुल्क तथा दस्तुर सेवाग्राहीले तिर्नसक्ने हुनुपर्दछ । कमजोर वर्गका लागि सेवा प्रदान गर्दा उसको तिर्न सक्ने सामर्थ्य वा क्षमताका आधारमा सेवा शुल्क निर्धारण गरिनु पर्दछ ।
- (घ) **दिगोपनाको सिद्धान्त:** परिवर्तन व्यवस्थापनसँगै परिवर्तनको सिर्जना गर्दै सेवाग्राहीको आकांक्षालाई ध्यानमा राखी निरन्तर सेवा प्रवाह हुने वा अवरोध नआउने व्यवस्था मिलाउनु पर्दछ ।
- (ङ) **सेवाको मापदण्ड निर्धारणको सिद्धान्त:** सेवा प्रदान गर्न लाग्ने समय, अपनाउने प्रक्रिया तथा सेवाको गुणस्तर, क्षतिपूर्ति सम्बन्धमा सरोकारवालाको समेत सहभागितामा मापदण्ड निर्धारण गरी सेवा सञ्चालन गर्ने साथै सेवा प्रवाहमा सुधार गर्नुपर्ने भएमा त्यस्तो मापदण्डको पुनरावलोकन गर्ने व्यवस्था हुनुपर्दछ भन्ने मान्यता यस सिद्धान्तको हो ।

५. सार्वजनिक सेवाको वर्गीकरण

सार्वजनिक सेवा वृहत तथा अनन्त छन् । सरकार वा सरकारका शासकीय साभेदारहरूमार्फत् यस्ता सेवा प्रवाह गर्ने गरिन्छ । यसर्थ, यसले विभिन्न आयाम समेटेको हुन्छ । सार्वजनिक सेवाको प्रकृति, सोको लागत, प्राथमिकता, आवश्यकता, गाम्भिर्यता तथा सेवा सञ्चालन प्रक्रियाको आधारमा सार्वजनिक सेवा लाई देहाय बमोजिम वर्गीकरण गर्न सकिन्छ :

- (क) आधारभूत आवश्यकतासँग सम्बन्धित सेवा : शान्ति सुरक्षा, विद्युत, खानेपानी, खाद्यान्न, बसोवासको प्रवन्ध आदि ।
- (ख) विकास निर्माण सम्बन्धी सेवा : सडक, यातायात, सिंचाई, हवाइ सेवा आदि ।
- (ग) कल्याणकारी सेवाहरू : बेरोजगार, बृद्ध तथा असहाय, बालक, अपाङ्

गहरू आदिको लागि विशेष सामाजिक संरक्षण सम्बन्धी सेवाहरू ।

- (घ) सामाजिक सेवाहरू : गरिबी निवारण, सामाजिक परिचालन, समावेशीकरण आदि ।
- (ङ) कुटनीतिक सम्बन्ध व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यहरू ।
- (च) क्षमता अभिवृद्धि सम्बन्धी सेवाहरू : तालिम, अध्ययन तथा अनुसन्धान, विज्ञान तथा प्रविधिमूलक सेवाहरू ।
- (छ) नियमन सम्बन्धी सेवाहरू : इजाजत वितरण, बजार प्रवर्द्धन, गुणस्तर तथा नापतौल नियमन, वौद्धिक सम्पत्ति संरक्षण, अत्यावश्यक वस्तुको आपूर्ति आदि ।
- (ज) प्रवर्द्धनात्मक सेवाहरू : वातावरण संरक्षण, सरसफाइ, नागरिक सशक्तीकरण, लैंगिक मूल प्रवाहीकरण आदि ।
- (झ) आकस्मिक सेवाहरू : बाढीपहिरो, भूकम्प जस्ता प्राकृतिक प्रकोप नियन्त्रण, संक्रामक रोग नियन्त्रण, द्वन्द्व व्यवस्थापन आदि ।

६. प्रभावकारी सेवा प्रवाहका सूचक

उपयुक्त समय र स्थानमा लक्षित समुहका लागि उपयुक्त र पर्याप्त सेवा प्रवाह हुनु नै वास्तवमा प्रभावकारी सेवा प्रवाहका सूचकहरू हुन् । सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता नागरिकको सन्तुष्टिमा झल्कने विषय हो । जब नागरिक आफूले प्राप्त गरेको सेवामा खुसी हुन्छ, सन्तुष्ट देखिन्छ तब उक्त सेवाको प्रवाह राम्रो भएको मानिन्छ । यसै सन्दर्भमा, प्रभावकारी सेवा प्रवाहका सूचकहरू देहाय बमोजिम उल्लेख गर्न सकिन्छः

- (क) मितव्ययी र गुणस्तरीय सेवा प्रवाह,
- (ख) सेवाग्राहीमैत्री सेवा र व्यवहारयुक्त सेवा प्रवाह,
- (ग) माग र आपूर्तिबीच सन्तुलित र सामन्जस्यतापूर्ण सेवा प्रवाह,
- (घ) सुशासनका गुणात्मक पक्षहरू प्रतिविम्बित सेवा प्रवाह,
- (ङ) जवाफदेहिता र उत्तरदायित्व उन्मुख सेवा प्रवाह,
- (च) नागरिक केन्द्रीत सेवा प्रवाह,
- (छ) समता र समानतामा आधारित सेवा प्रवाह,
- (ज) सबैको पहुँच र अवसरयुक्त सेवा प्रवाह,
- (झ) सकारात्मक विभेदका सन्निहित सेवा प्रवाह ।

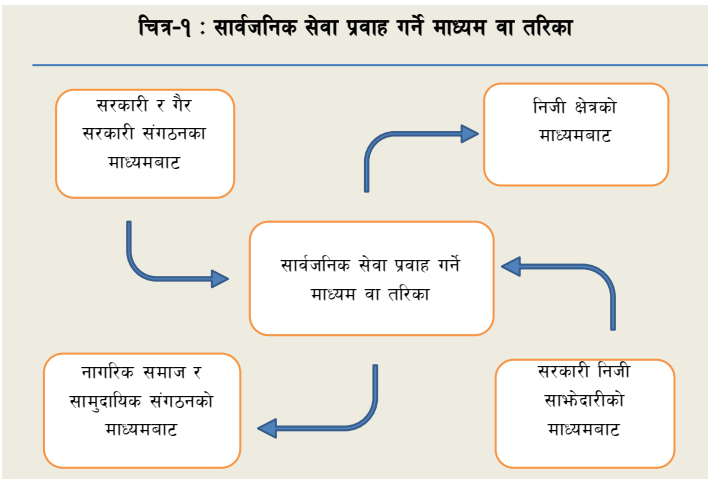
७. सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने निकाय, तरिका वा माध्यम

सार्वजनिक सेवा मुलभूत रूपमा सार्वजनिक प्रशासनबाट प्रवाह हुने भएकोले

निजामती सेवालाई प्रमुख माध्यमको रूपमा लिइन्छ। आधुनिक विश्व परिवेशमा सरकारको शासन व्यवस्था सञ्चालनका साभेदारहरूलाई पनि सार्वजनिक सेवा प्रवाहको माध्यमको रूपमा लिइनुपर्ने हुन्छ। तसर्थ सार्वजनिक सेवा प्रवाहका माध्यमहरू मूलभूत रूपमा निम्न छन् :

- (क) सरकारी संस्थागत निकायहरू (विभिन्न मन्त्रालय, विभाग, प्रदेश कार्यालय, स्थानीय तह, जिल्ला तथा इलाका कार्यालय एवम् सेवा केन्द्रहरू),
- (ख) विभिन्न स्वतन्त्र संवैधानिक निकाय,
- (ग) सार्वजनिक संस्थान,
- (घ) गैरसरकारी संस्था (सामाजिक परिचालन, सचेतना, नागरिक शिक्षा आदि कार्य गर्ने),
- (ङ) निजी क्षेत्रका संस्थान (खाद्यान्न, बैंकिङ क्रियाकलाप, खानेपानी, सुपथ मूल्य पसल आदि)
- (च) नागरिक समाजका संगठन/सामुदायिक संस्था,
- (छ) सार्वजनिक निजी साभेदारी (विद्युत, सडक, सिंचाई, सभागृह आदि),
- (ज) सेवा करार, कार्य सम्पादन सम्भौता,
- (झ) सहकारी संस्था,
- (ञ) निजी क्षेत्र (परामर्श सेवा, विकास निर्माण आदि)
- (ट) अर्ध बजारीकरण र एजेन्सीकरण आदि।

माथि उल्लेख गरिएका सेवाप्रवाहका माध्यमहरूलाई निम्न चित्रबाट समेत प्रस्तुत गर्न सकिन्छ :



८. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सेवा प्रदायकको भूमिका र सेवाग्राहीको अधिकार तथा दायित्व

नागरिकमैत्री शासन व्यवस्थाको सुनिश्चितता दिलाई सेवा प्रवाहलाई पारदर्शी, जवाफदेही र उत्तरदायी बनाई कार्यालयको कार्यसञ्चालनमा प्रभावकारिता ल्याउन सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सेवा प्रदायकको भूमिका रहन्छ। सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सेवा प्रदायकको भूमिकालाई देहाय बमोजिम उल्लेख गर्न सकिन्छ :

- (क) सेवा प्रवाहलाई छिटोछरितो, चुस्त, सरल बनाउन सेवाग्राहीसँग समन्वय गर्नु,
- (ख) सेवाग्राहीलाई शिष्ट र नम्र व्यवहार गर्नु,
- (ग) निष्पक्षता र पारदर्शिता कायम गरी उत्तरदायी एवम् जिम्मेवारीका साथ सेवा प्रवाह गर्नु,
- (घ) स्रोत, साधनको प्रभावकारी रूपमा परिचालन गरी मागमा आधारित सेवा प्रदान गर्नु,
- (ङ) सेवाको प्रभावकारिताका लागि आधुनिक बिद्युतीय उपकरणको बढी भन्दा बढी उपयोग गरी सेवामा गुणस्तरियता, मितव्ययिता र इमान्दारिता कायम गर्नु,
- (च) सेवा प्रवाहलाई पारदर्शी र वैज्ञानिक तुल्याउन कार्यालयको कार्य सञ्चालन निर्देशिका तयार गरी नागरिकमैत्री शासन व्यवस्थाको सुनिश्चितता दिलाउनु,
- (च) आर्थिक, सामाजिक एवम् अन्य रूपमा पिछडिएको वर्गलाई पहिलो प्राथमिकता दिनु र जनताप्रति उत्तरदायी बनी प्रभावकारी सेवा प्रवाह गर्नु,
- (छ) जनता समक्ष सही सूचना संप्रेषण गर्नु र अनुशासन तथा आचरणका नियमहरूको पालना गर्ने व्यवस्था मिलाउनु,
- (ज) सरकारको नीति, नियम, कानून, कार्यविधि बमोजिम सेवा प्रवाह गर्नु,
- (झ) जनताको अपेक्षालाई संबोधन गर्नु,
- (ञ) उत्पादन र उत्पादकत्व वृद्धिमा ध्यान दिनु,
- (ट) नागरिक वडापत्रको व्यवस्था लागु गरी सेवा प्रवाहलाई पारदर्शी र जवाफदेही बनाउनु आदि।

९. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सेवाग्राहीको अधिकार

शीघ्र र सुलभ तथा मितव्ययी सेवा प्राप्त गर्नु, सूचनाको पहुँचमा अधिकार राख्नु र बिना भ्रन्धट तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त गर्नु सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सेवाग्राहीको अधिकार हो। सुशासनको अनुभूति गर्नुसँगै सेवा प्रदायकबाट शिष्ट र नम्र व्यवहार प्राप्त गर्नुका अलावा सेवाग्राहीका अन्य अधिकारहरूलाई यहाँ प्रस्तुत गरिएको छ:

- (क) सेवा लिदा छनौटको अधिकार/सुविधाको उपलब्धता हुनु,
- (ख) सेवा प्रदायकबाट हैरानी पाएमा गुनासो राख्न पाउने र क्षतिपूर्तिको अधिकार हुनु,
- (ग) सामाजिक न्यायको आधारमा सेवा पाई भेदभावरहित र समतामूलक व्यवहार पाउनु,
- (घ) सरल, सहज, गुणस्तरीय, मितव्ययी, समतामूलक, पारदर्शी रूपमा प्रभावकारी ढंगले सेवा प्राप्त गर्नु,
- (ङ) स्रोतसाधनको पूर्ण उपयोग गर्ने अवसर र अधिकार प्राप्त गर्नु र स्वामित्वको अनुभूति गर्नु,
- (च) आधुनिक प्रविधिहरूको माध्यमबाट सरल, शीघ्र र सहज रूपमा सेवा प्राप्त गर्न पाउनु र बिना भ्रष्ट प्रशासनिक सेवाहरू प्राप्त गर्नु,
- (छ) गुनासो सुनुवाइको व्यवस्थापन हुनु, कानूनी शासनको प्रत्याभूति गरी सुशासनको अनुभूति गर्नु आदि ।

१०. सेवाग्राहीको दायित्व/कर्तव्य

सेवा प्रदायकहरू प्रति शिष्ट तथा नम्रता पूर्वक प्रस्तुत हुने एवं अन्य सेवाग्राहीहरूको अधिकारको सम्मान गर्ने दायित्व सेवाग्राहीको हुन्छ । सेवाप्रदायकलाई अनुचित प्रभाव पार्न नहुने र कानूनले तोकेको सम्पूर्ण प्रक्रियाहरू पूरा गरी मात्र सेवा लिनुपर्ने कर्तव्य हुने सेवाग्राहीका निम्नानुसारका दायित्वहरू हुन्छन् :

- (क) नीति निर्माण, कार्यान्वयन तथा अनुगमन मूल्यांकनमा सक्रियतापूर्वक सहभागिता जनाउने,
 - (ख) बिना प्रमाण र अधिकार सरकारको अस्वस्थ आलोचना नगर्ने,
 - (ग) सेवा प्रदायकका कमजोरीहरूलाई सम्बन्धित निकायमा तत्काल जानकारी दिने,
 - (घ) सरकारलाई रचनात्मक सुझाव दिने,
 - (ङ) शासन, विकास र सेवा प्रवाहमा सरकारको सहयोगीका रूपमा कार्य गर्ने,
 - (च) देशको ऐन, नियमबारे ज्ञान वा जानकारी हासिल गरी कानूनको शासनको सम्मान गर्ने,
 - (छ) जिम्मेवार निकायहरूलाई उत्तरदायी बनाउने,
 - (ज) सेवा प्रदायकहरूप्रति सकारात्मक दृष्टिकोण राखी आवश्यक सहयोग गर्ने,
 - (झ) राज्यलाई बुझाउनु पर्ने कर, दस्तुर, महशुल आदि समयमै बुझाउने आदि ।
- सुशासन कायम गर्नका लागि अनियमितताका सम्बन्धमा उजुरी गर्नु, सार्वजनिक

सुनुवाई, सामाजिक परीक्षण जस्ता क्रियाकलापहरूमा सरिक हुनु सेवाग्राहीका दायित्व हुन् । सेवा प्रदायकलाई अनावश्यक रूपमा दवाव सिर्जना गर्नु र आफ्नो अधिकार र सिमाको जानकारी हासिल गर्नु पनि सेवाग्राहीका दायित्वहरू भित्रै पर्दछन् । वास्तवमा सेवा प्रदायक र सेवाग्राही दुबैमा आ-आफ्नो अधिकार र कर्तव्यको बोध भएर कार्यसम्पादन गरेमा नेपालको सार्वजनिक सेवा प्रवाहले सोचेजस्तो र खोजेजस्तो नतिजा हाँसिल गर्न सक्दछ ।

११. नेपालको सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा विद्यमान समस्या

नागरिकलाई उपलब्ध गराइने सेवा सुविधा गरिब तथा लक्षित वर्गमुखी हुन सकिरहेको छैन । सेवा प्रवाहको गुणस्तर, लागत प्रभावकारिता एवम् उत्पादकत्वमा अपेक्षाकृत सुधार आउन सकेको देखिदैन । सार्वजनिक उत्तरदायित्व कमजोर देखिएको छ । उक्त परिवेशमा निम्न प्रमुख समस्याहरू देखिएका छन् :

११.१ नीतिगत समस्या

- (क) तथ्यपरक, विश्वसनीय तथा पर्याप्त सूचनाको अभावमा नै नीति तर्जुमा हुनु,
- (ख) सरकारको परिवर्तनसँगै कतिपय नीतिहरू परिवर्तन गर्न चलखेल हुनु,
- (ग) उत्पीडनमा परेको वर्गलाई राज्यले प्राथमिकतामा राख्ने कुरा केवल राजनीतिक नारामा मात्र सिमित हुनु,
- (घ) सेवाग्राहीलाई भन्दा सेवाप्रदायकलाई सुबिधा हुनेगरी नीति निर्धारण हुने पद्धति बढ्नु,
- (ङ) नियममुखी संस्कारले नवप्रवर्तन (Innovation) लाई कमजोर तुल्याउनु आदि ।

११.२ संगठनात्मक समस्या

- (क) कार्यालय भवनको वनावट र स्वरूप असजिलो हुनुसँगै कार्यबोझ र जनशक्तिको उपलब्धताबीच तालमेलको अभाव हुनु,
- (ख) संगठनहरूको भूमिका र कार्यक्षेत्रमा अस्पष्टताको कारण कार्यसम्पादनमा दोहोरोपना (Duplication) हुनु,
- (ग) सेवा प्रवाहमा प्रणाली भन्झटिलो र लामो हुनु,
- (घ) बोझ बढी हुँदा सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ती हुनु र कार्यबोझ कम भएको ठाउँमा जनशक्ति तथा अन्य साधन तथा स्रोतको दुरुपयोग बढ्नु,

- (ङ) स्थानीय तहहरूमा पर्याप्त स्रोत साधन तथा उत्तरदायित्वको कमी हुनु,
- (च) निजी क्षेत्र तथा गैरसरकारी संस्थाहरू समेत सेवामुखीभन्दा सुविधामुखी बन्दै जानु,
- (छ) न्यायिक निकायबाट शीघ्र न्याय प्रदान गर्न नसकिनु आदि ।

११.३ मानव संसाधन सम्बन्धी समस्या

- (क) Right man in right place at right time नहुनु,
- (ख) कर्मचारीहरूमा शासकीय प्रवृत्ति हावी हुनु,
- (ग) अनुचित कार्य तथा भ्रष्टाचार रोक्न नसक्दा नागरिक असन्तुष्टि बढ्नु,
- (घ) पेशागत संगठन र ट्रेड युनियनहरूबाट व्यक्तिगत एवम् समुहगत फाइदा लिने प्रवृत्ति बढ्नु,
- (ङ) 'हाम्रो मान्छे राम्रो मान्छे' को संस्कार हट्न नसक्नु र भनसुन प्रथा कायम रहनु,
- (च) सेवा प्रवाहलाई कार्यसम्पादन मूल्यांकनसँग आवद्ध गर्न नसकिनु आदि ।

११.४ व्यवस्थापकीय समस्या

- (क) सुपरिवेक्षण, अनुगमन मूल्यांकन, समन्वय, अधिकार प्रत्यायोजन, अभिलेख व्यवस्थापन जस्ता व्यवस्थापकीय औजारहरू कमजोर रहनु,
- (ख) सामाजिक अपराधहरूको नियन्त्रणमा राज्य कमजोर देखिनु,
- (ग) सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण जस्ता विषयहरू केवल औपचारिकतामा सिमित बन्दै जानु,
- (घ) कर्मचारीको कार्यविवरणको व्यवस्था पूर्णरूपले लागू हुन नसक्नु,
- (ङ) निर्णय गर्ने ठाउँसम्म स्रोत साधनको उपलब्धता हुन नसक्नु,
- (च) परिणाम भन्दा, प्रक्रियामुखी कार्यप्रणाली हुनु,
- (छ) नागरिक वडापत्र सजावटको साधन बन्नु र जनसहभागितामूलक कार्यप्रणालीको अभाव रहनु,
- (ज) Change Resist प्रवृत्तिको कारण प्रशासन संयन्त्रमा यथास्थितिबाद कायम रहनु,
- (झ) बढ्दो राजनीतिक हस्तक्षेपको कारण काम गर्ने उचित कार्यवातावरण निर्माण हुन नसक्नु आदि ।

१२. सुधारका उपाय

सेवा पाउने नागरिकको अधिकार हो भने सेवा दिनु राज्यको दायित्व हो । सरकारको कार्यक्षेत्र, स्वरूप र संरचनामा पुनरावलोकन गरेर होस् वा प्रक्रियागत भन्भटिलो कार्य प्रणालीमा सुधार गरी नतिजामुखी कार्य प्रणाली अवलम्बन गरेर नै किन नहोस् उल्लिखित समस्याहरूलाई सम्बोधन गर्न जरुरी छ । यसका लागि निम्न लिखित सुधारका उपायहरू अवलम्बन गर्न सकिन्छ :

- (क) पिछडिएको र बञ्चितमा परेको वर्गलाई सेवा प्रवाहमा प्राथमिकता दिने,
- (ख) सेवाग्राहीलाई सेवा छनौटको अवसर उपलब्ध गराउने,
- (ग) एकद्वार प्रणाली अवलम्बन गरी सेवा प्रवाहमा प्रभावकारिता ल्याउने,
- (घ) सेवा प्रवाहको मापदण्ड निर्माण गरी लागू गर्ने,
- (ङ) नागरिक सहभागिता सहितको तेश्रो पक्ष अनुगमन संयन्त्रको व्यवस्था गर्ने,
- (च) सरकारी, निजीक्षेत्र र नागरिक समाजबीच सहकार्य प्रणाली अपनाउने,
- (छ) कार्यप्रणालीमा पारदर्शिता, जवाफदेहिता र मितव्ययितालाई बढाउदै नवीन प्रविधि अवलम्बन गर्ने,
- (ज) विद्युतीय शासन प्रणालीको अवधारणा लागू गर्ने र निर्णय प्रक्रियामा शीघ्रता ल्याउने,
- (झ) सार्वजनिक सर्वेक्षण गर्ने र नागरिक सन्तुष्टिको मापन गरी रणनीतिमा सुधार गर्ने,
- (ञ) राजनीति र प्रशासनको असल सम्बन्ध विकास गर्ने,
- (ट) अधिकार निक्षेपण गरी स्थानीय तहबाट नै बढी भन्दा बढी सेवा प्रदान गर्ने,
- (ठ) सर्वसुलभ तथा सरल कार्यप्रणाली लागू गरी सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउने,
- (ड) सेवाग्राहीको मूल्यांकनलाई समेत कर्मचारीको कार्य सम्पादन मूल्यांकनको आधार बनाउने,
- (ढ) नागरिक सचेतना अभिवृद्धि गर्ने र सेवा प्रवाह कार्य योजना निर्माण गरी कार्यान्वयनमा जोड दिने,
- (ण) सेवाको लागत घटाउने र सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई चुस्त बनाउने,
- (त) कर्मचारीहरूको उत्प्रेरणा र मनोबल बढाउन विभिन्न किसिमका वृत्ति विकासका अवसरहरूको सुनिश्चितता गर्ने,
- (थ) नोडेल अफिसर, नागरिक वडापत्र, गुनासो व्यवस्थापन समिति, सुभाव पेटीका सहित हेल्लो सरकारलाई प्रभावकारी बनाउने,

(द) गैरसरकारी संस्था र नागरिक समाजलाई गाउँ केन्द्रित बनाउने आदि ।

१३. अन्त्यमा

सार्वजनिक सरोकार वा आम नागरिकको पहुँचमा रहेको सेवा नै सार्वजनिक सेवा हो । यस्तो सेवा जनताको दैनिक जीवनस्तर र आवश्यकताका साथै सरकारका वाचा तथा प्रविद्धता पूरा गर्न राज्य वा सरकार वा सरकारबाट अधिकार प्राप्त गरी अन्य निकायबाट समेत प्रवाह गर्ने गरिन्छ । सरकारले नागरिकबाट मत र कर प्राप्त गरी सोको विनिमयमा नागरिकलाई आवश्यक पर्ने सेवा तथा सुविधा दिने प्रतिवद्धता गरेको हुन्छ । यस्ता सेवाले नागरिकहरूको हक र अधिकारको सम्मान र प्राप्तिको सुनिश्चितता समेत गर्दछ ।

सन्दर्भ सूची

खनाल, राजन (२०६६) : सार्वजनिक व्यवस्थापनका सामसामयिक वहस, काठमाडौं ।

थपलिया, दिनेशकुमार (२०६८) : विकेन्द्रीकरण र स्थानीय सरकार, काठमाडौं ।

पाण्डेय, हरिप्रसाद (२०६७) : विकासका समसामयिक बहस, मिना पाण्डेय ।

मैनाली, गोपिनाथ (२०६६) : राज्य सञ्चालनका आधारहरू, सोपान मासिक काठमाडौं ।

नेपालको संविधान, (२०७२) ।

भट्ट, भीमदेव, (२०६०) : सार्वजनिक प्रशासनको आधारभूत सिद्धान्त, आशिष देव भट्ट ।

मैनाली, उमेश (२०७८) : सार्वजनिक शासन, ऐश्वर्य प्रकाशन ।

मैनाली, गोपिनाथ, (२०७४) विकास, व्यवस्थापन र व्यावसायिकता, ऐश्वर्या पब्लिकेशन, काठमाडौं ।

रावत, कृष्ण, (२०७३) प्रशासन व्यवस्थापन र विकास : आशिष बुक्स हाउस, काठमाडौं ।

भट्ट, भीमदेव, सार्वजनिक प्रशासनको आधारभूत सिद्धान्त,(२०७५) : सोपान मासिक ।

त्रिताल, शारदाप्रसाद, (२०६८) सुशासन, प्रशासन, व्यवस्थापन र विकास : सोपान मासिक ।

+++

नेपालको सार्वजनिक व्यवस्थापन र सूचना प्रविधि



✍ तारानाथ फुल्लेल

१. पृष्ठभूमि

नेपालमा सार्वजनिक व्यवस्थापनका विविध आयामहरूमा सूचना प्रविधिलाई क्रमशः अवलम्बन गर्दै लिएको छ। सूचना प्रविधिको प्रयोगसँगै नेपालको सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा गुणस्तरीयता अभिवृद्धि हुनुका साथै एकरूपता कायम गर्न सहजता मिलेको छ। सूचना र सञ्चार प्रविधिको प्रयोगमा भएको द्रुततर विकासले गर्दा आधुनिक विश्व नै एक गाउँमा रूपान्तरण भैसकेको छ। नेपालले सामाजिक तथा आर्थिक क्षेत्रको वृहत्तर विकास तथा रूपान्तरणका लागि दिगो विकासका लक्ष्यहरू हासिल गर्नेतर्फ आफ्नो प्रतिवद्धता व्यक्त गर्दै डिजिटल नेपाल फ्रेमवर्क, २०७६ तर्जुमा गरी लागु गरेको छ। सार्वजनिक व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधिको अवलम्बन छरितो कार्यसम्पादन गर्न, पारदर्शिता प्रवर्द्धन गर्न, तल्ला निकायका गुनासो केन्द्रिय तहसम्म पुर्याउन तथा केन्द्रिय निकायका परिपत्र तथा निर्देशनहरू कार्यसञ्चालन स्तरका कार्यालयहरूसम्म क्षणभरमा प्रवाह गर्नका साथै अभिलेख व्यवस्थापनमा समेत कोशेदुङ्गा बन्दै गएको छ। यद्यपि न्यून गुणस्तरीय उपकरण, डिजिटल सचेतनाको कमी, न्यून साइबर सुरक्षा व्यवस्थापन, प्रविधि लक्षित तालिमको कमी जस्ता समस्याहरू सूचना प्रविधिको सफलतामा चुनौतीको रूपमा देखा परेका छन्।

२. नीतिगत व्यवस्था

सूचना प्रविधि नीति, २०५७ सँगै नेपालमा सार्वजनिक प्रशासनमा सूचना प्रविधिको प्रयोग सम्बन्धमा नीतिगत व्यवस्था भएको हो। हाल सूचना तथा सञ्चार प्रविधि नीति, २०७२, विद्युतीय कारोबार ऐन, २०६३, सूचना प्रविधि नीति, २०७२,

✍ प्रशासकीय अधिकृत, नेपाल सरकार

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/१०७

डिजिटल नेपाल-२०७६ को अवधारणाअनुसार सार्वजनिक व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधि अवलम्बन सम्बन्धी गतिविधि सञ्चालन हुँदै आएका छन् ।

३. सार्वजनिक व्यवस्थापनमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको महत्व

सार्वजनिक व्यवस्थापनमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको महत्व समयको आवश्यकता र डिजिटल युगसँगै अभूत बढ्दै गएको छ । सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको सही उपयोगले सरकारी कामकाजी प्रक्रिया, सेवाहरूको वितरण, निर्णय प्रक्रियामा सुधार ल्याउन र सार्वजनिक प्रशासनको प्रभावकारिता र पारदर्शिता बढाउन महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गर्दछ । यसका साथै सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको महत्वहरू देहायअनुसार छन्:

- (क) प्रभावकारी सेवा प्रवाह गर्न: e-government, online portal / mobile application ले नागरिकलाई सरकारी सेवाहरूको पहुँच सजिलो बनाउँछ ।
- (ख) पारदर्शिता र जवाफदेहिता बढाउन: नीति, योजना, बजेट, कार्यक्रमहरू, कार्यप्रगति तथा प्रतिवेदनहरू धृढदृष्टिबाट मार्फत प्रकाशन गरी पारदर्शिता र जवाफदेहिता बढाउँदछ ।
- (ग) महत्वपूर्ण सूचना तथा अभिलेखहरू पछिसम्म सुरक्षित राख्ने काममा मद्दत पुऱ्याउँछ ।
- (घ) आवश्यकता अनुसार सूचना तथा अभिलेखको गोपनीयता कायम राखी संरक्षण गर्नमा टेवा पुऱ्छ ।
- (ङ) नीति निर्माण र निर्णय प्रक्रियालाई तथ्य, तथ्याङ्क र प्रमाणमा आधारित बनाउन सहयोग पुऱ्याउँछ ।
- (च) आफ्नो र सार्वजनिक सरोकारको विषयको सूचनामा आमनागरिकको सहज पहुँच स्थापित गर्दछ ।
- (छ) भौगोलिक दुरीले सिर्जना गरेका अवरोधलाई पार गर्दै सूचना, समाचार तथा महत्वपूर्ण जानकारीहरू तत्काल सञ्चार गर्नमा प्रयोग गरिन्छ ।
- (ज) सञ्चारीय तथा सञ्जालीय माध्यमबाट विचार, दृष्टिकोण, अभिमतहरू सञ्चार गर्नमा प्रयोग गरिन्छ ।
- (झ) सामाजिक अन्तर्क्रिया र अन्तरसम्बन्धलाई मजबुद बनाउँदछ ।
- (ञ) अर्थतन्त्रलाई खुला, पारदर्शी, लागत प्रभावी बनाउँदै उच्च, दिगो र फराकिलो आर्थिक वृद्धिलाई सम्भव तुल्याउँछ ।

- (ट) सूचना प्रविधिको क्षेत्रमा रोजगारी सिर्जना गर्दछ ।
- (ठ) दूर कार्यप्रणालीको अभ्यास सफल बनाउन तथा गिग अर्थतन्त्रको विकास र विस्तार गर्नमा उपयोगी हुन्छ ।
- (ड) दूर शिक्षा एवं दूर स्वास्थ्य सेवा प्रदान गरी दुर्गम क्षेत्रका जनताको मानव विकासको स्तर अभिवृद्धि गराउँदछ ।
- (ढ) विद्युतीय शासनलाई व्यावहारिक ढंगले कार्यान्वयन गरी सार्वजनिक सेवालाई छिटो र भन्भटरहित बनाउनमा मद्दत गर्दछ ।
- (ण) विश्व बजारसँग एकाकार गरी अनलाइन व्यापारलाई सहज बनाउँदछ ।
- (त) अनुसन्धान र नवप्रवर्तनको माध्यमबाट शासन, प्रशासन, समाज, अर्थतन्त्र, पर्यावरणलगायतका क्षेत्रलाई सही दिशा र गति प्रदान गर्दछ ।

आधुनिक सूचना तथा सञ्चारको युगमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको महत्व बहुआयामिक छ । शासन, प्रशासन, समाज, अर्थतन्त्र, पर्यावरण, जनजीविकालगायत आमनागरिकसँग सरोकार राख्ने हरेक क्षेत्रमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको प्रयोग मार्फत डिजिटल नेपालको अपेक्षा पुरा हुन सक्दछ ।

४. नेपालको सार्वजनिक व्यवस्थापनमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधि अवलम्बन गरिएका क्षेत्र

सुशासन, दिगो विकास एवं गरीबी न्यूनीकरणका लक्ष्यहरू हासिल गर्ने मूल उद्देश्य प्राप्तिका लागि सरकारले डिजिटल नेपाल फ्रेमवर्क कार्यक्रमलाई पूर्ण रूपमा कार्यान्वयनमा लैजान डिजिटल नेपाल एक्सिलिरेसन परियोजनामार्फत अगाडि बढाउने संकल्प लिएको छ । क्रमशः धेरैजसो सरकारी सेवाहरू अनलाइन प्रणालीबाट व्यवस्थित गर्ने उद्देश्य अनुरूप हाल तपशिल बमोजिमका क्षेत्रहरूमा विविध प्रणालीहरू अवलम्बन भएको पाइन्छः

कार्यालय/सेवा	सूचना प्रविधि	कार्य पद्धति
नागरिकता	CCIMS	नागरिकता सम्बन्धी कार्यहरू सफ्टवेरमार्फत सम्पादन गर्ने
राष्ट्रिय सूचना प्रविधि केन्द्र	NITC	सरकारी डाटा र सफ्टवेयरहरूको व्यवस्थापन गर्ने
निर्वाचन आयोग	VRS	मतदाता नामावली दर्ता, अद्यावधिक र व्यवस्थापन

भन्सार विभाग	ASYCUDA	भन्सार प्रक्रियालाई स्वचालित, छिटो छरितो र पारदर्शी बनाउने
आन्तरिक राजस्व विभाग	TAX PAYER PORTAL	अनलाइन सेवामार्फत कर भुक्तानी तथा भुक्तानीको जानकारी
शिक्षा विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालय	EMIS	शिक्षा क्षेत्रको डाटा संकलन, विश्लेषण र व्यवस्थापन
नेपाल प्रहरी	CRS	अपराध तथा अनुसन्धान सम्बन्धी डाटाहरू अभिलेखिकरण र व्यवस्थापन
यातायात व्यवस्था विभाग	VDIS	सवारी साधन र चालकहरूको विवरण दर्ता नवीकरण तथा व्यवस्थापन
स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय	DHIS V2	स्वास्थ्य सम्बन्धी डाटा संकलन तथा व्यवस्थापन
राष्ट्रिय योजना आयोग	NPP	राष्ट्रिय परियोजनाहरूको डाटा संकलन र व्यवस्थापन
भूमि व्यवस्था तथा अभिलेख विभाग	LRIMS	मालपोत कार्यालयहरूमा जग्गा प्रशासन सम्बन्धी काम अनलाइन प्रणाली मार्फत सम्पादन गर्ने
राष्ट्रिय परिचयपत्र तथा पञ्जिकरण विभाग	NIDS	नागरिकहरूको बायोमेट्रिकसहित वैयक्तिक विवरण संकलन गर्ने
व्यक्तिगत घटना दर्ता	DONIDCR	नागरिकहरूका जन्म, मृत्यु जस्ता व्यक्तिगत घटनाहरूको दर्ता तथा अभिलेखिकरण गर्ने
जिन्सी व्यवस्थापन	PAMS	जिन्सी सामानहरूको अभिलेखिकरण गर्ने
विद्युतीय राहदानी प्रणाली	E-PASSPORT	राहदानीको आवेदन संकलन तथा वितरण

अर्थ मन्त्रालय	LIMBS	बजेट व्यवस्थापन
अर्थ मन्त्रालय	RMIS	राजस्व व्यवस्थापन
विकासका कार्यहरूमा	PPMO, eGP	विकास व्यवस्थापन

५. सूचना प्रविधिको अभ्यासका उपलब्धि

सूचना तथा सञ्चार प्रविधिले नेपालको सार्वजनिक व्यवस्थापनमा नयाँपन ल्याउन सफल भएको छ। यसको प्रयोगसँगै सेवा प्रवाहमा छरितोपना, चुस्तता तथा विकास व्यवस्थापनमा गुणस्तरियताका अलावा प्रतिस्पर्धा बढनुका साथै पारदर्शिता प्रवर्धन भएको छ। नेपालमा सूचना प्रविधिको अवलम्बनसँगै प्राप्त सफलताहरू निम्नानुसार छन्।

- (क) सार्वजनिक सेवाको छरितो व्यवस्थापन (सूचना प्रवाह, सेवा प्रवाह, खरिद प्रक्रिया, विकास व्यवस्थापन, गुनासो व्यवस्थापन) मा सहजता मिलेको छ।
- (ख) पारदर्शिता प्रवर्द्धनमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिले अहम् भूमिका निर्वाह गरेको छ।
- (ग) एकै पटक तथा क्षणमा सर्वत्र सूचनाको प्रवाह हुने हुँदा शासन, विकास व्यवस्थापन र सेवा प्रवाहमा जनचासो अभिवृद्धि हुनका साथै जनसहभागिता प्रवर्द्धन अभिवृद्धि हुँदै गएको छ।
- (घ) अनलाइन प्रणाली eGP को अवलम्बनले ठेक्का प्रक्रियाका केही चरणहरू कार्यालयमा उपस्थित नभई अनलाइनबाटै हुने व्यवस्था गराएको जसले प्रतिस्पर्धा बढाउन मद्दत गरेको छ।
- (ङ) ठेक्का प्रक्रियामा हुने अनुचित मिलेमतो तथा लेनदेन तोड्नु सूचना प्रविधिको अवलम्बन सफल देखिन्छ।
- (च) पुरातनबादी पोके फाइलिङ तथा अस्तव्यस्त अभिलेखहरूको व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधि अब्बल सावित भएको छ। पुराना रेकर्डहरूलाई digitization गरी अभिलेखहरूको बैज्ञानिक व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधिको अवलम्बन सफल देखिन्छ।
- (छ) सूचनाको संरक्षण तथा संप्रेषणमा सहजता: डिजिटल अभिलेख व्यवस्थापनले सूचनाको उचित संरक्षण तथा भण्डारणका साथसाथै त्यसको संप्रेषणमा समेत सहजता प्रदान गरेको छ।
- (ज) सेवा प्रवाह तथा विकास व्यवस्थापनमा एकरूपता: सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको अवलम्बनसँगै देशभरका सेवा केन्द्रहरूबाट हुने सेवा प्रवाह,

विकास प्रक्रिया तथा सरकारी कागजपत्रहरूमा एकरूपता कायम भएका छन् जसले सेवा प्रदायक, सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूमा सन्तुष्टि पैदा गरेको छ ।

- (भ) गुणस्तरिय सेवा प्रवाह: विद्युतीय माध्यमको अवलम्बन गरेसँगै सेवा प्रवाह नागरिकता, राहदानी, राष्ट्रिय परिचयपत्र, मतदाता परिचयपत्र, जन्मदर्ता, विवाह दर्ता, बसाइसराइ दर्ता, सम्बन्धविच्छेद दर्ता, मृत्यु दर्ता प्रमाणपत्र, नावालक परिचयपत्र, विभिन्न खाले सिफारिस तथा प्रमाणित, लोक सेवा आयोगको परीक्षा प्रणाली, अनुगमन तथा मूल्याङ्कन प्रणालीमा गुणस्तरीयता अभिवृद्धि भएको छ ।
- (ज) तिब्र सञ्चार व्यवस्थासँगै बजेट, नीति तथा योजना, निर्देशन, परिपत्र कार्यान्वयनमा छरितोपना देखिएको छ ।
- (ट) गुनासो व्यवस्थापनमा उत्कृष्टता (अनलाइनबाटै गुनासो गर्न सकिने, सम्बन्धितसँग समन्वय तथा सुनुवाइ समेत गरी अनलाइनबाटै जानकारी दिन सकिने) हासिल हुँदै गएको छ ।
- (ठ) भौगोलिक दुरीले सिर्जना गरेका अवरोधलाई पार गर्दै सूचनाको सञ्चार तथा महत्वपूर्ण जानकारीहरू यस माध्यमले सहज रूपमा प्रवाह गरेको छ ।
- (ड) विशेष प्रकृतिका सेवाहरू अनलाइन प्रणालीबाट दिँदै आएको छ ।
- (ढ) नीति, योजना, बजेट तथा कानून निर्माणमा जनताको राय संकलनमा यसले पुलको भुमिका निर्माण गरेको छ, विभिन्न निकाय तथा नीति निर्माणकर्ताहरूले आफ्ना वेवसाइट तथा सामाजिक सञ्जालमार्फत सो सम्बन्धमा जनता तथा सरोकारवालाको राय सुझाव माग गरी त्यस्ता राय सुझाव ग्रहण गरेको देखिन्छ ।

६. नेपालमा सूचना प्रविधिको सुरक्षा व्यवस्थापन

आधुनिक समाजको महत्वपूर्ण पाटोको रूपमा रहेको सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको सुरक्षा व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्य चुनौतिपूर्ण रहेको छ । सूचना प्रविधिको निरन्तर विकास एवं बढ्दो प्रयोग गतिशिलतासँगै दिनानुदिन बढ्दै गैरहेको व्यक्तिगत, संस्थागत डाटा चोरी/दुरुपयोग, सूचना प्रविधि प्रणालीहरूमाथिको अनधिकृत पहुँच, साइबर अपराध, सूचना प्रविधि प्रणालीमाथि भइरहेका साइबर आक्रमणको प्रतिरक्षा गर्ने विषयलाई सुनिश्चित गर्न, साइबर आक्रमणबाट हुन सक्ने क्षतिलाई रोक्न, न्यूनीकरण गर्न र भविष्यमा हुन सक्ने यस्ता आक्रमणहरूबाट सुरक्षित रहन अत्यावश्यक भएको छ । नेपालमा सूचना प्रविधिको सुरक्षा व्यवस्थापन सम्बन्धमा

रहेका विषयहरू देहायानुसार छन्:

- (क) सूचना प्रविधि पूर्वाधार सुरक्षा
- (ख) डाटा सुरक्षा नीति र संरचना स्थापना गर्ने
- (ग) सशक्त पहुँच र नियन्त्रण लागू गर्ने
- (घ) साइबर आक्रमणको अनुगमन र प्रतिकार्य योजना निर्माण
- (ङ) साइबर सुरक्षा तालिम र जनचेतना कार्यक्रमहरू संचालन गर्ने
- (च) सुरक्षित नेटवर्क संरचना स्थापना गर्ने
- (छ) नियमित सुरक्षा अडिट गर्ने
- (ज) साइबर विमा गर्ने
- (झ) मल्टिलेयर सुरक्षा रणनीति अवलम्बन गर्ने

यसरी साइबर सुरक्षाका विषयमा सरकार तथा सरोकारवाला निकाय संवेदनशील रही कार्य अगाडि बढाउन सकेमा साइबर सुरक्षा व्यवस्थापन प्रबल हुन सक्दछ ।

७. विद्यमान समस्याहरू

नेपालको सार्वजनिक व्यवस्थापनका हरेकजसो क्षेत्रमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको अवलम्बन भएको छ । यस क्रममा सूचना तथा सञ्चार प्रविधि क्षेत्रमा विविध समस्याहरू आइरहेका छन जसले यसको सफल अवलम्बन माथि नै चुनौती सिर्जना गरेको छ । सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको प्रभावकारी प्रयोगमा विद्यमान समस्याहरू निम्नानुसार छन्:

- (क) सवल प्रविधिको विकास तथा अवलम्बन हुन नसक्नु
कमजोर डिजिटल प्रणाली (बेला बेलामा सिस्टम नचल्ने, सर्भर डाउन, बिचमा रोकिने, डाटा लस हुने, ह्याङ्क भइराख्ने) ले गर्दा प्रक्रिया पुगेका सेवाग्राहीको समेत कर्मचारीले कार्य सम्पादन गर्न नसक्ने अवस्था रहेको छ । उदाहरणका लागि २०८१ साल मंसिर महिनामा राहदानी प्रणालीमा security threat का कारणले करिब २ साता काम रोकिनु, व्यक्तिगत घटना दर्ता प्रणाली DONIDCR मा समय समयमा हुने समस्याले सेवा केन्द्र (वडा कार्यालय) मा जन्म दर्ता लगायतका कार्य सम्पादन गर्न नसकिएको ।
- (ख) कमजोर इन्टरनेट सेवाका कारणले अनलाइन प्रणाली संचालनमा समस्या हुँदा सोचेअनुसारको समयमा कार्यसम्पादन हुन सकेको छैन । कर्मचारीहरूले सेवाग्राहीका अगाडि कार्यसम्पादन गर्नुको सट्टा घुमिरहेको

सिग्नल देखाउन बाध्यता रहेको छ ।

- (ग) कमजोर डिजिटल उपकरणहरू: कम्प्युटर, प्रिन्टर, स्क्यानर, राउटर, क्यामेरा लगायतका डिजिटल डिभाइसहरू उच्च गुणस्तरीय हुन नसक्दा काम गर्दा गर्दै बिग्रने, ढिला कार्य सम्पादन गर्ने, ह्याङ्ग हुने लगायतका समस्याहरू कहीं कतै देखा परेका छन् ।
- (घ) डाटा सेन्टरको उचित व्यवस्थापनमा कमी हुँदा बेला बेलामा साइबर एट्ट याक हुने गरेको छ ।
- (ङ) कर्मचारी तथा सेवाग्राहीमा डिजिटल साक्षरताको कमी: प्रणाली संचालन गर्ने कर्मचारीहरू तथा सेवा प्राप्तकर्ताका रूपमा रहेका सेवाग्राहीहरूमा डिजिटल साक्षरताको कमी यसको विकासमा समस्याको रूपमा रहेको छ । कतिपय पुराना कर्मचारीबाट विद्युतीय प्रणाली संचालन गर्नुपर्दा सूचना तथा सञ्चार प्रणालीको अवलम्बन सफल हुन सकेको छैन । यसका साथै सेवाग्राहीहरूमा अनलाइन फारम भर्नुपर्दा आफै नभरी साइबर समक्ष जाने, डिजिटल साक्षरताको कमीले त्रुटिपूर्ण फारम भर्ने लगायतका प्रविधिको उपयोग गर्ने सीप र ज्ञानको कमीले गर्दा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको सफलतामा समस्याहरू देखा परेका छन् ।
- (च) सेवाकेन्द्रदेखि केन्द्रियस्तरका कर्मचारीहरूमा सूचना प्रविधि सम्बन्धी व्यवहारिक तालिमको अभाव रहेको छ ।
- (छ) साइबर सुरक्षा व्यवस्थापनमा कमजोरी हुँदा बेला बेलामा सरकारी वेवसाइटहरू ह्याक भई सेवा प्रवाह बन्द भएका छन् । राष्ट्रिय सूचना प्रविधि केन्द्रको सर्भरमा ह्याकरहरूको हमलाले साइबर सुरक्षाको कमजोर अवस्था देखिन्छ ।
- (ज) डेटा चोरी र अनधिकृत व्यक्तिको पहुँचले थप समस्या पैदा गरेको छ । यसका साथै सेवाग्राहीहरूको व्यक्तिगत डाटा चोरी हुने र त्यसको दुरुपयोगको डर रहेकोलगायतका सरकारी तथ्याङ्क सम्बन्धमा गोपनियता सम्बन्धि जोखिम समेत रहेको छ ।
- (झ) अनलाइन प्रविधिको प्रयोग सम्बन्धमा एकीकृत प्रणालीको अभाव छ । राष्ट्रिय परिचयपत्रमा भएका बायोमेट्रिकलगायतका विवरण प्रयोग गरी अन्य सेवा लिन कठिन छ, राहदानी बनाउँदा पुन सबै विवरण दिनुपर्ने बाध्यता छ ।
- (ञ) अनलाइन सेवा लिन भन्झटिलो प्रक्रिया (epassport को आवेदनमा

बायोमेट्रिक लगत लिन पुनः कार्यालयमै जानुपर्ने, taxpayer portal मा विवरण अपडेट गर्न भन्भटिलो प्रक्रिया) हुँदा यसको सहजै सेवा प्राप्तमा समस्या रहेका छन् ।

- (ट) परिवर्तन स्वीकार्न अनिच्छित परम्परागत कर्मचारीतन्त्रको समेत उपस्थिति देखिन्छ जसले परिवर्तनले आफ्नो अस्तित्व सखाप पार्ने विश्वास राखदछन् ।
- (ठ) सूचना प्रविधि पूर्वाधार विकासको कमीः नेपालमा सूचना प्रविधिजन्य पूर्वाधार विकासमा रहेको कमीका कारणले विभिन्न खाले समस्याहरू पैदा हुँदै आएका छन्ः
- (अ) नेपालका कतिपय क्षेत्रहरूमा विद्युत सेवा पुग्न सकेको छैन, कतिपय ठाउँहरूमा स्तरिय विद्युत सेवा (लोड धान्न सक्ने) पुगेको छैन, केही ठाउँमा विद्युत सेवा अवरुद्ध भइरहन्छ, मर्मत कार्यमा ढिलासुस्ती हुँदा सूचना प्रविधियुक्त सेवा प्रवाहमा अवरोध हुँदै आएको छ ।
- (आ) उच्च गुणस्तरीय इन्टरनेट सेवा उपलब्ध हुन सकेको छैन, बैकल्पिक इन्टरनेटको व्यवस्था हुन नसक्नु, न्युन स्पीड, विग्रिराख्ने समस्या, मर्मत संभारमा चुस्तता नहुँदा सूचना प्रविधियुक्त सेवा प्रवाहमा अवरोध हुँदै आएको छ ।
- (इ) साइबर स्पेसलाई सुरक्षित बनाउन स्थापित राष्ट्रिय साइबर सुरक्षा केन्द्र आवश्यक कम्प्युटर, उपकरण, कार्यालय भवन समेत नभएर अलपत्र रहेको छ ।
- (ई) डिजिटल सेवा हुँदा पनि अनावश्यक बिचौलियाको निरन्तरता हुँने गरेको पाइन्छ । खासगरी राहदानी, यातायात अनुमतिपत्र, श्रम स्वीकृतिलगायतका आवेदनमा सेवाग्राहीले अनलाइन प्रक्रिया नजानेर विचौलियाको सहयोग लिनुपर्ने अवस्था कायम छ ।

द. विद्यमान चुनौति

डिजिटल प्रविधिको प्रयोगसँगै साइबर सुरक्षा सम्बन्धमा बढ्दै गएको चुनौतीका कारण सरकारी सूचना प्रविधि प्रणाली एवम् तथ्याङ्कको सुरक्षा हालका दिनहरूमा चुनौतीपूर्ण बन्दै गइरहेको छ । सूचना प्रविधि प्रणाली एवम् तथ्याङ्कमा मुलुकभित्र तथा मुलुक बाहिरबाट समेत साइबर आक्रमणका घटनाहरू भइरहेका छन् । कार्यालयभित्र पनि यस सम्बन्धमा जानकारी प्राप्त कर्मचारीहरू अत्यन्तै कम रहेको तथा प्रयोगका

क्रममा सजगता नहुँदा महत्वपूर्ण तथ्याङ्कहरूको सुरक्षा एवम् संरक्षणमा जोखिम बढ्दै गइरहेको छ। नेपालको सार्वजनिक व्यवस्थापनमा प्रयोग हुँदै आएको सूचना तथा सञ्चार प्रविधि क्षेत्रमा रहेका चुनौतीलाई देहाय बमोजिम चर्चा गरिएको छ:

- (क) बजेट: सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको विकासका लागि आधारभूत भौतिक संरचनाको व्यवस्थापनको लागि पर्याप्त बजेट व्यवस्थापन गर्नुपर्ने देखिन्छ।
- (ख) सूचना तथा सञ्चार प्रविधि पूर्वाधारको विकास: सार्वजनिक व्यवस्थापनमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको सफल अवलम्बनका लागि पूर्वाधारका रूपमा रहेका उपकरणहरू जस्तै कम्प्युटर, प्रिन्टर, स्क्यानर, क्यामेरा, विद्युत, व्याकअप सिस्टम, इन्टरनेट, प्रोजेक्टर आदिको उचित व्यवस्थापन गर्नु एक प्रमुख चुनौतीको रूपमा रहेको छ।
- (ग) साइबर सुरक्षा व्यवस्थापन: सूचना तथा सञ्चार प्रविधिमा हुन सक्ने आक्रमणलाई निस्तेज पार्न उचित व्यवस्था गर्नुपर्ने देखिन्छ।
- (घ) प्राविधिक प्रशिक्षण: सेवाप्रदायकका रूपमा रहेका कर्मचारीहरूमा उचित प्राविधिक प्रशिक्षणको व्यवस्थापन गरी स्तरीय सेवा व्यवस्थापनमा ध्यान दिनुपर्ने देखिन्छ।
- (ङ) सेवाग्राहीमा डिजिटल साक्षरता अभिवृद्धि: आम नागरिकहरूमा रहेको न्युन डिजिटल साक्षरता अभिवृद्धि गर्न सार्वजनिक सूचना, सचेतना सम्बन्धी कार्यक्रमहरू, विद्यालय शिक्षामा समावेशीकरण लगायतका कार्यक्रमहरू संचालन गर्नुपर्ने देखिन्छ।
- (च) एकीकृत नीति तथा कानूनी व्यवस्था: सार्वजनिक व्यवस्थापनमा सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको उपयोग सम्बन्धमा छरिएर रहेका कानूनहरूको सट्टा एकीकृत नीतिगत व्यवस्था गरी विविध विषयवस्तुको उचित सम्बोधन गर्नुपर्ने देखिन्छ।
- (छ) सम्भाव्य भ्रष्टाचार र अनियमितता: सूचना तथा सञ्चार प्रविधिको खरिद प्रक्रियामा ठूलो मात्रामा हुने गरेको भ्रष्टाचार र अनियमितताको उचित छानविन गरी मितव्ययिता कायम गर्नु आजको प्रमुख आवश्यकता रहेको छ।
- (ज) सुविधा र पहुँचको समान वितरण: सहरी तथा ग्रामीण क्षेत्रका बिचमा सूचना प्रविधिको विकासको सम्बन्धमा विभेदको वातावरण सिर्जना हुन नदिई सुविधा र पहुँचको समान वितरण गर्नु डिजिटल नेपालको स्थापनाको मुख्य चुनौतीका रूपमा रहेको छ।

- (भ) सूचनाको संरक्षण तथा गोपनियता: डिजिटल माध्यममा प्रविष्टि भएका वैयक्तिक विवरणहरूको गोपनियता कायम गरी त्यस्ता खाले सूचनाको संरक्षण गर्नु डिजिटल नेपालको आकाङ्क्षा पुरा गर्ने माध्यमको रूपमा रहेको छ।
- (ज) गुणस्तरीय प्रविधिको प्रयोग गर्नु: उच्च स्तरिय उपकरण, इन्टरनेट सेवा तथा सुरक्षा व्यवस्थापन गरी भरपर्दो सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने टङ्कारो देखिन्छ।
- (ट) डिजिटल डिभाइडको अन्त्य गर्नु: कम साक्षरताका सेवाग्राही तथा उनीहरूको अनलाइन सेवाप्रतिको विश्वासको कमीलाई हटाउँदै प्रभावकारी र गुणस्तरीय सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने देखिन्छ।
- (ठ) सिस्टम एकीकरणको चुनौती: विभिन्न सरकारी विभागहरू र निकायहरूको विचमा प्रणालीको एकीकरण गरी विभाग तथा निकायहरूका बिचमा डाटा साझा गर्न र सूचनाको प्रवाहमा समन्वय गर्नु आवश्यक देखिन्छ।

९. अबको बाटो

नेपालको सार्वजनिक व्यवस्थापनमा बढ्दो रूपमा प्रयोग हुँदै गएको सूचना तथा सञ्चार प्रविधिका सम्बन्धमा विद्यमान चुनौतीहरूको सम्बोधनका लागि स्वयं कम्प्युटर वा इन्टरनेट प्रयोगकर्ता सजग र सचेत हुनका साथै सञ्चार माध्यमबाट समेत जनचेतना जगाएर र आइसीटीको प्रयोगप्रति सकारात्मक मनोवृत्ति विकास गरी आइसीटीमा साक्षरताको स्तर बढाउनुपर्ने देखिन्छ। आइसीटी सञ्चालन र यसको अधिकतम प्रयोगको लागि निरन्तर आवश्यक पर्ने विद्युत आपूर्तिलाई व्यापक रूपमा वृद्धि गरी गुणस्तर सुधारको काम गर्नुपर्छ। सूचना प्रविधि प्रणालीहरूको निर्माण गर्दा नागरिकको आवश्यकता अनुसारका महत्वपूर्ण र संवेदनशील सेवाहरूको पहिचान गरी त्यस्ता सेवाहरू छिटो, छरितो, सुलभ, गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी रूपमा सम्पादन हुनेगरी गर्नुपर्दछ। एक निकायमा सञ्चालनमा रहेको सूचना प्रविधि प्रणालीको सेवा अर्को निकायको समान खालका सूचना प्रविधि प्रणालीले समेत उपयोग गर्न सकिने गरी निर्माण गर्नुपर्दछ। सूचना प्रविधि प्रणालीहरूको जोखिम विश्लेषण र जोखिम व्यवस्थापन क्षमताको आधारमा उचित सुरक्षा नियन्त्रणका उपायहरू कार्यान्वयन गरिने र व्यावहारिक कठिनाई तथा सुरक्षा अपवाद (Security Exception) कम गर्न सहयोग पुग्नेगरी सुरक्षा नियन्त्रणका उपायहरू लागु गर्नुपर्दछ।

सूचना प्रविधि प्रणालीहरू (Service Oriented Architecture SOA) मा आधारित रही स्थापित खुला मानक (Open Standard) अनुरूप तथा स्पष्ट परिभाषित भूमिका र जिम्मेवारीको आधारमा अन्तरआवद्धता र अन्तरसञ्चालन (Interoperability) सुनिश्चित हुने गरी विकास गर्नुपर्दछ। विभिन्न निकायहरूमा

प्रयोग हुने एकै प्रकृतिका सेवा प्रवाह र आन्तरिक कार्यालय संचालनका लागि एकीकृत सफ्टवेयर प्रणाली लागु गर्नु पर्दछ, जसले गर्दा कम लागत/स्रोतसाधन र व्यवस्थापन गर्न समेत सजिलो हुन्छ ।

सरकारी निकायका डिजिटल डेटालाई सुरक्षित राख्न, प्रणालीमा रहेका जोखिम पहिचान गर्न, जोखिमको वर्गीकरण गरी ह्याक हुनबाट रोक्न र सम्भावित सुरक्षा जोखिम तथा खतरालाई न्यूनीकरण गर्न 'सेक्युरिटी अडिट' गर्नेपर्छ । हाम्रो आवश्यकताहरूलाई पहिचान गर्दै त्यसअनुसारको नीति, नियम कानुन र व्यवस्थाहरू गर्दै सरकारी प्रणालीलाई सहज, सुरक्षित र सेवाग्राहीमैत्री बनाउनुपर्छ ।

हाल नेपाल सरकारको आधिकारिक डाटा केन्द्रको रूपमा रहेको सरकारी एकीकृत डाटा केन्द्र र यसको डिजास्टर रिकभरी केन्द्र, हेटौडाको उच्च क्षमताको कम्प्युटर पूर्वाधार सुविधाहरू जस्तै: सर्भर, राउटर, स्विच र फायरवाल, साथै जेनेरेटर, ब्याकअप उपकरणहरू, अग्नि पत्ता लगाउने तथा नियन्त्रण प्रणाली र वातावरण अनुकूलन व्यवस्थापन जस्ता सहयोगी प्रणालीको क्षमता विकास गर्नु आवश्यक देखिन्छ ।

Nepal's Move towards E-Government



✍️ **Bikash Adhikari**

1. Introduction

Public services are the services which are provided by the government to the public. Example includes services like water, electricity, transportation, education etc. Public service is considered as one of the fundamental areas for the development and welfare of society and country at large. In the context of Nepal, public sector service is responsible for a number of basic services related to health care, education, transport, law and order, and social welfare.

At the Present world of the digital innovation, the framework and model for delivery of public service has been significantly shifted. Rapid urbanization, evolution of new technologies and socio-economic change are heavily impacting the methods of delivering public services. The services which used to be paper-based are gradually shifting towards the digital mode.

2. Technology and Public Services

In the 21st century, technology has great power to change how governments provide services to their citizens. New technology receives considerable attention as it has the transformative impact in improving the effectiveness of

✍️ **Chartered Accountant**

government. The use and integration of technology into the government services is commonly referred as e-government or digital government. This has become a foundation of modern public administration which has enhanced the efficiency, accessibility, and transparency of government operations. This also has improved the service delivery to citizens. Over the past few decades, technology has drastically transformed how governments function, interact with their citizens, and deliver their services.

In Nepal, technology has gradually taken the phase in various areas of governmental services and is being widely used to improve public services. Though they have some challenges, new technologies provide great platform to enhance the public service delivery effectiveness which help for their efficient delivery such as education, health, social security, transport they also help in promoting transparency too. In this article the effort has been made to clarify the concept of e-government, to discuss how technology has evolved and is being used in Nepal for bettering public services and practices. Finally, effort has been made to find out the challenges being faced by the digital modality of public service delivery.

3. E-Government

To understand the role of technological advancement in public services, it is imperative to understand what e-government means. E-government means the use of technological or digital devices like internet, mobiles, computers etc. in providing government services. E-government helps to make public service delivery easier, faster and convenient which enables to provide easy access to citizens in public services. This helps to reduce delays in services, saves time, reduce costs and makes services more transparent and reliable.

The World Bank defines e-government as *“the use of information and communications technologies by governments*

to enhance the range and quality of information and services provided to citizens, businesses, civil society organizations, and other government agencies in an efficient, cost-effective and convenient manner; making government processes more transparent and accountable and strengthening democracy.”

4. Government Initiatives for Digital Transformation on Public Services

The government of Nepal (GoN) has undertaken various initiatives and actions to expand the scope of digital services through online means. It has taken several efforts through ministry of Communications and Information Technology (MoCIT) and in collaboration with other Ministries and departments for transformation of public services digitally. Some of the key initiatives include:

a) E-Government Master Plan (2015–2019):

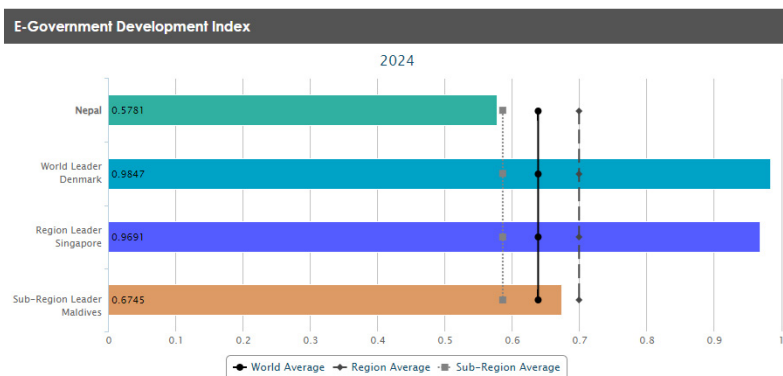
E-government Master Plan (2015-2019) is a draft developed by GoN to set the foundation for digital transformation in Nepal's public sector. This elaborates the plan towards digitizing public services by strengthening the Information and communication Technology infrastructure, capacity building and resource mobilization. The master Plan also supports integration of e-governance services across various government levels, i.e., from local level to central ministry.

b) Digital Nepal Framework (2019): GoN, MoCIT has released the Digital Nepal Framework, 2019 with the theme of “Unlocking Nepal’s Growth Potential”. The framework is a blueprint that provides the roadmap of digital initiatives in Nepal, to find innovative ways to solve major challenges faced by the society in a shorter period with fewer resources. It helps to promote digital economy by promoting technology-

driven development. The framework includes plans for enhancing e-government services, increasing internet access and promoting digital literacy.

5. Status of e-government in Nepal

United Nations (UN) in order to measure the position of the member countries on e-government releases the E-Government Development Index which incorporates the infrastructure and educational levels of different countries to reflect how a country is using information technologies to promote access and inclusion of its people. For this UN releases two indexes. One is E- Government Development Index and another is E-Government Participation Index. E-Government Development Index is a composite measure of three important dimensions of e-government, namely the provision of online services, telecommunication connectivity and human capacity. Based on such data, Nepal's index on E-government development index is 57.81 Per cent which ranks 119 out of 193 countries, while in E- participation index, it ranks 152 out of 193. World leader country for E-Government Development Index is Denmark with the index of 98.47 Per cent.



Source: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/120-Nepal>

Above chart shows that the Nepal's position on E-Government Development Index is slightly below the Sub-Regional Average

by thin margin but is below World Average and Regional Average. Since the margin to cross average benchmark is not much, it can be presumed that Nepal will soon improve its positioning through various digital initiatives taken by the government at different level.

6. Public Services in Nepal through Technological Use

In recent years, Nepal has made significant progress in digitizing government services, offering more efficient and accessible ways for citizens to interact with public institutions. The implementation of technology in public services in Nepal is the part of the governments initiatives to digitize the public services offering and is also a response to the challenges of physical infrastructure, inefficiency, delay in services, and the need for more streamlined and accessible services. Some of the public services which have been transformed through use of technology are as follows:-

6.1 Online Tax Services

Revenue collection service of the government has made the significant progress in a form of digitization. Inland Revenue Department (IRD) has digitized the tax filing process to make it easier for taxpayers to file their taxes, access tax records, and get information related to their tax liabilities. IRD has the separate taxpayer's portal for facilitating these services. Services related to VAT (Value Added Tax), Income Tax, Excise etc. has been integrated through online portal. Services related to return filing including its payment can be done online through the IRD's portal. Online services make the tax filing and payment process faster and reduce the need for people to stand in long lines at government offices.

Key Highlights of Offered Digital Services related to Tax are as Following:

- (a) *E-Filing of tax returns*: Taxpayers can file their tax

related returns and can also access tax information online through the IRD's portal.

- (b) *Electronic Tax Payment System*: Tax Payer can make the tax payments electronically through various digital platforms like Banks e-payment, IPS etc. This reduces the need for physical visits to tax offices and saves time.

6.2 National Identity Cards:

National Identity Card (NID) is a digital personal identification card issued by GoN. It has the digital characteristics and holds significant importance in today's modern era, as it can be integrated with public services and used for various tasks. GoN, through the annual policy and program and budget statement of the fiscal year 2066/067, announced that a biometric smart card with a photograph, which can also be used for elections, would be provided to all Nepali citizens as a NID. In accordance with this, the government decided to establish a separate central body for the implementation of this system. Consequently, the National ID Management Center was established under the Ministry of Home Affairs on the 16th Ashad 2067. Later, on the 28th Bhadra 2075, in line with the decision to integrate the center with the Central Registration Department under the Ministry of Federal Affairs and General Administration, the National Identity Card and Registration Department was formed. Since then, the work related to the NID has been managed by this department.

The benefited areas from the use of NID are as following: NID Card is expected to facilitate various official processes, including a centralized KYC system for banks, easier access to services like e-passports, SIM card issuance. With the use of NID card, people do not need to carry multiple cards with them NID will replace all of

them reducing hassle and risk of card loss.

6.3 Online Passport and Visa Services

To facilitate better public services related to passport and visa services, Department of Passport in Nepal has introduced online services for passport applications and renewals. Nepalese Citizens can apply for passports, track the status of their application, and schedule appointments with passport offices through the online portal. Besides, Visa related public services have also been digitized for easy visa processing and handling. This has provided great ease to service seekers, comfortable gun at government offices, minimized the complaints rate and has reduced the physical footfall of service seekers.

The key highlights of the offered Digital Services related to the Passport and Visa services are as following:

(a) *Passport Application System*: Government has come up with online portal to facilitate first time passport issuance, renewal of expired passports, replacement of lost or stolen passport. Nepalese citizens can apply for their passports online by filling out the necessary forms and submitting documents electronically.

(b) *Visa Services*: Department of Immigration provides separate online platform where services like online visa application, visa extension, travel authorization etc. services are provided for foreigners, streamlining the process for tourists and business travelers.

6.4 Online Land and Property Related Services

Government authorities have launched several platforms for services related to land and property. The Department of Land Reform and Management in Nepal has initiated

online land record systems to reduce paperwork and improve accessibility. The Land Revenue Office in certain districts allows citizens to check land ownership and records online. Besides, the Department of Survey has been providing *Naksa* and related services through digital platform.

The key highlights of offered Digital Services related to the Land and Property are as following:

- (a) *Land Ownership Verification*: Citizens can search land records and verify ownership status online, which has significantly reduced disputes and administrative delays.
- (b) *Property Registration*: In some urban areas, citizens can apply for property registration and get digital copies of land titles.
- (c) *Mero Kitta*: Ministry of Land Management, Cooperatives and Poverty Alleviation-*Naapi* Department has launched the dedicated public access platform called *Mero Kitta* where general public can make request for service like *Naksa Print, Plot Registrar Print, Field Book Print, Field Rekhanan Application*.
- (c) *Land Records Information Management System (LRIMS)*: Government has implemented land records information management system which will allow the general public to view their property information on the internet.

6.5 Online Vehicle Registration and Licenses

The Department of Transport Management (DoTM) provides several online services through its online driving license system including services related to vehicle registration and driver's licenses. The system also allows general public to view the details related to smart driving license.

The key highlights of offered Digital Services related to Vehicle and Licenses are as following:

- (a) *Online Vehicle Registration:* Citizens can now make the request for single as well as bulk vehicle registration, check their application status and check their bill status through the DoTM's online portal.
- (b) *Driving License System:* The process for obtaining a driver's license has been simplified with an online application system for scheduling the tests and appointments. Besides, the online system also allows user to search for license and check the print status.

6.6 Public Service Commission Online Services

The Public Service Commission (PSC) which handles recruitment including vacancy, exams, etc. for government positions has introduced online application portals for job vacancies. Applicants can submit applications for various civil service exams and view results through the PSC's online system.

6.7 Public Grievance Systems

Government has developed public grievance redress systems called “*Hello Sarkar*” to allow citizens to file grievance, complaints and track their resolution. Till 28th December 2024, total of 54,731 grievances has been registered in the system. Citizens can file complaints about government services or issues related to governance, and track the status of the resolution process.

6.8 Online Registration Request

Department of Information and Broadcasting allows public services like registration of online media, press representative certificate renewal including others. Besides, Office of the Company Registrar offers services like company registration and other registration related

process of company through OCR e-services.

6.9 Utility Payment Services

Government related utility services payment like Nepal Electricity Authority electricity bill payment, Nepal Telecom's Telephone Bill Payment, *Khanepani* Water Bill payment, etc. have been digitized whereby payments can be made through digital wallets, IPS, Bank transfer, QRs. This has saved lots of travel time, costs and energy for citizens.

6.10 Nagarik App

Nagarik App is a kind application developed by GoN which aims to integrate the documents like academic qualifications, driving license, citizenship ID, Election Card, etc. This application allows user to link all the government related services through registered mobile number. Nagarik App removes the hassle of self- carrying all the physical documents.

6.11 Challenges related to Digitization of Public Services

Digitization of public services of government allows user to avail convenient and hassle-free services. It saves time, effort and cost alongside. But with the evolution of new technology comes some challenges which are undeniable. Some of the challenges related to digital offering of public services are as follows:

- (a) **Access to Internet:** Access to governmental websites and portals is heavily dependent on internet connection. While big cities like Kathmandu have good connectivity of internet but in the remote areas of Nepal might not have proper internet connectivity. This makes it difficult for people in those areas to access online public services.
- (b) **Digital Literacy:** Since digital offerings of public

services require use of technology, people should be digitally literate to some-how avail or request the services. Due to limited literacy rate in Nepal, not everyone knows how to use digital services. Such limited digital skill restricts them from availing public services. More training and awareness are needed to ensure everyone is benefited from e-government services.

- (c) **Access to Device:** Many Nepalese people still struggle to have access to devices like Computers, Laptops and Mobile Phones which allow them to avail government public services. People should at least have a device with browsing facility to make service request or avail the services. Availability of device supporting browsing facility like android devices can limit the service availability especially in rural areas and can be a challenge.
- (d) **Budget Constraints:** Digitization is a challenging task and requires large investment. Developing and maintaining robust e-government infrastructure requires significant financial planning, budgeting and investment. Thus, due to limited fund availability the service platforms may not be well equipped and be upgraded to better versions or can have some limitations.
- (e) **Language Barriers:** Nepali is our national and most commonly used official language. But digital services may not be always compatible with the Nepali language and can be in English language in most cases. Besides, Government websites and online services are also not available in regional languages for citizens residing in remote locations. This creates the accessibility limitations for citizens

not knowing language other than main language.

- (f) **Lack of Awareness:** Currently, the most of the people are familiar with paper-based services and are availing public services through physical mode. Such people become reluctant to adopt digital services. Due to awareness problem people may doubt the validity of digital services unless they get totally assured. Thus, awareness and adequate education to people becomes a big challenge to make them used to the new process and technology.
- (g) **Data Security and Protection:** With shift towards digital service processing, all data gets stored in digital medium. Since data are related to the public services they are presumed to be highly sensitive and need to be highly secured. Thus, such digital services offered by the governments must be kept securely and protected from any risk of possible misuse.

7. Future of Digital Public Services in Nepal

GoN including, its Ministries, Departments and other level of Governments as well as various governmental entities are doing their best to offer public services digitally in Nepal. The service that we discussed above, shows the efforts taken from various government levels for digitally revolutionizing the public service delivery process. The future of public services in Nepal looks promising with ongoing governmental efforts to improve digital infrastructure and enhance the scope of e-government services. Some of the key areas which are expected in future to be developed can promote the future of digital governance in Nepal are as following:

- (a) **Expansion of e-Services:** We are in initial phase of

technological development and its implementation in public services. The e-services will gradually improve with passage of time and feedbacks from stakeholders. This also will expand the domain of services. The government seems to expand the availability of online services to more rural areas and ensure that these services are available in multiple languages.

- (b) **Use of Block Chain and Artificial Intelligence:** In future there is high probability that the use of Artificial Intelligence (AI) and Block chain will help government to revolutionize the service offerings. Most of the developed countries have already adopted these tools for service offering. The adoption of these advanced technologies like Block Chain will help to make the transactions secure. Besides, the use of AI for data analysis is expected to further improve the efficiency and transparency of the public.
- (c) **Improvement in Cyber security:** With increasing digital services, governments are likely to focus on strengthening cyber security measures to protect sensitive data and maintain public trust. This will help build confidence amongst public about the government services and allows them to avail services without any doubt.

8. Conclusion

To conclude, technological advancements have the great potential to significantly improve public services in Nepal. The digital move of the governments has provided better and easier access to public services through e-government portal, mobile apps and other means. People have saved time, effort and have availed services through their fingertips, this has minimized

the footfall and grievance rates at government offices. While Nepal has made significant progress in offering public services online, the full potential of e-government has yet to be realized. However, to fully benefit from these technologies, Nepal must overcome challenges such as internet access, digital literacy, data privacy concerns, improving infrastructure, and ensuring data security which will help to make these services accessible and effective for all the citizens. By continuing to invest in digital infrastructure, providing training to both citizens and government employees, and ensuring proper regulations, Nepal can make its public services more efficient, transparent, and accessible to everyone, no matter where they live, which will ultimately help to improve the e-government development index and ranking of Nepal.

References

Abdul Abiad Director, & Sameer Khatiwada
Senior Public Management Economist. (n.d.). *Ways Technology is improving governance, public service delivery in developing Asia*. Asian Development Bank. <https://blogs.adb.org/blog/5-ways-technology-improving-governance-public-service-delivery-developing-asia>

Wikimedia Foundation. (2024, December 26). *E-government*. Wikipedia. <https://en.wikipedia.org/wiki/E-government>

What is e-government and why it is important?. Grbner Omahna IT Consulitng. (n.d.). <https://www.ao-itc.de/what-is-e-government-and-why-it-is-important/>

World Bank Document E-Government Knowledge Map. (n.d.-b). <https://documents1.worldbank.org/curated/en/233921468336842948/pdf/882330WP0Box380map0InfoDev0June2009.pdf> s

United Nations. (n.d.-b). *EGOVKB > data > Country Information > Nepal*. United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/120-Nepal>

United Nations. (n.d.-a). *EGOVKB > about > overview > E-government development index*. United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>

DoNIDCR. (n.d.). *Department of National ID and civil registration (DONIDCR)*. Department of National Id and Civil Registration. <https://donidcr.gov.np/Home/NationalIDDetails>

Passport pre-enrollement - Nepal. (n.d.-a). <https://emrtds.nepalpassport.gov.np/>

Online services-Immigration Nepal. Online Services. (n.d.). <https://nepaliport.immigration.gov.np/>

Draft of e-Governance Master Plan. Draft of e-governance master plan. (n.d.). <https://nepal.gov.np:8443/NationalPortal/view-page?id=66>

मेरो किताव GoN. (n.d.). <https://merokitta.dos.gov.np/faq>
Department of Land Reform and Management (DOLRM). Service. (n.d.). <https://nepal.gov.np:8443/NationalPortal/IPDetailsService>

The Kathmandu Post. (n.d.). *Land Records to go online at Kalanki LRO* . The Kathmandu Post. <https://kathmandupost.com/money/2015/01/06/land-records-to-go-online-at-kalanki-lro-next-week>

Nepal e-DLVRs_V7_FP 28-aug-2017 . (n.d.). https://onlineevrsreg.dotm.gov.np/Nepal_VRSREG/home

Online driving license system :: Department of Transport Management. Applicant login :: Online driving license system :: Department of Transport

Management. (n.d.). <https://applydlnew.dotm.gov.np/login>

Public Service Commission. (n.d.). <https://psconline1.psc.gov.np/#/login>

Hello Sarkar || हेलो सरकार (n.d.). <https://gunaso.opmcm.gov.np/home>

Information Management System-DOIB. IMS. (n.d.). <https://ims.doib.gov.np/publicview>

Online Company Registration. Welcome to online company registration. (n.d.). <https://application.ocr.gov.np/faces/OnlineUserLogin.jsp>

Nagarik app. Nagarik App. (n.d.). <https://nagarikapp.gov.np/>

Government of Nepal Ministry of Communication and Information Technology. (n.d.). *2019 DIGITAL NEPAL FRAMEWORK*.

Status of the Public Service in Nepal: (Progress and Positive Developments)



✍ Namuna Joshi

Abstract

This article assesses the progress and positive developments within Nepal's public service sectors such as health and education, infrastructure, energy, and governance reforms. Despite the socio-economic challenges, remarkable improvement in the public service provision has been noted in Nepal, especially at the rural level. Health services have expanded through infrastructure and the implementation of the National Health Insurance Program. The School Sector Development Plan, among others, increased access to education and reduced gender disparities. However, there are still issues concerning the quality of education. Infrastructure development on road networks and urbanization projects increases connectivity and economic opportunities. In addition, hydropower and solar energy developments have contributed to the nation's attainment of self-sufficiency in

✍ Chartered Accountant

कात्तिक/मंसिर, २०८१/८२

नेपाल/१३५

electricity production. Besides, reforms of governance in the form of federalism and e-governance have been pursued in order to make systems more transparent, decentralized, and accountable. Resource constraints, regional disparities, and political instability remain challenges for further progress. The article depicts that though there are obstacles in the way, improvements in public services mark positive trends.

Keywords

Public services, healthcare, education, infrastructure development, government reforms

1. Background

Public service is an important aspect in the lives of citizens, ensuring that all have the access to the basic needs like healthcare, education, transportation, sanitation, and more. Nepal is a developing country with a diverse geography and socio-economic challenges and it has been making great strides in improving its public service sector. While there are many challenges in the public sector of Nepal, there are some areas where progress has been noted with positive trends and efforts towards upliftment of the quality of life for citizens. Some major development and the public services in Nepal are discussed as following:

2. Health Care Services:

Healthcare is an important aspect of nationals of every country. Nepal has seen significant improvements in its health system, ensuring access to health services, especially in rural areas. Public health reforms in Nepal, especially in rural areas, have been initiated to increase access to health care, reduce maternal and child mortality, and respond to the needs of disadvantaged groups.

2.1 Expansion of Health Facilities: The expansion of public healthcare facilities is one of the major developments in the Nepalese healthcare sector. The country has been

working toward developing new hospitals, health posts, and clinics in rural and relatively backward areas to address the needs for primary health services among its rural citizens. Besides, with the availability of free-of-cost essential healthcare services, healthcare becomes more accessible and affordable to people from low-income backgrounds. The efforts of the government, such as the National Health Insurance Program, have been very instrumental in increasing healthcare coverage for its citizens, especially in most underserved areas. The National Health Insurance Program is a social protection program initiated by Government of Nepal (GoN) which provides healthcare facilities to citizens without financial hardships. Membership of the National Health Insurance Program gets facilities such as free care at empaneled health facilities up to a maximum of NPR 100,000 per family annually. The program benefit package covers emergency services, outpatient consultations, inpatient services, selected medicines, and diagnostic services.

2.2 *Maternal and Child Health:* There has been significant improvement in maternal and child health in Nepal. The government has initiated a number of programs that address reproductive mortality, family planning, and nutrition. The introduction of immunization programs has reduced diseases that were previously preventable. In addition, the maternal mortality rate has decreased over recent decades. Both national initiatives and international partners have supported the government's commitment to expanding health coverage for women and children.

2.3 *COVID-19 response:* The COVID-19 pandemic has been a big blow to Nepal's health care system, and the country could not keep pace with the rapid spread

of the virus. However, the initial slow response of the government improved gradually. Nepal's public health authorities, supported by international donors, scaled up testing, quarantine facilities, and healthcare infrastructure. This was in particular aided by the vaccination drive supported by organizations such as the World Health Organization (WHO) and the Global Alliance for Vaccines and Immunization (GAVI), which had reached even the most remote areas. Public health messaging on hygiene and other prevention measures helped to contain the virus's spread.

3. Education Sector

Education is the fundamental pillar of every nation. Nepal has also increased access to education at both primary and secondary levels. The education policies adopted by the government have ensured an increase in the enrolment rate, reduction in gender disparities, and the opening of more educational institutions across the country. Following are the key developments in the education sector of Nepal:

3.1 Access to Education: GoN has developed the The School Sector Development Plan (SSDP) which aims to provide quality education for all. The plan also aligns with Nepal's commitment of Sustainable Development Goals (SDGs). More children from poor families have been able to attend school due to the introduction of free and compulsory primary education for all children along with the SSDP. As a result, the increase in literacy rates and access to education has been improving gradually in rural and marginalized communities. The government programs have ensured that girls, children from ethnic minorities, and those in remote areas can also get access to proper education system. Schools have become more inclusive, and show a reduction in

disparities between genders. Programs like scholarship schemes for girls and other marginalized groups have further facilitated this inclusion.

3.2 *Quality of Education:* While access to education has increased, issues related to quality remain to be solved. The government has taken steps towards the improvement in the quality of education, updating curriculum and modern teaching methodology at par with international standards. Teacher training programs have been enhanced in order to equip teachers with the required skills for providing quality instruction. However, even today, education is quite different between urban and rural areas, where rural schools seriously lack trained teachers, modern materials, and adequate infrastructure.

3.3 *Integration of Technology:* In the past few years, concentration has been given to integrating technology into the education sector. The COVID-19 pandemic has accelerated the use and adoption of digital learning tools. Along with the government, private organizations attempted to reach students with online education through TV broadcasts, radio programs, and digital platforms. Though technology-based learning faced challenges like a lack of infrastructure in remote areas, these initiatives created a foundation for future advancements in digital education.

4. Infrastructure Development

Infrastructure development is another area where the Nepal has attained notable development. The government has been investing in improving the road network in the country, expanding energy access, and modernizing urban infrastructure. These improvements have played a pivotal role in accelerating economic development and improving living standards for citizens.

4.1 Expansion of Road Network: One of the major priorities undertaken by the government has been the extension and improvement of the road network within Nepal. These types of roads help connect rural and unreachable areas to urban centers through improved accessibility of markets, better health care, education, and even increased employment opportunities. The East-West Highway, the Mid-Hill Highway, and the Postal Highway have been some of the other major projects that increase connectivity across the country. Most of the rural road development has been instrumental in addressing the needs of the people, particularly in hilly and mountainous regions. Transportation access has also improved the delivery of goods and services, allowing local economies to prosper.

4.2 Urbanization and Smart Cities: Kathmandu, the capital of Nepal, and other major cities have been experiencing rapid urbanization. In response to growing population and urban pressure, various types of projects are being implemented: modern urban infrastructure, development of smart cities with digitized services, public transportation systems, waste management, and sustainable urban planning.

The Kathmandu Valley Road Improvement Project, dedicated to the reduction of congestion, and development of public transportation systems are other instances of modernization efforts on urban infrastructure that aim at improving the quality of life in cities.

5. Electricity and Energy Sector

Nepal has plenty of water resources in different parts, and these resources provide a great potential for hydropower generation in the country. Hydropower can be developed as a great source of revenue in the context of Nepal. A total of 181 hydropower

projects with total capacity of 3,063.72 megawatt are in operation as of Ashoj end, 2081 and a total of 273 hydropower projects having capacity of 10,231 MW have obtained license for electricity generation which are currently under construction phase till Ashoj end, 2081. (Source: *Department of Electricity Development*). GoN has also made significant amount of investment in the hydropower projects. Upper Tamakoshi Hydropower Project is the largest hydropower project in Nepal with an installed capacity of 456 MW. The project is currently in operation and contributing Nepal in terms of electricity production. Along with electricity generation through hydropower development, electricity production has also been contributed through solar energy programs. Currently there are 21 solar power plants having combined capacity of 106.74 MW. Similarly, 9 solar power plants having total capacity of 77 MW has obtained construction license for solar power plant. Nuwakot Solar Power Station, owned by Nepal Electricity Authority, is the largest solar power plant of Nepal. Nepal Electricity Authority has reduced load-shedding significantly in Nepal, hence improving reliability on electricity supply both in urban and rural areas. The country is moving toward self-sufficiency in electricity production, and is also planning to export surplus power to India and other neighboring countries. These advancements in energy infrastructure not only enhance quality of life but also boost the country's economic potential by providing stable and affordable energy for businesses and households.

6. Governance Reforms: Enhancing Accountability and Decentralization

Good governance is required to ensure effective delivery in public service. Nepal has rolled out different reforms regarding good governance, especially after embracing federalism. These are, among others, designed towards ensuring a devolution of authority, efficiency in the public sector, and increases transparency.

6.1 *Federalism and Decentralization:* The immediate adoption of the federal structure by Nepal right after the promulgation of the Constitution of Nepal in 2015 was an enormous change in the political history of Nepal. Federalism shifted many of the roles and responsibilities previously exercised by the central government to local governments. Today, all areas related to education, health, and infrastructural development have been reserved for the local bodies, who shall have more say in matters of decentralization to raise the quality and quantity of public service delivery by making the local government more responsive and accountable to the local people.

Power has been shifted from central government to local governments where communities participate in decision-making and resource allocation. It has helped improved the public service delivery, especially in rural areas in those regions where local context and knowledge are better realized.

6.2 *Digitalization and Transparency:* Nepal has been making progress in the realm of digital governance. E-governance initiatives have been implemented with the aim of increasing efficiency, reducing corruption, and making public services more accessible. Online services related to land management, tax collection, and public health are but a few examples of how the government is using technology to streamline public service delivery.

Digital platforms for government services enable citizens to access services without having to travel long distances, therefore increasing access, particularly for rural or remotely situated citizens. Secondly, e-governance has brought transparency in reducing

bureaucratic hurdles and thus enabled the tracking of government services and expenditures by citizens.

6.3 Accountability and Improved Transparency: In line with global trends, GoN has also been taking steps to make public service more accountable and transparent. Anti-corruption reforms have been initiated to check corruption, ensure ethical behavior, and restore citizens' faith in government. The Right to Information Act enacted in 2007 enables citizens to demand information from public agencies, hence making public institutions more accountable. In addition, the anticorruption efforts of Nepal were strengthened through agencies such as the Commission for the Investigation of Abuse of Authority, CIAA, through which corruption cases among those in the public sector are exposed and dealt with. These measures over time set a culture of openness and integrity within the civil service. Contributing factors also include the rise of citizen engagement platforms and various mechanisms of feedback. Citizens are now able to complain and provide their input about the quality of services through online surveys, social media platforms, and public hearings; thus, authorities can effectively respond to public needs.

7. Problems and Challenges

Despite these positive developments, challenges remain in several areas of public service delivery. Some of these challenges have been discussed below:

Resource Constraints: Public services in Nepal, particularly in rural areas, still face significant resource constraints. Inadequate funding, lack of skilled personnel, and weak infrastructure are barriers to further progress.

Inequality and Regional Disparity: Although the urban areas

have greatly improved in the delivery of public services, the rural and remote areas still lag far behind. There is still a wide disparity in the quality of services provided to the different regions, especially in education and health facilities, and even down to road infrastructure.

Political Instability: The political scenario in Nepal has witnessed a series of changes, and although federalism brought new opportunities, it also raised certain issues with regard to coordination and governance. Frequent changes in governments and politicized conflicts hinders the continuity of policies and programs. Political instability and conflicts among the three tiers of governments can act as obstacles to effective public service delivery.

8. Conclusion

The public service sector in Nepal demonstrates remarkable progress in most variables of health, education, basic infrastructure, and administrative reform. Increased access to healthcare and educational opportunities, coupled with developing infrastructure, leads to overall well-being among all of its residents, more precisely the rural poor and all other underprivileged groups of people. The inclusive programs like the National Health Insurance, upgrading the educational system, have been of immense help in reducing the gaps to a large extent. On top of this, decentralization of power and adoption of e-governance have empowered local governments to be more accountable and efficient in public service delivery. However, resource constraints, regional disparities, and political instability remain a challenge to the full realization of these potential benefits of reforms. Despite the challenges, the improvements currently witnessed in public service delivery are an indicator of sound economic development and concern about the creation of a society that is truly in search of equity. The GoN has been stressing the need to overcome these

challenges and consolidate the reforms undertaken, and thus is on course for sustainable, inclusive, and efficient delivery of public services to its citizens. The resilience and commitment by the government and the people themselves will determine the future course of public service delivery in Nepal.

References

Wikipedia contributors. (2022, July 14). *Nuwakot Solar Power Station*. Wikipedia. https://en.wikipedia.org/wiki/Nuwakot_Solar_Power_Station#:~:text=Nuwakot%20Solar%20Power%20Station%20is,solar%20power%20plant%20of%20Nepal.

Kathmandu Ring Road Improvement Project (KRRIP) – BRI Watch. (2022, May 10). <https://briwatch.info/kathmandu-ring-road-improvement-project-krrip/>

MoE (2016). *School Sector Development Plan, Nepal, 2016–2023*. Kathmandu: Ministry of Education, Government of Nepal.

A Study On Nepal’s National Health Insurance Program published by Asian Development Bank on May 2024.

Public Services in the Digital Age



✍ Narayan Prasad Ghimire

1. Background

We are undergoing a digital disruption. The availability of digital gadgets, expansion of internet and related infrastructures, growing literacy, and the communications facilitated by the information technology (IT) has helped accelerate digital transformation. It has heavily impacted both the public agencies and private entities across the globe. In the wake of such development, the public service has also undergone a tremendous change. The hardship faced by both the service seekers and service providers is radically reduced. The smart governance has been ushered in, where the service delivery is convenient, prompt and smooth. Similarly, the concepts of 'governance without government' and 'capitalism without capital' emerged in the wake of accelerated adoption of digital technologies across the world. These concept evidently reminds us to give up traditional approaches of government-run administration by leveraging digital and IT spheres so that it fulfills the needs of the 21st century public service.

Undoubtedly, the delivery of public service is the core function

✍ Executive Editor, National News Agency

of any government while receiving public service is citizen's right. This very concept of public service is clear to measure the accountability of public agencies towards its citizens. One of the pillars of good governance is the smart public service.

As the world is moving towards the 5th industrial revolution, how Nepal has fared in the digital realm deserves study and analyses. This article briefly features Nepal's efforts towards improving public service in view of digital atmosphere. With some references from international study, reports and research within Nepal's public administration, this article shows challenges in front of Nepal's public service and it also furnishes some suggestions.

2. Holistic approach in need

When the election was held for the first time in the local levels after the adoption of the constitution in 2015, a term surfaced much in Nepali media- 'smart city'. It was one of the words focused much by the political parties in their election manifestos which the candidates reiterated in their speeches to the voters. After the election was over, the people's representatives ran from pillars to posts to expand internet service in their localities. They had thought the 'smart city' was expansion of internet. Although internet is an essential part of smart city and of public service, they did not take trouble to understand 'smart city' in a holistic manner.

Managing internet connection alone cannot ensure smooth public service despite it being a vital aspect of smart governance. This reference is worth mentioning because it gives a message how hastily the digital issues are perceived and promised by our people's representatives.

When it comes to the access to public service, it is essential to talk about equity and justice. The digital age is often hailed as the time that empowers people, disrupting the

hierarchy in system. The people who are excluded in terms of social, economic and educational entitlements are given more attention by the state where digital tools are effective. But whether Nepal has applied the digital devices and tools effectively to deliver public service is a matter of study. In this regard, it is said that the number of people living with disabilities (PWD) in Nepal stands two percent of the total population. Now, it has become sensitive whether Nepal has been able to provide PWD's access to services with proper use and mobilization of digital system.

After the country adopted federal republic system, jettisoning the centuries-old monarchy and unitary governance, the people got the local level at their doorstep and expected smooth service delivery. It is true that the local level being the closest government to the people have been providing dozens of services at their doorsteps. However, the questions and concern over the public service are still persistent. It clearly indicates that the public service delivery is yet to be up to the mark.

Interestingly, even the political parties and leaders who had tremendous role to usher in new system in the country after long struggles and movements, sometime admit that they were able to bring radical changes in the country- abolishment of Rana regime, establishment of democracy, restoration of democracy, abolishment of monarchy and establishment of federal republic- but are still struggling to achieve the goal of good governance, economic progress and prosperity as per their expectations. Here lies the trend and tendency of actors involving in the governance. Whether they are political leaders or civil employees, they have major role to take steps to ensure good governance where smooth public service delivery lies at the centre. Even the civil society and media have equally significant roles of watchdog and can collaborate

for pious mission of good governance that guarantees smart public service.

3. Urgency of digital service

Although public service is an appendage of public administration, which is in existence since the enforcement of concept of state, the digital public service is needed much when the country is gripped with catastrophes. As the entire world, Nepal also realized how important the digital public service was during the Covid-19 that massively curtailed people's movement. The Covid-19 pandemic in deed worked as a moment to give impetus to digital transformation across the world, to which Nepal could not be left aloof. It helped accelerate the digital programmes, and expand ICTs in the country, especially from the private sector, which urged the government as well to quickly embrace the digital public service. Willy-nilly, the government institutions also advocated for intensifying the digital services. In this connection, the cases of South Korea and Taiwan are worth imitating because they explored much the potential of digital dimensions of service delivery during the Covid-19. These initiatives helped circulate information on the spread of coronavirus and cautioned people to adopt adequate measures to stay away from the deadly virus.

While adopting digital transformation, Nepal can also learn from international best practices: How other countries have developed, designed and deployed digital applications to contribute to improved service delivery. Estonia comes on the top in the list of the UN member countries (193) in adoption of digital transformation. The country which wants to call itself e-Estonia than Estonia has made 99 percent of its all public services accessible online. How did Estonia become such global leader in digital age? Nepal must learn lesson from it. A website sharing information on e-Estonia mentioned that with

its facility of 99 public services made accessible online, the country has saved 1,407 years of working time every year.

Estonia is followed by Denmark and then by Singapore in use of digital services. The UN E-Government Survey, 2024* showed this result. Among 193 countries, Nepal's position is 119. It is however an improvement than the previous assessment done two years back. Nepal's ranking in the UN E-Government Survey, 2022 was 125. It proves that Nepal is gradually making headway to digital transformation. It has improved the indicators on digital services and IT infrastructures including expansion of internet.

4. Government and private initiatives

One of the significant digital developments in Nepal in relation to public service is the launch of Nagarik App. It has integrated several public services, ensuring hassle-free public services to the citizens. With the creation of ID/account in this App, the citizens can receive services spanning from driving license, passport, bank account, permanent account number (PAN), application and search for foreign employment, access to educational certificates, police clearance report, submission of electricity tariff, creation of Voter ID, access to social security fund, employee provident fund etc. Even the generation of Covid-19 vaccine certificates was made available in this most used App. In a single click, we can enjoy varieties of public services via this government digital platform.

Another laudable initiative is distribution of the National Identity Card. The launch of National ID Card was begun in 2018 in Nepal. The distribution of National ID Card is going on.

Thousands of government websites providing information online have not only made it easier for people to access public

* <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>

information but also helped maintain transparency and saved time and cost. The government offices are using new media like Facebook and Twitter (X) to share information.

There is also the E-governance Commission in place in the Office of the Prime Minister since 2022. It has been established to forward the e-governance in the country.

In addition to the government efforts, the private sectors including banking and financial institutions to hospitals and transport are providing public service with digital adoption. That come to sheer convenience to the people like ride-sharing service, food delivery, e-learning and e-banking. The e-banking and virtual schools flourished in Nepal, especially during the Covid-19 pandemic.

On to the private front, a seminal report, 'Unleashing IT: Advancing Nepal's Digital Economy: Expanding Jobs and Exports'[†] published by the Institute for Integrated Development Studies (IIDS) in 2023 showed a tremendous potential of IT services in Nepal. It mentioned: "The key findings indicate that the IT service export (ITes) industry in Nepal is valued at approximately USD 515 million, with over 106 IT service export companies and 14,728 IT freelancers in software development and technology and 51,781 ITes freelancers engaged in exporting IT services through various digital platforms. The total IT service export reached USD 515 million in 2022, representing a growth of 64.2% since 2021."

After the release of the report it got wider media coverage, it created optimism both in government and private sectors that there is huge potential of IT sectors, creating jobs to Nepali youths and securing revenue. In view of such potential, the government in all three layers cannot only create favorable atmosphere for them to thrive but also to learn new knowledge from private

[†] <https://iids.org.np/images/publications/15c4487b777dcf3239cd6af6dd15c2c1.pdf>

sectors to change public services. As we are in rapidly evolving digital age, the new public administration requires learning from best practices of private sectors. Once the suggestions furnished by the report are mulled by the government and initiatives taken for correction, it would help unburden public agencies' role to serve people and reinforce agencification.

5. Challenges

Irrespective of the positive initiatives taken by the government and private entities in addition to thriving IT potential in Nepal, Nepal's public service is facing significant challenges in its journey to digital transformation. Some of the challenges are mentioned below.

Still a large section of civil employees fear that they will be replaced and displaced if they fully embrace the use of digital spheres despite having huge benefits in their performance and public service delivery. Similarly, some intentionally discourage the use of digital and online system because it is transparent and there no chance of any kickback.

The old generation of civil employees is not willing to adopt digital spheres because they are low-skilled and they have short time to stay in service owing to age limit. There is no denying that civil service without enthusiasm to adopt innovative approach is never smart in public service.

Importantly, there is a yawning digital divide in Nepal. Digital divide is further reinforced by the discrimination already entrenched in Nepali society and governance. At a time when we pride on diversity, the discrimination meted out based on gender, sex, caste and geography are plaguing us. The access of women, girls, marginalized community and PWD to digital service is limited compared to male folks because as we are the gendered and hierarchical society which is fully reflected in our governance, thereby putting the efforts of good governance and public service at the receiving end.

Although the internet expansion is on gradual rise across the country, the broadband quality and affordability are not out of questions. Investment in digital infrastructure, skilling and knowledge transfer of both service seekers and providers is low.

The brain drain- the human flight with IT skills- is a huge problem in Nepal of late. The policies and practices we have at present are not luring them to contribute to IT sectors, or are in meager number.

Slow, or tardy enforcement, non-implementation and weak implementation of the available policies and digital initiatives are other hindrances to improve public service in digital age. For example, the Digital Nepal Framework (DNF) was not enforced to its fullest, thereby limiting the ambition of digital Nepal largely to paper. The DNF that Nepal government brought in 2019 with various salient features to build digital governance was slow off the mark. Even the monitoring and evaluation of DNF has not been shared.

Irrespective of the age we are coping with where demand of service seekers are diverse, talent management in Nepal's public administration has not gained pace. The administration can realize and recognize the skills, expertise and knowledge of its staff and mobilize them in the proper posts so that it would impact positively in service delivery.

Delayed or no adoption of de-professionalism is another equally pressing challenge before Nepal's public service. The process-oriented hierarchical order of bureaucracy is hindrance to those civil employees who want to utilize their digital skills freely and independently.

Cyber attacks are major threats to public services in the present hyper-connected world, while these are acute in the countries where there is a fragile cyber infrastructure. Nepal's vulnerability to cyber attack is exposed often, as the report on cyber attacks are frequented of late. Such attacks not only

push government websites to a complete halt but also hamper public services badly. Nepal had faced a massive disruption of government websites in the beginning of 2024 after major server down. All government websites had gone offline owing to the distributed denial of service (DDoS) attacks. Similarly, in November 2024, the Department of Passport, which receives as high as 3,000 service seekers in a day, faced service disruption because of the computer virus.

These are some representative incidents of Nepal's cyber vulnerabilities, which warrant sustainable prevention and solution. The present world shaped by digital specificities in almost all sectors, data are the properties. So, misuse of citizen's data is violation of their rights.

Availability of data is another challenge to ensure smooth and convenient public service in Nepal. Although government bodies repeatedly harp on embracing paperless government, the hierarchic nature of administration is not able to ditch the practice '*tok adesh*' where digital service is obviously sidelined.

In this connection, a research article 'Digitalization of Government Services and Citizen Satisfaction: A Case Study in Dhankuta District'[‡] penned by Pradeep Phuyal, revealed that the government was in need of creating and enhancing reliability of service in addition to making people aware on it and ensuring safety. Researcher Phuyal suggested massive digital literacy and development of more functional communication strategy so that the public services could be aligned with the ambition of Digital Nepal Initiative.

6. Way Forward

There is no doubt Nepal is making efforts for digital transformation to improve public services. However, there is

‡ https://www.researchgate.net/publication/382030059_Digitalization_of_Government_Services_and_Citizen_Satisfaction_A_Case_Study_in_Dhankuta_District_Nepal

no denying that much is needed for further effectiveness. The activities for improvement of public services in the digital age range from serious review and assessment of the initiatives like DNF, policies and laws; bringing new laws; building human capacity and retaining IT workforce within system; jettisoning traditional bureaucratic mindset; paying heed to needs of new generation within public service and of service seekers and ensuring citizen's rights in digital services and applications like protection of their data. Once there is robust mechanism and polices are in place, citizen's digital data would be secured and citizen's trust in digital public service enhanced.

On the other hand, even the political parties, private sectors, tech companies and entrepreneurs, civil society and media have their roles in accelerating digital public service. Tech entrepreneurs and developers can work together with public agencies for development and design of the best digital tools and applications, while civil society organizations and media can keep intact their advocacy for good governance keeping in the center of the digital services. Government efforts are not sufficient in speeding up digital transformation along with smooth digital public services, so taking on-board all sides concerned can be beneficial. State's recognition to the digital innovations launched by young scientists and digital initiatives forwarded by private sectors also helps in shaping the future of digital public service.

In the present world characterized by the inevitability of digital transformation, Nepal's governments have no option but to forward public services by seeping up the embrace of ICT and facilitating the private sectors' initiatives. Creation of conducive atmosphere along with law and policy reform, investment, skill development, talent management, and attitude change are works that help keep abreast Nepal's public service with evolving digital age.

Application of the Artificial Intelligence (AI) in Public Services



✍ Sarita Bhandari

Abstract

The information technology boom occurred around the turn of millennium has left all of us in awe. The accelerated technological progress characterized by innovations and its rapid application has caused an abrupt change in the society. In this context, artificial intelligence has emerged as a transformative technology tool that enables the machine to mimic human intelligence including problem solving, learning and decision making. In the era where artificial intelligence is transforming the industries worldwide, public service sector remains no exception. Nepal is in its nascent stage of integrating artificial intelligence to public service. With its potential to simplify processes, enhance decision making and improve citizen services, AI has the opportunities to transform the way in which government and public services operates. However, the integration of AI in public service delivery also presents a challenge that must be carefully considered and addressed to harness the potential of AI in public service of Nepal.

✍ Section Officer, Government of Nepal

1. Background

Artificial Intelligence (AI) is a branch of computer science that aims to create intelligent agents, systems that can reason, learn and act autonomously. It is the simulation of human intelligence in machines designed to think, reason and learn. These systems are programmed to perform tasks that typically require human cognition such as problem solving, decision making, language understanding and pattern recognition, etc. AI is multidisciplinary field, drawing on computer science, mathematics, psychology, neuroscience, and more with the goal of creating systems that can perform intelligent functions autonomously. Since its inception in the mid-20th century, AI has grown exponentially, evolving from the theoretical concepts to practical applications that impact nearly every aspect of life.

Public services are the essential services provided by governments or public institutions to meet the fundamental needs of the society. The success and failure of any government institutions depends on the efficiency of the public services provided by the country. Public services, the provisions of essential services by governments to their citizens, have evolved significantly over centuries. These services ranging from healthcare and education to transportation and security play critical role in promoting social equity, economic stability and quality of life. Their primary goal is to serve the public interest, ensuring that the resources and opportunities are accessible to all citizens, regardless of socioeconomic status. In the modern era, the scope of public services has expanded significantly. Governments and public institutions are now responsible for addressing a wide array of challenges, including urbanization, environmental sustainability, global pandemics, and technological disruption. These demands have placed unprecedented pressure on public service systems to deliver timely, efficient and inclusive solutions. Despite the

progress made, public services continue to face numerous challenges like inefficiency, lack of transparency, inequitable access, rising costs, changing citizens expectations, resources constraints, technological lag, etc. These challenges highlight the urgent need for innovation to transform public service delivery, ensuring it remains relevant, equitable and capable of addressing modern societal demands. Recently, AI is transforming public services worldwide, helping governments address complex challenges, enhance efficiency and improve citizen experiences. Different countries in the world are adopting AI in innovation ways in different public service sectors, setting examples for leveraging technology to create smarter and more responsive government systems.

2. Application of AI in Public Service in the Global context

Governments worldwide are adopting (AI) to enhance public service delivery. Below are some notable global practices showcasing the transformative potential of AI across different domains such as-

2.1 Enhanced citizen Services

- (I) **Chatbots and Virtual Assistants:** Governments are deploying AI-powered chatbots and virtual assistants to provide 24/7 citizen support where these tools can answer frequently asked questions, provide information and even assist with simple tasks like form filling.
- (II) **Personalized Services:** AI algorithms can analyze citizen data to tailor services to individual needs. These could include personalized recommendation for healthcare, education or social services.
- (III) **Predictive analysis:** AI can predict future trends and patterns, allowing government to proactively address potential issues. For example, predicting natural disasters or traffic congestion can help

authorities to allocate resources effectively.

- (IV) Automated document Processing: AI reduces delays in public service delivery by processing applications and verifying documents efficiently.
- (V) Transparency and accountability: AI systems monitor government activities reducing corruption and increasing trust.
- (VI) Policy analysis: AI uses citizen feedback and social media analytics to guide policymaking.
- (VII) Automation: AI reduces administrative burdens by automating audits and documents processing.

2.2 Improved Governance Efficiency

- (I) Automation of routine tasks: AI can automate repetitive tasks, freeing up government employees to focus on more complex and strategic work. This can include processing paperwork, analyzing data, and generating reports.
- (II) Data-Driven decision making: AI can analyze vast amounts of data to identify patterns and trends. This information can be used to inform policy decisions and resource allocation.
- (III) Fraud Detection: AI algorithms can detect anomalies and patterns of fraudulent behavior, helping to protect government resources.

2.3 Enhanced Public Safety

- (I) Predictive policy: AI can analyze crime data to predict where and when crimes are likely to occur, allowing police to allocate resources more effectively.
- (II) Facial Recognition: AI-powered facial recognition can be used to identify suspects, missing persons, and monitor public spaces.

(III) Real time monitoring to detect potential threats

2.4 Global Example:

Some global examples related to AI usage have been cited as followings:

- (1) Singapore has been a pioneer in using AI for public services. The government has implemented AI powered systems for traffic management, healthcare and social services. Singapore's 'Smart Nation' initiative leverages AI to make the city state more efficient and livable.
- (2) Estonia has used AI to create a digital society where citizen can access government services online. AI-judges, virtual assistants like "Kratt AI" are widely used which has made AI-Driven e-governance successful
- (3) The US government has used AI to improve the efficiency of various agencies like Department of Defense and Department of Veteran Affairs.
- (4) AI tools in healthcare like Ping An Good Doctor provide online consultation and medial advices. Similarly, cities like Hangzhou use AI for real time traffic management
- (5) UAE was the first country to appoint a dedicated minister of AI and virtual assistants like 'Rashid' are guiding citizens through government services.
- (6) Norway has been successfully employing AI in environmental conservation where AI models predict the effects of climate change on Norway's Ecosystem.

3. Opportunities for Nepal

Being a developing country, Nepal has always struggled to provide effective and fair public services owing to its diverse

topography, inadequate infrastructure and lack of resources. The 16th periodic plan of Nepal focuses on good governance, social justice and prosperity through efficient public service delivery. However, Nepal struggles to achieve the target as it still walks on the road of conventional public service delivery system. AI represents a unique opportunity to address such challenge and improve public service delivery. AI has the potential to help Nepal embrace modernity in governance, fill accessibility gap and enhance citizen satisfaction. Here are the Key Areas where the opportunities of Artificial Intelligence (AI) in Nepal's public service are significant:

3.1 AI in Increasing Administrative Efficiency

- (I) Nepal can improve its administrative efficiency by implying AI in public services. AI chatbots have the potential to handle citizen inquiries and process the complaint files.
- (II) AI helps in the automation of routine tasks through document processing, data entry, email management, etc. AI powered systems can automatically process and categorize documents, extract data from various sources, eliminating the need for manual entry.
- (III) AI powered chatbots and virtual assistants can be used in enhancing customer services. They can provide nonstop customer support, answer frequently asked questions and resolve simple issues which will also reduce the workload on human agents.

3.2 AI in Human Resource Management

- (I) It can be widely used in recruitment and talent acquisition of human resources. Through automated screening, AI-powered tools can quickly analyze most qualified candidates, reduce biasness and

predict the most promising candidate by analyzing the future trends

- (II) It can enhance the performance management of human resource by real time performance tracking, predictive analysis for future performance, continuous feedback mechanism, personalized feedback mechanisms, etc.
- (III) It helps in employee engagement and retention, AI driven training programs and skill gap analysis for employees, workforce planning and optimization, employee onboarding, etc.

3.3 AI in Public Service Delivery

- (I) It can be used in personalized service delivery as AI can analyze data on the need and preference of citizens. eg, it can suggest relevant healthcare and education programs based on individual's profile.
- (II) It also helps in predicting the rising demands for various public services such as healthcare, education, finance, infrastructure, etc.
- (III) It increases the efficiency of public service delivery through increased accessibility, personalization and reducing costs and errors

3.4 AI in Maintaining Transparency

- (I) It can be used in promoting transparency in public services through enhanced public access to information where AI chatbots can provide citizen with real time access to information.
- (II) It significantly helps in monitoring public spending, maintaining transparent procurement and contracting, automated audits and performance metrics, etc.

3.5 AI in combating Corruption

- (I) It can be implemented to detect fraud where

AI algorithms can analyze unusual patterns or transactions and irregularities.

- (II) It can be used in ensuring transparent public procurements, in real time tracking of government spending and project implementation, reducing opportunities for funds to be diverted.

3.6 AI in Health and Education Services

- (I) Telemedicine and remote diagnosis through AI will be boon in health services. Similarly virtual consultation, predictive analysis of diseases, personalized treatment plans, help in drug discovery are application areas of AI in health services.
- (II) It can revolutionize education sector through personalized learning mechanism, automated examination and skill based assessments, bridging the digital divide, language learning, STEM and skill development, inclusive education, etc.

3.7 AI in Disaster Risk Reduction

- (I) As Nepal is prone country to disasters, AI has the potential to revolutionized disaster risk reduction by providing well equipped tools for systemic risk analysis, improving early warning system, and enhancing disaster response strategies.
- (II) It also helps in post disaster recovery through need assessment, infrastructure repair, economic repair, etc.

3.8 AI in monitoring and evaluation

- (I) AI can be used in the timely monitoring of public services with distinguished standards as AI has the ability to automated data collection and processing, advance data analysis and visualization. Real time monitoring and alerting, etc.

4. Underlying Problems and Challenges

The use of AI in public services is scaling up. To address the current rising demand of people from public service, the use of AI in public service remains inevitable. However, there are certain challenges that have caused the impediment in use of AI in public services in Nepal which are given below:

- (I) **Absence of Policy and Guideline:** Policy and guideline is the fundamental base for the success of any kind of innovation. Nepal lacks policy initiative to guide the application of AI in public services.
- (II) **Ethical Issues:** The potential misuse of AI system is burning concern in the context of Nepal. Similarly, data privacy and surveillance, transparency and explainability, misinformation and deep fakes are some ethical issues that need to be addressed in public services.
- (III) **Building Digital Infrastructure:** Nepal still lacks internet connectivity in the remote places. The existing IT Systems are outdated which are not compatible with modern AI technologies. In this context, the existing digital divide is sure to deepen causing non inclusivity in public service delivery.
- (IV) **Limited Technical Expertise:** The public employees of Nepal are still lacking the enough IT expertise needed in the service delivery field which is hindering the capacity to develop and implement AI solutions.
- (V) **Data Quality and Privacy Concerns:** The lack of standard and high quality data and the absence of effective data privacy regulations and cyber security measures has been a major challenge in application of AI in public service

- (VI) **Building Public Trust and Acceptance:** Building public trust, making them to understand its application and accept the booming technology and using it in the required field of public interest is another challenge for its smooth application.
- (VII) **Regulatory and Legal Concerns:** Establishment of proper regulatory frameworks, guidelines and legal units lies as prominent challenge in Nepal

5. Nepal's Recent Initiatives for Internalizing AI in Public Service

With the increasing wave of AI worldwide, Nepal, too is taking initiative for its implementation in different sectors. AI in Nepal's public service is taken as the pillar of transformation. Recently, the Ministry of Communication and Information Technology has unveiled the first ever concept note on the 'Practice and Use of AI' to draft laws and policies. Digital Nepal Framework-2073 emphasizes on the use of innovation in public service where AI is taken as a key technology for driving modernization and development. Similarly, Communication and Cyber Security Bill, 2081 is on its way to give guidelines to AI ethics in Nepal. E-governance Commission Nepal is developing an e-governance blueprint to streamline data collection and sharing among government entities. National AI Summit-2024 was conducted successfully to harness the potential of AI in every sector of Nepal where a dedicated AI commission or Center of Excellence was proposed. Nepal is also seeking public-private partnership and international collaboration for the internalization of AI in public services of Nepal.

6. Conclusion

AI presents equal opportunities and challenges in Public sector of Nepal. Like most of the countries of the world, Nepal is taking its initial steps in the field of AI. With the capacity of

AI to accelerate the tasks, do routine jobs, manage human resources, reduce human errors and mimic human intelligence, it is obvious that AI will enhance the performance in public sectors of Nepal. At the same time Nepal faces challenges like inadequate infrastructure, resource constraints, comprehensive policy frameworks, ethical concerns, concerns on adaptability and sustainability, building public trust and acceptance, etc. Since the use of AI in public service in Nepal is inevitable in near future, Nepal needs to draft inclusive AI policy, make ethical guidelines and privacy safeguards' enhance the digital infrastructure, strengthen collaborative efforts between the public-private sectors and international partners to address the underlying challenges and make AI as the pillar of growth in public services.

जि.प्र.का. काठमाडौं दर्ता नं. १४३/०५७/५८



नेपाल सरकार

सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय

सूचना तथा प्रसारण विभाग

काठमाडौं, फोन: ०१-५९१९८९२

www.doib.gov.np

मुद्रण: मुद्रण विभाग, सिंहदरबार, काठमाडौं