कर्मचारी र जनप्रतिनिधिहरु मार्फत प्रभावकारी सेवाप्रवाह

प्रस्तोता
भरत कुमार वली
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत

बिषय प्रवेश

- कर्मचारी के हो ?
- कर्मचारीको काम के हो ?
- जनप्रतिनिधि के हो?
- जनप्रतिनिधिको काम के हो ?
- जनप्रतिनिधि जनताका शासक कि सेवक?
- कर्मचारी र जनप्रतिनिधिबिचको अन्तरसम्बन्ध के हुन्छ ?
- यो देश पछाडि पर्नुमा मुख्य दोषी को हो ? जनता राजनितिज्ञ वा कर्मचारी ?
- सेवाप्रवाह के हो ?
- सेवाप्रवाहमा के के पर्दछ ?
- सेवाप्रवाह किन गर्नुपर्दछ ?
- सेवाप्रवाहका शर्तहरु के के हुन?
- प्रभावकारी सेवा प्रबाह कसरी गर्ने ?

कर्मचारी के हो ?

- ब्याकरणबाट
- १. अह्राएखटाएको काम गर्ने -व्यक्ति_; कर्मिष्ठ
- २. सरकारी ओहदामा रहेको व्यक्ति; तलब खाएर काम गर्ने व्यक्ति; कामदार; कारिन्दा ।
- कर्मचारीतन्त्र— कर्मचारीहरूबाट सञ्चालित शासनप्रणाली; नोकरशाही तन्त्र ।
- प्रशासन— आफ्ना मातहतका कर्मचारीहरूको सरुवाबढुवा र निवृत्ति आदिका व्यवस्थाको रेखदेखका साथै त्यस्तो काम गर्ने प्रणाली ।
- प्रशासन शाखा— कर्मचारीको नियुक्ति वा कार्यसम्बन्धी व्यवस्था, विवरण आदि राख्ने, हेर्ने सरकारी वा गैरसरकारी निकाय ।

जनप्रतिनिधि के हो?

- जनताबाट चुनिएका वा तोकिएका ब्यक्ति जसले जनताको पक्षमा लबिङ गर्छन त्यसलाई जनप्रतिनिधि भनिन्छ ।
- जनप्रतिनिधि जनताका सच्चा अभिभावक हुन, त्यसैले जनतालाई उत्साही बनाउँदै नयाँ पहिचानका साथ अघि बढ्न सक्ने क्षमता राख्न सक्नुपर्छ।
- लाभको एजेन्डालाई प्राथमिकता दिएर परिवर्तनको एजेन्डालाई ओझेलमा नपार्ने प्रणका साथ देश र जनताको सेवामा समर्पित हुनुपर्छ।
- पारिवारिक बन्धनबाट माथि उठेर जनसमुदायको हितमा काम गर्ने, आदर्श, इमानदारी र नैतिकताको राजनीतिमा अडिएर काम गर्नुपर्छ।
- प्रशंसनीय र योग्य काम गरेर उदाहरणीय व्यक्तित्वका रूपमा पहिचान बनाउँदै सही निर्णय लिने र निर्णयको अन्त्यसम्म अडिन सक्ने क्षमताको विकास गर्नुपर्छ।

जनप्रतिनिधिहरुको प्राथमिकता के हो?

- जनप्रतिनिधिले नीति निर्माण, योजना तर्जुमा र कार्यान्वयनलाई पहिलो दायित्व सम्झेर काम गर्नुपर्छ भने अन्य कार्यलाई दोस्रो प्राथमिकतामा राख्नुपर्छ।
- जनप्रतिनिधिले आफ्ना प्रमुख जिम्मेवारीमा ध्यान केन्द्रित गर्दै उपलब्धिविहीन कार्यक्रममा समय बर्बाद गर्नुहुँदैन।
- विशेषत भ्रष्टाचार, अनियमिता, ढिलासुस्ती, चाकडीपन, फितलो योजना कार्यान्वयनजस्ता कार्यमा सुधार गर्दै सुशासन कायम गराउन समय व्यवस्थापन गर्नुपर्दछ।

कर्मचारी र जनप्रतिनिधिहरुबिचको सम्बन्ध र अन्तरसम्बन्ध

- जनप्रतिनिधि र कर्मचारीको अन्तरसम्बन्धको सेतु विचार र व्यवहार हो ।
- स्थानीय तहमा जनप्रतिनिधि र कर्मचारीबीच दुईवटा अतिवादी सोच मडारिएको अनुभूत गर्न सकिन्छ ।
- पहिलो–जनप्रतिनिधिहरूमा स्थानीयताको प्रचुर सोच, दबाब, लोकप्रियताको बढी आकर्षण (जीजीविषा) र अवसरको शीघ्र उपयोग र दोस्रो– कर्मचारीहरूको केन्द्रीयताको सोच, अनुभव र तजविजी अधिकार प्रयोगको बानीलाई स्थानीय उच्च महत्वाकांक्षामा मिलान गरी व्यवहारमा रूपान्तर र शिघ्र नतिजा ल्याउनमा प्रतिबद्धता र क्षमताको कमी रहनु नै हो ।
- यी दुई फरक सोच र व्यवहारलाई मनन गरी दुवै पक्षले यथार्थ बुझी समन्वय र अन्तरसम्बन्ध सबल बनाई उच्च प्रतिफलयुक्त कार्य–संस्कृतिको विकास गर्नु समयको माग हो ।

क्रमश......

- जनप्रतिनिधिबाट कर्मचारीको कामको कदर हुनुपर्छ ।
- कर्मचारीहरूले उत्प्रेरणालाई गन्तव्यको सहयोगी साधन हो भन्ने सम्झनुपर्दछ ।
- जनप्रतिनिधि, कर्मचारी र सेवाग्राही हामी सवै आशावादी हुनु सिर्जनाको सुरुआत हो ।
- अनुशासन, आत्मविश्वास र सकारात्मक सोचले पद्धति र व्यक्ति दुवैलाई फाइदा हुन्छ ।
- नियम, कानुन, नीति र मापदण्ड पालनामा उत्तिकै ध्यान दिनु आवश्यक हुन्छ ।
- दबाब र प्रभाव भन्दा शुद्धता र तटस्थतामा ध्यान पु¥याएमा पद्धति विकसित हुनलाई सहयोग पुग्छ ।
- जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरू दुवै पक्षले सुशासन, सेवा प्रवाह र विकासमा जिम्मेवारी अनुसार भूमिका निर्वाह गरी एउटै उद्देश्य प्रप्तिमा काम गर्नुपर्दछ ।

क्रमश......

- राजनीतिले प्रशासनलाई विश्वासमा लिई उच्च मनोबलका साथ परिचालन गरी राजनीतिले निर्धारण गरेका नीतिको कार्यान्वयनमा सँगसँगै लिएर अगाडि जानुपर्छ ।
- अन्यथा जनताको आशा र अपेक्षा पूरा गर्ने गरी नीति तय गर्नुपर्ने र सोको कार्यान्वयन गरी सँगसँगै समृद्धिको यात्रा तय गर्नुपर्ने
- अन्यथा ,राजनीति र प्रशासनबीचको बेमेल र अनावश्यक खिचातानीको सम्बन्धले समृद्धिको यात्रामा धक्का लाग्न सक्दछ ।

क्रमश......

- समयको परिघटनामा कतिपय विषम् परिस्थितिमा प्रशासनले पनि त्याग गर्नसक्नुपर्छ ।
- राजनीतिमा देखिने अराजकताले प्रशासनमा समेत प्रभाव पारेको हुन्छ ।
- जबसम्म राजनीतिले प्रशासनलाई उत्प्रेरित पार्ने गरी उच्च मनोबलका साथ विश्वासमा लिन सक्दैन तबसम्म राजनीतिले जति नै राम्रा नीति तय गरे पनि प्रभावकारी कार्यान्वयनको अपेक्षा गर्न सकिँदैन ।
- यदि राजनीतिले प्रशासनलाई यसैगरी प्रतिस्पर्धी ठानेर व्यवहार गर्ने हो भने कमजोर मनोबलको जगमा रहेको प्रशासनवाट उत्कृष्ट कार्यसम्पादनको आशा पूरा हुन सक्दैन ।
- जबसम्म राजनीतिले प्रशासनलाई समृद्धि यात्राको सहयात्री र परिपूरकको सम्बन्ध स्थापित गरी विश्वासमा लिन सक्दैन, तबसम्म कमजोर मनोबलबाट ग्रसित हालको प्रशासन संयन्त्रले समृद्धिको यात्रा पूरा गर्न सक्दैन ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह के हो ?

–सरकार र सरकार अन्तरगतका सम्पूर्ण संयन्त्रहरूले जनहितका खातिर प्रवाह गर्ने सम्पूर्ण सेवाहरूको समिष्ठ नै सार्वजनिक सेवा

––सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्नु सरकारको दायित्व हो भने यो सेवा प्राप्त गर्नु आम नागरिकहरूको अधिकार हो ।

–सार्वजनिक सेवाको बृहत्तर खाका लाइ संविधान लगायत सम्पूर्ण ऐन नियममा पानाहरूमा कोरिएको पाइन्छ, जसलाई व्यवहारमा उतार्ने प्रतिबद्धता समेत जनाइएको हुन्छ ।

–यो सरकारको सफलता जाँच्ने कडी हो भने सरकार र जनता बिच सम्बन्ध स्थापित गर्ने Bridge हो ।

क्रमश........

- सार्वजनिक निकायहरुद्धारा जनतालाई एकरुपता (Uniformity), विभेदरहित (Non Discrimination), समता (Equity), पहुँचता (Accessibility) को सिद्धान्तलाई अबलम्बन गर्दै मुनाफा आर्जन नगरिकन प्रत्यक्ष तथा परोक्ष, सशुल्क वा निशुल्क रुपमा प्रदान गर्र्ने सामाजिक, आर्थिक, कानुनी, मानवीय लगायतका सेवाहरु नै सार्वजनिक सेवा हुन ।
- यी सेवालाई सहज, सरल, मितव्ययी, विभेदरहित तवरले नागरिकमाझ प्रदान गर्ने पद्दती एवं प्रक्रिया नै सार्वजनिक सेवा प्रवाह हो ।

सार्वजनिक सेवाको महत्त्व

-नागरिक सन्तुष्टको प्रवर्द्धन गर्न

- –जनताका आधारभूत आवश्यकता परिपूर्ति गर्न
- –राज्यको दायित्वलाई व्यवहारमा उतार्न
- –सरकार र जनताबिच सम्बन्ध स्थापित गर्न
  –शासनको बैधानिकता पुष्टि गर्न
- –केन्द्र देखि स्थानियस्तरसम्मका सम्पूर्ण जनताका आवश्यकता पूर्ति गर्न
- –लोकतान्त्रिक शासन प्रणालीलाई व्वहारमा उतार्ने
- –मानव विकासात्मक देखि लिएर सुशासन कायम गर्न सम्मका सम्पूर्ण काम गर्न ।

सार्वजनिक सेवाका विशेषताहरु:

- सार्वजनिक सेवालाई यसका विशेषताहरूबाट बुझ्न सहज हुन्छ। ती विशेषताहरू निम्न छन्
  -कानूनद्वारा परिभाषित,
  -सार्वजनिक कोषबाट सञ्चालित,
  -राजनीतिकरुपमा परिभाषित लक्ष्य,
  -सार्वजनिक जबाफदेहिता,
  -गैरनाफामूलक र समतामूलक,
  -सबैको पहुँच,
  -उत्पादन र उपयोग फरक हुँदैन,
  -यसलाई सञ्चय गरेर राख्न सकिँदैन,
  -सार्वजनिक सेवा व्यापार होइन।

- **नेपालमा सार्वजनिक सेवाको वर्तमान अवस्था**
- ***१) सकारात्मक अवस्था***
  -सरकारी संयन्त्रहरूको Re-structuring हुँदैछ ।
- -परम्परागत पद्धतिलाई परिवर्तन गर्दै नवप्रवधनात्मक सेवाहरूमा सरकारको जोड छे ।
- -नागरिक बडापत्र, घुम्ती सेवा, सेवाग्राहि गुनासो सर्वेक्षण, उजुरी पेटीका आदिको प्रयोग छ ।
- -नोडेल अफिसरको व्यवस्था प्रभावकारी रूपमा अगाडि बड्दैछ ।
  -क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्रको व्यवस्था गरिएको छ ।
  -लोकतीन्त्रिक मूल्य मान्यता अनुरूपको शासन सञ्चालन भएको छ ।
  -सरकारको सेवा पवाह गर्ने गतिमा तीव्रता आउदैछ ।
- -सेवा प्रवाह प्रणालीलाई computerized वनाइदैछ

२) नकारात्मक अवस्था

- कर्मचारी समायोजन सुरु भयो टुंगिएको छैन, यसबारे विवाद व्याप्त छ ।
- -भ्रष्ट्राचार व्याप्त छ यसको लागि Preventive र Curative पक्षलाई जोड दिइएको छैन ।
- -सरकारको Vision policy र Strategy बिच Relationship छैन
- -विगतको गल्ती पुन: दोहोरिएको पाइन्छ, Feedback लाई निरन्तर Reform गर्न सकिएको छैन ।
- -राजनीतिक स्थिरता भयो भने पनि नीतिगत स्थिरता छैन ।
- -Nepotism / Favoritism को संस्कार व्याप्त छ ।
- -गोप्य प्रवृत्तिबाट सेवा प्रवाह हुने कार्य पनि बढ्दो छ ।
- -नागरिक बडापत्रलाई व्यवहारमा उतारेको पाइँदैन(सबै कार्यालयहरूमा)
- -सेवाग्राहि र सेवाप्रदायक बिच असल सम्बन्ध स्थापित हुन सकेको छैन
- -Change resist प्रवृत्ति हाबी छ ,परम्परागत एवम् ढर्रावादि कर्मचारी भए भन्ने कुरा यता कता सुन्न पाइन्छ ।

नेपालको सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा देखिएका समस्याहरू

- भ्रष्टाचारले सेवा वितरणको कार्यलाई दूषित बनाएको छ ।
- निर्णयको तह बढी छ र निर्णय प्रकृया जटिल छ, त्यसैले सेवा परिणाममुखी भन्दा प्रक्रियामुखी छ
- साधनको कुशल र अधिकतम प्रयोग भएको छैन ।
- सेवामा पारदर्शिताको अभाव र गोप्य संस्कृति हावी छ ।
- कर्मचारीमा शासकीय मनोवृत्ति हावी हुँदा अग्रपंक्तिमा रहेर सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीले सेवाग्राहीसँग राम्रो आचरण र व्यवहार प्रदर्शन गर्दैनन् ।
- केन्द्रमुखी र मनशासमूलक दृष्टिबाट प्रशासन संयन्त्र संचालित छ ।
- ।

क्रमश...........

- जटिल फाराम, परिपत्रको प्रभुत्व, अनावश्यक सिफारिश र प्रक्रियामूलक कार्यशैली
- सेवा वितरण प्रणालीमा लाभ लागत विश्लेषण हुने गरेको छैन ।
- व्यवहारिकता भन्दै कानुन मिच्ने प्रवृत्ति व्याप्त रहेको, सेवामा नातावाद कृपावाद हाबी रहेको,
- Front Line Service Provider मा स्रोत साधनको अभाव छ । (भवन विनाको विद्यालय, पाठ्यपुस्तक विनाको कक्षाकोठा र औषधि र औजार विनाको अस्पताललाई हेरे पुग्छ)
- सेवा प्रवाह गर्ने संयन्त्रहरू जवाफदेही, उत्तरदायी र उत्साहित हुन नसकेको ।
- अनुगमन तथा मूल्यांकन गर्ने संयन्त्र कमजोर रहेको

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको नियमहरु

- निश्पक्षता
- मितब्ययिता
- पार्दर्शिता
- मानवकल्याण र सेवा
- समानता र समन्यायपुर्ण
- मानव अधिकारको संरक्षण
- राज्यको अनिवार्य दायित्व
- शासनसत्ताको बैधता र जनसम्पर्कको सुत्र

- **सेवा प्रवाहको प्रभावकारिताको आयाम**
-
  - सेवाको परिमाण(Quantity)
-
  - सेवाको गुणस्तर(Quality)- उत्पादन तोकिएको स्पेसिफिकेसन अनुरूप छ छैन र उद्देश्य अनुरूप फिट छ छैन हेरिन्छ।
-
  - कार्यकुशलता(Efficiency)-यसमा Technical efficiency,Allocative efficiency, X-efficiency(minimum waste)हेरिन्छ।
-
  - समता(Equity)
-
  - प्रभावकारिता(Outcomes)
-
  - मुद्राको सार्थकता (Value for Money)
-
  - सेवाग्राहीको सन्तुष्टि(Consumers' satisfaction)

सेवा प्रवाहका मूल मन्त्र

- नागरिक ग्राहक होइन स्वामी हो
- सरकार व्यापक नागरिक हितप्रति उत्तरदायी हुनुपर्दछ
- उपभोक्तावादको सिद्धान्तले राजनीतिक प्रश्नको संशोधन गर्दैन
- गुणस्तरीय सेवाले लोकतान्त्रिक सुशासन विस्तार गर्दछ
- सेवाग्राहीले मस्तिष्कमा रिपोर्ट कार्ड बोकेको हुन्छ

नागरिक बडापत्र(Citizen Charter) किन ??

१) सेवाको मापदण्ड निर्धारण गर्ने,
२)खुलापन र पूर्ण सूचना दिने,
३)परामर्श दिने र संलग्न गराउने,
४) चयन र पहुँच बढाउन प्रोत्साहन गर्ने,
५)सबैलाई समान व्यवहार गर्ने,
६) गलत काम भएमा सुधार गर्ने,
७) साधनको प्रभावकारी उपयोग गर्ने,
८) सुधार र प्रवर्तन,
९) अरूसँग काम गर्ने ।

सेवा प्रवाहलाई कसरी प्रभावकारी बनाउने ???

- १)क्रिया छोट्टाउने (cutting Redtape)
- २) आवाज र बहिर्गमन (Voice and Exit)
- ३) मापदण्ड निर्धारण (Standards setting)
- ४) दूरी घटाउने
- ५) सञ्जालीकृत वितरण प्रणाली (Network Approach of Delivery)
- ६) सेवाग्राहीको सम्प्रभुता (Citizen Sovereignty)
- ७) संरचनात्मक परिवर्तन(Institutional Change)
- ८) संस्कृती परिवर्तन (Culture Change)
- ९) साझेदारी निर्माण (Partnership Building)
- १०) सृजनशीलतालाई प्रोत्साहन (Promoting creativity)

सेवाप्रवाहमा कर्मचारी

- उदेश्य
  - कर्तव्यपालना
  - राज्यको बैधता प्रमाणिकरण
- ब्यबहार

सेवाप्रवाहमा जनप्रतिनिधि

- उदेश्य
  - कर्तव्यपालना
  - राज्यको बैधता प्रमाणिकरण
- ब्यबहार

- कुनै जिज्ञासा ??????

- धन्यबाद !!!!!