

सेवा प्रवाहमा नयाँ मुद्दा : सार्वजनिक पृष्ठपोषण



✍ विष्णु प्रसाद लम्साल*

राज्यको भूमिकामा विश्वव्यापी परिवर्तनको लहरले सरकारले जनतामा पुऱ्याउनुपर्ने सेवाहरूको संख्या, मात्रा विषय, प्रक्रिया र प्रभावमा पनि गुणात्मक र मात्रात्मक परिवर्तनहरू देखा परेका छन् । सेवा प्रवाहमा गुणात्मक प्रवर्द्धन मुख्य विषयको रूपमा कहिल्यै नटुङ्गिने मुद्दा हुन पुगेको छ । सार्वजनिक प्रशासन र यसका सेवाग्राहीहरूबीचको सम्बन्धमा रहस्यमयी ढंगले परिवर्तन आएको छ - सेवाग्राहीको आवश्यकतालाई उच्च प्राथमिकता दिने, प्रशासनको सहकर्मीको रूपमा ग्राहकलाई हेरिने, नागरिकलाई सरकारको मालिक ठान्ने र मालिकको इच्छा अनुसार सरकार (प्रशासन) चल्नु पर्ने एवं प्रशासनको विरुद्ध सेवाग्राहीलाई सशक्तिकरण गर्ने धारणाको विकास भएको अवस्था छ । सरकार तथा सरकारी संस्थाहरूको स्थापना शुद्ध जनताको सेवा तथा सुविधा एवं हितको निम्ति भएको र एजेण्टको रूपमा प्रशासनले जनताको फाइदाको लागि मात्र काम गर्नुपर्ने अवधारणाको विकास भएको छ । सरकारद्वारा जनतामा पुऱ्याउने सेवाको प्रभावकारिताद्वारा सरकारको वैधताको परीक्षण हुने अवस्थाको सृजनाले सरकारी संस्थाहरू पूर्णतः जनताको आवश्यकता तथा चाहना अनुरूप चल्नुपर्ने बाध्यता भएको छ । यसको लागि जनताको आवश्यकता र चाहनाको जानकारी प्राप्त गर्नुपर्ने हुन्छ, र जानकारीको लागि जनताको पृष्ठपोषण चाहिन्छ, त्यसैले सरकारी सेवामा सार्वजनिक पृष्ठपोषण (Public Feedback) नयाँ मुद्दाको रूपमा विकास भएको छ ।

सार्वजनिक पृष्ठपोषण(Public Feedback) को माध्यमद्वारा जनतामा पुऱ्याइने सेवाको आवश्यकता पहिचान(Better Need Identification) गरी त्यस अनुसार सेवाको गुणात्मक स्तर (Service Quality Standard) बढाउनु सबै सरकारी संस्थाहरूको बाध्यता भएको स्थिति छ । सार्वजनिक पृष्ठपोषणबाट पैसाको मूल्य (Value of Money) , सेवाको गुणस्तर बृद्धि, दरार पहिचान, वैधता स्थापना, दक्षता, प्रभावकारिता, मितव्ययिता र न्यायिक समानता प्राप्त गर्ने (To achieve efficiency, effectiveness, economy & equity) , जनताप्रति उत्तरदायी हुने (Accountable to the people), सेवाग्राहीप्रतिको उन्मुखता(Customer Orientation), जनताका खास आवश्यकता पहिचान (Genuine need identification of the people) जस्ता पक्षमा प्रत्यक्ष रूपमा फाइदा पुग्दछ । केही उदाहरण प्रस्तुत गरौं- हुम्लामा खाद्यान्न अभाव भई भोकमरी चलिरहेको अवस्थामा मकै वा जौ को वीऊ वितरण गर्न लागियो भने त्यो उद्देश्यमा प्रयोग हुँदैन । कृषि सामग्री कम्पनीले असार लागेपछि रासायनिक मलको टेण्डर गरेर कृषकले कहिले प्राप्त गर्ने र कहिले वालीमा प्रयोग गर्ने, त्यसले के प्रतिफल दिन्छ ? नेपालभरका सबै स्वास्थ्य संस्थाहरूलाई एकै प्रकारका औषधिहरू पठाउँदा कुनै ठाउँमा केही औषधि अपर्याप्त हुने र कुनै ठाउँमा केही औषधि प्रयोगमा नै नआउने अवस्था विद्यमान छैन र ? यी र यस्तै प्रकारका समस्याहरूको समाधान सार्वजनिक सेवाहरूको पृष्ठपोषण लिने परिपाटीबाट हुन सक्दछ । सरकारी सेवा प्रवाहमा

* सह सचिव, श्रम तथा यातायात व्यवस्था मन्त्रालय ।

सार्वजनिक पृष्ठपोषण प्रणालीलाई सेवा प्रवाहका ४ वटै संगठनहरू १) नीति बनाउने संगठन (Policy Organization), २) नियमन गर्ने संगठन (Regulatory Organization), ३) सेवा प्रवाह गर्ने संगठन (Service Delivery Organization), र ४) गुनासो सुन्ने संगठन (Complaint Organization) ले आत्मसात गर्ने हो भने मात्र सरकार र जनताको भेट हुने ठाउँ (Area of boundary exchange) बाट जनताले सन्तुष्ट हुने गरी सेवा पाउन सक्छन् । सरकारी संयन्त्रको प्रभावकारिता पनि सँग सँगै स्थापित हुन सक्दछ ।

सरकारी सेवामा सार्वजनिक पृष्ठपोषणका विभिन्न माध्यमहरू हुन सक्दछन् त्यसमध्ये प्रयोग भएका माध्यमहरू देहाय अनुसार छन् :-

- Consultation to the Customers
- Information Flow/Display
- Procedural Transparency
- People's Participation in all delivery activity
- Customer satisfaction survey
- Regular feedback mechanism - client card, discussion, people bonus, feedback form.
- Procedural tools - Benchmarking, time calculation, time motion study.
- Regular Public hearing-complaint box, grievance redressal mechanism.
- Administrative Ombudsman
- Regular Monitoring and evaluation
- Customer evaluation (Performance appraisal)
- Reports of regulatory & compliance organization.
- media
- Professional Organization & Freelancers
- Administrative Marketing
- Forward/Backward mapping.

अन्तर्राष्ट्रियरूपमै जनतालाई सर्वोपरी स्थानमा राखी सेवा प्रवाहमा प्रभावकारी सुधारका अभियानहरू थालिएका छन् । सिङ्गापुरले थालेको लालफित्ताशाही विरुद्धको अभियान (Cutting Red-Tapism), मलेशियाको हाँसेर सेवा दिने अभियान (Service with Smile), दक्षिण अफ्रिकाको जनतालाई पहिलो मान्ने (Batho Pele ... People First), बेलायतको नागरिक वडापत्र (Citizen Charter), एवं न्यूजिल्याण्डको करार प्रणाली (Contracting Out), लाई महत्वपूर्ण उदाहरणको रूपमा लिन सकिन्छ । यस्ता अन्तर्राष्ट्रिय उदाहरणहरूको मुख्य ध्येय नै जनतामा प्रभावकारी सेवा प्रवाह गरी जनताको सन्तुष्टी प्राप्त गर्ने रहेको छ । सेवालालाई जनताको मन छुने गरी प्रवाह गर्न जनताकै निरन्तर सन्तुष्टी वृद्धिका निम्ति देहायका विषयहरूलाई बढी जोड दिन थालिएको छ :-

- प्रक्रियामा सुधार/प्रक्रिया छोट्याउने
- चयन र विकल्पको विस्तार
- स्थान, दूरी र समयको अवरोध हटाउने
- सेवाग्राहीको सम्प्रभुता
- संरचनागत परिवर्तन-तह घटाउने, पर्याप्त अधिकार दिने
- संस्कार परिवर्तन-शिष्ट र शालीन व्यवहार
- सृजनशीलतालाई प्रोत्साहन गर्ने
- साभेदारीमा काम गर्ने
- इमान्दारीताको परीक्षण गर्ने ।

सरकारले जनतामा पुऱ्याउने सेवाहरूको सन्दर्भमा सार्वजनिक पृष्ठपोषण लिने प्रणालीलाई नेपालले व्यवस्थित रूपमा शुरुवात गर्न सकेको छैन । सरकारद्वारा जनतामा पुऱ्याउन कवुल गरिएका सेवाहरू जनतामा के कस्तो रूपमा पुगेका छन्, त्यसमा कहाँ-कहाँ के कस्ता समस्याहरू छन्, जनताका अपेक्षाहरू पुऱ्याइएका सेवाहरूबाट पूरा भएका छन् छैनन्, धारणाहरू कस्ता बनेका छन् आदि विषयहरूका लागि पृष्ठपोषण अत्यन्तै महत्वपूर्ण हुन्छ । यसबाट सेवा वितरणमा रहेका कमी कमजोरी हटाई सेवालाई गुणस्तरीय बनाउन ठूलो मद्दत पुग्दछ भन्ने कुरालाई हामीले आत्मसात गर्न अबै समय लाग्न सक्दछ । तथापी उपलब्ध गराइने सेवा तथा सुविधालाई प्रभावकारी बनाउने निर्देशिका, २०५६ लाई कार्यान्वयनमा ल्याइयो । २०६१ सालमा पुरानो निर्देशिका खारेज गरी नयाँ निर्देशिका जारी पनि गरियो । यी निर्देशिकाहरूले कार्यालयहरूले प्रदान गर्ने सेवाको प्रकार, प्रक्रिया, सेवा पाउन जनताले तिर्नुपर्ने दस्तुर र पूरा गर्नुपर्ने दायित्व, सेवाको लागि लाग्ने समय आदि बारे स्पष्ट गरी सार्वजनिक स्थलमा टाँस्नुपर्ने व्यवस्थासम्म गरेको छ । निर्देशिकाहरू जारी भएपछि सरकारले पुऱ्याउने सेवाहरूको सम्बन्धमा सार्वजनिक पृष्ठपोषण लिने र त्यसको आधारमा सुधार तथा समायोजन गर्दै जाने परिपाटी थालनीसम्म भएको मान्न सकिन्छ । तापनि हाम्रो प्रणाली त्यति प्रभावकारी र सुधारोन्मुख तथा संवेदनशील हुन सकेको छैन । सरकारी कार्य संचालन प्रक्रियालाई ऐन, नियम तथा निर्देशिका एवं नागरिक वडापत्रका व्यवस्थाहरूले निर्देशित गरे तापनि समयमा तोकिएको सेवा पाउन नसक्दा गरिनुपर्ने क्षतिपूर्तिको व्यवस्था हुन सकेको छैन । अग्रभागका कार्यालयहरू (Frontline Offices) ले आफ्नो कार्यक्रम, बजेट तथा सेवाहरू सार्वजनिक गर्ने प्रचलन पनि परम्परागत नै छ । कार्यालयहरूमा उजुरी तथा पृष्ठपोषणका लागि राखिने उजुरी पेटिकाहरूप्रति सेवाग्राही जनताको विश्वास नभएर नै होला एउटा पनि उजुरी पर्दैन । जिल्लास्तरमा Administrative Ombudsman को रूपमा रहेको प्रमुख जिल्ला अधिकारी आफैँ सबैभन्दा बढी समस्यामा जर्कडिएको छ, सेवा प्रवाह गर्ने निर्देशिका अन्तर्गतका अनुगमन तथा मूल्यांकन समितिको सक्रियता शुन्य प्रायः छ । प्रेसजगत पनि स्वस्थ आलोचनात्मक दृष्टिकोणबाट मात्र प्रस्तुत हुन सकिरहेको छैन । जिल्लाहरूमा नियमित नागरिक सुनुवाई अर्थात् सार्वजनिक सुनुवाईको कार्यक्रम गरिए तापनि प्रथमतः त्यो प्रभावकारी हुन सकेको छैन, दोस्रो त्यसबाट प्राप्त हुने पृष्ठपोषणको आधारमा समसामयिक सुधार तथा समायोजन गर्ने स्वायत्तता स्थानीयस्तरलाई छैन ।

नेपालको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको वर्तमान अवस्थालाई नियाल्ने हो भने सरकार, सेवा प्रदायक निकायहरू र जनता तीनवटै पक्षले सन्तोष लिने अवस्था छैन । अब सेवा प्रवाहमा सुधारको केन्द्रविन्दु जनतालाई आत्मसात गरी उनीहरूको आवश्यकता र चाहना अनुरूप निरन्तर सुधारको पृष्ठपोषण अनिवार्य हुन आएको छ । सेवालाई प्रभावकारी वितरण गरी जनताको विश्वास एवं भरोसा आर्जन गर्नका लागि मूलतः सेवाको गुणस्तर र मापदण्ड निर्धारण, प्रक्रियात्मक सरलीकरण, सेवाग्राहीको अधिकार स्थापना, जनताको सहभागिता प्रवर्द्धन, पारदर्शीताको प्रत्याभूति, जवाफदेहीको विकास एवं नागरिक समाजको सशक्तिकरण जस्ता विषयहरू आधारभूत शर्तहरू हुन् । सार्वजनिक सेवाहरू प्रवाह गर्न नयाँ अवधारणाहरूको विकाससँगै यसको आधारभूत एवं मुख्य मुख्य सार्वजनिक पृष्ठपोषणका उपायहरूको खोजी शुरु हुन थालेको छ । तसर्थ सरकारी सेवामा सार्वजनिक पृष्ठपोषणका निम्न बमोजिमका उपायहरू अवलम्बन गर्न सकिन्छ :-

१. अपेक्षाका फरकहरूको पहिचान गर्ने आधार

जनतामा प्रवाह गरिने सेवाहरूको डिजाइन सरकारको केन्द्रीय निकायबाट हुने गर्छ । सेवाहरूको डिजाइन गर्दा स्थानीयस्तरको आवश्यकता तथा चाहनाहरू प्रतिविम्बित हुनुपर्छ । स्थान विशेष, भौगोलिक अवस्था, स्थानीय जनताको सोच समेतलाई ध्यान दिनु पर्दछ । कस्तो सेवा कसरी दिने भन्ने केन्द्रको घोषणा छ वा सो अनुरूप सेवाहरूको वितरण भएको छ छैन भन्ने कुरा अत्यन्त महत्वपूर्ण हुने गर्छ । सेवा प्रदायक र सेवाग्राहीबीच सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि निरन्तर अन्तरक्रिया हुनु पर्दछ र पृष्ठपोषण लिनु पर्दछ । सेवा वितरण प्रणालीमा संलग्न हुने प्रत्येक तह (नीति निर्माणदेखि मूल्यांकनसम्म) मा सार्वजनिक पृष्ठपोषण लिन सरकारी काम कारवाहीको नियमित अनुगमन, मूल्यांकन र समीक्षा गराउनु पर्छ । समीक्षा, ग्राहक सर्वेक्षण, अनुगमन, सार्वजनिक सुनुवाई, गोष्ठी, सेमीनार र कार्यशालाहरू यसका लागि उपयुक्त हुन्छन् । सेवाको स्तरका माध्यमले जनताको पृष्ठपोषण प्राप्त गर्न सेवा प्रवाह सम्बन्धी अपेक्षा र यथार्थताबीचको फरक पहिचान गर्न निम्न ५ वटा आधार हुन सक्छन् :-

- Consumer Expectation VS Service Delivery Organization
- Service Delivery VS Service Quality Specification
- Service Quality Specification VS Service Delivery
- Service Delivery VS External Communication
- Perceived Service VS Delivered Service.

२. सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण

सेवाग्राहीको सन्तुष्टी नै सरकारी सेवा प्रवाहको अन्तिम लक्ष्य हो । सरकारद्वारा जनतामा पुऱ्याइने सेवाको स्तर, गुण, परिमाणको विद्यमान अवस्थाको पहिचान गर्न सेवाग्राहीहरूको धारणाको आधार लिनु पर्दछ । त्यस्तो धारणा थाहा पाउनको लागि सेवाग्राहीको सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्न सकिन्छ । सन्तुष्टी सर्वेक्षणका माध्यमहरूमा सभा, गोष्ठी, कार्यशाला, नियमित बैठक, समीक्षा, भेटवार्ता, अन्तर्वार्ता, प्रश्नावली आदि हुन सक्छन् । सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गरिसकेपछि पृष्ठपोषणको फारम भराएर पनि सेवाग्राहीको सन्तुष्टीको स्तर थाहा पाउन सकिन्छ । सेवाग्राहीको सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्दा विभिन्न ४ पहलहरूमा पृष्ठपोषण प्राप्त हुने गरी गर्न सकिन्छ :-

1. Service Design VS Customer Need.
2. Service Delivery Behaviour
3. Feedback & Complaint Handling
4. Delivery Activities

सेवाग्राही जनताबाट प्राप्त भएको पृष्ठपोषणको आधारमा सेवाको गुणस्तर, परिमाण, सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारीको व्यवहार, सेवा प्रवाह गर्न अपनाइएको कार्यविधिमध्ये जुन पक्षमा सुधारको खाँचो छ, त्यसमा तत्काल सुधारको प्रयत्न गर्नुपर्दछ ।

३. नागरिक समाजको सहयोग र सहभागिता

राज्य संयन्त्रलाई उत्तरदायी बन्न दबाव सृजना गर्नु, सामाजिक चाहना र आवश्यकतालाई राज्य संयन्त्रमा प्रस्तुत गर्नु, नीति निर्माणमा जनआकांक्षा प्रतिबिम्बित गर्ने उत्प्रेरित गर्ने र दबाव दिने, सामुदायिक सहभागिता प्रवर्द्धन गर्ने, विकासात्मक आन्दोलन संचालन गर्ने कार्यमा नागरिक समाजका संस्थाहरू सक्रिय रूपमा अग्रसर भएका छन् । सामुदायिक विकासमा समर्पित तथा जनसशक्तिकरण र पैरवीको काममा संलग्न भई यिनीहरूले सरकार तथा सरकारका निकायहरूलाई जनताप्रति उत्तरदायित्व बहन गर्न दबाव सृजना गरेका छन् । सरकारले जनतामा पुऱ्याउनु पर्ने सेवाहरू नागरिक समाजका संस्थाहरूका समक्ष विस्तृत रूपमा सार्वजनिक गरी पारदर्शिका माध्यमले जनसमर्थन र सहयोग जुटाउन सकिन्छ । नागरिक समाजका संस्थाहरूसँग विभिन्न साभेदारी गरी सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन सकिन्छ :-

- सल्लाहकारी साभेदारी
- समन्वयात्मक साभेदारी
- परिपूरक साभेदारी
- सहकार्य साभेदारी
- करारजन्य साभेदारी
- संवेदनशील साभेदारी

नागरिक समाजलाई विश्वासमा लिएर सेवा प्रवाह गर्नु र उनीहरूको सन्तुष्टी मापन गर्दै निरन्तर सुधारको कार्य गरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता वृद्धि गर्न सकिन्छ ।

४. नियमित अनुगमन, मूल्यांकन तथा समीक्षा

व्यवस्थापनद्वारा सेवा प्रवाहको हरेक तह र चरणमा निरन्तर रूपमा गरिने सुपरीवेक्षण तथा जाँचबुझ नै अनुगमन हो । अनुगमनका माध्यमले सेवा प्रवाहलाई तोकिएको गुणस्तर र परिमाणमा सेवाग्राही जनतासमक्ष तोकिएको

समयमा पुऱ्याउन निरन्तर सूचना लिन सकिन्छ र प्राप्त सूचनाका माध्यमले लगातार सुधारको श्रृंखला खडा गर्न सकिन्छ । यसबाट पृष्ठपोषण प्राप्त गरी सुधारात्मक कदम चाल्न सकिने त छदैछ त्यसभन्दा अधि नै प्रभावकारी कार्य सञ्चालन हासिल गर्न र जनसन्तुष्टी प्राप्त गर्न सकिन्छ ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अनुगमन तथा मूल्यांकनमा सरकारी संयन्त्रहरू एवं अधिकारीहरूलाई मात्र संलग्न वा जिम्मेवार नबनाई राष्ट्रिय एवं स्थानीय स्तरका जननिर्वाचित प्रतिनिधि, नागरिक समाजका संस्थाहरू, प्रेस जगत र स्वयं उपभोक्तलाई संलग्न गराउन सकिन्छ । सेवा प्रवाहको समीक्षा गर्दा सार्वजनिक सुनुवाई प्रणालीलाई अवलम्बन गर्न सकिन्छ । सार्वजनिक सुनुवाईले राज्य संयन्त्रलाई जनताप्रति उत्तरदायी बन्न दबाव सृजना गर्नुको साथ साथै अधिकारीहरूले सम्पादन गरेको काम र प्रवाह गरेको सेवाबाट पर्न गएको नकारात्मक असर वा हानी नोक्सानीको विवरण सार्वजनिक गरी भविष्यमा त्यस्तो गल्ती नदोहोरिने वातावरण निर्माण गर्न सकिन्छ ।

अतः सेवा प्रवाहमा सुधारको माध्यमबाट सुशासन हासिल गर्नु आजको प्रमुख ध्येय भएको छ । सुधारको आधार चाहिं प्रदान गरिएको सेवाको पृष्ठपोषण लिने प्रणाली नै हो । आफ्नो अनुहार देख्न पनि ऐना हेर्नु पर्दछ, सेवाग्राही जनता सरकारी सेवा प्रवाहको ऐना हुन् । विकास र सेवाको वरीपरी जनता होइन, जनताको वरीपरी विकास र सेवा पुऱ्याउनु पर्ने अवधारणाको विकासले आफ्नो सेवा प्रवाह गर्ने संयन्त्रलाई प्रभावकारी बनाउन विशेष जोड दिनुपर्दछ । यसका लागि पृष्ठपोषण प्रणालीलाई अवलम्बन गर्नु अति आवश्यक छ ।

