प्रशासन, सार्वजनिक प्रशासन सम्बन्धी पत्रिका
वर्ष ३८, अङ्क १, पूर्णाङ्क १०४, कार्तिक २०६३

सार्वजनिक सेवा प्रवाह : गुनासा र समाधानका उपायहरु

✍ राजेन्द्रप्रसाद नेपाल*

पृष्ठभूमि

सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने कार्यलाई कुनै पनि देशको सरकारले प्रमुख दायित्व तथा जिम्मेवारीको रुपमा लिएको हुन्छ । त्यसमा पनि जनताप्रति अति नै जिम्मेवारी निर्वाह गर्नुपर्ने प्रजातान्त्रिक वा लोकतान्त्रिक सरकारले यसलाई ज्यादै नै संवेदनशील कार्यको रुपमा लिएको हुन्छ । सरकारको निरन्तरता वा अवसान यसको प्रवाह तथा वितरणमा समेत भर पर्छ । सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने कार्य कुनै पनि मुलुकको राजनीतिक संरचनामा पनि भर पर्छ । कतिपय मुलुकका सरकारले सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा बहुपात्रलाई संलग्न गराउने नीति लिएका हुन्छन् भने कतिपय मुलुकका सरकारले आफ्नै सक्रियतामा जोड दिएको हुन्छ । त्यस्तै कतिपय मुलुकमा सरकार आफैले बोझ लिएको हुन्छ भने कतिपय मुलुकमा स्थानीय निर्वाचित सरकार वा निकायबाट प्रवाह गराउने कार्य गर्दछ । यसरी जुनसुकै सरकारको एउटा प्रमुख दायित्व सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई निरन्तरता दिनु, मितव्ययी बनाउनु तथा जनताको आवश्यकता, चाहना र समयमै प्रवाह गर्नु नै हो ।

सेवा प्रवाहमा देखिएका गुनासाहरु

विकसित तथा विकासोन्मुख मुलुकमा जस्तै हाम्रो मुलुकमा पनि सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा निम्न गुनासाहरु उठ्ने गर्दछन् :-

- आवश्यकता अनुसारको नभएको ,
- गुणस्तर सन्तोषजनक नभएको,
- समयमा नपुगेको,
- बढी मूल्य तिर्नुपरेको,
- लक्षित वर्गसम्म पुग्न नसकेको,

---

* सह-सचिव, सामान्य प्रशासन मन्त्रालय ।

- सीमित जनतासम्म पुगेको,
- सेवा पुऱ्याउने साधनहरु (मानवीय, वित्तीय तथा भौतिक) को कुशल उपयोग हुन नसकेको,
- सेवा प्रवाहमा संलग्न व्यक्ति उत्प्रेरित हुन नसकेको,

सेवा प्रवाह प्रभावकारी हुन नसक्नुका मुख्य-मुख्य कारणहरु

सार्वजनिक सेवा प्रवाह प्रभावकारी हुन नसक्नुमा विभिन्न मुलुकमा विभिन्न कारणहरु हुन सक्छन् तर हाम्रो मुलुकको सन्दर्भमा निम्न कारणहरु प्रमुख छन् :

- राजनीतिक प्रतिबद्धताको अभाव : सरकार परिवर्तन भएपछि नीतिमा पनि परिवर्तन हुँदा सेवा प्रवाहमा असर पर्छ र विगतमा यस्तो अवस्था देखिएको थियो ।
- सेवा सञ्चालनमा व्यावहारिक तथा उपयुक्त नीति तथा कार्यविधिको अभाव,
- सेवाग्राहीप्रति सेवा प्रदान गर्ने पदाधिकारीको जवाफदेही/उत्तरदायित्वको भावनाको कमी,
- सेवा पुऱ्याउने कार्यमा संलग्न कर्मचारीलाई स्वतन्त्रताको अभाव,
- सेवा पुऱ्याउने कार्यमा आर्थिक, मानवीय तथा भौतिक साधनहरुको समुचित वा सर्वोत्तम उपयोग हुन नसकेको,
- सेवा पुऱ्याउने कार्य नतीजा उन्मुख नभई प्रक्रिया उन्मुख भएको । समयमै, सेवा प्रवाह, कम लागत, स्तरीय र आवश्यकता अनुसारको भए नभएको भन्दा पनि प्रक्रिया पुगे नपुगेको जस्ता कुराको मूल्याङ्कन हुने परिपाटी हट्न नसकेको,
- सेवाग्राहीमा ज्ञान, चेतनाको अभावले गर्दा सेवा प्रदायकलाई दबाव पर्न नसकेको,
- दूगर्मस्थानमा कर्मचारीको अनुपस्थितिले गर्दा सेवा प्रवाहमा बाधा पुगेको,
- सेवा पुऱ्याउने कार्यमा संलग्न कर्मचारीलाई प्रोत्साहन तथा दण्डको व्यवस्थाको अभाव,
- सेवा प्रवाहको अनुगमन, सुपरिवेक्षण तथा मूल्याङ्कन प्रभावकारी हुन नसकेको,
- मूल्याङ्कनको आधारमा सेवा प्रवाहमा संलग्न कर्मचारीलाई दण्ड, पुरस्कार तथा वार्षिक मूल्याङ्कनमा उचित सम्बोधन नगरिएको ।

समस्या समाधानका उपायहरु

जनतामा पुऱ्याउनु पर्ने सेवाको प्रकृति हेरी निम्न विकल्प अपनाउनु उपयुक्त हुन्छ । कुनै कुनै सेवा प्रवाहमा सबै विकल्पलाई एकसाथ लैजानु पर्ने पनि हुनसक्छ ।

१. अग्रपंक्तिका व्यवस्थापक (Frontline Manager) वा कार्यालय प्रमुखसँग सम्झौता गरी सेवा प्रवाह गर्ने

यसरी सम्झौता गरी सेवा प्रवाह गर्नुपर्दा प्रत्येक कार्यालयले पुऱ्याउनु पर्ने सेवा आर्थिक वर्षको प्रारम्भमा केन्द्रीय निकायले तोकिदिने । कुन प्रकारका सेवा, कस्तो गुणस्तरको, कति संख्यामा,

कुन आर्थिकस्तरका जनतालाई पुऱ्याउने हो कार्यालय प्रमुख र केन्द्रीय निकायका पदाधिकारीले आपसी छलफल गरी टुङ्गयाई सम्झौता गर्नु उपयुक्त हुन्छ ।

- सम्झौता गर्दा सेवा प्रवाह गर्न लाग्ने लागत, मानवीय स्रोत, भौतिक सुविधा पनि स्पष्ट रुपमा उल्लेख गरी स्रोत र साधन समयमै उपलब्ध गराउनु पर्छ । सेवा प्रवाहमा स्वायत्तता दिने, सम्झौता गरिसकेपछि तोकिएको सेवा प्रवाह गर्न र जिल्लाको आवश्यकता र स्थिति हेरी उपयुक्त कार्यविधि अपनाउन कार्यालय प्रमुखलाई स्वायत्तता दिनु पर्छ ।

- कार्यालय प्रमुखसँग सम्झौता गर्दा निजको कार्यसम्पादन मुल्याङ्कन गर्ने मापदण्डहरु स्पष्ट रुपमा तोकी सम्झौता गर्नु पर्छ । सम्पादित कामको अनुगमन, मूल्याङ्कन गरी मापदण्ड अनुसार काम भए नभएको जाँची सोको आधारमा पुरस्कार र दण्ड दिने व्यवस्था मिलाउनु पर्छ ।

- यसरी सम्झौता गरी कार्य सम्पादन गर्नुपर्दा कार्यालय प्रमुखसँग विभाग/मन्त्रालयले लिखित रुपमा सम्झौता गर्नु पर्छ ।

यसरी सम्झौता गरी कार्यको जिम्मा लिएपछि अग्रपंक्तिका कार्यालय प्रमुखले निम्न कार्यमा विशेष ध्यान पुऱ्याउनु पर्छ :-

- नागरिक बडापत्र तयार गरी सबैले देख्ने स्थानमा निम्न कुरा खुलाई राख्ने : कार्यालयबाट दिइने सेवा के के हुन, प्रकार, गुणस्तर, उपलब्ध गराउने प्रक्रिया, सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समय, सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रक्रिया, सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने दस्तुर (लागत), सम्पर्क पदाधिकारी, समयमा र तोकिएको लागतमा गुणस्तरको सेवा प्राप्त नभएमा को समक्ष गुनासो गर्ने, गुनासोको सुनुवाइ कति समयभित्र हुने, क्षतिपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्था जस्ता कुरा नागरिक बडापत्रमा स्पष्ट रुपमा खुलाउनु पर्छ ।

- सेवाको बजारीकरण : आफुले प्रदान गर्ने सेवाको बारेमा विभिन्न माध्यमबाट प्रचार प्रसार गरी जनतालाई सुसूचित गर्ने ।

- उपभोक्ता समूहको गठन गरी सेवा प्रवाहमा समुचित दवाव दिन लगाउने जनतालाई गुनासो गर्न उत्प्रेरित गर्ने ,

- प्राप्त गुनासो, सुझावलाई तत्काल समाधान गर्ने ।

२. करारको माध्यमबाट सेवा प्रवाह गर्ने

करारको माध्यमबाट सेवा प्रवाह गर्ने पात्रहरुमा निजी क्षेत्र, गैरसरकारी संस्था, स्थानीय निर्वाचित निकाय तथा सामाजिक संघ संस्था पर्दछन् । करारको माध्यमबाट सेवा प्रदान गर्नुपर्दा सरकारले कुन कुन सेवाहरु करारको माध्यमबाट प्रदान गर्ने हो स्पष्ट रुपमा तोक्नुपर्छ । यसरी सेवाहरु तोकेपछि सेवा प्रवाह गर्ने संघ संस्थाबाट प्रस्ताव माग गर्नुपर्छ । प्रस्तावमा सेवा प्रवाह गर्ने तरिका र समय, लागत, गुणस्तर, सेवा पुऱ्याउनु पर्ने स्थान, सो कामको लागि लाग्ने लागत, भौतिक स्रोत र साधन, अनुगमन मूल्याङ्कन तरीका, लगायत आवश्यक अन्य कुरा खुलाई प्रस्ताव पेश गर्न लगाउनु पर्छ । प्रस्ताव प्राप्त भएपछि आर्थिक, प्राविधिक दृष्टिकोणले सम्भव र उपयुक्त भए नभएको हेरी सबै दृष्टिले राम्रो भएको, बढी अङ्क

प्राप्त गर्ने, प्रस्ताव छनौट गर्नुपर्छ । छनौट भएको प्रस्ताव कार्यान्वयनमा लैजानु पूर्व प्रस्ताव पेश गर्नेसँग सम्झौता गर्नुपर्छ । सम्झौता भएपछि सम्बन्धित संस्थालाई बजेट लगायत भौतिक साधन समयमै उपलब्ध गराउनुपर्छ ।

कार्यतालिका बमोजिम काम भए नभएको बारेमा सम्झौता गर्ने मन्त्रालय/विभाग/कार्यालयले सम्झौता बमोजिम अनुगमन, सुपरीवेक्षण तथा कार्य सम्पादनको अवस्थाबारे मुल्याङ्कन गुर्नपर्छ । यसरी अनुगमन, सुपरीवेक्षण, मूल्याङ्कन गर्दा कुनै सुझाव दिनुपर्ने अवस्था देखिएका करार गर्ने कुनै पक्षलाई ठोस सल्लाह र सुझाव दिनुपर्छ ।

३. स्थानीय निर्वाचित निकायबाट सेवा प्रवाह गर्ने

सेवा प्रवाह गर्ने कार्यमा जनताको प्रत्यक्ष सम्पर्कमा रहने स्थानीय निर्वाचित निकायलाई अत्यन्त सशक्त संस्थाको रुपमा लिइन्छ । यी संस्थाबाट सेवा प्रवाह गर्न निम्नानुसार गर्नु उपयुक्त हुन्छ :-

- मन्त्रालय, विभागले स्थानीय निकायबाट प्रवाह गर्ने सेवा के के छन् स्पष्ट रुपमा तोक्ने,
- तोकिएका सेवा प्रवाह गर्न के कति लागत लाग्छ खुलाई मन्त्रालयले अर्थ मन्त्रालयमा प्रस्ताव लैजाने,
- मन्त्रालय र अर्थ मन्त्रालयबीच छलफलपछि बजेट सुनिश्चित गर्ने,
- सेवा प्रवाह गर्न सुनिश्चित भएपछि मन्त्रालयले स्थानीय निकायसँग प्रदान गरिने सेवा र त्यसको लागतबारे छलफल गरी सम्झौता गर्ने,
- सम्झौता बमोजिमको स्रोत र साधन समयमै मन्त्रालयले स्थानीय निकायलाई उपलब्ध गराउने,
- सम्झौता गर्दा दुबै पक्षको कर्तव्य, अधिकार र जिम्मेवारी स्पष्ट खुलाउने । स्थानीय निकायलाई काम गर्न स्वायत्तता दिने,
- सम्पादित कामको अनुगमन, मूल्याङ्कन सेवाग्राहीबाट पनि गराउने गरी सम्झौतामा स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्ने,
- समयमै सम्पादित कामको अनुगमन मुल्याङ्कन गरी सुझाव कार्यान्वयन गराउने,
- आर्थिक तथा सामाजिक पक्षको बारेमा लेखापरीक्षण गराई प्रतिवेदन सार्वजनिक गर्ने,

सेवाको प्रकृति हेरी माथिका कुनै पनि विकल्पबाट सेवा प्रवाह गर्दा सेवामा प्रभावकारिता, मितव्ययिता र समानता कायम हुने, समयमै, तोकिएको स्थानमा सेवा पुग्ने र सेवाको लागि जनतामा जुन समस्या हाल देखिएको छ धेरै हदसम्म समाधान हुने विश्वास गरिन्छ ।