



# सार्वजनिक सेवा प्रवाह र यसको अभ्यास



- प्रस्तुतिकरण र छलफल
- सेवा प्रवाह कार्यालय भ्रमण र अवलोकन
- समुहबाट सिर्काईको प्रस्तुतीकरण र पुनरावलोकन

# तस्विरमा के भैरहेको देख्नुहुन्छ ?

3



# जनबिरोध वा आक्रोस ?

4



# जनविश्वास ?





# सन्दर्भ तथा सैद्धान्तिक बहस

6

सार्वजनिक सेवामा सार्वजनिकपनको अवधारणा

(Publicness in the public services—Haque M. Shamsul, 2001)

▣ सार्वजनिक सेवाको सार्वजनिकपनलाई निम्न पक्षहरुमा मूल्यांकन गर्न सकिन्छ —

■ निजी क्षेत्रभन्दा पृथक

- सेवामा विभेद वा पक्षपात रहित र खुलापन वा पारदर्शिता, समानता र प्रतिनिधित्व, एकाधिकार र जटिल प्रकृति, दीगो र व्यापक सामाजिक प्रभाव
- व्यवसायमूलक व्यवस्थापन र नाफामुखी चरित्रको दबाव वा अत्यधिक प्रभावले सार्वजनिक सेवाको सार्वजनिकपनामाथी प्रश्नहरु उठ्छन् ।



# सन्दर्भ तथा सैद्धान्तिक बहस

7

- **सेवाग्राहीको प्रकृति:** व्यापक तथा फराकिलो दायरा, जसले उच्चस्तरको सार्वजनिकपना माग गर्दछ ।
- **सामाजिक भूमिका:** फराकिलो सामाजिक प्रभाव सहितको व्यापक र गहिरो/गम्भिर भूमिका
- **नागरिकप्रति जवाफदेहि:** नागरिकले आफ्नो जिवनमा प्रभाव पर्ने हरेक बिषयमा सार्वजनिक सुनुवाई, सुचनाको हकको प्रयोग वा अन्य उपकरणका माध्यमबाट जवाफदेहिता माग्न सक्ने ।
- **जनविश्वास:** समाजको नेतृत्व र जनताको सेवाका माध्यमबाट सार्वजनिक सेवाप्रतिको विश्वसनियता आर्जन हुने ।



# सन्दर्भ तथा सैद्धान्तिक बहस

8

- कुनैपनि सेवालाई मौलिक र ठिकरूपमा सार्वजनिक हो वा होईन भनि निर्धारण गर्न कठिन हुन्छ । (It is difficult to determine in what sense precisely and originally any service called is public).

WHAT IS PUBLIC ABOUT PUBLIC SERVICES?

Brendan Martin

(a background paper for the World Development Report, 2004, Making Services Work for Poor People)





# सन्दर्भ तथा सैद्धान्तिक बहस

9

✓ कुशलता / मितव्ययीता कि न्याय

✓ लागत कि लाभ :

○ लागत कसले परिभाषित / गणना गर्छ ? सेवाग्राही कि सेवा प्रदायक / सरकार

*How public is public administration? A constitutional approach of publicness*

*Arthur Ringeling*

*Prof. em. of Public Administration*

*Erasmus University Rotterdam*



# सार्वजनिक सेवा सर्वेक्षण २०७२/७३ (Public Service Survey 2016)



# सार्वजनिक सेवा सर्वेक्षण २०७२/७३

11

- ३८ जिल्ला (तराई र पहाड)
- ४ सेवा प्रदायक कार्यालयहरू (जिल्ला प्रशासन कार्यालय, जिल्ला विकास समिति, मालपोत कार्यालय, नगरपालिका)
- १३७४ जनासंग प्रत्यक्ष अन्तरवार्ता
- सेवा लिएर फर्केका सेवाग्राही
- सेवा उपभोक्तको धारणाको सिद्धान्तमा आधारित



# सार्वजनिक सेवा सर्वेक्षण २०७२/७३

12

- सेवा लिन सहयोगी प्रयोग (Use of Agency)
  - एकलै सेवा लिने १० मध्ये ४ जना, १० मध्ये ६ जनाले सहयोगी प्रयोग गरेका।
  - धेरै महिला सेवाग्राहीले सेवा लिन सहयोगी प्रयोग गर्ने गरेका,
  - **कारणहरू:** सूचनाको कठिनाई, सेवाग्राहीसंग आवश्यक संवाद/कुराकानी गर्न हिचिकचाहट ।



# सार्वजनिक सेवा सर्वेक्षण २०७२/७३

13

- सेवा प्राप्त गर्न गरेका प्रयास (Attempts made to receive services)
  - एकै पटकमा सेवा प्राप्त गर्ने १० मध्ये ६ जना,
  - धेरै महिला सेवाग्राहीले सेवा एकै पटकमा लिएका,
  - सेवा प्रदायक चिनजानको वा आफ्नो मान्छे भएको अवस्थामा सेवा लिन सजिलो पर्ने गरेको ।
  - **कठिनाईहरू:** उपयोगी र स्पष्ट सूचनाको अभाव, कागजात अपुग ।



## सार्वजनिक सेवा सर्वेक्षण २०७२/७३

14

- सेवा प्राप्तिका लागि लाग्ने अतिरिक्त खर्च (User's additional expenses to receive services)
  - करिब ८० प्रतिशतले अतिरिक्त खर्च (नगद) गर्नु परेको बताएका,
  - अतिरिक्त खर्च (नगद) सरदर ८५३ रुपैया,
  - सेवा क्षेत्र: बढी अतिरिक्त खर्च जग्गा प्रशासन र विकाससम्बन्धि सेवा ।



# सार्वजनिक सेवा सर्वेक्षण २०७२/७३

15

- सेवा प्राप्तिका लागि लाग्ने समय (Days spent to receive services)
  - एकै दिनमा सेवा पाउने ६० प्रतिशत
  - २ देखि ३ दिनमा सेवा पाउने
  - जग्गा प्रशासन र विकाससम्बन्धि सेवा लिन समय धेरै लाग्ने गरेको
  - सेवा लिन लाग्ने सरदर समय: ३.४५ घण्टा ।

- मध्यस्तकर्ताको उपस्थिति (Presence of Intermediary)
  - करिव ३० प्रतिशत सेवाग्राहीले मध्यस्तकर्ताको सहयोग लिने गरेको,
  - सरदर मध्यस्तकर्ता खर्च : १,०६० रुपैया



- सेवाग्राही सन्तुष्टी र सेवाको गुणस्तर (Satisfaction with service quality)
  - सेवाप्रदायकको व्यवहार, सहजता, सेवा पद्धति, समय, लागत आदि ।
    - करिब ७० प्रतिशत सेवाग्राहीले सेवाप्रति सन्तुष्टि देखाएका,
    - ३० प्रतिशत सेवाग्राहीले सेवा प्रकृया र गुणस्तर प्रति असन्तुष्टि देखाएका ।



## समसामयिक सन्दर्भहरू

18

- शासकिय प्रणालीमा आएको परिवर्तन,
- जनचेतना र आकांक्षामा भएको बढोत्तरी,
- सेवाग्राहीलाई सेवाको प्रारूप र ढाँचा निर्माणमा सरोकारवालको रूपमा लिने प्रचलनको सुरु ।
- सार्वजनिक सेवामा सुधारको अवधारणामा सेवा प्राप्तिको लागतमा कमि ल्याउने तथा पहुँच बृद्धि गर्ने विषय ।



# नेपालको सार्वजनिक सेवामा गरिने आलोचनाहरू

19

- प्रक्रियामूखी,
- महंगो, सामान्य सेवाग्राहीको क्षमताभन्दा बाहिर,
- अतिरिक्त खर्च नगरी सेवा प्राप्त गर्न नसक्ने,
- समयको मूल्य नबुझ्ने ।



# सार्वजनिक सेवा: वर्तमानका केहि भलकहरु

20

## वीरमा बिरामीको संख्या दोब्बर

- अस्पतालमा यो वर्षदेखि बिरामीको चाप हवात्तै बढेको हो। अस्पतालको भौतिक संरचना सुधार हुनु, अतिरिक्त उपचार सेवा बढ्नु, ल्याव परीक्षण तथा अन्य रोग निदान प्रक्रियाका उपकरणहरु बढ्नु, धुर्मस-सुन्तली फाउन्डेशनले अस्पताल सफाइ अभियान चलाउनु, अस्पतालको संरचनागत सुधार हुनु, विशेषज्ञ सेवा संचालन हुनु जस्ता कारणले अस्पतालमा बिरामीको संख्या बढेको अस्पताल कर्मचारीहरु बताउँछन्।
- अस्पताल निर्देशक भूपेन्द्र बस्नेतका अनुसार चार वर्षको अवधिमा बिरामीको संख्या दोब्बर भएको छ। वर्ष ०७१ मा २ लाख ८७ हजार बिरामी वीरमा आएका थिए भने ०७३ मा बिरामीको संख्या ३ लाख १० हजार पुगेको थियो। ०७४ मा ३ लाख ८५ हजारले सेवा लिएका थिए ०७५ मा हालसम्म ४ लाख बिरामीले सेवा लिइसकेका छन्। अस्पतालमा सेवा, सुविधा विस्तार गरिएको र सस्तो तथा गुणस्तरीय सेवा दिइएकाले बिरामी बढेको निर्देशक बस्नेतको दाबी छ।

सोमबार, २८ साउन २०७५, ०९ : ०९ | [नागरिक](#)

# सार्वजनिक सेवा: वर्तमानका केहि भलकहरु

## विचौलियाबाट आएको कामलाई प्राथमिकता

(<http://gorkhapatraonline.com/news/58240>)

- काठमाडौँ, साउन २४ गते । सेवाग्राही आफू भन्दा विचौलियामार्फत आएको कामलाई कार्यालयका कर्मचारीले बढी प्राथमिकता दिने गरेको पाइएको छ । राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रले हालै मालपोत कार्यालय चावहिल र यातायात व्यवस्था कार्यालय ठूलो भन्दा गरेको निगरानीमा यस्तो पाइएको हो । केन्द्रका प्रवक्ता विष्णुराम लामिछानेले दुई कार्यालयमा निगरानीको प्रतिवेदनमा सेवाग्राहीभन्दा विचौलियाबाट छिटो काम हुने गरेको बताउनुभयो ।
- केन्द्रले तयार पारेको प्रतिवेदनमा मालपोत कार्यालयका कर्मचारीद्वारा आफ्नो कामका लागि आफैँ आएका कामलाई भन्दा लेखापढी सेवामार्फत आएका कामलाई विशेष महत्व दिने गरेको देखिएको छ । पहिलो र पछि आउने बीच पनि कुनै फरक नदेखिएको पाइएको छ । सो मालपोत कार्यालयमा जग्गा रजिष्ट्रेशन पास गर्दा विचौलियासँगको मिलेमतोमा कर्मचारीलाई घुस लिने गरेको पाइएको प्रतिवेदनमा छ । “कन्काई माई लेखापढी सेवाका तिलकप्रसाद घिमिरेले सात हजार सेवा शुल्क लाग्ने बताउनुभयो । उहाँले त्यसमध्ये तीन हजार आफूहरूको र बाँकी चार हजार मालपोत कार्यालयको कम्प्युटर, मोठ र रजिष्ट्रेशन पास लगायतका फाँटहरूमा कार्यालय समय सकिएपछि बुझाउनुपर्ने बताउनुभयो,” प्रतिवेदनमा छ ।

# नेपालको सार्वजनिक सेवाको अवस्था

22

- अगाडी प्रस्तुत गरिएका तथ्यांक एवं सूचनाहरु र आफ्नो अनुभवका आधारमा नेपालको सार्वजनिक सेवाप्रति तपाईंहरुको धारणा वा मूल्यांकन के छ ?

## माग पक्ष

पहुँच  
प्रकृया  
लगत  
सेवाप्रदायको व्यवहार

## आपूर्ती पक्ष

प्रकृया  
सेवा प्रदायकको सक्षमता  
ज्ञान, सिप र आचरण  
साधन स्रोत



सेवा प्रवाह कार्यालय भ्रमण र अवलोकन

**Bhadra 5, 2075**

**समय: १०:०० - १:०० बजे**

**Lalitpur Metropolitan City**



# धन्यवाद