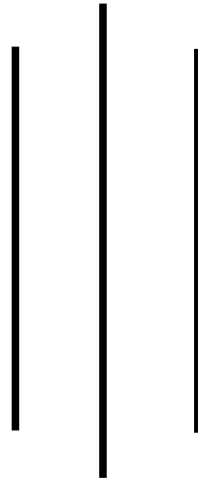


सार्वजनिक सेवा प्रवाह अनुगमन निर्देशिका

अध्ययन प्रतिवेदन

आषाढ २०६४



पेश गरिएको निकाय

राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र सिंहदरवार काठमाण्डौ

अन्जिता खनाल

(अधिबक्ता)

विषय	पृष्ठ
विषय प्रवेश	१
नयाँ परिवेश	२
सार्वजनिक सेवा प्रवाह	४
सेवा प्रवाहमा जवाफदेहीता	५
सुधारका उद्देश्य र प्रयासहरू	६
सेवा प्रवाह वारे अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी	९
राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र	१०
परिच्छेद १	
संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ	१२
परिच्छेद २	
निर्देशिकाको उद्देश्य	१३
परिच्छेद ३	
अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी	
केन्द्रद्वारा निरीक्षण र निगरानी	१४
अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका क्षेत्र र सार्वजनिक	
कार्यालयहरू	१५
अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका विषयहरू	१५
अनुगमनका सूचकहरू	१५
कार्यालय व्यवस्थापनवारे अनुगमन	१८

गुनासो व्यवस्थापनवारे अनुगमन	१९
सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था वारे अनुगमन	२०
कार्यालयको भौतिक वातावरण सम्बन्धि अनुगमन	२१
स्तर मापनका सूचकहरु	२१

अनुसुचि १

कार्यालय व्यवस्थापन	२२
वित्तिय व्यवस्थापन	२४
नव प्रवर्तन	२४
सेवामुखी कार्य	२५
सन्दर्भ सामग्रीहरु	२९

सार्वजनिक सेवा प्रवाह अनुगमन निर्देशिका

२०६४

बिषय प्रवेश :

आम नागरिकमा राजनैतिक चेतनाको विकासका साथै तिनीहरूको मौलिक अधिकारको सुनिश्चितता गरी जीउधन सुरक्षा गर्नु र तिनीहरूको जीवनस्तर उकास्न विभिन्न आर्थिक सामाजिक कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्नु राज्यको प्रथम दायित्व हो । लोकतन्त्रमा विश्वास राख्ने जनताप्रति जिम्मेवार सरकारले सदासर्वदा सर्वसाधारण नागरिकहरूलाई राज्यको तर्फबाट पुऱ्याउनु पर्ने सेवा सुविधा प्रदान गर्ने हेतुले राष्ट्रिय स्तरबाटै नीति तथा कार्यक्रम तर्जुमा गरी विभिन्न संयन्त्रहरूलाई परिचालन गरिरहेको हुन्छ । वजारमुखी अर्थतन्त्रलाई अंगालेका विकसित मुलुकहरू जहाँ निजी र संगठित क्षेत्र (private and corporate sector) सक्षम रहेका छन् सरकारले सेवा प्रवाहमा संगठित क्षेत्रलाई नै बढावा दिइरहेको पाइन्छ । तर अधिकांश विकासोन्मुख मुलुकहरूमा जहाँ निजी तथा संगठित क्षेत्रको विस्तार हुन वाँकी छ त्यहाँ जनताका सुख सुविधाका लागि सरकारले नै प्रमुख भूमिका खेल्नु पर्ने हुन्छ । जनताका सुविधाका लागि सेवा प्रवाह गर्न केन्द्रदेखि गाउँ तहसम्म विभिन्न निकायहरू स्थापना गरी तिनीहरूको माध्यमद्वारा सरकारले नीति तथा कार्यक्रमहरू कार्यान्वयन गरिरहेको हुन्छ । यसरी सरकारद्वारा प्रदान गरिने सेवा सुविधा सरकारी नीति अनुरूप निस्पक्ष, पारदर्शी र भ्रष्टाचार र्हीत ढङ्गबाट भइरहेको छ छैन भनि जिम्मेवार निकायहरूबाट बेलाबखत निरीक्षण तथा अनुगमन भइरहन आवश्यक छ । अन्यथा सेवा प्रवाहमा निस्पक्षता र पारदर्शीता हराउँछ । सेवा प्रवाहमा जिम्मेवार निकायहरूको जवाफदेहीता कमजोर हुँदै गई विकृति र विसंगति बढ्न थाल्छ । अन्तमा भ्रष्टाचारले भयावह रूप लिन्छ । भ्रष्टाचारले राज्यको वैधानिकता र क्षमताकै अवमूल्यन गर्दछ । अनि कानूनको शासन हराउँदै जान्छ । परिणामस्वरूप समाजमा असमानता र भेदभाव बढ्दै गई जनतामा असन्तुष्टिले व्यापकता पाउन थाल्छ । अनि आन्तरिक कलहलाई रोक्न र थाम्न सकिन्न । द्वन्द्व

चर्किन्छ।¹ नेपालमा पनि त्यही भयो। नेपालमा विगतमा लामो समयसम्म विकासको गती मन्द रही कलह र द्वन्द्वको स्थितिको सामना गर्नु परेकोमा एउटा मुख्य कारण थियो - मुलुकको राजनीतिक र आर्थिक संरचनामा व्याप्त भ्रष्टाचार। भनिएको छ - "Corruption, illicit trade and money-laundering contribute to state weakness, impede economic growth and undermine democracy. These activities thus create a permissive environment for civil conflict."²

नयाँ परिवेश

मुलुकमा अब एक दशक लामो सशस्त्र द्वन्द्वले विश्राम लिएको छ। नेपाल सरकार र नेकपा (माओवादी) बीच सम्पन्न १२ बुँदे समझदारी, ८ बुँदे सहमति, २५ बुँदे आचारसंहिता, साभा सहमति, संयुक्त राष्ट्रसंघलाई प्रेषित समान धारणाप्रति प्रतिबद्धताको पुनर्पुष्टि र विस्तृत शान्ति सम्झौताले मुलुकलाई राजनैतिक तवरमा नयाँ दिशामा निर्देश गर्न खोजिएको छ। विस्तृत शान्ति सम्झौताको एउटा बुँदामा "विश्वव्यापीरूपमा स्वीकृत आधारभूत मानव अधिकार, बहुदलीय प्रतिस्पर्धात्मक लोकतान्त्रिक प्रणाली, जनतामा निहित सार्वभौमसत्ता र सामाजिक न्याय र समानता, स्वतन्त्र न्यायपालिका, आवधिक निर्वाचन, नागरिक समाजको अनुगमन, पूर्ण प्रेसस्वतन्त्रता, जनताको सूचनाको अधिकार, राजनीतिक दलहरूका क्रियाकलाहरूमा पारदर्शिता र जावफदेहिता, जनसहभागिता, निष्पक्ष, सक्षम तथा स्वच्छ प्रशासनतन्त्रका अवधारणाहरूको पूर्ण परिपालना गर्ने राजनीतिक प्रणाली अवलम्बन गर्ने र भ्रष्टाचार तथा दण्डहीनताको अन्त्य गर्दै सुशासन कायम गर्ने" भनी प्रतिबद्धता जाहेर गरिएको पाइन्छ।³ यसै गरी अन्तरिम सरकार गठन भएपछि विगतमा विभिन्न राजनीतिक दलका बीचमा भएका सहमति र शान्ति सम्झौताअनुरूप तय गरिएको साभा सहमतिको न्यूनतम कार्यक्रममा भ्रष्टाचार नियन्त्रण गरी असल शासनको बहाली गर्ने बारे प्रतिबद्धता अभिव्यक्त भएको पाइन्छ।⁴

¹ LeBillon, Philippe. 2003. "Buying Peace or Fueling War: The Role of Corruption in Armed conflicts", *Journal of International Development*, 15, pp.413-426.

² United Nations, *A More Secure World: Our Shared Responsibilities: Report of the Secretary General's High-level Panel on Threats, Challenges, and Change*, UN Doc A/59/565 (1 December 2004), <http://www.un.org/secureworld>.

³ नेपालको अन्तरिम संविधान, २०६३, अनुसूची - ४, पृष्ठ ९७।

⁴ नेपाली कांग्रेस, नेपाल कम्युनिष्ट पार्टी (एमाले), नेपाल कम्युनिष्ट पार्टी (माओवादी), नेपाली कांग्रेस (प्रजातान्त्रिक), जनमोर्चा नेपाल, नेपाल सद्भावना पार्टी (आनन्दीदेवी), नेपाल मजदूर किसान पार्टी र संयुक्त बाममोर्चा दलहरूबीच मिति

साभा सहमतिको न्यूनतम कार्यक्रमको दफा क(३), ग(३) र (घ)४ मा उल्लेख भएको छ :

- क(३) भ्रष्टाचार र ढिलासुस्तिको अन्त्य, पारदर्शिता र सुशासनको कार्यलाई अगाडी बढाइनेछ । यसको लागि विद्यमान संयन्त्रलाई सबल बनाउन आवश्यक हेरफेर गरी पूर्णता दिइनेछ ।
- ग(३) जनताका दैनिक अत्यावश्यक वस्तु तथा सेवालाई सुलभ र सुपथ बनाउन आपूर्ति व्यवस्थालाई नियमित बनाइने छ र मूल्यवृद्धि नियन्त्रणमा जोड दिदै अनुगमन गरिनेछ ।
- घ(४) गरिवी निवारणका निम्ति विकासका प्रयासहरु केन्द्रित गर्दै सामाजिक न्याय, आर्थिक बृद्धि तथा न्यायोचित वितरणमा आधारित आर्थिक एवं सामाजिक नीति र कार्यक्रम बनाइनेछ । कृषि, जलविद्युत, पर्यटन, मानव संसाधन र भौतिक पूर्वाधारको विकासलाई उच्चतम प्राथमिकता दिइनेछ । उद्योग बैंक तथा वित्तीय व्यवसाय, यातायात, संचार लगायत अर्थतन्त्रका आधुनिक क्षेत्रका सुधार कार्यक्रमहरुलाई महत्वका साथ संचालन गरिनेछ । जनतालाई सेवा प्रदान गर्नु पर्ने संस्थानहरुको व्यवस्थापनमा सुधार गरी सस्तो, सुलभ र प्रभावकारी सेवा उपलब्ध गराइनेछ ।

यसप्रकार सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सरकार लगायत राजनैतिक दलहरुको प्रतिवद्धतामा कुनै कमी महशुस रहेको देखिदैन । तर समस्या रहेको छ कार्यान्वयन पक्षमा । अहिले मुलुक संक्रमणकालीन अवस्थाबाट गुज्रिरहेको छ । यो संक्रमणको अवस्थामा राज्यसत्ता सञ्चालनमा जिम्मेवार राजनैतिक तथा प्रशासनिक फांटका माथिल्लो ओहोदादेखि तल्लो तहका पदाधिकारीहरुको काम गर्ने शैलीले आम जनताको भ्रष्टाचारको समस्याप्रति हेर्ने दृष्टिकोण र गर्ने अनुभूति निर्माण हुन्छ र राज्य संयन्त्र भ्रष्टाचारका लागि समाधान हो वा समस्या भन्ने द्विविधाको अवधारणा बनाउने काम गर्छ ।⁵ Madalene O'Donnell को भनाई छ - "Corruption undermines both state effectiveness (the ability to govern) and state legitimacy (the recognition of the right to govern). While effectiveness may matter over time, legitimacy is essential for sustaining fragile states that are not yet effective. While corruption

२०६३।१२।१८ मा सहमति भएको यो साभा सहमतिको न्यूनतम कार्यक्रम मन्त्रिपरिषदबाट सोही मितिमा अनुमोदन भएको थियो ।

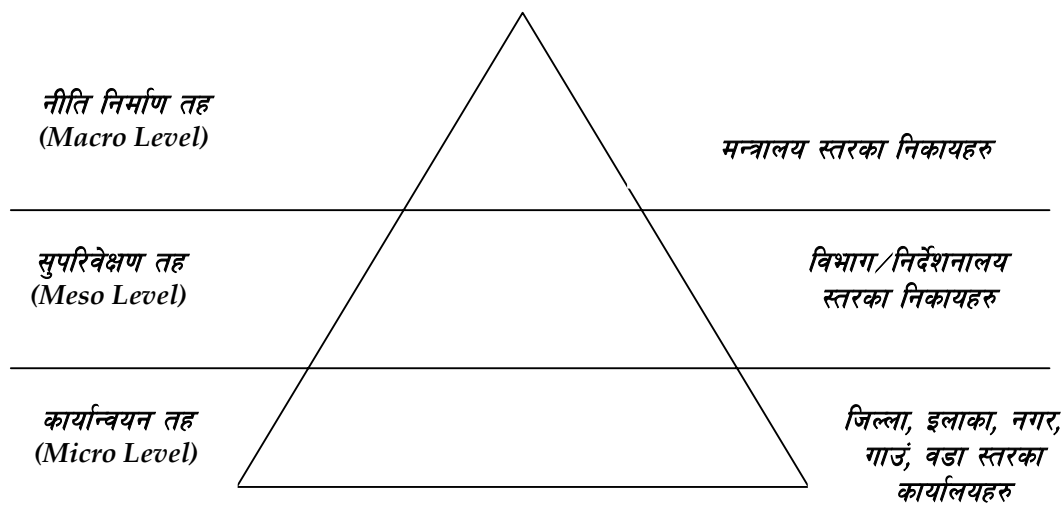
⁵ Cartier-Bresson, Jean. April 2004. "From the State of the Question to the Question of the State", *Copenhagen Consensus Opponent Notes on Poor Governance and Corruption*,

hampers development in the long run, it also has a real and immediate political salience as well."⁶

सार्वजनिक सेवा प्रवाह

परिवर्तित राजनीतिक सन्दर्भमा कानूनको शासन र दिगो विकास राज्यको प्रस्थान बिन्दु हो भने राज्यका सबै संयन्त्रहरू भ्रष्टाचारमुक्त वातावरणमा पारदर्शी, जवाफदेही र निस्पक्ष रूपमा जनताका लागि सेवा प्रवाहमा तल्लीन हुनुपर्ने बेला आएको छ । सरकारले जनताका लागि प्रवाह गर्नुपर्ने विभिन्न प्रकारका सार्वजनिक सेवाहरू जस्तै शान्ति सुरक्षादेखि लिएर टेलिफोन, विजुली, कृषि, शिक्षा, स्वास्थ्य, खानेपानी, सडक, यातायात आदिमा प्रभावकारिता बढाएर सुशासनको अनुभूति दिलाउनु र जनताको जीवनस्तर उकास्न सहयोगीको भूमिका निर्वाह गर्नु मुख्य कर्तव्य हुन आउंछ । साथै भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि विशेषज्ञ प्राप्त निकायहरूको स्थापना गरी तिनीहरूको माध्यमबाट जनताका लागि सेवा प्रवाहमा कार्यरत निकायहरूको कामकारवाही वारे अध्ययन, अवलोकन र अनुगमन गर्ने कार्यमा तदारुखताका साथ परिचालन गरी नेतृत्वदायी भूमिका निर्वाह गर्ने बेला आएको छ ।

राज्यमा सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्नका लागि केन्द्रदेखि गाउँस्तरसम्म विभिन्न तहका संयन्त्रहरूको निर्माण भई परिचालित भएका छन् । यसरी परिचालित संयन्त्रहरूलाई निम्न अनुसार ३ तहमा विभाजन गर्न सकिन्छ :



⁶ O'Donnell, Madalene. 2006. "Post-conflict Corruption: A Rule of Law Agenda?" *Civil War and the Rule of Law*. International Peace Academy.

विभिन्न तहमा सेवा प्रवाहका लागि निर्माण भएका निकायहरुको आ-आफ्नै भूमिका र जिम्मेवारीहरु छन् । स्तर र मात्रामा फरक देखिएता पनि कुनै पनि निकायको महत्वलाई कम आंकन मिल्दैन ।

सेवा प्रवाहमा जवाफदेहीता

सेवा प्रवाहमा सबै भन्दा ठूलो जिम्मेवारी सरकारको हुन्छ । अमनागरिकका लागि आवश्यक पर्ने सेवा सुविधा खरीदका लागि रकम दिएर, सेवासुविधा आफैले प्रदान गरेर वा सेवा सुविधा प्रदान गर्ने अन्य क्षेत्र वा संस्थाको कामलाई नियमन गरेर सरकारले जवाफदेहिता वहन गरि रहेको हुन्छ । यी तिनै किसिमका कामका लागि स्थानीय स्तरसम्म सरकारले विभिन्न संयन्त्रहरु निर्माण गरी जवाफदेही बनाएको हुन्छ । सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा जवाफदेहीता भन्नाले विभिन्न तहमा कार्यरत निकायहरुको सम्बन्धलाई बोध गराउँछ ।

सो सम्बन्धका ५ वटा आयमहरु छन्

- (१) अधिकार र काम प्रत्यायोजन गर्नु ,
- (२) रकमको व्यवस्था गर्नु ,
- (३) कार्य सम्पादन गर्नु ,
- (४) कार्य सम्पादन वारे सुचना प्रवाह गर्नु ,
- (५) सवलीकरण गर्नु ।

यी ५ आयामरुलाई चित्रद्वारा निम्न अनुसन्धीकृत तहरेन्छ ।



कार्यान्वयन तह

सुधारका उद्देश्य र प्रयासहरु

आम नागरिकको जीवनस्तरमा बृद्धि नभएसम्म मुलुकको दीगो आर्थिक सामाजिक विकासका लक्षहरू हासिल हुन सक्दैनन् । सामाजिक न्यायमा आधारित आर्थिक विकासको गतिलाई हासिल गर्न प्रशासनीक क्षमतामा अभिवृद्धि गर्नुपर्ने कुरामा कसैको दुइमत छैन । प्रशासनीक क्षमताको विस्तार गर्नु भनेकै जनताका लागि वितरण गरिने सेवा सुविधामा सुधार ल्याउनु हो । सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधार गर्नुको मुख्य मुख्य उद्देश्यहरू हुन् :

- नागरिकलाई प्रवाह गरिने सार्वजनिक सेवामा स्तरियता बृद्धि गर्नु,
- तोकिएको समयसीमा भित्र कबुल गरेको सेवा प्रदान गर्नु,
- नागरिकलाई अतिरिक्त व्ययभार नपार्नु,
- एकै स्थानबाट एकै पटकमा हुने कामका लागि नागरिकलाई बारम्बार भ्रन्कट नदिनु ।

साथै सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधार ल्याउने प्रयास गर्दा देहाय अनुसारका ३ वटा कुराहरूलाई पनि ध्यानमा राख्न जरुरी देखिन्छ :

१. सेवा प्रवाह प्रणालीमा माथिदेखि तलसम्म सदाचार पद्धतिको थालनी,
२. सेवा प्रवाह गर्ने कार्यान्वयन तहमा रहेका कार्यालयहरूको क्षमता विकास,
३. सेवा प्रवाहमा संलग्न रहने कर्मचारीहरूको समुचित व्यवस्थापन ।

सेवा प्रवाहमा विद्यमान समस्याहरू

नेपाल जस्तो धेरै विकासोन्मुख मुलुकहरूमा सेवा प्रवाहमा संलग्न कर्मचारीहरूको खटनपटनमा अपर्याप्त व्यवस्थापन र तिनीहरूलाई दिइने तलव सुविधाको न्यूनताका कारणले गर्दा भ्रष्टाचार बढ्न गई प्रशासन सुधारका अपेक्षित लक्ष हासिल हुन सकेको देखिदैन । विगतमा गरिएका विभिन्न सुधारका अभियानहरूमा आशातित रूपमा सफलता प्राप्त हुन सकेन । अझै पनि विश्वभरी नै कतिपय मुलुकहरूमा सार्वजनिक सेवाका संयन्त्रहरूको बोभिलो संरचना (bloated structure) का कारण मितव्ययी हुन सकिरहेका देखिदैनन् भने अदक्षता (inefficiency) र

न्यून प्रभावकारिता (poor performance) जस्ता समस्याले ती संयन्त्रहरू आफै ग्रस्त छन्।⁷ नेपालमा जनतालाई पुऱ्याइने सार्वजनिक सेवा प्रवाह र त्यसको प्रभावकारिता बारे उच्च स्तरीय प्रशासन सुधार आयोगको प्रतिवेदन, २०४९ ले केही कमी कमजोरीहरू बारे उल्लेख गरेको पाइन्छ। ती हुन् :⁸

१. पुऱ्याइएका सेवाहरू जनताले अनुभव गरेका आवश्यकताहरूलाई पुरा गर्न सक्ने किसिमका छैनन्,
२. सेवाहरू लक्षित वर्गमा पुग्न सकेका छैनन्,
३. सेवाहरूको गुणात्मक स्तर सन्तोषजनक छैन,
४. सेवाहरू अत्यन्त सीमित संख्याका जनतामा मात्र पुग्न सकेका छन्,
५. सेवाहरू पुऱ्याउने क्रममा उपलब्ध साधनहरू (मानवीय, वित्तीय र वस्तुगत) को कुशल उपयोग हुन सकेको छैन।

लामो समय वित्त सक्दा पनि ती समस्याहरू निराकरण गरी सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउने तर्फ अपेक्षित सुधार भएको पाइँदैन। अधिकांश सेवाहरू जति प्रभावकारी र उत्पादक हुनुपर्ने हो, त्यति हुन सकेका छैनन्।

समस्याका कारणहरू

उक्त प्रतिवेदनले इंगित गरेका विषयहरू समेतलाई मध्यनजर गर्दा नेपालमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा प्रभावकारीता र कुशलता हासिल हुन नसकी समस्याहरू विद्यमान रही रहनुका पछाडी निम्न कारणहरू रहेको पाइन्छ :

१. सेवा प्रवाहमा राजनैतिक प्रतिवद्धता सिद्धान्तमा मात्र सीमित रही त्यसको लागि हुनु पर्ने अधिकार, श्रोत र साधनको विकेन्द्रीकरण व्यवहारमा कार्यान्वयन हुन नसक्नु,
२. सेवा सञ्चालन ग्रामीण क्षेत्रसम्म पुऱ्याउने गरी उपयुक्त र व्यावहारिक नीति र कार्यविधिहरू अपनाउन नखोज्नु,

⁷ United Nations. 2004. The Global Programme against Corruption: Anti-Corruption Toolkit,

⁸ उच्च स्तरीय प्रशासन सुधार आयोगको प्रतिवेदन, २०४९, पृष्ठ २५।

३. सेवा प्रदायकहरु सेवाग्राही आम नागरिकप्रति उदासीन रही उत्तरदायित्वको बोध हुन नसक्नु,
४. सेवा प्रदान गर्ने कार्यविधि केन्द्रीय स्तरबाट निर्धारण भई स्थानीय आवश्यकता अनुरूप तयार हुन नसक्नु,
५. सेवा प्रदान सम्बन्धी कार्यक्रमहरु उद्देश्यमूलक हुनु भन्दा कार्यविधिमूलक भई दिंदा प्रकृयागत भ्रमेलाहरु धेरै रहनु,
६. सेवा प्रदायकहरु माथि माथिल्लो निकायबाट सुपरिवेक्षण र अनुगमन हुन नसक्नु उचित पुरस्कार र दण्डको नीति अवलम्बन गर्न नसक्दा कर्मचारीहरुमा इमान्दारिता र जवाफदेहीता नरहनु,
७. सेवा प्रदायक कार्यालयहरुमा स्थानीय आवश्यकता र उपयुक्तताका आधारमा आर्थिक, मानवीय र भौतिक साधनहरुको व्यवस्था हुन नसक्नु,
८. एकातिर तालीम प्राप्त जनशक्तिको अभाव रहनु, अर्कोतिर तिनीहरुको समुचित उपयोग हुन नसक्नु,
९. दुर्गम जिल्लाहरुमा सेवा प्रदायक कार्यालयहरुमा जनशक्तिका लागि आकर्षक सुविधा, पुरस्कार र प्रोत्साहनको अभाव हुंदा अधिकांश कर्मचारीहरु अनुपस्थित रहनु,
१०. तालीम र अनुशिक्षणको अभावमा सेवा प्रदायक कर्मचारीहरुमा नागरिक मैत्री व्यवहार हुन नसक्नु,
११. सेवाग्राही आम जनतामा चेतनाको अभावमा सेवा प्रवाहमा संलग्न कार्यालय र कर्मचारीहरुबाट प्राप्त हुने सेवा सम्बन्धमा अनभिज्ञ रहनु । आफ्नो समस्या वा पीर मर्का आफैले व्यक्त गर्न नसकी अरुको सहारा लिनुपर्ने स्थिति हुनु,
१२. शान्ति सुरक्षा लगायत विभिन्न कारणबाट सेवा प्रदायक कर्मचारीहरुको मनोबलमा न्हास आउनु,
१३. सेवा प्रवाहमा सबैका लागि समान व्यवहार गरिनु पर्छ भनिएता पनि समाजमा तल्लो स्तरमा गरीब तथा निमुखासम्म पूग्न नसकी विभेदकारी रहनु,

विश्व बैंकका एक प्रतिवेदन अनुसार गरीव र निरीह वर्गका लागि भनि प्रवाह गरिने सार्वजनिक सेवा प्रायः असफल रहने गरेको छ।^९ सो प्रतिवेदनले औल्याएको छ :

- सेवा प्रवाहका प्रतिफल गरीव वर्गका लागि अत्यन्त खराब स्थितिमा छ (Outcomes are substantially worse for poor people),
- विशेषगरी गरीव वर्गको सेवा प्राप्त गर्ने पहुँच र क्षमता न्यून छ (Affordable access to services is low - especially for poor people),
- गुणस्तरको दृष्टिकोणबाट सेवा प्रवाह कार्यमा अनेक असफलताहरु छन् (Quality - a range of failures),
- सेवा प्रवाह अधिकांश समयमा नकाम रहेको छ (Services are often dysfunctional),
- सेवा प्रवाहको प्राविधिक गुणस्तर प्रायःजसो अत्यन्त न्यून रहेको छ (The technical quality of services is often very low),
- सेवा प्रवाह सेवाग्राहीप्रति जवाफदेही बन्न सकेको देखिदैन (Services are not responsive to clients),
- न्यून मूल्याङ्कन, न्यून नवप्रवर्तन र उत्पादकत्वमा यथास्थिति (Little evaluation, little innovation, stagnant productivity) ले सेवा प्रवाह गरीवका लागि अपेक्षित मात्रामा प्रभावकारी रहन सकेको छैन।

सेवा प्रवाह बारे अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी

सेवा प्रवाहको श्रृंखलामा विशेष गरी निम्न ४ क्षेत्रको व्यापक भूमिका रहने गर्दछ :-

- (१) आम नागरिक/ग्राहक(जस्तै स्वास्थ्य क्षेत्रमा विरामी, शिक्षा क्षेत्रमा विद्यार्थी र अभिभावक लगायत मतदाताहरु आदि।

⁹ "Services can work for poor people but too often they fail." World Development Report 2004: Making services work for poor people, pp.19-31.

- (२) राजनीतिज्ञ/नीति निर्माणहरू (प्रधानमन्त्री,राष्ट्राध्यक्ष ,सांसदहरू,विभागीय मन्त्रीहरू, योजनाकारहरू, जिर्वाचित प्रतिनिधिहरू ।)
- (३) सांगठनिक व्यवस्थापकहरू (सचिव, विभागीय प्रमुखहरू ।)
- (४) प्रत्यक्ष सरोकारवाला अधिकारीहरू जस्तै डाक्टर, नर्स, शिक्षक, अमीन, निरीक्षक, इन्जिनियर, मेनेजर आदी)

अधिकार र जवाफदेहिताको दृष्टिकोणबाट माथिका ४ पात्रहरू बीच विभिन्न किसिमका सम्बन्ध रहन्छ । नागरिक वा मतदाताहरूको राजनीतिज्ञ र नीति निर्माणकर्ताहरू माथि आवाज (Voice) को अभ्यास हुन्छ । राजनीतिज्ञ र नीती निर्माणकर्ताहरूको सांगठनिक व्यवस्थापकहरू सित सघन (compact) सम्बन्ध रहन्छ । सांगठनिक व्यवस्थापकहरूले प्रत्यक्ष सरोकारका अधिकारीहरूको व्यवस्थापन (manage) गर्दछन् । आमनागरिक र मतदाताहरूले प्रत्यक्ष सरोकारका अधिकारीहरू माथि जनाधिकार (client power) अभ्यास गर्दछन् ।

यस प्रकार विभिन्न तह रचरणमा हुने जवाफदेहिताको अभ्यास र सम्बन्धमा अन्त्यमा आएर सेवा प्रवाहका लागि राखिएका सरोकारको अधिकारीहरूको काम कारवाहिले जनता वा ग्राहकको सुविधा वा चाहना अनुरूप सेवा प्रदान भईरहेको छ वा छैन भन्ने कुरामै केन्द्रीत हुन पुग्दछ । तिनीहरूको काम कारवाही वारे निरीक्षण,अनुगमन र लेखाजोखा गरी पुनमूल्याङ्कन र पुनरावलोकन गरी जनतालाई प्रवाह हुने सेवाको स्तर वृद्धि गर्दैजान आवश्यक हुन्छ । गरीवी निवारणका लागी होस वा आर्थिक वृद्धिको लक्ष्य हासिल गर्न कार्यक्रम होस् सेवा प्रवाह सम्बन्धमा अनुगमनको ठूलो महत्व रहन्छ ।

राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र

सेवा प्रवाहमा जनताको आवाज, राजनीतिज्ञ र नीति नियम निर्माताहरूको सांगठनिक व्यवस्थापनसितको सम्बन्ध र केन्द्रिय स्तरका मन्त्रालय विभागहरूको कार्यान्वयन तहमा रहेका कार्यालय एवं अधिकारीहरू सितको व्यवस्थापकिय सम्बन्धका बारे राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रले निरीक्षण र अनुगमन गरी अहम भूमिका निर्वाह गर्न सक्दछ । सेवा प्रवाहमा जनताका गुनासो

सुन्ने देखि त्यसमा निहित अनियमितता र भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि केन्द्रले निरोधात्मक उपायहरू अवलम्बन गर्ने दायित्वका सम्बन्धमा देहायका ४ वटा काम कारवाहीहरूलाई महत्वकासाथ लिइन्छ :-

१. उजुरी प्राप्त गर्ने र तिनीहरूको उचित सम्बोधन गर्ने,
२. भ्रष्टाचार बारे खबर संकलन, रेखदेख, निगरानी र अनुसन्धान गर्ने,
३. निरोधात्मक अध्ययन, अनुसन्धान, विश्लेषण र प्राविधिक परिक्षण गर्ने,
४. आचार संहिता, नीति निर्देशन, कार्यविधि पालनाको अनुगमन गरी सम्पतिको विवरण बारे छानविन गर्ने,

माथिका ४ वटै कामकारवाहीहरू अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीसंग सरोकार राख्ने महत्वपूर्ण कामहरू हुन् । भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि कार्यरत राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र जस्तो सरकारी निकायको सफलता वा असफलता सो निकायले अपनाएका निरोधात्मक (preventive) उपायहरू र कार्यक्रमहरूको प्रभावकारितामाथि निर्भर रहन्छ । भ्रष्टाचार नियन्त्रण गर्ने सम्बन्धमा केन्द्रले गर्ने वा गरिरहेको कामसंग सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि खडा भएका अन्य धेरै सरकारी निकायहरूको काम कारवाही जोडिएको हुन्छ । त्यसैले भ्रष्टाचार नियन्त्रणको सम्बन्धमा केन्द्रको अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी राख्ने भूमिकालाई समग्रता (holistic approach) मा हेर्नु जरुरी हुन आउंछ । सेवा प्रवाहमा संलग्न सार्वजनिक कार्यालयहरूमा विद्यमान रहेका भ्रष्टाचारको समस्या बारे निरोधात्मक अनुसन्धान र विश्लेषण (preventive research and analysis) गर्न, तिनीहरूले सम्पादन गर्नु पर्ने कामका बारे पुनरावलोकन (compliance review) गर्न र तिनीहरूमा प्रभावकारिता कायम राख्नका लागि नीतिगत निर्देशन (ethics policy guidance) दिन पनि केन्द्रले विभिन्न क्षेत्र र तहमा सेवा प्रवाहमा संलग्न ती सरकारी कार्यालयहरूको काम कारवाही बारे अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी गर्नु पर्ने हुन्छ । यिनै कुराहरूलाई मध्यनजर गरी अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी गर्ने केन्द्रको काम कारवाही बारे सेवा प्रदायक सार्वजनिक कार्यालयहरूलाई जानकारी गराउने हेतुले समेत यो निर्देशिका बनाई जारी गरेको छ ।

परिच्छेद -१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

(क) यो निर्देशिकाको नाम “सार्वजनिक सेवा प्रवाह अनुगमन निर्देशिका, २०६४” रहेको छ ।

(ख) यो निर्देशिका तुरुन्त लागु हुनेछ ।

२. परिभाषा : विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा :

(क) “ऐन” भन्नाले भ्रष्टाचार निवारण ऐन, २०५९ सम्भन्नु पर्दछ ।

(ख) “केन्द्र ” भन्नाले भ्रष्टाचार निवारण ऐन २०५९ को दफा ३७ अनुसार स्थापना भएको राष्ट्रिय सर्तकता केन्द्र सम्भन्नुपर्दछ ।

(ग) “कार्यालय” भन्नाले नेपाल सरकारका मन्त्रालय, विभाग, कार्यालय वा निकाय सम्भन्नुपर्दछ । सो शब्दले नेपाल सरकार मातहतका शाखा ईकाइ, तथा सरकारको पूर्ण वा आंशिक स्वामित्वमा रहेका संस्थान वा अन्य सार्वजनिक संस्था ,कम्पनि, प्राधिकरण वा यस्तै प्रकृतिका संस्था समेत सम्भन्नुपर्दछ ।

(घ) “पदाधिकारी” भन्नाले सार्वजनिक संस्थामा निर्धारित प्रकृत्या अनुसार कार्य गर्न नियुक्त वा जिम्मेवारी प्राप्त व्यक्ति सम्भन्नुपर्दछ ।

(ङ) “उजुरी” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी भ्रष्टाचार, अधिकारको दुरुपयोग वा अनुचित कार्य, सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक भन्कट, सेवाप्राप्ति कठिनाई, सेवाको स्तरमा भएको असन्तुष्टि, प्राविधिक तथा प्रशासनिक सेवाको गुणस्तर, र आर्थिक अनियमितता गर्ने वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखत टेलिफोनवाट प्राप्त जानाकारी वा सूचना समेतलाई सम्भन्नुपर्दछ ।

- (ज) “अनुगमन” भन्नाले छड्के जाँच, निगरानी वा सुपरीक्षणको क्रममा गरिने आकस्मिक निरीक्षणलाई समेत सम्भन्नुपर्दछ ।
- (झं) “सार्वजनिक सेवा” भन्नाले सर्वसाधारण जनतालाई जुनसुकै रूपमा प्रदान गरीने सेवालाई सम्भन्नुपर्दछ ।
- (ट) “सम्पर्क अधिकृत ” भन्नाले प्रत्येक कार्यायले आफ्नो कार्यालयमा नोडल अधिकृतको रूपमा गुनासो सुन्न तोकिएको अधिकृत भन्ने समेत सम्भन्नु पर्दछ ।
- (ठ) “निर्देशिका” भन्नाले राष्ट्रिय सर्तकता केन्द्र सार्वजनिक सेवा प्रवाह अनुगमन निर्देशिका २०६४ सम्भन्नुपर्दछ ।
- (ड) “कार्यालय प्रमुख” भन्नाले कुनै सरकारी कार्यालयको प्रमुख भई काम गर्ने पदाधिकारी, अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्भन्नुपर्दछ ।

परिच्छेद २

उद्देश्य

३. निर्देशिकाको उद्देश्य : यस निर्देशिकाको उद्देश्यहरु देहाय बमोजिम रहेको छ :

- (क) सार्वजनिक संस्थाहरुको अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका प्रकृति, कार्य र स्वरूप निर्धारण गर्ने ।
- (ख) सार्वजनिक सेवा प्रदायकहरुको अनुगमन गर्दा ध्यान दिनुपर्ने विषयवस्तुहरु एकिकन गर्ने ।
- (ग) सार्वजनिक सेवा प्रदायकहरुको स्तरमापन गर्ने सूचकहरु तयार गर्ने ।
- (घ) अनुगमन कार्यलाई सूचना प्रणालीमा आधारित अभिलेख व्यवस्थामा आवद्ध गर्ने तरिका प्रस्तुत गर्ने ।

- (ड) अनुगमन कार्यलाई समता, समानता र सामाजिक न्यायसापेक्ष तुल्याई यस प्रणालीलाई समावेशी तुल्याउने उपाय प्रस्तुत गर्ने ।
- (च) अनुगमन कार्यमा संलग्न कर्मचारीको क्षमता अभिवृद्धि गर्ने क्रियाकलाप सिफारिस गर्ने ।
- (छ) अनुगमन पछि पेश हुने प्रतिवेदनमा एकरूपता ल्याउन त्यसको ढाँचा निर्धारण गर्ने ।

परिच्छेद ३

अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी

४. केन्द्रद्वारा अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी :

- (१) जनतालाई सेवा सुविधा प्रदान गर्ने उद्देश्यले जिल्ला, इलाका र गाउँ स्तरमा स्थापना भएका सार्वजनिक संस्थाबाट सम्पादन हुने कार्यहरु नियमित रुपमा भए नभएको विषयमा सूचना संकलन गर्ने हेतुले केन्द्रले अनुगमन र निरीक्षण गर्नेछ ।
- (२) सेवा प्रवाहमा संलग्न सार्वजनिक संस्थाहरुमा भ्रष्टाचार र अनियमितता हुन नदिन केन्द्रले निगरानी राखी छड्के निरीक्षण गर्नेछ ।
- (३) यसरी अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका सिलसिलामा प्राप्त सूचना वा जानकारीका आधारमा कुनै सार्वजनिक संस्थामा हुने भ्रष्टाचार रोकथामका लागि सम्बन्धित कार्यालय र तालुक कार्यालयलाई सुझाव र निर्देशन दिने छ ।
- (४) यसरी अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीको सिलसिलामा भ्रष्टाचारजन्य कार्य भई रहेको तथ्यगत सूचना वा जानकारीका आधारमा केन्द्रले भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग र अन्य सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने छ ।

५. अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका क्षेत्र र सार्वजनिक कार्यालयहरु

केन्द्रले सेवा प्रवाहका क्षेत्रमा संलग्न देहायका सार्वजनिक कार्यालयहरुको अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी गर्नेछ :

- (क) आम नागरिकको सुरक्षाका लागि स्थापना भएका कार्यालयहरु,
- (ख) दैनिक उपभोग्य वस्तु र सेवा वितरणमा संलग्न कार्यालयहरु,
- (ग) भूमि व्यवस्थापनका लागि स्थापना भएका कार्यालयहरु,
- (घ) विभिन्न प्रयोजनमा प्रमाणपत्र दिन, इजाजत दिन, रजिष्ट्रेशन गर्न वा नविकरण गर्न स्थापना भएका कार्यालयहरु,
- (ङ) सरकारी कर, दस्तुरी वा राजस्व असूली गर्न खडा भएका कार्यालयहरु,
- (च) स्थानीय निकायहरु,
- (छ) जनताका लागि सेवा प्रवाहमा संलग्न अन्य निकायहरु ।

५ अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका विषयहरु :

केन्द्रले सेवा प्रवाहका देहायका विषयहरुमा अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी गर्नेछ :

- (क) कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाको प्रभावकारीताका सम्बन्धमा ,
- (ख) प्रभावकारी सेवा प्रवाहका लागी कार्यालय व्यवस्थापन सम्बन्धमा ।
- (ग) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा र
- (घ) सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धमा ।

६. अनुगमनका सूचकहरु :

सार्वजनिक संस्थाबाट प्रवाह हुने सेवाका प्रभावकारिता सम्बन्धमा केन्द्रले देहायका सूचकको आधारमा अनुगमन गर्नेछ :

(क) नागरिक वडापत्र वारे अनुगमन :

- (१) प्रदान गरिने सेवाको विवरण स्पष्ट उल्लेख गरेको वा नगरेको,
- (२) सेवाग्राहीले पुरा गर्नुपर्ने प्रकृयाको विवरण सरल भाषामा उल्लेख भएको वा नभएको,
- (३) सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने शुल्क वा दस्तुर खुलाएको वा नखुलाएको
- (४) सेवाग्राहीले पेश गर्नुपर्ने कागजातबारे उल्लेख गरेको वा नगरेको,
- (५) सेवा प्रदान गर्न लाग्ने समय उल्लेख भएको वा नभएको,
- (६) सेवा प्रदानका लागी जिम्मेवार कर्मचारीको नाम, पद, र कार्यरत कोठा नं. खुलाएको वा नखुलाएको,
- (७) काम नभएमा गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम, पद र कार्यरत कोठा नं. खुलाएको वा नखुलाएको,
- (८) नागरिक वडापत्र सवैले देख्ने स्थानमा रहेको वा नरेहेको ।

(ख) सहायता कक्ष र जनसम्पर्क अधिकारीबारे अनुगमन :

- (१) नागरिक वडापत्र पढ्न नसक्नेहरुका लागि जानकारी दिन कार्यालयको प्रवेश स्थानमा सवैका लागि सहज हुने गरी सहायता कक्ष (Help Desk) को व्यवस्था गरेको वा नगरेको,
- (२) सहायता कक्षमा जनसम्पर्क अधिकारी/हरुको खाली नहुने गरी व्यवस्था भएको वा नभएको,

(३) सहायता कक्षका लागि तोकिएका जनसम्पर्क अधिकारी/हरु तोकिएको स्थानमा तैनाथ रहेको नरहेको,

(ग) पक्षपात रहित सेवा प्रवाहबारे :

(१) पहिले आउनेको काम पहिले (First come, First serve) का आधारमा काम गर्ने परिपाटि कायम भएको वा नभएको,

(२) टोकन प्रणाली लागू गरेको वा नगरेको,

(३) वृद्ध, अन्ध, अपाङ्ग, बालक, महिला र दुर्गम स्थानबाट आउनेहरुको लागि सकारात्मक विभेद गर्ने (Positive Discrimination) र द्रुत सेवा (Fast Track Service) दिने पद्धति अपनाएको वा नअपनाएको,

(घ) संलग्न राख्नुपर्ने कागजात र लाग्ने दस्तुरको विवरण बारे :

(१) सेवा प्राप्तिका लागि दिनुपर्ने निवेदनको अग्रभागमा संलग्न राख्नुपर्ने कागजात र लाग्ने दस्तुर सहितको जानकारीमूलक विवरण उल्लेख भएको वा नभएको,

(२) कार्यालयको आफ्नै वेभसाइट भएमा माथि उल्लेखित विवरण समावेश भएको वा नभएको,

(३) कार्यालय र सम्वद्ध कर्मचारीका लागि कार्यालयबाट वितरण हुने सेवाको लागि आवश्यक हुने कागजात र दस्तुर आदि खुल्ने चेकलिष्ट संलग्न राखी सो अनुसार कार्य सम्पादन गर्ने गरेको वा नगरेको,

(४) सेवाग्राहीले संलग्न गर्नुपर्ने प्रमाण कागजात नपुग भएमा कुन कुन नपुग भएको हो स्पष्ट उल्लेख गरिदिने परिपाटि कायम भएको वा नभएको र प्राप्त भएको अवस्थामा कार्य सम्पन्न हुने समयावधि किटानी गरी जानकारी दिने पद्धतिको विकास भएको वा नभएको ।

(ड) सेवा प्रवाह गर्न नसकिने अवस्थामा सेवाग्राहीलाई जानकारी दिने व्यवस्थाबारे :

- (१) कुनै व्यक्ति वा संस्थाले लिन चाहेको सेवा कुनै उचित कारणवश उपलब्ध गराउन नसकिने अवस्थामा सो को कारण स्पष्ट उल्लेख गरी राख्ने पद्धतिको विकास भएको छ वा छैन,
- (२) त्यस्तो कारण सम्बन्धित व्यक्ति वा संस्थालाई मौखिक वा लिखित जानाकारी दिने व्यवस्था गरिएको छ वा छैन,

७. कार्यालय व्यवस्थापनबारे अनुगमन :

प्रभावकारी सेवा प्रवाहका लागि कार्यालय व्यवस्थापन सम्बन्धमा केन्द्रले देहायका सूचकका आधारमा अनुगमन गर्नेछ :

(क) कर्मचारी सम्बन्धमा :

- (१) कार्यालयका शाखा तथा फाँटहरूमा कार्य बोझ अनुसार कर्मचारीहरूको खटनपटन र कार्यविभाजन भएको वा नभएको,
- (२) कार्यालयका शाखा वा फाँटको कामको प्रकृति अनुसार कर्मचारीको योग्यता र दक्षता रहेको वा नरहेको तथा निजलाई शाखा वा फाँटको काम सञ्चालन गर्नेबारे अनुशिक्षण दिइएको वा नदिइएको,
- (३) कुनै शाखा वा फाँटको जिम्मेवारी लिएको कर्मचारी अनुपस्थित भएकोमा सेवाग्राहीको काम नरोकिने गरी व्यवस्था मिलाइएको वा नमिलाइएको,
- (४) कर्मचारी परिचय-पत्रको व्यवस्थाबारे : कार्यालयमा कार्यरत प्रत्येक कर्मचारीले कार्यालय समयमा अनिवार्य रूपमा परिचय-पत्र लगाउने गरेको वा नगरेको ।

(ख) कार्यालयको कार्य कक्ष :

- (१) जनतालाई सुविधा हुने गरी सरल र छिटो सेवा प्रवाहका लागि कार्यालयको कार्य कक्षकोहरूको अवस्थिति (Office layout) तयार भएको वा नभएको,
 - (२) कार्यालयका कार्यकक्षमा आवश्यक सफाईमा ध्यान दिएको वा नदिएको ।
- (ग) एकद्वार प्रणालीको विकास :
- (१) सेवाग्राहीका लागि सहायता कक्ष र जनसम्पर्क अधिकारी समक्ष निवेदन कागजात पेश गरी सोहि कक्ष र अधिकारीबाट कार्यफछ्यौट भएको कागजात उपलब्ध गराउने एकद्वार प्रणाली अवलम्बन गरेको वा नगरेको,
 - (२) सहायता कक्षबाटै सम्बन्धित शाखाका अधिकारी र कर्मचारी समक्ष सेवाग्राहीको कागजात टोकन प्रणालीको विकास भएको वा नभएको ।
- (घ) कार्यालयको अभिलेख व्यवस्था :
- (१) कम्प्यूटरीकृत अभिलेख राख्ने व्यवस्था मिलाएको वा नमिलाएको,
 - (२) कार्यालयको अभिलेखको सुरक्षा प्रबन्ध भएको वा नभएको,
 - (३) अभिलेख रहेको कक्षमा अनधिकृत व्यक्तिहरूको खुला पहुँच नरहने व्यवस्था गरेको वा नगरेको,
 - (४) अभिलेखलाई स्तरिय र टिकाउ बनाउने व्यवस्था मिलाएको वा नमिलाएको,
 - (५) कर्मचारीहरूको सरुवा हुदा अनिवार्य रुपमा बभुबुभारथ गर्ने परिपाटिको पालना भएको वा नभएको,

द. गुनासो व्यवस्थापनबारे अनुगमन :

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा केन्द्रले देहाएका सुचकका आधारमा अनुगमन गर्ने छ
:

- (१) नागरिक वडापत्र बमाजिम प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धमा सेवाग्राहीको कुनै गुनासो भए सो गुनासो सुन्ने जिम्मेवार नोडल अधिकृतको व्यवस्था ,द.१ नोडल अधिकृतबाट २४ घण्टाभित्र सम्बन्धित अधिकारी समक्ष सुभावा सहित पेश गर्ने व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (२) कारवाही गर्न नसकिने भएमा २४ घण्टा भित्र आफूभन्दा माथिल्लो निकाय वा पदाधिकारी समक्ष पेश गर्ने गरिएको वा नगरिएको,
- (३) माथिल्लो निकाय वा अधिकारीबाट प्राप्त हुने निर्देशन, राय, परामर्श वा निकासाको व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (४) माथिल्लो निकायसंग निकासा लिदा प्रयोगमा ल्याउने संचारका छिटो साधनको उपयोग भएको वा नभएको,
- (५) माथिल्लो निकायबाट निर्देशन ,जानाकारी वा निकासा प्राप्त भए पछि नोडल अफिसर मार्फत ४८ सम्बन्धित गुनासोकर्ता व्यक्ति वा संस्थालाई ४८ घण्टाभित्र लिखित जानाकारी दिने व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (६) कारवाही हुन नसकेका गुनासा तथा निवेदनहरु मथि सो को स्पष्ट कारण खुलाई सुभावा सहित सम्बन्धित व्यक्ति राष्ट्रिय सर्तकता केन्द्र र प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयलाई जानाकारी गराउने व्यवस्था भएको वा नभएको ।

९. सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्थाबारे अनुगमन :

सार्वजनिक सुनुवाईका सम्बन्धमा केन्द्रले निम्न सूचकका आधारमा अनुगमन गर्नेछ :

- (१) सम्बन्धीत कार्यालय प्रमुखले जिल्लाका प्रमुख जिल्ला अधिकारीको संयोजकत्वमा महिनाको १ पटक जिल्ला स्थित कार्यालयहरुको काम

कार्वाहिको वारे सार्वजनिक सुनुवाई कार्यमा आयोजना गर्ने पहल गरेको वा नगरेको,

- (२) सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा महिला सेवाग्राहीहरूको उपस्थितिलाई प्रोत्साहन दिएको वा नदिएको,
- (३) सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा उठेका प्रश्न वा सवालहरूवारे गर्नुपर्ने सुधार वारे प्रतिवद्धता जाहेर भएको वा नभएको ।
- (४) सार्वजनिक सुनुवाईमा अभिव्यक्त प्रतिवद्धताहरू अनुसार कामकारवाही पुरा भएको वा नभएको ।

१०. कार्यालयको भौतिक वातावरण सम्बन्धी अनुगमन :

सार्वजनिक संस्थाको भौतिक वातावरण स्वच्छ र सरल बनाउने सर्दभमा केन्द्रले निम्न सूचकका आधारमा अनुगमन गर्ने छ :

- (१) महिला र पुरुषको लागि शौचालयको व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (२) अशक्त, अपांग नागरिकलाई कार्यालय प्रवेश गर्न सहज हुने उपयुक्त संरचनाको निर्माण भएको वा नभएको,
- (३) कार्यालय हाताभिन्न प्रतिकालयको उपयुक्त व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (४) कार्यालय हातामा सवारी साधन पार्किङको उचित व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (५) न्यूनतम लागतमा फोटोकपी सुविधाको व्यवस्था भएको वा नभएको,

११ स्तर मापनका सूचकहरू :

सेवा प्रदायक कार्यालयहरूको स्तर मापनका सूचकहरू अनुसुचि १ बमोजिम हुनेछ ।

अन्सूची १

(१) कार्यालय व्यवस्थापन

(क) कर्मचारीको उपस्थिति

- हाजिरी (समयमै कार्यालयमा उपस्थित भए नभएको)
- मुल्यांकन गर्न जाँदा उपस्थित रहे नरहेको,
- कुनै कर्मचारी विदामा वस्नु पर्दा त्यस्तो कर्मचारीको कार्य गर्ने बैकल्पिक व्यवस्था स्पष्ट तोकिने गरे नगरेको,
- कार्यालय बन्द हुनुपूर्व हाजिरी जनाउने गरे नगरेको,
- कार्यालय समयभित्र कर्मचारी बाहिर जानु पर्दा जनाउने रजिष्टर व्यवस्थित भए नभएको,
- छडकेमा परेका कर्मचारीको अनुपात ।

(ख) अधिकार प्रत्यायोजन /निर्णय प्रकृत्यामा तल्लो तहको सहभागिता

- तल्लो तहसम्म अधिकार प्रत्यायोजन लिखित रूपमा गरे नगरेको,
- प्रत्यायोजन गरेको अधिकार बिना हस्तक्षेप निर्वाध रूपमा प्रयोग गर्न पाए नपाएको,
- स्टाफ मिटिङ्ग कम्तिमा हरेक महिनामा एक पटक हुने गरे नगरेको,
- स्टाफ मिटिङ्गबाट भएका निर्णयको कार्यान्वयन हुने गरे नगरेको,
- प्रशासकीय निर्णय गर्दा तल्लो तहलाई सहभागी (टिप्पणी, छलफल, प्रतिवेदन ईत्यादी मार्फत) गराए नगराएको)

(ग) भौतिक स्थिति

- कार्यालयको सरसफाई
 - सेवा प्रदान गर्ने ईकाइहरु क्रमबद्ध रुपमा मिले नमिलेको
- (घ) अभिलेख व्यवस्थापन
- कर्मचारीको अभिलेख
 - तामेली अभिलेख
 - सरकारी कागजातको अभिलेख
- (ङ) प्रगति विवरण/प्रतिवेदन/समीक्षा स्थिति
- तालुकवाला निकायबाट माग गरिएका विवरण समयमै पठाए नपठाएको,
 - नियमित रुपमा पठाउनु पर्ने प्रतिवेदन/विवरण निर्दिष्ट समय मित्रै पठाए नपठाएको,
 - कार्यालयको प्रगति स्थिति सम्बन्धमा आवधिक समीक्षा गर्ने गरे नगरेको,
 - लक्ष/प्रगति विवरण भल्किने गरी कार्यालयमा Display गरेर राखे नराखेको ।
- (च) निर्देशनहरुको परिपालना र केन्द्रसंगको समन्वय
- केन्द्रबाट प्राप्त निर्देशनको कार्यान्वयन गरे नगरेको,
 - कार्यान्वयनको प्रगति विवरण केन्द्रमा दिए नदिएको,
 - मन्त्री, सचिव एवं विभागीय प्रमुखको कानून सम्मत निर्देशनको परिपालना भए नभएको ,
 - कुनै स्पष्ट नभएको विषयमा केन्द्रसंग समन्वय गर्ने गरे नगरेको,
 - केन्द्रलाई नीति ऐन नियम सम्बन्धमा पृष्ठपोषण दिने गरे नगरेको ।
- (छ) कार्य फछ्यौट नियमावलीको परिपालना र कार्यालय निरीक्षण

- कार्य फल्लुयौट नियमावली अनुसार समय सीमाभित्रै कार्य सम्पादन हुने गरे नगरेको,
- समय समयमा कार्यालय स्थितिको निरीक्षण गर्ने गरे नगरेको ।

(२) वित्तीय व्यवस्थापन

(क) समयमै निकासा लिएको

- सम्बन्धित निकायमा समयमै निकासा माग गरे नगरेको,
- निकासा माग गरे पश्चात समयमै निकासा लिन Follow Up गरे नगरेको,
- समयमै निकासा प्राप्त गरेपछि निकासा भएको रकमको समयमै उपयोग गरे नगरेको ।

(ख) आय/व्यय विवरण अध्यावधिक भएको

- प्राप्त निकासा अनुसार खर्च भएको रकमको हिसाव किताब समयमै राख्ने गरे नगरेको,
- खर्चको लेखा संपुर्ण प्रक्रिया पुऱ्याएर गरे नगरेको,
- सरकारी राजस्व आम्दानीको हिसाव समयमै राख्ने गरे नगरेको,
- माथिल्लो निकायमा पेश गर्नुपर्ने आर्थिक विवरणहरु समयमै पेश गर्ने गरे नगरेको ।

(३) नव प्रवर्तन (Innovations)

(क) सेवा प्रक्रियामा सुधार

- विगतमा दिई आएको सेवाको स्तरमा वृद्धि गरी सेवाग्राहीलाई सन्तुष्टि दिन सके नसकेको,
- पहिलेभन्दा छिटो छरितो रमितव्ययी ढंगले सेवा उपलब्ध गराए नगराएको,

- सेवा प्रक्रियामा सुधार आएको सेवाग्राहीले अनुभव गरे नगरेको ।

(ख) कार्यशैलीमा सुधार

- काम गर्ने तरिकामा सुधार ल्याई प्रत्यक्ष सुविधा दिए नदिएको,
- व्यवहारमासुधार गरेपछि सेवाग्राहीको गुनासो कम आउने गरे नगरेको,
- कार्यशैलीमा सुधार ल्याई पहिलेको भन्दा थोरै समयमा कार्य सम्पन्न गरे नगरेको,
- कार्यशैलीमा सुधार ल्याई एउटै थलोबाट धेरै सुविधा दिने व्यवस्था गरे नगरेको ।

(ग) नवीन प्रविधिको प्रयोग :

- सेवा प्रदान गर्ने कार्यमा नयाँ नवीन प्रविधि प्रयोग गरे नगरेको,
- त्यस्तो प्रविधिले सेवा सस्तो,भरपर्दो र द्रुततर बनाए नबनाएको,
- नवीन प्रविधिको प्रयोगद्वारा सरकारी खर्चमा मितव्ययिता आए नआएको ।

(३) सेवामुखी कार्य

(क) नागरिक वडापत्र सम्बन्धी प्रयासहरु अन्तर्गत उल्लेख भएका बुंदाहरुको बारेमा त्यस्तो वडापत्र बारे पुस्तिका एवं सूचनाबोर्डको माध्यमद्वारा पनि सार्वजनिक गरी सेवाग्राहीलाई पूर्णरूपमा जानकारी दिन सके नसकेको,

(ख) सेवाको गुणस्तर एवं सेवाग्राहीको सन्तुष्टि

- सेवाग्राहीले पहिलेभन्दा राम्रो गुणस्तरको र सोभन्दा छिटो समयमा सेवा प्राप्त गरे नगरेको,
- सेवाग्राहीबाट प्रदान गरिएको सेवाको बारेमा नागरिक समाज, मिडियाबाट सकारात्मक प्रतिक्रिया भए नभएको ।

(ग) सेवा सम्बन्धी गुनासोको सुनुवाई

- प्रदान गरेको सेवा सम्बन्धमा गुनासो संकलन गर्ने व्यवस्था भए नभएको,
- सेवासम्बन्धी गुनासोको सुनुवाई समयभित्रै गर्ने गरे नगरेको ,
- प्राप्त गुनासोहरूमध्ये सुनुवाई गरिएको गुनासोको अनुपात ,
- नियमित रूपमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्ने व्यवस्था मिलाएको वा नमिलाएको ।

(घ) प्रदान गरिएको सेवाको पारदर्शिता

- सरकारी निकायले प्रदान गरेको सेवाको विवरण सर्वसाधारणले थाहापाउने गरी राखेको वा नराखेको,
- सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने प्रकृया एवं लागत समेत समर्वजनिक गरी राखेको वा नराखेको,
- समय समयमा प्रदान गरिएको सेवा, लागत, लाभान्वित सख्या सहितको विवरण विभिन्न पत्रपत्रिका एवं समीक्षा पुस्तिका मार्फत सार्वजनिक जानकारी गराएको वा नगराएको,

(ङ) कार्यालयको वार्षिक कार्यतालिका

- कार्यालयले आफूले त्यस आर्थिक वर्षमा सम्पन्न गर्नुपर्ने कामको वार्षिक कार्यतालिकाका समयमै बनाए नबनाएको ,
- त्यस्तो कार्यतालिका कार्यलयभित्र सूचना पाटीमा (Display) गरे नगरेको,

(च) वार्षिक कार्ययोजनाको कार्यान्वयन र वार्षिक लक्ष्य प्राप्ति

- कार्यालयलाई तोकिएको वार्षिक कार्ययोजनाको कार्यान्वयन निर्धारित समयभित्रै भए नभएको ,
- वार्षिक कार्यक्रम अनुसार तोकिएको लक्ष्य प्राप्तिको अनुपात ।

- (छ) जिम्मेवारको बाँडफाँड र सोको बाँडफाँड जानाकारी
- कार्यालयमा सबै कर्मचारीले गर्नुपर्ने कामको विवरण लिखित रूपमा बाँडफाँड गरी सम्बन्धीत सबैलाई दिए नदिएको ,
 - कार्यालयको कामको जिम्मेवारीको बाँडफाँड गरे पछि त्यसको जानाकारी सेवाग्राहीले देख्ने गरी सार्वजनिक गरी राखे नराखेको ।
- (ज) सामुदायिक स्वामित्व /जनसभागिता जुटाएको
- कार्यालयले गर्ने निर्णय प्रक्रियामा लाभान्वित समुदाय एवं उपभोक्ता समूहको सहभागिता उच्च रहे नरहेको ,
 - कार्यालयको काममा समुदायको श्रम,भौतिक एव वित्तीय सहभागिता (Contribution) भए नभएको
- (झ) जनसम्पर्क र सेवाग्राहीसँगको व्यवहार
- कार्यालयमा जनसम्पर्कको लागि छुट्टै शाखा वा व्यक्ति तोकिएको नतोकिएको ,
 - त्यस्तो शाखा वा व्यक्तिबाट जनसम्पर्क सम्बन्धी सेवा नियमित रूपमा दिए नदिएको ,
 - जनसम्पर्क सेवा लिएका सेवाग्राहीको Feedback सकारात्मक वा नकारात्मक रहेको ।
- (ञ) संस्थागत अभिलेख सुस्थापित भएको नभएको
- अभिलेख व्यवस्थापन संस्थागत एवं सुदृढ भएको ,
 - कार्य प्रक्रियामा प्रणालीगत उपागम (System Approach) लागू भएको वा नभएको ।
- (ट) सरकारी तथा गैरसरकारी सरोकारवालाहरु (Stakeholders) संगको अन्तर्सम्बन्ध

- सरकारी तथा गैरसरकारी संस्थासंग कार्यालयले समन्वय गरी कार्य गर्न सकेको वा नसकेको,
- सरकारी तथा गैरसरकारी संस्थाले कार्यालयको काममा दिएको सकारात्मक वा नकारात्मक अवधारण

सन्दर्भ सामाग्रीहरु

१. उच्च स्तरीय प्रशासन सुधार आयोगको प्रतिवेदन, २०४९, पृष्ठ २५ ।
२. नेपालको अन्तरिम संविधान, २०६३, अनुसूची - ४, पृष्ठ ९७ ।
३. साभा सहमतिको न्यूनतम कार्यक्रम
४. Cartier-Bresson, Jean. April 2004. "From the State of the Question to the Question of the State", *Copenhagen Consensus Opponent Notes on Poor Governance and Corruption*,
५. LeBillon, Philippe. 2003. "Buying Peace or Fueling War: The Role of Corruption in Armed conflicts", *Journal of International Development*, 15, pp.413-426.
६. O'Donnell, Madalene. 2006. "Post-conflict Corruption: A Rule of Law Agenda?" *Civil War and the Rule of Law*. International Peace Academy.
७. United Nations, *A More Secure World: Our Shared Responsibilities: Report of the Secretary General's High-level Panel on Threats, Challenges, and Change*, UN Doc A/59/565 (1 December 2004), <http://www.un.org/secureworld>.
८. "Services can work for poor people but too often they fail." World Development Report 2004: Making services work for poor people, pp.19-31.
९. United Nations. 2004. The Global Programme against Corruption: Anti-Corruption Toolkit,.