

# शासकीय खबर-पत्र (Governance Bulletin)



सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको चौमासिक प्रकाशन-२०६७, चैत, अङ्क-१४

(Ministry Of General Administration: Four Monthly Publication, March/April, 2011, Vol-14)

## सम्पादक मण्डल

सचिव, श्री बालानन्द पौडेल	- सल्लाहकार
सह-सचिव श्री विनोद के.सी.	- संयोजक
उपसचिव श्री माहादेव पन्थ	- सदस्य
शाखा अधिकृत श्री रत्नमणि भट्टराई	- सदस्य
शाखा अधिकृत श्री हिमलाल भण्डारी	- सदस्य सचिव

सामान्य प्रशासन मन्त्रालय  
सिंहदरवार, काठमाडौं

## सम्पादकीय

सामान्य प्रशासन मन्त्रालय र नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट शासकीय सुधारका क्रममा गरेका प्रयास एवं उपलब्धिहरूलाई सार्वजनिक गर्ने र शासकीय सुधारका लागि रचनात्मक पृष्ठपोषण लिने उद्देश्यले यो शासकीय खबर-पत्र (Governance Bulletin) को प्रकाशन थालनी गरिएको हो । अहिले हामी यसको चौधौं अङ्क यहाँहरू समक्ष प्रस्तुत गरेका छौं ।

शासकीय खबर-पत्रको यस अङ्कमा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट सम्पन्न गरिएका विविध विषयहरू समावेश गरिएको छ । खासगरी नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट शासकीय सुधार, सेवा प्रवाह सरलीकरण, कार्यप्रक्रियामा सुधार आदि विषयमा भए गरेका प्रयास एवं उपलब्धिहरूलाई समेट्ने प्रयास गरिएको भए पनि नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट त्यस सम्बन्धी जानकारीहरू समयमै प्राप्त हुन नसक्दा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट भएका कृयाकलापहरूलाई मात्र समावेश गरेका छौं । प्रत्येक चौमासिक अवधिमा प्रकाशन हुने यस खबर-पत्रमा चालु आर्थिक वर्षको दोस्रो चौमासिक अवधिमा सम्पन्न भएका महत्वपूर्ण विषयहरू समावेश गरिएको छ । नयाँ व्यवस्थापन परीक्षण निर्देशिकाका महत्वपूर्ण पक्षहरू, व्यवस्थापन परीक्षण, सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण, शासकीय सुधार नीति कार्यान्वयनको अनुगमन, निजामती कर्मचारीहरूको गुनासो सर्वेक्षण, अभिप्रेरणा साभेदारी कार्यक्रम लगायतका विषयवस्तुहरू यस अंकमा समेटिएको छ ।

कुनैपनि सरकारको लोकप्यता र जवाफदेहिताको आंकलन सुशासनको मूल्य र मान्यताहरूबाट परीक्षण गर्ने गरिन्छ । सुशासनको मूल्य र मान्यता पारदर्शिता, जवाफदेहिता, प्रभावकारी सेवा प्रवाह, कानूनी शासन र जनसहभागिता जस्ता विषयहरूमा अडेको हुन्छ । सरकारले सुशासन प्रवर्द्धनका लागि गरेको प्रयास र त्यसबाट प्राप्त उपलब्धिका बारेका आम नागरिक र सम्बन्धित सबै सरोकारवाला पक्षहरू जानकार हुन सकेमा मात्र यसले सार्थकता पाउन सक्छ । यसको लागि नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट प्रकाशित हुने प्रकाशनहरू महत्वपूर्ण माध्यम हुन सक्छन् । हाम्रो शासकीय खबर-पत्रको प्रकाशनको थालनी पनि यही उद्देश्यले गरिएको हो ।

अन्तमा आफ्नो निकायबाट सञ्चालन भएका शासकीय सुधार, सेवा प्रवाहमा सुधार, कार्यविधि र कार्यप्रक्रियामा सुधार लगायतका अन्य महत्वपूर्ण गतिविधिहरूका बारेका समयमै यस मन्त्रालयमा जानकारी गराउनु भई शासकीय खबरपत्रका आगामी अंकहरूमा अझ महत्वपूर्ण सामग्रीहरू समावेश गर्ने कार्यमा सहयोग पुर्याउन नेपाल सरकारका सम्पूर्ण निकायहरूमा सम्पादक मण्डल हार्दिक अनुरोध गर्दछ । साथै यो अङ्क तयार गर्न सहयोग पुर्याउने सामान्य प्रशासन मन्त्रालयका सबै शाखा, महाशाखा र कर्मचारीहरूलाई समेत हार्दिक धन्यवाद दिन्छौं । धन्यवाद ।

सम्पादक मण्डल

चैत, २०६७

सिंहदरवार, काठमाण्डौ

## विषय सूचि

<u>शिर्षक</u>	<u>पेज नं.</u>
१ नयाँ व्यवस्थापन परीक्षण निर्देशिका जारी	१
२ विभिन्न निकायहरुमा व्यवस्थापन परीक्षण कार्य सम्पन्न	६
३ विभिन्न जिल्लाहरुमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्यक्रम सञ्चालन	८
४ शासकीय सुधार सम्बन्धी नीति कार्यान्वयनको अनुगमन	११
५ निजामती कर्मचारीहरुको गुनासो सर्वेक्षण कार्यक्रम	१४
६ विभिन्न क्याम्पसहरुसँग अभिप्रेरणा साभेदारी कार्यक्रम सञ्चालन	१६
७ मन्त्रालयबाट भएका महत्वपूर्ण परिपत्रहरु	१८
८ सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको प्रेश विज्ञप्ति	२२
९ छानविन समिति गठन	२२

## नयाँ व्यवस्थापन परीक्षण निर्देशिका जारी

कुनै पनि संगठनको सिङ्गो व्यवस्थापन कार्यको सुपरीवेक्षण, अनुगमन र मूल्यांकनलाई व्यवस्थापन परीक्षण भनिन्छ । व्यवस्थापन परीक्षणलाई राज्य सञ्चालनको सन्दर्भमा सरकारद्वारा अपनाईएका व्यवस्थापकीय कृयाकलापहरूको समष्टिगत अनुगमन र मूल्यांकनबाट परीक्षण गरी यसका सवल र दुर्बल पक्षहरूलाई उजागर गर्दै सुधारका लागि उपयोग गर्ने औजारको रूपमा लिने गरिएको पाइन्छ । व्यवस्थापन परीक्षणले सरकारी निकायहरूलाई जनताप्रति जवाफदेही हुन प्रेरित गर्दछ ।

सरकारको लोकप्यता र जवाफदेहिताको आंकलन सुशासनको मूल्य र मान्यताहरूबाट परीक्षण गरिनु पर्दछ । सुशासनको अवधारणा अन्तर्गत मुख्य गरी पारदर्शिता, जवाफदेहिता, प्रभावकारी सेवा प्रवाह, कानूनी शासन र जनसहभागिता जस्ता विषयहरू पर्दछन् ।

सुशासनको लागि शासन व्यवस्था कानूनी शासनमा आधारित हुनुपर्दछ । जनताले आफूले तिरेको करको सही सदुपयोग भएको छ र तिरेको मूल्य अनुरूप सेवा सुविधा प्रभावकारी रूपमा उपलब्ध भईरहेको छ भन्ने आभास पाउनु पर्छ । यसको लागि विश्वका सबैजसो मुलुकहरूमा लेखापरीक्षणको व्यवस्था गरिएको हुन्छ । लेखापरीक्षणले मुलुकको आर्थिक कारोवारहरूको परीक्षणलाई समेट्दछ । आर्थिक कृयाकलापहरूको परीक्षणले मात्र शासन पद्धतिको सम्पूर्ण क्षेत्र समेट्न सक्दैन । तसर्थ सरकारले जनतालाई सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउन सरकारी निकायहरूको लेखा परीक्षणका साथ साथै प्रशासनिक पक्षको परीक्षण, सेवा प्रवाहको गुणस्तर परीक्षण, त्यसबाट प्राप्त उपलब्धि र प्रभाव सम्बन्धी सामाजिक परीक्षण सहितको समष्टिगत परीक्षणको जरुरत पर्दछ । व्यवस्थापन परीक्षणले यिनै कुराहरूलाई समेटेको हुन्छ ।

लोक सेवा आयोग (कार्यविधि) ऐन, २०६६ अनुसार आयोगलाई नेपाल सरकारका विभिन्न मन्त्रालय, सचिवालय, विभाग, कार्यालय र संवैधानिक अंगहरूमा कर्मचारी प्रशासनका विभिन्न पक्षहरू मध्ये नियुक्ति, बहुवा र विभागीय कारवाहीसँग सम्बन्धित कृयाकलापहरूको मात्र निरीक्षण गर्ने व्यवस्था रहेको छ । यसैगरी सबै सरकारी निकायहरूमा गरिएको खर्च रकमको नियमितता, मितव्ययिता, कार्यदक्षता, प्रभावकारिता र औचित्यताका आधारमा लेखापरीक्षण गर्ने कार्य महालेखा परीक्षकबाट हुने गर्दछ । यसरी लोक सेवा आयोगबाट कर्मचारी प्रशासनका केही सीमित पक्षहरूको मात्र परीक्षण हुने र महालेखा परीक्षकको कार्यालयबाट लेखा वा आर्थिक पक्षहरूको परीक्षण हुने सन्दर्भमा नेपाल सरकारका कार्यालयहरूको सम्पूर्ण पक्ष हेर्ने व्यवस्था नभएको हुँदा व्यवस्थापन परीक्षणको अवधारणा कार्यान्वयनमा आएको पाईन्छ ।

निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा ७२क मा लोक सेवा आयोगको कार्यक्षेत्र भित्रका विषयहरू बाहेक सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूमा कार्यरत निजामती कर्मचारीले प्रचलित कानून तथा अन्य प्रशासकीय नियम र कार्यविधिहरू पालन गरे नगरेको सम्बन्धमा सुपरीवेक्षण, अनुगमन र मूल्यांकन गरी निर्देशन दिन र त्यसरी सुपरीवेक्षण गर्दा कुनै निजामती कर्मचारी उपर विभागीय कारवाही गर्नु पर्ने देखिएमा सो समेत सिफारिश गर्न सक्ने र सो को वार्षिक प्रतिवेदन नेपाल सरकार समक्ष पेश गर्ने व्यवस्था रहेको छ ।

यसरी नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट आम जनतालाई प्रदान गरिने सेवालार्ई व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन कर्मचारीहरूले प्रचलित ऐन, नियम तथा कार्यविधिहरू पालना गरे वा नगरेको सम्बन्धमा अनुगमन, सुपरीवेक्षण तथा निजामती सेवा ऐनद्वारा प्रदत्त अधिकार बमोजिम व्यवस्थापन परीक्षणको कार्यलाई मार्गदर्शन गरी व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन व्यवस्थापन परीक्षण निर्देशिका, २०६२ कार्यान्वयनमा ल्याईएको थियो । उक्त निर्देशिका कार्यान्वयनको क्रममा देखिएका व्यवहारिक समस्या लगायत विभिन्न ऐन तथा कानूनमा भएको परिवर्तन समेतलाई सम्बोधन गरी निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा ७२क को अधीनमा रही नयाँ व्यवस्थापन परीक्षण निर्देशिका, २०६७ तयार गरी जारी गरिएको छ ।

नेपाल सरकारबाट मिति २०६७।१।१९ मा स्वीकृत भएको यो नयाँ निर्देशिकाको प्रस्तावनामा लोक सेवा आयोगको कार्यक्षेत्रका विषयहरू बाहेक नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूमा कार्यरत निजामती

कर्मचारीहरुबाट व्यवस्थापकीय काम कारवाही सम्पन्न गर्दा प्रचलित कानून तथा अन्य प्रशासकीय नियम र कार्यविधिहरु पालना गराई मानवीय र भौतिक श्रोत साधनको सही व्यवस्थापनद्वारा प्रशासकीय दक्षता र प्रभावकारिता अभिवृद्धि गरी सार्वजनिक व्यवस्थापनलाई नतिजामुखी बनाउन र प्रशासकीय काम कारवाहीहरु कानूनी राज्यको अवधारणा अनुसार सञ्चालन गर्न निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा ७२क मा व्यवस्था भएको व्यवस्थापन परीक्षण सम्बन्धी कार्यलाई व्यवस्थित तुल्याउने उद्देश्यले नेपाल सरकारले यो निर्देशिका तयार गरी जारी गरेको उल्लेख छ ।

त्यसैगरी निर्देशिकामा व्यवस्थापन परीक्षणलाई परिभाषित गर्दै लोक सेवा आयोगको कार्यक्षेत्र भित्रका विषयहरु बाहेक सामान्य प्रशासन मन्त्रालय वा सो बाट तोकिएका निकायले नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरुमा कार्यरत निजामती कर्मचारीले प्रचलित कानून तथा प्रशासकीय नियम र कार्यविधिहरु पालन गरे नगरेको सम्बन्धमा सुपरीवेक्षण, अनुगमन र मूल्यांकन गरी निर्देशन समेत दिने कार्यलाई जनाउने उल्लेख गरिएको छ । त्यस्तै परीक्षक भन्नाले सामान्य प्रशासन मन्त्रालय र मातहतका निकायबाट व्यवस्थापन परीक्षणका लागि खटिने पदाधिकारीलाई जनाउने तथा संगठन भन्नाले नेपाल सरकारका केन्द्रीय, क्षेत्रीय तथा जिल्लास्तरका कार्यालयलाई सम्झनु पर्ने कुरा निर्देशिकाले स्पष्ट पारेको छ ।

### व्यवस्थापन परीक्षणका उद्देश्यहरु

व्यवस्थापन परीक्षण निर्देशिका, २०६७ अनुसार व्यवस्थापन परीक्षणका उद्देश्यहरु देहाय बमोजिम हुनेछन् :-

- ❖ नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरुको व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यमा एकरूपता कायम गर्न सहयोग पुर्याउने,
- ❖ नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरुमा कार्यरत निजामती कर्मचारीहरुबाट हुने काम कारवाहीहरु प्रचलित कानून बमोजिम भए नभएको परीक्षण गरी देखिएका कमी कमजोरी, त्रुटी र अनियमिततालाई उजागर गर्ने र सुधारका लागि सुझावहरु प्रस्तुत गर्ने,
- ❖ संगठनका सवल र दुर्बल पक्षहरुको पहिचान गर्ने एवं सवल पक्षहरुको प्रवर्द्धन र दुर्बल पक्षहरु हटाउन आवश्यक उपायहरु समेत सिफारिश गर्ने,
- ❖ उपलब्ध स्रोत साधनको उच्चतम प्रयोग गरी संगठनमा गतिशीलता र प्रभावकारिता वृद्धि गर्न सहयोग गर्ने,
- ❖ व्यवस्थापनमा हुन सक्ने अव्यवस्था र त्रुटीहरुको रोकथाम गरी जवाफदेहिता निर्माण गर्न सहयोग गर्ने,
- ❖ संगठनको व्यवस्थापनको सम्पूर्ण तहको कार्यक्षमताको जाँच गर्ने,
- ❖ संगठनका कार्यान्वयन तहका समस्याहरु पत्ता लगाई सुझावहरु सिफारिश गर्ने,
- ❖ विधिको शासन सञ्चालनमा सहयोग गरी सुशासनको अभिवृद्धि गराउने ।

### व्यवस्थापन परीक्षणका विषयक्षेत्रहरु

व्यवस्थापन परीक्षणका विषयक्षेत्रहरु सामान्यतया देहाय बमोजिम हुने कुरा निर्देशिकामा उल्लेख गरिएको छ ।

- ❖ संगठनात्मक नीति र व्यवहार,

- ❖ संगठन संरचना,
- ❖ कार्यप्रक्रिया र कार्यालय विन्यास,
- ❖ कर्मचारी व्यवस्थापन र अभिलेख,
- ❖ आर्थिक प्रशासन र जिन्सी व्यवस्थापन,
- ❖ सेवा प्रवाह र पारदर्शिता,
- ❖ सूचना प्रविधिको प्रयोग,
- ❖ कर्मचारीहरुको गुनासो व्यवस्थापन र
- ❖ अन्य विषयहरु

व्यवस्थापन परीक्षणका लागि माथि उल्लिखित विषयवस्तुहरु सबै संगठनमा समान रुपमा लागू नहुन पनि सक्ने हुँदा कार्यालयको प्रकृति, कार्यक्षेत्र, स्वरुप आदिको उपयुक्तताका आधारमा कुन निकायमा कुन कुन विषयमा परीक्षणलाई केन्द्रित गर्ने भन्ने विषय व्यवस्थापन परीक्षण सम्बन्धी योजना मार्फत निक्कौल गरी परीक्षण गर्नुपर्नेछ ।

#### व्यवस्थापन परीक्षणका विधिहरु

निर्देशिकाले व्यवस्थापन परीक्षणका निम्न विधिहरु तोकेको छ, जसलाई व्यवस्थापन परीक्षण गर्दा आवश्यक सूचनाहरु प्राप्त गर्न परीक्षण टोलीले आवश्यकता अनुसार अवलम्बन गर्नेछ :-

- ❖ अवलोकन,
- ❖ छलफल,
- ❖ अन्तरवार्ता,
- ❖ प्रश्नावली,
- ❖ कागजात वा प्रमाणहरुको अध्ययन,
- ❖ विगतका प्रतिवेदनहरुको अध्ययन र पुनरावलोकन,
- ❖ परीक्षण टोलीले उपयुक्त ठहर्याएका अन्य विधिहरु ।

## व्यवस्थापन परीक्षण सम्बन्धी प्रश्नावलीहरू

निर्देशिकाको अनुसूचिमा नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूमा गरिने व्यवस्थापन परीक्षणको लागि केन्द्रीयस्तर र जिल्लास्तरको छुट्टाछुट्टै प्रश्नावलीहरूको व्यवस्था गरिएको छ। जसअनुसार केन्द्रीयस्तरको लागि विभिन्न ३३ वटा प्रश्नावलीहरू र जिल्लास्तरको लागि विभिन्न ३९ वटा प्रश्नावलीहरू समावेश गरिएको छ।

यसरी निजामती सेवा ऐन, २०४९ मा भएको व्यवस्थालाई कार्यान्वयन गर्ने क्रममा ऐनले प्रदान गरेको अधिकार अन्तर्गत रही सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले विगत एक दशक अगाडि देखि निरन्तर रूपमा नेपाल सरकारका केन्द्रीय तथा जिल्लास्तरीय कार्यालयहरूको व्यवस्थापन परीक्षण गर्दै आएको छ। व्यवस्थापन परीक्षणको कार्यमा देखिएका केही जटीलता र प्रशासन तथा व्यवस्थापनको क्षेत्रमा आएका नवीनतम परिवर्तन समेतलाई आत्मसात गर्दै यस कार्यलाई अझ प्रभावकारी रूपमा अगाडि बढाउनु पर्ने आवश्यकता महसुस भए बमोजिम व्यवस्थापन तथा कानूनको क्षेत्रमा आएको परिवर्तन समेतलाई आत्मसात गर्दै यो नयाँ निर्देशिका निर्माण गरी कार्यान्वयनमा ल्याइएको छ। यस निर्देशिकाको कार्यान्वयन पश्चात व्यवस्थापन परीक्षणको क्षेत्र, प्रक्रिया, प्रतिवेदन लगायतका विषयमा रहेको अस्पष्टता र जटीलताहरू न्यूनीकरण भै व्यवस्थापन परीक्षणले प्राप्त गर्न खोजेको उद्देश्य प्राप्तमा सुनिश्चितता पाउने आशा मन्त्रालयले राखेको छ।





## विभिन्न निकाय/कार्यालयहरूको व्यवस्थापन परीक्षण कार्य सम्पन्न

लोक सेवा आयोगको कार्यक्षेत्र भित्रका विषयहरू बाहेक नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूमा कार्यरत निजामती कर्मचारीले प्रचलित कानून तथा अन्य प्रशासकीय नियम र कार्यविधिहरू पालन गरे नगरेको सम्बन्धमा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले सुपरीवेक्षण, अनुगमन र मूल्यांकन गर्न सक्ने व्यवस्था निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा ७२क तथा निजामती सेवा नियमावली, २०५० को नियम ३क मा रहेको छ । व्यवस्थापन परीक्षण सम्बन्धी निजामती सेवा ऐन तथा नियमावलीमा भएका कानूनी प्रावधानहरूको कार्यान्वयनलाई व्यवस्थित, सरल र प्रभावकारी बनाउन सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले व्यवस्थापन परीक्षण सम्बन्धी निर्देशिका समेत तयार गरी लागू गरेको छ । सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले वि.सं. २०५६ साल देखिनै प्रत्येक वर्ष जिल्लास्तरका सरकारी कार्यालयहरू र केन्द्रीयस्तरका कार्यालयहरूको नियमित र आकस्मिक रूपमा व्यवस्थापन परीक्षण गर्दै आएको छ ।

यसै क्रममा चालू आर्थिक वर्ष (०६७/६८) को वार्षिक कार्यक्रम बमोजिम केन्द्रीयस्तर र जिल्लास्तरका विभिन्न सरकारी कार्यालयहरूको व्यवस्थापन परीक्षण कार्य सम्पन्न गरिएको छ । चालू आर्थिक वर्षको दोस्रो चौमासिक अवधिभित्र केन्द्रीय स्तरमा परराष्ट्र मन्त्रालय, स्वास्थ्य सेवा विभाग, उद्योग विभाग र कम्पनी रजिष्ट्रारको कार्यालयको परीक्षण सम्पन्न गरिएको छ भने आयोजना तर्फ वैकल्पिक ऊर्जा प्रवर्द्धन केन्द्र र सबैको लागि शिक्षा कार्यक्रमको परीक्षण सम्पन्न गरिएको छ । यसैगरी जिल्लास्तरमा लमजुङ र स्याङ्जा जिल्लाका जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय, मालपोत कार्यालय र नापी कार्यालय तथा पर्सा जिल्लाका जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, जिल्ला जनस्वास्थ्य कार्यालय, नारायणी उपक्षेत्रीय अस्पताल, मालपोत कार्यालय, भूमिसुधार कार्यालय, नापी कार्यालय र अञ्चल यातायात व्यवस्था कार्यालयको परीक्षण सम्पन्न गरिएको छ ।

व्यवस्थापन परीक्षण कार्यमा खटिएका कर्मचारीहरूको स्थलगत अध्ययन, सुपरीवेक्षण, अनुगमन तथा मूल्यांकन र सम्बन्धित कार्यालय प्रमुखहरूसँगको अन्तरकृयाका आधारमा मन्त्रालयमा पेश गरिएका प्रतिवेदनहरूलाई आधार लिँदा प्रायजसो जिल्लास्तरीय कार्यालयहरूमा मुख्य गरी निम्न समस्याहरू औल्याइएको पाइन्छ :-

- ❖ कुनै कार्यालयमा दरबन्दीनै अपुग हुने र कुनैमा लामो समयसम्म दरबन्दी रिक्त रहनाले सेवा प्रवाहमा नकारात्मक प्रभाव पर्ने गरेको,
- ❖ निजामती सेवा ऐन तथा नियमावली अनुसार वैदेशिक तालीम तथा अध्ययन भ्रमणमा जिल्ला स्तरीय कार्यालयहरू भन्दा केन्द्रीयस्तरका कार्यालयमा कार्यरत कर्मचारीहरूको मनोनयन बढी हुने गरेको,
- ❖ कतिपय निकायहरूबाट निजामती सेवा ऐन अनुसार ३ महिना भन्दा बढी काज खटाउन नमिल्ने कानूनी प्रावधानलाई बेवास्ता गरी लामो समयसम्म काजमा राख्ने गरिएको,
- ❖ कतिपय कार्यालयहरूमा कार्यरत कर्मचारीहरूको दरबन्दीनै किताबखानामा दर्ता नभएको तथा तलवी प्रतिवेदननै पारित नगराई तलव खुवाउने गरिएको,

- ❖ कुनै कार्यालयमा लामो समयदेखि दरबन्दी रिक्त रहेकोमा पदपूर्ति गर्ने वा दरबन्दी खारेज गर्ने तर्फ कारवाही अगाडि नबढाईएको,
- ❖ नयाँ दरबन्दी श्रृजना भएपछि पनि वर्षौं देखि पूर्ति नभएको,
- ❖ प्रायजसो सबै कार्यालयहरूमा बेरुजु कायम रहेको,
- ❖ निजामती सेवा नियमावली अनुसारको कार्यविवरण लागू हुन नसकेको ।



## विभिन्न जिल्लाहरूमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण सम्पन्न

नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट प्रदान गरिएको सेवा कतिको प्रभावकारी छ र प्राप्त सेवाबाट सेवाग्राही जनताको सन्तुष्टि/असन्तुष्टिको स्तर कस्तो रहेको छ भन्ने सम्बन्धमा जानकारी हासिल गर्न कुनै स्पष्ट पद्धति र संरचनाको विकास हुन नसकेको पृष्ठभूमिमा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले आर्थिक वर्ष २०६५/६६ बाट सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको सुरुवात गरेको हो । सेवाग्राहीहरूको प्रत्यक्ष सम्पर्क रहने कार्यालयहरूमा गई विभिन्न प्रश्नावलीहरू मार्फत सेवाग्राही जनताको प्रतिक्रिया बुझ्ने र सो अनुसार सेवा प्रवाहको क्रममा सेवाग्राहीहरूले भोग्नु परेका कठिनाईहरू, उनिहरूका गुनासा, सुझाव तथा सेवा प्रवाहको प्रक्रियामा रहेका समस्याहरू पत्ता लगाई सुधारको लागि नीतिगत तथा व्यवहारगत पहल गर्ने मूल उद्देश्यले सुरुवात गरिएको यस कार्यक्रमलाई बजेट भाषणबाटै प्राथमिकतामा राखि सामान्य प्रशासन मन्त्रालय मार्फत सञ्चालन हुँदै आएको छ ।

यस कार्यक्रमलाई निरन्तरता दिने क्रममा चालू आर्थिक वर्षमा पनि मन्त्रालयले धादिङ, धनकुटा, डडेल्धुरा र पर्सा गरी चार बटा जिल्लास्थित विभिन्न सरकारी कार्यालयहरूमा सर्वेक्षण गर्ने वार्षिक कार्यक्रम रहेकोमा दोस्रो चौमासिक अवधिसम्म धादिङ र पर्सा जिल्लामा यो कार्यक्रम सम्पन्न गरिएको छ । सेवाग्राहीको प्रत्यक्ष सम्पर्क रहने र सेवाग्राहीहरूको बढी चाँप रहने कार्यालयहरू छनौट गरी सर्वेक्षण गर्ने कार्यक्रम अनुसार धादिङ जिल्लामा जिल्ला प्रशासन कार्यालय, मालपोत कार्यालय र जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय तथा पर्सा जिल्लामा जिल्ला प्रशासन कार्यालय, भन्सार कार्यालय र अञ्चल यातायात व्यवस्था कार्यालयलाई समेटि सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरिएको छ ।

सरल, सुलभ र सुपथ तरिकाले सेवा पाउनु आम जनताको अधिकार हो । सेवा प्रवाहको क्रममा सेवा प्राप्त गर्ने सेवाग्राहीको सन्तुष्टिको स्तरले सेवा प्रवाहको प्रभावकारितालाई ईकित गर्दछ । अर्थात सरकारी निकायहरूबाट प्रदान गरिएको सेवा कति प्रभावकारी रह्यो भन्ने कुरा आम सेवाग्राही जनताहरू प्राप्त सेवाबाट कति सन्तुष्ट छन् भन्ने कुराले मापन गर्दछ । यसको लागि सेवाग्राहीहरूको सेवा प्रवाहप्रतिको धारणा बुझ्नु जरुरी हुन्छ । यसै क्रममा सेवाग्राही जनताको धारणा बुझ्ने, उनिहरूको सन्तुष्टिको स्तर पत्ता लगाउने र सो अनुसार सुधारको लागि पहल गर्ने मूल अभिप्रायले सञ्चालनमा ल्याईएको यस कार्यक्रमका अन्य उद्देश्यहरू निम्न बमोजिम रहेका छन् :-

- ❖ सेवाग्राहीहरूले प्रचलित ऐन,नियमले तोकेको मापदण्ड अनुसार सेवा प्रदायक संस्थाहरूबाट सेवा पाए पाएनन्, पत्ता लगाउने,
- ❖ सेवा प्रदान गर्ने निकाय प्रति स्थानीय नागरिकको धारणा कस्तो रहेको छ, पत्ता लगाउने,
- ❖ सेवाग्राही प्रति सम्बन्धित कर्मचारीहरूको व्यवहार के कस्तो रहेको छ, पत्ता लगाउने,
- ❖ सेवा प्रदायक निकायको सेवा प्रदान गर्ने क्रममा सेवाग्राही प्रतिको अनुभव कस्तो रहेको छ, सेवाग्राहीसँगको प्रत्यक्ष सरोकारका विषयहरू पहिचान गर्ने,
- ❖ सेवा प्रदायक निकायले सेवा प्रदान गर्ने क्रममा भोग्नु परेका नीतिगत, कानूनी, व्यवस्थापकीय एवं प्रक्रियागत समस्याहरू पत्ता लगाउने,
- ❖ सरकारी स्तरबाट प्रदान गरिने सेवा प्रवाहलाई आगामी दिनमा कसरी सरल, सहज र प्रभावकारी रूपमा प्रदान गर्न सकिन्छ भन्ने उपायहरूको खोजी गर्ने,
- ❖ सरकारीस्तरबाट प्रदान गरिने सेवालार्ई अझ प्रभावकारी बनाई सरकारी निकायहरू प्रति आम सेवाग्राही जनताको सकारात्मक भावनाको विकास कसरी गराउन सकिन्छ भन्ने कुराको खोजी गर्ने,

- ❖ सेवाग्राही र सेवा प्रदायक निकायहरूका बीचमा सुमधुर सम्बन्ध कायम गर्ने उपायहरूको खोजी गर्ने,
- ❖ सेवा प्रदायक निकायहरू र तिनमा कार्यरत कर्मचारीहरूलाई सेवाग्राही प्रति उत्तरदायी बनाउने संयन्त्रको विकास गर्न आवश्यक उपायहरूको खोजी गर्ने,
- ❖ सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजाका आधारमा सेवा प्रवाह सम्बन्धी नीति, नियम, निर्देशिका तथा कार्यविधि एवं मापदण्डहरूलाई समयानुकूल परिमार्जन गर्न सहयोग पुर्याउने ।

### सर्वेक्षणको विधि

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको लागि निम्न विधिहरूको अवलम्बन गर्ने गरिएको छ :-

- ❖ कूल ६ बटा प्रश्नहरू समावेश गरिएको प्रश्नावली (निलो कार्ड) सेवाग्राहीहरूलाई भर्न लगाई उनीहरूको धारणा लिने,
- ❖ सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका लागि छनौट भएका कार्यालयका कार्यालय प्रमुखहरूलाई ४ बटा प्रश्नहरू समावेश भएको प्रश्नावली (सेतो कार्ड) भर्न लगाई धारणा लिने,
- ❖ सम्बन्धित कार्यालयबाट प्रदान गरिएको सेवाको स्तर बारे प्रत्यक्ष रूपमा अवलोकन गर्ने,
- ❖ सेवाग्राहीले भरेको फाराम र कार्यालय प्रमुखहरूले भरेको फारामका आधारमा छलफल/अन्तरक्रिया गर्ने ।

मन्त्रालयले सर्वेक्षण कार्यलाई सरल, व्यवस्थित र व्यवहारिक बनाउने क्रममा विभिन्न प्रश्नावलीहरू भएको २ बटा कार्डहरूको निर्माण गरी प्रयोगमा ल्याएको छ । सेवाप्रवाह प्रति सेवाग्राहीहरूको धारणा बुझ्नको लागि विभिन्न ६ बटा प्रश्नहरू समावेश भएको निलो कार्ड र सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको लागि छनौट भएका कार्यालयका कार्यालय प्रमुखहरूको धारणा बुझ्नको लागि विभिन्न ४ बटा प्रश्नहरू समावेश भएको सेतो कार्ड प्रयोग गर्ने गरिएको छ ।

सेवाग्राहीहरूको धारणा बुझ्न प्रयोग गरिने निलो कार्डमा कार्यालयमा आउनुको काम, जुन कामको लागि आएको हो त्यो काम पुरा भयो भएन, काम गराउँदा के कति रकम बुझाउनु पर्यो, कार्यालयको सेवा कस्तो लाग्यो, सेवा प्रदायक कर्मचारीको व्यवहार कस्तो लाग्यो र सेवाका बारेमा आफूलाई भन्न मन लागेको कुरा जस्ता प्रश्नावलीहरू समावेश गरिएका छन् । यसैगरी कार्यालय प्रमुखहरूको धारणा बुझ्न प्रयोग गरिने सेतो कार्डमा कार्यालयको सेवाग्राहीसँग प्रत्यक्ष सरोकार हुने प्रमुख कामहरू के के हुन्, सेवा प्रदान गर्दा आईपरेका कठिनाईहरू के के हुन्, कार्यालयबाट सेवाग्राहीलाई प्रदान गरिएको सेवासँग तपाईं कति सन्तुष्ट हुनुहुन्छ, सेवा प्रवाहलाई अझ प्रभावकारी गराउनका लागि गर्नुपर्ने सुधारहरू के के हुन सक्छन् जस्ता प्रश्नहरू समावेश गरिएका छन् ।

यसरी सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट सञ्चालनमा आएको यस कार्यक्रमको कार्यान्वयनबाट सेवा प्रवाहलाई अझ बढी प्रभावकारी बनाउन सहयोग पुग्ने अपेक्षा गरिएको छ । सर्वेक्षण सेवा प्रवाहको क्रममा रहेका समस्या, कठिनाई, बाधा, गुनासाहरू उजागर गर्ने एउटा माध्यम हुन सक्छ तर सर्वेक्षण गरेर मात्र त्यस्ता समस्याहरूमा सुधारको गुञ्जायस रहँदैन । यसको लागि सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजाका आधारमा सेवाग्राहीका जायज गुनासा र सुझावहरूलाई यथोचित सम्बोधन गरी भविष्यमा त्यस्ता गुनासाहरू आउन नदिने तर्फ प्रयाप्त ध्यान दिने तथा सेवा प्रदायक निकाय एवं कर्मचारीहरूले भोग्नु परेका समस्या एवं कठिनाईहरूलाई समयमै निराकरण गर्ने तर्फ सम्बन्धित सबै सरोकारवालाहरूले प्राथमिकता दिन सकेमा यस कार्यक्रमले सार्थकता पाउने कुरामा विश्वास गर्न सकिन्छ ।



## शासकीय सुधार नीति कार्यान्वयनको अनुगमन

नेपाल सरकारबाट लागू भएको शासकीय सुधार सम्बन्धी नीतिको कार्यान्वयन र यसको प्रभावकारिताको सम्बन्धमा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट नियमित रूपमा अनुगमन हुँदै आएको छ । चालु आर्थिक वर्षभित्रमा विभिन्न १० वटा जिल्लाहरूमा उक्त कार्यक्रम कार्यान्वयन गर्ने सिलसिलामा दोस्रो चौमासिक अवधि सम्ममा विभिन्न ४ वटा जिल्लास्थित सरकारी कार्यालयहरूको अनुगमन कार्य सम्पन्न गरिएको छ । दोस्रो चौमासिक अवधिमा अनुगमन गरिएका जिल्लाहरूमा स्याङ्जा र रुपन्देही रहेका छन् । स्थानीय स्तरका सरकारी कार्यालयहरूबाट शासकीय सुधार कार्यान्वयन गर्ने सम्बन्धमा भए गरेका कृयाकलापहरूको प्रत्यक्ष अवलोकन गर्नुका साथै सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा संलग्न निकाय एवं कर्मचारीहरूले सेवा प्रवाह गर्दा भोग्नु परेका व्यावहारिक कठिनाई र नीतिगत समस्याहरूको पहिचान गरी सुधारका क्षेत्रहरू पहिल्याउने अपेक्षाका साथ सुरु गरिएको यस अनुगमन कार्यक्रमका उद्देश्यहरू निम्नानुसार रहेका छन् :-

- ❖ स्थानीय स्तरमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहको स्थिति अवलोकन गर्नु,
- ❖ सेवा प्रदायक कर्मचारीको कार्यवातावरण र अनुभूत गरेका कठिनाईहरूको पहिचान गर्नु,
- ❖ सेवा प्रवाहलाई छिटो छरितो, गुणस्तरीय र सर्वसाधारण नागरिकको अपेक्षा अनुरूप गराउन लिनु पर्ने नीतिगत पहलको लागि सुझाव संकलन गर्नु,
- ❖ शासकीय सुधार सम्बन्धी नीति कार्यान्वयन तथा त्यसको प्रभावकारिता सम्बन्धमा अनुगमन र अवस्थाको अध्ययन गर्नु ।
- ❖ निजामती सेवा ऐन तथा नियमावली कार्यान्वयनका सिलसिलामा देखा परेका समस्याको संकलन गरी सो को सम्बोधनको लागि लिनुपर्ने नीतिगत पहलको लागि सुझाव दिनु ।

अनुगमन गर्ने क्रममा मुख्य गरी २ वटा विधिहरू अवलम्बन गर्ने गरिएको छ । (१) स्थलगत अवलोकन र (२) अन्तरक्रिया कार्यक्रम । स्थलगत अवलोकन कार्यक्रम अन्तर्गत जिल्लाका सरकारी कार्यालयहरू मध्ये सेवाग्राही जनतासँग प्रत्यक्ष सरोकार राख्ने अग्रपंक्तिका कार्यालयहरूको अवलोकन गर्ने र अन्तरक्रिया कार्यक्रम अन्तर्गत जिल्लाका सर्वैजसो सरकारी कार्यालयका कार्यालय प्रमुखहरू लगायत अन्य कर्मचारीहरूको उपस्थितिमा अन्तरक्रिया गरी उनीहरूका गुनासा, समस्या र सुझावहरू संकलन गर्ने गरिएको छ ।

चालु आ.व.को दोस्रो चौमासिकमा सम्पन्न गरिएको स्याङ्जा र रुपन्देही जिल्लाका कार्यालय प्रमुखहरूसँगको अन्तरक्रिया कार्यक्रमको क्रममा उपस्थित कर्मचारीहरूले मुख्य गरी निम्न विषयहरूमा आफ्ना धारणा एवं सुझावहरू केन्द्रित गरेका थिए :-

- ❖ कर्मचारीको सरुवाको समय तालिकाले विकास प्रशासनमा प्रतिकूल प्रभाव परेको,
- ❖ स्वास्थ्य मन्त्रालय अन्तर्गतका केही संस्थाहरू निजामती कितावखानामा दर्ता नभएकोले तलबी प्रतिवेदन पारित नगराई तलब भुक्तानी गर्नु परेको,
- ❖ निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा २४घ१ अनुसार बढुवा भएका कर्मचारीहरूलाई समायोजन र व्यवस्थापन गरिनु पर्ने,
- ❖ जनसंख्यामा वृद्धि भए अनुसार सेवाग्राहीको संख्यामा उल्लेख्य वृद्धि भएतापनि सो अनुसार लामो समयसम्म कार्यालयको दरबन्दीमा पुनरावलोकन हुन नसक्दा सेवा प्रवाहमा कठिनाई पर्ने गरेको,
- ❖ तटस्थ र निस्पक्ष निजामती सेवाको भावना र मर्म विपरित राजनैतिक दल अनुसारका ट्रेड युनियनहरूको कारण दैनिक कामकारवाहीहरू प्रभावित हुने गरेकोले कर्मचारीहरूको विशुद्ध

पेशागत हकहितका सवालहरुमा मात्र केन्द्रित हुने गरी एकल ट्रेड युनियनको व्यवस्था हुनुपर्ने,

- ❖ राजपत्र अनंकित पदमा नियुक्ति भएको मितिले १० वर्षसम्म एउटै अञ्चलमा बस्नुपर्ने प्रावधान न्यायोचित नभएको,
- ❖ स्वेच्छिक अवकाशको कारणले रिक्त भएको दरबन्दी पूर्ति नहुनाले काममा बाधा परेको,
- ❖ स्याङ्जा जिल्लामा जनस्वास्थ्य कार्यालय र जिल्ला अस्पतालको नेतृत्व एउटै व्यक्तिले गर्ने तर कार्यालय अलग अलग स्थानमा भएकोले कार्यसम्पादनमा समस्या परेको,
- ❖ निजामती सेवा ऐन तथा नियमावलीमा व्यवस्था भएको कार्यसम्पादन मूल्यांकन बस्तुनिष्ठ हुन नसकेको,
- ❖ गा.वि.स.हरुमा कार्यबोझ अनुसार दरबन्दी र भौतिक सुविधाहरुको कमी भएको,
- ❖ सहायक स्तरका कर्मचारीहरुको पदपूर्ति समयमा हुन नसक्दा कार्य सम्पादनमा कठिनाई भएको,
- ❖ न्यूनतम शैक्षिक योग्यताको अंक सेवा प्रवेश गर्दा एक पल्ट गणना गरेपछि पुनः त्यही योग्यता माथिल्लो पदको बढुवाको लागि गणना गर्ने व्यवस्था उचित नभएको,
- ❖ नापी, मालपोत, जिल्ला प्रशासन जस्ता अभिलेख राख्ने कार्यालयहरुको तत्काल सुदृढीकरण र अभिलेख व्यवस्थापनमा सुधार हुनुपर्ने,
- ❖ सेवाग्राहीलाई सेवा लिने प्रक्रियाको बारेका जानकारी नहुँदा कार्यालयमा आउने सेवाग्राहीहरु तेस्रो पक्षको भर पर्नु परेको कारण अनावश्यक खर्च र दुःख पाईरहेको ।

अन्तरक्रिया कार्यक्रममा कर्मचारीहरुले उल्लेखित विषयहरुका अलावा निजामती सेवा ऐन तथा नियमावलीमा हुनुपर्ने विविध सुधारका विषयमा सुझावहरु दिएका थिए भने आफ्ना व्यक्तिगत गुनासाहरु पनि राखेका थिए । कर्मचारीहरुले उठाएका समस्या, गुनासा एवं जिज्ञासाहरुलाई मन्त्रालयबाट खटिएका पदाधिकारीहरुले सम्बोधन गरेका थिए ।



## निजामती कर्मचारीहरूको गुनासो सर्वेक्षण कार्यक्रम सम्पन्न

राज्यका नीति तथा कार्यक्रमहरूलाई कार्यान्वयन गरी सरकारले हासिल गर्न चाहेको उपलब्धिलाई सार्थक तुल्याउनु निजामती प्रशासनको प्रमुख कार्य हो । कुनै पनि सरकार कति लोकप्रिय छ भन्ने कुरा त्यहाँको निजामती प्रशासन कति प्रभावकारी र जनमुखी छ भन्ने कुरामा निर्भर रहन्छ । सरकारले जनतालाई प्रवाह गर्ने सेवालार्ई प्रभावकारी बनाउन उत्प्रेरित र उच्च मनोबलयुक्त कर्मचारीतन्त्रको आवश्यकता पर्दछ । सरकार र जनताबीचको सम्बन्ध सेतुको रूपमा रहने निजामती सेवामा कार्यरत कर्मचारीहरूको मनोबल उच्च राख्न उनीहरूका गुनासाहरूलाई यथोचित रूपमा सम्बोधन गरिनु पर्दछ ।

निजामती सेवालार्ई दक्ष, सक्षम, निस्पक्ष, जनमुखी, प्रभावकारी, उत्प्रेरित र उच्च मनोबलयुक्त बनाई सरल र सुलभ तरिकाले गुणस्तरीय सेवा प्रदान गर्न कर्मचारीहरूका गुनासा तथा समस्याहरूलाई समयमै सम्बोधन गरी समुचित व्यवस्थापन गरिनु पर्छ । समयमै कर्मचारीहरूका गुनासाहरू सम्बोधन हुन नसकेमा उनीहरूको मनोबलमा ह्रास आउन गई कार्यसम्पादनमा नकारात्मक असर पर्न जान्छ, जसले गर्दा राज्यको लक्ष प्राप्तमा अवरोध पुग्न जान्छ ।

निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा ७३क तथा निजामती सेवा नियमावली, २०५० को नियम १३३क मा कर्मचारीहरूको पीरमर्का, गुनासो र सुनुवाईको व्यवस्था गरिएको छ । साथै निजामती कर्मचारीहरूको गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०६३ पनि कार्यान्वयनमा रहेको छ । उल्लेखित कानूनी तथा नीतिगत व्यवस्था हुँदाहुँदै एकातर्फ कर्मचारीहरूको गुनासो सुनुवाई कार्य प्रभावकारी हुन नसकिरहेको अवस्था विद्यमान छ भने अर्कोतर्फ काठमाण्डौ उपत्यका बाहिर विपेशगरी दुर्गम जिल्लाहरूमा कार्यरत कर्मचारीहरूको गुनासोहरूको सम्बोधन यथोचित रूपमा हुन सकिरहेको छैन ।

सामान्य प्रशासन मन्त्रालय निजामती सेवाको केन्द्रीय कर्मचारी निकाय हो । यस मन्त्रालयसँग प्रत्येक निजामती कर्मचारीहरूको अविभावीय दायित्व रहेको हुन्छ । यसै तथ्यलाई मनन गरी मन्त्रालयबाट प्रत्येक वर्ष विभिन्न जिल्लास्थित कार्यालयहरूमा कार्यरत निजामती राष्ट्रसेवक कर्मचारीहरूको गुनासो सुनुवाई गर्ने कार्यक्रम सञ्चालन हुँदै आएको छ । यसै सिलसिलामा चालू आर्थिक वर्षको दोस्रो चौमासिक अवधिमा मन्त्रालयबाट विभिन्न ४ वटा जिल्लामा यो कार्यक्रम सम्पन्न गरिएको छ । गुनासो सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरिएका जिल्लाहरूमा पूर्वाञ्चल विकास क्षेत्रका पाँचथर र ताप्लेजुङ तथा सुदूर पश्चिमाञ्चल विकास क्षेत्रका कैलाली र कञ्चनपुर जिल्लाहरू रहेका छन् ।

पाँचथर र ताप्लेजुङ जिल्लामा सञ्चालित गुनासो सुनुवाई कार्यक्रममा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयका सचिव श्री बालानन्द पौडेलज्यूकै उपस्थिति रहेको थियो । स्थानीय स्तरका कार्यालयहरूमा कार्यरत कार्यालय प्रमुख लगायत अन्य कर्मचारीहरूसँगको अन्तरक्रिया कार्यक्रम मार्फत गुनासो संकलन गरी उठेका जिज्ञासा तथा गुनासाहरू मध्ये तत्काल सम्बोधन गर्न सकिने खालका गुनासा र जिज्ञासाहरूलाई कार्यक्रम स्थलमै सम्बोधन गर्ने र दीर्घकालीन रूपमा नीतिगत तहबाटै समाधान गर्नुपर्ने विषयहरूको सम्बन्धमा आवश्यक सुधारको लागि पहल गर्ने यस कार्यक्रमको उद्देश्य रहेको छ ।

गुनासो सर्वेक्षणको क्रममा हालसम्म सञ्चालित कार्यक्रमहरूमा उठेका गुनासाहरूलाई आधार लिँदा मुख्यगरी कर्मचारीहरूले सरुवा, बढुवा, अध्ययन, तालीम, अध्ययन भ्रमण, निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा २४घ१ को बढुवा समायोजन, निजामती सेवा पुरस्कार, तलब, ट्रेड युनियन, काज, कार्य विवरण लगायत कर्मचारीहरूको वृत्ति विकासका अवसरमा समानता जस्ता विषयहरूमा आफ्ना गुनासाहरू केन्द्रित गर्ने गरेको पाइन्छ ।





## विभिन्न क्याम्पसहरूसँग अभिप्रेरणा साभेदारी कार्यक्रम सञ्चालन

निजामती सेवामा सक्षम र योग्य व्यक्ति आकर्षित गर्ने उद्देश्यले विगत केही वर्षदेखि सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले अभिप्रेरणा साभेदारी कार्यक्रम सञ्चालन गर्दै आएको छ। देशका विभिन्न विश्वविद्यालय तथा क्याम्पसहरूमा गएर त्यहाँ अध्ययनरत विद्यार्थीहरूसँग छलफल/अन्तरक्रिया गर्ने, निजामती सेवा तथा यो सेवामा प्रवेश गर्नको लागि भर्ना तथा छनौट प्रक्रियाका बारेमा जानकारी दिने र सरकारी सेवाका सकारात्मक पक्षहरूको प्रचार प्रसार गरी सक्षम र योग्य व्यक्तिहरूलाई यस सेवामा प्रवेशको लागि आकर्षित गर्ने उद्देश्यले यो कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने गरिन्छ।

विश्वव्यापीकरणले जनशक्ति व्यवस्थापनमा बहुआयामिक प्रभाव पारेको छ। खासगरी नेपाल जस्ता विकासशील देशका सक्षम व्यक्तिहरूले विश्वभरीका रोजगारीका अवसरहरूमा खुला प्रतिस्पर्धा गर्ने अवसर पाएका छन् र धेरै योग्य व्यक्तिहरू तीव्र गतिमा विदेश पलायन भईरहेका छन्। मुलुक भित्रको रोजगारीको प्रमुख क्षेत्रको रूपमा रहेको निजामती सेवा सक्षम व्यक्तिहरूको पहिलो रोजाई बन्न सकिरहेको छैन। यसो हुनुमा निजामती सेवा र यसका सकारात्मक पक्षहरूको प्रचार प्रसार हुन नसक्नु पनि हो। यसै वास्तविकतालाई मनन गरेर केन्द्रीय कर्मचारी निकायको रूपमा रहेको सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले निजामती सेवामा योग्य व्यक्तिहरूलाई आकर्षित गर्न सकारात्मक भर्ना (Positive Recruitment) को पहल अभिप्रेरणा साभेदारी कार्यक्रम मार्फत गर्दै आएको छ। निजामती सेवामा देशका सबै भौगोलिक क्षेत्र, जातजाती, भाषाभाषीको प्रतिनिधित्वलाई बढाउँदै लगी समावेशी निजामती सेवा बनाउने उद्देश्यले यो कार्यक्रम देशका विभिन्न क्षेत्रमा सञ्चालन गर्ने गरिएको छ।

यसै सिलसिलामा मन्त्रालयले गत २०६७ साल फागुन १० गते सिद्धनाथ बहुमुखी क्याम्पस, कञ्चनपुर र २०६७ फागुन १२ गते कैलाली बहुमुखी क्याम्पस, धनगढी कैलालीमा अध्ययनरत विद्यार्थीहरूको सहभागितामा अभिप्रेरणा साभेदारी कार्यक्रम सम्पन्न गरिएको छ।

सम्बन्धित क्याम्पसहरूको सभाहलमा आयोजना गरिएको यस कार्यक्रममा निजामती सेवाका ट्रेड युनियनहरूका स्थानीय पदाधिकारीहरू, नागरिक समाजका प्रतिनिधिहरू, स्थानीय पत्रकार, विभिन्न गैर सरकारी तथा सामाजिक संघ संस्थाका प्रतिनिधिहरू तथा क्याम्पसका प्राध्यापकहरूलाई समेत आमन्त्रण गरिएको थियो।

उल्लेखित दुवै कार्यक्रममा मन्त्रालयबाट खटिएका कर्मचारीहरूले निजामती सेवामा अवसर र चुनौति, निजामती सेवा सञ्चालन र व्यवस्थापनमा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय र लोक सेवा आयोगको भूमिका तथा निजामती सेवामा भर्ना, छनौट र नियुक्ति विषयमा कार्यपत्रहरू प्रस्तुत गरेका थिए। कार्यपत्रको प्रस्तुती र टिप्पणी पछि विद्यार्थीका जिज्ञासा र सुझावहरू संकलन गरिएको थियो। विद्यार्थीहरूको उत्साहपूर्ण सहभागिता रहेको दुवै कार्यक्रममा उपस्थित विद्यार्थीहरूले निजामती सेवाका बारेमा विभिन्न जिज्ञासाहरू राखेका थिए। विद्यार्थीहरूले विशेषगरी निजामती सेवामा प्रवेश, आवेदन प्रणाली, तलव सुविधा, आरक्षणको व्यवस्था, सेवाको सुरक्षा, वृत्ति विकासका अवसरहरू, परीक्षाको निस्पक्षता, पाठ्यक्रम आदि विषयमा आफ्ना जिज्ञासाहरू केन्द्रित गरेका थिए। विद्यार्थीहरूका जिज्ञासाहरूलाई मन्त्रालयका पदाधिकारीहरूले सम्बोधन गरेका थिए।

निजामती सेवाका विविध विषयमा जानकारी दिई नयाँ पुस्ताका विद्यार्थीहरूलाई निजामती सेवामा आकर्षित गर्ने उद्देश्यले सञ्चालन गर्ने गरिएको यस कार्यक्रममा विद्यार्थीहरूको उल्लेख्य र सक्रिय सहभागिता रहने गरेले यस कार्यक्रमलाई आगामी दिनमा थप विस्तारित र प्रभावकारी बनाउन प्रेरणा र हौसला मिल्न गएको छ।



## सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट भएका महत्वपूर्ण परिपत्रहरु

### थप आर्थिक सहायता सम्बन्धमा मिति २०६७।०६।१६ मा भएको परिपत्र ।

निजामती कर्मचारी वा निजको पति वा पत्नीलाई औषधी उपचारको लागि निजामती सेवा नियमावली, २०५० को नियम ९५ को उपनियम (१) बमोजिमको समितिको सिफारिसमा नेपाल सरकारले थप आर्थिक सहायता उपलब्ध गराउने भएकोले निजामती सेवा ऐन, २०४९ तथा निजामती सेवा नियमावली, २०५० अन्तर्गतका कर्मचारीहरु र त्यस्तो कर्मचारीको पति वा पत्नीलाई औषधी उपचारको लागि थप आर्थिक सहायता प्रदान गर्ने निर्णयको लागि यस मन्त्रालयमा पठाउँदा देहाय बमोजिमको प्रक्रिया पुरा गरि पठाउनु हुन निर्णयानुसार अनुरोध गरिन्छ ।

- १) सम्बन्धित कर्मचारीले निजामती सेवा नियमावली, २०५० को नियम ९४ बमोजिम पाउने उपचार खर्च लिई सकेको हुनुपर्ने । (निजामती कितावखानाबाट प्रमाणित भएको हुनुपर्ने )
- २) यसै साथ संलग्न फाराम भरी सम्बन्धित मन्त्रालय/सचिवालय/आयोगको विशिष्ट श्रेणीको पदाधिकारीद्वारा प्रमाणित गरी पठाउनु पर्ने ।
- ३) सम्बन्धित मन्त्रालय/सचिवालय/आयोगबाट निर्णय भएको सक्कल फायल संलग्न हुनुपर्ने ।
- ४) ६ महिना भित्र मेडिकल बोर्डले गरेको सक्कल सिफारिस संलग्न हुनु पर्ने ।
- ५) मेडिकल बोर्डमा पेश गर्ने सम्बन्धित चिकित्सकले भरेको फारामको प्रतिलिपी संलग्न हुनुपर्ने ।
- ६) रोग पहिचान भएका प्रयोगशालाका प्रतिवेदनहरु संलग्न हुनुपर्ने ।
- ७) निजामती कर्मचारीको पति वा पत्नीको हकमा विवाहदर्ता वा नाता प्रमाणितको प्रतिलिपी संलग्न हुनुपर्ने ।

### थप आर्थिक सहायता सम्बन्धमा मिति २०६७।१०।२७ मा भएको परिपत्र ।

मिति २०६७।१०।२५ मा बसेको निजामती सेवा नियमावली, २०५० को नियम ९५ को आर्थिक सहायता सम्बन्धी समितिको बैठकबाट “औषधी उपचारको लागि थप आर्थिक सहायता माग गरी फायल पठाउँदा उपचारको वील भर्पाई सम्बन्धित कर्मचारीसँग माग गरी उपचार खर्च भैसकेको रकम यकिन गरी वील बमोजिम खर्चको विवरण पठाउन” भनि निर्णय भएको व्यहोरा अनुरोध छ ।

### सेवा अवधि थप गरी अवकाश दिने सम्बन्धमा मिति २०६७।११।२७ मा भएको परिपत्र

प्रस्तुत विषयमा निजामती सेवा ऐनको दफा ३४क. बमोजिम शारीरिक वा मानसिक रोगको कारणबाट सेवामा रही कामकाज गर्न नसक्ने कर्मचारीको सेवा अवधि थप गरी अवकाश दिने सम्बन्धमा देहाय बमोजिमको प्रक्रिया पूरा हुनु पर्ने भनी नेपाल सरकार (सचिवस्तर) को मिति २०६७।११।२५ मा निर्णय भएको हुँदा आवश्यक कार्यार्थ पठाइएको व्यहोरा अनुरोध छ ।

- १) निजामती सेवा ऐनको दफा ३४क बमोजिम सेवा अवधि थप गर्न कडा रोग लागेको निजामती कर्मचारीले कार्यरत निकायमा निवेदन दिनु पर्नेछ । उक्त निवेदनमा निजलाई के कस्तो रोग लागेको हो ? र सो रोगका कारण आफुलाई शारीरिक वा मानसिक रूपमा के कस्तो असर परी सेवामा रही काम गर्न असमर्थ भएको हो ? सोको कारण सहितको यथार्थ विवरण उल्लेख हुनु पर्ने ।
- २) कर्मचारीले दिएको निवेदनमा उल्लेखित विवरणमा छानविन गरि सम्बन्धित मन्त्रालयले निजले गर्नु पर्ने कामको प्रकृति अनुसार आगामी दिनमा निज निजामती सेवामा रही कामकाज गर्न असमर्थ हो वा होइन ? भन्ने विषयमा सिफारिशका लागि मेडिकल बोर्डमा पठाउनु पर्ने ।
- ३) मन्त्रालयबाट प्राप्त विवरणको आधारमा मेडिकल बोर्डले त्यस्तो कर्मचारीलाई लागेको रोगको जाँच गरी निजामती सेवामा रही कामकाज गर्न सक्ने हो वा होइन सो सम्बन्धमा सिफारिश गर्नु पर्ने ।

- ४) मेडिकल बोर्डको सिफारिश प्राप्त भए पछि सम्बन्धित मन्त्रालयले सचिव स्तरको निर्णय बमोजिम सामान्य प्रशासन मन्त्रालयमा सहमतिको लागि लेखि पठाउनु पर्ने ।
- ५) सम्बन्धित मन्त्रालयको सचिवस्तरको निर्णय सहित रायका लागि लेखि आएमा निजामती सेवा ऐनको दफा ३४क. अनुसार सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले सहमति उपलब्ध गराउने ।
- ६) सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले सहमति उपलब्ध गराए पश्चात सम्बन्धित मन्त्रालयले सेवा अवधि थप गरी अवकाश दिनका लागि मन्त्रपरिषदमा प्रस्ताव पेश गर्ने ।
- ७) सेवा अवधि थप गरी अवकाश दिने सम्बन्धमा मन्त्रपरिषदबाट प्रस्ताव स्वीकृत भई आएमा सम्बन्धित निकायले निर्णय कार्यान्वयन गरी सो को जानकारी सामान्य प्रशासन मन्त्रालयलाई दिनु पर्ने ।

### अध्ययन विदा सम्बन्धमा मिति २०६७।१२।०८ मा भएको परिपत्र ।

उपर्युक्त विषयमा एक पटक अध्ययन विदा लिएको कर्मचारीलाई पुनः अध्ययन विदा तथा अध्ययनको लागि पूर्व स्वीकृति माग गरेको अवस्थामा देहाय बमोजिम हुने गरी नेपाल सरकार (माननीय मन्त्रीस्तर) बाट मिति २०६७।१२।६ मा नीतिगत निर्णय भएको व्यहोरा अनुरोध गरिन्छ ।

१. एक पटक अध्ययन विदा लिई गएको कर्मचारीले अध्ययन पुरा गरेर सेवामा हाजिर नभई पुनः अध्ययनको लागि स्वीकृति तथा अध्ययन विदा नदिने ।
२. एउटा तहको अध्ययनको लागि अध्ययन विदा लिएको कर्मचारीले सेवामा फर्कि आए पछि निजामती सेवा ऐन, २०४९ को दफा ४०ग. तथा दफा ४०घ बमोजिमको सेवा अवधि पुरा नगरी सोही स्तरको अध्ययनको लागि स्वीकृति तथा अध्ययन विदा नदिने । सो बमोजिमको सेवा अवधि पुरा गरेपछि सोही स्तरको लागि अध्ययन विदा दिनु पर्दा पहिले अध्ययन गरेको विषय भन्दा फरक विषयको अध्ययनको लागि मात्र दिन सकिने ।
३. तीन वर्ष वा सो भन्दा बढी अध्ययन विदा लिई सकेका कर्मचारीहरूलाई पुनः अध्ययन विदा दिनु पर्ने औचित्य स्थापित भएको अवस्थामा कारण जनाएर मात्र सम्बन्धित निकायले अध्ययन विदा सम्बन्धि कारवाही गर्ने । यसरी विदा दिँदा थप हुन सक्ने अवधिमा अध्ययन पुरा हुन सक्ने नसक्ने अवस्थालाई विचार गरेर मात्र कारवाही गर्ने ।
४. एक पटक अध्ययन विदामा गएको कर्मचारीले जुन उपाधिको लागि अध्ययन विदा लिएको हो सोको प्रमाणपत्र पेश गरेको अवस्थामा मात्र पुनः अध्ययन विदा दिने ।

### कार्य सम्पादन मूल्यांकन सम्बन्धमा मिति २०६७।०४।१८ मा भएको परिपत्र ।

निजामती सेवा ऐन (संशोधन सहित), २०४९ को दफा २४क र निजामती सेवा नियमावली ( संशोधन सहित), २०५० को नियम ७८, ७८क, ७८ख र ऐ. नियमावलीको अनुसूचि १५ मा निजामती कर्मचारीहरूको कार्यसम्पादन मूल्यांकन गर्ने समयवधि, प्रक्रिया तथा आधारहरू तोकेकोले सोही बमोजिम र नियम ७८ग बमोजिमको अवस्था देखिएमा देहाय अनुसार मूल्यांकन गर्ने गराउने सम्बन्धी व्यवस्थाको कार्यान्वयन हुन नेपाल सरकार (सचिवस्तर) को मिति २०६७।४।१८ को निर्णयानुसार अनुरोध गरिन्छ ।

नियम ७८८ को अवस्था	आधार	स्तर
विदा स्वीकृत नगराई या विदाको आवेदन नदिइ ३० दिन भन्दा बढी अवधि अनुपस्थित हुने कर्मचारी भए	४ (लागत, समय,परिमाण र गुण) मध्ये उपयुक्त एउटा पक्षमा	बढीमा उत्तम स्तर अंक
मूल्यांकनको वर्षमा नसिहत, ग्रेड र बढुवा रोक्काको सजाय पाउने निर्णय भएको कर्मचारीलाई	कामको समग्र गुणस्तर सम्बन्धी	बढीमा उत्तम स्तर अंक
काबु बाहिरको परिस्थिति परेको भनी को.ले.नि.का.बाट प्रमाणित गरेकोमा बाहेक अरु अवस्थामा प्रचलित कानूनको अधीनमा रही ६ महिनाभित्र पेशकी फछ्यौट नगर्ने कर्मचारी भए,	कामको समग्र गुणस्तर सम्बन्धी	बढीमा उत्तम स्तर अंक
रकम निकास र कार्यक्रम स्वीकृत भैसके पछि पनि वर्ष भरी ५० प्रतिशत लक्ष्य पुरा गर्न वा नतिजा प्राप्त गर्न नसक्ने कार्यालय, विभागीय र आयोजना प्रमुखलाई	कामको समग्र परिमाण सम्बन्धी	बढीमा उत्तम स्तर अंक
सम्बन्धित कर्मचारीको कारणले नभै अन्य कारणले पुरा हुन नसकेकोमा बाहेक निर्धारण गरिएको लक्ष्यको ५० प्रतिशत पुरा नगर्ने कार्यालय प्रमुख बाहेक अन्य कर्मचारीलाई	कामको समग्र परिमाण सम्बन्धी	बढीमा उत्तम स्तर अंक
अनुशासनहीन काम गरेको प्रमाण भएमा त्यस्ता कर्मचारीलाई	कामको समग्र गुणस्तर सम्बन्धी	बढीमा उत्तम स्तर अंक
अर्ध वार्षिक का.स.मू. फाराम म्यादभित्र नभर्ने र वार्षिक तथा अर्ध वार्षिक का.स.मू. म्यादभित्र मूल्यांकन नगर्नेलाई	कामको समग्र गुण र परिमाण सम्बन्धी दुई आधार मध्ये एउटामा	बढीमा उत्तम स्तर अंक

नोट :- एउटै निजामती कर्मचारीको एक भन्दा बढी आधारमा अंक घटाउनु पर्ने भएमा एक वर्षमा ४ बटा मध्ये दुई भन्दा बढी आधारमा अंक घटाउन नपाईने र उपर्युक्त आधारमा अंक घटाउनु पर्ने भएमा सो को कारण सहितको कागज संलग्न हुनु पर्ने छ ।



## सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको पेश विज्ञप्ति

बारा जिल्लाको जिल्ला मालपोत कार्यालयमा कार्यरत नेपाल निजामती सेवाका कर्तव्यनिष्ठ राष्ट्रसेवक श्री माधव थापाको निजकै निवासमा अज्ञात व्यक्तिबाट निर्ममतापूर्वक हत्या गरिएको समाचार प्रति नेपाल सरकारको गम्भीर ध्यानाकर्षण भएको छ । यस दुःखद घटनाको सम्बन्धमा जानकारी लिन नेपाल सरकारका उच्च पदस्थ पदाधिकारी घटनास्थल तर्फ प्रस्थान गरिसक्नु भएको छ ।

एक कर्तव्यनिष्ठ कर्मचारीलाई क्रूर तवरले हत्या गरिएको यस जघन्य अपराधबाट सम्पूर्ण निजामती कर्मचारीलाई मर्माहत बनाएको छ । यो दुःखदायी घटनाको घोर भर्त्सना गर्दै उक्त घटनासँग सम्बन्धित अपराधीलाई कानूनको दायरामा ल्याई छिटो भन्दा छिटो कारवाही हुने नै छ । साथै यो घटनाबाट मर्माहत भएका निजका परिवार, आफन्त, एवं सुभेच्छुकहरूमा धैर्यधारण गर्ने शक्ति प्राप्त होस भन्ने कामना गर्दछौं ।

### छानविन समिति गठन

मालपोत कार्यालय बाराका ना.सु. माधवबहादुर थापाको मिति २०६७१११९० मा घरमा बसी रहेको अवस्थामा भएको हत्या घटना र यस्तै प्रकृतिका घटना बारम्बार दोहोरिन नदिन राष्ट्रसेवक कर्मचारीको सुरक्षा र अन्य अपनाउनु पर्ने नीतिका सम्बन्धमा अध्ययन गरी सिफारिश सहितको प्रतिवेदन १ (एक) महिना भित्र पेश गर्न गृह मन्त्रालयले प्रहरी कितावखानाका सहसचिव श्री जन्मजय रेग्मीको संयोजकत्वमा तीन सदस्यीय छानविन समितिको गठन गरेको छ । छानविन समितिका सदस्यहरूमा प्रहरी नायव महानिरीक्षक श्री टपेन्द्रध्वज हमाल र सामान्य प्रशासन मन्त्रालयका उप सचिव श्री माहादेव पन्थ रहनु भएको छ ।

