

# सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश बिसेष नोट्स

## हे.अ. र स्टाफ नर्स

### 2.1 कार्यालय व्यवस्थापन (Office Management)

#### 2.1.1 कार्यालय (Office): परिचय, महत्व, कार्य र प्रकार (Office: Introduction, Importance, Functions, and Types)

- **परिचय (Introduction):**

- कार्यालय भनेको कुनै पनि संगठनको प्रशासनिक तथा व्यवस्थापकीय कार्यहरू सम्पादन गरिने स्थान हो।
- यो संगठनको मुटु हो, जहाँबाट संगठनका सम्पूर्ण गतिविधिहरूको योजना, निर्देशन, समन्वय र नियन्त्रण गरिन्छ।
- यो सूचना तथा सञ्चारको केन्द्रबिन्दु पनि हो।
- सरल भाषामा, जहाँ कागजी कार्य (Paperwork) र सोसँग सम्बन्धित कार्यहरू गरिन्छ, त्यसलाई कार्यालय भनिन्छ।

- **महत्व (Importance):**

- **सूचना केन्द्र (Information Center):** कार्यालयले संगठनभित्र र बाहिरबाट सूचनाहरू संकलन, प्रशोधन र वितरण गर्दछ।
- **समन्वयको माध्यम (Means of Coordination):** विभिन्न विभाग, शाखा र व्यक्तिहरूबीच समन्वय कायम गर्न मद्दत गर्दछ।
- **सेवा प्रवाह (Service Delivery):** विशेषगरी सरकारी कार्यालयहरूले नागरिकहरूलाई सेवा प्रदान गर्ने मुख्य थलोको रूपमा कार्य गर्दछन्।
- **योजना र नीति निर्माण (Planning and Policy Making):** संगठनका लागि आवश्यक योजना तथा नीतिहरूको निर्माण र कार्यान्वयनमा सहयोग पुर्याउँछ।
- **नियन्त्रण (Control):** संगठनका कार्यहरू निर्धारित लक्ष्य र मापदण्डअनुसार भए/नभएको अनुगमन र नियन्त्रण गर्दछ।
- **अभिलेख व्यवस्थापन (Record Management):** महत्वपूर्ण कागजात तथा अभिलेखहरूलाई सुरक्षित राख्दछ।
- **सम्पर्क सूत्र (Liaison):** संगठन र बाह्य पक्षहरू (ग्राहक, आपूर्तिकर्ता, सरकारी निकाय) बीच सम्पर्क स्थापित गर्दछ।
- **निर्णय प्रक्रियामा सहयोग (Aid in Decision Making):** आवश्यक सूचना र तथ्याङ्क उपलब्ध गराई निर्णय प्रक्रियालाई सहज बनाउँछ।

- **कार्यहरू (Functions/Work):**

- **प्राथमिक कार्यहरू (Primary Functions):**
  - सूचना प्राप्त गर्नु (Receiving Information)
  - सूचना अभिलेख गर्नु (Recording Information)

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- सूचनालाई व्यवस्थित गर्नु (Arranging Information)
- सूचना प्रदान गर्नु (Providing Information)

### ○ सहायक/प्रशासनिक कार्यहरू (Auxiliary/Administrative Functions):

- पत्राचार (Correspondence)
- अभिलेख व्यवस्थापन (Record Management)
- कर्मचारी व्यवस्थापन (Personnel Management)
- आर्थिक कारोबार (Financial Transactions)
- सार्वजनिक सम्बन्ध (Public Relations)
- सामग्री व्यवस्थापन (Material Management)
- सुरक्षा व्यवस्था (Security Management)
- कार्यालयको सजावट र सरसफाई (Office layout and cleanliness)

### • प्रकार (Types):

#### ○ स्वामित्वको आधारमा (Based on Ownership):

- सरकारी कार्यालय (Government Office): जस्तै मन्त्रालय, विभाग, जिल्ला प्रशासन कार्यालय।
- गैर-सरकारी/निजी कार्यालय (Non-Government/Private Office): जस्तै कम्पनी, बैंक, गैरसरकारी संस्था।
- सार्वजनिक संस्थानका कार्यालय (Public Corporation Office): जस्तै नेपाल विद्युत प्राधिकरण, नेपाल टेलिकम।

#### ○ कार्यक्षेत्रको आधारमा (Based on Area of Operation):

- मुख्य कार्यालय (Head Office)
- शाखा कार्यालय (Branch Office)
- क्षेत्रीय कार्यालय (Regional Office)
- स्थानीय कार्यालय (Local Office)

#### ○ कार्य प्रकृतिको आधारमा (Based on Nature of Work):

- प्रशासकीय कार्यालय (Administrative Office)
- उत्पादनमूलक कार्यालय (Manufacturing Office)
- वित्तीय कार्यालय (Financial Office)
- शैक्षिक कार्यालय (Educational Office)

## 2.1.2 सहायक कर्मचारीका कार्य र गुणहरू (Functions and Qualities of Assistant Staff)

### • सहायक कर्मचारीका कार्यहरू (Functions of Assistant Staff):

- दैनिक कार्यालय सञ्चालनमा सहयोग पुर्याउने।
- पत्राचार, दर्ता, चलानी जस्ता कार्यहरू गर्ने।
- अभिलेखहरूलाई व्यवस्थित र सुरक्षित राख्ने।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- आगन्तुकहरूको स्वागत सत्कार गर्ने र आवश्यक जानकारी दिने।
  - टेलिफोन उठाउने र सन्देशहरू आदानप्रदान गर्ने।
  - बैठक, गोष्ठी आदिको व्यवस्थापनमा सहयोग गर्ने।
  - कार्यालय सामग्रीहरूको रेखदेख र माग गर्ने।
  - माथिल्लो तहका कर्मचारीहरूले दिएका निर्देशनहरूको पालना गर्ने।
  - कार्यालयको सरसफाई र व्यवस्थापनमा ध्यान दिने।
  - कम्प्युटरमा डाटा इन्ट्री तथा अन्य सामान्य कार्यहरू गर्ने।
- **सहायक कर्मचारीका गुणहरू (Qualities of Assistant Staff):**
    - **इमान्दारिता (Honesty):** आफ्नो कामप्रति निष्ठावान र इमान्दार हुनुपर्छ।
    - **अनुशासन (Discipline):** कार्यालयको नियम र अनुशासनको पालना गर्नुपर्छ।
    - **लगनशीलता (Diligence):** आफ्नो कार्य लगनशील र मेहनती भई सम्पन्न गर्नुपर्छ।
    - **गोपनीयता (Confidentiality):** कार्यालयका गोप्य सूचनाहरू सुरक्षित राख्न सक्ने हुनुपर्छ।
    - **आज्ञाकारिता (Obedience):** माथिल्लो तहको आज्ञा पालन गर्ने हुनुपर्छ।
    - **सहयोगी भावना (Helpfulness):** सहकर्मी र सेवाग्राहीप्रति सहयोगी हुनुपर्छ।
    - **शिष्टाचार (Courtesy):** सभ्य र नम्र व्यवहार प्रदर्शन गर्नुपर्छ।
    - **समयनिष्ठता (Punctuality):** समयको पालना गर्ने हुनुपर्छ।
    - **सञ्चार सीप (Communication Skill):** स्पष्ट र प्रभावकारी रूपमा सञ्चार गर्न सक्ने।
    - **कार्यकुशलता (Efficiency):** तोकिएको कार्य छिटो, छरितो र सही ढंगले गर्न सक्ने।
    - **ज्ञान र सीप (Knowledge and Skill):** आफ्नो कार्यसँग सम्बन्धित ज्ञान र सीप भएको।
    - **सकारात्मक सोच (Positive Attitude):** कामप्रति सकारात्मक दृष्टिकोण राख्ने।

### 2.1.3 कार्यालय स्रोत साधन (Office Resources): परिचय र प्रकार (Office Resources: Introduction and Types)

- **परिचय (Introduction):**
  - कार्यालयका उद्देश्यहरू प्राप्त गर्न र दैनिक कार्यहरू सुचारु रूपले सञ्चालन गर्न आवश्यक पर्ने विभिन्न तत्वहरूलाई कार्यालय स्रोत साधन भनिन्छ।
  - यी साधनहरूको कुशल परिचालनबाट नै कार्यालयको कार्यसम्पादन प्रभावकारी हुन्छ।
  - यी साधनहरू भौतिक, मानवीय, वित्तीय र सूचनात्मक हुन सक्छन्।
- **प्रकार (Types):**
  - **भौतिक साधन (Physical Resources):**
    - भवन तथा कोठाहरू (Building and Rooms)
    - फर्निचर तथा फिक्स्चर (Furniture and Fixtures - टेबुल, कुर्सी, दराज आदि)
    - कार्यालय उपकरण (Office Equipment - कम्प्युटर, प्रिन्टर, फोटोकपी मेसिन, टेलिफोन)
    - सवारी साधन (Vehicles)
    - स्टेशनरी तथा अन्य सामग्री (Stationery and other supplies)

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- मानवीय साधन (Human Resources):
  - कर्मचारीहरू (Employees - व्यवस्थापक, अधिकृत, सहायक कर्मचारी)
  - तिनीहरूको ज्ञान, सीप, अनुभव र क्षमता।
- वित्तीय साधन (Financial Resources):
  - बजेट तथा कोष (Budget and Funds)
  - नगद, बैंक मौज्जात (Cash, Bank balance)
  - पूँजी (Capital)
- सूचनात्मक साधन (Information Resources):
  - तथ्याङ्क (Data)
  - अभिलेख (Records)
  - पुस्तक, प्रतिवेदन, पत्रिकाहरू (Books, Reports, Journals)
  - सफ्टवेयर र डाटाबेस (Software and Databases)
- समय (Time):
  - समय एक महत्वपूर्ण अमूर्त साधन हो, जसको उचित व्यवस्थापन आवश्यक छ।

### 2.1.4 कार्यालयमा सञ्चारको महत्व, किसिम र साधन (Importance, Types, and Means of Communication in an Office)

- सञ्चारको महत्व (Importance of Communication):
  - समन्वय स्थापना (Establishes Coordination): विभिन्न विभाग र कर्मचारीबीच समन्वय कायम गर्न।
  - निर्णय निर्माणमा सहयोग (Aids in Decision Making): सही समयमा सही सूचनाले निर्णय प्रक्रियालाई सहज बनाउँछ।
  - योजनाको प्रभावकारी कार्यान्वयन (Effective Implementation of Plans): योजना र नीतिहरूलाई सम्बन्धित पक्षसम्म पुर्याउन।
  - उत्प्रेरणा वृद्धि (Increases Motivation): कर्मचारीहरूलाई कामप्रति उत्प्रेरित गर्न।
  - नियन्त्रणमा सहजता (Facilitates Control): कार्यप्रगति र समस्याबारे जानकारी प्राप्त गरी नियन्त्रण गर्न।
  - राम्रो सम्बन्ध निर्माण (Builds Good Relations): कर्मचारी-कर्मचारी र कर्मचारी-व्यवस्थापनबीच सुमधुर सम्बन्ध बनाउन।
  - गलत बुझाइ हटाउन (Removes Misunderstanding): स्पष्ट सञ्चारले भ्रम र गलतफहमीहरू हटाउँछ।
  - सेवा प्रवाहमा प्रभावकारिता (Effectiveness in Service Delivery): सेवाग्राहीसँग प्रभावकारी सञ्चार गर्न।
- सञ्चारका किसिम (Types of Communication):
  - औपचारिकताको आधारमा (Based on Formality):
    - औपचारिक सञ्चार (Formal Communication): संगठनको निर्धारित संरचना र नियमअनुसार हुने सञ्चार (जस्तै: पत्र, परिपत्र, आदेश)।
    - अनौपचारिक सञ्चार (Informal Communication): व्यक्तिगत र सामाजिक सम्बन्धको आधारमा हुने सञ्चार (जस्तै: हल्ला, गफगाफ)।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- प्रवाहको आधारमा (Based on Flow):
  - तल्लो तहतिर प्रवाह (Downward Communication): माथिल्लो तहबाट तल्लो तहतिर (आदेश, निर्देशन)।
  - माथिल्लो तहतिर प्रवाह (Upward Communication): तल्लो तहबाट माथिल्लो तहतिर (प्रतिवेदन, सुझाव, गुनासो)।
  - समतलीय/तेर्सो सञ्चार (Horizontal/Lateral Communication): समान तहका कर्मचारी वा विभागबीच (समन्वय, सूचना आदानप्रदान)।
  - छड्के सञ्चार (Diagonal Communication): विभिन्न तह र विभागका कर्मचारीबीच (विशेष परिस्थितिमा)।
- माध्यमको आधारमा (Based on Medium):
  - मौखिक सञ्चार (Oral Communication): प्रत्यक्ष कुराकानी, टेलिफोन, बैठक, भाषण।
  - लिखित सञ्चार (Written Communication): पत्र, इमेल, प्रतिवेदन, परिपत्र, सूचना।
  - साङ्केतिक/गैर-शाब्दिक सञ्चार (Gestural/Non-verbal Communication): शारीरिक हाउभाउ, इशारा, मुखको अभिव्यक्ति।
  - दृष्य-श्रव्य सञ्चार (Audio-Visual Communication): प्रस्तुतीकरण, भिडियो कन्फरेन्स।
- सञ्चारका साधन (Means of Communication):
  - पत्र (Letter)
  - इमेल (Email)
  - टेलिफोन/मोबाइल (Telephone/Mobile)
  - फ्याक्स (Fax)
  - बैठक तथा सम्मेलन (Meetings and Conferences)
  - परिपत्र (Circular)
  - सूचना पाटी (Notice Board)
  - प्रतिवेदन (Report)
  - अन्तरवार्ता (Interview)
  - इन्टरनेट तथा इन्ट्रानेट (Internet and Intranet)
  - सामाजिक सञ्जाल (Social Media - औपचारिक प्रयोजनका लागि सीमित)
  - रेडियो, टेलिभिजन (Radio, Television - जनसञ्चारका लागि)

**2.1.5 कार्यालय कार्यविधि (Office Procedure):** पत्र व्यवहार (Correspondence), दर्ता र चलानी (Registration & Dispatch), परिपत्र (Circular), टोक आदेश (Order), टिप्पणी लेखन र टिप्पणी तयार पार्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू (Note Writing and Points to Consider While Preparing Notes)

- पत्र व्यवहार (Correspondence):
  - अर्थ: कार्यालयको कामको सिलसिलामा एक पक्षले अर्को पक्षलाई लिखित रूपमा सूचना, जानकारी, अनुरोध, आदेश आदि आदानप्रदान गर्ने कार्यलाई पत्र व्यवहार भनिन्छ।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- **महत्व:** अभिलेख राख्न, कानुनी प्रमाणको रूपमा, स्पष्टता र औपचारिकता कायम गर्न, दूरदराजसम्म सम्पर्क गर्न।
- **प्रकार:** सरकारी पत्र, व्यापारिक पत्र, व्यक्तिगत पत्र, निवेदन, गुनासो पत्र आदि।
- **राश्रो पत्रका गुणहरू:** स्पष्टता, संक्षिप्तता, पूर्णता, शुद्धता, शिष्टता, आकर्षकता, प्रभावकारिता।
- **दर्ता (Registration - Darta):**
  - **अर्थ:** कार्यालयमा बाहिरबाट प्राप्त हुने चिठीपत्र, निवेदन, कागजात आदिलाई क्रमबद्ध रूपमा अभिलेख राख्ने प्रक्रियालाई दर्ता भनिन्छ।
  - **प्रक्रिया:** प्राप्त पत्रको क्रम संख्या, मिति, पठाउनेको नाम/कार्यालय, विषय, बुझिलिनेको सहीछाप आदि दर्ता किताबमा उल्लेख गरिन्छ। पत्रमा दर्ता नम्बर र मिति जनाएर सम्बन्धित शाखा वा व्यक्तिलाई पठाइन्छ।
  - **महत्व:** पत्र हराउन वा छुट्न नदिन, पत्रको आधिकारिकता जनाउन, जवाफदेहिता सुनिश्चित गर्न, भविष्यमा खोज्न सजिलो बनाउन।
- **चलानी (Dispatch - Chalani):**
  - **अर्थ:** कार्यालयबाट बाहिर पठाइने चिठीपत्र, कागजात आदिलाई क्रमबद्ध रूपमा अभिलेख राखेर पठाउने प्रक्रियालाई चलानी भनिन्छ।
  - **प्रक्रिया:** पठाइने पत्रको चलानी नम्बर, मिति, पत्र संख्या, पाउनेको नाम/कार्यालय, विषय, बोधार्थ आदि चलानी किताबमा उल्लेख गरिन्छ। पत्रको प्रतिलिपिमा चलानी नम्बर र मिति जनाएर फाइलमा राखिन्छ।
  - **महत्व:** पत्र पठाएको प्रमाण राख्न, पत्रको आधिकारिकता जनाउन, पत्रको अवस्था पत्ता लगाउन, जवाफदेहिता सुनिश्चित गर्न।
- **परिपत्र (Circular):**
  - **अर्थ:** कुनै सूचना, निर्देशन वा निर्णय एकैपटक धेरै व्यक्ति, शाखा वा मातहतका कार्यालयहरूलाई जानकारी गराउन जारी गरिने औपचारिक लिखित सञ्चारलाई परिपत्र भनिन्छ।
  - **उद्देश्य:** समान सूचना सबै सम्बन्धित पक्षमा एकैसाथ पुर्याउनु, समय र स्रोतको बचत गर्नु, नीति र प्रक्रियामा एकरूपता ल्याउनु।
  - **प्रायः** आन्तरिक रूपमा प्रयोग गरिन्छ।
- **तोक आदेश (Order/Endorsement - Tok Aadesh):**
  - **अर्थ:** प्राप्त भएको पत्र वा निवेदन उपर के-कस्तो कारवाही गर्ने भनी माथिल्लो अधिकारीले सम्बन्धित कर्मचारी वा शाखालाई दिने संक्षिप्त लिखित निर्देशन वा स्वीकृतिलाई तोक आदेश भनिन्छ।
  - यो सामान्यतया प्राप्त पत्रको मार्जिन वा पछाडिपट्टि लेखिन्छ।
  - **उद्देश्य:** कार्य विभाजन गर्न, शीघ्र कारवाहीका लागि निर्देशन दिन, स्वीकृति प्रदान गर्न।
- **टिप्पणी लेखन (Note Writing - Tippani Lekhan):**
  - **अर्थ:** कुनै विषयमा निर्णय लिनुपर्दा वा माथिल्लो निकायको स्वीकृति आवश्यक पर्दा, सम्बन्धित विषयको पृष्ठभूमि, विद्यमान अवस्था, कानुनी तथा नीतिगत व्यवस्था, विश्लेषण, विकल्पहरू र स्पष्ट राय/सुझावसहित निर्णयका लागि पेस गरिने लिखित मस्यौदालाई टिप्पणी भनिन्छ।
  - यो तल्लो तहबाट माथिल्लो तहमा निर्णयका लागि पेस गरिन्छ।
- **टिप्पणी तयार पार्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू (Points to Consider While Preparing Notes):**
  - **विषयको स्पष्टता (Clarity of Subject):** टिप्पणी कुन विषयमा केन्द्रित छ भन्ने स्पष्ट हुनुपर्छ।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- **संक्षिप्तता र पूर्णता (Conciseness and Completeness):** अनावश्यक विवरण नराखे तर आवश्यक सबै कुरा समेट्ने।
- **तथ्यपरकता (Factuality):** अनुमानको भरमा नभई तथ्य र प्रमाणमा आधारित हुनुपर्छ।
- **क्रमबद्धता (Systematic Presentation):** विषयवस्तुलाई तार्किक क्रममा प्रस्तुत गर्नुपर्छ (समस्या, विश्लेषण, समाधानका उपाय, सुझाव)।
- **कानुनी र नीतिगत आधार (Legal and Policy Basis):** सम्बन्धित ऐन, नियम, नीति, निर्देशनहरूको उल्लेख गर्नुपर्छ।
- **सकारात्मक र नकारात्मक पक्ष (Pros and Cons):** सम्भावित विकल्पहरूका सकारात्मक र नकारात्मक पक्षहरूको विश्लेषण हुनुपर्छ।
- **स्पष्ट राय वा सिफारिस (Clear Opinion or Recommendation):** टिप्पणीकारले आफ्नो स्पष्ट राय वा के गर्न उपयुक्त हुन्छ भनी सिफारिस गर्नुपर्छ।
- **भाषा र शैली (Language and Style):** सरल, शिष्ट, आदरार्थी र कार्यालयीय भाषा प्रयोग गर्नुपर्छ।
- **प्रस्तुतीकरण (Presentation):** सफा, शुद्ध र निर्धारित ढाँचामा हुनुपर्छ।
- **संलग्न कागजात (Attached Documents):** आवश्यक प्रमाण र कागजातहरू संलग्न गर्नुपर्छ।
- **अधिकार प्रत्यायोजन (Delegation of Authority):** यदि निर्णय अधिकार प्रत्यायोजन भएको छ भने सोको उल्लेख।

### 2.1.6 अभिलेख व्यवस्थापन (Record Management)

- **परिचय (Introduction):**
  - कार्यालयमा सिर्जना हुने वा प्राप्त हुने महत्वपूर्ण कागजात, फाइल, तथ्याङ्क र अन्य सूचना सामग्रीहरूलाई व्यवस्थित, सुरक्षित र आवश्यकता अनुसार सहजै प्राप्त गर्न सकिने गरी वैज्ञानिक ढंगले राख्ने, प्रयोग गर्ने र अनावश्यक भएपछि धुल्याउने समग्र प्रक्रियालाई अभिलेख व्यवस्थापन भनिन्छ।
  - यो कार्यालय व्यवस्थापनको एक अभिन्न अंग हो।
- **महत्व (Importance):**
  - ऐतिहासिक प्रमाण (Historical Evidence): विगतका निर्णय र कार्यहरूको प्रमाण सुरक्षित राख्छ।
  - भविष्यको लागि मार्गदर्शन (Guidance for Future): भविष्यका योजना र निर्णयहरूका लागि आधार प्रदान गर्दछ।
  - कानुनी आवश्यकता (Legal Requirement): कतिपय अभिलेख कानुनी रूपमा अनिवार्य रूपमा राख्नुपर्ने हुन्छ।
  - जवाफदेहिता र पारदर्शिता (Accountability and Transparency): कार्य सम्पादनको जवाफदेहिता र पारदर्शिता प्रवर्द्धन गर्दछ।
  - निर्णय प्रक्रियामा सहयोग (Aids in Decision Making): आवश्यक सूचना र तथ्याङ्क उपलब्ध गराउँछ।
  - कार्यकुशलता वृद्धि (Increases Efficiency): सही समयमा सही सूचना प्राप्त हुँदा कार्य छिटो र प्रभावकारी हुन्छ।
  - स्रोतको बचत (Saves Resources): अनावश्यक कागजात थुप्रिन नदिँदा स्थान, समय र श्रमको बचत हुन्छ।
  - निरन्तरता (Continuity): कर्मचारी परिवर्तन हुँदा पनि कार्यको निरन्तरतामा सहयोग पुर्याउँछ।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- **अभिलेख व्यवस्थापनका चरण/प्रक्रिया (Steps/Process of Record Management):**
  - **अभिलेखको सिर्जना वा प्राप्ति (Creation or Receipt of Records):** कार्यालयको कार्य सञ्चालनको क्रममा अभिलेखहरू सिर्जना हुन्छन् वा बाहिरबाट प्राप्त हुन्छन्।
  - **वर्गीकरण र सङ्केतीकरण (Classification and Coding):** अभिलेखहरूलाई तिनीहरूको प्रकृति र महत्वको आधारमा वर्गीकरण गरी सङ्केत प्रदान गरिन्छ।
  - **सुरक्षित भण्डारण (Safe Storage):** अभिलेखहरूलाई सुरक्षित रूपमा (फाइलिङ क्याबिनेट, दराज, कम्प्युटर प्रणालीमा) भण्डारण गरिन्छ।
  - **प्रयोग र पुनः प्राप्ति (Use and Retrieval):** आवश्यकता अनुसार अभिलेखहरूलाई सजिलै खोज्न र प्रयोग गर्न सकिने व्यवस्था मिलाइन्छ।
  - **संरक्षण (Preservation):** अभिलेखहरूलाई नोक्सान हुनबाट (धूलो, किरा, आगो, पानी) जोगाउन उचित उपाय अपनाइन्छ।
  - **मूल्याङ्कन र छनौट (Appraisal and Selection):** कुन अभिलेख कति समयसम्म राख्ने र कुनलाई धुल्याउने भनी मूल्याङ्कन गरिन्छ।
  - **धुल्याउने कार्य (Disposition/Weeding Out):** निश्चित अवधि पुगेका र महत्व नभएका अभिलेखहरूलाई नियमअनुसार धुल्याइन्छ। अति महत्वपूर्ण अभिलेखहरूलाई स्थायी रूपमा राष्ट्रिय अभिलेखालयमा पठाइन्छ।
  - **डिजिटाइजेसन (Digitization):** भौतिक अभिलेखलाई डिजिटल स्वरूपमा रूपान्तरण गरी भण्डारण गर्ने।

### 2.2 निजामती सेवा ऐन र नियमावलीमा भएका देहायका व्यवस्थाहरू (Provisions in Civil Service Act and Regulations regarding the following)

(नोट: यहाँ ऐन र नियमावलीका दफा-उपदफा उल्लेख नगरी सामान्य जानकारी दिइएको छ। परीक्षाका लागि सम्बन्धित ऐन, २०४९ र नियमावली, २०५० का नवीनतम संशोधनसहितका व्यवस्था अध्ययन गर्नुहोला।)

#### 2.2.1 निजामती सेवाको गठन, सङ्गठन संरचना, पदपूर्ति गर्ने तरिका र प्रक्रियाहरू (Formation of Civil Service, Organizational Structure, Methods and Processes of Recruitment)

- **निजामती सेवाको गठन (Formation of Civil Service):**
  - नेपालको संविधानले राष्ट्रहित र सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि निजामती सेवाको व्यवस्था गरेको छ।
  - निजामती सेवा ऐन, २०४९ अनुसार विभिन्न सेवा, समूह र उपसमूहहरूमा वर्गीकृत गरी निजामती सेवाको गठन गरिएको छ। जस्तै: नेपाल आर्थिक योजना तथा तथ्याङ्क सेवा, नेपाल इन्जिनियरिङ सेवा, नेपाल कृषि सेवा, नेपाल न्याय सेवा, नेपाल परराष्ट्र सेवा, नेपाल प्रशासन सेवा, नेपाल लेखापरीक्षण सेवा, नेपाल वन सेवा, नेपाल शिक्षा सेवा, नेपाल विविध सेवा।
- **सङ्गठन संरचना (Organizational Structure):**
  - नेपाल सरकारको कार्यविभाजन नियमावली र अन्य कानुनी व्यवस्था बमोजिम केन्द्रीय, प्रादेशिक र स्थानीय तहमा विभिन्न मन्त्रालय, विभाग, सचिवालय, आयोग, कार्यालयहरू रहने व्यवस्था छ।
  - निजामती कर्मचारीहरू यिनै निकायहरूमा पदस्थापन भई कार्य गर्दछन्।
  - संरचना सामान्यतया तहगत (Hierarchical) हुन्छ, जहाँ स्पष्ट अधिकार र उत्तरदायित्व तोकिएको हुन्छ।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- पदपूर्ति गर्ने तरिका र प्रक्रियाहरू (Methods and Processes of Recruitment):
  - तरिका (Methods):
    - खुला प्रतियोगिता (Open Competition): लोक सेवा आयोगद्वारा विज्ञापन गरी योग्यता पुगेका सबै नेपाली नागरिकहरूबीच प्रतिस्पर्धा गराई छनोट गर्ने। (सामान्यतया ७०%)
    - आन्तरिक प्रतियोगिता (Internal Competition): निजामती सेवाभित्र कार्यरत कर्मचारीहरूबीच प्रतिस्पर्धा गराई छनोट गर्ने। (निश्चित प्रतिशत)
    - कार्यसम्पादन र ज्येष्ठता (Performance and Seniority): निश्चित अवधि सेवा गरेका कर्मचारीहरूको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन र ज्येष्ठताको आधारमा बढुवा गर्ने। (निश्चित प्रतिशत)
    - कार्यक्षमता मूल्याङ्कन (Efficiency Evaluation): कार्यक्षमता, अनुभव, तालिम आदिको आधारमा बढुवा।
  - प्रक्रियाहरू (Processes):
    - माग आकृति फाराम (Demand Form): सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायले रिक्त पदको विवरण लोक सेवा आयोगमा पठाउने।
    - विज्ञापन (Advertisement): लोक सेवा आयोगले पदपूर्तिका लागि राष्ट्रियस्तरका पत्रपत्रिका र आफ्नो वेबसाइटमा विज्ञापन प्रकाशन गर्ने।
    - दरखास्त संकलन (Application Collection): तोकिएको योग्यता पुगेका उम्मेदवारहरूले दरखास्त दिने।
    - परीक्षा सञ्चालन (Conducting Examination): लिखित, प्रयोगात्मक (आवश्यकता अनुसार), र अन्तर्वार्ता जस्ता विभिन्न चरणका परीक्षा सञ्चालन गर्ने।
    - नतिजा प्रकाशन (Result Publication): परीक्षाको नतिजा प्रकाशन गर्ने।
    - सिफारिस (Recommendation): उत्तीर्ण उम्मेदवारहरूलाई नियुक्तिका लागि सम्बन्धित निकायमा सिफारिस गर्ने।
    - नियुक्ति (Appointment): सम्बन्धित निकायले सिफारिस भएका उम्मेदवारलाई नियुक्ति दिने।

### 2.2.2 कर्मचारीको नियुक्ति, सरुवा, बढुवा, बिदा, विभागीय सजाय र अवकाश (Appointment, Transfer, Promotion, Leave, Departmental Action/Punishment, and Retirement of Employees)

- नियुक्ति (Appointment): लोक सेवा आयोगको सिफारिसमा सामान्यतया सम्बन्धित मन्त्रालयको सचिव वा विभागीय प्रमुखबाट नियुक्ति दिइन्छ। नियुक्ति पत्रमा सेवा, समूह, पद, तलब र अन्य शर्तहरू उल्लेख हुन्छन्। सुरुमा परीक्षणकाल (सामान्यतया महिलाका लागि ६ महिना र पुरुषका लागि १ वर्ष) मा रहने व्यवस्था छ।
- सरुवा (Transfer):
  - कर्मचारीलाई एक कार्यालयबाट अर्को कार्यालय वा एक स्थानबाट अर्को स्थानमा कामकाज गर्न खटाउने कार्य।
  - सामान्यतया निश्चित अवधि (जस्तै २ वर्ष) पुगेपछि वा प्रशासनिक आवश्यकता र कर्मचारीको सुविधालाई ध्यानमा राखी सरुवा गरिन्छ।
  - सरुवा सम्बन्धी स्पष्ट मापदण्ड र आधारहरू नियमावलीमा तोकिएका छन्।
- बढुवा (Promotion):
  - कर्मचारीलाई हालको पदबाट माथिल्लो पदमा पदोन्नति गर्ने कार्य।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- बहुवाका आधारहरू: कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन, ज्येष्ठता, शैक्षिक योग्यता, भौगोलिक क्षेत्रको अनुभव, आन्तरिक प्रतियोगिता।
- लोक सेवा आयोगको बहुवा समितिले सिफारिस गर्दछ।
- **बिदा (Leave):** निजामती कर्मचारीहरूले विभिन्न प्रकारका बिदा पाउँछन्:
  - **भैपरी आउने बिदा (Casual Leave):** वर्षमा सामान्यतया ६ दिन।
  - **पर्व बिदा (Festival Leave):** वर्षमा सामान्यतया ६ दिन।
  - **घर बिदा (Home Leave):** सेवा अवधिको आधारमा (जस्तै: १ वर्ष सेवा गरेबापत ३० दिन)। यो सञ्चित गर्न सकिन्छ।
  - **बिरामी बिदा (Sick Leave):** वर्षमा सामान्यतया १२ दिन। यो पनि सञ्चित गर्न सकिन्छ।
  - **प्रसूति बिदा (Maternity Leave):** महिला कर्मचारीका लागि (सामान्यतया ९८ दिन, दुई पटकसम्म)।
  - **प्रसूति स्याहार बिदा (Paternity Leave):** पुरुष कर्मचारीका लागि (श्रीमती सुत्केरी हुँदा, सामान्यतया १५ दिन, दुई पटकसम्म)।
  - **किरिया बिदा (Mourning Leave):** सामान्यतया १५ दिन।
  - **अध्ययन बिदा (Study Leave):** निश्चित शर्त पूरा गरी।
  - **असाधारण बिदा (Extraordinary Leave):** विशेष परिस्थितिमा।
- **विभागीय सजाय (Departmental Action/Punishment):**
  - कर्मचारीले अनुशासनहीन कार्य गरेमा वा आचरण सम्बन्धी नियम उल्लंघन गरेमा गरिने कारबाही।
  - **सामान्य सजाय:** नसियत दिने, २ वर्षसम्म तलब वृद्धि रोक्का गर्ने, २ वर्षसम्म बहुवा रोक्का गर्ने।
  - **विशेष सजाय:** ५ वर्षसम्म तलब वृद्धि रोक्का गर्ने, ५ वर्षसम्म बहुवा रोक्का गर्ने, भविष्यमा सरकारी सेवाका लागि अयोग्य नठहरिने गरी सेवाबाट हटाउने, भविष्यमा सरकारी सेवाका लागि अयोग्य ठहरिने गरी बर्खास्त गर्ने।
  - सजाय गर्नुअघि स्पष्टीकरणको मौका दिइन्छ।
- **अवकाश (Retirement):**
  - **उमेरको हदले (Age Limit):** सामान्यतया ५८ वर्ष पूरा भएपछि।
  - **स्वेच्छिक अवकाश (Voluntary Retirement):** निश्चित सेवा अवधि (सामान्यतया २० वर्ष) पूरा गरी।
  - **अनिवार्य अवकाश (Compulsory Retirement):** अक्षमता वा गम्भीर कसुरका कारण।
  - अवकाशपछि कर्मचारीले नियमानुसार उपदान (Gratuity) वा निवृत्तिभरण (Pension) पाउँछन्।

### 2.2.3 कर्मचारीले पालन गर्नुपर्ने आचरण र कर्तव्यहरू (Code of Conduct and Duties to be followed by Employees)

- **आचरण (Code of Conduct):**
  - समयको पालना गर्ने र नियमित रूपमा कार्यालयमा उपस्थित हुने।
  - आफ्नो काम, कर्तव्य र उत्तरदायित्व इमानदारी र लगनशीलताका साथ पूरा गर्ने।
  - सेवाग्राहीप्रति शिष्ट र मर्यादित व्यवहार गर्ने।
  - सरकारी सम्पत्तिको संरक्षण र सदुपयोग गर्ने।
  - राजनीतिमा सक्रिय रूपमा भाग नलिन।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- सरकारी कामकाज सम्बन्धी सूचनाको गोपनीयता भंग नगर्ने।
  - दान, दातव्य, उपहार वा चन्दा माग्न वा स्वीकार नगर्ने (तोकिएको अवस्थामा बाहेक)।
  - मादक पदार्थ सेवन गरी कार्यालयमा नआउने वा होहल्ला नगर्ने।
  - लैङ्गिक तथा अन्य प्रकारका दुर्व्यवहार नगर्ने।
  - कानून र नियमको पूर्ण पालना गर्ने।
  - आर्थिक अनुशासन कायम गर्ने।
  - आफूभन्दा माथिका अधिकारीको कानूनसम्मत आदेश पालना गर्ने।
- **कर्तव्यहरू (Duties):**
    - तोकिएको जिम्मेवारी बहन गर्ने।
    - सेवा प्रवाहलाई छिटो, छरितो र प्रभावकारी बनाउने।
    - राष्ट्र र जनताको हितलाई सर्वोपरि राख्ने।
    - आफ्नो ज्ञान, सीप र क्षमताको अभिवृद्धि गर्दै लैजाने।
    - सरकारको नीति तथा कार्यक्रमहरूको कार्यान्वयनमा सहयोग गर्ने।
    - भ्रष्टाचारमुक्त र सदाचारयुक्त व्यवहार प्रदर्शन गर्ने।

### 2.3 सरकारी बजेट, लेखा र लेखापरीक्षण प्रणाली सम्बन्धी सामान्य जानकारी (General knowledge about Government Budget, Accounting, and Auditing System)

- **सरकारी बजेट (Government Budget):**
  - **अर्थ:** सरकारको एक आर्थिक वर्षको आय (राजस्व) र व्यय (खर्च) को अनुमानित विवरणलाई सरकारी बजेट भनिन्छ। यो सरकारको वार्षिक आर्थिक योजना हो।
  - **उद्देश्य:** आर्थिक वृद्धि, गरिबी न्यूनीकरण, रोजगारी सिर्जना, स्रोतको कुशल बाँडफाँट, मूल्य स्थिरता, आर्थिक विकास।
  - **प्रकार:**
    - **चालु बजेट (Current Budget):** प्रशासनिक खर्च, तलब भत्ता, सेवा सञ्चालन जस्ता दैनिक कार्यका लागि।
    - **पूँजीगत बजेट (Capital Budget):** विकास निर्माण, सम्पत्ति सिर्जना जस्ता दीर्घकालीन प्रकृतिका खर्चका लागि।
  - **बजेट चक्र (Budget Cycle):**
    1. **तयारी (Formulation):** अर्थ मन्त्रालयले विभिन्न मन्त्रालय र निकायसँगको समन्वयमा बजेट तर्जुमा गर्छ।
    2. **स्वीकृति (Approval):** व्यवस्थापिका-संसद (हाल संघीय संसद) बाट पारित हुन्छ। (सामान्यतया जेठ १५ गते पेस गर्नुपर्ने संवैधानिक व्यवस्था छ)
    3. **कार्यान्वयन (Execution):** सम्बन्धित मन्त्रालय र निकायहरूले बजेट कार्यान्वयन गर्छन्। महालेखा नियन्त्रक कार्यालयले निकासा दिन्छ।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

### 4. मूल्याङ्कन र लेखापरीक्षण (Evaluation and Audit): खर्चको प्रभावकारिता मूल्याङ्कन र महालेखा परीक्षकबाट लेखापरीक्षण हुन्छ।

- **सरकारी लेखा प्रणाली (Government Accounting System):**
  - अर्थ: सरकारी आर्थिक कारोबारहरूको क्रमबद्ध र व्यवस्थित अभिलेख राख्ने, वर्गीकरण गर्ने, सारांश निकाल्ने र वित्तीय प्रतिवेदन तयार गर्ने प्रणाली हो।
  - उद्देश्य: आर्थिक जवाफदेहिता, पारदर्शिता, बजेट नियन्त्रण, सम्पत्तिको सुरक्षा, निर्णय प्रक्रियामा सहयोग।
  - नेपालमा: नगदमा आधारित दोहोरो लेखा प्रणाली (Cash Basis Double Entry Accounting System) को सिद्धान्तमा आधारित छ। महालेखा नियन्त्रक कार्यालयले लेखा प्रणालीको सञ्चालन र निर्देशन गर्दछ।
  - लेखाका फारामहरू: विभिन्न प्रकारका आम्दानी, खर्च, धरौटी आदिको अभिलेख राख्न महालेखा नियन्त्रक कार्यालयले तोकेका लेखा फारामहरू (जस्तै: गोश्वारा भौचर, बैंक नगदी किताब) प्रयोग हुन्छन्।
- **सरकारी लेखापरीक्षण प्रणाली (Government Auditing System):**
  - अर्थ: सरकारी निकायहरूको लेखा र आर्थिक कारोबारहरूको स्वतन्त्र, निष्पक्ष र वस्तुनिष्ठ जाँच गरी कानुनी तथा वित्तीय नियमहरूको पालना भए/नभएको, स्रोत साधनको मितव्ययी, कुशल र प्रभावकारी प्रयोग भए/नभएको यकिन गरी प्रतिवेदन दिने प्रक्रिया हो।
  - उद्देश्य: वित्तीय अनुशासन कायम गर्ने, त्रुटि र छलकपट पत्ता लगाउने, जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्ने, सुधारका लागि सुझाव दिने।
  - प्रकार:
    - **आन्तरिक लेखापरीक्षण (Internal Audit):** सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायभित्रकै लेखापरीक्षण इकाई वा कोष तथा लेखा नियन्त्रक कार्यालयका प्रतिनिधिबाट नियमित रूपमा गरिन्छ।
    - **अन्तिम लेखापरीक्षण (Final/External Audit):** महालेखा परीक्षकको कार्यालय (संवैधानिक निकाय) बाट गरिन्छ। यो स्वतन्त्र र निष्पक्ष हुन्छ।
  - **महालेखा परीक्षक (Auditor General):** नेपालको संविधान बमोजिम नियुक्त हुने संवैधानिक पदाधिकारी हुन्, जसले सबै सरकारी कार्यालय, संवैधानिक निकाय, अदालत, सुरक्षा निकाय र सरकारको पूर्ण वा अधिकांश स्वामित्व भएका संगठित संस्थाहरूको लेखापरीक्षण गर्दछन् र वार्षिक प्रतिवेदन राष्ट्रपति समक्ष पेस गर्दछन्, जुन संसदमा छलफल हुन्छ।

### 2.4 सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अर्थ, सेवा प्रवाह गर्ने निकाय, तरिका र माध्यमहरू (Meaning of Public Service Delivery, Service Delivering Bodies, Methods, and Mediums)

- **सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अर्थ (Meaning of Public Service Delivery):**
  - सरकार वा सार्वजनिक निकायहरूले नागरिकहरूको हित, सुविधा र आवश्यकता पूर्तिका लागि उपलब्ध गराउने विभिन्न प्रकारका सेवा, सुविधा र वस्तुहरूको वितरण प्रक्रियालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह भनिन्छ।
  - यसमा शिक्षा, स्वास्थ्य, सुरक्षा, खानेपानी, यातायात, सूचना, न्याय जस्ता आधारभूत र आवश्यक सेवाहरू पर्दछन्।
  - यसको मूल उद्देश्य नागरिकको जीवनस्तरमा सुधार ल्याउनु र सुशासन कायम गर्नु हो।
- **सेवा प्रवाह गर्ने निकायहरू (Service Delivering Bodies):**
  - **सरकारी निकायहरू (Government Bodies):**

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- केन्द्रीय तह: मन्त्रालय, विभाग, सचिवालय, आयोगहरू।
- प्रदेश तह: प्रदेश मन्त्रालय, निर्देशनालय, प्रदेशस्तरीय कार्यालयहरू।
- स्थानीय तह: गाउँपालिका, नगरपालिका, जिल्ला समन्वय समिति र वडा कार्यालयहरू।
- सार्वजनिक संस्थानहरू (Public Enterprises): नेपाल विद्युत प्राधिकरण, नेपाल टेलिकम, नेपाल वायुसेवा निगम आदि।
- गैर-सरकारी संस्थाहरू (Non-Governmental Organizations - NGOs): सरकारसँग समन्वय गरी विशेष क्षेत्रमा सेवा प्रवाह।
- निजी क्षेत्र (Private Sector): सरकारसँगको साझेदारीमा (PPP - Public-Private Partnership) वा अनुमति लिई (जस्तै: निजी विद्यालय, अस्पताल)।
- सामुदायिक संस्थाहरू (Community Based Organizations - CBOs): स्थानीय स्तरमा वन उपभोक्ता समूह, खानेपानी उपभोक्ता समिति आदि।
- सेवा प्रवाह गर्ने तरिका र माध्यमहरू (Methods and Mediums of Service Delivery):
  - प्रत्यक्ष तरिका (Direct Method): सेवा प्रदायक निकायले सिधै सेवाग्राहीलाई सेवा दिने (जस्तै: अस्पतालमा डाक्टरले बिरामी जाँच्नु)।
  - अप्रत्यक्ष तरिका (Indirect Method): मध्यस्थकर्ता वा अन्य निकायमार्फत सेवा प्रवाह गर्ने।
  - एकद्वार प्रणाली (One-Stop Service/Single Window System): विभिन्न सेवाहरू एकै ठाउँबाट उपलब्ध गराउने (जस्तै: जिल्ला प्रशासन कार्यालयको एकद्वार सेवा केन्द्र)।
  - घुम्ती सेवा (Mobile Service Delivery): सेवा प्रदायक आफैँ सेवाग्राहीको घरदैलो वा नजिक पुगेर सेवा दिने (जस्तै: घुम्ती नागरिकता टोली)।
  - अनलाइन/विद्युतीय माध्यम (Online/Electronic Medium): इन्टरनेट, वेबसाइट, मोबाइल एप्स मार्फत सेवा दिने (जस्तै: अनलाइन फाराम भर्ने, विद्युतीय भुक्तानी)।
  - सार्वजनिक-निजी साझेदारी (Public-Private Partnership - PPP): सरकार र निजी क्षेत्र मिलेर सेवा प्रवाह गर्ने।
  - आउटसोर्सिङ (Outsourcing): केही निश्चित सेवाहरू निजी क्षेत्र वा अन्य विशेषज्ञता भएका संस्थालाई ठेक्कामा दिने।
  - सूचना पाटी, रेडियो, टेलिभिजन, पत्रपत्रिका: सेवा सम्बन्धी जानकारी र सूचना प्रवाह गर्ने माध्यमहरू।
  - हेल्प डेस्क/गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र: सेवाग्राहीका जिज्ञासा र गुनासा सम्बोधन गर्ने।

## 2.5 सार्वजनिक बडापत्र (Public Charter) : महत्व र आवश्यकता (Public Charter: Importance and Necessity)

- सार्वजनिक बडापत्रको अर्थ (Meaning of Public Charter):
  - सार्वजनिक निकायले नागरिकलाई प्रदान गर्ने सेवाहरूको विवरण, सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समय, आवश्यक प्रक्रिया, दस्तुर, जिम्मेवार कर्मचारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी समेत उल्लेख गरी सार्वजनिक रूपमा प्रदर्शन गरिएको प्रतिबद्धता पत्र वा घोषणालाई सार्वजनिक बडापत्र भनिन्छ।
  - यो नागरिक र सेवा प्रदायक निकायबीचको एक प्रकारको सम्झौता हो।
- महत्व र आवश्यकता (Importance and Necessity):

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- **पारदर्शिता (Transparency):** सेवा प्रवाह प्रक्रियालाई पारदर्शी बनाउँछ, के सेवा कसरी र कहिले पाइन्छ भन्ने स्पष्ट हुन्छ।
- **जवाफदेहिता (Accountability):** सेवा प्रदायक निकाय र कर्मचारीलाई आफ्नो प्रतिबद्धताप्रति जवाफदेही बनाउँछ।
- **नागरिक सशक्तीकरण (Citizen Empowerment):** नागरिकहरूलाई आफ्नो अधिकार र सेवा पाउने प्रक्रियाबारे जानकारी दिई सशक्त बनाउँछ।
- **सेवाको गुणस्तर सुधार (Improvement in Service Quality):** निश्चित मापदण्ड र समयसीमा तोकिएको हुँदा सेवाको गुणस्तरमा सुधार ल्याउन दबाव पर्छ।
- **भ्रष्टाचार न्यूनीकरण (Reduction in Corruption):** प्रक्रिया स्पष्ट हुँदा अनियमितता र ढिलासुस्ती कम हुन्छ, जसले भ्रष्टाचार घटाउन मद्दत गर्छ।
- **गुनासो व्यवस्थापन (Grievance Redressal):** गुनासो कसरी र कहाँ गर्ने भन्ने स्पष्ट हुँदा गुनासो व्यवस्थापन प्रभावकारी हुन्छ।
- **सुशासन प्रवर्द्धन (Promotion of Good Governance):** पारदर्शिता, जवाफदेहिता र नागरिक सहभागिता बढाएर सुशासनमा योगदान पुर्याउँछ।
- **कर्मचारीको उत्प्रेरणा (Employee Motivation):** जिम्मेवारी स्पष्ट हुँदा कर्मचारीलाई कार्यसम्पादन गर्न सहज र उत्प्रेरित हुन सक्छ।
- **सही सूचना प्रवाह (Dissemination of Correct Information):** सेवाग्राहीले सेवा सम्बन्धी सही र आधिकारिक जानकारी पाउँछन्।
- **विश्वास अभिवृद्धि (Building Trust):** सरकार र नागरिकबीच विश्वासको वातावरण सिर्जना गर्दछ।

### 2.6 व्यवस्थापनका अवधारणा तथा सार्वजनिक व्यवस्थापनमा निर्देशन, नियन्त्रण, समन्वय, निर्णय प्रक्रिया, उत्प्रेरणा र नेतृत्व सम्बन्धी जानकारी (Concepts of Management and knowledge about Direction, Control, Coordination, Decision-Making Process, Motivation, and Leadership in Public Management)

- **व्यवस्थापनका अवधारणा (Concepts of Management):**
  - **अर्थ:** संगठनको पूर्वनिर्धारित लक्ष्य हासिल गर्नका लागि मानवीय, भौतिक, वित्तीय र सूचनात्मक स्रोतहरूको योजना, संगठन, निर्देशन, समन्वय र नियन्त्रण गर्ने प्रक्रियालाई व्यवस्थापन भनिन्छ।
  - यो एक कला र विज्ञान दुवै हो।
  - **मुख्य कार्यहरू (POSDCORB - Luther Gulick):** Planning (योजना), Organizing (संगठन), Staffing (कर्मचारी व्यवस्था), Directing (निर्देशन), Coordinating (समन्वय), Reporting (प्रतिवेदन), Budgeting (बजेट)।
- **सार्वजनिक व्यवस्थापनमा:**
  - **निर्देशन (Direction):**
    - कर्मचारीहरूलाई के गर्ने, कसरी गर्ने र कहिले गर्ने भनी मार्गदर्शन गर्ने, आदेश दिने र उत्प्रेरित गर्ने कार्य।
    - यसले योजनालाई कार्यरूपमा परिणत गर्न मद्दत गर्छ।

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- यसमा सुपरीवेक्षण, सञ्चार, उत्प्रेरणा र नेतृत्व समावेश हुन्छ।
- **नियन्त्रण (Control):**
  - निर्धारित लक्ष्य र मापदण्डअनुसार काम भए/नभएको जाँच्ने, विचलनहरू पत्ता लगाउने र सुधारात्मक कदम चाल्ने प्रक्रिया।
  - यसले कार्यसम्पादनलाई सही मार्गमा डोर्याउँछ।
  - चरणहरू: मापदण्ड निर्धारण, कार्यसम्पादन मापन, मापदण्डसँग तुलना, विचलन विश्लेषण, सुधारात्मक कारवाही।
- **समन्वय (Coordination):**
  - संगठनका विभिन्न इकाई, व्यक्ति र क्रियाकलापहरूबीच सामञ्जस्यता र एकरूपता कायम गरी साझा उद्देश्य प्राप्तिका लागि एकीकृत प्रयास गर्ने कार्य।
  - यसले द्वन्द्व घटाउँछ, स्रोतको दोहोरोपना हटाउँछ र प्रभावकारिता बढाउँछ।
  - राम्रो सञ्चार, बैठक, समितिहरू समन्वयका साधन हुन्।
- **निर्णय प्रक्रिया (Decision-Making Process):**
  - विभिन्न विकल्पहरूमध्ये उत्तम विकल्प छनोट गर्ने बौद्धिक प्रक्रिया।
  - सार्वजनिक व्यवस्थापनमा निर्णयहरू जनहित, कानुनी प्रावधान र उपलब्ध स्रोतका आधारमा लिइन्छन्।
  - चरणहरू: समस्या पहिचान, सूचना संकलन, विकल्प विकास, विकल्प मूल्याङ्कन, उत्तम विकल्प छनोट, निर्णय कार्यान्वयन, पृष्ठपोषण र मूल्याङ्कन।
- **उत्प्रेरणा (Motivation):**
  - कर्मचारीहरूलाई स्वेच्छाले र उत्साहपूर्वक संगठनको लक्ष्य प्राप्तिका लागि कार्य गर्न प्रेरित गर्ने प्रक्रिया।
  - वित्तीय (तलब, भत्ता, बोनस) र गैर-वित्तीय (प्रशंसा, मान्यता, जिम्मेवारी, पदोन्नति, राम्रो कार्य वातावरण) उत्प्रेरकहरू हुन्छन्।
  - सार्वजनिक क्षेत्रमा सेवाभाव, राष्ट्रसेवाको भावना पनि महत्वपूर्ण उत्प्रेरक हुन्।
- **नेतृत्व (Leadership):**
  - अरूलाई प्रभाव पार्ने, मार्गदर्शन गर्ने र साझा लक्ष्य प्राप्तिका लागि अनुयायीहरूलाई उत्प्रेरित गर्ने क्षमता वा प्रक्रिया।
  - नेताले दृष्टिकोण (Vision) प्रदान गर्छ, परिवर्तनको अगुवाइ गर्छ र टोली निर्माण गर्छ।
  - सार्वजनिक व्यवस्थापनमा लोकतान्त्रिक, सहभागितामूलक र नैतिक नेतृत्वको महत्व हुन्छ।

## 2.7 मानवीय मूल्य मान्यता (Human Values), नागरिकका कर्तव्य र दायित्व तथा अनुशासन (Human Values, Citizen's Duties and Responsibilities, and Discipline)

### • मानवीय मूल्य मान्यता (Human Values):

- ती आधारभूत विश्वास, सिद्धान्त र गुणहरू हुन् जसले व्यक्तिको व्यवहार, दृष्टिकोण र निर्णयलाई मार्गदर्शन गर्दछन् र समाजमा सकारात्मक सम्बन्ध स्थापित गर्न मद्दत गर्दछन्।
- **प्रमुख मानवीय मूल्य मान्यताहरू:**

## सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)-बागमती प्रदेश विशेष

- सत्य (Truthfulness): इमानदारीपूर्वक सत्य बोल्नु र व्यवहार गर्नु।
  - अहिंसा (Non-violence): कसैप्रति शारीरिक वा मानसिक हिंसा नगर्नु।
  - सहानुभूति/करुणा (Empathy/Compassion): अरूको दुःख र पीडा बुझ्नु र सहयोग गर्नु।
  - सहिष्णुता (Tolerance): फरक विचार, धर्म, संस्कृतिप्रति सम्मान र सहनशीलता राख्नु।
  - न्याय (Justice): निष्पक्षता र समानताको सिद्धान्त पालना गर्नु।
  - इमान्दारिता (Honesty): आफ्नो काम र व्यवहारमा निष्ठावान हुनु।
  - जिम्मेवारी (Responsibility): आफ्नो कार्य र त्यसको परिणामप्रति उत्तरदायी हुनु।
  - सहयोग (Cooperation): सामूहिक हितका लागि मिलेर काम गर्नु।
  - आदर (Respect): सबै व्यक्ति, विचार र सम्पत्तिको आदर गर्नु।
  - सेवाभाव (Service Motive): निःस्वार्थ रूपमा अरूको सेवा गर्नु।
- नागरिकका कर्तव्य र दायित्व (Citizen's Duties and Responsibilities):
    - नेपालको संविधानले नागरिकका कर्तव्यहरू पनि तोकेको छ।
    - प्रमुख कर्तव्य र दायित्वहरू:
      - राष्ट्रप्रति निष्ठावान हुनु, नेपालको राष्ट्रियता, सार्वभौमसत्ता र अखण्डताको रक्षा गर्नु।
      - संविधान र कानूनको पालना गर्नु।
      - राज्यले चाहेका बखत अनिवार्य सेवा गर्नु।
      - सार्वजनिक सम्पत्तिको सुरक्षा र संरक्षण गर्नु।
      - सार्वजनिक हित र सदाचार कायम राख्नु।
      - नियमित रूपमा कर तिर्नु।
      - निर्वाचनमा सहभागी भई आफ्नो मताधिकार प्रयोग गर्नु।
      - अरूको अधिकारको सम्मान गर्नु।
      - सामाजिक सद्भाव र सहिष्णुता कायम राख्नु।
      - वातावरण संरक्षणमा योगदान दिनु।
  - अनुशासन (Discipline):
    - अर्थ: नियम, कानून, मान्यता र आचारसंहिताको पालना गर्नु, आत्म-नियन्त्रण राख्नु र व्यवस्थित तथा मर्यादित व्यवहार प्रदर्शन गर्नु अनुशासन हो।
    - महत्व:
      - व्यक्तिगत जीवनमा: लक्ष्य प्राप्ति, चरित्र निर्माण, सफलता।
      - पारिवारिक जीवनमा: सुख, शान्ति, सुमधुर सम्बन्ध।
      - सामाजिक जीवनमा: सद्भाव, शान्ति, सुव्यवस्था, प्रगति।
      - कार्यालय/संगठनमा: कार्यकुशलता, उत्पादकत्व वृद्धि, सुमधुर सम्बन्ध, लक्ष्य प्राप्ति।
      - राष्ट्र निर्माणमा: कानुनी शासन, विकास, स्थिरता।
    - अनुशासन स्व-प्रेरित वा बाह्य नियन्त्रणबाट पनि हुन सक्छ। स्व-अनुशासन उत्तम मानिन्छ।

यो अध्ययन सामग्रीले तपाईंलाई लोकसेवा परीक्षाको तयारीमा मद्दत गर्नेछ भन्ने आशा छ। शुभकामना!

लोकसेवा सम्पूर्ण नोट्स को लागि संपर्क गर्नुहोला

मेरो हेल्थलाइन — ९७००३५३९०४ व्हाट्सप्प र कल