नेपाल टेलिकमका उद्देश्य, उत्तरदायित्व र कर्मचारीहरू

किशोर उप्रेती
वरिष्ठ सहायक
दू.सं. तालिम केन्द्र

(क) विषय प्रवेश :

सार्वजनिक संस्थाहरु सार्वभौम सत्ताप्राप्त जनतालाई सेवा-सुविधाहरु उपलब्ध गराउनका लागि खडा गरिएका हुन्छन् । त्यस्तै सार्वजनिक संस्थाहरुमध्ये नेपाल टेलिकम पनि निम्न उद्देश्यहरु प्रबन्धपत्रमा राखेर खडा गरिएको एउटा नेतृत्वदायी संस्था हो ।

(क) दूरसञ्चार सेवालाई व्यावसायीकरण गरी स्तरीय सेवा प्रदान गर्ने ।

(ख) दूरसञ्चार सेवा प्रदान गर्ने ।

(ग) दूरसञ्चार सेवा आदानप्रदान गर्ने, गराउने ।

(घ) दूरसञ्चार सेवा विकास गर्न आधुनिक दूरसञ्चार प्रणालीको विकास एवम् विस्तार गर्ने ।

(ङ) दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन गर्न भू-उपग्रह स्थापना गर्ने एन्टेना निमार्ण तथा जडान गर्ने, गराउने ।

(च) ग्राहकलाई नेपाल अधिराज्यभित्र तथा बाहिर दूरसञ्चार सेवा उपलब्ध गराउने ।

(छ) दूरसञ्चार प्रणालीको प्रयोगका लागि तार वा केबुल राख्ने टावर, खम्बा, एन्टेना लट्ठा तथा अन्य उपकरणहरु निर्माण तथा जडान गर्ने र तिनीहरुका लागि आवश्यक अन्य संरचनाको निर्माण गर्ने ।

(ज) दूरसञ्चार सेवा विस्तारका लागि सम्भाव्यता अध्ययन गर्ने, गराउने ।

(झ) दूरसञ्चार सेवा सञ्चालन तथा विकासका लागि आवश्यक अन्य कार्य गर्ने ।

इल्टनमावको समूहले सन् १९२६-३२ सम्म गरेको हाउथ्रोन प्रयोगको नतिजाले संगठनको दक्षता र प्रभावकारितामा मानवीय तत्वको निर्णायक भूमिका हुने दर्शायो । संगठन एउटा कृत्रिम व्यक्ति हो भने संगठनमा कार्यरत सम्पूर्ण मानवीय संसाधनहरु प्राकृतिक व्यक्ति हुन् । निर्जीव संस्थामा गतिशीलता ल्याउन सजीव मानवीय साधनको भूमिका सबैभन्दा अगाडि छ भन्ने कुरामा अब कुनै विवाद रहेन । संगठनको भविष्य गतिशीलता त्यस संगठनमा काम गर्ने कर्मचारीहरुको उत्तरदायित्व निर्वाह गर्ने बानी-व्यहोरा कार्य संस्कृति र आचरणमा भर पर्दछ । नेपाल टेलिकमका यी उद्देश्यहरु प्राप्त गर्नका लागि मानवीय संसाधनको सर्वोत्तम उपयोगबाट मात्र सम्भव छ ।

सार्वजनिक नीतिको तर्जुमादेखि पृष्ठपोषणसम्मका काम-कारबाहीहरु गर्दा प्राप्त अधिकार र साधन-स्रोतको उपयोगका विषयमा उठ्ने प्रश्न, गुनासा, असन्तुष्टि आदिका बारेमा सन्तुष्ट तुल्याउने कार्यलाई उत्तरदायित्व भनी बुझ्ने गरिन्छ । E. Lowe ले उत्तरदायित्वलाई परिभाषित गर्दै लेखेका छन्- "Accountability means and obligation to give a reckoning of or Explanation of and an account of one's decision and actions " सार्वजनिक उत्तरदायित्व गुणस्तर नियन्त्रणको एउटा संयन्त्र (A mechanism of quality Control) पनि हो ।

आजको व्यवस्थापनमा जुनसुकै तहका कर्मचारीले पनि आफूले पाएको जिम्मेवारी पूरा गरेर मात्र पुग्दैन, उसले आफूले गरेको काम ठीक थियो भनेर सरोकारवालाहरु, प्रेस, आफ्नो सुपरीवेक्षक र सेवाग्राही सबैलाई आश्वस्त पार्न सक्नु पर्दछ । उदाहरणको लागि एउटा इन्जिनियरलाई पुरानो केबुल हटाएर त्यसको ठाउँमा नयाँ केबुल जडान गर्न सक्ने अधिकार र जिम्मेवारी दिइएको रहेछ भने यसको मतलब उसले सबै पुरानो केबुल हटाएर नयाँ केबुल फेर्न सक्छ भन्ने होइन, उसले केबुल फेरेको औचित्य प्रमाणित हुनु पर्दछ । त्यसैले उत्तरदायित्वले जिम्मेवारीभन्दा एकदम अगाडि गएर जवाफदेहिताको माग गरेको हुन्छ ।

Accountability = Responsibility + Answerability

सार्वजनिक उत्तरदायित्व प्रजातन्त्रमा अनिवार्य सर्त हो । यसले सार्वजनिक पदाधिकारीलाई कार्यप्रेरणा दिने कार्य प्रतिबद्धता बढाउने, नैतिकता प्रवर्द्धन गर्ने र अनुशासन एवम् जनविश्वासका साथ संस्थालाई समृद्धितिर लैजाने कार्य गर्दछ ।

(ख) उत्तरदायित्वको शास्त्रीय मान्यता :

परम्परागतरुपमा सार्वजनिक उत्तरदायित्वलाई संकुचितरुपमा बुझ्ने गरिन्थ्यो। प्रत्यायोजित रुपमा, निक्षेपित रुपमा, परिचालित रुपमा अधिकार र जिम्मेवारी दिने सुपरीवेक्षकप्रति मात्र उत्तरदायी हुने परम्परा थियो। शास्त्रीय रुपमा जिम्मेवारी माथिबाट तलतिर सर्ने गर्दछ। त्यसैले यसलाई Responsibility Descend accountability ascends भन्ने गरिन्छ। नेपाल टेलिकमभित्र पनि यस्तो किसिमको मान्यताले अझैसम्म नराम्ररी जरो गाडेर बसेको छ । शास्त्रीय मान्यताअनुसार अप्रत्यक्ष माध्यमबाट मात्र उत्तरदायित्व निर्वाह गर्ने गरिन्थ्यो ।

(ग) आजको व्यवस्थापकीय सन्दर्भमा उत्तरदायित्व :

आज विकसित भएका सम्पूर्ण व्यवस्थापकीय मान्यताहरुले उत्तरदायित्वको क्षेत्रलाई व्यापक बनाएका छन् । यसमा प्रत्यक्ष र अप्रत्यक्ष गरी दुई किसिमका उत्तरदायित्वका माध्यमहरुलाई चित्रण गरेको पाइन्छ । उत्तरदायित्व बहनका सबालमा आज नेपाल टेलिकमभित्र (हाम्रो अगाडि) निम्न प्रश्नहरु उठ्ने गरेका छन् ।

१. उत्तरदायित्व कसले बहन गर्ने ?
- हामी कर्मचारीले

२. उत्तरदायित्व कसप्रति बहन गर्ने ?
- ग्राहकप्रति

३. उत्तरदायित्व बहनको माध्यम के हो ?

प्रत्यक्ष ↔ अप्रत्यक्ष

प्रत्यक्ष ↓
(क) ग्राहकलाई जवाफ
(ख) सरोकारवालाई जवाफ
(ग) प्रेशलाई जवाफ
(घ) संगठनलाई जवाफ

अप्रत्यक्ष ↓ कर्मचारी ↓ सुपरीवेक्षकहरु ↓ प्रवन्ध निर्देशक ↓ सञ्चालक समिति ↓ सरकार ↓ संसद् ↓ ग्राहक जनता

४. उत्तरदायित्व बहन गरेको मापदण्ड के हो ?
- ☞ गुणात्मक सेवा
- ☞ परिमाणात्मक सेवा
- ☞ सन्तुष्ट ग्राहक

(घ) उत्तरदायित्वको उपयोगिता बढाउने सैद्धान्तिक तत्वहरु :

(१) नयाँ सार्वजनिक व्यवस्थापन

(अ) निजी क्षेत्रमा Principal Agent सिद्धान्तले व्यावसायिक सफलता दिएजस्तै सार्वजनिक क्षेत्रमा जनता (ग्राहक) लाई Principal र कर्मचारीलाई एजेन्टको रुपमा विकसित गर्नुपर्दछ भन्ने मान्यता नयाँ सार्वजनिक व्यवस्थापनसँगै विकसित भएको पाइन्छ । यस अवधारणाअनुसार उत्तरदायित्व उर्ध्वगमन मात्र नभई कोणात्मक समतलन र अधोगमनमुखी पनि हुने गर्दछ ।

(आ) उपभोक्ताले तिरेको रकमबराबरको मूल्य सेवाबाट प्राप्त भएको छ/छैन भन्ने Value for money को अवधारणा नयाँ सार्वजनिक व्यवस्थापनबाट आएको हो, जसले उत्तरदायित्वको महत्वलाई बढाएको छ ।

(इ) "Budget should be mission driven Result orientation" भन्ने अवधारणा नयाँ सार्वजनिक व्यवस्थापनबाट प्राप्त भएको हो, जसले उत्तरदायित्वको उपयोगितामा वृद्धि ल्याएको छ ।

(ई) नयाँ सार्वजनिक व्यवस्थापनले सेवामा व्यावसायिकताको अवधारणालाई अगाडि सारेको छ, जसबाट उत्तरदायित्वमा वृद्धि हुने देखिन्छ ।

(उ) Public choice theory ले उपभोक्तालाई छनोटको अवसर दिनुपर्ने कुरा गरेको छ, जुन New public management सँगै विकसित भएको हो। आफ्नो संस्थालाई बजारमा टिकाउन पनि त्यसका कर्मचारीले ग्राहकप्रति उत्तरदायी हुनै पर्दछ ।

(२) सु-शासन :- सु-शासन भनेको अधिकारको समुचित प्रयोग हो । उत्तरदायित्व बहन गर्न चाहने अधिकारीबाट मात्र अधिकारको समुचित प्रयोग हुन सक्छ । सु-शासनले उत्तरदायित्वलाई आफ्नो मापनको एउटा Indicator को रुपमा स्वीकार गरेको हुनाले सु-शासनको अवधारणाले उत्तरदायित्वमा वृद्धि ल्याएको छ । सार्वजनिक क्रियाकलाप कानुनले गोप्य हुन्छ भनी तोकेकोबाहेक अन्य कुराहरु पारदर्शी हुनुपर्दछ भन्ने मान्यता सु-शासनसँगै विकसित भएको पाइन्छ। सार्वजनिक क्रियाकलापबारे सूचना पाउने कार्यक्रम बनाउँदा सहभागी हुने र कागजात हेर्न पाउने व्यवस्था भएमा सार्वजनिक पदाधिकारी बढी उत्तरदायी हुने गर्दछन् ।

(३) Public Hearing (सार्वजनिक सुनुवाइ) को अवधारणाले गर्दा सार्वजनिक अधिकारीहरुमा उत्तरदायित्वको उपयोगिता बढ्न गयो ।

(४) नागरिक बडापत्रको अवधारणाले सार्वजनिक उत्तरदायित्व बढाउन सघाउ पुऱ्यायो ।

(५) विश्वमा बढ्दै गएको लोकतन्त्रीकरणले उत्तरदायित्वको महत्वलाई अगाडि बढाउँदै लग्यो ।

(६) नागरिक समाजको वृद्धिले र गैरसरकारी संस्थाहरुको

गतिविधिले समाजिक रुपान्तरण गर्नका साथै उत्तरदायित्वमा पनि वृद्धि भयो ।

(७) Globalization & Competition का कारणले एक देशको Work culture (कार्य संस्कृति) को प्रभाव अर्को देशमा पर्ने भएकाले उत्तरदायित्वको उपयोगिता फैलँदै गयो ।

(८) समावेशी प्रजातन्त्र, समतामूलक समाज, सामाजिक न्याय आदि अवधारणाले उत्तरदायित्वमा वृद्धि ल्याउन सहयोग पुऱ्यायो ।

(ङ) नेपाल टेलिकमका कर्मचारीलाई उत्तरदायित्व निर्वाह गर्न आइपर्ने चुनौतीहरु :

(क) कर्मचारीहरुको Job description बनाई लागू नगरिएकाले उत्तरदायित्व किटान गर्न कठिनाइ परिरहेको छ ।

(ख) अधिकार प्रत्यायोजन पनि सीमित छ। जसले गर्दा जिम्मेवारी बहन गरेर काम गर्न डराउने प्रवृत्तिको विकास भई उत्तरदायित्वबाट पन्छिने प्रवृत्ति छ ।

(ग) कर्मचारीहरुमा व्यावसायिकता विकास हुन सकेको छैन, जसबाट उत्तरदायित्व बहन गर्ने सिलसिलामा पेसागत सीपको कमी छ ।

(घ) उत्तरदायित्वको विकासको निमित्त कर्मचारीहरुको भूमिकामा तदर्थवादी प्रवृत्ति जीवन्त छ ।

(ङ) कार्यसम्पादनको मूल्यांकनका लागि वैज्ञानिक परिसूचकहरुको अभाव भएको हुँदा उत्तरदायित्व बहन गरे/नगरेको मूल्यांकन गर्न कठिनाइ छ ।

(च) कार्यक्रम तथा बजेट तर्जुमा, कार्यान्वयन, अनुगमन र मूल्यांकन प्रणालीलाई अझै पूर्णरुपमा वैज्ञानिक पारदर्शी र प्रभावकारी बनाउन सकिएको छैन ।

(छ) कार्यमूलक लेखापरीक्षणलाई अघि बढाउन नसकी परम्परागत लेखापरीक्षण नै व्यवहारमा रहेको छ ।

(ज) सेवामा आपूर्तिभन्दा मागको अवस्था बढी भएकाले ग्राहकहरुलाई चाहेजसरी सेवा प्रदान गर्न सकिएको छैन ।

(झ) क्षतिपूर्ति वा व्यावसायिक विश्वसनीयताको माध्यमबाट पेसागत उत्तरदायित्वको विकास गर्न सकिएको छैन ।

(ञ) आवश्यकतालाई पहिचान गरी जोखिम लिएर समस्याको समाधान गर्नेभन्दा औपचारिकता पूरा गरेर जोगिने संस्कृति व्याप्त छ ।

(ट) विभिन्न समिति र कार्यदलले दिएका कतिपय महत्वपूर्ण सुझावहरुलाई कार्यान्वयनमा लैजान सकिएको देखिँदैन ।

(ठ) कर्मचारीमा उपलब्ध क्षमताको उपयोग गरी सिर्जनात्मकतालाई प्रोत्साहित गर्न सकिएको छैन ।

(ड) उत्तरदायित्व बहन नगर्ने कर्मचारीहरुमाथि कानुनी कारबाही हुने परम्परा बलियो हुन सकेको छैन ।

(ढ) उत्तरदायित्वपूर्ण ढंगले ग्राहकसेवा गर्ने ग्राहक-मैत्री सोचको अभाव छ ।

(च) सकारात्मक पक्षहरु र सुधारका क्षेत्रहरु :

(१) आज नागरिक सम्प्रभु भएको छ, त्यसैले उसले आफ्नो हक-अधिकार खोज्ने संस्कृतिको विकास क्रमशः हुन थालेको छ । जसको प्रभाव टेलिकममा परेर उत्तरदायित्वको क्षेत्र वृद्धि हुने देखिन्छ ।

(२) कार्यसम्पादनको स्तर निर्धारण गरी साधन प्रतिफल र परिणामसम्बन्धी परिसूचकको विकास गर्ने कार्य थालनी गर्न सकिन्छ ।

(३) उपभोक्ताको दृष्टिकोणबाट सेवाहरुको प्रत्याभूति, गुणस्तर र लागतका सम्बन्धमा विस्तृत कार्ययोजना उपभोक्तासमक्ष राख्ने प्रणाली विकास गर्न सकिन्छ ।

(४) सेवा-सुविधालाई प्रभावकारी ल्याउन एकद्वार प्रणाली र जनसम्पर्क अधिकारीको धारणालाई अगाडि सारिएको छ ।

(५) नागरिक बडापत्रहरु राखेर सेवा-सुविधामा वृद्धि गरिँदै आएको छ।

(६) नागरिक समाजको बढ्दो सक्रियताले सार्वजनिक उत्तरदायित्वप्रति सजगता उत्पन्न भएको छ ।

(७) उदारवादी अर्थतन्त्रले प्रतिस्पर्धालाई बढाएको हुनाले सरकारी संस्थाहरु आफ्नो परम्परागत शैलीमा बस्न सक्ने अवस्था रहेको हुँदा त्यसको प्रभाव टेलिकममा पर्न थालेको महसुस गरिँदै छ ।

(८) सहभागितामूलक व्यवस्थापनको मान्यतालाई टेलिकमले पछिल्ला दिन आत्मसात् गर्दै आएको पाइन्छ ।

(९) कम्पनीको संरचना परिवर्तन, मानवीय संसाधन विकासमा लगानी, Software हरुको बढ्दो प्रयोग, prepaid सेवा आदिले भविष्यमा उत्तरदायित्वमा वृद्धि ल्याउने प्रचुर सम्भावना छ ।

(१०) व्यवस्थापनले ग्राहक-मैत्री सोच बनाउन तालिम केन्द्रमार्फत ठूलो लगानी गर्दै आएको छ, जसबाट उत्तरदायित्वमा वृद्धि हुँदै आएको महसुस गर्न थालिएको छ ।

(११) बजेट, लेखांकन र लेखापरीक्षणमा सुधारका उपायहरुको खोजी गर्ने तथा Software को प्रयोग बढाउने कार्यको वृद्धिले उत्तरदायित्वमा गुणात्मक सुधार हुन थालेको छ ।

(१२) व्यवस्थापनका नयाँ शैलीका प्रयोगहरुबाट सेवामा गुणस्तर सुधार गर्नेतर्फ कार्य गरी उत्तरदायित्व बढाउने काम हुँदै छ ।

(१३) जनतालाई विविध किसिमका नयाँ सेवाहरु दिने काम गरी ग्राहक उत्तरदायी संस्था हुन प्रयास जारी छ ।

(१४) बजारको Customer first भन्ने धारणालाई टेलिकमले हालका दिनमा महसुस गर्दै आएको देख्न सकिन्छ ।

(१५) कर्मचारीहरुलाई Proactive बनाएर उत्तरदायित्वमा वृद्धि गरी ग्राहक-मैत्री बनाउने दिशामा तालिम केन्द्रले कार्य गरिरहेको छ ।

(१६) सूचना प्रविधिको माध्यमबाट MIS को प्रयोग गरी उत्तरदायित्व बढाउन सघाउ पुऱ्याएको छ ।

(१७) ट्रेड युनियनहरु बढ्दो सक्रियताले उत्तरदायित्वमा वृद्धि ल्याउने प्रचुर सम्भावना छ ।

(१८) विकेन्द्रीकरणका धारणामा भएको वृद्धिले उत्तरदायित्वमा वृद्धि ल्याएको छ । ●