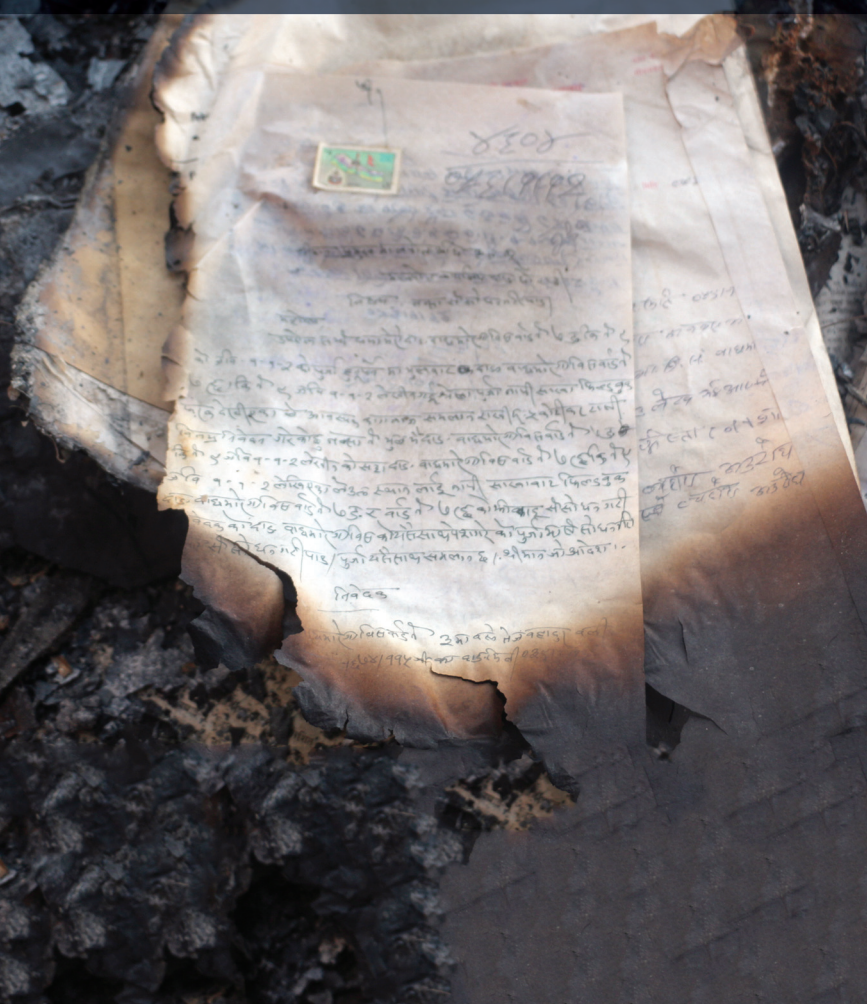

सार्वजनिक सेवा पुनः सञ्चालन तथा शासन सुधार जेन-जी आन्दोलनपछिको सन्दर्भ



सार्वजनिक सेवा पुनः सञ्चालन तथा शासन सुधार

जेन-जी आन्दोलनपछिको सन्दर्भ

DEMOCRACY
RESOURCE CENTER

डेमोक्रेसी रिसोर्स सेन्टर नेपाल (डीआरसीएन)

सार्वजनिक सेवा पुनः सञ्चालन तथा शासन सुधार जेन-जी आन्दोलनपछिको सन्दर्भ

प्रकाशन वर्ष २०८३ (सन् २०२६)

प्रकाशक

डेमोक्रेसी रिसोर्स सेन्टर नेपाल (डीआरसीएन)

ललितपुर, नेपाल

फोन : ०१-५९०२२८६

इमेल : info@democracyresource.org

www.democracyresource.org

डीआरसीएन आवधिक प्रतिवेदन – २९

सर्वाधिकार © डीआरसीएन

आवरण तस्बिर : नवीन विभास

लेआउट/आवरण सज्जा : किशोर प्रधान

काठमाडौं, नेपालमा मुद्रित

विषयसूची

आभार	ढ
सारांश	१
१. परिचय	७
२. अध्ययन विधि	९
३. जेन-जी आन्दोलन	११
३.१ आन्दोलनमा भएको क्षति	१३
३.२ सेवा पुनः सञ्चालनको समयरेखा	१४
३.३ सेवा प्रवाहमा परेको प्रभाव	१७
३.४ सेवा पुनः सञ्चालनमा सहयोगी तत्त्वहरू	२०
३.५ सेवा पुनः सञ्चालनमा अवरोध गर्ने कारकहरू	२६
४. संस्थागत सुधार	३१
५. सिफारिस	३५
राजनीतिक सङ्कट व्यवस्थापन	३५
सार्वजनिक सेवा प्रवाह र डिजिटाइजेसन	३६
नेतृत्व र संस्थागत संस्कृतिको सुदृढीकरण	३६
सेवा प्रवाह संरचनाको पुनरावलोकन	३७
अनुसूची १ : सरकारको तहअनुसार कार्यालयको विवरण	३८
अनुसूची २ : सरकारी कार्यालयमा भएको क्षतिको सङ्क्षिप्त विवरण	३९

आभार

यो अध्ययन जेन-जी आन्दोलनलगतै अवरुद्ध सार्वजनिक सेवा पुनः सञ्चालन, सेवा प्रवाहमा देखिएका चुनौती तथा सुधारका सम्भावनामा केन्द्रित छ । यसका लागि अन्तर्वार्ता गरिएका निजामती कर्मचारी, जनप्रतिनिधि, राजनीतिक दलका प्रतिनिधि, सङ्घसंस्थाका प्रतिनिधि, जेन-जी आन्दोलनका अभियन्ता, पत्रकार र नागरिकलाई डेमोक्रेसी रिसोर्स सेन्टर नेपाल (डीआरसीएन) आभार व्यक्त गर्दछ । स्थलगत अध्ययन इन्दु थारू, कैलाश राई, प्रकाश लुईटेल, नवीन विभास र सामम्याङ आङ्देम्बे लिम्बुले गरेका हुन् भने प्रतिवेदनको प्रारम्भिक मस्यौदा कुलदीप निरौलाले गरेका हुन् । आन्विका गिरी र सेरा तामाङले प्रतिवेदनलाई अन्तिम रूप दिई सम्पादनसमेत गरेका हुन् ।

यस प्रतिवेदनको मस्यौदा अध्ययन गरी सुझाव प्रदान गर्नुहुने विद्याधर मल्लिक र केवलप्रसाद भण्डारीप्रति हामी हार्दिक आभार व्यक्त गर्दछौं । साथै, अध्ययन प्रक्रिया तथा प्रतिवेदन तयारीका विभिन्न चरणमा सहयोग पुऱ्याउनुहुने डीआरसीएनका अंकलाल चलाउने, अरुना लिम्बु, कुन्साङ, चिरन मानन्धर, निशा तामाङ र शेखर पराजुलीप्रति पनि विशेष धन्यवाद ज्ञापन गर्दछौं ।

यस अध्ययनका लागि द एशिया फाउन्डेसनले आर्थिक तथा प्राविधिक सहयोग गरेको हो । यस प्रतिवेदनका विश्लेषण र निष्कर्ष डीआरसीएनको अध्ययनमा आधारित छन् । तिनमा सहयोगी संस्थाको धारणा प्रतिबिम्बित छैन ।

डेमोक्रेसी रिसोर्स सेन्टर नेपाल (डीआरसीएन)
ललितपुर, नेपाल

सारांश

भदौ २३ र २४, २०८२ को जेन-जी आन्दोलनपछि सार्वजनिक सेवा प्रवाह, प्रधानमन्त्री सुशीला कार्की नेतृत्वको अन्तरिम सरकारका लागि एक महत्त्वपूर्ण सुशासन चुनौती बनेको थियो। सङ्घीय, प्रादेशिक र स्थानीय सरकारी भवन, कागजात तथा उपकरणजस्ता सामग्री क्षतिग्रस्त भएकाले सार्वजनिक विश्वास पुनर्स्थापना गर्न अत्यन्त आवश्यक थियो। यस राजनीतिक सङ्कटमा सार्वजनिक सेवा राज्य र नागरिकबीच एक महत्त्वपूर्ण सेतु बन्यो।

यस प्रतिवेदनले सार्वजनिक सेवा पुनः सञ्चालनमा सहयोगी र बाधक कारकहरूको विश्लेषण गर्दछ। साथै सङ्घीय, प्रादेशिक तथा स्थानीय तहमा भएका संस्थागत सुधारका पहलको मूल्याङ्कन गर्दछ। यहाँ संस्थागत सुधार भन्नाले कुनै संस्थाको संरचना, नियम तथा कार्यप्रणालीमा गरिने परिवर्तन तथा सुधारलाई जनाउँछ, जसमा संस्था सञ्चालनमा जिम्मेवार व्यक्तिको व्यवहार पनि समावेश छ।^१ त्यसैले, यो प्रतिवेदन सरकारी निकायभित्र यस्ता सुधार भए वा नभएको तथा कर्मचारीको व्यवहार कसरी परिवर्तन भयो भन्ने विषयमा केन्द्रित छ।

यो अध्ययन मध्य मंसिरदेखि पुस २०८२ सम्मको अवधिमा गरिएको हो। गुणात्मक विधि अपनाइएको यस अध्ययनमा विद्यमान कानून, नीति र सरकारी निर्णयको समीक्षाका साथै विश्लेषणका लागि सञ्चार माध्यममा प्रकाशित सामग्रीको प्रयोग समावेश छ। यो विश्लेषण बागमती, मधेस र लुम्बिनी प्रदेशका १३ वटा कार्यालयसहित ३७ वटा सरकारी कार्यालयमा भएको विनाश र सेवा पुनः सञ्चालनको मूल्याङ्कनमा आधारित छ। सेवा पुनः सञ्चालनबारे विवरण सङ्कलन फारम तथा अर्ध-संरचित प्रश्नावली प्रयोग गर्दै सरकारी कर्मचारी, जनप्रतिनिधि, नागरिक समाजका सदस्य, राजनीतिक दलका नेता, व्यवसायी तथा सेवाग्राहीहरूसँग गरी कुल १२५ वटा अन्तर्वार्ता गरिएको थियो।

^१ हेर्नुहोस् : Diversification.com. n.d. Institutional Reform. <https://diversification.com/term/institutional-reform> मा उपलब्ध; चैत २, २०८२ मा हेरिएको।

सार्वजनिक सेवा पुनः सञ्चालनको समयरेखा

भौतिक पूर्वाधारमा ठूलो क्षति पुगे पनि सङ्घीय तहमा रहेको डिजिटल पूर्वाधार तथा ब्याकअप प्रणालीले दूरसञ्चार, इन्टरनेट, डाटा तथा क्लाउड सेवा, डिजिटल भुक्तानी र साइबर सुरक्षाजस्ता प्रमुख सेवाको सुरक्षित संरक्षण र निरन्तर सञ्चालन सुनिश्चित गर्न सहयोग पुऱ्यायो । यद्यपि, केही सङ्घीय कार्यालयहरू विभिन्न तहमा क्षतिग्रस्त भएका थिए, जसमा यातायात व्यवस्था विभाग सबैभन्दा बढी प्रभावितमध्ये एक थियो । समग्रमा, सङ्घीय तहका सेवा आन्दोलनपछि पाँच दिनदेखि १११ दिनभित्र पुनः सञ्चालनमा आए । धनुषा, सिरहा र रुपन्देहीका भूमि सुधार तथा मालपोत कार्यालयले पाँच दिनभित्रै पुनः सेवा प्रवाह गरेका थिए ।

मधेस र लुम्बिनी प्रदेशका प्रादेशिक सरकारी संरचनामा भएको क्षति काठमाडौँको तुलनामा कम थियो । प्रादेशिक कार्यालयहरूले आन्दोलनपछि पाँचदेखि ६० दिनभित्र सेवा पुनः सञ्चालन गरेका थिए । यातायात व्यवस्था कार्यालयहरू पुनःस्थापित हुन सबैभन्दा बढी समय लागेको देखिन्छ । उदाहरणका लागि, जनकपुर र लहानका यातायात व्यवस्था कार्यालयले करिब दुई महिनापछि सेवा पुनः सञ्चालन गरेका थिए ।

स्थानीय तहमा सेवा पुनः सञ्चालनका लागि लागेको समय क्षतिको स्तरअनुसार फरक-फरक थियो । अधिकांश स्थानीय तहले एकदेखि दुई हप्ताभित्र सेवा पुनःस्थापना गरेका थिए । वीरगञ्ज उपमहानगरपालिकाका केही वडाहरूले एकै दिनभित्र सेवा पुनः सञ्चालन गरेका थिए भने बुटवल उपमहानगरपालिकालाई २५ दिन लागेको थियो ।

मंसिर २०८२ को मध्यसम्म केही अपवाद बाहेक, मधेस र लुम्बिनी प्रदेशका झण्डै सबै सरकारी कार्यालयमा सेवा पुनः सञ्चालन भइसकेको थियो । विशेष गरी कागजात नष्ट नभएका तथा प्रविधिमा क्षति नपुगेका कार्यालयमा सेवा पुनः सञ्चालन सहज भएको थियो ।

सेवा प्रवाहमा परेको प्रभाव

आगजनीपछि क्षतिको स्तर फरक-फरक भए पनि अधिकांश आधारभूत सेवा प्रभावित भएका थिए । स्थानीय तहमा जन्म, मृत्यु लगायतका व्यक्तिगत घटना दर्ता तथा सिफारिस पत्र जारी गर्ने कार्य; जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा नागरिकता, राष्ट्रिय परिचयपत्र तथा राहदानी सेवा; मालपोत तथा भूमि व्यवस्थापन कार्यालयमा जग्गा दर्ता, स्वामित्व प्रमाणपत्र, नामसारी तथा लालपुर्जा वितरण; तथा प्रादेशिक यातायात व्यवस्था कार्यालयमा सवारी दर्ता, नवीकरण, लाइसेन्स जारी तथा नवीकरणजस्ता सेवा प्रभावित भएका थिए ।

कार्यालय भवन, फर्निचर तथा डिजिटल पूर्वाधारमा भएको क्षति, बजेट अभाव, कर्मचारीको कमी, आवश्यक सामग्रीको अभाव तथा आधिकारिक कागजातको नोक्सानीले ठूलो चुनौती सिर्जना गरेको थियो ।

आवश्यक फर्निचर र अन्य सामग्रीहरू पनि सीमित मात्रामा उपलब्ध भएकाले खुला स्थानमा, आंशिक क्षतिग्रस्त कोठा वा नजिकैका अस्पतालमा स्थापना गरिएका अस्थायी कार्यालयबाट सेवा सञ्चालन गर्न कठिन थियो । केहीमा अन्य वडाबाट फारम लिनु परेको वा नोटबुकमा हातैले अभिलेख राख्नु परेको थियो । न्यायिक क्षेत्र र प्रहरी अनुसन्धान कार्य पनि प्रभावित भएका थिए ।

कागजी तथा कतिपय अवस्थामा डिजिटल अभिलेख नष्ट भएका कारण सेवाग्राहीले दिएको विवरण प्रमाणीकरण गर्न कर्मचारीलाई कठिनाई भएको थियो । उदाहरणका लागि, जिल्ला प्रशासन कार्यालय काठमाडौँका एक उत्तरदाताले डिजिटल र कागजी दुवै अभिलेख हराउँदा नागरिकमाथि थप भार परेको र सम्भावित ठगी रोक्न कडा प्रमाणीकरण प्रक्रिया अपनाउनुपरेको बताएका छन् ।

सेवा पुनः सञ्चालनमा सहयोगी तत्त्वहरू

सेवा पुनः सञ्चालनका लागि नेतृत्व र सहकार्य प्रमुख कारकका रूपमा देखिएका छन् । सरकारी निकायहरूले प्रायः निर्देशन वा औपचारिक क्षति मूल्याङ्कनको प्रतीक्षा नगरी सेवा सञ्चालन गर्न आफैँ पहल गरेका थिए । यस्ता प्रयासमा भग्नावशेष हटाउने, फर्निचर तथा आवश्यक सामग्री उधारोमा लिने वा खरिद गर्ने र पाल टाँगेर वा अन्य सार्वजनिक तथा निजी भवनमा अस्थायी कार्यालय स्थापना गर्ने कार्य समावेश थिए ।

अन्तर-सरकारी समन्वय तथा विभागीय सक्रियता पनि महत्त्वपूर्ण रह्यो । वीरगञ्ज, औरही, जनकपुरधाम र घोराहीका वडा कार्यालयले स्थान, उपकरण र फर्निचर आपसमा बाँडेर उपयोग गरेका थिए भने वीरगञ्ज महानगरपालिका वडा नं. ५ ले नगरपालिकालाई फर्निचर उपलब्ध गराएको थियो ।

राज्य-समुदाय सहकार्यको भूमिका

राज्य र समुदायबीचको बलियो सम्बन्धले थप विनाश रोक्न र सेवा पुनः सञ्चालन गर्न महत्त्वपूर्ण भूमिका खेलेको देखिन्छ । नागरिकहरूले कार्यालय भवनमा आक्रमण रोक्न हस्तक्षेप गर्नुका साथै आगलागी नियन्त्रणमा सहयोग गरेका थिए । त्यस्तै भग्नावशेष हटाउन र

लुटिएका फर्निचर तथा उपकरण पुनः सङ्कलन गर्न पनि सहयोग गरेका थिए। साथै, नागरिक, नागरिक समाज र व्यवसायीहरूले आर्थिक सहयोग जुटाई पूर्वाधार र उपकरण दान दिएका या उधारो सुविधा उपलब्ध गराएका थिए।

सेवा पुनः सञ्चालनमा अवरोध गर्ने कारकहरू

भदौ २३ र २४ को आन्दोलनले निम्त्याएको राजनीतिक सङ्कट व्यवस्थापनसम्बन्धी स्पष्ट कार्यविधिको अभाव प्रस्ट देखियो। यस्तो कार्यविधि हुन्थ्यो भने सङ्कट व्यवस्थापन स्थिर र संरचनायुक्त हुन्थ्यो जसले गर्दा पुनर्स्थापना र सेवा निरन्तरता सहज हुने थियो।

वित्तीय तथा मानव संसाधनको अभाव प्रादेशिक र स्थानीय तहमा सेवा पुनः सञ्चालनमा स्थिर अवरोधका रूपमा उल्लेख गरिएको छ। बजेट कटौतीजस्ता मितव्ययी उपायहरू, कमजोर समन्वय तथा सङ्घीय सरकारबाट पर्याप्त स्रोत नपुगेका कारण प्रादेशिक तथा स्थानीय तहमा पुनर्स्थापना प्रक्रिया थप प्रभावित भएको थियो। सङ्घीय निजामती सेवा विधेयकको अभावमा प्रदेश र स्थानीय सरकारले लामो समयदेखि कर्मचारी अभाव सामना गर्दै आएका छन्। यो सङ्कट राजनीतिक हिंसा र करारका कर्मचारी हटाउने सङ्घीय निर्देशनका कारण अझ जटिल बनेको छ।

सङ्घीय तहमा डिजिटल प्रणालीको अत्यधिक केन्द्रीकरण पनि अर्को अवरोधको रूपमा देखा पर्‍यो। यसले प्रादेशिक तहमा विद्युतीय सवारी दर्ता प्रणाली, विद्युतीय सवारी चालक अनुमतिपत्र प्रणाली तथा राष्ट्रिय परिचयपत्र वितरणजस्ता सेवा प्रवाह गर्न कठिन बनायो। अर्कोतर्फ, सङ्घीय डिजिटल प्रणालीमा निर्भरता कम हुनाले स्थानीय तहहरूले तुलनात्मक रूपमा बढी अनुकूलन क्षमता देखाए। तर, कागजी अभिलेखहरू पूर्ण डिजिटाइज भएका थिएनन् र ठूलो मात्रामा अभिलेख नष्ट भएकाले सेवा पुनः सञ्चालनमा बाधा पुगेको थियो।

संस्थागत सुधार

यस अवधिमा केही नवप्रवर्तनमुखी सुधार देखिएका छन्, जस्तै कम कागजात आवश्यक पर्ने सरल प्रमाणीकरण प्रक्रिया, नागरिकमैत्री कार्यशैली, तथा 'एकद्वार सेवा' प्रणाली। कर्मचारीहरूको सकारात्मक व्यवहार तथा सेवाग्राहीका लागि स्पष्ट निर्देशनहरूले झन्झट कम गर्न र पारदर्शिता बढाउन मद्दत गरेको अध्ययनले देखाएको छ। यी सुधारलाई अन्य सरकारी निकायमा विस्तार गर्न सकिने सम्भावनाबारे थप अध्ययन गरिनुपर्छ।

मुख्य सिफारिस

राजनीतिक सङ्कट व्यवस्थापनका लागि

- संविधानले दिएको अधिकारका आधारमा सबै तहका सरकारका लागि
 - अत्यावश्यक सेवाको निरन्तरता सुनिश्चित गर्ने गरी राजनीतिक आपतकालीन व्यवस्थापन कार्यविधि विकास गर्ने ।
 - आपतकालीन व्यवस्थापन तथा पुनर्स्थापना योजनामा समुदायको सहभागिता सुनिश्चित गर्ने, जसमा व्यवसायी, नागरिक समाज, गैरसरकारी संस्था, जेन-जी युवाहरू तथा सीमान्तकृत समूहका नेतृत्व समावेश गरिने ।
 - सबै सरकारी कार्यालयका नीति तथा कार्यक्रममा द्वन्द्व व्यवस्थापन सीप र संवेदनशीलता अभिवृद्धि तालिम समावेश गर्ने ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह र डिजिटलाइजेसनका लागि

- सार्वजनिक सेवामा नवप्रवर्तन अपनाउने दीर्घकालीन रणनीतिक योजना विकास गर्न डिजिटल शासनको समग्र मूल्याङ्कन गर्ने ।
- डिजिटल पूर्वाधार र डाटा केन्द्रहरू विकेन्द्रीकरण गर्ने ।
- सबै तहका सरकारका लागि अभिलेखहरू पूर्ण रूपमा डिजिटलाइजेसन गरी सुरक्षित वैकल्पिक स्थानमा भण्डारण गर्ने ।

नेतृत्व अभ्यास र सङ्गठनात्मक संस्कृतिमा लगानी

- सार्वजनिक क्षेत्रको संस्कृतिलाई थप सेवामुखी भावनामा रूपान्तरण गर्न परिवर्तनको वर्तमान गतिलाई सदुपयोग गर्ने ।
- सेवा प्रवाहलाई मूर्तरूप दिन नेतृत्व अभ्यास र सङ्गठनात्मक संस्कृति बीचको अन्तरसम्बन्धबारे अनुसन्धान गर्ने ।
- प्रादेशिक र स्थानीय तहमा 'गुनासो इमेलबक्स', सेवा प्रवाह हटलाइन, र 'हेलो सरकार' जस्ता पहलहरू परीक्षण गर्ने ।

परिचय

नेपाल आफ्नो लोकतान्त्रिक इतिहासको सबैभन्दा अस्थिर चरणहरूमध्ये एकबाट गुज्रिरहेको छ । भदौ २०८२ मा भ्रष्टाचार, नातावाद तथा कमजोर शासनको विरोधमा भएको जेन-जी आन्दोलनले देशभर व्यापक राजनीतिक उथलपुथल निम्त्यायो । त्यसपछि प्रधानमन्त्रीको राजीनामा आयो र नयाँ सङ्क्रमणकालीन सरकार गठन भयो । भदौ २७ गते गठन भएको अन्तरिम सरकारले शासन स्थिरता कायम राख्दै भ्रष्टाचार नियन्त्रण, संस्थागत सुधार अगाडि बढाउने तथा सङ्घीय संसदका लागि फागुन २१ गते विश्वसनीय निर्वाचन सम्पन्न गर्ने बहुआयामिक चुनौती सामना गर्नुपऱ्यो ।

विश्वव्यापी रूपमा, सुशासनको असफलतालाई राजनीतिक सङ्कटको एक महत्त्वपूर्ण कारक मानिन्छ ।^२ यस्ता सङ्कटहरूसँग जुध्ने र व्यापक आर्थिक तथा संस्थागत समस्या समाधान गरी सुधार अघि बढाउने क्षमता देशको आर्थिक, राजनीतिक र संस्थागत अवस्था अनुसार फरक-फरक हुन्छ ।^३ शासनसम्बन्धी चुनौती समाधान गर्न 'सबैका लागि उपयुक्त एकै प्रकारको समाधान' भन्ने संस्थागत उपाय हुँदैन । सरकारी संस्थामा गरिने सुधारको नतिजा

^२ उदाहरणका लागि हेर्नुहोस् : Habermas, Jürgen. 1975. *Legitimation Crisis*. Boston: Beacon Press; Stiglitz, Joseph. 2000. Reflections on the Theory and Practice of Reform. In Anne Krueger (ed.), *Economic Policy Reform: The Second Stage*, pp. 551–584. Chicago: University of Chicago Press.

^३ Yusuf, Shahid. 2024. Countries and Crises: How Some Rise to the Challenge and Reform, While Others Fail. www.cgdev.org/sites/default/files/countries-and-crises-how-some-rise-challenge-reform-while-others-fail.pdf मा उपलब्ध, चैत २, २०८२ मा हेरिएको ।

नापन र त्यो सुधार के कारणले भयो भनेर खुट्याउन निकै गाह्रो हुन्छ।^५ यद्यपि, सार्वजनिक क्षेत्रको सुशासन सुधार संस्थागत परिवर्तन (औपचारिक र अनौपचारिक दुवै) र सङ्गठनात्मक परिवर्तन (प्रणाली, मानव संसाधन र संरचनासहित) बीचको गतिशील एवम् द्वि-पक्षीय सम्बन्धमा निर्भर हुन्छ, जसले सेवा प्रवाहमा सुधारजस्ता सकारात्मक परिणाम ल्याउँछ।^५

त्यतिबेला देखिएका धेरै चुनौतीमध्ये सङ्घीय, प्रादेशिक र स्थानीय तहका सरकारी भवनमा भएको व्यापक क्षतिपछि रोकिएको सेवा प्रवाह मुख्य चुनौती थियो। जनताको विश्वास पुनः आर्जन गर्नुपर्ने अवस्थामा राज्य र नागरिकबीच सेतु बनेको सार्वजनिक सेवा अझ बढी महत्त्वपूर्ण बन्न पुग्यो। यस प्रतिवेदनमा भदौ २३ र २४, २०८२ को विरोध प्रदर्शनपछि सेवा पुनर्स्थापनाका लागि सङ्घीय, प्रादेशिक तथा स्थानीय तहमा सेवा पुनः सञ्चालनमा सहयोग पुऱ्याउने वा अवरोध गर्ने कारकहरू अध्ययन गरिएको छ। साथै संस्थागत सुधारका पहलको मूल्याङ्कन पनि गरिएको छ। नीतिगत सुधारको थालनी र दिगोपनका साथै संस्थागत तहमा परिवर्तन ल्याउनका लागि आन्तरिक क्षमता र राजनीतिक इच्छाशक्ति सर्वोपरि हुन्छन्। यिनै विषय समेटेकाले यो विश्लेषणको महत्त्व छ।

^५ Fukuyama, Francis. 2013. What Is Governance? *Governance* 26(3): 347–368.

^५ Joshi, Anuradha, and Becky Carter. 2015. *Public Sector Institutional Reform: Topic Guide*. Birmingham: GSDRC, University of Birmingham.

अध्ययन विधि

यस अनुसन्धान वि.सं. २०८२ को मध्य मंसिरदेखि पुस अन्त्यसम्म सञ्चालन गरिएको हो र यसमा गुणात्मक विधि अपनाइएको छ । यसमा विभिन्न कानून, नीति, सरकारी तथा गैरसरकारी प्रतिवेदन, समाचार, सरकारी वेबसाइटहरू जस्ता द्वितीयक स्रोत अध्ययन गरिएको र स्थलगत अन्तर्वार्तामार्फत प्राथमिक तथ्याङ्क पनि सङ्कलन गरिएको छ । यो विश्लेषण विशेषगरी मधेस र लुम्बिनी प्रदेशसहित काठमाडौँमा काठमाडौँ महानगरपालिका र केही सङ्घीय कार्यालय गरी ३७ वटा सरकारी कार्यालयमा भएको क्षति, सेवा अवरोध तथा पुनः सञ्चालनको अवस्था मूल्याङ्कनमा आधारित छ ।^६ मूल्याङ्कन गरिएका सेवा निम्नानुसार छन् :

- **स्थानीय तह** : व्यक्तिगत घटना दर्ता (जन्म, मृत्यु आदि), सिफारिस पत्र, भवन निर्माण अनुमति, सामाजिक सुरक्षा भत्ता दर्ता तथा अद्यावधिक
- **प्रादेशिक तह (यातायात)** : सवारी साधन नामसारी, दर्ता तथा नवीकरण (अनलाइन र अफलाइन दुवै), सवारी चालक अनुमतिपत्र वितरण तथा नवीकरण
- **सङ्घीय तह** : नागरिकता, राष्ट्रिय परिचयपत्र, राहदानी सेवा, जग्गा दर्ता, स्वामित्व प्रमाणपत्र वितरण तथा नामसारी

^६ विस्तृत जानकारीको लागि अनुसूची १ हेर्नुहोस् ।

यो अध्ययनमा काठमाडौँ महानगरपालिकासहित मधेस र लुम्बिनी प्रदेशका सात स्थानीय तहका १३ वटा वडा समेटिएका छन्। समय र स्थानका हिसाबले यसका निष्कर्ष सीमित छन्, तैपनि यसले सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा आएको अवरोध र त्यसको पुनः सञ्चालनका लागि सङ्घीय, प्रादेशिक र स्थानीय तहमा गरिएका प्रयासको विस्तृत विवरण दिन्छ।

यस अनुसन्धानमा सेवा पुनः सञ्चालनबारे एक फारम र अन्तर्वार्ताका लागि अर्ध-संरचित प्रश्नावली प्रयोग गरिएको थियो। सरकारी कर्मचारी, जनप्रतिनिधि, नागरिक समाजका सदस्य, राजनीतिक दलका नेता, व्यवसायी तथा सेवाग्राहीसहित कुल १२५ जना उत्तरदातासँग अन्तर्वार्ता गरिएको थियो। प्रत्यक्ष स्थलगत अवलोकनले पनि विश्लेषणमा सहयोग पुऱ्यायो। निष्कर्ष पुष्टि गर्न र सुशासनका बृहत्तर आयाम समेट्न सर्वसाधारण नागरिकसँग पनि अन्तर्वार्ता लिइएको थियो।

यस अनुसन्धानका लागि, सार्वजनिक सेवा पुनः सञ्चालन भन्नाले अवरोधपछि सेवा पुनः सुरु, पुनः आरम्भ वा पुनर्स्थापना भई स्थिर र स्वीकृत सञ्चालन अवस्थामा फर्किने प्रक्रियालाई जनाउँछ।^७ संस्थागत सुधार भन्नाले कुनै संस्थाको संरचना, नियम तथा कार्यप्रणालीमा गरिने परिवर्तन तथा सुधारलाई जनाउँछ, जसमा संस्थाभित्रका व्यक्तिहरूको व्यवहार पनि समावेश हुन्छ।^८ यो प्रतिवेदन सरकारी निकायमा त्यस्ता सुधार भए कि भएनन् र कर्मचारीको व्यवहार कसरी परिवर्तन भयो भन्नेमा केन्द्रित छ।

यस प्रतिवेदनको सुरुआत भदौ २३ र २४, २०८२ का घटनाहरू तथा त्यसपछिको अन्तरिम सरकार गठनको संक्षिप्त विवरणबाट हुन्छ। त्यसपछि सङ्घीय, प्रादेशिक तथा स्थानीय तहमा सेवा अवरोधको प्रकृति, अवधि र प्रभावबारे छलफल गरिएको छ। त्यसपश्चात् सेवा पुनः सञ्चालनका सहयोगी तथा बाधक कारणको विश्लेषण प्रस्तुत गरिएको छ। अन्त्यमा, प्रमुख संस्थागत सुधार पहलबारे चर्चा गर्दै प्रतिवेदनले ठोस सिफारिस प्रस्तुत गर्दछ।

^७ हेर्नुहोस् : Getidiom.com. n.d. English Dictionary. <https://getidiom.com/dictionary/english> मा उपलब्ध; चैत २, २०८२ मा हेरिएको। McIlwee, Patricia. 2013. Business Resumption Planning. *Encyclopedia of Crisis Management 2*: 88–90. <https://doi.org/10.4135/9781452275956.n31>

^८ हेर्नुहोस् : Diversification.com. n.d. Institutional Reform. <https://diversification.com/term/institutional-reform> मा उपलब्ध; चैत २, २०८२ मा हेरिएको।

जेन-जी आन्दोलन

भदौ २३, २०८२ मा जेन-जीका रूपमा चिनिने प्रदर्शनकारीहरूले भ्रष्टाचार र कुशासनको अन्त्यका साथै सामाजिक सञ्जालमा लगाइएको प्रतिबन्ध हटाउन माग गर्दै देशव्यापी प्रदर्शन गरे । साउन २१ मा मन्त्रिपरिषद्ले गरेको निर्णयअनुसार, नेपालमा सञ्चालनमा रहेका सबै सामाजिक सञ्जाल प्लेटफर्मलाई *सामाजिक सञ्जाल प्रयोग नियमन निर्देशिका, २०२३* अन्तर्गत सात दिनभित्र दर्ता हुनुपर्ने व्यवस्था गरिएको थियो । भदौ २३ गतेको बिहान सुरु भएको शान्तिपूर्ण आन्दोलनमा हजारौं मानिस सडकमा उत्रिएपछि स्थिति चर्कियो । प्रदर्शनकारीहरू आक्रोशित बन्दै सङ्घीय संसद भवन वरिपरि लगाइएका अवरोध तोड्न पुगे । नेपाल प्रहरीले बल प्रयोग गर्दा १९ जना प्रदर्शनकारीको मृत्यु भयो र सयौं घाइते भए ।

भोलिपल्ट, भदौ २४ मा देशभर हिंसा फैलियो । सङ्घीय संसद, सर्वोच्च अदालत तथा देशको कार्यकारी केन्द्र सिंहदरबारसहित सरकारी भवन, प्रहरी चौकी, राजनीतिक दलका कार्यालय तथा नेताका घर निशाना बनाइए । हिंसाको शृङ्खला काठमाडौंबाहिर पनि फैलियो । तत्कालीन प्रधानमन्त्री केपी शर्मा ओलीले दिउँसो राजीनामा दिए र देशभर कर्फ्यू लागू गरिएपछि साँझबाट नेपाली सेनाले सुरक्षा जिम्मेवारी सम्हाल्यो । दोस्रो दिनको अन्त्यसम्म मृत्यु हुनेको सङ्ख्या कम्तीमा २७ पुगेको थियो भने हजारौं घाइते भएका थिए । मध्य असोजसम्ममा प्रहरीसहित ७७ जनाको मृत्यु पुष्टि भएको र देशभर २,००० भन्दा बढी घाइते भएका थिए ।

ओलीको राजीनामापछि नेपाली सेनाले जेन-जी आन्दोलनका केही चर्चित युवालाई आन्दोलनका प्रतिनिधिका रूपमा वार्तामा आमन्त्रण गर्‍यो । भदौ २६ मा करिब १०,०००

युवा डिस्कर्ड अनलाइन प्लेटफर्ममा भेला भई नयाँ प्रधानमन्त्रीका सम्भावित उम्मेदवारबारे छलफल गरे।^९ लामो छलफल र मतदानपछि पूर्व प्रधानन्यायाधीश सुशीला कार्कीको नाम स्पष्ट रूपमा अगाडि आयो।^{१०}

राष्ट्रपति रामचन्द्र पौडेलले संविधानको धारा ६१(४) र ६६(२) अनुसार सुशीला कार्कीलाई नेपालको अन्तरिम प्रधानमन्त्री नियुक्त गरे, जससँगै उनी नेपालको पहिलो महिला सरकार प्रमुख बनिन्। उनको सिफारिसमा राष्ट्रपतिले धारा २७३(१) अनुसार प्रतिनिधि सभा विघटन गरे। कार्की नेतृत्वको मन्त्रिपरिषद्ले फागुन २१, २०८२ मा निर्वाचन गर्ने घोषणा गर्‍यो।

प्रधानमन्त्री सुशीला कार्कीले प्रारम्भमा आफ्नो मन्त्रिपरिषद्मा तीन मन्त्री नियुक्त गरिन् : पूर्व अर्थ सचिव रामेश्वर खनाल अर्थ तथा सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्री, नेपाल विद्युत प्राधिकरणका पूर्व कार्यकारी निर्देशक कुलमान घिसिङ भौतिक पूर्वाधार तथा यातायात, सहरी विकास तथा ऊर्जा मन्त्री, र अधिवक्ता तथा काठमाडौँ महानगरपालिकाका तत्कालीन मेयर बालेन्द्र शाहका पूर्व सल्लाहकार ओमप्रकाश अर्याल गृह तथा कानून मन्त्री भए।

असोज ७ गते कार्कीले मन्त्रिपरिषद् विस्तार गर्दै चार मन्त्री थपिन् : अनिल कुमार सिन्हा, महावीर पुन, मदनप्रसाद परियार र जगदीश खरेल। सिन्हालाई उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति; कानून, न्याय तथा संसदीय मामिला; तथा भूमि व्यवस्था, सहकारी तथा गरिबी निवारण मन्त्रालयको जिम्मेवारी दिइयो। पुनलाई शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालय, परियारलाई कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय र पत्रकार खरेललाई सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालयको जिम्मेवारी दिइयो।^{११}

^९ यो प्रक्रिया सहर-केन्द्रित र प्रविधि जग्नेहरूका लागि मात्र भएको तथा यसमा सर्वसाधारणको प्रतिनिधित्व निकै कम भएको भन्दै आलोचनासमेत गरिएको थियो।

^{१०} Kharel, Samik. 2025. More Egalitarian: How Nepal's Gen Z Used Gaming App Discord to Pick PM. *Al Jazeera*, September 15. www.aljazeera.com/news/2025/9/15/more-egalitarian-how-nepals-gen-z-used-gaming-app-discord-to-pick-pm मा उपलब्ध; फागुन ३०, मा हेरिएको।

^{११} The Kathmandu Post. 2025. PM Karki Inducts Four More Ministers. September 22. <https://kathmandupost.com/national/2025/09/22/four-new-ministers-sworn-in-1758540706> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको।

कात्तिक ९ गते तेस्रो पटक मन्त्रिपरिषद् विस्तार गर्दा बब्लु गुप्ता (स्वास्थ्य तथा खेलकुद मन्त्री) र डा. सुधा शर्मा गौतम (स्वास्थ्य तथा जनसङ्ख्या मन्त्री) थपिए।^{१२}

मंसिर २६ गते भएको मन्त्रिपरिषद्को चौथो विस्तारमा कुमार इङ्नाम, राजेन्द्र सिंह भण्डारी, माधवप्रसाद चौलागाईं र श्रद्धा श्रेष्ठ मन्त्री नियुक्त भए।^{१३} इङ्नामलाई भूमि व्यवस्था, सहकारी तथा गरिबी निवारण; भण्डारीलाई श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा; चौलागाईंलाई वन तथा वातावरण र श्रेष्ठलाई महिला, बालबालिका तथा ज्येष्ठ नागरिक मन्त्रालयको जिम्मेवारी दिइयो। सेवानिवृत्त उपरथी बालानन्द शर्मालाई पुस ११ मा परराष्ट्र मन्त्री नियुक्त गरियो भने रक्षा मन्त्रालय प्रधानमन्त्री कार्यालये आफैसँग राखिन्।

दलीय राजनीतिबाट फरक भएको सङ्केतस्वरूप, कार्की नेतृत्वको अन्तरिम मन्त्रिपरिषद्मा प्राविधिक विशेषज्ञहरू समावेश गरिएका थिए, जसलाई सार्वजनिक विश्वास पुनर्स्थापना गर्ने प्रयासका रूपमा हेरिएको थियो।

३.१. आन्दोलनमा भएको क्षति

सार्वजनिक भवन, सवारी साधन, फर्निचर तथा उपकरणमा भएको क्षति, साथै डिजिटल डाटा र कागजी अभिलेखको नोक्सानीबारे सञ्चारमाध्यमले प्रशस्त रिपोर्ट गरेका छन्। यस विनाशले सरकारी निकायको सेवा प्रवाह क्षमतामा गम्भीर असर पुऱ्यायो। यस अध्ययनका क्रममा अवलोकन गरिएका धेरैजसो सरकारी कार्यालय जलेका भवन, टुटेफुटेका फर्निचर र जलेका सवारी साधनका अवशेषले भरिएका थिए।^{१४}

क्षतिको मूल्याङ्कन गर्न गठित सरकारी समितिका अनुसार, जेन-जी आन्दोलनले सबै सात प्रदेश, ५४ जिल्ला र २६२ स्थानीय तहलाई प्रभावित गरेको थियो। भौतिक पुनर्निर्माणको कुल लागत करिब ८४.४५७ अर्ब रूपैयाँ अनुमान गरिएको थियो। यसमा २,१६८ वटा

^{१२} The Kathmandu Post. 2025. Prime Minister Karki to Expand Cabinet for Third Time. October 26. <https://kathmandupost.com/politics/2025/10/26/prime-minister-karki-to-expand-cabinet-for-third-time> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको।

^{१३} The Kathmandu Post. 2025. Prime Minister Karki Expands Cabinet, Inducts Four New Members. December 12. <https://kathmandupost.com/national/2025/12/12/prime-minister-karki-expands-cabinet-inducts-four-new-members?> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको।

^{१४} अवलोकन गरिएका स्थानका सरकारी कार्यालयमा भएको क्षतिको सङ्क्षिप्त विवरणका लागि अनुसूची २ हेर्नुहोस्।

निकाय र २,६७१ वटा भवन (भवनहरूको मूल्य मात्रै ३९.३१७ अर्ब रूपैयाँ) समावेश छन् । कुल सरकारी सम्पत्तिमा भएको क्षतिमध्ये ६८ प्रतिशत सङ्घीय तहमा, १० प्रतिशत प्रादेशिक तहमा र २२ प्रतिशत स्थानीय तहमा भएको थियो ।^{१५}

यस विनाशले सरकारका सबै क्षेत्रलाई प्रभावित गर्‍यो र त्यसको प्रत्यक्ष असर नागरिकको दैनिक जीवनमा परेको थियो । प्रभावित सेवाको विस्तृत सूची तल प्रस्तुत गरिएको छ :

निकाय	प्रभावित सेवा
स्थानीय तह	व्यक्तिगत घटना दर्ता, सिफारिस पत्र, भवन निर्माण अनुमति, सामाजिक सुरक्षा भत्ता दर्ता तथा अद्यावधिक
जिल्ला प्रशासन कार्यालय (सङ्घीय तह)	नागरिकता, राष्ट्रिय परिचयपत्र तथा राहदानी सेवा
मालपोत तथा भूमि व्यवस्थापन कार्यालय (सङ्घीय तह)	जग्गा दर्ता, स्वामित्व हस्तान्तरण तथा लालपुर्जा वितरण
यातायात व्यवस्था कार्यालय (प्रादेशिक तह)	सवारी नामसारी, दर्ता तथा नवीकरण, लाइसेन्स नवीकरण तथा वितरण

३.२. सेवा पुनः सञ्चालनको समयरेखा

सङ्घीय संसद, सर्वोच्च अदालत र सिंहदरबारजस्ता प्रमुख सरकारी संस्थाहरूमा गम्भीर क्षति पुगेको भए पनि डिजिटल पूर्वाधार तथा ब्याकअप प्रणालीले दूरसञ्चार, इन्टरनेट, डाटा तथा क्लाउड सेवा, डिजिटल भुक्तानी, साइबर सुरक्षा आदि सेवा निरन्तर सञ्चालन हुन सम्भव भयो । काठमाडौँस्थित मुख्य डाटा केन्द्रमा नेपाल राष्ट्र बैंक, गृह मन्त्रालय, नेपाल प्रहरी तथा कम्पनी रजिस्ट्रारको कार्यालयका डाटा सुरक्षित राखिन्छन् र ७५३ स्थानीय तहसहित २,५०० भन्दा बढी सरकारी कार्यालयका वेबसाइट सञ्चालन हुन्छन् । उक्त केन्द्र र हेटौँडास्थित डिजास्टर रिक्भरी कार्यालय दुवै सुरक्षित थिए ।^{१६}

^{१५} The Rising Nepal. 2025. Gen-Z Movement Report Submitted. December 12. <https://risingnepaldaily.com/news/72479> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको ।

^{१६} Baral, Sajana. 2025. Nepal's Digital Infrastructure Withstands Unrest as Backup Systems Avert Major Collapse. *The Kathmandu Post*, September 15. <https://kathmandupost.com/national/2025/09/16/nepal-s-digital-infrastructure-withstands-unrest-as-backup-systems-avert-major-collapse> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको ।

अन्य सङ्घीय कार्यालयमा क्षति पुगेको थियो, जसमध्ये सबैभन्दा बढी प्रभावित यातायात व्यवस्था विभाग रह्यो। विभागमा लागेको आगोले मुख्य प्रशासनिक कार्यालय र सेवा काउन्टर, कम्प्युटर, स्मार्ट कार्ड प्रिन्टर, सवारी चालक अनुमति पत्र (ड्राइभिङ लाइसेन्स) को मौज्जात र लाखौं खाली लाइसेन्स प्लेट, वितरणका लागि तयार पारिएका पाँच लाखभन्दा बढी इम्बोस्ड नम्बर प्लेट, र दशकौंका कागजी अभिलेख तथा महत्वपूर्ण रेकर्ड भएका डिजिटल सर्भर नष्ट गरिदियो।^{१७} यसले देशभर सेवा प्रवाहमा दीर्घकालीन असर पारेको थियो, जसबारे आगामी खण्डमा चर्चा गरिएको छ।

कात्तिक ४, २०८२ मा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले सार्वजनिक संस्थामा भएको क्षतिग्रस्त संरचना मर्मत गर्न तथा कार्यालय सञ्चालन सहज बनाउन सार्वजनिक निकायले आवश्यक परिमाण र समयसीमा खुलाएर तत्काल विस्तृत खरिद योजना तयार गर्नुपर्ने निर्णय गर्‍यो। तर, सेवा पुनः सञ्चालनसम्बन्धी सङ्घीय मन्त्रिपरिषद्-स्तरीय निर्देशन भने जारी गरिएको थिएन। भूमि व्यवस्था, सहकारी तथा गरिबी निवारण मन्त्रालयजस्ता सङ्घीय निकायलाई सेवा पुनः सञ्चालन गर्न सूचना जारी गरिएको थियो। अध्ययनका उत्तरदाताहरूका अनुसार, भदौको आन्दोलनपछि मुख्य सचिवले बोलाएको बैठकमा विभिन्न मन्त्रालयका सचिवहरूले प्रादेशिक तथा स्थानीय निकायलाई सम्भव भएसम्म सेवा पुनः सञ्चालन गर्न निर्देशन दिने निर्णय गरेका थिए। यद्यपि, भदौ २७, २०८२ मा सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले स्थानीय तहलाई उपलब्ध स्रोतसाधन प्रयोग गरी नियमित सेवा सञ्चालन गर्न परिपत्र जारी गरे पनि वीरगञ्ज, औरही र जनकपुरका अधिकारीहरूले यसलाई सङ्कटसम्बन्धी निर्देशनभन्दा नियमित प्रशासनिक पत्राचारको रूपमा बुझेका थिए।

सबै तह र क्षेत्रमा सरकारी निकायहरूले औपचारिक निर्देशन वा क्षति मूल्याङ्कनको प्रतीक्षा नगरी आफ्नै पहलमा सेवा पुनः सञ्चालन सुरु गरेको देखियो। विशेषगरी प्रादेशिक र स्थानीय तहमा संविधानले दिएको अधिकार र जिम्मेवारीप्रति सक्रिय समझदारी रहेको देखाउँछ।^{१८} उदाहरणका लागि, सङ्घीय तहमा यातायात व्यवस्था विभागको माथिल्लो

^{१७} Nepal Auto Trader. 2025. Nepal Transport Department Fire: How the Gen Z Movement Disrupted Services and What Happens Next. September. www.nepalautotrader.com/blog/nepal-transport-department-fire-how-the-gen-z-movement-disrupted-services-and-what-happens-nex मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको।

^{१८} Ghimire, Binod. 2025. Some Services Resume as New PM Takes Charge. *The Kathmandu Post*, September 17. <https://kathmandupost.com/national/2025/09/14/prime-minister-karki-takes-charge-some-offices-resume-services> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको।

तलामा रहेको सवारी निरीक्षण शाखा आगलागीबाट सुरक्षित रहेकोले दुई-तीन दिनमै सेवा पुनः सञ्चालन गर्न सफल भयो । तर, सङ्घीय तहको यातायात व्यवस्था विभाग र प्रादेशिक यातायात व्यवस्था कार्यालयलाई विद्युतीय सवारी दर्ता प्रणाली (इभिआरएस) प्रणाली नष्ट भएका कारण सेवा पुनर्स्थापना गर्न सबैभन्दा बढी समय (१११ दिन) लागेको थियो । समग्रमा सङ्घीय तहका सेवा आन्दोलनपछि पाँच दिनदेखि १११ दिनभित्र पुनः सञ्चालनमा आएका थिए । धनुषा, सिरहा र रुपन्देहीका भूमि सुधार तथा मालपोत कार्यालयले पाँच दिनभित्रै सेवा सुरु गरेका थिए ।

माथि उल्लेख गरिएझैं, मधेश प्रदेश र लुम्बिनी प्रदेशका प्रादेशिक संरचनामा भएको क्षतिको मात्रा फरक-फरक भए पनि समग्रमा काठमाडौँको तुलनामा कम थियो । दाङको देउखुरीस्थित लुम्बिनी प्रदेश सरकारको प्रशासनिक केन्द्र सुरक्षित रह्यो, तर मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, प्रदेश प्रमुखको कार्यालय, मुख्यमन्त्रीको निवास र बुटवल सम्पर्क कार्यालय पूर्ण रूपमा नष्ट भए ।^{१९} मधेश प्रदेशमा मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, मन्त्रीहरूको कार्यालय र प्रदेश सभा सचिवालयमा गम्भीर क्षति भयो ।^{२०}

भदौको आन्दोलनपछि प्रादेशिक कार्यालयहरूले पाँचदेखि ६० दिनभित्र सेवा पुनः सञ्चालन गरे । यसमध्ये यातायात व्यवस्था कार्यालय पुनः सञ्चालन हुन सबैभन्दा बढी समय लाग्यो । उदाहरणका लागि, जनकपुर र लहानस्थित ती कार्यालयले करिब दुई महिनापछि मात्र सेवा सुरु गरे । वीरगञ्जमा यातायातसम्बन्धी अन्य सेवा छिट्टै सञ्चालनमा आए पनि सवारी चालक अनुमतिपत्र (लाइसेन्स) जारी र नवीकरण सेवा पुनः सुरु हुन दुई महिना लाग्यो । दाङको यातायात व्यवस्था कार्यालयमा पनि झन्डै तीन हप्तासम्म सेवा अवरुद्ध रह्यो ।

स्थानीय तहमा भने बुटवल उपमहानगरपालिकाबाहेक अधिकांश स्थानमा एकदेखि दुई हप्ताभित्रै सेवा पुनः सञ्चालन भयो । बुटवलमा सेवा पुनः सुरु हुन २५ दिन लाग्यो । औरही गाउँपालिकाका वडा नं. ४ र ५, जनकपुरधाम उपमहानगरपालिकाको वडा नं. ८, घोराही उपमहानगरपालिका, नरैनापुर गाउँपालिका तथा नेपालगञ्ज उपमहानगरपालिकाले तीनदेखि

^{१९} The Annapurna Express. 2025. Lumbini Province Government Unveils Report on Damages. September 17. <https://theannapurnaexpress.com/story/58685/> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको ।

^{२०} The Kathmandu Post. 2025. Violent Protests Sweep the Nation, Offices and Leaders' Residences Torched. September 14. <https://kathmandupost.com/national/2025/09/10/violent-protests-sweep-the-nation-offices-and-leaders-residences-torched> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको ।

सात दिनभित्र सेवा पुनः सुरु गरे । वीरगञ्जका वडा नं. १० र २० मा भने एक दिनमै सेवा सञ्चालनमा ल्याइयो ।

मंसिरको अन्त्यसम्म केही अपवादबाहेक, मधेस र लुम्बिनी प्रदेशका अधिकांश सरकारी कार्यालयमा सेवा पुनः सञ्चालन भइसकेको थियो । सामान्यतया कागजात र प्रविधिमा अप्रभावित वा थोरै मात्र प्रभावित भएका कार्यालयमा सेवा छिटो सुरु भएको पाइयो । समग्रमा, अध्ययन गरिएका स्थानीय तह र वडाहरूमा सार्वजनिक सेवा प्रवाह एकदेखि ६० दिनसम्म अवरुद्ध भएको पाइएको छ ।^{२१}

३.३. सेवा प्रवाहमा परेको प्रभाव

क्षतिको मात्रा फरक-फरक भए पनि सबै तह (वडा, नगरपालिका, प्रदेश र सङ्घ) मा नागरिकहरूलाई यसको गम्भीर असर परेको थियो । यद्यपि विभिन्न क्षेत्रहरूमा यसको प्रभाव फरक-फरक देखियो ।

कार्यालय भवन, फर्निचर, डिजिटल पूर्वाधार र उपकरणमा भएको क्षतिका साथै बजेटको अभाव, कर्मचारीको कमी, व्यवस्थापकीय चुनौती र सरकारी कागजातको नोकसानीले सेवा प्रवाहमा ठूलो कठिनाई सिर्जना गर्‍यो । खुला स्थानमा, आंशिक रूपमा सुरक्षित रहेका कोठामा, वा नजिकैका अन्य कार्यालय तथा अस्पताल परिसरबाट अस्थायी सेवा सञ्चालन गर्नुपरेको थियो । यस्ता स्थानमा प्रायः उधारोमा किनिएका सीमित फर्निचर, कम्प्युटर, बिजुली तथा अन्य आवश्यक सामग्रीको सहायतामा काम चलाइएको थियो । सरकारी कामका लागि आवश्यक फारमहरू सम्भव भएसम्म क्षतिग्रस्त परिसरबाट निकालिएका थिए, वा पूर्ण रूपमा नष्ट भएको अवस्थामा अन्य कार्यालयबाट सापटी लिइएका थिए ।^{२२} उदाहरणका लागि, वीरगञ्जको वडा नं. १० ले अन्य वडा कार्यालयबाट यस्ता फारम माग्नुपरेको थियो । केही उत्तरदाताले आफूहरूले नोटबुकको प्रयोग गरेको र सिफारिस पत्र हातैले लेखेर काम चलाएको

^{२१} सङ्घीय, प्रादेशिक र स्थानीय सरकारका निकायहरूमा प्रभावित भएका सेवा, ती पुनः सञ्चालन गर्न लागेको दिन र सेवा सुरु गर्न ढिलाइ हुनुका कारणसम्बन्धी विस्तृत जानकारी अनुसूची २ को तालिकामा दिइएको छ ।

^{२२} केही थान कम्प्युटर लगायतका उपकरण चलाउनका लागि सरकारी कार्यालयले निजी निवासबाट तार तानेर बिजुली जोडेका तथ्य सञ्चारमाध्यमले उजागर गरेका छन् । The Kathmandu Post. 2025. Essential Services Resume in Districts Under Makeshift Arrangements. September 15. <https://kathmandupost.com/national/2025/09/15/essential-services-resume-in-districts-under-makeshift-arrangements> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको ।

जानकारी दिए। विनाशको परिणाम ठूलो भएका कारण घोराही उपमहानगरपालिकाले त शून्यबाटै काम सुरु गर्नुपरेको थियो, जहाँ आधारभूत सेवा सुचारु गर्नुअघि कम्प्युटर, प्रिन्टर र फर्निचर जस्ता अत्यावश्यक सामग्री खरिद गर्न करिब पाँच लाख रूपैयाँ खर्च गरियो।

भौतिक पूर्वाधारको समस्याबाहेक, निजामती कर्मचारीले मुख्यतः दुई चुनौती उल्लेख गरे। पहिलो, कागजी अभिलेख र कतिपय अवस्थामा डिजिटल अभिलेखसमेत नष्ट भएकाले सेवाग्राहीले उपलब्ध गराएको जानकारी प्रमाणीकरण गर्न कठिनाई भएको थियो। दोस्रो, स्पष्ट कार्यविधिको अभावमा कसरी अगाडि बढ्ने भन्नेमा अन्योल व्याप्त थियो। उदाहरणका लागि, काठमाडौँ जिल्ला प्रशासन कार्यालयका एक उत्तरदाताले सेवाग्राहीका फाइलसहित डिजिटल र कागजी दुवै अभिलेख नष्ट भएको बताए। कर्मचारीहरूले जालसाजीको जोखिमबाट बच्न प्रमाणीकरणका वैकल्पिक माध्यम अपनाउन थालेपछि सेवा लिन चाहने नागरिकमाथि प्रक्रियागत बोझ थपियो। दाङको तुलसीपुरस्थित यातायात व्यवस्था कार्यालयका एक अधिकारीले भने, “सवारी साधन दर्ता र किनबेचका लागि हामीकहाँ आउने कागजातमध्ये नक्कली र सक्कली कागजात बराबर जस्तो हुन्छ। कुन कागजात सक्कली हो र कुन नक्कली भन्ने छुट्टयाउने आधार भन्नेकै अभिलेख हो। सङ्घीय सरकारले प्रचलित कानूनअनुसार सबै आवश्यक कागजात सङ्कलन गरेर प्रक्रिया अघि बढाउन भनेको छ, तर अहिले हामीसँग आवश्यक कागजातको १० प्रतिशतभन्दा पनि कम मात्र उपलब्ध छ।”^{२३}

यस्तै चुनौतीलाई उजागर गर्दै बाँकेका प्रमुख जिल्ला अधिकारीले कागजी अभिलेख नहुँदा प्रमाणीकरण गर्न कति कठिन हुन्छ भन्ने उदाहरण दिए, “मानौँ मेरो नाम दलकुमार तामाङ हो, तर मैले दिलकुमार तामाङ भनें भने, अब अधिकारीले मेरो नाम दलकुमार हो कि दिलकुमार हो भनेर कहाँबाट पुष्टि गर्ने?”^{२४} नागरिकता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि लिन चाहनेहरूका लागि केही अवस्थामा थप बोझ पनि परेको देखियो, किनभने उनीहरूले अन्य सहायक कागजातसँगै सर्जिमिन (स्थलगत प्रमाणीकरण) पनि अनिवार्य पेश गर्नुपरेको थियो।

यसको प्रभाव न्याय क्षेत्रमै पनि प्रस्ट देखियो। लमही, घोराही, बुटवल, सिरहा र जनकपुरधाममा कार्यरत कर्मचारीहरूले अदालतको भौतिक संरचनामा भएको क्षतिका साथै कागजात हराउँदा जघन्य अपराध, चोरी, डकैती, निजी सम्पत्तिसम्बन्धी ठगी, लागुऔषध दुरुपयोग तथा चेक अनादरजस्ता मुद्दाको प्रक्रिया अघि बढाउन कठिन भएको बताए। सिरहा जिल्ला अदालतमा गम्भीर क्षति हुँदा करिब एक महिनासम्म सेवा अवरुद्ध

^{२३} ती अधिकारीसँग मंसिर २३, २०८२ मा गरिएको कुराकानी।

^{२४} ती अधिकारीसँग मंसिर २५, २०८२ मा गरिएको कुराकानी।

भयो । जनकपुरधाममा भने ठाउँ र छुट्टै कोठाको अभावका कारण न्यायिक समितिका सेवा चार महिनाभन्दा बढी प्रभावित भए । त्यस्तै, प्रहरी अनुसन्धानमा पनि असर पच्यो । उदाहरणका लागि, घोराहीस्थित प्रहरी कार्यालयका एक उत्तरदाताका अनुसार लमहीमा एक सुन पसलमा चोरी हुँदा पसलधनीमाथि गोली प्रहार गरिएको थियो । प्रहरीले घटनामा प्रयोग भएको मोटरसाइकल बरामद गरे पनि यातायात व्यवस्था कार्यालयका अभिलेख आन्दोलनमा नष्ट भएकाले त्यो कसको हो भनी पत्ता लगाउन सकेन ।

सार्वजनिक संस्थाहरू एक-अर्कामा निर्भर हुने भएकाले यो विनाशको असर एकपछि अर्को गर्दै सबै कार्यालयमा देखियो । दाङको जिल्ला प्रशासन कार्यालय प्रत्यक्ष क्षतिग्रस्त नभए पनि, नागरिकता, राष्ट्रिय परिचयपत्र र राहदानीजस्ता सेवा दिन समस्या भयो, किनभने नागरिकताका लागि चाहिने सिफारिस वडा कार्यालयले दिन सकेका थिएनन् । पर्सामा पनि यसको अप्रत्यक्ष असर देखियो, जहाँ ग्रामीण वडाका बासिन्दाहरू प्रायः एकै पटक सहर आई मालपोत कार्यालय र जिल्ला अदालत दुवैमा सेवा लिन्थे । अदालतका सेवा अवरुद्ध भएपछि मालपोत कार्यालयमा आउने सेवाग्राहीको सङ्ख्या पनि घट्यो ।

जेन-जी आन्दोलनपछि सरकारी संरचनामा भएको व्यापक विनाशपछि देशभर सार्वजनिक अभिलेखमा गम्भीर क्षति पुग्यो । सङ्घीय तहमा सबैभन्दा ठूलो असर भूमि प्रशासन क्षेत्रमा देखियो । कलङ्कीस्थित मालपोत कार्यालयमा लागेको आगलागीले करिब २५ लाख जग्गाधनी प्रमाण (स्वेस्ता) नष्ट भएको बताइएको छ ।^{२५} यद्यपि एकीकृत डाटा व्यवस्थापन केन्द्रमा रहेका डिजिटल ब्याकअप सुरक्षित रहे पनि, भूमि व्यवस्थापन तथा अभिलेख विभागले अभिलेख पुनः निर्माणका लागि नागरिकतासहितका सहायक कागजात र मूल जग्गाधनी प्रमाण आवश्यक पर्ने जनाएको छ ।^{२६}

प्रादेशिक यातायात क्षेत्रमा यातायात व्यवस्था विभागले करिब ६ लाख मुद्रित स्मार्ट लाइसेन्स नष्ट भएको जानकारी दिएको छ । यद्यपि आधारभूत डिजिटल डाटा भने सुरक्षित

^{२५} Poudel, Purushottam. 2025. Kalanki Land Office Battles Chaos as Arson Aftermath Slows Services. *The Kathmandu Post*, October 12. <https://kathmandupost.com/national/2025/10/12/kalanki-land-office-battles-chaos-as-arson-aftermath-slows-services> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको ।

^{२६} MyRepublica. 2025. Govt Simplifies Procedures to Reclaim Land Ownership Records of Which Were Destroyed. October 11. www.myrepublica.nagariknetwork.com/news/govt-simplifies-procedures-to-reclaim-land-ownership-records-of-which-were--98-91.html मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको ।

रहेकाले ब्याकअप प्रणालीमार्फत पुनर्स्थापना प्रक्रिया अघि बढाइएको थियो।^{२७} स्थानीय तहमा भने काठमाडौँ, वीरेन्द्रनगर र घोराहीसहित २६२ स्थानीय तहमा व्यापक क्षति हुँदा जन्म, मृत्युजस्ता महत्त्वपूर्ण दर्ता सेवा प्रभावित भए र धेरै कार्यालयले अस्थायी संरचनाबाट सेवा सञ्चालन गर्नुपरेको। यसपछि सरकारले डिजिटल प्रणालीलाई प्राथमिकतापूर्वक थप सुदृढ बनाउन हेटौँडामा वैकल्पिक डाटा रिक्भरी सेन्टर सञ्चालन गर्ने योजना अघि बढायो।^{२८}

सेवा पुनः सञ्चालनमा प्रमुख अवरोध डिजिटाइजेसनको अभाव रहेको तथ्यले देखाउँछ। अभिलेख हराएपछि नागरिकले थप प्रमाणीकरण प्रक्रिया पूरा गर्नुपर्ने र आफैले कागजात उपलब्ध गराउनुपर्ने भयो। डिजिटाइज नभएका अभिलेखको पुनः निर्माण पनि मुख्यतः नागरिकको सहयोगमा निर्भर रह्यो। यसले सडकको समयमा सेवा प्रवाह निरन्तर राख्न राज्य र नागरिकबीचको विश्वास कति महत्त्वपूर्ण हुन्छ भन्ने प्रस्ट पाउँछ।

३.४. सेवा पुनः सञ्चालनमा सहयोगी तत्त्वहरू

सशक्त नेतृत्व र सहकार्य

माथि उल्लेख गरिएका चुनौतीका बाबजुद विभिन्न तहमा सेवा क्रमशः पुनः सञ्चालन भए। यसमा निर्णायक, प्रतिबद्ध र प्रभावकारी नेतृत्वको महत्त्वपूर्ण भूमिका रह्यो। साथै, विगतमा सम्बन्ध सहज नभए पनि निर्वाचित जनप्रतिनिधि र प्रशासनिक अधिकारीले कठिन परिस्थितिमा सहकार्य गर्ने क्षमता देखाए।

उदाहरणका लागि, सङ्घीय तहमा सर्वोच्च अदालतमा गम्भीर क्षति भएपछि सेवा सञ्चालन गर्न परिसरभित्र टेन्ट स्थापना गरिएको थियो।^{२९} काठमाडौँस्थित जिल्ला प्रशासन कार्यालयकी एक उपसचिवले मानव स्रोत परिचालन गरी भग्नावशेष हटाउने, फर्निचर र

^{२७} OnlineKhabar. 2025. Data of Smart Licenses: Safe Printing to Begin. September 19. <https://english.onlinekhabar.com/data-of-smart-licenses-safe-printing-to-begin.html> मा उपलब्ध; चैत ६, २०८२ मा हेरिएको।

^{२८} Baral, Sajana. 2025. Nepal's Digital Infrastructure Withstands Unrest as Backup Systems Avert Major Collapse. *The Kathmandu Post*, September 16. <https://kathmandupost.com/national/2025/09/16/nepal-s-digital-infrastructure-withstands-unrest-as-backup-systems-avert-major-collapse> मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको।

^{२९} Ghimire, Binod. 2025. Some Services Resume as New PM Takes Charge. *The Kathmandu Post*, September 17. <https://kathmandupost.com/national/2025/09/14/>

उपकरण व्यवस्थापन गर्ने तथा सेवा पुनः सञ्चालन गर्ने काम अगाडि बढाइन् । उनले अर्को निकायसँग समन्वय गरी कार्यालयका लागि वैकल्पिक स्थान पनि व्यवस्थापन गरिन्, जसले गर्दा जिल्ला प्रशासन कार्यालयले छिट्टै काम सुरु गर्न सक्थे ।

प्रादेशिक तहमा सिरहाको लहानस्थित यातायात व्यवस्था कार्यालयले एउटै कोठाबाट काम चलायो भने कार्यालय प्रमुखले भग्नावशेष हटाउन, फर्निचर र उपकरण खरिद गर्न बजेट व्यवस्था गरे र क्षतिग्रस्त परिसरभित्रै पाल टाँगेर अस्थायी कार्यालय खडा गरे ।

स्थानीय तहले पनि विभिन्न सिर्जनात्मक उपाय अपनाए । वीरगञ्जमा एउटा वडा कार्यालय बरन्डाबाट सञ्चालन भयो । जनकपुरधाम-८ मा वडा अध्यक्षले जलेको कार्यालयबाहिर खुला ठाउँमा टेबुल-कुर्सी राखेर तीन दिनमै सेवा पुनः सुरु गरे । नरैनापुर-६ मा खाली रहेको सुरक्षित भवनबाट र घोराही-१७ मा मन्दिरको योग हलबाट सेवा सञ्चालन गरियो ।

अर्को महत्त्वपूर्ण पक्ष निर्वाचित प्रतिनिधि र सरकारी कर्मचारीबीच देखिएको साझा जिम्मेवारीको भावना थियो, जुन केही हदसम्म नागरिकको आक्रोशलाई थप बढ्न नदिने आवश्यकताबाट प्रेरित थियो । वीरगञ्ज, औरही र जनकपुरधामका अधिकारीसँगको अन्तर्वार्तामा यो भावना स्पष्ट प्रतिबिम्बित भएको थियो । मधेस प्रदेशको मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले पुस ३० मा जारी गरेको परिपत्रमा पनि यही सन्देश समेटिएको थियो, जसमा “सार्वजनिक सेवा प्रवाहप्रति नागरिकमा देखिएको अत्यधिक असन्तुष्टि र आक्रोशलाई सम्बोधन गर्न भरपर्दो, प्रभावकारी र पहुँचयोग्य सेवा प्रदान गरी जनविश्वास पुनःस्थापित गर्न” निर्देशन दिइएको थियो ।

लुम्बिनी प्रदेशमा पनि आन्दोलनको दुई हप्ताभित्रै मुख्यमन्त्रीले क्षतिको बाबजुद आवश्यक सरकारी सेवा अवरुद्ध नहुने सार्वजनिक प्रतिबद्धता जनाएका थिए ।^{३०} व्यवहारमा पनि कर्मचारीहरूले बहु-भूमिका निर्वाह गर्दै र अतिरिक्त समय काम गरेर सेवा छिटो पुनः सञ्चालनमा ल्याउने प्रयास गरेका थिए ।

सशक्त नेतृत्वका कारण अन्तर-सरकारी र अन्तर-विभागीय समन्वयले पनि सेवा पुनः सञ्चालनमा महत्त्वपूर्ण भूमिका खेलेको थियो । उदाहरणका लागि, वीरगञ्ज-१० का

prime-minister-karki-takes-charge-some-offices-resume-services मा उपलब्ध; चैत २६, २०८२ मा हेरिएको ।

^{३०} The Rising Nepal. 2025. CM Acharya Assures of Continuity of Essential Services in Lumbini. September 23. <https://risingnepaldaily.com/news/68730> मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको ।

वडाध्यक्षले छिमेकी वडाबाट सिफारिसपत्रका फारम र नमूनाहरू ल्याएर तुरुन्तै सेवा पुनः सुरु गरे । काठमाडौँ-३२ मा वडा कार्यालयले महानगरपालिकासँग समन्वय गरेर सेवा पुनः सञ्चालनको योजना तयार गरी कार्यान्वयन गर्‍यो । वीरगञ्ज, औरही, जनकपुरधाम र घोराहीका वडा कार्यालयले आपसमा ठाउँ, उपकरण र फर्निचर बाँडेर उपयोग गरे । वीरगञ्ज-५ वडा कार्यालयले महानगरपालिकालाई फर्निचर उपलब्ध गरायो भने बुटवल उपमहानगरपालिकाले वडा नं. ४ लाई फाइल राख्ने दुई वटा दराज उपलब्ध गरायो ।

स्थानीय तहहरूले सङ्घीय कार्यालयलाई पनि सहयोग गरे । उदाहरणका लागि, काठमाडौँ महानगरपालिका र चन्द्रागिरि नगरपालिकालगायत नजिकका स्थानीय तहहरूको सहयोगमा कलङ्कीस्थित मालपोत तथा भूमि सुधार कार्यालयले आफ्नो सेवा पुनः सञ्चालनमा ल्यायो ।

राज्य र समुदायबीचको बलियो सम्बन्ध

नेतृत्व प्रयासलाई सफल बनाउने अर्को महत्त्वपूर्ण पक्ष राज्य र समुदायबीच बलियो सम्बन्ध पनि हो ।^{३१} व्यापक आक्रोश र असन्तुष्टिका बाबजुद नागरिकले जिम्मेवारीको भावना देखाइरहे । अध्ययनका क्रममा नागरिकहरूले हिंसात्मक भीडबाट सरकारी तथा सुरक्षा निकायका कर्मचारीलाई जोगाएको र सार्वजनिक सम्पत्ति संरक्षण गरेको थुप्रै उदाहरण डीआरसीएनले आफ्नो अध्ययनका क्रममा फेला पारेको छ ।^{३२}

उदाहरणका लागि, काठमाडौँ-३२ का वडा सचिवका अनुसार स्थानीय बासिन्दाहरूले वडा कार्यालयमा लागेको आगो निभाउन सहयोग गरेका थिए ।^{३३} काठमाडौँ-१३ मा पनि स्थानीयले कार्यालयमा हुन सक्ने आक्रमण रोकदैं कर्मचारीको सुरक्षा गरेका थिए । यस्तै गतिविधि पर्साको यातायात व्यवस्था कार्यालय, वीरगञ्ज महानगरपालिका र बुटवलस्थित मालपोत तथा भूमि सुधार कार्यालयमा पनि पाइएको थियो ।

^{३१} यसले अन्य ठाउँका निष्कर्षहरूलाई पनि पुष्टि गर्दछ । उदाहरणका लागि हेर्नुहोस् : Beckham, J. et al. 2023. BRIDGE Builders – Leadership and Social Capital in Disaster Recovery Governance. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2023.103942>

^{३२} @AlabasterAtlas. 2025. Nepal Police Rescued by Nepali Citizens II Gen-Z Revolution Nepal. www.youtube.com/shorts/bYDeYeTqmds मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको ।

^{३३} ती सचिवसँग पुस २८, २०८२ मा गरिएको कुराकानी ।

राजनीतिक नेतृत्व र शासन प्रणालीको व्यापक आलोचना भइरहे पनि नागरिकहरूले आफ्नै हितका लागि राज्यका संस्थाहरूको महत्त्व बुझेको देखिन्छ । विशेष गरी लहानमा यस्तो स्पष्ट देखियो, जहाँ एक सेवाग्राहीले माओवादी द्वन्द्वकालमा मालपोत कार्यालय जलाइँदा अभिलेख बनाउन काठमाडौँ जानुपरेको र त्यसले दीर्घकालीन दुःख दिएको अनुभव सम्झिए । त्यसैबाट सिकेर स्थानीयहरूले आन्दोलनका क्रममा कार्यालयमा क्षति पुग्न दिएनन् । क्षति रोक्नु मात्र नभई, राज्य-समुदायबीचको सहकार्यले पुनर्स्थापनामा पनि उल्लेख्य सहयोग पुऱ्यायो । नागरिक, व्यवसायी र जेन-जी समूहहरू पनि समावेश भएका नागरिक समाजका संस्थाले कार्यालय र प्रहरी चौकी सफा गर्न तथा पुनः निर्माण गर्न श्रम, सामग्री र आर्थिक सहयोग प्रदान गरे । काठमाडौँस्थित जिल्ला प्रशासन कार्यालयका एक उपसचिवका अनुसार शिवम् सिमेन्टका ४० जना स्वयंसेवक र सशस्त्र प्रहरी बलका जवानहरूले भग्नावशेष हटाउन सहयोग गरेका थिए । दाङमा घोराही सिमेन्ट उद्योग र कानून व्यवसायीहरूको सङ्घले मालपोत कार्यालय सफा गर्न सहयोग गरे ।

नागरिकहरूले चोरी भएका सार्वजनिक सामग्री फिर्ता ल्याउन पनि सहयोग गरे ।^{३४} वीरगञ्जका मेयरले लुटिएका फर्निचर र उपकरणहरू नगर प्रहरीसँगको सहकार्यमा फिर्ता ल्याएको भिडियो प्रमाण देखाएका थिए । प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले लुटिएकामध्ये करिब ४० प्रतिशत सामग्रीहरू नागरिकको सहयोगमा फिर्ता ल्याइएको बताए ।

उत्तरदाताहरूका अनुसार नागरिकले स्वयंसेवक भई श्रमदान गरे भने स्थानीय व्यवसायीले आर्थिक तथा सामग्री सहयोग गरे । नागरिकहरूले पुनर्निर्माणका लागि रकम सङ्कलन गर्न पनि सहयोग गरे । गृह मन्त्रालयका एक प्रतिनिधिका अनुसार भदौ २४ गते ललितपुरको इमाडोलमा प्रहरी बिट जलाइएपछि स्थानीय बासिन्दाहरूले प्रतिव्यक्ति ५००-१,००० रूपैयाँ उठाएर भोलिपल्टै पुनः निर्माण गरेका थिए । सञ्चारमाध्यमले पनि नागरिकले सफाइ सामग्री, रङ, फर्निचर र निर्माण सामग्री उपलब्ध गराएर क्षतिग्रस्त संरचना पुनर्स्थापना गरेको उल्लेख गरेका थिए ।^{३५}

^{३४} Ohamadike TV. 2025. NEPAL's GEN-Z Going House to House Recovering Stolen Items.... <https://www.facebook.com/watch/?v=1970842163674341> मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको ।

^{३५} France 24. 2026. Communities Aid Police After Nepal's Deadly Uprising. January 26. www.france24.com/en/live-news/20260126-communities-aid-police-after-nepal-s-deadly-uprising मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको ।

यसरी सक्रिय सामाजिक सम्झौताको वातावरणले नेतृत्वलाई सामूहिक प्रयास परिचालन गर्न सहज बनायो । सङ्घीय तहमा, उदाहरणका लागि, काठमाडौँको मीनभवनस्थित यातायात व्यवस्था विभागका एक अधिकारीका अनुसार सेवा पुनः सञ्चालन समन्वय गर्न राजनीतिक दल र नागरिक समाजका प्रतिनिधिसँग परामर्श बैठक गरिएको थियो ।^{३६} स्थानीय तहमा पनि यस्तै प्रयासबाट जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, व्यवसायी, नागरिक समाज, पत्रकार र जेन-जी युवाहरूलाई एकै ठाउँमा ल्याइयो । वीरगञ्जमा मेयरले यस्तो समन्वय बैठक बोलाएका थिए भने सिरहा, धनुषा, पर्सा, दाङ र रुपन्देहीमा प्रमुख जिल्ला अधिकारीले यस्तै समन्वय प्रक्रियाको नेतृत्व गरेका थिए ।

सशक्त नेतृत्वका कारण सबै तहका सरकारले सडकटका बेला जनताको सद्भावलाई उपयोग गर्दै सेवा प्रवाह क्षमता विस्तार गर्न सके । सङ्घीय तहमा पुनः निर्माण कोष स्थापना गरियो, जसमा योगदान गर्ने नागरिकलाई कर छुट गरिएको थियो ।^{३७} सबै तहमा नागरिक, नागरिक समाजका संस्था र व्यवसायीहरूले पुनः निर्माणमा योगदान पुऱ्याए ।^{३८}

काठमाडौँ जिल्ला प्रशासन कार्यालयले सेवा छिटो पुनः सञ्चालन गर्न फर्निचर र प्रविधि खरिदका लागि ग्रान्डी अस्पतालसहित ३२ वटा संस्थाबाट करिब ८५ लाख रूपैयाँ सहयोग प्राप्त गरेको जनाएको छ । यातायात व्यवस्था विभागका एक उत्तरदाताका अनुसार ट्रक यातायात व्यवसायी महासङ्घले १ लाख ५० हजार रूपैयाँ दियो भने नेपाल अटोमोबाइल आयातकर्ता तथा उत्पादक सङ्घले करिब १५ लाख रूपैयाँ पूर्वाधार र व्यवस्थापनका लागि उपलब्ध गरायो । सिप्रदीले कार्यालय भवन रङरोगन गर्न सघायो भने मोरङ अटो कन्सल्टेन्सीले आन्तरिक सजावटमा सहयोग पुऱ्यायो । राष्ट्रिय बस व्यवसायी सङ्घले करिब ३४ लाख रूपैयाँ सहयोग गर्ने प्रतिबद्धता जनाएको थियो भने एक अटोमोबाइल कम्पनीले दुई वटा सवारी साधन उपलब्ध गराएको थियो ।

^{३६} ती अधिकारीसँग पुस २८, २०८२ मा गरिएको कुराकानी ।

^{३७} The Kathmandu Post. 2025. Government Seeks Donations for Reconstruction of Damaged Structures. September 25. <https://kathmandupost.com/national/2025/09/25/government-seeks-donations-for-reconstruction-of-damaged-structures> मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको । यो रकम सहिद परिवारको सामाजिक सुरक्षाका लागि प्रयोग गरिएको थियो ।

^{३८} केही अपवाद पनि थिए । सिरहामा व्यावसायिक समुदाय र नागरिक समाज समूहले सरकारी निकायलाई सेवा पुनः सञ्चालनका लागि आवश्यक फर्निचर र उपकरणका लागि सहयोग गर्न खासै उत्सुकता देखाएनन् । उनीहरूलाई सरकारी निकायसँग आवश्यक उपकरण किन्न पर्याप्त रकम छ जस्तो लाग्थ्यो ।

स्थानीय तहमा पनि निजी तथा आवासीय विद्यालय सङ्गठन नेपाल (प्याब्सन), राष्ट्रिय निजी तथा आवासीय विद्यालय सङ्गठन (एन-प्याब्सन), नेपाल उद्योग वाणिज्य महासङ्घ र वाणिज्य बैंकहरूले वीरगञ्ज महानगरपालिकालाई फर्निचर र उपकरण उपलब्ध गराएर सेवा पुनः सञ्चालनमा सहयोग गरे । औरहीमा जेन-जी समूहहरूले नेपाल प्रहरी र सशस्त्र प्रहरी बललाई कुर्सी दिएका थिए ।

प्रत्यक्ष सहयोगबाहेक, स्थानीय व्यवसायीहरूसँग विश्वासका आधारमा उधारोमा आवश्यक सामग्री खरिद गर्ने अभ्यास पनि महत्त्वपूर्ण रह्यो । औरही-५, वीरगञ्ज-१०, घोराही-१७, घोराही -१३, काठमाडौँ-३२ तथा तुल्सीपुरस्थित यातायात व्यवस्था कार्यालयमा उधारोमा फर्निचर र उपकरण खरिद गरेर सेवा पुनः सञ्चालन गरिएको थियो ।

राजनीतिक नेतृत्वको सङ्कट – घोराहीमा स्थानीय सरकारको प्रतिकार्य

भदौ २३ र २४ गते प्रदर्शनका क्रममा घोराही उपमहानगरपालिका-१३ को वडा कार्यालय पहिलो दिन सञ्चालनमै रह्यो र भोलिपल्ट बिहान पनि काम सुचारु भएको थियो । तर, प्रहरीले आन्दोलनकारीहरू त्यस क्षेत्रमा आउन सक्ने चेतावनी दिएपछि सुरक्षाका लागि कार्यालय बन्द गरियो । कार्यालय तुलनात्मक रूपमा एकान्तमा भएकाले यसलाई प्रत्यक्ष निशाना बनाइने अपेक्षा गरिएको थिएन । तर अपेक्षाविपरीत तीन वटा छुट्टाछुट्टै समूहले कार्यालय तोडफोड, लुटपाट र आगजनी गरे । कागजी अभिलेख, फर्निचर र उपकरणसहित अनुमानित ३० लाख रूपैयाँ बराबरको सम्पत्ति नष्ट भयो ।

कार्यालय पाँच दिनसम्म बन्द रह्यो । यस अवधिमा कार्यवाहक वडाध्यक्षको रूपमा कार्यरत वडा सदस्य रामकली घर्तीले पुनः स्थापनाको नेतृत्व लिन अघि सारिन् । आफ्नो अन्तरिम पदका बाबजुद उनले सेवा पुनः सञ्चालन गर्ने पूर्ण जिम्मेवारी लिइन् । आपतकालीन कार्यपालिका बैठकले तत्काल आवश्यक सेवा सञ्चालन गर्न पाँच लाख रूपैयाँसम्म खर्च गर्ने निर्णय गर्‍यो । उनको नेतृत्वमा जनप्रतिनिधि, कर्मचारी र स्थानीय बासिन्दाहरूले क्षतिको संयुक्त आकलन गरे र सरसफाइ सम्पन्न गरे ।

बिजुली, इन्टरनेट, कम्प्युटर र पर्याप्त फर्निचरको अभावका बाबजुद सात दिनभित्र सेवा पुनः सुचारु भयो । क्षतिग्रस्त भवनको खुला आँगनबाट काम सुरु गरियो । मुद्दा दर्ता, सिफारिस पत्र, र चिकित्सा सहायता प्रमाणीकरण लगायतका अत्यावश्यक सेवा बिस्तारै पुनः स्थापना गरिए । कर्मचारीहरूले सीमित सङ्ख्यामा रहेका कुर्सी र कम्प्युटर आपसमा

मिलेर प्रयोग गरे भने निर्वाचित प्रतिनिधिहरूले गुन्दीमा बसेर काम गरे। कार्यालयका कोठा असुरक्षित भएकाले खुला ठाउँमै बसेर कागजातमा हस्ताक्षर गर्दै सेवा दिइयो।

कम्प्युटर, प्रिन्टर, कुर्सी र टेबुल लगायतका सबै आवश्यक सामग्री उधारोमा खरिद गरिएका थिए। सेवा सुचारु भएको एक महिनापछि, नागरिकको बोझ कम गर्न वडा कार्यालयले केही सिफारिसहरूमा लाग्ने ११० रूपैयाँ सेवा शुल्क मिनाहा गरिदियो। १० जना कर्मचारीका लागि जम्मा चार वटा कम्प्युटर र अपर्याप्त फर्निचरका साथ काम गर्नु परे तापनि वडा कार्यालयले निरन्तर सेवा प्रदान गरिरह्यो।

३.५. सेवा पुनः सञ्चालनमा अवरोध गर्ने कारकहरू

सेवा पुनः सञ्चालनमा विभिन्न प्रकारका अवरोध पहिचान गरिएका छन्। पहिलो, विपद् व्यवस्थापन र कोभिड-१९ जस्ता सार्वजनिक स्वास्थ्य आपतकालका लागि नीतिगत व्यवस्था र कानून भए पनि यस्ता प्रकृतिका राजनीतिक सङ्कट व्यवस्थापनका लागि छुट्टै नीति, प्रोटोकल वा मानक कार्यसञ्चालन प्रक्रिया भने छैन।

राज्यका संस्था तथा निजी क्षेत्रमा भएको आक्रमण र क्षतिको परिमाण भयानक थियो। यस अध्ययनका करिब तीन चौथाइ उत्तरदाताहरूका अनुसार, जेन-जी आन्दोलनका क्रममा देखिएको हिंसाको स्तर निर्वाचित जनप्रतिनिधि, सुरक्षा निकाय र सरकारी अधिकारीहरूले अपेक्षा नै गरेका थिएनन्। यदि आपतकालीन व्यवस्थापनको स्पष्ट प्रोटोकल हुन्थ्यो भने सङ्कटउपर प्रतिकार्य अझ व्यवस्थित हुन सक्थ्यो, पुनर्स्थापनाका काम निरन्तर चलिरहन सक्थे र समग्र अवस्था स्थिर रहन सक्थ्यो। यस्ता संरचना नभएकाले र विनाशको स्तर अत्यधिक भएकाले, कसरी अघि बढ्ने भन्नेबारे ठूलो अन्याल देखियो।

वास्तवमा माथि उल्लेख गरिएका धेरैजसो नेतृत्वदायी प्रयास कुनै औपचारिक मार्गदर्शन उपलब्ध नभएकै कारण सिर्जना भएका थिए। तसर्थ आपतकालीन प्रोटोकलको आवश्यकता व्यवहारमै स्पष्ट देखियो। उदाहरणका लागि, घोराहीमा पाँच दिनसम्म निष्क्रिय रहेपछि आपतकालीन कार्यपालिका बैठक बोलाइयो र पुनः निर्माण बजेट तथा सेवा पुनः सञ्चालनसम्बन्धी परिपत्र जारी गरियो। यसले जनप्रतिनिधि र सरकारी कर्मचारीबीच 'नयाँ उत्साह' थपेको बताइयो।

आपतकालीन अवस्थामा सेवा सञ्चालनका लागि स्पष्ट प्रोटोकलको आवश्यकता अन्य प्रशासनिक चुनौतीमा पनि देखियो। कठिन परिस्थितिमा छिटो सेवा दिन प्रयास गर्दा, कानूनी

प्रक्रिया मिचिएर भविष्यमा कारबाहीको जोखिम हुने चिन्ता कर्मचारीले व्यक्त गरे। उदाहरणका लागि, दाङको तुलसीपुरस्थित यातायात व्यवस्था कार्यालयका एक अधिकारीले कानूनी रूपमा आवश्यक कागजात नहुँदा अल्पकालीन आपतकालीन नीतिगत खाका भए सेवा प्रवाहमा थप लचकता अपनाउन सकिने औँल्याए। आफ्नो दुविधा स्पष्ट पाउँदा ती अधिकारीले भने, “हाम्रो उद्देश्य सेवा प्रदान गर्नु भए तापनि, जनताको सहजताका लागि प्रक्रिया खुकुलो बनाउँदा हाम्रो जागिर नै जाने जोखिम पनि रहन्छ।”^{३९}

नेपालको इतिहास, र आर्थिक असमानता, खराब सुशासन वा वातावरणीय सङ्कटका कारण बारम्बार हुन सक्ने सामाजिक तथा राजनीतिक उथलपुथलको सम्भावनालाई ध्यान दिँदा यस्ता सङ्कटका लागि पूर्वतयारी सधैं आवश्यक रहन्छ।

अर्को महत्वपूर्ण अवरोध स्रोतसाधनको अभाव र सीमित बजेट थियो, जुन विशेषगरी प्रदेश र स्थानीय तहमा सेवा पुनर्स्थापनामा ठूलो चुनौती बन्यो। सङ्घीय बजेट कटौतीका सम्बन्धमा परामर्श, समन्वय र सञ्चारको अभाव रहेको भन्दै प्रादेशिक सरकारहरूले सुरुमै चिन्ता व्यक्त गरेका थिए। साथै, क्षतिको मात्रा हेर्दा मर्मत सम्भार खर्च १० लाख रूपैयाँ अपर्याप्त रहेको बताए।^{४०} सङ्घीय तहले अपनाएको मितव्ययी नीतिका कारण लुम्बिनी लगायतका केही प्रदेशले आफ्नै बजेटमा समेत व्यापक कटौती गरेका थिए।^{४१}

यस्तो परिप्रेक्ष्यमा बजेट पुनः विनियोजन गरेर काम अगाडि बढाउनुपरेको थियो।^{४२} उदाहरणका लागि, जनकपुरधामका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले भने, “हामीले आफ्नै सीमित स्रोतसाधनबाट सेवा पुनः सञ्चालन सुरु गर्नुपर्छ।”^{४३} त्यसैगरी घोराहीका उपमेयरका अनुसार भग्नावशेष हटाउन, क्षतिको अभिलेख तयार गर्न र सेवा पुनः सुरु गर्न उपलब्ध

^{३९} ती अधिकारीसँग मंसिर २३, २०८२ मा गरिएको कुराकानी।

^{४०} Ghimire, Binod. 2025. Provinces Complain of Snub by Karki-led Interim Government. *The Kathmandu Post*, October 27. <https://kathmandupost.com/national/2025/10/27/provinces-complain-of-snub-by-karki-led-interim-government> मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको।

^{४१} Yogi, Rajani; Dahal, Rammani; Kattel, Nabaraj and Poudel, Laxman. 2025. Four Provinces Announce Budget Cuts Amid Austerity Initiatives. *The Rising Nepal*, October 15. <https://risingnepaldaily.com/news/69652> मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको।

^{४२} स्थलगत अध्ययन गरिएका स्थानहरूमध्ये पुनः निर्माण र रङरोगनको काम घोराही उपमहानगरपालिका वडा नं. १७ र नरैनापुर गाउँपालिका वडा नं. ६ मा मात्र भइरहेको थियो।

^{४३} ती अधिकृतसँग मंसिर २२, २०८२ मा गरिएको कुराकानी।

बजेटलाई नै परिचालन गरिएको थियो।^{४४} पहिले चर्चा गरिएझैं, धेरै स्थानीय निकायले स्थानीय व्यवसायीसँग उधारोमा फर्निचर र उपकरण खरिद गरेर पनि सेवा सञ्चालन गरेका थिए।

तुल्सीपुर, दाङस्थित प्रदेश सरकारअन्तर्गतको यातायात व्यवस्था कार्यालयका एक अधिकारीले भने, “आवश्यक स्रोतसाधन र पूर्वाधारको अभावमा हामीले अझै लाइसेन्स ट्रायल सुरु गर्न सकेका छैनौं। ट्रायल सुरु गर्न पाँच वटा सीसीटीभी क्यामेरा, क्यामेरा पोल, तीन वटा ट्रस, ट्राफिक लाइट, माथि-तल छुट्ट्याउने डिभाइडर, साइट पोल र बत्तीहरू, तथा उपकरण राख्ने सुरक्षित कोठा आवश्यक पर्छ। यसको न्यूनतम लागत करिब पाँच लाख रूपैयाँ हुन्छ। अहिले हामीसँग बजेट छैन। प्राविधिक रूपमा ट्रायल सुरु गर्न सकिन्छ, तर व्यावहारिक रूपमा निकै कठिन छ। सबै उपकरण (करिब १५० किलोग्राम) दैनिक गाडीमा ओसार-पसार गर्नुपर्ने हुन्छ। ट्रायल साइट कार्यालयबाट टाढा छ र त्यहाँ सुरक्षा व्यवस्था पनि छैन। उपकरण त्यहाँ छोड्दा चोरी हुने वा हराउने जोखिम हुन्छ। पहिले कार्यालय र ट्रायल साइटबीच १४ वटा सीसीटीभी क्यामेरा थिए, अहिले पाँच वटा मात्र बाँकी छन्। ट्रायल साइटमा पाँच वटा क्यामेरा भएकोमा घटेर दुई-तीन वटा मात्र छन्।”^{४५}

नेपालको वर्तमान शासन प्रणालीमा प्रविधि अवसर र चुनौती दुवै भएको ‘दुईधारे तरवार’ को रूपमा देखा परेको छ। माथि उल्लेख गरिएझैं डिजिटल पूर्वाधार र ब्याकअप प्रणालीले दूरसञ्चार, इन्टरनेट, डाटा तथा क्लाउड सेवा, डिजिटल भुक्तानी र साइबर सुरक्षाजस्ता महत्त्वपूर्ण सेवाको निरन्तरता र सुरक्षित सञ्चालनमा सहयोग पुऱ्यायो। तर सरकारका विभिन्न तहबीचको परस्पर निर्भरताका कारण सङ्घीय तहको डिजिटल संरचनामा भएको क्षतिले प्रदेश तहको सेवा प्रवाहमा प्रत्यक्ष असर पऱ्यो। सङ्घीय प्रणाली अवरुद्ध हुँदा ईभीआरएस, ईडिएल र राष्ट्रिय परिचयपत्रजस्ता प्लेटफर्मसँग सम्बन्धित सेवा प्रभावित भए। उदाहरणका लागि, दाङको घोराहीस्थित जिल्ला प्रशासन कार्यालयले सङ्घीय सर्भर नचल्दा राष्ट्रिय परिचयपत्रको सेवा दिन सकेन। त्यसैगरी धनुषा, सिरहा र पर्साका यातायात व्यवस्था कार्यालयहरूले सङ्घीय प्रणालीमा निर्भर भएकाले आठदेखि नौ हप्तासम्म सेवा दिन असमर्थ रहे। तीमध्ये पर्साको कार्यालय त आन्दोलनबाट प्रत्यक्ष प्रभावित पनि थिएन। यसले सङ्कटको समयमा आपसमा जोडिएका शासन प्रणालीका चुनौती समाधान गर्न भिन्दाभिन्दै

^{४४} ती उपमेयरसँग मंसिर २४, २०८२ मा गरिएको कुराकानी।

^{४५} ती अधिकारीसँग मंसिर २३, २०८२ मा गरिएको कुराकानी।

सुधार पर्याप्त नहुने देखिन्छ। यसले नेपालमा विकेन्द्रित डिजिटलाइजेसन र डिजिटल शासनमा अझै पनि गम्भीर कमजोरीहरू रहेको तथ्य उजागर गर्छ।^{४६}

सङ्घीय डिजिटल प्रणालीमा कम निर्भर भएका कारण स्थानीय तहले तुलनात्मक रूपमा बढी अनुकूलन क्षमता देखाए। तर प्रदेश तहका कार्यालय सङ्घीय प्लेटफर्ममा बढी निर्भर भएकाले ती धेरै प्रभावित भए। साथै, पूर्ण रूपमा डिजिटल प्रणाली नहुँदा वा अधुरो हुँदा कागजी अभिलेख नष्ट हुँदा ठूलो मात्रामा तथ्याङ्क र अभिलेखको क्षति भयो। प्रदेश र स्थानीय तहका धेरै कार्यालयमा डिजिटल प्रणाली लागू हुनुअघि तयार गरिएका फाइल कागजी रूपमा मात्र राखिएका थिए र ती आन्दोलनका क्रममा नष्ट भए। उदाहरणका लागि, वीरगञ्ज-१० र जनकपुरधाम-८ का वडाध्यक्षहरूले २०७४ भन्दा अघिका अभिलेख डिजिटलाइज नगरिएको बताएका थिए। यस्तो कमजोरी महानगर र उपमहानगरजस्ता सहरमा समेत हुनुले पूर्ण, सुरक्षित र पहुँचयोग्य डिजिटल प्रणालीको आवश्यकतालाई अझ बल दिन्छ। त्यसैले, यस अध्ययनमा अन्तर्वार्ता गरिएका सरकारी कर्मचारीहरूले सबैभन्दा जोड दिएको सुझाव नै अभिलेख र सेवाको पूर्ण डिजिटलाइजेसन थियो।

कर्मचारी अभाव पनि सेवा प्रवाहमा ठूलो बाधा बन्यो। धेरै प्रदेश र स्थानीय तहमा लामो समयदेखि नै कर्मचारी अभाव छ। स्थानीय तहमा करिब ३६ प्रतिशत पद रिक्त छन् भने प्रदेश तहमा करिब ६२ प्रतिशत जनशक्ति अभाव छ।^{४७} सङ्घीय निजामती सेवा विधेयक २०८० पास नहुँदा र सङ्घीय निर्देशनअनुसार करारमा रहेका कर्मचारी हटाइँदा यो अभाव झन् टड्कारो भयो। परिणामस्वरूप, औरही, वीरगञ्ज, नैनापुर, घोराही र बुटवललगायतका अध्ययन गरिएका स्थानीय तहमा सेवा पुनः सञ्चालन ढिलो भयो। उदाहरणका लागि, औरही गाउँपालिकाका कुनै पनि विभागमा स्थायी प्रमुख थिएनन्। एक जनामात्र सचिवले धेरै वडाहरू सम्हाल्नुपरेको थियो भने अर्को स्थानीय तहको लेखा अधिकृतले वित्तीय काम हेर्नुपरेको थियो। कार्यालय सहायक, सरसफाइ कर्मचारी र चालकजस्ता आधारभूत सहयोगी कर्मचारीसमेत उपलब्ध थिएनन्। गाउँपालिका अध्यक्षका अनुसार कर्मचारी अभाव

^{४६} Sharma, Sandesh. 2025. E-governance in Federal Nepal: The Failure of Decentralised Digitalisation. *The Himalayan Times*, July 18. <https://thehimalayantimes.com/opinion/e-governance-in-federal-nepal-the-failure-of-decentralised-digitalisation> मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको।

^{४७} The Kathmandu Post. 2025. A Third of Civil Servant Positions Vacant at Local Level, Services Hit. March 23. <https://kathmandupost.com/national/2025/03/23/a-third-of-civil-servant-positions-vacant-at-local-level-services-hit> मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको।

पहिल्यैदेखि थियो, तर असोज ७, २०८२ को सङ्घीय मितव्ययिता परिपत्रअनुसार जेन-जी समूहले करार कर्मचारी हटाउन माग गरेपछि यो समस्या झन् गम्भीर बनेको थियो ।

स्थानीय र प्रादेशिक तहका उत्तरदाताहरूले सङ्घीय सरकारबाट कमजोर समन्वय र सीमित सहयोग हुनुलाई पनि मुख्य बाधक मानेका छन् । बजेट कटौती र मितव्ययिताका उपायबारे अधि चर्चा गरिएझैं, पुनः सञ्चालनको चरणमा सञ्चार र स्रोतसाधनको सहयोग अपर्याप्त रहेको जानकारी तल्लो तहका सरकारले दिएका छन् ।

संस्थागत सुधार

आन्दोलनपछिको अवस्थाले केवल प्रणालीगत समस्या उजागर गरेन, सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा संस्थागत सुधार र नवप्रवर्तनका अवसर पनि सिर्जना गर्नु भन्ने यस अध्ययनले देखाउँछ ।

एक उल्लेखनीय सुधार भनेको कम कागजात आवश्यक पर्ने सरलीकृत प्रमाणीकरण प्रक्रियाको प्रयोग हो । यद्यपि यो नागरिकता वा राष्ट्रिय परिचयपत्र सेवामा लागू भएन, जग्गा स्वामित्व, सवारी चालक अनुमतिपत्र (लाइसेन्स) र सवारी दर्तासम्बन्धी प्रक्रियामा लागू गरियो । लाइसेन्स र सवारी दर्ताका लागि अनलाइन आवेदन प्रणाली सुरु गरियो, जसले समय बचत गर्नुका साथै प्रशासनिक बोझ घटायो साथै प्रहरीको काम पनि सहज बनायो ।^{४८} जग्गा दर्ताको सन्दर्भमा, कानूनी दाबी प्रमाणित गर्नका लागि विभिन्न प्रकारका कागजातहरू पेश गर्न सकिने व्यवस्था गरियो । नागरिकता र राष्ट्रिय परिचयपत्र सेवामा पनि केही हदसम्म सेवाग्राहीमैत्री सुधार देखियो । सिरहाका एक सेवाग्राहीले भने, “पहिले एउटै कामका लागि धेरैपटक कार्यालय धाउनुपर्थ्यो, अहिले सबै आवश्यक कागजात एकैपटक मागिन्छ, जसले प्रक्रिया सजिलो बनाएको छ ।”^{४९}

^{४८} The Kathmandu Post. 2025. Nepal Police Working with Traffic Police and Attorney Offices to Reissue Documents Destroyed During Gen Z Protests. October 29. <https://kathmandupost.com/national/2025/10/29/nepal-police-working-with-traffic-police-and-attorney-offices-to-reissue-documents-destroyed-during-gen-z-protests> मा उपलब्ध; फागुन १५, २०८२ मा हेरिएको ।

^{४९} ती सेवाग्राहीसँग मंसिर २१, २०८२ मा गरिएको कुराकानी ।

व्यवस्थापकीय चुनौतीका बीच निर्वाचित प्रतिनिधि र कर्मचारीले अपनाएका सेवा प्रवाहका नयाँ तरिका पनि प्रभावकारी देखिए। सबैभन्दा प्रभावकारी अभ्यासमध्ये एक 'एक कोठा' वा 'एक डेस्क' सेवा प्रणाली थियो।^{५०} उदाहरणका लागि, सिरहाको लहानस्थित यातायात व्यवस्था कार्यालय एकै कोठाबाट सञ्चालन भयो भने घोराही-१७ मा मन्दिरको योग हलबाट विभिन्न सेवा प्रदान गरियो। नरैनापुर-६ मा अस्थायी सुरक्षित भवनबाट सेवा दिइयो।

सानो ठाउँमा गरिएको यस्तो बन्दोबस्तपछि सेवाग्राहीले आफ्नो कामको प्रक्रिया प्रत्यक्ष हेर्न पाए, जसले झन्झट घटाउनुका साथै पारदर्शिता बढायो। भीडभाड र केही अव्यवस्था^{५१} जस्ता समस्या भए पनि कर्मचारी र सेवाग्राही दुवैले यी उपायलाई छिटो र प्रभावकारी सेवा प्रवाहका लागि उपयोगी मानेको देखियो।^{५२}

अर्को महत्वपूर्ण सुधार सरकारी कर्मचारीको व्यवहार र दृष्टिकोणमा देखिएको सकारात्मक परिवर्तन थियो। वीरगञ्ज, जनकपुर, घोराही र बुटवलका उत्तरदाताहरूले कर्मचारी अझ खुला, उत्तरदायी र स्पष्ट भएको बताएका छन्। सिरहास्थित जिल्ला प्रशासन कार्यालयका एक सेवाग्राहीले भने, "पहिले कर्मचारीहरूले आवश्यक कागजात स्पष्ट रूपमा भन्दैनथे। त्यसैले बारम्बार धाउनुपर्थ्यो। अहिले भने उनीहरूले चाहिने कागजात स्पष्ट भन्छन् जसले प्रक्रिया धेरै सजिलो भएको छ।"^{५३} लुम्बिनी प्रदेशका एक उत्तरदाताले कर्मचारीहरू समयमै खाजा खान जाने र फर्कने गरेबाट समय पालनमा पनि सुधार आएको बताए।^{५४}

यद्यपि यी सुधारहरू सबै ठाउँमा समान रूपमा लागू भएका छैनन्। जनकपुरधामका उत्तरदाताहरूले सुधार सीमित भएको र आन्दोलनपछि जेन-जी समूहको सक्रियता कम हुनुले व्यवहारगत परिवर्तनका लागि दबाव कम भएको हुन सक्ने बताए। यस्ता भिन्नताका बाबजुद सरकारी कर्मचारीमा जवाफदेही र प्रभावकारी सेवा प्रवाह सुधार गर्नुपर्ने चेतना बढ्दो देखिन्छ। गृह मन्त्रालयका एक अधिकारीका अनुसार कर्मचारीतन्त्रभित्र सुधारको

^{५०} डीआरसीएनले काठमाडौँस्थित गृह मन्त्रालयका साथै नरैनापुर, घोराही, औरही र वीरगञ्जमा एउटै डेस्क वा एउटै कोठाबाट सेवा प्रवाह भइरहेको पाएको थियो।

^{५१} यस्ता चुनौतीहरू काठमाडौँस्थित गृह मन्त्रालय, वीरगञ्जका वडा कार्यालयहरू, घोराही उपमहानगरपालिका वडा नं. १७ र नरैनापुर वडा नं. ६ मा देखिएका थिए।

^{५२} डिआरसीएनका अनुसन्धानकर्ताले औरही गाउँपालिकामा पालिका कार्यालयको एउटै कोठामा अन्य सेवासँगै न्यायिक समितिलाई पनि राख्दा गोपनीयतामा असर परेको देखे।

^{५३} ती सेवाग्राहीसँग मंसिर २१, २०८२ मा गरिएको कुराकानी।

^{५४} ती अधिकारीसँग मंसिर २३, २०८२ मा गरिएको कुराकानी।

आवश्यकताप्रति सचेतना बढ्दो छ ।^{५५} यातायात व्यवस्था विभागका अर्का अधिकारीले पनि जनविश्वास पुनः स्थापना गर्न पारदर्शिता र जवाफदेहिता अपरिहार्य रहेको बताए ।^{५६}

काठमाडौँ जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा प्रविधिमा आधारित सेवा

भदौ २३ र २४, २०८२ मा भएको जेन-जी आन्दोलनका क्रममा काठमाडौँ जिल्ला प्रशासन कार्यालयका केही भागमा आगजनीसहित गम्भीर क्षति भयो । अत्यावश्यक सेवा पुनः सञ्चालन हुन करिब दुई हप्ता लाग्यो । मूल भवन पुनः निर्माणमा रहेकाले कार्यालयले खाद्य सुरक्षा व्यवस्थापन कार्यालयका लागि बनाइएको भवनबाट अस्थायी सेवा सञ्चालन गर्नुपर्थ्यो । यस अवरोधले कामकाजमा ठूलो चुनौती ल्यायो, तर सेवा प्रवाहलाई नयाँ तरिकाले सोच्ने अवसर पनि दियो ।

स्थानान्तरणपछि कार्यालयले सेवा प्रभावकारी बनाउन र विशेष गरी नागरिकता सेवामा हुने अत्यधिक भीड व्यवस्थापन गर्न प्रविधिमा आधारित सार्वजनिक सूचना र टोकन प्रणाली लागू गर्‍यो । यसका लागि आवश्यक हार्डवेयर, सफ्टवेयर, स्क्रिन र जडानको कुल लागत करिब ६० लाख रूपैयाँ थियो, जुन उधारोमा व्यवस्थापन गरिएको थियो । प्रमुख जिल्ला अधिकारीले कर्मचारीलाई यो नयाँ प्रणाली सञ्चालन गर्न तालिमसमेत उपलब्ध गराए ।

नयाँ प्रणालीअनुसार सेवाग्राहीले सुरुमा हेल्पडेस्कमा गई आफ्नो कागजात जाँच गराउँछन् । त्यसपछि उनीहरूले कुन कोठामा जाने भन्ने जानकारीसहितको टोकन नम्बर पाउँछन् । यसले गर्दा उनीहरू लाइनमा उभिन परेन, सेवाग्राहीका लागि बनाइएको प्रतीक्षालयमा बसेर पालो पर्खन मिल्यो । सार्वजनिक सूचना प्रणालीमार्फत उनीहरूले आफ्नो पालो आएको थाहा पाउँछन् । यस उपायले भीड व्यवस्थापनमा उल्लेखनीय सुधार ल्याएको, सेवामा अनुशासन बढाएको र सेवाग्राहीलाई सहज भएको देखियो ।

कार्यालयले सुरुमा सात वटा स्पिकर जडान गर्ने योजना बनाएको थियो । पुस २०८२ सम्म दुई वटा जडान भइसकेका थिए र बाँकी पाँच वटा १५ दिनभित्र सञ्चालनमा ल्याउने योजना थियो । कुल लागत करिब ६० लाख रूपैयाँको भुक्तानी गरिएको थिएन, तर यस

^{५५} ती अधिकारीसँग पुस २९, २०८२ मा गरिएको कुराकानी ।

^{५६} ती अधिकारीसँग पुस २८, २०८२ मा गरिएको कुराकानी ।

खर्चलाई स्थानीय तहहरूबीच बाँडफाँट गर्ने र प्रत्येक स्थानीय तहले करिब १० लाख रूपैयाँ बेहोर्नेबारे छलफल भइरहेको थियो ।

समग्रमा, यो सुधारले संस्थागत सङ्कटले व्यावहारिक नवप्रवर्तनको अवसर सिर्जना गर्न सक्छ भन्ने देखाउँछ । साधारण प्रविधिगत हस्तक्षेपले पनि अति व्यस्त हुने सरकारी कार्यालयमा सेवा प्रवाह, पारदर्शिता र सेवाग्राहीको अनुभवमा उल्लेखनीय सुधार ल्याउन सक्छन् ।

सिफारिस

प्रस्थान विन्दुका रूपमा तल केही सिफारिसहरू प्रस्तुत गरिएको छ । यिनलाई व्यवहारमा लागू गर्न थप विश्लेषण र योजना आवश्यक पर्नेछ ।

राजनीतिक सङ्कट व्यवस्थापन

- संविधानले तोकेका भूमिका र जिम्मेवारीका आधारमा सबै तहका सरकारका लागि :
 - सङ्कटको समयमा अत्यावश्यक सेवाको निरन्तरता सुनिश्चित गर्न राजनीतिक आपतकालीन व्यवस्थापन प्रोटोकल तयार गर्ने ।
 - विशेष गरी राजनीतिक सङ्कट हुँदा समयमै सूचना प्रवाह सुनिश्चित गर्न र अन्तर-सरकारी तथा अन्तर-निकाय समन्वय सुदृढ गर्न सञ्चार प्रोटोकलको स्तर उकास्ने ।
 - सङ्कट व्यवस्थापन र प्रोटोकल कार्यान्वयनका सम्बन्धमा निर्वाचित प्रतिनिधि र सरकारी अधिकारीका लागि नेतृत्वदायी तालिम प्रवर्द्धन गर्ने ।
 - विपद् जोखिम न्यूनीकरणसम्बन्धी राष्ट्रिय नीतिमा परिकल्पना गरिएझैं, प्रस्तावित विपद् जोखिम न्यूनीकरण अनुसन्धान तालिम प्रतिष्ठानमा सङ्कट व्यवस्थापन तालिमलाई एकीकृत गर्ने ।
 - नेपाल प्रशासनिक प्रशिक्षण प्रतिष्ठान र प्रादेशिक तालिम केन्द्रमार्फत हुने तालिमसहित सरकारी संस्थाका नीति र कार्यक्रममा द्वन्द्व व्यवस्थापन सीप र संवेदनशीलता समावेश गर्ने । निर्वाचित पदाधिकारीका लागि छुट्टै तालिम मोड्युलहरू विकास गर्ने ।

- विश्वास र सामाजिक पुँजी अभिवृद्धि गर्न आपतकालीन योजना र स्थानीय पुनर्प्राप्ति रणनीतिमा व्यवसायी, नागरिक समाज, जेन-जी समूह र बहिष्कृत समुदायका प्रतिनिधि सहितको सामुदायिक सहभागिता सुनिश्चित गर्ने ।
- यी आयामलाई समावेश गर्न समावेशी प्रतिनिधित्वमा विशेष ध्यान दिई सामुदायिक विपद् व्यवस्थापन समिति र स्थानीय विपद् व्यवस्थापन समितिलाई पुनर्गठन गर्ने ।
- यस्ता पहल परीक्षण गर्न प्राविधिक र आर्थिक सहयोग उपलब्ध गराउने ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह र डिजिटाइजेसन

- सार्वजनिक सेवा प्रवाह नयाँ आधुनिक शैलीको होस् भनी एक दृष्टिकोण र रणनीतिक मार्गचित्र विकास गर्न सरकारका सबै तहमा डिजिटल सुशासनको बृहत् मूल्याङ्कन गर्ने ।
- डिजिटल पूर्वाधार र डाटा केन्द्रलाई विकेन्द्रीकरण गर्ने ।
- सबै तहका सरकारी कार्यालयका अभिलेखलाई डिजिटलाइज गर्ने र सुरक्षित ‘अफ-साइट’ भण्डारण सुनिश्चित गर्ने ।
- विद्यमान कागजी अभिलेखलाई डिजिटलाइज गर्न र स्थानीय डाटाबेसबाट डाटा स्थानान्तरण गर्न अल्पकालीन प्राविधिक विज्ञहरू परिचालन गर्ने, र डाटा गोपनीयता सुनिश्चित गर्न कडा प्रावधानहरू लागू गर्ने ।
- डिजिटल रूपान्तरणलाई प्रभावकारी बनाउन सरकारी कर्मचारी लक्षित गरी तालिम दिने ।

नेतृत्व र संस्थागत संस्कृतिको सुदृढीकरण

- सार्वजनिक क्षेत्रमा थप सेवामुखी संस्कृति प्रवर्द्धन गर्न निजामती कर्मचारीहरूमाझ विद्यमान सुधारको गतिलाई निरन्तरता दिने ।
- सेवा प्रवाहमा नेतृत्व र संस्थागत संस्कृतिको प्रभावबारे अनुसन्धान गर्ने ।
- सार्वजनिक सेवासम्बन्धी गुनासो दर्ता गर्न नागरिकका लागि पारदर्शी र पहुँचयोग्य संयन्त्र स्थापना गर्ने ।
- इमेल, हटलाइन र ‘हेलो सरकार’ जस्ता प्लेटफर्महरू प्रदेश र स्थानीय तहमा परीक्षण र विस्तार गर्ने ।

- सुधारलाई व्यावहारिक र दिगो बनाउन राज्य र नागरिकबीच निरन्तर संवाद र सहकार्य प्रवर्द्धन गर्ने ।
- सङ्घीय निजामती सेवा विधेयक २०८० छिटो पारित र कार्यान्वयन गरी प्रदेश र स्थानीय तहमा कर्मचारी अभाव तथा संस्थागत रिक्तता सम्बोधन गर्ने ।

सेवा प्रवाह संरचनाको पुनरावलोकन

- नागरिकहरूमा कागजी प्रक्रियाको बोझ कम गर्ने उद्देश्यका साथ आवश्यक सेवाका लागि प्रमाणीकरण आवश्यकताको पुनर्मूल्यांकनका लागि अनुसन्धान गर्ने ।
- 'एक कोठा' वा 'एक डेस्क' सेवा प्रणालीजस्ता नवप्रवर्तनहरूको दिगोपन र विस्तारयोग्यता मूल्याङ्कन अध्ययन गर्ने जसमा यसबाट घट्ने खर्च र सर्वसाधारणको सेवामा पहुँच बढाउन सक्ने सम्भाव्यता पनि समेट्ने ।
- प्रभावित कार्यालयका जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरूबीच अनुभव, चुनौती र उत्कृष्ट अभ्यास आदान-प्रदान गर्ने संयन्त्र बनाई छलफल आयोजना गर्ने ।
- विभिन्न तहबीच सहकार्य र नवप्रवर्तन प्रोत्साहन गर्न सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयअन्तर्गत 'आइडिया हब' स्थापना गर्ने ।
- सेवा पुनः सञ्चालनमा मात्र केन्द्रित नभई अझ प्रभावकारी, सक्षम र समावेशी प्रणाली विकासतर्फ ध्यान केन्द्रित गर्ने ।
- सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि स्पष्ट दीर्घकालीन दृष्टिसहित शासन र सार्वजनिक प्रशासन सुदृढीकरणका लागि सहभागितामूलक राष्ट्रिय कार्यक्रम तर्जुमा गर्ने ।
- नमुना परियोजनाको रूपमा लामो समयदेखि अक्षम मानिँदै आएको यातायात क्षेत्रलाई प्राथमिकतामा राख्ने । इम्बोस्ड नम्बर प्लेट लागु गर्नेजस्ता नीतिको पुनरावलोकन गरी जनताको सुझावसहित कम खर्चिलो विकल्प अपनाउनु व्यापक सुधारका लागि एउटा सुरुआत हुन सक्छ ।

अनुसूची १

सरकारको तह अनुसार कार्यालयको विवरण

सरकारको तह	प्रकार	सङ्ख्या
स्थानीय	नगरपालिका (गाउँपालिका, नगरपालिका, उपमहानगरपालिका, महानगरपालिका) तथा वडा कार्यालय	१७
प्रदेश	यातायात व्यवस्था कार्यालय	४
सङ्घीय	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	७
सङ्घीय	भूमि सुधार तथा मालपोत कार्यालय	७
सङ्घीय	सङ्घीय निकाय (गृह मन्त्रालय; यातायात व्यवस्था विभाग)	२
जम्मा		३७

अनुसूची २

सरकारी कार्यालयमा भएको क्षतिको सङ्क्षिप्त विवरण

क्षतिको स्तर	मधेश प्रदेश	लुम्बिनी प्रदेश	काठमाडौँ
आगजनीबाट पूर्ण नष्ट भएका भवनहरू	औरही गाउँपालिका कार्यालय; वडा नं. ४ र ५ (औरही); जनकपुरधाम उपमहानगरपालिका कार्यालय; वडा नं. ८ (जनकपुरधाम); वीरगञ्ज महानगरपालिका कार्यालय; वडा नं. १० (वीरगञ्ज); लहानस्थित यातायात व्यवस्था कार्यालय; धनुषास्थित यातायात व्यवस्था कार्यालय	मालपोत कार्यालय, घोराही; घोराही उपमहानगरपालिका वडा नं. १, ७ र १३; नैनापुर गाउँपालिका वडा नं. ६; बुटवल उपमहानगरपालिका कार्यालय; वडा नं. ४ (बुटवल)	जिल्ला प्रशासन कार्यालय, काठमाडौँ; कलङ्कीस्थित मालपोत कार्यालय; गृह मन्त्रालय; मीनभवनस्थित यातायात व्यवस्था विभाग; ^{५७} काठमाडौँ महानगरपालिका वडा नं. १, ३ र ३२
आगलागीबाट आंशिक क्षति	—	बुटवलस्थित मालपोत कार्यालय; बुटवल उपमहानगरपालिका वडा नं. १५; नैनापुर गाउँपालिका कार्यालय; शिक्षा तथा प्रशासन शाखा (नैनापुर); वडा नं. ४ (नैनापुर); घोराही उपमहानगरपालिका कार्यालय; तुल्सीपुरस्थित यातायात व्यवस्था कार्यालय	—

^{५७} काठमाडौँको मीनभवनस्थित यातायात व्यवस्था विभागका एक कर्मचारीका अनुसार, आन्दोलनका क्रममा डिजिटल प्रणाली, कागजात, भौतिक पूर्वाधार र गाडीहरू नष्ट भएका थिए। साथै, डाटा सेटरमा पनि क्षति पुगेको थियो। उनले सवारी चालक अनुमति पत्र (लाइसेन्स) को डाटा भण्डारण पुनः सञ्चालनमा ल्याउन ४५ दिनभन्दा बढी समय लागेको बताए। सेवा पुनः सुरु भए तापनि, आन्दोलनभन्दा अगाडिको अवस्थामा सेवा प्रवाह फर्कन अझै धेरै बाँकी रहेको र यसका लागि समय लामो उनले बताए।

क्षतिको स्तर	मधेश प्रदेश	लुम्बिनी प्रदेश	काठमाडौँ
तोडफोड भएका कार्यालय	धनुषास्थित जिल्ला प्रशासन कार्यालय; वीरगञ्ज महानगरपालिका कार्यालय; जनकपुरधाम उपमहानगरपालिका कार्यालय	बाँकेस्थित जिल्ला प्रशासन कार्यालय	—
फर्निचर तथा उपकरण तोडफोड वा लुटपाट	कम्प्युटर, ल्यापटप, हार्ड ड्राइभ, प्रिन्टर, राउटर, सीसीटीभी क्यामेरा, बायोमेट्रिक उपकरण, स्थान, फोटोकपी मेसिन, सोफा, कुर्सी र टेबुलजस्ता सामग्री विभिन्न व्यक्तिबाट लुटिएको	नैनापुर गाउँपालिका बाहेक अन्य कार्यालयबाट यस्तै प्रकारका उपकरण, साथै जेनेरेटरसमेत लुटिएको; बुटवलमा नागरिक बडापत्र तोडफोड गरिएको	—

डीआरसीएनबारे

सन् २०१४ मा स्थापित डेमोक्रेसी रिसोर्स सेन्टर नेपाल (डीआरसीएन) सामाजिक र राजनीतिक विषयमा अध्ययन-अनुसन्धान गर्ने राष्ट्रिय गैर-सरकारी संस्था हो । स्थापनाकालदेखि यस संस्थाले नेपालको संक्रमणकालीन राजनीतिमा संघीयता कार्यान्वयनको प्रक्रिया, स्थानीय तह पुनःसंरचना, निर्वाचन पर्यवेक्षण, जस्ता विषयमा स्थलगत र तथ्यमा आधारित अध्ययन-अनुसन्धान गरेको छ । डीआरसीएनले अध्ययन-अनुसन्धानका निष्कर्ष सरोकारवालाहरूसँग प्रस्तुत गर्ने, छलफल र बहस पनि चलाउने गरेको छ । यस्ता अनुसन्धान कार्य र बहसमार्फत नेपालको संघीय संरचना अन्तर्गत प्रभावकारी शासन पद्धतिको प्रवर्द्धन गर्नु डीआरसीएनको लक्ष्य हो ।

भदौ २०८२ को जेन-जी आन्दोलनले नेपालको राजनीतिक परिदृश्य मात्र होइन, सार्वजनिक प्रशासन र सेवा प्रवाह प्रणालीलाई पनि गम्भीर चुनौती दियो । सरकारी भवन, अभिलेख र पूर्वाधारमा व्यापक क्षति पुग्दा नागरिकले दैनिक रूपमा प्राप्त गर्ने आधारभूत सेवा अवरुद्ध भए । यस्तो संकटका बीच राज्यले सार्वजनिक सेवा कसरी पुनःस्थापित गर्‍यो ? कुन कारणले पुनःसञ्चालन सहज बन्यो र कुन कमजोरीले प्रक्रिया जटिल बनायो ? यस अध्ययनले यिनै प्रश्नहरूको उत्तर खोजेको छ ।

लोकतान्त्रिक संक्रमण र संकट व्यवस्थापनको सन्दर्भमा तयार गरिएको यस प्रतिवेदन **सार्वजनिक सेवा पुनःसञ्चालन तथा शासन सुधार : जेन-जी आन्दोलनपछिको सन्दर्भ**ले संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय तहका ३७ सरकारी कार्यालयको अध्ययन, १२५ सरोकारवालासँगको अन्तर्वार्ता तथा स्थलगत अवलोकनका आधारमा सार्वजनिक सेवा पुनःसञ्चालनको विश्लेषण प्रस्तुत गर्दछ । अध्ययनले संकटका समयमा नेतृत्व, अन्तर-सरकारी समन्वय, डिजिटल पूर्वाधार, तथा समुदायको सहयोगजस्ता भूमिकालाई उजागर गरेको छ । संकटपछि राज्य र नागरिकबीचको विश्वास पुनःनिर्माण, सार्वजनिक सेवाको निरन्तरता तथा सुशासन सुधारका सम्भावना र चुनौती बुझ्न चाहने नीति निर्माता, सरकारी अधिकारी, अनुसन्धानकर्ता, नागरिक समाज तथा आम पाठकका लागि यो प्रतिवेदन एक महत्त्वपूर्ण सन्दर्भ सामग्री हो ।

DEMOCRACY
RESOURCE CENTER

डेमोक्रेसी रिसोर्स सेन्टर नेपाल (डीआरसीएन)

www.democracyresource.org