

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८१

स्वीकृत मिति: २०८१।०९।२८

प्रस्तावना:

नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न, संघीय शासन व्यस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकोले सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले,

प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरि यो मापदण्ड गाँउकार्यपालिकाको मिति २०८१।०९।२८ गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यो मापदण्डको नाम “सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८१” रहेको छ।

(२) यो मापदण्ड स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भए पछि लागु हुनेछ।

२. **परिभाषा :** विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा

क) “गाँउ प्रमुख” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउकार्यपालिकाको प्रमुख सम्भन्नुपर्छ।

ख) “आर्थिक ऐन” भन्नाले सालबसाली आर्थिक ऐन सम्भन्नु पर्छ।

ग) “कर्मचारी” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिका कार्यालय मातहतका कार्यालयमा कर्मचारी सम्भन्नुपर्छ।

घ) “कार्यालय” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिकाको कार्यालय सम्भन्नुपर्छ।

ङ) “कार्यापालिका” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिकाको कार्यपालिका सम्भन्नु पर्दछ।

च) “गाँउसभा” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिकाको गाँउसभा सम्भन्नुपर्छ।

छ) “गाँउपालिका” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिका सम्भन्नुपर्छ।

ज) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिका कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्भन्नुपर्छ।

झ) “जनप्रतिनिधि” भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित नार्पा भूमि गाँउपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्भन्नुपर्छ।

- ब) “समिति” भन्नाले यस मापदण्डको दफा ५ बमोजिम गठित सम्भन्नुपर्दछ ।
- ट) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्भन्नुपर्दछ ।
- ठ) “वडा अध्यक्ष” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिकाको वडा अध्यक्ष सम्भन्नुपर्दछ ।
- ड) “वडा कार्यालय” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिकामा रहेका वडा कार्यालयहरु सम्भन्नु पर्दछ ।
- ढ) “वडा सचिव” भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्भन्नुपर्दछ ।
- ण) “सार्वजनिक सेवा” भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको सेवा सम्भन्नु पर्दछ ।
- त) “सूचना अधिकारी” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्भन्नुपर्दछ र सो शब्दले प्रवक्ता समेतलाई जनाउँदछ ।
- थ) “शाखा प्रमुख” भन्नाले नार्पा भूमि गाँउकार्यपालिकाको कार्यालयको शाखाहरुको प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्भन्नु पर्दछ ।

परिच्छेद २

सार्वजनिक सेवा प्रवाह

३. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने: (१) स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानून बमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ ।

(२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन ।

(३) सेवा प्राप्तिका तोकिएका प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।

४) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ ।

४. सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी: (१) कार्यालय, मातहतका कार्यालयका तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यापालिकाद्वारा स्वीकृत नागरिक वडापत्र बमोजिम हुनेछ ।

२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिस्कृत बनाउन उपदफा १ बमोजिमको नागरिक वडापत्र दफा ५- बमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यापालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।

३) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जन नागरिक वडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद ३

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. **अनुगमन समिति:** (१) कार्यापालिका अन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन समिति गठन गर्नेछ ।

२) उपदफा १ बमोजिम समितिले आवश्यक परेमा अन्य जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, विषय विज्ञ तथा सरोकारवालालाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

६. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार:** सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:

क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय, परिष्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजना मस्यौदा तर्जुमा गर्ने ।

ख) गाँउपालिकाको क्षेत्राधिकार भित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवा प्रवाह सम्बन्धमा अनुगमन गरी थप सुधारका लागि सम्बन्धित निकायमा सुझाव दिने ।

ग) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कम्तीमा वार्षिक रूपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरूको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाई गराउने ।

घ) नागरिक वडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मुल्याङ्कन गरी थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने गरी ।

ङ) घुम्ती सेवा क्षेत्र पहिचान गरी एकिकृत घुम्ती सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदाय स्तर सम्म पुर्याउने सहयोग गर्ने ।

च) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा सेवा प्रदायक गुनासो सुनुवाईको यथोचित प्रबन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाई संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।

छ) अनुसूचि १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मुल्याङ्कन गर्ने ।

ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरू बिच समन्वय तथा अन्तरक्रिया गर्ने ।

झ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने ।

७. **अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा:** (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।

२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरु, अनुगमन, प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतिहरु, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरु सहितको एकिकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रूपमा कार्यापालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।

३) उपदफा २ बमोजिम प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समिक्षा गरी गाँउ सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

परिच्छेद ४

विविध

८. **पुरस्कार:** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुऱ्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रात्साहन स्वरुप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।

९. **कार्यसम्पादन मुल्याङ्कनसँग आवद्ध गरिने:** (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मुल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्यसम्पादनसँग आवद्ध गरिनेछ ।

२) करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरुको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आवद्ध गरिनेछ ।

१०. **सूचना प्रविधिको उपयोग:** सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपर्दो, कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त प्रविधिको उपयोगलाई प्रवर्द्धन गरिनेछ ।

११. **सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानी:** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीका क्षेत्र तथा परिमाण समेत यकिन गरी समितिले बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा समिति मार्फत कार्यपालिकामा प्रस्ताव पेश गर्नेछ ।

१२. **बाधा अड्काउ फुकाउने:** सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।

अनुसूचि १
(दफा ६ (छ) सँग सम्बन्धित)
सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भेक्षण फारम

- १) यस कार्यालयको कामहरु बारे तपाईंलाई थाहा छ थाहा छैन
- २) तपाईंले यस कार्यालयबाट प्राप्त गर्न खोज्नु भएको सेवा प्राप्त भयो भएन
- ३) तपाईंको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन ?
- सेवा दिनको लागि आवश्यक कागज नभएर
 - सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर
 - प्रक्रिया नमिलेर
 - अन्य
- ४) कार्यालयको वडापत्र अध्ययन गर्नुभयो ? गरे र बुझे गरे तर बुझिन
- ५) नागरिक वडापत्रमा तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त भयो भएन
- ६) कर्मचारीहरुले तपाईंले सोधेको विषयमा आवश्यक जानकारी दिनु भयो भएन
- ७) तपाईंले कार्यालयबाट सेवा प्राप्त गर्न तोकिएको शुल्क भन्दा बढि रकम तिर्नु पर्यो परेन
- ८) निम्न कुराहरुबारे तपाईंको दृष्टिकोण के छ ?

सि.नं.	विषय	राम्रो	ठिकै	नराम्रो	नभएको
१	सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समय				
२	कार्यालयको भौतिक पूर्वाधार शौचालय, परिसर, क्यान्टिन आदी				
३	सेवा, शुल्क र दस्तुर				
४	कर्मचारीहरुको सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार				
५	कर्मचारी पहिचान खुल्ने ड्रेस र परिचयपत्र				
६	गुनासो सुनुवाईको व्यवस्था				

- ९) कार्यालयको समग्र काम कारवाही / सेवा प्रवाह तपाईंलाई कस्तो लाग्यो ?
राम्रो ठिकै नराम्रो
- १०) तपाईंले यस कार्यालयको कामलाई स्तर निर्धारण गर्नु पर्दा कसरी स्तर निर्धारण गर्नु हुन्छ ?
अति उत्कृष्ट उत्कृष्ट ठिकै नराम्रो
- ११) कार्यालयमा सेवाग्राहीको दृष्टिकोणबाट गर्नुपर्ने सुधार बारे सुझाव दिनुहोस् ।

नाम: _____ ठेगाना _____ सम्पर्क नं. _____
हस्ताक्षर: _____ मिति: _____

यो फारम भरी कार्यालयको सेवा प्रवाह सुधार गर्न सेवाग्राहीहरूको पृष्ठपोषण तथा सुझाव प्राप्त गर्ने प्रयासमा सहयोग गरिदिनुभएकोमा धन्यवाद छ ।

आज्ञाले
शुशिल लम्साल
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत