

स्वीकृत मिति: २०८१।०३।०७ गते

सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड, २०८१

प्रस्तावना:

नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम नागरिकलाई प्रवाह गरिने सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सन्निकटको सरकार भएकाले सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाई नागरिकका दैनिक जनजिवनलाई सहज बनाउन सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले चैनपुर नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड तयार गरी कार्यापालिका बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- (१) यस मापदण्डको नाम “ सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड , २०८१ ” रहेको छ ।
- (२) यो कार्यविधि कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि लागू हुनेछ ।
- (३) मापदण्डको प्रयोग र पालना गर्ने गराउने दायित्व नगरपालिका कार्यालयको हुनेछ ।

२. परिभाषा:

विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा

- (क) “ नगरपालिका” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ख) “ नगर प्रमुख” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको नगर प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ग) “उप प्रमुख” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको उप-प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (घ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत ” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्दछ ।
- (ङ) “समिति” भन्नाले मापदण्डको नियम ५ बमोजिम गठित समितिलाई सम्झनुपर्दछ ।
- (च) "आर्थिक ऐन" भन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (छ) "कर्मचारी भन्नाले" चैनपुर नगरपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।
- (ज) "नगर सभा" भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्दछ ।
- (झ) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- (ञ) "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित चैनपुर नगरपालिकाको जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड, २०८१

प्रस्तावना:

नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम नागरिकलाई प्रवाह गरिने सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सन्निकटको सरकार भएकाले सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाई नागरिकका दैनिक जनजिवनलाई सहज बनाउन सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले चैनपुर नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड तयार गरी कार्यापालिका बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- (१) यस मापदण्डको नाम “ सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड, २०८१ ” रहेको छ।
- (२) यो कार्यविधि कार्यापालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि लागू हुनेछ।
- (३) मापदण्डको प्रयोग र पालना गर्ने गराउने दायित्व नगरपालिका कार्यालयको हुनेछ।

२. परिभाषा:

विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा

- (क) “ नगरपालिका” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकालाई सम्झनु पर्दछ।
- (ख) “ नगर प्रमुख” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको नगर प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ।
- (ग) “उप प्रमुख” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको उप-प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ।
- (घ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत ” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्दछ सम्झनु पर्छ।
- (ङ) “समिति” भन्नाले मापदण्डको नियम ५ बमोजिम गठित समितिलाई सम्झनुपर्दछ।
- (च) “आर्थिक ऐन” भन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्झनु पर्दछ।
- (छ) “कर्मचारी भन्नाले” चैनपुर नगरपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्दछ।
- (ज) “नगर सभा” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्दछ।
- (झ) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ।
- (ञ) “जनप्रतिनिधि” भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित चैनपुर नगरपालिकाको जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ।
- (ट) “वडा अध्यक्ष” भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ।

- (ठ) " वडा कार्यालय" भन्नाले चैनपुर नगरपालिकामा रहेका वडा कार्यालयहरू सम्झनु पर्दछ ।
- (ड) "वडा सचिव" भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।
- (ढ) "सार्वजनिक सेवा" भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनि तोकिएको सेवा सम्झनु पर्दछ ।
- (ण) "सूचना अधिकारी" भन्नाले चैनपुर नगरपालिकाको कार्यालय द्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- (त) "शाखा प्रमुख" भन्नाले चैनपुर नगरपालिका कार्यालयको शाखाहरूको प्रमुखको रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु 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 जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन ।
 - ३) सेवा प्राप्तीका तोकिएको प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।
 - ४) सार्वजनिक सेवाको प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्श प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ ।
४. सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवारी अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी: (१)

कार्यालय, मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय, दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यालयद्वारा स्वीकृत नागरिक वडापत्र बमोजिम हुनेछ ।

 - (२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिस्कृत बनाउन उपनियम १ बमोजिमको नागरिक वडापत्र नियम ५ बमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यापालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।
 - (३) उपनियम २ बमोजिम परिमार्जित नागरिक वडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद-३

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. अनुगमन समिति : (१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ ।
- (२) उपनियम १ बमोजिमको 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 गुणस्तरिय, परिस्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजना मस्यौदा तर्जुमा गर्ने ।
ख) नगरपालिकाको 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 कम्तिमा वार्षिक रूपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरूको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाई गराउने ।
घ) नागरिक वडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मूल्यांकन गरी थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।
ङ) घुम्टी सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत घुम्टी सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदायस्तर सम्म पुर्याउन सहयोग गर्ने ।
च) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा सेवा प्रदायक गुनासो सुनुवाइको यथोचित प्रबन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।
छ) अनुसूची-१ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्यांकन गर्ने ।
ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरूबीच समन्वय तथा अन्तरकृया गर्ने ।
झ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्ने सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने ।

- ७. अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा :** (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।
(२) समितिले नियम ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरू, अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतीहरू, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरू सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रूपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।
३) उप-नियम २ बमोजिमको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी नगर सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

परिच्छेद ४

विविध

८. **पुरस्कार :** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुर्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरूप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।
९. **कार्यसम्पादन मूल्यांकनसँग आवद्ध गरिने :** (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्यांकनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन सँग आवद्ध गरिनेछ । मासिक तथा वार्षिक रूपमा सम्झौता ।
(२) करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरूको 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 सूचना

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 ।