सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८१

स्वीकृत मिति : २०८१/०२/२७

प्रस्तावना : नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न, संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकाले 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 गरी यो मापदण्ड कार्यपालिकाको मिति २०८१।०२।२७ गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

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

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

२. **परिभाषाः** विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमाः

क) "नगरप्रमुख" भन्नाले भानु नगारपालिकाको प्रमुख सम्झनु पर्दछ ।

ख) "आर्थिक ऐन" भन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्झनु पर्दछ ।

ग) "कर्मचारी" भन्नाले भानु नगरपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनुपर्दछ ।

घ) कार्यालय" भन्नाले भानु नगरपालिका कार्यलयको कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।

ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले भानु नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।

च) "नगरसभा" भन्नाले भानु नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्दछ ।

छ) "नगरपालिका" भन्नाले भानु नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।

ज) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले भानु नगरपालिका कार्यलयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

झ) "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित भानु नगरपालिकाका जनप्रतिधि सम्झनुपर्दछ ।

ञ) "समिति" भन्नाले यस नियामावलीको दफा ५ बमोजिम वठित समिति सम्झनु पर्दछ ।

ट) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले भानु नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनुपर्दछ ।

ठ) "वडा अध्यक्ष" भन्नाले भानु नगरपालिकाको वडा सम्झनु पर्दछ ।

ड) "वडा कार्यालय" भन्नाले भानु नगरपालिका रहेका वडा कार्यालयहरु सम्झनु पर्दछ ।

ढ) "वडा सचिव" भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रुपमा ताकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ।

ण) "सार्वजनिक सेवा" भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानुन, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलव्ध गराउनु भनी तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

त) "सूचना अधिकारी" भन्नाले भानु नगरपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

थ) "शाखा प्रमुख" भन्नाले भानु नगरपालिका कार्यालयको शाखाहरुको प्रमुखको रुपमा 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 पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाईने छैन ।

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

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

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

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

३) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित नागरिक वडापत्र सर्वसाधरणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद ३

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्वन्धी व्यवस्था

५. **अनुगमन समितिः** (१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ । (२) उपदफा १ बमोजिमको समितिले आवश्यक परेमा अन्य जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, विषय विज्ञ तथा सरोकारवालालाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

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

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

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

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

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

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

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

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

ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुबीच समन्वय तथा अन्तरक्रिया गर्ने ।

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

<u>७ अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षाः</u> (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सर्वाजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।
२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरु अनगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतीहरु, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरु सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।

३) उपदफा २ बमोजिको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी नगर सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

<u>परिच्छेद ४</u>
<u>विविध</u>

८. पुरस्कार : सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुर्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरुप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।

९. **कार्यसम्पादन मूल्याङकनसंग आवद्ध गरिने** : (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङकनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आबद्ध गरिनेछ । मासिक तथा वार्षिक रुपमा सम्झौता

२) करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरुको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रबाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आवद्ध गरिनेछ ।

१०. **<u>सूचना प्रविधिको उपयोगः</u>** सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपदों, कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सूचना प्रविधिको उपयोगलाई प्रवर्द्धन गरिनेछ ।

११. **<u>सर्वाजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीः</u>** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीका क्षेत्र तथा परिमाण समेत यकिन गरी समितिले बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा समिति मार्फत कार्यपालिकामा प्रस्ताव पेश गर्नेछ ।

१२. **<u>बाधा अडकाउ फुकाउनेः</u>** सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ ।