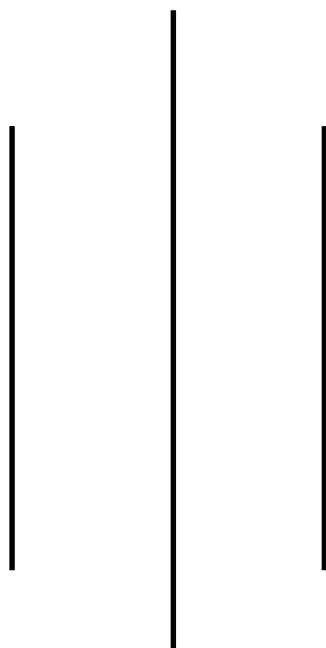


रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मादण्ड

२०७९ (प्रारम्भिक)



रैनादेवी छहरा गाउँपालिका

गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

छहरा, पाल्पा

रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड

प्रस्तावना: नेपालको संविधान, प्रचलित सङ्घीय, प्रादेशिक तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न, सङ्घीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकोले सेवाप्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिष्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले,

प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड कार्यपालिकाको मिति २०७९ साल महिना गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

(१) यो मापदण्डको नाम "रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०७९" रहेको छ ।

(२) यो मापदण्ड स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन भएपछि लागु हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा,

(क) "अध्यक्ष" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।

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

(ग) "कर्मचारी" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनुपर्दछ ।

(घ) "कार्यालय" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।

(ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(च) "गाउँ सभा" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको गाउँ सभा सम्झनु पर्दछ ।

(छ) "गाउँपालिका" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(ज) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

(झ) "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ ।

(ञ) "समिति" भन्नाले यस मापदण्डको दफा ५ बमोजिम गठित समिति सम्झनु पर्दछ ।

- (ट) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ठ) "वडाध्यक्ष" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको गाउँ सभा सम्झनु पर्दछ ।
- (ड) "वडा कार्यालय" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिकामा रहेका वडा कार्यालयहरू सम्झनु पर्दछ ।
- (ढ) "वडा सचिव" भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।
- (ण) "सार्वजनिक सेवा" भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित सङ्घीय कानून, प्रादेशिक तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निःशुल्क वा शशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको सेवालाई सम्झनु पर्दछ ।
- (त) "सूचना अधिकारी" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- (थ) "शाखा प्रमुख" भन्नाले रैनादेवी छहरा गाउँ कार्यपालिकाको 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 पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन ।
- (३) सेवा प्राप्तिका लागि तोकिएका प्रक्रिया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।
- (४) सार्वजनिक सेवाको प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्दछ ।

४. सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार 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 कार्यपालिकाद्वारा स्वीकृत नागरिक वडापत्र बमोजिम हुनेछ ।
- (२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिष्कृत बनाउन उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक वडापत्र दफा (५) बमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।
- (३) उपदफा (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) उपदफा (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 गुणस्तरीय, परिष्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजना मस्यौदा तर्जुमा गर्ने ।
- (ख) गाउँपालिकाको 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 मूल्याङ्कन गरी थप सुधारका लागि सुझाव सङ्कलन गर्ने ।
- (ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत घुम्ती सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदाय स्तर सम्म पुऱ्याउन 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) अनुसूची (१) बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फाराम प्रयोग गरी वार्षिक रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टीको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने ।
- (ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरूबिच 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 गर्नु पर्नेछ ।
- (२) समितिले दफा (६) बमोजिम सम्पादित कार्यहरू अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतिहरू, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरू सहितको सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रूपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (३) उपदफा (२) बमोजिम प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी गाउँ सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

परिच्छेद ४

विविध

८. **पुरस्कार:** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुऱ्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरूप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।
९. **कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनसँग आबद्ध गरिने:**
 - (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आबद्ध गरिनेछ ।
 - (२) करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरूको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आबद्ध गरिनेछ ।
१०. **सूचना प्रविधिको उपयोग:** सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपर्दो, कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सूचना प्रविधिको उपयोगलाई प्रबर्द्धन 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 ।

अनुसूची १(क)

दफा ६(छ) सँग सम्बन्धित

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम (सेवाग्राहीले भर्ने)

तल उल्लेख भए बमोजिमको विवरण उपलब्ध गराई यस कार्यालयको सेवा प्रवाहलाई जनमैत्री बनाउने कार्यका लागि यथार्थ पृष्ठपोषण दिनुहोला । तपाईंले दिनुभएको पृष्ठपोषण गोप्य रहनेछ ।

१. सेवाग्राहीको विवरण: (नाम खुलाउन नचाहनेले नाम उल्लेख नगर्न सकिनेछ ।)

नाम थर: ठेगाना:

उमेर: शिक्षा:..... लिङ्ग: ☐ महिला ☐ पुरुष ☐ अन्य

२. तपाईं के कामका लागि आउनुभएको हो ?

☐ प्रशासनिक ☐ योजना सम्बन्धी ☐ संस्था तथा व्यवसाय ☐ राजस्व ☐ सामाजिक सुरक्षा
☐ मुद्रा सम्बन्धी ☐ राहत सम्बन्धी ☐ सिफारिस ☐ अन्य कुनै भए.....

.....(कार्यालय/शाखागत रूपमा उल्लेख गर्न सकिनेछ ।)

३. तपाईंले कार्यालयको नागरिक वडापत्र देख्नुभयो ? ☐ देखेँ ☐ देखिन

४. तपाईंले खोजेको सेवा प्राप्त गर्नुभयो त ? ☐ पाएँ ☐ पाएन

५. सेवा नपाएको भए किन पाउनुभएन ?

☐ आवश्यक कागजात पुरा नभएर ☐ सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर ☐ प्रक्रिया नमिलेर
☐ सेवा लिँदा लाग्ने शुल्क नभएर ☐ अन्य.....

६. तपाईंको काम कति समयमा पुरा भयो ?

७. सेवा लिनको लागि आवश्यक कागजात पेश गर्नुभएको थियो ? ☐ थियो ☐ थिएन

८. सेवा लिनको लागि निवेदन कसरी लेख्नुभयो ?

☐ आफै ☐ हेल्पडेस्कको कर्मचारीले निःशुल्क ☐ लेखन्दासलाई पैसा तिरेर ☐ साथि भाइले

९. तपाईंले सेवा लिने क्रममा दस्तुर बुझाउनुभयो भए सो को रसिद प्राप्त गर्नुभयो ? ☐ गरें ☐ गरेन

१०. सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक पर्ने कागजातहरू तथा प्रक्रियाको बारेमा कसरी जानकारी पाउनुभयो ?

☐ हेल्प डेस्कबाट ☐ वडा कार्यालयबाट ☐ नागरिक वडापत्रबाट ☐ साथिभाइ/छिमेकीबाट
☐ वेवसाइटमा भएको नागरिक वडापत्रबाट ☐ विगतमा सेवा लिन आउँदा थाहा पाएकोले

११. तपाईंले यस कार्यालयमा के के सुविधा उपभोग गर्नुभयो ?

☐ प्रतिकालय ☐ पुस्तकालय ☐ तातोपानी/चिसोपानी ☐ शौचालय ☐ अन्य:.....

१२. यस कार्यालयमा उपभोग गरेका सुविधाहरूका अतिरिक्त अन्य कुनै सुविधाको अपेक्षा गर्नुभएको छ भने कृपया खुलाइदिनुहोस् ।

१३. सेवा लिने क्रममा कार्यालय आइसकेपछि केही दुःख/हैरानी पाउनुभयो की ? ☐ पाएँ ☐ पाएन

१४. दुःख/हैरानी पाएको भए के कस्तो दुःख पाउनुभयो ?

१५. तपाईं प्रति कर्मचारीहरूले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?

☐ सहयोगी ☐ असहयोगी ☐ काम गर्ने तर दुःख दिने ☐ दुःख दिने काम पनि नगर्ने

१६. सेवा लिनको लागि तोकिएको प्रक्रिया कस्तो लाग्यो ?

☐ सरल र छरितो ☐ ठीकै ☐ लामो र झन्झटिलो

१७. सेवा पाउनको लागि लागेको समय, शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा कस्तो लाग्यो ?

☐ अत्यन्तै राम्रो ☐ राम्रो ☐ सामान्य ☐ नराम्रो

१८. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा प्रति तपाईंको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रह्यो ?

☐ पूर्ण सन्तुष्टि ☐ आंशिक सन्तुष्टि ☐ असन्तुष्टि

१९. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धमा गुनासो भए गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष समस्या राख्नु भयो ?

☐ राखें ☐ राखेन

२०. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाको सुधारका लागि केही सुझाव छन् भने उल्लेख गर्नुहोस् ।

.....
.....
.....

मिति:

हस्ताक्षर:

अनुसूची १(ख)

दफा ६(छ) सँग सम्बन्धित

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम (सर्वसाधारणका लागि)

तल उल्लेख भए बमोजिमको विवरण उपलब्ध गराई यस कार्यालयको सेवा प्रवाहलाई जनमैत्री बनाउने कार्यका लागि यथार्थ पृष्ठपोषण दिनुहोला । तपाईंले दिनुभएको पृष्ठपोषण गोप्य रहनेछ ।

१. सर्वसाधारणको विवरण: (नाम खुलाउन नचाहनेले नाम उल्लेख नगर्न सकिनेछ ।)

नाम थर: ठेगाना:

उमेर: शिक्षा:..... लिङ्ग: ☐ महिला ☐ पुरुष ☐ अन्य

२. निर्धारित समयमै काम सम्पन्न अवस्था कस्तो छ ?

☐ ज्यादै राम्रो ☐ राम्रो ☐ सामान्य ☐ ढिलासुस्ती/नराम्रो

३. तोकिएको शुल्क भन्दा बढी बुझाउनु पर्ने सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनु भएको छ ?

☐ सुनिएको छ ☐ सुनिएको छैन

४. कार्यालयले प्रदान गरेका सेवा, भौतिक सुविधा र कर्मचारीहरूको व्यवहार सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनु भएको छ ?

क. सेवा: ☐ ज्यादै राम्रो ☐ राम्रो ☐ सामान्य ☐ नराम्रो

ख. भौतिक सुविधा: ☐ ज्यादै राम्रो ☐ राम्रो ☐ सामान्य ☐ नराम्रो

ग. कर्मचारीहरूको व्यवहार: ☐ ज्यादै राम्रो ☐ राम्रो ☐ सामान्य ☐ नराम्रो

५. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाको सुधार गरी प्रभावकारी बनाउनका लागि केही सुझाव छन् भने उल्लेख गर्नुहोस् ।

.....
.....
.....

मिति:

हस्ताक्षर: