



शैल्यशिखर नगरपालिका द्वारा प्रकाशित

## स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ६

संख्या: २२

मिति: २०७९/१०/१४

भाग-१

शैल्यशिखर नगरपालिका

शैल्यशिखर नगरपालिका नागरिक सेवा प्रवाह निर्देशिका २०७९

# शैल्यशिखर नगरपालिका

## नागरिक सेवा प्रवाह निर्देशिका २०७९

यस शैल्यशिखर नगरपालिका नगरपालिकाको कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवालाई स्वच्छ सक्षम निष्पक्ष पारदर्शी भ्रष्टाचारमुक्त जनउत्तरदायी र सहभागितामुलक बनाई कार्यालयबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा नागरिकको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्न शैल्यशिखर नगरपालिकाले स्थानिय सरकार संचालन ऐन २०७४ को दफा ११ २ बमोजिम स्थानिय सेवा व्यवस्थापन गर्न शैल्यशिखर नगरपालिकाको नागरिक सेवा प्रवाह निर्देशिका २०७९ बनाएको छ।

### १. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

क. यो निर्देशिकाको नाम नगरपालिकाको नागरिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउने निर्देशिका २०७९ रहेको छ।

ख. यो निर्देशिका कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भई राजपत्रमा प्रकाशित भएको मितिबाट लागु हुनेछ।

### २. परिभाषा:-

क. प्रमुख भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको नगर प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ।

ख. उप-प्रमुख भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको उप-प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ।

ग. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत भन्नाले शैल्यशिखर नगर कार्यपालिकाको कार्यालयको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ।

घ. वडा अध्यक्ष भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिका वडा न १ देखि ९ सम्मका वडा अध्यक्षलाई सम्झनु पर्दछ।

ङ. कार्यपालिका सदस्य भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको कार्यपालिका सदस्य सम्झनु पर्दछ।

च. वडा सदस्य भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिका वडा न. १ देखि ९ सम्मका सबै वडा सदस्य सम्झनु पर्दछ।

छ. वडा सचिव भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको १ देखि ९ सम्मका वडा सचिवलाई सम्झनु पर्दछ।

ज. शाखा प्रमुख भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिका भित्रका शाखाहरूका प्रमुख सम्झनु पर्दछ।

झ. फ्रन्ट डेस्क भन्नाले सेवाग्राहीको सुविधाको लागि कार्यालय बाट प्रदान गरिने सबै सेवाको संयोजन एवं व्यवस्थापना गरिएको अग्रपंतीमा रहि सेवागर्ने युनिट सम्झनु पर्दछ।

ट. कार्यालय भन्नाले शैल्यशिखर नगर कार्यपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्दछ। सो शब्दले शैल्यशिखर नगरपालिका वडा कार्यालयहरूलाई समेत सम्झनु पर्दछ।

### ३. सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाइने:-

कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवालाई अझ प्रभावकारी बनाउन कार्यालयको विध्यमान संरचना कार्यपद्ती र प्रक्रिया समेतमा आवश्यकतानुसार सुधार गरिनेछ। कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवालाई सम्झनु पर्दछ।

### ४. एकद्वार पदितबाट सेवाप्रदान गरिने:-

सेवाग्राहीको सुविधाका लागि कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवालाई एकद्वार प्रणालीबाट प्रवाहगर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ।

### ५. फ्रन्ट डेस्कको स्थापना गरिने:-

१. कार्यालयबाट प्रदान गरिने सबै सेवाको व्यवस्थापन गर्न सेवाग्राहीलाई सहज हुने गरी फ्रन्ट डेस्कको स्थापना गरिनेछ। फ्रन्ट डेस्कलाई क्रमश वडा कार्यालय सम्म विस्तार गरिनेछ।

२. फ्रन्ट डेक्समा देहाय बमोजिम कर्मचारी रहनेछ।

क अधिकृत स्तर छैटौँ वा सहायक पाँचौँ तह प्रशासन -१

ख जनसम्पर्क सहायक पाँचौँ तह प्रशासन -१

ग ओभरसीयर सव ओभरसियर प्राविधिक -१

घ कम्प्युटर अपरेटर पाँचौँ तह प्राविधिक -१

ङ कार्यालय सहयोगी -१

### ६. फ्रन्ट डेस्कबाट सेवाप्रवाह प्रक्रिया

१ कार्यालयका सबै सेवा फ्रन्ट डेस्क मार्फत प्रदान गरिनेछ।

२. सेवाग्राहीले आफुले कार्यालयबाट प्राप्त गर्न चाहेको सेवाको लागि आवश्यक कागजात प्रक्रिया पुरागरी फ्रन्ट डेस्कमा निवेदन पेश गर्नुपर्नेछ। यस्तो निवेदन पेश भएपछि फ्रन्ट डेस्कमा रहेका कर्मचारीले तत्काल कागजात प्रक्रिया जाँच गरी निवेदन दर्ता गराउनु पर्नेछ। आवश्यक कागजात पुरा नभएको अवस्थामा नपुगेका कागजात र प्रक्रिया पुरा गर्न लगाई फाइल दर्ता गर्नुपर्दछ। फ्रन्ट डेस्कका कर्मचारीहरूले सेवाग्राहीलाई आवश्यकता अनुसार निवेदन तयार गर्ने एवम अन्य कागजात र प्रक्रिया पुरा गर्न सहयोग गर्नेछन।

३. फाइल दर्ता गर्दा कार्य सम्पन्न हुने मिति र समयको टोकन प्रदान गरिनेछ:-

सेवाग्राहीको निवेदन वा फाइल दर्ता गरेपछि प्रत्येक सेवाग्राहीलाई निजको कार्य सम्पन्न हुने मिति र समय उल्लेख गरी टोकन प्रदान गरिनेछ। टोकनमा उल्लेखित समय सीमा भित्रै निजको कार्यसम्पादन पुरा गरी सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई कार्य सम्पन्न भएका कागजातहरू उपलब्ध गराइनेछ।

४. फ्रन्ट डेस्कमा सेवाग्राहीको अभिलेख राखिने:- कार्यालयमा सेवा लिन आउने प्रत्येक सेवाग्राहीको सेवाको विवरण अनुसुचि-१ को ढाँचामा अभिलेख राख्नुपर्नेछ।

५ फ्रन्ट डेस्कमा रहने सेवा प्रवाह सहजकर्ताले फ्रन्ट डेस्कमा दर्ता भएका निवेदन वा फाईल सम्बन्धित सबै शाखा एवम् अधिकारि समक्ष पेश गरी छिटो छरितो कार्यसम्पादन गर्न सहजिकरण गर्नु पर्दछ।

### ७ खाजा खाने समय निर्धारण:-

यस कार्यालयका कर्मचारीहरूको खाजा खाने समय दिउसो २ बजे देखि २:३०बजे सम्म रहनेछ।

### ८ कर्मचारी पोशाक:-

कर्मचारीले अनिवार्य रूपमा निर्धारित पोशाक लगाउनु पर्नेछ।

### ९ अनुशासन र आज्ञापालन:-

१ कार्यालयका कर्मचारीहरूले सेवाग्राही प्रती हार्दिकता पूर्वक व्यवहार गर्नुपर्दछ। सेवाग्राहीको उचित सम्मान र न्युनतम समयमा सेवा प्रदान गर्ने कार्यालयको प्रत्येक कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ।

२ कार्यालयका प्रत्येक कर्मचारीले अनुशासित भई कार्यसम्पादन गर्नु पर्नेछ। कार्यालयका कर्मचारी बिच प्रभावकारी समन्वय र सहकार्य गरी कार्य सम्पादन गर्नु पर्दछ। आफु भन्दा वरिष्ठ कर्मचारीको कानुन बमोजिमको आदेश पालन गर्नु प्रत्येक कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ। वरिष्ठ कर्मचारीले आफ्ना मातहतका कर्मचारीहरू उपर उचित समन्वय सहयोग सदभाव कायम गरी कार्य सम्पादन गर्नुपर्नेछ।

३ प्रत्येक कर्मचारीले सेवाग्राहीहरूको सम्मान एवम् आदर भाव प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ। सेवा प्रवाह गर्दा सेवाग्राहीसंग विनम्रता पूर्वक व्यवहार एवम् मुस्कान सहित सेवा प्रदान गर्नुपर्नेछ।

४ राजनितिक नेतृत्वको पुर्ण सम्मान र आदर गर्नु प्रत्येक कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ। राजनितिक तहबाट भएको वैधानिक निर्णय आदेश स्वीकृत कार्यक्रम असल मनसायका साथ समयमै प्रमुख प्रशासकिय अधिकृतले कार्यान्वयन गर्नु पर्नेछ।

### १० अति आवश्यक कर्मचारी सेवा करारमा लिन सकिने:-

फ्रन्ट डेस्कमा रहने कर्मचारी प्राविधिक जनशक्ति एवम् यस निर्देशिका बमोजिमको कार्यसम्पादन गर्न आवश्यक कर्मचारी कार्यालयका विद्यमान कर्मचारीबाट व्यवस्थापन गरिनेछ। निर्देशिकाको मर्म अनुरूप तत्काल कार्य अघि बढाउन विद्यमान जनशक्तिकोक्षमता सीपको अन्तर देखिएमा कार्यालयमा स्थायी कर्मचारी व्यवस्थापन नहुदासम्म सेवा करारमा कर्मचारी लिन सकिनेछ।

११.योजना अनुगमन:- कार्यालयबाट प्रदान गरिने बढी भन्दा बढि सेवा क्रमश सम्बन्धित वडाँ कार्यालयबाट सम्पादन गर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ। दश लाख सम्मको योजना सम्झौता र फरफारक गर्दा सम्बन्धित वडा समितिलाई जिम्मेवार बनाइ वडा स्तरिय योजना अनुगमन

तथा सुपरिवेक्षण समितिबाट भएको अनुगमन प्रतिवेदन र सिफारिसको आधारमा कार्यालयमा कार्यालयले भुक्तानि दिनेछ। वडा स्तरिय योजना अनुगमन तथा सुपरिवेक्षण समितिमा सम्बन्धित वडा हेर्ने प्राविधिक आमन्त्रित सदस्य रहनेछ।

**१२.वडामा प्राविधिक जनशक्तिको व्यवस्थापन:-** प्रत्येक वडामा एक प्राविधिक जनशक्ति सब ईन्जिनियर वा सब ओभरसियर को व्यवस्था गरिनेछ। उक्त पदमा स्थायी पद पूर्ति नभएसम्मको लागि सेवा करारबाट काममा लगाउन सकिनेछ।

**१३.योजना सम्बन्धि कार्य विकास:-** योजना कार्यान्वयन गर्दा लागत अनुमान डिजाईन सुपरिवेक्षण कामको परिमाण र गुणस्तर नियन्त्रण लगायतका प्राविधिक जिम्मेवारी हुनेछ।

**१४ जनशक्तिको क्षमता विकास:-** जनशक्तिको क्षमता विकासको लागि आवश्यकतानुसार तालिम प्रदान गरिनेछ।

**१५.** कार्यालयले कर्मचारीहरूलाई तोकिएको कार्यसम्पादन गर्न आवश्यक पर्ने स्रोत साधन उपलब्ध गराउनेछ।

**१६.** कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाप्रवाहहरूको संयोजन प्रशासन शाखाबाट हुनेछ प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतबाट सेवा प्रवाहको सुपरिवेक्षण गरि आवश्यक सहयोग र निगरानि हुनेछ।

**१७.कर्मचारी प्रोत्साहन:-** उत्कृष्ट कार्य गर्ने कर्मचारीलाई निश्चित मापदण्डको आधारमा पुरस्कृत गरिनेछ।

**१८.** तोकिएको जिम्मेवारी पुरा नगरेमा माथिल्लो तह वा अधिकारीबाट भएको वैधानिक आदेशको पालना नगरेमा कानून बमोजिम आचरण पालना नगरेमा कार्यालयको हित विपरित कार्य गरेको प्रमाणित भएमा त्यस्तो कार्य गर्ने कर्मचारी उपर कार्यालयले तत्काल जिम्मेवारीबाट मुक्तगरी कारवाही गर्नेछ।

**१९.सुझाव संकलन:-** कार्यालयले सेवाग्राहीको गुनासो वा सुझाव संकलन गरि संबोधन गरिनेछ। सेवाग्राहीको सुझाव वा गुनासो संकलनको लागि सुझाव पेटिकाको अलवा विद्वृतिय माध्यमको प्रयोग गरिनेछ। सुझाव पेटिकालाई प्रत्येक तीन-तीन दिनमा खोली परेका उजुरी वा सुझावको अभिलेख राखी संबोधन गरिनेछ।

**२०. सेवा प्रवाह सहजिकरण समिति:-** कार्यालयका सेवाग्राहीको अनुगमन एवं सहजिकरणको लागि देहाय बमोजिमको अनुगमन तथा कार्य सहजिकरण समिति रहनेछ।

नगर प्रमुख:- संयोजक

उप-प्रमुख:- सदस्य

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत:-सदस्य

प्रशासन शाखा प्रमुख:- सदस्य सचिव

२१. अनुगमन तथा कार्य सहजिकरण समितिको काम कर्तव्य र अधिकार देहायनुसार हुनेछ।

क) कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाको मापदण्ड स्वीकृत गर्ने।

ख) कार्यालयबाट प्रदान गरिएको सेवाग्राहीहरूको अनुगमन गर्ने।

ग) सेवाग्राहको प्रतिक्रिया वा गुनासोको संबोधन सम्बन्धमा आवश्यक निर्णय गर्ने।

घ) उत्कृष्ट कर्मचारी पुरस्कृतको लागि छनौट गर्ने।

ड) सेवाप्रवाह सम्बन्धि विषय सम्बन्धि आवश्यक कार्यहरू गर्ने।

अनुसुचि -१  
फ्रन्ट डेस्कमा राखिने सेवाग्राहीको अभिलेखको ढाँचा

क्र. स	सेवा ग्राहीको नाम	ठेगाना	सेवाको विवरण	फायल वा निवेदन दर्ता मिति	कार्य सम्पन्न मिति	सम्पर्क नं.	सेवा ग्राहीको दस्तखत	कैफियत

प्रमाणिकरण मिति:-

आज्ञाले  
(सुरेन्द्रवहादुर विष्ट)  
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत