



शैल्यशिखर नगरपालिका द्वारा प्रकाशित

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ५

संख्या: १६

मिति: २०७८/१२/०७

भाग-२

शैल्यशिखर नगरपालिका

सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड , २०७८

सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड , २०७८

प्रमाणिकरण मिति २०७८/१२/०७

प्रस्तावना: नेपालको संविधान , प्रचलित संघीय , प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरूमा शुसान कायम गर्न, संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथ 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,२०७७ को दफा ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड कार्यपालिकाको मिति२०७८/१२/०७ गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरि जारि गरिएको छ ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** यो (१) मापदण्डको नाम "सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड,२०७८" रहेको छ ।
 - (२) यो मापदण्ड स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भए पछि लागू हुनेछ ।
२. **परिभाषा:** विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्ड
 - (क) "प्रमुख" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको प्रमुख सम्झनु पर्दछ ।
 - (ख) "आर्थिक ऐन" भन्नाले चालू आ.व.को आर्थिक ऐन सम्झनु पर्दछ ।
 - (ग) "कर्मचारी" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।
 - (घ) "कार्यालय" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।
 - (ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।
 - (च) "नगर सभा" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्दछ ।
 - (छ) "नगरपालिका" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।
 - (ज) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले नगर कार्यपालिका कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
 - (झ) "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचन शैल्यशिखर नगरपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ ।
 - (ञ) "समिति" भन्नाले यस नियामावलीको दफा ५ बमोजिम गठित समिति सम्झनु पर्दछ ।
 - (ट) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको प्रशासकीय प्रमुख सम्झनु पर्दछ ।
 - (ठ) "वडा अध्यक्ष" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको वडाहरूको वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।
 - (ड) "वडा कार्यालय" भन्नाले शैल्यशिखर नगरपालिकाको नौ वडा 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 संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको वस्तु वा सेवालार्ई सम्झनु पर्दछ ।
- (त) "सूचना अधिकारी" भन्नाले नगरपालिका कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- (थ) "शाखा प्रमुख" भन्नाले नगरपालिका कार्यालयद्वारा 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 तोकिएका प्रकृया वा शर्त पालना गर्ने 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, जिम्मेवारी अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी:

- (१) कार्यालय, मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यालयद्वारा स्वीकृत नागरिक वडापत्र बमोजिम हुनेछ ।
- (२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिस्कृत बनाउन उपदफा १ बोजिमको नागरिक वडापत्र दफा ५ बमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।
- (३) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित नागरिक वडापत्र सार्वसाधारणको 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 आश्यक 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,परिस्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजनाको मस्यौदा तर्जुमा गर्ने ।

(ख) नगरपालिका क्षेत्राधिकार भित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथ निकायको सेवा प्रवाह सम्बन्धमा अनुगमन गरि 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 संकलन गर्ने ।

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

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

(छ) अनुसूचि १ बमोजिम सेवाग्राहि सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्थामा मूल्याङ्कन गर्ने ।

(ज) सेवाग्राही , सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरबिच समन्वय तथा अन्तरकृया गर्ने ।

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

७. अगुमन,प्रतिवेदन तथा समिक्षा:

(१) कार्यालयको पदसोपन अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।

(२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरू,अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतिहरू,समस्या समाधानका उपाय,सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरू सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रूपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।

(३) उपदफा २ बमोजिमको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समिक्षा गरि नगर सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

परिच्छेद ४

विविध

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

९. कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनसंग आवद्ध गरिने:

(१) कर्मचारीको कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आवद्ध गरिनेछ ।

(२) करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरूको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग 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 गरि समितिले बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा समिति मार्फत कार्यपालिकामा प्रस्ताव पेश गर्नेछ ।

१२. बाधा अडकाउ फुकाउने: सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आश्यक निर्णय गरि बाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ ।

अनुसूचि १

दफा ६ (छ) संग सम्बन्धित

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम

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

१. सेवाग्राहीको विवरण: (नाम गोप्य राख्न चाहनेले नाम उल्लेख नगर्न सकिनेछ)

नामथर: ठेगाना:

उमेर: शिक्षा: लिङ्ग: महिला पुरुष

२. कुन सेवा लिनका लागि आउनुभएको थियो ?

प्रशासन योजना संस्था तथा व्यवसाय

सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धि अन्य कुनै भए
(कार्यालय वा शाखागतरूपमा उल्लेख गर्न सकिनेछ)

३. तपाईंले खोजेको सेवा पाउनुभयो त ? पाए पाईन

४. सेवा लिन कित समय लाग्यो ?

५. सेवा लिनका लागि आवश्यक कागजातहरू पेश गर्नु भएको थियो ? थियो थिएन

६. सेवा नपाएको भए किन पाउनुभएन ?

आवश्यक कागजात पुरा नभएर सेवादिने कर्मचारी नभएर प्रक्रिया नमिलेर

७. सेवा लिनका लागि चाहिने निवेदन कसरी लेख्नुभयो ?

आफैले हेल्पडेस्कको कर्मचारीले निशुल्क साथी भाईले

लेखन्दासलाई पैसा तिरेर

८. तपाईंले सेवा लिने क्रममा दस्तु बुझाएको भए सो को रसिद प्राप्त गर्नुभयो ? गरे गरिन

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

स्थानीय तह / वडा कार्यालयबाट नागरिक वडापत्रबाट

वेब साइटमा भएको नागरिक वडापत्रमा साथीभाई/छिमेकीबाट

विगतमा सेवा लिन आउदा थाहा पाएकोले

१०. तपाईंले यस कार्यालयमा के के सुविधा उपभोग गर्नुभयो ?

प्रतिक्षालय टिभि फ्रि वाइफाइ पुस्तकालय

तातोपानी/चिसोपानी अन्य

११. यस कार्यालयमा उपभोग गरेका सुविधाहरूका अतिरिक्त अन्य कुनै सुविधाको अपेक्षा गर्ने भएको छ ? छ भने कस्तो सुविधा कृपया खुलाईदिनुहोस ।

१२. सेवा लिने क्रममा कार्यालयमा आईसकेपछि केहि दुःख / हैरानी पाउनु भयो कि ? पाए पाईन

१३. दुख/हैरानी पाएको भए के कस्तो दुख पाउनुभयो.....

१४. तपाईं प्रति कर्मचारीहरूले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?

सहयोगी असहयोगी काम गर्ने तर दुख दिने काम पनि नगर्ने दुख पनि

दिने

१५. सेवा लिनको लागि तोकिएको प्रकृया कस्तो लाग्यो ?

सरल र छरितो ठिकै लामो र झन्झटिलो

१६. तपाईंले यस कार्यालयबाट लिएको सेवाको समय तथा गुणस्तर कस्तो लाग्यो ?

अत्यन्तै राम्रो राम्रो सामान्य नराम्रो

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

पूर्ण सन्तुष्टि आंशिक सन्तुष्टि असन्तुष्टि

१८. यस कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवाको सुधारका लागि केहि सुझाव छ भने उल्लेख गरिदिनुहोस-

.....
मिति:.....

हस्ताक्षर:.....

आज्ञाले

सुरेन्द्र वहादुर विष्ट

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत