



कैलाश राजपत्र

कैलाश गाउँपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्ड:५) मकवानपुर, चैत्र २६ गते, २०८० साल (संख्या:१५)

भाग - २

स्थानीय सरकार

कालिकाटार, मकवानपुर, बागमती प्रदेश, नेपाल

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८०

कैलाश गाउँ कार्यपालिकाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको मापदण्ड स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (३) बमोजिम सर्वसाधारणको जानकारीको लागि प्रकाशन गरिएको छ।

प्रस्तावना:

नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम नागरिकलाई प्रवाह गर्नुपर्ने सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न, संघीय व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकाले सेवाप्रवाह प्रभावकारी बनाई नागरिकको दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकाले,

कैलाश गाउँपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमन गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ (१) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कार्यपालिकाले यो मापदण्ड बनाएको छ।

परिच्छेद - १

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यो मापदण्डको नाम “सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०८०” रहेको छ।
(२) यो मापदण्ड गाउँपालिकाको राजपत्रमा प्रकाशन भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ।
२. **परिभाषा:** विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा,
(क) “अध्यक्ष” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ।
(ख) “आर्थिक ऐन” भन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐन सम्झनु पर्दछ।
(ग) “कर्मचारी” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाको कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्दछ।
(घ) “कार्यालय” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्दछ।
(ङ) “कार्यपालिका” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ।
(च) “गाउँ सभा” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाको गाउँ सभा सम्झनु पर्दछ।
(छ) “गाउँपालिका” भन्नाले कैलाश गाउँपालिका सम्झनु पर्दछ।
(ज) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाका कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ।
(झ) “जनप्रतिनिधि” भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित कैलाश गाउँपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ।
(ञ) “समिति” भन्नाले यस नियमावलीको दफा ५ बमोजिम गठित समिति सम्झनु पर्दछ।

खण्ड:५) मकवानपुर, चैत्र २६ गते, २०८० साल (संख्या:१५

- (ट) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्दछ।
- (ठ) “वडा अध्यक्ष” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाको वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ।
- (ड) “वडा कार्यलय” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकामा रहेको वडा कार्यलय सम्झनु पर्दछ।
- (ढ) “वडा सचिव” भन्नाले वडा कार्यलयको प्रशासन प्रमुखको रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ।
- (ण) “सार्वजनिक सेवा” भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निःशुल्क वा सःशुल्क उपलब्ध गराउन भनी तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ।
- (त) “सूचना अधिकारी” भन्नाले कैलाश गाउँपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ।
- (थ) “शाखा प्रमुख” भन्नाले कैलाश गाउँपालिका 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 सम्बन्धित कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन।
- (३) सेवा प्राप्तिको लागि तोकिएको प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ।
- (४) सार्वजनिक सेवाको 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) गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय, मातहतका शाखा तथा वडा कार्यालय एवं स्वास्थ्य संस्थाहरूबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवारी अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यालयबाट स्वीकृत नागरिक वडापत्र बमोजिम हुनेछ।

खण्ड:५) मकवानपुर, चैत्र २६ गते, २०८० साल (संख्या:१५

(२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिस्कृत बनाउन उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक वडापत्र दफा ५ बमोजिमको समितिको सिफारिसमा गाउँपालिकाले 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) गाउँपालिका तथा वडा कार्यालय एवं स्वास्थ्य संस्थाबाट प्रदान गर्ने सार्वजनिक सेवा प्रवाहको नियमित अनुगमन गर्न गाउँपालिकास्तरीय देहायका पदाधिकारीहरू रहने गरी एक अनुगमन समिति रहनेछ।

क. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा निजले तोकेको अधिकृत स्तरको कर्मचारी

- अध्यक्ष

ख. योजना तथा अनुगमन शाखा प्रमुख

- सदस्य

ग. स्वास्थ्य शाखा प्रमुख

- सदस्य

घ. प्राविधिक शाखा प्रमुख

- सदस्य

ड. प्रशासन शाखा प्रमुख

- सदस्य सचिव

(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, परिस्कृत 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 सुझाव दिने।

(ग) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कम्तिमा वार्षिक रूपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरूको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाइ गराउने।

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

खण्ड:५) मकवानपुर, चैत्र २६ गते, २०८० साल (संख्या:१५)

- (ड) घुम्ती सेवाको क्षेत्र परिचान 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 सुनुवाइको यथोचित प्रवन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने गरी वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने।
- (छ) सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने।
- (ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरबीच समन्वय तथा अन्तरकृया गर्ने।
- (झ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने।
७. प्रतिवेदन तथा समीक्षा: (१) कार्यलयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्दछ।

(२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरू, अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतीहरू, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नयपर्ने प्रयासहरू सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेस गर्नुपर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी सुधारका लागि एकीकृत सुधार योजना स्वीकृत गर्नेछ।

परिच्छेद - ४

विविध

८. पुरस्कार: सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तर प्रभावकारी, नागरिकमैत्री बनाई सरल र सहज बनाउन योगदान पुर्याउने कर्मचारी वा संस्थालाई थप प्रोत्साहन गर्न वार्षिक रुपमा गाउँ सभामा पुरस्कृत गर्ने व्यवस्था गरिनेछ।
९. कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनसँग आवद्ध गरिने: (१) कर्मचारीको कार्य प्रकृति एवं जिम्मेवारी अनुसार कार्य विवरण सहित स्पष्ट र वस्तुनिष्ठ सूचक निर्माण गरी सोको आधारमा कर्मचारी कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन गर्ने र यसलाई कार्य सम्पादन करार सम्झौतासँग आवद्ध गरिनेछ।

खण्ड:५) मकवानपुर, चैत्र २६ गते, २०८० साल (संख्या:१५

(२) करार सेवामा कार्यरत कर्मचारीहरुको करार सेवा अवधि थप गर्ने वा नगर्ने सम्बन्धमा निजले सम्पादन गरेको कार्य प्रगति र सेवा प्रवाह एवं कार्य सम्पादन सूचकसँग 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 पेस गर्नेछ।
१२. बाधा अडकाउ फुकाउने: सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सम्बन्धमा कुनै बाधा आएमा कार्यपालिकाले निर्णय गरी बाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ।

प्रमाणिकरण मिति: २०८० चैत्र २६

आज्ञाले
विनोद रोका
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत