सिद्धिचरण नगरपालिका, ओखलढुङ्गा

कोशी प्रदेश, नेपाल

स्थानीय राजपत्र

खण्ड ५)　　सङ्ख्या : ४३　　प्रकाशित मिति : २०८०/०२/२७

भाग–२

कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मितिः २०८०/०२/२३

प्रमाणीकरण मितिः २०८०/०२/२५

“सिद्धिचरण नगरपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८०”

प्रस्तावनाः

नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून वमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न, संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकाले सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका जैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिष्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले,

सिद्धिचरण नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा (४) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नगर कार्यपालिकाले यो कार्यविधि स्वीकृत गरेको छ ।

परिच्छेद-१
प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः**

(१) यस मापदण्डको नाम **"सिद्धिचरण नगरपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८०"** रहेको छ ।

(२) यो मापदण्ड तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

२. **परिभाषाः** विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमाः-

क. "नगरपालिका" भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिका सम्झनु पर्छ ।

ख."आर्थिक ऐन" भन्नाले नगरपालिकाको आर्थिक ऐनलाई सम्झनु पर्छ ।

ग. "कार्यपालिका" भन्नाले सिद्धिचरण नगर कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।

घ. "नगर सभा" भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्छ ।

ङ. "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्छ ।

च. "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान वमोजिम निर्वाचित सिद्धिचरण नगरपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्छ ।

छ."कर्मचारी" भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाको कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्छ ।

ज. "वडा कार्यालय" भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाका १२ वटा वडा कार्यालयहरु सम्झनुपर्छ।

झ. "नगर प्रमुख" भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाको नगर प्रमुखलाई सम्झनु पर्छ ।

ञ. "नगर उपप्रमुख" भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाको नगर

उपप्रमुखलाई सम्झनु पर्छ ।

ट. **“प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत”** भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्छ ।

ठ. **“समिति”** भन्नाले यस मापदण्डको दफा (५) वमोजिमको समिति सम्झनु पर्छ ।

ड. **“वडा अध्यक्ष”** भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाका १२ वटै वडाका वडाध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

ढ. **“वडा सचिव”** भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाको १२ वटै वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्छ ।

ण. **“सार्वजनिक सेवा”** भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा निःशुल्क वा सशुल्क रुपमा नगरपालिका तथा मातहतका कार्यालयबाट उपलब्ध गराईने जुनसुकै प्रकारको सेवालाई सम्झनु पर्छ ।

त. **“सूचना अधिकारी”** भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिकाको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्छ ।

थ. **“शाखा प्रमुख”** भन्नाले सिद्धिचरण नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय अन्तर्गतका विषयगत शाखाहरुको प्रमुखको रुपमा तोकिएको व्यक्ति सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२

सार्वजनिक सेवा प्रवाह

३. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुनेः

(१) स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानून वमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ ।

(२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा

कर्मचारी पन्छिन पाईने छैन् ।

(३) सेवा प्राप्तिको तोकिएको प्रक्रिया 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 पक्रिया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवारी अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारीः

(१) कार्यालय, मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी, सूचना आधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी आदि उल्लेख भएको कार्यालयको स्वीकृत नागरिक बडापत्र बमोजिम हुनेछ ।

(२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिष्कृत बनाउन उपदफा १ वमोजिमको नागरिक बडापत्र दफा-५ वमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।

(३) उपदफा २ वमोजिम परिमार्जित नागरिक बडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

(४) सार्वजनिक सेवाको प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ

परिच्छेद-३

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. अनुगमन समितिः

(१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सुशासन तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) वमोजिमको समितिले आवश्यक परेमा अन्य जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, विषय विज्ञ तथा सरोकारवालालाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

६. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकारः** सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय वमोजिम हुनेछः

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

ख. नगरपालिकाको 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 कम्तीमा वार्षिक रुपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाइ गराउने ।

घ. नागरिक बडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मूल्यांकन गरी थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।

ङ. घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत घुम्ती सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदायस्तर सम्म पुर्याउन सहयोग गर्ने ।

च. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा सेवा प्रदायक गुनासो सुनुवाईको यथोचित प्रवन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाई संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।

छ. अनुसूचि-१ वमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फाराम प्रयोग गरी वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टीको अवस्था मूल्यांकन गर्ने ।

ज. सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुबीच 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 समीक्षाः

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

(२) समितिले दफा ६ वमोजिम सम्पादित कार्यहरु, अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतिहरू, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरु सहितको एकीकृत सुधार योजना योजना प्रतिवेदन वार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।

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

परिच्छेद-४

विविध

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

९. कार्यसम्पादन सम्झौताः

(१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन सम्झौतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन सम्झौतासँग आवद्ध गरिनेछ । वार्षिक रुपमा अनुसूची-२ वमोजिम कार्य सम्पादन सम्झौता नगर प्रमुख र प्रशासकीय अधिकृत, र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र शाखा प्रमुख तथा अन्य कर्मचारीसँग कार्य सम्पादन सम्झौता गरिनेछ ।

(२) करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरुको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आवद्ध गरिनेछ ।

१०. **सूचना प्रविधिको उपयोगः** सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपर्दो, कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सूचना प्रविधिको उपयोगलाई प्रवर्द्धन गरिनेछ ।

११. **सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीः** 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 फुकाउनेः सार्वजनिक** सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।

१३. **संशोधनः** यो कार्यविधि कार्यान्वयनमा कुनै बाधा अड्चन परेमा कार्यपालिकाले संशोधन गर्न सक्नेछ ।

१४. **प्रचलित कानून वमोजिम हुनेः** यस कार्यविधिमा उल्लेख भएका प्रक्रियाको सम्बन्धमा यसै कार्यविधि वमोजिम र अन्यमा प्रचलित कानून वमोजिम हुनेछ ।

अनुसूची-१

दफा (६) को (छ) सँग सम्बन्धित

सिद्धिचरण नगर कार्यपालिकाको कार्यालय, ओखलढुंगा

सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा तयार पारिएको सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम

सेवाग्राहीको नाम, थरः

सेवाग्राहीको लिङ्गः पुरुष महिला अन्य

उमेरः शिक्षाः

ठेगानाः जिल्ला गा.पा./न.पा.

वडा नं. सम्पर्क नं. (ऐच्छिक):

१. तपाईले यस कार्यालयबाट समग्रमा (कर्मचारीको व्यवहार, समय पालना, कार्यचुस्तता, फरक क्षमता भएका व्यक्तिलाई सेवा गर्ने तरिका) कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

क. अति सन्तुष्टि ( ) ख. सन्तुष्ट ( )

ख. ग. ठीकै ( ) घ. असन्तुष्ठ ( )

२. यस कार्यालयले सम्पादन गर्ने कामको सूचना कुन माध्यमबाट प्राप्त गर्नु भयो ?

क. वेवसाइट ( ) ख. हेल्पडेस्क ( )

ग. विचौलिया/मध्यस्थकर्ता( ) घ. अन्य सेवाग्राही/जनप्रतिनिधि ( )

३. तपाईले सेवा लिन आउँदा तोकिएको दस्तुर बाहेक अन्य कुनै अतिरिक्त रकम (घुस) तिर्नु भयो?

क. दस्तुर मात्र तिरेको ( ) ख. तिरेको छैन ( )

ग. एकदमै कम ( ) घ. धेरै तिरेको ( )

४.तपाई कार्यालयको भौतिक संरचना, खानेपानी, शौचालय, प्रतिक्षालयको व्यवस्थापनबाट कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?

क. अति सन्तुष्ट ( )　　　　　　ख. सन्तुष्ट ( )

ग. ठीकै ( )　　　　　　घ. असन्तुष्ट ( )

५.तपाईले राखेको गुनासो समयमा नै सुनुवाई भयो ?

क. समयमानै सुनुवाई भयो ( )　ख. प्रक्रिया पुर्याउन कठिन भयो ( )

ग. गुनासो सुन्नै चाहेनन् ( )　घ. पछि सम्पर्क गर्न भनियो ( )

६.तपाई यस कार्यालयमा सेवा लिन आउँदा कसको सहयोग लिनु भयो ?

क. आफैं ( )　　　　　　ख. जनप्रतिनिधि ( )

ख. ग. विचौलिया/मध्यस्थकर्ता ( )　　घ. कर्मचारी ( )

७.यस कार्यालयमा सेवा प्रवाह कतिको सरल पाउनु भयो ?

क. सरल ( )　　　　ख. अति सरल ( )

ख. ग. ठीकै ( )　　　　घ. कम ( )

सेवाग्राहीको हस्ताक्षरः　　　　　　　　मितिः

अनुसूची-२ (क)

दफा (९) सँग सम्बन्धित

<u>सिद्धिचरण नगरपालिका, ओखलढुङ्गा</u>

<u>कार्यसम्पादन सम्झौता, आ.व. २०..../....</u>

कार्य विवरण फारामः-पदः .... तह............... सेवाः-

...............,समूह/उपसमूहः-.........................

१. पदको नामः-	५. कर्मचारीको नाम र संकेत नः-
२. स्थायी/अस्थायीः-	६. कार्यालयः
३. तलब (मासिक)-	७. कार्यालयको ठेगाना-
४. काम गर्ने समयः-	८. सम्पर्क नं. -

९. विस्तृत रुपमा पदको काम, अधिकार र उत्तरदायित्वः

क्र.स.	काम	अधिकार उत्तरदायित्व	कार्य सम्पादन सुचकांक	सुंचकांकको आधार (स्रोत)
१				
२				
३				
४				
५				

८.कर्तव्यःप्रचलित ऐन तथा कानूनमा तोकिएको समय र प्रक्रिया बमोजिम तोकिएको समय, लागत र गुणस्तर बमोजिम कार्यसम्पादन गर्ने गराउने ।

९. आवश्यक योग्यताः निजामती सेवा ऐन तथा नियमावलीमा व्यवस्था भए बमोजिम/प्रचलित ऐन, कानूनमा तोकिए वमोजिम ।

मेरो पदसंग सम्बन्धित उपर्युत्त काम कर्तव्य उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एंव ठीक साँचो हो ।यो कर्तब्य पूरा गर्न म कार्य योजना बनाई पेश गर्नेछु र समयमै मेरो कर्तब्य पुरा गर्नेछु।

कर्मचारीको दस्तखतः मितिः

कर्मचारीको नामः

शाखा प्रमुखकोः

दस्तखतः मितिः

नामः

पदः

यस पदसंग सम्बन्धित उपयुक्त काम कर्तव्य उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एवं ठीक साँचो हो ।

कार्यालय प्रमुखको दस्तखतः

नामः

मितिः

कार्यालयको छापः

अनुसूची-२ (ख)

दफा (९) सँग सम्बन्धित

सिद्धिचरण नगरपालिका, ओखलढुङ्गा

१. पदको नामः-

२. स्थायी/अस्थायीः-

३. तलब (मासिक)-

४. काम गर्ने समयः-

५. कर्मचारीको नाम र संकेत नः-

६. कार्यालयः

७. कार्यालयको ठेगाना-

८. सम्पर्क नं. -

९. विस्तृत रुपमा पदको काम, अधिकार र उत्तरदायित्वः

क्र.स.	काम	अधिकार उत्तरदायित्व	कार्य सम्पादन सुचकांक	सुंचकांकको आधार (स्रोत)
१				
२				
३				
४				
५				

८.कर्तव्यःप्रचलित ऐन तथा कानूनमा तोकिएको समय र प्रक्रिया बमोजिम तोकिएको समय, लागत र गुणस्तर बमोजिम कार्यसम्पादन गर्ने गराउने ।

९. आवश्यक योग्यताः निजामती सेवा ऐन तथा नियमावलीमा व्यवस्था भए बमोजिम/प्रचलित ऐन, कानूनमा तोकिए वमोजिम ।

मेरो पदसंग सम्बन्धित उपर्युत्त काम कर्तव्य उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एंव ठीक साँचो हो ।यो कर्तब्य पूरा गर्न म कार्य योजना बनाई पेश गर्नेछु र समयमै मेरो कर्तब्य पुरा गर्नेछु। **कार्यालय प्रमुखकोः** **दस्तखतः** **नाम,थरः** **पदः** **मितिः**	यस पदसंग सम्बन्धित उपयुक्त काम कर्तव्य उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एवं ठीक साँचो हो । **नगर प्रमुखकोः** **दस्तखतः** **नाम,थरः** **मितिः** **कार्यालयको छापः**

कार्यसम्पादन सम्झौता, आ.व. २०..../....

कार्य विवरण फारामः-पदः .... तह............... सेवाः-..............., समूह/उपसमूहः-.........................

आज्ञाले

बलराम लम्साल

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत