



# दशरथचन्द नगरपालिका

## स्थानीय राजपत्र

दशरथचन्द नगरपालिका द्वारा प्रकाशित सुचना

बैतडी जिल्ला सुदूरपश्चिम प्रदेश, नेपाल

भाग - २

वर्ष : ९

अंक १

२०८२ चैत्र २० शुक्रवार

नगर कार्यपालिकाको बैठकबाट स्वीकृत मिति २०८२/१२/१९ मा स्वीकृत भएको दशरथचन्द नगरपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८२ स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ बमोजिम सार्वजनिक जानकारीको लागि देहाय बमोजिम प्रकाशन गरिएको छ

प्रस्तावना :

नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न, संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकाले सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिष्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले, दशरथचन्द नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड कार्यपालिकाको मिति २०८२/१२/१९ गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ यो (१) मापदण्डको नाम दशरथचन्द न.पा.को "सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८२ रहेको छ ।

(२) यो मापदण्ड स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भए पछि लागू हुनेछ ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा:

क) "नगरप्रमुख" भन्नाले दशरथचन्द नगरपालिकाको प्रमुख सम्झनु पर्दछ ।

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

- ग) कर्मचारी" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनुपर्दछ ।
- घ) कार्यालय" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिका कार्यालयको कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।
- ङ) कार्यपालिका- भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।
- च) "नगरसभा" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्दछ ।
- छ) "नगरपालिका" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।
- ज) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले (दशरथचन्द्र नगरपालिका कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- झ) "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित दशरथचन्द्र नगरपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनुपर्दछ ।
- ञ) "समिति" भन्नाले यस नियामावलीको दफा ५ बमोजिम बठित समिति सम्झनु पर्दछ ।
- ट) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनुपर्दछ ।
- ठ) "वडा अध्यक्ष" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिकाको वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।
- ड) "वडा कार्यालय" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिका रहेका वडा कार्यालयहरू सम्झनु पर्दछ ।
- ढ) "वडा सचिव" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिकाको वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।
- ण) "सार्वजनिक सेवा" भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- त) "सूचना अधिकारी" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- च) "शाखा प्रमुख" भन्नाले दशरथचन्द्र नगरपालिका 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 ताकिएका प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।
- ४) सार्वजनिक सेवाको प्रवाहको काममा 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 दस्तुर जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यपालिकाद्वारा स्वीकृत नागरिक वडापत्र बमोजिम हुनेछ ।
- २) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिस्कृत 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 अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ 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) 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 सरोकारवालाहरूको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाई गराउने ।
- घ) नागरिक बडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मूल्याङ्कन गरी थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।
- ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान 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 सुनुवाईको यथोचित प्रबन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाई संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।
- छ) अनुसूचि १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने ।
- ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरूबीच समन्वय तथा अन्तरक्रिया गर्ने ।
- झ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको काममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने ।
- ७ अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा: (१) कार्यालयको पदसोपान 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 चुनौतीहरू, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरू सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।
- ३) उपदफा २ बमोजिको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी नगर सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

### परिच्छेद ४

#### विविध

८. पुरस्कार : सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुर्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरूप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।
९. कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनसंग आवद्ध गरिने : (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आवद्ध गरिनेछ । मासिक तथा वार्षिक रुपमा सम्झौता 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, भरपदो, 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 पेश गर्नेछ ।

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

१३. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा तयार पारिएको नागरिक/सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम अनुसूची १ अनुसार हुनेछ ।

### अनुसूची-१

सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा तयार पारिएको नागरिक/सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम

मिति: २०८२/ /

सेवाग्राहीको नामथर (स्वेच्छिक).....

ठेगाना:.....

सम्पर्क नं. (स्वेच्छिक).....

१. तपाईं यस कार्यालयमा के कति कामले आउनु भएको हो ?

- क) घर नक्सा जग्गा सम्बन्धी काम
- ख) राजश्व सम्बन्धी काम
- ग) पंजिकरण/सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी कामघ)
- प्रशासनिक सिफारिस लगायत सम्बन्धी काम
- ड) योजना सम्बन्धी काम
- च) लेखा सम्बन्धी काम
- छ) न्यायिक समिति सम्बन्धी काम
- ज) कृषि/पशु सम्बन्धी काम
- झ) उद्योग/व्यवसाय/सहकारी सम्बन्धी काम
- ञ) शिक्षा सम्बन्धी काम
- ट) रोजगार सम्बन्धी काम
- ठ) जिन्सी तथा खरिद शाखा सम्बन्धित काम
- ड) स्वास्थ्य सम्बन्धी काम
- ड) अन्य (खुलाउने)

२. सेवा लिन आउँदा नागरिक वडापत्रको अध्ययन गर्नुभएको थियो ?

- क) गरे
- ख) गरिन
- ग) वडापत्र बारेमा थाहा नै थिएन

३. यस कार्यालयमा सेवा लिन अपनाउनुपर्ने प्रकृयाको बारेमा थाहा थियो ?

- क) थाहा थियो
- ख) थाहा थिएन
- ग) अरु व्यक्तिबाट थापा पाएको

४. तपाईंले सेवा लिने क्रममा कुनै दुःख हैरानी महशुस गर्नुभयो ?

- क) गरे
- ख) गरिन
- ग) गरेको भए खुलाउने:

५. तपाईंलाई यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवा कस्तो लाग्यो ?

- क) उत्कृष्ट
- ख) सन्तोषजनक
- ग) ठिकै
- घ) राम्रो लागेन

६. तपाईंले सेवा लिने क्रममा तोकिएको दस्तुर बाहेक अन्य कुनै अतिरिक्त रकम तिर्नुभयो ?

- क) तोकिए अनुसार तिरे
- ख) तोकिएको भन्दा बढी तिरे
- ग) बढी तिरेको भए कति तिरियो (खुलाउने)

७. तपाईंले तिरेको दस्तुरको रसिद प्राप्त गर्नुभयो ?

- क) प्राप्त गरे
- ख) प्राप्त गरिन
- ग) रसिद लिनुपर्छ भन्ने थापा नै थिएन

८. आवश्यक पर्ने निवेदन आफै लेख्नु भयो कि यस कार्यालयबाट उपलब्ध भयो ?

- क) आफै लेखे
- ख) यस कार्यालयबाट फाराम लिई लेखे
- ग) यस कार्यालयबाट लेखिदिनुभयो
- घ) बाहिरी व्यक्तिको सहयोग लिएर लेखे

९. तपाईं यस कार्यालयमा सेवा लिन आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

- क) आफै
- ख) जनप्रतिनिधिको
- ग) मध्यस्थकर्ताको

१०. तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा (कर्मचारीको व्यवहार, समय पालना, कार्यचुस्तता, फरक क्षमता भएका व्यक्तिलाई सेवा गर्ने तरिका) कतिको राम्रो पाउनु भयो ?

- क) अत्यन्तै राम्रो
- ख) राम्रो
- ग) ठिकै

११. तपाईंलाई कार्यालयको भौतिक संरचना, खानेपानी, शौचालय, प्रतिकालको व्यवस्थापन कस्तो लाग्यो ?

- क) अत्यन्तै राम्रो
- ख) राम्रो
- ग) ठिकै

१२. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाहरूलाई अझ थप प्रभावकारी बनाउन के गर्नुपर्ला ?

- क).....
- ख).....
- ग).....

१३. यस कार्यालयले सम्पादन गर्ने कामको सूचना कुन माध्यमबाट प्राप्त गर्नुभयो ?

- क) वेवसाइट
- ख) सामाजिक संजाल
- ग) जनप्रतिनिधि
- घ) अन्य सेवाग्राही

१४. तपाईंले राखेको गुनासो समयमानै सुनुवाई भयो?

- क) समयमा नै सुनुवाई भयो
- ख) प्रक्रिया पुन्याउन कठिन भयो
- ग) गुनासो सुन्नै चाहेनन्
- घ) पछि सम्पर्क गर्न भनियो

१५. नागरिक बडापत्रमा तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त भयो भएन

१६. कर्मचारीहरूले तपाईंले सोधेको विषयमा आवश्यक जानकारी दिनुभयो दिनुभएन

१७. तपाईंले यस कार्यालयको कामलाई स्तर निर्धारण गर्नुपर्दा कसरी स्तर निर्धारण गर्नुहुन्छ ?

क) अति उत्कृष्ट

ख) उस्कृष्ट

ग) ठिकै

घ) नराम्रो

१८. तपाईंले यस कार्यालयबाट प्राप्त गर्न खोज्नुभएको सेवा प्राप्त भयो भएन?

१९. तपाईंको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन?

क) सेवा लिनको लागि आवश्यक कागजात नभएर

ग) सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर

ख) सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर

ङ) अन्य

घ) प्रक्रिया नमिलेर

**नोट: यो फाराम भरी कार्यालयको सेवा प्रवाह सुधार गर्न सेवाग्राहीहरूको पृष्ठपोषण तथा सुझाव प्राप्त गर्ने प्रयासमा सहयोग गरिदिनुहुन अनुरोध छ ।**

आजाले

केशव राज सुवेदी

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत