सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०७८

__प्रस्तावना__ःनेपालको संविधान,प्रचलित संघीय,प्रदेश तथा स्थानीय कानुन बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न,संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकाले सेवाप्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन,सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन,परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन यो मापदण्ड जारी गरिएको छ ।

__परिच्छेद १__
__प्रारम्भिक__

१.संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ यो (१) :मापदण्डको नाम "सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७८"रहेको छ ।

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

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

(क)"नगरप्रमुख भन्नाले रतुवामाई नगरपालिकाको प्रमुख प्रमुख सम्झनु पर्दछ ।

(ख)"आर्थिक ऐन" बन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्झनु पर्दछ ।

(ग)"कर्मचारी" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।

(घ)"कार्यालय" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिका कार्यलयको कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।

(ङ)"कार्यपालिका" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(च)"नगरसभा" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्दछ।

(छ)"नगरपालिका" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(ज)"गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिका कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

(झ)"जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित रतुवामाई नगरपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ ।

(ञ)"समिति" भन्नाले यस नियमावलीको दफा ५ बमोजिम गठित समिति सम्झनु पर्दछ ।

(ट)"प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनुपर्दछ ।

(ठ)"वडा अध्यक्ष" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिकाको वडा सम्झनु पर्दछ ।

(ड)"वडा कार्यालय" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिका रहेको वडा कार्यालयहरु सम्झनु पर्दछ ।

(ढ)"वडा सचिव" भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।
(ण)"सार्वजनिक सेवा" भन्नाले नेपालको संविधान,प्रचलित संघीय कानुन,प्रदेश तथा स्थानीय कानुनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनि तोकिएको सुचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
(त)"सुचना अधिकारी" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सुचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
(थ)"शाखा प्रमुख" भन्नाले रतुवामाई नगरपालिका कार्यालयको शाखाहरुको प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।

परिच्छेद २

सार्वजनिक सेवा प्रवाह

३.सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने : (१) स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानुन बमोजिम दायित्व हुनेछ ।
(२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पाइन्छ पाईने छैन।
(३) सेवा प्राप्तिका तोकिएका प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहिको 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 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 सम्बन्धि व्यवस्था

५.अनुगमन समिति :(१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकाश 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 : सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम,कर्तव्य र अधिकारी देहाय बमोजिम हुनेछ :(क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय,परिस्कृत 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 कम्तिमा वार्षिक रुपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाई गराउने ।

(घ) नागरिक वडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मुल्यांकन गरि थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।

(ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकिकृत 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) अनुसुचि १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरि वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मुल्यांकन गर्ने

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

(झ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा 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 कार्यहरु८ अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतिहरु,समस्या समाधानका उपाय,सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरु सहितको एकिकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।

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

परिच्छेद ४
विविध

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

<u>९.कार्यसम्पादन मुल्यांकनसंग आवद्ध गरिने</u> : (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मुल्यांकनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आबद्ध गरिनेछ । मासिक तथा वार्षिक रुपमा सम्झौता ।

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

<u>(१०) सुचना प्रविधिको उपयोग</u> : सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपर्दो, कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सुचना प्रविधिको उपयोगलाई प्रवर्द्धन गरिनेछ ।

<u>११.सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानी</u>ः सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीका क्षेत्र तथा परिमाण समेत यकिन गरि समितिले बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा समिति मार्फत कार्यपालिकामा प्रस्ताव पेश गर्नेछ ।

<u>१२.बाधा अडकाउ फुकाउने</u> : सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरि बाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ ।