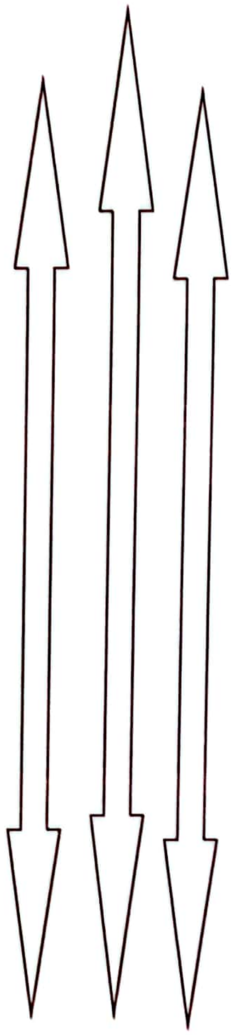
शिवपुरी गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
शेराबगर, नुवाकोट
बागमती प्रदेश, नेपाल



स्थानीय सेवा प्रवाह मापदण्ड २०८०

CS CamScanner

शिवपुरी गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
शेराबगर, नुवाकोट
बागमती प्रदेश, नेपाल
सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड २०८०

प्रस्तावना:

नेपालको संविधान, प्रचलित सङ्घीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न, सङ्घीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकाले सेवाप्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवाप्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकाले प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ३ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नेपालको संविधानको धारा २२६ र स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा १०२ बमोजिम शिवपुरी गाउँ कार्यपालिकाको मिति २०८०/...../.... को बैठकबाट स्वीकृत गरी यो **"सार्वजनिक सेवाप्रवाह मापदण्ड २०८० "** बनाई लागू गरेको छ ।

प्रारम्भिक

१.संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

(१) यस मापदण्डको नाम ' शिवपुरी गाउँपालिका सेवाप्रवाह मापदण्ड २०८० ' रहेकोछ ।

(२) यो मापदण्ड शिवपुरी गाउँ कार्यपालिकाले स्वीकृत गरी स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गरेको मितिदेखि लागू हुनेछ ।

२. परिभाषा :

(१) विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस सेवाप्रवाह मापदण्डमा ,

(क) " अध्यक्ष" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाको अध्यक्षलाई सम्झनुपर्छ ।

(ख) " उपाध्यक्ष" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाको उपाध्यक्षलाई सम्झनुपर्छ ।

(ग) " गाउँपालिका " भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिका नुवाकोटलाई सम्झनुपर्छ ।

(घ) "कार्यपालिका" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाको गाउँकार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

(ङ) "गाउँसभा" भन्नाले संविधानको धारा २२२ बमोजिमको शिवपुरी गाउँपालिकाको गाउँसभा सम्झनुपर्छ ।

CamScanner

(च) "आर्थिक ऐन" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाको चालू आ.व. को आर्थिक ऐन सम्झनुपर्छ।

(छ) "कर्मचारी" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिका तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनुपर्छ।

(ज) "कार्यालय" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाको कार्यालय सम्झनुपर्छ।

(झ) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ लाई सम्झनुपर्छ।

(ञ) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनुपर्छ।

(ट) " गुनासो सुन्ने अधिकारी " भन्नाले कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्छ।

(ठ) "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान २०७२ बमोजिम निर्वाचित शिवपुरी गाउँपालिकाका जनप्रतिनिधिलाई सम्झनुपर्छ।

(ण) "समिति" भन्नाले यस मापदण्डको दफा ५ बमोजिम गठित समितिलाई सम्झनुपर्छ।

(त) "वडा अध्यक्ष" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाका वडाहरुका वडा अध्यक्षलाई सम्झनुपर्छ।

(थ) "वडा कार्यालय " भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाका आठ वडाहरुमा रहेका वडा कार्यालयहरुलाई सम्झनुपर्छ।

(द) "वडा सचिव" भन्नाले शिवपुरी गाउँपालिकाका वडाहरुमा वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारी सम्झनुपर्छ।

(ध) "सार्वजनिक सेवा" भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित सङ्घीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निःशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको वस्तु वा सेवालाई सम्झनुपर्छ।

(न) " सूचना अधिकारी " भन्नाले गाउँपालिका कार्यपालिकाद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्छ।

(प) "शाखा प्रमुख" भन्नाले शिवपुरी गाउँ कार्यपालिकाद्वारा कार्यालयको शाखाहरुको प्रमुखको जिम्मेवारी तोकिएको अधिकृत वा सहायक कर्मचारी सम्झनुपर्छ।

CamScanner

परिच्छेद – २

सार्वजनिक सेवाप्रवाह सम्बन्धी व्यवस्था :

३. स्थानीय सेवाप्रवाह सबैको दायित्व हुने :

(१) स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा कानून बमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ ।

(२) सेवाप्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन ।

(३) सेवा प्राप्तिका तोकिएका प्रक्रिया वा सर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।

(४) सार्वजनिक सेवाप्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्दछ ।

४. सार्वजनिक सेवाप्रवाह सम्बन्धी नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी :

(१) कार्यालय, मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यपालिकाद्वारा स्वीकृत नागरिक बडापत्र बमोजिम हुनेछ ।

(२) सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई थप परिष्कृत बनाउन नागरिक बडापत्र दफा ५ बमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।

परिच्छेद – ३

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था :

५.अनुगमन समिति:

(१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई 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.अनुगमन समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार: सार्वजनिक सेवाप्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :

क) सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई थप गुणस्तरीय, परिष्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजनाको मस्यौदा तर्जुमा गर्ने ।

ख) गाउँपालिकाको क्षेत्राधिकार भित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवाप्रवाह सम्बन्धमा अनुगमन गरी थप सुधारका लागि सम्बन्धित निकायमा सुझाव दिने ।

CS CamScanner

ग) सार्वजनिक सेवाप्रवाह सम्बन्धमा कम्तीमा वार्षिक रुपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने ।

घ) नागरिक बडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मूल्याङ्कन गरी थप सुधारका लागि सुझाव सङ्कलन गर्ने ।

ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत घुम्ती सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवाप्रवाह समुदाय स्तरसम्म पुऱ्याउन सहयोग गर्ने ।

च) सार्वजनिक सेवाप्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा सेवाप्रदायक गुनासो सुनुवाइको यथोचित प्रवन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।

छ) अनुसूची १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम प्रयोग गरी वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने ।

ज) सेवाग्राही, सेवाप्रदायक तथा सरोकारवालाहरु वीच समन्वय तथा अन्तरक्रिया गर्ने ।

झ) सार्वजनिक सेवाप्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखापर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने ।द्ध

७. अनुगमन प्रतिवेदन तथा समीक्षा :

(१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्वन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवाप्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नु पर्नेछ ।

(२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरु, अनुगमन प्रतिवेदनका आधार, विद्यमान समस्या तथा चुनौतिहरु, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरु सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेस गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा २ बमोजिमको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी गाउँसभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

परिच्छेद - ४

विविध

८. प्रोत्साहन तथा पुरस्कार सम्बन्धी व्यवस्था : सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा रचनात्मक सेवा पुऱ्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरुप सम्मानपत्र तथा पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।

९. [illegible] :

(१) [illegible] सार्वजनिक सेवाप्रवाह सम्बन्धमा गरेका कार्य सम्पादनसँग आबद्ध गरिनेछ ।

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

१०. सूचना प्रविधिको प्रयोग : सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई सहज, सुलभ, भरपर्दो र कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सूचना प्रविधिको उपयोगलाई प्रवर्द्धन गरिनेछ ।

११. सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा सुधारका लागि लगानी : सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा सुधारका लागि लगानीका क्षेत्र तथा परिमाण समेत यकिन गरी समितिले बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा समिति मार्फत गाउँ कार्यपालिकामा प्रस्ताव पेस गर्नेछ ।

१२. बाधा अड्काउ फुकाउने : सार्वजनिक सेवाप्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा अड्काउ पर्न आएमा गाउँ कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।

ooooo

अनुसूची – १

(दफा ६ को उपदफा (छ) संग सम्बन्धित)

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम

तल उल्लेख भए अनुसारको विवरण उपलब्ध गराई यस कार्यालयको सेवाप्रवाहलाई जनमैत्री बनाउने कार्यका लागि यथार्थ सुझाव दिनुहोला । तपाईंले दिनुभएको सुझाव/पृष्ठपोषण गोप्य रहनेछ ।

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

नाम थर :– .... जातजाति. .... उमेर .....

लिङ्ग :– पुरुष / महिला पेसा. .... शिक्षा .... ठेगाना वडा नं.......

२. कार्यालयमा देहायका कुन कामका लागि आउनु भएको हो ?

(क) प्रशास (ख) योजना (ग) संस्था तथा व्यावसाय

(घ) सामाजिक सुरक्षा (ङ) मुद्दा सम्बन्धी (च) राहत सम्बन्धी

(छ) सिफारिस सम्बन्धी (ज) अन्य कुनैभए ....

(कार्यालय वा शाखागत रुपमा उल्लेख गर्न सकिनेछ)

३. तपाईंले चाहेको सेवा पाउनु भयो त ? (क) पाएँ (ख) पाईंन

४. सेवा लिन कति समय लाग्यो ? ....

५. सेवा लिनका लागि आवश्यक कागजात पेस गर्नु भएको थियो ? (क) थियो (ख) थिएन

६. सेवा नपाएको भए किन पाउनु भएन ?

(क) आवश्यक कागजात पूरा नभएर (ख) सेवादिने कर्मचारी नभएर

CamScanner

(ग) प्रक्रिया नमिलेर (घ) थाहा नभएर/अन्य

७. सेवा लिनका लागि चाहिने निवेदन कसरी लेख्नुभयो ?
(क) आफैले (ख) हेल्पडेस्कको कर्मचारीले निःशुल्क
(ग) साथी भाइले (घ) लेखन्दासलाई पैसा तिरेर

८. तपाईंले सेवा लिने क्रममा दस्तुर बुझाएको सोको रसिद पाउनु भयो ? (क) पाएं (ख) पाइंन

९. सेवा पाउन आवश्यक कागजातहरुतथा प्रक्रियाको बारेमा कसरी जानकारी पाउनु भयो ?
(क) स्थानीय तह/वडा कार्यालयबाट (ख) नागरिक वडापत्रबाट
(ग) वेभसाइटमा भएको नागरिक वडापत्रबाट (घ) साथीभाइ/छर छिमेकीबाट
(ङ) विगतमा सेवा लिन आउँदा थाहा पाएकोले

१०. तपाईंले यस कार्यालयमा सुविधा उपभोग गर्नुभयो ?
(क) प्रतिक्षालय (ख) टीभी (ग) फ्री वाईफाई
(घ) पुस्तकालय (ङ) तातो/चिसो पानी (च) अन्य..............

११. तपाईंले यस कार्यालयमा उपभोग गरेका सुविधाहरुका अतिरिक्त अन्य कुनै सुविधाको अपेक्षा गर्नु भएको छ ? छ भने कस्तो सुविधाको अपेक्षा गर्नु भएको हो खुलाइदिनुहोस ?

....

१२. तपाईंले सेवा लिने क्रममा कार्यालयमा आइसकेपछि केही दुःख/हैरानी पाउनु भयो ?
(क) पाएँ (ख) पाइंन

१३. तपाईंले दुःख /हैरानी पाउनु भएको भए के कस्तो दुःख पाउनु भयो ?

....

१४. तपाईं प्रति कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरेको पाउनु भयो ?
(क) सहयोगी/सद्भावपूर्ण (ख) असहयोगी
(ग) काम गर्ने तर दुःख दिने (घ) काम पनि नगर्ने दुःख पनि दिने

१५. सेवा लिनका लागि तोकिएको प्रक्रिया कस्तो लाग्यो ?
(क) सरल र छरितो (ख) ठिकै (ग) लामो र झन्झटिलो

१६. तपाईंले यस कार्यालयबाट लिएको सेवाको समय तथा गुणस्तर कस्तो लाग्यो ?
(क) अत्यन्तै राम्रो (ख) राम्रो
(ग) सामान्य (घ) नराम्रो

१७. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा प्रति तपाईंको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रह्यो ?
(क) पूर्ण सन्तुष्टि (ख) आंशिक सन्तुष्टि (ग) असन्तुष्टि

१८. यस कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवाको सुधारका लागि केही सुझाव छन् भने उल्लेख गरिदिनुहोस् ?

....

....

मितिः ....

हस्ताक्षर ....

CamScanner