सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०७८

स्वीकृत मिति: २०७८/०३/०९

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 भएकोले सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन परिमार्जन तथा सूचना प्रविधीमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन बाञ्छनीय भएकोले,

प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड कार्यपालिकाको मिति २०७८/०९/२९ गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ ।

परिच्छेद १
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

(१) यो मापदण्डको नाम सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७८ रहेको छ ।

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

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

(क) "गाउँ प्रमुख" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिकाको प्रमुख सम्झनु पर्छ ।

(ख) "आर्थिक ऐना" भन्नाले प्रचलित आर्थक ऐनलाई सम्झनु पर्दछ ।

(ग) "कर्मचारी" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पुर्ण कर्मचारी सम्झनुपर्दछ

(घ) "कार्यालय" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिकाको कार्यालय सम्झनुपर्दछ ।

(ङ) कार्यपालिका भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(च) "गाउँसभा" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिकाको गाउँसभा सम्झनु पर्दछ ।

(छ) "गाउँपालिका" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(ज) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिका कार्यालयद्धारा तोकिएको सुन्नें अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

(झ) जनप्रतिनिधि भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित माप्य दुधकोशी गाउँपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनुपर्दछ ।

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

(ट) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।

(ठ) "वडा अध्यक्ष" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिकाको वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।

(ड) "वडा कार्यालय" भन्नाले कामा रहेका 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 कानून प्रदेश तथा स्थानीय कानुनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको सुचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

(त) "सूचना अधिकारी" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ र सो शब्दले प्रवक्ता समेतलाई जनाउँदछ ।

(थ) "शाखा प्रमुख" भन्नाले माप्य दुधकोशी गाउँपालिका कार्यालयको शाखाहरुको प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।

परिच्छेद
सार्वजनिक सेवा प्रवाह,

३. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने :

(१) स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानुन बमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ ।

(२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनी जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन ।

(३) सेवा प्राप्तिका तोकिएका प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।

(४) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नु पर्नेछ ।

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 र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यपालिकाद्वारा स्वीकृत नागरिक बडापत्र बमोजिम हुनेछ ।

(२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिस्कृत बनाउन उपदफा १ बमोजिमको नागरिक बडापत्र दफा ५ बमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ। (३) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित नागरिक बापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागी स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद ३
अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. अनुगमन समिति :

(१) कार्यपालिकाअन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरिय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन समिति गठन गर्नेछ।

(२) उपदफा १ बमोजिम 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 गुणस्तरिय, परिस्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीती तथा योजनामा तर्जुमा गर्ने।

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

(ग) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कम्तीमा चार्षिक रुपमा सेवाग्राही सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरूको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाई गराउने

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

(ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत घुम्ती सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदाय स्तर सम्म पुयाउन 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 मुल्याङ्कन गर्ने।

(ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरु बिच 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 समीक्षा :

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

(२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरु, अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतीहरु समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरु सहितको एकिकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ।

(३) उपदफा २ बमोजिमको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समिक्षा गरी गाउँ सभामा प्रस्तुत गर्नेछ।

परिषद ४
विविध

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

९. कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनमंग आव गरिने : (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मुल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाहसम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आवद्द गरिनेछ।

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

१०. सूचना प्रविधिको उपयोग : सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपदों, कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त 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. वाधा अड्काउ फुकाउने : सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।