अनुसुची -२

(दफा ४ तथा अनुसुची -१ को भाग २ सँग सम्बन्धित)

देउमाई नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड ४	संख्या:४.१३	मिति:२०८०/०५/२६

भाग २

देउमाई नगरपालिका

सार्वजानिक सेवाको मापदण्ड, २०८०

इलाम
२०७२
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

प्रस्तावना: नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न, संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकोले सेवाप्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले देउमाई नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७९ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी देउमाई नगर कार्यपालिकाले यो मापदण्ड जारी गरेको छ।

परिच्छेद-१
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ (१) यो मापदण्डको नाम "देउमाई नगरपालिकाको सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड, २०८०" रहेको छ।

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

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

क) "प्रमुख" भन्नाले देउमाई नगरपालिकाको प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ।

ख) "आर्थिक ऐन" भन्नाले देउमाई नगरपालिकाको चालू आ.व. को आर्थिक ऐन सम्झनु पर्दछ।

ग) "कर्मचारी" भन्नाले देउमाई नगरपालिका तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारीलाई सम्झनुपर्दछ।

घ) "कार्यालय" भन्नाले देउमाई नगरपालिका, नगर कार्यपालिकाको कार्यालयलाई सम्झनु पर्दछ।

ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले देउमाई नगरपालिकाको नगर कार्यपालिकालाई सम्झनु पर्दछ।

च) "नगरसभा" भन्नाले देउमाई नगरपालिकाको नगरसभालाई सम्झनु पर्दछ।

छ) "नगरपालिका" भन्नाले देउमाई नगरपालिकालाई सम्झनु पर्दछ।

ज) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सम्झनु पर्दछ।

झ) "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान २०७२ बमोजिम निर्वाचित देउमाई नगरपालिकाको जनप्रतिनिधिलाई सम्झनु पर्दछ।

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

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

ट) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले देउमाई नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको जिम्मेवारीमा तोकिएको अधिकृत कर्मचारीलाई सम्झनु पर्छ।

ठ) "वडा अध्यक्ष" भन्नाले देउमाई नगरपालिकाका वडा अध्यक्षलाई सम्झनुपर्दछ।

ड) "वडा कार्यालय" भन्नाले देउमाई नगरपालिकाको वडामा रहेका वडा कार्यालयलाई सम्झनुपर्दछ।

ढ) "वडा सचिव" भन्नाले देउमाई नगरपालिकाको वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको जिम्मेबारीमा तोकिएको कर्मचारीलाई सम्झनु पर्दछ।

ण) "सार्वजनिक सेवा" भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्तिवा संस्थालाई निःशुल्क वा सःशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएका वस्तु वा सेवालाई सम्झनु पर्दछ।

त) "सूचना अधिकारी" भन्नाले देउमाई नगरकार्यपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनुपर्दछ।

थ) "शाखा प्रमुख" भन्नाले देउमाई नगरकार्यपालिकाको कार्यालयद्वारा कार्यालयको शाखाहरुमा प्रमुखको जिम्मेवारी तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारीलाई सम्झनु पर्दछ।

परिच्छेद २
सार्वजनिक सेवा प्रवाह

३. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने: (१) देउमाई नगरपालिकाबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानून बमोजिम सबै दायित्व हुनेछ।

(२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाईने 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 गर्नुपर्दछ।

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

Scanned with CamScanner

(५) सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासोसुन्ने अधिकारी कार्यपालिकाद्वारा स्वीकृत नागरिक वडापत्र बमोजिम हुनेछ।

(६) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिस्कृत बनाउन नागरिक वडापत्र 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 सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ।
सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिमा रहने पदाधिकारीहरुः
संयोजक – श्री तिलक बहादुर हेन्जन तामाङ - वडाध्यक्ष वडा नं. ५
सदस्य – श्री एलिसा राई - कार्यपालिका सदस्य
सदस्य – श्री लाक्पा दोर्जि शेर्पा - कार्यपालिका सदस्य
सदस्य – प्रशासन प्रमुख
सदस्य सचिव – प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेको कर्मचारी

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

६. समितिको काम, कर्तव्य र अधिकारः सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम, कर्तव्य र अधिकारदेहाय बमोजिम हुनेछ :

क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय, परिस्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजनाको मस्यौदा तर्जुमा गर्ने।
ख) नगरपालिकाको क्षेत्राधिकार भित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवाप्रवाह 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 सुनुवाई गराउने।

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

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

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

Scanned with CamScanner

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) अनुसूची १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मुल्याङ्कन गर्ने।

ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरकोकारबालाहरु बीच 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 समिक्षाः (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्वन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ।

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

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

परिच्छेद ४
विविध

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

९. कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनसँग आबद्ध गरिने : (१) कर्मचारीको कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवाप्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आवद्ध गरिनेछ।

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

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

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

Scanned with CamScanner

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

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

अनुसूची १
दफा ६ (५) सँग सम्बन्धित
सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फाराम

तल उल्लेख भए अनुसारको विवरण उपलब्ध गराई यस कार्यालयको सेवा प्रवाहलाई जनमैत्री बनाउने कार्यकालागि यथार्थ पृष्ठपोषण दिनुहोला। तपाईले दिनुभएको पृष्ठपोषण गोप्य रहनेछ।

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

नाम थर:

ठेगाना:

उमेर :

शिक्षा:

लिङ्ग (महिला पुरुष अन्य):

२. कुन सेवा लिनका लागि आउनुभएको थियो ?

क) प्रशासन

ख) योजना

ग) संस्था तथा व्यवसाय

घ) सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी

ङ) मुद्दा सम्बन्धी

छ)सिफारिस सम्बन्धी

ज) अन्य कुनै भए (कार्यालय वा शाखागत रुपमा उल्लेख गर्न सकिनेछ।)

३. तपाईले खोजेको सेवा पाउनुभयो त?

क) पाए ख) पाईन

४. सेवा लिन कति समय लाग्यो ?

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

Scanned with CamScanner

५. सेवा लिनका लागि आवश्यक कागजातहरु पेश गर्नुभएको थियो ? (थियो वा थिएन)

६. सेवा नपाएको भए किन पाउनु भएन ?

क) आवश्यक कागजात पुरा नभएर ख) सेवादिने कर्मचारी नभएर ग) प्रक्रिया नमिलेर
घ) थाहा नभएर ङ) वा अन्य

७. सेवा लिनका लागि चाहिने निवेदन कसरी लेख्नुभयो ?

क) आफैले ख) हेल्पडेस्कको कर्मचारीले ग)निशुल्क
घ) साथी भाइले ङ) लेखन्दासलाई पैसा तिरेर

८. तपाईले सेवा लिने क्रममा दस्तुर बुझाएको भए सो को रसिद प्राप्त गर्नुभयो?
क) गरें ख) गरिन

९. सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक कागजातहरु तथा प्रक्रियाको बारेमा कसरी जानकारी पाउनुभयो ?

क) स्थानिय तह/बडा कार्यालयबाट नागरिक बडापत्रबाट
ख) वेभ साईटमा भएको नागरिक बडापत्रबाट
ग) साथीभाइ/छिमेकीबाट विगतमा सेवा लिन आउँदा थाहा पाएकोले

१० तपाईले यस कार्यालयमा के के सुविधा उपभोग गर्नुभयो ?

क) प्रतिक्षालय टिभि
ख) Free Wifi
ग) पुस्तकालय
घ) तातोपानी/चिसोपानी
ङ) अन्य

११. यस कार्यालयमा उपभोग गरेका सुविधाहरुका अतिरिक्त अन्य कुनै सुविधाको अपेक्षा गर्नुभएको छ ? छ भने कस्तो सुविधा कृपया खुलाई दिनुहोस् ।

१२. सेवा लिने क्रममा कार्यालयमा आइसकेपछि केही दुःख हैरानी पाउनु भयो की ?

क) पाँए ख) पाँईन

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

Scanned with CamScanner

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

१३. दुख/हैरानी पाएको भए के कस्तो दुख पाउनुभयो?

....

१४. तपाई प्रति कर्मचारीहरुले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?

क) सहयोगी ख) असहयोगी

ग) काम गर्ने तर दुख दिने घ) काम पनि नगर्ने दुख पनि दिने

१५. सेवा लिनको लागि तोकिएको प्रकृया कस्तो लाग्यो ?

क) सरल र छरितो ख) ठीकै ग) लामो र झन्झटिलो

१६. तपाईले 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 तपाईको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रहयो ?

क) पूर्ण सन्तुष्टि ख) आशिक सन्तुष्टि ग) असन्तुष्टि

१८. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाको सुधारका लागि सुझाव छ भने उल्लेख गरिदिनुहोस् ।

मिति :

हस्ताक्षर :

प्रमाणीकरण मितिः २०८०/०५/२६

आज्ञाले
हरि बहादुर दहाल
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत

इलाम
२०७२

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

Scanned with CamScanner