# सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड,२०७८

**दार्मा गाउँपालिका, सल्यान**
**कर्णाली प्रदेश**
**नेपाल**

दार्मा गाउँपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड -५, सङ्ख्या : १० मिति : २०७८/१२/३०

भाग -२

दार्मा गाउँपालिका

गाउँकार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति :२०७८/१२/२४

प्रमाणीकरण मिति : २०७८/१२/३०


# सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड, २०७८

**प्रस्तावनाः** नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानुन बमोजिम जनतालाई प्रत्याभुत भएका सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न, संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा भावना वमोजिम सेवा प्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताको दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सुचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड कार्यपालिकाको मिति २०७८/१२/०२४ गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ।

## परिच्छेद- १

**प्रारम्भिक**

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

(२) यो मापदण्ड स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भएपछि लागु हुनेछ ।

२. **परिभाषाः** विषय र प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेसम्म यस मापदण्डमा,

(क) "गाउँपालिका अध्यक्ष" भन्नाले दार्मा गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ।

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

(ग) " कर्मचारी" भन्नाले दार्मा गाउँपालिका कार्यालय वा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पुर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।

(घ) "कार्यालय" भन्नाले दार्मा गाउँपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।

(ङ) " कार्यपालिका " भन्नाले दार्मा गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(च)" गाउँसभा " भन्नाले दार्मा गाउँपालिकाको गाउँसभा सम्झनु पर्दछ ।

(छ)" गाउँपालिका " भन्नाले दार्मा गाउँपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(ज) " गुनासो सुन्ने अधिकारी " भन्नाले दार्मा गाउँपालिका कार्यालयद्धारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

(झ) " जनप्रतिनिधि " भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित दार्मा गाउँपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ ।

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

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

(ठ) " वडा अध्यक्ष " भन्नाले दार्मा गाउँपालिकाको वडा सम्झनु पर्दछ ।

(ड) " वडा कार्यालय " भन्नाले दार्मा गाउँपालिकामा रहेका वडाहरु सम्झनु पर्दछ ।

(ढ) " वडा सचिव " भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुख तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ।

(ण) " सार्वजनिक सेवा " भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानुन, प्रदेश तथा स्थानीय कानुनद्धारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको सेवा सम्झनु पर्दछ।

(त) " सुचना अधिकारी " भन्नाले दार्मा गाउँपालिकाको कार्यालयद्धारा तोकिएको सुचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ।

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

## परिच्छेद- २

## सार्वजनिक सेवा प्रवाह

३.**सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुनेः** (१) स्थानिय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानुन बमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ।

(२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाउने छैन।

(३) सेवा प्रापिका तोकिएका प्रक्रिया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ।

(४) सार्वजनिक सेवाको 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 अधिकार र गुनासो सुन्ने अधिकारीः**

(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 कार्यपालिकाद्धारा 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 लागी स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ।

## परिच्छेद-३

## अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. **अनुगमन समितिः** (१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता बिकास समितिले सार्वजनिक सावा 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 अधिकारः**

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम,कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ।

(क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय,परिस्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन निति तथा योजना मस्यौदा तर्जुमा गर्ने।

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

(ग) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कम्तिमा बार्षिक रुपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाई गराउने।

(घ) नागरिक वडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मुल्याङकन गरि थप सुधारका लागी सुझाव संकलन गर्ने।

(ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरि एकिकृत बस्ती सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदाय स्तरसम्म पुर्याउन सहयोग गर्ने।

(च) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा सेवा प्रदायकको गुनासो सुनुवाईको यथोचित प्रबन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाई संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।

(छ) अनुसूचि १ वमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने ।

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

(झ) सार्वनजिक 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 कार्यहरु अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतिहरु, समाधानका उपायहरु , सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरु सहितको एकिकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।

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

## परिच्छेद ४

## विविध

८. **पुरस्कार :** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुर्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरुप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।

९. **कार्यसम्पादन मूल्याङकनसंग आवद्ध गरिने** :

(१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङकनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आबद्ध गरिनेछ । मासिक तथा वार्षिक रुपमा सम्झौता गरिनेछ ।

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

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

आज्ञाले,

रेशम ओली

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत