<u>सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड, २०८०</u>

<u>प्रमाणिकरण मिति :- २०८०/१०/११</u>

प्रस्तावनाः नेपालको संविधान प्रचलित संघीय प्रदश तथा स्थानीय कानून 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 प्रविधिमा आधारित बनाई परिष्कृत बनाउन बाच्छनीय भएकोले,

प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन २०७७ को दफा ३ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड कार्यपालिकाको मिति २०८०/१०/१० गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ ।

<u>परिच्छेद १</u>

<u>प्रारम्भिक</u>

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ यो (१): मापदण्डको नाम " सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड, २०८०" रहेको छ ।
(२) यो मापदण्ड रत्ननगर नगरपालिकाको कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएपछि तुरुन्त लागू हुनेछ ।

२. **<u>परिभाषा</u>** :- विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा
क. "प्रमुख" भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाको नगर प्रमुख सम्झनु पर्दछ ।
ख. "आर्थिक ऐन" भन्नाले चालू आ.व. को आर्थिक ऐन सम्झनु पर्दछ ।
ग. "कर्मचारी" भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाको कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनुपर्दछ ।
घ. "कार्यालय" भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।
ङ. "कार्यपालिका" भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।
च. "नगरसभा" भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाको नगरसभा सम्झनुपर्दछ ।
छ. "नगरपालिका" भन्नाले रत्ननगर नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।
ज. "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले नगरपालिकामा कार्यालयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनुपर्दछ ।
झ. "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित रत्ननगर नगरपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनुपर्दछ ।
ञ. "समिति" भन्नाले यस नियमावलीको दफा ५ बमोजिम गठित समिति सम्झनुपर्दछ
ट. "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।
ठ. “वडा अध्यक्ष” भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाको वडाहरुको वडा अध्यक्षलाई सम्झनु पर्दछ ।
ड. “वडा कार्यालय” भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाको १६ वटा वडामा रहेको वडा कार्यालयहरुलाई सम्झुनु पर्दछ ।

ढ. “वडा सचिव” भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ।

ण. “सार्वजनिक सेवा” भन्नाले नेपालको संविधान प्रचलित संघीयता प्रदेश तथा स्थानीय कानुनद्धारा व्यक्ती वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनि तोकिएको वस्तु वा सेवालाई सम्झनु पर्दछ ।

त. “सूचना अधिकारी” भन्नाले रत्ननगर नगरपालिकाद्धारा तोकिएको सुचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

थ. “शाखा प्रमुख” भन्नाले रत्ननगर नगरपालिका कार्यालयद्धारा 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 कानून बमोजिक सबैको दायित्व हुनेछ ।

२. सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कूनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाईने छैन ।

३. सेवा प्रासीका तोकिएका प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।

४. सार्वजनिक सेवा प्रवाहका क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आर्दशले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ ।

४. **सार्वजनिक सेवाको नाम प्रकृति आवश्यकता प्रकृया लाग्ने समय र दस्तुर जिम्मेवार 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 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 परिमार्जन नागरिक वडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद ३
अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. **अनुगमन समिति** (१) कार्यपालिका अन्तरगतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ ।

२ उपदफा १ बमोजिमको समितिले आवश्यक परेमा अन्य जनप्रतिनिधि कर्मचारी बिषय विज्ञ तथा सरोकारवालाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

६. **<u>समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार :</u>** सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ ।

(क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय परिस्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजनाको मस्यौदा तर्जुमा गर्ने ।

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

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

(घ) नागरिक वडापत्रको कार्यान्वियनको अवस्था मुल्यांकन गरी थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।

(ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत घुम्ती सेवाको योजना बनाई सार्वजिक 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 प्रभाकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।

(छ) अनुसुची १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी बार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टीको अवस्था मुल्यांकन गर्ने ।

(ज) सेवाग्राही सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुबीच समन्वय तथा अन्तरक्रिया गर्ने ।

(झ) सार्वजनकि सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने ।

<u>७ अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा</u> (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।

(२) समितिको दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरु, अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतीहरु, समस्या समाधानका उपाय, सुधरका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरु सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन बार्षिक रुपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।

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

<u>परिच्छेद ४</u>

<u>विविध</u>

८. <u>पुरस्कार:</u> सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुर्याउने व्यक्ती वा संस्थलाई प्रोत्साहन स्वरुप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।

९. **कार्य सम्पादन मुल्यांकनसँग आबद्ध गरिने:** (१) कर्मचारीको कार्य सम्पादन मुल्यांकनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आबद्ध गरिनेछ ।

१०.सूचना प्रविधिको उपयोग: सार्वजनिक सेवालाई सहज सुलभ भरपरपर्दो कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सुचना 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: सार्वजिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरि बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।

आज्ञाले
सुकदेव लमुसाल
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत