सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड, २०७८

प्रमाणिकरण मितिः २०७८/०९/२७

प्रस्तावनाः नेपालको संविधान, प्रचलित संघिय, 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 प्रवाहलाइ निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारीत बनाई परिस्कृत बनाउन वाञ्छनिय भएकोले,कार्यपालिकाको मिति २०७८/०९/२६ गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरि जारी गरिएको छ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१.संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः १) यो मापदण्डको नाम "सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड, २०७८" रहेको छ।

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

२.परिभाषाः विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमाः

क) "अध्यक्ष " भन्नाले रम्भा गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ।

ख) "आर्थिक ऐन" भन्नाले चालु आ.व.को आर्थिक ऐन सम्झनु पर्दछ।

ग) " कर्मचारी" भन्नाले रम्भा गाउँपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनुपर्दछ।

घ) "कार्यालय" भन्नाले रम्भा गाउँपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्दछ।

ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले रम्भा गाउँ कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ।

च) "गाउँ सभा" भन्नाले रम्भा गाउँपालिकाको गाउँ सभा सम्झनु पर्दछ।

छ) "गाउँपालिका" भन्नाले रम्भा गाउँपालिका सम्झनु पर्दछ।

ज) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले गाउँ कार्यपालिका कार्यालयद्धारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ।

(झ) "जनप्रतिनिधि" भन्नले नेपालको संविधान बमझोजिक निर्वाचित रम्भा गाउँपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनुपर्छ।

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

(ट) " प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नले रम्भा गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ।

(ठ) " वडा अध्यक्ष " भन्नाले रम्भा गाउँपालिकाको वडाहरुको वडा अध्यक्षलाई सम्झनुपर्छ।

(ड) " वडा कार्यालय" भन्नाले रम्भा गाउँपालिकाको ५ वडामा रहेका वडा कार्यालयहरु सम्झनु पर्छ।

(ढ) " वडा सचिव" भन्नले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्छ।

(ण) " सार्वजनिक सेवा" भन्नले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको बस्तु वा सेवालाई सम्झनु पर्दछ।

(त) " सुचना अधिकारी" भन्नाले गाउँ कार्यपालिका कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ।

(थ) " शाखा प्रमुख" भन्नाले गाउँ कार्यपालिका कार्यालयद्वारा 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 प्रवाह कानून बमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ।

(२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुने पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाईने छैन।

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

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

४. सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया,लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी:

(१) कार्यालय, मातहतका कार्यालय तथा वडँ कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति , आवश्यक प्रकृया, आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवारी अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी कार्यपालिकाद्वारा 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 ।

(४) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित नागरिक वडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद ३

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. **अनुगमन समितिः** (१) कार्यपालिका अन्तर्गतको 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, विषय विज्ञ तथा सरोकारवालाकाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

६. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकारः** सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछः

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

(ख) गाउँपालिका क्षेत्राधिकार भित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवा प्रवाह सम्बन्धमा अनुगमन गरि 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 मूयाङ्कन गरि थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।

(ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरि एकीकृत घुम्ती सेवाको योजना बनाई सार्व्रजनिक 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 प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।

(छ) अनुसूची १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरि वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने ।

(ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुबीच 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 सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।

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

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

परिच्छेद ४

विविध

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

९. **कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनसंग आबद्ध गरिनेः** (१)कर्मचारीको कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आबद्ध गरिनेछ ।

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

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

११. **सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीः** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीका क्षेत्र तथा परिमाण समेत यकिन गरि समितिले बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा समिति मार्फत् कार्यपालिकामा प्रस्ताव पेश गर्नेछ ।

१२. **<u>बाधा अडकाउ फुकाउने:</u>** सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरि बाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ ।

अनुसूची १

दफा ६(छ) संग सम्बन्धित

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम

तल उल्लेख भएअनुसारको विवरण उपलब्ध गराई यस कार्यालयको सेवा प्रवाहलाई जनमैत्री वनाउने कार्यका लागि यथार्थ पृष्ठपोषण दिनुहोला। तपाईले दिनुभएको पृष्ठपोषण गोप्य रहने छ।

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

नामथर: ☐ ठेगाना: ☐

उमेर: ☐ शिक्षा ☐ लिङ्ग:- महिल ☐ पुरुष ☐ ☐

२. **कुन सेवा लिनका लागि आउनुभएको थियो ?**

प्रशासन: ☐ योजना: ☐ संस्था तथा व्यवसाय ☐

सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी: ☐ मुद्दा सम्बन्धी: ☐ राहत सम्बन्धी: ☐

सिफारिस सम्बन्धी: ☐ अन्य कुनै भए: ☐

(कार्यालय वा शाखागतरुपमा उल्लेख गर्न सकिनेछ।)

३. **तपाईले खोजेको सेवा पाउनुभयो त?** पाए ☐ पाईन ☐

४. **सेवा लिन कति समय लाग्यो ?** ☐

५. **सेवा लिनका लागि आवश्यक कागजातहरु पेश गर्नुभएको थियो ?** थियो ☐ थिएन ☐

६. **सेवा नपाएको भए किन पाउनुभएन ?**

आवश्यक कागजात पुरा नभएर ☐ सेवादिने कर्मचारी नभएर ☐ प्रक्रिया नमिलेर ☐

थाहा नभएर/अन्य ☐

७. **सेवा लिनका लागि चाहिने निवेदन कसरी लेख्नुभयो ?**

आफैले ☐ हेल्पडेक्कको कर्मचारीले निशुल्क ☐ साथी भाईले ☐ लेखन्दासलाई पैसा तिरेर ☐

८. **तपाईले सेवा लिने क्रममा दस्तुर वुझाएको भए सो को रसिद प्राप्त गर्नुभयो ?** गरे ☐ गरिन ☐

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

स्थानीय तह/वडा कार्यालयबाट ☐ नागरिक वडापत्रबाट ☐

वेभ साईटमा भएको नागरिक वडापत्रबाट ☐ विगतमा सेवा लिन आउदा थाहा पाएकोले ☐
साथीभाई/छिमेकीवाट ☐

१०. तपाईले यस कार्यालयमा के के सुविधा उपभोग गर्नुभयो ?
प्रतिक्षालय ☐ टिभि ☐ Free WiFi ☐ पुस्तकालय ☐ तातोपानी/चिसोपानी ☐ अन्य ☐

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

१२. सेवा लिने क्रममा कार्यालयमा आईसकेपछि केही दुःख/हैरानी पाउनु भयो की? पाए ☐ पाईन ☐

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

१४. तपाई प्रति कर्मचारीहरुले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?
सहयोगी ☐ असहयोगी ☐ काम गर्ने तर दुख दिने ☐ काम पनि नगर्ने दुख पनि दिने ☐

१५. सेवा लिनको लागि तोकिएको प्रकृया कस्तो लाग्यो ?
सरल र छरितोः ☐ ठीकैः ☐ लामो र झन्झटिलोः ☐

१६. तपाईले यस कार्यालयबाट लिएको सेवाको समय तथा गुणस्तर कस्तो लाग्यो ?
अत्यन्तै राम्रो ☐ राम्रो ☐ सामान्य ☐ नराम्रो ☐

१७. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा प्रति तपाईको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रह्यो ?
पूर्ण सन्तुष्टिः ☐ आंशिक सन्तुष्टिः ☐ असन्तुष्टिः ☐

१८. यस कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवाको सुधारका लागि केही सुझाव छ भने उल्लेख गरिदिनुहोस-
....

मितिः...............................

हस्तक्षरः...