



अन्नपूर्ण गाउँपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ८ संख्या: १३

मिति: २०८१ साल कार्तिक ०५ गते

भाग -२

अन्नपूर्ण गाउँपालिका सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड, २०८१

स्वीकृत मिति: २०८१/०५/३०

प्रस्तावना: नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकार भएकाले सेवाप्रवाह प्रभावकारी बनाई जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित बनाई परिस्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा १०२ तथा अन्नपूर्ण गाउँपालिका प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन २०७४ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी अन्नपूर्ण गाउँपालिका गाँउ कार्यपालिकाको बैठकले यो कार्यविधि स्वीकृत गरी जारी गरेको छ ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यो मापदण्डको नाम “अन्नपूर्ण गाउँपालिका सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०८१” रहेको छ ।

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

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

(क) “अध्यक्ष” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।

(ख) “आर्थिक ऐन” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिकाको प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्झनु पर्दछ ।

- (ग) “कर्मचारी” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिका कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।
- (घ) “कार्यालय” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।
- (ङ) “कार्यपालिका” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।
- (च) “गाउँ सभा” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिकाको गाउँ सभा सम्झनु पर्दछ ।
- (छ) “गाउँपालिका” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिका सम्झनु पर्दछ ।
- (ज) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिका कार्यलयद्वारा तोकिएको गुनासो अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- (झ) “जनप्रतिनिधि” भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित अन्नपूर्ण गाउँपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ ।
- (ञ) “समिति” भन्नाले यस नियामावलीको दफा ५ बमोजिम गठित समिति सम्झनु पर्दछ ।
- (ट) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनुपर्दछ ।
- (ठ) “वडा अध्यक्ष” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिकाको वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।
- (ड) “वडा कार्यालय” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिका 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 कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वासशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको सार्वजनिक सेवा सम्झनु पर्दछ ।
- (त) “सूचना अधिकारी” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।
- (थ) “शाखा प्रमुख” भन्नाले अन्नपूर्ण गाउँपालिका 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 बमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ ।
- (२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छन पाईने छैन ।
- (३) सेवा प्राप्तिका लागि तोकिएका प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।

- (४) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ ।
- (५) सेवा प्रवाहलाई नागरिक मैत्री बनाउनको लागि मुस्कान सहितको सेवा प्रवाह (कार्यालयमा प्रवेश तथा वर्हिर्गमन हुँदा समेत) गर्नुपर्नेछ ।
४. सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय, दस्तुर, जिम्मेवारी अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी:
- (१) कार्यालय मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय, 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 र दफा ५ बमोजिम समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।
- (३) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित नागरिक बडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद ३

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

५. **अनुगमन समिति:** (१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सुशासन तथा संस्थागत विकास समितिले अनुगमन समितिको रूपमा सार्वजनिक सेवा 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 ।
- (३) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा निजले तोकेको अधिकार प्राप्त कर्मचारीद्वारा मातहतका वडा कार्यालयहरु, स्वास्थ्य संस्थाहरुको कम्तिमा महिनाको एक पटक निरिक्षण तथा अनुगमन गरी सोको प्रतिवेदन प्रत्येक त्रैमासिकमा कार्यपालिकामा पेश गर्नेछ ।
६. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार:** सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम कर्तव्य, र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:
- (क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय, परिस्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजना मस्यौदा तर्जुमा गर्ने,
- (ख) गाउँपालिकाको क्षेत्राधिकार भित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवा प्रवाह सम्बन्धमा अनुगमन गरी थप सुधारका लागि सम्बन्धित निकायमा सुझाव दिने,

(ग) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कम्तीमा चौमासिक रुपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारबालाहरुको 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 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) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुबीच समन्वय तथा अन्तकृया गर्ने, सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने,

(ज) अनुसूचि १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी बार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने,

७. **अनुगमन प्रतिवेदन तथा समिक्षा:** (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्ने छ ।

(२) समितिले दफा ६ बमोजिम 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 गर्नुपर्ने छ ।

(३) उपदफा २ बमोजिको 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 स्वरूप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।

९. **कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन संग आवद्ध गरिने:** (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आवद्ध गरिनेछ ।

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

(३) वार्षिक रुपमा अनुसूची-२ बमोजिम अध्यक्ष र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत तथा अनुसूचि-३ बमोजिम प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र शाखा प्रमुख/अन्य कर्मचारीसंग कार्य सम्पादन सम्झौता गरिनेछ ।

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

११. **सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधार:** 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 अडकाउ फुकाउने:** सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ ।
१३. **संशोधन:** यो कार्यविधि कार्यान्वयनमा कुनै बाधा अडचन परेमा कार्यपालिकाले संशोधन गर्न सक्नेछ ।
१४. **प्रचलित कानून बमोजिम हुने:** यस मापदण्डमा उल्लेख भएका प्रकृत्याको सम्बन्धमा यसै कार्यविधि बमोजिम र उल्लेख नभएका तथा बाझिएको हकमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ ।
१५. **यसै मापदण्ड अन्तर्गत भएको मानिने:** यस मापदण्ड लागु हुनुभन्दा अगाडी भए गरेका काम कारवाही यसै मापदण्ड बमोजिम भएको मानिनेछ ।

अनुसूचि-१

(दफा ६ को उपदफा (ज) बमोजिम)

अन्नपूर्ण गाउँपालिका गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय माछापौखरी, कास्की सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फाराम

सेवाग्राहीको नाम र थर: (स्वैच्छिक)

ठेगाना : जिल्ला	<input type="text"/>	गा.पा. / न.पा.	<input type="text"/>	वडा नं.	<input type="text"/>
लिङ्ग: पुरुष	<input type="text"/>	महिला	<input type="text"/>	अन्य	<input type="text"/>
जात :	<input type="text"/>	उमेर:	<input type="text"/>	शिक्षा:	<input type="text"/>

सम्पर्क फोन नं.: (स्वैच्छिक)

१. तपाईं कार्यालयमा के कामका लागि जानु भएको थियो? ?

- आफैले सेवा लिनका लागि
- आफ्ना परिवारका सदस्य वा आफन्तको लागि सेवा लिन
- सेवाग्राहीलाई सहयोग गर्न

२. तपाईं सेवा लिन कुन शाखा/वडा जानु भएको थियो ?

.....
३. तपाईंले खोजेको सेवा पाउनु भयो ?

.....
४. सेवा लिन कति समय लाग्यो ?

.....
५. तपाईंले लिएको सेवाको गुणस्तलाई कसरी मुल्याङ्कन गर्नु हुन्छ ?

.....
६. तपाइ प्रति कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो ?

.....
७. कार्यालयका कर्मचारीले के कस्तो सोच (नियत) राखेको पाउनु भयो ?

.....
८. सेवा लिन तोकिएको प्रकृया कस्तो लाग्यो ?

.....
९. यस कार्यालयवाट लिएको सेवानाट तपाईंको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रह्यो ?

.....
१०. सेवा लिन कार्यालय आउनु अघी सेवा लिन अपनाउनु पर्ने प्रक्रिया र आवश्यक कागजातको बारेमा जानकारी थियो ?

.....
११. कार्यालयवाट सेवा लिदाको सन्दर्भमा तपाईंको केहि गुनासाहरु भए उल्लेख गर्नुहोस् ।

.....
.....
.....
.....

१२. कार्यालयको सेवालार्इ थप प्रभावकारी वनाउन तपाईंका केहि सुझावहरु भए उल्लेख गर्नुहोस् ।

.....
.....
.....
.....

सेवाग्राहीको हस्ताक्षर:.....

मिति:

अनुसूचि-२

(दफा ९ को उपदफा (३) वमोजिम)

अन्नपूर्ण गाउँपालिका गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय माछापुखरी, कास्की कार्य सम्पादन सम्झौता फाराम

१) पदको नाम:-		समूह/उपसमूह:-	
२) मासिक तलब:-		तह/पद:-	
३) काम गर्ने समय:		५) कार्यालय:-	
४) कर्मचारीको नाम र संकेत नम्बर:-		६) शाखा /फाँट/ कार्यालय	
पद संकेत		७) ठेगाना:-	
सेवा:-		८) सम्पर्क नं.	

९) विस्तृत रूपमा पदको काम, कर्तव्य, अधिकार र उत्तरदायित्व

क्र.सं	विवरण	कार्यसम्पादन सूचकाङ्क	सूचकाङ्कको आधार (स्रोत)	कैफियत

मेरो पदसँग सम्बन्धित उपर्युक्त काम, कर्तव्य, उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एवं ठीक साँचो हो। कर्मचारीको दस्तखत मिति:-.....	यस पदसँग सम्बन्धित उपर्युक्त काम, कर्तव्य, उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एवं ठिक साँचो हो। निकटतम अधिकृतको दस्तखत नाम:- मिति:- कार्यालय प्रमुखको दस्तखत नाम:- मिति:-
---	--

अनुसूचि-३

(दफा ९ को उपदफा (३) वमोजिम)

अन्नपूर्ण गाउँपालिका गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय माछापौखरी, कास्की कार्य सम्पादन सम्झौता फाराम

१) पदको नाम:-		समूह/उपसमूह:-	
२) मासिक तलब:-		तह/पद:-	
३) काम गर्ने समय:		५) कार्यालय:-	
४) कर्मचारीको नाम र संकेत नम्बर:-		६) शाखा /फाँट/ कार्यालय	
पद संकेत		७) ठेगाना:-	
सेवा:-		८) सम्पर्क नं.	

९) विस्तृत रूपमा पदको काम, कर्तव्य, अधिकार र उत्तरदायित्व

क्र.सं	विवरण	कार्यसम्पादन सूचकाङ्क	सूचकाङ्कको आधार (स्रोत)	कैफियत

मेरो पदसँग सम्बन्धित उपर्युक्त काम, कर्तव्य, उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एवं ठीक साँचो हो । कर्मचारीको दस्तखत मिति:-.....	यस पदसँग सम्बन्धित उपर्युक्त काम, कर्तव्य, उत्तरदायित्व तथा अधिकारको विवरण पूर्ण एवं ठिक साँचो हो । निकटतम अधिकृतको दस्तखत नाम:- मिति:- कार्यालय प्रमुखको दस्तखत नाम:- मिति:-
--	---

प्रमाणिकरण मिति: २०८१/०६/३०

राजपत्रमा प्रकाशन मिति: २०८१/०७/०५

आज्ञाले
विष्णु प्रसाद पोखरेल
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत