स्थानीय राजपत्र

देवघाट गाउँपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्डः ६ संख्याः १५ मितिः २०७९/०३/३१

भाग-२

देवघाट गाउँपालिकाको सेवा प्रवाह मापदण्ड, २०७९

देवघाट गाउँपालिका

गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

देवघाट, तनहुँ

गण्डकी प्रदेश, नेपाल

देवघाट गाउँपालिकाको सेवा प्रवाह मापदण्ड, २०७९

कार्यपालिकावाट स्विकृत भएको मितिः२०७९/०३/३१

प्रमाणीकरण मितिः २०७९/०३/३१

प्रस्तावनाः देवघाट गाउँपालिका गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवा प्रवाहलाई सरल, छिटोछरितो, पारदर्शी एवम् न्यायिक बनाउन तथा तोकिएको समय, गुणस्तर, परिमाण र लागतमा सेवा प्रवाह गर्नको लागि सेवा प्रवाह मापदण्ड बनाउन बाञ्छणनीय भएकोले सुशासन नियमावली, २०७९ को दफा ८ को अधिकार प्रयोग गरी देवघाट गाउँपालिकाले यो मापदण्ड बनाएको छ ।

परिच्छेद-१
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(१) यस मापदण्डको नाम "देवघाट गाउँपालिकाको सेवा प्रवाह मापदण्ड, २०७९" रहेको छ ।

(२) यो मापदण्ड तुरून्त प्रारम्भ हुनेछ ।

२. परिभाषाः विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा,

(क) "ऐन" भन्नाले देवघाट गाउँपालिकाको सुशासन ऐन, २०७९ लाई सम्झनु पर्दछ ।

(ख) "नियमावली" भन्नाले देवघाट गाउँपालिकाको सुशासन नियमावली, २०७९ लाई सम्झनु पर्दछ ।

(ग) "कार्यालय" भन्नाले देवघाट गाउँपालिका, गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयलाई सम्झनु पर्दछ र सो शब्दले देवघाट गाउँपालिकाको वडा कार्यालय, शाखा/ ईकाइसमेतलाई जनाउनेछ ।

(घ) "सेवा" भन्नाले कार्यालयले सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउने वस्तु वा सेवा सम्झनु पर्दछ ।

(ङ) "सेवाप्रदायक" भन्नाले नागरिकलाई सेवा तथा सुविधा प्रदान गर्ने कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।

(च) "तोकिएको" भन्नाले गाउँपालिका र वडा कार्यालयको नागरिक वडापत्रमा, सुचनामा, कानूनमा भएको र सम्बन्धित शाखा तथा इकाईबाट उपलब्ध गराईएको कागजात अनुसार भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

परिच्छेद-२
सेवा प्रवाह

३. सेवा प्रवाह विधिः

(१) कार्यालयले श्रोत साधनको उपलब्धताको अधारमा देहायको विधिहरू मध्ये वहु विधि वा कुनै एक विधि प्रयोग गरी सेवाग्राहीलाई सेवा प्रवाह गर्नेछ :

(क) स्लिप टोकन प्रणाली

(ख) प्रविधिमा आधारित टोकन प्रणाली

(ग) अनलाइन रजिष्ट्रेशन

(घ) कम्प्युटर बिलिङ

(ङ) ईमेल

(च) अनलाइन वा इमेलबाट फर्म उपलब्ध गराउने

(छ) अनलाइन वा इमेलबाट फर्म प्राप्त गर्ने

(ज) कार्यालयवाट सिफारिस तथा अनलाइन वा इमेलबाट सिफारिस

(झ) तयारी फर्म तथा निवदेन उपलब्ध गराएर वा ढाँचा तोकेर

(ञ) तोकिएको अन्य विधिबाट

(२) मापदण्ड (१) मा उल्लेखित विधि सर्वसाधरणलाई जानकारी गराउनु पर्दछ ।

४. प्रवाह गरिने सेवाहरूः

(१) कार्यालयले सेवाग्राहीलाई देहाय अनुसारको सेवा प्रवाह गर्नेछ :

(क) घटनादर्ता सम्बन्धी सेवा,

(ख) भुक्तानी दिने सम्बन्धी सेवा,

(ग) राजस्व बुझ्ने, प्राप्त गर्ने सम्बन्धी सेवा,

(घ) राहत वितरण सम्बन्धी सेवा,

(ङ) अनुदान वितरण सेवा,

(च) सिफारिस सम्बन्धी सेवा,

(छ) स्वास्थ्य सम्बन्धी सेवा,

(ज) कृषि तथा पशुपंक्षी सम्बन्धी सेवा,

(झ) शिक्षा सम्बन्धी सेवा,

(ञ) योजना सम्झौता, कार्यदिश सम्बन्धी सेवा,

(ट) घुम्ती सेवा सम्बन्धी सेवा,

(ठ) एकीकृत घुम्ती सेवा सम्बन्धी सेवा,

(ड) घर, नक्शा सम्बन्धी सेवा,

(ढ) विपद् व्यवस्थापन सम्बन्धी सेवा,

(ण) न्याय समितिबाट प्रदान गरिने सेवा,
(त) महिला तथा बालबालिका सम्बन्धी सेवा,
(थ) अपाङ्ग सम्बन्धी सेवा,
(द) जेष्ठ नागरिक सम्बन्धी सेवा,
(ध) अन्य लक्षित वर्गसम्बन्धी सेवा,
(न) वडा कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवा,
(प) सामान्य सेवा,
(फ) परामर्श सेवा
(ब) विविध सेवा
(भ) कानूनमा तोकिएका अन्य सेवा ।

५. सेवा प्रवाहको मापदण्ड

सेवा प्रवाहको किसिम	आवश्यक कागजात/ प्रक्रिया	समय	सूचक मापन
घटनादर्ता सम्बन्धी सेवा,	सूचना फाराम	सोही दिन	दर्ता र कार्य फछ्योर्ट मिति
भुक्तानी दिने सम्बन्धी सेवा,	तोकिएको कागजात	सोही दिन र धेरै भीड भएमा टोकनमा लेखिए अनुसार	भौचर, चेक
राजस्व बुझ्ने, प्राप्त गर्ने सम्बन्धी सेवा,	बैंकभौचर वा कम्प्युटर बिलिङ वा तोकिए अनुसार	सोही दिन	भौचर आम्दानी वा कम्प्युटर बिल
राहत वितरण सम्बन्धी सेवा,	तोकिएको कागजात	निर्णय प्रमाणित भएपछि ३ दिनभित्र	भरपाई वा बैंक आदेश
अनुदान वितरण सेवा,	तोकिएको कागजात	निर्णय प्रमाणित भएपछि ३ दिनभित्र	भरपाई वा बैंक आदेश
सिफारिस सम्बन्धी सेवा,	सिफारिस माग निवेदन र तोकिएको कागजात	सोही दिन	दर्चा, चलानी
स्वास्थ्य सम्बन्धी सेवा,	विरामी उपस्थितः स्वास्थ्य चौकीमा र तोकिएको खोपः खोप केन्द्रमा	तोकिएको समय तालिका	प्रतिवेदन, प्रगति, अभिलेख

सेवा प्रवाहको किसिम	आवश्यक कागजात/ प्रक्रिया	समय	सूचक मापन
कृषि तथा पशुपंक्षी सम्बन्धी सेवा,	तोकिएको कागजात, फोन	कामको प्रकृति अनुसार सोही दिन वा तोकिएको समय	अभिलेख
शिक्षा सम्बन्धी सेवा,	तोकिएका कागजातहरू	सोही दिन	अभिलेख
योजना सम्झौता, कार्यादेश सम्बन्धी सेवा,	तोकिएका कागजातहरू तथा योजना किताब	सोही दिन	अभिलेख
घुम्ती सेवा सम्बन्धी सेवा,	आवश्यक प्रक्रिया	तोकिएको दिन	प्रतिवेदन
एकीकृत घुम्ती सेवा सम्बन्धी सेवा,	आवश्यक प्रक्रिया	तोकिएको दिन	प्रतिवेदन
घर, नक्शा सम्बन्धी सेवा,	तोकिएको कागजात र नक्शा बुक	तोकिएको दिन	अभिलेख
विपद् व्यवस्थापन सम्बन्धी सेवा,	विपद्को प्रकृति अनुसार आवश्यक कागाजत, सञ्चार, सूचना	तुरून्त सोही दिन, तोकिएको दिन	प्रतिवेदन
न्याय समितिबाट प्रदान गरिने सेवा,	तोकिएका कागाजत	तोकिएको दिन	अभिलेख, प्रतिवेदन
महिला तथा बालबालिका सम्बन्धी सेवा,	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	तोकिएको दिन	अभिलेख, प्रतिवेदन
अपाङ्ग सम्बन्धी सेवा,	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	तोकिएको दिन	अभिलेख
जेष्ठ नागरिक सम्बन्धी सेवा,	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	तोकिएको दिन	अभिलेख
अन्य लक्षित वर्गसम्बन्धी सेवा,	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	तोकिएको दिन	अभिलेख

सेवा प्रवाहको किसिम	आवश्यक कागजात/ प्रक्रिया	समय	सूचक मापन
वडा कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवा,	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	सोही दिन तथा तोकिएको दिन	दर्ता, चलानी अभिलेख
सामान्य सेवा,	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	सोही दिन तथा तोकिएको दिन	अभिलेख
परामर्श सेवा	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	सोही दिन तथा तोकिएको दिन	अभिलेख
विविध सेवा	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	सोही दिन तथा तोकिएको दिन	अभिलेख
कानूनमा तोकिएका अन्य सेवा ।	तोकिएको कागजात/ प्रक्रिया	सोही दिन तथा तोकिएको दिन	अभिलेख

नोट : लाग्ने समय कामको प्रकृति अनुसार र आवश्यक कागाजत पुगेको अवस्था अनुसार सोही दिन र आवश्यक कागाजत नपुगेको अवस्था तोकिएको दिन हुनेछ ।

६. मापदण्डको पालनाः

(१) यस मापदण्डको पालना गर्ने, गराउने र तोकिएको समयमा सेवा दिने र त्यसको अभिलेख राख्ने तथा आवश्यकताअनुसार प्रतिवेदन तयार गर्ने र कार्यान्वयन गर्ने कर्तव्य सम्बन्धित शाखा तथा ईकाइ प्रमुख र सहायक कर्मचारीहरूको हुनेछ ।

(२) यस मापदण्डको अनुगमन गर्न, पालना गर्न, गराउन सहयोग गर्नु सबै निर्वाचित जनप्रतिनिधिको कर्तव्य हुनेछ ।

७. कार्यविवरण तथा कार्यसम्पादन करार सम्झौताअनुसार हुनेः मापदण्ड नं. ४ मा उल्लेखित सेवाहरूको अतिरिक्त सम्बन्धित कर्मचारीको कार्यविवरणमा लेखिएका सेवा तथा कार्यसम्पादन करार सम्झौतामा उल्लेख भएका सेवाहरू तोकिएको लागत, समय, परिमाण र गुणस्तरमा उपलब्ध गराउने दायित्त्व सेवा प्रदायकको हुनेछ ।

८. समीक्षाः

(१) यस मापदण्डअनुसार सेवा प्रवाह गरे वा नगरेको सम्बन्धमा त्रैमासिक रूपमा वा आवश्यकता अनुसार समीक्षा गर्नुपर्नेछ ।

(२) समीक्षा कार्यक्रममा सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन आवश्यक कुराहरू, समस्या तथा समाधानका उपायहरू उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

९. सेवा प्रवाह आचरणः

(१) सेवा प्रवाह गर्दा सभ्य, शिष्ट मर्यादित रूपमा मुस्कानसहित सेवा प्रवाह गर्नुपर्नेछ ।

(२) सेवा प्रवाहमा आवश्यक कागजात नपुगेमा के-के कागजात पुगेन, सेवाग्राही टोकन/स्लिपमा लेखी सेवा प्रदायकले सही गरी मिति लेखी सम्पर्क नम्बर समेत दिनु पर्नेछ र त्यसको अभिलेख सेवाप्रदायकले राख्नुपर्नेछ । भिडभाड भई पालो पर्खनुपर्ने भए सोही अनुसार शाखा/इकाईबाट टोकन नम्बर दिनु पर्नेछ ।

(३) आफू भन्दा एक तह माथि पेश गर्नुपर्ने भए तथा एक तह माथिबाट स्वीकृत लिनुपर्ने भए समयमै पेश गर्नुपर्नेछ ।

(४) कामको प्रकृति अनुसार आवश्यक कागाजत पेश गरी भिडभाड नगरी, शिष्ट र मर्यादित रूपमा प्रस्तुत भइ सेवा लिनु सेवाग्राहीको कर्तव्य हुनेछ ।

१०. गुनासो सुनुवाईः

(१) सेवा प्रवाहमा सेवाप्रदायकप्रति सेवाग्राहीको कुनै गुनासो भएमा गुनासो अधिकारीप्रति लिखित वा मौखिक गुनासो गर्न सक्नेछ ।

(२) गुनासो अधिकारीले प्राप्त लिखित वा मौखिक गुनासोको अभिलेख राख्नुपर्नेछ । साथै गुनासो सुनुवाई गरी फछ्र्यौट गर्नुपर्नेछ ।

(३) गुनासो अधिकारीले गुनासोको कारण समस्या र समाधान पहिल्याइ गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्दछ ।

११. क्षमता अभिवृद्धिः सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन सेवाप्रदायकलाई आवश्यक प्रशिक्षण तथा अभिमुखिकरण, अन्तर्क्रिया गरी क्षमता अभिवृद्धि गरिनेछ ।

१२. प्रचलित कानून अनुसार हुनेः यसमा लेखिएका विषय यसै मापदण्ड अनुसार हुने र अन्य विषय प्रचलित कानून अनुसार हुनेछ ।

१३. बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेः कार्यपालिकाले यस मापदण्ड कार्यान्वयन गर्दा आइपर्ने बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।

१४. कार्यसम्पादन करार सम्झौताः

(१) सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन अध्यक्ष र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत तथा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र शाखा/ईकाइ प्रमुख तथा वडा सचिवबीच कार्य सम्पादन करार सम्झौता गरिनेछ ।

(२) मापदण्ड (१) बमोजिमको कार्यसम्पादन करार सम्झौता अनुसारका कार्यसम्पादन प्रगतिको आवधिक समीक्षा गरिनेछ ।

(३) उपलब्ध श्रोत, साधन र कार्यवातावरणाको अधारमा प्रगतिको मुल्यांकन गरिनेछ ।

१५. नागरिकसँग सीधा सम्पर्कः

(१) दैनिक कार्यसम्पादनसँग सम्बन्ध हुने गाउँपालिका जनप्रतिनिधिहरू अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा कर्मचारीहरू प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, सूचना अधिकारी र शाखा/ईकाइ प्रमुखहरूलाई गाउँपालिकाबाट स्थायी सिमकार्ड उपलब्ध गराई त्यस्तो सम्पर्क नम्बर गाउँपालिकाको सबै घरदैलोमा पुर्याउने र आवश्यकताअनुसार कामसँग सम्बन्धित जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारीसँग नागरिकको सीधा सम्पर्क गराउन सकिनेछ ।

(२) जनताले गरेका फोन सम्पर्कमा आउनु जनप्रतिनिधि र कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ र आवश्यक सूचना दिने जिम्मेवारी र कर्तव्य हुनेछ ।

१६. नागरिकलाई सीधा सूचना :

(१) नागरिकलाई सूचना प्रवाह तथा संप्रेषण गरी शिघ्र सूचना दिनु कार्यालयको कर्तव्य हुनेछ ।

(२) मापदण्ड (१) अनुसारको कर्तव्य पालना गर्न कार्यालयले नागरिकलाई सीधा सूचना दिने विधि अवलम्वन गर्नुपर्नेछ । त्यस्ता विधिहरू उपलब्ध श्रोत, साधन तथा आवश्यकता अनुसार देहायअनुसारको कुनै एक वा एकभन्दा बढी हुन सक्नेछन् :

(क) कार्यालयको सूचना पाटी

(ख) कार्यालयको वेबसाइट

(ग) कार्यालयको मोबाइल एप

(घ) कार्यालयको फेसबुक पेज

(ङ) आवश्यकताअनुसार एस एम एस

(च) टेलिफोन

(छ) ईमेल

(ज) स्वतः प्रकाशनः सबै शाखा/ईकाइ तथा वडा कार्यालयहरूले प्रत्येक तीन-तीन महिनामा महिना, भुक्तान भएको ७ गतेभित्रमा सूचना अधिकारीलाई स्वतः प्रकाशनको सामग्री उपलब्ध गराउनुपर्नेछ र सूचना अधिकारीले १५ गतेभित्रमा स्वतः प्रकाशन गर्नुपर्नेछ । स्वतः प्रकाशनलाई सूचनापाटी र वेबसाइटमा राख्नुपर्नेछ ।

आज्ञाले
रमेश सुवेदी
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत