देवचुली नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्डः ९) नवलपरासी (ब.सू.पू), असोज १४ गते, २०८३ (सख्याः ४

भाग-२

नागरिक सेवा केन्द्र सञ्चालन तथा व्यवस्थापन निर्देशिका, २०८३

प्रस्तावनाः

नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवामा सेवाग्राहीको सहज पहुँच अभिवृद्धि गर्ने, सेवा प्राप्त गर्ने प्रक्रिया, आवश्यक कागजात, लाग्ने शुल्क, समय तथा जिम्मेवार शाखा/कर्मचारी सम्बन्धी सूचना एकै स्थानबाट उपलब्ध गराउने, सेवाग्राहीलाई आवश्यक सहजीकरण गर्ने, गुनासो तथा सुझावलाई व्यवस्थित गर्ने र सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई सरल, छिटो, पारदर्शी, जवाफदेही, समावेशी एवं सेवाग्राहीमैत्री बनाउन वाञ्छनीय भएकोले, प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नगर कार्यपालिकाले यो निर्देशिका बनाएको छ।

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

परिच्छेद—१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(१) यस कार्यविधिको नाम **"नागरिक सेवा केन्द्र सञ्चालन तथा व्यवस्थापन निर्देशिका, २०८३"** रहेको छ।

(२) यो निर्देशिका स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन भएको मितिदेखि लागू हुनेछ।

२. परिभाषाः

विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा—

क) **"नगरपालिका"** भन्नाले देवचुली नगरपालिका सम्झनुपर्छ।

ख) **"नगर कार्यपालिका"** भन्नाले देवचुली नगरपालिकाको नगर कार्यपालिका सम्झनुपर्छ।

ग) **"नागरिक सेवा केन्द्र"** भन्नाले नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीलाई सूचना, परामर्श, सहजीकरण तथा मार्गदर्शन प्रदान गर्ने प्रयोजनका लागि स्थापना गरिएको केन्द्र सम्झनुपर्छ।

घ) **"सेवाग्राही"** भन्नाले नगरपालिकाबाट सेवा प्राप्त गर्न आउने व्यक्ति, संस्था वा निकाय सम्झनुपर्छ।

ङ) **"सेवा"** भन्नाले नगरपालिकाबाट प्रचलित कानूनबमोजिम प्रदान गरिने प्रशासनिक, सामाजिक, आर्थिक, पूर्वाधार, दर्ता, सिफारिस तथा अन्य सार्वजनिक सेवा सम्झनुपर्छ।

च) **"प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत"** भन्नाले नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ।

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

परिच्छेद—२
नागरिक सेवा केन्द्रको स्थापना तथा उद्देश्य

३. नागरिक सेवा केन्द्रको स्थापनाः

(१) नगरपालिकाको कार्यालय परिसरमा सेवाग्राहीले सहज रूपमा देख्न र पहुँच गर्न सक्ने स्थानमा नागरिक सेवा केन्द्र स्थापना गरिनेछ।

(२) आवश्यकताअनुसार नगरपालिकाका वडा कार्यालयमा समेत नागरिक सेवा केन्द्र वा सहायता डेस्क स्थापना गर्न सकिनेछ।

(३) नागरिक सेवा केन्द्रलाई सेवाग्राहीमैत्री, अपाङ्गतामैत्री तथा ज्येष्ठ नागरिकमैत्री बनाइनेछ।

४. उद्देश्यः

नागरिक सेवा केन्द्रको उद्देश्य देहायबमोजिम हुनेछन्—

क) सेवाग्राहीलाई आवश्यक सूचना एकै स्थानबाट उपलब्ध गराउने।

ख) नगरपालिकाबाट प्राप्त हुने सेवाको प्रक्रिया सरल र सहज बनाउने।

ग) सेवाग्राहीलाई सम्बन्धित शाखा, फाँट तथा जिम्मेवार कर्मचारीसम्म पहुँच पु¥याउन सहजीकरण गर्ने।

घ) सेवा लिन आवश्यक पर्ने कागजात, शुल्क तथा लाग्ने समयबारे जानकारी दिने।

ङ) ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, अशक्त, गर्भवती महिला तथा विशेष आवश्यकता भएका सेवाग्राहीलाई आवश्यक सहजीकरण गर्ने।

च) सेवाग्राहीको गुनासो तथा सुझाव संकलन गरी सम्बन्धित अधिकारीसमक्ष पु¥याउने।

छ) डिजिटल तथा अनलाइन सेवाको प्रयोगमा आवश्यक सामान्य सहजीकरण गर्ने।

ज) सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा पारदर्शिता, जवाफदेहिता र नागरिक सन्तुष्टि अभिवृद्धि गर्ने।

झ) सेवाग्राहीहरुले आफै फाइलहरु लिई सेवा लिनुपर्ने बाध्यताको अन्त्य गर्ने।

परिच्छेद—३

नागरिक सेवा केन्द्रको व्यवस्थापन

५. केन्द्रको भौतिक व्यवस्थापनः

नागरिक सेवा केन्द्रमा आवश्यकता र उपलब्ध स्रोतका आधारमा देहायका सामग्रीको व्यवस्था गरिनेछ—

क) सेवा केन्द्रको स्पष्ट पहिचान हुने सूचना बोर्ड,

ख) नागरिक वडापत्र,

ग) सेवा तथा प्रक्रियासम्बन्धी सूचना पुस्तिका/फाराम,

घ) कम्प्युटर तथा इन्टरनेट,

ङ) प्रिन्टर तथा स्क्यानर,

च) टेलिफोन,

छ) सेवाग्राही बस्ने व्यवस्था,

ज) अपाङ्गता भएका व्यक्ति तथा ज्येष्ठ नागरिकका लागि पहुँचयुक्त संरचना,

झ) गुनासो तथा सुझाव पेटिका,

ञ) आवश्यक अन्य सामग्री।

६. जनशक्ति व्यवस्थाः

(१) नागरिक सेवा केन्द्र सञ्चालनका लागि निम्न शाखा अन्तर्गतका देहायका संख्यामा कर्मचारी व्यवस्थापन गरिनेछः

क. योजना शाखा (चौथो/पाँचौ)	१ जना
ख. पूवाधार विकास शाखा (चौथो/पाँचौ)	१ जना
ग. आर्थिक प्रशासन शाखा (चौथो/पाँचौ)	१ जना
घ. प्रशासन शाखा (चौथो/पाँचौ)	२ जना (दर्ता चलानीका लागि समेत)

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

(२) नागरिक सेवा केन्द्रलाई प्रभावकारी बनाउन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले एक जना अधिकृतस्तरको कर्मचारीलाई फोकल पर्सनको रुपमा तोक्न सक्नेछ।

(३) नागरिक सेवा **केन्द्र**मा खटिने कर्मचारीलाई सेवा प्रवाह, नागरिकमैत्री व्यवहार, सूचना प्रविधि तथा गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी आवश्यक अभिमुखीकरण प्रदान गर्न सकिनेछ।

(३) नागरिक सेवा **केन्द्र**मा खटिएको कुनै कर्मचारीको अनुपस्थितिमा वैकल्पिक कर्मचारीको व्यवस्था गरिनेछ।

(४) उपदफा (१) बमोजिम नागरिक सेवा केन्द्रमा प्रत्येक महिना आलोपालो गर्ने गरी कर्मचारीहरु खटनपटन गरिनेछ।

(५) नागरिक सेवा केन्द्रमा खटिने कर्मचारीलाई दैनिक रु १५० का दरले नियमानुसार करकट्टी गरी महिना व्यतित भएपछि भत्ता उपलब्ध गराइनेछ।

परिच्छेद—४

नागरिक सेवा केन्द्रको काम, कर्तव्य र जिम्मेवारी

७. नागरिक सेवा केन्द्रका कामः

नागरिक सेवा केन्द्रले देहायबमोजिमका काम गर्नेछ—

क) नगरपालिकाबाट प्रदान हुने सेवाको जानकारी दिने र प्रारम्भिक कार्य गर्ने।

ख) सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरुलाई आवश्यक कागजातको लागि सहजीकरण गर्ने।

ग) सेवा शुल्क तथा सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने अनुमानित समयबारे जानकारी दिने।

घ) सेवाग्राहीबाट प्राप्त फाइल, निवेदन, पत्रहरु सम्बन्धित शाखा, फाँट, कोठा तथा जिम्मेवार कर्मचारी समक्ष पुर्याउने र कार्य सम्पन्न भएपश्चात पुनः सेवाग्राहीलाई जानकारी दिने।

ङ) सेवाग्राहीलाई आवश्यक फाराम उपलब्ध गराउने।

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

च) अनलाइन आवेदन तथा डिजिटल सेवाको प्रयोगमा सामान्य सहजीकरण गर्ने।

छ) सेवाग्राहीलाई नागरिक वडापत्र तथा अन्य सूचना सामग्री उपलब्ध गराउने।

ज) सेवाग्राहीको गुनासो तथा सुझाव दर्ता गर्ने।

झ) सम्बन्धित शाखा वा अधिकारीसँग आवश्यक समन्वय गर्ने।

ञ) सेवा प्रवाहमा देखिएका समस्या फोकल पर्सन समक्ष राख्ने।

ट) सेवाग्राहीको भीड तथा सेवा प्रवाहलाई व्यवस्थित गर्न सहयोग गर्ने।

८. नागरिक सेवा कक्षमा खटिने कर्मचारीको जिम्मेवारी

कर्मचारीले—

क) सेवाग्राहीसँग शिष्ट, सम्मानजनक र सहयोगी व्यवहार गर्ने,

ख) कुनै पनि आधारमा भेदभाव नगर्ने,

ग) गलत वा अपूर्ण सूचना नदिने,

घ) सेवाग्राहीलाई अनावश्यक रूपमा अर्को शाखामा पठाउने कार्य नगर्ने,

ङ) व्यक्तिगत तथा गोप्य सूचना सुरक्षित राख्ने,

च) प्राप्त गुनासो तथा समस्यालाई सम्बन्धित अधिकारीसमक्ष समयमै पुर्‍याउने,

छ) दैनिक सेवा विवरणको अभिलेख राख्ने।

परिच्छेद—५

सेवा प्रवाह तथा सहजीकरण

९. सेवाग्राहीलाई सेवा दिने प्रक्रियाः

नागरिक सेवा केन्द्रले अनुसूची-१ बमोजिम दैनिक रुपमा सेवा अभिलेख फाराम भरी दैनिक अभिलेख खडा गर्नुपर्नेछ। केन्द्रमा आउने सेवाग्राहीलाई सामान्यतया देहायको प्रक्रियाबाट सहजीकरण गरिनेछ—

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

सेवाग्राही → फाइल/निवेदन/कागजात प्राप्ति → सेवा पहिचान → सेवा/फाइलको वर्गीकरण → सम्बन्धित शाखा/कर्मचारीको पहिचान → सम्बन्धित कर्मचारीसमक्ष पठाउने → कार्य/सेवा फस्यौंट→ आवश्यक परे गुनासो/समस्या दर्ता।

९.१ सेवा प्रवाह सञ्चालनः

क) सुरु फाइल तथा विषय बुझ्ने।

ख) सम्बन्धित फाइल तोक लगाउन अधिकारप्राप्त अधिकारी समक्ष पेस गर्ने गराउने।

ग) सेवाग्राहीको फाइल रुजु गर्ने, रीतपूर्वक पेस नभएको वा कागजात अपुग भएकोमा सम्बन्धित शाखा प्रमुखसँग सम्बन्वय गरी उक्त फाइल वा विषय सम्बनध् समस्या सम्बोधन गर्ने गराउने।

घ) सेवा प्रवाहमा जटिलता देखिएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, गुनासो सुन्ने अधिकृत वा सम्बन्धित शाखाको शाखा प्रमुखसँग समन्वय गरी समस्या समाधान गर्न सहजीकरण गर्ने।

९.२ दर्ता चलानीः

क) तोक लगाई आएका फाइल तथा निवेदन दर्ता गर्ने।

ख) कार्यसम्पादन गरी प्रेषित गरिने पत्र फाइल चलानी गर्ने।

ग) तोक लगाएको फाइल, पत्र तथा निवेदन अनुसार फाइल वर्गीकरण डेस्कमा हस्तान्तरण गर्ने।

९.३ फाइल वर्गीकरण डेस्कः

क) चलानी, दर्ताबाट प्राप्त भएका फाइल कागजातलाई तोक अनुसार वर्गीकरण गरी सम्बन्धित शाखामा हस्तान्तरण गर्ने गराउने।

ख) चालु फाइल सञ्चालन डेस्कका कर्मचारीलाई आवश्यकता अनुसार कार्य सम्पादनमा सहयोग गर्ने।

९.४ चालु फाइल सञ्चालन डेस्कः

क) समय समयमा सेवाका लागि प्रतिक्षारत सेवाग्राहीको निवेदन/फाइलका सम्बन्धमा सम्बन्धित शाखासँग समन्वय गरी सेवाको अवस्थाको बारेमा सेवाग्राहीलाई जानकारी गराउने।

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

ख) चालु अवस्थाका फाइलहरुको फस्र्यौटको अवस्थामा अस्वभाविक समय लागेमा फोकल पर्सनलाई जानकारी गराउने।

ग) रोकिएका फाइलहरुको बारेमा फोकल पर्सनलाई जानकारी गराई शीघ्र फस्र्यौटको पहल गर्ने।

१०. प्राथमिकताका सेवाः

देहायका सेवाग्राहीलाई अवस्था र आवश्यकताअनुसार प्राथमिकता प्रदान गरिनेछ—

क) ज्येष्ठ नागरिक,

ख) अपाङ्गता भएका व्यक्ति,

ग) अशक्त व्यक्ति,

घ) गर्भवती महिला,

ङ) बालबालिका,

च) गम्भीर बिरामी,

छ) विशेष संरक्षण आवश्यक पर्ने व्यक्ति।

परिच्छेद—६

गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन

११. गुनासो दर्ताः

(१) सेवाग्राहीले सेवा प्रवाहसम्बन्धी गुनासो नागरिक सेवा केन्द्रमा मौखिक वा लिखित रूपमा दिन सक्नेछ।

(२) गुनासो प्राप्त भएपछि आवश्यकताअनुसार सम्बन्धित शाखा वा गुनासो सुन्ने अधिकारीसमक्ष पठाइनेछ।

१२. गुनासो फछ्र्यौटः

सम्बन्धित अधिकारीले प्रचलित कानून र कार्यालयको कार्यप्रणालीबमोजिम गुनासोको सुनुवाइ तथा समाधान गर्नेछ।

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

परिच्छेद—७

अभिलेख तथा प्रतिवेदन

१३. अभिलेख राख्नेः

नागरिक सेवा केन्द्रले देहायका अभिलेख राख्नेछ—

क) दैनिक सेवाग्राही विवरण,

ख) प्रदान गरिएको सूचना तथा सहजीकरण विवरण,

ग) गुनासो तथा सुझाव दर्ता विवरण,

घ) समाधान भएका गुनासोको विवरण,

ङ) सेवा प्रवाहमा देखिएका समस्या,

च) अन्य आवश्यक विवरण।

१४. मासिक प्रतिवेदनः

नागरिक सेवा केन्द्रले प्रत्येक महिना अन्त्य भएपश्चात अर्को महिनाको ३ गते भित्र अनुसूची -२ बमोजिम सेवा प्रवाहको संक्षिप्त प्रतिवेदन तयार गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष पेश गर्नुपर्नेछ।

परिच्छेद—८

अनुगमन तथा मूल्याङ्कन

१५. अनुगमनः

(१) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा निजले तोकेको अधिकृतले नागरिक सेवा केन्द्रको नियमित अनुगमन गर्नेछ।

(२) अनुगमन गर्दा सेवाग्राहीको सन्तुष्टि, कर्मचारीको व्यवहार, सूचना अद्यावधिक अवस्था, गुनासो व्यवस्थापन तथा सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता हेर्न सकिनेछ।

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

१६. सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणः नगरपालिकाले समय समयमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण सञ्चालन गर्न सक्नेछ। सर्वेक्षणबाट प्राप्त सुझावका आधारमा सेवा प्रवाह सुधारका लागि आवश्यक व्यवस्था गरिनेछ।

परिच्छेद—९

कर्मचारीको आचारसंहिता

१७. पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिताः

नागरिक सेवा केन्द्रमा खटिने कर्मचारीले—

क) सेवाग्राहीसँग मर्यादित र शिष्ट व्यवहार गर्ने,

ख) राजनीतिक, जातीय, लैङ्गिक, धार्मिक वा अन्य कुनै आधारमा भेदभाव नगर्ने,

ग) सेवाग्राहीबाट कुनै किसिमको अनुचित लाभ नलिने,

घ) व्यक्तिगत वा गोप्य सूचना अनधिकृत रूपमा सार्वजनिक नगर्ने,

ङ) कार्यालय समयको पालना गर्ने,

च) सेवा प्रवाहमा निष्पक्षता कायम गर्ने।

परिच्छेद—१०

वित्तीय तथा अन्य व्यवस्था

१८. बजेट व्यवस्थाः

नागरिक सेवा केन्द्र सञ्चालनका लागि आवश्यक बजेट नगरपालिकाको स्वीकृत वार्षिक कार्यक्रम तथा बजेटमा व्यवस्था गरिनेछ।

१९. सूचना प्रविधिको प्रयोगः

नगरपालिकाले नागरिक सेवा केन्द्रमा डिजिटल सूचना प्रणाली, टोकन प्रणाली, डिजिटल डिस्प्ले, अनलाइन गुनासो प्रणाली तथा अन्य उपयुक्त प्रविधिको प्रयोग गर्न सक्नेछ।

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

परिच्छेद–११

विविध

२०. बाधा अड्काउ फुकाउनेः

यस कार्यविधिको कार्यान्वयनमा कुनै बाधा उत्पन्न भएमा प्रचलित कानूनको अधीनमा रही नगर कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गर्न सक्नेछ।

२१. संशोधन तथा परिमार्जनः

यस कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार नगर कार्यपालिकाले संशोधन वा परिमार्जन गर्न सक्नेछ।

२२. प्रचलित कानूनबमोजिम हुनेः

यस कार्यविधिमा उल्लेख नभएका विषयहरू प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनबमोजिम हुनेछन्।

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

अनुसूची—१

(निर्देशिकाको दफा-९ सँग सम्बन्धित)

नागरिक सेवा केन्द्रको दैनिक सेवा अभिलेख फाराम

मितिः ....

सि.नं.	माग भएको सेवाको प्रकार	सम्बन्धित शाखा/कर्मचारी	कार्य फर्स्यौटको अवस्था		सम्पन्न हुन नसक्नुका कारण	कैफियत
			सम्पन्न भएको	सम्पन्न हुन बाँकी		

देवचुली नगरपालिका राजपत्र

अनुसूची—२

(निर्देशिकाको दफा १४ सँग सम्बन्धित)

नागरिक सेवा केन्द्रको संक्षिप्त मासिक प्रतिवेदन ढाँचा

सि.नं.	साल र महिना	माग गरिएका सेवाको प्रकार	सेवा ग्राहीको संख्या	सेवा प्रदान गर्ने शाखा	फस्र्यौट भएको फाइल/सेवा संख्या	फस्र्यौट हुन बाँकी फाइल/सेवा संख्या	कैफियत
कुल जम्मा							

प्रमाणित मिति २०८३/०६/१४

आज्ञाले
विनोद रोका
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

देवचुली नगरपालिका राजपत्र