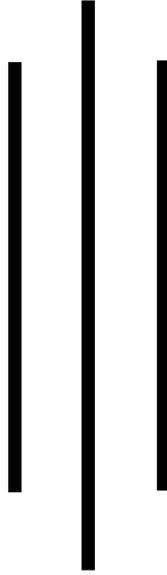




स्थानीय राजपत्र

भाग-२ खण्ड ६ संख्या १



बागलुङ नगरपालिकाद्वारा प्रकाशित

नागरिक सेवा प्रवाह निर्देशिका २०७९



बागलुङ नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड ६ संख्या १ (२२ जेठ २०७९)

भाग-२

बागलुङ नगरपालिका

बागलुङ

नागरिक सेवा प्रवाह निर्देशिका २०७९

यस बागलुङ नगरपालिका, नगरकार्यपालिकाको कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवालार्ई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाई कार्यालयबाट प्राप्तहुने सेवा सुविधामा नागरिकको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्न बागलुङ नगरकार्यपालिकाले स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ को दफा ११ (२) ड बमोजिम स्थानीय सेवा व्यवस्थापन गर्न बागलुङ नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐनको दफा ४ को अधिकार प्रयोग गरी यो निर्देशिका बनाएको छ ।

१. संक्षिप्तनाम र प्रारम्भ

क. यो निर्देशिकाको नाम बागलुङ नगरपालिकाको नागरिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउने निर्देशिका २०७९ रहेको छ ।

ख. यो निर्देशिका कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भई राजपत्रमा प्रकाशित भएको मितिबाट लागु हुनेछ ।

२. परिभाषा :-

क) प्रमुख भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाकाको नगर प्रमुखलाई सम्भन्नु पर्दछ ।

- ख) उप-प्रमुख भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको उप-प्रमुखलाई सम्भन्नु पर्दछ ।
- ग) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत भन्नाले बागलुङ नगर कार्यपालिकाको कार्यालयको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्भन्नु पर्दछ ।
- घ) वडा अध्यक्ष भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाका वडा नं १ देखी १४ सम्मका वडा अध्यक्षलाई सम्भन्नु पर्दछ ।
- ङ) कार्यपालिका सदस्यभन्नाले बागलुङ नगर पालिकाको कार्यपालिकाको सदस्य सम्भन्नु पर्दछ ।
- च) वडा सदस्य भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाका वडा नं १ देखी १४ सम्मका वडा सदस्य सम्भन्नु पर्दछ । सबै वडा सदस्यलाई जनाउनेछ ।
- छ) वडा सचिव भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको १ देखी १४ सम्मका वडा सचिवलाई सम्भन्नुपर्दछ ।
- ज) शाखा प्रमुख भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाका शाखालाई सम्भन्नु पर्दछ ।
- झ) फ्रन्ट डेक्स भन्नाले सेवाग्राहीको सुविधाको लागि कार्यालयबाट प्रदान गरिने सबै सेवाको संयोजन एवम् व्यवस्थापनका गर्न स्थापना गरिएको अग्रपंक्तिमा रहि सेवागर्ने युनिट सम्भन्नु पर्दछ ।
- ट) कार्यालय भन्नाले बागलुङ नगर कार्यपालिकाको कार्यालय सम्भन्नु पर्दछ । सो शब्दले बागलुङ नगरपालिकाको वडा कार्यालयहरूलाई समेत जनाउनेछ ।

३. सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाइने :-

कार्यालयबाट प्रदान सेवालाई अभि प्रभावकारी बनाउन कार्यालयको विद्यमान संरचना, कार्यपद्धती र प्रक्रिया समेतमा आवश्यकतानुसार सुधार गरिनेछ । कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवालाई पेपरलेस र फेसलेस बनाउदै लगिनेछ ।

४) एकद्वार प्रद्वतिबाट सेवाप्रदानगरिने :-

सेवाग्राहीको सुविधाको लागि कार्यालयबाट प्रदान सेवालाई क्रम एकद्वार प्रणालीबाट प्रवाहगर्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

५. फ्रन्ट डेक्सको स्थापना गरिने :-

- (१) कार्यालयबाट प्रदान गरिने सबै सेवाको संयोजन र व्यवस्थापन गर्न सेवाग्राहीलाई सहज हुने गरी फ्रन्ट डेक्सको स्थापना गरिनेछ । फ्रन्ट डेक्सलाई क्रमश वडा कार्यालयसम्म विस्तार गरिने छ ।
- (२) फ्रन्ट डेक्समा देहाय बमोजिम कर्मचारी रहनेछ ।
 - क) अधिकृत स्तर (छैठौँ) वा सहायक पाँचौ प्रशासन-१
 - ख) जनसम्पर्क सहायक (पाँचौ तह)प्रशासन-१
 - ग) ओभरसीयर/सब ओभरसीयर प्राविधिक-१
 - ग) कम्प्युटर अपरेटर पाँचौ तहप्राविधिक-१
 - घ) सेवाप्रवाह सहजकर्ता सहायक स्तर चौथो तह सरह -१
 - ड.) कार्यालय सहयोगी -

१

६. फ्रन्ट डेक्सबाट सेवाप्रवाह प्रक्रिया

- (१) कार्यालयका सबै सेवाफ्रन्ट डेक्स मार्फत प्रदानगरिनेछ ।
- (२) सेवाग्राहीले आफुले कार्यालयबाट प्राप्त गर्न चाहेको सेवाको लागि आवश्यक कागजात, प्रक्रिया पुरागरी फ्रन्ट डेक्समा निवेदन पेश गर्नुपर्नेछ । यस्तो निवेदन पेश भएपछि फ्रन्ट डेक्समा रहेका कर्मचारीले तत्काल कागजात प्रक्रिया जाँच गरी निवेदनदर्ता गराउनु पर्नेछ । आवश्यक कागजात पुरा नभएको अवस्थामा नपुगका गजात र प्रक्रिया पुरा गर्न लगाई फाइल दर्ता गर्नुपर्दछ । फ्रन्ट डेक्सका कर्मचारीहरूले सेवाग्राहीलाई आवश्यकतानुसार निवेदन तयार गर्ने एवम अन्य कागजात र प्रक्रिया पुरा गर्न सहयोग गर्नेछन ।
- (३) फाइल दर्ता गर्दा कार्य सम्पन्न हुने मिति र समयको टोकन प्रदान गरिने:-
सेवाग्राहीको निवेदन वा फाइल दर्ता गरेपछि प्रत्येक सेवाग्राहीलाई निजको कार्य सम्पन्न हुने मिति र समय उल्लेख गरी टोकन प्रदान गरिनेछ । टोकनमा उल्लेखित समय सीमा भित्रै निजको कार्यसम्पादन पुरा गरी सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई कार्य सम्पन्न भएका कागजातहरू उपलब्ध गराइनेछ ।

- (४) फ्रन्ट डेक्समा सेवाग्राहीको अभिलेख राखिने :- कार्यालयमा सेवा लिन आउने सेवा प्रत्येक सेवाग्राहीको सेवाको विवरण अनुसूची -१ को ढाँचामा अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।
- ५) फ्रन्ट डेक्समा रहेने सेवा प्रवाह सहजकर्ताले फ्रन्ट डेक्समादर्ता भएका निवेदन वा फाईल सम्बन्धित सबै शाखा एवम् अधिकारी समक्ष पेशगरी छिटो छरितो कार्यसम्पादन गर्न सहजीकरण गर्नु पर्दछ ।

(७) खाजा खाने समय निर्धारण :-

कार्यालयका कर्मचारीहरूको खाजा खाने समय दिउसो २ बजे देखि २:३० बजे सम्म रहनेछ ।

(८) कर्मचारी पोशाक :-

कर्मचारीले अनिवार्य रूपमा निर्धारित पोशाक लगाउनु पर्नेछ ।

(९) अनुशासन र आज्ञापालन :-

- (१) कार्यालयका कर्मचारीहरूले सेवाग्राही प्रति हार्दिकता पूर्वक व्यवहार गर्नुपर्दछ । सेवाग्राहीको उचित सम्मान र न्यूनतम समयमा सेवा प्रदान गर्नु कार्यालयको प्रत्येक कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ ।
- (२) कार्यालयका प्रत्येक कर्मचारीले अनुशासित भई कार्यसम्पादन गर्नु पर्नेछ । कार्यालयका कर्मचारी बीच प्रभावकारी समन्वय र सहकार्य गरी कार्य सम्पादन गर्नु पर्दछ । आफु भन्दा वरिष्ठ कर्मचारीको कानून बमोजिमको आदेश पालन गर्नु प्रत्येक कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ । वरिष्ठ कर्मचारीले आफ्ना मातहतका कर्मचारीहरू उपर उचित समन्वय, सहयोग, सदभाव कायम गरी कार्य सम्पादन गर्नुपर्नेछ ।
- (२) प्रत्येक कर्मचारीले सेवाग्राहीहरूको सम्मान एवम् आदरभाव प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ । सेवाप्रवाह गर्दा सेवाग्राहीसंग विनम्रता पूर्वक व्यवहार एवम् मुस्कान सहित सेवा प्रदान गर्नुपर्नेछ ।
- (३) राजनीतिक नेतृत्वको पुर्ण सम्मान र आदर गर्नु प्रत्येक कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ । राजनीतिक तहवाट भएको वैधानिक निर्णय, आदेश, स्वीकृत कार्यक्रम

असल मनासायका साथ समयमै प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले कार्यान्वयन गर्नु पर्नेछ ।

(१०) अति आवश्यक कर्मचारी सेवा करारमा लिन सकिने :-

फ्रन्ट डेक्समा रहने कर्मचारी, प्राविधिक जनशक्ति एवम् यस निर्देशिका बमोजिमको कार्यसम्पादन गर्न आवश्यक कर्मचारी कार्यालयका विद्यमान कर्मचारीबाट व्यवस्थापन गरिनेछ । निर्देशिकाको मर्म अनुरूप तत्काल कार्य अधि बढाउन विद्यमान जनशक्तिको क्षमता, दक्षता, सीपको अन्तर देखिएमा कार्यालयमा स्थायी कर्मचारी व्यवस्थापन नहुदासम्म सेवा करारमा कर्मचारी लिन सकिनेछ ।

११. योजना अनुगमन :- कार्यालयबाट प्रदान गरिने वढी भन्दा वढी सेवा क्रमश सम्बन्धित वडा कार्यालयबाट सम्पादन गर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ । दशलाख सम्मको योजना सम्झौता र फरफारक गर्दा सम्बन्धित वडा समितिलाई जिम्बेवार बनाई वडा स्तरीय योजना अनुगमन तथा सुपरिवेक्षण समितिबाट भएको अनुगमन प्रतिवेदन र सिफारिशको आधारमा कार्यालयले भुक्तानी दिनेछ । वडा स्तरीय योजना अनुगमन तथा सुपरिवेक्षण समितिमा सम्बन्धित वडा हेर्ने प्राविधिक आमन्त्रित सदस्य रहनेछ ।

१२. वडामा प्राविधिक जनशक्तिको व्यवस्थापन :- प्रत्येक वडामा एक प्राविधिक जनशक्ति (सब ईन्जिनियर वा सब ओभरसीयर) को व्यवस्था गरिनेछ । उक्त पदमा स्थायी पद पूर्ति नभएसम्मको लागि सेवा करारबाट काममा लगाउन सकिनेछ ।

१३. योजना सम्बन्धी कार्य जिम्मेवारी:- योजना कार्यान्वयन गर्दा लागत अनुमान, डिजाईन, सुपरिवेक्षण, कामको परिमाण र गुणस्तर नियन्त्रण लगायतका प्राविधिक कामको सम्बन्धमा सम्बन्धित प्राविधिक जिम्बेवार हुनेछ ।

१४. जनशक्तिको क्षमता विकास:- जनशक्तिको क्षमता विकासको लागि आवश्यकतानुसार तालिम प्रदान गरिने छ ।

१५. कार्यालयले कर्मचारीहरूलाई तोकिएको कार्यसम्पादन गर्न आवश्यक पर्ने स्रोत साधन उपलब्ध गराउनेछ ।

१६. कार्यालयवाट प्रदान गरिने सेवाप्रवाहको संयोजन प्रशासन शाखावाट हुनेछ, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतवाट सेवा प्रवाहको सुपरीवेक्षण गरी आवश्यक सहयोग र निगरानी हुनेछ ।

१७. कर्मचारी प्रोत्साहन:- उत्कृष्ट कार्य गर्ने कर्मचारीलाई निश्चित मापदण्डको आधारमा पुरस्कृत गरिनेछ ।

१८. तोकिएको जिम्मेवारी पुरा नगरेमा, माथिल्लो तह वा अधिकारीवाट भएको वैधानिक आदेशको पालना नगरेमा, कानून बमोजिमको आचरण पालना नगरेमा, कार्यालयको हित विपरित कार्य गरेको प्रमाणीत भएमा त्यस्तो कार्य गर्ने कर्मचारी उपर कार्यालयले तत्काल जिम्बारीवाट मुक्तगरी आवश्यक कारवाही गर्नेछ ।

१९. सुझाव संकलन:- कार्यालयले सेवाग्राहीको गुनासो वा सुझाव संकलन गरि संवोधन गरिनेछ । सेवाग्राहीको सुझाव वा गुनासो संकलनको लागि सुझाव पेटिकाको अलावा विद्युतीय माध्यमको प्रयोग गरिनेछ । सुझाव पेटिकालाई प्रत्येक तीन-तीन दिनमा खोली परेकाउजुरी वा सुझावको अभिलेख राखी संवोधन गरिनेछ ।

२०. सेवा प्रवाह सहजीकरण समिति:- कार्यालयको सेवाप्रवाहको अनुगमन एवम सहजीकरणको लागि देहाय बमोजिमको अनुगमन तथा कार्य सहजीकरण समिति रहनेछ ।

नगर प्रमुख:- संयोजक

उप-प्रमुख:- सदस्य

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत:- सदस्य

प्रशासन शाखा प्रमुख:- सदस्य सचिव

२१. अनुगमन तथा कार्य सहजीकरण समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायानुसार हुनेछ ।

क) कार्यालयवाट प्रदान गरिने सेवाको मापदण्ड स्वीकृत गर्ने ।

ख) कार्यालयवाट प्रदान गरिएको सेवाप्रवाहको अनुगमन गर्ने

ग) सेवाग्राहीको प्रतिक्रिया वा गुनासोको संवोधन सम्बन्धमा आवश्यक निर्णय गर्ने

अनुसूची १
(दफा ४ तथा अनुसूची १ को भाग-१ संग सम्बन्धित)

- घ) उत्कृष्ट कर्मचारी पुरस्कृतको लागि छनौट गर्ने
ड.) सेवाप्रवाह सम्बन्धित विषय सम्बन्धी आवश्यक कार्यहरु गर्ने

अनुसूची -१

फ्रन्ट डेक्समा राखिने सेवाग्राहीको अभिलेखको ढाँचा

क्र.स	सेवाग्राहीको नाम थर	ठेगाना	सेवाको विवरण	फायल वा निवेदन दर्ता मिति	कार्य सम्पन्न मिति	सम्पर्क नं	सेवाग्राहीको दस्तखत	कैफियत

प्रमाणीकरण मिति : २०७९/०२/२२

आज्ञाले

पुरुषोत्तम सापकोटा

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत