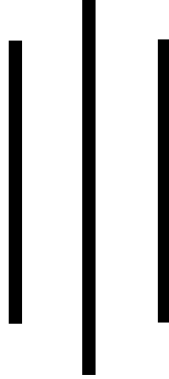




# स्थानीय राजपत्र

भाग-२ खण्ड ४ संख्या ७



बागलुङ नगरपालिकाद्वारा प्रकाशित

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७७

अनुसूची २

(दफा ४ तथा अनुसूची १ को भाग-२ संग सम्बन्धित)



बागलुङ नगरपालिका

## स्थानीय राजपत्र

खण्ड ४ संख्या ७, २०७७ असोज ०९

भाग-२

बागलुङ नगरपालिका

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७७

### प्रस्तावना

नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न, संघीयता 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 आवश्यक भएकोले प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड

कार्यपालिकाको मिति २०७७/०२/२७ गतेको बैठकबाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ ।

## परिच्छेद १

### प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: यो (१) मापदण्डको नाम “सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७७” 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 बागलुङ नगरपालिकाको अध्यक्ष सम्भन्नु पर्दछ ।

(ख) “आर्थिक ऐन” भन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्भन्नु पर्दछ ।

(ग) “कर्मचारी” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्भन्नु पर्दछ ।

(घ) “कार्यालय” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको कार्यालय सम्भन्नु पर्दछ ।

- (ड) “कार्यपालिका” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ।
- (च) “नगर सभा” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्दछ ।
- (छ) “नगरपालिका” भन्नाले बागलुङ नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।
- (ज) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको कार्यलयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ।
- (झ) “जनप्रतिनिधि” भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित बागलुङ नगरपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ।
- (ञ) “समिति” भन्नाले यस नियामावलीको दफा ५ बमोजिम वठित समिति सम्झनु पर्दछ।
- (ट) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ठ) “वडा अध्यक्ष” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाका वडाका अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।
- (ड) वडा कार्यालय” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकामा रहेका वडा कार्यालयहरु सम्झनु पर्दछ ।

- ढ) “वडा सचिव” भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्भन्नु पर्दछ ।
- (ण) “सार्वजनिक सेवा” भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउन भनी तोकिएको सूचना अधिकारी सम्भन्नु पर्दछ ।
- (त) “सूचना अधिकारी” भन्नाले बागलुङ नगरपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्भन्नु पर्दछ ।
- (थ) “शाखा प्रमुख” भन्नाले बागलुङ नगरपालिका कार्यालयको शाखाहरूको प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्भन्नु 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 पन्छिन पाईने छैन ।

- (३) सेवा प्राप्तिको तोकिएको प्रकृया वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।
- (४) सार्वजनिक सेवाको प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ।

४. सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया, लाग्ने समय र 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 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 ।
- (३) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित नागरिक वडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

## परिच्छेद ३

### अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

#### ५. अनुगमन समिति:

- (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 सरोकारवालालाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ।

#### 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) नगरपालिकाको 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 कम्तिमा वार्षिक रुपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरुको 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 सुनिवाई संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।
- (छ) अनुसूचि १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी 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 समिक्षा:



- (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।
- (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 गर्नुपर्नेछ।
- (३) उपदफा २ बमोजिमको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी नगर सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

## परिच्छेद ४

### विविध

८. पुरस्कार: सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुर्याउन व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरुप पुरस्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।

### ९. कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनसंग आवद्ध गरिने:

- (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादन संग आवद्ध गरिनेछ। मासिक तथा वार्षिक रुपमा सम्झौता ।

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

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

११. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानी : 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 ।

अनुसुची १  
बाग्लुङ नगरपालिका  
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय बाग्लुङ  
सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा  
नागरिक प्रतिवेदन फाराम

## Citizen Report Card

(सेवाग्राहीले सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

सेवाग्राहीको नाम र थर : .....

सेवाग्राहीको लिंग : पुरुष  महिला  अन्य

जात :- ..... उमेर ..... शिक्षा .....

ठेगाना : जिल्ला  गा.पा./न.पा.

वडा नं.  सम्पर्क फोन नं. :

### १. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

सन्तुष्ट ( ) ठिकै ( ) असन्तुष्ट ( )

१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाईं कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट ( ) ठिकै ( ) असन्तुष्ट ( )

१.३ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?

अति सरल ( ) ठीकै ( ) जटिल ( )

### २. सेवाको नियमितता

२.१ नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट ( ) ठिकै ( ) असन्तुष्ट ( )

२.२ कार्यालय नियमित रूपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्य चुस्तता) सञ्चालनमा भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त ( ) ठिकै ( ) अविश्वस्त ( )

२.३ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?

तिरेको छैन ( ) एकदमै कम ( ) धेरै तिरेको ( )

२.४ यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ ?

१ दिन ( ) २ दिन ( ) धेरै दिन ( )

### ३. सेवा प्रतिको जनविश्वास

३.१ यस संस्थाले दिने सेवा प्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त ( ) ठिकै ( ) अविश्वस्त ( )

३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी गराई कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?

धेरै ( ) ठिकै ( ) गरेको छैन ( )

३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ?

धेरै ( ) ठिकै ( ) विश्वास छैन ( )

३.४ यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?

छ ( )

छैन ( )

अलिकति थाहा छ ( )

#### ४. सेवाको गुणस्तर

४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिँदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट ( )

ठिकै ( )

असन्तुष्ट ( )

४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

आफै ( )

गाउँका ठुलावडाको ( )

मध्यस्थकर्ता ( )

४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्यो ?

१ पटक ( )

२ पटक ( )

३ पटक ( )

४.४ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?

आवश्यक सीप छ ( )

आवश्यक भन्दा कम छ ( )

सीप निकै कम छ ( )

#### ५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

अति राम्रो ( )

ठीकै ( )

नराम्रो ( )

५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक वडापत्र बारे तपाईंलाई जानकारी छ ?

छ ( )

आंशिक जानकारी छ ( )

कुनै जानकारी छैन ( )

५.३ कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?

अति राम्रो ( ) ठीकै ( ) खासै राम्रो छैन ( )

५.४ संचालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सिमान्त वर्गको उपस्थिती कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ ?

२० प्रतिशत जति ( ) ५० प्रतिशत भन्दा माथि ( ) थाहा छैन ( )

**६. नागरिक वडापत्र/उजुरी पेटिका /गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा**

६.१ तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक वडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ?

धेरै ( ) कम ( ) गरेको छैन ( )

६.२ तपाईंको विचारमा सेवा प्रदायकहरूले नागरिक वडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?

धेरै ( ) ठीकै ( ) अति कम ( )

६.३ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?

धेरै भएको छ ( ) ठिकै भएको छ ( ) भएको छैन ( )

### नागरिक प्रतिवेदन पत्र

**१. सिफारिस सम्बन्धी**

१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?

पाएँ ( ) ठीकै पाएँ ( ) स्पष्ट पाईन ( )

१.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्यो ?

दाएँ ( ) थोरै दाएँ ( ) मागिएन र दिइएन पनि ( )

१.३ त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

आफै ( ) मध्यस्थकर्ता वा कार्यालयकै मान्छे ( )  
नेता/ठूलाबडा ( )

१.४ राजस्व, शुल्क तथा दस्तुर को-कससँग उठाउने गर्दछन्?

सवैसँग कर उठाउँछन् ( )

सीमित व्यक्ति सँग मात्र कर उठाउँछन् ( )

धेरै वक्यौता रहने गरेको छ ( )

१.५ वर्तमान कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) कुनै जानकारी छैन ( )

## २. पुर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी

२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?

राम्रो ( ) ठीकै ( ) खराब ( )

२.२ कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ ?

तुरुन्तै हुन्छ ( ) पटक पटक भनेपछि मात्र हुन्छ ( )

जति भनेपनि हुन्छ ( )

२.३. तपाईको विचारमा कार्यालयले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?

तुरुन्तै हुन्छ ( ) पटक पटक भनेपछि मात्र हुन्छ ( )  
जति भनेपनि हुन्छ ( )

२.४. तपाईको न.पा. मा विकास निर्माणको स्थिती कस्तो छ ?

राम्रो ( ) ठिकै ( ) खराब ( )

२.५. संचालन गरेका योजनाहरु कतिको प्रभावकारी छन्?

प्रभावकारी छन् ( ) ठिकै छन् ( ) प्रभावकारी छैनन् ( )

२.६. योजनाको विल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?

सहज ( ) ठिकै ( ) अप्ठ्यारो ( )

२.७. योजनाहरु जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनुपर्छ ?

पर्दैन ( ) मागेरै लिन्छन् ( ) रकम नदिए अप्ठ्यारो पर्छ ( )

२.८. योजना संचालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?

सजिलै पाइयो ( ) कहिले काँकी पाइयो ( )

माग गर्दा पनि पाइएन ( )

२.९. विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?

सजिलै पाइयो ( ) सोधेपछि पाइन्छ ( ) साधेपनि पाइदैन ( )

२.१०. स्थानीय तहको आचारसंहिता पालना भएको छ ?

पालना भएको छ ( ) ठिकै पालना भएको छ ( )

कति पनि पालना भएको छैन ( )

२.११. योजना संचालन गर्दा जि.स.स./न.पा./गा.पा. बाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ ?



धेरै सहयोग पाएको छु ( ) ठिकै सहयोग पाएको छु ( )  
निरुत्साहित गरिन्छ ( )

२.१२. नगरपालिकाको आम्दानी र खर्च बाहिर सुचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?

टाँसेको देखेको छु ( ) कहिलेकाँही टाँसेको देखिन्छ ( )  
खै कतै देखिएन ( )

२.१३. कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन ?

छ ( ) ठिकै मूल्यांकन हुने गरेको छ ( )  
कहिले पनि भएको थाहा छैन ( )

**३. सार्वजनिक सम्पत्ति तथा सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी**

३.१ सार्वजनिक सम्पत्तिको संरक्षण भएको छ ?

राम्रो सँग संरक्षण भएको ( ) सामान्य संरक्षण भएको ( )  
भएको छैन ( )

३.२ समय समयमा नेपाल सरकारबाट प्राप्त निर्देशनहरु पालना भएको पाउनु भएको छ ?

अक्षरस पालना भएको पाएको छु ( )  
पालना भएको पाएको छु ( ) नभएको ( )

३.३ महिला/लैंगिक/घरेलु हिंसाबाट सेवा प्रवाहमा रोकावट भएको छ/छैन ?

छ भने .....  
छैन ( )

३.४ समुदाय प्रहरी साभेदारी कार्यक्रम प्रभावकारी कहाँ छ ?

टोलमा ( ) विद्यालयमा ( ) वडामा ( )  
स्थानीय तहमा ( ) जिल्लामा ( )

३.५ लागु औषध तथा मदिरा नियन्त्रण सचेतना कार्यक्रम कत्तिको प्रभावकारी र आवश्यक छ ?

धेरै मात्रामा ( ) सामान्य मात्रामा ( ) छैन ( )

३.६ तपाईं बसोबास गर्ने स्थान प्रकोप/विपदका दृष्टिले कति सुरक्षित रहेको छ ?

सुरक्षित ( ) सामान्य ( ) जोखिमपूर्ण ( )

३.७ विपद पश्चात खोज उद्धार तथा राहत वितरण र पुर्नस्थापना कति शिघ्र र प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?

तुरुन्तै ( ) आवश्यकता अनुसार ( ) सामान्य ( )

#### ४. पारदर्शिता सम्बन्धी

४.१ यस कार्यालयबाट न.पा मा अहिले सम्म यस वर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सम्पन्न भए ?

१ वटा ( ) २ वटा ( ) कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ( )

४.२ सार्वजनिक सुनुवाईमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कत्तिको कार्यान्वयन भएको छ ?

धेरै ( ) ठीकै ( ) कम ( )

४.३ न.पा.मा अहिले सम्म कतिवटा सार्वजनिक परिक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?

१ वटा ( ) २ वटा ( ) छैन ( )

४.४ न.पा.मा वार्षिक रुपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?

भएको छ ( ) अहिले सम्म संचालन भएको छैन ( )

कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ( )

४.५ सार्वजनिक सुनुवाईको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ ?

संयन्त्र बनेको छ ( ) कुनै संयन्त्र बनेको छैन ( )  
कुनै जानकारी नै छैन ( )

- ४.६. यस कार्यालयको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?  
धेरै जानकारी पाएको छु ( ) ठिकै जानकारी पाएको छु ( )  
कम जानकारी पाएको छु ( )

सेवाग्राहीको हस्ताक्षर:  
मिति

बाग्लुङ नगरपालिका  
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय, बाग्लुङ  
सेवा ग्राहीको बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन फाराम

१. सेवाग्राहीको नाम र थर :   
ठेगाना :
२. सेवाग्राहीको लिंग : पुरुष  महिला  अन्य
३. जात :-  ४. उमेर  ५. शिक्षा
६. कार्यालय सम्म आइपुग्दाको समय :
७. यस कार्यालयको काममा मात्र आउनु भएको हो   
होइन   
अन्य कामको लागि

द. यस कार्यालयमा देहायका कुन कामको लागि आउनु भएको हो ? (✓) चिन्ह दिनुहोस्।

क) नक्सापास सम्बन्धी

ख) योजना सम्बन्धी

ग) संस्था दर्ता नविकरण

घ) शिक्षा सम्बन्धी

ङ) स्वास्थ्य सम्बन्धी

च) कृषि पशु सम्बन्धी

छ) आर्थिक सहयोग/राहत/क्षतिपूर्ति प्राप्त गर्न

ज) मुद्दा सम्बन्धी काम

झ) गुनासो राख्न

ञ) अन्य कुनै भए

सि. नं.	विवरण	मुल्यांकन उपयुक्त कोष्ठकमा रेजा (✓) चिन्ह लगाउने		
१	सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट <input type="checkbox"/>	ठिकै <input type="checkbox"/>	अस्पष्ट <input type="checkbox"/>

२	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै <input type="text"/>	ठिकै <input type="text"/>	थोरै <input type="text"/>
३	तपाईंप्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्रीपूर्ण <input type="text"/>	ठिकै <input type="text"/>	अभद्र/व्यवहार <input type="text"/>
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सुचनाहरु (प्रमाण-कागजात र दस्तुर) बारे तपाईंलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए <input type="text"/>	ठिकै <input type="text"/>	अल्मल्ल हुने गरी असपष्ट सूचना दिए <input type="text"/>
५	तपाईंले राख्नुभएको समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिकाबाट समाधान दिए <input type="text"/>	ठिकै <input type="text"/>	समाधान दिन सकेनन् <input type="text"/>

६	सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो ( छोटो) <input type="text"/>	ठिकै <input type="text"/>	लामो र भन्कटिलो <input type="text"/>
---	--	---	------------------------------	--

कार्यालयको कुन कुन पक्षमा धेरै राम्रो लाग्यो, कुन कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

राम्रा लागेका विषयहरू	सुधार गर्नुपर्ने विषयहरू
१	१
२	२

२०	२०
४	४

सेवाग्राहीको हस्ताक्षर :

मिति :

**अनुसुची २**  
**सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापनको सुचक**

सि.नं.	सुचक	सुचक पालनाको अवस्था	
		भएको	नभएको
1	कार्यालयमा सवैले देख्ने गरी नागरिक वडापत्र टाँस गरेको हुनेछ ।		
2	कार्यालयमा सवैले देख्ने गरी सुचना अधिकारी नाम सम्पर्क नं., ईमेल आईडि सहितको विवरण टाँस भएको हुनेछ ।		
3	कार्यालयले गुनासो सुन्ने अधिकारी तोकेको हुनेछ ।		
4	कार्यालयमा गुनासो तथा उजुरी पेटीका र पुस्तीका राखिएको हुनेछ ।		
5	गुनासो तथा उजुरीको सम्बन्धमा सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई गुनासो फछ्यौटको अवस्थाको बारेमा जानकारी गराईएको हुनेछ ।		



6	कार्यालयका सबै शाखाहरु प्रविधिमैत्री भएका हुनेछन ।		
7	कोर टिममा काम गर्ने कर्मचारीले प्रविधिको उच्चतम प्रयोग गरेका हुनेछन ।		
8	सेवा प्रवाहको क्रममा फस्ट कम फस्ट सर्भिसको लागि टोकन सिस्टमको व्यवस्था गरिएको हुनेछ ।		
9	अनलाईन विलिड सिस्टम लागु भएको हुनेछ ।		
10	अनलाईन रजिस्ट्रेशन लागु भएको हुनेछ ।		
11	सेवा ग्राहीलाई सेवा प्राप्तीमा सहज व्यवस्था गरिएको हुनेछ ।		
12	सेवा ग्राहीलाई बस्नको लागि Waiting Room अथवा Waiting Chair को व्यवस्था गरिएको हुनेछ ।		
13	कार्यालयमा नागरिक सहायता कक्षको स्थापना भएको हुनेछ ।		
14	न्यायिक समितिको मुद्दाको अन्तिम निर्णय तोकिएको		

	समयमा नै सम्पादन भएको हुनेछ ।		
15	घुम्टी सेवा, एकीकृत घुम्टी सेवा वा लक्षित समुहको सुविधाको लागि घरदैलो सेवा संचालन भएको हुनेछ ।		
16	नागरिक सन्तुष्ठी फाराम भर्ने व्यवस्था गरिएको हुनेछ ।		
17	नागरिकले दिएका उचित सुझावहरु कार्यान्वयन भएको हुनेछ ।		
18	व्यक्तिगत घटना घटेको ३५ दिन भित्र घटना दर्ता भएको हुनेछ ।		

प्रमाणिकरण

जनकराज पौडेल  
नगर प्रमुख

प्रमाणिकरण मिति : २०७७०६।०९ गते शुक्रबार

आज्ञाले  
डण्डपाणी शर्मा  
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत