ईश्वरपुर नगरपालिका

ईश्वरपुर, सर्लाही

मधेश प्रदेश, नेपाल

ईश्वरपुर नगरपालिकावाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड, २०७९

ईश्वरपुर नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
ईश्वरपुर, सर्लाही
फोन नं. : ०४६-५७५००५
www.ishworpurmun.gov.np
Email: info@ishworpurmun.gov.np
ishworpur2071@gmail.com

ईश्वरपुर नगरपालिकावाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड, २०७९

प्रस्तावना : नेपाल संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानुन बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरुमा सुशासन कायम गर्न संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म तथा जनताको सवैभन्दा नजिकको सरकार भएकोले जनताका दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन स्थानीय तहवाट प्रदान गरिने सेवा प्रवाहलाई निरन्तर अनुगमन, परिमार्जन तथा सूचना प्रविधिमा आधारित वनाई परिष्कृत बनाउन वाञ्छनीय भएकोले,

ईश्वरपुर नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो मापदण्ड नगर कार्यपालिकाको वैठकवाट स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ ।

परिच्छेद १
प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ** : (१) यस मापदण्डको नाम "ईश्वरपुर नगरवाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवाको मापदण्ड, २०७९" रहेको छ ।

(२) यो मापदण्ड स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भएपछि लागू हुनेछ ।

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

(क) "नगरपालिका" भन्नाले ईश्वरपुर नगरपालिका सम्झनु पर्छ ।

(ख) "कार्यपालिका" भन्नाले ईश्वरपुर नगरको नगर कार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

(ग) "कार्यालय" भन्नाले ईश्वरपुर नगर कार्यपालिकाको कार्यालय सम्झनुपर्छ ।

(घ) "नगर सभा" भन्नाले ईश्वरपुर नगरपालिकाको नगरसभा सम्झनुपर्छ ।

(ङ) "प्रमुख" भन्नाले नगरकार्यपालिकाको प्रमुखलाई सम्झनुपर्छ ।

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

(छ) "वडा अध्यक्ष" भन्नाले ईश्वरपुर नगरपालिकाको वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(ज) "वडा सचिव" भन्नाले वडासमितिको सचिवको कामकाज गर्न खटिएको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

(झ) "वडा कार्यालय" भन्नाले ईश्वरपुर नगरपालिकामा रहेका वडा कार्यालयहरु सम्झनुपर्छ ।

(ञ) "आर्थिक ऐन" भन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्झनुपर्छ ।

(ट) "कर्मचारी" भन्नाले ईश्वरपुर नगर कार्यपालिकाको कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पुर्ण कर्मचारीलाई सम्झनुपर्छ ।

(ठ) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले ईश्वरपुर नगरपालिकाद्धारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनुपर्छ ।

(ड) "जनप्रतिनिधि" भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित ईश्वरपुर नगरपालिकाको जनप्रतिनिधि सम्झनुपर्छ ।

(ढ) "समिति" भन्नाले यस मापदण्डको नियम ५ बमोजिम गठित समिति सम्झनुपर्छ ।

(ण) "सूचना अधिकारी" भन्नाले ईश्वरपुर नगरपालिकाद्धारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्झनुपर्छ

(त) "शाखा प्रमुख" भन्नाले ईश्वरपुर नगरपालिकाको शाखाहरुको प्रमुखको रुपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

(थ) “सार्वजनिक सेवा” भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्धारा व्यक्ति वा संस्थालाई निशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराईने सबै प्रकारका सेवाहरुलाई सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद २
सार्वजनिक सेवा प्रवाह

३. **सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने**ः (१) स्थानीय तहवाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानून बमोजिम सबैको दायित्व हुनेछ ।

(२) सेवा प्रवाहको दायित्ववाट तोकिएको कुनै जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन ।

(३) सेवा प्राप्तीका तोकिएका प्रकृया, मापदण्ड वा शर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।

(४) सार्वजनिक सेवाको प्रवाहको क्रममा सम्वन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्श प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नु पर्नेछ ।

४. **सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया, मापदण्ड, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी** : (१) कार्यालय, मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयवाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रकृया र मापदण्ड, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारीको विवरण कार्यालयद्धारा स्वीकृत नागरिक वडापत्रमा उल्लेखित बमोजिम हुनेछ ।

(२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिष्कृत वनाउन उपनियम (१) बमोजिमको नागरिक वडापत्र नियम ५ बमोजिमको समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।

(३) उपनियम (२) बमोजिम परिमार्जित नागरिक वडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद ३
अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्वन्धी व्यवस्था

५. **अनुगमन समिति** : (१) नगरपालिका अन्तर्गतको संस्थागत विकास र सुशासन समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी वनाउन अनुगमन गर्नेछ ।

(२) उपनियम (१) बमोजिमको समितिले आवश्यक परेमा अन्य जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, विषयविज्ञ तथा सरोकारवालालाई समितिको वैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

६. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार**ः (१) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ ।

(क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय, परिष्कृत तथा प्रभावकारी वनाउन नीति तथा योजना मस्यौदा तर्जूमा गर्ने ।

(ख) नगरपालिकाको क्षेत्रधिकार भित्र पर्ने सम्पुर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवा प्रवाह सम्वन्धमा अनुगमन गरी थप सुधारका लागि सम्वन्धित निकायमा सुझाव दिने ।

(ग) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्वन्धमा कम्तिमा वार्षिक रुपमा सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाई गराउने ।

(घ) नागरिक वडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मूल्यांकन गरी थप सुधारका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।

(ङ) घुम्ती सेवाको पहिचान गरी एकीकृत घुम्ती सेवाको योजना वनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदाय स्तरसम्म पुर्‍याउने ।

(च) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्वन्धमा सेवाग्राही तथा सेवा प्रदायक गुनासो सुनुवाईको यथोचित प्रवन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाई संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी वनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।

(छ) अनुसूचि-१ बमोजिमको सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टीको अवस्था मूल्यांकन गर्ने ।

(ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवाला वीच समन्वय तथा अन्तरकृया गर्ने ।

(झ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने ।

७. **अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा :** (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्वन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्वन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नेछ ।

(२) समितिले नियम (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 गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपनियम (२) बमोजिमको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समिक्षा गरी नगरसभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

परिच्छेद ४
विविध

८. **पुरष्कार :** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुर्‍याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरुप पुरष्कारको व्यवस्था गरिनेछ ।

९. **कार्यसम्पादन मूल्यांकनसंग आवद्ध गरिने:** (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्यांकनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्वन्धमा गरेका कार्य सम्पादनसंग आवद्धता गरिनेछ । मासिक तथा वार्षिक रुपमा सम्पादन गरिने कार्यको कार्यसम्पादन सम्झौतामा सेवा प्रवाहलाई समावेश गरिनेछ ।

(२) करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरुको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्वन्धमा गरेको कार्यसम्पादनसंग आवद्ध गरिनेछ ।

१०. **सूचना प्रविधिको उपयोग:** सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपर्दो, कम खर्चिलो वनाउन उपयुक्त सूचना प्रविधिको उपयोगलाई सम्वर्द्धन 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. **वाधा अडकाउ फुकाउने :** सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्वन्धमा कुनै वाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी वाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ ।