

## दंगिशरण गाँउपालिका र यस अन्तर्गतका वडाहरूबाट प्रवाह हुने सेवाहरूको

### मापदण्ड निर्धारण

मिति: २०७६/१०/०५

नेपालको संविधान तथा स्थानिय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ बमोजिम स्थानीय तहको अधिकार सम्बन्धी व्यवस्था कार्यान्वयन गर्न तथा सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तह बिचको सहकारिता, सहअस्तित्व र समन्वयलाई प्रवर्द्धन गर्दै जनसहभागिता, उत्तरदायित्व, पारदर्शिता सुनिश्चित गरी सुलभ र गुणस्तरीय सेवा प्रवाह गर्न, आवश्यक सेवाका मापदण्ड निर्धारण गर्न आवश्यक रहेकोले दंगिशरण गाँउपालिकाले निम्न मापदण्ड निर्धारण गरेको छ।

#### १. नागरिक बडापत्रको व्यवस्था

(१) सर्वसाधारणलाई सेवा प्रदान गर्ने वा जनसम्पर्ककायम गर्ने प्रत्येक सरकारी कार्यालयले सबैले देखे ठाउँमा तोकिए बमोजिमनागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ ।

(२) नागरिक बडापत्रमा अन्य कुराको अतिरिक्तदेहायका कुराहरू उल्लेख भएको हुनु पर्नेछ:-

(क) सम्बन्धित कार्यालयले दिने सेवा र त्यसको प्रकृति,

(ख) सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न पूरा गर्नु पर्ने कार्यविधि,

(ग) सेवा प्रदान गर्न लाग्ने समयावधि,

(घ) सेवा प्रदान गर्ने पदाधिकारी र निजको कार्यक्षेत्रको विवरण,

(ङ) सेवा प्राप्त गर्न कुनै दस्तुर तथा अन्य रकम लाग्ने भए सोको विवरण,

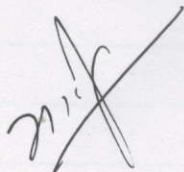
(च) तोकिए बमोजिमका अन्य कुराहरू ।

(३) माथि उल्लेख भएका कुराहरू सम्बन्धित कार्यालयलाई बाध्यात्मकहुनेछन् र सो बमोजिम कार्य सम्पादन गरी सर्वसाधारणलाई सेवा प्रदान गर्नुसम्बन्धित कार्यालय प्रमुख तथा अन्य कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ ।

(४) नागरिक बडापत्र बमोजिमकार्य सम्पादन नभई सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न नसकेमा सम्बन्धित कार्यालयकोप्रमुख तथा सोको जिम्मेवार कर्मचारीउपर विभागीय कारबाही हुन सक्नेछ ।

(५) नागरिक बडापत्र बमोजिमकार्य सम्पादन नभई सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न नसकी सेवाग्राहीलाई कुनै हानिनोक्सानी हुन गएकोमा सो हानि नोक्सानी बापतको क्षतीपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्थातोकिए बमोजिम हुनेछ ।

(६) नागरिक बडापत्र सम्बन्धी अन्य व्यवस्था तोकिए बमोजिम हुनेछ





## २. घुम्ती सेवा सञ्चालन

१. सर्वसाधारणको सामूहिक वा वैयक्तिगत सरोकाररहने कुनै सेवालाई सम्बन्धित सेवाग्राही रहे बसेको इलाकामा नै सेवा उपलब्धगराउनु पर्ने गरी स्थानिय निकायले समय समयमा तोकिएबमोजिम घुम्ती सेवा सञ्चालन गर्ने व्यवस्था गर्न सक्नेछ ।

## ३. न्यायोचित सेवा शुल्क निर्धारण सम्बन्धी व्यवस्था

नेपाल सरकार वा अन्य सरकारी निकायलाई सेवाग्राहीले बुझाउनु पर्ने सरकारी सेवा उपलब्ध गराएबापत (१) सेवाशुल्क निर्धारण गर्दा सामाजिक न्यायको आधारमा फरक फरक सेवा शुल्क निर्धारण गर्न सकिनेछ ।

सेवा शुल्क निर्धारण गर्दा दुर्गम वा पिछडिएका क्षेत्रकावासिन्दालाई (२) अन्य इलाकाका वासिन्दालाई भन्दा सहूलियत हुने गरी तोकिए बमोजिम सेवा शुल्क निर्धारण गरिनेछ ।

## ४. सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने

(१) सर्वसाधारणलाई सेवा प्रदान गर्दा कार्यालय प्रमुखले आफुबहाल रहेको कार्यालयको काम, कारवाहीलाई स्वच्छ, पारदर्शी र वस्तुनिष्ठ बनाउनर सर्वसाधारण तथा सरोकारवालाको कानूनसम्मत सरोकारलाई सम्बोधन गर्नतोकिए बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइगराउने ।

(२) सार्वजनिक सुनुवाइ गर्दा विषयसँगसम्बन्धित विशेषज्ञ, सरोकारवाला, नागरिक समाजका प्रतिनिधि तथा स्थानीय निकायका पदाधिकारी समेतलाई आमन्त्रण गर्नु पर्नेछ ।

(३) अन्यन्त्र जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि न्यायिकरोहमा निर्णय गर्नु पर्ने विषयमा सार्वजनिक सुनुवाइ गर्न आवश्यक हुने छैन ।

## ५. गुनासो व्यवस्थापन

(१) कार्यालयले सम्पादनगरेको काम कारवाहीको गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा त्यसमा हुन सक्ने अनियमितताको सम्बन्धमा गुनासो सुन्न सबैले देखे ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्नुपर्नेछ ।

(२) पेश भएका गुनासो पेटिकामा जोसुकैले गुनासो पेश गर्न सक्नेछन् ।

(३) पेश भएका गुनासो व्यवस्थापन गर्नका लागि कार्यालयका जिम्मेवार अधिकृतले प्रत्येक तीन दिनमा एकपटक अन्य कर्मचारीको रोहवरमा गुनासो पेटिकाखोल्नु पर्नेछ र सो पेटिकामा प्राप्त भएका गुनासो तथा सुझाव मनासिब रहेकोपाइएमा त्यसको समुचित व्यवस्थापन गर्न आवश्यक कारवाही गर्नु पर्नेछ । (४) गुनासो बमोजिम गरिएको कारवाहीको जानकारी सम्बन्धितसूचना पाटीमा टाँस्नु पर्नेछ ।

(५) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी अन्य व्यवस्था तोकिए बमोजिम हुनेछ ।

## ६. विविध

१. टोकन प्रणाली क्रमश लागु गर्ने ।

२. पहिले आउनेलाई पहिलो प्राथमिकता दिने ।

३. गाँउ कार्यपालिकाको कार्यालयदेखी टाढाको दुरी बाट सेवा लिन आउनेलाई पहिलो प्राथमिकता दिने ।

४. जेष्ठ नागरिक , अपाङ्ग र सुत्केरि महिलानहरुलाई सेवामा पहिलो प्राथमिकता दिने ।

५. दलित , जनजाती , अल्पसंख्यक समुदायलाई समावेशि सिद्धानतका आधारमा सेवा प्रदान गर्ने ।

