दुल्लू नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड : ७	संख्या : १२	२०८० साल चैत्र २७ गते

भाग : २

दुल्लू नगरपालिका, नगर कार्यपालिकाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको जानकारीको लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

दुल्लू नगरपालिकाको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र सञ्चालन कार्यविधि, २०८०

प्रस्तावना : दुल्लू नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाका प्रकार, प्रकृति, लाग्ने समय, शुल्क र सेवा प्राप्ति प्रक्रियाको बारेमा सहजीकरण गर्दै दुल्लू नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई सहज, छिटो, छरितो, पारदर्शी र नागरिकमैत्री तुल्याउन स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ तथा सुशासन ऐन, २०६४ को दफा १४, सुशासन नियमावली, २०६५ को नियम ९ तथा दुल्लू नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७५ को दफा ४ बमोजिम दुल्लू नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालयले यो कार्यविधि बनाएको छ ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. **सङ्क्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (१) यस कार्यविधिको नाम "दुल्लू नगरपालिकाको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र सञ्चालन कार्यविधि, २०८०" रहेको छ ।

(२) यो कार्यविधि नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भइ स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भएको मितिदेखि लागू हुनेछ ।

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

(क) "आर्थिक प्रशासन डेस्क" भन्नाले कार्यविधिको दफा ३ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) को उपखण्ड (५) बमोजिम गरिएको व्यवस्था सम्झनुपर्छ ।

(ख) "उपप्रमुख" भन्नाले दुल्लू नगरपालिकाको उपप्रमुखलाई सम्झनुपर्छ ।

(ग) "कार्यविधि" भन्नाले दुल्लू नगरपालिकाको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र सञ्चालन केन्द्र सम्झनुपर्छ ।

(घ) "गुनासो सुन्ने अधिकृत" भन्नाले कार्यविधिको दफा ३ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) को उपखण्ड (१) बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने गरी तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

(ङ) तोकिएको अधिकार प्राप्त अधिकारी भन्नाले तोक आदेशको लागि अधिकार प्राप्त व्यक्ति सम्झनु पर्छ जसमा साधारणतया प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा निजले निश्चित अधिकार प्रयोग गर्ने गरी अधिकार प्रत्यायोजन गरेको अधिकारीलाई वुझाउनेछ ।

(च) "दर्ता सहायक" भन्नाले कार्यविधिको दफा ५ बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

(छ) "नगरपालिका" भन्नाले दुल्लू नगरपालिकालाई सम्झनुपर्छ ।

(ज) "नगर प्रमुख" भन्नाले दुल्लू नगरपालिकाको प्रमुखलाई सम्झनुपर्छ ।

(झ) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले दुल्लू नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।

(ञ) "फाइल वर्गीकरण डेस्क" भन्नाले दफा ३ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) को उपखण्ड (३) बमोजिम गरिएको व्यवस्था सम्झनुपर्छ ।

(ट) "सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत" भन्नाले कार्यविधिको दफा ३ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) को उपखण्ड (१) बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

(ठ) "सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र" भन्नाले दुल्लू नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालयको मुख्य प्रशासनिक भवनको भुई तलामा स्थापना गरिएको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२

सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रको विधि तथा प्रक्रिया

३. सेवा प्रवाह सञ्चालन विधि : (१) नगरपालिकाद्धारा स्थापना गरिएको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रमा देहाय अनुसारको भौतिक सुविधाको व्यवस्था गरिने छ :

(क) यस केन्द्रमा सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरुलाई सहज ढंगले सेवा प्रदान गर्न “सूचना डेस्क”,

(ख) सेवाग्राही लाइ आवश्यक सुबिधा सम्पन्न बस्न र पालो पर्खने स्थान,

(ग) सेवाग्राहीको सुरक्षा,

(घ) सेवाग्राहीको लागि सौचालय तथा खानेपानी,

(ङ) अन्य सेवासँग सम्बन्धित भौतिक सुविधा जस्तै बैंक, फोटोकपी, पार्किङ,

(च) सेवाकेन्द्र बाल मैत्री, अपाङ्ग मैत्री, महिला तथा बालबालिका मैत्री र भुकम्प प्रतिरोधात्मक हुनुपर्नेछ,

(२) नगरपालिकाद्धारा स्थापना गरिएको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रमा देहाय बमोजिम प्रशासनिक व्यवस्थापन गरिने छ:

(क) सेवा केन्द्रमा सेवा दिने कर्मचारीको roster प्रत्येक हप्ता प्रशासन शाखाले प्रकासन गर्ने,

(ख) प्रत्येक दिन सेवा केन्द्रमा सेवा दिने कर्मचारीहरु कम्तिमा निम्न अनुसार हुनुपर्ने :

(१) सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत (अधिकृतस्तर छैटौं/सहायकस्तर पाँचौं तह) - १ जना

(२) दर्ता चलानी (सहायकस्तर पाँचौं/चौथो) - १ जना

(३) फाइल वर्गीकरण डेस्क (सहायकस्तर पाँचौं/चौथो) - १ जना

(४) चालु फाइल सञ्चालन डेस्क (सहायकस्तर पाँचौं/चौथो) - १ जना

(५) आर्थिक प्रशासन डेस्क (सहायकस्तर पाँचौं/चौथो) - १ जना

(६) गुनासो सुन्ने अधिकृत (अधिकृतस्तर सातौं/छैटौं तह) - १ जना

(ग) सेवाको चापको आधारमा केन्द्रमा सेवा दिने कर्मचारीहरु र सेवा डेस्क थपघट गर्न सकिनेछ,

(घ) सेवाकेन्द्रमा सुचारु रुपले सेवा संचालन गर्न नियमित रुपमा कर्मचारीहरुको क्षमता अभिबृद्धि गरिने छ,

(ङ) सेवाको समय नेपाल सरकारले निर्धारण गरेको कार्यालय समय बमोजिम हुनेछ,

(च) खाजाको समय (अपरान्ह ०२:०० बजेदेखि ०२:३० बजेसम्म) मा सेवा स्थगित रहनेछ,

(छ) सेवा संचालन प्रक्रिया/बिधि देहाय बमोजिम हुनेछ :

(१) सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र दुल्लू नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको मुख्य प्रशासनिक भवनको भुई तलामा स्थापना गरिनेछ,

(२) यस केन्द्रको अगाडिपट्टी सेवा लिन आउने सेवाग्राहीलाई आरामदायी र सुविधा सम्पन्न बस्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ,

(३) सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूको सेवासँग सम्बन्धित कामकाज सहित फाइल वा विषय उक्त केन्द्रका सुरु फाइल बुझ्ने डेस्कका सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत कर्मचारी मार्फत् सङ्कलन हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ,

(४) सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृतले फाइलको प्रकृतिअनुसार तोकिएको अधिकार प्राप्त अधिकारी समक्ष तोक आदेशको लागि पेस गर्नुपर्नेछ,

(५) तोक आदेश पश्चात् दर्ता र चलानी डेस्कमा रहने सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत कर्मचारीले फाइलको विषयवस्तुको आधारमा दर्ता गरी टोकन दिनुपर्नेछ,

(६) टोकन लागिसकेपछि वर्गीकरण डेस्कमा रहने कर्मचारीले फाइलको विषयवस्तुको आधारमा उपयुक्त वर्गीकरण गरी सम्बन्धित शाखामा पठाउनुपर्नेछ,

(७) वर्गीकरण गरी सेवा प्रवाह केन्द्रबाट आएको प्राप्त फाइल सम्बन्धित शाखाले अध्ययन गरी सार्वजनिक सेवा वडापत्रमा उल्लेखित प्रक्रियाबमोजिम कार्यसम्पादन गरी सम्बन्धित शाखाको कर्मचारी मार्फत् नै सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रमा फाइल फिर्ता गर्नुपर्नेछ,

(८) चालु फाइल सञ्चालन डेस्कमा रहेका कर्मचारीले हरेक दस र दस मिनेटमा सेवाका लागि प्रतिक्षारत सेवाग्राहीहरूको र सम्बन्धित शाखासँग समन्वय गरी फाइलको अवस्था जानकारी गराउनुपर्नेछ,

(९) तोकिएको मापदण्डबमोजिमको कागजातको अभाव देखिएमा वा रितपूर्वक नदेखिएमा उक्त केन्द्रमा रहने अधिकृत कर्मचारीले टेलिफोन सेवाको प्रयोग गरी सम्बन्धित शाखाको जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी र सेवाग्राही बिच प्रत्यक्ष टेलिफोन वार्ता गरी गराइ के कति कारणले फाइल रोकिएको हो ? सोको कारण र अपुग कागजात, विधि, प्रक्रियाबारे सेवाग्राहीलाई स्पष्ट गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ,

(१०) सेवा प्रवाहमा जटिलता वा अन्यौलता सृजना भएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीहरूको आवश्यकताअनुसार सेवा केन्द्रमा समेत उपस्थित भइ सेवाग्राहीलाई सो कार्य सम्बन्धी समस्या साधानका थप सहजीकरण गर्नुपर्नेछ,

(११) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, शाखा प्रमुख, सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रका अधिकृत कर्मचारीहरूको समन्वयमा सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक कर्मचारीहरूको व्यवस्थापन हुनेछ,

(१२) खाजा समय बाहेक सेवा प्रवाहको समयमा कर्मचारीहरू आ-आफ्नो तोकिएको कार्यक्षेत्रमै रहनु पर्नेछ,

(१३) कार्यालयले तोकेको खाजा समयमा सेवा प्रवाह स्थगित हुनेछ,

(१४) यस कार्यालयमा आउने सेवाग्राहीहरू फाइल लिएर वा नलिएर कुनै पनि शाखामा विशेष कारण बहेक प्रवेश गर्नुपर्ने छैन, तर नगर प्रमुख, उपप्रमुख र कार्यपालिका सदस्यहरूलाई भेट्न भने कुनै बाधा पर्ने मानिने छैन,

(१५) यस बाहेक यसैसँग सम्बन्धित अन्य विषय प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेबमोजिम हुनेछ,

(२) सामाजिक उत्तरदायित्व (Structural) सम्बन्धी देहाय बमोजिम व्यवस्थापन गरिने छ:

(क) पारदर्शिता

(१) File Transfer and Tracking System को अबधारणा अन्तरगत रही सेवाग्राहिको सेवा सम्पन्नताको काम के कस्तो भई राखेको छ भन्ने बारे प्रत्येक १० देखि १५ मिनेट को अवधिमा जानकारी लिन सक्ने,

(२) सेवाग्राही र कर्मचारी बिच अनावश्यक भेटघाटलाई न्युनिकरण गरि कर्मचारिहरुलाई कार्यसम्पादन प्रक्रिया मा सहजिकरण गर्ने,

(३) सेवाग्राही र कर्मचारी बिच भेटघाट आवश्यक परे सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रका अधिकृत कर्मचारीहरूले समन्वय गर्ने/गराउने,

(ख) उत्तरदायित्व

(१) सेवा प्रवाह कार्य सम्पादन गर्न सेवाग्राही र कर्मचारी दुबैको उत्तरदायित्वबारे जनचेतना जगाउने,

(२) बिपन्न तथा सेवाबारे सिमित ज्ञान भएका सेवाग्राहि लाई आवश्यक सहयोग Information Desk Officer मार्फत गर्ने/गराउने,

(३) यसरी सेवा प्रवाह गर्दा भेदभाव रहित बातावरणको सुनिश्चितता गर्ने/गराउने,

(ग) सेवाग्राही सन्तुष्टिको लेखाजोखा

(१) सेवाग्राही सन्तुष्टिको लेखाजोखा गर्न को लागि फाइल दर्ताको बेला प्रदान गरिएको टोकन लाई सन्तुष्टिको लेखाजोखा गर्न बनाईएको बोर्डको Box मा खसाउन लगाउने। यसरि टोकनलाइ Box मा खसाउने बेला कुनै हस्तक्षेप नगरि सेवाग्राहिको सन्तुष्टि अनुसार आफ्नो बिचार प्रकट गर्न सहजिकरण गर्ने,

(२) चालु फाइल सञ्चालन डेस्कमा रहेका कर्मचारीले प्रत्येक हप्ता सेवाग्राहि सन्तुष्टिको मताधिकारको बिवरण बनाई शाखा प्रमुखलाई बुझाउने,

(३) उपखण्ड (२) बमोजिम शाखा प्रमुखलाई बुझाएको विवरणको आधारमा कार्यसम्पादन सम्बन्धी असन्तुष्टि तथा अति असन्तुष्टि प्रकट भएको फाईल Track गरि आवश्यक पहल गर्ने/गराउने,

परिच्छेद-३

विविध

४. सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृतको जिम्मेवारी : सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृतको जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुनेछ :

(क) सुरु फाइल र विषय बुझ्ने,

(ख) सम्बन्धित फाइल तोक लगाउन अधिकारप्राप्त अधिकारी समक्ष पेस गर्ने र गराउने,

(ग) सेवाग्राहीहरूको फाइल रुजु गर्ने, रितपूर्वक पेस नभएको वा कागजात अपुग भएकोमा सम्बन्धित शाखा प्रमुखसँग समन्वय गरी उक्त फाइल र विषय सम्बन्धित समस्या सम्बोधन गर्ने र गराउने,

(घ) शाखा प्रमुखसँग समन्वय गरी उक्त फाइल र विषय सम्बन्धी समस्या सम्बोधन गर्ने र गराउने

(ङ) सेवाप्रवाहमा जटिलता देखिएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, गुनासो सुन्ने अधिकृत र सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीहरूसँग समन्वय गरी समस्या समाधानमा सहजीकरण गर्ने

५. **दर्ता चलानी डेक्सको जिम्मेवारी :** दर्ता चलानी डेक्समा एक जना दर्ता सहायक कर्मचारी रहनेछन् जसको जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुनेछ :

(क) तोक लगाइ आएका फाइल र कागजात दर्ता गर्ने,

(ख) कार्यसम्पादन गरी प्रेषित गरिने पत्र र फाइल चलानी गर्ने,

(ग) तोक लागेको र लगाएको फाइलअनुसार टोकन प्रदान गरी फाइल वर्गीकरण डेस्कमा हस्तान्तरण गर्ने,

६. **फाइल वर्गीकरण डेस्कको काम, कर्तव्य र अधिकार :** फाइल वर्गीकरण डेस्कको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :

(क) दर्ता चलानीबाट प्राप्त भएका फाइल र कागजातलाई तोकअनुसार वर्गीकरण गरी सम्बन्धित शाखामा हस्तान्तरण गर्ने र गराउने,

(ख) चालु फाइल सञ्चालन डेस्कका कर्मचारीहरूलाई आवश्यकताअनुसार कार्यसम्पादनमा सहयोग गर्ने,

७. **चालु फाइल सञ्चालन डेस्कको काम, कर्तव्य र अधिकार :** चालु फाइल सञ्चालन डेस्कको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :

(क) हरेक १५/१५ मिनेटमा सेवाका लागि प्रतिक्षारत सेवाग्राहीको कागजात र फाइलका सम्बन्धमा सम्बन्धित शाखासँग समन्वय गरी फाइलको अवस्थाको बारेमा सेवाग्राहीहरूलाई जानकारी दिने,

(ख) चालु अवस्थाका फाइलहरूको फच्यौंटको अवस्था बुझी सोका सम्बन्धमा गुनासो सुन्ने अधिकृतलाई जानकारी गराउने,

(ग) रोकिएका फाइलहरूको बारेमा गुनासो सुन्ने अधिकृतलाई जानकारी गराउने तथा रोकिएका फाइल हस्तान्तरण गर्ने

८. **आर्थिक प्रशासन डेस्कको काम, कर्तव्य र अधिकार :** आर्थिक प्रशासन डेक्सको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :

(क) आर्थिक प्रशासन शाखाबाट सम्पादन भइ भुक्तानी हुनका लागि पेस भएका फाइलहरू सम्बन्धित चेक सम्बन्धित सेवाग्राहीहरूलाई हस्तान्तरण गर्ने,

९. **गुनासो सुन्ने अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार :** गुनासो सुन्ने अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :

(क) गुनासो सुन्ने अधिकृतले सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रमा सेवा प्रवाहका क्रममा देखिएका वा सम्बन्धित सेवाग्राहीहरूलाई सम्बोधन हुने गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, शाखा प्रमुख, सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृतसँग समन्वय गरी फच्यौंट गर्ने,

(ख) रोकिएका फाइलहरू फच्यौंटका लागि सम्बन्धित पदाधिकारी, कर्मचारीहरूबिच समन्वय गरी समाधानका लागि प्रयत्न गर्ने,

१०. **खाजा खर्च :** सेवाप्रवाह सञ्चालन केन्द्रमा खटिने कर्मचारीलाई कार्यालयले खटाएका कर्मचारीलाई दैनिक रु ७५ को खाजा खर्च उपलब्ध गराइनेछ । खाजा खर्च प्राप्त गर्ने कर्मचारीहरूको लगत प्रशासन शाखाले उपलब्ध गराउनेछ ।

११. संशोधन : यस कार्यविधिमा संशोधन गर्न परेमा नगर कार्यपालिका बैठकले संशोधन गर्न सक्नेछ ।

आज्ञाले

ज्ञानमणि नेपाल

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

प्रमाणिकरण मिति : २०८०।१२।२७