



लमही नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
लमही, दाङ्ग, लुम्बिनी प्रदेश, नेपाल

सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड तथा
रणनीतिक योजना २०८१

तयार पार्ने
भिजन आईटि कन्सल्टेन्सी एण्ड इन्जिनियरिङ्ग सोलुसन प्रा.लि.
सुर्भाकोट ७ सुर्खेत



विषयसूची

खण्ड क	६
लमही नगरपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड, २०८१	६
प्रस्तावना	८
परिच्छेद - १	८
प्रारम्भिक	८
१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :	८
२. परिभाषा :	८
परिच्छेद - २	१०
सेवा प्रवाह	१०
३. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने :	१०
४. सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड :	१०
परिच्छेद - ३	१०
अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी न्यवस्था	१०
५. अनुगमन समिति :	१०
६. समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार :	११
७. अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा :	१२
परिच्छेद - ४	१३
विविध	१३
८. पुरस्कार:	१३
९. कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनसँग आवद्ध गरिने :	१३
१०. सूचना प्रविधिको उपयोग:	१३
११. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानी:	१३
१२. बाधा अडकाउ फुकाउने :	१३
अनुसूचि-१	१४
नगरपालिकाबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको सेवा प्रवाह मापदण्ड (Service Delivery Standard)	१४
अनुसूचि-२	२६
विषयगत शाखा/उपशाखा र ईकाइहरूबाट प्रदान गरिने सेवा तथा मापदण्ड	२६
अनुसूची ३	५८
वडाबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाह मापदण्ड (Service Delivery Standard)	५८
अनुसूची - ४	९५
सेवाग्राही सन्तुष्टी फारम	९५



बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन फाराम	९९
खण्ड स	१०१
लमही नगरपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाह सुधार रणनीतिक योजना, २०८१	१०१
भाग-१	१०३
परिचय	१०३
क) पृष्ठभूमी :	१०४
ख) दुरदर्शित :	१०४
ग) उद्देश्य :	१०४
भाग-२	१०४
नीति :	१०४
भाग-३	१०४
रणनीतिहरू	१०४
१. रणनीति निर्माण	१०४
२. पदाधिकारी र कर्मचारीको जिम्मेवारी निर्धारण र मूल्यांकन व्यवस्था	१०६
३. सेवा प्रवाह	१०७
४. वित्तीय अनुशासन र जोखिम न्यूनिकरण	१०९
५. पारदर्शिता	१११
६. नागरिक सहभागिता	११३
७. क्षमता अभिवृद्धि	११३
८. जवाफदेहिता प्रबर्द्धन	११४
९. बिद्युतीय (Use of IT)	११५
१०. गुनासो सुनुवाई, सुझाव पेटिक, पृष्ठपोषण प्रणाली	११६
११. प्रभावकारी अनुगमन, नागरिक निगरानी	११६
अनुसूची-१	११७
संयन्त्र निर्माण र भूमिक निर्धारण	११७
अनुसूची-२	११९
उत्तरदायित्व क्रयान्वयन योजना	११९
खण्ड ग	१२१
लमही नगरपालिकाको पदाधिकारी कर्मचारी आचारसंहिता, २०८१	१२१
लमही नगरपालिकाका कर्मचारी आचारसंहिता, २०८१	१२३
प्रस्तावना	१२३
भाग - १	१२३
प्रारम्भिक	१२३
१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :	१२३
२. परिभाषा :	१२३



भाग - २

पदाधिकारीको आचारहरू

३. पदाधिकारीहरूले गर्न हुने र नहुने सामान्य आचारहरूका सम्बन्धमा:
- (१) स्थानीय सरकार संचालनका मान्य शिद्धान्त विपरित सार्वजनिक बक्तव्य दिन नहुने, १२४
- (२) नगरपालिकाको साधन श्रोतको दुरुपयोग गर्न नहुने : १२४
- (३) ऐन, नियमले तोकेको जिम्मेवारीको प्रभ्रभावकारी कार्यान्वयन गर्नु गराउनु पर्ने, १२५
- (४) प्रचलित कानूनले दिएको अधिकार बाहेकका काम गरिदिन्छु भनी आश्वासन दिन नहुने, १२५
- (५) राजनीतिक आस्था एवम् सामाजिक भेदभावले बढावा पाउने आचारहरू गर्न नहुने, १२५
- (६) कार्यजिम्मेवारी प्रदान गर्दा भेदभाव गर्न नहुने : १२६
- (७) कसैको स्वाभिमान र अस्तित्वमा आँच आउने ब्यवहार गर्न नहुने, १२६
- (८) विद्यमान सामाजिक मान्यता विरुद्धका आचारहरू गर्न नहुने, १२७
- (९) लमही नगरपालिकाबाट प्रदान गर्ने सेवा सुविधाहरूको सूचना दिनुपर्ने, १२७
- (१०) अनधिकृत काम गर्न गराउन नहुने : १२८
- (११) लैंगिक समानतामा आँच आउने ब्यवहार गर्न नहुने : १२८
- (१२) सार्वजनिक सम्पतिको प्रयोग तथा सुविधा सम्बन्धमा : १२९
- (१३) नीति निर्माण, योजना तर्जुमा तथा अद्यावधिक र निर्णय गर्दा पालन गर्नुपर्ने आचारहरूका सम्बन्धमा : १२९

१४. पुरस्कार, उपहार, दान, चन्द्र वा निजी सेवा, सुविधा र लाभ ग्रहण गर्ने सम्बन्धमा : १३०

१५. पदाधिकारी र कर्मचारीको क्षमता अभिवृद्धि तथा अवसर सम्बन्धमा : १३१

भाग - ३

प्रचलित कानून बमोजिम पालन गर्नुपर्ने आचारहरू

१६. स्थानीय सरकार संचालन ऐनको प्रभ्रभावकारी कार्यान्वयन सम्बन्धमा : १३२
१७. अस्वियार दुरुपयोग तथा भ्रष्टाचार निवारण कानूनको कार्यान्वयनमा सहयोग पुऱ्याउनुपर्ने : १३२
१८. निर्वाचन आचारसंहिताको पालन गर्नुपर्ने : १३२
१९. कर्मचारीहरूको आचारसंहिताको सम्बन्धमा : १३३

भाग - ४

आचारसंहिताको कार्यान्वयनमा संस्थागत पहल तथा सहयोग

२०. संस्थागत पहल र सहयोग सम्बन्धमा : १३६
- (२१) आचारसंहिताको कार्यान्वयन तथा सार्वजनिकीकरणका लागि आवश्यक ब्यवस्था गर्नुपर्ने: १३७
- (२२) सेवा प्रवाह मापदण्ड जारी गर्नुपर्ने : १३७
- २३) पब्लिक डे वा नागरिक दिनको कार्यक्रमलाई ब्यवस्थित गर्ने: १३८

भाग - ५

आचारसंहिताको पालन गर्ने गराउने ब्यवस्था



३. सार्वजनिक सेवा प्रवाह सर्वेको दायित्व हुने :

- (१) स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानून वमोजिम सर्वेको दायित्व हुनेछ ।
- (२) सेवा प्रवाहका दायित्वबाट तोकिएको कुनैपनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छन पाइने छैन ।
- (३) सेवा प्रवाहका दायित्वबाट तोकिएकोप्रक्रिया वा शर्त पालना गर्नु सर्वे सेवाग्राहिको दायित्व हुनेछ ।
- (४) सार्वजनिक सेवाको प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सर्वेले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित आचरणको प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ ।

४. सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति आवश्यक प्रक्रिया लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी :

- (१) नगर कार्यपालिकाको कार्यालय मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी यस सेवा प्रवाह मापदण्ड अनुसूची- १, २ र ३ वमोजिम हुनेछ ।
- (२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप परिष्कृत बनाउन उपदफा (१) वमोजिमको सेवा प्रवाह मापदण्ड दफा ५ वमोजिम सभितिको सिफारिसमा आवश्यक परिमार्जन गर्न सकिनेछ ।

परिच्छेद - ३

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी न्यवस्था

५. अनुगमन सभिति :

- (१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास सभितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ ।

७. अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा :

- (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गनुपर्नेछ ।
- (२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरू, अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतिहरू, समस्या समाधानका उपाय, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरू सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रूपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।
- (३) उपदफा-२ बमोजिमको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी नगर सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

