



स्थानीय राजपत्र

पञ्चपुरी नगरपालिकाको कार्यपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्ड:- ७

संख्या:-४

मिति:-२०८०/१०/१७

भाग-३

पञ्चपुरी नगरपालिका
नगरकार्यपालिकाको कार्यालयको
सूचना

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ बमोजिम पञ्चपुरी नगर कार्यपालिकाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको जानकारीको लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

सम्बत् २०८१ सालको कार्यविधि नं. ४

पञ्चपुरी नगरपालिकाको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र सञ्चालन कार्यविधि, २०८०

पञ्चपुरी नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाका प्रकार, प्रकृति, लाग्ने समय, शुल्क र सेवा प्राप्त प्रक्रियाको बारेमा सहजीकरण गर्दै पञ्चपुरी 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 पञ्चपुरी नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७५ को दफा ४ बमोजिम पञ्चपुरी नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालयले यो कार्यविधि बनाएको छ ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१. **सङ्क्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (१) यस कार्यविधिको नाम पञ्चपुरी 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 :** (१) विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा
 - (क) 'सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र' भन्नाले पञ्चपुरी नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालयको मुख्य प्रशासनिक भवनको भुईँ तलाको बिच भागमा स्थापना गरिएको सञ्चालन गरिएको केन्द्र सम्झनु पर्छ ।
 - (ख) 'कार्यविधि' भन्नाले पञ्चपुरी नगरपालिकाको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र सञ्चालन केन्द्र सम्झनुपर्छ ।
 - (ग) 'नगरपालिका' भन्नाले पञ्चपुरी नगरपालिकालाई सम्झनुपर्छ ।
 - (घ) 'सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत' भन्नाले दफा बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।
 - (ङ) 'तोकिएको अधिकार प्राप्त अधिकारी' भन्नाले
 - (च) 'नगर प्रमुख' भन्नाले पञ्चपुरी नगरपालिकाको प्रमुखलाई सम्झनुपर्छ ।
 - (छ) 'नगर उपप्रमुख' भन्नाले पञ्चपुरी नगरपालिकाको उपप्रमुखलाई सम्झनुपर्छ ।
 - (ज) 'प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत' भन्नाले पञ्चपुरी नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।
 - (झ) 'गुनासो सुन्ने अधिकृत' भन्नाले दफा बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने गरी तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

- (ज) 'दर्ता सहायक' भन्नाले दफा बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।
- (ट) 'फाइल वर्गीकरण डेस्क' (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत) भन्नाले दफा बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।
- (ठ) 'आर्थिक प्रशासन डेस्क' (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत)' भन्नाले दफा बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद २

सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रको विधि तथा प्रक्रिया

३. सेवा प्रवाह सञ्चालन विधि :

३.१ भौतिक सुविधा

क) यस केन्द्रमा सेवालिन आउने सेवाग्राहि लाइ सहज ढंगले सेवा प्रदान गर्न "सुचना डेस्क" को व्यवस्था गरिनेछ ।

ख) सेवाग्राहि लाइ आवश्यक सुविधा सम्पन्न बस्न र पालो पर्खने व्यवस्था मिलाईनेछ ।

ग)सेवाग्राहिको सुरक्षाको लागि नगर प्रहरिको व्यवस्था गरिनेछ ।

घ) सेवाग्राहिको लागि सुलभ सौचालय तथा खानेपानीको व्यवस्था गरिनेछ ।

ङ) सेवाकेन्द्र बाल मैत्रि, अपाङ्ग मैत्रि, महिला तथा बालबालिका मैत्रि र भुकम्प प्रतिरोधात्मक हुनुपर्नेछ ।

च) अन्य सेवा संग सम्बन्धित भौतिक सुविधा जस्तै बैंक, फोटोकपि, पार्किङको पनि व्यवस्था गरिनेछ ।

३. २ प्रशासनिक प्रावधान

क) सेवा केन्द्रमा सेवा दिने कर्मचारिको roaster प्रत्येक हप्ता प्रशासन शाखाले प्रकासन गर्नुपर्नेछ ।

ख) प्रत्येक दिन सेवा केन्द्रमा सेवा दिने कर्मचारिहरु कम्तिमा निम्नअनुसारको हुनेछ ।

१। सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत (डिउटि अफिसर) सातौ तह- १

२। दर्ता चलानी (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत) छैठौ तह - १

३। फाइल वर्गीकरण डेस्क (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत_ चाथौ तह - १

४। चालु फाइल सञ्चालन डेस्क (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत) चाथौ तह - १

५। आर्थिक प्रशासन डेस्क (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत) चाथौ तह - १

६। गुनासो सुन्ने अधिकृत सातौ तह- १

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

घ) सेवाकेन्द्रमा सुचारु रूपले सेवा संचालन गर्न नियमितरूपमा कर्मचारिहरुको क्षमता अभिवृद्धि गरिने छ ।

ङ) सेवाको समय माघ १५ देखि कार्तिक १४ सम्म दिनको ५ बजेसम्म र कार्तिक १५ देखि माघ १४ सम्म दिनको ४:०० बजेसम्म हुनेछ ।

च) खाजाको समय दिनको १:३० देखि २:०० बजेसम्म सेवा स्थगित रहनेछ ।

छ) सेवा संचालन प्रक्रिया/ बिधि

ज) यस पालिका अर्न्तगत सेवाग्राहिले दुई प्रकारले लिन सक्नुहुनेछ ।

१। online सेवा

क) online सेवा सेवाग्राहिले घरमा नै बसेर सेवा लिन सक्नुहुनेछ । यस online सेवा अर्न्तगत सेवाग्राहिले प्राप्त गर्न सक्ने सेवाहरुको विवरण मुख्यतय निम्न अनुसारको हुनेछ ।

ख) प्रत्येक सेवाको विवरण

(घ) प्रत्येके सेवाको प्रकृति अनुसारको कार्यसम्पादनको लागि आवश्यक कागजात को विवरण

(ङ) सेवाग्राहि सम्पर्क ब्यक्ति र फोन नम्बर

(च) online सेवा अर्न्तगत सेवा लिन सकिन्छ ।

२। कार्यालयबाट भौतिक रूपमा उपस्थित भई लिने सेवा

(१) सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र पञ्चपुरी नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको मुख्य प्रशासनिक भवनको भुई तलाको बिच भागमा 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 कर्मचारीमार्फत् सङ्कलन हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

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

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

(६) टोकन लागिसकेपछि वर्गीकरण डेस्कमा रहने सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत 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 सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृतले कर्मचारीले हरेक दस / 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 सोकार्य 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 रहनेछन् ।

(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 ।

३. ३ सामाजिक उत्तरदायित्व (structural)

क) पारदर्शिता

File transfer and tracking system को अवधारणा अर्न्तगत रहि सेवाग्राहिको सेवा सम्पन्नताको काम के कस्तो भई राखेको छ भन्ने बारे प्रत्येक १० देखि १५ मिनेट को अवधि मा जानकारी लिन सक्ने

सेवाग्राहि र कर्मचारि बिच अनावश्यक भेटघाटलाई न्युनिकरण गरि कर्मचारिहरूलाई कार्यसम्पादन प्रक्रिया मा सहजिकरण गर्ने ।

सेवाग्राहि र कर्मचारि बिच भेटघाट आवश्यक परे सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रका अधिकृत कर्मचारीहरूको समन्वय गर्ने/गराउने

क) उत्तरदायित्व

सेवा प्रवाह कार्य सम्पादन गर्न सेवाग्राहि र कर्मचारि दुबैको उत्तरदायित्वबारे जनचेतना जगाउने।

विपन्न तथा सेवा बारे सिमित ज्ञान भएका सेवाग्राहि लाई आवश्यक सहयोग **Information desk officer** मार्फत गर्ने /गराउने

यसरि सेवा प्रवाह गर्दा भेदभाव रहित बातावरणको सुनिश्चितता गर्ने/गराउने

क) सेवाग्राहि सन्तुष्टिको लेखाजोखा

सेवाग्राहि सन्तुष्टिको लेखाजोखा गर्न को लागि फाइल दर्ताको बेला प्रदान गरिएको टोकन लाई सन्तुष्टिको लेखाजोखा गर्न बनाईएको बोर्डको **box** मा खसाउन लगाउने। यसरि टोकनलाई **box** मा खसाउने बेला कुनै हस्तक्षेप नगरि सेवाग्राहिको सन्तुष्टि अनुसार आफ्नो बिचार प्रकट गर्न सहजिकरण गर्ने ।

चालु फाइल सञ्चालन डेस्कमा रहेका सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृतले कर्मचारीले प्रत्येक हप्ता सेवाग्राहि सन्तुष्टिको मताधिकारको विवरण बनाई शाखा प्रमुखलाई बुझाउने

चालु फाइल सञ्चालन डेस्कमा रहेका सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृतले कर्मचारीले प्रत्येक हप्ता सेवाग्राहि सन्तुष्टिको मताधिकारको विवरण बनाई शाखा प्रमुखलाई बुझाएको कार्यसम्पादन सम्बन्धित असन्तुष्ट तथा अति असन्तुष्ट को फाइल track गरि आवश्यक पहल गर्ने /गराउने

बिपदको बेलामा

परिच्छेद 3

४. सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृतको जिम्मेवारी : (१) सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृतको जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुनेछ :

- (क) सुरु फाइल / विषय बुझ्ने,
- (ख) सम्बन्धित फाइल टोक लगाउन अधिकारप्राप्त अधिकारी समक्ष पेस गर्ने / गराउने,
- (ग) सेवाग्राहीहरूको फाइल रुजु गर्ने, रितपूर्वक पेस नभएको वा कागजात अपुग भएकोमा सम्बन्धित शाखा प्रमुखसँग समन्वय गरी उक्त फाइल / विषय सम्बन्धित समस्या सम्बोधन गर्ने / गराउने,
- (घ) शाखा प्रमुखसँग समन्वय गरी उक्त फाइल / विषय सम्बन्धी समस्या सम्बोधन गर्ने / गराउने
- (ङ) सेवाप्रवाहमा जटिलता देखिएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, गुनासो सुन्ने अधिकृत र सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीहरूसँग समन्वय गरी समस्या समाधानमा सहजीकरण गर्ने

५. दर्ता चलानी (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत) दर्ता सहायक अधिकृतको जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुनेछ ।

- (क) टोक लगाइ आएका फाइल / कागजात दर्ता गर्ने
- (ख) कार्यसम्पादन गरी प्रेषित गरिने पत्र / फाइल चलानी गर्ने
- (ग) टोक लागेको / लगाएको फाइलअनुसार टोकन प्रदान गरी फाइल वर्गीकरण डेस्कमा हस्तान्तरण गर्ने ।

६. फाइल वर्गीकरण डेस्क (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत)

- (क) दर्ता चलानीबाट प्राप्त भएका फाइल / कागजातलाई टोकअनुसार वर्गीकरण गरी सम्बन्धित शाखामा हस्तान्तरण गर्ने / गराउने ।
- (ख) चालु फाइल सञ्चालन डेस्कका कर्मचारीहरूलाई आवश्यकताअनुसार कार्यसम्पादनमा सहयोग गर्ने ।

७. चालु फाइल सञ्चालन डेस्क (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत)

- (क) हरेक १५ /१५ मिनेटमा सेवाका लागि प्रतिक्षारत सेवाग्राहीको कागजात / फाइलका सम्बन्धमा सम्बन्धित शाखासँग समन्वय गरी फाइलको अवस्थाको बारेमा सेवाग्राहीहरूलाई जानकारी दिने,
- (ख) चालु अवस्थाका फाइलहरूको फर्च्यौटको 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 डेस्क (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत)

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

९. गुनासो सुन्ने अधिकृत

- (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 फर्च्यौट गर्ने,
- (ख) रोकिएका फाइलहरू फर्च्यौटका लागि सम्बन्धित पदाधिकारी, कर्मचारीहरूबिच समन्वय गरी समाधानका लागि प्रयत्न गर्ने ।

परिच्छेद ४

१०. **जोखिम प्रोत्साहन** : सेवाप्रवाह सञ्चालन केन्द्रमा खटिने कर्मचारीलाई कार्यालयले खटाएका कर्मचारीलाई दैनिक रु. २५० को दरले जोखिम प्रोत्साहन भत्ता उपलब्ध गराइनेछ । जोखिम प्रोत्साहन भत्ता प्राप्त गर्ने कर्मचारीहरूको लगत प्रशासन शाखाले उपलब्ध गराउनेछ ।

११. **संशोधन** : सेवाप्रवाह सञ्चालन केन्द्र कार्यविधि पञ्चपुरी नगरपालिका नगर कार्यपालिका बैठकले संशोधन गर्न सक्नेछ ।

परिच्छेद 5

१२. सेवाप्रवाह सञ्चालन बारे नागरिक सन्तुष्टि भएनभएको लेखाजोखा

अनुसूची -१
सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रको कार्यढाँचा

सेवाग्राही प्रतिक्षा कक्ष

सेवाग्राही प्रतिक्षा कक्ष