भाग ३

नेपाल सरकार

भूमि व्यवस्था, सहकारी, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको

सूचना

संवत् २०८३ सालको मापदण्ड (नेराप) नम्बर २

स्थानीय तहबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण मापदण्ड, २०८३

प्रस्तावना : स्थानीय तहबाट प्रवाह हुने सेवालाई पारदर्शी, उत्तरदायी तथा विश्वसनीय बनाई नागरिक केन्द्रित गुणस्तरीय सेवाको सुनिश्चितताका लागि सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण गर्न आवश्यक भएकोले,

नेपाल सरकारले यो मापदण्ड जारी गरेको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ** : (१) यस मापदण्डको नाम "स्थानीय तहबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण मापदण्ड, २०८३" रहनेछ।

(२) यो मापदण्ड तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

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

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(क) "अङ्कभार" भन्नाले दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिमका सूचकमा प्राप्त हुनसक्ने अधिकतम अङ्क सम्झनु पर्छ।

(ख) “कार्यालय” भन्नाले गाउँ कार्यपालिका वा नगर कार्यपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले वडा कार्यालय र सेवा केन्द्रलाई समेत जनाउँछ।

(ग) "गुणस्तर परीक्षक” भन्नाले स्थानीय तहले प्रवाह गर्ने सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरणका लागि निर्धारण गरिएका सूचकहरूको अधीनमा रही गुणस्तर परीक्षण गर्न दफा ७ बमोजिम तोकिएको अधिकारी सम्झनु पर्छ।

(घ) "गुणस्तर परीक्षण" भन्नाले स्थानीय तहले प्रवाह गर्ने सेवाको गुणस्तर परीक्षकबाट हुने यस मापदण्ड अनुसारका सूचकलाई कार्यालयको वास्तविक अवस्थासँग तुलना गर्ने, निर्णय वा कागजातको मूल्याङ्कन गर्ने, सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारी वा सरोकारवालासँग पुनर्पुष्टि वा सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण गर्नेसम्मको कार्य सम्झनु पर्छ।

(ङ) “मन्त्रालय” भन्नाले स्थानीय तहको सम्पर्क निकायका रूपमा काम गर्ने नेपाल सरकारको मन्त्रालय सम्झनु पर्छ।

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(च) “समिति” भन्नाले दफा १३ को उपदफा (१) बमोजिमको गुणस्तर परीक्षण सिफारिस समिति सम्झनु पर्छ।

(छ) “सूचक” भन्नाले दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिमको सूचक सम्झनु पर्छ।

(ज) “स्थानीय तह” भन्नाले महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका, नगरपालिका र गाउँपालिका सम्झनु पर्छ।

परिच्छेद-२

गुणस्तर परीक्षणका विषयक्षेत्र र विधि

३. **गुणस्तर परीक्षणका विषयक्षेत्र** : (१) कार्यालयको सेवाको गुणस्तर परीक्षणका विषयक्षेत्रहरू देहाय बमोजिमका हुनेछन् :-

(क) सेवा प्रवाहको वातावरण र सेवाग्राही सहायता

(१) सेवाग्राहीमैत्री पूर्वाधार व्यवस्थापन

(२) न्यूनतम सेवाग्राही सुविधा तथा सहायताको प्रबन्ध

(ख) प्रविधिमैत्री सेवा प्रवाह र नवप्रवर्तन

(१) प्रविधिमैत्री नागरिक बडापत्र

(२) डिजिटल प्रणाली र अनलाइन सेवा

(ग) सेवाको मानकीकरण र सरलीकरण

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(१) सेवाको मानकीकरण

(२) सेवाको सरलीकरण

(३) सेवा प्रवाहको सुनिश्चितता र समय पालना

(४) मानव संसाधन व्यवस्थापन

(घ) पारदर्शिता र उत्तरदायित्व

(१) सूचना अधिकारीको व्यवस्था र क्रियाशीलता

(२) गुनासो सुनुवाइ

(३) सार्वजनिक मूल्याङ्कन

(ङ) नागरिक सन्तुष्टि, पृष्ठपोषण र निरन्तर सुधार

(१) सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण

(२) अनुगमन तथा मूल्याङ्कन

(३) सुधार र प्रोत्साहन

(२) उपदफा (१) बमोजिमका विषयक्षेत्रसँग सम्बन्धित उपक्षेत्र, सूचक र अङ्कभार अनुसूची-१ बमोजिम हुनेछन्।

४. **गुणस्तर प्रमाणीकरणको अङ्कभार र सीमा** : (१) गुणस्तर प्रमाणीकरण मापनको कूल अङ्कभार पचास हुनेछ।

(२) कार्यालयले प्रवाह गर्ने सेवाको गुणस्तर प्रमाणपत्र प्राप्त गर्न दफा ३ बमोजिमका प्रत्येक विषयक्षेत्रमा तोकिएको अङ्कभारको न्यूनतम असी प्रतिशत अङ्क प्राप्त गर्नु पर्नेछ।

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(३) दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिमको भार विभाजन अनुसार स्थानीय तहको सेवा गुणस्तर परीक्षणको प्रत्येक विषयक्षेत्रका सूचकहरूको कुल अङ्कभार देहायबमोजिम हुनेछ :-

(क) दफा ३ को उपदफा (१) को खण्ड (क) सँग सम्बन्धित विषयक्षेत्रमा १० अङ्कको अङ्कभार,

(ख) दफा ३ को उपदफा (१) को खण्ड (ख) सँग सम्बन्धित विषयक्षेत्रमा ८ अङ्कको अङ्कभार,

(ग) दफा ३ उपदफा (१) को खण्ड (ग) सँग सम्बन्धित विषयक्षेत्रमा १९ अङ्कको अङ्कभार,

(घ) दफा ३ उपदफा (१) को खण्ड (घ) सँग सम्बन्धित विषयक्षेत्रमा ७ अङ्कको अङ्कभार,

(ङ) दफा ३ उपदफा (१) को खण्ड (ङ) सँग सम्बन्धित विषयक्षेत्रमा ६ अङ्कको अङ्कभार।

५. **गुणस्तर परीक्षण विधि** : कार्यालयबाट प्रदान गर्ने सेवाको गुणस्तर परीक्षण गर्नका लागि गुणस्तर परीक्षकले आवश्यकता अनुसार देहायका विधिको अवलम्बन गर्न सक्नेछ :-

(क) स्थलगत अवलोकन तथा निरीक्षण,

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(ख) लक्षित समूह छलफल तथा अन्तर्क्रिया,

(ग) अन्तर्वार्ता,

(घ) प्रश्नावली,

(ङ) प्रतिवेदन तथा अन्य दस्तावेजहरूको अध्ययन तथा विश्लेषण,

(च) सेवाग्राही पृष्ठपोषण

(छ) गुणस्तर परीक्षकले उपयुक्त देखेको अन्य विधि।

परिच्छेद-३
गुणस्तर परीक्षण प्रक्रिया

६. **गुणस्तरको सुनिश्चितता गर्नुपर्ने** : (१) कार्यालयबाट प्रदान गरिएका सेवाको गुणस्तर सुनिश्चित गर्न कार्यालय प्रमुखले यस मापदण्डका सूचकका आधारमा नियमित सुपरीवेक्षण तथा अनुगमन गरी निरन्तर सुधारका लागि आवश्यक व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

(२) स्थानीय तहले सेवाको गुणस्तर सुनिश्चितताका लागि नियमित छलफल गरी सुधारको सिफारिस गर्न आवश्यकता अनुसार गुणस्तर सुनिश्चितता समूह (Quality Assurance Group) गठन गर्न सक्नेछ।

७. **गुणस्तर परीक्षक तोक्ने** : (१) मन्त्रालयले कार्यालयको सेवाको गुणस्तर परीक्षण गर्नका लागि आवश्यकता अनुसार मन्त्रालय वा मातहतको कर्मचारी वा सम्बन्धित क्षेत्रको अनुभव प्राप्त व्यक्तिलाई गुणस्तर परीक्षक तोक्न सक्नेछ।

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तोकिएका गुणस्तर परीक्षकलाई मन्त्रालयले गुणस्तर परीक्षणमा खटाउनु पूर्व आधारभूत प्रशिक्षण दिने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ।

(३) गुणस्तर परीक्षकको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछः-

(क) मन्त्रालयले तोकेको कार्यालयको गुणस्तर परीक्षण गर्ने,

(ख) कार्यालयसँग सेवाको गुणस्तर परीक्षणका लागि आवश्यक कागजात तथा प्रमाण माग गर्ने,

(ग) प्राप्त कागजातका विषयमा सम्बन्धित पदाधिकारी, सरोकारवाला पक्षसँग छलफल, अन्तर्क्रिया गर्ने,

(घ) सूचकहरूको अधीनमा रही सेवाको गुणस्तर परीक्षण गर्ने,

(ङ) परीक्षण गर्दा प्रदान गरिएका अङ्कको पुष्ट्याईंका आधारको यकिन गर्ने,

(च) गुणस्तर परीक्षणको प्रतिवेदन तयार गरी मन्त्रालयमा पेस गर्ने,

(छ) मन्त्रालयले तोकेको कार्यविवरण बमोजिमका अन्य कार्य गर्ने।

८. **<u>आचारसंहिताको पालना</u>** : (१) गुणस्तर परीक्षकले देहायबमोजिमका आचारसंहिता पालना गर्नु पर्नेछ :-

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(क) सेवाको गुणस्तर परीक्षण गर्दा सम्बन्धित स्थानीय तह वा कार्यालय, पदाधिकारी तथा कर्मचारी र कार्यालयको काम कारबाही प्रति कुनै पनि आग्रह वा पूर्वाग्रह नराखी निष्पक्ष तवरले गर्नु पर्ने,

(ख) स्थानीय तहका जनप्रतिनिधि र कर्मचारीसँग समान तथा सन्तुलित कार्य सम्बन्ध कायम गरी निष्पक्ष र तटस्थ व्यवहार गर्नु पर्ने,

(ग) सेवाको गुणस्तर परीक्षणका क्रममा उपलब्ध गराइएका कार्यालयका कागजात, निर्णय, प्रतिवेदन तथा अन्य सूचना तथा प्रमाण कार्य सम्पन्न भए पश्चात् सम्बन्धित कार्यालय वा पदाधिकारीलाई फिर्ता गर्नु पर्ने,

(घ) गुणस्तर परीक्षणका सूचकहरूको मूल्याङ्कन गर्दा पुस्ट्याइँका रूपमा लिइएका आधारहरूको पूर्वाग्रहरहित भई वस्तुगत लेखाजोखा गर्नु पर्ने,

(ङ) पदाधिकारी, कर्मचारी, सेवाग्राही वा अन्य सरोकारवालाहरूसँग सम्पर्क, छलफल तथा अन्तर्क्रिया गर्दा शिष्ट, मर्यादित तथा नम्र तवरले प्रस्तुत हुनु पर्ने,

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(च) सेवाको गुणस्तर परीक्षणका क्रममा सेवाग्राहीसँग लिएको सूचना तथा जानकारीमा आएका विषयवस्तुहरूको आवश्यकता अनुसार गोपनीयता कायम गर्नु पर्ने,

(छ) सेवाको गुणस्तर परीक्षणको कार्य तोकिएको अवधिभित्रै सम्पन्न गरी प्रतिवेदन पेश गर्नु पर्ने,

(ज) गुणस्तर परीक्षण र प्रतिवेदन तयारीका क्रममा तथ्य तथ्याङ्कलाई तोडमोड गर्ने, झुटा वा अनुमानित विवरण पेस गर्न नहुने,

(झ) सेवाको गुणस्तर परीक्षणको क्रममा प्राप्त भएका सूचना, कागजात तथा प्रतिवेदन मन्त्रालयमा पेस गर्ने बाहेक अरु कसैलाई उपलब्ध गराउन वा सार्वजनिक गर्न नहुने,

(ञ) गुणस्तर परीक्षकको जिम्मेवारीमा खटिँदा तोकिएको सेवा सुविधा बाहेक स्थानीय तहबाट कुनै किसिमको सेवा सुविधा लिन वा कुनै किसिमको उपहार तथा दान दातव्य स्वीकार गर्न नहुने,

(ट) सेवाको गुणस्तर परीक्षण गर्ने क्रममा मन्त्रालय वा मन्त्रालयका अधिकार

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

प्राप्त अधिकारीबाट प्राप्त आदेश तथा निर्देशनको पूर्ण परिपालना गर्नु पर्ने।

(२) गुणस्तर परीक्षकको रूपमा मन्त्रालय वा मन्त्रालय मातहतको कर्मचारीलाई तोकिएको भएमा उपदफा (१) का अतिरिक्त प्रचलित कानूनमा उल्लेख भएका कर्मचारीले पालना गर्नुपर्ने आचरणहरूलाई समेत पालना गर्नु पर्नेछ।

९. **गुणस्तर परीक्षण प्रक्रिया** : (१) कार्यालयले आफूले प्रवाह गर्ने सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरणका लागि गुणस्तर परीक्षक तोक्न मन्त्रालय समक्ष माग गरी पठाउनु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम कार्यालयले गुणस्तर परीक्षणका लागि माग गर्दा अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा यस मापदण्ड बमोजिमका सूचकमा आफूले प्राप्त गर्न सक्ने अनुमानित अङ्क समेत पेस गर्नु पर्नेछ।

(३) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त माग अनुसार मन्त्रालयले उपदफा (२) बमोजिमका अनुमानित अङ्क समेतको आधारमा गुणस्तर परीक्षणका लागि गुणस्तर परीक्षक तोकी खटाउनु पर्नेछ।

(४) उपदफा (३) बमोजिम खटिएको गुणस्तर परीक्षकले सूचकका आधारमा सेवाको गुणस्तर परीक्षण गर्नेछ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम गरिएको गुणस्तर परीक्षणको प्रतिवेदन कार्य समाप्त भएको तिस दिनभित्र अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा मन्त्रालयमा पेश गर्नु पर्नेछ।

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

१०. <u>आवश्यक सहयोग गर्नुपर्ने</u> : (१) गुणस्तर परीक्षण गरिने कार्यालयले गुणस्तर परीक्षकलाई परीक्षणको क्रममा आवश्यक सहयोग गर्नु पर्नेछ।

(२) कार्यालयले गुणस्तर परीक्षकलाई गुणस्तर परीक्षणको क्रममा आवश्यक पर्ने कागजात, निर्णय, प्रतिवेदन तथा अन्य सूचना तथा प्रमाण उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

परिच्छेद-४

<u>गुणस्तर प्रमाणीकरण प्रक्रिया</u>

११. <u>सेवाको गुणस्तरको अन्तिम अङ्क निर्धारण</u> : (१) समितिले दफा ९ बमोजिम गुणस्तर परीक्षकबाट पेस भएको प्रतिवेदन र सो साथ संलग्न कागजातको आवश्यकता अनुसार स्थलगत अवलोकन समेत गरी मूल्याङ्कन गर्न सक्नेछ।

(२) समितिले उपदफा (१) बमोजिम मूल्याङ्कन गर्दा यस मापदण्ड बमोजिमको प्रक्रिया पूरा भएको देखिएमा प्रमाणीकरणको प्रक्रिया अगाडि बढाउनेछ।

(३) गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय र नगर कार्यपालिकाको कार्यालयको गुणस्तर परीक्षकबाट प्राप्त प्रतिवेदनलाई समितिले मूल्याङ्कन गरी अन्तिम अङ्क निर्धारण गर्दा सूचकको मूल्याङ्कनको अन्तिम प्राप्ताङ्कलाई दुई गुणा गरी सोको सत्तरी प्रतिशत बराबरको अङ्क र स्थानीय शासन कार्यसम्पादन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) कार्यविधि बमोजिमको मूल्याङ्कनबाट प्राप्त कूल अङ्कलाई सतप्रतिशत मानी सोको तिस प्रतिशत बराबरको अङ्कको योगफललाई अन्तिम अङ्कको रूपमा निर्धारण गर्नु पर्नेछ।

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

(४) उपदफा (३) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि गाउँपालिका वा नगरपालिका अन्तर्गतका वडा कार्यालय र मातहतका अन्य कार्यालयको सेवाको गुणस्तर परीक्षणको अन्तिम अङ्क निर्धारण गर्दा यसै मापदण्डका सूचकको कूल अङ्कभारलाई नै सतप्रतिशत अङ्क मानी गर्न सकिनेछ।

१२. <u>प्रमाणीकरणको प्रक्रिया</u> : (१) समितिले दफा ४ को उपदफा (२) को सर्त पूरा गरेका र दफा ११ बमोजिम अङ्क निर्धारण गर्दा पचहत्तर प्रतिशत वा सो भन्दा बढी अङ्क प्राप्त गरेका कार्यालयलाई सेवा गुणस्तर प्रमाणीकरण प्रमाणपत्रका लागि मन्त्रालयमा सिफारिस गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त सिफारिसका आधारमा मन्त्रालयले कार्यालयको सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण गरी अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेख राखी अनुसूची-५ बमोजिमको ढाँचामा सम्बन्धित स्थानीय तहलाई सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण प्रमाणपत्र दिनु पर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम प्रदान गरिएको सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण प्रमाणपत्र जारी भएको मितिले तीन वर्षको लागि मान्य हुनेछ।

(४) उपदफा (१) बमोजिमको अङ्क भन्दा कम अङ्क प्राप्त गर्ने कार्यालयले यस मापदण्ड बमोजिमको सूचक पूरा गरी पुनःपरीक्षणको लागि मन्त्रालयसमक्ष माग गर्न सक्नेछन्।

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

परिच्छेद-५

संस्थागत व्यवस्था

१३. <u>गुणस्तर प्रमाणीकरण सिफारिस समिति</u> : (१) कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाको गुणस्तर परीक्षणको मूल्याङ्कन गरी प्रमाणीकरणका लागि सिफारिस गर्न मन्त्रालयमा देहाय बमोजिमको गुणस्तर प्रमाणीकरण सिफारिस समिति रहनेछन् :-

(क) महाशाखा प्रमुख, सङ्घीय मामिला महाशाखा, मन्त्रालय -संयोजक

(ख) उपसचिव, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय -सदस्य

(ग) उपसचिव, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र -सदस्य

(घ) प्रतिनिधि, नेपाल नगरपालिका संघ -सदस्य

(ङ) प्रतिनिधि, गाउँपालिका राष्ट्रिय महासंघ नेपाल -सदस्य

(च) शाखा प्रमुख, क्षमता विकास शाखा, मन्त्रालय -सदस्य

(छ) शाखा प्रमुख, सङ्घीय मामिला शाखा, मन्त्रालय -सदस्य

(ज) शाखा प्रमुख, स्थानीय तह समन्वय शाखा, मन्त्रालय -सदस्य

(झ) शाखा अधिकृत, सङ्घीय मामिला शाखा, मन्त्रालय -सदस्य-सचिव

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

मुद्रण विभाग, सिंहदरबार

(२) समितिले बैठक सञ्चालन तथा व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यविधि आफैंले तय गर्न सक्नेछ।

(३) समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :-

(क) गुणस्तर परीक्षकबाट प्राप्त प्रतिवेदन मूल्याङ्कन गर्ने,

(ख) गुणस्तर परीक्षण प्रतिवेदन र स्थानीय शासन कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन कार्यविधिको मूल्याङ्कनको मापनबाट प्राप्त अङ्क गणना गरी अन्तिम अङ्क निर्धारण गर्ने,

(ग) प्राप्त अङ्कभारको विश्लेषण गरी प्रमाणीकरणका लागि सिफारिस गर्ने,

(घ) स्थानीय तहलाई सेवाको गुणस्तर सुनिश्चितताका लागि आवश्यक सुझाव प्रदान गर्ने,

(ङ) गुणस्तर परीक्षण कार्यको सुपरीवेक्षण तथा अनुगमन गर्ने,

(च) सेवाको गुणस्तर अभिवृद्धिका लागि कार्यालय र गुणस्तर परीक्षकको क्षमता विकाससम्बन्धी कार्य गर्ने,

(छ) सूचकहरूको हेरफेर तथा परिमार्जन गर्नुपर्ने देखिएमा परिमार्जन गर्नुपर्ने

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

मुद्रण विभाग

विषयवस्तु सहित मन्त्रालयलाई सिफारिस गर्ने।

१४. **<u>मन्त्रालयको भूमिका</u>** : स्थानीय तहको सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरणका सम्बन्धमा मन्त्रालयको भूमिका देहाय बमोजिम हुनेछन् :-

(क) गुणस्तर परीक्षक तोक्ने,

(ख) गुणस्तर परीक्षणका सम्बन्धमा अभिमुखीकरण तथा प्रशिक्षण कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने,

(ग) गुणस्तर परीक्षणको विषयमा स्थानीय तहसँग समन्वय गर्ने,

(घ) गुणस्तर परीक्षणबाट प्राप्त तथ्य, तथ्याङ्क वा कागजातको संरक्षण गर्ने,

(ङ) उच्च गुणस्तरको सेवा प्रवाहको व्यवस्था गरेको स्थानीय तहको प्रवर्द्धन तथा प्रचारप्रसार गर्ने,

(च) स्थानीय तहको सेवा प्रवाह सुधारमा दिगोपना कायम गर्न क्षमता विकासका कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने।

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

परिच्छेद-६
विविध

१५. **प्रोत्साहनको व्यवस्था** : नेपाल सरकारले गुणस्तर परीक्षण गर्दा अधिकतम अङ्क प्राप्त गरी सेवाको गुणस्तर प्रमाणपत्र प्राप्त गरेका कार्यालयलाई पुरस्कृत वा प्रोत्साहन गर्न सक्नेछ।

१६. **आर्थिक स्रोतको व्यवस्था** : मन्त्रालयले गुणस्तर परीक्षणको लागि गुणस्तर परीक्षक परिचालन गर्ने तथा समितिले गर्ने कार्यको लागि आवश्यक पर्ने आर्थिक स्रोतको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

१७. **अनुसूचीमा हेरफेर** : मन्त्रालयले यस मापदण्डका अनुसूचीमा आवश्यकता अनुसार हेरफेर गर्न सक्नेछ।

१८. **बाधा अड्काउ फुकाउ** : यस मापदण्डको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा वा अवरोध सिर्जना हुन आएमा मन्त्रालयले आवश्यक व्यवस्था गरी बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।

मुद्रण विभाग संस्करण

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

अनुसूची-१

(दफा ३ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

परीक्षणका विषयक्षेत्र, उपक्षेत्र, सूचक र अङ्कभार

विषयक्षेत्र	उपक्षेत्र	सूचक	अङ्क भार	पूरा भएको (√)/ नभएको (×)	पुस्ट्याईं को आधार
१. सेवा प्रवाहको वातावरण र सेवाग्राही सहायता (१० अङ्क)	१.१ सेवाग्राहीमैत्री पूर्वाधार व्यवस्थापन (५ अङ्क)	१.१.१ कार्यालयको आन्तरिक विन्यास (Internal Layout) को चित्र/जानकारी प्रवेशद्वारमा स्पष्ट रुपमा देखिने गरी राखिएको।	१		
		१.१.२ कार्यालयको प्रवेशद्वारदेखि सेवा प्रवाह हुने बिन्दुसम्म अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि र्याम्प वा वैकल्पिक व्यवस्था भएको।	१		
		१.१.३ कार्यालयमा न्यूनतम मापदण्ड सहितको स्तनपान कक्षको व्यवस्था भएको।	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		१.१.४ ज्येष्ठ नागरिक, अशक्त विरामी र गर्भवती महिलाका लागि छुट्टै विश्राम कक्ष वा प्राथमिकता तोकिएको स्थान (Priority Seat) को व्यवस्था गरेको।	१		
		१.१.५ कार्यालय परिसर स्वच्छ, सफा र हरियाली वातावरण भएको।	१		
	१.२ न्यूनतम सेवाग्राही सुविधा तथा सहायताको प्रबन्ध (५ अङ्क)	१.२.१ सेवाग्राहीको चापलाई धान्न सक्ने स्वच्छ प्रतिक्षा स्थल भएको।	१		
		१.२.२ कार्यालयमा निःशुल्क पिउने पानी र महिला तथा पुरुषका लागि सरसफाई सहितको छुट्टाछुट्टै शौचालयको व्यवस्था भएको।	१		
		१.२.३ सेवाग्राहीका लागि मोबाइल चार्ज गर्ने पोइन्ट र निशुल्क वाइफाइ (Wi-Fi) को व्यवस्था भएको।	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		१.२.४	कार्यालय परिसरभित्र प्रवेश गर्ने बित्तिकै कुन सेवा कुन कोठाबाट कहाँ पाइन्छ भन्ने प्रष्ट बुझिने गरी सेवा यात्रा नक्सा (Service Journey Map) राखेको।	१		
		१.२.५	सहायता आवश्यकता पर्ने सेवाग्राहीलाई फारम भर्न सघाउने, निवेदन लेखिदिने र सम्बन्धित शाखामा पठाउने व्यवस्था सहित कार्यालयको मूल प्रवेशद्वारमै सहायता कक्ष (Help Desk) सञ्चालन गरेको।	१		
२. प्रविधिमैत्री सेवाप्रवाह र नवप्रवर्तन (८ अङ्क)	२.१ प्रविधिमैत्री नागरिक बडापत्र (३ अङ्क)	२.१.१	कार्यालय परिसरमा सबैले सहज रुपमा देख्ने गरी स्पष्ट र आवश्यकता अनुसार स्थानीय भाषामा समेत लेखिएको नागरिक बडापत्र (Citizen Charter) राखी	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		सोही बमोजिम सेवा प्रवाह गरेको।			
		२.१.२ कार्यालयको वेबसाइटमा नागरिक बडापत्रलाई अपलोड गरेको।	१		
		२.१.३ अपाङ्गता भएका सेवाग्राहीका लागि श्रव्यदृश्य नागरिक बडापत्रको प्रबन्ध गरेको।	१		
	२.२ डिजिटल प्रणाली र अनलाइन सेवा (५ अङ्क)	२.२.१ स्थानीय तहको आधिकारिक वेबसाइटमा सबै वडाका प्रोफाइल, वार्षिक बजेट तथा कार्यक्रम, कार्यपालिकाका निर्णयहरू र महत्वपूर्ण सूचनाहरू नियमित रूपमा अद्यावधिक गरेको।	१		
		२.२.२ कार्यालयले वेबसाइट, सामाजिक सञ्जाल वा अन्य कुनै प्रणाली तथा प्रविधिको माध्यमबाट नागरिकलाई आफ्ना सरोकारका	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		विषयमा जिज्ञासा राख्ने र जवाफ प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरेको।			
		२.२.३ स्थानीय तहले प्रवाह गर्ने सबै सेवाहरूको एकीकृत प्लेटफर्मका रूपमा प्रयोग गर्ने गरी मोबाइल एप बनाई सञ्चालनमा ल्याएको।	१		
		२.२.४ व्यक्तिगत घटना दर्ता, व्यवसाय दर्ता लगायतका सेवा र सिफारिसहरू डिजिटल हस्ताक्षर सहित सूचना प्रविधिमा आधारित प्रणालीमार्फत सम्पादन हुने व्यवस्था मिलाएको।	१		
		२.२.५ राजस्व सङ्कलनका लागि बैङ्क वा अन्य प्रणालीमार्फत अनलाइन भुक्तानी (e-Payment) अनिवार्य गरेको।	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

३. सेवाको मानकीकरण र सरलीकरण (१९ अङ्क)	३.१ सेवाको मानकीकरण (Service Standardization) (३ अङ्क)	३.१.१	स्थानीय तह र सो अन्तर्गतका कार्यालय तथा सेवा केन्द्रमा प्रत्येक सेवाको कार्यसञ्चालन कार्यविधि (SOP) स्वीकृत गरी कार्यान्वयनमा ल्याएको।	१		
		३.१.२	कार्यालयको कार्यजिम्मेवारी बमोजिमका सबै सेवाहरूको जिम्मेवार अधिकारी तोकी कार्यविवरण दिएको।	१		
		३.१.३	कार्यालयको आन्तरिक नियन्त्रण कार्यविधि बनाई वार्षिक रूपमा अद्यावधिक गरेको।	१		
	३.२ सेवाको सरलीकरण (४ अङ्क)	३.२.१	सेवाग्राहीलाई सेवामा सहजता र समान पहुँचका लागि टोकन प्रणाली लागू गरेको।	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		३.२.२ सेवाग्राहीले आफ्नो पालोको जानकारी प्राप्त गर्ने प्रणाली (जस्तैः Announcement System, Digital Display Board) को व्यवस्था गरेको।	१		
		३.२.३ एउटा कार्यको लागि एकपटक पेस गरिसकेको नागरिकको विवरण (जस्तैः नागरिकता, जग्गाधनी प्रमाणपूर्जा, राहदानी) पुनः पेस गर्नु नपर्ने व्यवस्था भएको।	१		
		३.२.४ एकल विन्दु सेवा प्रणाली (One Window Service System) बाट सेवा प्रदान गर्ने व्यवस्था गरेको।	१		
	३.३ सेवा प्रवाहको सुनिश्चितता र समय पालना (४ अङ्क)	३.३.१ सेवा क्षेत्र वा विषय पहिचान गरी घुम्ती सेवा सञ्चालन गरेको।	१		
		३.३.२ तोकिएको समयमा काम हुन नसकेमा सोको कारणसहित सेवाग्राहीलाई तत्काल जानकारी दिई अभिलेख राखेको।	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		३.३.३ कार्यालयमा कर्मचारीलाई तोकिएको कार्यालय पोशाक, परिचयपत्र र विद्युतीय हाजिरीको व्यवस्था अनिवार्य कार्यान्वयन गरेको।	१		
		३.३.४ कार्यालयमा काम गर्ने समय तथा खाजा/खाना समय सेवाग्राहीले स्पष्ट देख्ने स्थानमा टाँस गरी सोही बमोजिम सेवाप्रवाहको व्यवस्था गरेको।	१		
	३.४ मानव संसाधन व्यवस्थापन (८ अङ्क)	३.४.१ सेवा प्रवाहको लागि स्वीकृत दरबन्दी अनुसारको जनशक्ति समयमै पदपूर्तिको व्यवस्था गरेको।	१		
		३.४.२ नयाँ नियुक्त तथा सरुवा भै आउने कर्मचारीलाई कानूनले तोकेको समयभित्रै कार्यविवरण सहित पदस्थापन गरी जिम्मेबारी दिएको।	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		३.४.३ नयाँ नियुक्त तथा सरूवा भै आउने कर्मचारीलाई सेवा प्रवेश तालिम वा अभिमुखीकरण प्रदान गरेको।	१		
		३.४.४ प्रत्येक शाखा र फाँटको बाहिरपट्टि कर्मचारीको नाम र पद सहितको नेमप्लेट राखेको।	१		
		३.४.५ कर्मचारीको वार्षिक क्षमता विकास कार्ययोजना बनाई कार्ययोजना अनुसारका क्षमता विकासका कार्यक्रमहरू सञ्चालन गरेको।	१		
		३.४.६ कार्यालयको काममा सरकारी इमेलको मात्र प्रयोग गर्ने व्यवस्था गरेको।	१		
		३.४.७ कम्तीमा महिनाको एकपटक कर्मचारी बैठक (Staff Meeting) बसी अघिल्लो बैठकको प्रगतिको	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

			समीक्षा गर्दै सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता र गुनासाहरूको सम्बन्धमा छलफल गरी आवश्यक निर्णय गरेको।			
		३.४.८	सरुवा भई अन्यत्र रमाना भई जाँदा वा अवकास भई पदबाट अलग हुँदा आफ्नो जिम्मामा रहेको कार्यको संस्थागत स्मृति (Institutional Memory) र बाँकी कामको विवरण तोकिएको अधिकारीलाई हस्तान्तरणको व्यवस्था गरेको।	१		
४. पारदर्शिता र उत्तरदायित्व (७ अङ्क)	४.१ सूचना अधिकारी को व्यवस्था र क्रियाशीलता (३ अङ्क)	४.१.१	सूचना अधिकारी, प्रवक्ता तोकी उनीहरूको कार्यकक्ष, सम्पर्क नम्बर र इमेल कार्यालयको सबैले देख्ने स्थानमा टाँस गरी वेबसाईटमा समेत राखेको।	१		
		४.१.२	सूचना अधिकारीले हरेक तीन महिनामा सूचना स्वतः प्रकाशन (Proactive Disclosure)	१		

मुद्रण विभाग, सिंहदरबार

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		गरेको।			
		४.१.३ सूचना माग गर्ने व्यक्ति र उपलब्ध गराइएको सूचनाको विवरण अद्यावधिक अभिलेख राखेको।	१		
	४.२ गुनासो सुनुवाइ (२ अङ्क)	४.२.१ कार्यालयमा गुनासो अधिकारी तोकी गुनासो पेटिका, गुनासो एप, टोल फ्री नम्बर आदि मार्फत गुनासो दर्ता तथा गुनासो सुनुवाइ प्रणाली सञ्चालनमा ल्याएको।	१		
		४.२.२ प्राप्त भएका गुनासाहरूलाई समयमा नै सम्बोधन गरी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई जानकारी दिने व्यवस्था मिलाएको।	१		
	४.३ सार्वजनिक मूल्याङ्कन (२ अङ्क)	४.३.१ कार्यालय वा सेवा केन्द्रहरूले चौमासिक रुपमा नागरिकहरूसँग प्रत्यक्ष साक्षात्कार हुने	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		गरी सेवा प्रवाहको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाइ गरेको।			
		४.३.२ सार्वजनिक सुनुवाइबाट आएका सुझावहरूमध्ये स्थानीय तहले सम्बोधन गर्न सक्ने सुझावको सम्बोधन गरी सोको अभिलेख राखेको।	१		
५. नागरिक सन्तुष्टी, पृष्ठपोषण र निरन्तर सुधार (६ अङ्क)	५.१ सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण (२ अङ्क)	५.१.१ सेवा प्रवाहको क्रममा सेवाग्राहीहरूलाई नम्र तथा शिष्ट व्यवहार गरेको।	१		
		५.१.२ डिजिटल माध्यमबाट त्रैमासिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्ने व्यवस्था गरेको।	१		
	५.२ अनुगमन तथा मूल्याङ्कन (२ अङ्क)	५.२.१ प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा कार्यालय प्रमुखले सेवा प्रवाहको अवस्थाको नियमित अनुगमन गरी सोको प्रतिवेदन प्रमुख/अध्यक्ष	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

		समक्ष पेश गरी कार्यपालिकामा छलफल गरेको।			
		५.२.२ सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण र अनुगमन तथा मूल्याङ्कनको निष्कर्षबाट पहिचान भएका सुधार गर्नुपर्ने विषय समावेश गरी सुधार कार्ययोजना तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गरेको।	१		
	५.३ सुधार र प्रोत्साहन (२ अङ्क)	५.३.१ सुधार कार्ययोजनाको आवधिक मूल्याङ्कन, समीक्षा एवम् पुनरावलोकन गरेको।	१		
		५.३.२ सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण र कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनका आधारमा प्रत्येक वर्ष स्थानीय तहले "उत्कृष्ट कर्मचारी" घोषणा गरी पुरस्कृत गरी प्रोत्साहित गरेको।	१		

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

अनुसूची २

(दफा ९ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

कार्यालयले अनुमानित प्राप्ताङ्क पेस गर्ने फारामको ढाँचा

कार्यालयको नामः-	प्रदेशः-	जिल्लाः-

गुणस्तर परीक्षणको लागि सूचकमा प्राप्त हुनसक्ने अनुमानित प्राप्ताङ्क विवरण			
विषयक्षेत्र (क) सेवा प्रवाहको वातावरण र सेवाग्राही सहायता **(१० अङ्क)**			
उपक्षेत्र	**कूल अङ्कभार**	**अनुमानित प्राप्ताङ्क**	**कैफियत**
१. सेवाग्राही मैत्री पूर्वाधार व्यवस्थापन			
२. न्यूनतम सेवाग्राही सुविधा तथा सहायताको प्रबन्ध			
जम्मा			
विषयक्षेत्र (ख) प्रविधिमैत्री सेवा प्रवाह र नवप्रवर्तन **(८ अङ्क)**			
उपक्षेत्र	**कूल अङ्कभार**	**अनुमानित प्राप्ताङ्क**	**कैफियत**
१. प्रविधिमैत्री नागरिक बडापत्र			
२. डिजिटल प्रणाली र अनलाइन सेवा			
जम्मा			
विषयक्षेत्र (ग) सेवाको मानकीकरण र सरलीकरण **(१९ अङ्क)**			

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

उपक्षेत्र	**कूल अङ्कभार**	**अनुमानित प्राप्ताङ्क**	**कैफियत**
१. सेवाको मानकीकरण			
२. सेवाको सरलीकरण			
३. सेवा प्रवाहको सुनिश्चितता र समय पालना			
४. मानव संसाधन व्यवस्थापन			
जम्मा			
विषयक्षेत्र (घ) पारदर्शिता र उत्तरदायित्व **(७ अङ्क)**			
उपक्षेत्र	**कूल अङ्कभार**	**अनुमानित प्राप्ताङ्क**	**कैफियत**
१. सूचना अधिकारीको व्यवस्था र क्रियाशीलता			
२. गुनासो सुनुवाइ			
३. सार्वजनिक मूल्याङ्कन			
जम्मा			
विषयक्षेत्र (ङ) नागरिक सन्तुष्टि, पृष्ठपोषण र निरन्तर सुधार **(६ अङ्क**)			
उपक्षेत्र	**कूल अङ्कभार**	**अनुमानित प्राप्ताङ्क**	**कैफियत**
१. सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण			
२. अनुगमन तथा मूल्याङ्कन			

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

३. सुधार र प्रोत्साहन			
जम्मा			

तयार गर्नेको,-	प्रमाणित गर्नेको,-
नाम, थर :	नाम, थर :
पद :	पद :
हस्ताक्षर :	हस्ताक्षर :

मुद्रण विभाग, सिंहदरबार

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

अनुसूची-३

(दफा ९ को उपदफा (५) सँग सम्बन्धित)

प्रतिवेदनको ढाँचा

१. कार्यकारी सारांश

२. प्रारम्भिक

  २.१ पृष्ठभूमि

  २.२ प्राप्त अधिकार र जिम्मेवारी

  २.३ गुणस्तर परीक्षण गरिएको निकायको विवरण

  २.४ गुणस्तर परीक्षण विधि

  २.५ गुणस्तर परीक्षण गर्दा अध्ययन गरिएका कागजात तथा प्रमाण

  २.६ गुणस्तर परीक्षणका सीमा

३. सूचकको विश्लेषण र प्रस्तुतीकरण

४. परीक्षणको निष्कर्ष र सिफारिस

५. अनुसूची

मुद्रण विभाग, सिंहदरबार

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

अनुसूची-४

(दफा १२ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण अभिलेखको ढाँचा

क.सं.	कार्यालयको नाम र ठेगाना	प्रमाणपत्र नं	प्रमाणपत्र प्राप्त मिति	प्रमाणपत्र जारी गर्ने अधिकारीको नाम, थर र पद	प्रमाणपत्र जारी गर्नेको हस्ताक्षर
१					
२					
३					
४					
५					
६					
७					
८					
९					
१०					
……					

मुद्रण विभाग, सिंहदरबार

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।

अनुसूची -५

(दफा १२ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण प्रमाणपत्रको ढाँचा

नेपाल सरकार

भूमि व्यवस्था, सहकारी, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

सिंहदरबार, काठमाडौं

सेवाको गुणस्तर प्रमाणपत्र

स्थानीय तहबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तर प्रमाणीकरण मापदण्ड, २०८३ बमोजिम मिति .... मा सम्पन्न गुणस्तर परीक्षणको मूल्याङ्कन गर्दा तोकिएको मापदण्ड पूरा गरेको देखिएकोले श्री ………… (कार्यालयको नाम), ……………… (कार्यालयको ठेगाना) लाई यो प्रमाणपत्र प्रदान गरिएको छ।

……………………..

(सचिव)

प्रमाणपत्र नं :

जारी मिति :

प्रमाणपत्र बहाल रहने अवधि :

आज्ञाले,

मदन भुजेल

नेपाल सरकारको सचिव ।

आधिकारिकता मुद्रण विभागबाट प्रमाणित गरिएपछि मात्र लागु हुनेछ।