

अनुसूची -२

(दफा ४ तथा अनुसूची १ को भाग २ सँग सम्बन्धित)



चौरजहारी नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड :७

सङ्ख्या: ७

मिति:२०८०/०६/३०

भाग-२

चौरजहारी नगरपालिका

प्रमाणिकरण मिति: २०८०/०७/०३

चौरजहारी नगरपालिकाको एकीकृत सेवा प्रवाह केन्द्र सञ्चालन कार्यविधि, २०८०

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

परिच्छेद १ प्रारम्भिक

१. सङ्क्षिप्त नाम र प्रारम्भ : (१) यस कार्यविधिको नाम चौरजहारी नगरपालिकाको एकीकृत सेवा प्रवाह केन्द्र सञ्चालन कार्यविधि, २०८० रहेको छ ।
२. यो कार्यविधि नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भइ स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भएको मितिदेखि लागू हुनेछ ।
 - (क) “एकीकृत” सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र भन्नाले चौरजहारी नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालयको मुख्य प्रशासनिक भवनको भुईँ तलामा स्थापना गरिएको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र सम्झनु पर्छ ।
 - (ख) “कार्यविधि” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकाको सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र सञ्चालन केन्द्र सम्झनुपर्छ ।
 - (ग) “नगरपालिका” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकालाई सम्झनुपर्छ ।
 - (घ) “नगर प्रमुख” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकाको प्रमुखलाई सम्झनुपर्छ ।
 - (ङ) “उपप्रमुख” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकाको उपप्रमुखलाई सम्झनुपर्छ ।
 - (च) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।
 - (छ) “गुनासो सुन्ने अधिकृत” भन्नाले कार्यविधिको दफा ३ को उपदफा (६) बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने गरी तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।
 - (ज) “सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत” भन्नाले कार्यविधिको दफा ३ को उपदफा (१) बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।
 - (झ) “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 बुझाउनेछ ।
 - (ञ) “दर्ता सहायक” भन्नाले कार्यविधिको दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।
 - (ट) “फाइल वर्गीकरण डेस्क” भन्नाले दफा ३ को उपदफा (३) बमोजिम गरिएको व्यवस्था सम्झनुपर्छ ।
 - (ठ) “चालु फाइल सञ्चालन डेस्क” भन्नाले दफा ३ को उपदफा (४) बमोजिम गरिएको व्यवस्था सम्झनुपर्छ ।

- (ड) 'आर्थिक प्रशासन डेस्क' भन्नाले दफा दफा ३ को उपदफा (५) बमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्ने नगरपालिकाले तोकेको कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद २

सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रको विधि तथा प्रक्रिया

२. सेवा प्रवाह सम्बन्धित प्रावधान

२.१ भौतिक सुविधा

- (क) यस केन्द्रमा सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूलाई सहज ढंगले सेवा प्रदान गर्न "सूचना डेस्क",
(ख) सेवाग्राहीलाई आवश्यक सुविधा 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, अपाङ्गता मैत्री, महिला तथा ज्येष्ठ नागरिक मैत्री र भुक्तम्प प्रतिरोधात्मक हुनुपर्नेछ ।

२.२ प्रशासनिक प्रावधान

- (क) सेवा केन्द्रमा सेवा दिने कर्मचारीको Roster प्रत्येक हप्ता प्रशासन शाखाले प्रकाशन गर्ने,
(ख) प्रत्येक दिन सेवा केन्द्रमा सेवा दिने कर्मचारीहरू कम्तिमा निम्न अनुसार हुनुपर्ने,
(१) सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत (अधिकृतस्तर छैटौं तह) – १ जना
(२) दर्ता चलानी (सहायकस्तर पाँचौं र चौथो) – १ जना
(३) फाइल वर्गीकरण डेस्क (सहायकस्तर पाँचौं र चौथो) – १ जना
(४) चालु फाइल सञ्चालन डेस्क (सहायकस्तर पाँचौं र चौथो) – १ जना
(५) आर्थिक प्रशासन डेस्क (सहायकस्तर पाँचौं र चौथो) – १ जना
(६) गुनासो सुन्ने अधिकृत (कार्यालय प्रमुख वा निजले तोकेको कर्मचारी) – १ जना
(ग) सेवाको चापको आधारमा केन्द्रमा सेवा दिने कर्मचारीहरू र सेवा डेस्क थपघट गर्न सकिनेछ,
(घ) सेवाकेन्द्रमा सुचारु रूपले सेवा संचालन गर्न नियमित रूपमा कर्मचारीहरूको क्षमता अभिवृद्धि गरिने छ,
(ङ) सेवाको समय नेपाल सरकारले निर्धारण गरेको कार्यालय समय बमोजिम हुनेछ,
(च) खाजाका लागि तोकेको समयमा सेवा स्थगित रहनेछ ।
(छ) विपद्को बेला तथा अरु कुनै पनि समयमा यस सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र मा न्युनतम २ देखि ३ कर्मचारीको व्यवस्थाको प्रावधान गर्ने ।

२.३ सेवा सञ्चालन प्रक्रिया / विधि

(क) प्रविधि युक्त सेवा प्रवाह : सेवा सेवाग्राहीले घरमा नै बसेर Online सेवा लिन सकिनेछ । यस Online सेवा अन्तर्गत सेवाग्राहीले प्रत्येक आधारभूत सेवाको विवरण, प्रत्येक सेवाको प्रकृति अनुसारको कार्यसम्पादनको लागि आवश्यक कागजात को विवरण / सेवाग्राही सम्पर्क व्यक्ति र फोन नम्बर Online सेवा अन्तर्गत सेवा लिन सकिन्छ । सेवा प्रवाहलाई छिटो र छरितो बनाउनुका साथै स्थानीय सरकारलाई जवाफदेही र पारदर्शी बनाउन देहाय बमोजिमको व्यवस्था मिलाइनेछ ।

१. सेवा प्रवाहलाई छरितो र सरल बनाउन प्रविधि युक्त सेवा प्रवाह सूचना प्रणाली (Service Delivery Information System-SDIS) को विकास गरी सञ्चालनमा ल्याइनेछ ।
२. सेवा प्रवाहलाई प्रविधि मैत्री बनाउन र नागरिकको सहजै पहुँच बढाउन Mobile App को विकास गरिनेछ ।
३. सेवा प्रवाह सूचना प्रणाली स्थापित गर्न नगरपालिका भित्र द्रुत गतिको सर्भर सञ्चालनमा ल्याइनेछ र समय समयमा स्वचालित ब्याकअप (Automatic Backup) को व्यवस्था मिलाइनेछ ।
४. सेवा प्रवाह सूचना प्रणाली प्रयोगमा आएपछि सम्बन्धित सबै जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरूलाई छुट्टा-छुट्टै प्रयोगकर्ता आई.डी. उपलब्ध गराइनेछ ।
५. सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन हेल्प डेस्क सँगै एक जना कम्प्युटर अपरेटरको व्यवस्था मिलाइनेछ ।
६. अपाङ्ता भएका, जेष्ठ नागरिक गर्भवती तथा सुत्केरी महिला सेवाग्राही सेवाग्राहीको लागि सेवा प्रवाहमा मूल प्रवाहीकरण गर्न एक जना सहायक कर्मचारीको व्यवस्था मिलाइनेछ ।
७. कर्मचारीले सेवा प्रवाह सूचना प्रणालीमा आवश्यक कागजात स्क्यान गरी सम्बन्धित शाखाको कर्मचारीलाई पठाउनु पर्नेछ ।
८. सम्बन्धित शाखाको शाखाले आवश्यक कागजात रूजु गरी सूचना प्रणालीमा अद्यावधिक गरी प्रविधिकै प्रयोग गरी आवश्यक सिफारिस वा कागजात जारी गर्नु पर्नेछ ।
९. नागरिकहरूको सहजताको लागि सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक पर्ने कर तथा शूलक बुझाउन सेवा प्रवाह सूचना प्रणालीमा अनलाइन भुक्तानी (Online Payment) को व्यवस्था मिलाइनेछ ।
१०. हरेक दिन, हप्ता, महिना, त्रैमासिक र आवश्यकता अनुसारको प्रगति विवरण प्रणालीकै माध्यमबाट नगर प्रमुख तथा सम्बन्धित निकायलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
११. प्रविधिले सहीरूपले कार्य गरेको वा नगरेको विषयमा पहिलो वर्ष मासिकरूपमा र पछिका वर्षहरूमा त्रैमासिक रूपमा सूचना प्रणालीको समीक्षा गरी प्राप्त सुझाव बमोजिम प्रणालीमा सुधार गर्दै लिन सकिनेछ ।
१२. सेवा प्रवाह सूचना प्रणाली मर्मत सम्भार गर्नु पर्ने भएको अवस्थामा सम्बन्धित सबैलाई पुर्व जानकारी गराइनेछ र उक्त समयमा सेवाग्राहीलाई सेवा उपलब्ध गराउन अति आवश्यक रहेको अवस्थामा कागजी प्रक्रिया (Manual System) बाट सेवा प्रवाह गरी प्रणाली पूनः प्रयोगमा आए पश्चात अनिवार्य प्रविष्टि गर्नुपर्नेछ ।
१३. सेवा प्रवाह सूचना प्रणाली प्रविधिलाई दिगो र भरपर्दो बनाउन वार्षिक मर्मत सम्भारका गर्नुपर्नेछ ।

(ख) कार्यालयबाट भौतिक रूपमा उपस्थित भई लिने सेवा

- (१) सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र चौरजहारी नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको मुख्य प्रशासनिक भवनको भुई तलामा स्थापना गर्नुपर्नेछ,
- (२) यस केन्द्रको अगाडिपट्टी सेवा लिन आउने सेवाग्राहीलाई आरामदायी र सुविधा सम्पन्न बस्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ,
- (३) सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूको सेवासँग सम्बन्धित आवश्यक सूचना चाहिएमा तथा कुनै पनि निवेदन लेखन सहयोग चाहिएमा “सूचना डेस्क” मार्फत सहयोग प्रदान गरिनेछ,
- (४) सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूको सेवासँग सम्बन्धित कामकाज सहित फाइल वा विषय उक्त केन्द्रका सुरु फाइल बुझ्ने डेस्कका सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत अथवा सहयोगि कर्मचारी मार्फत सङ्कलन हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ,
- (५) सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृतले फाइलको प्रकृतिअनुसार तोकिएको अधिकार प्राप्त अधिकारी समक्ष तोक आदेशको लागि पेस गर्नुपर्नेछ,
- (६) तोक आदेश पश्चात दर्ता र चलानी डेस्कमा रहने सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत कर्मचारीले फाइलको विषयवस्तुको आधारमा दर्ता गरी टोकन दिनुपर्नेछ,
- (७) टोकन लागिसकेपछि वर्गीकरण डेस्कमा रहने कर्मचारीले फाइलको विषयवस्तुको आधारमा उपयुक्त वर्गीकरण गरी सम्बन्धित शाखामा पठाउनुपर्नेछ,
- (८) फाइलको वर्गीकरण गरी सम्बन्धित शाखामा फाइल पठाउदा File Transfer Sheet संगलम्न भएको हुनुपर्ने छ र सो File Transfer Sheet मा वर्गीकरण डेस्कमा रहने कर्मचारीले फाइल प्राप्त गरेको समय उल्लेख गरि आफ्नो सहि गरेको हुनुपर्नेछ। File Transfer Sheet को नमुना **अनुसूची १** अनुसार हुनेछ।
- (९) वर्गीकरण गरी सेवा प्रवाह केन्द्रबाट प्राप्त फाइल सम्बन्धित शाखाले सार्वजनिक सेवा वडापत्रमा उल्लेखित प्रक्रियाबमोजिम कार्यसम्पादन गरी सम्बन्धित शाखाको कर्मचारी अथवा कार्यालय सहयोगि मार्फत नै सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रमा (File Transfer Sheet) सहित फाइल फिर्ता गर्नुपर्नेछ,
- (१०) वर्गीकरण गरी सेवा प्रवाह केन्द्रबाट शाखामा प्राप्त (File Transfer Sheet) मा सम्बन्धित कर्मचारीले फाइल प्राप्त गरेको समय र कार्यसम्पादन भएको भए कार्यसम्पादन समय उल्लेख गरि कर्मचारीको सहि अनिवार्य रूपमा गरिनुपर्नेछ
- (११) चालु फाइल सञ्चालन डेस्कमा रहेका कर्मचारीले हरेक दस र दस मिनेटमा सेवाका लागि प्रतिक्षारत सेवाग्राहीहरूको र सम्बन्धित शाखासँग समन्वय गरी फाइलको अवस्था जानकारी गराउनुपर्नेछ,
- (१२) चालु फाइल सञ्चालन डेस्कमा रहेका कर्मचारीले प्रत्येक दिन को अनन्त्यमा कार्य सम्पादन पुरा भएको तथा कार्यसम्पादन हुन बाकिको (File Transfer Sheet) संकलन गरि सो को आधारमा प्रत्येक दिनको सेवाको स्थिती अध्याबधि गर्ने र सोहिदिन कार्यसम्पादन हुननसकेको भए सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई सुचना दिने
- (१३) सेवा प्रवाह क्रममा 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,

- (१४) सेवा प्रवाहमा जटिलता वा अन्यौलता सृजना भएमा प्रमुख प्रशासकीय अथवा सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीहरूको आवश्यकताअनुसार सेवा केन्द्रमा समेत उपस्थित भइ सेवाग्राहीलाई सो कार्य सम्बन्धी समस्या साधानका थप सहजीकरण गर्नुपर्नेछ,
- (१५) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, शाखा प्रमुख, सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रका अधिकृत कर्मचारीहरूको समन्वयमा सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक कर्मचारीहरूको व्यवस्थापन हुनेछ,
- (१६) खाजा समय बाहेक सेवा प्रवाहको समयमा कर्मचारीहरू आ-आफ्नो तोकिएको कार्यक्षेत्रमै रहनु पर्नेछ,
- (१७) कार्यालयले तोकेको खाजा समयमा सेवा प्रवाह स्थगित हुनेछ,
- (१८) 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,
- (१९) यस बाहेक यसैसँग सम्बन्धित अन्य विषय प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेबमोजिम हुनेछ,

२.४ सामाजिक उत्तरदायित्व सम्बन्धी देहाय बमोजिम व्यवस्थापन गरिने छ :

(क) पारदर्शिता

- (१) File Transfer and Tracking System को अबधारणा अन्तरगत रही सेवाग्राहिको सेवा सम्पन्नता गर्दा लागेको समयको नियमन गर्ने
- (२) सेवाग्राही र कर्मचारी बिच अनावश्यक भेटघाटलाई न्यूनीकरण गरी कर्मचारीहरूलाई कार्यसम्पादन प्रक्रिया मा सहजीकरण गर्ने,
- (३) सेवाग्राही र कर्मचारीबिच भेटघाट आवश्यक परे सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रका अधिकृत कर्मचारीहरूले समन्वय गर्ने/गराउने ।

(ख) जन-उत्तरदायित्व

- (१) सेवा प्रवाह कार्य सम्पादन गर्न सेवाग्राही र कर्मचारी दुबैको उत्तरदायित्वबारे जनचेतना जगाउने,
- (२) विपन्न तथा सेवाबारे सीमित ज्ञान भएका सेवाग्राहीलाई आवश्यक Information Desk Officer गराउने,
- (३) यसरी सेवा प्रवाह गर्दा भेदभाव रहित वातावरणको सुनिश्चितता गर्ने गराउने ।

(ग) सेवाग्राही सन्तुष्टिको लेखाजोखा

- (१) सेवाग्राही सन्तुष्टिको लेखाजोखा गर्न को लागि फाइल दर्ताको बेला प्रदान गरिएको टोकन लाई सन्तुष्टिको लेखाजोखा गर्न बनाइएको बोर्डको Box मा खसाउन लगाउने । यसरी टोकनलाई Box मा खसाउने बेला कुनै हस्तक्षेप नगरि सेवाग्राहीको सन्तुष्टिअनुसार आफ्नो विचार प्रकट गर्न सहजीकरण गर्ने,

- (२) चालु फाइल सञ्चालन डेस्कमा रहेका कर्मचारीले प्रत्येक दिन सङ्कलन गरेको नागरिक सन्तुष्टि लेखाजोखालाई साप्ताहिक रूपमा हप्ता सेवाग्राही सन्तुष्टिको मताधिकारको विवरण बनाइ प्रशासकीय प्रमुखलाई बुझाउने । नागरिक सन्तुष्टिको लेखाजोखा फारम अनुसूची २ अनुसार हुनेछ ।
- (३) उपखण्ड (२) बमोजिम शाखा प्रमुखलाई बुझाएको विवरणको आधारमा कार्यसम्पादन सम्बन्धी असन्तुष्टि तथा अति असन्तुष्टि प्रकट भएको फाईल Track गरी आवश्यक सुधारको लागि पहल गर्ने / गराउने ।

२.५ सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रको कार्यढाँचा : सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रको कार्य ढाँचा अनुसूची ३ बमोजिम हुनेछ ।

परिच्छेद ३

सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृत / कर्मचारीको जिम्मेवारी

१. सेवा प्रवाह सञ्चालन अधिकृतको जिम्मेवार

- (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 ।
- (च) दर्ता चलानी (सेवा प्रवाह सञ्चालन सहायक अधिकृत) दर्ता सहायक जिम्मेवारी
- (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,

२. फाइल वर्गीकरण डेस्कको कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार

- (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,

३. चालु फाइल सञ्चालन डेस्कको कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार

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

- (ख) चालु अवस्थाका फाइलहरूको फछौटको अवस्था बुझी सोका सम्बन्धमा गुनासो सुन्ने अधिकृतलाई जानकारी गराउने,
- (ग) रोकिएका फाइलहरूको बारेमा गुनासो सुन्ने अधिकृतलाई जानकारी गराउने तथा रोकिएका फाइल हस्तान्तरण गर्ने
- (घ) सेवाका लागि प्रतिक्षारत सेवाग्राहीहरूको र सम्बन्धित शाखासँग समन्वय गरी फाइलको अवस्था जानकारी गराउने र प्रत्येक दिन सेवाको स्थिति अध्याबधि गरि नागरिक सन्तुष्टिको लेखाजोखा गर्ने ।

४. आर्थिक प्रशासन डेस्कको कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार

- (क) आर्थिक प्रशासन शाखाबाट सम्पादन भइ भुक्तानी हुनका लागि पेस भएका फाइलहरू सम्बन्धित चेक सम्बन्धित सेवाग्राहीहरूलाई हस्तान्तरण गर्ने,
- (ख) पालिकाको कामको प्रकृति र सेवाग्राहीको उपस्थिति अनुसार आवश्यकता बमोजिम नगरपालिकाको एकिकृत सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्र खडा गर्न सकिने छ।

६. गुनासो सुन्ने अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार

- (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 ।
- (ग) नगरपालिकामा आउने गरेको वा दर्ता भएको अन्य विषयका गुनासोलाई सम्बन्धित शाखा प्रमुख, पदाधिकारी, कर्मचारीहरूबिच, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, पालिका प्रमुख वा उपप्रमुखसँग समन्वय गरी समाधानका लागि प्रयत्न गरी फर्च्यौट गर्ने ।

परिच्छेद ४

विविध

- (क) **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 ।
- (ख) **संशोधन** : यस कार्यविधिमा संशोधन गर्न परेमा नगर कार्यपालिका बैठकले संशोधन गर्न सक्नेछ ।

अनुसूची १

(दफा २ को २.३ ख ८ सँग सम्बन्धित)

फाइल स्थानान्तरण फाराम



चौरजहारी नगरपालिका
नगरकार्यपालिकाको कार्यालय

रुकुम (पश्चिम), कर्णाली

फाइल स्थानान्तरण अभिलेख

विषय:

टोकन नं .:

निवेदक:

योजना तथा कार्यक्रमको नाम	सम्बन्धित शाखा							
	शाखा.....		शाखा.....		शाखा.....		शाखा.....	
	प्राप्त	सम्पन्न	प्राप्त	सम्पन्न	प्राप्त	सम्पन्न	प्राप्त	सम्पन्न
दस्तखत								
फाइल बूझिलिएको तथा शाखाबाट सम्पादन गरिएको मिति र समय								
सम्बन्धित शाखाबाट पुन फाइल फिर्ता भएकोमा								

चालू फाइल बर्गीकरण डेस्कमा रहने कर्मचारीको नाम:-

दस्तखत: _____

फाइल प्राप्त मिति:-

चौरजहारी नगरपालिका

TOKEN

एकिकृत सेवा प्रवाह

अनुसूची २

(दफा २ को २.४ ग २ सँग सम्बन्धित)



नागरिक सन्तुष्टिको लेखाजोखा फारम

चौरजहारी नगरपालिका

नगरकार्यपालिकाको कार्यालय

रुकुम (पश्चिम), कर्णाली

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण विवरण

मिति:

अत्यन्त राम्रो	राम्रो	ठिकै	नराम्रो	अत्यन्त नराम्रो

विवरण भर्ने:

नाम थर:

पद:

रुजु गर्ने:

नाम थर:

पद:

प्रमाणित गर्ने:

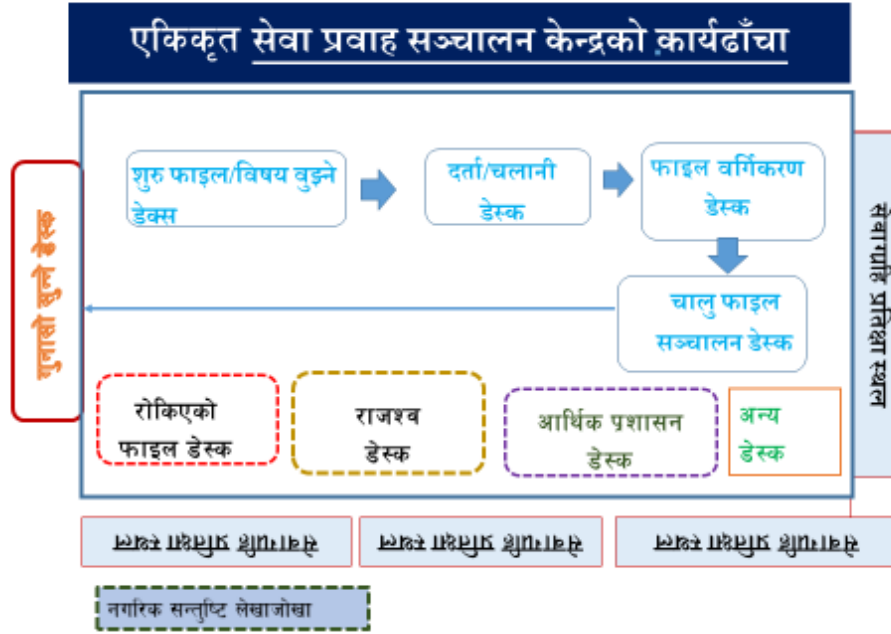
नाम थर:

पद:

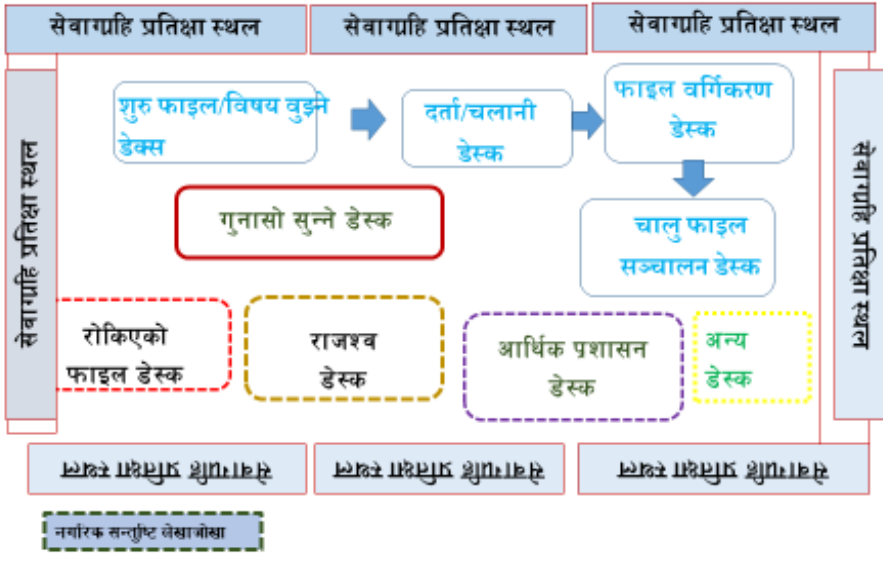
अनुसूची ३

(दफा २ को २.३ ख २.५ सँग सम्बन्धित)

सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रको कार्यढाँचा



एकिकृत सेवा प्रवाह सञ्चालन केन्द्रको कार्यढाँचा



आज्ञाले,
शेरप्रसाद ढकाल
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत