

अनुसूची-२

दफा ४ तथा अनुसूची १ को भाग २ सँग सम्बन्धित



बर्दिबास नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड:-९

संख्या:-६

मिति:-२०८३/०३/२५

भाग-२

बर्दिबास नगरपालिका

घुम्टि सेवा सन्चालन कार्यविधि,
२०८३

प्रस्तावना: भौगोलिक तथा सामाजिक कारणले नगरपालिकाको कार्यालय वा सम्बन्धित सेवा केन्द्रसम्म सहज पहुँच पुग्न नसकेका नागरिकहरूलाई घरमै पुगेर सेवा उपलब्ध गराई सेवा प्रवाहमा नागरिकको सहज पहुँच स्थापित र सहभागिता अभिवृद्धि गर्ने उद्देश्यले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा ११(७) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो कार्यविधि तयार गरिएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस कार्यविधिको नाम बर्दिबास नगरपालिकाको घुम्ती सेवा सन्चालन कार्यविधि, २०८३ रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि कार्यापालिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखी प्रारम्भ हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय र प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा

- क) "नगरपालिका" भन्नाले बर्दिबास नगरपालिका बुझनुपर्दछ।
- ख) "कार्यपालिका" भन्नाले बर्दिबास नगरपालिकाको नगर कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ।
- ग) "घुम्ती सेवा" भन्नाले नगरपालिकाको कार्यालय वा मातहतका कार्यालयबाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवाहरू नागरिकको घरदैलो वा नजिकैको तोकिएको स्थानमा पुगेर प्रदान गर्ने सेवा सम्झनु पर्दछ।
- घ) "सेवा टोली" भन्नाले घुम्ती सेवा सन्चालनका लागि नगरपालिकाबाट खटाइएको कर्मचारी वा सम्बन्धित अन्य पदाधिकारीको टोली सम्झनु पर्दछ।
- ङ) "मातहतका निकाय" भन्नाले नगरपालिका मातहतका कार्यालयहरू सम्झनु पर्दछ।

परिच्छेद-२

आधार तथा क्षेत्र

३. सेवा सन्चालनको आधार: घुम्ती सेवा सन्चालन गर्दा देहायका आधार अवलम्बन गरिनेछ:

- क) नागरिकको आवश्यकता,
- ख) सेवाको प्रकृति,
- ग) भौगोलिक अवस्था,
- घ) सेवा पहुँचको अवस्था,
- ङ) लक्षित वर्गको आवश्यकता,
- च) विपद् वा विशेष परिस्थितिको अवस्था,
- छ) नगरपालिकाको उपलब्ध श्रोत साधन,
- ज) नगरपालिकाले आवश्यक ठानेका अन्य आधारहरू।

४. सेवाहरू: घुम्ती सेवा नगरपालिका तथा मातहतका निकायले छुट्टाछुट्टै तथा संयुक्त रूपमा सन्चालन

गर्न सक्नेछन्।

५. सेवा प्रदान गर्ने स्थान: नागरिकको सहज पहुँच, सुरक्षा, भौतिक सुविधा तथा सेवाको प्रकृतिलाई ध्यान दिई घुम्ती सेवा देहायका स्थानहरूमा सन्चालन गर्न सकिनेछः

- क) वडा कार्यालय,
- ख) सामुदायिक भवन,
- ग) विद्यालय वा स्वास्थ्य संस्था,
- घ) सार्वजनिक स्थल,
- ङ) लक्षित समुदायको पहुँचमा रहेको उपयुक्त स्थान,
- च) विपद् प्रभावित वा विशेष आवश्यकता भएको क्षेत्र।

परिच्छेद-३

सेवा सञ्चालन प्रक्रिया

६. सेवा योजना: प्रत्येक आर्थिक वर्ष नगरपालिका तथा मातहतका निकायले कम्तिमा देहायका विषयहरू समावेश गरी घुम्ती सेवा सन्चालनको वार्षिक योजना तयार गर्न सक्नेछः

- क) सेवा सञ्चालन हुने वडा/स्थान,
- ख) सेवा सञ्चालनको अनुमानित मिति,
- ग) प्रदान गरिने सेवाको विवरण,
- घ) लक्षित सेवाग्राही,
- ङ) आवश्यक जनशक्ति,
- च) आवश्यक सामग्री तथा उपकरण,
- छ) अनुमानित बजेट,
- ज) अनुगमन मूल्यांकन तथा जोखिम आदि।

७. घुम्ती सेवा सन्चालनको निर्णय: (१) घुम्ती सेवा सन्चालन सम्बन्धी कार्यक्रम सम्बन्धित शाखाको प्रस्तावमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले स्वीकृत गर्न सक्नेछ।

(२) कार्यपालिकाले आवश्यक ठानेको समय र स्थानमा कार्यपालिकाको निर्णय अनुसार घुम्ती सेवा सन्चालन गर्नु सम्बन्धित शाखाको कर्तव्य हुनेछ।

(३) नगरपालिका मातहतका निकायबाट हुने सेवा प्रवाहको हकमा सम्बन्धित कार्यलय प्रमुखले निर्णय गरी घुम्ती सेवा प्रदान गर्न सक्नेछन् र सो को जानकारी नगरपालिकालाई गराउनु पर्नेछ।

८. पूर्व सूचना: (१) घुम्ती सेवा सन्चालन हुने जानकारी कम्तीमा तीन दिन अगावै कम्तिमा देहायका कुनै एक माध्यमबाट सार्वजनिकगर्नुपर्नेछः

- क) नगरपालिकाको वेबसाइट,
- ख) सामाजिक सञ्जाल,
- ग) नगरपालिका तथा वडा कार्यालयको सूचना पाटी,
- घ) स्थानीय सञ्चार माध्यम,
- ड) माइकिड,
- च) सम्बन्धित टोल विकास संस्था तथा समुदायमार्फत।

(२) उपदफा (१) बमोजिम पूर्व सूचना प्रदान गर्दा सेवा प्रवाह सम्बन्धि विस्तृत विवरण तयार गरी नागरिकले पेश गर्नुपर्ने कागजातहरू तथा शुल्क लाग्ने नलाग्ने विषयहरूको विवरण स्पष्ट खुलाउनु पर्नेछ।

(३) विपद् तथा आकस्मिक अवस्थामा तत्कालै सूचना दिएर घुम्ती सेवा सन्चालन गर्न सकिनेछ।

९. सेवा टोली गठन तथा जिम्मेवारी:(१) कार्यालय प्रमुखले सम्बन्धित शाखा प्रमुख वा इकाई प्रमुखको संयोजकत्वमा घुम्ती सेवा टोली गठन गरी कार्य जिम्मेवारी दिनु पर्नेछ।

(२) सेवा टोलीको जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछ:

- क) निर्धारित समय र स्थानमा उपस्थित भई सेवा प्रदान गर्ने,
- ख) सेवाग्राहीलाई आवश्यक जानकारी दिने,
- ग) आवश्यक कागजात जाँच गर्ने,
- घ) कानूनबमोजिम सेवा उपलब्ध गराउने,
- ड) सेवा प्रदान गरेको अभिलेख राख्ने,
- च) सेवाग्राहीको गुनासो तथा सुझाव संकलन गर्ने,
- छ) सेवाको प्रगति प्रतिवेदन तयार गर्ने,
- ज) सेवा प्रवाहमा पारदर्शिता तथा निष्पक्षता कायम गर्ने।

१०. सूचना प्रविधि तथा अभिलेख व्यवस्थापन:(१) घुम्ती सेवा सन्चालन गर्दा सूचना प्रविधिको प्रयोगलाई प्राथमिकता दिनु पर्नेछ।

(२) घुम्ती सेवा प्रदान गर्दा कम्तिमा देहायका विवरणहरू सहित विस्तृत रूपमा व्यवस्थित अभिलेख राख्नुपर्नेछ:

- क) सेवाग्राहीको नाम,
- ख) ठेगाना,
- ग) सेवा प्राप्त गरेको विवरण,
- घ) सेवा प्रदान गरेको मिति,
- ड) सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीको नाम,
- च) शुल्क तथा राजस्वसम्बन्धी विवरण,

छ) सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित आवश्यक अन्य विवरण ।

परिच्छेद-४

बजेट, अनुगमन, गुनासो तथा प्रतिवेदन

११. बजेट व्यवस्था:(१)घुम्ती सेवा सन्चालनको लागि नगरपालिकाले वार्षिक रूपमा आवश्यक बजेट व्यवस्था गरी वा विविध शिर्षकबाट कार्यक्रम बनाई खर्च गर्न सकिनेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम यातायात, खाजा खाना, स्टेशनरी, सूचना प्रचार प्रसार, उपकरण तथा प्राविधिक सामग्री खरिद र सेवा सन्चालनको लागि अन्य आवश्यक विषयमा कार्यालय प्रमुखबाट स्वीकृत गराई खर्च गर्न सकिनेछ ।

१२. अनुगमन:(१)घुम्ती सेवा कार्यक्रमको अनुगमन नगर प्रमुख, उपप्रमुख, वडा अध्यक्ष, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, कार्यालय प्रमुख वा निजले तोकेको अधिकारीले गर्न सकिनेछ ।

(२) कार्यपालिका वा कार्यालय प्रमुखले अनुगमन टोली गठन गरी अनुगमन गर्न सकिनेछ ।

(३) अनुगमन गर्दा कम्तिमा देहाय विषयहरु हेर्नुपर्नेछः

क) सेवा समयमै प्रदान भए/नभएको,

ख) सेवाको गुणस्तर,

ग) सेवाग्राहीको पहुँच,

घ) सेवा शुल्कको अवस्था,

ङ) कर्मचारीको व्यवहार,

च) अभिलेख व्यवस्थापन,

छ) सेवाग्राहीको सन्तुष्टि,

ज) गुनासोको अवस्था,

झ) अन्य आवश्यक विषयहरु ।

१३. गुनासो व्यवस्थापन:(१) घुम्ती सेवाको सम्बन्धमा लिखित वा मौखिक रूपमा नगर प्रमुख, नगर उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत तथा वडा कार्यालयमा गुनासो गर्न सकिनेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो सम्बन्धमा छानबिन गरी सम्बोधन गर्नु सम्बन्धित पक्षको कर्तव्य हुनेछ ।

१४. प्रतिवेदन:(१)घुम्ती सेवा सम्पन्न भएको बढीमा सात दिन भित्र कम्तिमा देहायका विवरण समावेश भएको प्रतिवेदन पेश गरी कार्यालय प्रमुख समक्ष प्रस्तुत गर्नु पर्दछः

क) सेवा सञ्चालन भएको स्थान र मिति,

ख) प्रदान गरिएका सेवाहरु,

ग) सेवाग्राहीको संख्या,

घ) लक्षित वर्गको सहभागिता,

- ड) राजश्व संकलन,
- च) खर्चको विवरण,
- छ) समस्याहरु,
- ज) गुनासा तथा सुझाव,
- झ) आगामी सुधारका लागि सिफारिस आदि।

(२) मातहत निकायका कार्यालय प्रमुखहरुले प्रतिवेदन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ।

(३) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले घुम्ती सेवाको वार्षिक प्रतिवेदन तयार गरी कार्यापालिकालाई जानकारी गराउनु पर्नेछ र प्रतिवेदनलाई वेबसाइट मार्फत सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ।

परिच्छेद-५

समन्वय तथा साझेदारी

१५. वडा कार्यालयसँग समन्वय: घुम्ती सेवा सन्चालन गर्दा सम्बन्धित वडा कार्यालय तथा मातहतका निकायहरूसँग आवश्यक समन्वय गर्नुपर्नेछ।

१६. अन्य निकायसँग सहकार्य: घुम्ती सेवा सन्चालनको लागि नगरपालिकाले आवश्यकता अनुसार संघीय सरकार, प्रदेश सरकार, निजी क्षेत्र, गैर सरकारी संस्था तथा अन्य सरोकारवाला निकायसँग सहकार्य गर्न सक्नेछ।

१७. संयुक्त घुम्ती सेवा: नागरिकलाई एकै स्थानबाट विभिन्न सेवाहरु उपलब्ध गराउन विभिन्न निकायहरुको सहभागितामा संयुक्त घुम्ती सेवा शिविर सन्चालन गर्न सकिनेछ।

परिच्छेद-६

विशेष व्यवस्था

१८. विपद् तथा आपतकालिन अवस्था: प्राकृतिक विपद्, महामारी, आगलागी, बाढी, डुबान, भूकम्प वा अन्य आपतकालीन अवस्थामा नगरपालिकाले आवश्यकता अनुसार विशेष घुम्ती सेवा तथा राहत कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सक्नेछ।

१९. लक्षित समुदायको लागि विशेष सेवा: नगरपालिकाले आवश्यकता अनुसार महिला, दलित, ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, विपन्न तथा सीमान्तकृत समुदायका लागि छुट्टै विशेष घुम्ती सेवा सञ्चालन गर्न सक्नेछ।

२०. घरदैलो सेवा: अशक्त, गम्भीर रूपमा बिरामी, ज्येष्ठ वा अपाङ्गता भएका व्यक्तिलाई कार्यालय वा सेवा केन्द्रमा उपस्थित हुन कठिन भएमा घरदैलो पुगेर सेवा उपलब्ध गराउन सकिनेछ।

परिच्छेद-७

विविध

२१. बाधा अड्काउ फुकाउने: यस कार्यविधिमा कुनै द्विविधा भएमा कार्यपालिकाले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।

२२. संशोधन तथा परिमार्जन: कार्यपालिकाले आवश्यकता अनुसार यस कार्यविधिमा संशोधन तथा परिमार्जन गर्न सक्नेछ।

२३. बचाउ: घुम्ती सेवासँग सम्बन्धित यस अधि भए गरेका कामकारवाही यसै कार्यविधि बमोजिम भएको मानिनेछ र यस कार्यविधिमा उल्लेख नभएका विषयहरुको हकमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ।

आज्ञाले,
राममणि अधिकारी
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत