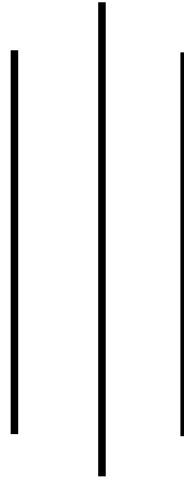


सार्वजनिक सेवा प्रदायक अनुगमन कार्यविधि

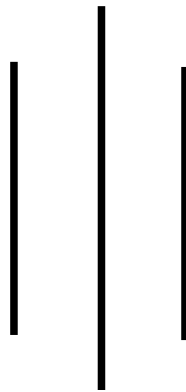
अध्ययन प्रतिवेदन

आषाढ २०६४



पेश गरिएको निकाय

राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र सिंहदरवार काठमाण्डौ



निलकण्ठ भट्टराई

(अधिबक्ता)

विषय	पृष्ठ
विषय प्रवेश	१
राष्ट्रीय सतर्कता केन्द्रको भूमिका	२
भ्रष्टाचार विरुद्ध अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी	३
सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा ध्यान पुऱ्याउनु पर्ने विषय	४
नागरिक सल्लाह केन्द्र	७
सार्वजनिक सेवा प्रवाह	९
अनुगमन किन आवश्यक छ	११
परिच्छेद १	
संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ	११
परिच्छेद २	
उद्देश्य	१२
परिच्छेद ३	
अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी	
केन्द्रद्वारा निरीक्षण र निगरानी	१३
अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका क्षेत्र र सार्वजनिक	
कार्यालयहरु	१४
अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका विषयहरु	१५
अनुगमनका सूचकहरु	१५
कार्यालय व्यवस्थापनवारे अनुगमन	१८

गुनासो व्यवस्थापनवारे अनुगमन	१९
सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था वारे अनुगमन	२०
कार्यालयको भौतिक वातावरण सम्बन्धी अनुगमन	२१
स्तर मापनका सूचकहरु	२१
अनुसुचि १	
सेवा प्रदायक कार्यालयहरुको स्तर मापनका सूचकहरु	२२
सन्दर्भ सामग्री	२६

सार्वजनिक सेवा प्रदायक अनुगमन कार्यविधि

२०६४

बिषय प्रवेश :

सुशासन नै लोकतन्त्रको आधारस्तम्भ हो । सार्वजनिक प्रशासनमा सुशासनलाई अपरिहार्य तत्व मान्नुका पछाडि सरकारको सेवा प्रवाह गर्ने प्रकृत्यामा सरलीकरण, पारदर्शिता र जिम्मेवारीबारे स्पष्ट बोध गराई सेवा प्रदायक र सेवाग्राही बीच दोहोरो सम्बन्ध, भरोसा र अपनत्वको भावनालाई आत्मासात गर्नु हो । सार्वजनिक प्रशासनको क्षेत्रले वृहत कार्यक्षेत्र समेटेको हुन्छ । सर्वसाधारण नागरिकका जीवन पर्यन्त र मृत्यु पश्चातको अवस्थामा समेत यसले सेवा प्रवाहरूपी कार्य सम्पादन गर्नु पर्ने हुन्छ । यस प्रकारको सार्वजनिक क्षेत्रलाई पारदर्शी र जनताप्रति जवाफदेहि बनाई सर्वसाधारण नागरिकहरुको सेवाप्रति प्रतिबद्ध र सक्षम तुल्याउन सुशासन अपरिहार्य हुन्छ । यसबाट सर्वसाधारण नागरिकहरुले सरल, सुलभ र छिटो छरितो ढंगले सेवा प्राप्त गर्ने अवसर प्राप्त गर्दछन् । नेपालको परिवर्तित राजनैतिक संन्दर्भमा सरकारद्वारा अभिव्यक्त प्रतिबद्धताहरु अनुरूप प्रशासनिक कार्य शैलीमा समयानुकुल परिवर्तन, परिमार्जन एवं सुधार गरी स्थानीय तहसम्मका सर्वसाधारण सेवाग्राहीले असल शासनको पूर्णरूपमा वहाली भएको अनुभूत गर्न सक्ने गरी अगाडी बढाउन जरुरी भएको छ ।

सुशासनको अनुभूति दिलाउन प्रशासन संयन्त्रलाई भ्रष्टाचार मुक्त वातावरणमा सञ्चालन गर्न आवश्यक छ । भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि पहिलो प्रभावकारी उपायको रूपमा भ्रष्टाचार वारे अनुसन्धान, अभियोजन, दण्ड र कारवाही गर्नु हो भने दोस्रोमा निरोधात्मक मार्गबाट प्रणालीगत सुधारमा ध्यान पुऱ्याउने र तेश्रोमा जनसमुदायलाई भ्रष्टाचार विरुद्ध सचेत रहन शिक्षा दिने रणनीति अपनाउन जरुरी छ । अर्को शब्दमा दण्डात्मक (punitive), निरोधात्मक (preventive) र प्रवर्द्धनात्मक (promotional) गरी तीन सूत्रीय दृष्टिकोण (three-pronged

approach) राखी भ्रष्टाचार नियन्त्रणका उपायहरूको अवलम्बन गर्नाले भ्रष्टाचार विरुद्धको अभियानमा सफलता हासिल हुन सक्ने विश्वास गरिन्छ ।

राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रको भूमिका

नेपालमा भ्रष्टाचार नियन्त्रणमा माथिका तीनवटै भूमिका निर्वाह गर्ने गरी एक स्वतन्त्र संवैधानिक निकायका रूपमा अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगको स्थापना गरिएको छ भने भ्रष्टाचारजन्य काम कारवाहीमाथि निग्रानी राख्नुका साथै सरकारी कामकारवाहीमाथि प्रभावकारी निरीक्षण र अनुगमन गरी सुशासनलाई टेवा पुऱ्याउन सरकारप्रमुख प्रधानमन्त्रीको प्रत्यक्ष मातहतमा रहने गरी राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रको गठन गरिएको छ ।

भ्रष्टाचार निवारण ऐन, २०५९ को दफा ३८ मा तोकिएको केन्द्रको काम, कर्तव्य र अधिकार अनुसार केन्द्रको देहाय अनुसार निरोधात्मक कार्यहरू गर्नु पर्ने दायित्व रहेकोछ :

१. सरकारी कार्यालय र सार्वजनिक संस्थाको काम नियमित भए नभएको सूचना संकलन गर्ने,
२. नियमित भएको नपाएमा सतर्क गराउने,
३. सार्वजनिक पद धारण गरेका व्यक्तिको सम्पति विवरण र आयको अनुगमन गर्ने,
४. भ्रष्टाचारजन्य क्षेत्र र कार्यमा निगरानी, छड्के जाँच र अन्वेषण गर्ने,
५. नीति, रणनीति र कानूनी सुधारको निमित्त सरकारलाई सुझाव दिने,
६. विभिन्न निकायहरूमा उजूरी पेटिकाको व्यवस्था गर्ने ,
७. भ्रष्टाचारको रोकथामका लागि सुझाव वा निर्देशन दिने ।
८. भ्रष्टाचार सम्बन्धी विवरण र सूचना प्राप्त गर्ने
९. भ्रष्टाचार सम्बन्धी प्राप्त जानकारी पठाउने,
१०. सरकारले तोकेका अन्य कार्यहरू गर्ने ।

शान्ति सम्झौता सम्पन्न भएपछि २०६३ साल माघ १ गतेदेखि नेपालको अन्तरिम संविधान प्रारम्भ भयो । तत् पश्चात अन्तरिम सरकार गठन भयो । विगतमा विभिन्न राजनीतिक दलका बीचमा भएका सहमति र शान्ति सम्झौता अनुरूप अन्तरिम सरकारले एक

साभ्ता सहमतिको न्यूनतम् कार्यक्रम ल्याएको छ । उक्त कार्यक्रममा भ्रष्टाचार नियन्त्रण गरी असल शासनको वहाली गर्ने वारे उल्लेख गरिएको छ । मुलुकमा संविधान सभाको निर्वाचनको तयारी साथै राज्यको राजनीति र शासकीय प्रणालीमा सुधार ल्याउने अभियानको थालनी भएको छ । यसरी मुलुकमा स्थापना भएको लोकतान्त्रिक मूल्य मान्यता अनुरुप शासकीय सुधार गरी भ्रष्टाचार नियन्त्रणको अभियानलाई तीव्र गति प्रदान गर्न राजनीतिक दलहरूले देखाएको प्रतिवद्धतालाई व्यवहारमा परिणत गर्न अठोटका साथ अगाडि बढ्न बांकी नै छ ।¹

भ्रष्टाचार विरुद्ध अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी

भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रको निरोधात्मक उपायहरू अवलम्बन गर्ने दायित्वका सम्बन्धमा देहायका ४ वटा काम कारवाहीहरूलाई लिइन्छ :-

१. उजुरी प्राप्त गर्ने र तिनीहरूको उचित सम्बोधन गर्ने,
२. भ्रष्टाचार बारे खबर संकलन, रेखदेख, निगरानी र अनुसन्धान गर्ने,
३. निरोधात्मक अध्ययन, अनुसन्धान, विश्लेषण र प्राविधिक सहयोग गर्ने,
४. आचार संहिता, नीति निर्देशन र कार्यविधिको पालनाको अनुगमन गरी सम्पतिको विवरण बारे छानविन गर्ने,

माथिका ४ वटै कामकारवाहीहरू अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीसंग सरोकार राख्ने महत्वपूर्ण कामहरू हुन् । भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि कार्यरत राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र जस्तो सरकारी निकायको सफलता वा असफलता सो निकायले अपनाएका निरोधात्मक (preventive) उपायहरू र कार्यक्रमहरूको प्रभावकारीतामाथि निर्भर रहन्छ । भ्रष्टाचार नियन्त्रण गर्ने सम्बन्धमा केन्द्रले गर्ने वा गरिरहेको कामसंग सार्वजनिक सेवा प्रवाहका लागि खडा भएका अन्य धेरै सरकारी निकायहरूको काम कारवाही जोडिएको हुन्छ । त्यसैले भ्रष्टाचार नियन्त्रणको सम्बन्धमा केन्द्रको अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी राख्ने भूमिकालाई समग्रता (holistic approach) मा हेर्नु जरुरी हुन आउँछ । सेवा प्रवाहमा संलग्न सार्वजनिक कार्यालयहरूमा विद्यमान रहेका

¹ "Corruption harms democracy," says Richard Holloway. See Holloway, (2006), *NGO Corruption Fighters' Resource Book - How NGOs can use monitoring and advocacy to fight corruption*, Geneva, p.10.

भ्रष्टाचारको समस्या वारे निरोधात्मक अनुसन्धान र विश्लेषण (preventive research and analysis) गर्न, तिनीहरूले सम्पादन गर्नु पर्ने कामका वारे पुनरावलोकन (compliance review) गर्न र तिनीहरूमा प्रभावकारीता कायम राख्नका लागि नीतिगत निर्देशन (ethics policy guidance) दिन पनि केन्द्रले विभिन्न क्षेत्र र तहमा सेवा प्रवाहमा संलग्न ती सरकारी कार्यालयहरूको काम कारवाही वारे अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी गर्नु पर्ने हुन्छ । यिनै कुराहरूलाई मध्यनजर गरी अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी गर्ने काममा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरूका लागि यो कार्यविधि बनाई जारी गरिएको छ ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा ध्यान पुऱ्याउनु पर्ने विषयहरू

१) स्तर निर्धारण : सेवा प्रवाह कुन समुहलाई कुन विषयमा कसरी गर्ने हो भन्ने वारे मापन गर्न सकिने ढङ्गबाट लक्ष निर्धारण गरि तय गर्नु पर्ने हुन्छ । उदाहरणका लागि कुनै सेवा प्राप्त गर्न सेवाग्राही ले के कती समय पर्खन पर्ने हो । कती दस्तुर तिर्नु पर्ने हो । चित्त नबुझेको कुरामा जवाफमाग्दा कति समय लाग्ने हो आदी यस्तो स्तर निर्धारण गर्दा सेवाग्राही र सेवा प्रदायक विच आपसी सरसल्लाह र समझदारीमा गरिएमा व्यवहारीक हुने देखिन्छ ।

२) अनुगमन : सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा सो कार्यसम्पादनमा बसेका कार्यालयहरूको काम कारवाही र रवैया वारे अनुगमन गर्ने संयन्त्र निर्माण हुनु जरुरी छ । सर्वप्रथम त त्यस्ता सेवा प्रदायक निकायहरूले आफुले सम्पादन गरेका काम कारवाही वारे आम नागरिकलाई जानकारी गराउने हेतुले सुचना प्रवाह गर्नु पर्ने हुन्छ । त्यस्तो सुचनामा विवरण र तथ्याङ्क हरुलाई स्पष्ट रूपमा देखाउनु पर्ने हुन्छ । कोही नागरिक वा व्यवस्थापीका वा अधिकार प्राप्त कुनै निकायले निरीक्षण वा विश्लेषण गर्न चाहेमा त्यस्ता सुचनाहरू उपलब्ध गर्नु पर्ने हुन्छ । साथै सेवा प्रवाहमा भोग्नु परेका कठिनाईहरू र सवल पक्षहरू वारे पनि उल्लेख भएमा भविश्यका लागि सुधार गर्ने गुन्जायस समेत रहन जान्छ ।

३) उजुरी : सेवा प्रवाहमा कसैलाई चित्त नबुझेमा त्यसको उजुरी दिन पाउने व्यवस्थालाई खुला गरिनु पर्दछ । यो प्रकृयाबाट त्रुटिहरू भएकोमा आन्तरिक मुल्यांकन गरि सुधारगर्ने सम्भावना

रहन्छ भने निशपक्ष जाँचबुझ तथा छानविन गरी अनुचित कार्य भएकोमा न्यायीक अदालतमा अभियोजन गर्न पाईने सम्मको अवसर प्रदान हुन्छ ।

नागरिक वडापत्र

जनताकालागि सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने विषय र तरिकाहरु वारे जानकारी दिने उदेश्यले नागरिक वडापत्र राख्ने गरिन्छ । नागरिक वडापत्रको मुख्य लक्ष्य हो जनताको सेवा प्राप्त गर्ने अधिकार वारे जागरुक बनाउनु र सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा जनताको आवाज लाई सेवा प्रदायक अधिकारीहरुले सुन्ने गराउनु ।

सरकारको जनताप्रतिको जवाफदेहितामा सुधार गर्ने नयाँ तौर तरिकाको रुपमा नागरिक वडापत्र राख्ने चलन हालसालै मात्रै प्रचलनमा आएको हो । सेवा प्रवाहको स्तरलाई मापन योग्य बनाउन सेवा प्रदायक र सेवाग्राही विच आपसी छलफल, सरसल्लाह र समझदारीमा नागरिक वडापत्र तयार गरिन्छ । सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने दायित्व बोकेका कार्यालयहरुले सेवा प्रवाह गर्ने सेवाको स्तर वारे सार्वजनिक रुपमा सुचना प्रकाशीत गरि नागरिकहरुको लागि उनीहरुको चासोलाई उजागर गर्ने अवसर प्रदान गर्ने गरी सेवा उपलब्ध भएको छ कि छैन भनि मापन गर्ने अवसर समेत प्रदान गर्दछ ।

वडापत्रलाई सरकारी सेवा प्रवाहमा गरिने सुधार सम्बन्धि रणनीति वारे जानकारी गराउने माध्यमको रुपवाट प्रयोग गरिन्छ भने कुनै एक विषयगत क्षेत्रमा स्थानिय स्तरमा रहेको समस्यालाई कसरी सम्बोधन गर्ने भन्ने माध्यमको रुपमा पनि लिइन्छ । वडापत्रमा प्रवाह हुने सेवाका विषयमा उल्लेख गरिएको हुन्छ भने कुन स्तरको सेवा जनताले अपेक्षा राख्नु पर्ने हो सो वारे जानाकारी दिईन्छ । वडापत्रमा चित्त नबुझको विषयमा सेवाग्राहीहरुले उजुरी गर्ने प्रावधान पनि राखिएको हुन्छ । यसको उदेश्य हो उजुरिलाई नकारात्मक दृष्टिले हेर्नु भन्दा जनतावाट सेवा प्रवाहको सम्बन्धमा पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने र जानकारी लिने एक महत्वपूर्ण माध्यमको रुपमा लिइन्छ । नागरिकहरुको गुनासो या प्रतिक्रियाको विश्लेषण गरेर कुन क्षेत्रमा सेवा प्रवाहमा सुधार ल्याउन पर्ने हो त्यहाँ सुधार गर्ने उपाय पत्तालगाउन यसले मद्दत पु-याउदछ ।

नागरिक वडापत्रलाई जनताको सुचना सम्बन्धिहक प्रवर्दन गर्ने एक ससक्त माध्यमको रूपमा पनि लिइन्छ । वडापत्रले सार्वजनिक क्षेत्रका निकायहरूको संरक्षण, कार्य र प्रकृया वारे जनतालाई सुसुचित गराउँदछ । सञ्चारमाध्यमहरू सार्वजनिक पुस्तकालय वा विधुतिय प्रर्णली जस्ता व्यापक प्रयोगमा प्रवाह गर्नुपर्ने हुन्छ । नेपालमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहकालागि स्थानीय कार्यालयहरूले नागरिक वडापत्र राखेर जनतालाई सुचना प्रवाह गर्ने प्रयास गरेको पाईन्छ ।

नागरिक वडापत्रका विशेषताहरू

- १) नागरिक वडापत्र कानूनी दस्तावेज होइन । तर यसको परिपालनाले सदाचारिता अभिवृद्धि भई सार्वजनिक प्रशासनमाथि नागरिकहरूले भरोसा गर्ने वातावरणको निर्माण हुन्छ ।
- २) नागरिक वडापत्र सेवा प्रदायक र सेवाग्राहीको आपसी सरसल्लाह र समझदारीमा निर्माण हुने भई यसको परिपालनामा जनसहभागीतालाई स्थान दिएको हुन्छ ।
- ३) नागरिक वडापत्रले सेवाको स्तरवारे परिभाषित गर्दछ । सर्वसाधारण जनताले कतिसम्म अपेक्षा राख्ने भन्ने वारे जानकारी हुन्छ ।
- ४) नागरिक वडापत्रले सेवा प्रवाहवारे सुचना प्रवाह गर्दछ । कुन काम कसरी सम्पादन हुन्छ, कति समय लाग्छ र कति लागत पर्दछ भनि पहिल्यै बोध हुन्छ ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाहका सिद्धान्तहरू

- १) प्रवाह हुने सेवाको स्तर सम्बन्धमा देहाय अनुसार हुनु पर्ने,
 - आवश्यकता अनुरूप मिल्दो जुल्दो
 - बुझ्न सरल
 - मापनयोग्य
 - अनुगमन गर्न सकिने
 - प्रकाशन हुने
 - पुनरावलोकन हुने

- २) सवैको लागि खुला रुपमा लाग्ने दस्तुर, काम सम्पन्न हुने समय र उपलब्धता वारे पुर्ण जानकारी दिन सक्ने
- ३) सेवा प्रवाहमा संलग्न कर्मचारीहरु र सेवा उपयोग गर्ने नागरिकहरु विच सरसल्लाह र समझदारीमा निर्माण हुनुपर्ने ।
- ४) नागरिकको पहुँच र विकल्पहरुको प्रवर्द्धन हुनुपर्ने ।
- ५) कसैलाई पक्षपात नगरी सबैलाई समान व्यवहार गर्ने विषयको हुनुपर्ने ।
- ६) गल्ती कमिकमजोरी भएमा त्यसलाई तत्कालै सच्याउने प्रावधान हुनुपर्ने ।
- ७) स्रोत साधनहरुको कुसलता पुर्वक परिचालन गर्नेवारे ।
- ८) नवप्रवर्तनमुखी र सुधारमुखी हुनुपर्ने ।
- ९) सेवा प्रवाहगर्ने अन्य निकाय वा संस्थासंग मिलेर काम गर्ने प्रतिवद्धता हुनुपर्ने ।

नागरिक सल्लाह केन्द्र

सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा आम नागरिकहरुलाई सहयोग पुऱ्याउने हेतुले सहायता केन्द्र वा सल्लाह केन्द्र स्थापना गर्ने अवधारणा पनि क्रमशः विकास हुन थालेको छ । विशेष गरी गरीब र निमुखा वर्गका लागि त्यस्तो सहायता केन्द्रले मद्दत गर्न सक्दछ । सबै भन्दा बढि सहयोगको खाँचो यी निमुखा वर्गहरुलाई परेको हुन्छ । उनीहरुसंग वकिल वा सहयोगीलाई शुल्क तिर्ने पैसा हुँदैन । उनीहरु सरकारी अधिकारीको कार्यक्षमता गएर आफ्नो भनाई र समस्या खुलारुपवाट राख्न सक्दैनन् ।

- यस्तो परिवेशमा उनीहरुको मद्दत पुऱ्याउनु नागरिक समाज समुहहरु अघि सरेको पनि पाईन्छ ।
- नागरिक सल्लाह केन्द्रहरुले यस्तो कार्यहरु सम्पादन गर्न तालीम प्राप्त स्वयं सेवकहरु नियुक्त गरेका हुन्छन् । मुलुक अनुसार कतै युवा कानून व्यवसायीहरुलाई प्रोत्साहन

दिई राखेको हुन्छ भने कुनै मुलुकहरुमा परिपक्व र उमेर पुगेकाहरुले पनि यस्तो सेवा प्रदान गर्न तल्लीन रहेको देखिन्छ ।

यस किसिमका सेवा केन्द्रहरु कतिपय मुलुकहरुमा सरकार आफैले पहल गरेर स्थापना गर्न सक्छ भने कतिपय मुलुकहरुमा दातृ निकायको सहयोगमा खुलेका पनि पाईन्छन । तर यस्ता सेवा केन्द्रहरुले स्वतन्त्रता पूर्वक काम गर्ने वातावरण मिलाउनु पर्ने हुन्छ ताकी नागरिकहरुले निशपक्ष र राम्रो सेवा उपलब्ध हुन्छ भन्ने विश्वास राख्न सकोस । यस्तो सहायता केन्द्र स्थापना गर्नका उद्देश्यहरु देहाय अनुसार छन् :

- १) नागरिकहरुले उनीहरुको अज्ञानताका कारण आफ्नो अधिकार र दायित्वबाट बन्चीत हुन नपरोस अथवा आफ्नो आवश्यकतालाई प्रभावकारी ढङ्गबाट प्रस्तुत गर्ने अक्षमताका कारण कुनै सेवा प्राप्तवाट विमुख हुन नपरोस ।
- २) स्थानिय वा राष्ट्रिय स्तरमा निर्धारण हुनु पर्ने आर्थिक वा सामाजिक निकायका नीति तथा उपलब्ध हुनुपर्ने सेवाहरुवारे जिम्मेवारी पूर्वक प्रमाण संकलन गर्नु पनि यस्ता सेवा केन्द्रहरुको उद्देश्य हो ।

यदि सरकारले सुचनाको हक सम्बन्धि कानून निर्माण गर्दछ भने र सेवा प्रवाह वारे नागरिक वडापत्र माफत सर्वसाधारणलाई सुसुचित गर्ने उद्देश्य लिएको छ भने र सार्वजनिक पदाधिकारीले पालना गर्नुपर्ने आचार संहिता निर्माण गरेको छ भने तिनिहरुको प्रचार प्रसारको क्रममा सहायता केन्द्रले आफ्नो सञ्जाल माफत ठुलो मद्दत गर्न सक्छ । सहायता केन्द्रहरुले नागरिकहरुको कुनै खासखास समस्या वारे व्यक्तिगत रुपमा सोचि गरी उनीहरुलाई सल्लाह, सुझाव पनि दिने कार्य गर्दछ । यस्तो सल्लाह विशेष गरेर नागरिकको कानूनी अधिकार र अधिकार हनन् हुन सक्ने अवस्था ,उनीहरुलाई सहोग पुग्न सक्ने अवस्था आदी वारे सल्लाह दिने, कहाँ दिने भन्ने विषयहरुमा पनि सल्लाह दिन सक्दछ । त्यतिमात्रै होइन सल्लाह केन्द्रहरुले सेवाप्रवाह गर्ने सरकारी निकायहरुलाई समस्याग्रस्त क्षेत्रहरुवारे जानकारी गराई समयमै समस्या निराकरणको लागि सहयोगी को भुमीका निर्वाह गर्न सक्दछ । स्थानिय आवश्यकता र जनचाहनालाई उजागर गरी सेवा केन्द्रहरुले दिने सुचना वाट सरकारी निकायहरु पुर्ण सर्तक र सजक रही सेवा प्रवाहमा थप प्रभावकारी हुन सक्दछ ।

१) सार्वजनिक सेवा प्रवाह:-

सार्वजनिक सेवाप्रवाहको अनुगमन गर्नुको प्रमुख उद्देश्य हो जनतामा प्रवाह हुने सेवामा निष्पक्षता, पारदर्शिता, र स्वच्छताका सिद्धान्तहरूलाई आत्मसात गरेको छ वा छैन भनि परीक्षण गर्नु । अर्को अर्थमा सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा संलग्न निकायहरू भ्रष्टाचार रहित वातावरणमा सञ्चालन भइरहेका छन् कि छैनन् भनि सुक्ष्म रूपमा विश्लेषण गर्नु पनि अनुगमनको मुख्य उद्देश्य हो । सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा सबैभन्दा पहिले ध्यान दिनु पर्ने विषय हो नागरिकहरूको सुविधा । उदाहरणको लागि दक्षिण अफ्रिकामा Batho Pele भनी जनतालाई शिर्ष स्थानमा राखि सेवाप्रवाहका संयन्त्रहरू निर्माण गरेको पाइन्छ । Botho Pele लाई अर्को शब्दमा People First अर्थात् जनता पहिलो भनि प्राथमिकता दिएको पाइन्छ । People First (जनता पहिला) का आठ वटा सिद्धान्तहरू छन् ।

(१) सल्लाह सुभाष (Consultation)

सार्वजनिक सेवा प्रवाह कुन स्तरमा कस्तो किसिमको गर्ने भनी नागरिकहरूसँग नै सल्लाह सुभाष लिई नीति तथा कार्यक्रम तय गरिनु पर्दछ । सम्भव भएसम्म प्रवाह हुने सेवाका विकल्पहरूवारे पनि व्यवस्था हुनु पर्दछ ।

(२) सेवाको गुणस्तर (Service Standards)

नागरिकहरूलाई उनीहरूले प्राप्त गर्ने सेवाको तह र गुणस्तर वारे जानाकारी दिनु पर्दछ । सेवा प्रवाह हुने संयन्त्रवाट कतिसम्म अपेक्षा राख्ने भन्ने वारे नागरिकहरू आफै सचेत रहन्छन् ।

(३) पहुँच (Access)

नागरिकहरूको हकपुग्ने सार्वजनिक सेवाको हदसम्म सबैको समान रूपमा पहुँच पुग्ने गरी व्यवस्था हुनु पर्दछ । सेवा प्रवाहमा निष्पक्षताको सिद्धान्तलाई व्यवहारमा लागू भइरहेको अनुभूति सर्वसाधारण जनताले गरेको हुनु पर्दछ ।

(४) शिष्टता (Courtesy)

सेवाग्राही नागरिकहरूलाई सेवा प्रदायक कर्मचारीहरूले मित्रवत ढंगवाट व्यवहार गर्नुपर्दछ ।
वोली वचनमा शिष्टता र कार्य सम्पादनमा इमान्दारितालाई मनन गर्नु पर्ने हुन्छ । कर्मचारीहरू
शासक होइनन् सेवक हुन् भनि अनुभूति दिलाउन सक्नु पर्दछ ।

(५) सूचना (Information)

सरकारद्वारा प्रवाह हुने सेवा विषयमा पूर्ण र यर्थाथ जानकारी गराउनुपर्छ ।

(६) पारदर्शिता (Transparency)

सरकारका निकायहरू कसरी संचालन हुन्छन कार्यालयको बजेट कति छ र कार्यालय प्रमुख को
हुन भन्ने विषयमा पारदर्शिता कायम गनुपर्ने हुन्छ ।

(७) गुनासो व्यवस्थापन (Redress)

कबुल गरिएको सेवा प्रवाहमा कुनै किसिमको बाधा अड्चन आईपरेमा त्यसको सम्बोधन कसरी
गर्ने भन्ने विषयमा स्पष्टोक्ती हुनु जरुरी छ । जनतालाई पर्ने पिरमर्काको कसरी कहाँ उजुरी दिने
त्यसको सुनुवाई कति दिन भित्र हुन्छ भन्ने विषयमा स्पष्ट व्यवस्था हुनुपर्दछ । उजुरी प्रकृया
वारे सरल पद्धति कायम गरी छिटो छरितो, निष्पक्ष ढंगवाट गोप्यताका साथ त्यसको सम्बोधन
हुन्छ भन्ने विषयमा नागरिकहरूलाई विश्वस्तता तुल्याउनुपर्छ ।

(८) लागतको मूल्य (Value of money)

सार्वजनिक सेवा प्रवाह मितव्ययी र कुशलतापूर्वक गरिनुपर्दछ । नागरिकहरूले व्यहोरेको रकम
सदुपयोग भएको अनुभूति गर्न सक्ने गरि कमसेकम लागतमा सेवा प्रवाह गर्ने प्रबन्ध मिलाउनु
पर्ने हुन्छ ।

अनुगमन किन आवश्यक छ ?

सेवा प्रवाहमा संलग्न कर्मचारीहरु सबै त्यत्तिकै इमान्दार र कर्तव्यनिष्ठ रहंदैनन् । कसै कसैको अप्रभावकारीता र पक्षपातपूर्ण व्यवहारको कारण सार्वजनिक पदको अधिकार दुरुपयोग हुने सम्भावना रहन्छ । आमनागरिकका लागि विनियोजित स्रोत अर्कोतिर चुहिन सक्छ ।

परिच्छेद -१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

(क) यो कार्यविधिको नाम “सार्वजनिक सेवा प्रदायक अनुगमन कार्यविधि, २०६४” रहेको छ ।

(ख) यो कार्यविधि तुरुन्त लागु हुनेछ ।

२. परिभाषा : विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा :

(क) “ऐन” भन्नाले भ्रष्टाचार निवारण ऐन, २०५९ सम्भन्नु पर्दछ ।

(ख) “केन्द्र ” भन्नाले भ्रष्टाचार निवारण ऐन २०५९ को दफा ३७ अनुसार स्थापना भएको राष्ट्रिय सर्तकता केन्द्र सम्भन्नुपर्दछ ।

(ग) “कार्यालय” भन्नाले नेपाल सरकारका मन्त्रालय, विभाग, कार्यालय वा निकाय सम्भन्नुपर्दछ । सो शब्दले नेपाल सरकार मातहतका शाखा, ईकाइ, तथा सरकारको पूर्ण वा आंशिक स्वामित्वमा रहेका संस्थान वा अन्य सार्वजनिक संस्था ,कम्पनि, प्राधिकरण वा यस्तै प्रकृतिका संस्था समेत सम्भन्नुपर्दछ ।

(घ) “पदाधिकारी” भन्नाले सार्वजनिक संस्थामा निर्धारित प्रकृत्या अनुसार कार्य गर्न नियुक्त वा जिम्मेवारी प्राप्त व्यक्ति सम्भन्नुपर्दछ ।

(ङ) “उजुरी” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी भ्रष्टाचार, अधिकारको दुरुपयोग वा अनुचित कार्य, सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक भन्कट, सेवाप्राप्ति कठिनाई, सेवाको स्तरमा भएको असन्तुष्टि, प्राविधिक तथा प्रशासनिक सेवाको गुणस्तर, र आर्थिक अनियमितता गर्ने वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखत टेलिफोनवाट प्राप्त जानाकारी वा सूचना समेतलाई सम्भन्नुपर्दछ ।

- (ज) “अनुगमन” भन्नाले छड्के जाँच, निगरानी वा सुपरीक्षणको क्रममा गरिने आकस्मिक निरीक्षणलाई समेत सम्भन्नुपर्दछ ।
- (झं) “सार्वजनिक सेवा” भन्नाले सर्वसाधारण जनतालाई जुनसुकै रूपमा प्रदान गरीने सेवालाई सम्भन्नुपर्दछ ।
- (ट) “सम्पर्क अधिकृत ” भन्नाले प्रत्येक कार्यालयले आफ्नो कार्यालयमा नोडल अधिकृतको रूपमा गुनासो सुन्न तोकिएको अधिकृत भन्ने समेत सम्भन्नु पर्दछ ।
- (ठ) “निर्देशिका” भन्नाले राष्ट्रिय सर्तकता केन्द्रको सार्वजनिक सेवा प्रवाह अनुगमन निर्देशिका २०६४ सम्भन्नुपर्दछ ।
- (ड) “कार्यविधि” भन्नाले राष्ट्रिय सर्तकता केन्द्रको सार्वजनिक सेवा प्रदायक अनुगमन कार्यविधि २०६४ सम्भन्नुपर्दछ ।
- (ढ) “कार्यालय प्रमुख” भन्नाले कुनै सरकारी कार्यालयको प्रमुख भई काम गर्ने पदाधिकारी, अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्भन्नुपर्दछ ।

परिच्छेद २

उद्देश्य

३. **कार्यविधिको उद्देश्य :** यस कार्यविधिको उद्देश्यहरु देहाय बमोजिम रहेको छ :

- (क) सार्वजनिक कार्यालय, संस्थाहरुको अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका प्रकृति, कार्य र स्वरूप निर्धारण गर्ने ।
- (ख) सार्वजनिक सेवा प्रदायकहरुको अनुगमन गर्दा ध्यान दिनुपर्ने विषयवस्तुहरु एकिकन गर्ने ।
- (ग) सार्वजनिक सेवा प्रदायकहरुको स्तरमापन गर्ने सूचकहरु तयार गर्ने ।

- (घ) अनुगमन कार्यलाई सूचना प्रणालीमा आधारित अभिलेख व्यवस्थामा आवद्ध गर्ने तरिका प्रस्तुत गर्ने ।
- (ङ) अनुगमन कार्यलाई समता, समानता र सामाजिक न्यायसापेक्ष तुल्याई यस प्रणालीलाई समावेशी तुल्याउने उपाय प्रस्तुत गर्ने ।
- (च) अनुगमन कार्यमा संलग्न कर्मचारीको क्षमता अभिवृद्धि गर्ने क्रियाकलाप सिफारिस गर्ने ।
- (छ) अनुगमन पछि पेश हुने प्रतिवेदनमा एकरूपता ल्याउन त्यसको ढाँचा निर्धारण गर्ने ।

परिच्छेद ३

अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी

४. केन्द्रद्वारा अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी :

- (१) जनतालाई सेवा सुविधा प्रदान गर्ने उद्देश्यले जिल्ला, इलाका र गाउँ स्तरमा स्थापना भएका सार्वजनिक संस्थाबाट सम्पादन हुने कार्यहरू नियमित रूपमा भए नभएको विषयमा सूचना संकलन गर्ने हेतुले केन्द्रले अधिकृत तथा कर्मचारीहरूलाई खटाई अनुगमन र निरीक्षण गर्नेछ ।
- (२) अनुगमनमा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरूले सेवा प्रवाहमा संलग्न सार्वजनिक संस्थाहरूमा भ्रष्टाचार र अनियमितता वारे निगरानी राखी छड्के निरीक्षण गर्नेछ ।
- (३) यसरी अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका सिलसिलामा प्राप्त सूचना वा जानकारीका आधारमा अनुगमनमा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरूले केन्द्रलाई प्रतिवेदन बुझाउनु पर्नेछ । सो प्रतिवेदनका आधारमा केन्द्रले सार्वजनिक संस्थामा हुने भ्रष्टाचार रोकथामका लागि सम्बन्धित कार्यालय र तालुक कार्यालयलाई सुझाव र निर्देशन दिने छ ।

(४) अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीको सिलसिलामा भ्रष्टाचारजन्य कार्य भई रहेको तथ्यगत सूचना वा जानकारीका आधारमा अनुगमनमा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरूले गोप्य माध्यमबाट केन्द्रलाई जानकारी गर्नुपर्नेछ । यसरी प्राप्त सुचनालाई केन्द्रले भ्रष्टाचार नियन्त्रणका लागि अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग र अन्य सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने छ ।

५. अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका क्षेत्र र सार्वजनिक कार्यालयहरू :

अनुगमनमा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरूले सेवा प्रदायक क्षेत्रमा संलग्न देहायका सार्वजनिक कार्यालयहरूको अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी गर्नु पर्नेछ :

- (क) आम नागरिकको सुरक्षाका लागि स्थापना भएका कार्यालयहरू,
- (ख) दैनिक उपभोग्य वस्तु र सेवा वितरणमा संलग्न कार्यालयहरू,
- (ग) भूमि व्यवस्थापनका लागि स्थापना भएका कार्यालयहरू,
- (घ) विभिन्न प्रयोजनमा प्रमाणपत्र दिन, इजाजत दिन, रजिष्ट्रेशन गर्न वा नविकरण गर्न स्थापना भएका कार्यालयहरू,
- (ङ) सरकारी कर, दस्तुरी वा राजस्व असूली गर्न खडा भएका कार्यालयहरू,
- (च) स्थानीय निकायहरू,
- (छ) जनताका लागि सेवा प्रवाहमा संलग्न अन्य निकायहरू ।

५ अनुगमन, निरीक्षण र निगरानीका बिषयहरू :

अनुगमनमा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरूले सेवा प्रवाहका देहायका विषयहरूमा अनुगमन, निरीक्षण र निगरानी गर्ने पर्नेछ :

- (क) कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाको प्रभावकारीताका सम्बन्धमा ,

(ख) प्रभावकारी सेवा प्रवाहका लागि कार्यालय व्यवस्थापन सम्बन्धमा ।

(ग) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा र

(घ) सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धमा ।

६. अनुगमनका सूचकहरू :

सार्वजनिक संस्थाबाट प्रवाह हुने सेवाका प्रभावकारीता सम्बन्धमा केन्द्रले देहायका सूचकको आधारमा अनुगमन गर्नेछ :

(क) नागरिक वडापत्र वारे अनुगमन :

(१) प्रदान गरिने सेवाको विवरण स्पष्ट उल्लेख गरेको वा नगरेको,

(२) सेवाग्राहीले पुरा गर्नुपर्ने प्रकृयाको विवरण सरल भाषामा उल्लेख भएको वा नभएको,

(३) सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने शुल्क वा दस्तुर खुलाएको वा नखुलाएको

(४) सेवाग्राहीले पेश गर्नुपर्ने कागजातवारे उल्लेख गरेको वा नगरेको,

(५) सेवा प्रदान गर्न लाग्ने समय उल्लेख भएको वा नभएको,

(६) सेवा प्रदानका लागि जिम्मेवार कर्मचारीको नाम, पद, र कार्यरत कोठा नं. खुलाएको वा नखुलाएको,

(७) काम नभएमा गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम, पद र कार्यरत कोठा नं. खुलाएको वा नखुलाएको,

(८) नागरिक वडापत्र सवैले देख्ने स्थानमा रहेको वा नरेहेको ।

(ख) सहायता कक्ष र जनसम्पर्क अधिकारीवारे अनुगमन :

- (१) नागरिक वडापत्र पढ्न नसक्नेहरुका लागि जानकारी दिन कार्यालयको प्रवेश स्थानमा सवैका लागि सहज हुने गरी सहायता कक्ष (Help Desk) को व्यवस्था गरेको वा नगरेको,
 - (२) सहायता कक्षमा जनसम्पर्क अधिकारी/हरुको खाली नहुने गरी व्यवस्था भएको वा नभएको,
 - (३) सहायता कक्षका लागि तोकिएका जनसम्पर्क अधिकारी/हरु तोकिएको स्थानमा तैनाथ रहेको नरहेको,
- (ग) पक्षपात रहित सेवा प्रवाहबारे :
- (१) पहिले आउनेको काम पहिले (First come, First serve) का आधारमा काम गर्ने परिपाटि कायम भएको वा नभएको,
 - (२) टोकन प्रणाली लागू गरेको वा नगरेको,
 - (३) वृद्ध, अन्ध, अपाङ्ग, बालक, महिला र दुर्गम स्थानबाट आउनेहरुको लागि सकारात्मक विभेद गर्ने (Positive Discrimination) र द्रुत सेवा (Fast Track Service) दिने पद्धति अपनाएको वा नअपनाएको,
- (घ) संलग्न राख्नुपर्ने कागजात र लाग्ने दस्तुरको विवरण बारे :
- (१) सेवा प्राप्तिका लागि दिनुपर्ने निवेदनको अग्रभागमा संलग्न राख्नुपर्ने कागजात र लाग्ने दस्तुर सहितको जानकारीमूलक विवरण उल्लेख भएको वा नभएको,
 - (२) कार्यालयको आफ्नै वेभसाइट भएमा माथि उल्लेखित विवरण समावेश भएको वा नभएको,

- (३) कार्यालय र सम्बन्ध कर्मचारीका लागि कार्यालयबाट वितरण हुने सेवाको लागि आवश्यक हुने कागजात र दस्तुर आदि खुल्ने चेकलिष्ट संलग्न राखी सो अनुसार कार्य सम्पादन गर्ने गरेको वा नगरेको,
- (४) सेवाग्राहीले संलग्न गर्नुपर्ने प्रमाण कागजात नपुग भएमा कुन कुन नपुग भएको हो स्पष्ट उल्लेख गरिदिने परिपाटि कायम भएको वा नभएको र प्राप्त भएको अवस्थामा कार्य सम्पन्न हुने समयावधि किटानी गरी जानकारी दिने पद्धतिको विकास भएको वा नभएको ।
- (ड) सेवा प्रवाह गर्न नसकिने अवस्थामा सेवाग्राहीलाई जानकारी दिने व्यवस्थाबारे :
- (१) कुनै व्यक्ति वा संस्थाले लिन चाहेको सेवा कुनै उचित कारणवश उपलब्ध गराउन नसकिने अवस्थामा सो को कारण स्पष्ट उल्लेख गरी राख्ने पद्धतिको विकास भएको छ वा छैन,
- (२) त्यस्तो कारण सम्बन्धित व्यक्ति वा संस्थालाई मौखिक वा लिखित जानकारी दिने व्यवस्था गरिएको छ वा छैन,

७. कार्यालय व्यवस्थापनबारे अनुगमन :

अनुगमनमा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरूले प्रभावकारी सेवा प्रवाहका लागि कार्यालय व्यवस्थापन सम्बन्धमा देहायका सूचकका आधारमा अनुगमन गर्नेछु :

(क) कर्मचारी सम्बन्धमा :

- (१) कार्यालयका शाखा तथा फाँटहरूमा कार्य बोझ अनुसार कर्मचारीहरूको खटनपटन र कार्यविभाजन भएको वा नभएको,
- (२) कार्यालयका शाखा वा फाँटको कामको प्रकृति अनुसार कर्मचारीको योग्यता र दक्षता रहेको वा नरहेको तथा निजलाई शाखा वा फाँटको काम सञ्चालन गर्नेबारे अनुशिक्षण दिइएको वा नदिइएको,

- (३) कुनै शाखा वा फाँटको जिम्मेवारी लिएको कर्मचारी अनुपस्थित भएकोमा सेवाग्राहीको काम नरोकिने गरी व्यवस्था मिलाइएको वा नमिलाइएको,
- (४) कर्मचारी परिचय-पत्रको व्यवस्थाबारे : कार्यालयमा कार्यरत प्रत्येक कर्मचारीले कार्यालय समयमा अनिवार्य रूपमा परिचय-पत्र लगाउने गरेको वा नगरेको ।
- (ख) कार्यालयको कार्य कक्ष :
- (१) जनतालाई सुविधा हुने गरी सरल र छिटो सेवा प्रवाहका लागि कार्यालयको कार्य कक्षहरूको अवस्थिति (Office layout) तयार भएको वा नभएको,
- (२) कार्यालयका कार्यकक्षमा आवश्यक सफाईमा ध्यान दिएको वा नदिएको ।
- (ग) एकद्वार प्रणालीको विकास :
- (१) सेवाग्राहीका लागि सहायता कक्ष र जनसम्पर्क अधिकारी समक्ष निवेदन कागजात पेश गरी सोहि कक्ष र अधिकारीबाट कार्यफछ्यौट भएको कागजात उपलब्ध गराउने एकद्वार प्रणाली अवलम्बन गरेको वा नगरेको,
- (२) सहायता कक्षबाटै सम्बन्धित शाखाका अधिकारी र कर्मचारी समक्ष सेवाग्राहीको कागजात टोकन प्रणालीको विकास भएको वा नभएको ।
- (घ) कार्यालयको अभिलेख व्यवस्था :
- (१) कम्प्युटर प्रणाली बाट अभिलेख राख्ने व्यवस्था मिलाएको वा नमिलाएको,
- (२) कार्यालयको अभिलेखको सुरक्षा प्रबन्ध भएको वा नभएको,
- (३) अभिलेख रहेको कक्षमा अनधिकृत व्यक्तिहरूको खुला पहुँच नरहने व्यवस्था गरेको वा नगरेको,
- (४) अभिलेखलाई स्तरिय र टिकाउ बनाउने व्यवस्था मिलाएको वा नमिलाएको,

(५) कर्मचारीहरुको सरुवा हुदा अनिवार्य रुपमा बभ्रुवुभ्रारथ गर्ने परिपाटिको पालना भएको वा नभएको,

द. गुनासो व्यवस्थापनबारे अनुगमन :

अनुगमनमा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरुले गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा देहाएका सुचकका आधारमा अनुगमन गर्नु पर्नेछ :

- (१) नागरिक वडापत्र बमाजिम प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धमा सेवाग्राहीको कुनै गुनासो भए सो गुनासो सुन्ने जिम्मेवार नोडल अधिकृतको व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (२) नोडल अधिकृतबाट २४ घण्टाभित्र सम्बन्धित अधिकारी समक्ष सुभाब सहित पेस गर्ने व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (३) कारवाही गर्न नसकिने भएमा २४ घण्टा भित्र आफूभन्दा माथिल्लो निकाय वा पदाधिकारी समक्ष पेश गर्ने गरिएको वा नगरिएको,
- (४) माथिल्लो निकाय वा अधिकारीबाट प्राप्त हुने निर्देशन, राय, परामर्श वा निकासाको व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (५) माथिल्लो निकायसंग निकासा लिदा प्रयोगमा ल्याउने संचारका छिटो साधनको उपयोग भएको वा नभएको,
- (६) माथिल्लो निकायबाट निर्देशन, जानाकारी वा निकासा प्राप्त भए पछि नोडल अफिसर मार्फत ४८ घण्टा भित्र सम्बन्धित गुनासोकर्ता व्यक्ति वा संस्थालाई लिखित जानाकारी दिने व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (७) कारवाही हुन नसकेका गुनासा तथा निवेदनहरु मथि सो को स्पष्ट कारण खुलाई सुभाब सहित सम्बन्धित व्यक्ति राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र र प्रधानमन्त्री

तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयलाई जानाकारी गराउने व्यवस्था भएको वा नभएको ।

९. सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्थाबारे अनुगमन :

अनुगमनमा संलग्न रहने केन्द्रका अधिकृत तथा कर्मचारीहरूले सार्वजनिक सुनुवाईका सम्बन्धमा निम्न सूचकका आधारमा अनुगमन गर्नेछ :

- (१) सम्बन्धीत कार्यालय प्रमुखले जिल्लाका प्रमुख जिल्ला अधिकारीको संयोजकत्वमा महिनाको १ पटक जिल्ला स्थित कार्यालयहरूको काम कारवाहीको बारे सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम आयोजना गर्ने पहल गरेको वा नगरेको,
- (२) सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा महिला सेवाग्राहीहरूको उपस्थितिलाई प्रोत्साहन दिएको वा नदिएको,
- (३) सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा उठेका प्रश्न वा सवालहरूवारे गर्नुपर्ने सुधार बारे प्रतिवद्धता जाहेर भएको वा नभएको ।
- (४) सार्वजनिक सुनुवाईमा अभिव्यक्त प्रतिवद्धताहरू अनुसार कामकारवाही पुरा भएको वा नभएको ।

१०. कार्यालयको भौतिक वातावरण सम्बन्धी अनुगमन :

सार्वजनिक संस्थाको भौतिक वातावरण स्वच्छ र सरल बनाउने सन्दर्भमा केन्द्रले निम्न सूचकका आधारमा अनुगमन गर्ने छ :

- (१) महिला र पुरुषको लागि शौचालयको व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (२) अशक्त, अपांग नागरिकलाई कार्यालय प्रवेश गर्न सहज हुने उपयुक्त संरचनाको निर्माण भएको वा नभएको,

- (३) कार्यालय हाताभिन्न प्रतिक्शालयको उपयुक्त व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (४) कार्यालय हातामा सवारी साधन पार्किङ्गको उचित व्यवस्था भएको वा नभएको,
- (५) न्यूनतम लागतमा फोटोकपी सुविधाको व्यवस्था भएको वा नभएको,

११ स्तर मापनका सूचकहरु :

सेवा प्रदायक कार्यालयहरुको स्तर मापनका सूचकहरु अनुसुचि १ बमोजिम हुनेछ ।

अनुसुचि १

सेवा प्रदायक कार्यालयहरूको स्तर मापनका सूचकहरू

सूचक	अंकभार	अतिउत्तम	उत्तम	सन्तोषजनक	न्यून	शून्य
१. नागरिक वडापत्र सम्बन्धी व्यवस्था						
१.१ सेवा सम्बन्धी विवरणको स्पष्टता						
१.२ शुल्क दस्तुर सम्बन्धी स्पष्टता						
१.३ संलग्न गर्नुपर्ने कागजात वारे स्पष्टता						
१.४ समय सिमा निर्धारण						
१.५ जिम्मेवार कर्मचारीको विवरण						
१.६ नागरिक वडापत्रको अवस्थिति						
२ सहायताकक्ष र जनसम्पर्क अधिकारी सम्बन्धमा						
२.१ सहायता कक्ष (Help Desk) सम्बन्धमा						
२.२ सहायता कक्षमा जनसम्पर्क अधिकारीको व्यवस्था सम्बन्धमा						
३. पक्षपात रहित सेवा प्रवाह सम्बन्धी व्यवस्था						
३.१ पहिले आउनेको काम पहिले (First come First serve) गर्ने						

३.२ टोकन प्रणाली सम्बन्धमा						
३.३ असहाय, महिला, आदीका सम्बन्धमा						
४.संलग्न राख्नुपर्ने कागजात र लाग्ने दस्तुरको विवरण बारे						
४.१ सेवा प्राप्तिका लागि दिनुपर्ने निवेदनमा संलग्न कागजात र लाग्ने दस्तुर सहितको विवरण सम्बन्धमा						
४.२ कार्यालयमा सूचना प्रणाली भए नभएको सम्बन्धमा						
४.३ कार्यालय संग सम्बन्धीत कर्मचारीको लागि चेकलिष्ट सम्बन्धमा						
४.४ सेवाग्राहीलाई सेवाप्रवाह गर्दा पुगअपुग कागजात सम्बन्धमा स्पष्ट बुझाउने परिपाटी सम्बन्धमा						
५. कार्यालय व्यवस्थापन सम्बन्धमा						
५.१ कार्यालयका कर्मचारीको खटनपटन र कार्यविभाजन सम्बन्धमा						
५.२ कार्यालयको कर्मचारीको कार्यदक्षता अनुरूप कामको विभाजन भएनभए सम्बन्धमा						
५.३ कर्मचारीको अनुपस्थिति सम्बन्धमा						
५.४ कर्मचारीको परिचयपत्र उचित व्यवस्थापन सम्बन्धमा						

६ कार्यालयको कार्यकक्ष सम्बन्धमा						
६.१ कार्यालयको कार्यकक्षको अवस्थिति (Office layout) सम्बन्धमा						
६.२ कार्यालयको वातावरणीय सरसफई सम्बन्धमा						
७. कार्यालयको अभिलेख सम्बन्धमा						
७.१ कम्प्यूटर प्रणाली सम्बन्धी व्यवस्था भए नभएको सम्बन्धमा						
७.२ कार्यालयका अभिलेख सुरक्षा प्रबन्ध भए नभएको सम्बन्धमा						
७.३ स्तरिय अभिलेख सम्बन्धमा						
७.४ कर्मचारी सरुवा गर्दा सरुवा कर्मचारीले गर्ने बरबुझारथ सम्बन्धमा						
८. गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा						
८.१ नागरिक वडापत्र बमोजिम प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धी गुनासो सुन्ने नोडल अधिकृतको व्यवस्था भए नभएको सम्बन्धमा						
८.२ उपल्लो अधिकारी समक्ष प्रस्तुत गरिने व्यवस्था						
८.३ उपल्लो अधिकारीवाट प्राप्त गरीने राय निर्देशन परामर्श वा निकासा सम्बन्धी व्यवस्था						

८.४ निकास गद्दा अपनाइने विधि सम्बन्धी व्यवस्था						
८.५ कार्वाहि नहुने र हुन नसक्ने काम कार्वाहि उपर स्पष्ट जानाकारी गराइने व्यवस्था						
९ सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था बारे						
९.१ सार्वजनिक सुनुवाई आयोजना गरे नगरेको सम्बन्धमा						
९.२ सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा समावेशी भए नभएको सम्बन्धमा						
९.३ उक्त कार्यक्रममा उठेका प्रश्नको सुधार र प्रतिबद्धता कायान्वयन सम्बन्धमा						
९.४ उक्त कार्यक्रममा अभिव्यक्त प्रतिबद्धता निराकरण भए नभएको सम्बन्धमा						
१०. कार्यालयको भौतिक वातावरण सम्बन्धमा						
१०.१ शौचालयको उचित व्यवस्थापन सम्बन्धमा						
१०.२ अशक्त र अपाङ्गहरुका लागि सर्वसुलभ र उपयोगि सेवा प्रवाह भए नभएको सम्बन्धमा						
१०.३ कार्यालयको हाताभिन्न प्रतिक्षालयको व्यवस्थापन नभएको सम्बन्धमा						

१०.४ कार्यालयको हाताभित्र पाकिङ सुविधा भए नभएको सम्बन्धमा						
--	--	--	--	--	--	--

सन्दर्भ सामाग्रीहरु

१. उच्च स्तरीय प्रशासन सुधार आयोगको प्रतिवेदन, २०४९, पृष्ठ २५ ।
२. नेपालको अन्तरिम संविधान, २०६३, अनुसूची - ४, पुष्ठ ९७ ।
३. साभा सहमतिको न्यूनतम कार्यक्रम
४. Cartier-Bresson, Jean. April 2004. "From the State of the Question to the Question of the State", *Copenhagen Consensus Opponent Notes on Poor Governance and Corruption*,
५. LeBillon, Philippe. 2003. "Buying Peace or Fueling War: The Role of Corruption in Armed conflicts", *Journal of International Development*, 15, pp.413-426.
६. O'Donnell, Madalene. 2006. "Post-conflict Corruption: A Rule of Law Agenda?" *Civil War and the Rule of Law*. International Peace Academy.
७. United Nations, *A More Secure World: Our Shared Responsibilities: Report of the Secretary General's High-level Panel on Threats, Challenges, and Change*, UN Doc A/59/565 (1 December 2004), <http://www.un.org/secureworld>.
८. "Services can work for poor people but too often they fail." World Development Report 2004: Making services work for poor people, pp.19-31.
९. United Nations. 2004. The Global Programme against Corruption: Anti-Corruption Toolkit,.