



मञ्जु संजु देवी साह
नगर उपप्रमुख

मटिहानी नगरपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष स्थापना र संचालन निर्देशिका,
२०८२

नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति: २०८२/०२/२८ गते

मटिहानी नगरपालिका

नगर कार्यपालिकाको कार्यालय

महोत्तरी जिल्ला, मधेश प्रदेश



मञ्जु

संजु देवी साह
नगर उपप्रमुख



मजु देवी राह
नगर उपप्रमुख

मटिहानी नगरपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष स्थापना र संचालन निर्देशिका, २०८२

कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति: २०८२/०२/२८

मटिहानी नगरपालिकाबाट प्रदान गरिने सेवा सहज तथा छिटो, छरितो रूपमा पाउने अवस्था सुनिश्चित गरी सम्बन्धित सेवा प्राप्त गर्ने प्रक्रिया वारे सर्वसाधारणलाई जानकारी दिन एवं अशक्त, अपांगता भएका सेवाग्राहीलाई सेवा प्राप्तिवारे सहजीकरण गरी जनप्रतिनिधिले सरल, सुलभ र गुणस्तरीय सेवा प्रदान गर्न जनता समक्ष गरेका प्रतिबद्धता तथा मटिहानी नगरपालिकाबाट सुशासन ऐनमा भएको व्यवस्था कार्यान्वयन गर्न स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को परिच्छेद १५ को दफा १०२ बमोजिम कार्यपालिकाले नागरिक सहायता कक्ष स्थापना र सञ्चालन निर्देशिका बनाई लागू गरिएको छ ।

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** यो निर्देशिकाको नाम मटिहानी नगरपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष स्थापन तथा संचालन निर्देशिका, २०८२ रहेको छ ।

२. **परिभाषा:** विषय र प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यो निर्देशिकामा उल्लेखित निम्न अनुसारको हुनेछः

क. “नगरपालिका” भन्नाले मटिहानी नगरपालिका सम्झनु पर्छ ।

ख. “कार्यपालिका” भन्नाले मटिहानी नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।

ग. “नागरिक सहायता कक्ष” भन्नाले मटिहानी नगरपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष सम्झनु पर्छ ।

घ. “सेवाग्राही” भन्नाले मटिहानी नगरपालिका बाट सेवाप्राप्त गर्न आउने नागरिकलाई सम्झनु पर्छ ।

३. **उद्देश्य:** नागरिक सहायता कक्ष स्थापनाका उद्देश्यहरु देहाय बमोजिम हुनेछः

क. सेवाग्राहीलाई सेवा प्राप्त गर्न सहज बनाउने ।

ख. सेवाग्राहीलाई सेवा लिन आवश्यक भौतिक तथा प्राविधिक सहयोग गर्ने ।

ग. सहज सेवाप्रदानका माध्यमबाट स्थानीय सरकार प्रदत्त नागरिकको अपनत्वको भावना अभिवृद्धि गर्ने ।

४. नागरिक सहायता कक्ष (Citizen Help Desk)

क. मटिहानी नगरपालिकाको सेवा ग्राहीको सहजताको लागि नगर कार्यपालिकाको कार्यालय र प्रत्येक वडा कार्यालयहरुमा नागरिक सहायता कक्ष (Citizen Help Desk) को व्यवस्था गर्ने छ ।

ख. मटिहानी नगरपालिका र अन्तर्गतको निकायमा आउने सेवाग्राही तथा नगरपालिका बासीलाई नागरिक सहायता कक्षबाट निःशुल्क फोटोकपी गरि दिने (बढीमा ३ पेज सम्म), निःशुल्क टाईपिङ्ग गरि दिने, निःशुल्क प्रिन्ट गरि दिने, निःशुल्क रूपमा इमेल ईन्टरनेट सेवा उपलब्ध गराउने, online billing



मजु देवी राह
नगर उपप्रमुख



मंजु साह
नगर उपप्रमुख

service, सेवा प्रवाहको लागि स्थानीय भाषामा सहजिकरण गरि दिने लगायतको सेवा उपलब्ध रहनेछ।

ग. नागरिक सहायता कक्ष(Citizen Help Desk) को लागि तोकिएको स्थानमा अनुसूची १ बमोजिमका ढाँचामा जानकारी मूलक बोर्ड र उपलब्ध हुने सेवाहरुको सम्बन्धमा सूचना पार्टी राख्ने छ।

५. सहजकर्ता सम्बन्धि व्यवस्था

क. नगरपालिकाको लागि प्रमुख प्रशासकिय अधिकृतले र वडा कार्यालयको लागि वडा कार्यालयको सिफारिसमा प्रमुख प्रशासकिय अधिकृतले सहजकर्ता तोक्न सक्नेछ।

ख. सहजकर्ता तोकदा नगरपालिका वा वडा कार्यालयमा कार्यरत सहायक स्तरका कर्मचारीलाई तोक्न पर्नेछ।

६. सहजकर्ताको योग्यता

क. १०+२ वा सो सरहको शैक्षिक योग्यता भएको र कम्प्युटर सम्बन्धि सामान्य ज्ञान भएको १ जना वा आवश्यक्त अनुसारको कर्मचारीलाई मात्र सहजकर्ता तोक्नु पर्नेछ।

७. सहजकर्ताको कार्य विवरण र सेवा प्रवाह सम्बन्धि अभिलेख

क. सहजकर्ताले कार्यालय समयमा तोकिएको सेवा निशुल्क रुपमा सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउने।

ख. सेवाग्राहीको जिज्ञासालाई शिष्ट सरल र सहज रुपमा सम्भव भएसम्म सेवाग्राहीकै भाषामा बुझिने गरि जानकारी दिने।

ग. तोकिए बमोजिमका सेवा प्राप्त गर्ने प्रक्रिया सेवा लिने स्थान र आवश्यक कागजात वारे सेवाग्राहीलाई जानकारी गर्ने गराउने।

घ. सेवाग्राहीलाई प्रविधिमैत्री सेवा प्रवाह वारे जानकारी एवम् सहयोग गर्ने।

ङ. अशक्त अपाङ्गता भएका व्यक्ति ज्येष्ठ नागरिक तथा बालबालिकालाई सेवा प्राप्त गर्न सम्बन्धित कक्षमा समेत पुर्याई सेवा लिने व्यवस्था गर्ने गराउने।

च. उपलब्ध गराइएको सेवाको अभिलेख अनुसूची २ बमोजिमको ढाँचामा दैनिक रुपमा राख्नु पर्नेछ।

छ. सेवाको अभिलेख मासिक रुपमा वडा कार्यालय माफत नगरपालिकाको कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ।

८. संचालनको लागि श्रोत व्यवस्थापन

क. नागरिक सहायता कक्ष (Citizen help Desk) संचालनको लागि नगरपालिकाले बजेटको व्यवस्थापन गरि, माग फारम भराई आवश्यक्ता अनुसार बजेट व्यवस्थापन तथा परिचालन गर्ने छ।

ख. नागरिक सहायता कक्ष (Citizen help Desk) बाट कुनै पनि सेवा दिए वापत सहजकर्ता वा अन्य कुनै कर्मचारीले कुनै किसिमको अतिरिक्त शुल्क लिन पाउने छैन।



मंजु साह
नगर उपप्रमुख



९. अनुगमन निरिक्षण

क. नागरिक सहायता कक्ष (Citizen help Desk) बाट प्रवाह हुने सेवाको नियमित रुपमा देहाय बमोजिमको समितिबाट अनुगमन निरिक्षण गरिनेछ ।

देहाय

प्रशासन शाखा प्रमुख

संयोजक

महिला बालबालिका तथा जेष्ठ नागरिक शाखा सहायाक

सदस्य

प्रमुख प्रशासकिय अधिकृतले तोकेको कर्मचारी मध्ये १ जना

सदस्य सचिव

ख. समितिले अनुगमन निरिक्षण गरी मासिक रुपमा नगर कार्यपालिकाको कार्यालयमा प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्नेछ ।

ग. अनुगमनकर्ताहरुले अनुगमन गरे बापतको पारिश्रमिक नगरपालिकाको कार्यालयबाट नेपाल सरकारको नियमानुसार उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

१०. वडा समितिको जिम्मेवारी

क. नागरिक सहायता कक्ष (Citizen help Desk) बाट प्रवाह हुने सेवाहरुको संचालन रेखदेख गर्नु वडा समितिको दायित्व हुनेछ ।

ख. सहजकर्ताको छनौट वडा समितिको सिफारिसमा गर्नु पर्नेछ ।

११. कार्यपालिकाको जिम्मेवारी

क. नागरिक सहायता कक्ष (Citizen help Desk) बाट प्रवाह हुने सेवाहरुको संचालन, रेखदेख र नियन्त्रण गर्ने मटिहानी नगरपालिकाको दायित्व हुनेछ ।

ख. अनुगमन समितिबाट पेश भएको प्रतिवेदन उपर छलफल गरी आवश्यक निर्णय गरी सेवा प्रवाहलाई सरल सहज प्रभावकारी बनाउने मुख्य जिम्मेवारी मटिहानी नगरपालिकाको हुनेछ ।

१२. प्रचलित कानून बमोजिम हुने: यस निर्देशिकामा उल्लेख भएका विषयहरुको हकमा यसै बमोजिम र अन्य कुराको हकमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ ।

१३. संशोधन र खारेजी: यस निर्देशिकाको आवश्यकता अनुसार संशोधन तथा खारेजी गर्ने अधिकार मटिहानी नगरपालिकामा निहित रहनेछ ।



मंजू देवी राह
नगर उपप्रमुख



अनुसूची १

मंजु
मंजु देवी साह
नगर उपप्रमुख

मटिहानी नगरपालिका

नगर कार्यपालिकाको कार्यालय, महोत्तरी

नागरिक सहायता कक्ष (Citizen help Desk)

निशुल्क उपलब्ध हुने सेवाहरु

- सेवाप्रवाहको लागि स्थानीय भाषामा सहजिकरण गर्नु पर्ने हुन्छ ।
- निवेदन लेखनमा सहयोग गरिदिनु पर्ने हुन्छ ।
- फारम भर्नमा सहयोग गर्नु पर्ने हुन्छ ।
- आवश्यकता अनुसार टाईपिङमा सहयोग गरि दिनु पर्ने हुन्छ ।
- फोटोकापी निःशुल्क रुपमा गर्न सहयोग गरिदिनु पर्ने हुन्छ (वढीमा ३ पेज सम्म) ।
- आवश्यकता अनुसार वढीमा ३ पेज सम्म प्रिन्ट गरि दिनुपर्ने हुन्छ ।
- आवश्यकता अनुसारको ईमेल, इन्टरनेट सेवा उपलब्ध गराउनु पर्ने हुन्छ ।



मंजु

मंजु देवी साह
नगर उपप्रमुख



मंजु देवी राई
नगर उपप्रमुख

महेश्वरी नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय, महोत्तरी

नागरिक सहायता कक्ष (Citizen help Desk) बाट प्रवाह भएका सेवाहरुको अभिलेख राख्ने
फारामको ढाँचा:

क्र.सं	मिति	सेवाग्राहीको नाम	ठेगाना	सेवाप्रवाहको विवरण	कैफियत



मंजु देवी राई

तयार गर्ने

नाम:

पद :

प्रमाणित गर्ने

नाम:

पद :