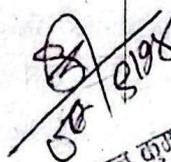


चौबिसे गाउँपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) स्थापना र सञ्चालन निर्देशिका, २०८२

कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति: २०८२/०९/१८



  
राज कुमार लिम्बू  
अध्यक्ष

चौबिसे गाउँपालिका  
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय  
राजारानी धनकुटा

चौबिसे गाउँपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) स्थापना र सञ्चालन निर्देशिका, २०८२

स्वीकृत मिति: २०८२/०९/१८

प्रस्तावना: चौबिसे गाउँपालिकाबाट प्रदान गरिने सेवा सहज तथा छिटो छरितो रूपमा पाउने अवस्था सुनिश्चिन गरी सम्बन्धित सेवा प्राप्त गर्ने प्रक्रिया बारे सर्वसाधारणलाई जानकारी दिन एवं अशक्त अपाङ्गता भएका सेवाग्राहीहरूलाई सेवाप्राप्ति बारे सहजीकरण गरी जनप्रतिनिधिहरूले सरल, सुलभ र गुणस्तरीय सेवा प्रदान गर्न जनता समक्ष गरेका प्रतिबद्धता तथा चौबिसे गाउँपालिकाबाट सुशासन ऐन, २०८० मा भएको व्यवस्था कार्यान्वयन गर्ने प्रशासनिक कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७४ को दफा ४ बमोजिम कार्यपालिकाबाट नागरिक सहायता कक्ष स्थापना र सञ्चालन निर्देशिका बनाई लागू गरिएको छ।

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यो निर्देशिकाको नाम "चौबिसे गाउँपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष स्थापना र सञ्चालन निर्देशिका, २०८२" रहेको छ।

(२) यो निर्देशिका चौबिसे गाउँ कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखि लागू हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यो निर्देशिकामा:

क. "गाउँपालिका" भन्नाले चौबिसे गाउँपालिका सम्झनुपर्छ।

ख. "कार्यपालिका" भन्नाले चौबिसे गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनुपर्छ।

ग. "नागरिक सहायता कक्ष" भन्नाले चौबिसे गाउँपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष सम्झनुपर्छ।

घ. "सेवाग्राही" भन्नाले चौबिसे गाउँपालिकाबाट सेवा प्राप्त गर्न आउने नागरिकलाई सम्झनुपर्छ।

३. उद्देश्य: नागरिक सहायता कक्ष स्थापनाका उद्देश्यहरू देहाय बमोजिम छन्:

क. सेवाग्राहीलाई सेवा प्राप्त गर्न सहज बनाउने।

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

ग. सहज सेवा प्रदानका माध्यमबाट स्थानीय सरकारप्रति नागरिकको अपनत्वको भावना अभिवृद्धि गर्ने।

४. नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) को व्यवस्था:

क. चौबिसे गाउँपालिकाको सेवाग्राहीको सहजताका लागि गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय र प्रत्येक वडा कार्यालयहरूमा नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) को व्यवस्था गरिनेछ।

ख. चौबिसे गाउँपालिका र अन्तर्गतका निकायमा आउने सेवाग्राही तथा गाउँपालिकावासीलाई नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) बाट निःशुल्क निवेदन लेखिदिने, निःशुल्क फारम भरिदिने, निःशुल्क फोटोकपी गरिदिने (वढीमा ३ पेज सम्म), निःशुल्क टाइपिङ गरिदिने(वढीमा ३ पेज सम्म), निःशुल्क प्रिन्ट गरिदिने(वढीमा ३ पेज सम्म), निःशुल्क रूपमा इमेल इन्टरनेट सेवा उपलब्ध गराउने, सेवा प्रवाहको लागि स्थानीय भाषामा सहजीकरण गरिदिने लगायतका सेवा उपलब्ध गराइनेछ।

ग. नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) को लागि तोकिएको स्थानमा अनुसूची १ बमोजिमको ढाँचामा जानकारीमूलक बोर्ड र उपलब्ध हुने सेवाहरूको सम्बन्धमा सूचना पार्टी राख्नुपर्नेछ।

घ. सहायता कक्षबाट सेवाग्राही सन्तुष्टि परीक्षण लगायतका काम गर्न बाधा पर्ने छैन।

राज कुमार लिम्बू  
अध्यक्ष



राज कुमार लिम्बू  
अध्यक्ष

५. सहजकर्ता सम्बन्धी व्यवस्था:

क. गाउँ कार्यपालिकाको नागरिक सहायता कक्षको सहजकर्ताको लागि प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले सहजकर्ता तोक्नेछ।

ख. सहजकर्ता तोक्दा गाउँपालिका वा वडा कार्यालयमा कार्यरत सहायक स्तर वा श्रेणीविहीन स्तरका कर्मचारीलाई तोक्नुपर्नेछ।

६. सहजकर्ताको योग्यता:

क. सहजकर्ताको लागि गाउँपालिका वा अन्तर्गतको निकायमा सहायकस्तर वा श्रेणीविहीन स्तरमा कार्यरत कर्मचारी भएको हुनुपर्नेछ।

ख. एस.इ.इ. वा सो सरहको शैक्षिक योग्यता भएको र कम्प्युटर सम्बन्धी सामान्य ज्ञान भएको कर्मचारीलाई मात्र सहायक तोक्नुपर्नेछ।

७. सहजकर्तालाई सुविधा:

क. प्रत्येक सहजकर्तालाई तलब भत्ताको अतिरिक्त मासिक रु. एक हजार रुपैयाँ प्रोत्साहन स्वरूप उपलब्ध गराइनेछ।

८. सहजकर्ताको कार्यविवरण र सेवा प्रवाह सम्बन्धी अभिलेख

क. सहायकले कार्यालय समयमा तोकिएको सेवा निःशुल्क रूपमा सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउने।

ख. सेवाग्राहीको जिज्ञासालाई शिष्ट, सरल र सहज रूपमा सम्भव भएसम्म सेवाग्राहीकै भाषामा बुझिने गरी जानकारी दिने।

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

घ. सेवाग्राहीलाई प्रविधिमैत्री सेवा प्रवाह बारे 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 रूपमा राख्नुपर्नेछ।

छ. सेवाको अभिलेख मासिक रूपमा वडा कार्यालय मार्फत गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयमा पठाउनुपर्नेछ।

९. अनुगमन निरीक्षण

क. नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) बाट प्रवाह हुने सेवाको नियमित रूपमा देहाय बमोजिमको समितिबाट अनुगमन निरीक्षण गरिनेछ।

देहाय

सूचना प्रविधि अधिकृत : संयोजक

कम्प्युटर अपरेटर : सदस्य

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेको कर्मचारी : सदस्यसचिव

ख. समितिले अनुगमन निरीक्षण गरी मासिक रूपमा गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयमा प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्नेछ।

१०. वडा समितिको जिम्मेवारी

क. नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) बाट प्रवाह हुने सेवाहरूको सञ्चालन रेखदेख गर्नु वडा समितिको दायित्व हुनेछ।

ख. सहायकको छनोट वडा समितिको सिफारिसमा गर्नुपर्नेछ।

राज कुमार लिम्बू  
अध्यक्ष

११. कार्यपालिकाको जिम्मेवारी

क. नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) बाट प्रवाह हुने सेवाहरूको सञ्चालन रेखदेख तथा नियन्त्रण गर्नु गाउँ कार्यपालिकाको दायित्व हुनेछ।

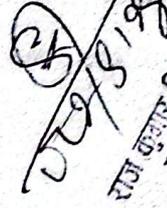
ख. अनुगमन समितिबाट पेश भएको प्रतिवेदन उपर छलफल गरी आवश्यक निर्णय गरी सेवा प्रवाहलाई सरल, सहज र प्रभावकारी बनाउने मुख्य जिम्मेवारी कार्यपालिकाको हुनेछ।

१२. प्रचलित कानून बमोजिम हुने

यस निर्देशिकामा उल्लेख भएको विषयको हकमा यसै बमोजिम र अन्य कुराको हकमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ।

१३. संशोधन र खारेजी

यस निर्देशिकाको आवश्यकता अनुसार संशोधन तथा खारेजी गर्ने अधिकार चौधसे गाउँपालिकाको कार्यपालिकामा निहित रहनेछ।

  
राज कुमार लिम्बू  
आयुक्त





~~राज कुमार लिम्बू  
अध्यक्ष~~

चौबिसे गाउँपालिका  
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय  
नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk)

निःशुल्क उपलब्ध हुने सेवाहरू

- निवेदन लेखिदिने,
- फारम भरिदिने,
- टाइपिङ गरिदिने,
- फोटोकपी गरिदिने (बढीमा ३ पेज सम्म),
- प्रिन्ट गरिदिने (बढीमा ३ पेज सम्म),
- इमेल इन्टरनेट सेवा उपलब्ध गराउने,
- सेवा प्रवाहको लागि स्थानीय भाषामा सहजीकरण गरिदिने।

~~राज कुमार लिम्बू  
अध्यक्ष~~



~~07/05/23~~  
राज कुमार लिम्बू  
अध्यक्ष

अनुसूची २

चौबिसे गाउँपालिका  
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) बाट प्रवाह भएका सेवाहरूको अभिलेख राख्ने ढाँचा

क्र.सं.	मिति	सेवाग्राहीको नाम	सेवा प्रवाहको विवरण	कैफियत

तयार गर्ने

~~07/05/23~~  
राज कुमार लिम्बू  
अध्यक्ष

प्रमाणित गर्ने