सिलीचोङ गाउँपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk)
स्थापना र संचालन निर्देशिका, २०८०

सिलीचोङ गाउँपालिका

गाउँ कार्यापालिकाको कार्यालय

तामकु सङ्खुवासभा, कोशी प्रदेश, नेपाल।

सिलीचोङ गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

सिलीचोङ गाउँपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) स्थापना र संचालन निर्देशिका, २०८०

स्वीकृत मितिः २०८०/०९/२५

प्रस्तावनाः

सिलीचोङ गाँउपालिकाबाट प्रदान गरिने सेवा सहज तथा छिटो छरितो रुपमा पाउने अवस्था सुनिश्चित गरी सम्बन्धित सेवा प्राप्त गर्ने प्रक्रिया वारे सर्वसाधारणलाई जानकारी दिन एवम् अशक्त अपागंता भएका सेवाग्राहीहरुलाई सेवाप्राप्ती वारे सहजीकरण गरि जनप्रतिनिधी हरुले सरल, सुलभ र गुणस्तरिय सेवा प्रदान गर्न जनता समक्ष गरेका प्रतिवद्दता तथा सिलीचोङ गाउपालिकाबाट सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ मा भएको व्यवस्था कार्यान्वयन गर्न प्रशासकिय कार्यविधी नियमित गर्ने ऐन,२०७४ को दफा ४ वमोजिम कार्यपालिकाले नागरिक सहायता कक्ष स्थापना र सञ्चालन निर्देशिका बनाई लागू गरेको छ ।

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: यो निर्देशिकाको नाम सिलीचोङ गाउँपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष स्थापना र सञ्चालन निर्देशिका, २०८० रहेको छ।

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

क. "गाँउपालिका" भन्नाले सिलीचोङ गाँउपालिका सम्झनुपर्छ ।

ख. "कार्यपालिका" भन्नाले सिलीचोङ गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

ग. " नागरिक सहायता कक्ष" भन्नाले सिलीचोङ गाँउपालिकाको नागरिक सहायता कक्ष सम्झनुपर्छ ।

घ. "सेवाग्राही" भन्नाले सिलीचोङ गाँउपालिकावाट सेवा प्राप्त गर्न आउने नागरिकलाई सम्झनुपर्छ ।

३ उद्देश्य: नागरिक सहायता कक्ष स्थापनाका उद्देश्यहरु 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 अभिवृद्दि गर्ने ।

४ नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) को व्यवस्था :

क. सिलीचोङ गाँउपालिकाले सेवाग्राहीको सहजताको लागि गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय र प्रत्येक वडा कार्यालयहरुमा नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) को व्यवस्था गर्नेछ ।

ख. सिलीचोङ गाउँपालिका र अन्तर्गतको निकायमा आउने सेवाग्राही तथा गाउँपालिकाबासीलाई नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) बाट नि:शुल्क निवेदन लेखिदिने, नि:शुल्क फारम भरिदिने, नि:शुल्क फोटोकपी गरिदिने (बढीमा ३ पेज सम्म), नि:शुल्क टाइपिङ गरिदिने, नि:शुल्क प्रिन्ट गरिदिने, नि:शुल्क रुपमा इमेल इन्टरनेट सेवा उपलब्ध गराउने, Online billing service , सेवा प्रवाहको लागि स्थानीय भाषामा सहजिकरण गरिदिने लगायतको सेवा उपलब्ध गराइनेछ ।

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

५ सहजकर्ता सम्बन्धी व्यवस्था

क. गाउँ कार्यपालिकाको लागि प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले र वडा कार्यालयको लागि वडा कार्यालयको सिफारिशमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले सहजकर्ता तोक्न सक्नेछ ।

ख. सहजकर्ता तोक्दा गाउँपालिका वा वडा कार्यालयमा कार्यरत सहायक स्तर वा श्रेणीविहिन स्तरका कर्मचारीलाई तोक्न पर्नेछ ।

६ सहजकर्ताको योग्यता

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

ख. एस. इ. इ. वा सो सरहको शैक्षिक योग्यता भएको र कम्प्युटर सम्बन्धी सामान्य ज्ञान भएको कर्मचारीलाई मात्र सहजकर्ता तोक्न पर्नेछ ।

७ सहजकर्तालाई सुविधा

क. प्रत्येक सहजकर्तालाई तलब भत्ताको अतिरिक्त मासिक रु एक हजार रुपैया प्रोत्साहन स्वरुप उपलब्ध गराइनेछ ।

८ सहजकर्ताको कार्यविवरण र सेवा प्रवाह सम्बन्धी अभिलेख

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

ख. सेवाग्राहीको जिज्ञासालाई शिष्ट सरल र सहज रुपमा सम्भव भएसम्म सेवाग्राहीकै भाषामा बुझिनेगरि 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 बालबालिका लाई सेवा प्राप्त गर्न सम्बन्धित कक्षमा समेत पुर्याई सेवा लिने व्यवस्था गर्ने गराउने ।

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

छ. सेवाको अभिलेख मासिक रुपमा वडा कार्यालय मार्फत गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

९ संचालनको लागि स्रोत व्यवस्थापन

क. नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) संचालनको लागि बीउ पुंजीको रुपमा तोकिएको सहजकर्ताको बैंक खातामा गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयले बढीमा रु दश हजार बराबरको रकम पेश्की उपलब्ध गराउने छ । आर्थिक बर्षको अन्त्यमा उक्त पेश्की रकम पालिकाको बैंक खातामा दाखिला गरी सम्बन्धीत सहजकर्ताले उक्त पेश्की फस्यौंट गर्नु पर्नेछ ।

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

१० अनुगमन निरीक्षण

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

<u>देहाय</u>

सूचना प्रविधि अधिकृत : संयोजक

इलेक्ट्रिसियन : सदस्य

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेको कर्मचारी : सदस्यसचिव

ख. समितिले अनुगमन निरीक्षण गरी मासिक रुपमा गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयमा प्रतिवेदन पेश गर्नु पर्नेछ ।

११ वडा समितिको जिम्मेवारी

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

ख. सहजकर्ताको छनोट वडा समितिको सिफारिसमा गर्नुपर्नेछ ।

१२ कार्यपालिकाको जिम्मेवारी

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

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

१३ प्रचलित कानुन वमोजिम हुने : यस निर्देशिकामा उल्लेख भएको विषयको हकमा यसै वमोजिम र अन्य कुराको हकमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ ।

१४ संशोधन र खारेजी : यस निर्देशिकाको आवश्यकता अनुसार संशोधन तथा खारेजी गर्ने अधिकार सिलीचोङ गाँउपालिकाको कार्यपालिकामा निहित रहनेछ ।

सिलीचोङ गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

अनुसूची १

सिलीचोङ गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk)

निःशुल्क उपलब्ध हुने सेवाहरु

- निवेदन लेखिदिने,
- फारम भरिदिने,
- टाइपिङ गरिदिने,
- फोटोकपी गरिदिने (बढीमा ३ पेज सम्म),
- प्रिन्ट गरिदिने (बढीमा ३ पेज सम्म),
- इमेल इन्टरनेट सेवा उपलब्ध गराउने,
- Online biling service,
- सेवा प्रवाहको लागि स्थानीय भाषामा सहजिकरण गरिदिने,+

सिलीचोङ गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

अनुसूची २

सिलीचोङ गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

नागरिक सहायता कक्ष (Help Desk) बाट प्रवाह भएका सेवाहरुको अभिलेखराख्ने ढाँचाः

क्र.सं.	मिति	सेवाग्राहीको नाम	सेवा प्रवाहको विवरण	कैफियत

तयार गर्ने   प्रमाणित गर्ने

सिलीचोङ गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय