

सेवा अभियान संचालन निर्देशिका, २०६५

प्रस्तावना: सार्वजनिक निकायहरूद्वारा सहज, सरल, छिटोछरितो तथा पारदर्शीदङ्गले सेवा तथा सुविधा प्रदान गरी सर्वसाधारण जनतालाई सेवा सन्तुष्टी प्रदान गर्नका लागि सेवा प्रदायकलाई सक्षम, सेवाग्राही प्रति बढी जिम्मेवार र उत्तरदायी बनाउन तथा सेवा प्रदायकप्रतिको जनधारणामा परिवर्तन ल्याई लोकतन्त्रको जगलाई अझ दरिलो बनाउन नेपाल सरकारले सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो निर्देशिका जारी गरेको छ ।

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- (१) यस निर्देशिकाको नाम "सेवा अभियान संचालन निर्देशिका, २०६५" रहनेछ ।
- (२) यो निर्देशिका नेपाल सरकारले तोकेको जिल्लामा तोकेको कार्यालयमा लागू हुनेछ ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा, –

- (क) "सेवा" भन्नाले सेवाप्रदायकले सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउने सार्वजनिक बस्तु, सुविधा वा कुनै पनि किसिमबाट प्रवाह गरिने सेवालाई जनाउँछ ।
- (ख) "सेवाग्राही" भन्नाले सेवा प्राप्त गर्ने वा लिने व्यक्ति वा संस्थालाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ग) "सेवाप्रदायक" भन्नाले सेवाग्राहीलाई सेवा सुविधा प्रदान गर्ने सरकारी कार्यालय वा अर्धसरकारी निकाय वा सार्वजनिक स्वायत्त संस्था वा स्थानीय निकायलाई सम्झनुपर्छ ।
- (घ) "नागरिक वडापत्र" भन्नाले सेवाका किसिम, सेवा प्राप्त गर्दा लाग्ने शुल्क तथा दस्तुर, सेवा प्रदान गर्ने जिम्मेवार व्यक्ति, सेवाको गुणस्तर, सेवा प्रदान गर्दा लाग्ने समयवधि, सेवा प्रवाहको शर्त र कार्यविधि, सेवा उपलब्ध हुन नसकेको अवस्थामा उपचारको विधि जस्ता कुराहरु खुलाई सेवाग्राहीको जानकारीका लागि सेवा प्रदायक निकायमा टांगिएको सार्वजनिक सूचनालाई जनाउँछ । यस शब्दले कुनै खास सेवाविशेषका सन्दर्भमा लक्षित सेवाग्राहीलाई सेवा पुऱ्याउनका लागि सेवाप्रदायकले जारी गरेको प्रतिज्ञापत्रसमेतलाई बुझाउँदछ । जस्तै: स्वास्थ्य संस्थाको वडापत्र, हुलाक सेवाको वडापत्र, प्राथमिक शिक्षासम्बन्धी वडापत्र, आदि ।
- (ङ) "आचारसंहिता" भन्नाले सेवाप्रदायक निकायका कर्मचारीले पालना गर्नुपर्ने आचरणहरूको संहितालाई सम्झनु पर्दछ ।
- (च) "मापदण्ड" भन्नाले सेवा प्रदायकले प्रदान गर्ने सेवाको गुणस्तर, परिमाण, सेवा प्रदान गर्दा लाग्ने समयवधि तथा सो वापतको खर्चसमेतलाई जनाउँछ र यो शब्दले सेवाप्रदायकले सेवाग्राहीसंग गर्ने व्यवहारको मापदण्डसमेतलाई जनाउँदछ ।
- (छ) "घुम्ती सेवा" भन्नाले निश्चित भौगोलिक क्षेत्रको बहुसंख्यक सेवाग्राहीलाई पायक पर्ने निश्चित स्थानमा गई सेवा प्रदायकहरूद्वारा संयुक्त रूपमा प्रवाह गरिने सेवालाई जनाउँछ ।
- (ज) "सार्वजनिक सुनुवाई" भन्नाले सेवा प्रदायकले सेवाग्राहीमा पुऱ्याउने सेवाको किसिम, सेवा प्रवाहको शर्त र कार्यविधि तथा सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझाव, जिज्ञासा तथा गुनासोको व्यवस्थापनको प्रक्रियाका सम्बन्धमा सेवा प्रदायक र सेवाग्राहीबीच गरिने अन्तरक्रियालाई सम्झनु पर्छ ।
- (झ) "माथिल्लो निकाय" भन्नाले गाँउ वा इलाकास्तरको कार्यालयको लागि जिल्लास्तरीय कार्यालय, जिल्लास्तरीय कार्यालयको लागि अञ्चल एवं क्षेत्रीयस्तरको कार्यालय वा विभाग र विभागस्तरको कार्यालयको लागि मन्त्रालय सम्झनुपर्छ ।

- (ज) “मातहत निकाय” भन्नाले सेवा प्रवाहमा प्रत्यक्षरूपले संलग्न माथिल्लो निकाय अन्तरगतका सेवा प्रदायक निकाय सम्भन्तु पर्दछ ।
- (ट) “सम्पर्क तथा सहयोग कक्ष” भन्नाले सेवाप्रदायक निकायले आफूले प्रदान गर्ने सेवाका विषयमा जानकारी दिन तथा त्यस्तो सेवाका सम्बन्धमा आवश्यक सहयोग प्रदान गर्न स्थापना गरेको कक्षलाई जनाउँछ ।
- (ठ) “कोष” भन्नाले उत्कृष्ट निकाय पुरस्कार कोष सम्भन्तुपर्छ ।
- (ड) “सचिवालय” भन्नाले उत्कृष्ट निकाय पुरस्कार कोषको सचिवालयलाई सम्भन्तुपर्छ ।
- (ढ) “एकाइ” भन्नाले निर्देशिका कार्यान्वयनको अनुगमन गर्न यस निर्देशिका बमोजिम गठित जिल्लास्तरीय, क्षेत्रीयस्तरीय तथा केन्द्रीयस्तरको एकाइलाई जनाउँछ ।

३. गुणस्तरीय र प्रभावकारी सेवा वितरणका लागि अवलम्बन गरिने उपाय: (१)
गुणस्तरीय र प्रभावकारी सेवा वितरणको लागि सेवाप्रदायकले उपलब्ध स्रोत र साधन, सेवाग्राहीको संख्या, कार्यालयको क्षमता तथा अवस्थितिको आधारमा देहाएका उपायहरु अवलम्बन गर्नेछ:-

- (क) दूरदृष्टि (Vision), संस्थागत ध्येय (Mission) र उद्देश्य (Objective) को निर्धारण एवं त्यसको प्रचार प्रसार गर्ने,
- (ख) सेवाको परिमाण तथा न्यूनतम गुणस्तर (Minimum Quality Standards), सेवा प्रदान गर्ने पद्धति, तरिका तथा समयको निर्धारण र सेवाको वितरण ।

तर सेवा प्रदान गर्ने पद्धति, तरिका तथा समयको निर्धारण र सेवाको वितरणसम्बन्धी व्यवस्था गर्दा सेवाप्रदायकले देहायका कार्य गर्न सक्नेछ ।

- (१) सेवाको वितरणका लागि उपलब्ध स्रोत र साधन तथा त्यसबाट प्रदान गर्न सकिने सेवाको किसिम, परिमाण तथा गुणस्तरको निर्धारण र सार्वजनिकीकरण,
- (२) सेवाको प्रकृतिको आधारमा एकीकृत वा फरक फरक सेवा वितरणको व्यवस्था,
- (३) सेवाग्राहीको संख्याको आधारमा सेवा प्रदान गर्ने एकाइहरुको संख्या निर्धारण,
- (४) महिला, अपाङ्ग, ज्येष्ठ नागरिक, दलित, पिछडिएका वर्ग तथा क्षेत्रका लागि छुट्टा छुट्टै सेवा एकाइको व्यवस्था,
- (५) सेवाको लागत वा दस्तुरको निर्धारण,
- (६) सेवा प्रदान गर्दा लाग्ने अनुमानित समयको निर्धारण, तथा
- (७) सेवा वितरणका प्रकृत्या निर्धारण (टोकन वा काउन्टर प्रणाली) ।
- (ग) सेवा वितरणका संभाव्य विकल्पको खोजी, उत्तम विकल्पको छनौट तथा अन्य निकाय वा व्यक्तिसंग सशर्त वा शर्तविनाको कार्यसम्पादन करार,
- (घ) कार्यालयगत वा छुट्टा छुट्टै आचार संहिताको तर्जुमा र पालना,
- (ङ) स्थानीय र राष्ट्रिय भाषामा नागरिक वडापत्रका सम्बन्धमा गरिएको व्यवस्थाको प्रकाशन,
- (च) सेवाप्रवाहका चरणहरु (Work flow chart) को निर्धारण, सार्वजनिक प्रकाशन तथा पालना,
- (छ) सेवाग्राहीको संलग्नतामा अनुगमन संयन्त्रको विकास,
- (ज) घुम्ती सेवा संचालनको वार्षिक कार्यक्रमको तर्जुमा र कार्यान्वयन,

- (भ) सेवाग्राहीको सन्तुष्टी प्रवर्द्धन तथा मापनका लागि गुनासो व्यवस्थापनको संयन्त्र, सार्वजनिक सुनुवाइ तथा रिपोर्ट कार्डको व्यवस्था,
- (ब) सेवा वितरणसम्बन्धी जानकारी पुस्तिका (Brochure) प्रकाशन,
- (ट) सेवाग्राहीलाई अनुकूल हुने (Customer-friendly) पूर्वाधार संरचना निर्माण,
- (ठ) गुनासो सुन्ने तथा समाधान गर्ने र सेवाको पहुँच तथा उपयोगलाई प्रभावकारी तुल्याउन गरिने सचेतना वृद्धि र अधिवाचनसम्बन्धी व्यवस्था,
- (ड) सेवाप्रदायक साभेदारको खोजी तथा उपयोग, तथा
- (ढ) निर्धारित समयमा सेवा उपलब्ध गराउन नसक्दा उपलब्ध गराइने क्षतिपूर्ति वितरण तथा यससम्बन्धी अन्य व्यवस्थाको निर्धारण ।

- (२) प्रदान गरिने सेवालाई भरपर्दो, गुणस्तरीय, मितव्ययी एवं छिटो छरितो बनाउन आवश्यक स्रोत र साधनको समुचित व्यवस्थापन, लागत कम हुने उपायको खोजी, सेवा वितरणका विकल्पहरूको नियमित खोजी, सेवाग्राहीहरूसंगको सहकार्यको विकास, अन्य साभेदारको खोजी र उपयुक्त साभेदारको छनौट, सेवाग्राहीको सन्तुष्टीको सर्भेक्षणलगायतका कार्य नियमित रूपमा गर्नु सेवाप्रदायक निकायको कर्तव्य रहनेछ ।
- (३) सेवाप्रदायकले प्रदान गर्ने सेवाको प्रकृति, संभाव्य जटीलता तथा अन्तरनिकाय सम्बन्ध र सम्लग्नता, सेवाग्राहीको संख्या, उपलब्ध मानव तथा अन्य स्रोत साधनको स्थिति, कार्य वातावरण तथा उपयोग हुने प्रविधि आदिको विश्लेषण गरी माथिल्लो निकायको स्वीकृति प्राप्त गरी सेवा वितरणसम्बन्धी छुट्टै कार्यविधि तयार गरी लागू गर्न सक्नेछ ।

4. **सेवा प्रदायक कार्यालयको भौतिक वातावरण:** कार्यालयको भौतिक वातावरणलाई सेवाग्राही-मैत्री बनाउन सेवाप्रदायक निकायले देहायको व्यवस्था गर्नेछ:-

- (क) कार्यालय परिसर तथा कोठाको नियमित सरसफाई,
- (ख) अशक्त तथा अपाङ्ग व्यक्तिका लागि सेवामा पहुँच सहज हुने गरी कार्यालय प्रवेशको संरचना,
- (ग) कार्यालयभित्र सुपरीवेक्षक तथा सहयोगी कर्मचारीबीच एक अर्कासंग प्रत्यक्ष र पारदर्शी तरिकाले सम्पर्क गर्न सकिने गरी खुल्ला किसिमको भौतिक संरचना,
- (घ) कार्यालय परिसरमा सेवाग्राहीका लागि सुविधायुक्त एवं लैंगिक दृष्टिले उपयुक्त प्रतीक्षालय, चमेनागृह, महिला र पुरुषका लागि छुट्टा छुट्टै शौचालय तथा सवारी पार्किङको व्यवस्था,
- (ड) सेवा प्राप्त गर्नका लागि आवश्यक पर्ने निवेदनको ढाँचाका फर्महरू कानूनको अधीनमा रही निःशुल्क उपलब्धता र आवश्यकतानुसार निःशुल्क रूपमा निवेदन लेखिदिने र फर्म भरिदिने सहजकर्ताको व्यवस्था,
- (च) परल मूल्यमा फोटोकपी गर्नेलगायतका अन्य सुविधाको व्यवस्था,
- (छ) सम्पर्क तथा सहयोग कक्ष र सम्पर्क तथा सहयोग अधिकारीको व्यवस्था,
- (ज) सेवाग्राहीको संख्याका आधारमा काउण्टर वा टोकन प्रणालीमार्फत सेवा प्रवाह गर्न स्थानीय आवश्यकता बमोजिम उपयुक्त संरचनाको निर्माण,
- (झ) सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सूचना प्रविधिको खोजी तथा प्रयोग, मालपोत, आयकर, भंसार जस्ता परीक्षणको विन्दु धेरै भएका सेवाप्रदायक कार्यालयमा
- (ञ) एकल द्वार पद्धति (One Window System) को प्रयोग, तथा
- (ट) सेवाप्रदायकले आवश्यक ठानेका अन्य उपायहरू ।

5. **सेवा प्रवाहसम्बन्धी कार्यविधि:** (१) प्रचलित कानून तथा यस निर्देशिकाको अधीनमा रही सेवा प्रदायकले देहायका सम्बन्धमा निम्नलिखित संरचनामा आधारित भई छुट्टै कार्यविधि बनाई

लागू गर्न सक्नेछ । त्यसरी कार्यविधि बनाउंदा सेवा प्रदायकले विशेष गरी सेवा प्रवाहको परिमाण तथा गुणस्तरमा बृद्धि र सेवाग्राहीको सन्तुष्टीको पक्षलाई विशेष ध्यान दिनु पर्नेछ ।

- (क) अशक्त, अपांग, ज्येष्ठ नागरिक, नाबालक र महिलासँग सम्बन्धित सेवालाई प्रमुख प्राथमिकता दिई प्रवाह गर्ने,
- (ख) लागत तथा समयमा कटौती तथा गुणस्तर बृद्धिका उपाय गर्ने,
- (ग) सेवा प्रवाहको प्रभावकारिताको स्वतन्त्र कार्यमूलक परीक्षण गराउने व्यवस्था गर्ने,
- (घ) सेवाग्राहीप्रतिको उत्तरदायित्व प्रदर्शन गर्ने,
- (च) सेवाग्राहीको सन्तुष्टीमा बृद्धि गर्ने,
- (छ) निर्धारित समयमा सेवा उपलब्ध गराउन नसकिएको अवस्थामा सेवा समयमा उपलब्ध हुन नसक्नाको पुष्ट्याई तथा स्पष्टीकरणसहित सेवाग्राहीलाई सन्तुष्ट तुल्याउने उपाय अवलम्बन गर्ने,
- (ज) सम्लग्न जनशक्तिबीच सकारात्मक प्रतिस्पर्धात्मक भावना र क्षमता विकास गर्ने,
- (झ) सरोकारवालाबीच सहकार्य र साभेदारी प्रणालीको विकास गर्ने, तथा
- (ञ) सुभाव, जिज्ञासा र गुनासो सुन्ने व्यवस्था सुनिश्चित तुल्याउने ।

६. **केन्द्रीय सेवा प्रदायकले अवलम्बन गर्ने कार्यविधि:** (१) यस निर्देशिकामा अन्यत्र जुनसुकै कुरा लेखिएको भएतापनि मन्त्रालय, विभाग तथा क्षेत्रिय स्तरका कार्यालयहरूले आआफ्नो कार्यक्षेत्र तथा कार्यप्रकृति र क्षमताको आधारमा प्रचलित कानूनको अधीनमा रही छुट्टाछुट्टै कार्याविधि तयार गरी लागू गर्न सक्नेछन् । यस्तो कार्यविधि तयार गर्दा माथि दफा ३ मा उल्लेख भएका कुराहरूका अतिरिक्त देहायका कुराहरूको थप व्यवस्था गर्न सक्नेछ:

- (क) सेवाग्राहीले सेवाका लागि दिएको औपचारिक निवेदनको मितिले सेवा प्रदान गर्दा लाग्ने न्यूनतम तथा अधिकतम समयको निर्धारण,
- (ख) सेवा प्राप्त हुने स्थान, मिति तथा समय,
- (ग) सेवाको परिमाण र लागत,
- (घ) तोकिएको समयमा सेवा उपलब्ध हुन नसक्ने भएमा त्यसको जानकारी लिने स्थान, सो दिने व्यक्ति तथा समायोजित मिति र समय,
- (ङ) तोकिएको समयमा सेवा उपलब्ध हुन नसकेकोमा गुनासो गर्ने वा उजुरी गर्ने स्थान, तरीका तथा गुनासो सुन्ने व्यक्तिको विवरण,
- (च) सेवा उपलब्ध नहुँदा क्षतिपूर्ति वा अन्य कुनै कुरा पाउने भए सो को जानकारी, तथा
- (छ) सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा प्राप्त हुने सुभाव तथा प्रतिक्रियाको सम्बोधन तथा कार्यान्वयन गर्ने व्यवस्था ।

(२) केन्द्रीय सेवा प्रदायकले स्वीकृत नीति तथा प्रचलित कानूनमा परिवर्तन नहुने गरी सेवा प्रदान गर्न सकिने भए सोही नीति तथा प्रचलित कानूनमा उल्लेख भए बमोजिमको समयमा सेवा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ र नीति तथा कानूनमा नै परिवर्तन गर्नु पर्ने भएमा सोही बमोजिमको जानकारी सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई सेवा माग भएको तीन दिन भित्र छिटो माध्यमद्वारा जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) मा उल्लेख भए बमोजिम स्वीकृत नीति तथा प्रचलित कानून बमोजिमको सेवा उपलब्ध गराउन नमिल्ने भएपनि त्यस्तो सेवा उपलब्ध गराउन उपयुक्त देखिएमा केन्द्रीय सेवा प्रदायकले सो सम्बन्धमा आवश्यक नीति तयार गरी लागू गर्न सक्नेछ । तर यस्ता सेवा उपलब्ध गराउन बजेटको व्यवस्था गरिएको भएमा कानूनी प्रकृया पूरा गरी सेवा माग भएको

चार महिनाभित्र र बजेटको व्यवस्था नभएका सेवाको हकमा थप बजेट निकासालाई वा सो हुन नसकेको अवस्थामा आगामी आर्थिक वर्षको बजेटमा रकमको व्यवस्था मिलाई सेवा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (२) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भएतापनि कुनै सेवा प्रवाह गर्ने सम्बन्धमा क्षेत्रीय कार्यालय वा विभागले मन्त्रालयबाट स्वीकृति लिनुपर्ने भएमा तुरुन्त स्वीकृति लिई सेवा प्रवाह गर्नु पर्नेछ ।

७. **स्थानीय सेवा प्रदायकले अवलम्बन गर्ने कार्यविधि:** (१) विभाग वा क्षेत्रीय कार्यालयले मातहतका जिल्ला तथा इलाका कार्यालयहरू एवं सेवा केन्द्रले प्रदान गर्ने सेवाका लागि एकीकृत वा अलग अलग कार्यविधि तयार गरी लागू गर्नुपर्ने छ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तयार गरिएको एकीकृत कार्यविधिको अधीनमा रही विभाग वा क्षेत्रीय कार्यालयको स्वीकृति लिई जिल्ला तथा इलाका कार्यालयहरूले आफ्नो कार्यक्षेत्र तथा कार्यप्रकृति र क्षमताको आधारमा छुट्टाछुट्टै कार्यविधि तयार गरी लागू गर्न सक्नेछन् ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम कार्यविधि तयार गर्दा जिल्ला, इलाका तथा सेवाकेन्द्रस्तरका कार्यालयले दफा ६ को उपदफा (१) मा उल्लेख भए बमोजिमका उपायका साथै स्थानीयस्तरमा उपयुक्त हुने थप उपायसमेत अवलम्बन गर्नुपर्नेछ ।

(४) जिल्ला तथा एकाई कार्यालयले आफूले प्रदान गर्ने सेवा, प्राप्त बजेट, सेवाको गुणस्तर र परिमाण, सेवा उपलब्ध हुने प्रकृया, सेवाको लागि जिम्मेवार व्यक्तिको विवरणसमेत खुलाई आफ्नो कार्यालय र सम्भव भएसम्म जिल्ला प्रशासन कार्यालयको हातामा प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

(५) जिल्ला तथा एकाई कार्यालयले आफूले प्रदान गर्ने सेवा खास अवधिको लागि स्थगन गर्नु पर्ने भएमा स्थगन हुनुको कारण खोली सात दिन अगाडि नै सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

तर सेवा स्थगनको सूचना गर्नु भन्दा अघि परेका निवेदनको हकमा अनिवार्य रूपले सेवाग्राहीलाई सेवा प्रदान गर्नु पर्नेछ । यस्तो सेवा स्थगन बजेटको अभावको कारणले गर्नु पर्ने वा हुने भएमा कार्यालयको जुनसुकै बजेटबाट खर्च गरी सेवा प्रदान गर्न वा सम्बन्धित सेवाग्राहीको लिखित मञ्जुरी लिई अर्को महिनाको सुरुमा नै स्वीकृत बजेटभित्र अग्राधिकार दिई सेवा प्रदान गर्न भने कुनै बाधा पर्ने छैन ।

(६) उपदफा (५) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भएतापनि कुनै सेवा स्थायी रूपमा स्थगन गर्नु परेमा जिल्ला तथा क्षेत्रीय कार्यालयले माथिल्लो निकायको स्वीकृति लिई त्यस्तो सेवा स्थगन हुनु भन्दा एक महिना अघि नै सेवा स्थगनको जानकारी स्थानीयस्तरका विभिन्न संचार माध्यमबाट सेवाग्राहीलाई गराउनु पर्नेछ ।

(७) स्थानीय सेवाप्रदायकले आफूले प्रदान गरेको सेवामा लागेको प्रति एकाई खर्च, प्रदान गरेको सेवाको परिमाण, सेवा लिएका व्यक्ति तथा गुणस्तरसहितको विवरण मासिकरूपमा आफ्नो कार्यालयको सूचना पाटीमा टाँस गर्नु पर्नेछ ।

(८) यस निर्देशिका बमोजिम स्वीकृत प्रकृत्यामा हेरफेर गर्नु पर्ने भएमा सम्बन्धित स्थानीय सेवाप्रदायकले त्यस्तो प्रक्रिया हेरफेर गर्नुको कारण खोली माथिल्लो निकायमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

यसरी हेरफेरका लागि लेखी आएमा सो को सातदिन भित्र माथिल्लो निकायले समेत आवश्यक निर्णय दिनु पर्नेछ ।

तर माथिल्लो निकायबाट सातदिन भित्र स्वीकृति प्राप्त नभएमा सो अवधि भुक्तान भएदेखि नै प्रस्तावित हेरफेर स्वीकृत भएको मानी स्थानीय प्रदायकले आफुले पेश गरे बमोजिमको प्रस्ताव अनुसार नै सेवा प्रदान गर्न कुनै बाधा पर्ने छैन ।

(९) यस निर्देशिकामा अन्यत्र जुनसुकै कुरा लेखिएको भएतापनि प्रचलित कानूनको अधीनमा रही कुनै स्थानीय सेवाप्रदायकले माथिल्लो निकायको स्वीकृति लिई आफुले प्रदान गर्ने सेवा मध्ये पुरै वा आंशिकरूपमा कुनै अर्को सरकारी निकाय, गैरसरकारी संस्था वा स्थानीय निकाय वा निजी क्षेत्रसंग कुनै निश्चित अवधिका लागि सम्झौतामा तोकिएको शर्तको अधीनमा रही सेवा प्रदान गर्ने गरी करार सम्झौता गर्न सक्नेछ । त्यसरी सम्झौता भएकोमा त्यस्तो सम्झौताको अधिनमा रही सेवा प्रदान गर्नु सम्बन्धित सम्झौताकर्ताको कर्तव्य हुनेछ ।

तर यस्तो करार सम्झौताले सेवाको परिमाण, समय, लागत तथा गुणस्तरमा भने कुनै हालतमा कमी आउनु हुँदैन । यस्तो भएको पाइएमा सम्झौताकर्तालाई जिम्मेवार बनाइनेछ र प्रचलित कानून बमोजिम विभागीय कारवाही गरिनेछ ।

(१०) बजेटको अभाव भएमा वा अन्य लगायतका विशेष कारण भएकोमा बाहेक स्थानीय सेवाप्रदायकले अन्य कुनै पनि कारण देखाई स्थानीयस्तरमा प्रदान गरिने कुनै पनि सेवा प्रदान गर्न रोक्न पाइने छैन ।

तर कावु बाहिरको कुनै तात्कालिक कारण परी छोटो अवधिका का लागि कुनै सेवा स्थगन गर्नु परेमा प्रमुख जिल्ला अधिकारीको पूर्वस्वीकृति लिई त्यस्तो स्थगन गर्न बाधा पर्ने छैन । यसरी स्थगित भएका सेवाको वारेमा आधिकारिक रूपमा सेवाग्राहीले थाहा पाउने गरी सार्वजनिक रूपमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ र यस्तो जानकारी माथिल्लो निकायलाई स्थगन भएको दुई दिनभित्र गराउनु पर्नेछ ।

(११) आफूले प्रदान गरेको सेवाबाट सेवाग्राहीले प्राप्त गरेको सन्तुष्टि तथा सेवा प्रवाहको सिलसिलामा प्राप्त हुने सुभाबको संकलन गर्न प्रत्येक सेवा प्रदायकले सेवा सर्भेक्षण तथा परीक्षणको व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सेवा प्रदायकले यसलाई सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि तयार गर्ने कार्ययोजनाको आधार बनाउन सक्नेछ ।

८. स्थानीयस्तरमा गरिने विकास निर्माणसम्बन्धी कार्यविधि: (१) स्थानीयस्तरमा जुनसुकै सरकारी कार्यालय वा स्थानीय निकायबाट हुने साठी लाख रुपैयाँसम्मका विकास निर्माण कार्य स्थानीय उपभोक्ता समिति मार्फत मात्र संचालन हुनेछन् ।

तर कुनै प्राविधिक वा अन्य कारणले स्थानीय उपभोक्ता समितिमार्फत कार्य हुन नसक्ने भएमा सो को जानकारी माथिल्लो निकायलाई गराई अन्य उपायबाट कार्य गर्न गराउन भने कुनै बाधा पर्ने छैन । तर यस्तो स्वीकृति प्राप्त गरी निर्माण गर्दा भएको निर्माण कार्य तथा साठी लाख रुपैयाँभन्दा माथिको निर्माण कार्यको अनुगमनमा भने स्थानीय जनताको सहभागिता अनिवार्य हुनु पर्नेछ ।

(२) जुनसुकै विकास निर्माण कार्यको कार्यान्वयन गर्दा आयोजनाको अवधि, प्राप्त हुने प्रतिफल, आयोजनाबाट लाभ प्राप्त गर्ने जनसंख्या र क्षेत्रको विवरण, अनुमानित कूल बजेट, स्वीकृत

वार्षिक बजेट, चौमासिक निकास, निकास भएको रकमबाट सम्पन्न हुने कार्य, कार्यान्वयन गर्न अपनाइएको पद्धति, ठेक्कापट्टा भएको भएमा सोको विवरण, ठेकेदारलाई भुक्तानी गरेको रकम र सम्पन्न भएको काम जस्ता विवरण आयोजना स्थलमा नै सबैले देख्ने गरी नेपाली र स्थानीय भाषामा टाँस गरी राख्नु पर्दछ ।

(३) उपभोक्ता समितिमार्फत संचालन हुने वा निर्माण हुने विकास निर्माण कार्यको स्थलगत अनुगमन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित स्थानीय जिल्ला कार्यालयको हुनेछ ।

(४) उपभोक्ता समितिमार्फत गरिएको निर्माण वा संचालन गरिएको कार्यक्रमको जानकारी स्थानीय जनताले माग गरेमा उपभोक्ता समितिले उपलब्ध गराउनु पर्नेछ । यसरी माग गरिएको विवरण उपलब्ध नगराइएमा सम्बन्धित उपभोक्तले उपभोक्ता समिति भङ्ग गर्न माग गरेमा भङ्ग गरी अन्य माध्यमबाट कार्य सम्पन्न गर्न वा उपभोक्ता समितिको पुर्नगठन गरी कार्य सुम्पिन सम्बन्धित निकायले सक्नेछ ।

९. **शिष्टाचार अभियानसम्बन्धी कार्यविधि:** (१) केन्द्रीय तथा स्थानीयस्तरका सेवाप्रदायकले सेवाग्राहीसंग गरिने व्यवहारमा सुधार गर्न आफ्नो अनुकूलता अनुसारको कार्यक्रम बनाई वर्षको कम्तीमा दुईपटक विशेष शिष्टाचार अभियान संचालन गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको अभियानको अवधि एकपटकमा कम्तीमा एक महिनाको हुनेछ ।

(३) सेवाप्रदायकले शिष्टाचार अभियानको अवधिभर सेवाग्राहीसंग गर्ने व्यवहार, सम्पर्क गर्ने र बोल्ने तरिका, हाउभाऊ, प्रदर्शन गरिने विनम्रताको स्तरका सम्बन्धमा केन्द्रिय निकायले सदाचारसम्बन्धी निर्देशिका बनाई जारी गर्नेछ ।

(४) शिष्टाचार अभियान शुरु गर्नु अगाडि नै क्षमता विकासका लागि सो विषयमा मातहतका कर्मचारीलाई प्रशिक्षण दिनु सम्बन्धित कार्यालय प्रमुख वा निजले तोकेको व्यक्तिको कर्तव्य हुनेछ ।

(५) शिष्टाचार अभियान अवधिमा कुनै कर्मचारीले शिष्टाचार उल्लंघन गरेको भनी सो कर्मचारीउपर सेवाग्राहीले शिकायत गरेमा निजले गरेको आचरणको जांचबुझ गरी प्रचलित कानूनको प्रक्रिया बमोजिम विभागीय कारवाही गर्न सकिनेछ ।

(६) शिष्टाचार अभियानको अनुगमन गर्ने व्यवस्था केन्द्रीय अनुगमन एकाइले गर्नेछ ।

१०. **गुनासो व्यवस्थापनसम्बन्धी कार्यविधि:** (१) सेवा प्रवाहका सिलसिलामा सेवाग्राहीले तोकिएको मापदण्ड बमोजिम सेवा प्राप्त नगरेको, सेवासम्बन्धी समस्या उत्पन्न भएको, सेवासम्बन्धी कुनै असन्तुष्टी रहेको सम्बन्धमा सेवाग्राहीले सेवाप्रदायकसमक्ष गरेको उजुरी, गुनासो, समस्याको प्रस्तुति, निवेदन, प्रतिक्रिया, सुझाव, आदि विषयलाई सेवा प्रवाह पद्धतिको प्राथमिकतामा समावेश गरी सो सम्बन्धमा सेवाग्राहीलाई चित्त बुझ्दो जवाफ दिनु, समस्याको समाधान गरिदिनु, उजुरीउपर सुनुवाई गराउनु, छानवीन गराउनु, आवश्यक निर्देशन दिनु, आदि कार्यद्वारा सेवाग्राहीको सन्तुष्टी हासिल गर्नु सबै सेवाप्रदायकको प्रमुख दायित्व हुनेछ ।

(२) गुनासो व्यवस्थापनसम्बन्धी कार्यविधि निर्देशिका प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रपरिषदको कार्यालयले जारी गर्नेछ ।

११. **सेवा केन्द्रको व्यवस्था:** (१) कृषि प्रसार सेवा, पशु स्वास्थ्य सेवा, वनसम्बन्धी सेवा, खाद्यान्न आपूर्ति, छात्रवृत्ति वितरण, पाठ्यपुस्तक वितरण, सामाजिक सुरक्षासम्बन्धी विभिन्न भत्ता वितरण, प्राथमिक स्वास्थ्य सेवा, सामुदायिक विद्युतीकरण, सामुदायिक पूर्वाधार निर्माण, स्थानीय प्राविधिक सेवा जस्ता सार्वजनिक सेवाहरु एकै थलोबाट एकीकृत रूपमा उपलब्ध गराउनका लागि आवश्यकतानुसार एकीकृत सेवा केन्द्रको स्थापना गरी संचालन गरिनेछ ।

(२) सेवा केन्द्रबाट गरिने सेवा प्रवाहको संचालनसम्बन्धी व्यवस्था एकीकृत सेवा केन्द्रसम्बन्धी कार्यविधि निर्देशिका, २०६५ बमोजिम हुनेछ ।

१२. **घुम्ती सेवा:** (१) सार्वजनिक सेवामा पहुँच नपुगेका क्षेत्रका वासिन्दालाई व्यवस्थित रूपमा घरदैलोमा नै अत्यावश्यक सेवा उपलब्ध गराउन मुलुकका खासगरी विकट, दुर्गम तथा असहज क्षेत्र तथा इलाकाहरुमा घुम्ती सेवामार्फत सेवा प्रवाह गरिनेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम घुम्ती सेवाअर्न्तगत मुख्यतया नागरिकता तथा राहदानी वितरण, कृषि प्रसार सेवा, पशु स्वास्थ्य सेवा, आधारभूत स्वास्थ्य सेवा, परिवार कल्याण सेवा, मातृशिशु स्वास्थ्य सेवा, शैक्षिक छात्रवृत्ति वितरण, जेष्ठ नागरिक लगायत अन्य सामाजिक सुरक्षा भत्ता वितरण, जग्गाको रजिष्ट्रेशन सेवा, बैङ्किग सेवा, खाद्यान्न आपूर्ति, जग्गा नापजाँच, मालपोत तथा करसम्बन्धी सेवा, राज्यबाट वितरण हुने अनुदान लगायतका सेवाहरु उपलब्ध गराइनेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमका यस्तो सेवा प्रवाहको व्यवस्था गर्नु अघि प्रमुख जिल्ला अधिकारीले जिल्लास्थित कार्यालय प्रमुखहरुसंग समन्वय गरी थप सेवाहरु पनि समावेश गरी घुम्ती सेवा मार्फत सेवा उपलब्ध हुने क्षेत्र र समयको निर्धारण गर्न सक्नेछ ।

(४) प्रमुख जिल्ला अधिकारीले सेवा संचालन गर्नु अघि सेवा उपलब्ध गराउनु पर्ने जनसमुदायको संख्या, त्यसकालागि आवश्यक स्रोत र साधन तथा जनशक्तिको पर्याप्त व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(५) सेवा संचालन गर्नु अगाडि नै सेवा उपलब्ध गराइने क्षेत्रका वासिन्दालाई सम्बन्धित गाउँ बिकास समिति वा नगरपालिकामार्फत वा कुनै संचार माध्यमबाट घुम्ती सेवाको किसिमका सम्बन्धमा जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(६) प्रमुख जिल्ला अधिकारीले घुम्ती सेवा संचालन गर्दा संभव भएसम्म स्थानीय जनताको प्रत्यक्ष सहभागितामा सेवा संचालन हुने पद्धति अनुशरण गर्नु पर्नेछ ।

(७) घुम्ती सेवासम्बन्धी अन्य व्यवस्था प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयले जारी गर्ने निर्देशिका बमोजिम हुनेछ ।

१३. **निर्देशिका कार्यान्वयनसम्बन्धी कोष:** (१) सेवाप्रदायक निकायलाई सेवा प्रवाह सुधारको क्षेत्रमा काम गर्न प्रोत्साहित गर्नको लागि प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयमा एक छुट्टै निर्देशिका कार्यान्वयन कोषको व्यवस्था गरिनेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको कोषमा नेपाल सरकार, अर्थ मन्त्रालयले बाषिक विनियोजन मार्फत रकम उपलब्ध गराउनेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम प्राप्त भएको बजेट रकममध्ये खर्च नभई बचत रहेको रकममध्येको केही अंश अर्को आर्थिक वर्षमा समेत अर्थ मन्त्रालयबाट बजेट निकासालाई खर्च गर्न सकिनेछ ।

(४) उपदफा (२) बमोजिमको कोषको संचालन गर्न बैकमा एउटा छुट्टै खाता राखिनेछ र सो खाताको संचालन प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रपरिषद्को कार्यालयस्तरीय अनुगमन एकाइको निर्णय बमोजिम गरिनेछ ।

(६) उत्कृष्ट निकायको छनौट विधि नेपाल सरकारले स्वीकृत गरे बमोजिम हुनेछ ।

१४. निर्देशिका कार्यान्वयनको अनुगमन व्यवस्था : निर्देशिका कार्यान्वयनको सुपरीवेक्षण, निरीक्षण र अनुगमन गर्नका लागि केन्द्र, क्षेत्र तथा जिल्लास्तरमा देहाय बमोजिमका अनुगमन एकाइ रहनेछन् :-

- (क) जिल्ला अनुगमन एकाइ
- (ख) क्षेत्रीय अनुगमन एकाइ
- (ग) केन्द्रीय अनुगमन एकाइ

१५. जिल्ला अनुगमन एकाइ : (१) जिल्लाका प्रमुख जिल्ला अधिकारीको संयोजकत्वमा देहाय बमोजिमको एक जिल्ला अनुगमन एकाइ रहनेछ:-

- | | |
|---|------------|
| (क) प्रमुख जिल्ला अधिकारी | संयोजक |
| (ख) संयोजकले तोकेको कम्तीमा दुईजना महिलासमेत रहनेगरी सेवाग्राहीका प्रतिनिधि चार जना व्यक्ति | सदस्य |
| (ग) स्थानीय विकास अधिकारी | सदस्य |
| (घ) सहायक प्रमुख जिल्ला अधिकारी | सदस्य सचिव |

(२) उपदफा (१) को खण्ड (ख) बमोजिमका सदस्यहरूको पदावधि दुई वर्षको हुनेछ ।

(३) एकाइको बैठकमा आवश्यकतानुसार अन्य विशेषज्ञ तथा पदाधिकारीलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

१६. जिल्ला अनुगमन एकाइको काम, कर्तव्य र अधिकार : जिल्ला अनुगमन एकाइको काम कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :

- (क) निर्देशिका कार्यान्वयनमा आइपरेका बाधा अड्चन फुकाउन पहल गर्ने,
- (ख) निर्देशिका अनुसार काम भए नभएको अनुगमन गर्ने,
- (ग) सेवा प्रवाहसम्बन्धी कार्यविधि तर्जुमा गर्न सेवा प्रदायकलाई उत्प्रेरित गर्ने,
- (घ) निर्धारित कार्यविधिअनुरूप काम भए नभएको अनुगमन गरी नभएकोमा त्यसको कारण पत्ता लगाई निरकरणका उपाय अबलम्बन गर्न सेवा प्रदायकलाई उत्प्रेरित गर्ने,
- (ङ) सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाउने उपायहरूको पहिचान गर्ने,
- (च) निर्देशिका बमोजिम भएका राम्रा काम कारवाहीको प्रचार प्रसार गर्ने,
- (छ) निर्दिष्ट कार्यविधिको अधीनमा रही कम लागत वा कम समय वा दुबै कम भएका सेवा प्रदायकलाई पुरस्कृत गर्न माथिल्लो निकायमा सिफारिस गर्ने,

- (ज) जिल्लामा रहेका सेवा प्रदायकमध्ये वर्षभरिमा परिमाण, समय, लागत, र गुणस्तरका सबैभन्दा राम्रो सेवा प्रदायकको छनौट गरी पुरस्कृत गर्न सिफारिस गर्ने ।

१७. सल्लाहकार समिति: (१) स्थानीय तथा जिल्लास्तरमा सेवा प्रवाह प्रभावकारी तुल्याउन आवश्यक सुधारका उपाय अवलम्बन गर्न सल्लाह र सुझाव दिनका लागि देहाय बमोजिमको एक सल्लाहकार समिति रहनेछ :

(क) सभापति, जिल्ला विकास समिति	संयोजक
(ख) जिल्लाका राजनीतिक दलका प्रतिनिधि	सदस्य
(ग) जिल्लामा कार्यरत गैरसरकारी संस्था एवं नागरिक समाज मध्येबाट समितिद्वारा मनोनित कम्तीमा दुईजना महिला सहित चार जना व्यक्ति	सदस्य

(२) सल्लाहकार समितिको सचिवालय जिल्ला विकास समितिमा रहनेछ ।

(३) उपदफा (१) को खण्ड (ग) बमोजिमका सदस्यको पदावधि दुई वर्षको हुनेछ ।

(४) एकाइको बैठकमा आवश्यकतानुसार अन्य विशेषज्ञ तथा पदाधिकारीलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

१८. क्षेत्रीय अनुगमन एकाइ : (१) क्षेत्रीय प्रशासकको संयोजकत्वमा देहाय बमोजिमको एक क्षेत्रीय अनुगमन एकाइ रहनेछ:-

(क) क्षेत्रीय प्रशासक	संयोजक
(ख) संयोजकले तोकेको कम्तीमा दुईजना महिलासमेत रहने गरी सेवाग्राहीको प्रतिनिधि चार जना	सदस्य
(ग) सह/उप-क्षेत्रीय प्रशासक	सदस्य सचिव

(२) उपदफा (१) को खण्ड (ख) बमोजिमका सदस्यहरुको पदावधि दुई वर्षको हुनेछ ।

(३) एकाइको बैठकमा आवश्यकतानुसार अन्य विशेषज्ञ तथा पदाधिकारीलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

१९. क्षेत्रीय अनुगमन एकाइको काम, कर्तव्य र अधिकार : क्षेत्रीय अनुगमन एकाइको काम कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :-

(क) जिल्ला अनुगमन एकाइबाट नियमित रूपमा सूचना तथा प्रतिवेदन प्राप्त गरी त्यस्तो सूचना तथा प्रतिवेदनमा उठाइएका विषयहरुको समाधान गर्ने ।

(ख) प्राप्त जानकारीको आधारमा बाधा अड्काउ फुकाउनु पर्ने भएमा सोको कारवाही अधि बढाउने ।

(ग) जिल्ला अनुगमन एकाइको प्रतिवेदनको जानकारीको आधारमा कुनै कर्मचारी वा व्यक्तिलाई कारवाही गर्नुपर्ने भएमा प्रचलित कानूनबमोजिम कारवाही अधि बढाउने ।

(घ) जिल्ला अनुगमन एकाइलाई आफ्नो जिम्मेवारी निर्वाहमा क्रियाशील हुन प्रोत्साहित गर्ने र आवश्यक निर्देशन दिने ।

(ङ) जिल्ला अनुगमन एकाइको प्रतिवेदनको आधारमा सम्बन्धित कार्यालयको निरीक्षण एवं जाँचबुझ गरी पुरस्कृत गर्नु पर्ने निकायको नाम र सम्पादित कामको विवरण उल्लेख गरी केन्द्रीय अनुगमन एकाइमा सिफारिस गर्ने ।

(च) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन चाल्नुपर्ने कदम र नीतिगत सुधारका क्षेत्रमा सम्बन्धित मन्त्रालय र प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयलाई राय/सुभाव सहितको पृष्ठपोषण (Feed back) उपलब्ध गराउने ।

२०. केन्द्रीय अनुगमन एकाईको व्यवस्था : केन्द्रीयस्तरमा सेवा अभियानको प्रभावकारिता अनुगमनका लागि मन्त्रालयस्तरीय र प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयस्तरीय गरी दुई तहका केन्द्रीय अनुगमन एकाइहरू रहनेछन् ।

२१. मन्त्रालयस्तरीय अनुगमन एकाईको व्यवस्था : (१) प्रत्येक मन्त्रालयले एकजना सह सचिवका संयोजकत्वमा एक मन्त्रालयस्तरीय केन्द्रीय अनुगमन एकाई गठन गर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको अनुगमन एकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार निम्न बमोजिम हुनेछ :-

- (क) क्षेत्रीय अनुगमन एकाईसँग आवश्यक समन्वय गर्ने,
- (ख) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयस्तरीय अनुगमन एकाईको निर्देशन पालना गर्ने,
- (ग) मातहत निकायबाट उपलब्ध गराईने सेवा/सुविधाको प्रभावकारिता सम्बन्धमा उपलब्धि अनुगमन सूचकहरू बनाई लागू गर्ने,
- (घ) मातहतका निकायबाट सम्पादन भएका कामकारवाही तथा उपलब्धिको नियमित रूपमा अनुगमन तथा सुपरीवेक्षण गर्ने ।

२२. प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदस्तरीय अनुगमन एकाई (१) नेपाल सरकारका मुख्य सचिवको संयोजकत्वमा देहायको एक प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदस्तरीय अनुगमन एकाई रहनेछ :-

- | | |
|---|------------|
| क) मुख्य सचिव | संयोजक |
| ख) सेवा प्रदायक मन्त्रालयका सचिवहरूमध्ये मुख्य सचिवले तोकेका चार जना सचिव | सदस्य |
| ग) प्रमुख अधिकृत, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र | सदस्य |
| घ) सचिव, शासकीय सुधार महाशाखा, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालय | सदस्य सचिव |

(२) उपदफा (१) बमोजिमको एकाईले गरेका निर्णयहरू नेपाल सरकारका सचिव बैठकमा प्रस्तुत गरिनेछ र उक्त बैठकको सुभाव तथा प्रतिक्रिया समेतका आधारमा निर्णय कार्यान्वयन गरिनेछ ।

(३) एकाईको बैठकमा आवश्यकतानुसार अन्य विशेषज्ञ तथा पदाधिकारीलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

२३. प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदस्तरीय अनुगमन एकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार:

(१) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदस्तरीय अनुगमन एकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ : -

- (क) यो निर्देशिकाको समयसामयिक रूपमा संशोधन गर्न सिफारिस गर्ने,
- (ख) मातहतका निकायहरूको काम कारवाहीको अनुगमन तथा सुपरीवेक्षण गर्ने,
- (ग) मातहतका निकायहरूलाई आवश्यकता अनुसार निर्देशन दिने,
- (घ) उत्कृष्ट सेवा प्रदायक निकायलाई पुरस्कृत गर्ने ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको अधिकारमध्ये केन्द्रीयस्तरबाट गरिने सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता अनुगमन गर्ने अधिकार राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रलाई प्रत्यायोजन गर्न सकिनेछ ।

२४. उत्कृष्ट सेवा प्रदायक छनौटका आधार र पुरस्कारको व्यवस्था: (१) जिल्ला, क्षेत्रीय एवम् केन्द्रीय अनुगमन एकाइले देहायका आधारमा आआफ्नो कार्य क्षेत्रमा रहेका सेवाप्रदायक मध्येबाट स्वीकृत मापदण्ड अनुसारको कार्यविधि अपनाई उत्कृष्ट सेवा प्रदायकको छनौट गर्नेछन् । यस्तो छनौट गर्दा केन्द्रीय अनुगमन एकाइले मुलुकभरिका उत्कृष्ट सेवा प्रदायक मध्येबाट वर्षभरिको सर्वोत्कृष्ट, क्षेत्रीय अनुगमन एकाइले सोहीअनुरूप आफ्नो क्षेत्रभित्रको सर्वोत्कृष्ट तथा जिल्ला अनुगमन एकाइले जिल्लाभित्रका सबै सेवा प्रदायक मध्ये कुनै एउटा सेवा प्रदायकलाई उत्कृष्ट सेवा प्रदायकको रूपमा छनौट गरी पुरस्कृत गर्नेछन् :-

- (क) सेवा प्रदान गर्न निर्धारित लक्ष्य र प्राप्त प्रतिफल,
- (ख) सेवा प्रदान गरेको संख्या,
- (ग) सेवा प्रदान गर्दा गरिएको नवप्रवर्तनीय तथा सृजनात्मक उपायको प्रयोग,
- (घ) सेवाको गुणस्तर,
- (ङ) सेवा प्रदान गर्दा लागेको समय,
- (च) सेवाको प्रति एकाइ लागत, र
- (छ) सेवाग्राहीको सन्तुष्टी ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको उत्कृष्ट निकायसम्बन्धी मापदण्ड र छनौटको कार्यविधि तथा यस बमोजिमको पुरस्कारको राशी प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयस्तरीय अनुगमन एकाइले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ ।

२५. खारेजी: सरकारी सेवा तथा सुविधा प्रभावकारी तुल्याउने निर्देशिका, २०६१ लाई खारेज गरिएको छ ।