



काठमाडौँ महानगरपालिका

सु मन्तानगवद्यालिका

स्थानीय राजपत्र

काठमाडौँ महानगरपालिकाद्वारा प्रकाशित

वर्ष ७) काठमाडौँ, चैत १८ गते, २०८० साल

भाग १

काठमाडौँ महानगरपालिका एकल सेवा केन्द्र सञ्चालन कार्यविधि, २०८०

प्रस्तावना : काठमाडौँ महानगरपालिकाले प्रवाह गर्ने सेवालाई सरल, सहज र प्रभावकारी बनाउन, सेवाग्राहीमैत्री सेवाप्रवाह गर्न तथा सेवासम्बन्धी जानकारी लिन चाहने सेवाग्राहीहरूलाई भौतिक रूपमा वा विद्युतीय माध्यमबाट एकद्वार प्रणालीमा आधारित भई सेवा प्रदान गर्नेसम्बन्धी कानुनी प्रबन्ध गर्न वाञ्छनीय

भएकोले काठमाडौं महानगरपालिका प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ बमोजिम काठमाडौं महानगरपालिका नगर कार्यपालिकाले यो कार्यविधि बनाएको छ ।

परिच्छेद-१ प्रारम्भिक

१. सङ्क्षिप्त नाम र प्रारम्भ : (१) यस कार्यविधिको नाम “एकल सेवा केन्द्र सञ्चालन कार्यविधि, २०८०” रहेको छ ।

(२) यो कार्यविधि तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

२. परिभाषा : विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा -

(क) ‘केन्द्र’ भन्नाले दफा ३ बमोजिम स्थापना हुने एकल सेवा केन्द्र सम्भन्तुपर्छ ।

(ख) ‘जनसम्पर्क अधिकृत’ भन्नाले दफा ६(ख) बमोजिम तोकिएको कर्मचारी सम्भन्तुपर्छ ।

(ग) ‘नोडल अधिकृत’ भन्नाले दफा ७ बमोजिम तोकिएको कर्मचारी सम्भन्तुपर्छ ।

(घ) ‘प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत’ भन्नाले काठमाडौं महानगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्भन्तुपर्छ ।

(ङ) ‘महानगरपालिका’ भन्नाले काठमाडौं महानगरपालिकालाई सम्भन्तुपर्छ ।

(च) ‘विभाग’ भन्नाले काठमाडौं महानगरपालिकाको सङ्गठन संरचनामा रहेको विभाग तथा विभागसरहको प्रशासनिक एकाइ सम्भन्तुपर्छ ।

स्पष्टीकरण : यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि विभाग भन्नाले प्रमुखको सचिवालय, उपप्रमुखको सचिवालय र

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको सचिवालय समेतलाई जनाउनेछ ।

- (छ) 'विभागीय सम्पर्क अधिकृत' भन्नाले दफा ८ बमोजिम तोकिएको कर्मचारी सम्भन्तुपर्छ ।
- (ज) 'सेवा' भन्नाले प्रचलित कानूनबमोजिम महानगरपालिकाले उपलब्ध गराउने दायित्व रहेको जुनसुकै प्रकारको सेवालाई सम्भन्तुपर्छ ।
- (झ) 'सेवाग्राही' भन्नाले महागरपालिकाले सेवा उपलब्ध गराउने जुनसुकै नागरिक वा सङ्घसंस्थालाई सम्भन्तुपर्छ ।

परिच्छेद-२

एकल सेवा केन्द्रसम्बन्धी व्यवस्था

३. एकल सेवा केन्द्रको स्थापना : (१) महानगरपालिकाले भौतिक रूपमा सेवा लिन आउने वा विद्युतीय माध्यमबाट सेवा लिन चाहने सेवाग्राहीहरूलाई एकद्वार प्रणालीबाट सरल, सहज एवम् सुलभ ढङ्गमा सेवा प्रदान गर्न एकल सेवा केन्द्रको स्थापना गर्नेछ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमको एकल सेवा केन्द्र महानगरपालिकाको कार्यालय भवन प्रवेश गर्ने बिन्दुमा उपयुक्त स्थानमा स्थापना गरिनेछ ।
- (३) नगर कार्यपालिकाले निर्णय गरी वडा कार्यालयहरूमा समेत एकल सेवा केन्द्र विस्तार गर्न सक्नेछ ।
४. केन्द्रबाट प्रदान गरिने सेवा : केन्द्रबाट देहायबमोजिमको सेवा प्रदान गरिनेछ :
- (क) सेवाग्राहीहरूलाई अतिथ्यता प्रदान गर्ने र माग भए बमोजिमको सेवाका बारेमा जानकारी दिने,

- (ख) सेवाग्राहीहरूलाई आवश्यकताअनुसार परामर्श दिने र सेवा प्राप्तमा सहजीकरण गर्ने,
- (ग) सेवाग्राहीहरूलाई आवश्यकताअनुसार टेलिफोन, इन्टरनेटलगायतका सञ्चार सुविधा उपलब्ध गराउने,
- (घ) सेवाग्राहीहरूलाई आवश्यकताअनुसार विद्युतीय माध्यमसमेतको प्रयोग गरी सम्भव भएसम्म यथाशीघ्र सेवा उपलब्ध गराउने र कुनै कारणले सेवा प्रदान गर्न ढिलाइ हुने भए सोको कारण समेत खुलाई सेवाप्राप्तिको सम्भावित समयबारे जानकारी दिने र
- (ङ) तोकिएका अन्य कार्य गर्ने ।

५. केन्द्रको लागि भौतिक पूर्वाधारको व्यवस्था : केन्द्रमा देहायबमोजिमको भौतिक पूर्वाधारसहितको संरचना हुनेछ :

- (क) आवश्यकताअनुसारको टेबल, कुर्सी, दराज, कम्प्युटर, पङ्खा, हिटरलगायत अन्य भौतिक सामग्रीहरू,
- (ख) चिसो पानी वा तातो पानी वा चिया वा कफी उपलब्ध गराउन चाहिने सामान तथा अन्य विद्युतीय उपकरणहरू,
- (ग) टेलिफोन, इन्टरनेट वा यस्तै प्रकृतिको सहज सञ्चारका लागि आवश्यक सफ्टवेयर र सोसँग सम्बन्धित उपकरणहरू,
- (घ) पालो प्रणालीका लागि आवश्यक उपकरण,
- (ङ) लैङ्गिकमैत्री र अपाङ्गमैत्री भौतिक संरचना,
- (च) स्तनपान कक्ष,
- (छ) परामर्श कक्ष,
- (ज) प्राथमिक उपचारका लागि चाहिने आधारभूत उपकरण तथा औषधीहरू,

- (भ) महानगरपालिकाबाट प्रदान गरिने सेवासम्बन्धी नागरिक बडापत्र तथा जानकारीमूलक श्रव्यदृश्य सामग्री देखाउने प्रयोजनको लागि विद्युतीय सामग्री,
- (ज) सीसी क्यामराहरू र सोसम्बद्ध उपकरण,
- (ट) स्क्र्यानर तथा सोसम्बद्ध सफ्टवेयर र
- (ठ) आवश्यकताअनुसार अन्य व्यवस्था ।

परिच्छेद-३

केन्द्रका लागि कर्मचारीसम्बन्धी व्यवस्था

६. केन्द्रका लागि कर्मचारी : केन्द्रमा कम्तीमा देहायबमोजिमको कर्मचारीहरू रहनेछन् :

- (क) केन्द्रको प्रमुखको रूपमा काम गर्ने गरी प्रशासन सेवातर्फको अधिकृतस्तर आठौँ वा सातौँ तहको अधिकृत स्तरको कर्मचारी - एक जना
- (ख) जनसम्पर्क अधिकृतको काम गर्ने गरी अधिकृतस्तर छैटौँ तहको कर्मचारी कम्तीमा एक जना महिलासहित - दुई जना
- (ग) नर्सिङ सेवा समेत उपलब्ध गराउन सक्ने मनोसामाजिक परामर्शदाता - एक जना
- (घ) महानगर प्रहरी नायव निरीक्षक - एक जना
- (ङ) श्रेणीविहीन कार्यालय सहयोगी - तीन जना

७. नोडल अधिकृत तोकिने : प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले केन्द्रसँग सम्बन्धित गुनासो सम्बोधन गर्न वा कार्यसञ्चालनमा देखिएका समस्या वा द्विविधालाई निराकरण गर्न विभागीय प्रमुख स्तरको कर्मचारीलाई नोडल अधिकृत तोक्नुपर्नेछ ।

८. विभागीय सम्पर्क अधिकृत तोकिने : केन्द्रबाट प्रेषण गरिने कुनै पनि विषयको कारवाहीमा शीघ्रता ल्याउन प्रत्येक विभागीय प्रमुखले सम्पर्कविन्दुका रूपमा एक जना अधिकृत स्तरको कर्मचारीलाई विभागीय सम्पर्क अधिकृत तोक्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद-४

केन्द्र सम्बद्ध पदाधिकारी, कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार

९. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार : केन्द्रको प्रभावकारी सञ्चालनका लागि प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ :
- (क) केन्द्रसम्बन्धी विषयमा नीतिगत निर्णयको लागि प्रमुखसमक्ष पेस गर्ने,
 - (ख) सेवाग्राहीले केन्द्रसम्बन्धी विषयमा महानगरपालिकासमक्ष पेस गरेका जुनसुकै विषयको सम्बोधन गर्ने, गराउने,
 - (ग) केन्द्रका लागि विनियोजित बजेट तथा कार्यक्रम कार्यान्वयन गर्ने, गराउने,
 - (घ) केन्द्रका लागि प्रशासनिक प्रबन्ध मिलाउने,
 - (ङ) नोडल अधिकृतबाट लिखित वा मौखिक रूपमा पेश हुन आएका विषयमा निर्णय दिने,
 - (च) तोकिएका अन्य कार्य गर्ने गराउने ।
१०. विभागीय प्रमुखको काम, कर्तव्य र अधिकार : केन्द्रबाट प्रवाह हुने सेवा सञ्चालन सम्बन्धमा विभागीय प्रमुखको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ :
- (क) सेवाग्राहीले विभागलाई सम्बोधन गरी पेश गरेका जुनसुकै विषयको सम्बोधन गर्ने गराउने,
 - (ख) आफ्नो अधिकार क्षेत्र भन्दा बाहिरको विषयमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष निर्णयका लागि पेस गर्ने,

- (ग) केन्द्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन चाल्नुपर्ने कदमका बारेमा रायसुझाव पेस गर्ने,
- (घ) केन्द्रबाट प्राप्त भएका विषयहरूमा सम्पादन गरिएको कार्यको सङ्क्षिप्त प्रगति साप्ताहिक रूपमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष पेस गर्ने र
- (ङ) केन्द्रका सम्बन्धमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले समय समयमा दिएको निर्देशनको पालना गर्ने ।

११. नोडल अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार : केन्द्रको प्रभावकारी सञ्चालनमा नोडल अधिकृतले आफूलाई प्राप्त अधिकार र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको प्रत्यक्ष निर्देशन तथा रेखदेखमा रही देहायका कार्यहरू गर्नुपर्नेछ :

- (क) एकल सेवा केन्द्रका सन्दर्भमा सेवाग्राहीबाट प्राप्त गुनासोको तत्काल सम्बोधन गर्ने र तत्काल सम्बोधन गर्न सम्भव नभएमा सोको कारण सहित सेवाग्राहीलाई जानकारी गराउने,
- (ख) सेवाग्राहीबाट प्राप्त गुनासो सम्बोधन सम्बन्धमा भए गरेका कार्यहरू बारे साप्ताहिक रूपमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई जानकारी गराउने,
- (ग) आवश्यकताअनुसार अन्तरविभागीय समन्वय गर्ने र
- (घ) आवश्यकता अनुसार केन्द्रका प्रमुखलाई निर्देशन दिने ।

१२. केन्द्र प्रमुखको काम, कर्तव्य र अधिकार : प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको प्रत्यक्ष निर्देशन तथा रेखदेखमा रही एकल सेवा केन्द्रका प्रमुखको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ :

- (क) केन्द्रको समग्र व्यवस्थापन गर्ने,
- (ख) केन्द्रबाट भए गरेका कार्यहरू बारे दैनिक रूपमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई जानकारी गराई निजको

स्वीकृतिमा दैनिक रूपमा सम्पादित कार्यहरूको विवरण वेबसाइटमा प्रकाशन गर्ने,

- (ग) केन्द्रबाट भए गरेका कार्यहरूको लैङ्गिक समानता तथा सामाजिक समावेशीकरणका दृष्टिले खण्डीकृत विवरणसहितको मासिक प्रतिवेदन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गर्ने,
- (घ) आवश्यकताअनुसार सेवाको प्राथमिकता निर्धारण गर्ने,
- (ङ) केन्द्रबाट प्रवाह हुने सेवाहरूलाई थप प्रभावकारी बनाउन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष प्रस्ताव पेश गर्ने,
- (च) कार्यसम्पादनमा शिघ्रता दिन थप प्रयास गर्ने,
- (छ) आफूअन्तर्गतका कर्मचारीहरूलाई कार्यविवरण उपलब्ध गराउने,
- (ज) नोडल अधिकृतले दिएको सुझावको पालना गर्ने,
- (झ) तोकिएबमोजिमको अन्य कार्य गर्ने ।

१३. जनसम्पर्क अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार : जनसम्पर्क अधिकृतहरूले आफूलाई प्राप्त कार्यविवरण र केन्द्रका प्रमुखको प्रत्यक्ष निर्देशन तथा रेखदेखमा रही देहायका कार्यहरू गर्नुपर्नेछ :

- (क) सेवाग्राहीहरूलाई पालो प्रणालीबाट सेवा उपलब्ध गराउने,
- (ख) माग गरिएको सेवा दर्ता गर्ने र सोको निस्सा सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउने,
- (ग) माग गरिएको सेवाको प्राथमिकता निर्धारण गर्ने र सोही अनुसार सम्बन्धित विभागीय सम्पर्क अधिकृतसमक्ष कारबाहीको लागि विद्युतीय माध्यमबाट पठाउने,
- (घ) खण्ड (ग) बमोजिमका अतिरिक्त सेवासँग सम्बन्धित सक्कल कागजातसमेत सम्बन्धित विभागमा पठाउने,

- (ड) माग गरिएको सेवाको अध्ययन गरी तत्काल सो सेवा उपलब्ध हुन नसक्ने भए सो वारेमा सेवाग्राहीलाई जानकारी गराउने,
- (च) कुनै विषयमा स्पष्ट हुनुपर्ने भएमा विभागीय सम्पर्क अधिकृतलाई सम्पर्क गरी जानकारी लिने,
- (छ) केन्द्र प्रमुखले तोकेको अन्य कार्य गर्ने ।

१४. विभागीय सम्पर्क अधिकृतको काम, कर्तव्य र अधिकार : विभागीय सम्पर्क अधिकृतहरूले आफूलाई प्राप्त कार्यविवरण र विभागीय प्रमुखको प्रत्यक्ष निर्देशन तथा रेखदेखमा रही देहायको कार्यहरू गर्नुपर्नेछ :

- (क) केन्द्रबाट प्रेषण गरिएको सेवा मागसम्बन्धी विषयमा विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त भएमा सोको सम्बोधन गर्ने,
- (ख) केन्द्रबाट प्रेषण गरिएको विषय सम्बोधन गर्न आवश्यक देखिएमा विभागीय प्रमुख समक्ष पेश गर्ने,
- (ग) केन्द्र प्रमुख वा जनसम्पर्क अधिकृतबाट माग भएबमोजिमको विवरण वा सहयोग उपलब्ध गराउने,
- (घ) विभागीय प्रमुखले तोकेको अन्य कार्य गर्ने ।

१५. मनोसामाजिक परामर्शदाताको काम, कर्तव्य र अधिकार : मनोसामाजिक परामर्शदाताले आफूलाई प्राप्त कार्यविवरण र केन्द्रका प्रमुखको प्रत्यक्ष निर्देशन तथा रेखदेखमा र जनसम्पर्क अधिकृतहरूसँगको समन्वयमा रही देहायको कार्यहरू गर्नुपर्नेछ :

- (क) सेवाग्राहीहरूसँग शिष्ट र नम्र भएर प्रस्तुत हुने,
- (ख) सेवाग्राहीहरूले माग गरेको सेवाका वारेमा बुझ्ने र सोही अनुसार परामर्श दिने,
- (ग) सेवा मागसम्बन्धी कुरा बुझी आवश्यक भए कागजात तयार गर्न सहयोग गरिदिने,

- (घ) अपाङ्गता भएका व्यक्ति र ज्येष्ठ नागरिकहरूलाई आवश्यकताअनुसार आवतजावतमा सहयोग गर्ने,
- (ङ) आवश्यकताअनुसार सेवाग्राहीको आधारभूत स्वास्थ्य जाँच गर्ने र प्राथमिक उपचार गर्ने तथा औषधि उपलब्ध गराउने र
- (च) तोकिएबमोजिमको अन्य कार्य गर्ने ।

१६. महानगर प्रहरी नायव निरीक्षकको काम, कर्तव्य र अधिकार : महानगर प्रहरी नायव निरीक्षकले आफूलाई प्राप्त कार्यविवरण र केन्द्रका प्रमुखको प्रत्यक्ष निर्देशन तथा रेखदेखमा र जनसम्पर्क अधिकृतहरूसँगको समन्वयमा रही देहायको कार्यहरू गर्नुपर्नेछ :

- (क) सेवाग्राहीहरूसँग शिष्ट र नम्र भएर प्रस्तुत हुने,
- (ख) सेवाग्राहीहरूले माग गरेको सेवाका बारेमा बुझ्ने र आवश्यक भएमा स्थितिलाई शान्त पार्ने,
- (ग) काबुभन्दा बाहिरको स्थिति सिर्जना भएमा वा सोको सम्भावना देखिएमा महानगर प्रहरी बलमा तत्काल जानकारी गराई नगर प्रहरीहरू माग गर्ने,
- (घ) अपाङ्गता भएका व्यक्ति र ज्येष्ठ नागरिकहरूलाई आवश्यकताअनुसार आवतजावतमा सहयोग गर्ने र
- (ङ) तोकिएबमोजिमको अन्य कार्य गर्ने ।

१७. केन्द्रका कार्यालय सहयोगीको काम, कर्तव्य र अधिकार : कार्यालय सहयोगीले आफूलाई प्राप्त कार्यविवरण र केन्द्रका प्रमुखको प्रत्यक्ष निर्देशन तथा रेखदेखमा र केन्द्रमा कार्यरत कर्मचारीहरूसँगको समन्वयमा रही देहायको कार्यहरू गर्नुपर्नेछ :

- (क) सेवाग्राहीहरूसँग शिष्ट र नम्र भई पालो प्रणालीमा सेवा उपलब्ध गराउने कार्यमा सहजीकरण गर्ने,

- (ख) सेवाग्राहीहरूलाई जनसम्पर्क अधिकृतसमक्ष लैजान सहयोग गर्ने,
- (ग) सेवाग्राहीको मागसँग सम्बन्धित कागजातहरू विभागहरूमा लैजाने,
- (घ) सेवाग्राहीहरूलाई विश्राम, तातो वा चिसो पानी वा चिया कफी उपलब्ध गराउन सहयोग गर्ने र
- (ङ) तोकिएबमोजिमको अन्य कार्य गर्ने ।

परिच्छेद-५

सेवा माग गर्ने तथा सेवा उपलब्ध गराउने प्रक्रिया

१८. सेवा माग गर्ने माध्यम र समय : (१) सेवाग्राहीले देहायका मध्ये कुनै पनि माध्यमबाट सेवा माग गर्न सक्नेछन् :

- (क) कार्यालयमा आफैँ उपस्थित भई मौखिक रूपमा टिपाएर,
- (ख) कार्यालयमा आफैँ उपस्थित भई लिखित रूपमा अभिलेखन गरेर,
- (ग) निःशुल्क टेलिफोन नम्बरमा फोन गरेर,
- (घ) केन्द्रको इमेल ठेगानामा पत्राचार गरेर,
- (ङ) कार्यालयको वेबसाइट वा मोबाइल एपको निर्धारित विकल्पमा गई पेस गरेर र
- (च) कार्यालयको औपचारिक सामाजिक सञ्जालको माध्यमको प्रयोग गरेर ।

(२) सेवाग्राहीले भौतिक रूपमा उपस्थित भएर माग गर्ने सेवा कार्यालय समयभित्र र विद्युतीय माध्यमबाट माग गर्ने सेवा जुनसुकै बेला माग गर्न सक्नेछ ।

(३) भौतिक रूपमा सेवा माग गर्न आउँदा पालो प्रणालीबाट सेवा उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।

तर, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, ज्येष्ठ नागरिक र स्तनपान गराइरहेकी महिलाहरूलाई विशेष प्राथमिकता दिनुपर्नेछ ।

१९. सेवा माग गर्दा विवरण उपलब्ध गराउनुपर्ने : सेवाग्राहीले सेवा माग गर्दा कम्तिमा देहायबमोजिमको विवरण उपलब्ध गराउनुपर्नेछ :

(क) नाम, थर र ठेगाना,

(ख) सम्पर्क मोबाइल नम्बर र

(ग) माग गरेको सेवासम्बन्धी पूर्वनिर्धारित फारम भए सोहीबमोजिम र नभए आफूले प्राप्त गर्न चाहेको सेवाको विवरण ।

२०. प्राथमिकता अनुसार सेवाको वर्गीकरण गरी कारबाही अगाडि बढाउनुपर्ने : (१) केन्द्रमा सेवा माग भएपछि जनसम्पर्क अधिकृतले माग हुन आएको सेवालाई देहायका आधारमा तुरुन्त, अति जरुरी, जरुरी र सामान्य गरी प्राथमिकता छुट्याउनुपर्नेछ :

(क) तत्काल सम्बोधन नगरिए महानगरपालिका वा सेवाग्राहीलाई गम्भीर असर पर्ने खालको सेवालाई तुरुन्त,

(ख) उच्च महत्व दिई कारबाही अगाडि बढाउनुपर्ने खालको सेवालाई अति जरुरी,

(ग) प्राथमिकतामा राखी कारबाही अगाडि बढाउनुपर्ने खालको सेवालाई जरुरी र

(घ) प्राथमिकतामा राखिरहनु नपर्ने तर क्रमशः सम्बोधन गर्दै लैजानुपर्ने खालको सेवालाई सामान्य ।

(२) प्राथमिकता निर्धारणमा द्विविधा भएमा देहायबमोजिम गर्नुपर्नेछ :

- (क) जनसम्पर्क अधिकृतलाई द्विविधा भएमा केन्द्र प्रमुखले निर्णय दिने,
- (ख) केन्द्र प्रमुखलाई द्विविधा भएमा नोडल अधिकृतले निर्णय दिने,
- (ग) नोडल अधिकृतलाई द्विविधा भएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले निर्णय दिने र प्राथमिकता निर्धारणका हकमा निजले गरेको निर्णय अन्तिम हुने ।

(३) तुरुन्त, अति जरुरी, जरुरी र सामान्य प्राथमिकताका सेवाहरूलाई क्रमशः दश, पन्ध्र, तिस र साठी मिनेटभित्र सम्बन्धित विभागमा पठाइसक्नुपर्नेछ ।

(४) तुरुन्त र अति जरुरी प्राथमिकता प्राप्त सेवाका हकमा विभागीय प्रमुख र विभागीय सम्पर्क अधिकृतलाई विद्युतीय माध्यमबाट जनाउ दिनुपर्नेछ ।

(५) जरुरी र सामान्य प्राथमिकता प्राप्त सेवाका हकमा विभागीय सम्पर्क अधिकृतलाई विद्युतीय माध्यमबाट जनाउ दिनुपर्नेछ ।

२१. सेवा उपलब्ध गराउने प्रक्रिया : (१) सेवा उपलब्ध गराउँदा देहायबमोजिम गर्नुपर्नेछ :

- (क) सेवा माग गर्ने व्यक्ति वा संस्थाको अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा विद्युतीय अभिलेख राखी दर्ता नम्बर सिर्जना गर्ने,
- (ख) लिखित रूपमा सेवा माग गरिएको भए सोको पहिलो पाना स्क्र्यान गरी सम्बन्धित विभागमा विद्युतीय माध्यममार्फत पठाउने,

- (ग) खण्ड (ख) बमोजिम विद्युतीय माध्यमबाट पठाइएको सक्कल कागजात र सोसम्बद्ध अन्य कागजातसमेत सम्बन्धित विभागमा पठाउने,
- (घ) खण्ड (ख) बमोजिम सेवा मागको विवरण पठाइसकेपछि, सेवाग्राही व्यक्ति भएमा निजको मोबाइलमा दर्ता नम्बरसहित कहाँ पठाइएको हो, सोसमेतको बेहोरा एसएमएसबाट जनाउ दिने र
- (ङ) सम्बन्धित विभागबाट कार्य सम्पन्न भइसकेपछि, सोको बेहोरासहितको एसएमएसबाट जनाउ दिने ।

(२) अति गोप्य वा गोप्य भनी माग हुन आएको सेवा वा पत्रको हकमा बाहिरी आवरणको विद्युतीय अभिलेख राखी सम्बन्धित विभागमा विद्युतीय माध्यमबाट पठाई सक्कलसमेत पठाउनुपर्नेछ ।

(३) सेवाग्राहीले केन्द्रबाट दर्ता नम्बर प्राप्त गरिसकेपछि, आफ्नो सेवाको मागसम्बन्धी कारवाही कसरी अगाडि बढिरहेको छ, भन्ने कुरा कार्यालयको वेवसाइट वा मोबाइल एप्सबाट हेर्न सक्नेछ ।

२२. सेवा प्राप्त सम्बन्धमा गुनासो गर्न सकिने : (१) सेवाग्राहीले केन्द्रबाट सेवा लिन खोज्दा कुनै गुनासो भए नोडल अधिकृतलाई सम्पर्क गर्न सक्नेछ ।

(२) गुनासो गर्दा अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचा प्रयोग गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद-६

अनुगमन, मूल्याङ्कन तथा प्रतिवेदन

२३. भए गरेका कार्यको अनुगमन गरिने : (१) सुशासन समिति, सहरी योजना आयोग वा योजना, अनुगमन तथा मूल्याङ्कन एकाइले सूचकहरू निर्धारण गरी केन्द्रबाट भए गरेका कार्यहरूको अनुगमन गर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको अनुगमन गरी लैङ्गिक समानता तथा सामाजिक समावेशीकरणका दृष्टिले खण्डीकृत विवरणसमेत समावेश भएको प्रतिवेदन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष पेस गर्नुपर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको प्रतिवेदनमा अन्य कुराको अतिरिक्त केन्द्रको कार्यलाई प्रभावकारी बनाउन चाल्नुपर्ने कदमहरूका बारेमा सुझावसमेत दिनुपर्नेछ ।

२४. निगरानी गरिने : नोडल अधिकृतले केन्द्रमा भए-गरेका गतिविधिहरूको निगरानी सि.सी. क्यामराबाट गर्नेछ ।

२५. निरीक्षणसम्बन्धी व्यवस्था : (१) केन्द्रबाट भए गरेका कार्यहरूको सम्बन्धमा अन्यत्र व्यवस्था भएकोमा बाहेक प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा नोडल अधिकृतले जुनसकै बखत निरीक्षण गर्न सक्नेछन् ।

(२) निरीक्षणपश्चात् नोडल अधिकृत वा सम्बन्धित सचिवालयको सचिवालय प्रमुखले प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष सुझावसहितको प्रतिवेदन पेस गर्न पर्नेछ ।

(३) निरीक्षण तथा प्रतिवेदनका सम्बन्धमा आन्तरिक नियन्त्रण प्रणालीसम्बन्धी कानूनमा व्यवस्था भएकोमा सोहीबमोजिम हुनेछ ।

२६. प्रतिवेदन पेश गर्ने : (१) केन्द्र प्रमुखले केन्द्रबाट सम्पादन गरेका कार्यहरूको मासिक प्रतिवेदन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष पेस गर्नुपर्नेछ ।

(२) मासिक प्रतिवेदनमा अन्य कुराको अतिरिक्त लैङ्गिक समानता तथा सामाजिक समावेशीकरणका दृष्टिले खण्डीकृत विवरणसमेत समावेश भएको हुनुपर्नेछ ।

परिच्छेद-७

विविध

२७. कार्यक्रम तथा बजेट : महानगरपालिकाले केन्द्रका लागि आवश्यक बजेट प्रत्येक वर्ष स्वीकृत हुने कार्यक्रम तथा बजेटमा विनियोजन गर्नुपर्नेछ ।
२८. सञ्चार तथा सूचना प्रविधिको प्रयोग गर्नु पर्ने : केन्द्रको काम कारबाहीमा शिघ्रता ल्याउन, गुणस्तरीयता कायम गर्न, प्रतिवेदन प्रणालीलाई सहज बनाउन केन्द्रले उपयुक्त सञ्चार तथा सूचना प्रविधिको प्रयोग गर्नुपर्नेछ ।
२९. कल सेन्टरसँग समन्वय गर्नु पर्ने : केन्द्रबाट सम्पादन हुने कार्यहरूमा प्रभावकारिता ल्याउन महानगरपालिकाको कल सेन्टरसँग समन्वय गरी आवश्यकता अनुसार मानवीय तथा भौतिक स्रोत र साधनको प्रयोग गर्न सकिनेछ ।
३०. कामकारबाही बारे सुसूचित गरिने : केन्द्रबाट सञ्चालन हुने काम कारबाहीबारे कार्यालयको वेवासाइट र सञ्चार माध्यम तथा आवश्यकताअनुसार बाह्य सञ्चारका माध्यमबाट समेत सुसूचित गर्नुपर्नेछ ।
३१. सेवा करार गर्न सकिने : केन्द्रबाट प्रदान गरिने सेवाको गुणस्तर अभिवृद्धि र महानगरपालिकाको प्रशासनिक खर्च न्यूनीकरणका दृष्टिकोणले उपयुक्त हुने देखिएमा केन्द्रको कामकारबाहीका लागि सेवा करार गर्न सकिनेछ ।

अनुसूची-१

(दफा २१ (१) (क) संग सम्बन्धित)

सेवाग्राहीको विवरण

(क) सेवाग्राही व्यक्ति भएमा

दर्ता नं.	मिति/नेपाल संवत्	सेवाग्राहीको नाम, थर	लिङ्ग	जातजाति ^१	सम्पर्क मोबाइल नम्बर	सेवा मागको विषय	सेवा प्रवाहको स्थिति

१. दलित पहाडी, दलित मधेसी, जनजाति नेवार, जनजाति पहाडी, जनजाति तराई, पहाडी ब्राह्मणक्षेत्री, मधेशी ब्राह्मणक्षेत्री, मधेशी अन्य पिछडा वर्ग, मुसलमान

(ख) सेवाग्राही संस्था भएमा

दर्ता नं.	मिति/नेपाल संवत्	सेवाग्राही संस्थाको नाम	सेवाग्राही संस्थाको ठेगाना	सम्पर्क व्यक्तिको नाम	सम्पर्क व्यक्तिको मोबाइल नम्बर	सेवा मागको विषय	सेवा प्रवाहको स्थिति

अनुसूची-२

(दफा २२ (२) सँग सम्बन्धित)

गुनासोको लागि प्रयोग गर्नुपर्ने ढाँचा

मिति :

नेपाल सम्बत्.....

विषय : एकल सेवा केन्द्रसम्बन्धी गुनासो सम्बन्धमा ।

श्री नोडल अधिकृतज्यू,
काठमाडौं महानगरपालिका ।

उपर्युक्त सम्बन्धमा एकल सेवा केन्द्रमा देहायबमोजिमको सेवा प्राप्त गर्न खोज्दा देहायबमोजिमको गुनासो रहेकोले सोको सम्बोधनका लागि यो निवेदन पेश गरेको छु ।

(क) सेवा प्राप्त गर्न खोजेको विवरण :

(ख) सेवा प्राप्तमा व्यक्त गुनासो :

गुनासो गर्ने व्यक्तिको विवरण

दर्ता भइसकेको सेवाको हकमा	दर्ता भई नसकेको सेवाको हकमा
नाम, थर :	नाम, थर :
दर्ता नं.:	ठेगाना :
सम्पर्क मोबाइल नम्बर:	सम्पर्क मोबाइल नम्बर :

गुनासो गर्ने व्यक्तिको दस्तखत

.....

स्वीकृत मिति : २०८०/१२/१८

आज्ञाले
प्रदीप परियार
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत