स्थानीय तहमा एकद्वार सेवा प्रवाह व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यविधि, २०८३

प्रस्तावना: स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवालाई सहज, सरल, शीघ्र, पारदर्शी एवं नतिजामुखी बनाउन एकीकृत र स्वचालित रूपमा एकै विन्दुबाट सेवा प्रवाहको व्यवस्था गर्न आवश्यक भएकोले आर्थिक कार्यविधि तथा वित्तीय उत्तरदायित्व ऐन, २०७६ को दफा ६५ (४) बमोजिम मन्त्रालयले यो कार्यविधि स्वीकृत गरी लागू गरेको छ।

परिच्छेद- १
प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस कार्यविधिको नाम "स्थानीय तहमा एकद्वार सेवा प्रवाह व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यविधि, २०८३" रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि मन्त्रालयबाट स्वीकृत भएको मिति देखि लागू हुनेछ।

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

(क) "एकद्वार सेवा प्रवाह" भन्नाले स्थानीय तह अन्तर्गत सेवा प्रवाह गर्ने कार्यालयमा सेवाग्राहीले भौतिक रूपमा वा डिजिटल सेवा प्रवाह प्रणालीमार्फत सेवा माग गरेमा सो सेवा प्रदान गर्न सम्बन्धित स्थानीय तहको आन्तरिक प्रशासनिक प्रक्रिया बमोजिम विभिन्न विषयगत शाखा वा निकायमार्फत सम्पन्न हुने भए तापनि उक्त सेवा उपरोक्त विभिन्न शाखा वा निकायमा नगई सेवाग्राहीले जुन विन्दुबाट सेवा माग गरेको हो सोही विन्दु (एकद्वार) बाट एकीकृत र स्वचालित रूपमा प्राप्त गर्ने प्रक्रियालाई सम्झनु पर्छ।

(ख) "एकद्वार सेवाकेन्द्र" भन्नाले यस कार्यविधिको दफा ३ बमोजिमको अवधारणा अनुरूप सेवा प्रदान गर्ने कार्यालयमा भौतिक रूपमै उपस्थित भई सेवा माग गर्ने सेवाग्राहीलाई सेवा प्रदान गर्न स्थानीय तहले आफ्नो कार्यालय परिसर वा अन्य उपयुक्त स्थानमा अनुसूची- १ बमोजिमका पूर्वाधार र सुविधा सहित स्थापना गरेको एकीकृत र स्वचालित रूपमा सेवा प्रदान गर्ने स्थललाई सम्झनु पर्छ।

(ग) "कार्यपालिका" भन्नाले गाउँ कार्यपालिका वा नगर कार्यपालिका सम्झनु पर्छ।

(घ) "कार्यालय" भन्नाले वडा कार्यालय र गाउँ कार्यपालिका वा नगर कार्यपालिकाको कार्यालयलाई सम्झनु पर्छ। यस शब्दले स्थानीय तह अन्तर्गत रहेका सेवा-केन्द्र तथा निकायहरू समेतलाई जनाउनेछ।

(ङ) "नागरिक मोड्युल" भन्नाले यस कार्यविधिको दफा ३ बमोजिमको अवधारणा अनुरूप सूचना प्रविधिमा आधारित अनलाइन "सेवा प्रवाह प्रणाली" अन्तर्गत रहने नागरिकले सेवाग्राहीको रूपमा सेवा प्राप्ति सम्बन्धी कार्य (सेवा विवरण प्राप्ती, सेवाग्राहीको विवरण प्रविष्टि, सेवा माग, सेवा प्राप्ती लगायत) गर्नका लागि प्रयोग गर्ने प्रणालीको खण्ड वा मोड्युललाई सम्झनु पर्छ।

(च) "मन्त्रालय" भन्नाले भूमि व्यवस्था, सहकारी, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय सम्झनु पर्छ।

(छ) "स्थानीय तह" भन्नाले गाउँपालिका वा नगरपालिका सम्झनु पर्छ।

(ज) "सेवा प्रवाह प्रणाली" भन्नाले यस कार्यविधिको दफा ३ बमोजिमको अवधारणा अनुरूप सेवा प्रदान गर्ने कार्यालयको विभिन्न शाखा तथा निकायबाट हुने सेवा प्रक्रियालाई एकीकृत गर्न, स्वचालित गर्न र डिजिटल माध्यमबाट सेवा माग

(झ) तथा प्रवाह हुने कार्यलाई सहजीकरण गर्न तयार पारिएको सूचना प्रविधिमा आधारित अनलाइन "एकद्वार सेवा प्रवाह प्रणाली" (OSSD System) लाई सम्झनु पर्छ।

(ञ) "प्रणाली एडमिन" भन्नाले सेवा प्रवाह प्रणाली सञ्चालनका लागि प्रणाली सम्बन्धि प्राविधिक ज्ञान भएको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले जिम्मेवारी तोकेको कार्यालयको कर्मचारीलाई सम्झनु पर्छ।

(ट) "प्रतीक्षा कक्ष" भन्नाले सेवा प्रवाह गर्ने कार्यालयले एकद्वार सेवाकेन्द्रमा सेवाग्राहीका लागि सेवा प्रवाह प्रक्रियामा रहेको समयमा प्रतिक्षा गर्नका लागि अनुसूची- १ मा उल्लेख भए अनुसारका उपकरण र सुविधा सहितको कक्षलाई सम्झनु पर्छ।

परिच्छेद- २

एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापना र सञ्चालनको विधि

३. एकद्वार सेवा प्रवाहको व्यवस्था: (१) स्थानीय तहले प्रदान गर्ने सेवाहरू यो कार्यविधि बमोजिम एकद्वार संयन्त्रमार्फत प्रदान गर्नेगरी एकद्वार सेवा प्रवाहको व्यवस्था गर्नसक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको एकद्वार सेवा प्रवाहको व्यवस्थाका लागि स्थानीय तहले निम्नानुसारको पूर्वतयारी गर्नुपर्नेछः

(क) कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाहरूको वर्गीकरण गरी नागरिक बडापत्र अनुसार सेवाको प्रकार, आवश्यक कागजात, लाग्ने समय, दस्तुर, सम्बन्धित शाखा र प्रक्रिया निर्धारण गर्नुपर्नेछ।

(ख) एकद्वार सेवाकेन्द्र सञ्चालनका लागि अनुसूची- १ मा उल्लेख भए अनुसारको उपकरण तथा सुविधा सहितको पूर्वाधारका लागि आवश्यक स्रोतको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

(ग) एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापना र सञ्चालनका लागि कार्यपालिकाबाट निर्णय गर्नुपर्नेछ।

(घ) एकद्वार सेवाकेन्द्रका लागि खण्ड अनुसूची- २ बमोजिम आवश्यक कर्मचारी, कार्यविवरण तथा जिम्मेवारीको व्यवस्था गरिएको हुनुपर्नेछ।

(ङ) लागत साझेदारी गर्दा कार्यपालिकाबाट स्वीकृत गरी सम्झौता गर्नुपर्नेछ।

(च) एकद्वार सेवाकेन्द्र सञ्चालनका लागि आवश्यक बजेट सहितको वार्षिक कार्ययोजना तयारी र स्वीकृत गरी कार्यान्वयन गर्नुपर्नेछ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको पूर्वतयारी पश्चात् अनुसूची- ५ बमोजिमको ढाँचामा फाराम भरी मन्त्रालयलाई प्रणालीको प्रयोगकर्ता विवरण उपलब्ध गराउन अनुरोध गर्नुपर्नेछ।

(४) सेवा प्रावाह प्रणाली सञ्चालनका लागि सम्बन्धित कर्मचारीलाई प्रणाली प्रयोगको आवश्यक अनुशिक्षण गराउनुपर्नेछ।

४. एकद्वार सेवाकेन्द्रको स्थापना र सञ्चालन: (१) स्थानीय तहले सेवाग्राहीको चाप र आवश्यकता अनुसार कार्यालयमा एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापना गरी सञ्चालन गर्न सक्नेछन्।

(२) सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहका निकायहरुबीच प्रणालीमार्फत हुने अन्तरआवद्धता (inter-operability) का लागि मन्त्रालयले आवश्यक व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

(३) एकद्वार सेवाकेन्द्रहरूबीच सूचना, कागजपत्र र सेवा प्रक्रिया आदान-प्रदान गर्न सकिने गरी सम्बन्धित स्थानीय तहले अन्तर-सञ्जाल (inter-connectivity) को व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

नेपाल सरकार
सिंहदरबार, काठमाडौं

(४) एकद्वार सेवाकेन्द्रमार्फत हुने सेवा प्रवाहका लागि स्थानीय तहले दफा ३ को उपदफा (२) को खण्ड (घ) बमोजिमको कर्मचारी र कार्यविवरण तथा अनुसूची- ३ बमोजिमका छुट्टाछुट्टै सेवा-कक्ष वा डेस्क स्थापना गर्नुपर्नेछ ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम छुट्टाछुट्टै सेवा-कक्ष वा डेस्क स्थापना हुनसक्ने अवस्था नभएमा वा आवश्यक नदेखिएमा एक भन्दा बढी सेवा-कक्ष वा डेस्कबाट दिईने सेवा एकै ठाँउबाट समेत प्रदान गर्न सकिनेछ ।

(६) एकद्वार सेवाकेन्द्र सञ्चालनका लागि स्थानीय तहले दफा १० बमोजिमको जनशक्ति व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

(७) उपदफा (६) बमोजिमका जनशक्ति उपलब्ध नभएमा एउटै कर्मचारीलाई एक भन्दा बढी जिम्मेवारी दिन सकिनेछ ।

(८) एकीकृत सेवाकेन्द्र स्थापना र सञ्चालन सम्बन्धी अन्य विषय कार्यालयले तोके बमोजिम हुनेछ ।

५. **एकद्वार सेवा प्रवाह:** (१) सेवाग्रागीले सेवा लिँदा कार्यालयमा स्थापित एकद्वार सेवाकेन्द्रमै उपस्थित भई वा सेवा प्रवाह प्रणालीमार्फत अनलाईन माध्यमबाट लिन सक्नेछन्।

(२) कार्यालयले सेवाकेन्द्रमा उपस्थित भई सेवा लिने सेवाग्राहीले सहज रूपमा सेवा छनौट गर्न, प्रक्रिया बुझ्न र कागजात तयार गर्न सक्नेगरी आवश्यक व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

(३) सेवाग्राहीले एकद्वार सेवाकेन्द्रमा उपस्थित नभई अनलाइनमार्फत रितपूर्वक सेवा माग गर्न सक्नेछ । यसका लागि सेवा प्रवाह प्रणालीमा "नागरिक मोड्युल" को व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

(४) गर्भवती तथा सुत्केरी महिला, जेष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका तथा अशक्त व्यक्ति लगायत विशेष सहयोग आवश्यक हुने सेवाग्राहीलाई सेवा प्रवाहमा प्राथमिकता दिनुपर्नेछ ।

(५) सेवाकेन्द्रमा उपस्थित हुने सेवाग्राहीको चाप अनुसार टोकनमार्फत पालो प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

(६) सेवाग्राहीले सेवा छनौट गरेपश्चात् 'सेवाग्राही सहायता तथा सूचना डेस्क' मार्फत सेवासँग सम्बन्धित कागजात सेवाग्राहीबाट सङ्कलन गर्ने, निवेदन तयार गर्ने तथा रूजु गर्ने र सेवाग्राहीलाई फोटोकपी, स्क्यान लगायतका सहयोग आवश्यक भएमा उपलब्ध गराउने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

(७) कागजात रुजु भए पश्चात् सेवाग्राहीलाई प्रतीक्षा कक्षमा बस्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

(८) पालो वा टोकन नम्बर अनुसार 'दर्ता, चलानी तथा फाइल वर्गीकरण कक्ष वा डेस्क'मार्फत देहाय बमोजिम सेवा प्रदान गर्नुपर्नेछ:

(क) माग भएको सेवा अनुसार कागजात र विवरण रुजुगरी सेवा प्रवाह प्रणालीमा प्रविष्टि वा अद्यावधिक गरी दर्ता गर्ने,

(ख) दर्ता पश्चात् सेवाग्राहीले सेवा प्रवाह प्रणालीमार्फत छुट्टाछुट्टै दर्ता नम्बर (unique registration number) प्राप्त गर्ने व्यवस्था मिलाउने।

(ग) नागरिक बडापत्र बमोजिम कार्यसम्पादनका लागि विषयगत शाखा वा निकायका कर्मचारीलाई सेवा प्रवाह प्रणालीमार्फत स्वचालित रूपमा कागजात पठाई सेवा प्रक्रिया अघि बढाउने ।

(९) विषयगत शाखाबाट हुने कार्यसम्पादन सेवा प्रवाह प्रणालीमार्फत स्वचालित रूपमा हुनेछ । यस प्रक्रियाको अवस्था र प्रगतिको जानकारी सेवाग्राहीलाई प्रतिक्षाकक्षमा रहेको डिजिटल डिस्प्लेमार्फत गराउनुपर्नेछ ।

नेपाल सरकार
सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय
सिंहदरबार, काठमाडौं

(१०) अनलाइनबाट सेवा माग गरेको सेवाग्राहीलाई कार्यसम्पादन प्रक्रियाको अवस्था एस.एम.एस. वा सेवा प्रणालीको सूचना/ नोटिफिकेसनमार्फत जानकारी गराउनुपर्नेछ।

(११) सम्बन्धित सेवाका लागि दफा ३ को उपदफा (२) को खण्ड (क) बमोजिमको दस्तुर 'राजस्व/आर्थिक प्रशासन डेस्क' बाट पोइन्ट अफ सेल (पिओएस) मेसिन वा डिजिटल भुक्तानी प्रणाली (e-payment) मार्फत बुझाउने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ।

तर पोइन्ट अफ सेल (पिओएस) मेसिन वा डिजिटल भुक्तानी प्रणाली (e-payment)मार्फत भुक्तानी हुने अवस्था नभएमा एकद्वार सेवाकेन्द्र भित्रै रहेको बैङ्क वा राजश्व काउन्टरमा भुक्तानी हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ।

(१२) सेवा प्रवाह प्रक्रियामा आवश्यक प्रमाणीकरण प्रणालीमार्फत डिजिटल हस्ताक्षरको रूपमा हुनुपर्नेछ ।

तर डिजिटल हस्ताक्षरका लागि आवश्यक पूर्वाधार उपलब्ध नभएमा वैकल्पिक व्यवस्था हुनुपर्नेछ ।

(१३) कार्यसम्पन्न भए पश्चात् सेवाग्राहीको फाइल चलानीका लागि 'दर्ता, चलानी तथा फाइल वर्गीकरण डेस्क'मा पठाउनुपर्नेछ।

(१४) कार्यसम्पन्न भई चलानी पश्चात् 'दर्ता, चलानी तथा फाइल वर्गीकरण डेस्क'बाट सेवाग्राहीले प्राप्त गर्ने कागजात प्रदान गर्नुपर्नेछ।

(१५) सेवा प्रवाह प्रक्रियामा जटिलता वा अन्यौलता सृजना भएमा एकद्वार सेवाकेन्द्र संयोजकले सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीसँग समन्वय गरी समाधान गर्नुपर्नेछ।

६. **पृष्ठपोषण तथा गुनासो व्यवस्थापन:** (१) सेवाकेन्द्र ले सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा सेवाग्राहीबाट पृष्ठपोषण तथा गुनासो संकलन गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

(२) सेवाग्राहीले सेवा प्राप्तिको समयमा वा सेवा प्राप्त भए पश्चात पृष्ठपोषण तथा गुनासो दर्ता गराउन सक्नेछन्।

(३) पृष्ठपोषण तथा गुनासोको संकलन सेवा प्रवाह प्रणालीमा व्यवस्था भएको 'पृष्ठपोषण तथा गुनासो व्यवस्थापन खण्ड'मार्फत गर्नुपर्नेछ। पृष्ठपोषण तथा गुनासो संकलन गर्न एकद्वार सेवाकेन्द्रमा सेवाग्राहीको सेवा सम्बन्धी सन्तुष्टिस्तर मापन हुनेगरी 'स्तर छुट्याईएको पृष्ठपोषण पेटिका' को समेत व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

(४) उपदफा (३) बमोजिम सङ्कलन भएका पृष्ठपोषण तथा गुनासोको अध्ययन गरी त्रैमासिक रूपमा सोको प्रतिवेदन कार्यपालिकामा पेस गर्नुपर्नेछ।

(५) सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण तथा गुनासो सम्बोधनका लागि एकद्वार सेवाकेन्द्र मा गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नुपर्नेछ।

परिच्छेद- ३

भौतिक पूर्वाधार र सेवा प्रवाह प्रणालीको व्यवस्था

७. **भौतिक पूर्वाधार**: (१) एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापना तथा सञ्चालनका लागि स्थानीय तहले अनुसूची- १ खण्ड (क) बमोजिमको उपकरण तथा सुविधाको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

(२) स्थानीय तहले उपलब्ध स्रोत र आवश्यकताका आधारमा अनुसूची- १ खण्ड (ख) बमोजिमका थप उपकरण र सुविधाको व्यवस्था गर्न सक्नेछन्।

नेपाल सरकार
सिंहदरबार, काठमाडौं

८. **सेवा प्रवाह प्रणालीको व्यवस्था:** (१) सेवाकेन्द्रबाट हुने सेवा प्रवाहलाई एकीकृत र स्वचालित बनाउन मन्त्रालयले अनुसूची- ४ बमोजिमका विशेषता समेटिएको सूचना प्रविधिमा आधारित अनलाइन पोर्टल “सेवा प्रवाह प्रणाली” को निर्माण गरी स्थानीय तहलाई उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको सेवा प्रवाह प्रणालीको होष्टिङको व्यवस्थापन गर्ने, मोड्युल थप गर्ने वा सुदृढीकरण गर्ने जिम्मेवारी मन्त्रालयको हुनेछ।

(४) उपदफा (१) बमोजिम निर्माण गरिएको सेवा प्रवाह प्रणालीलाई स्थानीय तहहरूमा परीक्षण गरी मन्त्रालयले सोको नतिजाका आधारमा सुधार गर्नेछ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम सुधार गरिएको सेवा प्रवाह प्रणालीलाई मन्त्रालयले यसको क्षमता र प्रयोगकर्ताको चापको मूल्याङ्कन गरी स्थानीय तहमा क्रमशः विस्तार गर्नेछ।

(६) स्थानीय तहका अन्य सेवा प्रवाह प्रणाली र यस सेवा प्रवाह प्रणालीबीच सम्बन्धित स्थानीय तहले अन्तरआबद्धता कायम गर्नुपर्नेछ।

(७) उपदफा (ञ) बमोजिम ‘प्रणाली एडमिन’को जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीलाई सम्बन्धित स्थानीय तहको मुख्य प्रयोगकर्ताको रूपमा मन्त्रालयले ‘एडमिन युजरनेम/पासवर्ड’ उपलब्ध गराउनुपर्नेछ।

(८) उपदफा (७) बमोजिम मन्त्रालयबाट ‘एडमिन युजरनेम/पासवर्ड’ प्राप्त भए पश्चात् ‘प्रणाली एडमिन’ले प्रणाली सेटअप गरी जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरूका लागि जिम्मेवारी अनुसार प्रयोगकर्ता युजरनेम/पासवर्ड उपलब्ध गराउनुपर्नेछ।

(९) एकद्वार सेवाकेन्द्रमा सेवा प्रवाह प्रणालीको नियमित सञ्चालनको जिम्मेवारी ‘प्रणाली एडमिन’ को हुनेछ।

९. **सेवा प्रवाह प्रणालीको मर्मत सम्भार:** (१) सेवा प्रवाह प्रणालीको नियमित मर्मत सम्भारको जिम्मेवारी मन्त्रालयको हुनेछ।

(२) सेवा प्रवाह प्रणालीको मर्मत सम्भार गर्नुपर्ने भई प्रणाली अवरूद्ध हुने अवस्थामा मन्त्रालयले स्थानीय तह र प्रयोगकर्ता सेवाग्राहीलाई पूर्व जानकारी दिनुपर्नेछ। त्यस्तो अवस्थामा कागजी प्रक्रियाबाट सेवा प्रवाह गर्न सकिनेछ।

(३) नियमित मर्मत सम्भारको समयमा वा प्रणाली सञ्चालन नरहेको अवस्थामा सेवाग्राहीलाई कागजी प्रक्रियाबाट प्रवाह गरेको सेवाको विवरण प्रणाली सुचारू भएपछि सम्बन्धित स्थानीय तहले सेवा प्रवाह प्रणालीमा प्रविष्टि गर्नुपर्नेछ।

परिच्छेद- ४

जनशक्ति व्यवस्थापन र वित्तीय व्यवस्था

१०. **जनशक्ति व्यवस्थापन:** (१) एकद्वार सेवाकेन्द्र सञ्चालनका लागि स्थानीय तहले अनुसूची- २ बमोजिम कर्मचारी व्यवस्था गरी जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिंदा स्थानीय तहको स्वीकृत दरबन्दीमा रही काम गरिरहेका कर्मचारीलाई दिनुपर्नेछ।

(३) स्थानीय तहले एकद्वार सेवाकेन्द्रबाट अविछिन्न सेवा प्रवाह गर्न आलोपालो सहितको जिम्मेवारी बाँडफाँट गरी कार्यतालिका लागू गर्नुपर्नेछ।

(४) एकद्वार सेवाकेन्द्रमा कार्यरत कर्मचारीको कार्यक्षमता अभिवृद्धिका लागि स्थानीय तहले वार्षिक कार्ययोजना बनाई नियमित तालिमको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

११. वित्तीय व्यवस्थाः (१) एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापना तथा सञ्चालनको लागि आवश्यक वित्तीय स्रोतको व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित स्थानीय तहको हुनेछ।

(२) उपदफा (१) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भएता पनि एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापना तथा सञ्चालन र क्षमता अभिवृद्धिका लागि मन्त्रालय तथा प्रदेश सरकारले स्थानीय तहलाई सहयोग गर्न सक्नेछन्।

१२. नमुना एकद्वार सेवा केन्द्रः (१) यो कार्यविधि लागू भएको पहिलो वर्ष मन्त्रालय वा प्रदेश सरकारले निश्चित स्थानीय तह छनौट गरी नमुना एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापनाका लागि पूर्वाधार विकासमा वित्तीय साझेदारी गर्न सक्नेछन्।

(२) प्रदेश सरकारले उपदफा (१) बमोजिमको साझेदारी गर्दा प्राप्त माग समेतको आधारमा स्थानीय तह छनौट गरी सर्तसहित सम्झौता गर्नुपर्नेछ र सोको जानकारी मन्त्रालयमा गराउनुपर्नेछ।

(३) प्रदेश सरकारले उपदफा (२) बमोजिम स्थानीय तह छनौट गर्न आवश्यक मापदण्ड तर्जुमा गरी कार्यान्वयन गर्न सक्नेछन्।

(४) उपदफा (२) बमोजिम सम्झौता गरी कार्य सम्पन्न भएपश्चात् सम्झौताको अधीनमा रही यथार्थ खर्चको आधारमा प्रदेश सरकारले सम्बन्धित स्थानीय तहलाई शोधभर्ना दिनेछ।

(५) यस दफा बमोजिम भएको खर्चको लेखा परीक्षण तथा प्रतिवेदनको जिम्मेवारी सम्बन्धित स्थानीय तहको हुनेछ।

१३. समन्वय समिति गठन तथा जिम्मेवारी: (१) स्थानीय तह अन्तर्गतका कार्यालयहरूमा रहने सेवाकेन्द्रहरूको कार्य सञ्चालनमा निर्देशन, समन्वय र सहजीकरण गर्न स्थानीय तहमा देहाय बमोजिमको समन्वय समिति रहनेछ:

(क) प्रमुख/अध्यक्ष- संयोजक

(ख) उपप्रमुख/उपाध्यक्ष- सदस्य

(ग) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत- सदस्य

(घ) वडा अध्यक्ष- सदस्य (वर्णानुक्रम अनुसार क्रमशः सबै वडाको सहभागीता हुनेगरी प्रत्येक बैठकमा एक जना)

(ङ) कार्यपालिकाको महिला सदस्य मध्येबाट संयोजकले तोकेको एक जना- सदस्य

(च) प्रणाली एडमिन- सदस्य

(छ) प्रशासन शाखा प्रमुख- सदस्य सचिव।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको समन्वय समितिको काम कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः

(क) एकद्वार सेवाकेन्द्रको स्थापना तथा सञ्चालनमा नीतिगत मार्गदर्शन गर्ने,

(ख) सङ्घ तथा प्रदेशका विषयगत मन्त्रालय तथा कार्यालयसँग आवश्यक समन्वय गर्ने,

(ग) स्थानीय तह अन्तर्गतका कार्यालयहरूका सेवाकेन्द्रहरूबीच आवश्यक अन्तर सम्बन्ध र समन्वय कायम गर्ने,

(घ) एकद्वार सेवाकेन्द्रहरूको दैनिक कार्य सञ्चालनमा आवश्यक सहजीकरण गर्ने,

(ङ) एकद्वार सेवाकेन्द्रहरूको अनुगमन तथा मूल्याङ्कन गरी सुझाव प्रदान गर्ने,

(च) एकद्वार सेवाकेन्द्रबाट हुने सेवा प्रवाहको वार्षिक रूपमा समिक्षा गराई प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने।

(३) समितिको बैठक आवश्यकता अनुसार बस्नेछ। बैठक सञ्चालनको कार्यविधी समितिले तोके बमोजिम हुनेछ।

(४) समितिको सचिवालय प्रशासन हेर्ने शाखामा रहनेछ।

(५) समितिका निर्णयको कार्यान्वयनमा समन्वय र सहजीकरण गर्ने जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ।

परिच्छेद- ६

सेवाको गुणस्तर मापन, अनुगमन तथा प्रतिवेदन

१४. **सेवाको मुल्याङ्कन:** (१) सेवा प्रवाहको गुणस्तर तथा एकद्वार सेवाकेन्द्रको प्रभावकारिता सम्बन्धमा स्थानीय तहले वार्षिक रूपमा मुल्याङ्कन गर्नुपर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम मुल्याङ्कनका लागि अनुसूची- ६ मा उल्लेखित सूचकलाई आधार लिनुपर्नेछ।

१५. **अनुगमन तथा प्रतिवेदन:** (१) एकद्वार सेवाकेन्द्रको अनुगमन र सो को प्रतिवेदन स्थानीय तहले नियमित रूपमा गर्नुपर्नेछ।

(२) उपदफा (१) अनुसार हुने अनुगमन, मूल्याङ्कन तथा प्रतिवेदनका लागि मन्त्रालयले आवश्यक ढाँचा तथा प्रणाली तयार गरी लागु गर्न सक्नेछ र यसरी तयार भएको प्रतिवेदन स्थानीय तहले न्यूनतम वार्षिक रूपमा मन्त्रालयमा पेस गर्नुपर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम हुने प्रतिवेदनमा अनुसूची- ७ मा उल्लेखित विवरण समेट्नुपर्नेछ।

परिच्छेद- ७

विविध

१६. **विविध:** (१) प्रदेश तथा स्थानीय तहले यस कार्यविधिलाई आधार मानी आवश्यकता अनुसार प्रावधानहरू थपगरी आफ्नै कार्यविधि बनाई लागू गर्न सक्नेछन्।

(२) यस कार्यविधि अनुसार एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापना र सञ्चालन गर्न चाहने स्थानीय तहले यसै कार्यविधि बमोजिमको सेवा प्रवाह प्रणालीको प्रयोग गर्नुपर्नेछ।

(३) यस कार्यविधिमा कुनै परिमार्जन आवश्यक भएमा मन्त्रालयले आवश्यक निर्णय गर्न सक्नेछ।

(४) यस कार्यविधि कार्यान्वयनमा कुनै बाधा परेमा मन्त्रालयले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।

अनुसूची- १
(दफा ३ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) सँग सम्बन्धित)

क. एकद्वार सेवाकेन्द्रमा आवश्यक उपकरण तथा सुविधा

उपकरण	**सुविधा**
• सबैको पहुँचमा देखिने एकद्वार सेवाकेन्द्रबाट उपलब्ध हुने सेवा सम्बन्धी जानकारी भएको नागरिक बडापत्र, क्यू.आर.मार्फत सेवा प्रणालीको विवरण । • सेवाग्राहीको सहज पहुँचमा रहने गरी एक थान कम्प्युटर, र एक थान प्रिन्टर, फोटोकपी, स्क्यानर । • सेवा प्रक्रियामा संलग्न हुने एकद्वार सेवाकेन्द्रका प्रत्येक कर्मचारी वा पदाधिकारीका लागि कम्प्युटर वा ल्यापटप, • सबै कर्मचारीहरूले सामूहिक रूपमा प्रयोग गर्न सक्ने प्रिन्टर, फोटोकपी, स्क्यानर। • सेवाग्राहीको चाप अनुसार पालो व्यवस्थापनका लागी आवश्यक टोकन प्रणाली । • सेवाको अवस्था र प्रगतिको नियमित जानकारी लिनका लागि डिजिटल डिस्प्ले । • सेवा प्रवाह प्रणाली सञ्चालनका लागि आवश्यक नियमित इन्टरनेट । • विद्युतको नियमित प्रवाहका लागि ब्याकअप प्रणाली ।	• अपाङ्गता भएका व्यक्ति, ज्येष्ठ नागरिक र महिला तथा बालबालिकामैत्री प्रतीक्षा कक्ष । • स्तनपान कक्ष । • शुद्ध खानेपानी । • लैङ्गिक मैत्री शौचालय ।

ख. एकद्वार सेवाकेन्द्रमा थप उपकरण तथा सुविधा

उपकरण	**सुविधा**
• समावेशी रूपमा स्थापित एकद्वार सेवाकेन्द्रबारे स्पष्ट दिशा सङ्केत (Signage) • एकद्वार सेवाकेन्द्रबाट उपलब्ध हुने सेवा सम्बन्धी सबै जानकारी भएको डिजिटल नागरिक बडापत्र । • सेवाग्राहीको चाप अनुसार सेवा विवरण देखिने डिस्प्ले सहित, पालो नम्बर प्रिन्ट हुने टोकन मेसिन । • सुरक्षा तथा सेवा प्रवाहको निगरानीका लागि सी.सी.टि.भी. क्यामेरा । • मोबाईल चार्जर स्टेसन ।	• अपाङ्गता मैत्री संरचना तथा शौचालय, • चिया/ कफी र सान्दर्भिक पठन सामाग्री, • सेवा प्रवाहमा असर नपर्ने गरी सेवाग्राहीका लागि उपलब्ध छुट्टै निःशुल्क इन्टरनेट, • गर्भवती तथा सुत्केरी महिला, जेष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका तथा अशक्त व्यक्ति तथा ५ वर्ष मुनीका नाबालकका साथमा आएका महिला सेवाग्राहीको लागि सेवा प्राप्तिको सहजताका लागि सहायक कर्मचारी ।

नेपाल सरकार
सिंहदरबार, काठमाडौं

अनुसूची- २

(दफा ३ को उपदफा (२) को खण्ड (घ) सँग सम्बन्धित)

एकद्वार सेवाकेन्द्र सञ्चालनका लागि आवश्यक न्यूनतम कर्मचारी र निजको मुख्य कार्यविवरण

एकद्वार सेवाकेन्द्रको भूमिका	मुख्य कार्यविवरण	स्थानीय तहका कर्मचारी (सम्भावित जिम्मेवारी तोक्ने)
एकद्वार सेवा प्रमुख	एकद्वार सेवाकेन्द्रको समग्र व्यवस्थापन, साधन श्रोतको व्यवस्थापन, अन्तर निकाय समन्वय, तथा एकद्वार सेवाकेन्द्रको दीर्घकालीन सञ्चालन सुनिश्चित गर्ने।	प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत
एकद्वार सेवाकेन्द्र संयोजक	सेवाकेन्द्रको दैनिक प्रक्रियाहरूलाई सहजीकरण गर्ने र सेवा प्रवाहको निगरानी गर्ने	वडा सचिव
गुनासो अधिकृत	सेवाग्राहीका गुनासोहरू सङ्कलन, सुनुवाइ, र समाधानका लागि समन्वय गर्ने कार्यका लागि गुनासो सुन्ने अधिकृत	गुनासो सुन्ने अधिकृत
प्रणाली एडमिन	सेवा प्रवाहको डिजिटल प्रणाली (OSSD System) को प्राविधिक सम्पर्क व्यक्तिको रूपमा कार्य गरी सेवा प्रवाह प्रणालीको सञ्चालन, मर्मत, र सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने, कर्मचारीहरूलाई नियमित अनुशिक्षण तथा प्राविधिक सहयोग गर्ने।	सूचना प्रविधि अधिकृत।
एकद्वार सेवाकेन्द्र सहायक	सेवाग्राहीलाई आवश्यक सूचना प्रदान गर्ने, फाराम भर्न सहयोग गर्ने, प्रारम्भिक सहजीकरण, दर्ता तथा चलानी गर्न, र सेवा हस्तान्तरणमा सहयोग गर्ने।	स्थानीय तहले तोके बमोजिम
विषयगत शाखाका कर्मचारी	सेवाग्राहीबाट माग भई आएको कार्य सम्पन्न गर्नका लागि बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसारका तत् तत् कार्य गर्ने।	स्थानीय तहले तोके बमोजिम

नेपाल सरकार
संघीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय
सिंहदरबार, काठमाडौं

अनुसूची- ३

(दफा ४ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)

एकद्वार सेवाकेन्द्र सञ्चालनका लागि आवश्यक न्यूनतम सेवाकक्ष वा डेस्कहरू र जिम्मेवारी

सेवा कक्ष/ डेस्क	मुख्य जिम्मेवारी
सेवाग्राही सहायता तथा सूचना डेस्क	सेवा, प्रक्रिया, र आवश्यक कागजातबारे जानकारी दिने र निवेदन फाराम भर्न सहयोग गर्ने, गुनासो व्यवस्थापन गर्ने।
दर्ता, चलानी तथा फाइल वर्गीकरण डेस्क	निवेदन दर्ता गर्ने, टोकन प्रदान गर्ने, र सम्पन्न भएका कागजात चलानी गर्ने। दर्ता भएका निवेदनलाई विषयवस्तुको आधारमा वर्गीकरण गरी सम्बन्धित शाखामा पठाउने ।
फाइल सञ्चालन डेस्क / विषयगत शाखा	नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार, कार्य प्रक्रिया हुने एक वा एक भन्दा बढी शाखाहरूसँग समन्वय गर्ने, र कार्य प्रगति र अवस्थाबारे सेवाग्राहीलाई जानकारी गराउने।
राजस्व/आर्थिक प्रशासन डेस्क	सेवा शुल्क र अन्य दस्तुर सङ्कलन गर्ने तथा भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने।
सेवा वितरण डेस्क	तयार भएका पत्र, सिफारिस तथा प्रमाणपत्र हस्तान्तरण गर्ने।

अनुसूची- ४

(दफा ८ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

सेवा प्रवाह प्रणालीमा उपलब्ध विशेषता / मोड्यूलहरू: एकद्वार सेवाकेन्द्रको सेवा प्रक्रिया स्वचालित बनाउन र सेवाग्राहीको सहजताकालागि सेवाप्रवाह प्रणालीमा सुरुवाती चरणमा निम्नानुसारका आधारभूत र थप मोड्यूलहरू रहनेछन्:

<u>आधारभूत मोड्युल (Basic Modules)</u>

- नागरिक मोड्युल (Citizen KYC/Profile Module): नागरिकको प्रोफाइल (नागरिकता, NID, बाट एक पटक मात्र दर्ता हुने "Once-Only Policy" सिद्धान्त अनुरूप एउटै अभिलेखबाट सबै सेवामा पुनः प्रयोग) ।
- सेवा आवेदन तथा कार्यप्रवाह व्यवस्थापन (Service Application and Workflow): निवेदन दर्ता, रुजु, शाखागत जिम्मेवारी, शाखागत कार्यसम्पादन, अनुमोदन र सेवा वितरणसम्मको सम्पूर्ण प्रक्रिया ।
- टोकन तथा पालो व्यवस्थापन (Queue and Token Management): टोकन अनुसार सेवाग्राहीलाई प्रतीक्षा समय र पालोको जानकारी ।
- फाइल तथा अभिलेख व्यवस्थापन (Document and Record Management): कागजातको डिजिटल भण्डारण, खोज र ट्र्याकिङ ।
- सेवा ट्र्याकिङ (Service and File Tracking): सेवाग्राही र कर्मचारी दुवैले आफ्नो निवेदनको प्रगति अवस्था वास्तविक समयमा (Real-time) अनुगमन गर्न सक्ने ।
- SMS/मोबाइल सूचना (SMS/Notification): सेवाको अवस्था र अपडेट सेवाग्राहीको मोबाइलमा स्वचालित रूपमा जानकारी ।
- अनलाइन सेवा वितरण सेवा मोड्यूल
- प्रतिक्रिया तथा गुनासो व्यवस्थापन (Feedback and Grievance): डिजिटल गुनासो दर्ता, ट्र्याकिङ र समाधान
- अनुगमन तथा प्रतिवेदन ड्यासबोर्ड (Monitoring and Reporting Dashboard): सेवा प्रवाह, कर्मचारी कार्यसम्पादन, सेवा समय र नागरिक सन्तुष्टिको वास्तविक समयका तथ्याङ्क

<u>थप मोड्यूल (Add-on Modules)</u>

- सिफारिस मोड्यूल- टेम्प्लेट-आधारित सिफारिस पत्र प्रदान
- व्यवसाय दर्ता तथा नवीकरण मोड्यूल
- कर तथा ई-भुक्तानी मोड्यूल
- योजना तथा परियोजना व्यवस्थापन मोड्यूल

नेपाल सरकार, संघीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय, सिंहदरबार, काठमाडौं

अनुसूची- ५

(दफा ३ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

एकद्वार सेवाकेन्द्र सञ्चालन तथा प्रणालीमा पहुँच माग गर्नका पेस गर्नुपर्ने फाराम

स्थानीय तहको नामः....................................... जिल्लाः .... प्रदेशः ....

एकद्वार सेवाकेन्द्र रहने स्थानः [ ] वडा कार्यालय [ ] कार्यपालिकाको कार्यालय [ ] अन्य

वडा कार्यालय भए, वडा नं. ....

अत्यावश्यक पूर्व-तयारी

[ ] नियमित इन्टरनेट [ ] नियमित विद्युत् वा ब्याकअप [ ] आधारभूत कम्प्युटर उपकरण

[ ] स्थापना तथा दिगो सञ्चालनको लागि कार्यपालिकाको निर्णय (संलग्न गर्नुपर्ने)

एकद्वार सेवा प्रमुख/ सम्पर्क व्यक्तिको विवरण

नामः.................................... सम्पर्क नं. ....

पदः..................................... ईमेलः ....

सेवा प्रवाह प्रणाली एडमिनको विवरण

नामः.................................... सम्पर्क नं. ....

पदः..................................... ईमेलः ....

लागत साझेदारी आवश्यकः [ ] भएको [ ] नभएको

आवश्यक भए, स्थानीय तहको लागत प्रतिशतः ....%

स्थानीय लागत रकम वार्षिक बजेटमा व्यवस्था [ ] भएको [ ] हुने प्रतिबद्धता ।

स्थानीय लागत रकमको नियमानुसार लेखा परीक्षण [ ] भएको [ ] हुने प्रतिबद्धता ।

प्रणाली सञ्चालन सम्बन्धी तालिमः [ ] प्राप्त भएको [ ] योजनामा रहेको ।

<u>प्रमाणित गर्ने (प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत):</u>

नामः सम्पर्कः

हस्ताक्षरः *[कार्यालयको छाप]*

नोटःउपरोक्त विवरण भरी प्रमाणित फाराम अनलाइन (http... sthaniya.gov.np/request मा गई) मार्फत उपलब्ध हुनुपर्ने ।

नेपाल सरकार
सिंहदरबार, काठमाडौं

अनुसूची- ६
(दफा १४ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

एकद्वार सेवाकेन्द्रका कार्यसम्पादन मापनका सूचकहरू (Key Performance Indicators- KPIs)

१. सेवा पहुँच तथा सेवा प्रवाह सम्बन्धी

(क) कुल सेवाको संङ्ख्या मध्ये एकद्वार सेवाकेन्द्रमार्फत प्रवाह भएका सेवाको सङ्ख्या
(ख) एकद्वार सेवाकेन्द्र स्थापना अघि र पछि औसत सेवा समय (मिनेटमा)
(ग) एकद्वार सेवाकेन्द्रबाट सेवा लिने दैनिक औसत सेवाग्राही सङ्ख्या
(घ) एकद्वार सेवाकेन्द्रबाट प्रवाह गरिएको सेवा मध्ये तोकिएको समयमा सम्पादन भएका सेवाको सङ्ख्या

२. सेवाग्राही सन्तुष्टि तथा अनुभव सम्बन्धमा

(क) सेवाग्राही सन्तुष्टि दर (प्रतिशत वा स्कोर)
(ख) सेवाग्राही गुनासोको सङ्ख्या (दैनिक/ मासिक/ त्रैमासिक)
(ग) गुनासो समाधानको औसत समय
(घ) समाधान गरिएका गुनासोको प्रतिशत
(ङ) सेवाग्राही प्रतिक्रिया संयन्त्र (बाकस/QR/अनलाइन) प्रयोग दर

३. पारदर्शिता तथा उत्तरदायित्व सम्बन्धी (छ/छैन)

(क) नागरिक बडापत्र सार्वजनिक रूपमा राखिएको
(ख) सेवा शुल्क, समय र प्रक्रिया स्पष्ट रूपमा सार्वजनिक गरिएको
(ग) नागरिक बडापत्रमा सबैको पहुँच रहेको
(घ) आवधिक सेवा प्रवाह प्रतिवेदन सार्वजनिक गरिएको

४. मानव स्रोत तथा आन्तरिक कार्यक्षमता सम्बन्धी सूचक

(क) एकद्वार सेवाकेन्द्र मा कार्यरत कर्मचारी सङ्ख्या (स्थायी/करार/अन्य)
(ख) तालिम प्राप्त कर्मचारीको प्रतिशत
(ग) कर्मचारीका लागि औसत सेवा समय (केन्द्र स्थापना अघि/पछि)
(घ) कर्मचारी अनुपस्थित दर
(ङ) कर्मचारी सन्तुष्टिको स्तर

नेपाल सरकार
सिंहदरबार, काठमाडौं

५. डिजिटल प्रणाली तथा ICT प्रयोगसम्बन्धी सूचक

(क) सेवा प्रवाह प्रणाली प्रयोग गरेर प्रवाह गरिएका सेवाको प्रतिशत

(ख) अनलाइन आवेदन/ट्र्याकिङ उपलब्ध सेवाको सङ्ख्या

(ग) अनलाइन भुक्तानी सुविधा उपलब्ध सेवाको सङ्ख्या

(घ) सेवा प्रवाह प्रणालीसँग सम्बन्धित गुनासोको सङ्ख्या

६. समावेशिता तथा नागरिकमैत्री सेवा सम्बन्धी

(क) अपाङ्गता–मैत्री पूर्वाधार उपलब्धता (छ/छैन)

(ख) लैङ्गिक तथा ज्येष्ठ नागरिक–मैत्री सुविधा उपलब्धता

(ग) सहायता कक्ष वा सहयोगी व्यक्ति उपलब्धता

(घ) सहायता प्राप्त गर्ने सेवाग्राहीको सङ्ख्या

७. वित्तीय दिगोपनासम्बन्धी सूचक

(क) सेवाकेन्द्र सञ्चालनको वार्षिक खर्च

(ख) स्थानीय स्रोतबाट व्यहोरेको खर्चको प्रतिशत

(ग) सेवा शुल्कबाट प्राप्त राजस्व (लागू छ भने)

(घ) दिगो सञ्चालन योजना (Business Plan) को उपलब्धता (छ/छैन)

८. समन्वय, अनुगमन तथा सुधारसम्बन्धी सूचक

(क) एकद्वार सेवाकेन्द्र समन्वय बैठकको सङ्ख्या (त्रैमासिक/वार्षिक)

(ख) एकद्वार सेवाकेन्द्रको अनुगमन

(ग) पहिचान गरिएका सुधार र सो मध्ये कार्यान्वयन भएको प्रतिशत

(घ) सङ्घ/प्रदेशसँग समन्वयकालागि गरिएका कृयाकलापको सङ्ख्या

नेपाल सरकार
सिंहदरबार, काठमाडौं

अनुसूची- ७

(दफा १५ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

एकद्वार सेवाकेन्द्र सञ्चालनको प्रगति प्रतिवेदनमा आवश्यक विवरण

१. परिचय

२. प्रतिवेदनको उद्देश्य र कार्यक्षेत्र

   क) एकद्वार सेवाकेन्द्रको संक्षिप्त विवरण

   ख) एकद्वार सेवाकेन्द्रको नाम र स्थान

   ग) सञ्चालन अवस्था र प्रतिवेदनको अवधि

३. सङ्गठनात्मक संरचना

४. सेवा प्रवाहको अवस्था

   क) OSSD मार्फत प्रवाह गरिएका सेवाहरू

   ख) सेवाग्राही सङ्ख्या र सेवा पहुँच

   ग) सेवा समय (स्थापना अघि/पछि)

५. सेवाग्राहीको प्रकार (लिङ्ग, जातियता, अपाङगत, उमेर समुह, भौगोलिक, शाररिक अवस्था लगायत) को विवरण

६. सेवा गुणस्तर तथा सेवाग्राही सन्तुष्टि

७. सेवा गुणस्तर मापदण्डको पालना

८. सेवाग्राही प्रतिक्रिया र सन्तुष्टि

९. गुनासो व्यवस्थापनको अवस्था

१०. मानव स्रोत व्यवस्थापन

   क) OSSD मा कार्यरत जनशक्ति विवरण

   ख) तालिम तथा क्षमता विकास

११. भौतिक पूर्वाधार तथा सुविधा

१२. सूचना प्रविधि (ICT) व्यवस्था

१३. वित्तीय प्रगति

१४. वार्षिक बजेट तथा खर्च विवरण

१५. समन्वय, अनुगमन तथा रिपोर्टिङ

१६. प्रमुख उपलब्धिहरू

१७. देखिएका चुनौतीहरू र जोखिमहरू

१८. सुधारका उपाय तथा आगामी कार्ययोजना

१९. निष्कर्ष

२०. फोटो तथा अन्य प्रमाण

नेपाल सरकार
संघीय मामिला, सहकारी, बहुपक्षीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय
सिंहदरबार, काठमाडौं