

नमूना कार्यालय मापदण्ड, २०७६ (पहिलो संशोधन)

प्रस्तावना: गण्डकी प्रदेश सरकारका योजना तथा कार्यक्रमहरूलाई प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्न गराउन, नागरिकले पाउने सेवालाई गुणस्तरीय, विश्वसनीय, पारदर्शी, मितव्ययी, छिटो-छरितोर सर्वसुलभ बनाउन तथा कार्यालयलाई चुस्त दुरुस्त, नागरिकमैत्री, जवाफदेही र व्यवस्थित बनाउन प्रोत्साहित गर्न नमूना कार्यालय छनौट सम्बन्धी मापदण्ड तर्जुमा गर्न वाञ्छनीय भएकोले, प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा २ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी गण्डकी प्रदेश सरकारले देहायको मापदण्ड बनाएको छ।

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस मापदण्डको नाम "नमूना कार्यालय मापदण्ड, २०७६" रहेको छ।
(२) यो मापदण्ड तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

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

(क) "कार्यालय" भन्नाले प्रदेश सरकार मातहतको कुनै सरकारी कार्यालय सम्झनु पर्छ।

(ख) "कार्यालय प्रमुख" भन्नाले कार्यालयको प्रमुख भई काम गर्ने कर्मचारी सम्झनु पर्छ।

(ग) "प्रदेश सरकार" भन्नाले गण्डकी प्रदेश सरकार सम्झनु पर्छ।

(घ) "मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालय" भन्नाले गण्डकी प्रदेशको मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालय सम्झनु पर्छ।

३. **नमूना कार्यालय छनौटका आधार:** मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयले देहायका सूचक र सूचकाङ्कका आधारमा नमूना कार्यालय छनौट गर्नेछ।

क्र.सं.	सूचक	अङ्कभार
(क)	सेवा प्रवाह र कार्य प्रगतिको अवस्था	४०
(ख)	आन्तरिक नियन्त्रण र आर्थिक अनुशासन	२०
(ग)	कर्मचारी आचरण र अनुशासन	१०
(घ)	भौतिक संरचना	१०
(ङ)	कार्यालय व्यवस्थापन	१०
(च)	नवीनता र सृजनशीलता	१०

४. **सूचकहरूको मूल्याङ्कनका आधार:** (१) दफा ३ बमोजिमका सूचकलाई देहाय बमोजिमको अङ्कभार सहित वर्गीकरण गरी मूल्याङ्कन गरिनेछ।

(क) सेवा प्रवाह र कार्य प्रगतिको अवस्था:^१

क्र.सं.	सूचक विवरण	अवस्था	अङ्कभार ^२
---------	------------	--------	----------------------

^१क्र.सं. २ देखि क्र.सं. २३ सम्मका सूचकहरू सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित सूचक मानी मूल्याङ्कन गरिनेछ।

		(छ/छैन)	(प्रतिशतमा)
१	कार्य योजना बमोजिम कार्य प्रगति गरेको ।		४०
२	नियमित सेवा प्रवाहको व्यवस्था मिलाएको ।		५ वा १०
३	तोकिएको समयमा सेवा प्रदान गरेको ।		५ वा १०
४	कार्यालय प्रशासन र सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित मापदण्ड तथा कार्यविधिहरूको पालना गरेको ।		२ वा ४
५	हेलो मुख्यमन्त्री कक्षबाट प्राप्त गुनासो समयमै फछ्यौट गरेको ।		७ वा ८
६	विशेष कक्षबाट दिइएको निर्देशन समयमै कार्यान्वयन गरेको ।		७ वा ८
७	कार्यालयको काममा सूचना प्रविधिको उपयोग गरेको		२
८	विद्युत अवरुद्ध हुँदा वैकल्पिक ऊर्जाको व्यवस्था गरी विना रुकावट सेवा प्रवाह गरेको ।		२
९	सोधिएको जिज्ञासाको आवश्यक र उपयुक्त जवाफ दिएको ।		२
१०	गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गरेको ।		२
११	सुझाव/उजुरी पेटिकाको व्यवस्था गरेको ।		२
१२	समयमै गुनासो सुनुवाई गरी फछ्यौट गरेको ।		२
१३	सूचना अधिकारीको व्यवस्था गरेको ।		२
१४	सरोकारवालाले माग गरेको सूचना तोकिएको अवधिभित्र उपलब्ध गराएको ।		२
१५	प्रवक्ताको व्यवस्था गरेको ।		२
१६	सूचना समयमै स्वतःप्रकाशन गरेको ।		२
१७	सेवा प्रवाहमा पहिला आउनेलाई पहिला सेवा(First Come First Serve) प्रदान गर्ने पद्धति (टोकन प्रणाली) अनुशरण गरेको ।		२
१८	समयमै सार्वजनिक सुनुवाई गरेको ।		२
१९	वर्षको कम्तिमा एक पटक कार्यालय आफैले वा स्वतन्त्र निकाय वा तेस्रो पक्षबाट लाभग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरेको ।		२
२०	सेवाग्राहीले कर्मचारीसँग सिधै सम्पर्क गरी (बिचौलिया वा एजेण्ट बिना नै) कार्य सम्पादन गरेको ।		२
२१	सेवा प्रवाह गर्दा अशक्त, वृद्ध, सुत्केरी, गर्भवती, अपाङ्ग, बालबालिका तथा महिलालाई प्राथमिकता दिने गरेको ।		२
२२	कार्यालय प्रमुखले सेवा प्रवाहको निरीक्षण र अनुगमन गर्ने गरेको ।		२
२३	नागरिक बडापत्र देखिने स्थानमा बुझिने भाषामा राखी कार्यान्वयन गरेको ।		२

२सर्वसाधारणलाई प्रत्यक्ष सेवा प्रदान गर्ने प्रत्येक कार्यालयका लागि क्र.सं. १ देखि २३ सम्मका अङ्कभार गणना गरिनेछ। प्रत्यक्ष जनसम्पर्क नहुने कार्यालयका हकमा क्र.सं. १ देखि १६ सम्मको मात्र अङ्कभार गणना गरिनेछ र त्यस्ता कार्यालयका लागि क्र.सं. २ देखि ६ सम्मका कामका लागि "वा" पछाडिको अङ्कभार गणना गरिनेछ ।

(ख) आन्तरिक नियन्त्रण र आर्थिक अनुशासन

क्र.सं.	सूचक विवरण	अवस्था (छ/छैन)	अङ्कभार (प्रतिशतमा)
१	लक्ष्य तोकिएका/ नतोकिएका कार्यक्रमको वित्तीय प्रगति भएको		३०
२	खरिद इकाइ गठन गरेको र वार्षिक खरिद योजना तयार गरी कार्यान्वयन गरेको।		२०
३	बेरुजूको लगत कायम राखी ८० प्रतिशत फछ्यौट गरेको वा बेरुजू नै नभएको		१०
४	राजश्व सङ्कलन र नियमित दाखिला गरेको		६
५	पेशकी अ.ल्या. गरी लगत अद्यावधिक गरेको		४
६	नियमित कर कट्टी (E-TDS) गरेको		५
७	विनियोजन, धरौटी, राजश्व तथा विविध लगायतका सबै आर्थिक कारोबारको अभिलेख र प्रतिवेदन तयार गरेको		५
८	नियमित जिन्सी निरीक्षण गरेको		५
९	पुराना काम नलाग्ने जिन्सी सामानको लिलामी/मिनाहा गरेको		४
१०	आय-व्ययको विवरण सार्वजनिक गरेको		५
११	वित्तीय सूचना प्रणालीको प्रयोग गरेको		४
१२	भ्रमण अभिलेख खाता अद्यावधिक गरेको		२

(ग) कर्मचारी आचरण र अनुशासन

क्र.सं.	सूचक विवरण	अवस्था (छ/छैन)	अङ्कभार (प्रतिशतमा)
१	कर्मचारी कार्यालय समयमा कार्यालय बाहिर जानु परेमा लगबुक राखी समय जनाई आउने जाने व्यवस्था गरेको		१५
२	कर्मचारीले तोकिएको पोशाक र परिचय पत्र लगाई निर्धारित स्थानमा रही कार्यसम्पादन गर्ने गरेको		१५
३	कुनै कर्मचारी बिदा बस्दा वा अन्य कारणले अनुपस्थित रहँदा वैकल्पिक व्यवस्था गरी सेवाग्राहीले तोकिएको अवधिभित्रै सेवा पाउने व्यवस्था मिलाइएको		१५
४	कर्मचारीले तोकिए बमोजिमको अनुशासन र आचरण पालना गरेको		१०
५	कर्मचारीले कार्यालय समय पालना गरेको		१०
६	सेवाग्राहीप्रति शिष्ट, मर्यादित, उचित र सम्मानजनक व्यवहार गरेको		१०
७	कुनै कर्मचारी बिदा बस्दा अग्रिमरूपमा बिदा स्वीकृत गराई बसेको		१०

८	कार्यालय सम्बन्धी तथ्याङ्क, सूचना, निर्णय वा जानकारी कार्यालय प्रमुख, सूचना अधिकारी वा प्रवक्ताबाट मात्र उपलब्ध गराउने वा सार्वजनिक गर्ने गरेको		१०
९	सरुवा/बहुवा/अवकाश भई जाँदा वा आउँदा बरबुझारथ गराउने गरेको		५

(घ)भौतिक संरचना

क्र.सं.	सूचक विवरण	अवस्था (छ/छैन)	अङ्कभार (प्रतिशतमा)
१	कार्यकक्ष, बरण्डा र कार्यालय परिसरको सरसफाइ गर्ने गरेको		१५
२	सरकारी भवन भएका कार्यालयका परिसरमा उद्यानको व्यवस्था गरी फलफूल, दुबो तथा बहुवर्षे बिरुवा रोपण, गोडमेल र स्याहार सम्भार गरेको		१०
३	कार्यालय भवनको नियमित मर्मत सम्भार र रंग रोगन गर्ने गरेको		१०
४	महिला र पुरुष शौचालयको छुट्टाछुट्टै व्यवस्था गरी उचित सरसफाइ गरेको		१०
५	कार्यालयको लागि सहूलियत दरको चमेना गृहको व्यवस्था गरेको		१०
६	कम्तीमा कार्यालय परिसर र सेवा प्रवाह हुने कक्षमा सि.सि.टि.भि.को व्यवस्था गरेको		१०
७	कार्यकक्षको उचित लेआउट र फर्निचर गरेको		१०
८	आगन्तुकको लागि सामान्य मनोरञ्जन (टेलिभिजन वापत्रपत्रिका)सहितको प्रतिकालय र पिउने पानीको व्यवस्था गरेको		५
९	बिजुली आपूर्ति नहुँदा वैकल्पिक व्यवस्था गरेको		५
१०	स्तनपान कक्षको व्यवस्था गरेको		५
११	कार्यालयको सम्पत्तिको मर्मत सम्भार तथा संरक्षण र सुरक्षा गरेको		५
१२	घर जग्गाको अभिलेख राखेको		५

(ङ) कार्यालय व्यवस्थापन

क्र.सं.	सूचक विवरण	अवस्था (छ/छैन)	अङ्कभार (प्रतिशतमा)
१	सबै कर्मचारीलाई योग्यता, अनुभव र पद अनुरूपको कार्य विवरण सहित जिम्मेवारी दिएको र आवश्यकता अनुसार अधिकार प्रत्यायोजन गरेको।		१०
२	कार्यालय प्रवेशद्वारमा हेल्पडेस्कको व्यवस्था गरेको		१०
३	कार्यालयको प्रयोगमा रहेका उपकरणको उचित प्रयोग र सम्भार		१०

	गरेको		
४	जिन्सी व्यवस्थापन गरेको		१०
५	कार्यालय प्रमुखले कार्यालय तथा कर्मचारीको नियमित वा आकस्मिक निरीक्षण गरेको		१०
६	जारी भएका परिपत्र, निर्देशन समयमै कार्यान्वयन गरेको		१०
७	नियमित स्टाफ मिटिङ गरेको		१०
८	वेबसाइटको व्यवस्था गरी नियमित अद्यावधिक गरेको		१०
९	कर्मचारीको व्यक्तिगत अभिलेख अद्यावधिक गरेको		१०
१०	सेवा प्रवाहको अभिलेख व्यवस्थापन गरेको		५
११	नियमानुसारकागजात नियमित धुल्याई गरेको		५

(च) नवीनता र सृजनशीलता

क्र.सं.	सूचक विवरण	अवस्था (छ/छैन)	अङ्कभार (प्रतिशतमा)
१	सेवाको गुणस्तर सुधारका लागि नवीन उपायको अवलम्बन गरेको		५०
२	सेवा प्रवाहको क्रममा सृजनशील कार्य गरेको		५०

(२) उपदफा (१) को खण्ड (क) को सेवा प्रवाह र कार्य योजना बमोजिम कार्य प्रगतिको हकमा छुट्टाछुट्टै कम्तिमा ७५ प्रतिशत अङ्क हासिल नगरेको र खण्ड (ख) देखि (ड) सम्मको हकमा कम्तिमा ६० प्रतिशत अङ्क हासिल नगरेको कार्यालयलाई मूल्याङ्कनमा समावेश गरिने छैन।

५. **सिफारिस समिति:** (१) गत आर्थिक वर्षको मूल्याङ्कन चालु आर्थिक वर्षको पहिलो चौमासिकभित्र प्रदेश सरकारले नमूना कार्यालय मूल्याङ्कन गर्ने सम्बन्धी कारबाही अगाडि बढाउनेछ।

(२) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले दफा ३ र ४ बमोजिमको मूल्याङ्कनका लागि प्रदेश स्तरका मन्त्रालय तथा निकायको स्थलगत अनुगमन निरीक्षण गरी सिफारिस गर्न देहाय बमोजिमको सिफारिस समिति गठन गर्न सक्नेछ।

क्र.सं.	समितिमा रहने निकाय/ पदाधिकारी	जिम्मेवारी
१	प्रमुख सचिव	संयोजक
२	मुख्य न्यायाधिवक्ता	सदस्य
३	प्रदेश सचिव, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको शासकिय सुधार महाशाखा	सदस्य

(३) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले दफा ३ र ४ बमोजिमको मूल्याङ्कनका लागि स्थलगत अनुगमन निरीक्षण गरी सिफारिस गर्न प्रत्येक जिल्लाको लागि देहाय बमोजिमको सिफारिस समिति गठन गर्न सक्नेछ।

क्र.सं.	समितिमा रहने निकाय/ पदाधिकारी	जिम्मेवारी
---------	-------------------------------	------------

१	मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयको प्रतिनिधि	संयोजक
२	सम्बन्धित जिल्लाको जिल्ला समन्वय अधिकारी	सदस्य
३	सम्बन्धित जिल्लाको प्रमुख, प्रदेश लेखा नियन्त्रक कार्यालय/ कोष तथा लेखा नियन्त्रक कार्यालय	सदस्य
४	संयोजकले तोकेको अधिकृत कर्मचारी	सचिव

६. **नमूना कार्यालयको छनौट:**(१)दफा ५ बमोजिमका सिफारिस समितिले दफा ३ र ४ बमोजिम मूल्याङ्कन गरी गरेको सिफारिस समेतको आधारमा प्रदेश सरकारले मन्त्रालय तथा प्रदेशस्तरका कार्यालयहरूबाट एक नमूना कार्यालय र प्रत्येक जिल्लामा एक/एक कार्यालयलाई नमूना कार्यालयको रूपमा छनौट गर्नेछ।

(२)उपदफा (१) बमोजिम छनौट भएका प्रत्येक नमूना कार्यालयलाई प्रदेश सरकारलेपुरस्कार स्वरूप नगद रु.२०,०००।-(अक्षरेपी बीस हजार रुपैयाँ)सहित प्रमाणपत्र प्रदान गर्नेछ।

(३)दफा ५ को उपदफा (२) बमोजिमको समितिको सिफारिस समेतको आधारमा प्रदेश सरकारले नमूना कार्यालयहरू मध्येबाट उत्कृष्ट नमूना कार्यालय छनौट गर्नेछ।

(४)उपदफा (१) बमोजिम छनौट भएका नमूना कार्यालयहरू मध्येबाट सोही आर्थिक वर्षमा प्रदेश सरकारले एक उत्कृष्ट नमूना कार्यालय छनौट गरी पुरस्कार स्वरूप थप नगद रु. ३०,०००।-(अक्षरेपी तीस हजार रुपैयाँ)सहित प्रमाणपत्र प्रदान गर्नेछ।

(५)उपदफा (२) र (३) बमोजिम प्रदान गरिएको नगद पुरस्कार नमूना कार्यालयले कार्यालयको सरसफाइ र उद्यान व्यवस्थापनमा खर्च गर्नु पर्नेछ।

(६) नमूना कार्यालय छनौट गर्दादोश्रो तथा तेस्रो स्थान प्राप्त गर्ने कार्यालयलाई समेत प्रमाणपत्र प्रदान गरिनेछ र प्रत्येक कार्यालयले प्राप्त गरेकोस्थान(rank) सार्वजनिक गरिनेछ।

७. **बाधा अड्काउ फुकाउन सक्ने:** मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयले यस मापदण्ड कार्यान्वयन गर्दा आई पर्ने बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।

८. **संशोधन:** मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयले आवश्यकता अनुसार यस मापदण्डको संशोधन गर्न सक्नेछ।