

क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्र व्यवस्थापन निर्देशिका, २०६९

प्रस्तावना :

सार्वजनिक निकायहरूबाट प्रदान गरिने सेवालाई जवाफदेही र विश्वसनीय तुल्याई सेवा प्रदान गर्ने निकाय र व्यक्तिलाई वढी जिम्मेवार, कामप्रति उत्तरदायी बनाउँदै सार्वजनिक निकायहरूले नागरिक वडापत्र वमोजिम नेपाल सरकारबाट तोकिएको निकायका सेवालाई प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्न र क्षतिपूर्ति प्रदान गर्ने कार्यलाई व्यवस्थित गर्न वाञ्छनिय भएकोले नेपाल सरकारले सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो निर्देशिका जारी गरेको छ ।

परिच्छेद - १ **प्रारम्भिक**

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- (१) यस निर्देशिकाको नाम “क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्र व्यवस्थापन निर्देशिका, २०६९” रहेको छ ।
- (२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

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

- (क) “ऐन” भन्नाले सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ सम्भन्नु पर्छ ।
- (ख) “नियमावली” भन्नाले सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) नियमावली, २०६५ सम्भन्नु पर्छ ।
- (ग) “सेवा” भन्नाले सेवा प्रदायकले सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउने सार्वजनिक वस्तु, सुविधा वा कुनै किसिमबाट प्रवाह गरिने सेवालाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (घ) “सेवाग्राही” भन्नाले सेवा प्राप्त गर्ने वा लिने व्यक्ति वा संस्थालाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (ङ) “नागरिक वडापत्र” भन्नाले निर्देशिकाको दफा ३ वमोजिमको नागरिक वडापत्र सम्भन्नुपर्छ ।
- (च) “क्षतिपूर्ति” भन्नाले नागरिक वडापत्रमा उल्लेखित समयवधिभित्र सेवा प्राप्त गर्न नसके वापत सेवाग्राहीले पाउने मौद्रिक रकम सम्भन्नुपर्छ ।
- (छ) “कार्यालय” भन्नाले नेपाल सरकारका संवैधानिक अंग, आयोग, सचिवालय, केन्द्र लगायतका केन्द्रीय निकाय, मन्त्रालय, विभाग वा सो अन्तर्गतका कार्यालय समेत सम्भन्नुपर्छ ।
- (ज) “जिल्ला स्तरिय कार्यालय” भन्नाले यस निर्देशिकाको प्रयोजनका लागि डिभिजन कार्यालय समेतलाई सम्भन्नु पर्छ ।

परिच्छेद - २
क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्र सम्बन्धी व्यवस्था

३. क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्र राख्नुपर्ने

- (१) सर्वसाधारणलाई सेवा प्रदान गर्ने वा जनसम्पर्क कायम गर्ने प्रत्येक कार्यालयले आफ्नो परिसर भित्र सबैले देख्ने उपयुक्त ठाउँमा क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्र राख्नुपर्ने छ ।
- (२) उपनियम (१) बमोजिम राखिने क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्रमा अन्य कुराहरुका अतिरिक्त देहायका कुराहरु उल्लेख भएको हुनुपर्दछ ।
 - (क) सम्बन्धित कार्यालयले दिने सेवा र त्यसको प्रकृति,
 - (ख) सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न पूरा गर्नुपर्ने कार्यविधि र पेश गर्नुपर्ने कागजात,
 - (ग) सेवा प्रदान गर्न लाग्ने समयावधि,
 - (घ) सेवा प्रदान गर्ने पदाधिकारी र निजको कार्यक्षेत्रको विवरण,
 - (ङ) सेवा प्राप्त गर्न कुनै दस्तुर तथा अन्य रकम लाग्ने भए सोको विवरण,
 - (च) सेवाग्राहीले सेवा सम्बन्धमा गरेका गुनासो सुन्ने अधिकारीको पद र नाम,
 - (छ) सेवा प्रदायक निकायको तालुक कार्यालय, टेलिफोन नम्बर, वेबसाइट र इमेल ठेगाना
 - (ज) सेवा प्रवाहको प्राथमिकता,
 - (झ) क्षतिपूर्ति प्राप्त हुने र नहुने सेवाहरु,
 - (ञ) क्षतिपूर्ति प्राप्त हुने सेवा भए क्षतिपूर्ति वापत दिइने रकम ।
- (३) क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्रको नमूना अनुसूची १ बमोजिम हुनेछ ।

४. सेवा छुट्याउनुपर्ने : कार्यालयले आफूले प्रदान गर्ने सेवामा क्षतिपूर्ति प्रदान गर्ने र नगर्ने सेवाहरु छुट्याई नागरिक वडापत्रमा उल्लेख गरी राख्नुपर्नेछ ।

५. क्षतिपूर्ति दावी गर्ने निकाय र क्षतिपूर्ति निर्धारण समिति :

- (१) यस निर्देशिका बमोजिम क्षतिपूर्तिको दावी गर्नका लागि सेवा प्रदायक जिल्लास्तरीय कार्यालय भए सो कार्यालय रहेको जिल्लाको जिल्ला प्रशासन कार्यालय समक्ष, जिल्ला प्रशासन कार्यालय, अंचल कार्यालय तथा क्षेत्रीय कार्यालय भए क्षेत्रिय प्रशासन कार्यालय वा क्षेत्रिय प्रशासकले तोकेको निकाय समक्ष, विभाग वा अन्य विभागीय स्तरको कार्यालय भए सम्बन्धित मंत्रालय समक्ष र मंत्रालय, विशिष्ट श्रेणीको कार्यालय प्रमुख हुने निकाय र क्षेत्रीय प्रशासन कार्यालय भए प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रपरिषद्को कार्यालय समक्ष निवेदन दिनुपर्नेछ ।
- (२) क्षतिपूर्ति निर्धारण समितिको गठन अनुसूची २ बमोजिम हुनेछ ।
- (३) क्षतिपूर्ति निर्धारण समितिको बैठकमा सम्बन्धित कार्यालय प्रमुखलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।
- (४) क्षतिपूर्तिको लागि पर्न आएको निवेदन जाँचबुझ गर्दा निवेदनको व्यहोरा मनासिव देखिएमा सेवाग्राहीलाई पुग्न गएको वास्तविक हानीनोक्सानीको परिमाणको विचार गरी त्यस्तो सेवा पुनः प्रदान गर्दा निशुल्क रुपमा दिन वा नागरिक वडापत्रमा

तोकिएको रकमले हिसाव गरी वढीमा पाँच हजार रुपैयाँसम्म क्षतिपूर्ति दिन समितिले सम्बन्धित निकायको पदाधिकारीका नाममा आदेश दिन सक्नेछ ।

(५) क्षतिपूर्तिको माग गर्ने निवेदनको नमुना अनुसूची ३ मा उल्लेख गरिएकोछ ।

६. **क्षतिपूर्ति निर्धारण सम्बन्धि सामान्य मापदण्ड** : यस निर्देशिका बमोजिम क्षतिपूर्ति निर्धारण गर्दा निम्न बमोजिम आधार लिईएको छ ।

(१) क्षतिपूर्तिको रकम नेपाल सरकारद्वारा निर्धारण गरिएको श्रमिकको १ दिनको न्युनतम पारिश्रमिकको दरमा नघटाई हुनेछ ।

(२) क्षतिपूर्तिको अन्तिम हद रु. ५००० सम्म हुनेछ ।

(३) नेपाल सरकारले क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्र सम्बन्धि व्यवस्थालाई प्रभावकारी रूपमा लागू गर्न निर्देशन दिएका निकायहरूमा यो व्यवस्था लागू हुनेछ ।

(४) नागरिक वडापत्रमा उल्लेखित क्षतिपूर्ति प्रदान नगरिएका सेवाहरूमा समेत क्षतिपूर्तिको व्यवस्था लागू गर्दै लगिनेछ ।

७. **क्षतिपूर्तिको निवेदन र कारवाही** :

(१) क्षतिपूर्ति मागदावी गर्दा सेवा प्राप्तीमा ढिलाई भई क्षति भएको मितिले ३ दिन भित्र निवेदन दिईसक्नुपर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको क्षतिपूर्तिको निवेदन इमेल, फ्याक्स लगायतका विद्युतीय माध्यमबाट समेत दिन सकिनेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको निवेदन दर्ता भएको मितिले ७ दिनभित्र उक्त निवेदन उपर क्षतिपूर्ति समितिले कारवाही टुंग्याउनु पर्नेछ ।

८. **कर्मचारीवाट असुलउपर गरिने** : यस निर्देशिका बमोजिम पाउने क्षतिपूर्ति सम्बन्धित निकायका प्रमुख पदाधिकारीले तत्काल सेवा प्रदान नगर्ने जिम्मेवार कर्मचारीवाट असुल उपर गरी सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

९. **पुनरावेदन लाग्ने** :

(१) क्षतिपूर्तिको निर्णयमा चित्त नबुझ्ने सेवाग्राही वा कर्मचारीले त्यस्तो निर्णय भएको मितिले ७ दिन भित्र देहायको निकायमा पुनरावेदन गर्न सक्नेछ ।

(क) जिल्ला स्तरिय क्षतिपूर्ति समितिले गरेको निर्णय उपर क्षेत्रिय प्रशासन कार्यालयमा,

(ख) क्षेत्रिय प्रशासन कार्यालय, मन्त्रालय र केन्द्रीयस्तरका अन्य निकायका समितिले गरेको निर्णय उपर प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा ।

(२) पुनरावेदन सुन्ने निकायमा पुनरावेदन दिंदा आफै वा वारेशद्वारा पुनरावेदन दिन सकिने छ । भौगोलिक दुरी वा अन्य कारणले आफै उपस्थित हुन वा वारेश दिन नसक्ने भएमा सम्बन्धित जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा पुनरावेदन दर्ता गर्न सकिनेछ । यसरी दर्ता हुन आएको पुनरावेदन पत्र सम्बन्धित जिल्ला प्रशासन कार्यालयले पुनरावेदन सुन्ने निकायमा पठाउनु पर्नेछ ।

(३) पुनरावेदन सुन्ने निकायले पुनरावेदन परेको मितिले १५ दिन भित्र निर्णय गरी सक्नुपर्नेछ ।

(३) पुनरावेदन पत्रको नमुना अनुसूची ४ बमोजिम हुनेछ ।

परिच्छेद - ३

विविध

१०. **कोष खडा गर्नुपर्ने** : प्रत्येक कार्यालयले सेवाग्राहीलाई तत्काल क्षतिपूर्ति दिन एउटा कोष खडा गर्नुपर्नेछ । उक्त कोषबाट क्षतिपूर्ति समितिले क्षतिपूर्ति दिने निर्णय गरेको ३ दिन भित्र क्षतिपूर्ति प्रदान गरी कर्मचारीबाट असुल उपर गरी उक्त कोषको पूर्ति गर्नुपर्नेछ । सो कोषमा नेपाल सरकारले समय समयमा आर्थिक सहयोग गर्न सक्नेछ । सेवाग्राहीलाई क्षति भएको तर कर्मचारीको दोष नदेखिएको अवस्था वा अन्य मनासीव अवस्थामा सो कोषबाट सेवाग्राहीलाई क्षतिपूर्ति दिन सकिनेछ ।
११. **नेपाल सरकारले निर्देशन दिन सक्ने** : क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्रको व्यवस्थालाई प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्न नेपाल सरकारले सम्बन्धित निकायलाई समय समयमा निर्देशन दिन सक्नेछ । नेपाल सरकारबाट प्राप्त निर्देशन कार्यान्वयन गर्नु सम्बन्धित निकायको कर्तव्य हुनेछ ।
१२. **भुट्टा विवरण पेश गरी उजुरी दिन नहुने** : क्षतिपूर्ति दावी गर्दा भुट्टा विवरण पेश गरी उजुरी दिन हुँदैन । भुट्टा विवरण पेश गरेको ठहरिएमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही हुनेछ ।
१३. **वचाउ** : कार्यालयले क्षतिपूर्ति उपलब्ध गराएको सेवा क्षतिपूर्ति उपलब्ध गराएको कारणले मात्र स्वतः खारेज वा वदर हुने छैन ।

अनुसूची १
क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्रको नमुना

क्र. स.	सेवाको प्रकृति	सेवाग्राहीले पुर्याउनु पर्ने प्रक्रिया र पेश गनुपर्ने कागजात	लाग्ने शुल्क / दस्तुर	लाग्ने समयवधि	सेवा प्रदान गर्ने जिम्मेवार कर्मचारी, शाखा / फाँट र कार्यक्षेत्र	गुनासो सुन्ने पदाधिकारी (पद र नाम समेत)	क्षतिपूर्ति रकम रु.	कैफियत

- द्रष्टव्य :** (१) यस वडापत्र वमोजिम सेवा प्राप्त हुन नसकेमा.....मा क्षतिपूर्तिका लागि निवेदन दिन सकिनेछ ।
- (२) ज्येष्ठ नागरिक, अशक्त, सुत्केरी र नाबालकको हकमा सेवा प्रवाहमा सोही वमोजिम प्राथमिकता दिईने छ ।
- (३) यस कार्यालयको तालुक कार्यालयको सम्पर्क ठेगाना, टेलिफोन नम्बर, फ्याक्स, इमेल र वेभसाइट देहाय वमोजिम रहेको छ ।

अनुसूची २
क्षतिपूर्ति निर्धारण समिति

- (१) जिल्ला स्तरिय क्षतिपूर्ति निर्धारण समिति
प्रमुख जिल्ला अधिकारी अध्यक्ष
जिल्ला विकास समितिको प्रतिनिधि सदस्य
प्रमुख जिल्ला अधिकारीले तोकेको अधिकृत सदस्य
- (२) क्षेत्र स्तरिय क्षतिपूर्ति निर्धारण समिति
क्षेत्रिय प्रशासक अध्यक्ष
क्षेत्रिय प्रशासकले तोकेको रा.प.प्रथम श्रेणीको अधिकृत सदस्य
जिल्ला विकास समितिको प्रतिनिधि सदस्य
- (३) मन्त्रालय स्तरिय क्षतिपूर्ति निर्धारण समिति
सम्बन्धित मन्त्रालयको सचिव अध्यक्ष
सम्बन्धित मन्त्रालयको वरिष्ठ सह सचिव सदस्य
सम्बन्धित मन्त्रालयको कानून अधिकृत सदस्य
- (४) केन्द्रीय क्षतिपूर्ति निर्धारण समिति
प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रपरिषद् कार्यालयको वरिष्ठ सचिव अध्यक्ष
कानून सचिव सदस्य
राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रको प्रमुख अधिकृत सदस्य

अनुसूची ३
क्षतिपूर्ति माग गर्ने निवेदनको नमुना

श्री

विषय : क्षतिपूर्ति पाउँ ।

मैले आवश्यक प्रक्रिया पुर्याई कागजात पेश गरेकोमा नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएको समयावधिमा सेवा प्राप्त गर्न नसकेको हुँदा क्षतिपूर्ति पाउन तपसिलको विवरण खुलाई निवेदन गर्दछु ।

तपसिल

- (१) सेवा प्राप्त गर्न कागजात पेश गरेको कार्यालय :
- (२) सेवा प्राप्त गर्न पेश गरिएको कागजातहरु :
- (३) सेवा प्राप्त गर्न निवेदन दिएको मिति र समय :
- (४) सेवा प्रदान गर्नुपर्ने कर्मचारीको नाम र पद :
- (५) नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएको विवरण :
- (६) दावी गरिएको क्षतिपूर्ति रकम. :
- (७) अन्य केही कुरा भए :

निवेदकको नामथर :

दस्तखत :

ठेगाना :

मिति :

अनुसूची ४
पुनरावेदनको नमुना

श्री

विषय : पुनरावेदन गरेको ।

क्षतिपूर्ति समितिले मितिमा गरेको निर्णय मलाई चित्त नवुभेकोले देहायमा उल्लेखित व्यहोरा खुलाई म्यादभित्रै यो पुनरावेदन पत्र पेश गरेको छु ।

- (१) पुनरावेदन दर्ता गरेको निकाय :
- (२) क्षतिपूर्तिको निर्णय गर्ने समिति र पदाधिकारीको नाम :
- (३) सम्बन्धित कार्यालय रजिल्ला :
- (४) निर्णयको संक्षिप्त व्यहोरा र मिति :
- (५) निर्णयमा चित्त नवुभेको कारण :
- (६) पुनरावेदनवाट माग गरिएको विषय :
- (७) संलग्न कागजात :

पुनरावेदकको नाम, थर :
दस्तखत :
ठेगाना :
मिति :