

स्थानीय तह संस्थागत क्षमता स्व-मूल्याङ्कन  
Local Government Institutional Self-Assessment (LISA)

अन्तरकृया तथा सहजीकरण कार्यक्रम

२०७८ बैशाख २३ गते

लिखु गाउँपालिका, ओखलढुङ्गा



प्रदेश सरकार

प्रदेश प्रशिक्षण केन्द्र

विषयक्षेत्र,  
सूचकहरू,  
क्षेत्रगत मुल्याङ्कन  
र  
नतिजा

स्वमूल्याङ्कन विषयक्षेत्र

सार्वजनिक सेवा प्रवाह

## सूचक सम्बन्धी जानकारी

- सेवा प्रवाह मापदण्ड
- सेवा प्रवाहमा प्रविधिको प्रयोग
- सेवा प्रवाहमा बैकल्पीक व्यवस्था
- गुनासो व्यवस्थापन
- सामाजिक सुरक्षा
- सेवामा पहुँच

# सर्वजनिक सेवा प्रवाह

अवस्था	अंकभार
समग्र अवस्था	३
प्रक्रियागत अवस्था	४
परिमाणात्मक अवस्था	९
जम्मा	१६

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: समग्र स्थिति

सूचक क्षेत्र	अवस्था -१	अवस्था -२	अवस्था -३	अवस्था -४	प्रमाणीकरणको आधार
५.१.१ सेवा प्रवाह (स्थासंघे दफा११)	स्थानीय तहबाट नागरिकलाई उपलब्ध गराउनु पर्ने सेवा सुविधाको सम्बन्धमा कार्यपालिका बैठकमा छलफल हुने गरेको। (आधार १)	स्थानीय तहबाट नागरिकलाई उपलब्ध गराउनु पर्ने सेवा सुविधाको सम्बन्धमा कार्यपालिकामा छलफल भई सेवा प्रवाह सुधारका सम्बन्धमा निर्णय समेत भएको। (आधार १)	स्थानीय तहबाट नागरिकलाई उपलब्ध गराउनु पर्ने सेवा सुविधाको सम्बन्धमा कार्यपालिकामा छलफल भई सेवा प्रवाह सुधारका सम्बन्धमा निर्णय भई ५० प्रतिशत कार्यान्वयन भएको। (आधार १,२)	स्थानीय तहबाट नागरिकलाई उपलब्ध गराउनु पर्ने सेवा सुविधाको सम्बन्धमा कार्यपालिकामा छलफल भई सेवा प्रवाह सुधारका सम्बन्धमा निर्णय भई पूर्ण रूपमा कार्यान्वयन भएको। (आधार १,२)	१. कार्यपालिकाको बैठकको निर्णय २. निर्णय कार्यान्वयन प्रगति प्रतिवेदन
अंकभार	०	०.५	०.७५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: समग्र स्थिति

सूचक क्षेत्र	अवस्था -१	अवस्था -२	अवस्था -३	अवस्था -४	प्रमाणीकरणको आधार
५.१.२ वडाले उपलब्ध गराउने सेवा (स्थाससंघे दफा १२)	सबै वडामा कार्यालय स्थापना नगरी सयुक्त वडा कार्यालयबाट सेवाप्रवाह गर्ने गरिएको। (आधार १)	सबै वडामा कार्यालयहरू स्थापना भएको। (आधार १)	सबै वडामा कार्यालय स्थापना भई वडाबाट सेवाहरू प्रवाह भएको। (आधार १, २)	सबै वडामा आफ्नै भवनमा कार्यालय स्थापना भई सबै सेवाहरू प्रवाह भएको। (आधार १, २, ३)	१. वडा कार्यालयहरू स्थापनाको विवरण २. वडाबाट सेवा प्रवाहको विवरण ३. वडा कार्यालयको भवनको अभिलेख
अंकभार	०	०.५	०.७५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: समग्र स्थिति

सूचक क्षेत्र	अवस्था -१	अवस्था -२	अवस्था -३	अवस्था -४	प्रमाणीकरणको आधार
५.१.३ सेवा प्रतिको सन्तुष्टी (स्थाससंघे दफा ११,१२ को काम)	सेवाप्रवाह प्रति सेवाग्राहीहरुलाई सन्तुष्ट बनाउन नसकिएको। (आधार नचाहिने)	कार्यालयबाट प्रवाह भएका सेवाहरु मध्ये केही सेवाहरुमा मात्र सेवाग्राहीहरु सन्तुष्ट बनाउन सकिएको। (आधार १)	सेवाप्रवाहको स्तर सन्तोषजनक रहेको। (आधार १, ३)	सेवाप्रवाहबाट सेवाग्राही पूर्ण सन्तुष्ट भएको। (आधार १, २, ३)	१. गुनासो वा उजूरी संख्या र निर्णय, २. उपभोक्ता सर्भे, ३. सार्वजनिक सुनुवाइको अभिलेख र तस्बिर/भिडियो
अंकभार	०	०.५	०.७५	१	



# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: प्रक्रियागत अवस्था

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.२.१ सेवाप्रवाहमा प्रविधिमा आधारित टोकन, अनलाइन रजिष्ट्रेशन वा कम्प्युटर बिलिङ्ग प्रविधिको प्रयोग (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा २ को ड १)	सेवा प्वाहमा उल्लेखित कुनै पनि सूचना प्रविधिको प्रयोग नभएको । (आधार नचाहिने)	सेवाप्रवाहमा उल्लेखित मध्ये २ प्रकारको सूचना प्रविधिको प्रयोग भएको । (आधार १, २, ३)	सेवाप्रवाहमा उल्लेखित सबै प्रकारको सूचना प्रविधिको प्रयोग भएको । (आधार १, २, ३)	१. टोकन प्रणाली २. अनलाईन रजिष्ट्रेशन ३. कम्प्युटर बिलिङ्ग
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: प्रक्रियागत अवस्था

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.२.२ सेवाप्रवाहको मापदण्ड (SOP) (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा २ को ड १)	कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवा सम्बन्धी मापदण्ड तयार नभएको । (आधार नचाहिने)	कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवा सम्बन्धी मापदण्ड तयार भएको तर कार्यान्वयन नभएको । (आधार १, २)	कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवा सम्बन्धी मापदण्ड तयार भई कार्यान्वयन भएको । (आधार १, २, ३)	१. निर्धारित गरिएका सेवाका मापदण्ड एवं सूचकहरू, २. वेबसाईटमा मापदण्ड राखिएको ३. मापदण्ड पालनाको समीक्षा प्रतिवेदन ।
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: प्रक्रियागत अवस्था

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.२.३ बैकिङ्ग प्रणालीबाट भुक्तानी (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा २ को ड ७)	कार्यालयबाट गरिने भुक्तानीहरू बैकिङ्ग प्रणाली र नगदमा समेत हुने गरेको। (आधार नचाहिने)	सबै भुक्तानीहरू बैकिङ्ग प्रणालीद्वारा गर्ने गरिएको। (आधार १)	सबै भुक्तानीहरू बैकिङ्ग प्रणालीद्वारा भई e-Payment लागु गरेको। (आधार १, २)	१. बैकिङ्ग भुक्तानी प्रणाली २. e-payment को लागि भएको सम्झौता
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: प्रक्रियागत अवस्था

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.२.४ वडामा सेवाप्रवाहको वैकल्पिक व्यवस्था (स्थाससंए १६को उपदफा ४ को ग को ६ र दफा १८ को उपदफा ३)	वडाहरुमा वडा अध्यक्षको अनुपस्थितिमा निजले उपलब्ध गराउनुपर्ने सेवाको वैकल्पिक व्यवस्था नगरेको (आधार नचाहिने)	वडाहरुमा वडा अध्यक्षको अनुपस्थितिमा निजले उपलब्ध गराउनुपर्ने सेवाको वैकल्पिक व्यवस्था कहिले काँही/ केही वडामा गर्ने गरेको। (आधार १)	सबै वडामा वडा अध्यक्ष अनुपस्थित हुँदा निजले उपलब्ध गराउनु पर्ने सेवाको वैकल्पिक व्यवस्था गर्ने गरेको। (आधार १, २)	१. जिम्मेवारी तोकिएको पत्रको प्रति । २. अधिकार प्रत्यायोजनको प्रति ।
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.१ गुनासो फछ\यौँट (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा २ को ड ७)	मूल्याङ्कन अवधिमा प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी सो मध्ये ४०% भन्दा कम सम्बोधन भएको । (आधार १,२)	मूल्याङ्कन अवधिमा प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी सो मध्ये (४०-८०)% सम्म सम्बोधन भएको । (आधार १,२)	मूल्याङ्कन अवधिमा प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी सो मध्ये ८०% भन्दा वढि सम्बोधन भएको । (आधार १,२)	१. गुनासो दर्ता कित्ताव ३. गुनासो फछ\यौँट सूची
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.२ सामाजिक सुरक्षा भत्ता बैङ्क खाता मार्फत भुक्तानी (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा २ को त २)	कूल लाभग्राहीको १/३ सम्म (आधार १, २)	कूल लाभग्राहीको १/३ देखि २/३ सम्म (आधार १, २)	कूल लाभग्राहीको २/३ भन्दा माथि (आधार १, २)	१. लाभग्राहि संख्या र भुक्तानीको अभिलेख २. बैंक सुविधा उपलब्ध भए बैंकको Statement
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.३ जन्मेको मितिले ३५ दिनभित्र भएको कूल जन्मदर्ता संख्या (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा ४)	७०% भन्दा कम (आधार १)	७०% देखि ९० %सम्म (आधार १)	९० % भन्दा वढी (आधार १)	घटना दर्ता किताब
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.४ सार्वजनिक सुनुवाइ (स्थासंघे दफा ७८ को उपदफा ५)	मूल्याङ्कन अवधिमा १ पटक मात्र सार्वजनिक सुनुवाइ भएको। (आधार १)	मूल्याङ्कन अवधिमा २ पटक सम्म सार्वजनिक सुनुवाइ भएको। (आधार १)	प्रत्येक चौमासिकमा कम्तीमा १ पटक सार्वजनिक सुनुवाइ भएको। (आधार १)	१. सार्वजनिक सुनुवाइको अभिलेख पुस्तिका,
अंकभार	०	०.५	१	



# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.५ सेवा प्रवाहमा घुम्ती सेवाको प्रयोग (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा २ को ड ७) घुम्तीसेवाका क्षेत्रहरू खोप, भिटामिन ए वितरण, स्वास्थ्य शिविर, कृषि पशु सम्बन्धी सेवाहरू व्यक्तिगत घटना दर्ता आदि)	सेवा प्रवाह कार्यालयबाट मात्र सीमित रहेको । (आधार नचाहिने)	सेवा प्रवाहलाई पहुँच योग्य बनाउन कम्तीमा वर्षको १ पटक घुम्ती सेवाहरू सञ्चालन । (आधार १)	सेवा प्रवाहलाई सहज बनाउन आवश्यकता अनुसार सबै वडामा घुम्ती सेवाहरू समेत सञ्चालन गर्ने गरेको । (आधार १)	घुम्ती सेवाको अभिलेख पुस्तिका
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.६ शिक्षामा सबै बालबालिको पहुँच (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा २ को ज)	मल्याङ्कन अवधिमा विद्यार्थी भर्ना दर ८० % भन्दा कम रहेको र गत वर्षको तुलनामा विद्यालय छोड्ने दर नघटेको। (आधार १)	मल्याङ्कन अवधिमा विद्यार्थी भर्ना दर (८०-९०) % भई गत वर्षको तुलनामा विद्यालय छोड्ने दर ५०% सम्म घटेको। (आधार १)	मल्याङ्कन अवधिमा विद्यार्थी भर्ना दर ९०% भन्दा बढि भई गत वर्षको तुलनामा विद्यालय छोड्ने दर ५०% भन्दा बढिले घटेको। (आधार १)	Education MIS (EMIS) बाट विद्यार्थीको कक्षागत भर्ना र हाजिरी सहित समग्र स्थिति देखिने प्रतिवेदन।
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.७ स्वास्थ्य सेवामा नागरिकको पहुँच (स्थासंघे दफा ११ को उपदफा २ को झ)	<p>(क) नेपाल सरकारको नीति बमोजिम स्थापना र सञ्चालन भएका स्वास्थ्य संस्थाहरूमा जनशक्ती, उपकरण र औषधी आवश्यकतानुसार उपलब्ध नभएको ।</p> <p>(ख) बालबालिकाको लागि अनिवार्य गरिएका खोप ८०% भन्दा कम बालबालिकाले मात्र प्राप्त गरेको । (आधार १, २)</p>	<p>(क) नेपाल सरकारको नीति बमोजिम स्थापना र सञ्चालन भएका स्वास्थ्य संस्थाहरूमा जनशक्ती, उपकरण र औषधी आवश्यकतानुसार उपलब्ध भएको ।</p> <p>(ख) बालबालिकाको लागि अनिवार्य गरिएका खोप (८०-९०%) सम्म बालबालिकाले प्राप्त गरेको । (आधार १, २)</p>	<p>(क) नेपाल सरकारको नीति बमोजिम स्थापना र सञ्चालन भएका स्वास्थ्य संस्थाहरूमा जनशक्ती, उपकरण र औषधी आवश्यकतानुसार उपलब्ध भएको ।</p> <p>(ख) बालबालिकाको लागि अनिवार्य गरिएका खोप ९०% भन्दा बढी बालबालिकाले प्राप्त गरेको । (आधार १, २)</p>	<p>१. स्वास्थ्य संस्थाहरूमा जनशक्ती, उपकरण र औषधी आवश्यकता र परिपत्तीको अवस्था झल्किने प्रतिवेदन</p> <p>२. Health MIS (HMIS) बाट प्राप्त प्रतिवेदन (संचालित स्वास्थ्य संस्थाको विवरण, स्वास्थ्य संस्थामा भएको दरबन्दी र नियमित कार्यरत स्स्थकर्मको संख्या, स्वास्थ्य उपकरण र औषधी उपलब्धता, वर्थिङ्ग सुविधा, बालबालिकाको अभिलेख र खोप लिएका को रकर्ड) लगायतको समग्र स्थिति देखिने गरी ।</p>
अंकभार	०	०.५	१	

# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.८ कृषि र पशु सेवा (स्थाससंघे दफा ११ को उपदफा २ को ण र द)	स्थापना भएका कृषि तथा पशु सेवा केन्द्रमा आवश्यक जनशक्ति र माग अनुसारको सेवा र प्रविधि उपलब्ध नभएको। (आधार १, २)	स्थापना भएका कृषि तथा पशु सेवा केन्द्र मध्ये केहीमा मात्र आवश्यक जनशक्ति र माग अनुसारको सेवा र प्रविधि उपलब्ध भएको। (आधार १, २)	स्थापना भएका सबै कृषि तथा पशु सेवा केन्द्रहरूमा आवश्यक जनशक्ति, माग अनुसारको सेवा र प्रविधि उपलब्ध भएको। (आधार १, २)	१. कृषि सेवा केन्द्र संख्या, प्रति सेवाकेन्द्रले सेवा पुर्याउनु पर्ने क्षेत्र (हेक्टर), पशुसेवा केन्द्रहरूको संख्या, प्रति सेवा केन्द्रले पुर्याउनुपर्ने सेवा (पशु गोटा) लगायत कृषि र पशुसेवाकेन्द्रले पुर्याउनुपर्ने सेवाको मापदण्ड। २. मापदण्डको अनुपातमा हालको सेवाको अवस्था झल्कने विश्लेषणात्मक विवरण/प्रतिवेदन।
अंकभार	०	०.५	१	

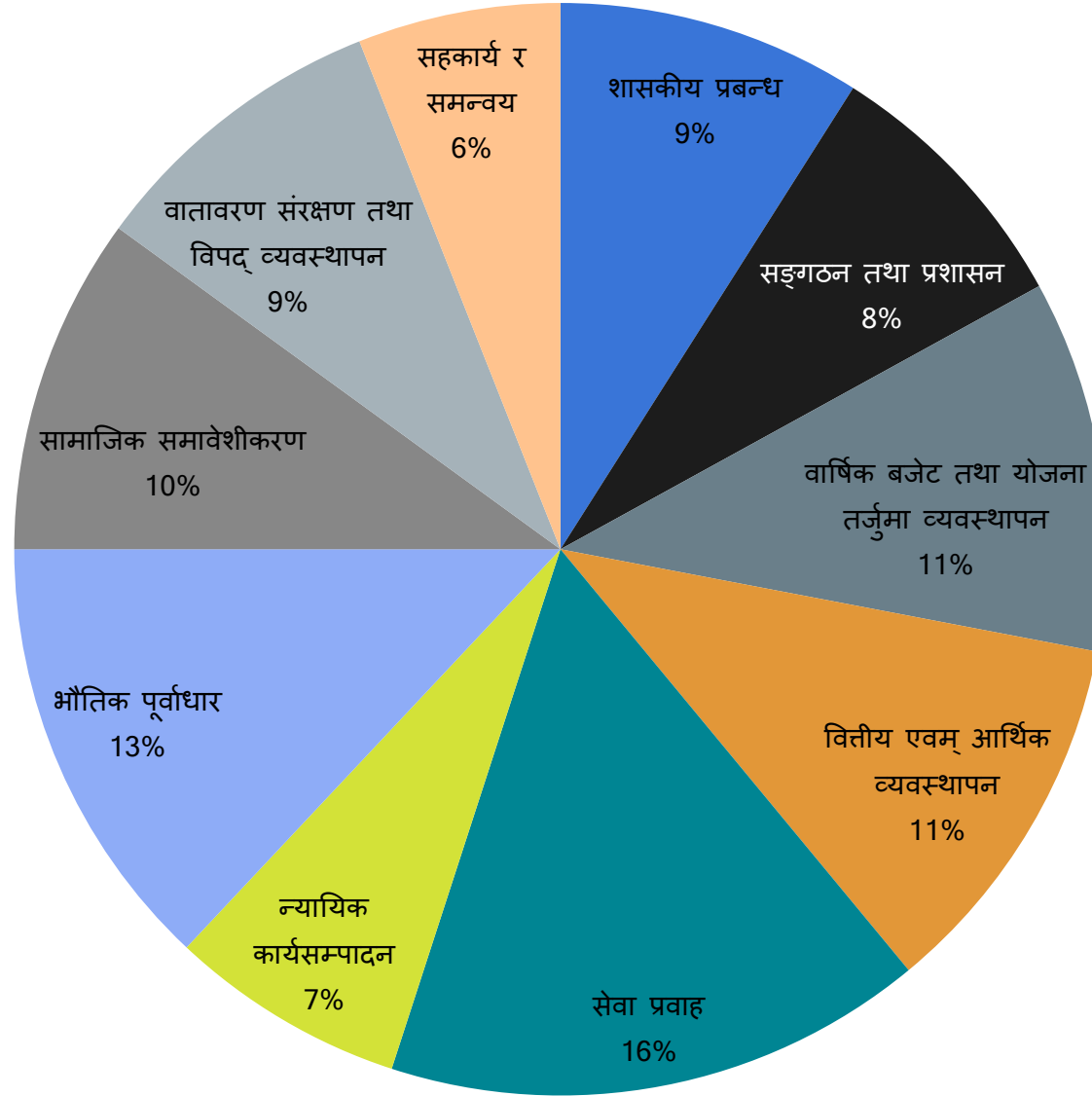
# सार्वजनिक सेवा प्रवाह: परिमाणात्मक स्थिति

विषय सम्बन्धी सूचक	कमजोर	सामान्य	उत्तम	प्रमाणीकरणको आधार
५.३.९ स्थानीय उत्पादनको प्रवृद्धन र बजारीकरण (स्थाससंए दफा ११ को उपदफा २ को ण ७)	स्थानीय उत्पादनको प्रवृद्धन र बजारीकरणका लागि कुनै नीतिगत र कार्यक्रमगत पहल नभएको । (आधार नचाहिने)	स्थानीय उत्पादनको प्रवृद्धन र बजारीकरणका लागि नीतिगत र कार्यक्रमगत व्यवस्था गरेको तर सो अनुसार बजार व्यवस्थापन हुन नसकेको । (आधार १,२)	स्थानीय उत्पादनको प्रवृद्धन र बजारीकरणका लागि नीतिगत र कार्यक्रम व्यवस्था गरी सो अनुसार बजार व्यवस्थापन भएको (आधार १,२,३)	१. नीति र कार्यक्रम, २. संस्थागत व्यवस्था, ३. बजारको व्यवस्था,
अंकभार	०	०.५	१	

# मुल्याङ्कनको नजिजाको सारंश

सूचक क्षेत्र ५: सेवा प्रवाह												
समग्र अवस्था					प्रक्रियागत अवस्था				परिमाणात्मक अवस्था			
सूचक नं.	अवस्था १	अवस्था २	अवस्था ३	अवस्था ४	सूचक नं.	कमजोर	सामान्य	उत्तम	सूचक नं.	कमजोर	सामान्य	उत्तम
५.१.१	०	०.५	०.७५	१	५.२.१	०	०.५	१	५.३.१	०	०.५	१
५.१.२	०	०.५	०.७५	१	५.२.२	०	०.५	१	५.३.२	०	०.५	१
५.१.३	०	०.५	०.७५	१	५.२.३	०	०.५	१	५.३.३	०	०.५	१
					५.२.४	०	०.५	१	५.३.४	०	०.५	१
									५.३.५	०	०.५	१
									५.३.६	०	०.५	१
									५.३.७	०	०.५	१
									५.३.८	०	०.५	१
									५.३.९	०	०.५	१

# क्षेत्रगत अंकभार



छलफल र जिज्ञासा समाधान



धन्यवाद