मधेश प्रदेश सरकार

मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय

जनकपुरधाम, धनुषा, नेपाल

(प्रशासन शाखा)

पत्र संख्याः२०८२।०८३

मितिः २०८३।०१।०८

च.नं.:१४२०

श्री मन्त्रालय (सबै),
मधेश प्रदेश, जनकपुरधाम।

विषयः- कार्यप्रक्रिया पुनर्संरचना (BPR) कार्यान्वयन सम्बन्धी मार्गदर्शन, २०८३ कार्यान्वयन गर्ने, गराउने सम्बन्धमा।

प्रस्तुत विषयमा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, सिंहदरबार, काठमाडौंको च.नं. प्र.शा./३११/३९३४ मिति २०८३।०१।०७ को पत्रसाथ संलग्न ***"कार्यप्रक्रिया पुनर्संरचना (Business Process Re-engineering) कार्यान्वयन सम्बन्धी मार्गदर्शन, २०८३"*** यसैसाथ संलग्न राखी यसै बमोजिम कार्यान्वयन/प्रतिवेदन/सुधार गर्ने/गराउने व्यवस्था हुन आदेशानुसार अनुरोध छ।

(बिकाश चन्द्र थापा क्षेत्री)
शाखा अधिकृत

बोधार्थः
श्री प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, सिंहदरबार, काठमाडौं।

"व्यावसायिक र सिर्जनशील प्रशासनःविकास,समृद्धि र सुशासन"
email: cm.p2.gov.np@gmail.com /ocmcm@p2.gov.np

CamScanner

दर्ता नं.:
मिति:
मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय
जनकपुरधाम

नेपाल सरकार

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय

नेपाल सरकार
प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय
सिंहदरबार, काठमाडौं

सिंहदरबार, काठमाडौं
नेपाल

पत्र संख्याः- २०८२/८३/
च.नं.:- प्र.शा./३११/३९३४

वि.सं. २०८३/१/७
ने.सं. ११४६

श्री मन्त्रालय/आयोग/सचिवालय (सबै),
श्री मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (सबै प्रदेश),
श्री स्थानीय तह (सबै)।

विषयः कार्यप्रक्रिया पुनर्संरचना (Business Process Re-engineering: BPR) कार्यान्वयन सम्बन्धी मार्गदर्शन, २०८३ कार्यान्विन गर्ने, गराउने सम्बन्धमा।

उपरोक्त विषयमा, नेपाल सरकार, मन्त्रिपरिषद्को मिति २०८२ चैत १३ गतेको निर्णयानुसार स्वीकृत गरिएको शासकीय सुधार सम्बन्धी एकसय कार्यसूचीको बुँदा नं. १० मा "सबै सार्वजनिक निकायले सेवा प्रवाहमा विद्यमान दोहोरोपन, जटिलता तथा अनावश्यक प्रक्रियाका कारण सेवा प्रवाह ढिलो, खर्चिलो र अप्रभावकारी भएको अवस्थालाई अन्त्य गर्न आ-आफ्ना निकायमा प्रचलनमा रहेका प्रक्रियाहरूको व्यापक समीक्षा गरी अनावश्यक तथा दोहोरिएका प्रक्रियाहरू हटाउन, निर्णय प्रक्रियामा रहेका बहु-स्वीकृति तहलाई बढीमा तीन तहमा सीमित गर्न तथा Business Process Re-engineering (BPR) मार्फत सम्पूर्ण सेवा प्रवाहलाई सरल, छिटो तथा परिणाममुखी बनाउनका लागि आवश्यक कार्यविधि, मापदण्ड तथा अनुगमन प्रणाली ३० दिनभित्र तयार/संशोधन गरी लागू गर्ने तथा कानूनी व्यवस्था गर्नुपर्ने अवस्थामा सो अवधिभित्र कानून संशोधनको मस्यौदा तयार गर्ने" विषय उल्लेख छ।

उक्त बुँदामा उल्लेख गरिएको व्यवस्था कार्यान्वयनका लागि यसैसाथ संलग्न कार्यप्रक्रिया पुनर्संरचना (Business Process Re-engineering) कार्यान्वयन सम्बन्धी मार्गदर्शन, २०८३ अवलम्बन गरी तीनै तहका सरकारी कार्यालयले कार्यप्रक्रिया पुनर्संरचना तथा सो को अनुगमन, मूल्याङ्कन एवम् प्रतिवेदन गर्ने व्यवस्थाका लागि नेपाल सरकार (मुख्यसचिवस्तर) मिति २०८३।१।७ गतेको निर्णयानुसार अनुरोध छ।

(सुसना शर्मा)
शाखा अधिकृत

टेलिफोन : ५९७१०००, ५९७१००१, ५९७१०२५, ५९७१०१४, पो.ब.नं.: २३३१२, काठमाडौं, नेपाल
ई-मेल : info@opmcm.gov.np
वेब साइट : http://www.opmcm.gov.np

CamScanner

कार्यप्रक्रिया पुनर्संरचना (Business Process Re-engineering) कार्यान्वयन सम्बन्धी मार्गदर्शन,

पृष्ठभूमि

नेपालका सार्वजनिक निकायहरूबाट प्रवाह हुने सेवाहरूमा विद्यमान प्रक्रियागत दोहोरोपन, अनावश्यक जटिलता, बहु-स्वीकृति तह, जटिल कागजी कार्यप्रणाली तथा समन्वय अभावका कारण सेवा प्रवाह अपेक्षित रूपमा छिटो, सरल, लागत-प्रभावकारी र परिणाममुखी हुन सकेको छैन। यसले नागरिकलाई सेवा प्राप्त गर्न अनावश्यक समय, श्रम र आर्थिक भार व्यहोर्नु परेको छ भने संस्थागत दक्षता, पारदर्शिता तथा उत्तरदायित्वमा समेत चुनौती सिर्जना गरेको अवस्था छ।

प्रभावकारी सार्वजनिक सेवा मार्फत सुशासनको प्रत्याभुति गर्ने उद्देश्यले सबै सार्वजनिक निकायहरूका विद्यमान कार्यसंपादन तथा सेवा प्रवाह प्रक्रियाहरूको समग्र पुनरावलोकन आवश्यक देखिएको छ। यसका लागि विद्यमान प्रणालीको व्यापक समीक्षा गरी अनावश्यक तथा दोहोरिएका प्रक्रियाहरू हटाउने, निर्णय प्रक्रियामा रहेका बहु-स्वीकृति तहलाई यथासम्भव सरल बनाउँदै बढीमा तीन तहमा सीमित गर्ने तथा आधुनिक प्रशासनिक सुधारको मान्यता अनुसार कार्यप्रक्रिया पुनर्संरचना (Business Process Re-engineering: BPR) मार्फत सेवा प्रवाहलाई सरल, छिटो, पारदर्शी र परिणाममुखी बनाउनु पर्ने आवश्यकता छ।

यस सन्दर्भमा, प्रत्येक सार्वजनिक निकायले आफ्नो अधिकार क्षेत्रभित्रको काम कारवाही र सेवा प्रवाहको प्रक्रियालाई पुनःसंरचना गर्दै आवश्यक कार्यविधि तथा सेवा मापदण्ड समेत तयार वा संशोधन गरी कार्यान्वयनमा ल्याउने र यसका लागि आवश्यक परेमा कानून समेत संशोधनको गर्ने विषय नेपाल सरकार, मन्त्रिपरिषद्बाट मिति २०८२ चैत्र १३ गते स्वीकृत भएको शासकीय सुधारका एकसय कार्यसूचीको बुँदा नं १० मा उल्लेख भएको छ। यस बुँदाको कार्यान्वयन गरी सरकारी निकायको कार्यसंपादन तथा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा दक्षता अभिवृद्धि, प्रक्रियागत सरलीकरण, डिजिटल रूपान्तरण तथा उत्तरदायी शासन प्रणाली प्रवर्द्धन गर्न यो मार्गदर्शन जारी गरिएको छ। साथै तीनै तहका सबै सरकारी निकायले समान रूपमा व्यवसायिक प्रक्रिया पुनर्संरचना (BPR) गर्न सहज होस् भन्ने उद्देश्यका लागि यो मार्गदर्शन तयार गरिएको छ।

१. <u>मार्गदर्शनको उद्देश्यः</u> यो मार्गदर्शनका उद्देश्य देहायबमोजिम हुनेछन्:

क. सार्वजनिक निकायले सेवा प्रवाहमा विद्यमान दोहोरोपना हटाउने,

ख. सेवा प्रवाहमा देखिएका जटिलताको अन्त्य गरी सेवालाई सरल र पहुँचयोग्य बनाउने,

CamScanner

ग. निर्णय प्रक्रियामा रहेका वहुस्वीकृति तहलाई कटौती गरी बढीमा तीन तहमा सीमित गर्ने,

घ. सेवा प्रवाहलाई पारदर्शी, सरल, स्पष्ट र मापनयोग्य बनाउने।

२. <u>प्रत्येक मन्त्रालय/निकाय/कार्यालयमा "प्रक्रिया सुधार कार्यदल" गठन गर्ने:</u> (१) प्रत्येक मन्त्रालय/निकायमा देहायबमोजिमको व्यवसायिक प्रक्रिया पुनर्संरचनाका लागि पाँचदेखि सात सदस्यीय "प्रक्रिया सुधार कार्यदल" कार्यदल गठन गरिनेछः

क. प्रशासन महाशाखा/शाखा प्रमुख - संयोजक

ख. कानुन महाशाखा/ शाखा प्रमुख - सदस्य

ग. योजना तथा अनुगमन महाशाखा /शाखा प्रमुख - सदस्य

घ. सूचना प्रविधि महाशाखा /शाखा प्रमुख - सदस्य

ङ. सेवा प्रवाहसँग प्रत्यक्ष सम्बन्धित महाशाखा /शाखा प्रमुख - सदस्य

(२) मन्त्रालय/निकायको कार्यप्रकृति अनुसार उपदफा-१ बमोजिमको कार्यदलमा अन्य महाशाखा वा शाखाका कर्मचारीहरू सदस्यको रूपमा थप गर्न तथा आवश्यकता अनुसार अन्य आन्तरिक र बाह्य प्राविधिक विशेषज्ञ समेत आमन्त्रण गर्न सकिनेछ।

३. <u>प्रक्रिया सुधार कार्यदलको काम, कर्तव्य र अधिकार:</u> (१) यस कार्यदलको मुख्य कार्य आफ्नो मन्त्रालय वा निकायले सम्पादन गर्ने कार्य वा प्रवाह गर्ने सबै सेवा, प्रक्रिया, निर्णयका तह, कागजात, समय, लागत र समस्या पहिचान गर्नु रहेको छ।

(२) उपदफा १ बमोजमको कार्य गर्न कार्यदलले सेवा प्रवाहको प्रक्रिया, विद्यमान समस्या, सेवा प्रवाहमा ढिलाई हुनुका कारण, हटाउन वा घटाउन सकिने चरण, प्रकियालाई छरितो बनाउने तरिका र उक्त तरिका अवलम्बन गर्न गर्नुपर्ने कानूनी संशोधन वा परिमार्जन लगायतका कुराको अध्ययन तथा विश्लेषण गरी कार्य अगाडि बढाउनेछ।

(३) यस दफामा लेखिएका कुराका अतिरिक्त कार्यदलको काम, कर्तव्य र जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुनेछः

क. सेवा तथा कार्यप्रक्रियाको सूचीकरण गर्ने:

अ. निकायबाट प्रवाह हुने सबै सेवा, काम, निर्णय प्रक्रिया, आन्तरिक प्रशासनिक प्रक्रिया र स्वीकृति प्रक्रियाको पूर्ण सूची तयार गर्ने।

आ. नागरिकमुखी सेवा, आन्तरिक सेवा, वित्तीय प्रक्रिया, खरिद प्रक्रिया, कर्मचारी प्रशासन, सिफारिस, दर्ता, नवीकरण, भुक्तानी, अनुमतिपत्र लगायत सबै प्रक्रिया समेट्ने।

ख. विद्यमान प्रक्रियाको अध्ययन तथा नक्साङ्कन गर्ने:

अ. प्रत्येक प्रमुख सेवाको हालको प्रक्रिया (As-Is Process) स्पष्ट रूपमा नक्साङ्कन गर्ने।

आ. फाइल कहाँबाट सुरु हुन्छ, कुन-कुन शाखा/तह हुँदै जान्छ, कहाँ कति समय लाग्छ, कुन चरणमा अवरोध छ भन्ने विवरण सङ्कलन गर्ने।

इ. आवश्यक कागजात, स्वीकृति तह, राय/सहमति, निर्णय बिन्दु र जिम्मेवार पदाधिकारी पहिचान गर्ने।

ग. दोहोरोपना, जटिलता तथा अनावश्यक चरण पहिचान गर्नेः

अ. एउटै काममा दोहोरिएका प्रक्रिया, अनावश्यक कागजात, सिफारिस, समितिगत निर्णय वा शाखागत रायका लागि फाइल घुम्ने अवस्था पहिचान गर्ने।

आ. नागरिक वा सेवाग्राहीलाई अनावश्यक रूपमा झन्झट पर्ने बुँदाहरू छुट्याउने।

घ. बहुस्वीकृति तहको समीक्षा गर्नेः

अ. निर्णय प्रक्रियामा रहेका सबै स्वीकृति तहहरूको अध्ययन गर्ने।

आ. कानूनले अनिवार्य नगरेका र व्यवहारगत रूपमा मात्र थपिएका निर्णयका तहहरू हटाउन प्रस्ताव गर्ने।

इ. सामान्य प्रक्रियालाई बढीमा तीन तहभित्र सीमित गर्ने गरी पुनर्संरचना गर्ने।

ङ. समय, लागत र कार्यदक्षताको विश्लेषण गर्नेः

अ. प्रत्येक सेवामा हाल लागिरहेको समय, जनशक्ति, लागत र प्रशासनिक बोझको विश्लेषण गर्ने।

आ. कुन प्रक्रियाले ढिलाइ, खर्च वृद्धि, भ्रष्टाचारको जोखिम वा सेवाग्राहीको असन्तुष्टि बढाएको छ भन्ने मूल्याङ्कन गर्ने।

च. सरलीकृत नयाँ प्रक्रिया (To-Be Process) तयार गर्ने

अ. प्रत्येक प्रमुख सेवाका लागि सुधारिएको नयाँ प्रक्रिया प्रस्ताव गर्ने।

आ. प्रकृयाको चरण घटाउने, कागजात घटाउने, स्वीकृतिको तह घटाउने, निर्णयको समयसीमा तोक्ने र जिम्मेवारी स्पष्ट गर्ने।

इ. "कसले, कति समयभित्र, के निर्णय गर्ने" भन्ने कुरा स्पष्ट हुने गरी नयाँ कार्यप्रवाह तयार गर्ने।

छ. सेवा मापदण्ड तथा समयसीमा निर्धारण गर्नेः

अ. प्रत्येक सेवाको अधिकतम समयसीमा प्रस्ताव गर्ने।

CamScanner

आ. शाखा, महाशाखा, कार्यालय प्रमुख आदि अन्य तहअनुसार निर्णय/राय/कारबाहीका लागि आवश्यक पर्ने समय तोक्ने।

इ. सेवा ढिलाइ भए कारण खुलाउनुपर्ने व्यवस्था प्रस्ताव गर्ने।

ज. आवश्यक कागजात तथा प्रमाणहरूको पुनरावलोकन गर्ने:

अ. सेवाग्राहीबाट मागिने कागजातहरूको समीक्षा गर्ने।

आ. अन्य सरकारी निकायसँग उपलब्ध सूचना पुनः माग्ने अभ्यास हटाउन प्रस्ताव गर्ने।

इ. प्रतिलिपि, सिफारिस, प्रमाणिकरण, फोटो, फाराम आदि अनावश्यक रूपमा बढी मागिएका कागजात हटाउने।

झ. डिजिटाइजेशन तथा स्वचालनयोग्य क्षेत्र पहिचान गर्ने:

अ. कुन प्रक्रिया अनलाइन, paperless, workflow-based वा tracker-based बनाउन सकिन्छ भन्ने पहिचान गर्ने।

आ. डिजिटल फाइल ट्र्याकिङ, आवेदन, स्वीकृति, निगरानी, SMS/Email सूचना, dashboard जस्ता सुधार प्रस्ताव गर्ने।

इ. विद्यमान e-office वा सूचना प्रणालीसँग एकीकृत गर्न सकिने उपाय सुझाउने।

ञ. कार्यविधि, निर्देशिका, मापदण्ड र फाराम संशोधनको मस्यौदा तयार गर्ने:

अ. तत्काल कार्यालयस्तरबाट संशोधन गर्न सकिने कार्यविधि, SOP, निर्देशिका, फाराम, चेकलिस्ट, सेवा मापदण्ड आदिको मस्यौदा तयार गर्ने।

आ. एकरूपता ल्याउन आवश्यक नमुना ढाँचा तयार गर्ने।

ट. कानूनी संशोधन आवश्यक पर्ने विषय पहिचान गर्ने:

अ. ऐन, नियम, विनियम वा उच्चस्तरीय निर्णयका कारण सुधार गर्न नसकिएका बुँदाहरू छुट्टै सूचीबद्ध गर्ने।

आ. आवश्यक कानुन संशोधन, नियम संशोधन वा नीतिगत निर्णयका लागि मस्यौदा सुझाव तयार गर्ने।

ठ. मातहत निकायसँग समन्वय गर्ने:

अ. मन्त्रालय/केन्द्रीयस्तरको कार्यदल भए मातहतका विभाग, कार्यालय, परियोजना, बोर्ड, समिति आदिबाट विवरण सङ्कलन गर्ने।

आ. एकरूप ढाँचामा सुधार अघि बढाउन निर्देशन र सहजीकरण गर्ने।

CamScanner

४. <u>सबै सेवाको “Service Inventory” तयार गर्नुपर्ने:</u> प्रत्येक मन्त्रालय/निकायले यो मार्गदर्शन कार्यान्वयनमा आएको ७ दिनभित्र देहायका विवरणहरू समेटी आफ्नो र मातहत निकायबाट सम्पादन हुने सबै सेवा/कामहरूको सूची तयार गर्नुपर्नेछः

क. सेवा/कामको नाम

ख. सेवा दिने शाखा/इकाइ

ग. हालको प्रक्रिया

घ. आवश्यक कागजात

ङ. स्वीकृति तह

च. लाग्ने समय

छ. सेवा शुल्क

ज. सम्बन्धित कानून/नियम/कार्यविधि

झ. दोहोरोपन/अनावश्यकता

५. <u>प्रक्रिया नक्साङ्कन (Process Mapping) गर्नुपर्ने:</u> (१) सार्वजनिक निकायले प्रत्येक प्रमुख सेवाका लागि देहायका विषय समेटी “अहिलेको प्रक्रिया” र “सुधारपछिको प्रक्रिया” छुट्टाछुट्टै नक्साङ्कन गरी As-Is र To-Be Process Map को रूपमा तयार गर्नु पर्नेछः

क. फाइल सुरू हुने विन्दु,

ख. फाइल जाने तहमाहरू,

ग. प्रत्येक तहमा फाइल बस्ने अधिकतम दिन,

घ. दोहोरिने कागजातहरू,

ङ. औचित्यहीन स्वीकृति,

च. डिजिटल बनाउन सकिने चरण।

(२) उपदफा १ बमोजिम नक्साङ्कन गर्दा सबै निकायले देहायबमोजिमका सवालहरूको अनिवार्य रूपमा समीक्षा गर्नुपर्नेछः

क. कुनै सेवाका लागि आवश्यक पर्ने कागजात सरकारकै अर्को निकायसँग छ कि छैन?

ख. एउटै विषयमा दुई पटक प्रमाणित/सिफारिस किन चाहियो?

ग. एउटै कामका लागि धेरै शाखाबाट राय किन चाहियो?

घ. कुनै स्वीकृति कानुनले नै अनिवार्य गरेको हो कि केवल पुरानो अभ्यास हो?

ङ. नागरिकले आफैं ल्याउनुपर्ने कागजात सरकारी प्रणालीबाट लिन सकिन्छ कि सकिँदैन?

CamScanner

(३) यस दफा अनुसार सेवा प्रक्रिया नक्साङ्कन गर्दा प्रचलनमा रहँदै आएका देहायका प्रक्रियाहरूलाई हटाउनु पर्नेछः

च. दोहोरो सिफारिस,

छ. अनावश्यक निवेदन/ढाँचा,

ज. फोटोकपी/प्रमाणित प्रतिलिपिको अनावश्यक माग,

झ. आन्तरिक रूपमा आफैं प्राप्त गर्न मिल्ने जानकारी नागरिकबाट माग्ने प्रचलन,

ञ. एउटै फाइलमा धेरै राय/सहमति लिने प्रचलन,

ट. अनावश्यक समितीगत स्वीकृति।

६. स्वीकृति वा निर्णयका तहलाई बढीमा तीन तहमा सीमित गर्नुपर्नेः (१) मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायमा टिप्पणीको उठान र निर्णयका तहलाई देहायबमोजिम तीन चरणमा विभाजन गर्नुपर्नेछः

क. शाखा/इकाइ तह,

ख. महाशाखा/विभागीय तह,

ग. निकाय प्रमुख/सचिव/प्रमुख कार्यकारी तह।

(२) महाशाखा प्रमुखले स्वीकृत गर्नु पर्ने टिप्पणी/फाइल शाखा अधिकृतले, सचिवले स्वीकृत गर्नुपर्ने फाइल शाखा प्रमुखले, मन्त्रीले स्वीकृत गर्नुपर्ने फाइल महाशाखा प्रमुखले र मन्त्रिपरिषद्बाट निर्णय हुनुपर्ने फाइल महाशाखा प्रमुख वा सचिवले उठाउनु पर्नेछ।

(३) सम्बन्धित मन्त्रालयले विभाग र जिल्लास्तरीय कार्यालयमा समेत सोहीबमोजिम निर्णयका तहलाई तीन तहमा सीमित गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

(४) प्रदेश सरकार तथा स्थानीय तहमा समेत निर्णयका तहलाई तीन तहमा सीमित गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

७. स्वतः स्वीकृत भएको (Default approval) वा "Deemed clearance" मानिनेः सम्भव भएसम्म सम्बन्धित मन्त्रालयले निश्चित समयभित्र राय नआएमा वा फाइल पेश नभएमा स्वतः स्वीकृति वा निर्णय भएको मानिने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

स्पष्टीकरणः उदाहरणको लागि कुनै मन्त्रालयले अर्थ मन्त्रालयमा राय सहमतिको लागि पठाएको फाइलमा १५ दिन भित्र कुनै जवाफ नआएमा वा निर्णय नभएमा अर्थ मन्त्रालयको स्वत सहमति भएको मानिने व्यवस्था लागु गर्ने। यसले फाइल थन्किने वा ढिलो निर्णय हुने प्रवृत्ति हटाउँछ।

८. समयसीमा-आधारित सेवा प्रवाह अनिवार्य गर्नेः सबै सार्वजनिक निकायले आफूले प्रवाह गर्ने प्रत्येक सेवाका लागि देहायबमोजिमको समयसीमा र जिम्मेवारी तोक्नुपर्नेछः

नेपाल सरकार
प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय
सिंहदरबार, काठमाडौं

क. अधिकतम समयसीमा,

ख. जिम्मेवार पदाधिकारी,

ग. विलम्ब भए कारण लेख्नुपर्ने व्यवस्था,

घ. अनिवार्य ट्र्याकिङ गर्ने व्यवस्था।

<u>स्पष्टीकरण:</u>

उदाहरण

अ. राय दिन २ दिन

आ. टिप्पणी १ दिन

इ. निर्णय ३ दिन

ई. अन्तिम सेवा वितरण ७ दिन

९. <u>डिजिटल फाइल ट्र्याकिङ र ड्यासबोर्ड लागू गर्नुपर्ने:</u> (१) सबै मन्त्रालय/निकायमा GIOMS अनिवार्य लागु गर्नुपर्नेछ। साथै Business Process Re-engineering सम्पन्न भैसकेपछि प्रणालीलाइ सोहीबमोजिम सुधार गर्नुपर्नेछ भने तत्कालका लागि न्यूनतम देहायबमोजिम अनिवार्य रूपमा गर्नुपर्नेछः

क. फाइल दर्ता तथा चलानी

ख. जिम्मेवार अधिकारीको तोक्ने

ग. राय लिनुपर्ने वा लिनु नपर्ने कुरा स्पष्ट व्यवस्था गर्ने

घ. निर्णय गर्नुपर्ने मितिको अलर्ट गराउने।

(२) Business Process Re-engineering पश्चात् प्रणालीमा गर्ने सुधारका लागि अन्य कुराका अतिरिक्त देहायका विषयहरू अनिवार्य रूपमा समावेश गर्नुपर्नेछः

क. फाइल तथा निर्णयको तहगत movement,

ख. Pendency tracking,

ग. Turnaround time,

घ. Deadline alert,

ङ. Escalation system।

१०. <u>कार्यालयले BPR सुधार प्रतिवेदन तयार गर्नुपर्ने:</u> (१) प्रत्येक मन्त्रालय/निकायले यो मार्गदर्शन कार्यान्वयन गरी सुधार गरिएको BPR सम्बन्धमा सुधार कार्यान्वयन भएको ७ दिनभित्र देहायका विषयहरू समेटी अनिवार्य रूपमा BPR प्रतिवेदन तयार गर्नुपर्नेछः

क. हालका सेवा/प्रक्रियाको सूची,

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय
नेपाल सरकार
सिंहदरबार, काठमाडौं

ख. हटाइएका चरण,

ग. ३ तहभित्र सीमित गरिएका निर्णय प्रक्रिया,

घ. संशोधित कार्यविधि/निर्देशिकाको विवरण,

ङ. डिजिटाइजेशन गर्नुपर्ने क्षेत्र,

च. कानून संशोधन आवश्यक पर्ने विषय,

छ. कार्यान्वयनको समयसीमा।

(२) उपदफा १ बमोजिमको प्रतिवेदन प्रत्येक मन्त्रालयले तयार गरी प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा, विभागस्तरको कार्यालयले सम्बन्धित मन्त्रालयमा, प्रदेश मन्त्रालयहरूले सम्बन्धित प्रदेश मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा, प्रदेश कार्यालयहरूले सम्बन्धित प्रदेश मन्त्रालयमा र स्थानीय तहहरूले सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयमा पठाउनु पर्नेछ।

११. कानूनी अवरोध पहिचान गरी द्रुत संशोधन मस्यौदा तयार गर्नेः यस मार्गदर्शनको कार्यान्वयन गर्ने क्रममा सेवा प्रवाहको प्रक्रिया सरलीकरणका लागि गर्नुपर्ने कानूनी संशोधनका लागि तत्काल र दीर्घकालमा गरिने सुधारमा विभाजन गरी देहाय बमोजिम गर्नुपर्नेछः

क. प्रशासनिक/कार्यविधिगत सुधार तुरुन्तै गरी लागू गर्ने,

ख. नियम/कार्यविधि/निर्देशिका संशोधन १५ दिनभित्र गर्ने,

ग. ऐन संशोधन आवश्यक पर्ने छुट्टै सूची बनाई मस्यौदा तयार गर्ने।

१२. अन्तर-निकाय डेटा साझेदारी बढाउनेः नागरिकबाट पटकपटक कागजात माग्ने प्रणाली हटाएर सरकारी निकायमा नै भएका डेटाहरू स्वचालित रूपमा आदान प्रदान हुने, data exchange platform स्थापना गरी कार्यान्वयन गरिनेछ। यसका लागि हाललाई राष्ट्रिय परिचयपत्र (NID) बाट सूचना लिई कागजात माग गर्ने कुरालाई न्यूनीकरण गरिनेछ। पहिलो चरणमा देहायका प्रणालीबीच डाटा अन्तरआवद्धता कायम गरिनेछः

क. राष्ट्रिय परिचयपत्र/नागरिकता विवरण

ख. कम्पनी दर्ता

ग. PAN/VAT

घ. जग्गा/नक्सा

ङ. कर्मचारी विवरण

च. कर/राजस्व भुक्तानी

CamScanner

१३. <u>नागरिकमुखी सेवा मापदण्ड सार्वजनिक गर्ने:</u> यस मार्गदर्शन बमोजिम सुधार गरेपछि प्रत्येक कार्यालयले अन्य कुराका अतिरिक्त देहायका विषयवस्तु समेटी नागरिक बडापत्र तयार गरी सूचना पार्टी, वेबसाइट, मोवाइल एप, सहायता कक्ष लगायतका प्लेटफर्ममा सार्वजनिक गर्नुपर्नेछः

क. सेवा लिन लाग्ने समय,

ख. आवश्यक कागजात,

ग. शुल्क,

घ. जिम्मेवार शाखा वा कर्मचारी,

ङ. उजुरी गर्ने माध्यम,

च. ढिलाइ भए सम्पर्क गर्ने अधिकारी।

१४. <u>कार्यान्वयनको अनुगमन, मूल्याङ्कन तथा प्रतिवेदन:</u> (१) प्रत्येक मन्त्रालय वा निकायले Business Process Re-engineering प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि न्यूनतम देहायको सूचकको आधारमा स्वःअनुगमन गर्नु पर्नेछः

क. कति प्रक्रिया हटाइयो?

ख. कति तह घटाइयो?

ग. कति सेवाको समय घट्यो?

घ. कति कागजात घटाइयो?

ङ. कति सेवा डिजिटल भयो?

च. नागरिक गुनासो कति घट्यो?

(२) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले सबै मन्त्रालय र केन्द्रीय निकायबाट Business Process Re-engineering प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन भए नभएको सम्बन्धमा देहायका १० वटा विषयलाई आधार बनाई मूल्याङ्कन गर्नुपर्नेछः

क. सबै सेवाको सूचीकरण,

ख. प्रक्रिया नक्साङ्कन,

ग. अनावश्यक चरण हटाउने निर्णय,

घ. तीन तहभित्र स्वीकृति सीमित गर्ने,

ङ. सेवाको समयसीमा निर्धारण,

च. आवश्यक कागजात पुनरावलोकन,

छ. ट्र्याकिङ प्रणाली लागू,

ज. संशोधित कार्यविधि जारी,

CamScanner

झ. कानुन संशोधन मस्यौदा तयार।

(२) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयले प्रत्येक महिना समाप्त भएको ७ दिनभित्र अघिल्लो महिनामा सबै मन्त्रालय र केन्द्रीय निकायमा BPR कार्यान्वयन सम्बन्धी तुलनात्मक मुल्याङ्कन प्रतिवेदन तयार गरी सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ।

(३) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले प्रत्येक महिना समाप्त भएको ७ दिनभित्र अघिल्लो महिनामा प्रदेशका सबै मन्त्रालयहरूमा BPR प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन भए नभएको सम्बन्धमा माथि उल्लिखित १० वटा विषयको आधारमा तुलनात्मक मुल्याङ्कन प्रतिवेदन तयार गरी सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ।

(४) सबै स्थानीय तहले प्रत्येक महिना समाप्त भएको ७ दिनभित्र अघिल्लो महिनामा स्थानीय तह र मातहतका निकायहरूमा BPR प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन भए नभएको सम्बन्धमा माथि उल्लिखित १० वटा विषयको आधारमा तुलनात्मक मुल्याङ्कन प्रतिवेदन तयार गरी सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ।

१५. <u>प्रोत्साहन र सुधारको व्यवस्था:</u> नियमित प्रतिवेदन र नागरिक पृष्ठपोषण समेतका आधारमा Business Process Re-engineering कार्यान्वयनमा उत्कृष्ट निकाय वा कर्मचारीलाई सम्मान तथा कमजोर निकाय वा कर्मचारीलाई सुधार गर्ने व्यवस्था लागू गरिनेछ:

१६. <u>कार्यान्वयनमा सहजीकरण तथा बाधा अड्काउ फुकाउ:</u> (१) नेपाल सरकारका सबै मन्त्रालय तथा सरकारी कार्यालयमा Business Process Re-engineering लागु गरी प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्न प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयमा "BPR सहजीकरण कक्ष" स्थापना गरिनेछ।

(२) उपदफा १ बमोजिमको कक्षले मन्त्रालय वा निकायको माग र आवश्यकताको आधारमा देहायअनुसारको सहयोग र सहजीकरण गर्नेछ:

क. Template दिने,

ख. समस्या समाधान गर्न सहजीकरण गर्ने,

ग. कानुनी अवरोध अन्त्य गर्न समन्वय गर्ने,

घ. Dashboard सञ्चालन गर्ने,

ङ. निकायगत तुलना गर्ने।

(३) यो मार्गदर्शन कार्यान्वयनको क्रममा कुनै द्विविधा भएमा वा बाधा उत्पन्न भएमा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।