नेपाल सरकार

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोग

त्रिपुरेश्वर, काठमाडौं

वार्षिक समीक्षा पुस्तिका

दोस्रो वार्षिकी

२०८२/०९/१६

फोन नं.: ०१-४११७०१७, ०१-४११७०१८

E-mail: wstfc.nepal@gmail.com, Website: wssstfc.gov.np

धन्यवाद ज्ञापन (Acknowledgement)

यस प्रतिवेदन तयार पार्ने क्रममा सहयोग, जानकारी र प्रेरणा प्रदान गर्ने सबै महानुभावहरूप्रति हार्दिक आभार व्यक्त गर्दछौं । खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगलाई उपलब्ध गराएका विवरणहरू, प्रकाशनहरू, नीतिगत दस्तावेज तथा वेबसाइट सामग्रीका आधारमा यो समग्र प्रतिवेदन तयार गर्न सम्भव भएको छ । यसैगरी, नेपालभरका खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा प्रदायक संस्था, उपभोक्ता तथा स्थानीय समुदायहरूको अनुभव र प्रतिवेदनले पनि यो दस्तावेजलाई अझै समृद्ध बनाएको छ । सबैलाई विशेष धन्यवाद दिन चाहन्छौं ।

यस सन्दर्भमा शुभकामना प्रदान गरी हौसला प्रदान गर्नुहुने माननीय मन्त्रीज्यू, श्रीमान् सचिवज्यू, खानेपानी तथा ढल व्यवस्थापन विभागका महानिर्देशकज्यूप्रति आभार प्रकट गर्दछौं । साथै आयोगका सदस्य, पदाधिकारीज्यूहरू र कर्मचारीहरूमा पनि हार्दिक धन्यवाद प्रकट गर्दछौं ।

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोग

नोटः (यो पुस्तिका आयोगको website मा समेत हेर्न सकिने छ ।)

राजेन्द्रसिंह भण्डारी
मन्त्री
खानेपानी मन्त्रालय
सिंहदरबार, काठमाण्डौं, नेपाल

नेपाल सरकार
Government of Nepal

Rajendra Singh Bhandari
Minister
Ministry of Water Supply
Singhdurbar, Kathmandu, Nepal

प.सं. ०८१/८२
च.नं. २६

शुभकामना सन्देश

खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ बमोजिम स्थापना भई खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको दिगो, पारदर्शी र न्यायोचित सेवा महसुल निर्धारणको महत्वपूर्ण जिम्मेवारी निर्वाह गर्न गठित **खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगको** दोस्रो वार्षिकोत्सवको अवसरमा म सम्पूर्ण आयोग परिवार, सरोकारवाला निकाय तथा यस क्षेत्रमा क्रियाशील सबैमा हार्दिक बधाई तथा शुभकामना व्यक्त गर्दछु।

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा जनस्वास्थ्य, सामाजिक न्याय र समग्र राष्ट्रिय विकाससँग प्रत्यक्ष रूपमा सम्बन्धित आधारभूत सेवा हो। यस सेवाको प्रभावकारी, गुणस्तरीय र सबै वर्गका उपभोक्ताले सहज रूपमा पहुँच पाउने वातावरण निर्माण गर्न महसुल निर्धारणमा वैज्ञानिक, वस्तुनिष्ठ र उपभोक्ता मैत्री दृष्टिकोण अत्यन्त आवश्यक हुन्छ। आयोगले छोटो अवधिमै संस्थागत सुदृढीकरण गर्दै उपभोक्ता हित संरक्षण र सेवा प्रदायकको दिगोपनाबीच सन्तुलन कायम गर्न खेलेको भूमिका सह्रानीय छ।

आगामी दिनहरूमा आयोगले अझ प्रभावकारी रूपमा नीतिं, मापदण्ड र मार्गदर्शनमार्फत खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रको सुधार, पारदर्शिता र जवाफदेहिता अभिवृद्धि गर्दै लैजाने विश्वास लिएको छु। यस कार्यमा मन्त्रालय सधैं आवश्यक सहकार्य र सहयोगका लागि प्रतिबद्ध रहने व्यहोरा पनि यस अवसरमा व्यक्त गर्दछु।

अन्त्यमा, आयोगको सफलताको कामना गर्दै, दोस्रो वार्षिकोत्सवले थप ऊर्जा, प्रेरणा र जिम्मेवारीबोधका साथ अघि बढ्न सबैलाई प्रेरित गरोस् भन्ने शुभेच्छा प्रकट गर्दछु। आयोगलाई यसको स्थापनाका उद्देश्य तथा आफ्नो निर्दिष्ट कार्य लक्ष्यहरू हासिल गर्न निरन्तर सफलता मिलोस् भन्ने कामना गर्दछु।

(राजेन्द्र सिंह भण्डारी)
मन्त्री

नेपाल सरकार
खानेपानी मन्त्रालय

फोन नं.: ४२११४३३
फ्याक्स: ९७७-१-४२११६९३
सिंहदरबार,
काठमाडौं, नेपाल ।

पत्र संख्या :-
चलानी नं. :-

शुभकामना

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगको दोश्रो वार्षिकोत्सव यहि पौष १६ मा परेको र यस सन्दर्भमा शुभकामना व्यक्त गर्न पाएकोमा गौरबान्दित महसुस भएको छ ।

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा प्रदायक संस्थाहरु (कम्पनी, खानेपानी व्यवस्थापन वोर्ड, संस्थान र खानेपानी उपभोक्ता समितिहरु) को महसुल निर्धारणको प्रस्ताव प्राप्त भए पश्चात् स्थानीय स्तरमा गई सार्वजनिक सुनुवाई समेत गरी उपभोक्ताहरुको वृहत्तर हित र सेवा प्रदायक संस्थाहरुको प्रशासनिक र पूँजीगत खर्च लगायत नियमले निर्दिष्ट गरेका अन्य आधारहरु अध्ययन, विश्लेषण गरी वस्तुनिष्ठ महसुल निर्धारण गर्न आयोग सक्षम हुनेछ भन्ने मैले बिश्वास लिएको छु । साथै भरखरैं स्थापना भई कार्य सञ्चालन गरिरहेको आयोगलाई सक्षम र सबल बनाउन समय सापेक्ष सुधार गर्न आवश्यक देखिएमा मन्त्रालयबाट सहजीकरण हुने बिश्वास समेत दिलाउन चाहान्छु ।

दोश्रो वार्षिकोत्सवको अवसरमा समस्त आयोग परिवार प्रति हार्दिक शुभकामना !!!

श्री राम आधार साह
सचिव

नेपाल सरकार
खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोग
त्रिपुरेश्वर, काठमाडौं

प.सं. :
च.नं. :

प्रतिवद्धता

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगको दोश्रो वार्षिकोत्सव २०८२/९/१६ को अवसरमा हाम्रा सेवा प्रदायक संस्थाहरु र सम्पूर्ण उपभोक्ताहरुमा शुभकामना व्यक्त गर्न पाउँदा खुशी लागेको छ।

नेपालको संविधान २०७२, धारा ३५(४) अनुरुप स्वच्छ तथा गुणस्तरीय खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा प्राप्त गर्ने नागरिकको मौलिक अधिकारको सम्मान संरक्षण र परिपूर्ति गरी स्वच्छ तथा गुणस्तरीय खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा सहज रुपमा उपलब्ध गराउन र ढल निकास र फोहरपानीको व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धमा आवश्यक व्यवस्था गर्न वाञ्छनीय भएकोले, संघीय संसदले खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ बनाएको छ र उक्त ऐनको परिच्छेद ६(२८) अनुसार खानेपानी तथा सरसफाइ महसुल निर्धारण आयोगको गठन गरिएको छ। हाल खानेपानी तथा सरसफाइ नियमावली, २०८१ स्वीकृत भई कार्यान्वयनमा आइसकेको अवस्था छ।

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल निर्धारण गरी मनासिब मूल्यमा उपभोक्तालाई गुणस्तरीय र भरपर्दो खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपलब्ध गराई उपभोक्ताको हित संरक्षण गर्ने र खानेपानी सेवा तथा सरसफाइ सेवा उपलब्ध गराए वापत त्यस्तो सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताले तिर्नु पर्ने महसुल निर्धारण गर्न मुख्य उद्देश्य लिई आयोगले पूर्णता प्राप्त गरी कार्य गरिरहेको छ।

नेपालमा खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा प्रदान गरिरहेका नेपाल खानेपानी संस्थान, काठमाडौं उपत्यका खानेपानी लिमिटेड, वोर्डहरु, २००० भन्दा बढी धाराहरु भएका उपभोक्ता संस्थाहरु, थोक खानेपानीको खरिद बिक्रिको दर निर्धारण गर्ने, टयाङ्कर वा वोतलबन्दी पानीको अधिकतम बिक्री दर निर्धारण गर्ने कार्यहरु आयोगको क्षेत्राधिकारमा परेका छन्। आयोगले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल तथा सेवा महसुल (निर्धारण कार्यविधि), २०८१ (Tariff Fixation Guideline) २०८१/१२/१३ गते स्वीकृत गरी कार्यान्वयनमा ल्याइसकेको छ। २००० धारा सम्म भएमा उपभोक्ता समितिहरुको महसुल सम्बन्धित स्थानीय तहले गर्ने गरी अधिकार प्रत्यायोजन गरिएको छ।

सबै खानेपानी सेवा प्रदायक संस्थाहरुले आयोगको क्षेत्राधिकार भित्र परेको कार्यका लागि प्रस्ताव पेश गर्न अह्वान गर्दै गुणस्तरीय सेवा प्रवाह गरी उपभोक्ताको संतुष्टीको स्तर उकास्न अनुरोध गर्दै आयोगले आफ्नो कार्य दृढताका साथ गर्ने प्रभावकारी रुपमा गर्नेछ भन्ने प्रतिवद्धता समेत व्यक्त गर्न चाहन्छौं।

धन्यवाद !!!!

ई. रुद्र प्रसाद गौतम
अध्यक्ष
खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण

फोन नं.: ०१-४११७०१७, ०१-४११७०१८
E-mail: wstfc.nepal@gmail.com, Website: wssstfc.gov.np

नेपाल सरकार

खानेपानी मन्त्रालय

खानेपानी तथा ढल व्यवस्थापन विभाग

पानीपोखरी, काठमाडौं

प.सं.: ०८२।८३

च.नं.:

शुभकामना

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महशुल निर्धारण आयोगको दोश्रो वार्षिकोत्सव यही पौष १६ गते परेको सु-अवसरमामा यस खानेपानी तथा ढल व्यवस्थापन विभागको तर्फवाट शुभकामना ।

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा प्रदायक संस्थाहरू (कम्पनी, खानेपानी व्यवस्थापन वोर्ड, संस्थान र खानेपानी उपभोक्ता समितिहरू) को महशुल निर्धारणको प्रस्ताव प्राप्त भए पश्चात स्थानीय स्तरमा गई सार्वजनिक सुनुवाई समेत गरी उपभोक्ताहरुको वृहत्तर हित र सेवा प्रदायक संस्थाहरूको प्रशासनिक र पूँजीगत खर्च लगायत नियमले निर्दिष्ट गरेका अन्य आधारहरू अध्ययन, विश्लेषण गरी वस्तुनिष्ठ महशुल निर्धारण गर्न आयोग सक्षम हुनेछ भन्ने विश्वास लिएको छु । साथै भर्खरै स्थापना भई आफ्ना कार्य सञ्चालन गरिरहेको आयोगलाई सक्षम र सवल वनाउन यस विभागवाट सदैव सहजीकरण हुने विश्वास समेत दिलाउन चाहन्छु ।

दोश्रो वार्षिकोत्सवको अवसरमा समस्त आयोग परिवार प्रति हार्दिक शुभकामना !!!

२०८२।९।१२

कमलराज श्रेष्ठ

(महानिर्देशक)

विषयसूची

परिच्छेद - १ : परिचय	१
खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रमा महसुल (Tariff) को आवश्यकता	५
खानेपानी र सरसफाइ : अधिकार, दायित्व र कर्तव्य	९
परिच्छेद - २ : आयोगको कानुनी संरचना र नीतिगत आधार	१३
परिच्छेद ३ : आयोगको दृष्टि, मिशन र दीर्घकालीन लक्ष्यहरू	१५
परिच्छेद ४ : आयोगको कार्यक्षेत्र, भूमिका र जिम्मेवारीहरू	१६
परिच्छेद ५ : सेवा प्रदायकहरूको वर्गीकरण र उनीहरूको भूमिका	१८
परिच्छेद ६ : सेवा महसुल (Tariff) निर्धारण प्रक्रिया	२०
परिच्छेद ७ : गुनासो व्यवस्थापन र उपभोक्ता अधिकार	२३
परिच्छेद ८ : वित्तीय अध्ययन र प्राविधिक विश्लेषण	२५
परिच्छेद ९ : आयोगका प्रकाशनहरू, प्रतिवेदनहरू र संस्थागत उत्पादनहरूको विश्लेषण	२७
परिच्छेद १० : आयोगका चुनौतीहरू	२९
परिच्छेद ११ : भविष्यका रणनीति र सुधारका उपायहरू	३०
सारांश (Summary)	३१
आयोगको गतिविधिहरू	३२
महसुल निर्धारणसँग सम्बन्धित कार्यविधिको सारांश	४८

परिचय

१.१ आयोगको सामान्य परिचयः

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल निर्धारण गरी मनासिब महसुल दरमा उपभोक्तालाई गुणस्तरीय र भरपर्दो खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपलब्ध गराई उपभोक्ताको हित संरक्षण गर्ने र खानेपानी सेवा तथा सरसफाइ सेवा उपलब्ध गराए वापत त्यस्तो सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताले तिर्नु पर्ने महसुल निर्धारण गर्न मुख्य उद्देश्य लिई खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ परिच्छेद ६ दफा २८ अनुसारको संगठित संस्थाको रुपमा खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगको गठन भइ क्रियाशील रहेको छ। खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोग २०८० साल पौष १३ गते स्थापना भएको आयोग हो। साधारण अर्थमा, यस आयोगले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपलब्ध गराए वापत त्यस्तो सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताले सेवा प्रदायकलाई तिर्नुपर्ने महसुल तथा सेवा महसुलको निर्धारण गर्ने कार्य गर्दछ।

खानेपानी तथा सरसफाइ नियमावली, २०८१ ले आयोगको काम तथा जिम्मेवारीमा थप स्पष्ट पारेको छ सो अन्तर्गत आयोगले सेवा प्रदायकले उपभोक्तासँग लिन पाउने खानेपानी महसुल तथा सरसफाइ सेवा वा ढल निकास प्रणालीको महसुल तथा सेवा महसुल निर्धारण गर्ने, थोक खानेपानी सेवाको खरिद बिक्रीको दर निर्धारण गर्ने, टयाङ्कर वा वोतलबन्दी पानीको अधिकतम बिक्री दर निर्धारण गर्ने, सेवा प्रदायकले महसुल निर्धारणको निमित्त आयोग समक्ष निवेदन दिंदा अपनाउनुपर्ने कार्यविधि स्वीकृत गर्ने, सेवा प्रदायकको वित्तिय र व्यवस्थापन कार्य सम्पादनको तथ्याङ्क संकलन गर्ने, खानेपानी महसुल तथा सरसफाइ सेवा वा ढल निकास सेवाको महसुल तथा सेवा महसुल सम्बन्धी मापदण्ड निर्धारण गर्ने, खानेपानी महसुल तथा सरसफाइ सेवा वा ढल निकास सेवाको महसुल तथा सेवा महसुल सम्बन्धी अध्ययन तथा अनुसन्धान गर्ने, उपभोक्ता र सेवा प्रदायकले महसुल सम्बन्धी गुनासोको उचित व्यवस्थापन र विवाद समाधान गर्ने गराउने, खानेपानी सेवा तथा सरसफाइ सेवा सम्बन्धमा नेपाल सरकारलाई आवश्यक सल्लाह र सुझाव दिने लगायतका कार्यहरू समेत आयोगले सम्पादन गर्ने व्यवस्था गरिएको छ।

खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ बमोजिम नेपाल सरकारको मिति २०८०/०८/२१ को निर्णयानुसार ई.श्री रुद्रप्रसाद गौतमको अध्यक्षतामा ई. श्री कुलभुषण शेखर शर्मा र श्री यसोदा कार्की सदस्य रहने गरी आयोग गठन भइ क्रियाशिल रहेको छ। आयोगले हाल त्रिपुरेश्वरस्थित काठमाडौँ उपत्यका खानेपानी बोर्डको भवनमा कार्यालय सञ्चालन गरेको छ।

१.२ आयोग स्थापनाको ऐतिहासिक पृष्ठभूमि

आयोगको ऐतिहासिक पक्षलाई नियाल्ने हो भने वि.सं. २०५०/५१ साल तिर फर्कनुपर्ने हुन्छ ।उक्त समयमा काठमाण्डौ उपत्यकामा खानेपानीको अभाव हुँदै गएको यथार्थलाई मध्यनजर गरी सोको समस्या समाधानको लागी आर्थिक श्रोत जुटाउन पहल हुँदा बिश्व बैंक, एसियाली विकास बैंक लगायत अन्य दातृ निकायहरूले यस क्षेत्रको खानेपानी समस्या समाधानमा लगानी गर्न इच्छा जाहेर गरेका थिए। सोही सिलसिलामा वि.सं. २०५६ मा काठमाडौँको खानेपानी समस्या समाधानार्थ मेलम्ची परियोजना विकास गर्न एसियाली विकास बैंकसंग ऋण सम्झौता भएको थियो। उक्त ऋण सम्झौता अनुसार उपत्यका भित्र खानेपानी प्रणालीको विकासको लागि आवश्यक भौतिक पूर्वाधार निर्माणका साथ साथै संस्थागत संरचनामा सुधार गरी खानेपानी संरचनाहरूको स्वामित्व-ग्रहण, वितरण, तथा महसुल-निर्धारणका लागि छुट्टा छुट्टै निकायको व्यवस्था हुनु पर्ने विषय समेत सम्झौताको अंश हुन पुगेबाट यसका लागि छुट्टै आयोगको आवश्यकता महसुस हुन पुगेको देखिन्छ । खानेपानी जस्तो अति आधारभूत सेवाको महसुल निर्धारण गर्दा उपभोक्ताको वृहत्तर हित, सेवाको लागत तथा संस्थाको वित्तीय स्वास्थ्य लगायतका विषयलाई महत्व दिँदै उल्लिखित सम्झौताको कार्यान्वयन गर्न "खानेपानी महसुल निर्धारण आयोग ऐन, २०६३" जारी भइ सोही कानूनबमोजिम तीन सदस्यीय आयोगमा एक जना अध्यक्ष र दुई जना सदस्यहरू रहने व्यवस्था भए अनुसार २०६४ भाद्र २० मा प्रथमपटक आयोग गठन भएको पाईन्छ । सोही बमोजिम आयोगले सेवा प्रदायकहरूले खानेपानी सेवा प्रदान गरेबापत महसुल निर्धारण गर्ने कार्य गरिराखेकोमा खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ ले साबिकको खानेपानी महसुल निर्धारण आयोग ऐन, २०६३ खारेज गर्यो । उक्त ऐनले खानेपानी तथा सरसफाई सेवा महसुल निर्धारण आयोगसँग सम्वन्धित व्यवस्थाहरू समेत संग्रहित गरेकोमा नेपाल सरकारको मिति २०८०/०८/२१ को निर्णयानुसार ३ सदस्यीय खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोग गठन भई क्रियाशिल रहेको अवस्था छ ।

१.३ आयोग सम्बन्धी संवैधानिक तथा कानूनी विशेष व्यवस्थाः

१.३.१ संवैधानिक व्यवस्थाः

नेपालको संविधान २०७२, को भाग-३ मौलिक हक र कर्तव्य अन्तर्गतको धारा ३५ मा स्वास्थ्य सम्वन्धी हक अन्तर्गत ३५(४) मा प्रत्येक नागरिकलाई स्वच्छ खानेपानी तथा सरसफाइमा पहुँचको हक हुने व्यवस्था छ ।

नेपालको संविधान २०७२, को भाग-४ राज्यका निर्देशक सिद्धान्त, नीति तथा दायित्वको धारा ५१ राज्यका नीतिहरू को ज(१३) मा आधारभूत वस्तु तथा सेवामा सबै नागरिकहरूको समान पहुँच सुनिश्चित गर्दै दुर्गम र पछाडि पारिएको क्षेत्रलाई विशेष प्राथमिकता दिई योजनाबद्ध आपूर्तिको व्यवस्था गर्ने उल्लेख छ । त्यस्तै, खानेपानी तथा सरसफाइ सम्वन्धी विषय क्षेत्रमा सबै तहका सरकारको भूमिकालाई प्रष्ट पार्न संविधानको अनुसूची ७ को संघ र प्रदेशको साझा अधिकारको सूचीको बुँदा नं. १८ मा पर्यटन, खानेपानी तथा सरसफाइ, अनुसूची ८ को स्थानीय तह अधिकारको सूचीको बुँदा नं. ९ मा आधारभूत स्वास्थ्य र सरसफाइ र बुँदा नं. १९ मा खानेपानी, साना जलविद्युत आयोजना वैकल्पिक उर्जा सम्वन्धी अधिकारक्षेत्र तय गरिएको छ । साथै अनुसूची ९ को संघ, प्रदेश र स्थानीय तहको अधिकारको साझा सूचीको बुँदा नं. ५ मा विद्युत, खानेपानी, सिंचाइ जस्ता सेवाहरू उल्लेख गरिएको छ ।

१.३.२ कानूनी व्यवस्थाः-

स्वच्छ तथा गुणस्तरीय खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा प्राप्त गर्ने नागरिकको मौलिक अधिकारको सम्मान संरक्षण र परिपूर्ति गरी स्वच्छ तथा गुणस्तरीय खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा सहज रुपमा उपलब्ध गराउन र ढल निकास र फोहरपानीको व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धमा आवश्यक व्यवस्था गर्ने उद्देश्य राखी जारी भएको खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ को परिच्छेद ६ दफा २८ मा खानेपानी सेवा तथा सरसफाइ सेवा उपलब्ध गराए वापत त्यस्तो सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताले तिर्नु पर्ने महसुल निर्धारण गर्न खानेपानी तथा सरसफाइ महसुल निर्धारण आयोग रहने व्यवस्था छ। खानेपानी तथा सरसफाइ नियमावली, २०८१ ले समेत आयोगको गठन, काम कर्तव्य तथा जिम्मेवारी लगायत विविध विषयवस्तुहरूमा थप व्यवस्था गरेको छ

१.३.३ दिगो विकासका लक्ष्यहरूः-

आर्थिक तथा वातावरणीय पक्षलाई ध्यानमा राखी विश्वका १९३ राष्ट्रहरूले संयुक्त राष्ट्रसंघको मिति सेप्टेम्बर २५, २०१५ को महासभामा सन् २०१५ देखि २०३० सम्म मा पुरा गर्नका लागि विभिन्न १७ वटा लक्ष्यहरूलाई आत्मसात गरेका छन् जसलाई दीगो विकासका लक्ष्यको रुपमा लिने गरिन्छ। संयुक्त राष्ट्र संघका सदस्य राष्ट्रहरूले "कोहि पनि पछाडि छोडिने छैन्" भन्ने कुराको सुनिश्चितताका साथ अगाडी ल्याएको दीगो विकास लक्ष्यहरूका सन्दर्भमा लक्ष्य नं. ६ मा खानेपानी तथा सरसफाइ उल्लेख गरिएको छ जसले नेपालमा ९० प्रतिशत जनतामा स्वच्छ खानेपानीको पहुँच पुर्‍याउने गरी लक्ष्य लिएको छ।

१.३.४ राष्ट्रिय खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता नीति, २०८०

राष्ट्रिय खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता नीति, २०८० को बुँदा नं. ५ नीति अन्तर्गत (छ) मा "*सामुहिक लाभको लागि खानेपानी तथा सरसफाइ प्रणालीहरूको विकास गर्न तीन वटै तहले आपसी समन्वयको आधारमा लगानी उपलब्ध गराउने गरी संयोजन गरिनेछ। समन्यायिक लागत असुलीलाई प्रवर्धन गर्दै प्रभावकारी सेवा सञ्चालन र मर्मत सम्भारका लागि सेवाप्रदायकलाई आत्मनिर्भर हुने वातावरण तयार गरिनेछ*" भन्ने बाक्यांश उल्लिखित भएको सन्दर्भमा यस खानेपानी तथा सरसफाई सेवा महसुल निर्धारण आयोगको महत्व र उपादेयता दर्शन्छ।सोही नीतिको बुँदा ५.६.३ (च) ले पानीको महत्तम उपयोगलाई प्रवद्धन गर्ने गरी खानेपानीको महसुल निर्धारण गरिने घोषणा गरेको छ। त्यस्तै, बुँदा नं. ५.६.५ को (ड) मा "*सेवाप्रदायक संस्थालाई सेवा सुधार, विस्तार वा स्तरोन्नतिका लागि प्राविधिक, वित्तीय एवम् व्यवस्थापकीय क्षमता अभिवृद्धि गरिनेछ।*" भन्ने समेतको व्यवस्था रहेको छ।

१.४ आयोगको काम कर्तव्य र अधिकारः

खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ को दफा २८ तथा खानेपानी तथा सरसफाइ नियमावली, २०८१ को नियम ३७ मा आयोगको काम कर्तव्य तथा जिम्मेवारीका सन्दर्भमा व्यवस्था गरिएको छ। कानूनी व्यवस्था अनुसार, मुख्यतयाः आयोगले खानेपानी सेवा तथा सरसफाइ सेवा उपलब्ध गराए वापत त्यस्तो सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताले तिर्नुपर्ने महसुल तथा सेवा महसुलको निर्धारण गर्ने कार्य गर्नुपर्दछ।

खानेपानी तथा सरसफाइ नियमावलीले आयोगको काम तथा जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुने व्यवस्था गरेको छः-

क) सेवाप्रदायकले उपभोक्तासँग लिन पाउने खानेपानी महसुल तथा सरसफाइ सेवा वा ढल निकास प्रणालीको महसुल तथा सेवा महसुल निर्धारण गर्ने,

ख) थोक खानेपानीको खरिद बिक्रीको दर निर्धारण गर्ने,

ग) टयाङ्कर वा बोतल पानीको अधिकतम बिक्रीदर निर्धारण गर्ने,

घ) सेवाप्रदायकले महसुल निर्धारणको निमित्त आयोग समक्ष निवेदन दिँदा अपनाउनुपर्ने कार्यविधि स्वीकृत गर्ने,

ङ) सेवाप्रदायकको वित्तिय र व्यवस्थापन कार्यसम्पादनको तथ्याङ्क सङ्कलन गर्ने,

च) खानेपानी महसुल तथा सरसफाइ सेवा वा ढल निकास सेवाको महसुल तथा सेवा महसुल सम्बन्धी मापदण्ड निर्धारण गर्ने,

छ) खानेपानी महसुल तथा सरसफाइ सेवा वा ढल निकास सेवाको महसुल तथा सेवा महसुल सम्बन्धी अध्ययन तथा अनुसन्धान गर्ने,

ज) नियम ४५ उप-नियम (२) बमोजिम रकम जम्मा गरेको रसिद वा भौचर आयोगमा पेस गरे नगरेको सम्बन्धमा यकिन गर्ने तथा पेस नगर्ने सेवाप्रदायकको हकमा त्यस्तो रसिद वा भौचर पेस गर्न लगाउने,

झ) उपभोक्ता र सेवा प्रदायक बीचको महसुल सम्बन्धी गुनासोको उचित व्यवस्थापन र विवाद समाधान गर्ने गराउने,

ञ) खानेपानी सेवा र सरसफाइ सेवा सम्बन्धमा नेपाल सरकारलाई आवश्यक सल्लाह र सुझाव दिने।

खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रमा महसुल (Tariff) को आवश्यकता

ई. कुलभूषण शेखर शर्मा
सदस्य, खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोग
M.Sc.Engg.Mgmt., M.Tech in Highway Engg.

खानेपानी तथा सरसफाइ मानव जीवन, सार्वजनिक स्वास्थ्य, आर्थिक विकास र वातावरणीय सन्तुलनसँग प्रत्यक्ष रूपमा जोडिएको आधारभूत सेवा हो । सुरक्षित खानेपानी र प्रभावकारी सरसफाइको पहुँच बिना दिगो विकास सम्भव हुँदैन । यद्यपि पानी प्रकृतिबाट प्राप्त हुने स्रोत भए पनि यसको संकलन, प्रशोधन, वितरण तथा सरसफाइ सेवा सञ्चालन आफैंमा जटिल र खर्चिलो प्रक्रिया हो । यही कारणले पानी तथा सरसफाइ क्षेत्रमा उपयुक्त महसुल (Tariff) निर्धारण गर्नु अपरिहार्य हुन्छ ।

महसुलको उद्देश्य नाफा कमाउनु होइन, सेवा निरन्तर, दिगो, गुणस्तरीय र भरपर्दो बनाउने उद्धेश्यका लागि हो । साथै, भविष्यमा आवश्यक पर्ने पूर्वाधार विकास, सेवा विस्तार र प्रणाली सुधारका लागि आवश्यक स्रोत सुनिश्चित गर्नु पनि महसुलको प्रमुख उद्देश्य हो ।

महसुल आवश्यक पर्ने प्रमुख कारणहरू

१. सञ्चालन तथा मर्मत खर्च (Operation & Maintenance Cost)

पानी प्रशोधन केन्द्र सञ्चालन, पम्पिङ प्रणाली, पाइपलाइन सञ्जाल मर्मत, कर्मचारी तलब, बिजुली खर्च, रसायन तथा उपकरण व्यवस्थापन जस्ता कार्यहरूमा नियमित र निरन्तर खर्च लाग्छ । यदि महसुलबाट यी खर्चहरू धान्न नसकिने अवस्था रह्यो भने सेवा गुणस्तर कमजोर हुँदै जान्छ र प्रणाली दीर्घकालीन रूपमा अस्थिर बन्छ ।

२. पूर्वाधार विस्तार र सुधार

जनसंख्या वृद्धि, शहरीकरण र बसोबासको विस्तारसँगै नयाँ पाइपलाइन, भण्डारण ट्यांकी, प्रशोधन केन्द्र तथा ढल प्रणाली निर्माण गर्नु अपरिहार्य हुन्छ । पुराना संरचनाको मर्मत र स्तरोन्नति पनि समयमै गर्नुपर्छ । यसका लागि दीर्घकालीन लगानी आवश्यक पर्छ, जुन उचित महसुल प्रणाली बिना सम्भव हुँदैन ।

३. सेवाको दिगोपन (Sustainability)

महसुल नलिइएमा वा अत्यन्त न्यून राखिएमा पानी सेवा पूर्ण रूपमा सरकारी अनुदान वा दातृ निकायमा निर्भर हुन्छ । यस्तो अवस्था दीर्घकालीन रूपमा टिकाउ हुँदैन । महसुलले संस्थालाई आर्थिक रूपमा आत्मनिर्भर बनाउँदै सेवा निरन्तरता सुनिश्चित गर्छ ।

४. **पानीको जिम्मेवार र दक्ष प्रयोग**

अत्यन्त सस्तो वा निःशुल्क पानीले अनावश्यक र अपव्ययी प्रयोग बढाउँछ। महसुल प्रणालीले उपभोक्तालाई पानीको मूल्यबोध गराउँदै बचत, संरक्षण र जिम्मेवार प्रयोगतर्फ प्रेरित गर्छ।

नेपालको पानी तथा सरसफाइ महसुल : सस्तो कि महँगो ?

नेपालमा पानी तथा सरसफाइको महसुल अन्तर्राष्ट्रिय सन्दर्भमा हेर्दा तुलनात्मक रूपमा निकै सस्तो मानिन्छ। पानीलाई अझै पनि सामाजिक सेवाको रूपमा हेर्ने परम्परागत दृष्टिकोणका कारण महसुल न्यून राखिएको छ।

नेपालको वर्तमान अवस्था

- अधिकांश खानेपानी संस्थान तथा उपभोक्ता समितिहरूले न्यूनतम मासिक महसुल मात्र लिने गरेका छन्।
- घरेलु उपभोक्ताका लागि पानी सामाजिक सेवा जस्तै मानिन्छ, आर्थिक वस्तुको रूपमा पूर्ण रूपमा स्वीकार गरिएको छैन।
- संकलित महसुलले प्रायः सञ्चालन तथा मर्मत खर्चसमेत पूर्ण रूपमा धान्न नसक्ने अवस्था छ।
- धेरै खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनाहरू सरकारी बजेट वा दातृ निकायको अनुदानमा निर्भर छन्।

यस अवस्थाका कारण:

- पाइपलाइन फुट्ने र मर्मत ढिला हुने
- पानी चुहावट (Non-Revenue Water) अत्यधिक हुने
- २४ घण्टा नियमित पानी आपूर्ति नहुनु
- सेवाको गुणस्तरप्रति उपभोक्ताको असन्तुष्टि

जस्ता समस्या देखिएका छन्।

अरू देशहरूसँग नेपालको तुलना

१. **दक्षिण एसियाली देशहरू**

- **भारत:** राज्य र शहर अनुसार फरक भए पनि सामान्यतया नेपालभन्दा पानी महसुल महँगो छ।
- **बंगलादेश:** शहरी क्षेत्रमा मिटर प्रणाली र तहगत (Slab-based) महसुल लागू गरिएको छ।
- **श्रीलंका:** पूर्ण लागत पुनःप्राप्ति (Cost Recovery) नीतिमा आधारित महसुल प्रणाली छ, जुन नेपालभन्दा स्पष्ट रूपमा महँगो छ।

- **निष्कर्ष:** नेपाल दक्षिण एसियामै सस्तो पानी उपलब्ध हुने देशहरूमध्ये पर्छ।

२. **विकसित देशहरू (युरोप, अमेरिका, जापान)**

- पानी तथा ढल सेवा महसुल उच्च
- १०० प्रतिशत मिटर आधारित बिलिङ प्रणाली
- ढल तथा फोहोर पानी प्रशोधन महसुल अनिवार्य
- वातावरणीय कर (Environmental Charge) समेत समावेश
- यी देशहरूमा पानीलाई सामाजिक मात्र नभई आर्थिक वस्तु (Economic Good) का रूपमा लिइन्छ।

विश्वव्यापी अभ्यास (Global Practices)

१. **Cost Recovery Principle**

विश्वका धेरै देशहरूले पानी तथा सरसफाइ सेवाको सञ्चालन, मर्मत र भविष्यको लगानीसमेत महसुलबाटै धान्ने नीति अपनाएका छन्।

२. **Increasing Block Tariff**

कम पानी प्रयोग गर्ने (विशेषगरी गरिब वर्ग) का लागि सस्तो महसुल र बढी पानी प्रयोग गर्नेका लागि क्रमशः महँगो महसुल निर्धारण गरिन्छ। यसले सामाजिक न्याय र स्रोत संरक्षण दुवै सुनिश्चित गर्छ।

३. **Subsidy with Targeting**

गरिब, विपन्न तथा दुर्गम क्षेत्रका उपभोक्ताका लागि लक्षित अनुदान व्यवस्था गरिन्छ। तर सबै उपभोक्ताका लागि समान रूपमा निःशुल्क सेवा दिइँदैन।

४. **Metering System**

पानी प्रयोगको आधारमा बिलिङ, चुहावट नियन्त्रण, पारदर्शिता र संस्थागत जवाफदेहिताको मुख्य आधार मिटर प्रणाली हो।

नेपालका लागि सिकाइ र अघि बढ्ने बाटो

नेपालले विश्वव्यापी अभ्यासबाट सिक्दै निम्न रणनीति अवलम्बन गर्नु आवश्यक देखिन्छ:

- चरणबद्ध र यथार्थपरक महसुल समायोजन
- गरिब तथा संवेदनशील वर्गलाई लक्षित अनुदान व्यवस्था
- मिटर प्रणालीको क्रमिक विस्तार

- सेवा सुधारसँग महसुल वृद्धिलाई स्पष्ट रूपमा जोड्ने (Service–Tariff Link)
- पानीको वास्तविक मूल्य र महत्वबारे जनचेतना अभिवृद्धि

निष्कर्ष

पानी तथा सरसफाइ महसुल कुनै अतिरिक्त बोझ होइन, बरु गुणस्तरीय, दिगो र विश्वसनीय सेवा सुनिश्चित गर्ने आधारभूत साधन हो । नेपालको सन्दर्भमा पानी अझै पनि अत्यन्त सस्तो रहेको छ, जसको प्रत्यक्ष असर सेवा गुणस्तर र दिगोपनमा देखिएको छ । सामाजिक संवेदनशीलता कायम राख्दै, अन्तर्राष्ट्रिय अभ्यास अनुसार क्रमिक सुधारको बाटो अपनाउनु नै नेपालको दीर्घकालीन हितमा हुनेछ । नदी, खोला जस्ता श्रोतहरूमा पानी निःशुल्क हुन्छ तर प्रत्येक घर/स्कुल/अस्पताल/व्यवसायिक भवन/कार्यालय/फैक्ट्रिहरूमा धारा जडान गरी पानी पठाउन लाग्ने पूँजीगत र सञ्चालन खर्चको Recovery नै महसुल हो जुन User's Pay Principle मा आधारित रहन्छ ।

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगले सेवा प्रदायी संस्थाबाट प्राप्त महसुल प्रस्तावको गहन अध्ययन गरी सेवा प्रदायक र उपभोक्ता मैत्री महसुल निर्धारण गर्नु यसको प्रमुख जिम्मेवारी रहेको छ ।

आयोगको दोश्रो वार्षिकोत्सवको अवसरमा सम्पूर्ण सेवाप्रदायकहरू र सेवाग्राहीहरूमा शुभकामना व्यक्त गर्दछु ।

खानेपानी र सरसफाइ : अधिकार, दायित्व र कर्तव्य

आनन्द गौतम

नेपालमा नयाँ संविधानले दिएको खुशी सँगै खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रमा काम गर्ने अभियन्ताहरुलाई थप उत्साहित तुल्याईदियो। यसको कारण थियो संविधानको धारा ३५ मा खानेपानी तथा सरसफाइलाई मानव अधिकारको रुपमा स्थापित गरिनु। नयाँ संविधानको घोषणा लगत्तै स्थानीय तहको निर्वाचन भएको थियो।

त्यो निर्वाचनमा धैरैले खानेपानी तथा सरसफाइ आम नेपालीहरुले निशुल्क पाउनु पर्दछ भनेर पैरवी पनि गरेका थिए। धैरै नेताहरुको नारा सडक पछि खानेपानीको थियो। धैरै स्थानमा यति र उत्ति हजार लिटर पानी महिनामा निशुल्क भन्दै प्रचार प्रसार गरेका घटनाहरु भेटिएका थिए। यी सस्ता प्रचारबाजीको कारणले गर्दा कति खानेपानी तथा सरसफाइका सेवा प्रदायकहरुलाई गाह्रो पनि भएको थियो।

स्थानीय निर्वाचन सम्पन्न पश्चात सन् २०१७ मा काभ्रे जिल्लाको एक समुदायमा खानेपानी तथा सरसफाइ अधिकारको बारेमा म तालिम सञ्चालन गर्दै थिए। त्यो क्रममा खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिहरुले महसुलको बारेमा पनि कुराकानी गरिदिनु भन्नुभयो। सामुदायिक धाराबाट पानी प्रयोग गरिरहेका स्थानीय वासिन्दाहरुले महिनामा दामासाही तवरबाट महिनाको ५० रुपैयाँ उठाउनु भएको थियो। एक घर एक धारा मार्फत खानेपानीको काम भईराखेको थियो। यो परियोजना घर घरमा मिटर जडान गरे पश्चात महसुल वढाउनु पर्दछ भन्ने धारणा खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिको थियो।

खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिहरुलाई नयाँ संरचनाबाट एक घर एक धारा मार्फत पानी वितरण गर्दा ५० रुपैयाँले नपुग्ने हुनाले महसुलको बारेमा वहस चलाउनु परेको थियो। नयाँ महसुलले पानीको दुरुपयोग हुनबाट रोक्न सकिन्छ भन्ने मान्यता खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिमा देखिन्थ्यो। आम उपभोक्ताहरुसँग लामो भलाकुसारी गर्दा पनि उनीहरुले रु ५० भन्दा बढी महसुल तिर्न सहमत हुनु भएन। पछि परियोजना सकिए पश्चात एक घर एक धारा मार्फत कुन घरमा कति पानी खस्यो भनेर तथ्याङ प्रस्तुत गर्दा धैरै उपभोक्ताहरुले थौरै पानी प्रयोग गरेर पनि धैरै पानी प्रयोग गर्ने वरावर महसु तिर्नु परेकोमा गुनासो गर्नुभयो। पछि उहाँहरुलाई यसको समाधान के त भनेर सोध्यौ। उहाँहरुले नै पानीको महसुल वैज्ञानिक तरिकाबाट तोक्नु पर्छ भन्नुभयो। जसको कारण खानेपानीको महसुललाई हेरफेर गर्ने मौका मिलेको थियो।

सन् २०२४ भनौ गत हप्ता काठमाण्डौ उपत्यकाको एक नगरपालिकाको एक टोलमा स्थानीयहरुसँग फोहोर व्यवस्थापनमा एक योजना निर्माण गर्ने भनेर छलफल चलेको थियो। ती टोलका स्थानीय वासिन्दाहरु पैसा तिरेर फोहोर संकलन गर्न अटेरी गरिरहेका रहेछन्। उनीहरुको भनाईमा नगरपालिकाले निशुल्क रुपमा उनीहरुको घरको

फोहोर संकलन गरिदिनुपर्छ भन्ने माग थियो । टोलको अगाडि थुप्रिदै गएको फोहोरले गर्दा डम्पिङ क्षेत्र जस्तो देखिनुका साथै त्यो टोलको बाटो हिड्दा आउने दुर्गन्धको कारणले गर्दा पैदल हिडाईमा समेत गाह्रो थियो । त्यहाँ बस्ने स्थानीय बासिन्दाहरुको स्वास्थ्य र त्यहाँको वातावरणमा कति असर परेको छ भनेर सजिलै अनुमान गर्न सकिन्थ्यो । तिनै स्थानीय बासिन्दाहरुलाई भेला गरेर फोहोर संकलनको लागि मासिक रुपमा केही रकम तिर्नुहोस भन्दा धेरै बेर सम्म नाईनास्ती गर्नुभयो ।

छलफलको क्रममा ती स्थानीय बासिन्दाहरुलाई कति जनाको आफ्नै घर जग्गा छ भनेर सोध्दा सबैको छ भन्नुभयो । काठमाण्डौँ उपत्यका भित्र घर र जमिन हुँदा पनि स्थानीयहरु फोहोर संकलन गर्ने निजी सेवा प्रदायकको सदस्यता वन्न आनाकानी गरेको अवस्था थियो । धेरैबेर पछिको गन्थन र मन्थन गर्दा उनीहरु सदस्यता लिन त सहमत भए तर उनीहरुलाई चित्त वुझेको थिएन ।

यी दुई घटनाहरुले के पनि सोच्न वाध्य वनाउँछ भने के हाम्रा प्रयासहरु अधिकार सुनिश्चित गर्न तर्फ मात्र केन्द्रित छन् वा आम जनताहरुले अधिकार माग्दै गर्दा कर्तव्य पालना गर्नुपर्दछ भन्ने कुरा बिर्सेका त छैनन् ?

खानेपानी तथा सरसफाइलाई मानव अधिकारको रुपमा संविधानमा उल्लेख गरे पश्चात खानेपानी तथा सरसफाइलाई सुनिश्चित गर्ने दायित्व सरकारको पर्दछ । यदि खानेपानी तथा सरसफाइको अधिकार सुनिश्चित भएको मान्ने हो भने यी ६ वटा तत्वहरु जस्तैः पर्याप्तता, गुणस्तरीय, स्वीकार्य, सर्वसुलभ, विभेद रहित र पहुँचयोग्य खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा हुनुपर्दछ ।

यी ६ वटा तत्वहरुलाई पुरा गर्नको लागि सरकार, सेवा प्रदायक र आम जनताको त्रिकोणात्मक सम्वन्ध हुनु जरुरी छ । सामान्यतया सरकारले १ पटक खानेपानी तथा सरसफाइमा लगानी गरे पश्चात विपद्को अवस्था नआउँदा सम्म खानेपानी तथा सरसफाइका संचरनालाई जीवनचक्र अवधिसम्म सेवा प्रदायकहरुले नै श्रोत जुटाएर सञ्चालन गर्न सकुन भन्ने मान्यता राख्ने गर्दछ । यसको लागि खानेपानी तथा सरसफाइमा महसुल तोक्नु र सेवा लिए पश्चात सेवा अनुसारको महसुल वुझाउने कर्तव्य सेवाग्राहीको हो ।

काठमाण्डौ उपत्यकामा अहिले निजी क्षेत्रले ट्याङ्कर, जार, वोतलको पानी हरेक चोक चोकमा बिक्रीमा राखेका छन् । यदि ट्याङ्करबाट वितरण गरेको पानीको मात्राको कुरा गर्ने हो भने यसको १ लिटरको मूल्य ५० पैसा पर्दछ । तर त्यसको तुलनामा काठमाण्डौ उपत्यका खानेपानी लिमिटेडले वितरण गरेको पानीको मूल्य ५० गुणा सस्तो छ ।यद्यपि कतिपय घरधुरीहरुमा वर्षौं देखि धारा जोडेर पनि पानी नआएको अवस्था छ ।

सामान्यतया महिनामा चार ट्याङकर पानी ल्याउँदा पाँच जनाको परिवारमा एक व्यक्तिको अधिकृत स्तरको तलब छ भने पनि पानीको जोहो गर्दा नै करिब मासिक आम्दानीको १५ देखि २० प्रतिशत सम्म खर्च गर्नुपर्ने देखिन्छ । जब कि विभिन्न अध्ययनहरुले के भनेको छ भने कुनै पनि घरपरिवारले आम्दानीको बढीमा ३ प्रतिशत सम्म खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको लागि खर्च गर्दा न्यायोचित हुन्छ ।

खानेपानी तथा सरसफाइको अधिकार आम उपभोक्ताहरुलाई सुनिश्चित भएको अवस्थामा पुर्‍याउने हो भने उच्च स्तरको खानेपानी तथा सरसफाइको सेवा प्रदान गर्नुपर्ने देखिन्छ । संविधानमा लेख्दैमा नीतिहरु निर्माण गर्दैमा पनि खानेपानी तथा सरसफाइको अधिकार सुनिश्चित भएको मानिदैन । संविधानले खानेपानी तथा सरसफाइलाई तीनवटै सरकारको साझा दायित्वमा व्याख्या गरेको भए पनि दिनहुँ जसो जनतासँग ठोक्किने भनेको स्थानीय सरकार हो । यदि

स्थानीय सरकारले आफ्नो क्षेत्रभित्र रहेको सवै जनताहरुलाई खानेपानी तथा सरसफाइको अधिकार सुनिश्चित भएको अवस्थामा पुऱ्याउने हो भने निम्न आधारभूत स्तम्भहरुमा काम गर्नु पर्ने देखिन्छ ।

१. क्षेत्रगत नीति, रणनीति

सविधानमा खानेपानी तथा सरसफाइलाई अधिकारको रुपमा लेखिसके पश्चात खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन २०७९, राष्ट्रिय खानेपानी गुणस्तर मापदण्ड २०७९, खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता नीति २०८० निर्माण भईसकेको छ । धेरै स्थानीय सरकारहरुले पनि खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन वनाएर कामको थालनी गरेका छन् । संघीय सरकार अहिले खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता सेवाको मापदण्ड निर्माण गर्न लागेको छ।

संघीय सरकारले अव गरिदिनुपर्ने भनेको महसुल निर्धारणको मापदण्ड जुन स्थानीय सरकारले उनीहरुको परिवेश अनुसार परिमार्जन पनि गर्न सक्ने हुनु पर्दछ । नेपालमा विपदको असर खानेपानी तथा सरसफाइमा दिनहुँ वढ्ने क्रममा छ । यसले अबका दिनमा उत्थानशील खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता सेवाहरु निर्माण गर्नुपर्ने देखिन्छ । यसको लागि खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छताका सेवाहरुलाई कसरी उत्थानशील बनाउने भनेर कार्यविधि र मापदण्डहरु तयार गरिदिनुपर्ने देखिन्छ ।

२. संस्थागत संरचना

धेरै स्थानीय तहहरुमा खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रमा काम गर्ने कर्मचारी को भनेर पत्ता लगाउन पनि गाह्रो भएको अवस्था छ । यसको लागि खानेपानी मन्त्रालयले स्थानीय तहहरुलाई खानेपानी तथा सरसफाइ हेर्ने इकाइ गठन गर्ने भनेर पत्राचार गरिसकेको छ । खानेपानी तथा सरसफाइ इकाइले खानेपानी तथा सरसफाइमा हुने गतिविधिहरुलाई एकद्धारा प्रणालीबाट संचालन गर्न मद्दत गर्दछ ।

खानेपानी तथा सरसफाइ अधिकार सुनिश्चिताको लागि आधारस्तम्भहरु

संस्थागत संरचनाको कुरा गर्दा स्थानीय सरकार मात्र होईन स्थानीय सरकारको सेवा क्षेत्रभित्र काम गर्ने खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा संचालन गर्ने सेवा प्रदायकहरुको संरचना कस्तो हुने भन्ने विषयमा पनि वहस जरुरी भएको छ । किनभने नेपालको अधिकांश क्षेत्रमा काम गर्ने खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिहरुले कसरी स्थानीय सरकारसँग मिलेर काम गर्ने भन्ने विषयमा अन्यौलता छ । स्थानीय सरकारले चाहेर पनि कतिपय स्थानमा खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिहरुलाई निगरानी गर्न सकेको छैन । संस्थागत संरचना र यसको भूमिकामा प्रष्ट गर्न सक्दा पनि खानेपानी तथा सरसफाइ धेरै सवालहरुलाई सल्ट्याउन सकिन्छ ।

३. वित्तिय लगानी

नेपालमा मात्र होईन अन्तराष्ट्रिय स्तरमा नै खानेपानी तथा सरसफाइको क्षेत्रमा वित्तिय लगानी कम छ । यसमा पनि खानेपानीको तुलनामा सरसफाइमा लगानी अझै न्यून रहेको छ । यसमा सुधारको लागि आर्थिक लगानी वढाउनुपर्ने

देखिन्छ । तर अर्को पक्ष भनेको पारदर्शिता र सुशासन जरुरी भएको छ । यी क्षेत्रहरुमा निजी क्षेत्रको भूमिकामा थप वहस आवश्यक छ ।

खानेपानी तथा सरसफाइमा लगानी भनेको जनस्वास्थ्य एवं वातावरणीय स्वास्थ्यमा लगानी हो भन्ने बुझाउन सकिएको छैन । खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रमा लगानी गर्दा यसका वहुआयामिक क्षेत्रमा पर्ने सकरात्मक प्रभावको बारेमा थप पैरवी गर्नुपर्ने छ । यदि स्थानीय सरकारले आफ्नो वार्षिक वजेटको ७ प्रतिशत सम्म खानेपानी तथा सरसफाइलाई छुट्याउँदा यो क्षेत्रले न्याय पाउँछ ।

४. योजना, अनुगमन र समीक्षा

नेपालको परिवेशमा कुरा गर्ने हो भने खानेपानी मन्त्रालयको प्राविधिक सहयोग, खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रमा काम गर्ने गैह्र सरकारी संस्थाहरु सहकार्य र स्थानीय सरकारको नेतृत्वमा नेपालका ५७० वटा स्थानीय तहहरुमा खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छतामा काम भई राखेको छ । यो गतिमा काम हुँदा छिटै नेपालका सवै जसो स्थानीय तहहरुमा खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता योजना निर्माण हुने देखिन्छ ।

हाल भएको योजनामा विपद्ले गर्दा कसरी खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छताका संरचनाहरुमा असर गर्दछ भनेर उल्लेख गरिएको छैन साथै जोखिम मुल्याङ्कनको काम पनि हुन सकेको छैन । नेपालमा आईपर्ने विपद्का घटनाहरुलाई हेर्दा उत्थानशील खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छताका संरचनाहरु बनाउनु पर्ने देखिन्छ । अव खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता योजनामा विपदको बेलामा पनि खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छताको सेवा कसरी सुनिश्चित गर्न सकिन्छ थप काम गर्नु पर्ने देखिन्छ ।

५. क्षमता विकास

धेरै स्थानीय तहहरुमा खानेपानी तथा सरसफाइका संरचनाहरु सामान्य मर्मत संभारको अभावमा जीर्ण देखिन्छन् । कतिपय योजना निर्माण सम्पन्न भएको केही दिनबाट सुचारु भएका छैनन् । खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा संचालनमा धेरै समस्याहरु छन् । यसका विभिन्न कारणहरु मध्ये दक्ष जनशक्ति र सेवा प्रदायकहरुको क्षमता विकासको अभाव पनि हो । यदि कुनै सेवा प्रदायकले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा दिन्छु भनेर दर्ता गरेको छ भने खानेपानी तथा सरसफाइ अधिकारका ६ तत्वहरु सुनिश्चित हुने गरेर सेवा प्रदान गर्नुपर्ने हुन्छ । त्यसको लागि खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रमा दक्ष जनशक्ति र आर्टिफिसियल इन्टिलिजेन्सको प्रयोग पनि अव खानेपानी तथा सरसफाइमा लागु गर्नुपर्ने देखिएको छ ।

खानेपानी तथा सरसफाइको अधिकारको कुरा गर्दा कसको दायित्व र कसको कर्तव्य के भन्ने बारेमा प्रष्टता हुनु जरुरी छ । अधिकार भनेको निशुल्क होईन । अधिकार माग्दै गर्दा अधिकारको पछि पछि कर्तव्य पनि जोडिएर आउँछ भन्ने पैरवी गर्नुपर्ने देखिन्छ । सरकार, सेवा प्रदायक र आम उपभोक्ताहरुको त्रिकोणात्मक सम्वन्धमा थप सुधार, उनीहरुको बीचमा पारदर्शिता, र सिकाईहरुलाई आदान प्रदान गर्न सक्दा पनि खानेपानी तथा सरसफाइको सेवालाई थप मजवुत गराउन सकिन्छ ।

लेखक विगत दुई दशकदेखि खानेपानी तथा सरसफाइ क्षेत्रसँग सम्बन्धित विभिन्न राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय संघसंस्थामा क्रियाशील हुनुहुन्छ।

आयोगको कानुनी संरचना र नीतिगत आधार

२.१ प्रमुख कानुनी दस्तावेज

आयोगको सञ्चालन निम्न कानुनी तथा नीतिगत आधारमा रहन्छ:

१. खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९

२. खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण कार्यविधि, २०८१

३. आयोगको संगठन तथा सञ्चालन निर्देशिका

४. सरकारद्वारा अनुमोदित नीतिगत फ्रेमवर्क (water tariff framework)

५. सेवा प्रदायकहरूका लागि बनाइएका प्राविधिक मार्गदर्शन

२.२ खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ मा आयोग स्थापनाको उद्देश्य

यो ऐनले पानी तथा सरसफाइ सेवाको युनिभर्सल एक्सेस, दिगोपन, पारदर्शिता र गुणस्तर सुनिश्चित गर्न कानुनी ढाँचा बनाएको छ।

ऐनका मुख्य बुँदाहरू:

- उपभोक्तालाई सुरक्षित पानी पिउने अधिकार
- सेवा प्रदायकले न्याायोचित मूल्य लिनुपर्ने व्यवस्था
- सेवा गुणस्तर, नियमितता, निरन्तरता सुनिश्चित गर्ने
- सरकार, स्थानीय तह, प्रदायक र उपभोक्ता बीचको भूमिकाको स्पष्टता
- महसुल (tariff) निर्धारण गर्ने निकायको आवश्यकता

२.३ आयोगका अधिकार

ऐन तथा कार्यविधिका आधारमा आयोगलाई निम्न अधिकार प्रदान गरिएका छन्:

- महसुल निर्धारण प्रक्रिया सञ्चालन गर्ने
- प्रदायकबाट आर्थिक तथा प्राविधिक विवरण माग गर्ने
- प्रतिवेदन माग गर्ने
- सेवा गुणस्तर अनुगमन गर्ने
- सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने

- विवादमा जवाफदेही बन्ने
- महसुल निर्धारणसम्बन्धी निर्देशन जारी गर्ने
- सरकारले मागेमा नीति सुझाव पेश गर्ने

२.४ कार्यविधि (Tariff Fixation Procedure)

कार्यविधि २०८१ मा निम्न प्रमुख प्रक्रिया उल्लेख छ:

१. सेवा प्रदायकले आफ्नो खर्च, आय, लगानी, सेवा स्तरोन्नति योजनासहितको विवरण आयोगमा पेश गर्ने ।

२. आयोगले विवरण अध्ययन गर्ने ।

३. आवश्यक परे स्थल निरीक्षण गर्ने ।

४. सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने ।

५. दर प्रस्ताव स्वीकृत वा संशोधन गर्ने ।

६. अन्तिम दर प्रकाशित गर्ने ।

२.५ कानुनी संरचना उपभोक्ताका लागि किन महत्वपूर्ण?

- उपभोक्ताले अन्यायपूर्ण महसुल तिर्नुपर्दैन ।
- प्रदायकले नियम मानेर सेवा दिनुपर्ने हुन्छ ।
- गुनासो उठाउने स्पष्ट प्रणाली मिल्छ ।
- पानी सेवा गुणस्तर घटाउन प्रदायक बाध्य हुँदैन ।

आयोगको दृष्टि, मिशन र दीर्घकालीन लक्ष्यहरू

३.१ दृष्टि (Vision)

"नेपालका सबै नागरिकलाई सुरक्षित, किफायती, गुणस्तरीय र दिगो खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपलब्ध गराउन, महसुल निर्धारण न्यायोचित, वैज्ञानिक र पारदर्शी प्रक्रियाबाट तय गर्नु ।"

३.२ मिशन (Mission)

- सेवा प्रदायक र उपभोक्ता दुवैको हित संरक्षणका साथ सेवा महसुल निश्चित गर्ने
- राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय मानक अनुसार पानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल संरचना बनाउने
- प्रदायकहरूलाई आर्थिक रूपले दिगो 'cost recovery' गर्न सहयोग पुर्‍याउने
- खानेपानी सेवा क्षेत्रलाई पारदर्शी, तथ्याधारित र जिम्मेवार प्रणालीमा रूपान्तरण गर्ने

३.३ महसुल निर्धारणका मूल्य मान्यताहरू (Core Values)

१. पारदर्शिता (Transparency)

२. उत्तरदायित्व (Accountability)

३. उपभोक्ता मैत्री (Consumer-centered Service)

४. तथ्य-आधारित निर्णय (Evidence-based Decision Making)

५. सामाजिक न्याय र समावेशिता (Equity & Inclusion)

३.४ दीर्घकालीन लक्ष्य

- नेपालभर उपभोक्तामैत्री महसुल दर संरचना (National Tariff Framework) लागू गर्ने
- डिजिटल प्रणालीद्वारा सेवा महसुल दर व्यवस्थापन
- ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रबीच महसुल असन्तुलन घटाउन दीर्घकालीन योजना
- उपभोक्ता–प्रदायक सम्बन्धलाई कानुनी तथा संस्थागत रूपमा मजबुत बनाउने

आयोगको कार्यक्षेत्र, भूमिका र जिम्मेवारीहरू

४.१ कार्यक्षेत्र (Scope of Work)

आयोगको कार्यक्षेत्र अत्यन्तै विस्तृत छ, जसले देशभरका विभिन्न सरोकार संस्थाहरुसँग सहकार्य गर्दछ।

- शहरी खानेपानी सेवा प्रदायक
- ग्रामीण समुदायमा आधारित खानेपानी व्यवस्थापन समितिहरू
- निजी ट्याङ्कर तथा जार पानी आपूर्तिकर्ता
- स्थानीय तह
- सरकारी/अर्धसरकारी सेवा प्रदायकहरू सबैलाई समेट्छ।

४.२ प्रमुख भूमिकाहरू

४.२.१ सेवा महसुल निर्धारण

यही आयोगले देशभरका पानी तथा सरसफाइ सेवाको मासुल (Tariff) निर्धारण गर्छ। महसुल निर्धारण गर्दा विचार गरिने आधारहरू-

- उत्पादित पानीको लागत
- सञ्चालन तथा मर्मत (O&M) खर्च
- कर्मचारी खर्च
- ऊर्जा तथा ढुवानी खर्च
- सेवाको विस्तार तथा स्तरोन्नति योजना
- सामाजिक न्याय र पहुँचको अवरोध

४.२.२ थोक खरिद/बिक्री दर निर्धारण

एक सेवा प्रदायकले अर्को प्रदायकबाट पानी किनेको अवस्थामा “थोक दर (bulk water tariff) पनि आयोगले नै तय गर्छ।

४.२.३ ट्याङ्कर तथा जार पानी दर निर्धारण

ट्याङ्करले आफूखुसी मूल्य लिन नदिनका लागि आयोगले-

- अधिकतम दर (MRP)

- मूल्य संरचना
- सेवा गुणस्तर सम्बन्धी र
- सरोकार पक्षसँग छलफल अन्तरक्रिया गरी MRP Guideline तयार गर्ने क्रममा छ।

४.२.४ सेवा गुणस्तर निगरानी

आयोगले सेवा प्रदायकहरूको काम-

- नियमितता
- पानीको गुणस्तर
- पाइपलाइनको सुदृढता
- गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यको लगातार अध्ययन र अनुगमन गर्छ।

४.२.५ गुनासो तथा विवाद समाधान

उपभोक्ताले अत्यधिक महसुल लिइयो, सेवा गुणस्तर खराब भयो, वा मनलाग्दी सेवा बन्द भयो जस्ता गुनासो दर्ता हुने गरेका छन्। यस्ता विषय समाधानका लागि आयोगले देहायबमोजिम कार्य गर्दछ।

- सुनुवाइ
- अध्ययन
- सेवा प्रदायकलाई निर्देशन
  मुख्या समस्याको समाधान

४.२.६ नीति सल्लाह र मार्गदर्शन

सरकारलाई खानेपानी सरसफाइ सम्बन्धी सरसल्लाह नीति निर्माणमा सुझाब, सल्लाह दिनु आयोगको एउटा प्रमुख दायित्व हो।

सेवा प्रदायकहरूको वर्गीकरण र उनीहरूको भूमिका

५.१ सेवा प्रदायकका प्रकार

नेपालमा सेवा प्रदायकहरू ४ मुख्य प्रकारमा विभाजित छन्:

१. सरकारी/अर्धसरकारी प्रदायक (जस्तै: बोर्ड/संस्थान/कम्पनी)

२. सामुदायिक आधारित खानेपानी व्यवस्थापन समिति (खानेपानी उपभोक्ता समितिहरू)

३. नगरपालिका/गाउँपालिकाद्वारा सञ्चालित प्रणाली

४. निजी प्रदायक (ट्याङ्कर, जार पानी व्यवसायी) आदि

५.२ सेवा प्रदायकहरूको जिम्मेवारी

- सुरक्षित पानी आपूर्ति
- नियमित सेवा
- उपभोक्ता दर्ता तथा बिलिङ
- मर्मतसम्भार
- गुनासो सम्बोधन
- प्रदायकको वार्षिक रिपोर्ट आयोगमा पेश गर्ने

५.३ सेवा प्रदायकहरूको समस्या (चुनौती)

- पर्याप्त बजेट नहुनु
- स्रोत संरक्षण चुनौती
- पुराना पाइपलाइन
- विद्युत खर्च (Lifting System मा महसुल बढ्दो)
- प्राविधिक जनशक्ति अभाव
- अनियमित आपूर्ति
- गुणस्तरको नियमित परिश्रम नहुनु।

५.४ आयोगसँगको सम्बन्ध

सेवा प्रदायकहरूः

- महसुल प्रस्ताव पेश गर्नु
- प्राविधिक तथा वित्तीय विवरण रिपोर्ट पेश गर्नु
- आवश्यक निर्देशन पालना गर्नु।

आयोगले प्रस्ताव प्राप्त भए पश्चात् :

- प्रस्तावको विश्लेषण गर्छ।
- सार्वजनिक सुनुवाइ गर्छ।
- अन्तिम महसुल निर्धारण सूचना प्रकाशित गर्छ।
- सेवा प्रदायकले महसुल दर कायम गरे नगरेको अनुगमन गर्दछ।

सेवा महसुल (Tariff) निर्धारण प्रक्रिया

६.१ परिचय

सेवा महसुल निर्धारण खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगको सबैभन्दा संवेदनशील, महत्वपूर्ण र प्रभावशाली कार्य हो। महसुल कम वा धेरै हुनु उपभोक्ता र प्रदायक दुवैलाई प्रभावित पार्छ। त्यसैले आयोगले विश्वव्यापी रूपमा स्वीकार्य, वैज्ञानिक तथा तथ्यमा आधारित विधि अपनाउँछ।

६.२ महसुल निर्धारणका प्रमुख सिद्धान्त

१. **Cost Recovery**
सेवा प्रदायकले गरेको वास्तविक खर्च (capital + O&M) पुनःउद्धाटन गर्न सक्ने अवस्था हुनुपर्छ।

२. **Affordability**
उपभोक्ताले तिर्न नसक्ने अत्यधिक महसुल लगाउन पाइँदैन।

३. **Equity**
सबै आर्थिक वर्गलाई पहुँच: गरीब, मध्यम, धनी — सबैका लागि न्यायोचित महसुल।

४. **Transparency**
महसुल निर्धारण प्रक्रिया खुला, सार्वजनिक र तथ्यमा आधारित हुनुपर्छ।

५. **Incentive-based Tariff**
प्रदायकलाई सेवा गुणस्तर सुधार गर्न प्रोत्साहन दिने दर संरचना।

६. **Sustainability**
वित्तीय, प्राविधिक र संस्थागत दिगोपन।

६.३ महसुल निर्धारणका चरणहरू

६.३.१ प्रदायकद्वारा विवरण पेश गर्ने

प्रदायकले आयोगलाई निम्न विवरण पेश गर्छ:

- उत्पादन लागत
- वितरण लागत

- मर्मतसम्भार खर्च
- कर्मचारी तलब
- विजुली खर्च
- राजस्व र घाटा/नाफा
- पाइपलाइनको अवस्था
- भविष्यका विस्तार योजना

६.३.२ आयोगद्वारा प्रारम्भिक अध्ययन

आयोगका प्राविधिक र वित्तीय विश्लेषकहरूले-

- Costing Model
- Unit Cost
- Financial Projection
  विश्लेषण गर्छन् ।

६.३.३ स्थल निरीक्षण (Field Verification)

आयोग टोली प्रदायकको

- पानी स्रोत
- ट्रीटमेन्ट प्लान्ट
- वितरण लाइन
- रेकर्ड व्यवस्थापन
  प्रत्यक्ष निरीक्षण गर्छ ।

६.३.४ सार्वजनिक सुनुवाइ

उपभोक्ता र सरोकारवालासँग—

- प्रस्तावित महसुललगायत
- सेवाको अवस्था बारेमा छलफल गरिन्छ ।

६.३.५ महसुल निर्धारण प्रस्ताव तयार गर्ने

सुनुवाइ, विवरण र स्थल रिपोर्टका आधारमा आयोगले महसुल संरचना तयार गर्छ र आपसी छलफल समेत गरी

६.३.६ अन्तिम महसुल स्वीकृत/प्रकाशित गर्ने

निर्धारित महसुल आयोगले प्रकाशित गर्छ र प्रदायकले नयाँ दर लागू गर्छ।

६.४ महसुल निर्धारणमा प्रयोग हुने तथ्यांक

१. तथ्यांक (Data)

२. Cost Model

३. Service Performance Indicators (NRW, Continuity, Quality)

४. Consumer Class (Domestic, Commercial, Institutional)

६.५ विशेष महसुल निर्धारण

६.५.१ ट्याङ्करको पानीको मूल्य

आयोगले

- अधिकतम बिक्री दर
- न्यूनतम गुणस्तर मापदण्ड
- वितरण दूरीको प्रभाव

आधारित महसुल निर्धारण गर्छ।

सरोकार पक्षसँग छलफल भैरहेको र Tanker सेवा सम्बन्धी निर्देशिका जारी गर्ने क्रममा काम भैरहेको छ।

६.५.२ जार/बोतल पानी मूल्य

उत्पादन, ढुवानी, प्लान्ट खर्च, सञ्चालन खर्च, गुणस्तर मानक परीक्षणको लागत विश्लेषण गरेर महसुल निर्धारण गर्न Guideline तयार गर्नु आयोगले कार्य गरिरहेको छ।

गुनासो व्यवस्थापन र उपभोक्ता अधिकार

७.१ गुनासो व्यवस्थापनको महत्त्व

उपभोक्ता–प्रदायक सम्बन्ध सुधार्ने, सेवाको पारदर्शिता बढाउने र उपभोक्ताको अधिकार संरक्षण गर्ने उद्देश्यले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगले सुव्यवस्थित गुनासो प्रणाली सञ्चालन गर्छ।

७.२ उपभोक्ता अधिकारहरू

१. सुरक्षित र गुणस्तरीय पानी पिउने अधिकार
२. न्यायोचित महसुल तिर्ने अधिकार
३. गुनासो दर्ता गर्ने र जवाफ पाउने अधिकार
४. सार्वजनिक सुनुवाइमा सहभागी हुने अधिकार
५. पारदर्शी बिलिङ पाउने अधिकार
६. सेवा गुणस्तरबारे जानकारी पाउने अधिकार

७.३ गुनासो दर्ता प्रक्रिया

७.३.१ उपभोक्ताले गर्नुपर्ने काम

उपभोक्ता निम्न माध्यमबाट गुनासो दर्ता गर्न सक्छ:

- अनलाइन फारम
- फोन
- प्रत्यक्ष कार्यालय
- इमेल (गुनासो दर्ता गर्दा)
- नाम
- ठेगाना
- सम्पर्क
- समस्या विवरण उल्लेख गर्नुपर्छ।

७.३.२ आयोगले गर्ने कार्य

- प्रारम्भिक समीक्षा
- तथ्य खोजी
- सेवा प्रदायकसँग स्पष्टीकरण माग्ने
- आवश्यक निर्देशन दिने

७.३.३ समाधान प्रक्रिया

- प्रदायकलाई तुरुन्त सुधार निर्देशन
- उपभोक्तालाई प्रतिवेदन उपलब्ध गराउने
- नियमविरुद्ध महसुल लिएको प्रमाण भेटिएमा महसुल समायोजन र अन्य नियमानुसार कारबाही गर्ने ।

७.४ सामान्यतया आउँने गुनासोहरू

१. अत्यधिक महसुल/मिटर बिग्रेको
२. बिलिङ त्रुटि/कोरेको
३. नियमित समस्या/समयमा पानी धारामा नआउनु
४. कम गुणस्तरको पानी
५. ढिलो मर्मत
६. ट्याङ्करले अत्यधिक महसुल लिने

७.५ गुनासो समाधानमा आयोगको चुनौती

- प्रदायकहरूको अपर्याप्त डाटा
- ग्रामीण क्षेत्रमा पहुँचको समस्या
- प्राविधिक जनशक्ति अभाव
- उपभोक्ताको अधिकारबारे न्यून जानकारी
- महसुल प्रस्तावका लागि चेतनामूलक कार्यक्रम निरन्तर सञ्चालन गर्नु ।

वित्तीय अध्ययन र प्राविधिक विश्लेषण

८.१ परिचय

महसुल निर्धारणका आधारहरू प्राविधिक र वित्तीय विश्लेषणमै आधारित हुन्छन्। आयोगले प्रदायकको आर्थिक स्थिति, लगानी, सेवा गुणस्तर र भविष्य योजना व्यापक रूपमा अध्ययन गर्छ।

८.२ वित्तीय विश्लेषणका प्रमुख पक्षहरू

८.२.१ लागत वर्गीकरण

१. **Capital Cost**
   - संरचना निर्माण
   - उपकरण खरिद

२. **Operational Cost (O&M)**
   - मर्मत
   - ऊर्जा
   - कर्मचारी
   - प्रशासनिक खर्च

३. **Replacement Cost**
   - पुरानो पाइपलाइन
   - मिटर
   - पम्प

८.३ प्राविधिक विश्लेषण

८.३.१ पानी उत्पादन र वितरण

- स्रोतको क्षमता
- ट्रीटमेन्ट प्रक्रिया
- वितरण प्रणालीको लम्बाइ
- लीक (NRW – Non Revenue Water)
- निरन्तरता

८.३.२ गुणस्तर परीक्षण

- pH
- Turbidity
- Bacteriological Test
- Residual Chlorine
- अन्य

८.४ वित्तीय जोखिम मूल्यांकन

आयोगले सेवा प्रदायकको

- सञ्चालन घाटा
- अत्यधिक खर्च
- उच्च चुहावट (NRW)
- सरकारी अनुदान
  अन्य जोखिमकारहरूका मूल्यांकन गर्छ ।

आयोगका प्रकाशनहरू, प्रतिवेदनहरू र संस्थागत उत्पादनहरूको विश्लेषण

९.१ परिचय

एक संस्थाको विश्वसनीयता, पारदर्शिता र पेशेवरिता हेर्नका लागि त्यसले तयार गर्ने प्रकाशन (Publications) अत्यन्त महत्वपूर्ण मानिन्छ । खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगले आफ्नो कार्यक्षेत्र, नीति, निर्देशिका, प्रतिवेदन, सर्वेक्षण र अध्ययनलाई नियमित रूपमा प्रकाशनमार्फत सार्वजनिक गर्ने व्यवस्था बनाएको छ ।

९.२ प्रकाशनका प्रमुख प्रकारहरू

९.२.१ नीतिगत दस्तावेज (Policy Documents)

- खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल तथा सेवामहसुल (निर्धारण सम्बन्धी) निर्देशिका, २०८१
- आयोग बैठक सञ्चालन सम्बन्धि कार्यविधि,२०८१
- सेवा गुणस्तर मापदण्ड
- सार्वजनिक सुनुवाइ निर्देशिका, २०८१
- खानेपानी तथा सरसफाई सेवा महसुल एवम् सेवा महसुल निर्धारणका लागि विज्ञ परिचालन सम्बन्धी मार्गदर्शन, २०८२

  यी दस्तावेजहरूले आयोगको निर्णयलाई वैज्ञानिक आधार दिन्छन् र सेवा प्रदायकलाई स्पष्ट प्रक्रिया प्रदान गर्छन् ।

९.२.२ प्राविधिक रिपोर्ट (Technical Reports)

- Cost Modeling
- Water Balance Analysis
- NRW अध्ययन
- ट्रीटमेन्ट सिस्टमको स्थायित्व
- पाइपलाइन जोखिम अध्ययन

९.२.३ वित्तीय प्रतिवेदन (Financial Reports)

- वार्षिक खर्च र आय
- अनुदान र स्रोत उपयोग

- महसुल संरचना सुधार प्रतिवेदन
- प्रदायकहरूको वित्तीय मूल्यांकन

९.२.४ वार्षिक प्रतिवेदन (Annual Reports) मा समेटिने विवरणहरू

- वर्षभरका गतिविधि
- महसुल निर्धारण काम
- गुनासोहरू
- अध्ययन तथा अनुगमन
- उपलब्धि र चुनौती

९.२.५ अनुसन्धान तथा सर्वेक्षण (Research Studies)

- उपभोक्ता सन्तुष्टि सर्वेक्षण गराउन लगाउने
- पानी गुणस्तर अध्ययन गर्ने
- शहरी–ग्रामीण सेवाको तुलना गरी नीति निर्माण गर्ने
- ट्याङ्कर/जार पानी लागत संरचना अध्ययन तथा मापदण्ड तयार गर्ने ।

आयोगका चुनौतीहरू

१०.१ प्राविधिक चुनौतीहरू

१०.१.१ पुरानो संरचना

१०.१.२ अपर्याप्त तथ्यांक (Data)

१०.२ संस्थागत चुनौतीहरू

१०.२.१ समन्वय अभाव

स्थानीय तह, प्रदायक र आयोगबीच कहिलेकाहीँ पर्याप्त समन्वय नहुनु चुनौती हो।

१०.२.२ सीमित जनशक्ति

विशेषज्ञ, प्राविधिक तथा डाटा विश्लेषकको अभावले काममा ढिलाइ हुन सक्छ।

१०.३ उपभोक्ता सम्बन्धी चुनौती

१०.३.१ अधिकारबारे जानकारीको कमी

ग्रामीण क्षेत्रमा धेरै उपभोक्तालाई—

- महसुल कसरी निर्धारण हुन्छ
- गुनासो कसरी गर्ने

१०.३.२ सेवा गुणस्तर प्रति असन्तुष्टि

अस्थिर आपूर्ति, कम गुणस्तरको पानी, ढिलो मर्मतले गुनासो बढेको पाइएको छ।

१०.४ आर्थिक चुनौती

१०.४.१ लागत वृद्धिदर

- मर्मत खर्च
- ऊर्जा खर्च (विद्युत महसुलमा वृद्धि)
- कर्मचारी तलब

  निरन्तर बढ्दै जान्छ, जसले महसुल निर्धारण जटिल बनाउँछ।

१०.४.२ व्यवस्थापकीय समस्या

- आफ्नै कार्यालयको स्थापना हुन नसकेको / नेपाल सरकारलाई अनुरोध भैरहेको।
- कार्यालय संगठन संरचना (O/M) हुन बाँकी प्रक्रियामा रहेको।
- तत्काल नीतिगत समस्याहरु समाधान गर्न मन्त्रालयमा निरन्तर अनुरोध भैरहेको।

१०.५ ट्याङ्कर/जार पानीको MRP तोक्ने कार्य

भविष्यका रणनीति र सुधारका उपायहरू

११.१ डिजिटल रूपान्तरण (Digital Transformation)

आयोगले देशभरका सेवा प्रदायकलाई—

- अनलाइन बिलिङ
- डिजिटल रिपोर्टिङ
- MIS प्रणाली

तर्फ ल्याउने रणनीति कार्यान्वयन गर्नुपर्ने अवस्था छ।

११.२ एकीकृत राष्ट्रिय महसुल ढाँचा (Unified National Tariff Framework)

शहरी/ग्रामीण, धनी/गरिब सबै मध्येको असन्तुलन घटाउन आयोगले—

- Income-based water tariff (Affordability & Willingness to Pay)
- Progressive tariff model

—लागू गर्न प्रभावकारी देखिन्छ।

११.३ उपभोक्ता शिक्षा कार्यक्रम

११.३.१ जनचेतना विस्तार

- गुनासो दर्ता प्रक्रिया
- पानी गुणस्तर मापन
- महसुल संरचना बारे जनस्तरमा जानकारी विस्तार गर्नुपर्छ।

११.३.२ समुदाय–आधारित कार्यक्रम

स्थानीय तहसँग सहकार्यमा कार्यक्रम सञ्चालन गर्न निरन्तर आवश्यक छ।

११.४ सेवा गुणस्तर सुधारको रणनीति

उपायहरू:

१. NRW घटाउने अभियान (तालिम तथ्यांक संकलन कार्य)

२. पुराना पाइपलाइन प्रतिस्थापन गर्न अन्तरक्रिया कार्यक्रम

३. पानी स्रोत संरक्षण गर्ने कार्ययोजना

४. ट्रीटमेन्ट प्लान्ट आधुनिकीकरण

५. अडिट रिपोर्टका सुझावहरु कार्यान्वयन

११.५ ट्याङ्कर तथा जार पानी नियमन सुधारमा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू:

- अनिवार्य GPS मापन
- गुणस्तर परीक्षण अनिवार्य
- आपूर्ति दूरी अनुसार महसुल निर्धारण
- डिजिटल ट्र्याकिङ प्रणाली

११.६ दीर्घकालीन सुधार लक्ष्यहरू र सहजीकरण

१. जल स्रोतको दीगो संरक्षण
२. सेवा प्रदायक संस्थाहरूको क्षमता विकास
३. निजी क्षेत्र र सरकारबीच सहकार्य
४. सबै नागरिकलाई २४/७ पानी आपूर्ति सुनिश्चित गर्ने दीर्घ योजना
५. आयोगलाई आधुनिक नियमनकारी संस्था बनाउने

सारांश (Summary)

यो समग्र समारिका नेपाल सरकारद्वारा स्थापित खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोगको भूमिका, संरचना, कानुनी आधार, कार्य प्रणाली, महसुल निर्धारण विधि, उपभोक्ता अधिकार, गुनासो व्यवस्थापन, वित्तीय तथा प्राविधिक विश्लेषण, चुनौती र भविष्यका रणनीति समेटिएको एक समीक्षा पुस्तिका हो।

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोग एक जिम्मेवार संस्था हो जसले पानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल वैज्ञानिक रूपमा निर्धारण गर्न प्रक्रियागत रूपमा कार्य गर्दछ।

- महसुल निर्धारणको प्रक्रिया पारदर्शी, तथ्यमा आधारित र बहु-चरणीय हो।
- उपभोक्ता अधिकार संरक्षण, प्रदायकको दिगोपन, र राष्ट्रिय स्तरमा समानता कायम राख्न आयोगको भूमिका निर्णायक छ।
- ग्रामीण तथा शहरी प्रदायकबीचको सेवा असन्तुलन, तथ्यांक अभाव, प्राविधिक कमजोरी र आर्थिक चुनौती प्रमुख कमजोरी भएर देखा परेका छन्। जडान खर्चमा धेरै गुनासो छ।
- भविष्यमा डिजिटलाइजेशन, एकीकृत राष्ट्रिय महसुल ढाँचा, उपभोक्ता शिक्षा र सेवा गुणस्तर सुधार मुख्य सुधार रणनीति हुनेछन्।
- सेवा प्रदायकहरू विशेषतः खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिहरूले आफ्नै कार्यसमिति वा साधारण सभाबाट महसुल वृद्धि गर्ने गरेका छन्। आयोगको क्षेत्राधिकारबारे पूर्ण जानकार नभएको र परम्परागत रूपमै महसुल समायोजन गरेको पाइन्छ। यस विषयमा व्यापक अन्तरक्रिया गरी कानुनी दायरामा रहन सेवा प्रदायकहरूमा जागरण सिर्जना गर्नु आजको चुनौती रहेको छ।

आयोगको गतिविधिहरू

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा नियमावीली २०८१ अनुसार खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल निर्धारण गर्ने कार्यमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भेक्षण गर्ने, व्यवसायिक कार्य योजना तयार गर्ने, महसुल प्रस्ताव तयार गर्ने लगायतका विषयमा आयोगको आयोजनामा खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता महासंघ नेपाल, (FEDWASUN) को सहकार्यमा काठमाडौं उपत्यका भित्रका ५० भन्दा बढी खानेपानी उपभोक्ता समितिहरू बिच अन्तरक्रिया कार्यक्रम सम्पन्न भएको छ।

मिति २०८२/२/२५ मा आयोजना भएको उक्त कार्यक्रम आयोगका अध्यक्ष ई. श्री रुद्रप्रसाद गौतमको अध्यक्षता, माननीय खानेपानी मन्त्री श्री प्रदीप कुमार यादवज्यूको प्रमुख आतिथ्यता, खानेपानी मन्त्रालयका श्रीमान् सचिव श्री प्रमिलादेवी शाक्य बज्राचार्यको विशेष आतिथ्यता तथा खानेपानी तथा ढलनिकास विभागका महानिर्देशक श्री रामकुमार श्रेष्ठको आतिथ्यतामा नेपाल खानेपानी संस्थान केन्द्रिय कार्यालय त्रिपुरेश्वर, काठमाडौंको सभाहलमा सम्पन्न भएको थियो।

राष्ट्रिय खानेपानी तथा सरसफाइ प्रशिक्षण केन्द्र, नगरकोटको सहयोगमा मिति २०८२/०२/१८ देखि २०८२/०२/२१ सम्म ४ दिने आवासीय तालिमको

आयोगको वेवसाइट निर्माण तथा सञ्चालनः

मिति २०८२/०४/२७ गते मंगलबार रामेछाप जिल्ला भित्रका स्थानीय तह, खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिहरू र सरोकारवालाहरू बिच रामेछाप जिल्लाको मन्थलीमा खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल निर्धारण सम्बन्धी अन्तरक्रिया कार्यक्रम सम्पन्न

मिति २०८२/०६/२७ शारदानगर जागृति खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता संस्था, भरतपुर चितवनको सातौं साधारण सभामाआयोगका अध्यक्षज्यूलाई विशिष्ट अतिथिको रुपमा आमन्त्रण गरिएको

मिति २०८२/०७/२४ गते सोमबार नुवाकोट जिल्ला भित्रका स्थानीय तहहरू, खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिहरू र सरोकारवालाहरू बिच नुवाकोट जिल्लाको विदुरमा खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल निर्धारण सम्बन्धी सचेतना तथा अन्तरक्रिया कार्यक्रम सम्पन्न

मिति २०८२/०८/०२ गते मङ्गलबार काभ्रेपलाञ्चोक जिल्ला भित्रका स्थानीय तह एंव खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिहरू बिच काभ्रेपलाञ्चोक जिल्लाको धुलिखेल नगरपालिका कार्यालयको खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल निर्धारण सम्बन्धी खानेपानी महसुल प्रस्ताव तयार गर्न कानूनी प्रावधानको बारेमा अभिमुखीकरण कार्यक्रम सम्पन्न

नेपाल खानेपानी संस्थानको हेम्जा शाखामा सम्पन्न प्रस्तुतीकरण, छलफल तथा अन्तरक्रिया कार्यक्रम

नेपाल खानेपानी संस्थानको पोखरा शाखामा सम्पन्न प्रस्तुतीकरण, छलफल तथा अन्तरक्रिया कार्यक्रम

वालिङ, स्याङ्जा – साना सहरी खानेपानी उपभोक्ता समिति प्रस्तुतीकरण, छलफल तथा अन्तरक्रिया कार्यक्रम

अनुसूची -

खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल तथा सेवामहसुल (निर्धारण सम्बन्धी) कार्यविधि, २०८१

आयोगको वैठकबाट स्वीकृत भएको मितिः २०८१।१२।१३

प्रस्तावनाः नेपाल सरकारले संङ्गठित संस्था मार्फत सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गरेको वा उपभोक्ता संस्थाहरूद्वारा संचालित खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनालाई दिगो रुपमा सञ्चालन गरी सवै नागरिकहरूलाई स्वच्छ, गुणस्तरीय र भरपर्दो सेवा प्रदान गर्नको लागि उपभोक्ताले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपभोग गरे वापत तिर्नुपर्ने महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारणलाई व्यवस्थित गर्न वान्छनीय भएकोले,

खानेपानी तथा सरसफाइ नियमावली,२०८१ को नियम ३७ (घ) र (च) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी आयोगले यो कार्यविधि तयार गरेको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः**

(१) यो कार्यविधिको नाम "खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल तथा सेवामहसुल (निर्धारण सम्बन्धी) कार्यविधि,२०८१" रहेको छ। यसलाई छोटकरीमा "महसुल निर्धारण सम्बन्धी कार्यविधि" भनिने छ।

(२) यो कार्यविधि आयोगको बैठकले स्वीकृत गरेको मिति देखि लागु हुनेछ।

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

(क) "आयोग" भन्नाले ऐनको दफा २८ बमोजिमको खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा महसुल निर्धारण आयोग सम्झनु पर्छ।

(ख) "उपभोक्ता" भन्नाले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपयोग गर्ने व्यक्ति, संस्था वा निकाय सम्झनुपर्छ।

(ग) "उपभोक्ता संस्था" भन्नाले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा सञ्चालन गर्ने सामुदायिक संस्था सम्झनु पर्छ।

(घ) "ऋण" भन्नाले सङ्गठित संस्था वा उपभोक्ता संस्था वा संघ, प्रदेश वा स्थानीय तहले खानेपानी आयोजना निर्माण, सेवा विस्तार, स्तरोन्नती, मर्मतसम्भार वा सञ्चालन गर्ने प्रयोजनको लागि वित्तीय संस्था वा सरकारसँग सम्झौता गरी लिएको रकम सम्झनु पर्छ।

(ङ) "ऐन" भन्नाले खानेपानी तथा सरसफाइ ऐन, २०७९ सम्झनु पर्छ।

(छ) "धारा" भन्नाले खानेपानी उपभोग गर्नको निमित्त सेवाप्रदायक वा स्थानीय तहले कुनै व्यक्ति, संस्था, व्यवसाय, उद्योग तथा निकायका नाममा जडान गरिदिएको खानेपानी धारा सम्झनु पर्छ।

(ज) “नियमावली” भन्नाले खानेपानी तथा सरसफाइ नियमावली,२०८१ सम्झनुपर्छ।

(झ) “महसुल निर्धारण” भन्नाले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपयोग गरे बापत तिर्नुपर्ने सेवाको महसुल, सेवामहसुल र अन्य सेवामहसुलको समेत निर्धारणलाई बुझ्नु पर्दछ।

(ञ) “महसुल तथा सेवामहसुल” भन्नाले उपभोक्ताले खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपयोग गरे वापत सेवाप्रदायकलाई बुझाउनुपर्ने रकम सम्झनु पर्छ र यस भित्र अन्य सेवामहसुल समेत पर्नेछ।

(ट) “मिटर” भन्नाले खानेपानीको खपतको परिमाण नाप्ने उदेश्यले खानेपानी पाइप लाइनमा जडान गरिने मिटर सम्झनु पर्छ।

(ठ) “स्थानीय तह” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ अनुसार गठित गाउँपालिका, नगरपालिका, उपमहानगरपालिका वा महानगरपालिका सम्झनु पर्छ।

(ड) “सार्वजनिक सुनुवाई सञ्चालन निर्देशिका, २०८१” भन्नाले आयोगले गर्ने सार्वजनिक सुनुवाईको कार्यलाई सरल, व्यवस्थित र एकरुपता कायम गर्नको लागि आयोगले स्वीकृत गरेको निर्देशिकालाई सम्झनु पर्छ।

(ढ) “सेवाप्रदायक” भन्नाले खानेपानी सेवा, सरसफाइ सेवा, सेवा प्रणालीको निर्माण, सञ्चालन तथा व्यवस्थापनको माध्यमबाट खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा उपलव्ध गराउन प्रचलित कानुन बमोजिम दर्ता भई स्थापना भएका संस्थान, कम्पनी, उपभोक्ता संस्था सम्झनुपर्छ र सो शब्दले प्रचलित कानुन बमोजिम खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा प्रदान गर्ने उदेश्यले गठन तथा स्थापना भएका बोर्ड, समिति, प्राधिकरण वा त्यस्तै प्रकृतिका निकायलाई समेत जनाउँदछ।

परिच्छेद-२

महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गर्ने आधारहरू

३. **महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारणको मार्गदर्शक सिद्वान्तहरूः** (१) स्वच्छ खानेपानी सेवामा सवै नागरिकहरूको पहुँचको सुनिश्चितता हुने गरी खानेपानी तथा सरसफाइ सेवाको महसुल तथा सेवामहसुल सर्वसुलभ रुपले निर्धारण गर्नु पर्ने छ।

(२) सेवाप्रदायकको वित्तीय दिगोपनलाई समेत आधार मानी देहायका लागत उठ्तीका विकल्पहरू अनुसार आयोगले महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गर्न सक्ने छ।

(क) प्रसासनिक खर्च, मर्मत तथा सञ्चालन खर्च उठ्ने गरी।

(ख) उपदफा २ (क) को अतिरिक्त र सेवाप्रदायकले लिएको ऋण तथा व्याज तिर्ने गरी।

(ग) उपदफा २ (ख) को अतिरिक्त र सेवा विस्तार तथा स्तरोन्नतीको लागि आवश्यक लागतको व्यवस्थापन हुने गरी।

(घ) उपदफा २ (ग) को अतिरिक्त सम्पत्तिको ह्रासकट्टी खर्च समेत उठ्ने गरी ।

(३) जलवायूको असर न्यूनिकरण तथा अनुकुलन खर्च, विपद व्यवस्थापन खर्च र अन्य आवश्यक लागत उठ्ने गरी ।

४. **महसुल निर्धारण गर्नुपर्ने आयोजनाहरूः** (१) नेपाल सरकारद्वारा निर्माण भईरहेका र निर्माणको लागि प्रस्ताव गरिएका आयोजना, निर्माण सम्पन्न भई सञ्चालनको प्रकृयामा रहेका आयोजना, सञ्चालनमा आई नियमित महसुल तथा सेवामहसुल लिईरहेकामा समयसापेक्ष महसुल तथा सेवामहसुलमा परिमार्जन गर्नुपर्ने अवस्था रहेका आयोजना तथा नियमावलीको अनुसूची ७ बमोजिमको कार्यसम्पादन सुचक सुधारको लागि संघीय कार्यक्षेत्रभित्र रहेका आयोजनाहरूको कार्यान्वयन गर्नुपूर्व आयोगले महसुल निर्धारण गर्न सक्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम महसुल निर्धारण गर्दा नियमावलीको नियम ३ को उपनियम (१) अनुसार नेपाल सरकारको जिम्मेवारी र दायित्व अन्तरगतका आयोजनाहरूको मात्र आयोगले महसुल निर्धारण गर्न सक्नेछ ।

५. **महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गर्ने आधारहरूः** (१) आयोगले सेवाको महसुल निर्धारण गर्दा सेवा सञ्चालनको लागत, उपभोक्ता मूल्यसूचीको परिवर्तन, खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा सम्बन्धी नेपाल सरकारको नीति, विदेशी मुद्राको विनिमय दर तथा ह्रास कट्टी, पानीको गुणस्तर, उपभोक्ताको क्रयशक्ति तथा सेवाकोस्तर सहित देहायका आधारमा गर्नु पर्नेछः-

- ✓ आयोजनाको लागत र प्रतिफल, ऋण लगानीको सावाँ र व्याज, जडित क्षमता महसुल, कर, रोयल्टी, नियमन तथा अन्य महसुल,
- ✓ अतिरिक्त पूँजीकरण, प्रशोधन, सञ्चालन तथा मर्मत खर्च, उपयोगको प्रकार, सेवाको थोक खरिद मूल्य,
- ✓ महसुल छुट दिनुपर्ने परिमाणको आधारमा सम्भावित मूल्यवृद्धि (क्रस सब्सिडी), अधिकार प्राप्त निकायवाट दिएको छुट सुविधा र न्यून आय भएका विपन्न तथा अव्यवस्थित बस्तीमा बसोबास गर्ने नागरिकहरू ।

(२) ढल निकास सेवाको महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गर्दा उपदफा (१) को अतिरिक्त देहायका आधारलाई समेत विचार गर्नुपर्नेछः-

(क) फोहोरपानी उत्पादकले निष्कासन गर्ने फोहोरपानीको मात्रा र किसिम,

(ख) निष्काशित फोहोरपानीबाट वातावरणमा पर्ने प्रभाव,

(ग) फोहोरपानी प्रशोधन व्यवस्थापनमा लाग्ने अनुमानित खर्च ।

(३) यस दफा बमोजिम निर्धारित महसुल तथा सेवामहसुल सेवाप्रदायकको सेवाको प्रकृति हेरी खानेपानी

सेवाको महसुलमा जोडेर वा छुट्टै ढल निकास सेवाको मात्र हुने गरी महसुल तथा सेवामहसुल तोक्न सक्नेछ ।

(४) आयोगले खानेपानीको थोक खरिद तथा बिक्री मूल्य निर्धारण गर्ने आधारः (१) आयोगले खानेपानीको थोक खरिद तथा बिक्रीको लागि मूल्य निर्धारण गर्दा देहायका विषयलाई आधार लिनुपर्नेछः-

- ✓ उपभोक्ताको आवश्यकता र सेवाप्रदायकमा पर्ने वित्तीय प्रभाव,
- ✓ माग र आपूर्ति बीचको सन्तुलन,
- ✓ आयोजनाको लागत,
- ✓ सञ्चालन र व्यवस्थापन खर्चको क्षमता र दक्षता,
- ✓ आर्थिक तथा वित्त व्यवस्थापन कुशलतापूर्वक गर्न सक्ने क्षमता,
- ✓ हिउँद वा वर्षामा हुने फरक मूल्य,
- ✓ पानीको गुणस्तर, उपलब्धता र सुरक्षा,
- ✓ पानी उपयोगको प्रयोजन (घरेलु, व्यवसायिक, औद्योगिक),
- ✓ अप्रशोधित, अर्ध-प्रशोधित वा प्रशोधित पानीको किसिम,
- ✓ वातावरणमा पर्न सक्ने प्रभाव ।

५) खानेपानीको थोक खरिद तथा बिक्री मूल्य निर्धारण गर्दा आयोगले तोके बमोजिम गर्नुपर्ने छ ।

परिच्छेद-३

सेवाप्रदायकले महसुल निर्धारणको निमित्त आयोग समक्ष निवेदन दिंदा अपनाउनु पर्ने कार्यविधि

६. **महसुल प्रस्ताव तयारीका चरणहरूः**(१) सेवा प्रदायकले महसुलको प्रस्ताव तयार गर्नुपूर्व ग्राहकको सेवामा खर्च गर्ने चाहना (willingness to Pay), क्रयशक्ति (Affordability) र सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भेक्षण गर्नु पर्नेछ । साथै आफ्नो सेवा क्षेत्रका उपभोक्ताहरू समक्ष सेवाप्रदायकले हालको महसुल तथा सेवामहसुल सम्बन्धमा छलफल तथा अन्तरकृया गर्नुपर्ने छ । सेवाप्रदायकले आयोगको समेत संलग्नताको लागि अनुरोध गरेमा सो सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भेक्षण, छलफल तथा अन्तरकृया कार्यक्रममा आयोगका पदाधिकारी वा कर्मचारी समेत उपस्थित हुन सक्नेछन् ।

(२) उपदफा (१) अनुसार प्राप्त गुनासो, सुझाव र सुधारका पक्षहरू सहित सेवा प्रवाह सुधार योजना समेत समेटी महसुल निर्धारण गर्ने सम्बन्धमा देहायका आधारहरू सहित अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा आयोग समक्ष निवेदन र प्रस्ताव पेश गर्नु पर्नेछ । सेवाप्रदायकले प्रस्ताव पेश गर्दा दूई प्रति हार्डकपी र सफ्टकपी आयोगमा बुझाउनु पर्नेछ ।

- ✓ नयाँ सेवा सञ्चालनको लागि महसुल निर्धारण गर्नु पर्ने आधारहरू,
- ✓ महसुल दरमा परिवर्तन गर्नु पर्ने भए त्यसका आधार,
- ✓ साविकमा लिई आएको महसुल र प्रस्तावित महसुल दर स्पष्ट देखिने गरी तयार गरिएको तुलनात्मक मूल्य सूची,
- ✓ सेवाप्रदायकले प्रस्ताव गरेको महसुलबाट सेवा सञ्चालन, मर्मत तथा संभार खर्च, सेवास्तरको वृद्धि र उपभोक्ताको सन्तुष्टि, ह्रास कट्टी, सेवाप्रदायकले सेवा सञ्चालनको लागि लिएको ऋणको सावाँ ब्याजको भुक्तानी, वार्षिक मूल्यवृद्धिबाट बढ्ने खर्च समेतको हिसाब गरी सेवाप्रदायकलाई हुन सक्ने मनासिव मुनाफा,
- ✓ प्रस्तावित महसुलबाट खण्ड (घ) बमोजिमको खर्च धान्न र मुनाफा आर्जन गर्न पर्याप्त हुने नदेखिएमा वा तत्काल महसुल बढाउन नहुने भएमा सञ्चालन खर्च धान्न र मुनाफाको लागि सेवाप्रदायकले पहिचान गरेको आर्थिक श्रोत र दीर्घकालीन योजनाको मनासिव आधार,
- ✓ सेवा सञ्चालन खर्चमा सालबसाली हुने वृद्धि र प्रस्तावित महसुलको तुलनात्मक विष्लेषण,
- ✓ प्रस्तावित महसुल व्यहोर्न नसक्ने तहका उपभोक्तालाई महसुलमा छूट गर्ने सम्बन्धमा तयार गरेको आधार र त्यस्तो छूट महसुलका कारणले अन्य उपभोक्तालाई पर्न सक्ने थप भार,
- ✓ सेवाप्रदायकले प्रचलित कानुन बमोजिम स्थापना भएको कुनै निकायबाट सेवा सञ्चालन गर्न अनुमतिपत्र प्राप्त गरेको वा सम्झौता गरेकोमा त्यस्तो अनुमतिपत्र वा सम्झौताको प्रतिलिपि,

(३) उपदफा (२) अनुसार महसुल निर्धारणको प्रस्ताव पेश गर्नु अगाडी सेवा प्रदायकको संचालक समितिबाट प्रस्ताव स्वीकृत गर्नुपर्ने छ। साथै सेवाप्रदायकले नियमानुसार कुनै निकायवाट अनुमति लिएको छ भने उक्त अनुमति प्रदायक संस्थाको समेत सिफारिस संलग्न गरी देहायका सेवा सुधार योजना सहित आयोगमा प्रस्ताव पेश गर्नु पर्नेछ।

- ✓ चुहावट नियन्त्रण सम्बन्धी
- ✓ संस्थागत संरचनाको विष्लेषण
- ✓ वक्यौताको अवस्था र उठाउने कार्यविधि
- ✓ सेवाग्राहीको प्रभावकारी गुनासो व्यवस्थापन
- ✓ खानेपानी वितरण तालिकामा सेवाग्राहीको पहूँच
- ✓ महसुलको विलिङ र संकलनको अनुपात बढाउने कार्य योजना
- ✓ प्रस्तावित महसुल कार्यान्वयनको लागि आवश्यक तयारी र कार्य योजना

- ✓ आन्तरिक शुसासन
- ✓ वेवसाईटमा सेवाग्राहीको पहूँच र कार्यान्वयन
- ✓ सेवा प्रदायकले पेश गर्न आवश्यक ठानेका र आयोगसँग छलफल हुँदा उठेका अन्य विषयहरू

(४) महसुल गणनाको लागि आवश्यक विवरण तथा तथ्यांकहरू अनुसूचि-२ र महसुल तथा सेवामहसुल सम्बन्धी हिसाव गर्दा अनुसूची-३ मा तोकिए बमोजिम गर्नुपर्ने छ।

(५) सेवा प्रदायकले आयोगमा प्रस्ताव पेश गरे पश्चात आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित सरोकारवालाहरू र विज्ञहरू सहितको वैठक आयोजना गरी छलफल गर्न सकिने छ र बैठक पश्चात प्रस्तावमा थप गर्नुपर्ने विषय भएमा सो समेत समावेश गरी प्रस्तावलाई पुर्णता दिनु पर्नेछ।

(६) सेवा प्रदायकबाट प्रस्ताव सहित आयोगमा पेश गरिएका आवश्यक कागजात, विवरण तथा प्रस्तावका सिद्धान्तहरू आयोगबाट अध्ययन र परिक्षण गरी तोकिएको ढाँचामा प्रस्ताव पेश गरे नगरेको सम्बन्धमा आवश्यक जाँचबुझ गर्नेछ।

(७) उपदफा (६) बमोजिम जाँचबुझ गर्दा निवेदकले पेश गर्नुपर्ने कागजात पेश नभएको वा विवरणहरू छुट भएको वा तोकिएको ढाँचा र सिद्धान्तमा प्रस्ताव पेश गरेको रहेनछ भने त्यस्तो कागजात वा विवरण वा तोकिएको ढाँचामा प्रस्ताव पेश गर्न आयोगले निवेदकलाई अधिकतम ३० दिनको अवधि तोकी प्रस्ताव पेश गर्न सेवा प्रदायकलाई सुचना दिनेछ।

(८) उपदफा (६) र (७) बमोजिम सेवाप्रदायकबाट आवश्यक कागजात वा विवरण वा परिमार्जित प्रस्तावको मस्यौदा बुझाए पश्चात आयोगले सेवा प्रदायकलाई महसुल निर्धारणको लागि सार्वजनिक सुनुवाई लगायत अन्य प्रकृया अगाडी बढाउनको लागि लिखित जानकारी दिनुपर्नेछ।

(९) दफा (६) र (७) बमोजिम निवेदन जाँचबुझ गर्दा निवेदकले प्रस्ताव गरेको महसुल निर्धारणको आधारहरू मनासिव नदेखिएमा वा भईरहेको महसुल परिवर्तन गर्न आवश्यक नदेखिएमा पेश भएको निवेदन कारण सहित फिर्ता पठाउन सक्नेछ।

परिच्छेद-४

आयोगले महशुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गर्दा अपनाउनुपर्ने कार्यविधि

७. **महसुल निर्धारण गर्ने**: (१) आयोगले सेवा प्रदायकसँग समन्वय गरी 'सार्वजनिक सुनुवाई सञ्चालन निर्देशिका,२०८१' अनुसार सेवाप्रदायकबाट पेश भएको प्रस्तावको मस्यौदा उपर स्थानीयस्तरमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्नेछ। उक्त सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको लागि स्थानीय स्तरमा गर्नुपर्ने व्यवस्थापकीय कार्यमा सहयोग गर्नु सेवा प्रदायकको कर्तव्य हुनेछ।

(२) सार्वजनिक सुनुवाईको क्रममा प्राप्त भएका सुझावहरू समेत सुधार योजनामा समावेश गर्नुपर्ने अवस्था देखिएमा आयोगले सेवा प्रदायकलाई लेखि पठाउन सक्नेछ । आयोगबाट लेखि पठाउनु अगाडी सरोकारवालाहरू सहित छलफल तथा बैठक वस्न वाधा पर्ने छैन ।

(३) उपदफा (१) वा (२) बमोजिम सेवाप्रदायकले प्राप्त राय सुझाव वा प्रतिकृयालाई समेत अध्ययन गरी थप सेवा सुधारका कार्यक्रम सहितको परिपक्व प्रस्ताव (दुई प्रति हार्डकपी र सफ्टकपी सहित) पेश गरेपश्चात आयोगले जाँचबुझ गरी कागजात पुगेको अवस्थामा उक्त प्रस्ताव दर्ता गरी सेवा प्रदायकलाई प्रस्ताव दर्ता भएको लिखित जानकारी गराउनेछ ।

(४) उपदफा (३) बमोजिम आयोगले लिखित जानकारी दिएको ६० (साठी) दिन भित्र आयोगले महसुल निर्धारण सम्बन्धी अध्ययन पूरा गरी निर्णय दिनुपर्ने छ । आयोगले महसुल निर्धारण गर्दा पूर्व शर्तहरू राखी महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गर्न सक्नेछ ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम महसुल निर्धारण गर्दा आयोगले दफा ३, ४ र ५ बमोजिमका आधारको अतिरिक्त प्रचलित कानुन बमोजिम अनुमतिपत्र प्राप्त गरी वा सम्झौता गरी सेवा सञ्चालन गर्ने सेवाप्रदायकको हकमा त्यस्तो अनुमतिपत्र प्रदान गर्दा वा सम्झौता गर्दाका बखत तोकिएका शर्त समेतलाई महसुल निर्धारणको आधार बनाउन सक्नेछ ।

(६) उपदफा (५) बमोजिम आयोगले महसुल निर्धारण गर्दा निर्धारित वा परिवर्तित दर लागू हुने मिति समेत तोक्नुपर्नेछ ।

९. ढलसँग जोडिएका प्रणाली र खानेपानी सेवा प्रणाली प्रदान गर्ने एकै सेवाप्रदायक भएमा ढल प्रणालीको महसुल तथा सेवामहसुल आयोगले निर्धारण गरे वमोजिम हुनेछ र आयोगले ढल सेवाको महसुल दर निर्देशिका जारी नगरे सम्मको लागि संरचना सञ्चालन र मर्मतसम्भारको लागतलाई आधार मानी खानेपानी महसुलमा जोडेर महसुल निर्धारण गर्न सक्नेछ ।

१०. छुट्टै ढल निकास सेवा र दिशाजन्य लेदो व्यवस्थापन प्रणालीको महसुल र सेवामहसुल आयोगले तयार गरेको निर्देशिका वमोजिम हुनेछ । साथै ट्यांकर वा बोतलबन्दी पानीको अधिकतम विक्रीदर आयोगले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ ।

११. कुनै व्यक्ति वा संस्थाले सेवाप्रदायकलाई वा सेवाप्रदायकले कुनै व्यक्ति वा संस्थालाई खानेपानी वा सरसफाइ सेवाको लागि एकमुष्ट पानी (बल्क वाटर सप्लाई) खरिद वा बिक्री गर्ने भएमा त्यसरी खरिद वा बिक्री गर्ने पानीको खरिद वा बिक्री मूल्य आयोगले तोकिदिए बमोजिम निर्धारण हुनेछ ।

१२. यस दफामा अन्यत्र जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि आयोगले एकमुष्ट पानी खरिद गर्ने सेवाप्रदायक, संस्था, उपभोक्ता र साधारण उपभोक्तालाई फरक फरक महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गर्न सक्नेछ । मिटर नभएका, सार्वजनिक धारा, पाताल भएका धारा र घर पत्ता नलागेका धाराहरूको वारे सेवाप्रदायक र उपभोक्ताहरूको राय परामर्शमा महसुल तथा सेवामहसुल लगायतको सम्वन्धमा आवश्यक निर्णय गर्न सक्नेछ ।

१३. खानेपानी र ढल सेवा एकै सेवाप्रदायकबाट प्रदान गरेको भएमा ढलको सेवा प्राप्त गरिरहेका ग्राहकहरूबाट मात्र ढल सेवाको महसुल लिन पाईने छ।

१४. एकै स्थानीय तहमा रहेका विभिन्न सेवाप्रदायकहरूले महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारणको लागि सामुहिक प्रस्ताव दिन सक्नेछन्। यसको लागि स्थानीय तहले समन्वयकारी भूमिका खेल्न सक्नेछ।

१५. सूचना प्रकाशन गर्नु पर्ने: (१) आयोगले परिच्छेद-४ वमोजिम निर्धारण गरेको महसुल अन्तिम हुनेछ र सेवाप्रदायकले सोको अनिवार्य पालना गर्नुपर्ने छ।

(२) आयोगले निर्धारण गरेको महसुल दर सरोकारवालाहरू सवैको जानकारीको लागि आयोगको वेबसाईटमा प्रकाशन गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद-५

स्थानीय तहले महसुल निर्धारण गर्दा अपनाउनुपर्ने कार्यविधि

१६. महसुल तथा सेवा महसुल निर्धारण गर्ने:(१) दुई हजार भन्दा कम ग्राहक संख्या भएका पालिक भित्र उपभोक्ता समिति वा ग्रामीण खानेपानी व्यवस्थापन बोर्ड मार्फत खानेपानी तथा सरसफाइ सेवा सञ्चालन गरिरहेका आयोजनाको हकमा स्थानीय तहले महसुल तथा सेवा महसुल निर्धारण गर्न सक्नेछ।

(२) महसुल तथा सेवा महसुल निर्धारणको लागि स्थानीय तहले प्राविधिक सहयोगको लागि अनुरोध गरेमा आयोगले आफ्नो श्रोत, साधन र विज्ञताको आधारमा सहयोग उपलव्ध गराउन सक्नेछ।

१७. महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गर्न निवेदन दिनुपर्ने: (१) सेवाप्रदायकले स्थानीय तहले तोकेका महसुल निर्धारणका आधारहरू वा यस कार्यविधिमा उल्लेखित आधारहरू सहित स्थानिय तहले निर्धारण गरेको ढाँचा वा आयोगले तोकेको ढाँचा अनुसार स्थानीय तह समक्ष महसुल निर्धारणको लागि निवेदन र प्रस्ताव दिनु पर्नेछ।

(२) प्रस्ताव तयार गर्नु पूर्व स्थानीय तहले ग्राहकहरूको सेवा सन्तुष्टिको सर्भेक्षण गर्न सक्नेछन्। साथै आफ्नो सेवा क्षेत्रका उपभोक्ताहरू समक्ष सेवाप्रदायकले हालको महसुल तथा सेवामहसुल सम्बन्धमा छलफल तथा अन्तरकृया गर्न सक्नेछ। सेवा प्रदायकले तयार गरेको प्रस्ताव स्थानीय तहमा पेश गर्नु पर्नेछ।

१८. निवेदन उपर जाँचबुझ: (१) दफा (१७) बमोजिम निवेदन सहितको प्रस्ताव प्राप्त भएमा स्थानीय तहले निवेदन साथ पेश गर्नु पर्ने आवश्यक कागजात, विवरण तथा तोकिएको ढाँचामा प्रस्ताव पेश गरे नगरेको सम्बन्धमा आवश्यक जाँचबुझ गर्नेछ।

(२) खण्ड (क) बमोजिम जाँचबुझ गर्दा निवेदकले पेश गर्नुपर्ने कागजात वा विवरण वा तोकिएको ढाँचामा प्रस्ताव पेश गरेको रहेनछ भने त्यस्तो कागजात वा विवरण वा तोकिएको ढाँचामा प्रस्ताव पेश गर्न स्थानीय तहले निवेदकलाई ३० दिनको अवधि तोकी सो कुराको सूचना दिनु पर्नेछ।

(३) खण्ड (ख) बमोजिम सेवाप्रदायकबाट आवश्यक कागजात वा विवरण वा परिमार्जित प्रस्तावको मस्यौदा बुझाए पश्चात स्थानीय तहले सेवा प्रदायकलाई लिखित जानकारी दिनुपर्नेछ।

(४) खण्ड (ग) बमोजिम निवेदन जाँचबुझ गर्दा निवेदकले प्रस्ताव गरेको नयाँ महसुल निर्धारणको आधार मनासिव नदेखिएमा वा भईरहेको महसुल परिवर्तन गर्न आवश्यक नदेखिएमा निवेदन परेको मितिले साठी दिनभित्र सम्बन्धित निवेदकलाई सोको कारण खुलाई लिखित जानकारी दिनु पर्नेछ।

१९. **महसुल निर्धारण गर्नेः** (१) स्थानीय तहले सेवाप्रदायकबाट प्राप्त प्रस्तावलाई महसुल निर्धारण गर्नुअघि प्रस्तावित महसुल तथा सेवामहसुलको सम्बन्धमा उपभोक्ताहरू समक्ष सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त राय सुझाव वा प्रतिकृयालाई समेत अध्ययन गरी सेवाप्रदायकले महसुल वा सेवामहसुल निर्धारणको मस्यौदा तयार गर्नु पर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको मस्यौदामा स्थानीय तहले सम्बन्धित सरोकारवालाहरूसँग छलफल गराउन सक्नेछ।

(४) उपदफा (३) वमोजिम तयार गरिएको मस्यौदामा उपदफा (४) अनुसार छलफल गर्दा कुनै पनि सुझाव र प्रतिकृया प्राप्त भएमा र स्थानीय तहले उक्त सुझाव समावेश गर्न मनासिव देखेमा सुझावलाई समेत राखी सेवाप्रदायकले महसुल सम्वन्धी परिमार्जित निवेदन तथा प्रस्ताव तयार गरी स्थानीय तहमा पेश गर्नुपर्ने छ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम प्राप्त निवेदन तथा प्रस्ताव जाँचबुझ गरेपछि निवेदकले प्रस्ताव गरेको महसुल दर बमोजिम वा संशोधन सहित स्थानीय तहले निवेदन परेको मितिले साठी दिनभित्र महसुल दर निर्धारण गर्नुपर्नेछ।

(६) उपदफा (५) बमोजिम स्थानीय तहले महसुल निर्धारण गर्दा निर्धारित वा परिवर्तित दर लागू हुने मिति समेत तोक्नुपर्नेछ र सेवाको महसुल तथा सेवा महसुल सम्बन्धित सुचना उपभोक्ताहरूलाई दिनु पर्नेछ।

परिच्छेद-६

विविध

२०. **महसुल तथा सेवामहसुल पुनरावलोकनः** सेवा प्रदायकले चाहेमा खानेपानी तथा सरसफाइको महसुल दुई-दुई वर्षको अन्तरालमा पुनरावलोकन गर्न सकिने छ।

२१. **अनुगमन गर्नसक्नेः** (१) आयोगद्वारा महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गरिएका सेवाप्रदायकहरूको महसुल कार्यान्वयन सम्बन्धमा आवश्यकता अनुसार आयोगले अनुगमन गर्न सक्नेछ। साथै हाल प्रचलनमा रहेको वा अन्य निकायद्वारा नियमानुसार महसुल निर्धारण भई लागु भएको अवस्थामा आयोगले अनुगमन गरी आवश्यक सुझावहरू दिन सक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम अनुगमन गर्दा पानीको महसुल र सेवामहसुल, ऋण असुली, पानीको गुणस्तर लगायतका प्राविधिक, वित्तीय तथा व्यवस्थापकीय पक्षमा सुधार गर्नुपर्ने देखिएमा आयोगले आवश्यक सुझाव दिन सक्नेछ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम प्राप्त भएको सुझावको पालना गर्नु सम्बन्धित सेवाप्रदायकको कर्तव्य हुनेछ।

२२. **महसुल निर्धारणको लागि आयोगलाई सहयोग गर्नु पर्नेः** (१) महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारणको लागि आयोगले गर्नुपर्ने अध्ययन, सार्वजनिक सुनुवाई, स्थलगत भ्रमणको लागि सम्बन्धित सेवाप्रदायकले आवश्यक सहयोग तथा समन्वय गर्नुपर्ने छ। साथै सार्वजनिक सुनुवाईको लागि स्थानीय सरकार लगायत सम्बन्धित सरोकारवालाहरूसँग समन्वय र संचार गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित सेवाप्रदायकको नै हुनेछ।

(२) महसुल निर्धारणको लागि ग्राहकको सेवामा खर्च गर्ने चाहना (willingness to Pay), क्रयशक्ति (Affordability), सेवा सन्तुष्टी सर्भेक्षण गर्न, प्रस्ताव लेखन गर्न, सुधारका कार्य योजना तयार गर्न, व्यवसायिक कार्य योजना तयार गर्न, सार्वजनिक सुनुवाई व्यवस्थापन गर्न लगायतका कार्यहरूको लागि सेवा प्रदायकबाट अनुरोध भई आएमा आयोगको श्रोत र साधनको उपलब्धताको आधारमा आवश्यक सहयोग गर्नु आयोगको कर्तव्य हुनेछ।

२३. **प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्नेः** आयोगले महसुल तथा सेवामहसुल निर्धारण गरी लागु गरिरहेका सेवाप्रदायकहरूले वार्षिक प्रतिवेदन प्रत्येक वर्षको आर्थिक वर्ष समाप्त भएको मितिले ३० दिन भित्र आयोगमा पठाउनु पर्नेछ।

२४. **संशोधन तथा हेरफेरः** (१) आयोगले यस कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार संशोधन तथा हेरफेर गर्न सक्नेछ।

२५. **व्याख्याः** यस कार्यविधिको व्याख्या गर्ने अधिकार आयोगमा निहित हुनेछ।

महसुल निर्धारणसँग सम्बन्धित कार्यविधिको सारांश

महसुल निर्धारण सम्बन्धि प्रकृयागत चरणहरू (Procedural Steps for Tariff Fixation) :

(क) प्रस्ताव पेशः

१. सेवा प्रदायकले महसुल प्रस्ताव तयार गर्नुपूर्व सेवाग्राही सन्तुष्टि (CSS) सर्भे गर्नुपर्नेछ।

२. सेवाग्राही सन्तुष्टि (CSS) सर्भे गर्दा उपभोक्ताहरूको महसुल तिर्न सक्ने क्षमता (Affordability) र महसुल तिर्ने ईच्छाशक्ति (willingness to Pay) को समेत सर्भेको अंग बनाउनु पर्नेछ।सर्भे सम्बन्धि कार्यविधि सेवा प्रदायकले तयार गरी स्वीकृत गर्न सक्नेछन्।

३. उक्त सर्भे गर्दा प्राप्त गुनासो सुझाव र सुधारका पक्षहरूलाई सेवा प्रवाह सुधार योजना (Service delivery improvement plan) मा समावेश गर्नु पर्नेछ। उक्त योजना सेवाप्रदायको सञ्चालक समितिबाट स्वीकृत भएको हुनु पर्नेछ।

४. अनुमति प्रदायक संस्थाले समेत विधिवत उक्त प्रस्ताव शिफारिस गरेको हुनुपर्दछ।

५. सेवाप्रदायकले आयोगमा प्रस्ताव पेश गरे पश्चात छलफल बैठक आयोजना गर्न सकिनेछ।

६. छलफल बैठक पश्चात थप गर्नुपर्ने विषय भएका सो विषयहरू (Hardcopy/Softcopy) समेत समावेश गरी प्रस्तावलाई पूर्णता दिनु पर्नेछ।

७. सबै कागजात र प्रस्तावमा सिद्धान्तहरू आयोगबाट अध्ययन र परिक्षण गरिनेछ।

८. उक्त पेश भएका प्रस्ताव उपर आयोगले सेवा प्रदायकसँग समन्वय गरी स्थानीय स्तरमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्नेछ।स्थानीय स्तरमा गर्नुपर्ने सार्वजनिक सुनुवाई एक वा सो भन्दा बढी स्थान र चरणमा गर्न सकिनेछ।

९. उक्त सार्वजनिक सुनुवाईको व्यवस्थापकिय पक्षमा सहयोग गर्नु सेवाप्रदायकको कर्तव्य हुनेछ। सार्वजनिक सुनुवाईमा उठेका विषयहरू समेत सुधार योजना समावेश गर्नुपर्ने अवस्था देखिएमा आयोगले सेवा प्रदायकलाई लेखि पठाउन सक्नेछ। लेखि पठाउन अगाडी छलफल बैठक बस्न बाधा पर्ने छैन।

(ख) प्रस्ताव दर्ताः

१. सेवा प्रदायकले उक्त थप सुधारका कार्यक्रम सहितको दुई प्रति Hardcopy र Softcopy प्रस्ताव पेश गरेपश्चात आयोगले जाँचबुझ गरी कागजात पुगेको अवस्थामा प्रस्ताव परिपक्व भएको भनी सेवा प्रदायकलाई पत्र जारी गर्नेछ।

२. उक्त पत्र जारी भएको मितिले ६० दिन भित्र आयोगले महसुल निर्धारण सम्बन्धि निर्णय दिनेछ।

३. सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भे गर्दा आयोगलाई सेवा प्रदायकले सहजकर्ता/Observer का रुपमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछन् ।

४. उपरोक्त बुदाँहरू कार्यान्वयन गर्ने सन्दर्भमा आयोगको सहजिकरण गर्नु परेमा आवश्यक सेवा प्रदायकले अनुरोध गर्न सक्नेछन् । सेवा प्रदायकलाई सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भे प्रस्ताव लेखन/ सुधारमा कार्ययोजना/सार्वजनिक सुनुवाई व्यवस्थापनमा सहयोग अनुरोध भई आएमा सहयोग गर्न आयोगले कर्तव्य सम्झनु पर्दछ ।

५. निर्धारण भए अनुसारको महसुल कार्यान्वयन भई रहँदा सेवा प्रदायकले पेश गरेको सेवा प्रवाह सुधार योजना खानेपानीको गुणस्तर र महसुल दरको हुवहु कार्यान्वयन भए नभएको पक्ष उपर आयोगले कुनैपनि बखत अनुगमन गर्न सक्नेछ र आवश्यक निर्देशन दिन सक्नेछ ।

६. प्रस्तावित सुधार योजना कार्यान्वयन गर्न/महसुल दरमा हुवहु लागु गर्न सेवा प्रदायकको कर्तव्य हुनेछ ।

७. **सुधार योजनामा समावेश गर्नुपर्ने मुख्य मुख्य विषयहरू:**

   क) चुहावट नयन्त्रण सम्बन्धि,

   ख) संस्थागत संरचना (O.D) को स्वीकृति (मिति समेत खुलाई),

   ग) वक्यौताको अवस्था र उठाउने कार्यविधि,

   घ) सेवाग्राहीहरूको गुनासो व्यवस्थापनको चुस्त दुरुस्तता,

   ङ) खानेपानी वितरण तालिकामा सेवा ग्राहीको पहुँच,

   च) महसुल संकलनको Volume र Ratio वृद्धि कार्य योजना,

   छ) Post Tariff Implementation Readiness Plan,

   ज) Website मा सेवाग्राहीको पहुँच र कार्यान्वयन पक्ष,

   झ) आन्तरिक सुशासन/खरिद प्रकृया/कर्मचारी प्रशासन निति आदि,

   ञ) सेवा प्रदायकले पेश गर्न आवश्यक ठानेका र आयोगसँग छलफल हुँदा उठेका अन्य विषयहरू,

   ट) मिटर र मिटर रिडिङ्गको अवस्था तथा सुधार ।

८. सेवाप्रदायकले समावेश गर्न चाहेको अन्य विषयहरू ।