

अर्जुनधारा नगरपालिकाबाट उपलब्ध गराउने सेवाका मापदण्ड- २०८२

नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति: २०८२/०८/०८

प्रस्तावना: नेपालको संविधानले संघ, प्रदेश र स्थानीय तह गरी तीन तहको संघीय शासन प्रणालीको व्यवस्था गरेको छ। संविधानको अनुसूची-८ मा स्थानीय तहको एकल अधिकार तथा अनुसूची-९ मा संघ, प्रदेश र स्थानीय तहको साझा अधिकारको व्यवस्था गरिएको छ। संविधान तथा प्रचलित कानूनबमोजिम स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवालाई सरल, सहज, गुणस्तरीय, पारदर्शी, जवाफदेही, समयबद्ध तथा सेवाग्राहीमैत्री बनाउन स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लगायतका प्रचलित कानून तथा नीति, निर्देशिका र कार्यविधिहरूको व्यवस्था गरिएको छ।

स्थानीय तहको सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन नेपाल सरकार, प्रदेश सरकार तथा सम्बन्धित निकायबाट जारी भएका नीति, मापदण्ड, निर्देशन तथा परिपत्रहरूको समेत पालना गर्दै अर्जुनधारा नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवामा एकरूपता, गुणस्तर, उत्तरदायित्व र सेवाग्राहीको सन्तुष्टि अभिवृद्धि गर्नु आवश्यक छ।

यसै उद्देश्यले अर्जुनधारा नगरपालिकाको सेवा प्रवाहलाई थप व्यवस्थित, प्रभावकारी, उत्तरदायी र नागरिकमैत्री बनाउन नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत नीति, कानून, निर्णय तथा प्रचलित कानूनी व्यवस्थाको अधीनमा रही देहायका सेवा प्रवाहका मापदण्डहरू अवलम्बन गरिनेछ।

१. सेवा प्रवाह सम्बन्धी सामान्य मापदण्ड

क. नेपालको संविधान, संघीय कानून, प्रदेश कानून तथा नगरपालिकाबाट निर्मित कानूनको पूर्ण पालना गर्दै सेवा प्रवाह गरिनेछ।

ख. नगरपालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम तथा बजेट तर्जुमा गर्दा संघीय तथा प्रदेश सरकारबाट निर्धारित नीति, मापदण्ड, योजना तथा प्राथमिकतालाई आवश्यकताअनुसार अवलम्बन गरिनेछ।

ग. स्वीकृत वार्षिक बजेट तथा कार्यक्रम कार्यान्वयन गर्दा सार्वजनिक खरिद ऐन, २०६३, सार्वजनिक खरिद नियमावली, २०६४ तथा अन्य प्रचलित कानूनको पूर्ण पालना गरिनेछ।

घ. अर्जुनधारा नगरपालिकाबाट जारी भएका ऐन, नियम, निर्देशिका, कार्यविधि, मापदण्ड तथा नगर कार्यपालिकाका निर्णयबमोजिम सेवा तथा कार्यसम्पादन गरिनेछ।

ङ. नगर कार्यपालिका तथा नगर सभाबाट भएका निर्णयहरू प्रचलित कानूनको अधीनमा रही प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गरिनेछ।

च. नगरपालिकाबाट प्रदान गरिने प्रत्येक सेवा नागरिक वडापत्रमा तोकिएको समय, प्रक्रिया, जिम्मेवार शाखा/कर्मचारी तथा आवश्यक कागजातका आधारमा सरल र पारदर्शी ढङ्गले उपलब्ध गराइनेछ।

छ. सेवाग्राहीलाई अनावश्यक रूपमा एक शाखाबाट अर्को शाखामा पठाउने, अनावश्यक कागजात माग गर्ने वा सेवा प्राप्तमा अनावश्यक ढिलाइ गर्ने कार्यलाई निरुत्साहित गरिनेछ।

ज. सेवा प्रवाहको अवस्था, समस्या तथा सुधारका क्षेत्र पहिचान गर्न शाखागत तथा कर्मचारी बैठक नियमित रूपमा सञ्चालन गरिनेछ।

झ. सेवा प्रवाहमा देखिएका समस्या तथा गुनासाहरूको अभिलेख राखी निरन्तर सुधारको प्रक्रिया अवलम्बन गरिनेछ।

ञ. सम्भव भएसम्म सेवाग्राहीले एउटै स्थानबाट अधिकतम सेवा प्राप्त गर्न सक्ने गरी एकद्वार तथा नागरिक सहायता प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाइनेछ।

२. न्यायिक समिति

क. न्यायिक समितिबाट सम्पादन हुने कार्य नेपालको संविधान, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ तथा अन्य प्रचलित कानूनले तोकेको अधिकारक्षेत्र र कार्यविधिबमोजिम गरिनेछ।

ख. न्यायिक समितिको कार्यसम्पादनमा निष्पक्षता, सहज पहुँच, मेलमिलाप, कानूनी प्रक्रिया तथा सेवाग्राहीको विश्वासलाई प्राथमिकता दिइनेछ।

ग. न्यायिक समितिको कामलाई व्यवस्थित बनाउन आवश्यक अभिलेख, मुद्दा दर्ता, सुनुवाइ, मेलमिलाप तथा निर्णयसम्बन्धी विवरण व्यवस्थित रूपमा राखिनेछ।

घ. न्यायिक समितिको नियमित प्रतिवेदन तथा प्रगति विवरण तोकिएको समयभित्र सम्बन्धित निकायमा पेश गरिनेछ।

ड. न्यायिक समितिको कार्यसम्पादनका लागि प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेको कर्मचारीले प्रशासनिक तथा अभिलेख व्यवस्थापनसम्बन्धी कार्य गर्नेछ र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतबाट आवश्यक सहजीकरण गरिनेछ।

च. वडा तहमा हुने मेलमिलापसम्बन्धी कार्यलाई प्रभावकारी बनाउन मेलमिलापकर्ताको क्षमता विकास तथा आवश्यक समन्वय गरिनेछ।

३. विषयगत शाखाहरू

(कृषि विकास, पशुपंक्षी तथा मत्स्य विकास, शिक्षा, युवा तथा खेलकुद, स्वास्थ्य तथा सामाजिक विकास शाखा)

क. विषयगत शाखाहरूले प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको प्रशासनिक निर्देशन तथा प्रचलित कानूनबमोजिम सेवा प्रवाह गर्नेछन्।

ख. नगर प्रमुख, विषयगत समिति तथा नगर कार्यपालिकाबाट कानूनबमोजिम प्राप्त निर्देशनलाई सम्बन्धित शाखाले कार्यान्वयन गर्नेछ।

ग. विषयगत शाखाले नियमित सेवा प्रवाहका अतिरिक्त स्वीकृत वार्षिक कार्यक्रम तथा बजेटलाई आर्थिक अनुशासन र प्रचलित कानूनको अधीनमा रही समयमै कार्यान्वयन गर्नेछ।

घ. शाखासँग सम्बन्धित सेवा प्रवाहका क्रममा देखिएका समस्या, चुनौती तथा सुधारका विषयमा सम्बन्धित विषयगत समिति तथा आवश्यकतानुसार कार्यपालिकामा छलफलका लागि पेश गरिनेछ।

ड. शिक्षा शाखाले नगर क्षेत्रभित्रका सामुदायिक तथा संस्थागत विद्यालयसँग सम्बन्धित प्रचलित कानूनबमोजिमका व्यवस्थापकीय तथा समन्वयसम्बन्धी कार्य प्रभावकारी रूपमा सञ्चालन गर्नेछ।

च. स्वास्थ्य शाखाले नगरपालिका अन्तर्गतका स्वास्थ्य संस्था तथा स्वास्थ्य सेवा केन्द्रहरूको व्यवस्थापन, अनुगमन तथा समन्वय प्रभावकारी बनाउनेछ।

छ. कृषि तथा पशु शाखाले तोकिएका सेवा केन्द्र तथा सेवा क्षेत्रमार्फत किसान तथा पशुपालकलाई आवश्यक प्राविधिक सेवा, परामर्श तथा कार्यक्रमगत सेवा उपलब्ध गराउनेछ।

ज. सामाजिक विकास सम्बन्धी सेवामा समावेशिता, समान पहुँच, लैङ्गिक समानता, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, ज्येष्ठ नागरिक, बालबालिका तथा अन्य लक्षित वर्गको आवश्यकतालाई प्राथमिकता दिइनेछ।

४. योजना तथा पूर्वाधार विकास शाखा

क. नगर सभाबाट स्वीकृत योजना तथा कार्यक्रमलाई स्वीकृत लागत, गुणस्तर, समयसीमा तथा प्रचलित कानूनबमोजिम कार्यान्वयन गरिनेछ।

ख. योजनाको छनोट, कार्यान्वयन, अनुगमन तथा मूल्याङ्कन प्रक्रियालाई व्यवस्थित र पारदर्शी बनाइनेछ।

ग. उपभोक्ता समिति तथा नगरपालिकाबीच हुने योजना सम्झौता सम्भव भएसम्म सम्बन्धित वडा कार्यालयबाटै गर्ने व्यवस्था मिलाइनेछ।

घ. पूर्वाधार विकाससम्बन्धी प्राविधिक सेवालाई वडा तहसम्म प्रभावकारी बनाउन प्राविधिक कर्मचारीहरूलाई वडागत जिम्मेवारी तोकी परिचालन गरिनेछ।

ङ. योजनाको डिजाइन, लागत अनुमान, सम्झौता, कायदेशि, प्राविधिक निरीक्षण, नापजाँच, अनुगमन तथा भुक्तानी प्रक्रियामा प्रचलित कानून तथा स्वीकृत मापदण्डको पालना गरिनेछ।

च. निर्माण कार्यको गुणस्तर सुनिश्चित गर्न नियमित प्राविधिक अनुगमन तथा आवश्यकतानुसार तेस्रो पक्ष वा सम्बन्धित प्राविधिक निकायबाट गुणस्तर परीक्षण गरिनेछ।

छ. सम्पन्न भएका योजनाको दिगोपना तथा उपयोगिता कायम गर्न आवश्यक मर्मतसम्भार र संरक्षणमा समेत ध्यान दिइनेछ।

५. वडा कार्यालयको व्यवस्थापन तथा सेवा प्रवाह

क. नगरपालिकाका सबै वडा कार्यालयमा स्थायी कर्मचारीमध्येबाट वडा सचिवको व्यवस्था गरिनेछ।

ख. वडा सचिवको अनुपस्थितिमा सेवा प्रवाह अवरुद्ध नहुने गरी नगरपालिकाबाट वैकल्पिक जिम्मेवारी तोक्ने व्यवस्था गरिनेछ।

ग. वडा सचिव तथा वडा कार्यालयका कर्मचारीको कार्यसम्पादनलाई प्रभावकारी बनाउन नियमित बैठक, समन्वय तथा अनुगमनको व्यवस्था गरिनेछ।

घ. वडा अध्यक्ष र वडा सचिवबीच पारस्परिक समन्वय, सहकार्य तथा कानूनसम्मत जिम्मेवारी निर्वाह हुने वातावरण सुनिश्चित गरिनेछ।

ङ. वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाहरू नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएबमोजिम समयमै तथा गुणस्तरीय रूपमा उपलब्ध गराइनेछ।

च. सामाजिक सुरक्षा भत्ता वितरणलाई प्रचलित कानूनबमोजिम बैंकिङ प्रणालीमार्फत व्यवस्थित गरिनेछ।

अर्जुनधारा नगरपालिकाबाट उपलब्ध गराउने सेवाका मापदण्ड-२०८२

छ. व्यक्तिगत घटना दर्ता, सामाजिक सुरक्षा, सिफारिस तथा अन्य सम्भव सेवामा विद्युतीय प्रणालीको प्रयोगलाई क्रमशः विस्तार गरिनेछ।

ज. वडा कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाको अभिलेख व्यवस्थित राखी आवश्यक विवरण नगर कार्यपालिकाको कार्यालयमा नियमित रूपमा उपलब्ध गराइनेछ।

६. साझा सेवा प्रवाह मापदण्ड

नगरपालिकाका सबै शाखा, वडा कार्यालय, स्वास्थ्य संस्था तथा सेवा केन्द्रले देहायका साझा मापदण्ड अनिवार्य रूपमा पालना गर्नेछन्।

क. सबै कर्मचारीले कार्यालयबाट तोकिएको पोशाक लगाउने तथा परिचयपत्र अनिवार्य रूपमा प्रयोग गर्ने।

ख. सेवाग्राहीसँग शिष्ट, नम्र, सम्मानजनक तथा सेवामैत्री व्यवहार गर्ने।

ग. सेवाग्राहीको जात, धर्म, लिङ्ग, भाषा, क्षेत्र, आर्थिक अवस्था, राजनीतिक आस्था वा अन्य कुनै आधारमा भेदभाव नगर्ने।

घ. सेवा प्रवाहमा पारदर्शिता, निष्पक्षता, जवाफदेहिता तथा कानूनको शासनको सिद्धान्त अवलम्बन गर्ने।

ड. सेवाग्राहीलाई अनावश्यक दुःख, झन्झट वा अतिरिक्त लागत नपर्ने गरी सेवा उपलब्ध गराउने।

च. तोकिएको कार्यालय समय, सेवा समय तथा जिम्मेवारीको पालना गर्ने।

छ. नगर कार्यपालिका, नगर सभा तथा अधिकारप्राप्त पदाधिकारीबाट कानूनबमोजिम भएका निर्णय तथा निर्देशनको कार्यान्वयन गर्ने।

ज. प्रशासनिक कार्यसम्पादनमा राजनीतिक तटस्थता कायम गर्ने।

झ. कर्मचारी आचारसंहिता तथा प्रचलित प्रशासनिक मूल्य, मान्यता र व्यावसायिक मर्यादाको पालना गर्ने।

ञ. सेवाग्राहीको व्यक्तिगत तथा संवेदनशील विवरणको गोपनीयता कायम गर्ने।

ट. सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझाव तथा गुनासोलाई सेवा सुधारको आधारका रूपमा ग्रहण गर्ने।

७. सूचना प्रविधि तथा नवीन सेवा प्रवाह

क. नागरिकलाई घरदैलोमै सेवा उपलब्ध गराउने उद्देश्यले आवश्यकताअनुसार घुम्ती सेवा सञ्चालन तथा विस्तार गरिनेछ।

ख. नगरपालिकाको डिजिटल सेवा प्रणालीलाई क्रमशः विस्तार गर्दै सम्भव भएसम्म आवेदन, सिफारिस, दर्ता, सूचना तथा सेवा प्रक्रियालाई विद्युतीय माध्यमबाट उपलब्ध गराइनेछ।

ग. नागरिक वडापत्रलाई अद्यावधिक, स्पष्ट, सहज पहुँचयोग्य तथा सम्भव भएसम्म डिजिटल माध्यममा समेत उपलब्ध गराइनेछ।

घ. नागरिक सहायता कक्ष तथा डिजिटल नागरिक सहायता प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाई सेवाग्राहीलाई आवश्यक सूचना, प्रक्रिया तथा मार्गदर्शन उपलब्ध गराइनेछ।

ड. उजुरी पेटिका, गुनासो दर्ता प्रणाली तथा डिजिटल गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई प्रभावकारी रूपमा सञ्चालन गरिनेछ।

च. सूचना अधिकारी तथा सम्बन्धित शाखामार्फत सूचनाको हकसम्बन्धी प्रचलित कानूनबमोजिम सूचना उपलब्ध गराउने व्यवस्था प्रभावकारी बनाइनेछ।

छ. कार्यालयमा विद्युतीय हाजिरी, डिजिटल अभिलेख, विद्युतीय पत्राचार, डिजिटल हस्ताक्षर तथा अन्य उपयुक्त प्रविधिको प्रयोगलाई क्रमशः विस्तार गरिनेछ।

ज. सेवा प्रवाहमा New Public Management (NPM), New Public Service (NPS), सुशासन, नागरिककेन्द्रित सेवा, परिणाममुखी व्यवस्थापन तथा नवीन सार्वजनिक प्रशासनका उपयुक्त अभ्यासहरू क्रमशः अवलम्बन गरिनेछ।

झ. सेवाको अवस्था, प्रगति तथा गुनासो व्यवस्थापनलाई मापन गर्न आवश्यक डिजिटल ड्यासबोर्ड तथा अनुगमन प्रणालीको विकास गरिनेछ।

८. रोजगार, सूचना प्रविधि, व्यक्तिगत घटना दर्ता, सामाजिक सुरक्षा तथा अन्य कार्यक्रम

क. नगरपालिकामा सञ्चालनमा रहेका रोजगार प्रवर्द्धन, रोजगार सेवा, सूचना प्रविधि, व्यक्तिगत घटना दर्ता, सामाजिक सुरक्षा सुदृढीकरण लगायतका कार्यक्रमसँग सम्बन्धित कर्मचारीले प्रचलित कानून, स्वीकृत कार्यक्रम तथा तोकिएको जिम्मेवारीबमोजिम सेवा उपलब्ध गराउनेछन्।

ख. रोजगार सेवा केन्द्रबाट प्रदान गरिने सेवामा बेरोजगार व्यक्तिको दर्ता, रोजगारी सहजीकरण, सीप विकास तथा रोजगारसँग सम्बन्धित सूचना र समन्वयलाई प्रभावकारी बनाइनेछ।

ग. व्यक्तिगत घटना दर्ता तथा सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी सेवामा समयमै दर्ता, अभिलेख अद्यावधिक तथा विद्युतीय प्रणालीको प्रयोगलाई प्राथमिकता दिइनेछ।

घ. सूचना प्रविधि शाखाले नगरपालिकाका डिजिटल प्रणाली, वेबसाइट, सूचना प्रणाली तथा सूचना सुरक्षाको व्यवस्थापनमा आवश्यक प्राविधिक सहयोग उपलब्ध गराउनेछ।

ड. अन्य शाखा तथा कार्यक्रमसँग सम्बन्धित कर्मचारीले सेवाग्राहीलाई स्पष्ट सूचना तथा आवश्यक सहजीकरण उपलब्ध गराउनेछन्।

च. नागरिकले सरकारप्रति अपनत्व र विश्वास महसुस गर्ने गरी प्रत्येक सेवा प्रदायक कर्मचारीले उच्च मनोबल, जिम्मेवारीबोध र सेवाभावका साथ कार्य गर्ने वातावरण सिर्जना गरिनेछ।

९. सेवा प्रवाहको अनुगमन तथा मूल्याङ्कन

क. नगरपालिकाबाट प्रदान गरिने सेवाको गुणस्तर, समयसीमा, सेवाग्राहीको सन्तुष्टि तथा गुनासोको अवस्था नियमित रूपमा अनुगमन गरिनेछ।

ख. शाखा तथा वडा कार्यालयको सेवा प्रवाहको अवस्थाबारे प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतबाट नियमित समीक्षा गरिनेछ।

ग. आवश्यकतानुसार सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण तथा सेवा गुणस्तर मूल्याङ्कन सञ्चालन गरिनेछ।

घ. सेवा प्रवाहमा कमजोरी देखिएका शाखा वा कार्यालयलाई सुधारका लागि आवश्यक निर्देशन तथा सहजीकरण गरिनेछ।

ड. उत्कृष्ट सेवा प्रवाह तथा सकारात्मक कार्यसम्पादन गर्ने कर्मचारी वा शाखालाई प्रचलित कानून तथा नगरपालिकाको नीति/कार्यविधिबमोजिम प्रोत्साहन गर्न सकिनेछ।

च. सेवा प्रवाहमा देखिएका समस्या समाधान तथा सुधारका लागि प्राप्त सुझाव, गुनासो र अनुगमनबाट प्राप्त निष्कर्षलाई आगामी योजना तथा कार्यक्रम निर्माणमा उपयोग गरिनेछ।

१०. सेवाग्राहीमैत्री कार्यालय व्यवस्थापन

क. कार्यालय परिसरलाई सेवाग्राहीमैत्री, स्वच्छ, सुरक्षित तथा पहुँचयोग्य बनाइनेछ।

ख. सेवाग्राहीको सहजताका लागि नागरिक सहायता कक्ष, प्रतीक्षालय, खानेपानी तथा आवश्यक सूचना सामग्रीको व्यवस्था गरिनेछ।

ग. ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, गर्भवती महिला, बालबालिका तथा विशेष सहयोग आवश्यक पर्ने सेवाग्राहीलाई आवश्यकतानुसार प्राथमिकता तथा सहजीकरण उपलब्ध गराइनेछ।

घ. सेवाग्राहीले आवश्यक कागजात, प्रक्रिया, शुल्क तथा सेवा प्राप्त हुने समयबारे सहज रूपमा जानकारी पाउने व्यवस्था गरिनेछ।

ड. कार्यालयमा उपलब्ध सेवाहरूको विवरण स्पष्ट रूपमा प्रदर्शन तथा डिजिटल माध्यमबाट समेत सार्वजनिक गरिनेछ।

११. पारदर्शिता, जवाफदेहिता तथा सुशासन

क. नगरपालिकाका सेवा, निर्णय तथा कार्यक्रमहरू प्रचलित कानूनबमोजिम पारदर्शी रूपमा सञ्चालन गरिनेछ।

ख. सार्वजनिक सूचना, नागरिक वडापत्र, बजेट, योजना, कार्यक्रम तथा प्रगति विवरणलाई कानूनबमोजिम सार्वजनिक गरिनेछ।

ग. सार्वजनिक स्रोतको मितव्ययी, प्रभावकारी तथा परिणाममुखी उपयोगमा जोड दिइनेछ।

घ. भ्रष्टाचार, अनियमितता, बिचौलियापन तथा सेवाग्राहीलाई अनावश्यक दुःख दिने प्रवृत्तिलाई निरुत्साहित गरिनेछ।

ड. सेवा प्रवाहमा देखिएका अनियमितता वा कमजोरीका सम्बन्धमा प्रचलित कानूनबमोजिम आवश्यक कारवाही तथा सुधारको प्रक्रिया अघि बढाइनेछ।

१२. कार्यान्वयन तथा संशोधन

क. यस मापदण्डको कार्यान्वयनका लागि सम्बन्धित शाखा, वडा कार्यालय, स्वास्थ्य संस्था तथा सेवा केन्द्र जिम्मेवार हुनेछन्।

ख. यस मापदण्डको कार्यान्वयनमा आवश्यक समन्वय तथा अनुगमन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले गर्नेछ।

ग. यस मापदण्डमा उल्लेखित व्यवस्था प्रचलित संघीय तथा प्रदेश कानूनसँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म प्रचलित कानूनबमोजिम हुनेछ।

अर्जुनधारा नगरपालिकाबाट उपलब्ध गराउने सेवाका मापदण्ड-२०८२

- घ. सेवा प्रवाहमा आएको परिवर्तन, नयाँ प्रविधिको प्रयोग, कानूनी व्यवस्था वा नगरपालिकाको आवश्यकता अनुसार यस मापदण्डमा आवश्यक संशोधन वा परिमार्जन गर्न सकिनेछ।
- ड. यस मापदण्डको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि आवश्यक थप कार्यविधि, निर्देशिका, आन्तरिक आदेश वा निर्णय नगर कार्यपालिकाले गर्न सक्नेछ।

१३. अपेक्षित उपलब्धि

यस मापदण्डको प्रभावकारी कार्यान्वयनबाट:

१. नगरपालिकाबाट प्रदान हुने सेवामा एकरूपता कायम हुने,
२. सेवा प्रवाहमा समय, लागत र प्रक्रियागत झन्झट घट्ने,
३. सेवाग्राहीमैत्री तथा नागरिक केन्द्रित प्रशासनको विकास हुने,
४. सेवा प्रवाहमा पारदर्शिता, जवाफदेहिता तथा उत्तरदायित्व अभिवृद्धि हुने,
५. डिजिटल तथा नवीन प्रविधिको प्रयोगबाट सेवा प्रवाह थप प्रभावकारी हुने,
६. कर्मचारीको कार्यसम्पादन तथा सेवाप्रतिको जिम्मेवारीबोध बढ्ने,
७. नागरिकका गुनासा तथा सुझावलाई सेवा सुधारमा उपयोग गर्ने प्रणाली स्थापित हुने,
८. नगरपालिकाको समग्र सेवा प्रवाहमा नागरिकको विश्वास तथा सन्तुष्टि अभिवृद्धि हुने अपेक्षा गरिएको छ।