भरतपुर महानगरपालिका

नगर कार्यपालिकाको कार्यालय

भरतपुर, चितवन

वागमती प्रदेश, नेपाल

सेवा प्रवाह मापदण्ड

(Service Delivery Standard)

भरतपुर महानगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
भरतपुर, चितवन

सेवा प्रवाह मापदण्डहरु

क्र.सं.	सेवा-सुविधाहरुको किसिम	सम्बन्धित शाखा	लाग्ने समय	सेवा शुल्क/ दस्तुर	आवश्यक कागजातहरु
१.	सूचनाको हक बमोजिमको सूचना प्रदान	सूचना तथा सञ्चार प्रविधि शाखा	सूचनाको प्रकृति अनुसार १ देखि १५ दिनसम्म	१० पेज भन्दा कम निशुल्क र १० पेजभन्दा बढीको हकमा प्रति पेज रु ५ का दरले	निवेदन वा इमेल
२.	उपभोक्ता समितिसँग सम्झौता	योजन तथा बजेट शाखा	१ देखि ३ दिन भित्र	निःशुल्क	• वडाको लगत इस्टिमेट • वडाको टिप्पणी • उपभोक्ता समितिको निर्णय प्रतिलिपि

					• प्राविधिकबाट तयार गरेको कामको प्रगति प्रतिवेदन
३.	योजनाको भुक्तानी	योजन तथा बजेट शाखा	७ दिनभित्र	निःशुल्क	• योजनाको फोटो • नापी किताब • उपभोक्ताको बिल • डोर हाजिरी फाराम • सार्वजनिक परीक्षण फाराम • सामाजिक परीक्षणको प्रतिवेदन • प्राविधिकको टिप्पणी
४.	वैदेशिक प्रयोजनका लागि कागजात प्रमाणीकरण	प्रशासन तथा जनशक्ति विकास शाखा र सूचना तथा सञ्चार प्रविधि शाखा	निवेदन पेस भएको १ दिन भित्र	निःशुल्क	• नागरिकताको प्रमाणपत्र (सक्कल) • जन्म दर्ता वा घटना दर्ताको प्रमाण • वडा कार्यालयबाट प्रमाणित गरिएका कागजातहरू

५.	बाटो लगत कट्टाको सिफारिस	भूमी व्यवस्थापन शाखा (नापी नक्सा एकाइ)	७ दिन भित्र	रु ६००।-	अंशवण्डा प्रयोजनका लागिः • अंशवण्डाको लिखत • वडाको सिफारिस • नापी नक्सा • तिरो तिरेको रसिद • लालपुर्जा • सबै व्यक्तिको नागरिकताको प्रतिलिपि • लगत कट्टा सिफारिश समितिको निर्णय घर नक्सा प्रयोजनका लागि • लिखत बाहेक अन्य सबै कागजातहरू
६.	छाडा चौपाया नियन्त्रण	नगर प्रहरी शाखा	तत्काल	निःशुल्क	• कुनै कागजात आवश्यक नपर्ने

					• मौखिक वा फोनबाट जानकारी गराउन सकिने
७.	प्लास्टिक जन्य वस्तु नियन्त्रण फुटपाथ व्यवस्थापन तथा व्यापार व्यवसाय जन्य निर्माण सामग्री होडिङ् वोर्ड व्यवस्थापन	नगर प्रहरी शाखा	तत्काल	निःशुल्क बारम्बार अटेरी गर्नेको हकमा पटके जरीवाना गरिने	• नागरिकबाट मौखिक वा लिखित उजुरी दिन सकिने
८.	सार्वजनिक स्थलमा बनेका अवैध घर टहरा व्यवस्थापन	नगर प्रहरी शाखा	प्रकृति हेरी तत्काल र केही दिन सम्म	निःशुल्क	• नागरिकबाट मौखिक वा लिखित उजुरी दिन सकिने
९.	सार्वजनिक खरीदका लागि फर्म सूचीकरण	आन्तरिक व्यवस्थापन तथा खरीद शाखा	निवेदन दिएको दिन	निःशुल्क	• संस्था वा फर्म दर्ता प्रमाण पत्र • कर चुक्ता प्रमाण पत्र • भ्याट वा पान दर्ता प्रमाण पत्र • महानगरको हकमा व्यवसाय दर्ता प्रमाण पत्र

१०.	सुरक्षित नागरिक आवासका लागि सिफारिस	भू-उपयोग तथा बस्ती विकास शाखा	बढीमा ३ महिना	निःशुल्क	• नागरिकताको प्रतिलिपि • लालपुर्जाको प्रतिलिपि • जग्गावाला नभएको अवस्थामा वडाको सिफारिस
११.	नयाँ घर नक्सा पास	भवन तथा भवन संहिता एवम् निर्माण इजाजत (डिजाइन समेत) शाखा	निवेदन दिएको मितिले ७ दिनभित्र	आर्थिक ऐनको दफा ५३ अनुसारको दस्तुर लाग्ने	• जग्गा धनी लालपुर्जा • मालपोत तिरेको रसिद • नागरिकता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि • नापी नक्साको कम्प्युटर प्रिन्ट • घर नक्साको डिजाइन

१२.	नक्सा नामसारी	भवन तथा भवन संहिता एवम् निर्माण इजाजत (डिजाइन समेत) शाखा	सबै कागजात पूरा भएको अवस्थामा १ दिनभित्र	आर्थिक ऐनको दफा ५३ अनुसारको दस्तुर लाग्ने	• मालपोत कार्यालयमा गरिएको राजिनामा पासको तमसुक • नापी नक्साको कम्युटर प्रिन्ट • कार्यसम्पन्न प्रमाण पत्र • फोटो २ प्रति • नक्सा पास सम्बन्धी सबै कागजातहरू • नक्सा • राजस्व तिरेको रसिद
१३.	नक्सा संशोधन	भवन तथा भवन संहिता एवम् निर्माण इजाजत (डिजाइन समेत) शाखा	आवश्यक कागजातहरू पेस भएको अवस्थामा सोही दिन	आर्थिक ऐनको दफा ५३ अनुसारको दस्तुर लाग्ने	• नयाँ नापी नक्सा • लगत कट्टा • नयाँ लालपुर्जाको प्रतिलिपि • नयाँ घरको नक्साको ड्र्इङ् सेट

१४.	नक्साको प्रतिलिपि	भवन तथा भवन संहिता एवम् निर्माण इजाजत (डिजाइन समेत) शाखा	निवेदन दिएको दिन	रु. १,०००।-	• निवेदन • नागरिकताको प्रतिलिपि • लालपुर्जाको प्रतिलिपि • अन्य उपलब्ध भए सम्मका कागजातहरू
१५.	इन्जिनियर तथा कन्सल्टेन्सी सेवाका लागि सूचीकरण	भवन तथा भवन संहिता एवम् निर्माण इजाजत (डिजाइन समेत) शाखा	निवेदन दिएको दिन	जनशक्तिको उपलब्धताका आधारमा रु ५,००० देखि १०,००० सम्म	• निवेदन • कम्पनी दर्ता प्रमाण पत्र • महानगर व्यवसाय दर्ताको प्रतिलिपि • इञ्जिनियरको व्यक्तिगत विवरण
१६.	निर्माण कर्मीहरूको प्रमाणीकरण	भवन तथा भवन संहिता एवम् निर्माण इजाजत (डिजाइन समेत) शाखा	निवेदन दिएको दिन	रु २,०००।-	• ट्रेनिङ् प्रमाण पत्रको प्रतिलिपि • नागरिकताको प्रतिलिपि

१७.	कृषक समूह गठन	कृषि तथा पशुपन्छी व्यवसाय प्रवर्द्धन शाखा	तत्काल	रु १००।-	• समूह गठन निर्णयको प्रतिलिपि • समूहको कार्यविधि वा विधान • वडा वा कृषि वा पशु केन्द्रको सिफारिस • फोटो सहित सम्पूर्ण सदस्यहरूको नागरिकता
१८.	नियमित अनुदान वितरण	कृषि तथा पशुपन्छी व्यवसाय प्रवर्द्धन शाखा	१५ दिन देखि ३ महिना सम्म	निःशुल्क	• कृषक समूहको माग निवेदन र निर्णय • कृषक समूह सहकारी वा कृषि फर्म दर्ताको प्रमाण पत्र • सहकारीको हकमा अघिल्लो आवको कर चुक्ता प्रमाण पत्र

					• नेपाली नागरिकताको प्रमाणपत्र • सम्बन्धित वडा कार्यालय वा सेवा केन्द्रको सिफारिस • कृषि सहकारीको हकमा अडिट प्रतिवेदन • सेवा वा कार्य क्षेत्र खुल्ने कागजात
१९.	अनुदानमा रासायनिक मल वितरक सुचीकृत अनुमती	कृषि तथा पशुपन्छी व्यवसाय प्रवर्द्धन शाखा	सोही दिन	रु २००।-	• संस्था दर्ताको प्रमाण पत्रको प्रतिलिपि • स्थायी लेखा नम्बर प्रमाण पत्रको प्रतिलिपि • रासायनिक मल बिक्रेता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि

					• कर चुक्ता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि • विगत दुई वर्षको लेखा परीक्षण प्रतिवेदनको प्रतिलिपि • संस्थागत निर्णयको प्रतिलिपि • नेपाली नागरिकताको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि • वडा कार्यालयको सिफारिसपत्र • सेवा क्षेत्र खुल्ने कागजात
२०.	पशु उपचार तथा कृतिम गर्भाधान	कृषि तथा पशुपन्छी व्यवसाय प्रवर्द्धन शाखा	तत्काल	निःशुल्क कृतिम गर्भाधानको हकमा प्रति पशु रु २५।-	• जानकारी प्रदान गर्ने • अन्य कागजात आवश्यक नपर्ने

२१.	पशु विमा सिफारिस	कृषि तथा पशुपन्छी व्यवसाय प्रवर्द्धन शाखा	तत्काल	निःशुल्क	• विमा गरेको प्रमाणको प्रतिलिपि • विमा दाबी फाराम • सम्बन्धित पशु सेवा केन्द्रको सिफारिस • सम्बन्धित वडाको मुचुल्का सहितको सिफारिस
२२.	रासायनिक मल वितरक सुचीकृत अनुमती	कृषि तथा पशुपन्छी व्यवसाय प्रवर्द्धन शाखा	सोही दिन	वार्षिक रु १ लाख सम्मको कारोबारको लागि रु १००।-, वार्षिक रु २ देखि ५ लाख सम्मको कारोबारका लागि रु ३००।-, वार्षिक रु ५ लाख भन्दा बढी कारोवारका लागि रु ५००।-	• संस्था दर्ताको प्रमाण पत्रको प्रतिलिपि • स्थायी लेखा नम्बर प्रमाण पत्रको प्रतिलिपि • रासायनिक मल बिक्रेता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि • कर चुक्ता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि

					• विगत दुई वर्षको लेखा परीक्षण प्रतिवेदनको प्रतिलिपि • संस्थागत निर्णयको प्रतिलिपि • नेपाली नागरिकताको प्रमापत्रको प्रतिलिपि • वडा कार्यालयको सिफारिस • सेवा क्षेत्र खुल्ने कागजात
२३.	सहकारी संस्था दर्ता	सहकारी तथा रोजगार प्रवर्द्धन शाखा	निवेदन दर्ता भएको मितिले ३ दिनभित्र	रु १० को टिकट	सहकारी संस्था निर्देशिका २०७५ को अनुसूची १४ अनुसारका दस्तावेजहरू
२४.	विनियम संशोधन वा पुनर्लेखन स्वीकृति	सहकारी तथा रोजगार प्रवर्द्धन शाखा	पत्र दर्ता भएको दिन	निःशुल्क	• संस्थाको पत्र • विनियम सशोधनको सैद्धान्तिक सहमति • साधारण सभाको निर्णय

					• सञ्चालक समितिबाट पुनर्लिखित विनियम
२५.	बैङ्क खाता खोल्ने, बन्द गर्ने वा दस्तखत परिवर्तन गर्ने	सहकारी तथा रोजगार प्रवर्द्धन शाखा	पत्र दर्ता भएको दिन	निःशुल्क	• संस्थाको पत्र • व्यहोरा खुलेको सञ्चालक समितिको निर्णय प्रतिलिपि
२६.	सहकारी संस्था एकीकरण	सहकारी तथा रोजगार प्रवर्द्धन शाखा	पत्र दर्ता भएको दिन		• दुबै संस्थाको सञ्चालक समितिले एकीकरणका लागि गरेको निर्णयको प्रतिलिपिहरू • सहकारी संस्था दर्ता सम्बन्धी निर्देशिकाको अनुसूची १६ को ढाँचामा निवेदन • अनुसूची १५ अनुसारका कागजातहरू

					• साधारण सभाको निर्णय सहितको संस्थाको पत्र
२७.	बिलको भुक्तानी	आर्थिक प्रशासन शाखा	बढीमा तीस दिन भित्र	निःशुल्क	• लाभान्वित वर्गको आमभेलाको निर्णय • लाभान्वित वर्गको भेलाले गरेको समिति गठन निर्णयको प्रतिलिपि • अनुगमन समिति गठन गरेको निर्णय • लागत अनुमान • वडा कार्यालयबाट लागत अनुमान स्वीकृत पत्र • सम्झौता पत्र • कार्यदिशको प्रतिलिपी • योजनास्थलको सूचना बोर्डमा टाँस गरेको प्रमाण (फोटो)

					• सामान खरीद गरेको हकमा भ्याट बिल • डोर हाजिरी फाराम (दैनिक ज्यालादारीमा काम गराएको हकमा) • कार्यसम्पन्न भएको व्यहोरा उल्लेख गरेको निवेदन • प्राविधिक जाँचपासको प्रतिवेदन (टेस्ट प्रतिवेदन) • भुक्तानीको लागि वडाको सिफारिस पत्र • आम भेलाले खर्च सार्वजनिक गरेको निर्णय

					• पालिकाको अनुगमन समितिको प्रतिवेदन
२८.	अपाङ्गता परिचय पत्र जारी	महिला बालबालिका तथा समाज कल्याण शाखा	स्वतः पहिचान हुने का हकमा ३ दिन अपाङ्गता परिचय पत्र सिफारिस समितिमा लानु पर्नेको हकमा बढीमा ३ महिना	निःशुल्क	• वडा कार्यालयको निवेदन सहितको सिफारिस • नागरिकता वा जन्म दर्ता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि • फोटो ३ प्रति • स्वास्थ्य परीक्षण सम्बन्धी अस्पताल वा स्वीकृत प्राप्त चिकित्सकबाट प्रमाणित प्रतिवेदन
२९.	बेवारिसे बालबालिकाको संरक्षकत्वका लागि अनुमति	महिला बालबालिका तथा समाज कल्याण शाखा	वढीमा ३ दिन	निःशुल्क	• दम्पत्तिको निवेदन • जाय जन्म नहुने भनी चिकित्सकले प्रदान गरेको प्रमाण • विवाह दर्ताको प्रतिलिपि

					• दुवै दम्पत्तिको नागरिकताको प्रतिलिपि • स्थानीय वडाको सिफारिस • जग्गा धनी लालपुर्जाको प्रतिलिपि
३०.	उपचारात्मक स्वास्थ्य सेवा, पोषण सेवा, सुरक्षित मातृत्व सेवा, परिवार नियोजन सेवा, रोग नियन्त्रण सम्बन्धी सेवा, खोप सेवा, गाउँघर क्लिनिक सेवा लगायतका अन्य विविध स्वास्थ्य सेवाहरू	सम्बन्धित स्वास्थ्य चौकी वा सेवा केन्द्रहरु	तत्काल	निःशुल्क	आवश्यक नपर्ने
३१.	अभिलेख प्रतिलिपिका लागि सिफारिस	सम्बन्धित स्वास्थ्य चौकी वा सेवा केन्द्रहरु	तत्काल	निःशुल्क	• तोकिएको ढाँचा अनुसारको निवेदन • सम्बन्धित व्यक्तिको नागरिकताको प्रतिलिपि

३२.	गैरसरकारी संस्थाको सूचीकरण	गैरसरकारी संघ संस्था समन्वय तथा सामुदायिक परिचालन शाखा	निवेदन दिएको दिन	निःशुल्क	• तोकिएको ढाँचामा निवेदन • गत आर्थिक वर्षको लेखा परीक्षण प्रतिवेदन • कर चुक्ता प्रमाण पत्र • वार्षिक प्रतिवेदन • आगामी वर्षको प्रस्तावित कार्यक्रम तथा बजेट
३३.	समुदायमा आधारित संस्था दर्ता	गैरसरकारी संघ संस्था समन्वय तथा सामुदायिक परिचालन शाखा	निवेदन पेश भएको दिन	निःशुल्क	• तोकिएको ढाँचामा निवेदन • संस्थाको निर्णय • सम्बन्धित वडाको सिफारिस • संस्था सञ्चालक समितिका पदाधिकारीहरूको नागरिकता

					प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि
३४.	विपदमा राहत वितरण	विपद व्यवस्थापन शाखा	तत्काल	निःशुल्क	• वडा र प्रहरीको सिफारिस • मुचुल्का सहितको पत्र
३५.	आपतकालीन सहयोगका लागि सम्पर्क	विपद व्यवस्थापन शाखा	तत्काल	निःशुल्क	• आपतकालिन सहयोगका लागि तोकिएको नम्वरमा फोन गर्ने
३६.	खोज तथा उद्धार	विपद व्यवस्थापन शाखा (विपद तथा आपतकालिन कार्य सञ्चालन) केन्द्र	तत्काल	निःशुल्क	• खोज तथा उद्धारका लागि तोकिएको नम्वरमा फोन गर्ने
३७.	दमकल सेवा	बारुण यन्त्र प्रमुख	तत्काल	निःशुल्क	तोकिएको फोनमा तत्काल खबर गर्ने (फोन नं ०५६-५२१०८३, ९८४५१४३८७८)
३८.	विद्यालय अनुमति	शैक्षिक प्रशासन महाशाखा	सामुदायिक तर्फ – निशुल्क	फारम वितरण माध देखि चैत्र सम्म	• तोकिए अनुसारको माग फारम • वडाको सिफारिस

			संस्थागत तर्फः वालविकास का लागि रु ५,०००।– (वाल विकास धरौटी रु ५०,०००।-) आधारभूतका लागि रु १०,०००।- माध्यमिकका लागि रु १५,०००।- (आवेदन फाराम दस्तुर – सामुदायिक तर्फ - आधारभूत विद्यालयका लागि रु १,०००।-, माध्यमिक	विद्यालय अनुमति फायल पेस गरेको मितिले २ दिन भित्र	• विद्यालय व्यवस्थापन समितिको निर्णय • नजिकका समान तहका दुई वटा विद्यालयको सहमति पत्र • कक्षा थपका लागि तल्लो कक्षाको अनुमति पत्रको प्रतिलिपि, • संस्थागत विद्यालयको हकमा विद्यार्थीको शुल्क विवरण • योग्यता प्राप्त शिक्षकहरूको विवरण

			विद्यालयका लागि रु २,०००।–र संस्थागत तर्फ बालविकासका लागि रु १,०००।-, आधारभूत विद्यालयका लागि रु २,०००।- र माध्यमिक विद्यालयका लागि रु ४,०००।-)		
३९.	शिक्षक सरुवा	शैक्षिक प्रशासन महाशाखा	अन्तर पालिका आधारभूत तहको शिक्षकको हकमा रु.१,०००।- र माध्यमिक तहको रु. २,०००।-	कागजात पुगेको अवस्थामा निवेदन पेस गरेको ७ दिन भित्र	• तोकिएअनुसारको अनुसूची निवेदन फारम • दुबै विद्यालयको व्यवस्थापन समितिको निर्णय सहमति, • अन्तरपालिका भए पालिकाको सहमति,

					• स्थायी नियुक्ति पत्रको प्रतिलिपि
४०.	करारमा शिक्षक नियुक्ति र अभिलेख	शैक्षिक प्रशासन महाशाखा	कागजात पुगेको अवस्थामा निवेदन पेस गरेको ७ दिन भित्र	अभिलेखीकरण दस्तुर - आधारभूत तह रु. ३००।-, माध्यमिक तह रु. ५००।-	• पद रिक्त भएको जानकारी पत्र • अनुमति मागको लागि वि.व्य.स.को निर्णय • कार्यालयको अनुमति पत्र • सम्बन्धित शिक्षकको योग्यताको प्रमाणपत्रका प्रतिलिपिहरू • छनोट समितिको सिफारिस निर्णय • विज्ञापन गरेको सूचना
४१.	कक्षा ८ को प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि	शैक्षिक प्रशासन महाशाखा	निवेदन दिएको दिन	प्रति विद्यार्थी दस्तुर रु.१००।-	• विद्यालयको सिफारिस

					• नाम थर वा जन्म मिति सच्याउनु पर्ने भए जन्मदर्ता प्रमाणपत्रको प्रतिलिपि
४२.	मोटरबोट / जल यातायात संञ्चालनको अनुमति	राजस्व व्यवस्थापन महाशाखा	कागजात पूरा भएपछि बढीमा १ महिना	बोट सङ्ख्याका आधारमा रु १५,०००।- देखि रु १७,०००।- सम्म	• फर्मका नामबाट निवेदन • कम्पनी रजिष्ट्रारको कार्यालयबाट जारी कम्पनी दर्ता प्रमाण पत्र • प्रबन्ध पत्र • पर्यटन मन्त्रालयबाट स्विकृत इ आइ ए प्रतिवेदन • स्थायी लेखा नम्बर प्रमाण पत्र • पर्यटन मन्त्रालयबाट जारी जलयातायात सञ्चालन इजाजत

					पत्र मान्य (अवधि रहेको) • चालक तथा यात्रु क्षमता बमोजिमको मान्य अवधि रहेको बिमालेख • वडा कार्यालयको सिफारिस • सञ्चालकको नागरिकताको प्रमाण पत्रको प्रतिलिपि
४३.	निर्माण व्यवसाय दर्ता घ वर्ग	राजस्व व्यवस्थापन महाशाखा	कागजात पूरा भएपछि बढीमा १ महिना	न्यूनतम रु ५,०००।-	• संस्थाको तर्फबाट निवेदन • कम्पनी दर्ता प्रमाण पत्र • भ्याट/प्यान दर्ता प्रमाणपत्र • तोकिएको मेसिन औजार खरिद गरेको विवरण

					• उपकरणको स्वामित्व पत्र • मेशिन औजारको अवस्थाका बारेमा मेकानिकल ईन्जिनियरले प्रमाणित गरेको पत्र • जनशक्ति विवरण • मेसिन औजारको बिमा • कोटेसन बिल • जग्गाको कर तिरेको रसिद • कम्पनीको प्रबन्ध पत्र • नोटरी पब्लिकबाट प्रमाणित प्रतिलिपि कागजातहरू
४४.	क्रसर उद्योग सञ्चालन अनुमती	राजस्व व्यवस्थापन महाशाखा	कागजात पूरा भएपछि बढीमा १ महिना	न्यूनतम रु ५०,०००।-देखि रु ५,००,०००।-सम्म	• संस्थाको तर्फवाट निवेदन • कम्पनी दर्ता प्रमाण पत्र

					• भ्याट/प्यान दर्ता प्रमाणपत्र • तोकिएको मेसिन औजार खरिद गरेको विवरण • उपकरणको स्वामित्व पत्र • मेशिन औजारको अवस्थाका बारेमा मेकानिकल ईन्जिनियरले प्रमाणित गरेको पत्र • जनशक्ति विवरण • मेसिन औजारको विमा • कोटेसन विल • जग्गाको कर तिरेको रसिद • कम्पनीको प्रवन्ध पत्र • नापी कार्यालयबाट प्रमाणित (१०० फिटको

						रेडिएस, २०० फिट लम्वाई र २०० फिटको चौडाई भएको एउटै चाक्लाको जग्गा, राजमार्गवाट ५०० मि., खोलाकिनारवाट ५०० मि., शिक्षण संस्थावाट २ कि.मि., स्वास्थ्य संस्थावाट २ कि.मि., धार्मिक, सांस्कृतिक र पुरातात्विक संस्थावाट २ कि.मि. सुरक्षा निकायवाट २ कि.मि., निकुञ्ज आरक्षवाट २ कि.मि. र घनावस्तीवाट २ कि.मि., हाइटेन्सन

					वाट २०० मि टाढा रहेको) • स्वास्थ्य, पर्यटन, सञ्चार जस्ता उद्योगको हकमा अधिकार प्राप्त निकायको सिफारिस • नोटरी पब्लिकको कार्यालयबाट प्रमाणित प्रतिलिपि कागजहरू
४५.	सेवा ग्राहीका गुनासाहरूको सुनुवाइ	शासकीय सुधार इकाइ	तत्काल र प्रकृति अनुसार केही दिनभित्र	निःशुल्क	• टेलिफोन वा इमेल वा पत्राचार वा नागरिक आफै उपस्थित भइ गुनासो पेटिकामा सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासाहरू राख्ने
४६.	अख्तियार उल्लङ्घन सम्बन्धी उजुरी	शासकीय सुधार इकाइ	उजुरीको प्रकृति अनुसार ५ दिनभित्र	निःशुल्क	विभिन्न माध्यमबाट उजुरी दिन सकिने