



# सुशासनलाई टेवा, मुखकानसहितको सेवा



## काठमाडौं महानगरपालिका

पो.ब.नं. ८४१६, बागदरबार, काठमाडौं, नेपाल ।

फोन नं. ४२३१४८९ फ्याक्स : ९७७-१-४२६८५०९

E-mail: [kmcmayor@mos.com.np](mailto:kmcmayor@mos.com.np),

<http://www.kathmandu.gov.np>

## काठमाडौं महानगरपालिकाको दूरदृष्टि (Vision)

★ मेरो पौरख, मेरो गौरव, मेरो काठमाडौं

★ सफा, सुन्दर, स्वस्थ, शान्त, सुरक्षित, सभ्य  
र समृद्ध काठमाडौं

## सुशासनलाई टेवा, मुस्कानसहितको सेवा

काठमाडौं महानगरपालिकाका कर्मचारीहरूको  
शिष्टाचार तथा आचार संहिता- २०६७

देशको राजधानी शहर काठमाडौंमा अवस्थित एक मात्र महानगरपालिकालाई समृद्ध महानगरका रूपमा विकसित र परिचित गराउन सेवा र सुविधा लिन आएका सेवाग्राहीहरूलाई अधिकतम गुणस्तरीय, प्रभावकारी र विश्वसनीय सेवा प्रदान गर्ने उद्देश्यका साथ काठमाडौं महानगरपालिकाले सुशासनलाई टेवा, मुस्कानसहितको सेवा भन्ने पवित्र अभियानद्वारा कर्मचारीहरूको आचरण र व्यवहारलाई कार्य क्षेत्रमा लागू गर्ने कटिबद्धता जाहेर गरेको छ । यसमा असल व्यक्तिगत आचरण, सेवाग्राहीप्रति सुन्दर व्यवहार, कुशल कार्यालय व्यवस्थापन तथा व्यवस्थित कार्यसम्पादनद्वारा कार्यालय र कर्मचारीको क्षमता विकास, परिष्कृत सेवा र मुस्कानसहितको व्यवहार प्रदर्शन र प्रदान गरी महानगर प्रशासनले सेवाग्राही महानगरवासीलाई उच्चतम भौतिक र मनोबैज्ञानिक रूपले सेवा, सन्तुष्टि दिएर सुशासनलाई टेवा पुऱ्याउने महान् लक्ष्य लिएको छ ।

## व्यक्तिगत आचरण (Codes of Conduct)

१. तोकिएको समय अगाडि नै कार्यालय वा कार्यक्षमा उपस्थित भइसक्ने ।
२. सफा, सुन्दर, सौम्य, सालिन तथा स्फूर्तियुक्त यथोचित पोशाकमा कार्यालय आउने । पोशाक तोकिएका कर्मचारीको हकमा तोकिएको पोशाकमा कार्यरत रहने ।
३. आफ्नो जिम्मेवारी, काम, कर्तव्य र उत्तरदायित्वप्रति सधैं सजग र सतर्क रहने ।
४. अनुशासन, कर्तव्य परायणता र आपसी सम्मानलाई पूर्ण आत्मसात गर्ने ।
५. नकारात्मक मानवीय संवेगहरू- रिस/आवेश, आडम्बर, अल्छी/आलस्य, तनाव, अटेर, उदासिन, उपेक्षाभाव, संवेदनहीनता, लोभ, दुर्व्यवहार, वैमनश्यता, शत्रुता, असामाजिक तथा अमर्यादित भावनाको प्रदर्शन र आचरण नदेखाउने ।
६. मानसिक, मनोवैज्ञानिक, आत्मिक, बौद्धिक, सामाजिक र शारीरिक ऊर्जा, सन्तुलन, आत्मानुशासन, शक्ति र संयमताको विकासको लागि कार्यस्थल वा बाहिर पनि योग प्राणायाम, ध्यान तथा अन्य आध्यात्मिक अभ्यास र चेतनालाई ग्रहण गर्ने ।
७. स्थानीय भाषा, धर्म, संस्कृति, पर्व, परम्परा, चालचलन तथा सामाजिक, सांस्कृतिक मूल्य-मान्यतालाई यथोचित सम्मान गर्ने ।
८. आफ्नो काम र कार्यालयप्रति सदैव उत्प्रेरित, उच्च मनोबलयुक्त, ऊर्जाशील र निष्ठावान रहने ।
९. कार्यालय समयभित्र मादक पदार्थ सेवन नगर्ने तथा कार्यालय हाता एवं कार्यक्षमा धुम्रपान सेवन निषेध गर्ने ।
१०. आफ्ना प्रत्येक सहकर्मीहरूसँग सकारात्मक धारणा र आत्मीयता प्रदर्शन गर्ने तथा दुःखमा सान्त्वना र सफलतामा प्रफुल्लता प्रदर्शन गर्ने ।
११. कुनै पनि असफलतामा अरू कसैलाई दोष नदिने र सफलताको श्रेयमा भने सामूहिक भावना बाँड्ने ।
१२. अरूको सहयोगप्रति आभार प्रकट गर्ने र मुस्कानसहित धन्यवाद ज्ञापनको संस्कृतिको विकास गर्ने ।
१३. समय र कर्तव्यप्रति सधैं सचेत रही म भन्ने भावनाको सट्टा हामी भन्ने संस्कारको विकास गर्ने ।
१४. अरूले गरेको कुनै पनि गल्तीप्रति क्षमाशील बन्ने आदतको विकास गर्ने तथा आफूले गरेको गल्तीमा क्षमायाचना गर्ने प्रवृत्तिको विकास गर्ने ।
१५. कसैप्रति पनि कुनै पूर्वाग्रह नराखी मानवीय मूल्य, मर्यादा र गरिमाको सम्मान गर्दै अरूको व्यक्तित्व र अस्तित्वको सदैव कदर गर्ने ।
१६. कार्य अवधिभरि प्रशन्न रहने, फूर्तिलो देखिने र कामको परिणामप्रति उत्साहित एवम् आशावादी बन्ने ।
१७. आफू, कार्यालय तथा घरपरिवारको वातावरणलाई समेत सकारात्मक स्वरूप प्रदान गर्न सधैंभरि हसिलो रही काम गर्ने ।
१८. आफू स्वस्थ रहिरहनका लागि पनि सधैं हसिलो वा मुस्कानयुक्त आवरणमा रहनु आवश्यक छ भन्ने कुरालाई मनन गरी यस्तो बानीको विकास गर्ने ।
१९. जस्तोसुकै प्रतिक्ल परिस्थिति (हडताल, बन्द, प्राकृतिक तथा मानव विपद, सङ्कट) मा पनि धैर्यरता, परिश्रम, एकता, अनुशासन तथा संस्थागत प्रतिष्ठा र आदर्शलाई उच्च बनाई राख्ने ।
२०. माथिल्लो अधिकारी, सहकर्मी, अधिनस्थ कर्मचारी वा कार्यालयका समग्र कार्यसम्पादनप्रति सार्वजनिक रूपमा नकारात्मक टीकाटिप्पणी नगर्ने, गर्न नदिने तर औपचारिक/अनौपचारिक भेट वा छलफल वा बैठकमा भने सुधारात्मक सुझावलाई कदर गर्ने ।
२१. भिन्न-भिन्न ट्रेड यूनियन सङ्गठन, राजनीतिक विचारधारा, भौगोलिक क्षेत्र, मातृभाषा, संस्कृति/संस्कार, धर्म/परम्परा आदि भए पनि आपसमा कुनै पनि प्रकारको विभेद, विवाद र पूर्वाग्रह नराख्ने, सदैव एकता, सामाजिक सद्भाव र आत्मीय भाव देखाउने सहकार्यको शैली अपनाउने ।
२२. आफू मातहतका कर्मचारीहरूलाई शिष्टतापूर्वक निर्देशन पालना गराउने र अनुशासित राख्ने तथा आफू पनि निर्देशन पालना गर्ने र अनुशासित हुने ।
२३. लोभ, लालच र अनावश्यक भ्रमेला सिर्जना गराउन खोज्ने प्रवृत्तिलाई निरुत्साहित गराउँदै तथा आफ्नो जिम्मेवारीलाई पूरा गर्ने नैतिक दायित्व सम्झिँदै कार्यथलोमा क्रियाशील रहने ।

## सेवाग्राहीप्रति व्यवहार (Response to the People)

२४. मुस्कानसहित अभिवादन गर्दै सेवाग्राहीको कामप्रति सदैव तत्पर रहने तथा स्थानीय भाषी सेवाग्राहीसँग सो भाषाद्वारा अन्तर्संवाद गर्न प्रयत्नशील रहने ।
२५. सेवाग्राहीलाई सेवाप्राप्तिमा सहजपनको अनुभूति गराउँदै मुस्कानसहितको सेवाले सेवाग्राहीमा स्वतः नै मुस्कान ल्याउन सकिन्छ भन्दै महानगरप्रति सकारात्मक भावनाको मनोवैज्ञानिक विकास गर्ने ।
२६. गर्न नहुने र गर्न नसकिने कामका लागि शिष्ट र सभ्य किसिमबाट आफ्ना असमर्थताहरू व्यक्त गर्ने तथा कार्य सम्पन्न भएपछि पनि मुस्कान सहितको विनयशील व्यवहार प्रकट गर्ने ।
२७. सेवा/वस्तु तत्काल प्रदान गर्न नियम/प्रावधान नमिल्ने भए स्पष्ट, मर्यादापूर्वक तथा सम्मानपूर्वक सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई बताएर वा बुझाएर चित्त बुझाउने ।
२८. सबै सेवाग्राहीप्रति स्वच्छ, र निष्पक्ष व्यवहार गर्ने र सेवाग्राहीको विश्वास आर्जन गर्ने ।
२९. सबै सेवाग्राहीप्रति सम्मान, नम्रता, मर्यादित र शालीन व्यवहार गर्ने ।
३०. सेवाग्राहीको गुनासो, दुखेसो तथा कुनै पनि प्रकारका समस्याप्रति सधैं गम्भीर, सहयोगी र जवाफदेही रहने तथा सेवाप्रवाहलाई सहजीकरण गर्ने ।
३१. सबै सेवाग्राहीप्रति सकारात्मक रहने र तत्काल देखिएका समस्या समाधानको लागि प्रयत्नशील हुने ।
३२. पारदर्शी, छिटो र गुणात्मक सेवा प्रवाहद्वारा अन्ततः सेवाग्राहीको सन्तुष्टिलाई आफ्नो कार्य सम्पादन गन्तव्य (Performance Destination) बनाउने ।
३३. सेवाग्राही जनताको कार्यलाई सधैं प्राथमिकता दिने र उनीहरूको कामको महत्व र भावनालाई बुझ्ने ।
३४. सेवा प्रदायक कर्मचारी र सेवाग्राहीबीच सौहार्द, मैत्रीपूर्ण, हार्दिक तथा आत्मीय सम्बन्धलाई निरन्तर उच्च महत्व दिने ।

३५. सेवाग्राहीमध्ये वृद्धवृद्धा, अपाङ्गता भएका, बालबालिका, असहाय, रोगी/विरामी, दलित तथा महिलालाई क्रमशः सेवामा प्राथमिकता दिई कार्य सम्पन्न गरिदिने ।
३६. सेवा लिन आएका कुनै पनि किसिमका सेवाग्राहीको सेवालार्इ गम्भीरतापूर्वक लिई उनीहरूको सेवा पाउने अधिकारलाई सर्वोपरी प्राथमिकता दिइ कार्य गर्ने ।
३७. सेवाग्राही वा जनस्तरबाट माग भएका विकास-निर्माणका कार्यक्रमहरू तथा अन्य सहयोग र सुझावको कदर गर्ने ।
३८. स्थानीय स्वायत्त शासन ऐन अनुसार सेवाग्राही वा महानगरका वासिन्दाहरूलाई सेवा प्रदान गर्नुपर्ने आवश्यक काममा पारस्परिक विश्वासको आधारमा काम गर्ने ।
३९. सेवाग्राहीप्रति पूर्णतः उत्तरदायी हुँदै देशको राजधानी शहरको एक मात्र महानगरपालिकालाई समृद्ध महानगरका रूपमा विकसित र परिचित गराउन सम्बन्धित सम्पूर्ण कर्मचारी मात्रै होइन नागरिक समाज, राजनीतिक दल, सामाजिक संघसंस्था लगायत महानगरवासी समेतबाट सहयोगी भूमिका लिएर काम गर्ने ।
४०. सुशासनलाई टेवा पुऱ्याउँदै मुस्कानसहितको कुशल सेवा प्रदायक संस्थाको रूपमा जनविश्वास आर्जन गरी आदर्श महानगरको रूपमा महानगरलाई स्थापित गर्ने ।
४१. समय-समयमा सार्वजनिक सुनुवाईको व्यवस्था गर्ने ।

## कार्यालय व्यवस्थापन (Office Management)

४२. आफ्नो कार्यक्षेत्र र कार्यालय परिसर पूर्ण रूपले सफासुगन्ध र स्वच्छ बनाई राख्ने र राख्न लगाउने तथा फोहोरमैला सङ्कलन र सुरक्षित गर्ने भाँडा वा ठाउँ निश्चित गरी त्यसको नियमित निष्काशनको व्यवस्थाका साथै सकेसम्म जैविक र अजैविक फोहोरमैलालाई छुट्याएर राख्ने व्यवस्था गर्ने ।
४३. सेवा प्रदाय कार्यलाई व्यवस्थित र छिटो छरितो गर्न टोकन प्रणाली अपनाउने ।
४४. निर्णय प्रक्रियालाई छोट्याउन तीन तह पद्धति अपनाउने । जस्तै- राय लिने/दिने कार्यमा शीघ्रता ल्याउने, निर्णय कार्यान्वयनलाई तीब्रता दिने ।

४५. उदाहरणीय कार्य वा नतिजा वा परिणामको सबैले अनुसरण गर्ने, त्यस कार्यको प्रचार-प्रसार गर्ने ।
४६. कार्यालयको स्वीकृति वा अनुमति नलिई सम्बन्धित कसैबाट कसैलाई कुनै पुरस्कार, उपहार, दान दातव्य, नगद, चन्दा नलिने र नदिने ।
४७. कार्यालय र कामको मर्यादा, अवस्था, संवेदनशीलता र प्रतिष्ठालाई ध्यान दिई आवश्यक गोप्यता कायम गर्ने ।
४८. महानगरको गौरव, इज्जत, विकास, सम्मान, प्रतिष्ठा, सम्मुन्नति हुने कुनै पनि क्रियाकलापमा संलग्न हुने वा सो को लागि प्रेरित गर्ने ।
४९. संस्थागत, सरकारी, सार्वजनिक वा जनताको सम्पतिको संरक्षण र सुरक्षा दिने/गर्ने ।
५०. काम गर्दा खर्चको औचित्यता, प्रभावकारिता र मितव्ययितालाई उच्च प्राथमिकता दिने ।
५१. कार्यालयलाई शान्त र स्पन्दनशील (Quiet & Vibrant) बनाउने, कार्यालय परिसर वा कार्यक्षेत्र होहल्ला, असभ्य बोलीवचन, गालीगलौज, अमर्यादित व्यवहार हुन नदिने ।
५२. हरेक महिनाको १ गते (विदा परेमा क्रमशः पछिल्लो दिन) कार्य समीक्षा बैठक (Staff Meeting) हुने, अग्रगामी कार्य सुधारका लागि खुला आन्तरिक बहसलाई जोड दिने ।
५३. आफ्नो कार्यक्षेत्र वा कार्यालयको काम, प्रगति, समीक्षा, सूचना, विवरण जस्ता समाचारमूलक सन्देश वा सूचना कुनै पनि सञ्चार माध्यम (Media) लाई आफैले नदिने, दिनु परेमा प्रवक्ता वा सहप्रवक्ता मार्फत् दिने व्यवस्था गर्ने ।
५४. महानगर कार्यालय वा अन्तर्गतका कार्यालयहरूको कार्य-प्रगति वा सूचनामूलक समाचार प्रवाह र पारदर्शिताको लागि हरेक महिनाको पहिलो हप्तामा पत्रकार भेटघाट (Meet the Press) कार्यक्रम आयोजना गरिने, जहाँ कार्यकारी अधिकृत वा प्रवक्ता वा सहप्रवक्ताद्वारा महानगरपालिकाका आवश्यक सूचना प्रवाहको व्यवस्था गर्ने ।
५५. समस्त महानगरवासी, राजनैतिक दल, नागरिक समाज, सामाजिक तथा गैरसरकारी संस्थाहरू अन्य स्वशासित तथा सरकारी निकायहरूसँग नियमित सौहार्द, सजीव र सक्रिय सम्बन्ध राख्ने ।

५६. सम्बन्धित मित्रराष्ट्र र तिनका मित्रेरी/मैत्री शहर (Sister/Friendly City) र अन्तर्राष्ट्रिय विषयगत/विधागत संघसंस्थाहरूसँग घनिष्ठ क्रियाशील तथा उपयोगी सम्बन्ध र समन्वयको निरन्तर विकास तथा विस्तार गर्ने ।
५७. अनावश्यक काममा विजुली, टेलिफोन, पङ्खा, हिटर आदि प्रयोग नगर्ने ।
५८. सम्पूर्ण कर्मचारीहरू कम्प्यूटर शिक्षा हासिल गर्न प्रयत्नशील रहने तर कार्यालयको कम्प्यूटर दुरुपयोग नगर्ने ।

## कार्यसम्पादन (Performance)

५९. कार्यसम्पादनमा विलम्बता गर्ने, काम/जिम्मेवारी पन्छाउने, भूठो बोल्ने/आश्वासन मात्रै दिने, हैरानी दिने, भ्रष्टाचार गर्ने, काम छोडेर हिँड्ने, आदेश/निर्देशनलाई पालना नगर्ने जस्ता गैरजिम्मेवारी व्यवहार नगर्ने ।
६०. कार्यालयको काम वा सम्बन्धित विषयमा अनावश्यक राजनीति गर्ने, कसैलाई अवाञ्छित दवाव दिने वा प्रभाव पार्ने, संस्थागत हित विपरित बोल्ने, गलत सूचना प्रवाह गर्ने/प्रकाशन गर्ने, भड्काउने, विरोध/विद्रोह गर्ने आदि जस्ता गैरव्यावसायिक र गैरजिम्मेवार आचरणलाई पूर्ण रूपले उन्मूलन र निषेध गर्ने ।
६१. सेवाग्राहीलाई सेवाको निरन्तरतामा असर पर्ने गरी आफ्नो कार्यक्षेत्र नछोड्ने, अत्यन्त जरुरी परेमा काम नरोकिने गरी अर्को विकल्पको व्यवस्था गरेर वा गर्न लगाएर मात्र बाहिरिने ।
६२. कार्यसम्पादनको सिलसिलामा व्यक्तिगत स्वार्थ र प्राथमिकताभन्दा समूह गतिशीलता (Group Dynamics) मा जोड दिने ।
६३. **कामलाई प्रोत्साहन र प्रोत्साहनको लागि काम** भन्ने कार्य-मर्यादा (Dignity of Works) को सिद्धान्तलाई आत्मसात गर्ने ।
६४. नागरिक बडापत्र, सुशासन ऐन/नियमावली, स्थानीय स्वायत्त शासन ऐन २०५५ तथा नियमावली, न्यूनतम शर्त तथा कार्यसम्पादन मापन (MCPM), सेवा अभियान सञ्चालन निर्देशिका २०६५ जस्ता मार्गदर्शनका आधारमा कार्यसम्पादनमा जोड दिने ।

६५. देशभक्ति, राष्ट्रियता, राष्ट्रिय अखण्डता, मानव अधिकार, लैंगिक तथा जातीय समानता, संविधान, मौजुदा राष्ट्रिय नीति, कानून, मार्गदर्शन र मान्यतालाई सधैँ महत्व दिई काम गर्ने ।
६६. सार्वजनिक सेवालालाई प्रभावकारी बनाउन **हामी सबैले प्रयत्न गरे असम्भव केही हुँदैन** भन्ने आदर्श भावनाको विकास गर्ने ।
६७. कार्यसम्पादनका क्रममा प्रत्येक काम-कारवाहीहरू सहज रूपले सम्पन्न गर्ने बानीको विकास गरी **भोलि** भन्ने संस्कारको अन्त्य गर्ने ।
६८. कार्यसम्पादनका क्रममा सम्पन्न भइसकेका कार्यलाई समय-समयमा समीक्षा तथा मूल्याङ्कन गर्नुका साथै आगामी कार्यसम्पादन र कार्ययोजनाका बारेमा पनि तयारी गर्ने आदतको विकास गर्ने ।
६९. कार्यसम्पादनको दौडानमा उत्पन्न सङ्कट वा समस्यालाई लिएर नआत्तिने, नडराउने र उपेक्षा पनि नगर्ने बरु गम्भीर र धैर्यवान भई समाधानार्थ प्रयासमा लाग्ने बानीको विकास गर्ने ।
७०. महानगरले प्रदान गर्ने प्रत्येक सेवाप्रवाहमा गुणात्मक सुधार गर्न प्रयासरत् रही विगतका गल्तीबाट पाठ सिक्दै वर्तमानलाई ऊर्जाको रूपमा लिई भविष्यलाई सफलताको धरोहरका रूपमा विश्वास लिएर काम गर्ने ।
७१. असल वा खराब कार्यसम्पादनको आधारमा 'पुरस्कार' वा 'दण्ड' को व्यवस्थाद्वारा सम-न्यायको मूल्य र मान्यता स्थापित गर्ने ।



## येँ महानगरपालिकाया दूरदृष्टि (Vision)

★ जिगु पौरख, जिगु गौरव, जिगु येँ दे

★ रचूगु, पिचूगु, बांलाःगु, शान्त, सुरक्षित, सभ्य व समुन्नत येँ दे ।

# सुशासनयात टेवा मुस्कान लिसेया सेवा

## येँ महानगरपालिकाया कर्मचारी तय्गु शिष्टाचार व आचार संहिता- २०६७

देय्या लाय्क शहर येँया छगू जक महानगरपालिकायात समृद्ध महानगरया रूप्य विकसित व म्हसीकेत सेवा व सुविधा काःवःपिं सेवाग्राहीतय्त अति गुणस्तर दुगु, प्रभावकारी जूगु व विश्वासदुगु सेवाप्रदान यायेगु आज्जुया लिसें येँ महानगरपालिकां “सुशासनयात टेवा, मुस्कानलिसेया सेवा” धैगु पवित्र भावनाया लिधंसाय् अभियानया रूप्य कर्मचारीतय्गु आचरण व व्यवहारयात कार्यक्षेत्र्य् छ्यलेगु खँ जाहेर यानाचवना । थ्व अभियानय् असल व्यक्तिगत आचरण, सेवाग्राहीयात यायेगु बांलाःगु व्यवहार, कूशल ज्याकू व्यवस्थापन नापंया व्यवस्थित कार्यसम्पादनपाखें ज्याकू व कर्मचारीया क्षमता विकास, परिष्कृत सेवा व न्हिलाछ्वाः लिसेया व्यवहार यानाः महानगर प्रशासनं सेवाग्राही महानगरवासीयात उच्चरूपं भौतिक व मनोवैज्ञानिक कथंसेवा, सन्तुष्टि बियाः सुशासनयात लिधंसा बिगु त्क धंगु आज्जु काःगु जुल ।

## व्यक्तिगत आचरण (Codes of Conduct)

१. क्वःछिनातःगु ई सिवें न्ह्यः हे ज्याकुथिई च्वनेगु ।
२. यचूगु, बांलाःगु, सभ्य, शालिन एवं स्फुर्ति दुगु व्यवस्था कथंया वसः पुना ज्याकुथी च्वनेगु, वसः, किटान कर्मचारी पिन्सं क्वःछिनातःगु वसः पुना वयेगु ।
३. थःगु जिम्मेवारी, ज्या, कर्तव्य व उत्तरदायित्वप्रति न्हयावले सजग व सर्तक जुया च्वनेगु ।
४. अनुशासन, कर्तव्य परायणता व थवंथःया सम्मानयात लुधंका आत्मसात यायेगु ।
५. नकारात्मक मानवीय संवेगत तँ आवेश, आडम्बर, अल्छी, आलस्य, तनाव, अटेर, उदासिन, उपेक्षाभाव, संवेदनहीनता, लोभ, दुर्व्यवहार, वैमनस्यता, शत्रुता, असामाजिक व अमर्यादित भावनाया व्वज्या व आचरण मक्यनेगु ।
६. मानसिक, मनोवैज्ञानिक, आत्मिक, बौद्धिक, समाजिक व शारीरिक ऊर्जा, सन्तुलन, आत्मानुशासन व शक्ति व संयमताया थपूया नितिं कार्यस्थल वा पिने नं योग प्राणायाम, ध्यान व मेमेगु आध्यात्मिक अभ्यास व चेतनायात ग्रहण यायेगु ।
७. स्थानीय भाषा, धर्म, संस्कृति, पर्व, परम्परा, चालचलन नाप सामाजिक, सांस्कृतिक मूल्य-मान्यतायात यथोचित रूप हवावना तयेगु ।
८. थःगु ज्या व ज्याकूप्रति न्हयावले उत्प्रेरित, उच्चमनोबलयुक्त, ऊर्जाशील व निष्ठावान जुइगु ।
९. ज्याकुथी ज्या यायेगु निर्धारित ई दुने कायेयःगु पदार्थ सेवन मयायेगु व ज्याकू लागाय् चुरोट त्वनेगुज्या निषेध यायेगु ।
१०. थः सहकर्मीपिलिसें न्हयावले सकारात्मक धारणा व आत्मीयता व्वयेगु, दुःखय् हःपाः/तिवः बिगु व सफलताय् लसता प्वंकेगु ।
११. गुगु नं असफलताय् मेपिं सुयातं दोष मवीगु व सफलताया श्रेय धाःसा मंका भावना व्वयेगु ।

१२. मेपिनिगु ग्वाहालियात कया आभार प्रकट यायेगु व न्हिलासू लिसें सुभाय् देछायेगु संस्कृतिया थपू यायेगु ।
१३. ई व कर्तव्यप्रति न्ह्यावले सचेत जुया “जि” धैगु भावनाया थपू यायेगु ।
१४. मेपिन्सं याःगु गुगु नं द्विविद्वंप्रति क्षमाप्रार्थी जुइगु बानीया थपू यायेगु व थम्हं यानागु द्विविद्वंप्रति क्षमाप्रार्थी जुइगु प्रवृत्तिया थपू यायेगु ।
१५. सुप्रति नं गुगु नं पूर्वाग्राही मजुसे मानवीय मूल्य, मर्यादा व गरिमाया हनाबना यासे मेपिनिगु व्यक्तिगत व अस्तित्वया न्ह्यावले कदर यायेगु ।
१६. सुं प्रति नं गुगु नं कथंया पूर्वाग्रह मतसे मानवीय मूल्य, मर्यादा व गरिमाया, सम्मान यासैं मेपिनिगु व्यक्तिगत व अस्तित्वया न्ह्यावले कदर यायेगु ।
१७. ज्या याना च्वनागु इलय् न्ह्यावले नं प्रसन्न जुइगु, फुर्ति दुम्ह जुइगु व ज्याया लिच्चःयात कयाः उत्साहित एवं आशावादी जुइगु ।
१८. थः ज्याकू व छें परिवारया लकसयात तकं सकारात्मक स्वरूप बियाः न्ह्यावले नं न्ह्युख्वाः तयाः ज्यायायेगु ।
१९. थः स्वस्थ जुयाच्वनेत न्ह्यावले न्ह्युख्वाः तया च्वनेगु आवश्यक जुई धैगु खंयात मनन यानाः थुकथंया बानीया थपू यायेगु ।
२०. न्ह्याथे जाःगु प्रतिकूल परिस्थिती (हडताल, बन्द, प्राकृतिक वा मानवीय विपद, सङ्कट) नं धैर्यता, परिश्रम, एकता, अनुशासन व संस्थागत प्रतिष्ठा व आदर्शयात च्वन्त्याका तयेगु ।
२१. हनेवहःपिं अधिकारी, सहकर्मी, अधिनस्थ कर्मचारी वा ज्याकुथिया समग्र कार्यसम्पादनप्रति सार्वजनिक रूपं नकारात्मक टीकाटिप्पणी मयायेगु, याके नं मवीगु तर औपचारिक भेट वा सहलह वा मुज्याय् धाःसा सुधारात्मक सुभावायात कदर यायेगु ।
२२. अलग-अलग ट्रेड युनियन संगठन, राजनैतिक विचारधारा, भौगोलिक लागा, मातृभाषा, संस्कृति, संस्कार, धर्म, परम्परा आदि दुसां तवि थवं थवय् गुगु नं कथंया विभेद, विवाद व पूर्वाग्रह मतयेगु, न्ह्यावले एकता, सामाजिक सद्भाव व आत्मीय भाव क्यनेगु सहकार्य शैलीया विकास यायेगु ।
२३. लोभलालच व म्वाम्वाकं भंभत पिथनेगु स्वयेगु प्रवृत्तियात क्वत्यसे थःगु जिम्मेवारी पुवंकेगु नैतिक दायित्व लुमंका ज्याखंय क्रियाशील जुइगु ।

## सेवाग्राहीप्रति व्यवहार (Response to the People)

२४. न्ह्युख्वाःलिसे हनाबना तसैं सेवाग्राहीया ज्याय् न्ह्यावले तत्पर जुइगु नाप स्थानीय भाषा सेवाग्राहीत लिसे उमिगु हे भासं खंलाबंलाहा यायेगु नितिं कुतः यानाच्वनेगु ।
२५. सेवाग्राहीयात सेवाप्राप्ति सहजपनया अनुभूति याकूसें न्हिलासू लिसेंया सेवां सेवाग्राहीयाके आत्मविश्वासया वृद्धि व महानगरया ह्युपालय सकारात्मक भावनाया मनोवैज्ञानिक प्रवृत्तिया थपू यायेगु ।
२६. यायेमज्युगु व याये मफैगु ज्याया लागि शिष्ट व सभ्य किसिमं थःगु असमर्थता पुवंकेगु व ज्या क्वचायेका नं न्हिलासू क्वयाः विनयशील व्यवहार क्यनेगु ।
२७. सेवा, वस्तु तत्काल वित्त नियम प्रावधान मिले मजुगु खःसा स्पष्ट मर्यादापूर्वक एवं सम्मानपूर्वक सम्बन्धित सेवाग्राहीयात कनाः ध्वाथुइका बीगु ।
२८. सकतां सेवाग्राहीप्रति स्वच्छ व निष्पक्ष व्यवहार यायेगु व सेवाग्राहीया विश्वास कायेगु ।
२९. सकतां सेवाग्राहीप्रति सम्मान/नम्रता/मर्यादित व शालीन व्यवहार क्यनेगु ।
३०. सेवाग्राहीया कुंखिना, दुःख वा गुगु नं कथंया समस्याप्रति न्ह्यावले गम्भीर, ग्वाहालिमि व जवाफदेही जुइगु व सेवा प्रवाहयात सहजीकरण यायेगु ।
३१. सकल सेवाग्राहीप्रति सकारात्मक जुइगु व तत्काल खनेदगु समस्या समाधानय् प्रयत्नशील जुइगु ।
३२. पारदर्शी, याकन याकन व गुणात्मक सेवा बीगु पाखें अन्ततः सेवाग्राहीयात थःगु ज्या सम्पादन गन्तव्य दयेकेगु ।
३३. सेवाग्राही जनताया ज्यायात न्ह्यावले प्राथमिकता बिगु व उमिगु ज्याया महत्व व भावनायात थुइका कायेगु ।
३४. सेवाप्रदायक कर्मचारी व सेवाग्राही दथुइ सौहार्द, मैत्रीपूर्ण, हार्दिक व आत्मीय सम्बन्धयात निरन्तर उच्च महत्व बीगु ।



३५. सेवाग्राहीमध्ये बुराबुरी, अपाङ्ग जूषिं, मस्त, असहाय, ल्वगी, दलित एवं मिसायात छसिकथं सेवाय् प्राथमिकता बिया: कार्यसम्पन्न याना बीगु ।
३६. सेवा का: वःपिं गुगु नं कथंया सेवाग्राहीया सेवायात दुनुगर्लनसे कया: उमिगु सेवा कायेदैगु अधिकारयात दक्कले न्हापां प्राथमिकता बिया: ज्या यायेगु ।
३७. सेवाग्राही वा जनस्तरपाखें माग जूगु विकास निर्माणया ज्यात व मेमेगु ग्वाहालि व सुभावाया कदर यायेगु ।
३८. स्थानीय स्वायत्त शासन ऐन कथं सेवाग्राही वा महानगरया वासिन्दायात सेवा बीमा:गु आवश्यक ज्याय् पारस्परिक विश्वासया आधारय् ज्या यायेगु ।
३९. सेवाग्राहीप्रति पूर्णरूपं उत्तरदायी जुया: देशया राजधानीया छगू जक महानगरपालिकायात समृद्ध महानगरया रूपय् विकसित व म्हसीके सम्बन्धित सकल कर्मचारी जक मखु नागरिक समाज, राजनैतिक दल, सामाजिक खल: पुचःत लिसें महानगरवासीपाखें ग्वाहालिया भूमिका कया ज्या यायेगु ।
४०. सुशासनयात तिव: व्यूसें न्हिलासु लिसे कुशल सेवा बीगु संस्थाया रूपय् जनविश्वास कया: आदर्श महानगरया रूपय् महानगरयात स्थापित यायेगु ।
४१. इलय् व्यलय् सार्वजनिक सुनुवाइया व्यवस्था यायेगु ।

## कार्यालय व्यवस्थापन (Office Management)

४२. थःगु ज्याकुथि व ज्याकुथि जःखःया लाग्ना पूर्णरूपं यचुपिचु व स्वच्छ दयेका तयेगु व तयेकेबीगु नापं फोहोरमैला मुनेगु व सुरक्षित यायेगु थल व थाय् निश्चित याना: उकियात नियमित निष्काशनया व्यवस्थाया लिसें गुलिफू उलि जैविक व अजैविक फोहोरमैलायात छुटेयाना तयेगु व्यवस्था यायेगु ।
४३. सेवाबीगु ज्यायात व्यवस्थित व याकनं याकनं याकेत टोकन प्रणाली लागू यायेगु ।
४४. निर्णय प्रक्रियायात चीहाक: यायेत स्वंगू तहया पद्धति नालेगु । गथेकि विचा: कायेगु, बीगु ज्याय् शीघ्रता हयेगु, निर्णय कार्यान्वयनयात तीव्रता बीगु ।

४५. उदाहरणीय ज्या वा लिच्च: सकसिनं नाला कायेगु, ज्याखंया प्रचार-प्रसार यायेगु ।
४६. ज्याकुथिया स्वीकृति वा अनुमति मका:से सम्बन्धित सुयातं सुना नं गुगुं सिरपां, देछ्ना, दान, दातव्य, धेवा, हापं मबीगु व मकायेगु ।
४७. ज्याकुथि व ज्याया मर्यादा, अवस्था, संवेदनशीलता व प्रतिष्ठायात ध्यान बिया: मा कथं गोप्यता कायम यायेगु ।
४८. महानगरया गौरव, इज्जत, विकास, सम्मान प्रतिष्ठा, समुन्नति जुइगु गुगु नं क्रियाकलापय् संलग्न जुइगु वा उकिया लागि प्रेरित जुइगु ।
४९. संस्थागत, सरकारी, सार्वजनिक वा जनताया सम्पत्तिया संरक्षण व सुरक्षा बीगु ।
५०. ज्या यायेवल्य् खर्चया औचित्यता, प्रभावकारिता व मितव्ययितायात उच्च प्राथमिकता बीगु ।
५१. ज्याकुथियात शान्त व स्पन्दनशील दयेकेगु, ज्याकू जःखः वा ज्याकुथिया कोथाय् हा:हु, असभ्य, अपशब्द बोलीचाली, ब्व: बीगु अमर्यादित व्यवहार याके मबीगु ।
५२. हरेक ला या १ गते (विदा जूसा कथं लिपांगु दिं) कार्य समीक्षा बैठक जुइगु, अग्रगामी कार्यसुधारया लागि खुल्ला रूपं आन्तरिक बहसयात तिव: बीगु ।
५३. थःगु ज्याया लाग्ना वा ज्याकुथिया ज्या, प्रगति, समीक्षा, सूचं, विवरण थें जा:गु समाचारमूलक सन्देश वा सूचं गुगु नं सञ्चार माध्यमयात थःम्हं हे मबीगु, बीमा:सा प्रवक्ता वा सहप्रवक्ता मार्फत बीगु व्यवस्था यायेगु ।
५४. महानगर ज्याकू वा वलिसे स्वापू दुगु ज्याकूतय्गु ज्याय् वःगु ह्युपा: वा सूचं जा:गु बुखें बीगु व पारदर्शिताया नितिं लय् पतिकं न्हापांगु वालय् पत्रकार मुना (Meet the Press) ज्याभव: ग्वसा: ग्वयेगु, अन कार्यकारी अधिकृत वा प्रवक्ता वा सहप्रवक्तापाखें महानगरपालिकाया मजिमगा:गु सूचं बीगु व्यवस्था यायेगु ।
५५. सकलें महानगरवासी, राजनैतिक दल, नागरिक समाज, सामाजिक व गैरसामाजिक खल: पुचः, स्वशासित अले सरकारी निकायत लिसें न्हिथं सौहार्द, सजीव व सक्रिय स्वापू तयेगु ।

५६. स्वापू दुगु पासादेय् व लिसें त्वाय्/मैत्री शहर (Sister/Friendly City) व अन्तर्राष्ट्रिय विषयगत/विधागत खलः पुचः लिसे क्वात्तुगु क्रियाशील अले उपयोगी स्वापू व दयाचवंगु स्वापू अफ़ क्वात्तुका यंकेगु ।
५७. म्वाः मदुगु ज्याय् मत, टेलिफोन, पङ्गा, हिटर आदि मछ्यलेगु ।
५८. सकल कर्मचारीत कम्प्यूटर सयेकेगु नितिं कुतः याय्गु अथे जूसां ज्याकूया कम्प्यूटर म्वायेकं म्वायेकं मछ्यलेगु ।

## कार्यसम्पादन (Performance)

५९. कार्यसम्पादन यायेलय् लिवाकेगु, ज्या/जिम्मेवारी भिकां बीगु, मखुगु खँल्हायेगु, आश्वासन जक बीगु, हैरानी यायेगु, भ्रष्टाचार यायेगु, ज्या त्वःताः वनेगु, उजं/निर्देशनया पालना मयायेगु थें जाःगु अतिकं गैरजिम्मेवारी ज्याखँ/व्यवहार मयायेगु ।
६०. ज्याकूथिया ज्या वा सम्बन्धित विषयसं म्वाः मदुगु राजनीति यायेगु, सुयातं म्वाः मदुगु दवाव बीगु वा प्रभावित यायेगु, संस्थागत हित अःखः व न्वाना जुङ्गु, मखुगु सूचं पिथनेगु/प्रवाह यायेगु भङ्केयायेगु, विरोध/विद्रोह यायेगु आदि थें जाःगु गैरव्यावसायिक व गैरजिम्मेवार आचरणयात पूर्ण रूपं न्हंकाः छ्वयगु ।
६१. सेवाग्राहीयात सेवाया निरन्तरताय् बांमलाःगु लिच्वः लाइकथं थःगु कार्यक्षेत्र मत्वतेगु, अति जरुरी जूसा ज्या मदिकथं मेगु विकल्पया व्यवस्था यानाः वा याकेवियाः जक पिहां वनेगु ।
६२. कार्यसम्पादनया सिलसिलाय् व्यक्तिगत स्वार्थ व प्राथमिकता सिवें समूह गतिशीलताय् तिवः बीगु ।
६३. ज्यायात हःपाः व हःफाया नितिं ज्या' धैगु कार्य मर्यादाया सिद्धान्तयात आत्मसात यायेगु ।
६४. नागरिक बडापत्र, सुशासन ऐन/नियमावली, स्थानीय स्वायत्त शासन ऐन २०५५ व नियमावली, न्यूनतम शर्त एवं कार्यसम्पादन मापन सेवा अभियान न्ह्याकेगु निर्देशिका २०६५ थें जाःगु मार्गदर्शनया लिधंसाय् कार्यसम्पादनय् तिवः बीगु ।
६५. देशभक्ति, राष्ट्रियता, राष्ट्रिय अखण्डता, मानवअधिकार, लैंगिक नापं जातीय समानता, संविधान, मौजूदा राष्ट्रिय नीति, कानून, मार्गदर्शन व मान्यतायात न्ह्याबलें महत्व वियाः ज्या यायेगु ।

६६. सार्वजनिक सेवायात प्रभावकारी दयेकेत “भीपिं सकसिनं कुतः याःसा असम्भव छुं दै मखु” धैगु आदर्श भावनाया थपू यायेगु ।
६७. कार्यसम्पादनया भवलय् प्रत्येक ज्याखँ सहज कथं क्वचायेकेगु बानीया थपू यानाः कन्हय् धैगु संस्कारया मदयेका छ्वयेगु ।
६८. कार्यसम्पादनया भवलय् क्वचाये धुंकुगु ज्या इलय् व्यलय् समीक्षा व मूल्याङ्कन यायेगु लिसें वैगु कार्यसम्पादन व कार्ययोजनाया बारे नं तयारी यायेगु बानीया थपू यायेगु ।
६९. कार्यसम्पादनया इलय् ब्वलंगु सङ्घटयात उपेक्षा नं मयासे वरु गम्भीर व धैर्यवान जुयाः ज्यकेगु नितिं कुतः यायेगु बानीया थपू यायेगु ।
७०. महानगरं बीगु प्रत्येक सेवा प्रवाहलय् गुणात्मक सुधार यायेत कुतः यानाः न्हापा जूगु द्विविधपाखें पाठ सयेकाः वर्तमानयात उर्जाया रूपय् कयाः भविष्ययात सफल धरोहरया रूपय् विश्वास कयाः ज्या यायेगु ।
७१. बांलाःगु वा बामलाःगु कार्यसम्पादनया लिधंसाय् सिरपाः वा दण्डया व्यवस्थापाखे सम-न्यायया मूल्य व मान्यता पलिस्था यायेगु ।



**SERVICE WITH A SMILE,  
FOSTERING THE GOOD-GOVERNANCE**

**VISION OF KATHMANDU  
METROPOLITAN CITY**

VALUES, CODES OF CONDUCT AND PERFORMANCE GUIDELINES  
FOR

THE EMPLOYEES OF KATHMANDU METROPOLITAN CITY - 2010

★ MY PRIDE, MY GLORY, MY KATHMANDU

★ CLEAN, BEAUTIFUL, HEALTHY,  
PEACEFUL, SAFE, CIVILIZED AND  
PROSPEROUS  
KATHMANDU

The only Metropolitan city of the country, Kathmandu Metropolitan City (KMC) has announced this campaign with the main objective of developing and introducing it as the model municipality by providing maximum quality, effective and credible service to the people. With the announcement of the campaign, KMC expresses the commitment to implement the codes of conduct of the employees into action. It envisions good codes of conduct, beautiful and friendly manner, well-founded office management, and skill enhancement of the office and the employees with the help of scientific performance prompt service and smiling etiquette. With these visions, the campaign carries the great aim at delivering high level of value based psycho-satisfied and dedicated service to the people and fostering and strengthening the good-governance in the country.

## **VALUES AND CODES OF CONDUCT TO THE EMPLOYEES:**

1. Be present in the office or working place before the designated.
2. Come to the office in neat and clean, gentle and civilized dress or should be in the proper or prescribed official dress.
3. Ever be aware and attentive to the job, duties and responsibilities.
4. Completely assimilate discipline, obligation and mutual respect.
5. Avoid negative human emotions like- anger, hypocrisy, laziness, stress, obstinacy, pessimism, negligence, senselessness, greed, misconduct, malice, hostility, and immoral as well as anti-social sentiments.
6. Grant and practice, inside or outside the office, yoga, meditation and other spiritual and awareness practices for mental, psychological, spiritual, academic and social development as well as for physical and mental energy, balance, self-discipline and restraint.
7. Respect local languages, religions, cultures, customs, traditions as well as social and cultural values.
8. Ever be highly motivated, vibrant and committed to the organization and work.
9. Do not be indulged in the intoxicating materials like drinking alcohol during the office hour and the office compound and working place should be established as "**No Smoking Zone**".
10. Generate the sense of positive thinking and cordiality among the colleagues, similarly share and empathize sorrow and happiness each other accordingly.
11. Do not blame other staffs in the case of failure and the case of success should be realized as the fruit of collective effort.
12. Respond other staffs and the clients with the sense of gratitude for their help and develop the culture of saying **Thank You with a Smile**.
13. Always be aware of time and duty and the individualistic feeling of **Me** to be transformed into collective feeling **We**.
14. Develop the tendency of forgiving other on their mistakes and regretting own mistakes.
15. Do not have any prejudice with other and he/she is supposed to respect human values, dignities and prestige, and appreciate others' personality and identity.
16. During office hour, be cheerful, energetic and optimistic with the result of own work.
17. Always work in cheerful manner to create positive environment in the office.
18. Realize the importance of smiling habit to enjoy healthy life and develop such behavior.
19. Keep patience even at the unfavorable situations like - social havoc, human and natural disaster and so on; similarly maintain diligence, unity, discipline and institutional dignity and ideal in such situations.
20. Do not make negative remarks of his/her senior officials, colleagues, other employees and the

performance of the office publicly, discourage other employees from making negative comment; however in the formal and informal meeting and discussion, should welcome creative and corrective suggestions from others.

21. Avoid any type of discrimination, controversy and prejudice on the basis of trade unions, political ideology, mother-tongues, culture and religion. Always embrace co-performing and synergic habit with the sense of unity, social courtesy and heartiness.
22. Obey directives, be disciplined and sincerely make obeyed directives and discipline to the staffs under own charge.
23. Do not bother the clients unnecessarily and be energetic in the office bearing responsibility as moral obligation.

#### **RESPONSE OF THE EMPLOYEES TO THE PEOPLE/CLIENTS:**

24. Greet the people with a **smile** and be prompt for their services. Make communication with them in their languages if possible.
25. Let the people feel easiness to receive their services and generate the positive feeling and attitude of them towards KMC with the help of **Smiling service**.
26. Respond the clients in a smiling manner even after their work is completed; however politely mention the inabilities to be done the works of the clients if they might not be done.
27. Respond the clients in perfect etiquette though things/services could not be provided to them or they are

beyond the rule and regulation/provision or having incomplete documents.

28. Always respond all the clients in fair and impartial manner and try to receive good faith of them.
29. Have a respect, politeness as well as cleansed and gentle response to the clients.
30. Always be responsible, serious and helpful to the complaints, difficulties and other issues of the clients and simplify the service delivery process.
31. Have positive attitude towards the clients and endeavor to solve recent problems.
32. Set up the **Performance Destination** as the satisfaction of the people and serve with transparent, prompt and quality service.
33. Ever prioritize the works of the clients/stakeholders and understand their sentiment and the importance of their works.
34. Attach the great importance to maintain harmonious, friendly and cordial relationship between the service provider employees of KMC and their clients.
35. Prioritize, during the service delivery process, the senior, physically handicapped, helpless, sick, socially marginalized people, children and women accordingly.
36. Work attaching supreme priority to the clients and their right to service.
37. The development projects demanded by the people and their suggestions and cooperation are to be highly valued.

38. Work on the basis of mutual trust to provide services to the people as per the provision of Local Autonomous Act and other rules and norms.
39. Be completely responsible to the clients and make an effort to develop and establish KMC as the model municipality of the country with the help not only of the employees of KMC but also of the residents of KMC, Civil Society, Political Parties and social institutions as well.
40. Be motivated to establish KMC as an ideal city making support to the **Good-Governance** with the help of smiling service and winning people's hearts.
41. Make interaction between KMC and the people at large through **Public Hearing** in time to time.

**OFFICE MANAGEMENT TO BE MAINTAINED  
BY THE EMPLOYEES:**

42. Keep the office/working place neat and clean and make other staffs maintain cleanliness, place waste-bin at the right place, dispose wastes properly and separate different types of wastages if possible.
43. Practice **Token System** to systematize and quicken the service delivery process.
44. Practice a **Three-Tier** system to shorten the decision making process and quicken the task of giving and taking opinion and implement the decision as soon as possible.
45. Carry out and make known the typical or exemplary work or the result of the office.
46. Without the permission of the office, do not give and take any kind of reward, gift, donation, grant and cash.
47. Maintain secrecy of the office taking into consideration about its dignity, circumstances, sensitivity and reputation.
48. Be involved in the activities which enrich the pride, prestige, prosperity, honor and reputation of KMC and inspire others to such activities.
49. Protect and provide security to the institutional, governmental and public property.
50. Highly mind the usefulness, effectiveness and economy of the expenses in the course of performance.
51. Keep the office quiet and vibrant; discourage unnecessary rumor, rude communication, blasphemy and immoral activities in the office premises.
52. Exercise the Staff Meeting On the first day of every month (the next day/s if preceding day/s is/are public holiday/s) for the review of performance.
53. Do not disseminate the information and the messages to any media or outsider about the performance, progress, review and other details of the office; if to be done so, go through the spokespersons.
54. Organize **Meet the Press** program in the first week of every month for the transparency and circulation of the information, progress report and other details of KMC, where the executive officer or the spokesperson or the joint spokesperson to disseminate the information and the news.
55. Keep regular friendly, lively and active relationship with all the residents of KMC, political parties, civil society, social and non-governmental institutions and other self-governed and government bodies.

- 56. Develop and extend the intimate, active and constructive relationship and co-ordination with different international cities and institutions and sustain the sister/friendly city relations with the cities of friendly countries of Nepal.
- 57. Do not use telephone, electricity, fan, heater, etc unnecessarily.
- 58. Learn computer education but do not misuse it.

**PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES:**

- 59. Avoid the irresponsible manners like- delaying performance, buck-passing, speaking lies, circumventing, giving lip service, harassing the clients, involving in corruption, escaping duty and denying the directives.
- 60. Prohibit and discourage the unprofessional and irresponsible conducts like- unnecessarily politicizing on the works of the office, exerting unnecessary pressure on others, speaking against the institutional benefit, spreading and publicizing fake information and provoking others to protest or revolt.
- 61. Do not to leave the office hampering in the service delivery; in emergency, arrange alternative setting before going out.
- 62. Focus on **Group Dynamics** rather than self-interest in the course of performance.
- 63. Believe in the principle of '**Dignity of Work**' (**Inspiration for work and work for inspiration**).
- 64. Mind that performance is to be guided by Citizen Charter, Good-Governance Act/Law, Local Autonomous Act-2055/Law, Minimum Condition and

Performance Measurement (MCPM), Service Operation Directive-2065 and so on.

- 65. Ever work attaching high importance on patriotism, nationality, national unity, human right, gender and ethnic equality, constitution, current national policy, law, guidelines and directives.
- 66. Make the public service effective and develop the ideal notion of group effort (**Collective we win divided we lose**).
- 67. Believe in the principle that **tomorrow never comes** and develop habit of carrying out performances in quick and easy manner.
- 68. Cultivate the habit of reviewing and assessing the completed performances in time to time and planning the correctional future performances.
- 69. Do not be nervous, scared and careless about the crises and problems faced in the course of performance, rather be serious and patient and try to bring out the proper solutions or resolutions.
- 70. Learn lessons from the past, utilize present as energy and rely on the future as the foundation of success to qualitatively improve the service delivery.
- 71. Set up the values and the great ideals of equal justice, impartiality and best practices of performances and follow the principle of "**Virtue to be rewarded and vice to be punished**".

