

फेसबुक एकाउण्ट/पेज सञ्चालनको कार्यपद्धति:

१. फेसबुक पेज हाल स्थापित हेलो सरकारको हालको गुनासो पोर्टल: www.gunaso.opmcm.gov.np कै एक अंगका रूपमा कार्य गर्नेछ ।

२. प्रत्येक निकायको आफ्नो फेसबुक एकाउण्टमा आउने गुनासाहरु सम्बन्धित निकायबाट सीधै सम्बोधन गर्नुपर्नेछ । सो नभएर माथिल्लो निकायको निर्देशन माग गर्नुपर्ने अवस्था आएमा पनि सोही फेसबुक पेजमा निर्देशन माग गर्न तथा माथिल्लो निकायले निर्देशन दिन सक्नेछ ।

३. फेसबुक एकाउण्ट/पेजमा सम्बोधन गर्न अप्ठ्यारो हुने खालका तथा गोप्यता कायम गर्नुपर्ने प्रकृतिका गुनासाहरु प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको गुनासो पोर्टलमार्फत् हेलो सरकार कक्ष सञ्चालन निर्देशिका तथा हाल कायम पद्धति अनुसार कारवाहीको प्रक्रियामा जानेछन् । त्यस्ता गुनासा आएको खण्डमा सम्बन्धित निकायले गुनासोकर्तालाई प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा रहेको हेलो सरकारको टेलिफोनमा सम्पर्क गर्न, एसएमएस, लिखित निवेदन, मौखिक उजुरी अथवा इमेल: 1111@nepal.gov.np मा सुभाव दिनसक्नेछ ।

४. प्रत्येक निकायका हेलो सरकार फेसबुक एकाउण्ट/पेजहरु आफ्ना गतिविधि पोष्ट गर्न, पेज लाइक गर्न, प्राप्त हुने मित्रता अनुरोध स्वीकृत गर्न, गुनासा सम्बोधन गर्न, क्रियाकलापहरु लाइक गर्न, कमेण्ट गर्न, एकाउण्ट/पेजमा नै माथिल्लो निकायबाट निर्देशन प्राप्त गर्न तथा तलको निकायलाई निर्देशन दिन स्वतन्त्र रहनेछन् ।

५. गुनासोकर्ताले फेसबुक एकाउण्ट/पेजमा गुनासो राख्दा आफूलाई परेको मर्का सम्बोधन गर्नसक्ने निकायको पेजमा माथिल्ला निकायहरुलाई त्याग अथवा मेन्शन गर्नसक्ने हुँदा गुनासोको वर्तमान अवस्थाबारे माथिल्लो निकायले तत्काल अनुगमन गर्न सक्नेछ र सम्बन्धित कार्यालयलाई थप निर्देशन दिई उत्तरदायी बनाउन सक्नेछ ।

६. फेसबुक एकाउण्ट/पेजमा आउने गुनासाहरु लिखित, फोटो, अडियो, भिडियो कुनैपनि रूपमा राख्न सकिने हुँदा सबै प्रकारका गुनासा तथा सुभावहरुलाई संवेदनशील भई महत्वका साथ सम्बन्धित निकायले कारवाही गर्नुपर्नेछ ।

७. गुनासोकर्ताले फेसबुक एकाउण्ट/पेजमा गुनासो राखेपछि गुनासोको प्रकृति हेरी त्यसको फछ्यौट गर्ने पहिलो जिम्मेवारी कार्यान्वयन तहको कार्यालयको हुनेछ । कार्यान्वयन तहको कार्यालयले गुनासोबारे के कारवाही गरिरहेको छ भन्ने जानकारी माथिका प्रत्येक निकाय तथा पदाधिकारीहरुले अनुगमन गरिरहेका हुनसक्ने हुँदा गुनासोको सम्बोधन संवेदनशील भएर गर्नुपर्नेछ ।

८. गुनासो सम्बोधनका चरणहरु देहायबमोजिम हुनेछन्:

क) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्नुपर्ने सम्बन्धित कार्यालयको फेसबुक एकाउण्ट/पेजमा आफ्नो गुनासो राख्नेछ ।

ख) आफ्नो एकाउण्ट/पेजमा गुनासो आएपछि त्यसको प्राथमिकता हेरेर (हेलो सरकार कक्ष सञ्चालन निर्देशिका, २०६८ को नियम १.४ अनुसार) सम्बन्धित जिम्मेवार पदाधिकारीले सोही निर्देशिकाको नियम १.५ मा उल्लेखित समयसीमाभित्र गुनासो उपर कारवाही गर्नुपर्नेछ ।

ग) गुनासो कारवाहीको चरणमा रहेको बारे गुनासोकर्तालाई उक्त वेभपेजमा नै गुनासोको कमेण्ट बक्समा आवश्यकता अनुसार देहायबमोजिम जानकारी दिन सकिनेछ:

१) तपाईंको गुनासो टिपोट गरिएको छ र कारवाही हुँदैछ । (भैरहेको कारवाहीको विवरण आवश्यकताअनुसार दिनुपर्नेछ ।)

२) तपाईंको गुनासो सम्बोधन भएको छ । थप जानकारीका लागि सम्बन्धित कार्यालय (कार्यालयको नाम मेन्शन गरेर) मा सम्पर्क गर्न सक्नुहुनेछ ।

३) आवश्यकता अनुसारको अन्य कमेन्ट लेखेर जवाफ दिन सकिनेछ ।

९. बदनियतपूर्ण रूपमा राखिएका गलत सूचना, कमेन्ट, फोटो, भिडियो/गायतलाई आफ्नो पेजबाट तत्काल डिलिट गर्न सम्बन्धित निकाय नै जिम्मेवार एवं स्वतन्त्र हुनेछन् । तर गुनासो विषयक महत्वपूर्ण सूचनाहरु वेभपेजबाट डिलिट गर्न भने पाइनेछैन । गुनासोकर्ताको गोप्यता कायम गर्नुपर्ने अवस्थामा विशेष सतर्कता भने अपनाउनुपर्नेछ ।

१०. गुनासोकर्ताले गुनासो/उजुरी दिँदा देहायबमोजिमका सूचनाहरु दिनुपर्नेछ:

क) गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना (गोप्य राख्न पनि सकिन्छ) ।

ख) गुनासोकर्ताको टेलिफोन/मोबाइल नम्बर (आवश्यक पर्दा सम्पर्कका लागि)

ग) गुनासोको संक्षिप्त विवरण (बढीमा १०० शब्द) ।

घ) गुनासोकर्ताले अपेक्षा गरेको प्रतिफल ।

११. गुनासो व्यवस्थापनसंग सम्बन्धित अन्य कार्य तथा प्रक्रियाहरु हेलो सरकार कक्ष सञ्चालन निर्देशिका, २०६८ अनुसार नै सञ्चालित हुनेछन् ।