

"हेलो सरकार" कक्ष सञ्चालन निर्देशिका, २०६८

प्रस्तावना: प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयलगायत विभिन्न मन्त्रालय तथा निकायमा प्राप्त हुने विभिन्न किसिमका जनगुनासो र सुझावहरूको उचित सुनुवाइ गर्न, मन्त्रालयबाट हुने नीतिगत निर्णय, कार्यसञ्चालन र शान्ति सुरक्षाको स्थितिको सम्बन्धमा जानकारी लिई शासकीय व्यवस्थामा सुधार गरी जनमुखी प्रशासन व्यवस्थाको प्रवर्द्धन गर्नका लागि सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ३१ र सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम २० ले गरेको व्यवस्थालाई प्रभावकारी बनाउन यो निर्देशिका बनाई लागु गरिएको छ ।

परिच्छेद - १

हेलो सरकार कक्षको व्यवस्थापन विधि

१.१ हेलो सरकार कक्षको व्यवस्था:

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा २४ सै घण्टा सञ्चालनमा रहने गरी हेलो सरकार कक्षको स्थापना गरिनेछ । यस कक्षमा घटना/दुर्घटनाको वारेमा जानकारी दिन वा उद्धारको लागि सहायता माग गर्न वा महिला हिंसाको घटनाको वारेमा सूचना दिन वा सार्वजनिक सेवाको विषयमा गुनासो वा सुझाव दिन वा सरकारी सेवाको प्रवाहमा देखिएका विकृति, विसङ्गति वा अनियमितताका बारेमा उजूरी दिन सकिनेछ । यस प्रयोजनको लागि जानकारी दिन चाहने वा मद्दत माग गर्ने वा गुनासो गर्न चाहने जो कोहीले देहाय वमोजिमको माध्यमबाट कक्षमा सूचना दिन सकिने छ ।

- क) टोल फ्रि टेलिफोन नम्बर ११११ मा टेलिफोन गरी कक्षका कर्मचारीलाई टिपाएर ।
- ख) कक्षको फ्याक्स नम्बर ११०० मा फ्याक्स गरेर ।
- ग) कक्षको 1111@opmcm.gov.np मा इ-मेल गरेर ।
- घ) कक्षको ११११ नम्बरमा SMS गरेर ।
- ङ) कार्यालयको Website www.opmcm.gov.np को Complaints and Suggestions बाट पठाएर ।
- च) कक्षमा पत्र पठाएर ।
- ड) आफै उपस्थित भएर जानकारी दिएर ।

१.१.२ प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा साविकमा रहेको जनगुनासो व्यवस्थापन एकाइमा प्राप्त हुने, प्रधानमन्त्री, मुख्य सचिव र अन्य पदाधिकारीलाई सम्बोधन गरी प्राप्त हुने तथा राष्ट्रपति, उपराष्ट्रपति र सभामुखमार्फत प्राप्त हुने सबै किसिमका निवेदन, गुनासा, तथा सुझावहरू यस कक्षबाट व्यवस्थापन हुनेछन् ।

१.१.३ कक्षबाट सबै मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायसँग विद्युतीय सञ्जालमार्फत् जनगुनासो प्रेषित गर्ने, कार्यान्वयन अवस्थाको जानकारी लिने/दिने र प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ । कक्षमा सबै मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायले गुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवार अधिकृत, गुनासो व्यवस्थापन

अधिकारी (नोडल अधिकृत) को नाम, पद, फोन नं, ईमेल सहितको विवरण पठाउनुपर्नेछ र कक्षले सोको अद्यावधिक अभिलेख राख्नेछ ।

१.१.४ निजी क्षेत्र तथा नागरिक समाजका संस्थाहरूसँग सम्बन्धित जनगुनासो तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित संस्थाको नै हुनेछ ।

१.२ सूचनाको अभिलेखनः

क) टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनबाट प्राप्त सूचना

कक्षमा कार्यरत एक जना कर्मचारीलाई टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनबाट आउने सूचनाको अभिलेखन गर्ने प्रयोजनको लागि खटाइनेछ । यस्तो कर्मचारीको जिम्मेवारी देहाय वमोजिम हुनेछ :-

१.२.१ कक्षको टोल फ्रि नम्बरबाट आउने जानकारी वा माग वा गुनासो अनुसूची-१ वमोजिमको ढांचामा टिप्पु पर्नेछ । यसरी टिपोट गर्दा निम्न कुराहरूलाई ध्यान दिनुपर्दछ ।

(क) ३ घण्टी भित्रै टेलिफोन उठाइसक्ने ।

(ख) शुरुमा प्रधानमन्त्री कार्यालय र नमस्कार भन्ने वाक्यांश प्रयोग गर्ने ।

(ग) शिष्ट, सभ्य र नम्र भाषामा कुरा गर्ने ।

(घ) सामान्यतया एक गुनासोकर्तासँग वढीमा ३ मिनेट भन्दा बढी कुरा नगर्ने ।

(ङ) दोहोर्न्याएर कुरा नगर्ने । तर भनेको कुरा स्पष्ट भए नभएको एकिन गर्ने ।

(च) गुनासोकर्ताहरूको नाम, ठेगाना, सम्पर्क नम्बर इमेल टिपोट गर्ने ।

(छ) मुख्य कुरालाई मात्र टिपोट गर्ने ।

(ज) रेकर्डर मेशिनमा रहेका सबै गुनासाहरू Archive मा राखी स्थान खाली अवस्थामा राखेर छाड्ने ।

(झ) आफूले टिपोट गरेको गुनासो तत्काल सम्बन्धित अधिकृत समक्ष पेश गर्ने ।

१.२.२ सो प्रयोजनको लागि उक्त कर्मचारीले तोकिएको अवधिभर हेड फोन प्रयोग गरी सावधानीपूर्वक टेलिफोनबाट प्राप्त जानकारीको अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।

१.२.३ टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनकर्ता सेवाग्राही र आफुबीच भएको कुराकानीको रेकर्ड गर्ने ।

१.२.४ सेवाग्राहीसँग कुराकानी गर्दा नरम र शिष्ट भाषामा सेवाग्राहीलाई कुनै पनि असजिलो वा अप्ठेरो नहुने गरी गर्नुपर्दछ । अनुसूची-१ मा उल्लेख भए बाहेकका नचाहिने कुराहरूमा जानकारी दिन आग्रह गर्नु वा वाध्य पार्नुहुँदैन ।

१.२.५ यसरी टोल फ्रि टेलिफोनबाट प्राप्त सूचनाको अभिलेखन गर्ने जिम्मेवारी भएको अधिकृतलाई अन्य काम लगाइनेछैन । यस्तो अधिकृतले सिफ्ट परिवर्तन हुँदा अर्को शाखा अधिकृतलाई कामको जिम्मा दिएर मात्र जिम्मेवारीबाट मुक्त हुनुपर्दछ, अर्को कर्मचारीलाई जिम्मा नलगाई छोड्न पाइनेछैन । सोको प्रत्यक्ष निर्देशन र नियन्त्रण कक्षका उपसचिवले गर्नेछन् ।

१.२.६. यसरी अभिलेखन गरिएको विवरण सुरक्षित र सिलसिलेवार रूपमा तोकिएको बक्स फाईलमा राख्नु पर्दछ ।

(ख) फ्याक्स, इ-मेल, एस एम एस र पत्रबाट प्राप्त सूचना

कक्षमा एक कर्मचारीलाई फ्याक्स, इ मेल, एस एम एस र पत्रबाट आउने जानकारी वा सहायताको माग वा गुनासोको अभिलेखन गर्ने प्रयोजनको लागि खटाइनेछ । यस्तो कर्मचारीको जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछ ।

१.२.९ एक/एक घण्टाको अन्तरालमा इमेल चेक गरी अनुसूची - २ बमोजिमको ढाचामा अभिलेख तयार गर्नु पर्दछ ।

१.२.१० फ्याक्सबाट प्राप्त जानकारी, सूचना वा गुनासो वढीमा एक/एक घण्टामा संकलन गर्नु पर्दछ । तर दुर्घटना वा आपत्कालीन सहायता वा अनियमितता भइरहेको व्यहोराको सूचना तत्कालै अभिलेख जनाई अविलम्ब कक्ष प्रमुख समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।

१.२.११ एस एम एसबाट प्राप्त हुने जानकारी वा सूचना वा गुनासो अनुसूची-२ बमोजिमको ढाचामा अभिलेखन गर्नु पर्दछ ।

१.२.१० पत्र मार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासो प्रत्येक सिफ्टमा एक पटक संकलन गर्नु पर्दछ ।

१.२.११ आफैँ उपस्थित भएर जानकारी दिन, सूचना गर्न वा गुनासो गर्न चाहनेको विवरण अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखन गर्नु पर्दछ ।

१.३ सूचनाको प्रशोधन:

कक्षमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त सूचनाको प्रारम्भिक, अन्तरिम र अन्तिम गरी देहाय बमोजिमको तीन तहमा प्रशोधन गरिने छ ।

क) प्रारम्भिक तह

माथि वुँदा नम्बर (ख) अनुसारको जिम्मेवारी भएको कर्मचारीले अभिलेखन गर्ने काम बाहेक कक्षमा प्राप्त सूचनाको प्रारम्भिक प्रशोधन यसप्रकार गर्नुपर्दछ ।

१.३.१ दुर्घटनामा, आपत्कालीन सहायता र अनियमितता भइरहेको भन्ने विषय वाहेकका इमेल र एस एम एस मार्फत प्राप्त सूचना प्रत्येक घण्टा उपसचिव समक्ष तेरीज बनाई प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।

१.३.२ पत्रमार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासो वा आफैँ उपस्थित भएर दिएको सूचना, जानकारी वा गुनासो संकलन गरी सिफ्टमा एक पटक उपसचिव समक्ष प्रस्तुत गर्नु पर्दछ ।

१.३.३ टोल फ्रि नम्बरबाट सूचना प्राप्त भई अभिलेखन गरी बक्समा राखिएका अभिलेखहरु प्रत्येक घण्टा उपसचिव समक्ष प्रस्तुत गर्नु पर्दछ ।

१.३.४ आपराधिक घटनाको सूचना वा दुर्घटना वा विपदजस्तो आपत्कालीन आवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल उपसचिव समक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।

१.३.५ उपसचिवसमक्ष प्रस्तुत गरिएकोमा निकाशा भएबमोजिम आवश्यक कारबाही गरी फछ्यौट गर्नुपर्दछ ।

१.३.६ कक्षमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासोमा भए गरेका कारबाहीको वारेमा सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई जानकारी गराउनु पर्दछ ।

ख) अन्तरिम तह

कक्षका कामकारबाहीको समन्वय र व्यवस्थापन गर्न कक्षमा एक जना उपसचिवको व्यवस्था गरिने छ । यसरी खटिने उपसचिवले देहाय बमोजिम सूचनाको प्रशोधन गर्नु पर्दछ ।

१.३.७ सम्बद्ध कर्मचारीबाट प्राप्त सूचना/अभिलेखको देहायबमोजिम सर्टिङ्ग गर्नु पर्दछ :-

क) प्राप्त गुनासोमध्ये आफूलाई अधिकार भएकोमा आफै सम्बन्धित निकायलाई निर्देशन दिने र नभएकोमा सह-सचिव वा सचिवसमक्ष प्रस्तुत गरी निर्देशन माग गर्नुपर्नेछ ।

ग) आपराधिक घटनाको सूचना वा दुर्घटना वा विपदजस्तो आपत्कालीन आवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल सम्बन्धित मन्त्रालयका सचिवलाई जानकारी गराई लगतै सहसचिव वा सचिव समक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।

घ) सहसचिव वा सचिवसमक्ष प्रस्तुत विषयमा निकाशा भएबमोजिम अगाडिको कारबाही गर्नुपर्दछ ।

१.३.८ कक्षबाट भए गरेका कारबाहीको विषयमा अनुसूची-५ बमोजिमको ढाँचामा पाक्षिक प्रतिवेदन तयार गरी सहसचिव वा सचिव समक्ष प्रस्तुत गर्नु पर्दछ ।

१.३.९ मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायको कार्यकारी प्रमुखबाट अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा प्राप्त दैनिक प्रतिवेदन संकलन र संश्लेषण गरी एकीकृत विवरण तयार गरी सहसचिव वा सचिवसमक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।

१.३.१० मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका कार्यकारी प्रमुखले दैनिक प्रतिवेदनमा औल्याएका समस्या समाधानका लागि प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रपरिषदको कार्यालयको सम्बन्धित डेस्कमा पठाउनु पर्दछ । यसरी पठाएको समस्याको बारेमा डेस्कबाट भए गरेका कारबाहीको विषयमा पाक्षिक रूपमा प्रतिवेदन प्राप्त गर्नु पर्दछ ।

१.३.११ कक्षमा सूचना दिने वा गुनासो गर्ने व्यक्तिको सुरक्षा र संरक्षण गर्नुपर्ने विषयको निक्क्याल गरी सहसचिव वा सचिवसमक्ष सिफारिस गर्नुपर्दछ ।

१.३.१२ प्रत्येक महिना कक्षमा महत्वपूर्ण सूचना दिने वा गुनासो गर्ने सेवाग्राहीमध्ये एक जना उत्कृष्ट सेवाग्राहीलाई पुरस्कारको लागि अनुसूची-५ बमोजिमको ढाँचामा सहसचिव वा सचिवसमक्ष सिफारिस गर्नुपर्नेछ ।

ग) कार्य फर्स्यौट तह

कक्षको काम कारबाहीलाई प्रभावकारी बनाउन र सेवाग्राहीका गुनासा र सूचनामा तत्काल कारबाही गरी टुङ्गोमा पु-याउनका लागि कक्षमा सहसचिव वा सचिवलाई कक्षको प्रमुखको रूपमा खटाइने छ । यसरी खटिने सहसचिव वा सचिवले देहाय बमोजिमको जिम्मेवारी वहन गर्नु पर्दछ ।

१.३.१३ उपसचिवबाट निर्देशन माग भई आएकोमा आफैले निर्देशन दिन मिल्ने विषय भए तत्काल निर्देशन दिने । सम्बन्धित निकायको नोडल अधिकृतलाई सम्पर्क गरी गुनासो फर्स्याउन अनुसूची- ७ बमोजिम

निर्देशन दिने र भएको कारबाहीको जानकारी प्राप्त गरी अभिलेखन गर्न लगाई सम्बन्धित सूचनाकर्तालाई जानकारी दिन कक्षका उपसचिवसमक्ष पठाउने ।

- १.३.१४ अपराध नियन्त्रणका लागि सहयोगी हुने सूचना तत्काल सम्बन्धित निकायका सचिव/ प्रमुख वा नोडल अधिकृत मार्फत संचार गरी सुरक्षाकर्मी/राहतकर्मी परिचालनको लागि निर्देशन दिने र भएको कारबाहीको विवरण प्राप्त गरी अभिलेखन गरी सम्बन्धितलाई जानकारी दिन कक्षका उपसचिवसमक्ष पठाउने ।
- १.३.१५ दुर्घटना वा विपद्को अवस्थामा आपत्कालीन सहायता माग भएको विषयमा सचिव/ प्रमुख वा नोडल अधिकृतलाई तत्काल सूचना गरी सुरक्षाकर्मी परिचालन गर्न निर्देशन दिने र भएको कारबाहीको विषयमा जानकारी प्राप्त गरी अभिलेखन गरी उपसचिवसमक्ष पठाउने ।
- १.३.१६ गुनासो फछ्यौटको सिलसिलामा वा अपराध नियन्त्रण वा आपत्कालीन अवस्थामा सहायताको परिचालनको लागि दिइएको आदेशको पालनामा अवरोध उत्पन्न भएको अवस्थामा सो विषयको जानकारी सचिवमार्फत मुख्य सचिव र प्रधानमन्त्रीलाई दिने र निकाशा भएबमोजिम गर्ने ।
- १.३.१७ कक्षमा सूचना दिने वा गुनासो गर्ने सेवाग्राहीको सुरक्षा र संरक्षण गर्नको लागि उपसचिवबाट सिफारिस भएका र अन्य सेवाग्राहीको सुरक्षा र संरक्षणको लागि आवश्यक व्यवस्था मिलाउन निर्देशन दिने र यसको नियमित अनुगमन गर्ने ।
- १.३.१८ प्रत्येक महिना कक्षमा महत्वपूर्ण सूचना दिने वा गुनासो गर्ने सेवाग्राहीमध्ये उपसचिवबाट सिफारिस गरिएका एक जना उत्कृष्ट सेवाग्राहीलाई पुरस्कारको व्यवस्था गर्ने ।
- १.३.१९ कक्षबाट भएगरेका कारबाहीको विषय तथा मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका कार्यकारी प्रमुखबाट प्राप्त भई उपसचिवबाट प्रशोधन भएका प्रतिवेदनहरूलाई अन्तिम रूप दिई मुख्य सचिवसमक्ष पेश गर्ने र मुख्य सचिवले प्रधानमन्त्रीसमक्ष पेश गर्ने ।
- १.३.२० यस निर्देशिकाबमोजिम गुनासो सुनुवाइको सन्दर्भमा दिइएका निर्देशनहरूको पालना नगर्ने, गुनासो फस्यौटमा ध्यान नदिने, लापरवाही गर्ने तथा तोकिएको समयमा प्रतिवेदन नदिने कार्यालय प्रमुख, नोडल अधिकृत, मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका कार्यकारी प्रमुखलाई विभागीय कारबाही गर्न मुख्य सचिवसमक्ष सिफारिस गर्ने ।

१.४ जनगुनासोको वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन :

१.४.१ प्राप्त गुनासो, माग वा सुझाव कार्यान्वयनको क्रममा हेलो सरकार कक्षले जनगुनासोहरूलाई देहाय बमोजिम उच्चप्राथमिकताप्राप्त (अति जरूरी), प्राथमिकताप्राप्त (जरूरी) र साधारण (सामान्य) गरी तीन वर्गमा वर्गीकरण गरी अग्रिम कारबाही गर्नेछ ।

१.४.२ उच्चप्राथमिकताप्राप्त/अतिजरूरी गुनासो

यस वर्गमा देहाय बमोजिमका गुनासोहरूलाई समावेश गरिनेछ:

(क) सार्वजनिक निकायले वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव भएको वा वञ्चित गरिएको।

- (ख) सार्वजनिक निकायबाट प्रदान गरिने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको ।
- (ग) सार्वजनिक निकायको गैरकानूनी क्रियाकलापबाट संस्था वा व्यक्तिलाई हानि नोक्सानी भएको ।
- (घ) देशको संविधान र कानूनप्रदत्त हक अधिकारको उपभोगमा बाधा, अवरोध वा विभेद गरिएको ।
- (ङ) भ्रष्टाचारजन्य तथा महिला हिंसा सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको ।

१.४.३ उच्चप्राथमिकताप्राप्त/अतिजरूरी जनगुनासोको कारबाही

उच्चप्राथमिकताप्राप्त जनगुनासोहरूको कारबाही सम्बन्धित निकायले देहाय बमोजिम गराउनु पर्नेछ ।

- (क) अतिजरूरी (उच्चप्राथमिकतामा परेको) विषय छ भने हेलो सरकार कक्षबाट सम्बन्धित निकायलाई सोझै निर्देशन दिई सोको बोधार्थ सम्बन्धित मन्त्रालय वा सचिवालयलाई दिन सकिनेछ ।
- (ख) गुनासोमाथि कारबाही किनारा गरी सम्बन्धित व्यक्तिलाई निजको इच्छाअनुसार अनिवार्य रूपमा जानकारी दिने ।
- (ग) अन्तिम नतिजा प्राप्त नभएसम्म अनुगमन गरी नै रहने ।
- (घ) यस्तो कारबाही किनारा नगर्ने कार्यालय वा निकायको प्रमुखलाई निर्देशिकामा भएको व्यवस्था बमोजिम कारबाही गर्न सिफारिश गर्ने ।

१.४.४ प्राथमिकताप्राप्त जनगुनासो

यस अन्तर्गत देहायका गुनासोहरू समावेश हुनेछन् :

- (क) विकास निर्माण सम्बन्धमा समस्या र सुझावहरू ।
- (ख) सांगठनिक स्मरणपत्र र सुझाव ।
- (ग) नीतिगत विषय ।

१.४.५ प्राथमिकताप्राप्त जनगुनासोहरूको कारबाही

यस वर्गका जनगुनासोहरूको कारबाही सम्बन्धित निकायले देहाय बमोजिम गर्नुपर्नेछ:

- (क) जनगुनासोहरूको कारबाही किनारा गर्ने ।
- (ख) कारबाही किनाराको जानकारी सम्बन्धितलाई दिने ।
- (ग) अनुगमन निकायले एक पटकमात्र अनुगमन गर्ने ।

१.४.६ साधारण जनगुनासो

यसअन्तर्गत देहायका जनगुनासोहरू पर्नेछन् :

- (क) भैपरी आउने विषय सम्बन्धी जिज्ञासा ।
- (ख) राष्ट्रिय महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रुचि उल्लेख भएको विषय ।
- (ग) उपलब्ध सेवा सुविधाभन्दा बाहेकका विभिन्न सुझाव निवेदन ।

- (घ) अवगत भए पुग्ने खालाका भावनात्मक भनाई, चिन्ताका विषय र सामूहिक रूपमा उपयोगी हुने विषय ।
- (ङ) कारबाही गर्नुपर्ने समयावधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका गुनासाहरु ।
- (च) माथि उच्चप्राथमिकता र प्राथमिकतामा नपर्ने अन्य विषय ।

१.४.७ साधारण गुनासाहरुको कारबाही

यस वर्गका गुनासाहरुको कारबाही देहायबमोजिम हुनेछ :-

- (क) कारबाही किनारा गर्ने निकायले जानकारीमा लिने ।
- (ख) कार्यान्वयन भएपछि तामेलीमा राख्ने ।
- (ग) हेलो सरकार कक्षले अनुगमन गर्न आवश्यक नहुने ।

१.५ जनगुनासो उपर कारबाहीको समयसीमा:

१.५.१ सम्बद्ध सबै निकायको लागि जनगुनासो उपर कारबाहीको समयसीमा देहाय बमोजिम हुनेछ:

- (क) उच्च प्राथमिकता प्राप्त (अति जरूरी) गुनासो र निःशुल्क टेलिफोन सेवा टोल फ्रि नम्बर ११११ तथा एस् एम् एस् बाट आएको गुनासो सामान्यतः २ घण्टाभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्नेछ । सम्बोधन गर्न बढी समय लाग्ने भए सचिवबाट अनुमति लिई हेलो सरकार कक्षमा जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
- (ख) माथिल्लो पदाधिकारी समक्ष निकासाको लागि पेश गर्नुपर्ने भएमा सोही दिन र निकासो भई आएको दिन वा भोलिपल्ट १२ बजे भित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्नेछ ।
- (ग) प्राथमिकताप्राप्त (जरूरी) गुनासो तीन दिनभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्नेछ ।
- (घ) सामान्य गुनासो सात दिन भित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्नेछ ।

१.५.२ हेलो सरकार कक्षमा प्राप्त गुनासाहरु उपर कारबाही गर्ने समयसीमा देहायबमोजिम हुनेछ :-

- (क) फ्याक्स तथा टेलिफोनमार्फत प्राप्त अतिजरूरी गुनासो, माग वा सुझाव सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई एक घण्टाभित्र निर्देशन दिईसक्नुपर्नेछ । सोसम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायमा वुझ्नुपर्ने भए एक घण्टा भित्र बुझी जबाफ प्राप्त गरी ढिलोमा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।
- (ख) प्रत्येक घण्टा ई-मेल खोली प्राप्त गुनासो, माग, सुझाव, उजूरी, जिज्ञासाको अभिलेख राखी सो सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई दुई घण्टाभित्र निर्देशन दिईसक्नुपर्नेछ । यसरी निर्देशन दिईएको व्यहोराको जानकारी गुनासोकर्तालाई तीन घण्टाभित्र दिईसक्नुपर्नेछ । गुनासोसम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायमा बुझ्नुपर्ने भए ई-मेल प्राप्त भएको दुई घण्टाभित्र बुझी जवाफ प्राप्त गरी ढिलोमा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।

(ग) एस् एम् एस् बाट प्राप्त गुनासो, माग वा सुझाव सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई एक घण्टा भित्र निर्देशन दिई गुनासोकर्तालाई एक घण्टा भित्र सो सम्बन्धमा प्रत्युत्तर दिनुपर्नेछ । सो सम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायमा बुझनुपर्ने भए एक घण्टा भित्र बुझी जवाफ प्राप्त गरी ढिलोमा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।

१.६ अभिलेख व्यवस्थापन

कक्षको अभिलेखलाई दुई किसिमबाट व्यवस्थित गरिनेछ ।

क) विद्युतीय अभिलेख

१.६.१ कक्षका अभिलेखको विद्युतीय रूप तयार गर्ने, सूचनाहरूको प्रतिवेदन कम्प्युटरीकृत गर्ने र पत्रहरू तयार गर्नको लागि कक्षमा कम्प्युटर अपरेटरको व्यवस्था गरिनेछ । कम्प्युटर अपरेटरको कार्य देहाय वमोजम हुनेछ ।

(क) कक्षका सम्पूर्ण अभिलेखको विद्युतीय रूप तयार गर्ने ।

(ख) सूचनाहरूको प्रतिवेदन कम्प्युटरीकृत गर्ने ।

(ग) प्रतिवेदन तयार गर्ने सहयोग गर्ने ।

(घ) कक्षबाट पठाउनुपर्ने पत्रहरू तयार गर्ने ।

(ङ) कक्षमा रहेका पिन्टर, फोटोकपी मेसिन र फ्याक्स मेसिन सञ्चालन गर्ने; सञ्चालनमा समस्या आएमा समाधान गरी तत्काल सञ्चालनमा ल्याउने ।

ख) दस्तावेजीको अभिलेख

१.६.२ कक्षमा प्राप्त सूचनाहरूको अभिलेख देहाय वमोजिम राख्नुपर्नेछ ।

(क) कक्षमा प्राप्त हुने सूचनाहरूको दर्ता अभिलेख तयार गर्ने । कक्षमा प्राप्त सबै गुनासाहरूको कार्वाहीको एकीकृत अभिलेख अनुसूची-६ बमोजिम राख्नुपर्नेछ ।

(ख) कक्षका सम्पूर्ण अभिलेख व्यवस्थित रूपमा सुरक्षित राख्ने ।

(ग) कक्षबाट पठाइने पत्र चलानी गर्ने र पठाउने व्यवस्था मिलाउने ।

(घ) कक्षको जिन्सी सामानको सुरक्षा र संरक्षण गर्ने ।

(ङ) कक्षको लागि आवश्यक स्टेसनरी सामानको व्यवस्था गर्ने ।

१.७ विकास निर्माणसँग सम्बन्धित समस्या र सुझावहरूको व्यवस्थापन:

१.७.१. सामान्यतया बिकास निर्माणसँग सम्बन्धित योजनाका मागहरू यस कक्षबाट सुनुवाइ गरिने छैन । बिकास निर्माणसँग सम्बन्धित कुनै माग यस कक्षमा प्राप्त भएमा सम्बन्धित मन्त्रालयमा आवश्यक कार्वाहीको लागि पठाइनेछ ।

१.७.२ विकास निर्माण आयोजना वा कार्यक्रम समयमा सम्पन्न हुन नसकेको वा गुणस्तरीय काम हुन नसकेको वा आर्थिक अनियमितता भएको वा कार्यसम्पादनमा लापरवाही भएको भनी प्राप्त गुनासोको सम्बन्धमा भने यस कक्षबाट माथि बुँदा नं १.२, १.३ र १.५ बमोजिम हुनेछ ।

१.८ भ्रष्टाचार, आर्थिक अनियमितता तथा अनुचित कार्यसँग सम्बन्धित गुनासोउपर कारबाही

भ्रष्टाचार, अनियमितता वा अनुचित कार्यसँग सम्बन्धित गुनासोको समबन्धमा देहायबमोजिम कारबाही गर्नुपर्नेछ :-

१.८.१ भ्रष्टाचार भएको भन्ने उजुरीको सम्बन्धमा अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग वा राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र वा क्षेत्रीय प्रशासक वा प्रमुख जिल्ला अधिकारीकोमा पठाउने वा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय आफैले कुनै कार्यदल गठन गरी छानबिन गर्ने।

१.८.२ उजुरीका विषयको मुख्य बुँदा टिपोट गरी उजुरीकर्ताको नाम तथा ठेगाना नदिई सम्बन्धित निकायको प्रमुखलाई विषयको जानकारी गराई धारणा/प्रतिक्रिया माग गर्ने वा उजुरीको पूर्ण बेहोरा सहित कारबाही गरी जानकारी दिन सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने ।

१.९ विविध :

१.९.१ गुनासोहरूको सारांश र व्यवस्थापनको समेत सारांश बनाई मासिक रूपमा प्रतिवेदन तयार गरी प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य बुँदालाई कार्यालयको वेबसाइटमा राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

१.९.२ गुनासोका प्राथमिकताका आधारमा सम्बन्धित व्यक्तिबाट लिखित कागजातहरू झिकाउन सकिनेछ ।

१.९.३ अनावश्यक र सुनुवाइको आवश्यकता नदेखिएका गुनासोहरूलाई तामेलीमा राखिनेछ ।

१.९.४ निवेदकको सम्पर्क फोन वा ठेगाना स्पष्ट उल्लेख भएको विषयलाई कार्यान्वयनको जानकारी निवेदकलाई अनिवार्य रूपमा दिने व्यवस्था गरिनेछ ।

१.९.५ राजनैतिक दलहरूसँग सम्बन्धित गुनासो, माग र सुझाव भए सम्बन्धित राजनैतिक दलको केन्द्रीय कार्यालयमा पठाईदिने व्यवस्था गरिनेछ र सो को जानकारी निवेदकलाई/गुनासोकर्तालाई दिइनेछ ।

१.९.६ हेलो सरकार कक्षको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजितरूपमा असत्य वा झुठा विवरण दिने वा कक्षमा कामगर्ने कर्मचारीहरूलाई गालीगलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही हुनेछ ।

परिच्छेद - २

सम्बन्धित निकाय/पदाधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार

२.१ हेलो सरकार कक्षमा काम गर्ने उपसचिवको काम, कर्तव्य र अधिकार:

परिच्छेद-१ मा उल्लिखित काम, कर्तव्य र अधिकारको अतिरिक्त हेलो सरकार कक्षमा काम गर्ने उपसचिवको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ :-

- २.१.१ यस निर्देशिकामा उल्लेख भएबमोजिमको ढाँचामा कक्षमा प्राप्त दैनिक गुनासो, माग तथा सुझावको अभिलेख तथा कारबाहीको विवरण व्यवस्थित रूपमा राख्नुपर्नेछ ।
- २.१.२ देहायका विषयहरूमा प्राप्त गुनासोहरू आफ्नो दर्जा वा सो भन्दा मुनिका पदाधिकारीलाई कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाउन सक्नेछन् र सोको जानकारी सहसचिव वा सचिवलाई दिनुपर्नेछ ।
 - (क) नियमानुसार दिनुपर्ने सेवा तोकिएको समय, गुणस्तर र परिमाणमा नदिएमा, सेवा दिन असमर्थता व्यक्त गरेमा वा बढी समय लगाएमा सम्बन्धित पदाधिकारीलाई सोसम्बन्धमा दिने आदेश ।
 - (ख) माथि (क) बमोजिम सेवा दिने सन्दर्भमा सम्बन्धित पदाधिकारीलाई कुनै किसिमको समस्या परेको कारणले निजको निकटतम सुपरिवेक्षकसँग निकास माग गरेको वा समस्याको सम्बन्धमा जानकारी गराई समस्या समाधानका लागि अनुरोध गरेकोमा सुपरिवेक्षकले निकास नदिएको वा समस्या समाधान नगरिदिएको अवस्थामा निज सुपरिवेक्षकलाई आदेश दिने विषय ।
 - (ग) नेपाल सरकारको कुनै नीति वा प्रचलित कानूनको कार्यान्वयन नगरेको कारणबाट कुनै व्यक्तिलाई मर्का परेको वा पर्न सक्ने सम्भावना रहेको वा सार्वजनिक हितमा प्रतिकूल असर परेको वा पर्नसक्ने संभावना भएकोमा उक्त नीति वा प्रचलित कानूनको कार्यान्वयनका लागि सम्बन्धित पदाधिकारीलाई निर्देशन दिने विषय ।
 - (घ) कुनै पदाधिकारीले नियमानुसार पठाउनुपर्ने प्रतिवेदन नपठाएको, माथिल्लो निकाय वा पदाधिकारीबाट दिएको आदेशको कार्यान्वयन नगरेकोमा प्रतिवेदन पठाउन लगाउने तथा उक्त आदेश कार्यान्वयन गर्न लगाउने विषय ।
 - (ङ) आपूर्तिमा अनियमितता, कालोबजारी तथा खाद्यान्नमा मिसावट रोक्ने विषय ।
 - (च) तोकिएबमोजिम प्रतिवेदन नपठाउने मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका व्यवस्थापकीय प्रमुखलाई ताकेता गर्ने विषय ।
 - (छ) शान्ति प्रक्रिया, संविधान निर्माण, शासकीय पद्धति, राज्यको पुनःसंरचना, समावेशशिकरण तथा सरकार सञ्चालनका सम्बन्धमा प्राप्त सुझाव वा ध्यानाकर्षण गराईएका विषयहरू सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारबाहीका लागि पठाउने ।
- २.१.३ खण्ड २.१.२ मा उल्लिखित विषयहरू बाहेक अन्य विषयहरू सहसचिवको आदेश लिई सम्बन्धित निकायमा पठाउन सक्नेछ । आदेश लिँदा अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा लिनुपर्नेछ ।

२.२ सम्बन्धित मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायको भूमिका, काम, कर्तव्य र अधिकार :

- २.२.१ कक्षबाट निर्देशन गरी पठाइएको गुनासो, सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने/गराउने मुख्य जिम्मेवारी सम्बन्धित मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायको हुनेछ । जनगुनासोको व्यवस्थापन गर्ने प्रत्येक मन्त्रालय/ केन्द्रीय निकाय/विभाग/कार्यालयले गुनासो सुन्ने अधिकारी (नोडल अधिकृत) तोक्नुपर्नेछ । कार्यालय वा कामको प्रकृतिअनुरूप छुट्टै नोडल अधिकृत खटाउन सम्भव नभएमा कार्यालय प्रमुखले आफैँ नोडल अधिकृतको रूपमा काम गरि सो को जानकारी माथिल्लो निकायहरूलाई दिनुपर्नेछ ।
- २.२.२ प्रत्येक मन्त्रालय, विभाग तथा सरकारी निकायका कार्यालयमा एउटै विन्दुबाट गुनासो सुन्ने र प्रमुखको आदेश बमोजिम कार्यान्वयनमा लैजाने जिम्मेवार अधिकारी (नोडल अधिकृत) तोकिनेछ र निजलाई सहयोग पुऱ्याउन आवश्यक अन्य अधिकृत, कम्प्युटर अपरेटर तथा सहयोगी कर्मचारीको व्यवस्था सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायले गर्नुपर्नेछ ।
- २.२.३ प्रत्येक मन्त्रालय/केन्द्रीय निकायले एउटै विन्दुबाट कार्य गर्ने व्यक्ति (नोडल अधिकृत) को नाम, फोन, मोवाइल नं. र फ्याक्स नं, ईमेल समेत प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको हेलो सरकार कक्षलाई उपलब्ध गराउनुपर्नेछ । त्यस्तो व्यक्ति वा फोन, फ्याक्स र ईमेल परिवर्तन भएमा नोडल अधिकृतले सोको जानकारी हेलो सरकार कक्षलाई दिनुपर्नेछ ।
- २.२.४ प्रत्येक मन्त्रालय / केन्द्रीय निकायले आफ्नो कार्यालयमा प्राप्त भएका गुनासा, माग र सुझावहरूको कार्यान्वयन आफैँ गर्नुपर्नेछ । मातहतका निकायमा बुझ्नु पर्ने भए सकेसम्म फोन वा फ्याक्स वा ईमेल मार्फत बुझी आवश्यक कारबाही गरी सोको प्रगति विवरण प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको हेलो सरकार कक्षमा पठाउनुपर्नेछ ।
- २.२.५ जनगुनासोको व्यवस्थापनसम्बन्धी विषयमा प्रत्येक मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायले हेलो सरकार कक्षलाई सम्बोधन गरी पत्राचार गर्नुपर्नेछ ।
- २.२.६ आफ्नो मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकाय र अन्तरगतका निकायद्वारा गरिने जनगुनासोको मासिक प्रगति प्राप्त गरी सोको जानकारी प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा स्थापित हेलो सरकार कक्षमा गराउने दायित्व सम्बन्धित मन्त्रालय/आयोग/ सचिवालयको हुनेछ ।
- २.२.७ प्रत्येक मन्त्रालयले आफु अन्तर्गतका सार्वजनिक संस्थानहरूलाई यो निर्देशिका अनुसार गुनासो व्यवस्थापन गर्न निर्देशन दिने र ती संस्थाहरूबाट गुनासो व्यवस्थापनको प्रगति विवरण लिई हेलो सरकार कक्षमा जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
- २.२.८ सबै मन्त्रालय वा निकायमा यसअघि नै स्थापना भई सञ्चालनमा रहेका गुनासो एकाइलाई सुदृढ गराउने र नोडल अधिकृतलाई गुनासो वा उजुरी फर्स्यौँटको कार्यमा जिम्मेवार बनाउनु पर्नेछ ।

- २.२.९ सम्बन्धित निकायका नोडल अधिकृत, नोडल अधिकृत नभए सचिव वा सम्बन्धित निकायको प्रमुखसँग हेलो सरकार कक्षको २४ सै घण्टा र सातै दिन सम्पर्क हुनसक्ने व्यवस्था मिलाउने ।
- २.२.१० हेलो सरकार कक्षले विशेष अवस्थाबाहेक सामान्यतः नोडल अधिकृतमार्फत सम्बन्धित निकायमा सम्पर्क गर्ने हुनाले नोडल अधिकृत र मन्त्रालयको सचिव वा केन्द्रीय निकायका व्यवस्थापकीय प्रमुखबीच जुनसुकै वेला सम्पर्क हुनसक्ने व्यवस्था मिलाउने ।
- २.२.११ हेलो सरकार कक्षसँगको कामकारबाही सम्बन्धमा जिम्मेवारी बहन नगर्ने नोडल अधिकृतलाई विभागीय कारबाही गर्ने ।
- २.२.१२ प्रत्येक मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायले आफ्नो निकायमा प्राप्त गुनासो, माग वा सुझावहरूको अभिलेख अद्यावधिक राख्नुपर्नेछ ।
- २.२.१३ प्रत्येक मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायले महिनाभरी सम्पन्न गरेको जनगुनासो व्यवस्थापनको प्रगति महिना भुक्तान भएको ७ गतेभित्र प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा पठाउनुपर्नेछ ।
- २.२.१४ हेलो सरकार कक्षबाट प्राप्त निर्देशनको पालना वा कार्यान्वयन गर्नु प्रत्येक मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायको कर्तव्य हुनेछ ।
- २.२.१५ स्थानीय स्तरमा गुनासो वा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित मन्त्रालयको हुनेछ । तर हेलो सरकार कक्षले सम्बन्धित कार्यालय वा कर्मचारी बुझी, प्रमाण झिकाई गुनासो व्यवस्थापन गर्न यस प्रावधानले बाधा पुर्याउनेछैन । त्यस्तो अवस्थामा भए गरेका काम कारबाहीको जानकारी सम्बन्धित सचिवलाई कक्षले दिनुपर्नेछ ।
- २.२.१६ मन्त्रालयगत/केन्द्रीय निकायगत दैनिक प्रतिवेदन:** प्रत्येक मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायले देहायका विषयहरू समावेश गरी हेलो सरकार कक्षमा अनुसूची-३ को ढाचामा दैनिक प्रतिवेदन दिनुपर्नेछ ।
- (क) मन्त्रालयबाट भएका महत्वपूर्ण नीतिगत निर्णयहरू ।
- (ख) मन्त्रालयमा भएका बैठकबाट भएका महत्वपूर्ण निर्णयहरू ।
- (ग) मन्त्रालयबाट भएका सरुवा, पदस्थापन तथा जनशक्ति व्यवस्थापनसम्बन्धी महत्वपूर्ण निर्णयहरू ।
- (घ) मन्त्रालय वा अन्तर्गतका निकायहरूको कार्यसञ्चालन, सेवाप्रवाहमा बाधा अड्चन तथा समस्याहरू ।
- (ङ) मन्त्रालयबाट निर्मित सार्वजनिक सम्पत्तिमा प्राकृतिक प्रकोप, आपराधिक क्रियाकलाप वा अन्य घटनाहरूबाट भएको क्षतिको विवरण ।
- (च) मुलुकको शान्ति सुव्यवस्थाको स्थिति, आपराधिक घटना, प्राकृतिक प्रकोपजस्ता विषयहरू ।
- (छ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ती, अख्तियारको दुरुपयोग, भ्रष्टाचार, आर्थिक अनियमितता, सरकारी कागज किर्ते, ठगीजस्ता क्रियाकलापहरू ।

- (ज) तस्करी, अपहरण, चन्दा असूली, फिरौति, हत्या, चोरी डकैती तथा लुटपाटसम्बन्धी घटनाहरू ।
- (झ) बलात्कार, चेलीवेटी बेचबिखनलगायतका लैङ्गिक हिंसाजन्य घटनाहरू ।
- (ञ) खाद्यान्नमा मिसावट, कालोबजारी, नाफाखोरी, सार्वजनिक सेवामा ठगीसम्बन्धी घटनाहरू ।
- (ट) वन फडानी, सार्वजनिक जग्गाको अनधिकृत भोगचलन तथा अतिक्रमण जस्ता विषयहरू ।

२.३ सम्बन्धित कार्यालयको काम, कर्तव्य र अधिकार :

- २.३.१ माथिल्लो निकायमार्फत् प्राप्त जनगुनासो माग वा सुझाव तथा आफ्नो कार्यालयमा सोझै प्राप्त जनगुनासो वा सुझावको कार्यान्वयन गर्नु सम्बन्धित कार्यालयको दायित्व हुनेछ ।
- २.३.२ प्रत्येक कार्यालयले माथिल्लो निकायमार्फत् प्राप्त गुनासो वा सुझाव आफैँ कार्यान्वयन गर्न सकिने भए तत्काल कार्यान्वयन गर्ने र आफैँ कार्यान्वयन गर्न नसकिने भए सम्बन्धित मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायमा सिफारिश गरी पठाउनु पर्नेछ । यदि कार्यान्वयन गर्न सम्भव नहुने भए सोही व्यहोराको जानकारी माथिल्लो निकाय र निवेदकलाई दिनुपर्नेछ ।
- २.३.३ प्रत्येक कार्यालयले जनगुनासो व्यवस्थापन गर्दा यस निर्देशिकामा लेखिएका प्रावधानहरूको आधारमा गर्नु पर्नेछ । साथै, प्रत्येक कार्यालयले माथिल्लो निकायबाट प्राप्त गुनासो, वा सुझावहरूको अभिलेख अद्यावधिक राख्नुपर्नेछ ।
- २.३.४ प्रत्येक कार्यालयले महिनाभरि सम्पन्न गरेको जनगुनासोको प्रगति सम्बन्धित मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायमा प्रत्येक महिनाको ५ गतेभित्र पठाउनुपर्नेछ ।
- २.३.५ हेलो सरकार कक्षबाट प्राप्त निर्देशनको पालना वा कार्यान्वयन गर्नु प्रत्येक कार्यालयको कर्तव्य हुनेछ ।

परिच्छेद -३

सञ्चार सामग्री र साधनको व्यवस्थापन

- ३.१ प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा स्थापना गरिने हेलो सरकार कक्षमा देहायबमोजिमको संचार समग्री र साधनको व्यवस्था गरिनेछ ।
- ३.१.१ **निःशुल्क वा टोल फ्री नम्बरको टेलिफोन थान दुई:** यो टेलिफोनमा नेपाल भरीका जुनसुकै सर्भिस प्रोभाइडरका टेलिफोनबाट निःशुल्क टेलिफोन गर्न सकिनेछ । कक्षमा बाहिरबाट गरिने टेलिफोन कल लिनको लागि मात्र यो टेलिफोन उपयोग गरिनेछ, यसबाट बाहिर टेलिफोन गर्न सकिनेछैन । यो टेलिफोनमा कलर आइ डी को सुविधा रहनेछ ।
- ३.१.२ **साधारण टेलिफोन थान तीन:**
कक्षमा एउटै नम्बर डायल गर्दा पनि तीन वटा लाईनमा टेलिफोन जाने व्यवस्था गरिनेछ । यी टेलिफोनमा बाहिरबाट टेलिफोन कल लिनमात्र उपयोग गरिनेछ, बाहिर टेलिफोन गर्न सकिनेछैन । यी फोनमा कलर आइ डि को सुविधा रहनेछ ।
- ३.१.३ **हेड फोन थान चार**
टोल फ्री टेलिफोन र कल प्राप्त गर्न उपयोग गरिने तीन थान साधारण टेलिफोनबाट कल लिने कार्यमा सघाउ पुर्याउन हेड फोन प्रयोग गरिनेछ ।
- ३.१.४ **भ्वाइस रेकर्डर थान चार**
टोल फ्री नम्बरको टेलिफोन र कल प्राप्त गर्नमा प्रयोग गरिने तीन थान साधारण टेलिफोन लाइनबाट प्राप्त हुने प्रत्येक कलरको आवाज रेकर्ड गर्नको लागि भ्वाइस रेकर्डरको प्रयोग गरिनेछ ।
- ३.१.५ **साधारण टेलिफोन थान दुई**
कक्षबाट कार्यरत कर्मचारीले बाहिर सम्पर्क गर्न उपयोग गर्ने प्रयोजनको लागि दुई थान साधारण टेलिफोन राखिनेछ । यी टेलिफोनमा कक्षबाहिरबाट टेलिफोन गर्ने सुविधा उपलब्ध हुनेछैन । यी दुवै टेलिफोनमा एस टि डि सुविधा उपलब्ध रहनेछ ।
- ३.१.६ **फ्याक्स मेसिन थान दुई**
कक्षमा बाहिरबाट सञ्चार प्राप्त गर्नमा उपयोग गर्ने गरी एक थान र कक्षबाट बाहिर सञ्चार पठाउनको लागि एक थान गरी दुई थान फ्याक्स मेसिनको व्यवस्था गरिनेछ ।
- ३.१.७ **कम्प्यूटर थान दुई**
इन्टरनेट कनेक्सन र यु पि एस सहितका कम्प्यूटर दुई थान, इ-मेल प्राप्त गर्न, इ-मेल गर्न र कक्षबाट तयार हुने पत्र तयार गर्ने प्रयोजनको लागि कक्षमा उपलब्ध हुनेछ ।
- ३.१.८ **प्रिन्टर थान दुई**
कक्षमा तयार गरिने पत्र, अन्य दस्तवेज र इमेल छपाइ गर्ने प्रयोजनको लागि प्रिन्टरको व्यवस्था गरिने छ ।

३.१.९ फोटो कपी मेसिन थान एक

कक्षमा प्राप्त हुने सूचना, गुनासो तथा अन्य दस्तावेजको छायाँप्रति तयार गर्ने प्रयोजनको लागि फोटोकपी मेसिनको व्यवस्था गरिनेछ ।

३.१.१० इमरजेन्सी लाइट थान दुई

विद्युत आपूर्ति बन्द भएको अवस्थामा तत्काल कक्षमा उज्यालोको व्यवस्था गर्नको लागि इमरजेन्सी लाइटको व्यवस्था गरिनेछ ।

३.१.११ जेनेरेटर थान एक

विद्युत आपूर्ति बन्द भएको समयममा कक्षमा विद्युत आपूर्तिको वैकल्पिक व्यवस्था गर्नको लागि कक्षको लागि मात्र उपयोग गरिने गरी कक्षमा रहेका फोटोकपी मेसिन, फ्याक्स मेसिन र पिन्टर संचालन गर्न सकिने क्षमताको जेनेरेटरको व्यवस्था गरिनेछ ।

३.१.१२ टेलिभिजन सेट एक

राष्ट्रिय समाचारमा प्रस्तुत गरिने आम सार्वजनिक सरोकारका विषय र घटनाका विषयमा टिपोट तयार गरी सम्बन्धित निकायको ध्यानाकर्षणका लागि प्रयोग गर्न कक्षमा नेपालका सबै टि भि च्यानलहरूको प्रसारण उपलब्ध हुने केवललिकसहितको रंगिन टेलिभिजन राखिनेछ ।

३.१.१३ मोबाइल फोन

एक आपसमा सम्पर्क गर्न र सम्बन्धित निकायमा सम्पर्क गर्ने कार्यलाई सजिलो बनाउनको लागि कक्षमा काम गर्ने सचिव, सह-सचिव र सबै अधिकृत कर्मचारी प्रत्येकको लागि एक थान मोबाइल फोन र सेवा शुल्क वापत रु ४००।- उपलब्ध गराइनेछ ।

३.१.१४ सफ्टवेयर

कक्षको कार्य सञ्चालनको लागि देहाय बमोजिमका कम्प्युटर सफ्टवेयरहरू प्रयोगमा ल्याइनेछ ।

क) इ-मेल एकाउन्ट: कक्षमा इमेल पठाउनको लागि छुटै इ-मेल ठेगानाको इ-मेल एकाउन्ट खोल्नेछ ।

ख) प्रतिवेदन पोर्टल: मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका कार्यकारी प्रमुखले कक्षमा नियमित रूपमा प्रतिवेदन दिने प्रयोजनको लागि प्रतिवेदन पोर्टल निर्माण गरी प्रयोगमा ल्याइनेछ ।

ग) एस एम एस प्रणाली: एस एम एस बाट पनि जानकारी दिन र गुनासो गर्न सकिने व्यवस्थाको लागि युनिक नम्बर सहितको एस एम एस प्रणाली निर्माण गरी प्रयोगमा ल्याइनेछ ।

३.२ मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायमा यसअघि नै स्थापना भई सञ्चालनमा रहेका गुनासो एकाइसंग कक्षको सम्पर्क र समन्वयलाई प्रभाकारी बनाउन ती एकाइमा देहायबमोजिमका सञ्चार उपकरणको व्यवस्था सुनिश्चित गरिनेछ ।

३.२.१ फ्याक्स मेसिन थान एक: हेलो सरकार कक्षबाट पत्रहरू प्राप्त गर्न र पठाउनको लागि ।

३.२.२ इन्टरनेट सुविधा सहितका कम्प्युटर एक थान: हेलो सरकार कक्षमा प्रतिवेदन गर्न र कक्षसग इमेल मार्फत सञ्चार गर्न ।

३.२.३ प्रिन्टर एक थान : दस्तावेज छपाइ गर्न ।

३.२.४ फोटोकपी मेसिन : दस्तावेजहरूको छायाप्रति तयार गर्न ।

३.२.५ टेलिफोन एक थान : हेलो सरकार कक्षबाट र कक्षमा सम्पर्क गर्नको लागि ।

परिच्छेद - ४
जनशक्ति व्यवस्थापन

४.१ हेलो सरकार कक्ष सञ्चालनको लागि थप जनशक्ति आवश्यक पर्ने भएकोले प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको लागि विभिन्न तहका १७ जना कर्मचारीहरू सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले काजमा खटाउनुपर्नेछ । प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा स्थापना गरिने हेलो सरकार कक्षमा देहायबमोजिमको जनशक्ति आवश्यक हुन्छ । आवश्यक जनशक्तिको विवरण खण्ड ४.२ मा दिइएको छ ।

४.१.१. शाखा अधिकृत:

टेलिफोन रिसिभ गर्न र सूचना अभिलेखन गर्न , इमेल पढ्न तथा प्रत्युत्तर गर्न र सूचना अभिलेखन गर्न , कक्षबाट भएको कारबाहीको व्यहोराको जानकारी सम्बन्धित व्यक्तिलाई दिन र सूचनाहरूको अभिलेख व्यवस्थापन गर्नका लागि कक्षमा शाखा अधिकृतको व्यवस्था गरिनेछ ।

आवश्यक शीप: इमेल र इन्टरनेट चलाउन सक्ने, कम्प्युटरबाट साधारण पत्रहरू तयार गर्न सक्ने, फ्याक्स मेसिन, प्रिन्टर, फोटोकपी मेसिन, हेडफोन र रेकिर्डिङ मेसिन सञ्चालन गर्न सक्ने ।

४.१.२. उपसचिव:

पाप्त जानकारी वा सूचना वा सहायताको माग वा गुनासो सर्टिङ्ग तथा व्यवस्थापन गर्न र मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका कार्यकारी प्रमुखबाट प्राप्त दैनिक प्रतिवेदनको आधारमा एकिकृत प्रतिवेदन तयार गर्नको लागि कक्षमा उपसचिवको व्यवस्था गरिने छ ।

आवश्यक शीप: प्रकृति र आवश्यकताको आधारमा कक्षमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा सहायताको माग वा गुनासोको वर्गीकरण गर्न सक्ने, इमेल र इन्टरनेट चलाउन सक्ने तथा कम्प्युटरबाट पत्र तयार गर्न सक्ने ।

४.१.३ सहसचिव वा सचिव एक जना:

कक्षको प्रमुखको रूपमा कार्य गर्न, मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायबाट प्राप्त प्रतिवेदनलाई अन्तिम रूप दिन, आपत्कालीन सहायता उपलब्ध गराउन, अपराध नियन्त्रण गर्न, फर्स्याउन पर्ने गुनासोहरू फर्स्याउन, दण्ड गर्न , सुरक्षा र सरक्षण गर्न तथा र पुरस्कृत गर्नको लागि कक्षमा सहसचिव वा सचिवको व्यवस्था गरिने छ ।

आवश्यक शीप: निकाय पहिचान गरी कार्य फर्स्याउन सक्ने, इमेल र इन्टरनेट चलाउन र कम्प्युटरबाट पत्रहरू तयार गर्न जान्ने ।

४.१.४ कम्प्युटर अपरेटर

कक्षमा प्राप्त सूचनाहरूको: विद्युतीय अभिलेख तयार गर्न , पतिवेदन तयार गर्न तथा कक्षबाट पठाउनुपर्ने पत्रहरू तयार गर्नको लागि कम्प्युटर अपरेटरको व्यवस्था गरिनेछ ।

आवश्यक शीप: विद्युतीय अभिलेखन विधि जान्ने, कम्प्युटर चलाउन सक्ने, फ्याक्स मेसिन, प्रिन्टर, तथा फोटोकपी मेसिन चलाउन जान्ने ।

४.१.५ कार्यालय सहयोगी

कक्षमा कार्यरत कर्मचारीको सहयोगका लागि कार्यालय सहयोगीको व्यवस्था गरिनेछ ।

४.१.६ सवारी चालक:

कक्षमा कार्यरत कर्मचारीलाई ल्याउन र पुरयाउनको लागि कक्षमा सवारी चालकको व्यवस्था गरिनेछ ।

४.२ सिफ्ट विभाजन र जनशक्ति व्यवस्था :

कक्ष सञ्चालनलाई प्रभावकारी बनाउन २४ घण्टालाई दिनमा ७/७ घण्टाको दुई सिफ्ट र रातमा १० घण्टाको १ सिफ्ट गरी तीन सिफ्टमा कर्मचारी खटाइनेछ । कार्यबोझ अनुसार सिफ्ट विभाजन र कर्मचारी व्यवस्थामा आवश्यकता अनुसार परिमार्जन गर्नसकिनेछ । प्रारंभमा तीन सिफ्टमा कर्मचारी खटाउदा देहाय वमोजिम गरिनेछ :-

सि.नं	सिफ्ट	डाइभर (Pickup र Drop का लागि)	का.स.	क.अ	शाखा अधिकृत	उपसचिव	सहसचिव/ सचिव	जम्मा
१	पहिलो	१	१	१	२	१	१	७
२	दोस्रो	१	१	१	२	१	०	६
३	तेस्रो	१	१	१	१	०	०	४
जम्मा	३	३	३	३	५	२	१	१७

नोट: पहिलो सिफ्ट विहान ७ वजेदेखि दिउसो २ वजेसम्म, दोस्रो सिफ्ट दिउसो २ वजे देखि राती ९ वजेसम्म र तेस्रो सिफ्ट राती ९ वजेदेखि विहान ७ वजेसम्म ।

४.३ मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायमा कर्मचारी व्यवस्थापन:

सम्बन्धित मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायले ती निकायमा यस अघि नै स्थापना भै सञ्चालनमा रहेका गुनासो व्यवस्थापन एकाइमा कम्तीमा देहाय वमोजिको जनशक्तिको व्यवस्था मिलाउनुपर्दछ :-

४.३.१ शाखा अधिकृत

प्रयोजन: नोडल अधिकृतलाई सहयोग र सहायता गर्न ।

आवश्यक शीप: इमेल र इन्टरनेट चलाउन जान्ने, कम्प्युटरवाट पत्र तयार गर्न जान्ने तथा फ्याक्स, फोटोकपी र प्रिन्टर मेसिन चलाउन जान्ने ।

आवश्यक सख्या: एक जना

४.३.२ उपसचिव

प्रयोजन: नोडल अधिकृतको रूपमा कार्य गर्न ।

आवश्यक शीप: सुचना वा गुनासोको वर्गीकरण गर्न र फर्स्याउने निकाय वा व्यक्ति पहिचान गर्न सक्ने, इमेल, इन्टरनेट चलाउन जान्ने, कम्प्युटरवाट पत्र तयार गर्न जान्ने तथा फ्याक्स, फोटोकपी र प्रिन्टर मेसिन चलाउन जान्ने ।

आवश्यक सख्या: एक जना

४.४ कार्य समय

उल्लेखित अधिकृतको कार्य समय भने कार्यालय समय नै हुनेछ । तर, नोडल अधिकृतलाई कार्यालयको तर्फबाट मोवाइल फोनको सुविधा उपलब्ध गराई कक्ष र आफ्नो निकायको सचिव वा सहसचिवसँग कामको सिलसिलामा जुनसुकै समयमा पनि सिधा सम्पर्क गर्न सक्ने अवस्थामा राख्नुपर्नेछ ।

४.५ कर्मचारीको सुविधा

कक्ष र कक्षको सम्पर्कमा रही कार्यसंपादन गर्ने सम्बन्धित निकायका कर्मचारीलाई देहाय वमोजिको सुविधा उपलब्ध गराइने छ ।

क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को हेलो सरकार कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीलाई देहाय वमोजिमको सेवा र सुविधा कार्यालयको तर्फबाट उपलब्ध गराइनेछ ।

४.५.१. यातायात

कक्षमा काम गर्ने सम्पूर्ण कर्मचारीलाई काममा आउँदा र जाँदा यातायातको सुविधा उपलब्ध गराइनेछ ।

४.५.२. मोवाइल फोन

कक्षमा काम गर्ने सबै कर्मचारीलाई मसिक रु ४००। को सेवा शुल्क सहितको मोवाइल फोनको सेट उपलब्ध गराइनेछ ।

४.५.३. इन्टरनेट

कक्षमा कार्यरत अधिकृतस्तरका सबै कर्मचारीको आवासमा इन्टरनेट सेवा उपलब्ध गराइनेछ ।

४.५.४. कम्प्युटर

कक्षमा काम गर्ने सबै अधिकृतलाई एक एक वटा ल्यापटप उपलब्ध गराइनेछ ।

४.५.५. हेलो सरकार कक्षमा कामगर्ने कर्मचारीहरूलाई नेपाल सरकारले तोकेबमोजिम थप सुविधा/भत्ता उपलब्ध गराइनेछ ।

ख) मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायको गुनासो व्यवस्थापन एकाइमा कार्यरत कर्मचारीलाई देहाय बमोजिमको सुविधा सम्बन्धित निकायले उपलब्ध गराउनेछ :-

४.५.६ मोवाइल फोन

एकाइमा कार्यरत एक शाखा अधिकृत र नोडल अधिकृतको रूपमा कार्य गर्ने उपसचिव एक जनालाई मसिक रु ४००। को सेवा शुल्क सहितको मोवाइल फोन एक एक सेट उपलब्ध गराइने छ ।

४.५.७ इन्टरनेट

एकाइमा कार्यरत एक शाखा अधिकृत र नोडल अधिकृतको रूपमा कार्य गर्ने उपसचिवको आवासमा इन्टरनेट सुविधा जडान गरिनेछ ।

४.५.८ कम्प्युटर

एकाइमा कार्यरत एक शाखा अधिकृत र नोडल अधिकृतको रूपमा कार्य गर्ने उपसचिवलाई एक एक थान ल्यापटप कम्प्युटर उपलब्ध गराइनेछ ।

परिच्छेद ५

कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको आचार संहिता

कक्षमा काम गर्ने प्रत्येक कर्मचारीले निजामती सेवा ऐन, २०४९ र निजामती सेवा नियमावली, २०५० ले तोकेको र यस निर्देशिकाका अन्य परिच्छेदमा गर्नुपर्ने भनी तोकिएको अतिरिक्त देहायको आचार संहिताको पालना गर्नुपर्दछ ।

- ५.१ कक्षमा टेलिफोन गर्ने वा कक्ष मै आएर सूचना प्रदान गर्ने सेवाग्राहीसंग विनाविलम्ब शिष्ट र नरम भाषामा संवाद गर्नु पर्दछ । आवेशमा आएका सेवाग्राहीसंग आवेशमा आएर कुरा गर्नुहुदैन, शिष्ट र नरम व्यवहार गर्नुपर्दछ ।
- ५.२ टेलिफोन गर्ने सेवाग्राहीसंग तोकिएका प्रश्न मात्र सोधेर विवरण संकलन गर्नुपर्दछ । व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न गर्न पाइनेछैन ।
- ५.३ टेलिफोन गर्ने सेवाग्राहीलाई उसको इच्छा विना कुनै पनि जानकारी दिन वाध्य पार्नुहुदैन ।
- ५.४ कक्षमा काम गरेको कारणले आफ्नो जानकारीमा आएका विषयहरु कक्षका जिम्मेवार अधिकारी, मुख्य सचिव वा प्रधानमन्त्री बाहेक अन्यसंग कहिल्यै पनि प्रचार प्रसार गर्न हुदैन, गोप्य राख्नुपर्दछ ।
- ५.५ कक्षमा काम गरेको कारणले अन्य निकायका पदाधिकारीसंग भै रहने सम्पर्क , कामको सिलसिलमा प्रयोग गरिने अधिकार र प्रभावलाई आफ्नो व्यक्तिगत काम गराउने प्रयोजनको लागि उपयोग गर्न पाइनेछैन ।
- ५.६ सेवाग्राहीबाट प्राप्त सबै सूचनालाई उचितकै महत्व दिनुपर्दछ । कुनै पनि सूचनालाई अपमान गर्ने वा होच्याउने वा महत्वहीन बनाउने वा ठान्ने काम गर्नहुदैन ।
- ५.७ कक्षको सम्पर्कमा आउने सबै सेवाग्राहीसंग समान व्यवहार गर्नुपर्दछ । कसैलाई बढी महत्व दिने र कसैलाई कम महत्व दिने कार्य गर्नुहुदैन ।
- ५.८ कक्षमा प्राप्त हुने कुनैपनि सूचनालाई लुकाउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्नुहुदैन ।
- ५.९ अग्रिम रूपमा विदा स्वीकृत नगराई तथा वैकल्पिक व्यवस्था नगरी विदामा बस्न तथा अनुपस्थित हुन पाइनेछैन ।
- ५.१० वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र कर्मचारीको विदा स्वीकृत गर्ने व्यवस्था सम्बन्धित विदा स्वीकृत गर्ने पदाधिकारीको हुनेछ ।
- ५.११ विरामी परी वा कावुबाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा यथाशीघ्र आफ्नो सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
- ५.१२ आफु खटिएको सिफ्टको समयमा कक्ष छोडेर अन्यत्र जान पाइनेछैन । टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनबाट सूचनाको विवरण टिप्ने कर्मचारीले टेलिफोन छोडेर हिडनु हुदैन , अर्को कर्मचारीलाई जिम्मा लगाएर मात्र छोडनुपर्दछ ।
- ५.१३ कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले सिफ्ट परिवर्तन हुँदा अर्को सिफ्टका कर्मचारीलाई आफ्नो जिम्मेवारीको काम जिम्मा लगाउने र त्रिफिङ्ग गर्ने गर्नुपर्दछ ।
- ५.१४ प्रत्येक सिफ्टका कर्मचारी सिफ्ट सुरु हुनु भन्दा १५ मिनेट अगाडि नै कक्षमा आई अघिल्लो सिफ्टका कर्मचारीबाट जिम्मेवारी वुझ्ने र त्रिफिङ्ग लिने काम गर्नुपर्दछ ।
- ५.१५ कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले आफु वा जो सुकै विरुद्धका उजुरी लिने, अभिलेखन गर्ने र प्रशोधन गर्ने कार्य गर्नु पर्दछ । कक्षमा प्राप्त हुने कुनै सूचना वा उजुरी लिन्न भन्न पाइदैन ।

- ५.१६ कक्षमा रहेका टेलिफोन, फ्याक्स, कम्प्युटर, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेसिन कक्षको काममा वाहेक व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि उपयोग गर्न पाइनेछैन ।
- ५.१७ कक्षमा रहने कम्प्युटरमा गेम खेल्ने वा इन्टरनेटमा असम्बद्ध विषयवस्तु खोल्ने वा हेर्ने गर्नहुदैन ।
- ५.१८ कक्षमा काम गर्न खटिने कर्मचारीले काम सुरु गर्नुपूर्व उल्लिखित आचार संहिताको पालना गर्ने शर्तनामा कार्यालयसंग गर्नु पर्नेछ । यो शर्त उलंघन भएको अवस्थालाई अनुशासन उलंघन भए सरह मानिनेछ र उलंघनकर्तालाई निजामती सेवा ऐन बमोजिम विभागीय कारबाही गरिनेछ ।

परिच्छेद-६

खारेजी

जनगुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०६६ खारेज गरिएकोछ । सो अन्तर्गत कारबाही शुरु भई टुङ्गोमा पुग्न बाँकी गुनासोहरू यसै निर्देशिका बमोजिम कारबाही हुनेछन् ।

अनुसूची-१
(खण्ड १.२.१ सँग सम्बन्धित)
टेलिफोनबाट प्राप्त सूचना अभिलेखन फाराम

सूचना नम्बर: प्राप्त समय: मिति:
कक्षको टेलिफोन नम्बर:
टेलिफोन गर्नेको नाम: ठेगाना: जिल्ला गाविस/नपा
.....वडा नम्बरटोल
सम्पर्क ठेगाना:
सूचनाको विवरण

अपेक्षित प्रतिफल

कारबाहीको विवरण प्राप्त गर्न चाहने । नचाहने
सूचना दिएको कारणले सुरक्षा व्यवस्था मिलाउनुपर्ने । नपर्ने

अभिलेखन गर्ने अधिकृत

अनुसूची - २
(खण्ड १.२.९ र १.२.११ सँग सम्बन्धित)
विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त सूचनाको अभिलेखन फाराम

सूचना नम्बर: प्राप्त समय: मिति:.....
सूचनाको माध्यम: इमेल । एस एम एस

सूचनाकर्ताको नाम:

ठेगाना:

सूचनाको विवरण

अभिलेखन गर्ने अधिकृत

अनुसूची - ३

(खण्ड १.३.९ सँग सम्बन्धित)

मन्त्रालय/केन्द्रीय निकायहरूले पेश गर्ने दैनिक प्रतिवेदन फारम

मिति.....गते

विवरण		कैफियत

नीतिगत विषयका महत्वपूर्ण निर्णयहरू १ २ ३	निर्णयको तह	
वैठकका महत्वपूर्ण निर्णयहरू १ २	समाधान गरिएको समस्या	
सरूवा तथा मानवस्रोत व्यवस्थापन सम्बन्धी महत्वपूर्ण निर्णयहरू १ २	निर्णयको तह	
प्रकोप तथा अन्य घटनाहरूको विवरण १ २	क्षतिको विवरण	
मन्त्रालयको कार्यसम्पादन, नीति तथा कार्यक्रम कार्यान्वयनमा देखिएका प्रमुख समस्याहरूको विवरण १ २ ३	समाधान गरिदिने पदाधिकारी	

प्रमाणित गर्ने

अनुसूची-४

(खण्ड १.३.१२ सँग सम्बन्धित)

निकटतम वरिष्ठ पदाधिकारी समक्ष पेश गर्ने विवरण तथा प्राप्त गर्ने आदेश

श्रीमान् ज्यू

निम्नलिखित विवरणमा उल्लिखित सुझाव/गुनासो/समस्या समाधानको लागि आवश्यक निर्णय/आदेश तथा पहल हुन पेश गरेकोछु । आवश्यक निर्देशन पाउन अनुरोध गर्दछु ।

दस्तखत मिति

नाम पद

सूचना नं, माध्यम, मिति र समय	सुझाव/गुनासो/समस्याको विवरण	निर्देशनको व्यहोरा	निर्देशन दिइएको पदाधिकारीको नाम, पद र कार्यालय	निर्देशन कार्यान्वयन गर्ने समय सीमा	कैफियत

श्री

उपर्युक्त पदाधिकारीको नाममा जारी गर्नुभएको निर्देशन अनुमोदन गरेको छु। उपर्युक्त निर्देशन दिएको छु।

निर्देशन दिनेको दस्तखत मिति नाम पद

अनुसूची-५
(खण्ड १.३.८ सँग सम्बन्धित)
पाक्षिक प्रतिवेदन फारम

प्रतिवेदन नम्बर:

अवधि:देखिसम्म

क) सेवाग्राही सूचना

सूचनाको किसिम	संख्या	फर्स्योट	कैफियत
---------------	--------	----------	--------

गुनासो			
आपत्कालीन सहायता			
अपराध नियन्त्रण			
जानकारी			
जम्मा			

ख) मन्त्रालयका सचिव र केन्द्रीय निकायका प्रशासकीय प्रमुखबाट प्राप्त प्रतिवेदन

१. नियमित रूपमा प्रतिवेदन पठाउने निकायको सख्या:
२. नियमित रूपमा प्रतिवेदन नपठाउने निकायको नाम:

गं) सेवाग्राही पुरस्कार:

पुरस्कार पाउने सेवाग्राहीको नाम र ठेगाना

पुरस्कार वितरण भएको मिति:

घ) विभागीय कारबाहीको विवरण

क्र. सं.	नाम	पद	निकाय	कारबाहीको विवरण

प्रतिवेदक

अनुसूची -६

(खण्ड १.५.२ (क) सँग सम्बन्धित)

गुनासो तथा कारबाहीको अभिलेख

सूचना नं., माध्यम	दर्ता मिति र समय	नाम, ठेगाना र सम्पर्क नं.	समस्या सुझाव गुनासोको विवरण	निर्देशन गरिएको निकाय/पदाधिकारी	निर्देशन दिइएको मिति, समय, निर्देशन नं. र माध्यम	निर्देशन कार्यन्वयनको स्थिति

प्रमाणित गर्नेको दस्तखत

अनुसूची-७

(खण्ड १.३.१३ सँग सम्बन्धित)

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयबाट जारी हुने निर्देशन

निर्देशन नं:

मिति:

श्रीमन्त्रालय/आयोग/सचिवालय

विषय:

.....लाई सम्बोधन गरी यस कार्यालयमा प्राप्त देहाय बमोजिमको
.....मा उल्लेखित मध्ये तहाँसँग सम्बन्धित बिषयमा देहायबमोजिमको
निवेदन/मागपत्र/जापनपत्र/सुझाव/.....उच्चप्राथमिकतामा/प्राथमिकता/साधारणमा राखी निर्देशिकामा उल्लेखित समय १
दिन/३ दिन/ ७ दिनभित्र कारबाही हुन यसैसाथ पठाइएको व्यहोरा निर्देशानुसार अनुरोध छ ।

(क) निवेदकको नाम र ठेगाना:

(ख) निवेदनको कोड.नं.: सूचना नं: माध्यम: मिति:

(ग) विषयको संक्षिप्त व्यहोरा:

कारबाहीको विवरण

- १ तुरुन्त आवश्यक कारबाही गरी यस कार्यालय तथा निवेदकलाई जानकारी दिने ।
- २ आवश्यक कारबाही गरी यस कार्यालय तथा निवेदकलाई जानकारी दिने ।
- ३ प्रचलित कानुनअनुसार कारबाही गरी निवेदकलाई जानकारी दिने ।
- ४ नीति/कार्यक्रम वा आगामी बजेट बनाउँदा ध्यान दिने ।
- ५ आगामी निर्णय गर्दा ध्यान दिने ।
- ६ कार्य फर्छ्यौट गरी प्रगति विवरण पठाउने ।
- ७ सम्बन्धित निकायसंग समन्वय गरी आवश्यक कारबाही अगाडि बढाउने ।
- ८ तँहा मन्त्रालयसँग सम्बन्धित भएकोले प्रेषित ।
- ९ अन्य(स्पष्ट उल्लेख गर्ने)

१.....२.....