

"प्रदेश नं. ५, प्रदेश मामिला सूचना केन्द्र सञ्चालन निर्देशिका, २०७५"

प्रस्तावना : प्रदेश सरकार अन्तर्गतका निकाय सम्बन्धी सार्वजनिक जनगुनासो र सुझावहरुको सुनुवाई एवम् कार्यसञ्चालन र शान्ति सुरक्षाको स्थितिको सम्बन्धमा जानकारी लिई तथ्यपरक नीति तथा निर्णय प्रक्रियालाई संस्थागत गरी प्रदेशमा सुशासन कायम गर्न प्रदेश मामिला सूचना केन्द्र सञ्चालन गर्नका लागि प्रदेश सरकारले यो निर्देशिका बनाएको छ ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

(१) **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** यस निर्देशिकाको नाम "प्रदेश नं. ५, प्रदेश मामिला सूचना केन्द्र सञ्चालन निर्देशिका, २०७५" रहेको छ ।

(२) यो निर्देशिका तुरुन्त लागू हुनेछ ।

(२) **परिभाषा :** विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा, -

(क) "मन्त्रालय" भन्नाले आन्तरिक मामिला तथा कानून मन्त्रालय सम्झनुपर्छ ।

(ख) "केन्द्र" भन्नाले यस निर्देशिका बमोजिम गठन भएको प्रदेश मामिला सूचना केन्द्र सम्झनुपर्छ । र सो शब्दले जिल्लामा केन्द्रको काम गर्ने जिम्मेवार प्राप्त निकायलाई समेत जनाउनेछ ।

(ग) "सूचना" भन्नाले सार्वजनिक निकायबाट सम्पादन हुने वा भएको सार्वजनिक महत्वको काम, तत्सम्बन्धी कारवाही वा निर्णयसँग सम्बन्धित कुनै लिखत, सामग्री वा जानकारी सम्झनुपर्छ ।

(घ) "सचिव" भन्नाले प्रदेश सूचना सम्बन्धी कार्य हेर्ने मन्त्रालयको सचिव भन्ने बुझनुपर्दछ ।

(ङ) "डि.इ.ओ.सी." भन्नाले जिल्लामा स्थापना भएको आपतकालिन कक्षलाई सम्झनुपर्छ ।

(च) "सूचनादाता" भन्नाले सूचना दिने व्यक्तिलाई सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद-२

केन्द्रको व्यवस्थापन विधि

३. **केन्द्रको व्यवस्था :**

मन्त्रालयमा २४ सै घण्टा सञ्चालनमा रहने गरी केन्द्रको स्थापना गरिनेछ । यस केन्द्रमा घटना वा दुर्घटनाको बारेमा जानकारी दिन वा उद्धारको लागि सहायता माग गर्न वा महिला हिंसा एवम् अन्य हिंसात्मक घटनाको बारेमा सूचना दिन वा सार्वजनिक सेवाको विषयमा गुनासो वा सुझाव दिन वा सरकारी सेवाको प्रवाहमा देखिएका विकृति, विसङ्गति वा अनियमितताका बारेमा उजुरी दिन सकिनेछ । यस प्रयोजनको लागि जानकारी दिन चाहने वा मद्दत माग गर्ने वा गुनासो गर्न चाहने जो कोहीले देहाय बमोजिमको माध्यमबाट सम्बन्धित कक्षमा सूचना दिन सकिनेछ ।

(क) निःशुल्क (टोल फ्रि) टेलिफोन नम्बरमा टेलिफोन गरी कक्षका कर्मचारीलाई टिपाएर ।

- (ख) कक्षको फ्याक्स नम्बरमा फ्याक्स गरेर ।
- (ग) कक्षमा ई-मेल गरेर ।
- (घ) कक्षको तोकिएको नम्बरमा एस्.एम्.एस् गरेर ।
- (ङ) कार्यालयको वेवसाइटमा सूचना पठाएर ।
- (च) कक्षमा पत्र पठाएर ।
- (छ) आफैं उपस्थित भएर जानकारी दिएर ।
- (ज) अन्य विद्युतीय माध्यमबाट ।

४. केन्द्रमा रहने कक्षहरू

सार्वजनिक सेवाको विषयमा गुनासो वा सरकारी सेवाको प्रवाहमा देखिएका विकृति, विसङ्गति वा अनियमितताका बारेमा उजूरीको व्यवस्थापनको लागि केन्द्रमा देहाय बमोजिमका कक्ष रहनेछन् ।

- (क) विपद् कक्ष
 - (ख) आपतकालिन कक्ष
 - (ग) शान्ति सुव्यवस्था कक्ष
 - (घ) गुनासो वा सुझाव विवाद कक्ष
- (१) मन्त्रालयमा प्राप्त हुने सबै विषयका सूचनाहरू सम्बन्धित कक्षबाट व्यवस्थापन हुनेछन् ।
 - (२) केन्द्रबाट प्रदेशका सबै मन्त्रालयसँग लिखित वा विद्युतीय सञ्जालमार्फत् गुनासो प्रेषित गर्ने, कार्यान्वयनको अवस्थाको जानकारी लिने वा दिने र प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ ।
 - (३) कक्षमा प्रदेशका सबै मन्त्रालय र निकायहरूले गुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवार अधिकारी वा सूचना अधिकारीको नाम, पद, फोन नं. र ई-मेल सहितको विवरण पठाउनुपर्नेछ र केन्द्रले सोको अद्यावधिक अभिलेख राख्नेछ ।
 - (४) निजी क्षेत्र तथा सार्वजनिक निकायसँग सम्बन्धित गुनासो तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित निकायको नै हुनेछ ।
 - (५) विपद् कक्षलाई केन्द्रीय आपतकालिन सूचना केन्द्र (एन्.इ.ओ.सी.), जिल्ला विपद् व्यवस्थापन (डि.इ.ओ.सी.) र स्थानीय विपद् व्यवस्थापनसँग एकीकृत रूपमा सूचनाको अभिलेखीकरण गरिनेछ । डि.इ.ओ.सी.ले अन्य व्यवस्था नभएसम्म केन्द्रको समेत काम गर्नेछ ।

५. सूचनाको अभिलेखन :

केन्द्रमा प्राप्त सूचनाको व्यवस्थापन

सम्बन्धित कक्षमा कार्यरत निःशुल्क (टोल फ्रि) नम्बरको टेलिफोनबाट आउने सूचनाको अभिलेखन गर्ने प्रयोजनका लागि कर्मचारी खटाइनेछ । यस्तो कर्मचारीको जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुनेछ :-

- (१) कक्षको निःशुल्क (टोल फ्रि) नम्बरबाट आउने जानकारी वा माग वा गुनासो अनुसूची -१ बमोजिमको ढाँचामा टिप्नु पर्नेछ । यसरी टिपोट गर्दा निम्न कुराहरूलाई ध्यान दिनुपर्दछ ।
 - (क) यथाशक्य छिटो टेलिफोन उठाउनु पर्ने ।

- (ख) सुरुमा प्रदेश नं. ५, प्रदेश मामिला सूचना केन्द्र र “नमस्कार” भन्ने वाक्यांश प्रयोग गर्ने ।
- (ग) सामान्यतया एक गुनासोकर्तासँग संक्षिप्तमा कुरा गर्ने ।
- (घ) दोहो-याएर कुरा नगर्ने । तर, भनेको कुरा स्पष्ट भए नभएको एकिन गर्ने ।
- (ङ) गुनासोकर्ताहरूको नाम, ठेगाना, सम्पर्क नम्बर ई-मेल टिपोट गर्ने ।
- (च) मुख्य मुख्य कुरालाई मात्र टिपोट गर्ने ।
- (छ) रेकर्डर मेशिनमा रहेका सबै गुनासाहरू अभिलेखमा राखी स्थान खाली अवस्थामा राखेर छाड्ने ।
- (ज) आफूले टिपोट गरेको गुनासो तत्काल सम्बन्धित अधिकृत समक्ष पेश गर्ने ।

- (२) सो प्रयोजनको लागि उक्त कर्मचारीले तोकिएको अवधिभर हेड फोन प्रयोग गरी सावधानीपूर्वक टेलिफोनबाट प्राप्त जानकारीको अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।
- (३) निःशुल्क (टोल फ्री) नम्बरको टेलिफोनकर्ता सेवाग्राही र आफूबीच भएको कुराकानीको अभिलेखन गर्नेषक ।
- (४) सूचक/ सेवाग्राहीसँग कुराकानी गर्दा नरम र शिष्ट भाषामा कुनै पनि असजिलो वा अप्ठेरो नहुने गरी गर्नुपर्दछ । अनुसूची-१ मा उल्लेख भए बाहेकका नचाहिने कुराहरूमा जानकारी दिन आग्रह गर्नु वा बाध्य पार्नुहुँदैन ।
- (५) यसरी निःशुल्क (टोल फ्री) टेलिफोनबाट प्राप्त सूचनाको अभिलेखन गर्ने जिम्मेवारी भएको कर्मचारीलाई अन्य काम लगाइनेछैन । यस्तो कर्मचारीको पालो परिवर्तन हुनु अगावै अर्को कर्मचारीलाई कामको जिम्मा दिएर मात्र जिम्मेवारीबाट मुक्त हुनुपर्दछ ।
- (६) यसरी अभिलेखन गरिएको विवरण सुरक्षित र सिलसिलेवार रूपमा तोकिएको बक्स फाईलमा राख्नु पर्दछ । कक्षमा एक कर्मचारीलाई फ्याक्स, ई-मेल, एस्.एम्.एस् र पत्रबाट आउने जानकारी वा सहायताको माग वा गुनासोको अभिलेखन गर्ने प्रयोजनको लागि खटाइनेछ । यस्तो कर्मचारीको जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछ :-
 - (क) एक/एक घण्टाको अन्तरालमा ई-मेल चेक गरी अभिलेख तयार गर्नु पर्दछ ।
 - (ख) फ्याक्सबाट प्राप्त जानकारी, सूचना वा गुनासो बढीमा एक/एक घण्टामा संकलन गर्नु पर्दछ । तर, दुर्घटना वा आपतकालिन सहायता वा अनियमितता भइरहेको व्यहोराको सूचना तत्कालै अभिलेखमा जनाई अविलम्ब कक्ष प्रमुख समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।
 - (ग) एस्.एम्.एस्बाट प्राप्त हुने जानकारी वा सूचना वा गुनासो अभिलेखन गर्नु पर्दछ ।
 - (घ) पत्रमार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासो प्रत्येक सिफ्टमा एक पटक संकलन गर्नु पर्दछ ।
 - (ङ) आफैं उपस्थित भएर जानकारी दिन सूचना गर्न वा गुनासो गर्न चाहेनेको विवरण अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखन गर्नु पर्दछ ।

६. सूचनाको प्रशोधन :

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

(क) प्रारम्भिक तह

जिम्मेवार कर्मचारीले अभिलेखन गर्ने काम बाहेक कक्षमा प्राप्त सूचनाको प्रारम्भिक प्रशोधन देहायबमोजिम गर्नुपर्दछ ।

- (१) दुर्घटना, आपतकालिन सहायता र अनियमितता भइरहेको भन्ने विषय बाहेकका ई-मेल र एस्.एम्.एस् मार्फत प्राप्त सूचना प्रत्येक घण्टा तोकिएको अधिकृत समक्ष तेरीज बनाई प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।
- (२) पत्रमार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासो वा आफै उपस्थित भएर दिएको सूचना, जानकारी वा गुनासो संकलन गरी प्रस्तुत गर्नु पर्दछ ।
- (३) निःशुल्क (टोल फ्री) टेलिफोन नम्बरबाट सूचना प्राप्त भई अभिलेखन गरी बक्समा राखिएका अभिलेखहरू प्रत्येक अपराधिक घटनाको सूचना वा दुर्घटना वा विपद् जस्तो आपतकालिन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल सम्बन्धित मन्त्रालयमा तोकिएको महाशाखा प्रमुख समक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।
- (४) महाशाखा प्रमुख समक्ष प्रस्तुत गरिएकोमा निकास भए बमोजिम आवश्यक कारबाही गरी फछ्यौट गर्नुपर्दछ ।
- (५) कक्षमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासोमा भए गरेका कारबाहीको बारेमा सम्बन्धित सेवग्राहीलाई जानकारी गराउनु पर्दछ ।

(ख) अन्तरिम तह

काम कारबाहीको समन्वय र व्यवस्थापन गर्न एक जना अधिकृतको व्यवस्था गरिनेछ । यसरी खटिने अधिकृत कर्मचारीले देहाय बमोजिम सूचनाको प्रशोधन गर्नु पर्दछ ।

- (१) सम्बद्ध कर्मचारीबाट प्राप्त सूचना वा अभिलेखको देहायबमोजिम छनौट गर्नुपर्दछ :-
- (२) प्राप्त गुनासोमध्ये आफूलाई अधिकार भएकोमा आफै सम्बन्धित निकायलाई जानकारी गराउने । आफूलाई अधिकार नभएकोमा सचिव समक्ष प्रस्तुत गरी गर्नुपर्नेछ ।
- (३) कक्षबाट भए गरेका कारबाहीको विषयमा प्रतिवेदन तयार गरी सचिव समक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।
- (४) कक्षमा सूचना दिने वा गुनासो गर्ने व्यक्तिको सुरक्षा र संरक्षण गर्नुपर्ने विषयको निक्क्योल गरी सुरक्षा प्रदान गर्नुपर्दछ ।

(ग) अन्तिम तह

- (१) तोकिएको केन्द्रबाट निर्देशन माग भई आएकोमा आफैले निर्देशन दिन मिल्ने विषय भए तत्काल निर्देशन दिने ।
- (२) अपराध नियन्त्रणका लागि सहयोगी हुने सूचना तत्काल सम्बन्धित निकायका प्रमुख वा सम्पर्क अधिकृत मार्फत संचार गरी सुरक्षाकर्मी वा राहतकर्मी परिचालनको लागि निर्देशन दिने र भएको कारबाहीको विवरण प्राप्त गरी सम्बन्धितलाई जानकारी दिन कक्षका महाशाखा प्रमुख समक्ष पठाउने ।

- (३) दुर्घटना वा विपद्को अवस्थामा आपतकालिन सहायता माग भएको विषयमा प्रमुख वा सम्पर्क अधिकृतलाई तत्काल सूचना गरी सुरक्षाकर्मी परिचालन गर्न निर्देशन दिने र भएको कामकारबाहीको विषयमा जानकारी प्राप्त गरी अभिलेखन गरी तोकिएको महाशाखा प्रमुख समक्ष पठाउने ।
- (४) गुनासो फर्स्यौटको सिलसिलामा वा अपराध नियन्त्रण वा आपतकालिन अवस्थामा सहायताको परिचालनको लागि दिइएको आदेशको पालनामा अवरोध उत्पन्न भएको अवस्थामा सो विषयको जानकारी सचिवमार्फत आन्तरिक मामिला तथा कानून मन्त्रीलाई दिने र निकासामा भएबमोजिम गर्ने ।
- (५) कक्षमा सूचना दिने वा गुनासो गर्ने सेवाग्राहीको सुरक्षा र संरक्षण गर्नका लागि केन्द्रको अधिकृतबाट सिफारिस भएका र अन्य सेवाग्राहीको सुरक्षा र संरक्षणको लागि आवश्यक व्यवस्था मिलाउन निर्देशन दिनेछ र महाशाखा प्रमुखले यसको नियमित अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।
- (६) यस निर्देशिकाबमोजिम गुनासो सुनुवाईको सन्दर्भमा दिइएका निर्देशनहरूको पालना नगर्ने, गुनासो फर्स्यौटमा ध्यान नदिने, लापरवाही गर्ने तथा तोकिएको समयमा प्रतिवेदन नदिने कार्यालय प्रमुख, सम्पर्क अधिकृत, लगायतका पदाधिकारीलाई कारबाहीका लागि सिफारिस गर्ने ।

७. सूचनाको वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन:

प्राप्त गुनासो, माग वा सुझाव कार्यान्वयनको क्रममा केन्द्रले जनगुनासोहरूलाई देहाय बमोजिम अति जरूरी गरी तीन वर्गमा वर्गीकरण गरी अग्रिम कारबाही गर्नेछ ।

(१) अतिजरूरी सूचना

यस अन्तर्गत देहाय बमोजिमका सूचना पर्दछन् :-

- (क) प्रदेशमा भएको विपद्सम्बन्धी ।
- (ख) शान्ति सुरक्षा एवं अपराधिक घटनासम्बन्धी
- (ग) सार्वजनिक निकायले प्रवाह गर्ने सेवा भेदभाव भएको वा वञ्चित गरिएको ।
- (घ) सार्वजनिक निकायबाट प्रदान गरिने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको ।
- (ङ) सार्वजनिक निकायको गैरकानूनी क्रियाकलापबाट संस्था वा व्यक्तिलाई हानी नोक्सानी भएको ।
- (च) संविधान र कानूनप्रदत्त हक अधिकारको उपभोगमा बाधा अवरोध वा विभेद गरिएको ।
- (छ) भ्रष्टाचारजन्य, महिला हिंसा तथा अन्य हिंसासम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको ।

(२) अतिजरूरी सूचनाको कारबाही

अति जरूरी सूचनाको कारबाही सम्बन्धित निकायले देहाय बमोजिम गराउनु पर्नेछ :-

- (क) अतिजरूरी विषयका हकमा केन्द्रबाट सम्बन्धित निकायलाई सोझै पठाइ सोको जानकारी सम्बन्धित मन्त्रालय वा सचिवालयलाई दिन सकिनेछ ।
- (ख) गुनासो माथि कारबाही किनारा गरी सम्बन्धित व्यक्तिलाई निजको इच्छाअनुसार अनिवार्य रूपमा जानकारी दिने ।

- (ग) अन्तिम नतिजा प्राप्त नभएसम्म अनुगमन गरिरहने ।
- (घ) यस्तो कारबाही किनारा नगर्ने कार्यालय वा निकायको प्रमुखलाई निर्देशिकामा भएको व्यवस्था बमोजिम कारबाही गर्न सिफारिश गर्ने ।

(३) जरूरी सूचना

यस अन्तर्गत देहायका सूचनाहरू समावेश हुनेछन् :-

- (क) विकास निर्माणसम्बन्धी समस्या र सुझावहरू ।
- (ख) सांगठनिक ज्ञापनपत्र, विज्ञप्ति, निवेदन र सुझावहरू ।
- (ग) नीतिगत विषयहरू ।

(४) जरूरी सूचनाको कारबाही

यस अन्तर्गत सूचनाको कारबाही सम्बन्धित निकायले देहायबमोजिम गर्नुपर्नेछ :-

- (क) सूचनामा उठाएको विषयहरूको कारबाही गर्ने ।
- (ख) कारबाहीको जानकारी सम्बन्धितलाई दिने ।
- (ग) अनुगमन निकायले एक पटकमात्र अनुगमन गर्ने ।

(५) सामान्य सूचना

यस अन्तर्गत देहायका सूचनाहरू पर्नेछन् :-

- (क) भैपरी आउने विषयसम्बन्धी जिज्ञासा ।
- (ख) राष्ट्रिय वा प्रादेशिक महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रुची उल्लेख भएको विषय ।
- (ग) उपलब्ध सेवा सुविधा लगायतका विभिन्न सुझाव सम्बन्धी ।
- (घ) अवगत भए पुग्ने खालका भावनात्मक बनाई चिन्ताका विषय र सामूहिक रूपमा उपयोगी हुने विषय ।
- (ङ) कारबाही गर्नुपर्ने समयावधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका गुनासाहरू ।

(६) साधारण सूचनाको कारबाही

यस अन्तर्गतका सूचनाको कारबाही देहायबमोजिम हुनेछ :-

- (क) कारबाही गर्नुपर्ने निकायले जानकारीमा लिने ।
- (ख) कार्यान्वयनमा नभएसम्म तामेलीमा राख्ने ।
- (ग) केन्द्रले अनुगमन गर्न आवश्यक नहुने ।

द. सूचना उपर कारबाहीको समयसीमा

(१) सम्बद्ध सबै निकायको लागि सूचना उपर कारबाहीको समयसीमा देहाय बमोजिम हुनेछ :

- (क) अति जरूरी सूचना सामान्यतया २ घण्टाभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्नेछ । सम्बोधन गर्न बढी समय लाग्ने भए सम्बन्धित मन्त्रालयका सचिवबाट अनुमति लिई प्रदेश मामिला सूचना केन्द्रमा जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
- (ख) जरूरी सूचना सामान्यत तीन दिनभित्र सम्बोधन गरिसक्नु पर्नेछ ।

(ग) सामान्य सूचनाको सामान्यत सात दिन भित्र सम्बोधन गरिसक्नु पर्नेछ ।

९. अभिलेख व्यवस्थापन

कक्षको अभिलेखलाई दुई किसिमबाट व्यवस्थित गरिनेछ ।

(क) विद्युतीय अभिलेख

(ख) दस्तावेजीको अभिलेख

परिच्छेद - ३

विविध

१०. प्रतिवेदन सम्बन्धि व्यवस्था:

- (१) सूचनाको सारांश र व्यवस्थापनको समेत सारांश बनाई मासिक रूपमा प्रतिवेदन तयार गरी प्रतिवेदनका मुख्य-मुख्य बुँदालाई केन्द्रको वेबसाईटमा राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।
- (२) सूचना प्राथमिकताका आधारमा सम्बन्धित व्यक्तिबाट लिखित कागजातहरू झिकाउन सकिनेछ ।
- (३) आवश्यक र सुनुवाईको आवश्यकता नदेखिएका सूचनाहरूलाई तामेलीमा राखिनेछ ।
- (४) निवेदकको सम्पर्क फोन वा ठेगाना स्पष्ट उल्लेख भएको विषयलाई कार्यान्वयनको जानकारी निवेदकलाई अनिवार्य रूपमा दिने व्यवस्था गरिनेछ ।
- (५) राजनैतिक दलहरूसँग सम्बन्धित गुनासो माग र सुझाव भए सम्बन्धित राजनैतिक दलको प्रादेशिक कार्यालयमा पठाईदिने व्यवस्था गरिनेछ र सोको जानकारी निवेदक वा गुनासोकर्तालाई दिइनेछ ।
- (६) प्रदेश मामिला सूचना केन्द्रको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजितरूपमा असत्य वा झुठा विवरण दिने वा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीलाई गालीगलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही हुनेछ ।
- (७) आर्थिक अनुशासन र भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित सूचना मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा पठाइनेछ ।

११. कर्मचारीको सुविधा: केन्द्र र जिल्लास्थित सूचना केन्द्रका कर्मचारीहरूलाई दिइने थप सुविधा आर्थिक मामिला तथा योजना मन्त्रालयको पूर्व सहमति लिई मन्त्रालयले व्यवस्था गर्नेछ ।

१२. केन्द्रमा काम गर्ने कर्मचारीको आचार संहिता

केन्द्रमा काम गर्ने कर्मचारीले प्रचलित सेवा शर्तसम्बन्धी कानून एवम् यस निर्देशिकाका अन्य परिच्छेदमा गर्नुपर्ने भनी तोकिएको अतिरिक्त देहायको आचार संहिताको पालना गर्नुपर्दछ :-

- (१) सेवाग्राहीसँग शिष्ट र नरम भाषामा सम्वाद र व्यवहार गर्नुपर्दछ ।
- (२) टेलिफोन गर्ने सेवाग्राहीसँग व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न तोकिएका प्रश्न मात्र सोधेर विवरण संकलन गर्नुपर्दछ ।
- (३) टेलिफोन गर्ने सेवाग्राहीलाई उसको इच्छा बिना कुनै पनि जानकारी दिन बाध्य पार्नुहुँदैन ।
- (४) कक्षमा काम गरेको कारणले आफ्नो जानकारीमा आएका विषयहरू कक्षका जिम्मेवार अधिकारी वा सचिव बाहेक अन्यसँग प्रचार प्रसार नगर्ने र गोप्य राख्नुपर्नेछ ।

- (५) केन्द्रमा काम गरेको कारणले अन्य निकायका पदाधिकारीसँग भै रहने सम्पर्क कामको सिलसिलामा प्रयोग गरिने अधिकार र प्रभावलाई आफ्नो व्यक्तिगत काम गराउने प्रयोजनको लागि उपयोग गर्न नहुने ।
- (६) सेवाग्राहीबाट प्राप्त सबै सूचनालाई उत्तिकै महत्व दिनुपर्दछ । कुनै पनि सूचनालाई अपमान गर्ने वा होच्याउने वा महत्वहीन बनाउने वा ठान्ने काम गर्नुहुँदैन ।
- (७) केन्द्रको सम्पर्कमा आउने सबै सेवाग्राहीसँग समान व्यवहार गर्नुपर्दछ ।
- (८) केन्द्रमा प्राप्त हुने कुनैपनि सूचनालाई लुकाउने विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्न नहुने ।
- (९) अग्रिम रूपमा विदा स्वीकृत नगराई तथा वैकल्पिक व्यवस्था नगरी विदामा बस्न तथा अनुपस्थित हुन पाइनेछैन ।
- (१०) वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र कर्मचारीको विदा स्वीकृत गर्ने व्यवस्था सम्बन्धित विदा स्वीकृत गर्ने पदाधिकारीको हुनेछ ।
- (११) केन्द्रमा तोकिएको कर्मचारीले विरामी परी वा काबुबाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा यथाशीघ्र सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
- (१२) आफू खटिएको पालोको समयमा कक्ष छोडेर अन्यत्र जान नहुने । निःशुल्क नम्बरको टेलिफोनबाट सूचनाको विवरण टिप्ने कर्मचारीले टेलिफोन छोडेर हिँड्नु नहुने र अर्को कर्मचारीलाई जिम्मा लगाएर मात्र छोड्नुपर्ने ।
- (१३) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले पालो परिवर्तन हुँदा अर्को पालो कर्मचारीलाई आफ्नो कामको जिम्मेवारी ब्रिफिङ्ग गरी सुम्पनुपर्ने ।
- (१४) प्रत्येक पालोको कर्मचारी पालो सुरु हुनु भन्दा १५ मिनेट अगाडी नै कक्षमा आई अधिल्लो पालोका कर्मचारीबाट जिम्मेवारी बुझ्ने र जानकारी लिने काम गर्नुपर्ने ।
- (१५) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले आफू वा जोसुकै विरुद्धका उजुरी लिने अभिलेखन गर्ने र प्रशोधन गर्ने कार्य गर्नु पर्दछ । कक्षमा प्राप्त हुने कुनै सूचना वा उजुरी लिन्न भन्न पाइनेछैन ।
- (१६) कक्षमा रहेका टेलिफोन, फ्याक्स, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेशिन कक्षको काममा बाहेक व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि उपयोग गर्न पाइनेछैन ।
- (१७) कक्षमा रहने कम्प्युटरमा गेम खेल्ने इन्टरनेटमा असम्बद्ध विषयवस्तु खोल्ने वा हेर्ने गर्नुहुँदैन ।
- (१८) कक्षमा काम गर्न खटिने कर्मचारीले काम सुरु गर्नुपूर्व उल्लिखित आचार संहिताको पालना गर्ने शर्तनामा मन्त्रालयसँग गर्नु पर्नेछ । यो शर्त उल्लंघन भएको अवस्थालाई अनुशासन उल्लंघन भए सरह मानिनेछ र उल्लंघनकर्तालाई कारबाही गरिनेछ ।

अनुसूची - १
(खण्ड ५ (१) सँग सम्बन्धित)
टेलिफोनवाट प्राप्त सूचना अभिलेखन फाराम

सूचना नम्बर:

प्राप्त समय:

मिति:

कक्षको टेलिफोन नम्बर:

टेलिफोन गर्नेको नाम:

ठेगाना: जिल्ला गाँउपालिका / नगरपालिका

सम्पर्क ठेगाना:

सूचनाको विवरण

अपेक्षित प्रतिफल

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

अभिलेखन गर्ने अधिकृत