

सुदूरपश्चिम प्रदेश हेलो सिएम व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७९

प्रदेश सरकार (मन्त्रिपरिषद्) बाट स्वीकृत मिति

२०७९।०७।०६

प्रस्तावना : सरकारी निकायबाट भएका काम कारबाहीका सम्बन्धमा प्रत्यक्ष र सरल तरिकाले गुनासो गर्न सक्ने व्यवस्था गर्न तथा प्राप्त गुनासोलाई शीघ्र सम्बोधन गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

सुदूरपश्चिम प्रदेश सुशासन ऐन, २०७५ को दफा ४४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी प्रदेश सरकारले यो निर्देशिका बनाएको छ।

**परिच्छेद-१**

**प्रारम्भिक**

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस निर्देशिकाको नाम "सुदूरपश्चिम प्रदेश हेलो सिएम व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७९ रहेको छ।

(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा,-

(क) "कक्ष" भन्नाले मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा रहेको हेलो सिएम कक्ष सम्झनु पर्छ।

(ख) "कक्षमा काम गर्ने कर्मचारी" भन्नाले कक्षमा गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा खटाइएका सूचना व्यवस्थापक सहायक, सुपरीवेक्षक, कक्ष प्रमुख समेतका स्थायी वा सेवा करारका कर्मचारी सम्झनु पर्छ।

(ग) "गुनासो" भन्नाले सार्वजनिक निकायबाट प्रदान गरिने सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा कुनै व्यक्ति वा संघ संस्थाबाट प्राप्त गुनासो सम्झनु पर्छ र सो शब्दले त्यस्ता विषय सम्बन्धी उजुरी, माग, जिज्ञासा वा सुझावलाई समेत जनाउँछ।

(घ) "पोर्टल" भन्नाले दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिमको विद्युतीय पोर्टल सम्झनु पर्छ।

(ङ) "प्रदेश" भन्नाले सुदूरपश्चिम प्रदेश सम्झनु पर्छ।

(च) "मन्त्रालय" भन्नाले प्रदेश सरकारको सम्बन्धित मन्त्रालय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयलाई समेत जनाउँछ।

(छ) "विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली" भन्नाले दफा ३ को उपदफा (१) बमोजिमको विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली सम्झनु पर्छ।

(ज) "सार्वजनिक निकाय" भन्नाले प्रदेशमा रहेका संघ, प्रदेश वा स्थानीय तह अन्तर्गतका सार्वजनिक निकाय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले प्रदेश सरकारको पूर्ण वा आंशिक स्वामित्व भएका संस्थान, कम्पनी, बोर्ड, समिति, परिषद् वा प्रदेश सरकारको पूर्ण वा आंशिक अनुदानमा

सञ्चालित विद्यालय, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय वा सेवा आयोग वा यस्तै प्रकृतिका संस्थालाई जनाउँछ ।

### परिच्छेद-२

#### गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली र गुनासो गर्ने तरिका

३. विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली: (१) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा गुनासो लिन र तिनको समाधान गर्न एक विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली रहनेछ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमको विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली अन्तर्गत एक विद्युतीय पोर्टलको स्थापना गरिनेछ।
- (३) उपदफा (२) बमोजिमको पोर्टलमा प्रदेशका सबै निकायलाई आवद्ध गरिनेछ।
४. गुनासो गर्न सकिने माध्यम: (१) कक्षमा देहाय बमोजिमका माध्यमको प्रयोग गरी गुनासो गर्न सकिनेछ:-
- (क) कक्षको टोल फ्रि नम्बरमा टेलिफोन गरी टिपाएर,
- (ख) कक्षको फ्याक्स नम्बरमा फ्याक्स गरेर,
- (ग) कक्षको इमेल ठेगानामा इमेल गरेर,
- (घ) हेलो सिएम फेसबुक पेजमा लेखेर,
- (ङ) हेलो सिएम ट्वीटर पेजमा लेखेर,
- (च) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको गुनासो प्रणालीमा आवद्ध वेबसाइटमा लेखी पठाएर,
- (छ) हेलो सिएमको भाइबर वा यस्तै अन्य विद्युतीय माध्यममा लेखी पठाएर वा सम्पर्क गरेर,
- (ज) पत्र पठाएर,
- (झ) गुनासोको निवेदन पठाएर,
- (ञ) आफै उपस्थित भएर,
- (ट) कक्षको मोबाइल नम्बरमा एस.एम.एस. गरेर,
- (ठ) अन्य कुनै माध्यमबाट।
- (२) यस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ता आफैले गर्नु पर्नेछ।
- तर गुनासोकर्ता आफै गुनासो गर्न असमर्थ भएमा अन्य कुनै व्यक्तिमार्फत् पनि गुनासो गर्न सकिनेछ।
- (३) गुनासो लिन र हेलो सिएमका काम कारवाहीका सम्बन्धमा सार्वजनिक सूचना दिन उपदफा (१) मा उल्लिखित माध्यमका अतिरिक्त अन्य माध्यमको समेत प्रयोग गर्न सकिनेछ।
- (४) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई मोबाइल एपबाट समेत सञ्चालन गर्न सक्नेछ।

५. गुनासो गर्दा खुलाउनुपर्ने कुरा: (१) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा देहायका कुरा खुलाउनु पर्नेछः-
- (क) गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण, सम्पर्क नम्बर र इमेल,
  - (ख) गुनासोको संक्षिप्त व्यहोरा,
  - (ग) गुनासोसँग सम्बन्धित निकाय, पदाधिकारी र ठेगाना ।
- (२) यस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय गोप्य राख्न चाहेमा सो व्यहोरा समेत उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।
- (३) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा सभ्य र शिष्ट भाषाको प्रयोग गरी आफूलाई मर्का परेको विषय स्पष्ट रूपमा उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

### परिच्छेद-३

#### गुनासोको कारबाही र फछ्यौट गर्ने तरिका

६. गुनासो वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन: (१) कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई देहाय बमोजिम वर्गीकरण गर्नु पर्नेछः-
- (क) तुरुन्त,
  - (ख) अति जरुरी,
  - (ग) जरुरी र
  - (घ) साधारण ।
- (२) उपदफा (१) को खण्ड (क) बमोजिमको वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्ः-
- (क) प्रदेशको शान्ति सुरक्षा,
  - (ख) दुर्घटना वा विपद् व्यवस्थापन,
  - (ग) जटिल प्रकारको प्रसूति समस्या ।
- (३) उपदफा (१) को खण्ड (ख) बमोजिमको वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्ः-
- (क) सार्वजनिक निकायले वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव भएको वा वञ्चित गरिएको,
  - (ख) सार्वजनिक निकायले प्रदान गर्ने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको,
  - (ग) सार्वजनिक निकायको गैरकानूनी क्रियाकलापबाट संस्था वा व्यक्तिलाई हानि नोक्सानी भएको,
  - (घ) नेपालको संविधान र कानून पदत हक अधिकार उपयोगमा बाधा, अवरोध वा विभेद गरिएको,
  - (ङ) भ्रष्टाचारजन्य, महिला हिंसा तथा जातीय भेदभाव सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको,
  - (च) वातावरण प्रदूषण सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको,
  - (छ) सार्वजनिक सम्पत्तिको हानि नोक्सानी र दुरुपयोग गरेको विषय ।
- (४) उपदफा (१) को खण्ड (ग) बमोजिमको वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्ः-
- (क) विकास निर्माण सम्बन्धी समस्या र सुझाव,
  - (ख) साङ्गठनिक सुधार सम्बन्धी सुझाव,

(ग) नीतिगत सुझावका विषय ।

(५) उपदफा (१) को खण्ड (घ) बमोजिमको वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्:-

(क) भैपरी आउने विषय सम्बन्धी जिज्ञासा,

(ख) राष्ट्रिय महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रूचि उल्लेख भएको विषय,

(ग) उपलब्ध सेवा सुविधाभन्दा बाहेकका विभिन्न सुझाव वा निवेदन,

(घ) निजी धारणा वा चिन्ताका विषय,

(ङ) कारबाही गर्नुपर्ने समयावधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका गुनासो,

(च) उपदफा (२), (३) वा (४) मा नपर्ने अन्य विषय ।

(६) कक्षमा प्राप्त गुनासो देहाय बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ:-

(क) उपदफा (२) बमोजिमका गुनासो तत्कालै,

(ख) उपदफा (३) बमोजिमका गुनासो तीन दिनभित्र,

(ग) उपदफा (४) बमोजिमका गुनासो सात दिनभित्र,

(घ) उपदफा (५) बमोजिमका गुनासो पन्ध्र दिनभित्र ।

७. गुनासो व्यवस्थापन: (१) कक्षले दफा ४ बमोजिमको माध्यमबाट प्राप्त गरेको गुनासोलाई अनुसूची-१ बमोजिमको गुनासो दर्ता फाराम प्रयोग गरी पोर्टलमा प्रेषित गर्नु पर्नेछ ।

(२) कक्षले पोर्टलमा प्रेषित गरेको गुनासोलाई अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारबाहीको लागि पठाइ सोको जानकारी तालुक निकायलाई समेत दिनु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम गुनासो व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित निकायमा प्रेषित गर्दा अनुसूची-३ बमोजिमको वर्गीकरण अन्तर्गतको विषयगत फारामको प्रयोग गर्नु पर्नेछ ।

(४) पोर्टलमा प्राप्त गुनासो निर्धारित समयमै सम्बोधन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीको हुनेछ र पोर्टलको माध्यमबाट गुनासो सम्बोधनको अनुगमन सम्बन्धित कार्यालयको प्रमुख (सुपर एडमिन) ले गर्नु पर्नेछ ।

(५) उपदफा (२) बमोजिम पोर्टलमार्फत् पठाइएका गुनासोमा कारबाही भए वा नभएको सम्बन्धमा कक्षले समय समयमा जानकारी लिई कारबाही गर्न लगाउनु पर्नेछ ।

(६) विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा कुनै गुनासो दर्ता भएपछि कक्षको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सो सम्बन्धमा मोबाइल फोन, मोबाइल एप, एस.एम.एस. वा अन्य कुनै विद्युतीय माध्यमबाट सङ्केत जाने गरी व्यवस्था गरिनेछ ।

(७) उपदफा (६) बमोजिमको कुनै सङ्केत प्राप्त भएमा गुनासो सुन्ने अधिकारीले त्यस्तो गुनासो सम्बोधनको प्रक्रिया यथाशीघ्र अगाडि बढाउनु पर्नेछ ।

(८) कक्षबाट कुनै निकायमा कुनै गुनासो प्रेषित भएमा त्यस्तो निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई मोबाइल फोन, मोबाइल एप, एस.एम.एस. वा अन्य कुनै विद्युतीय माध्यमबाट सङ्केत जाने गरी व्यवस्था गरिनेछ र त्यसरी सङ्केत प्राप्त भएमा निजले पोर्टलमा भएको गुनासो सम्बोधनको प्रक्रिया यथाशीघ्र अगाडि बढाउनु पर्नेछ।

(९) गुनासो सम्बोधनको प्रगति विवरण सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीले पोर्टलमा उल्लिखित समयभित्र अद्यावधिक गर्नु पर्नेछ।

(१०) कुनै गुनासो सम्बोधन भएपछि सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीले सोसम्बन्धी विवरण र कागजात पोर्टलमा अपलोड गरी गुनासो फछ्यौट गर्नु पर्नेछ।

(११) पोर्टलमा दर्ता भएका गुनासो सम्बोधनको काम कारवाहीको सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायको प्रमुखले नियमित रूपमा पोर्टल मार्फत् अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिन सक्नेछ।

(१२) कक्षले पत्रपत्रिका, अनलाइन समाचार तथा विभिन्न सामाजिक सञ्जालमा प्रकाशित गुनासाको संवेदनशीलता विचार गरी आवश्यक कारवाहीका लागि पोर्टलमार्फत् सम्बन्धित निकायमा पठाउन सक्नेछ।

(१३) यस दफामा अन्यत्र उल्लिखित व्यवस्थाको अतिरिक्त यस निर्देशिका बमोजिम प्राप्त गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा कक्षले देहाय बमोजिम कारवाही गर्नु पर्नेछ:-

- (क) गुनासो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग समन्वय गर्ने,
- (ख) प्राप्त गुनासो कार्यान्वयनको क्रममा आवश्यकतानुसार सम्बन्धित गुनासोकर्तासँग संवाद गर्ने,
- (ग) गुनासो सम्बन्धमा आवश्यक कारवाही किनारा गरी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने,
- (घ) अन्तिम नतिजा प्राप्त नभएसम्म गुनासो सम्बोधनका लागि जिम्मेवार निकायलाई ताकेता गर्ने।

(१४) यस दफा बमोजिम गुनासोमा कारवाही किनारा नगर्ने सम्बन्धित निकायको प्रमुखलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही गर्न सम्बन्धित निकायमा सिफारिस गरिनेछ।

८. कक्षबाट कारवाही नहुने: (१) कक्षले देहाय बमोजिमको गुनासोमा कारवाही नगरी तामेलीमा राख्नु पर्नेछ:-

- (क) नेपालको संविधान विपरीत भएको,
- (ख) राष्ट्रपति तथा प्रदेश प्रमुखबाट स्वीकृत भएको विषय,
- (ग) राजनीतिक विषय,
- (घ) अदालतको कार्यक्षेत्रभित्र पर्ने वा अदालतमा विचाराधीन रहेका विषय,
- (ङ) संघीय संसद तथा प्रदेश सभामा विचाराधीन रहेका विषय,
- (च) अनुसन्धान गर्ने निकायबाट छानबिन भइरहेको विषयमा प्रत्यक्ष असर पार्ने विषय,
- (छ) कसैलाई दुःख वा अनावश्यक हैरानी दिने विषय,

- (ज) टुङ्गो लागिसकेको, दोहोरिएको वा कारवाही भइसकेको,
- (झ) विषयवस्तु स्पष्ट रूपमा नखुलाएको,
- (ञ) आपसी लेनदेन तथा व्यक्तिगत व्यवहार सम्बन्धी ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो प्राप्त भएमा गुनासोकर्तालाई सोही व्यहोराको जानकारी दिनु पर्नेछ ।

९. गुनासो उपर कारवाहीको समय सीमा: (१) कक्षबाट प्राप्त गुनासो उपर सम्बन्धित निकायले देहायको अवधिभित्र कारवाही गर्नु पर्नेछ:-

- (क) दफा ६ को उपदफा (२) बमोजिमको गुनासो तत्कालै,
- (ख) दफा ६ को उपदफा (३) बमोजिमको गुनासो सात दिनभित्र,
- (ग) दफा ६ को उपदफा (४) बमोजिमको गुनासो पन्ध्र दिनभित्र,
- (घ) दफा ६ को उपदफा (५) बमोजिमको गुनासो एक महिनाभित्र ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको समयावधिमा कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिने भएमा सम्बन्धित गुनासो सुन्ने अधिकारीले आफ्नो कार्यालयको प्रमुखबाट अनुमति लिई कक्ष र गुनासोकर्तालाई सोको जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

१०. टेलिफोनमार्फत् छलफल गर्न सकिने: (१) कक्षले विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुनी वा हेरी सामान्य किसिमको गुनासो भए टेलिफोनमार्फत् छलफल गरी समाधान गर्नु पर्नेछ र सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिनु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सामान्य किसिमको गुनासो टेलिफोनमार्फत् हुने छलफलबाट समाधान भएमा सो गुनासो पोर्टलमा दर्ता गरी व्यहोरा जनाई फछ्यौट गर्नु पर्नेछ ।

११. गुनासोकर्तासँग प्रत्यक्ष संवाद गर्ने: (१) कक्षले गुनासोकर्तासँग सामाजिक सञ्जाल वा अनलाइनबाट प्रत्यक्ष संवाद गर्नको लागि आवश्यकता अनुसार कर्मचारी खटाउन सक्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम खटिएका कर्मचारीले सामाजिक सञ्जाल वा अनलाइनका विभिन्न माध्यमबाट गुनासोकर्तासँग प्रत्यक्ष संवाद गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको संवादको क्रममा प्राप्त गुनासो विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा दर्ता गरी सोको सम्बोधनको प्रक्रिया अघि बढाउनु पर्नेछ ।

१२. गुनासो फछ्यौट गर्नु पर्ने: (१) कक्षबाट पठाइएका गुनासोलाई सम्बन्धित निकायले उच्च प्राथमिकतामा राखी फछ्यौट गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम गुनासो फछ्यौट गरेकोमा सम्बन्धित निकायले सोको जानकारी सहितको विवरण पोर्टलमार्फत् गुनासोकर्ता तथा कक्षलाई दिनु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम सम्बन्धित निकायबाट प्राप्त विवरणको आधारमा कक्षमा कार्यरत सुपरीवेक्षकलाई गुनासो सम्बोधन भएको लागेमा निजले सो गुनासो फछ्यौँट भएको अभिलेख राखेछ ।

(४) दफा ८ को उपदफा (१) बमोजिम तामेलीमा राखिएको गुनासो सोही दफाको उपदफा (२) बमोजिम गुनासोकर्तालाई जानकारी दिएपछि फछ्यौँट भएको मानिनेछ ।

(५) प्रचलित कानूनमा सुधार गर्नु पर्ने विषय वा आमनागरिकसँग सरोकार राख्ने नीतिगत विषयसँग सम्बन्धित सुझाव सम्बन्धित निकायमा कार्यान्वयनको लागि पठाइ सोको कार्यान्वयन प्रक्रिया अगाडि बढेपछि त्यस्तो गुनासो फछ्यौँट भएको मानिनेछ ।

(६) सम्बन्धित निकायले गुनासो सम्बोधन भएको भनी पोर्टलमा राखेको विवरण वा कारबाही अध्ययन गर्दा त्यस्तो विवरण अपर्याप्त भएमा वा भएको कारबाही प्रभावकारी नदेखिएमा कक्षको सुपरीवेक्षकले सो सम्बन्धमा थप कारबाहीको लागि पुनः सोही निकाय वा अन्य सम्बन्धित निकायमा पोर्टलमार्फत् पठाउनु पर्नेछ ।

#### परिच्छेद-४

#### गुनासो फछ्यौँट गर्ने निकायको जिम्मेवारी

१३. सम्बन्धित निकायको काम, कर्तव्य: (१) कक्षबाट प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनमा सम्बन्धित निकायको जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) गुनासो व्यवस्थापन गर्न प्रत्येक निकायले गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्ने,
- (ख) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सहयोग गर्न आवश्यकता अनुसार कर्मचारीको व्यवस्था गर्ने,
- (ग) कक्षलाई कार्यालय प्रमुख तथा गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम, टेलिफोन नम्बर, मोबाइल नम्बर, कार्यालयको फ्याक्स नम्बर र इमेल उपलब्ध गराउने र त्यस्तो पदाधिकारी वा फोन, फ्याक्स वा इमेल परिवर्तन भएमा सोको जानकारी कक्षलाई तत्काल गराउने,
- (घ) कुनै निकायमा छुट्टै गुनासो सुन्ने अधिकारी खटाउन सम्भव नभएमा कार्यालय प्रमुख आफैँले गुनासो सुन्ने अधिकारीको रूपमा काम गर्ने र सोको जानकारी कक्षलाई दिने,
- (ङ) मन्त्रालयले मातहतका निकायको गुनासो व्यवस्थापनको अनुगमन गरी प्रभावकारी कार्यसम्पादनका लागि आवश्यक निर्देशन दिने र प्रत्येक निकायले आफ्नो कार्यालय सम्बन्धी गुनासो, माग र सुझावको कार्यान्वयन आफैँले गर्ने,
- (च) प्रत्येक मन्त्रालयले आफू अन्तर्गतका सार्वजनिक संस्थानमा समेत गुनासो व्यवस्थापनको व्यवस्था मिलाइ ती संस्थानको गुनासो व्यवस्थापनको आवधिक प्रगति प्रतिवेदन कक्षलाई उपलब्ध गराउने,
- (छ) आफ्नो कार्यालयमा रहेको गुनासो एकाइलाई सुदृढ गराउने र गुनासो वा उजुरी फछ्यौँटको कार्यलाई प्रभावकारी बनाउने,

- (ज) कार्यालयको प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग सम्भव भएसम्म चौबीसै घण्टा कक्षमा सम्पर्क हुन सक्ने व्यवस्था मिलाउने,
- (झ) गुनासो सम्बोधनको क्रममा कक्षबाट गुनासो सुन्ने अधिकारी र विशेष अवस्थामा मन्त्रालयको सचिवसँग समेत सम्पर्क हुन सक्ने गरी आवश्यक व्यवस्था मिलाउने,
- (ञ) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई स्मार्ट फोनको व्यवस्था गर्ने ।

(२) मन्त्रालय तथा सम्बन्धित निकायले आफ्नो र अन्तर्गतका निकायद्वारा गरिने गुनासो व्यवस्थापनको मासिक प्रगति प्रतिवेदन अर्को महिनाको पहिलो साता र वार्षिक प्रतिवेदन आर्थिक वर्ष समाप्त भएको मितिले एक महिनाभित्र तयार गरी मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रपरिषद्को कार्यालयको विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको पोर्टलमा पठाउनु पर्नेछ ।

(३) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी काम कारबाहीको जिम्मेवारी वहन नगर्ने गुनासो सुन्ने अधिकारी वा सम्बन्धित जिम्मेवार कर्मचारीलाई सम्बन्धित निकायले निजको सेवा सर्त सम्बन्धी प्रचलित कानून बमोजिम विभागीय कारबाही गर्न सक्नेछ ।

(४) गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सम्बोधनका क्रममा माग गरेको विवरण सम्बन्धित निकाय तथा मातहतका कार्यालयले तत्काल उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(५) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई गुनासो सम्बोधनका क्रममा कुनै थप सहयोग आवश्यक परेमा कार्यालय प्रमुखले त्यस्तो सहयोग उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(६) विशेष परिस्थितिमा तत्काल कुनै निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापन गर्नुपर्ने देखिएमा कक्षले सम्बन्धित कार्यालयमा बुझी वा प्रमाण झिकाइ सोको आधारमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न मिल्ने भएमा त्यस्तो गुनासो व्यवस्थापन गर्न सक्नेछ । यसरी गुनासो व्यवस्थापन गरिएको जानकारी कक्षले सम्बन्धित निकायलाई दिनु पर्नेछ ।

(७) प्रत्येक कार्यालयले कक्ष वा मन्त्रालयमार्फत् प्राप्त गुनासो आफै सम्बोधन गर्न सकिने भए तत्काल सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र आफूले सम्बोधन गर्न नसक्ने भए सम्बन्धित मन्त्रालयमा सिफारिस गरी पठाउनु पर्नेछ । सम्बोधन गर्न नसकिने प्रकृतिको गुनासोको हकमा सोको कारण खुलाइ सोही व्यहोराको जानकारी कक्ष, मन्त्रालय र गुनासोकर्तालाई दिनु पर्नेछ ।

(८) सम्बन्धित सार्वजनिक निकायले प्राप्त गुनासोको विवरण अद्यावधिक गरी अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।

१४. गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार: (१) सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल दैनिक रूपमा खोली आफ्नो कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासो भए वा नभएको हेरी आवश्यक कारबाही गर्ने,



- (ख) आफ्नो कार्यालयसँग असम्बन्धित तथा प्रमाणित हुने आधार नदेखिएका गुनासो स्पष्ट खुलाइ कक्षलाई सोही व्यहोराको जानकारी गराउने वा सोको विवरण पोर्टलमा राख्ने,
- (ग) कक्षबाट प्राप्त गुनासोको अध्ययन गरी सोको सम्बोधनको प्रक्रिया तत्काल थालनी गर्ने,
- (घ) निर्धारित समयभित्र कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिएको खण्डमा सोको कारण खुलाई कक्ष र गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने,
- (ङ) प्राप्त गुनासो आफूबाट समाधान हुन नसक्ने भएमा कार्यालय प्रमुखसमक्ष पेस गरी समाधानको पहल गर्ने ।

(२) गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सम्बोधनको क्रममा सम्बन्धित निकाय तथा मातहतका कार्यालयबाट आवश्यक विवरण माग गर्न सक्नेछ र त्यसरी माग गरेको विवरण सम्बन्धित निकाय वा मातहतको कार्यालयले तत्काल उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

(३) गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा आबद्ध रहन कार्यालयले उपलब्ध गराएको मोबाइल नम्बर नियमित रूपमा सञ्चालनमा ल्याउनु पर्नेछ।

(४) गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा संलग्न गुनासो सुन्ने अधिकारीको कार्यसम्पादनको मूल्याङ्कन गर्दा सम्बन्धित निकायको गुनासो सम्बोधनको प्रगतिलाई आधार बनाइनेछ।

१५. गुनासो सुन्ने कार्यालय प्रमुखको काम, कर्तव्य: (१) आफ्नो निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापनको अन्तिम जिम्मेवारी सम्बन्धित निकायको प्रमुखको हुनेछ।

(२) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा यस निर्देशिकामा अन्यत्र उल्लिखित काम, कर्तव्यका अतिरिक्त सम्बन्धित निकायको प्रमुखको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) नियमित रूपमा पोर्टल खोली आफ्नो निकाय सम्बन्धी गुनासो समाधानको अवस्था अनुगमन गर्ने,
- (ख) गुनासो सुन्ने अधिकारीको काममा सहजीकरण तथा समन्वय गर्ने र आवश्यक निर्देशन दिने,
- (ग) गुनासो सुन्ने अधिकारीबाट समाधान हुन नसकेको तथा निर्णयका लागि पेस भएको गुनासो उपर कारबाही र किनारा गर्ने ।

### परिच्छेद-५

#### कक्षमा रहने कर्मचारीको काम, कर्तव्य

१६. सूचना व्यवस्थापक सहायकको काम, कर्तव्य: सूचना व्यवस्थापक सहायकको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) गुनासोकर्ताको पूर्ण विवरण लिई कक्षको कम्प्युटर सफ्टवेयरमा तत्काल प्रविष्ट गर्ने,
- (ख) गुनासोकर्ताको गुनासो सुनी तुरुन्त पोर्टलमा प्रविष्ट गर्ने र गुनासो नबुझिए फोनमार्फत् जानकारी लिने,

- (ग) गुनासोकर्तासँग शिष्ट तरिकाले कुरा गर्ने, नरम व्यवहार गर्ने र सामान्य विषयको जानकारी माग गरेको भए गुनासोकर्तालाई तत्काल जवाफ दिने,
- (घ) गुनासोकर्ताले मागेको जानकारी तत्काल दिन नसकिने भएमा सुपरीवेक्षकसँग समन्वय गरी जवाफ दिने,
- (ङ) कसैले जथाभावी बोलेमा वा अनावश्यक फोन गरेमा तत्काल सुपरीवेक्षकलाई जानकारी गराउने,
- (च) विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा गुनासो प्रविष्टि भएपछि प्राप्त हुने टोकन नम्बर गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने,
- (छ) गुनासोकर्ताले आफ्नो गुनासोको प्रगतिबारे जानकारी माग गरेमा उपयुक्त माध्यमबाट गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने,
- (ज) तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने र संवेदनशील प्रकृतिका गुनासो तत्काल सुपरीवेक्षक समक्ष पेश गर्ने,
- (झ) निर्धारित कार्य समयभन्दा न्यूनतम पन्ध्र मिनेट अघि कार्यस्थलमा पुगेर अघिल्लो सिफ्टका कर्मचारीबाट जिम्मेवारी बुझ्ने तथा कम्प्युटर, टेलिफोन लगायतका उपकरण चालु हालतमा रहे नरहेको यकिन गर्ने,
- (ञ) कक्षको टेलिफोन वा गुनासो प्राप्त गर्ने कुनै माध्यममा समस्या आएमा तत्काल सोको समाधान गर्न पहल गर्ने र आफूबाट त्यस्तो समस्या समाधान हुन नसकेमा तत्काल सुपरीवेक्षकलाई जानकारी गराउने.
- (ट) कक्षमा प्राप्त गुनासोको अभिलेखीकरण गर्ने,
- (ठ) गुनासोको विवरण फाराम भरी पोर्टलमार्फत् सम्बन्धित निकायमा तत्काल पठाउने,
- (ड) गुनासो उपर सुपरीवेक्षकको निर्देशन लिनुपर्ने भए तत्काल लिने,
- (ढ) गुनासो पूर्णतः समाधान नभएसम्म सम्बन्धित निकायको जिम्मेवार पदाधिकारी वा प्रमुखसँग निरन्तर सम्पर्क गर्ने,
- (ण) गुनासो सम्बोधनका लागि आवश्यकता अनुसार आफूसँग उपलब्ध साधनस्रोतको उपयोग गर्ने,
- (त) गुनासो सम्बोधनको प्रक्रियालाई अन्तिम चरणसम्म पुऱ्याएर सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने,
- (थ) कार्यस्थलमा आइपर्ने समस्याबारे सुपरीवेक्षकलाई शीघ्र जानकारी गराउने,
- (द) हेलो सिएम सम्बद्ध सामाजिक सञ्जालमा आएका गुनासोबारे स्वयम् अपडेट हुने,
- (ध) पत्रपत्रिकामा प्रकाशित समाचार र ताजा घटनाबारे निरन्तर अपडेट भइरहने,

(न) सुपरीवेक्षक वा सोभन्दा माथिका पदाधिकारीले दिएको निर्देशन बमोजिमका अन्य कार्य गर्ने ।

१७. सुपरीवेक्षकको काम, कर्तव्य: (१) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा कक्षको सुपरीवेक्षकको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) कक्षमा सूचना व्यवस्थापक सहायकलाई गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा परिचालन गर्ने,
- (ख) पोर्टल सञ्चालन तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग समन्वय गरी गुनासो सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाउने र गुनासो सम्बोधन भए नभएको सम्बन्धमा ताकेता गर्ने, गराउने,
- (ग) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको कामको सुपरिवेक्षण, सूचना प्रविधिको प्रयोग तथा सञ्चालन, उपकरणको प्रभावकारी सञ्चालन र नेटवर्कमा आउने समस्या समाधानका लागि सूचना तथा सञ्चार समन्वय शाखासँग समन्वय गर्ने,
- (घ) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले गुनासो सम्बोधनको क्रममा माग गरेको सहयोग उपलब्ध गराउने,
- (ङ) गुनासो व्यवस्थापनका सिलसिलामा आइपर्ने तथा तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने विषयमा कक्ष प्रमुख समक्ष पेस गर्ने ।

(२) पोर्टल सञ्चालनमा कुनै प्राविधिक समस्या देखिएमा सुपरीवेक्षकले तत्काल सोको जानकारी सूचना तथा सञ्चार समन्वय शाखामा गराउनु पर्नेछ र सो शाखाले समेत त्यस्तो समस्या समाधानको लागि तत्काल पहल गर्नु पर्नेछ ।

१८. कक्ष प्रमुखको काम, कर्तव्य: यस निर्देशिकामा अन्यत्र उल्लिखित काम, कर्तव्यका अतिरिक्त कक्ष प्रमुखको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) कक्ष प्रमुखले माथिल्लो पदाधिकारीको अनुमति लिई देहाय बमोजिमको कार्य गर्नु पर्नेछः-
  - (१) सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारी वा प्रमुखले समयमै गुनासो सम्बोधन नगरेमा सम्बन्धित निकायका प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई ताकेता गर्ने,
  - (२) गुनासो सम्बोधनको सिलसिलामा सार्वजनिक निकायको कुनै पदाधिकारीसँग माथिल्लो निकाय वा पदाधिकारीबाट माग भएको प्रतिवेदन नपठाएको वा दिइएको आदेश कार्यान्वयन नगरेमा सो कार्य गर्न लगाउने,
  - (३) गुनासो सम्बोधनमा जिम्मेवार निकायका प्रमुख तथा कर्मचारीको कामको मासिक विवरण निजको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन प्रयोजनका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने,

(४) निर्धारित समयमा गुनासो सम्बोधन नगर्ने र पटक पटक ताकेता गर्दा पनि सोको बेवास्ता गर्ने जिम्मेवार पदाधिकारीलाई कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने,

(५) सुशासन, शासकीय पद्धति तथा सरकार सञ्चालनका सम्बन्धमा प्राप्त सुझाव वा ध्यानाकर्षण गराइएको विषय सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारबाहीका लागि पठाउने ।

(ख) साप्ताहिक रूपमा बैठक राखी कक्षको कामको समीक्षा र प्रणालीगत सुधारका कार्य गर्ने,

(ग) नियमित रूपमा कक्ष प्रमुख र सुपरीवेक्षक कर्मचारीको कामको सुपरीवेक्षण तथा निरीक्षण गर्ने,

(घ) प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गर्ने, गराउने व्यवस्था मिलाउने ।

१९. सम्बन्धित महाशाखा प्रमुखको काम, कर्तव्य: कक्षको जिम्मेवारी हेर्ने मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको महाशाखा प्रमुखको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-

(क) कक्षको कामको समन्वय तथा नियमित सुपरीवेक्षण गर्ने, गराउने,

(ख) गुनासो व्यवस्थापनका सिलसिलामा कक्षको प्रमुख तथा अन्य कर्मचारीलाई आवश्यक निर्देशन दिने,

(ग) कक्षबाट पेस भएका संवेदनशील प्रकृतिका गुनासो उपर तत्काल आवश्यक निर्देशन दिने र आवश्यक परेमा प्रमुख सचिव समक्ष निर्णयको लागि पेस गर्ने,

(घ) प्राप्त गुनासो तथा फछ्यौटको प्रगति प्रतिवेदन प्रमुख सचिव समक्ष पेस गर्ने,

(ङ) मन्त्रालयका पदाधिकारीसँग समन्वय गर्ने,

(च) वार्षिक प्रतिवेदन तयार गर्ने, गराउने ।

### परिच्छेद-६

#### सूचना व्यवस्थापक सहायकको आचारसंहिता

२०. सूचना व्यवस्थापक सहायकको आचारसंहिता: (१) सूचना व्यवस्थापक सहायकले प्रचलित कानून बमोजिम पालना गर्नु पर्ने आचारसंहिताका अतिरिक्त देहायका आचारसंहिताको पालना गर्नु पर्नेछः-

(क) आफूलाई तोकिएको कार्य इमान्दारीपूर्वक समयमै सम्पन्न गर्नुपर्ने,

(ख) गुनासोकर्तासँग शिष्ट भाषामा संवाद गर्नु पर्ने र तत्काल जवाफ दिन नसकिने विषयको अभिलेख राखी सम्बन्धित सुपरीवेक्षकसँग परामर्श गरी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्ने,

(ग) कक्षमा टेलिफोन गर्ने गुनासोकर्तासँग गुनासो सम्बद्ध प्रश्न मात्र सोधी विवरण सङ्कलन गर्नुपर्ने र व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न सोध्न नहुने,

- (घ) आफ्नो जानकारीमा आएको गुनासोको विवरण कसैलाई पनि अनधिकृत रूपमा उपलब्ध गराउन नहुने,
- (ङ) कामको सिलसिलामा प्रयोग गर्ने अधिकारलाई आफ्नो व्यक्तिगत लाभका लागि उपयोग गर्न नहुने,
- (च) सबै गुनासोकर्तासँग समान व्यवहार गरी गुनासोकर्ताबाट प्राप्त सूचनालाई समान महत्व दिनु पर्ने र सूचना लुकाउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्न नहुने,
- (छ) विरामी परी वा काबु बाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा सुपरीवेक्षकलाई जानकारी गराउनु पर्ने र बिदा स्वीकृत नगराई कार्यालयमा अनुपस्थित हुन नहुने,
- (ज) आफू खटिएको समयमा कक्ष छोडेर अन्यत्र जान नहुने र विशेष परिस्थिति परी कक्ष बाहिर जानु परेमा आफ्नो सुपरीवेक्षकको अनुमति लिई वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र जानु पर्ने,
- (झ) दफा ४ बमोजिमको माध्यमबाट प्राप्त उजुरी लिई अभिलेखन गर्ने तथा प्रशोधन गर्ने र कक्षमा रहेका टेलिफोन, फ्याक्स, कम्प्युटर, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेसिन व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि प्रयोग गर्नु नहुने ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको आचारसंहिता गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न सम्बन्धित निकायका कर्मचारीले समेत पालना गर्नु पर्नेछ ।

(३) सूचना व्यवस्थापक सहायकले आफूले प्राप्त गरेको सूचनाको दुरुपयोग गरेमा वा अनधिकृत रूपमा कसैलाई सूचना दिएको पुष्टि भएमा त्यस्तो कर्मचारीलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही गरिनेछ ।

### परिच्छेद-७

#### कक्ष सञ्चालन समय तथा कर्मचारी व्यवस्थापन

२१. कक्ष सञ्चालन समय: (१) कक्ष कार्यालय समयमा सञ्चालन हुनेछ ।

(२) उपदफा (१) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले कक्ष सञ्चालन हुने समय हेरफेर गर्न सक्नेछ ।

(२) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले आवश्यकतानुसार कक्षमा स्वचालित विद्युतीय प्रणाली स्थापना गरी चौबीसै घण्टा गुनासो गर्न सकिने गरी व्यवस्था मिलाउन सक्नेछ ।

२२. कर्मचारी परिचालन तथा व्यवस्थापन: (१) कक्ष सञ्चालनका लागि स्वीकृत दरबन्दी बमोजिमका प्रदेश निजामती कर्मचारी रहनेछन् ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमका कर्मचारीको अतिरिक्त कक्षको कार्यबोझका आधारमा अन्य कर्मचारीको व्यवस्थापन गर्न सकिनेछ ।

२३. अतिरिक्त सेवा सुविधा: मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले कार्यबोझको विश्लेषण गरी कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको लागि अतिरिक्त सेवा सुविधा तोक्न सक्नेछ ।

### परिच्छेद-८

#### अभिलेख व्यवस्थापन तथा प्रकाशन

२४. अभिलेख तथा प्रकाशन सम्बन्धी व्यवस्था: कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई आवश्यकताका आधारमा देहाय बमोजिम व्यवस्थित गर्नु पर्नेछ:-

- (क) सामान्यतया कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमार्फत् प्रविष्टि, प्रशोधन, अभिलेखन तथा प्रतिवेदन गर्ने,  
(ख) आवधिक प्रतिवेदनमा उल्लिखित महत्वपूर्ण विषय कार्यालयको वेबसाइट, फेसबुक पेज तथा ट्वीटर लगायतका माध्यमबाट प्रकाशन गर्ने,  
(ग) कक्षमा प्राप्त देहायका गुनासो तथा अन्य महत्वपूर्ण कागजातको लिखित अभिलेख राख्नु पर्नेछ:-

- (१) कक्षमा प्राप्त हुने महत्वपूर्ण गुनासो तथा सूचना,  
(२) सार्वजनिक निकायमा पठाइएका गुनासोको विवरण,  
(३) कक्षको कामको आवधिक प्रतिवेदन,  
(४) कारबाहीको लागि पठाउनु नपर्ने गुनासोको विवरण ।

२५. प्रगति विवरण सार्वजनिक गर्नुपर्ने: सार्वजनिक निकायले गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कामको विवरण र आवधिक प्रगति प्रतिवेदन कार्यालयको वेबसाइटमार्फत् नियमित रूपमा सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

### परिच्छेद-९

#### विविध

२६. समन्वय तथा समस्या समाधान समिति: (१) गुनासो सम्बोधन र गुनासोसँग सम्बन्धित सेवा प्रवाहमा सुधारको लागि समन्वय गरी तत्काल समस्या समाधानको लागि निर्देशन गर्न देहाय बमोजिमको एक समन्वय तथा समस्या समाधान समिति रहनेछ:-

- (क) प्रमुख सचिव, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय - संयोजक  
(ख) मन्त्रालयका प्रदेश सचिवहरू - सदस्य  
(ग) गुनासोसँग सम्बन्धित सार्वजनिक निकायको प्रमुख - सदस्य  
(घ) कक्षको प्रमुख - सदस्य सचिव

- (२) उपदफा (१) बमोजिमको समितिको बैठक आवश्यकतानुसार बस्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको बैठकमा आवश्यकतानुसार विषयसँग सम्बन्धित कर्मचारी वा व्यक्तिलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

२७. सूचना तथा सञ्चार समन्वय शाखाको काम, कर्तव्य: गुनासो व्यवस्थापनमा मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको सूचना तथा सञ्चार समन्वय शाखाको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) पोर्टलमा देखिने प्राविधिक विषयका समस्या पहिचान गरी समाधान गर्ने,
- (ख) पोर्टल निर्माण गर्ने पक्षसँग नियमित समन्वय गर्ने,
- (ग) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको प्रयोगकर्ता आइ.डी. जारी गर्ने र निज सरुवा भई गएमा त्यस्तो आइ.डी. निष्कृत्य बनाउने,
- (घ) कक्षमा प्रयोगमा रहेका उपकरण, औजार तथा सूचना प्रविधिसम्बन्धी प्रणालीको नियमित चेकजाँच गरी चुस्त दुरुस्त राख्ने,
- (ङ) कक्षमा जडान भएको इन्टरनेट तथा पोर्टलको गुणस्तर अभिवृद्धि गर्ने तथा सोमा कुनै समस्या आएको कुरा कक्षबाट जानकारी गराइएमा तत्काल सुधारको पहल गर्ने,
- (च) कक्ष तथा मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा काम गर्ने कर्मचारीलाई आवश्यकता अनुसार पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी अनुशिक्षण तालिम सञ्चालन गर्ने,
- (छ) हेलो सिएम गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यसञ्चालन जानकारी पुस्तिका (अपरेसन म्यानुअल) निर्माण गर्ने,
- (ज) विभिन्न निकायका गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी प्राविधिक समस्या समाधानमा सहजीकरण गर्ने ।

२८. कारबाहीका लागि लेखी पठाउने: कक्षको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजित रूपमा असत्य वा झुठ्ठा विवरण दिने वा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीलाई गाली गलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारबाहीको लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउनु पर्नेछ ।


२९. खारेजी र बचाउ: (१) हेलो सिएम कक्ष सञ्चालन कार्यविधि, २०७५ खारेज गरिएको छ ।

(२) हेलो सिएम कक्ष सञ्चालन कार्यविधि, २०७५ बमोजिम भए गरेका काम कारबाही यसै निर्देशिका बमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।

# अनुसूची-१

(दफा ७ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

## गुनासो दर्ता फाराम



सुदूरपश्चिम प्रदेश सरकार  
गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली

English लपुन

### गुनासोको विवरण

गुनासोको प्रकार \*

लगाव पदार्थको दुरुपयोग (Drug Abuse)

गुनासोको विवरण \*

test

अडियो रेकर्ड

Start Pause Stop

सम्बन्धित दस्तावेजहरू (छ भने)  
(You Can upload any documents, images, video of size Upto 2 MB)

Choose File No file chosen Add More

के तपाईंलाई यो गुनासोको पासवर्ड चाहिए?  
(यदि तपाईंको गुनासोको नतिजा/स्थिति अझ सुरक्षित राख्नुहुनु पर्ने मात्र)

चाहिँदैन  चाहिएन

अर्को तह



अनुसूची- २  
(दफा ७ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

कक्षबाट जारी गरिने पत्रको नमूना

टोकन नम्बर:

विषय:.....

श्री.....(सम्बन्धित सार्वजनिक निकायको नाम)

.....लाई सम्बोधन गरी यस कार्यालयमा प्राप्त देहाय बमोजिमको ..... मा उल्लिखितमध्ये तहाँसँग सम्बन्धित विषयमा देहाय बमोजिमको निवेदन/मागपत्र/ज्ञापनपत्र/सुझाव/..... प्राथमिकतामा राखी सुदूरपश्चिम प्रदेश हेलो सिएम व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७९ मा उल्लिखित समयभित्र कारबाही हुन यसैसाथ पठाइएको व्यहोरा निर्देशानुसार अनुरोध छ ।

निवेदकको नाम र ठेगाना:

टोकन नं.:

माध्यम:

मिति:

विषयको संक्षिप्त बेहोरा:

कारबाहीको विवरण:

- तुरुन्त आवश्यक कारबाही गरी यस कार्यालयलाई जानकारी दिने ।
- नीति कार्यान्वयनमा देखिएको समस्या तत्काल अध्ययन गरेर समाधान गर्ने ।
- आवश्यक कारबाही गरी यस कार्यालय तथा निवेदकलाई जानकारी दिने ।
- प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही गरी निवेदकलाई जानकारी दिने ।
- नीति तथा कार्यक्रम वा आगामी बजेट बनाउँदा ध्यान दिने ।
- आगामी निर्णय गर्दा ध्यान दिने ।
- कार्य फछ्यौट गरी प्रगति विवरण पठाउने ।
- सम्बन्धित निकायसँग समन्वय गरी आवश्यक कारबाही अगाडि बढाउने ।
- त्यस मन्त्रालय वा निकायसँग सम्बन्धित भएकोले प्रेषित ।

- तत्काल अनुगमन गरेर आवश्यक कारबाही गर्ने ।
- व्यवहार परिवर्तन, आचरण सुधार तथा जवाफदेहिता बढाउनेतर्फ नेतृत्वले विशेष ध्यान दिने ।
- जिम्मेवार पदाधिकारी वा व्यक्तिसँग स्पष्टीकरण माग गर्ने र समस्या शीघ्र समाधान गर्ने ।
- अध्ययन, अनुसन्धान, खोज गरी प्रतिवेदन गर्ने ।
- सेवाग्राहीमैत्री वातावरण बनाउनका लागि शीघ्र सुधारका कार्य गर्ने ।
- तत्काल मर्मत सम्भारको कार्य गर्ने र सोको जानकारी यस कार्यालयमा गराउने ।
- नीतिगत सुधारको कार्यक्रम बनाइ यस कार्यालयमा पेश गर्ने ।
- यस सम्बन्धमा के के कारबाही भएको हो, यस कार्यालयमा प्रतिवेदन गर्ने ।
- अन्य (स्पष्ट उल्लेख गर्ने) ।

अनुसूची-३  
(दफा ७ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

गुनासो वर्गीकरण फाराम

(१) प्राकृतिक श्रोतसाधन	(२२) शिक्षा
(२) भ्रष्टाचार	(२३) यातायात सम्बन्धी
(३) शान्ति सुरक्षा	(२४) ढल सम्बन्धी
(४) कार्यालय	(२५) कृषि
(५) भौतिक तथा सार्वजनिक निर्माण	(२६) छाडा चौपाया व्यवस्थापन
(६) सार्वजनिक खरिद	(२७) स्वास्थ्यसँग सम्बन्धित
(७) वेबसाइट	(२८) महिला, बालबालिका तथा ज्येष्ठ नागरिक
(८) पार्किङ सम्बन्धी	(२९) जलश्रोत तथा सिँचाइ
(९) अभिलेख व्यवस्थापन	(३०) पर्यटन तथा संस्कृति
(१०) नागरिक बडापत्र	(३१) फोहोर व्यवस्थापन
(११) नागरिकता	(३२) सूचना तथा सञ्चार
(१२) धर्म प्रचारप्रसार	(३३) उद्योग, वन तथा वातावरण
(१३) गैर सरकारी संस्था सम्बन्धी	(३४) कर्मचारी
(१४) सार्वजनिक सम्पत्ति अतिक्रमण	(३५) आर्थिक मामिला
(१५) क्षतिपूर्ति	(३६) कानून तथा प्रदेश मामिला
(१६) कारागार व्यवस्थापन	(३७) श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा
(१७) विद्युतीय सञ्चार माध्यमको दुरूपयोग	(३८) लोक सेवा
(१८) विपद् व्यवस्थापन	(३९) सोधपुछ, सुझाव, प्रशंसा
(१९) युवा खेलकुद	(४०) कालोबजारी
(२०) खानेपानी	(४१) अन्य
(२१) भूमि व्यवस्था	