

हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन (पहिलो संशोधन) निर्देशिका, २०७८

प्रस्तावना : सरकारी निकायबाट भएको काम कारबाहीका सम्बन्धमा प्रत्यक्ष रूपमा र सरल तरिकाले गुनासो गर्न सक्ने व्यवस्था गर्न, प्राप्त गुनासोलाई शीघ्र सम्बोधन गर्न तथा त्यस्ता निकायबाट भएका सेवा प्रवाह सम्बन्धी काम कारबाहीका सूचनाका सम्बन्धमा जनताको जिज्ञासा समाधान गर्न एक प्रभावकारी सञ्जाल विस्तार गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नेपाल सरकारले देहायको निर्देशिका बनाएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस निर्देशिकाको नाम "हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन (पहिलो संशोधन) निर्देशिका, २०७८" रहेको छ।

(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

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

- (क) "कक्ष" भन्नाले प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको हेलो सरकार विद्युतीय कक्ष सम्झनु पर्छ।
- (ख) "कक्षमा काम गर्ने कर्मचारी" भन्नाले कक्षमा गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा खटाइएका कर्मचारी सम्झनु पर्छ र सो शब्दले त्यस्तो कार्यका लागि सेवा करारमा लिइएका व्यक्तिलाई समेत जनाउँछ।
- (ग) "गुनासो" भन्नाले मुलुकको शान्ति सुरक्षा, विकास निर्माण, विपद्, महिला हिंसा वा सरकारबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाह आदिका बारेमा कुनै व्यक्ति वा सङ्घ संस्थाबाट प्राप्त गुनासो सम्झनु पर्छ र सो शब्दले त्यस्ता विषय सम्बन्धी उजुरी, सिकायत, माग, जिज्ञासा वा सुझावलाई समेत जनाउँछ।
- (घ) "गुनासो फछ्यौट" भन्नाले गुनासोको अन्तिम टुङ्गो लागेको अवस्था सम्झनु पर्छ।
- (ङ) "निकाय" भन्नाले सङ्घ, प्रदेश वा स्थानीय तह अन्तर्गतका सार्वजनिक निकाय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले नेपाल सरकारको पूर्ण वा आंशिक स्वामित्व भएका संस्थान, कम्पनी, बोर्ड, समिति, परिषद् वा नेपाल सरकारको पूर्ण वा

आंशिक अनुदानमा सञ्चालित विद्यालय, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय वा सेवा आयोगलाई समेत जनाउँछ।

- (च) "पोर्टल" भन्नाले दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिमको विद्युतीय पोर्टल सम्झनु पर्छ।
- (छ) "मन्त्रालय" भन्नाले नेपाल सरकार वा प्रदेश सरकारको सम्बन्धित मन्त्रालय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय वा मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयलाई समेत जनाउँछ।
- (ज) "विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली" भन्नाले दफा ३ को उपदफा (१) बमोजिमको विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली सम्झनु पर्छ।

परिच्छेद-२

गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली र गुनासो गर्ने तरिका

- ३. विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको व्यवस्था: (१) प्रधानमन्त्री 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) पोर्टलमा सबै निकायलाई आबद्ध गरिनेछ।
- ४. गुनासो गर्न सकिने माध्यम: (१) कक्षमा देहाय बमोजिमको माध्यमको प्रयोग गरी गुनासो गर्न सकिनेछ:-
 - (क) कक्षको टोल फ्रि नम्बरमा टेलिफोन गरी टिपाएर,
 - (ख) कक्षको फ्याक्स नम्बरमा फ्याक्स गरेर,
 - (ग) कक्षको ईमेल ठेगानामा ईमेल गरेर,
 - (घ) हेलो सरकार फेसबुक पेजमा लेखेर,
 - (ङ) हेलो सरकार ट्वीटर पेजमा लेखेर,
 - (च) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको गुनासो प्रणालीमा आबद्ध वेबसाइटमा लेखी पठाएर,
 - (छ) हेलो सरकारको भाइबर वा यस्तै अन्य विद्युतीय माध्यममा लेखी पठाएर वा सम्पर्क गरेर,
 - (ज) पत्र पठाएर,
 - (झ) गुनासोको निवेदन पठाएर,
 - (ञ) आफैं उपस्थित भएर,

(ट) कक्षको मोबाइल नम्बरमा एस.एम.एस. गरेर,

*(ट१) नागरिक एपबाट पठाएर,

(ठ) अन्य कुनै माध्यमबाट।

(२) यस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ता आफैले गर्नु पर्नेछ।

तर गुनासोकर्ताले आफै गुनासो गर्न असमर्थ रहेमा अन्य कुनै व्यक्ति मार्फत पनि गुनासो गर्न सक्नेछ।

(३) गुनासो लिन र हेलो सरकारका काम कारवाहीबारे सार्वजनिक सूचना दिन उपदफा (१) मा उल्लिखित माध्यमका अतिरिक्त अन्य माध्यमको समेत प्रयोग गर्न सकिनेछ।

(४) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई मोबाइल एपबाट समेत सञ्चालन गर्न सकिने व्यवस्था गर्न सक्नेछ।

५. गुनासो गर्दा खुलाउनुपर्ने कुरा: (१) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा देहायका कुरा खुलाउनु पर्नेछ:-

(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 गर्नुका साथै मर्का परेको विषय स्पष्ट गरी उल्लेख गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद-३

गुनासो उपरको कारवाही र फछ्यौट गर्ने तरिका

६. गुनासो वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन: (१) कक्षमा प्राप्त गुनासो देहाय बमोजिम वर्गीकरण गर्नु पर्नेछ:-

(क) तुरुन्त,

(ख) अति जरूरी,

(ग) जरूरी, र

(घ) साधारण।

(२) उपदफा (१) को खण्ड (क) बमोजिमको वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्:-

(क) देशको शान्ति-सुरक्षा सम्बन्धी,

*(क१) जीउ-ज्यान तथा व्यक्तिगत सुरक्षा सम्बन्धी,

(ख) विपद् व्यवस्थापन सम्बन्धी।

(३) उपदफा (१) को खण्ड (ख) बमोजिमको वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्:-

- (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 प्रदत्त हक अधिकार उपयोगमा बाधा, अवरोध वा विभेद गरिएको,
- (ङ) भ्रष्टाचारजन्य, महिला हिंसा तथा जातीय भेदभाव सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको,
- (च) वातावरण प्रदूषण सम्बन्धी क्रियाकलाप,
- (छ) सार्वजनिक सम्पत्तिको हानि नोक्सानी र दुरुपयोगको विषय।

(४) उपदफा (१) को खण्ड (ग) बमोजिमको वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्:-

- (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) भइपरि आउने विषय सम्बन्धी जिज्ञासा,
- (ख) राष्ट्रिय महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रुचि उल्लेख भएको विषय,
- (ग) उपलब्ध सेवा सुविधा भन्दा 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 दिन भित्र,

(ग) उपदफा (४) बमोजिमका गुनासो सात दिन भित्र,

(घ) उपदफा (५) बमोजिमका गुनासो पन्ध्र दिन भित्र।

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

(२) कक्षले पोर्टलमा प्रेषित भएको गुनासोलाई अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारवाहीको लागि पठाई सोको जानकारी तालुक निकायलाई समेत दिनु पर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम गुनासो व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित निकायमा प्रेषित गर्दा अनुसूची-३ बमोजिमको वर्गीकरण अन्तर्गत सम्बन्धित विषयको 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 पोर्टल मार्फत पठाइएका गुनासो उपर कारवाही भए वा नभएको सम्बन्धमा कक्षले समय समयमा जानकारी लिई कारवाही 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 अघि बढाउनु पर्नेछ।

(८) कक्षबाट कुनै निकायमा कुनै गुनासो प्रेषित भएमा त्यस्तो निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सो सम्बन्धमा 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 अघि बढाउनु पर्नेछ।

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

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

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

(१२) कक्षले पत्रपत्रिका, अनलाइन समाचार तथा विभिन्न सामाजिक सञ्जालमा प्रकाशित गुनासोको संवेदनशीलता विचार गरी आवश्यक कारवाहीका लागि पोर्टल मार्फत 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 अधिकारीलाई निर्देशन दिने,
- (ख) प्राप्त गुनासो कार्यान्वयनको क्रममा 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 गुनासो उपर कारवाही किनारा नगर्ने सम्बन्धित निकायको प्रमुखलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही गर्न सिफारिस गरिनेछ।

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

- (क) ✕ ...
- (ख) ✕ ...
- (ग) ✕ ...
- (घ) अदालतको कार्यक्षेत्रभित्र पर्ने वा अदालतमा विचाराधीन रहेका विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (ङ) ✕ ...
- (च) अनुसन्धान गर्ने निकायबाट छानबिन भइरहेको विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (छ) कसैलाई दुःख वा अनावश्यक हैरानी दिने मनसाय स्पष्ट देखिने गुनासो,
- (ज) अपूर्ण वा दोहोरिएको गुनासो,
- (झ) टुङ्गो लागिसकेको वा कारवाही भइसकेको विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (ञ) ✕ ...
- (ट) ✕ ...

(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 समयावधि भित्र कारबाही गर्नु पर्नेछः-

- (क) दफा ६ को उपदफा (२) बमोजिमको गुनासो तत्कालै,
- (ख) दफा ६ को उपदफा (३) बमोजिमको गुनासो सात दिन भित्र,
- (ग) दफा ६ को उपदफा (४) बमोजिमको गुनासो पन्ध्र दिन भित्र, र
- (घ) दफा ६ को उपदफा (५) बमोजिमको गुनासो एक महिना भित्र।

(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. टेलिफोन मार्फत छलफल गर्न सकिने: (१) कक्षले विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुनी वा हेरी सामान्य किसिमको गुनासो भए टेलिफोन मार्फत नै छलफल गरी समाधान गर्नु पर्नेछ र सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

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

११. गुनासोकर्तासँग प्रत्यक्ष संवाद गर्ने: (१) कक्षले गुनासोकर्तासँग सामाजिक सञ्जाल वा अनलाईनबाट प्रत्यक्ष संवाद गर्नको लागि आवश्यकता अनुसार कर्मचारी खटाउनु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम खटिएका कर्मचारीले सामाजिक सञ्जाल वा अनलाईनका 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 पोर्टल मार्फत गुनासोकर्ता तथा कक्षलाई दिनु पर्नेछ।

*(२क) हेलो सरकारको सामाजिक सञ्जाल एकाउण्टबाट पठाएका गुनासोलाई सम्बन्धित निकायले सम्बोधन गरी सकेपछि जुन सामाजिक सञ्जालको प्लेटफर्मबाट गुनासो आएको हो सो प्लेटफर्मबाट समेत सम्बोधनको जानकारी गुनासोकर्ता तथा कक्षलाई दिनु पर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम सम्बन्धित निकायबाट प्राप्त विवरणको आधारमा कक्षमा कार्यरत सुपरिवेक्षकलाई गुनासो सम्बोधन भएको लागेमा निजले सो गुनासो फछ्यौट

भएको अभिलेख राख्नेछ ।

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

(५) प्रचलित कानूनमा सुधार गर्नुपर्ने विषय वा आम नागरिकसँग सरोकार राख्ने नीतिगत विषयसँग सम्बन्धित सुझाव सम्बन्धित निकायमा कार्यान्वयनको लागि पठाई सोको कार्यान्वयन प्रक्रिया अगाडि बढेपछि त्यस्तो गुनासो फछ्यौट भएको मानिनेछ ।

(६) सम्बन्धित निकायले गुनासो सम्बोधन भएको भनी पोर्टलमा राखेको विवरण वा कारवाही अध्ययन गर्दा त्यस्तो विवरण अपर्याप्त भएमा वा भएको कारवाही प्रभावकारी नदेखिएमा कक्षको सुपरिवेक्षकले सो सम्बन्धमा थप कारवाहीको लागि पुनः सोही निकाय वा अन्य सम्बन्धित निकायमा पोर्टल मार्फत पठाउनु पर्नेछ ।

परिच्छेद-४

गुनासो फछ्यौट गर्ने निकायको जिम्मेवारी

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

- (क) गुनासोको व्यवस्थापन गर्न प्रत्येक निकायले गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्ने,
- (ख) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सहयोग गर्न आवश्यकता अनुसार अन्य अधिकृत, कम्प्युटर अपरेटर तथा सहयोगी कर्मचारीको व्यवस्था गर्ने,
- (ग) कक्षलाई कार्यालय प्रमुख तथा गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम, टेलिफोन नम्बर, मोबाइल नम्बर, कार्यालयको फ्याक्स नम्बर र ईमेल उपलब्ध गराउने र त्यस्तो पदाधिकारी वा फोन, फ्याक्स वा ईमेल 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) मन्त्रालय, विभाग तथा विभाग स्तरका निकायले 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 मिलाई ती संस्थानको गुनासो व्यवस्थापनको आवधिक प्रगति प्रतिवेदन कक्षलाई उपलब्ध गराउने,
- (छ) आफ्नो कार्यालयमा रहेको गुनासो एकाइलाई सुदृढ गराउने र गुनासो वा उजुरी फछ्यौटको कार्यलाई प्रभावकारी बनाउने,
- (ज) कार्यालयको प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग चौबीसै घण्टा कक्षमा सम्पर्क हुनसक्ने व्यवस्था मिलाउने,
- (झ) गुनासो सम्बोधनको क्रममा कक्षबाट गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग र विशेष अवस्थामा मन्त्रालयको सचिव वा केन्द्रीय निकाय प्रमुखसँग समेत सम्पर्क हुन सक्ने गरी आवश्यक व्यवस्था मिलाउने,
- (ञ) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई इन्टरनेटको लागि मासिक एक हजार रुपैयाँसम्म भुक्तानी गर्ने गरी स्मार्ट फोन उपलब्ध गराउने।

(२) सम्बन्धित मन्त्रालय तथा निकायले आफ्नो र अन्तर्गतका निकायद्वारा गरिने गुनासो व्यवस्थापनको मासिक प्रगति प्रतिवेदन तयार गरी कक्षमा पेश गर्नु पर्नेछ।

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

(४) सबै सरकारी निकायले आफ्नो निकायमा प्राप्त गुनासोको अभिलेख अद्यावधिक राख्नु पर्नेछ।

(५) नेपाल सरकारका सबै मन्त्रालयले आफ्नो र मातहतका निकायको गुनासो व्यवस्थापनको प्रगति प्रतिवेदन तयार गरी प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको अनलाईन मनिटरिङ सिस्टममा पठाउनु पर्नेछ।

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

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

(८) विशेष परिस्थितिमा तत्काल कुनै निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापन गर्नुपर्ने देखिएमा कक्षले सम्बन्धित कार्यालयमा बुझी वा प्रमाण झिकाई सोको आधारमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न मिल्ने भएमा त्यस्तो गुनासो व्यवस्थापन गर्न सक्नेछ। यसरी गुनासो व्यवस्थापन गरिएकोमा सो सम्बन्धी काम कारबाहीको जानकारी कक्षले सम्बन्धित निकायलाई दिनु पर्नेछ।

(९) प्रत्येक कार्यालयले कक्ष वा तालुक निकाय मार्फत प्राप्त गुनासो आफैं सम्बोधन गर्न सकिने भए तत्काल सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र आफूले सम्बोधन गर्न नसक्ने भए सम्बन्धित मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायमा सिफारिश गरी पठाउनु पर्नेछ। साथै सम्बोधन गर्न नसकिने प्रकृतिको गुनासोको हकमा सोको कारण खुलाई सोही व्यहोराको जानकारी कक्ष, तालुक निकाय र निवेदकलाई दिनु पर्नेछ।

(१०) सम्बन्धित निकायले प्राप्त गुनासो वा सुझावको विवरण अद्यावधिक गरी अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

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

- (क) गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल दैनिक रूपमा खोली आफ्नो कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासो भए वा नभएको हेरी आवश्यक कारवाही गर्ने,
- (ख) आफ्नो कार्यालयसँग असम्बन्धित तथा प्रमाणित हुने आधार नदेखिएका गुनासोको सम्बन्धमा स्पष्ट रूपमा खुलाई कक्षलाई सोही व्यहोराको जानकारी गराउने,
- (ग) आफ्नो कार्यालय वा कार्यक्षेत्रसँग असम्बन्धित गुनासो भएमा सोको जानकारी सहित सम्बन्धित निकायमा पठाउने वा सोको विवरण पोर्टलमा राख्ने,
- (घ) कक्षबाट प्राप्त गुनासोको अध्ययन गरी सोको सम्बोधनको प्रक्रिया तत्काल थालनी गर्ने,
- (ङ) निर्धारित समय भित्र कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकेको खण्डमा सोको कारण र व्यहोरा उल्लेख गरी कक्ष र गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने,
- (च) प्राप्त गुनासो आफूबाट समाधान हुन नसक्ने भएमा कार्यालय प्रमुख समक्ष पेश 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 रहनका लागि कार्यालयले दिएको मोबाइल नम्बर नियमित तथा अनिवार्य रूपमा सञ्चालनमा ल्याउनु पर्नेछ।

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

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 पेश भएको गुनासो उपर कारवाही किनारा गर्ने।

१६. राष्ट्रिय सतर्कता *केन्द्र वा अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगमा पठाउने: (१) कक्षमा प्राप्त गुनासो मध्ये थप सूचना सङ्कलन गर्नु पर्ने, भ्रष्टाचार, ढिलासुस्ती वा अनियमितता नियन्त्रण गर्न तत्काल कुनै सुधारात्मक कदम चाल्नुपर्ने वा कुनै काम कारवाही रोक्नुपर्ने प्रकृतिका गुनासो सम्बन्धमा थप कारवाहीको लागि राष्ट्रिय सतर्कता *केन्द्र वा अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगमा पठाउनु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त गुनासोलाई राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रले सूचनाको रूपमा ग्रहण गरी केन्द्रको अधिकारक्षेत्रभित्र रही आवश्यक कारवाही गर्नु पर्नेछ।

(३) उपदफा (१) मा उल्लेख भए बमोजिमको गुनासोको अतिरिक्त प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय बाहेक अन्य निकायबाट फछ्यौट हुनुपर्ने गुनासो सम्बन्धनसँग सम्बन्धित काम कारवाहीको सम्बन्धमा कक्षको समन्वयमा राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रले समेत नियमित रूपमा अनुगमन गर्नु पर्नेछ।

(४) यस दफा बमोजिम राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रबाट सम्पादित कार्यको प्रगति प्रतिवेदन प्रत्येक महिनामा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

(५) उपदफा (४) बमोजिमको प्रतिवेदन अनुसार फछ्यौट भएका गुनासोलाई सोही आधारमा कक्षले फछ्यौट गर्न सक्नेछ।

१७. ✕ ...

*रेपिड रेस्पान्स टिम: (१) जनसरोकार, सुशासन, शासकीय सुधारसँग सम्बन्धित विषय तथा हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासो फछ्यौटमा प्रभावकारीता ल्याउन तथा तत्काल समस्या समाधान गर्न प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा देहाय बमोजिमको एक रेपिड रेस्पान्स टिम रहनेछ:-

- (क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको सुशासन क्षेत्र हेर्ने सचिव -संयोजक
- (ख) राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रका सचिव - सदस्य
- (ग) शासकीय सुधार हेर्ने सहसचिव - सदस्य
- (घ) संयोजकले तोकेको हेलो सरकार हेर्ने उपसचिव -सदस्य-सचिव

(२) उपदफा (१) बमोजिमको रेपिड रेस्पान्स टिममा आवश्यकताका आधारमा अन्य विज्ञ वा पदाधिकारीलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको रेपिड रेस्पान्स टिमलाई देहाय बमोजिमको अधिकार हुनेछ।

- (क) दफा २२क. को उपदफा (२) बमोजिम गुनासो स्क्रिनिङ्ग टिमले पेस गरेका गुनासोका सम्बन्धमा उपयुक्त निर्णय लिने सक्ने,
- (ख) गुनासोको सम्बन्धमा स्थलगत रूपमै अनुगमन गर्न सक्ने,
- (ग) सम्बन्धित व्यक्ति वा अधिकारीलाई चेतवानी दिनसक्ने,
- (घ) सम्बन्धित व्यक्ति वा अधिकारीसँग लिखित स्पष्टीकरण माग्न सक्ने,
- (ङ) गुनासो तथा कार्य फछ्यौटलाई कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनसँग आबद्ध गर्न सम्बन्धित अधिकारीलाई आदेश दिनसक्ने,
- (च) गुनासो तथा कार्य फछ्यौट नगरी पटक-पटक अटेर गर्ने कर्मचारी उपर आवश्यक विभागीय कारवाही गर्न सम्बन्धित निकाय वा अधिकारीलाई लेख्न सक्ने,
- (छ) सम्बन्धित व्यक्ति वा अधिकारीलाई कार्यालयमा बोलाएर आवश्यक निर्देशन दिन सक्ने,
- (ज) गुनासो फछ्यौट गर्ने तथा समस्या सिर्जना हुन नदिने सम्बन्धमा सुधारका लागि सुझाव दिन सक्ने।

(४) उपदफा (१) बमोजिमको रेपिड रेस्पान्स टिमले उपदफा (३) को खण्ड (घ), (ङ), (च) र (छ), बमोजिमका आदेश कार्यान्वयन नगर्ने अधिकारीलाई विभागीय कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा सिफारिश गर्न सक्नेछ।

(५) उपदफा (१) बमोजिमको रेपिड रेस्पान्स टिमले आफ्नो कार्यसम्पादनबारे साप्ताहिक रूपमा प्रधानमन्त्री र मुख्य-सचिवलाई संयुक्त रूपमा प्रतिवेदन गर्नेछ।

(६) उपदफा (१) बमोजिमको रेपिड रेस्पान्स टिमले आफ्नो कार्य सञ्चालन विधि आफै बनाई लागू गर्न सक्नेछ।

परिच्छेद-५

कर्मचारीको काम, कर्तव्य

१८. कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको काम, कर्तव्य: (१) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) गुनासोकर्ताको पूर्ण विवरण लिने र कक्षको कम्प्युटर सफ्टवेयरमा तत्काल प्रविष्ट गर्ने,
- (ख) गुनासोकर्ताको गुनासो सुन्दै तुरुन्त पोर्टलमा प्रविष्ट गर्ने र गुनासो नबुझिए फोन मार्फत जानकारी लिई स्पष्ट हुने,
- (ग) गुनासोकर्तासँग शिष्ट तरिकाले कुरा गर्ने, नरम व्यवहार गर्ने र सामान्य जानकारी भए गुनासोकर्तालाई तत्कालै जानकारी दिने,
- (घ) गुनासोकर्ताले मागेको जानकारी तत्काल दिन नसकिने भएमा सुपरिवेक्षकसँग समन्वय गरी जवाफ दिने,
- (ङ) कसैले जथाभावी बोलेमा वा अनावश्यक फोन गरेमा तत्काल सुपरिवेक्षकलाई 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 उपलब्ध गराउने,
- (ज) तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने र संवेदनशील प्रकृतिका गुनासो तत्काल सुपरिवेक्षक समक्ष पेश गर्ने,
- (झ) निर्धारित कार्य समयभन्दा न्यूनतम पन्ध्र मिनेट अघि कार्यस्थलमा पुगेर अघिल्लो शिफ्टका कर्मचारीबाट जिम्मेवारी बुझ्ने साथै कम्प्युटर, फोन आदि उपकरण चालु हालतमा रहे नरहेको यकिन गर्ने,
- (ञ) कक्षको टेलिफोन वा गुनासो प्राप्त गर्ने अन्य कुनै माध्यममा समस्या आएमा तत्काल सोको समाधान गर्न पहल गर्ने र आफूबाट त्यस्तो समस्या समाधान हुन नसकेमा तत्काल सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउने,
- (ट) कक्षमा प्राप्त गुनासोको अभिलेखीकरण गर्ने,

(ठ) सुपरिवेक्षक वा सोभन्दा माथिका पदाधिकारीले दिएको निर्देशन बमोजिमका अन्य कार्य गर्ने।

(२) कक्षमा गुनासो प्राप्त भएपछि कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले देहाय बमोजिमको काम कारवाही सुरु गर्नु पर्नेछः-

- (क) कक्षमा प्राप्त गुनासोको सम्बन्धमा गुनासो समाधान गर्ने निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारी वा प्रमुखलाई तत्काल सोधपुछ गर्ने,
- (ख) गुनासोको विवरण फाराम भरी पोर्टल मार्फत सम्बन्धित निकायमा तत्काल पठाउने,
- (ग) गुनासो उपर सुपरिवेक्षकको निर्देशन लिनुपर्ने भए तत्काल लिने,
- (घ) गुनासो पूर्णतः समाधान नभएसम्म सम्बन्धित निकायको जिम्मेवार पदाधिकारी वा प्रमुखसँग निरन्तर सम्पर्क गर्ने,
- (ङ) गुनासो सम्बोधनका लागि आवश्यकता अनुसार आफूसँग उपलब्ध भएका सबै साधन स्रोतको उपयोग गर्ने,
- (च) गुनासोको सम्बोधनलाई अन्तिम चरणसम्म पुर्‍याएर सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने र गुनासो फछ्यौट गर्ने,
- (छ) कार्यस्थलमा आइपर्ने समस्याबारे सुपरिवेक्षकलाई शीघ्र जानकारी गराउने,
- (ज) हेलो सरकार सम्बद्ध सामाजिक सञ्जालमा आएका गुनासोबारे स्वयम् अपडेट हुने,
- (झ) पत्रपत्रिकामा प्रकाशित हुने समाचार र ताजा घटनाबारे निरन्तर अपडेट भइरहने।

१९. सुपरिवेक्षकको काम, कर्तव्यः (१) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा कक्षका सुपरिवेक्षकको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीलाई गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा परिचालन गर्ने,
- (ख) पोर्टल सञ्चालन तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा सम्बन्धित निकायका 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 एवम् सञ्चालन, उपकरणको प्रभावकारी सञ्चालन र नेटवर्कमा आउने समस्या समाधानका लागि सूचना प्रविधि 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 पेश गर्ने।

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

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

(क) सेवा प्रवाहमा जिम्मेवार निकायको कुनै कर्मचारीले जिम्मेवारी निर्वाह नगरेको देहाय बमोजिमको विषयमा माथिल्लो पदाधिकारीको अनुमति लिई आवश्यक कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाउने:-

१. कानून बमोजिम दिनुपर्ने सेवा निर्धारित समय, गुणस्तर र परिमाणमा नदिएमा वा सेवा दिन असमर्थता व्यक्त गरेमा सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई निर्देशन दिने विषय,
२. सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारी वा प्रमुखले समयमै गुनासो सम्बोधन नगरेमा निजलाई निर्देशन दिने विषय,
३. 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 पर्न सक्ने सम्भावना भएकोमा त्यस्तो नीति वा प्रचलित कानूनको कार्यान्वयनको लागि सम्बन्धित पदाधिकारीलाई निर्देशन दिने विषय,
४. गुनासो सम्बोधनको सिलसिलामा सार्वजनिक निकायको कुनै पदाधिकारीसँग माथिल्लो निकाय वा पदाधिकारीबाट माग भएको प्रतिवेदन नपठाएको वा दिइएको आदेश कार्यान्वयन नगरेकोमा सो कार्य गर्न लगाउने विषय,
५. आपूर्तिमा अनियमितता, कालोबजारी तथा खाद्यान्नमा मिसावट जस्ता उपभोक्ता हितमा प्रतिकूल असर पार्ने विषय,
६. गुनासो सम्बोधन सम्बन्धमा निर्धारित समयमै जिम्मेवारी पूरा नगर्ने मन्त्रालयका सचिव, विभागीय प्रमुख वा सम्बन्धित निकायका प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई ताकेता गर्ने विषय,

७. गुनासो सम्बोधनमा जिम्मेवार निकायका प्रमुख तथा कर्मचारीको कामको मासिक विवरण निजको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन प्रयोजनका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने विषय,
८. निर्धारित समयमा गुनासो सम्बोधन नगर्ने र पटक पटक ताकेता गर्दा पनि सोको बेवास्ता गर्ने जिम्मेवार पदाधिकारीलाई कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने विषय,
९. सुशासन, शासकीय पद्धति तथा सरकार सञ्चालनका सम्बन्धमा प्राप्त सुझाव वा ध्यानाकर्षण गराईएको विषय सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारबाहीका लागि पठाउने विषय,

१०. गुनासो सम्बोधनका लागि आवश्यक देखिएका अन्य विषय।

- (ख) साप्ताहिक रूपमा बैठक राखी कक्षको कामको समीक्षा र प्रणालीगत सुधारका कार्य गर्ने,
- (ग) नियमित रूपमा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको कामको सुपरिवेक्षण तथा निरीक्षण गर्ने,
- (घ) प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गर्ने र गराउने व्यवस्था मिलाउने।

२१. सम्बन्धित महाशाखा प्रमुखको काम, कर्तव्य: कक्षको जिम्मेवारी हेर्ने महाशाखा प्रमुखको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) कक्षको कामको समन्वय तथा नियमित सुपरिवेक्षण गर्ने वा गराउने,
- (ख) गुनासो व्यवस्थापनका सिलसिलामा कक्षको प्रमुख तथा अन्य कर्मचारीलाई आवश्यक निर्देशन दिने,
- (ग) कक्षबाट पेश भएका संवेदनशील प्रकृतिका गुनासो उपर तत्काल आवश्यक निर्देशन दिने र आवश्यक परेमा कक्षको जिम्मेवारी हेर्ने सचिव समक्ष निर्णयको लागि पेश गर्ने,
- (घ) प्राप्त गुनासो एवम् फछ्यौटको प्रगति प्रतिवेदन कक्षको जिम्मेवारी हेर्ने सचिव समक्ष पेश गर्ने,
- (ङ) मन्त्रालय, विभाग तथा अन्य निकायको माथिल्लो पदाधिकारीसँग समन्वय गर्ने,
- (च) वार्षिक प्रतिवेदन तयार गर्ने वा गराउने।

२२. सम्बन्धित सचिवको काम, कर्तव्य: कक्षको जिम्मेवारी हेर्ने प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको सचिवको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) नियमित रूपमा कक्षको सुपरिवेक्षण वा अनुगमन गर्ने,

(ख) कक्ष तथा सम्बन्धित निकायका गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा जिम्मेवार कर्मचारीलाई गुनासो व्यवस्थापनको काम, कर्तव्यका सम्बन्धमा आवश्यक निर्देशन दिने,

(ग) पेश भएका संवेदनशील प्रकृतिका गुनासोउपर आवश्यकता अनुसार कक्ष र सम्बन्धित निकायलाई निर्देशन दिने।

*** (२२क.) गुनासो स्क्रिनिङ्ग टिम:** (१) कक्षमा प्राप्त भएका लिखित वा मौखिक गुनासा तथा सूचना र सामाजिक सञ्जाल तथा पत्रपत्रिकालगायतका माध्यमबाट आएका गुनासा तथा सूचनालाई दफा ६ बमोजिम वर्गीकरण गर्न कक्षका सम्बन्धित शिफ्टको नेतृत्व गर्ने उपसचिवको संयोजकत्वमा दुई जना शाखा अधिकृतसहितको तीन सदस्यीय गुनासो स्क्रिनिङ्ग टिम रहनेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको टिमले वर्गीकरण गरेका कक्षकै पहलबाट फछ्यौट हुनसक्ने गुनासोलाई कक्षबाटै फछ्यौट गर्नुपर्नेछ र कक्षको पहलबाट फछ्यौट हुन नसक्ने गुनासा दफा १७ बमोजिमको रेपिड रेस्पान्स टिममा आवश्यक कारबाहीका लागि पेश गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद-६

कर्मचारीले ध्यान दिनुपर्ने विषय र आचारसंहिता

२३. कर्मचारीले ध्यान दिनुपर्ने कुरा: कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले देहाय बमोजिमका कुरामा ध्यान दिनु पर्नेछ:-

(क) शिष्टाचारपूर्वक आफ्नो परिचय दिँदै अभिवादन गर्ने। "मैले कसरी मदत गर्न सक्छु," "तपाईंका गुनासो के छ होला ?" जस्तो मर्यादित तवरबाट कुराकानी प्रारम्भ गर्ने,

(ख) गुनासोसँग सम्बन्धित निकायको जिम्मेवार पदाधिकारीलाई गुनासो सम्बोधनका लागि पोर्टल, फोन, मोबाइल एप, इमेल लगायतका उपयुक्त माध्यमबाट तत्काल सम्प्रेषण गर्ने,

(ग) गुनासो उपर सुपरिवेक्षकको निर्देशन लिनुपर्ने भए तत्काल लिने,

(घ) गुनासो समाधान नभएसम्म ताकेता गर्ने र गुनासोको सम्बोधन भएपछि गुनासोकर्तालाई जानकारी दिने तथा गुनासो फछ्यौट गर्ने,

(ङ) कार्यस्थलमा आइपरेका समस्याका सम्बन्धमा सुपरिवेक्षकलाई तत्काल जानकारी गराउने,

(च) सामाजिक सञ्जालमा आएका हेलो सरकारसँग सम्बद्ध गुनासोका बारेमा जानकारी राखी समाधानका लागि पहल गर्ने,

(छ) समसामयिक राष्ट्रिय महत्वका समाचार तथा घटनाबारे जानकारी राख्ने ।

२४. कर्मचारीको आचारसंहिता: (१) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले प्रचलित कानून बमोजिम पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिताको अतिरिक्त देहायको आचारसंहिताको पालना गर्नु पर्नेछ:-

(क) आफ्नो शिफ्टमा तोकिएको कार्य इमान्दारीपूर्वक समयमै सम्पन्न गर्नु पर्ने,

(ख) गुनासोकर्तासँग शिष्ट भाषामा संवाद गर्नुपर्ने र तत्कालै जवाफ दिन नसकिने विषयको अभिलेख राखी सम्बन्धित सुपरिवेक्षकसँग 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 आएका 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 सबै सूचनालाई समान महत्त्व दिनु पर्ने र सूचना लुकाउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्न नहुने,

(छ) बिरामी परी वा काबु बाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउनु पर्ने र बिदा स्वीकृत नगराई कार्यालयमा अनुपस्थित हुन नहुने,

(ज) आफू खटिएको शिफ्टको समयमा कक्ष छोडेर अन्यत्र जानु नहुने र विशेष परिस्थिति परी कक्ष बाहिर जानु परेमा आफ्नो सुपरिवेक्षकको अनुमति लिई वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र जानु पर्ने,

(झ) जुनसुकै माध्यमबाट प्राप्त उजुरी लिई अभिलेखन गर्ने र प्रशोधन गर्ने कार्य गर्नुपर्ने र कक्षमा रहेका टेलिफोन, फ्याक्स, कम्प्यूटर, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेसिन व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि प्रयोग गर्नु नहुने ।

(२) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीका लागि निर्धारित आचारसंहिता गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न सम्बन्धित निकायका कर्मचारीले समेत पालना गर्नु पर्नेछ।

(३) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले प्राप्त गरेको सूचनाको दुरुपयोग गरेमा वा अनधिकृत रुपमा कसैलाई सूचना दिएको पुष्टि भएमा त्यस्तो कर्मचारीलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही हुनेछ।

परिच्छेद-७

कक्ष सञ्चालन तथा व्यवस्थापन

२५. कक्ष सञ्चालन समय: (१) ✕ ...

*(१) कक्ष चौबिस सै घण्टा सञ्चालनमा रहनेछ र सो प्रयोजनको लागि देहायबमोजिम तीन शिफ्टमा विभाजन गरिनेछ:-

(क) बिहान ७ बजेदेखि दिउँसो २ बजेसम्म बिहानी शिफ्ट,

(ख) दिउँसो २ बजेदेखि साँझ ९ बजेसम्म दिवा शिफ्ट,

(ग) साँझ ९ बजेदेखि बिहान ७ बजेसम्म रात्री शिफ्ट।

(२) उपदफा (१) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन हेर्ने सचिवले आवश्यकता अनुसार शिफ्ट सङ्ख्या र समय हेरफेर गर्न सक्नेछ।

(३) ✕ ...

(४) ✕ ...

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

(२) उपदफा (१) बमोजिमका कर्मचारीको अतिरिक्त कक्षको कार्यबोझका आधारमा सेवा करारमा समेत कर्मचारी व्यवस्थापन गर्न सकिनेछ।

(३) कक्षमा शिफ्टमा काम गर्ने कर्मचारीको परिचालन तथा कार्यविभाजन सो कक्षको प्रमुखले गर्नेछ।

२७. सेवा करारमा लिइने कर्मचारी सम्बन्धी व्यवस्था: (१) दफा २६ को उपदफा (२) बमोजिम सेवा करारबाट सम्पादन हुने कार्यका लागि अर्थ मन्त्रालयको सहमति लिई नेपाल सरकारले प्रत्येक वर्ष अस्थायी दरबन्दी स्वीकृत गर्नु पर्नेछ।

(२) सेवा करारबाट लिइने कर्मचारीको व्यवस्थापन प्रचलित कानून बमोजिम प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले गर्नेछ।

(३) सेवा करारबाट सम्पादन हुने कार्य सम्बन्धी व्यवस्था करार सम्झौतामा उल्लेख भए बमोजिम हुनेछ।

परिच्छेद-८

अभिलेख व्यवस्थापन तथा प्रकाशन

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

- (क) सामान्यतया कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली मार्फत 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 देहाय बमोजिमको गुनासो तथा अन्य महत्वपूर्ण कागजातको लिखित अभिलेख राख्ने :-

- १. कक्षमा प्राप्त हुने महत्वपूर्ण गुनासो तथा सूचना,
- २. राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रमा छानबिनका लागि पठाइएका गुनासोको विवरण,
- ३. कक्षको कामको आवधिक प्रतिवेदन,
- ४. कारवाहीको लागि पठाउनु नपर्ने गुनासो।

२९. प्रगति विवरण सार्वजनिक गर्नुपर्ने: सबै निकायले गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कामको विवरण र आवधिक प्रगति प्रतिवेदन कार्यालयको वेबसाइट मार्फत नियमित रूपमा सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद-९

विविध

३०. सूचना प्रविधि शाखाको काम, कर्तव्य: गुनासो व्यवस्थापनमा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको सूचना प्रविधि शाखाको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) पोर्टलमा देखिने प्राविधिक विषयका समस्या पहिचान गरी समाधान गर्ने,
- (ख) पोर्टलमा रहेका समस्या समाधानका लागि पोर्टल निर्माण गर्ने पक्षसँग नियमित समन्वय गर्ने,
- (ग) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको प्रयोगकर्ता आइ.डी. जारी गर्ने र निज सरुवा भई गएपछि त्यस्तो आइ.डी. निष्कृत्य बनाउने,
- (घ) कक्षमा प्रयोगमा रहेका उपकरण, औजार तथा सूचना प्रविधिसम्बन्धी प्रणालीको नियमित चेकजाँच गरी चुस्त दुरुस्त राख्ने,

- (ड) कक्षमा जडान भएको इन्टरनेट तथा पोर्टलको गुणस्तर अभिवृद्धि गर्ने तथा यसमा कुनै समस्या आएको कुरा कक्षबाट जानकारी आएमा तत्काल सुधारको पहल गर्ने,
- (च) कक्ष तथा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा काम गर्ने कर्मचारीलाई आवश्यकता अनुसार पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी अनुशिक्षण तालिम सञ्चालन गर्ने,
- (छ) हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यसञ्चालन जानकारी पुस्तिका (अपरेसन म्यानुअल) निर्माण गर्ने,
- (ज) विभिन्न निकायका गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी प्राविधिक समस्या समाधानमा सहजीकरण गर्ने।

३१.कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले पाउने सेवा सुविधा: (१) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले सार्वजनिक बिदाको दिनमा समेत काम गर्नु पर्नेछ। < ...

*(२) कक्षमा काम गर्ने सबै अधिकृत कर्मचारीलाई प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले मासिक एक हजार रूपैया टेलिफोन रिचार्ज महसुल बापत उपलब्ध गराउनेछ।

*(२क) कक्षमा काम गर्न खटाइएका सबै कर्मचारीलाई अतिरिक्त समय काम गरे बापत दैनिक रूपमा तोकिएको दरले खाजा तथा खाना खर्च उपलब्ध गराइनेछ।

(३) कक्षमा बिहानी तथा *रात्री <... शिफ्टमा काम गर्ने कर्मचारीलाई अन्य कुनै प्रकारको प्रोत्साहन भत्ता नपाउने भए अर्थ मन्त्रालयबाट सहमति लिई कार्य सम्पादनमा आधारित प्रोत्साहन भत्ता उपलब्ध गराउन सकिनेछ।

*३१क. क्षमता विकास गर्ने: कक्ष तथा गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्रमा काम गर्ने कर्मचारीलाई क्षमता विकास तथा अन्य बाहिरी क्षेत्रको ज्ञान हासिल गर्नका लागि प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले आवश्यक व्यवस्था मिलाउनेछ।

*३१ख. प्रदेश तथा स्थानीय तहसँग आबद्ध गर्ने: विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई प्रदेश तथा स्थानीय तहमा रहेका गुनासो फछ्यौट निकाय वा इकाइसँग विद्युतीय सञ्जालमार्फत् आबद्ध गरिनेछ।

*३१ग. बैठक वा अन्तर्क्रिया गर्न सकिने: हेलो सरकारको कार्यसम्पादनमा प्रत्यक्ष जोडिएका अन्य केन्द्रीय निकाय, प्रदेश सरकार र स्थानीय तहका सम्पर्क व्यक्तिसँग मासिक रूपमा भर्चुवल वा अन्य माध्यमबाट बैठक वा अन्तरक्रिया गर्नु पर्नेछ।

*३१घ. आर्टिफिसियल इन्टेलिजेन्स आबद्ध गर्ने: विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई प्रविधि अनुकूल बौद्धिकता आर्टिफिसियल इन्टेलिजेन्ससँग समेत आबद्ध गर्न सकिनेछ।

*३१ड. जनचेतना जगाउने कार्य गर्ने: सुशासन प्रवर्द्धन गर्ने कार्यसँग सम्बन्धित भिडियो जिंगल, पोडकास्ट, डिजिटल गुनासो वालेट, पोस्टर, पम्पलेट, हेलो सरकार बुलेटिनजस्ता माध्यमबाट जनचेतना जगाउने विविध विज्ञापन सामग्री उत्पादन, वितरण, प्रसारण लगायतका कार्य तथा जागरण कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्न सकिनेछ।

३२. 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।

३३. खारेजी र बचाउ: (१) हेलो सरकार कक्ष सञ्चालन निर्देशिका, २०६८ खारेज गरिएको छ।

(२) हेलो सरकार कक्ष सञ्चालन निर्देशिका, २०६८ बमोजिम भए गरेका काम कारबाही यसै निर्देशिका बमोजिम भए गरेको मानिनेछ।

अनुसूची-१
(दफा ७ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)
गुनासो दर्ता फाराम



गृह पृष्ठ

उजुरी/ गुनासो समाधान नीति

बारम्बार सोधिने प्रश्नहरू

सम्पर्क

पुरानो वेबसाइट

ज्ञाशबोर्ड

गुनासो / उजुरी दर्ता गर्नुहोस्

● गुनासोको विवरण →

व्यक्तिगत विवरण

गुनासो विवरण

[नोट: प्रभावकारी रूपमा गुनासो सम्बोधन गर्नका निम्ति, कृपया वास्तविक र विस्तृत जानकारी प्रदान गर्नुहोस्]

सोधपृष्ठ/उजुरी/आवेदन शिर्षक *

विवरण

फाइल (छ भने)

Choose File No file chosen

गुनासो गम्भीरता

☒ Normal ☐ Medium ☐ Urgent

के तपाईंलाई यो गुनासोको पासवर्ड चाहिन्छ ? (यदि तपाईंको गुनासोको नतिजा/स्थिती अझ सुरक्षित राख्नु भन्ने मात्र) *

अनुसूची-२

(दफा ७ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

कक्षबाट जारी गरिने पत्रको नमूना

टोकन नम्बर:

विषय..... ।

श्री.....(सम्बन्धित सरकारी निकायको नाम)

.....लाई सम्बोधन गरी यस कार्यालयमा प्राप्त देहाय बमोजिमको
.....मा उल्लिखित मध्ये तहाँसँग सम्बन्धित विषयमा देहाय बमोजिमको
निवेदन/मागपत्र/ज्ञापनपत्र/सुझाव/..... प्राथमिकतामा राखी हेलो सरकार
विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिकामा उल्लिखित समय भित्र कारबाही हुन यसैसाथ पठाइएको
व्यहोरा निर्देशानुसार अनुरोध छ ।

निवेदकको नाम र ठेगाना:

टोकन नं.:

माध्यम:

मिति:

विषयको संक्षिप्त व्यहोरा:

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/कार्यक्रम वा आगामी बजेट बनाउँदा ध्यान दिने ।
- ☐ आगामी निर्णय गर्दा ध्यान दिने ।
- ☐ कार्य फछ्यौट गरी प्रगति विवरण पठाउने ।

- ❑ सम्बन्धित निकायसँग समन्वय गरी आवश्यक कारवाही अगाडी बढाउने।
- ❑ त्यस मन्त्रालय/निकायसँग सम्बन्धित भएकोले प्रेषित।
- ❑ तत्काल अनुगमन गरेर आवश्यक कारवाही गर्ने।
- ❑ व्यवहार परिवर्तन, आचरण सुधार तथा जवाफदेहिता बढाउनतर्फ नेतृत्वले विशेष ध्यान दिने।
- ❑ जिम्मेवार पदाधिकारी/व्यक्तिसँग स्पष्टीकरण माग गर्ने र समस्या शीघ्र समाधान गर्ने।
- ❑ अध्ययन, अनुसन्धान, खोज गरी प्रतिवेदन गर्ने।
- ❑ सेवाग्राहीमैत्री वातावरण बनाउनका लागि शीघ्र आवश्यक सुधार कार्य गर्ने।
- ❑ तत्काल मर्मत सम्भारको कार्य गर्ने र सोको जानकारी यस कार्यालयमा गराउने।
- ❑ नीतिगत सुधारको कार्यक्रम बनाई प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा पेश गर्ने।
- ❑ यस सम्बन्धमा के के कारवाही भएको हो, यस कार्यालयमा प्रतिवेदन गर्ने।
- ❑ अन्य (स्पष्ट उल्लेख गर्ने)

अनुसूची-३

(दफा ७ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

गुनासो प्रेषित गर्ने फारामको वर्गीकरण

विवरण
१. प्राकृतिक स्रोत/साधन
२. भ्रष्टाचार
३. शान्ति सुरक्षा
४. कार्यालय
५. भौतिक/सार्वजनिक निर्माण
६. सार्वजनिक खरिद
७. वेबसाइट
८. पार्किङ सम्बन्धी
९. अभिलेख व्यवस्थापन
१०. नागरिक वडापत्र
११. नागरिकता
१२. धर्म प्रचार प्रसार
१३. गैर सरकारी संस्था सम्बन्धी
१४. सार्वजनिक सम्पत्ति अतिक्रमण
१५. क्षतिपूर्ति
१६. ठगी
१७. कारागार व्यवस्थापन
१८. विद्युतीय सञ्चार माध्यमको दुरुपयोग

विवरण
१९. विपद् व्यवस्थापन
२०. युवा खेलकुद
२१. नेपाल प्रहरी
२२. खानेपानी
२३. स्थानीय तह
२४. भूमि व्यवस्था
२५. शिक्षा
२६. यातायात सम्बन्धी
२७. ढल सम्बन्धी
२८. कृषि
२९. चौपाया व्यवस्थापन
३०. स्वास्थ्यसँग सबन्धित
३१. महिला, बालबालिका तथा जेष्ठ नागरिक
३२. लागु पदार्थ
३३. उर्जा, सिँचाई तथा जलस्रोत सम्बन्धी
३४. संस्कृति, पर्यटन तथा नागरिक उड्डयन
३५. सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन

विवरण
३६. फोहोर व्यवस्थापन
३७. सूचना तथा सञ्चार प्रविधि
३८. उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति
३९. कर्मचारी
४०. अर्थ
४१. कानून, न्याय तथा संसदीय मामिला
४२. श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा
४३. परराष्ट्र
४४. वन तथा वातावरण
४५. लोक सेवा
४६. सोधपुछ, सुझाव, प्रशंसा
४७. घर भाडा
४८. सार्वजनिक अपराध
४९. कालोबजारी
५०. अन्य

अनुसूची-४

(दफा २५ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

कक्षमा गुनासो गर्न सकिने विद्युतीय वा टेलिफोनका माध्यम

Website: gunaso.opmcm.gov.np

email: 1111@nepal.gov.np

Twitter: @hello_sarkar

Viber: 9851145045

Whatsapp: 9851145045

Facebook: [Facebook.com/@hellosarkar.np](https://www.facebook.com/@hellosarkar.np)

Tel No.: 1111 (Tollfree), 01-5970087

Mobile No: 9851145045