भाग १

काठमाडौँ महानगरपालिका

कल सेन्टर (सम्पर्क केन्द्र) सञ्चालन निर्देशिका, २०७९

प्रस्तावना : काठमाडौँ महानगरपालिकामा प्राप्त हुने विभिन्न किसिमका जनगुनासो, राय र सुझावहरूलाई उचित सुनुवाई गरी महानगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवालाई छिटो-छरितो, पारदर्शी र पहुँचयोग्य बनाई शासकीय व्यवस्थामा सुधार गरी जनउत्तरदायी स्थानीय सरकारको रूपमा कार्य गर्नका लागि सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ३१ र सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम २० ले गरेका व्यवस्थालाई समेत कार्यान्वयन गर्न गराउन काठमाडौँ महानगरपालिका प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ बमोजिम काठमाडौँ महानगरपालिका नगर कार्यपालिकाकाले यो निर्देशिका बनाई लागु गरेको छ ।

परिच्छेद- १

प्रारम्भिक

१. **सङ्क्षिप्त नाम र प्ररम्भ प्रारम्भ :** (१) यस निर्देशिकाको नाम **"कल सेन्टर सञ्चालन निर्देशिका, २०७९"** रहेको छ ।

(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुने छ ।

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

(क) **"कर्मचारी"** भन्नाले कल सेन्टरमा खटिने कर्मचारी सम्झनुपर्छ ।

(ख) **"महानगरपालिका"** भन्नाले काठमाडौँ महानगरपालिका सम्झनुपर्छ ।

(ग) **"विभाग"** भन्नाले महानगरपालिकाको सूचना प्रविधि विभाग सम्झनुपर्छ ।

(घ) **"सूचना"** भन्नाले महानगरपालिकाको काम, कर्तव्य र अधिकार सम्बद्ध विषयमा सरोकारवाला वा सर्वसाधारण जोसुकैले कल सेन्टरमा जानकारी गराउने उदेश्यले टिपाएको बेहोरा, राय सुझाव वा गुनासोयुक्त सूचना सम्झनुपर्छ ।

(ङ) **"सेन्टर"** भन्नाले महानगरपालिकामा यस निर्देशिकाबमोजिम स्थापना भएको कल सेन्टर (सम्पर्क केन्द्र) सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद- २

कल सेन्टर स्थापना र सञ्चालन

३. कल सेन्टरको स्थापना : (१) महानगरपालिकाले सम्पादन गर्ने काम कारबाहीहरू सम्बन्धमा जनगुनासो व्यक्त गर्ने र राय-सुझावहरू प्राप्त गर्ने उद्देश्यले कल सेन्टरको स्थापना गरिने छ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम स्थापना गरिने सेन्टर महानगरपालिकाको सूचना प्रविधि विभाग मातहत सञ्चालन हुने छ ।

(३) सेन्टरले महानगरपालिकाअन्तर्गतका सबै विभाग र वडा कार्यालयहरूबाट सम्पादन हुने काम-कारबाही सम्बन्धमा विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त भएका जनगुनासो तथा सुझावहरू सम्बद्ध विभाग तथा कार्यालयमा प्रेषित गर्ने, कार्यान्वयनको अवस्थाको जानकारी लिने/दिने र प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने व्यवस्था गर्ने छ ।

स्पष्टीकरण : यस उपदफाको प्रयोजनको लागि **"विभाग"** भन्नाले महानगरपालिकाअन्तर्गतको सचिवालय, एकाइ, आयोजना, कार्यक्रम वा सोसरहको प्रशासनिक एकाइसमेतलाई सम्झनुपर्छ र सो शब्दले सहरी योजना आयोग वा यस्तै प्रकृतिका अन्य आयोग, प्रतिष्ठान वा निकायसमेतलाई जनाउँछ ।

४. सेन्टर सञ्चालन : (१) सेन्टरमा सबै विभाग र वडा कार्यालयले गुनासो व्यवस्थापन गर्न सम्पर्क व्यक्तिको नाम, पद, फोन नं. इमेल

सहितको विवरण पठाउनुपर्ने छ र सेन्टरले सोको अद्यावधिक अभिलेख राख्ने छ। सेवाग्राहीले सेन्टरमा देहायबमोजिमको माध्यमबाट महानगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवासम्बन्धी जानकारी लिन, गुनासो गर्न र सुझाव दिन सक्ने छ

(क) टोल फ्रि टेलिफोन नम्बर ११८० वा १६६००१०५५११ मा टेलिफोन कल गरी सेन्टरका कर्मचारीलाई टिपाएर ।

(ख) सेन्टरको इमेल ठेगाना gunaso@kathmandu.gov.np मा इमेल गरेर ।

(ग) महानगरको गुनासो सुन्ने वेबसाइट www.gunaso.kathmandu.gov.np बाट पठाएर ।

(घ) सेन्टरमा रहेको मेसिनमा गुनासो वा सुझाव रेकर्ड गरेर ।

(ङ) सेन्टरमा लिखित वा मौखिक रूपमा सुझाव वा गुनासो उपलब्ध गराएर ।

(च) सेन्टरले IP phone को माध्यमबाट विभाग तथा वडाको गुनासो सुन्ने सम्पर्क व्यक्तिलाई सोझै कल फरवार्ड गरेर ।

(२) महानगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवाको प्राथमिकता निर्धारण गरी त्यस्तो सेवासँग सम्बन्धित गुनासो वा सुझावको विशेष व्यवस्थापन गर्न सेन्टरमा विषयगत हेल्प डेक्सहरूसमेत सञ्चालन गर्न सक्ने छ ।

परिच्छेद- ३
गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन

५. **सूचना प्राप्त गर्ने** : (१) सेन्टरले सञ्चारका विभिन्न माध्यमबाट सूचना प्राप्त गर्न सक्ने छ ।

(२) महानगरपालिकाले देहायबमोजिमको आफ्नै सञ्चार प्रणालीबाट प्रत्यक्ष सूचना प्राप्त गर्न सक्ने छ :

(क) टोल फ्रि नम्बर : सेन्टरमा महानगरपालिकद्वारा सञ्चालनमा ल्याएको टोल फ्रि नम्बरबाट आउने सूचना नै सेन्टरको सूचनाको मुख्य स्रोत हो। यसरी प्राप्त हुने सूचनाको अभिलेख कम्प्युटर सफ्टवेयरमा रहने छ। अभिलेखमा प्राप्त सूचनाको छानविन, वर्गीकरण, कारबाही र अभिलेखन गर्न आवश्यक सङ्ख्यामा कर्मचारीहरू खटाइने छ। सेन्टरमा खटिने कर्मचारीको जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुने छ :

(१) ३ घण्टीभित्रै टेलिफोन उठाइसक्ने।

(२) शुरुमा "नमस्कार, कल सेन्टर, काठमाडौँ महानगरपालिका" भन्ने वाक्यांश प्रयोग गर्ने।

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

(४) सामान्यतया एक गुनासोकर्तासँग बढीमा ३ मिनेटभित्र कुरा गर्ने गरी बुँदागत रूपमा गुनासो वा सुझाव टिपोट गर्ने।

(५) दोहोऱ्याएर कुरा नगर्ने। तर भनेको कुरा स्पष्ट भए, नभएको यकिन गर्ने।

(६) मुख्य कुरालाई मात्र टिपोट गर्ने।

(७) रेकर्डर मेसिनमा रहेका सबै गुनासाहरू Archive मा राखी स्थान खाली अवस्थामा राखेर छाड्ने।

(८) आफूले टिपोट गरेको गुनासो तथा सुझाव तत्काल सम्बन्धित विभाग तथा वडाको सम्पर्क व्यक्तिलाई प्रेषित गर्ने। उच्च प्राथमिकताको गुनासोको हकमा प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, विभागीय प्रमुख र सम्बद्ध अधिकारीलाई जानकारी दिने।

(९) टोल फ्रि नम्बरबाट आउने जानकारी वा माग वा गुनासो तोकिएको ढाँचामा टिप्ने ।

(१०) गुनासो सुन्ने प्रयोजनको लागि कर्मचारीले तोकिएको अवधिभर हेडफोन प्रयोग गरी सावधानीपूर्वक टेलिफोनबाट प्राप्त जानकारीको अभिलेखन गर्ने ।

(११) टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनकर्ता सेवाग्राही र आफूबिच भएको कुराकानीको अभिलेख कम्प्युटर सफ्टवेयरमा वर्गीकरण गरी सुरक्षित रूपमा राख्ने ।

(१२) साप्ताहिक, मासिक प्रतिवेदन तयार गर्ने ।

(ख) **इमेल :** सेन्टरमा कर्मचारीलाई इमेलबाट आउने गुनासो सुझावको अभिलेखन गर्ने प्रयोजनको लागि खटाइएको कर्मचारीको जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुने छ :

(१) एक एक घण्टाको अन्तरालमा इमेल चेक गरी तोकिएको ढाँचामा अभिलेख गर्ने ।

(२) सेन्टरमा आउने विपद वा अनियमिततासम्बन्धी सूचना तत्कालै अभिलेख जनाई अविलम्ब कल सेन्टर हेर्न तोकिएको निर्देशक वा विभागीय प्रमुख/प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष पेस गर्ने ।

६. **<u>सूचनाको प्रशोधन</u>** : सेन्टरमा दफा ५ मा उल्लिखित माध्यमबाट प्राप्त सूचनाको प्रारम्भिक, अन्तरिम र अन्तिम गरी देहायबमोजिमको तीन तहमा प्रशोधन गरिने छ :

(क) **प्रारम्भिक तह :** सेन्टरले प्राप्त सूचनाको प्रारम्भिक प्रशोधन देहायबमोजिम गर्ने छ :

(१) आपत्कालीन सहायता र अनियमितता भइरहेको भन्ने विषयबाहेकका इमेलमार्फत

प्राप्त सूचना प्रत्येक घण्टा कार्यान्वयन गर्ने सम्बन्धित विभाग र कल सेन्टर हेर्ने विभागीय प्रमुखसमक्ष प्रस्तुत गर्ने ।

(२) टोल फ्रि नम्बरबाट सूचना प्राप्त भई अभिलेखन गरिएका सूचनाहरू प्रत्येक घण्टा/तत्कालै सम्बन्धित विभाग तथा वडाको सम्पर्क व्यक्तिलाई पठाउने ।

(३) कुनै खास कार्यको लागि सेन्टर मातहत छुट्टै हेल्प डेक्स स्थापना भएकोमा सेन्टरमा आउने गुनासो सम्बन्धित हेल्प डेक्सबाट व्यवस्थापन गर्ने वा सोको कार्यान्वयनको लागि सम्बन्धित विभाग तथा वडामा पठाउने ।

(४) विपदजस्ता आपत्कालीन अवस्थामा सहयोग माग भई आएकोमा तत्काल सम्बन्धित विभाग तथा वडामा पठाउने । विभाग तथा वडा आफैंले समाधान गर्न नसक्ने भएमा विषयवस्तुको गाम्भीर्यता हेरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत तथा प्रमुखसमक्ष पेस गरी निर्देशन भएअनुसार गर्ने ।

(५) सेन्टरमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासोमा भए गरेका कारबाहीको बारेमा सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई जानकारी गराउने ।

(ख) अन्तरिम तह : कल सेन्टरको कामकारबाहीको समन्वय र व्यवस्थापन गर्न सेन्टर प्रमुखको रूपमा एक जना उपनिर्देशक/सहायक निर्देशकको व्यवस्था गरिने छ । यसरी खटिने कर्मचारीले देहायबमोजिम सूचनाको प्रशोधन गर्नुपर्ने छ :

(१) सेन्टरमा प्राप्त सूचना र अभिलेखहरूलाई देहायबमोजिम गर्ने :

(क) प्राप्त गुनासोमध्ये महानगरपालिका सम्बद्ध भएमा सम्बन्धित विभाग वा वडामा पठाउने र असम्बन्धित भएमा विभागीय प्रमुख वा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष प्रस्तुत गरी निर्देशन माग गर्नुपर्ने ।

(ख) विपदजस्तो आपत्कालीन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई जानकारी गराई लगतै विभागीय प्रमुखसमक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्ने ।

(ग) विभागीय प्रमुख वा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष प्रस्तुत विषयमा निकासा भएबमोजिम कारबाही गर्नुपर्ने ।

(घ) सेन्टर मातहत सञ्चालित विषयगत हेल्पडेक्ससँग सम्बन्धित अभिलेखहरू सम्बन्धित हेल्पडेक्सलाई प्रशोधन गर्न निर्देशन दिनुपर्ने ।

(२) कल सेन्टरबाट भएका कारबाहीको विषयमा तोकिएको कम्प्युटर सफ्टवेयर प्रणालीको प्रयोग गरी दैनिक, साप्ताहिक वा आवश्कताअनुसार कुनै पनि अवधिको कार्य प्रगति प्रतिवेदन सृजना हुने र सो प्रतिवेदन प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, विभागीय प्रमुखले हेर्न मिल्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने ।

(३) विभाग तथा वडाबाट तोकिएबमोजिमको ढाँचामा प्राप्त दैनिक प्रतिवेदन सङ्कलन र संश्लेषण गरी एकीकृत प्रतिवेदन कम्प्युटर प्रणालीमा सृजना हुने र सो प्रतिवेदन प्रणालीमार्फत नै प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख

प्रशासकीय अधिकृत, विभागीय प्रमुखसमक्ष पेश गर्ने वा हेर्न मिल्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने ।

(ग) **कार्य फछ्र्यौट तह :** सेन्टरको काम कारबाहीलाई प्रभावकारी बनाउन र सेवाग्राहीका गुनासो र सूचना तत्काल टुङ्गोमा पुऱ्याउन सेन्टरका निर्देशक वा विभागीय प्रमुखले देहायबमोजिमको जिम्मेवारी बहन गर्नुपर्ने छ :

(१) सेन्टरको इन्चार्जबाट निर्देशन माग भई आएकोमा आफैले निर्देशन दिन मिल्ने विषय भए तत्काल निर्देशन दिने । सम्बन्धित विभाग तथा वडाको सम्पर्क व्यक्तिबाट भएको गुनासो फछ्र्यौटसम्बन्धी कामको अनुगमन गरी भएको कारबाहीको जानकारी प्राप्त गरी अभिलेखन गर्न लगाई सम्बन्धित सूचनाकर्तालाई जानकारी दिन सेन्टरको इन्चार्जलाई निर्देशन दिने ।

(२) विपद्को अवस्थामा आपत्कालीन सहायता माग भएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र प्रमुखसमेतलाई तत्काल जानकारी गराई भएको कामकारबाहीको विषयमा जानकारी प्राप्त गरी अभिलेख गर्न कल सेन्टर इन्चार्जलाई निर्देशन दिने ।

(३) गुनासो फछ्र्यौटको सिलसिलामा आपत्कालीन सहायतासम्बन्धी कार्यहरू सम्पादन गर्न अवरोध उत्पन्न भएको जानकारी प्राप्त हुन आएमा सोको जानकारी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई दिने र निकासा भएबमोजिम गर्ने ।

(४) सेन्टरबाट भए गरेका कारबाहीको विषय तथा विभाग र वडा कार्यालयबाट प्राप्त भई

सेन्टरको इन्चार्जबाट प्रशोधन भएका प्रतिवेदनहरूलाई अन्तिम रूप दिई प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, उपप्रमुख र प्रमुखसमक्ष पेस गर्ने ।

(५) यस निर्देशिकाबमोजिम गुनासो सुनुवाइको सन्दर्भमा दिइएका निर्देशनहरूको पालना नगर्ने, गुनासो फर्स्यौटमा ध्यान नदिने, लापरबाही गर्ने तथा तोकिएको समयमा प्रतिवेदन नदिने सम्बन्धित विभाग तथा वडाको सम्पर्क व्यक्ति, वडासचिव र विभागीय प्रमुखलाई विभागीय कारबाही गर्न प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष सिफारिस गर्ने ।

७. **जनगुनासोको वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन :** सेन्टरले प्राप्त गुनासो, माग वा सुझावलाई देहायबमोजिम उच्च प्राथमिकता (अति जरुरी), प्राथमिकता (जरुरी) र साधारण (सामान्य) गरी तीन वर्गमा वर्गीकरण गरी कारबाही गर्ने छ :

(१) उच्च प्राथमिकता (अति जरुरी) प्राप्त गुनासो : यस वर्गमा देहायबमोजिमका गुनासोहरूलाई समावेश गरिने छ :

(क) विपत् व्यवस्थापन, जनस्वास्थ्य सम्बद्ध सेवा, फोहरमैला व्यवस्थापन र ढल निकाससम्बन्धी विषयहरू ।

(ख) महानगरपालिकाले वितरण गर्ने सेवा-सुविधामा भेदभाव भएको वा वञ्चित गरिएको भन्ने सवाल ।

(ग) महानगरपालिकाले वितरण गर्ने सेवा-सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा वाधा पुगेको भन्ने विषय ।

(घ) महानगरपालिकाको कुनै पदाधिकारी वा कर्मचारीबाट व्यक्ति वा संस्थालाई हानीनोक्सानी पुऱ्याएको कुरा ।

(ङ) आर्थिक अनियमिता, महिला हिंसा, भ्रष्टाचारसम्बन्धी जनगुनासो ।

(२) उच्च प्राथमिकता (अति जरुरी) जनगुनासोको व्यवस्थापन देहायबमोजिम गरिने छ :

(क) सेन्टरबाट सम्बन्धित विभाग तथा वडा कार्यालयलाई सोझै पठाउने र सोको बोधार्थ विभाग, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई दिने ।

(ख) गुनासोमाथि कारबाही किनारा गरी सम्बन्धित व्यक्तिलाई अनिवार्य रूपमा जानकारी दिने ।

(ग) अन्तिम नतिजा प्राप्त नभएसम्म अनुगमन गरिरहने ।

(३) प्राथमिकता (जरुरी) प्राप्त गुनासो : यसअन्तर्गत देहायका गुनासोहरू समावेश हुने छन्:

(क) विकास निर्माणसम्बन्धी समस्या र सुझावहरू ।

(ख) महानगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवाहरू ।

(ग) साङ्गठनिक स्मरण पत्र, सुझावहरू ।

(४) प्राथमिकता प्राप्त (जरुरी) जनगुनासोहरूको व्यवस्थापन सम्बन्धित विभाग तथा वडा कार्यालयले देहायबमोजिम गर्ने छ :

(क) जनगुनासोहरूको कारबाही र किनारा गर्ने ।

(ख) कारबाही र किनाराको जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई दिने ।

(ग) जनगुनासोहरूको व्यवस्थापन सम्बन्धमा अनुगमन गर्ने ।

(५) साधारण (सामान्य) जनगुनासो : यसअन्तर्गत देहायका गुनासोहरू समावेश हुनेछन् :

(क) भैपरी आउने विषयसम्बन्धी जिज्ञासा ।

(ख) महानगरको समृद्धि र महानगबासीको हित अभिवृद्धि हुने विषय ।

(ग) अन्य सरकारी निकायहरूसँग सम्बन्धित विषयहरू ।

(घ) अवगत भए पुग्ने खालका भावनात्मक भनाई, चिन्ताका विषय, सुझावहरू ।

(ङ) उच्च प्राथमिकता र प्राथमिकतामा नपरेका अन्य विषयहरू ।

(६) साधारण (सामान्य) जनगुनासोहरूको कारबाहीसम्बन्धी व्यवस्था देहायबमोजिम हुने छ :

(क) कारबाही र किनार गर्ने विभाग वा वडा कार्यालयले जानकारीमा लिने ।

(ख) कारबाही भएपछि तामेलीमा वा कम्प्युटरमा सो बेहोरा खुल्ने अभिलेखमा राख्ने ।

(ग) कल सेन्टरले अनुगमन गर्न आवश्यक नहुने ।

८. **जनगुनासोउपर कारबाहीको समयसीमा :** (१) कल सेन्टरमा प्राप्त गुनासोउपर कारबाही गर्ने समयसीमा देहायबमोजिम हुने छ :

(क) सेन्टरमा प्राप्त अति जरुरी गुनासो, माग वा सुझाव सम्बन्धमा सम्बन्धित विभाग वा वडालाई एक घण्टाभित्र निर्देशन दिई सक्नुपर्ने छ ।

(ख) सेन्टरमा प्राप्त जरुरी र सामान्य गुनासो, माग वा सुझाव सम्बन्धमा सम्बन्धित विभाग वा वडालाई २ घण्टाभित्र निर्देशन दिई सक्नुपर्ने छ ।

(ग) प्रत्येक घण्टा इमेल चेकजाँच गरी प्राप्त गुनासो, माग, सुझाव, उजुरी, जिज्ञासाको अभिलेख राखी सो सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई दुई घण्टाभित्र पठाई सक्नुपर्ने छ ।

(२) महानगरपालिकाका सबै विभाग तथा वडा कार्यालयको लागि जनगुनासोउपर कारबाहीको समयसीमा देहायबमोजिम हुने छ :

(क) सेन्टरमा प्राप्त उच्च प्राथमिकता प्राप्त गुनासोलाई सामान्यतः १ दिनभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्ने छ। सम्बोधन गर्न वढी समय लाग्ने भए सोको जानकारी सेन्टरलाई गराउनुपर्ने छ ।

(ख) माथिल्लो पदाधिकारीसमक्ष पेस गर्नुपर्ने भएमा सोही दिन र निकासा भई आएको दिन वा भोलिपल्ट सम्बोधन गरिसक्नुपर्ने छ ।

(ग) प्राथमिकता प्राप्त गुनासो तीन दिनभित्र सम्बोधन गरी सक्नुपर्ने छ ।

(घ) सामान्य गुनासो सात दिनभित्र सम्बोधन गरि सक्नुपर्ने छ ।

९. **<u>विभाग/वडा कार्यालयको दायित्व</u> :** सेन्टरले प्रेषित गरेको गुनासो तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्न विभाग तथा वडा कार्यालयहरूले देहायबमोजिमको दायित्व निर्वाह गर्नुपर्ने छ :

(१) सेन्टरबाट निर्देशन गरी पठाएको गुनासो तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने-गराउने जिम्मेवारी सम्बन्धित विभाग तथा वडा कार्यालयको हुने छ। जनगुनासोको व्यवस्थापन गर्ने प्रत्येक विभाग र वडा कार्यालयले सम्पर्क व्यक्ति तोक्नुपर्ने छ ।

(२) प्रत्येक विभाग तथा वडा कार्यालयले आफ्नो कार्यालयमा प्राप्त भएका गुनासो, माग र

सुझावहरूको कार्यान्वयन आफै गरी सोको प्रगति विवरण कल सेन्टरमा पठाउनुपर्ने छ।

(३) जनगुनासोको व्यवस्थापनसम्बन्धी विषयमा प्रत्येक विभाग तथा वडा कार्यालयले कल सेन्टरलाई विद्युतीय माध्यमबाट जानकारी उपलब्ध गराउनुपर्ने छ।

(४) सम्बन्धित विभाग तथा वडा कार्यालयका सम्पर्क व्यक्तिसँग कल सेन्टरको सातै दिन र २४ सै घण्टा सम्पर्क हुन सक्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने छ।

(५) सेन्टरले विशेष अवस्थाबाहेक सामान्यतः सम्पर्क व्यक्तिमार्फत सम्बन्धित विभाग तथा वडा कार्यालयमा सम्पर्क गर्ने हुनाले सम्पर्क व्यक्ति, विभागीय प्रमुख तथा वडा सचिवबिच जुनसुकै बेला सम्पर्क हुन सक्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने छ।

(६) सेन्टरसँगको काम कारबाही सम्बन्धमा जिम्मेवारी बहन नगर्ने सम्पर्क व्यक्तिलाई विभागीय कारबाही गरिने छ।

(७) प्रत्येक विभाग तथा वडा कार्यालयले आफ्नो निकायमा प्राप्त गुनासो, माग वा सुझावहरूको अभिलेख अद्यावधिक राख्नुपर्ने छ।

(८) प्रत्येक विभाग तथा वडा कार्यालयहरूले महिनाभरी सम्पन्न गरेको जनगुनासो व्यवस्थापनको प्रगति महिना भुक्तान भएको ७ दिनभित्र प्रमुख र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको सचिवालयमा पठाउनुपर्ने छ।

(९) सेन्टरबाट प्राप्त निर्देशनको पालना वा कार्यान्वयन गर्नु प्रत्येक विभाग तथा वडा कार्यालयहरूको कर्तव्य हुने छ।

(१०) प्रत्येक विभाग तथा वडा कार्यालयले आफ्नो विभाग तथा वडा कार्यालयसँग प्रवाह हुने सार्वजनिक

सेवाहरू र अन्य महत्वपूर्ण गतिविधिहरू मासिक रूपमा सेन्टरलाई उपलब्ध गराउनुपर्ने छ ।

१०. **विद्युतीय अभिलेख तथा गुनासो व्यवस्थापन :** सेन्टरमा प्राप्त हुने गुनासोको व्यवस्थापन देहायबमोजिम हुने छ :

(१) सेन्टरको अभिलेख विद्युतीय प्रणालीमा राखिने छ ।

(२) गुनासोहरू र सोको व्यवस्थापनको समेत सारांश बनाई मासिक रूपमा प्रतिवेदन तयार गरी सो प्रतिवेदन कार्यालयको वेबसाइटमा राख्ने प्रबन्ध गरिने छ ।

(३) अनावश्यक लागेका वा सुनुवाई आवश्यक नदेखिएका गुनासोहरूलाई तामेलीमा राखिने छ ।

(४) निवेदकको सम्पर्क फोन नम्बर वा ठेगाना स्पष्ट उल्लेख भएको विषयलाई कार्यान्वयनको जानकारी निवेदकलाई अनिवार्य रूपमा दिने व्यवस्था गरिने छ ।

(५) नेपाल सरकार र सो मातहतका सार्वजनिक संस्थान तथा प्रदेश सरकार र सो मातहतका सार्वजनिक संस्थानसँग सम्बन्धित गुनासो, माग र सुझाव भए सम्बन्धित निकायमा पठाइने छ र सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिइने छ ।

(६) सेन्टरको सञ्चालन पद्दतिको दुरूपयोग गरी नियोजित रूपमा असत्य वा झुट्टा सूचना दिने वा सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीहरूलाई गालीगलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानुनबमोजिम कारबाहीको लागि सम्बन्धित निकायमा पठाइने छ ।

परिच्छेद- ४
स्रोत, सामग्री तथा जनशक्ति व्यवस्थापन

११. **सेन्टरमा सञ्चार सामग्री र साधनको व्यवस्था :** (१) सेन्टरमा प्रभावकारी सेवा प्रवाह गर्न सञ्चार सामग्री र साधनको व्यवस्था र प्रयोग देहायबमोजिम हुने छ :

(क) **टोल फ्री नम्बरको टेलिफोन :** यो टेलिफोनमा नेपाल राज्यभरिका जुनसुकै सेवा प्रदायकका टेलिफोनबाट निःशुल्क टेलिफोन गर्न सकिने छ। कल सेन्टरमा बाहिरबाट मात्र नभई कल सेन्टरबाट बाहिर गुनासोकर्ता सेवाग्राहीलाई पनि दोहोरो कल गर्न सकिने छ।

(ख) **टेलिफोन सेट, हेट सेट र प्रविधि :** प्रविधिको प्रयोग गरी कम्तीमा टोल फ्रि नं. को एकओटा टेलिफोन नम्बरबाट एक पटकमा कम्तीमा ५ ओटा कल एकै पटक रिसिभ गर्न सक्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने छ। आवश्यकताअनुसार यो क्षमता विस्तार गर्दै लान सकिने छ। कल सेन्टरमा कल रिसिभ गर्न र भ्वाइस रेकर्ड सुनेर कारबाही अगाडि बढाउन हेडफोन प्रयोग गर्न सकिने छ।

(ग) **कम्प्युटर तथा अन्य संयन्त्र र उपकरण :** कल सेन्टर सञ्चालनको लागि प्राप्त हुने कल सङ्ख्याको आधारमा आवश्यक सङ्ख्यामा कम्प्युटर, ल्यापटप, फोटोकपिसहितको प्रिन्टर र पावर ब्याकअपको लागि इन्भर्टरको व्यवस्था गरिने छ।

(२) सेन्टरको कार्य सञ्चालनका लागि देहायबमोजिमका कम्प्युटर सफ्टवेयर तथा प्रविधिहरू प्रयोगमा ल्याइने छ :

(क) सेन्टरमा आउने कलको भ्वाइस रेकर्डको सुरक्षा र सोको कार्यान्वयनको लागि सफ्टवेयर, सर्भर तथा इन्टरनेट सेवा उपलब्ध रहने छ ।

(ख) सेन्टरको लागि छुट्टै सफ्टवेयर एप्लिकेसनको प्रयोग गरिने छ । सेन्टरमा प्राप्त गुनासोहरू व्यवस्थापन गर्ने र सुझाव ग्रहण गर्ने प्रयोजनका लागि सबै विभाग तथा वडा कार्यालयका सम्पर्क व्यक्तिले सञ्चालन गर्ने गरी इमेल एकाउन्टको व्यवस्था गरिने छ ।

(ग) एस.एम.एस.बाट पनि कल सेन्टरमा जानकारी दिन, गुनासो गर्न र गुनासो कार्यान्वयनबारे गुनासोकर्तालाई जानकारी दिन सकिने सुविधा सहितको एस.एम.एस. प्रणाली वा सोसम्बन्धी लिङ्क गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने व्यवस्था गरिने छ ।

१२. **सेन्टरमा जनशक्ति व्यवस्थापन** : (१) सेन्टर सञ्चालनका लागि आवश्यक जनशक्ति प्रशासन विभागले खटाउनुपर्ने छ ।

(२) सेन्टरमा न्युनतम रूपमा देहायबमोजिमको जनशक्ति आवश्यक पर्ने छ :

(क) निर्देशक/विभागीय प्रमुख : विभाग तथा वडा कार्यालयबाट प्राप्त प्रतिवेदनलाई अन्तिम रूप दिन, आपत्कालीन सहायता उपलब्ध गराउन, फछ्र्यौट गर्नुपर्ने गुनासोहरू फर्स्याउन र कल सेन्टरको सामान्य रेखदेख, निर्देशन र नियन्त्रणको लागि अधिकृत नवौं/दसौं तहको निर्देशक वा विभागीय प्रमुखलाई जिम्मेवारी तोक्न ।

(ख) **उप/सहायक निर्देशक :** सेन्टरमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा सहायताको माग वा गुनासो प्रशोधन गर्न तथा व्यवस्थापन गर्न र विभागीय प्रमुख तथा वडासचिवबाट प्राप्त दैनिक प्रतिवेदनको आधारमा एकीकृत प्रतिवेदन तयार गर्नको लागि कल सेन्टरमा प्रमुख/इन्चार्जको रूपमा एकजना उपनिर्देशक/सहायक निर्देशक खटाउन ।

(ग) **सहायक/वरिष्ठ सहायक/अधिकृत छैठौं :** कलसेन्टरमा टेलिफोन रिसिभ गर्न र सूचना अभिलेखन गर्न, इमेल पढ्न तथा प्रत्युत्तर गर्न, सूचना अभिलेखन गर्न, कल सेन्टरबाट भएको कारबाहीको बेहोराको जानकारी सम्बन्धित व्यक्तिलाई दिन, सूचनाहरूको अभिलेख व्यवस्थापन गर्नका लागि कलसेन्टरमा आवश्यक सङ्ख्यामा सहायकस्तर चौथो वा पाँचौं र अधिकृत स्तर छैठौं तहलाई तोक्न ।

(घ) **कार्यालय सहयोगी :** कलसेन्टरमा कार्यरत कर्मचारीको सहयोगका लागि एक जना कार्यालय सहयोगी ।

(३) सेन्टरलाई कार्यालय समय र सोको अघिपछि र बिदाको दिनमा समेत सञ्चालन गरिने छ। महानगरपालिकाले आवश्यक ठानेमा सेन्टरलाई २४ सै समेत घण्टा सञ्चालनमा ल्याउन सकिने छ ।

(४) सेन्टरमा हाललाई देहायबमोजिम जनशक्तिको खटाइने छ। सेन्टरको कार्यबोझ र कार्यक्षेत्रको आधारमा हालको दरबन्दी आवश्यकतानुसार घटबढ हुन सक्ने छ ।

(क) कार्यालय समय सेन्टर सञ्चालनको दरबन्दी व्यवस्था :

सि.नं.	**पद**	**तह**	**सङ्ख्या**	**कैफियत**
१.	उप/सहायक निर्देशक	अधिकृत आठौं/सातौं	१	
२.	सहायक बरिष्ठ/ सहायक/अधिकृत	सहायकस्तर चौथो/पाँचौं/अधिकृत छैठौं	४	
३.	कार्यालय सहयोगी	सहायक स्तर तह एक	१	
	जम्मा		**६**	

(ख) २४ सै घण्टा सेन्टर सञ्चालनको लागि दरबन्दी व्यवस्था :

सि.नं.	**सिफ्ट**	**उप/सहायक निर्देशक**	**सहायकस्तर चौथो/पाँचौं/ अधिकृत छैठौं**	**कार्यालय सहयोगी**	**जम्मा**
१	पहिलो	१	४	१	६
२	दोस्रो	०	४	१	५
३	तेस्रो	०	३	०	३
जम्मा		**१**	**११**	**२**	**१४**

(५) सेन्टरमा खटिने कर्मचारीको कार्य समय कार्यालय समय बराबर हुने छ। कल सेन्टर २४सैं घण्टा सञ्चालन हुने भएमा ७/७ घण्टाको दुई सिफ्ट र रातमा १० घण्टाको १ सिफ्ट गरी तीन सिफ्टमा जनशक्ति खटाइने छ। सिफ्ट सिस्टममा काम गर्ने कर्मचारीले सार्वजनिक बिदा बापत सट्टा बिदा पाउने छ।

(६) सेन्टरको गुनासो व्यवस्थापन गर्न तोकिएका विभाग तथा वडा कार्यालयका सम्पर्क व्यक्तिहरू कलसेन्टर र सम्बन्धित विभागीय प्रमुख वा वडासचिवसँग कामको सिलसिलामा जुनसुकै समयमा पनि सिधा सम्पर्क गर्न सक्ने अवस्थामा राख्नुपर्ने छ ।

१३. कर्मचारी सेवा सुविधा : सेन्टर तथा सेन्टरको सम्पर्कमा रही कार्य सम्पादन गर्ने सम्बन्धित कर्मचारीहरूलाई देहायबमोजिमको सुविधा उपलब्ध गराइने छ :

(क) यातायात सुविधा : सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीलाई इन्धन सुविधा उपलब्ध गराइने छ ।

(ख) मोबाइल फोन : सेन्टरमा काम गर्ने कार्यालय सहयोगी बाहेक सबै र विभागको सम्पर्क व्यक्ति वढीमा २ जना कर्मचारीलाई मासिक रु. ५००/- को सेवा उपलब्ध गराइने छ ।

(ग) अतिरिक्त सुविधा : सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीलाई उत्प्रेरणाबापत सुरु तलब स्केलको पचास प्रतिशत बराबरले हुन आउने रकम मासिक रूपमा उपलब्ध गराइने छ। साथै रात्री सिफ्टमा काम गर्ने कर्मचारीलाई खाना खर्चबापत तोकिएको रकमसमेत उपलब्ध गराइने छ ।

परिच्छेद- ५
सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीको आचारसंहिता

१४. कर्मचारीको आचारसंहिता : (१) सेन्टरमा काम गर्ने प्रत्येक कर्मचारीले काठमाडौं महानगरपालिका कर्मचारी सेवा सर्त ऐन, २०७७ ले तोकेको र यस निर्देशिकाका अन्य परिच्छेदमा गर्नुपर्ने भनी तोकिएको अतिरिक्त देहायको आचारसंहिताको पालना गर्नुपर्ने छ :

(क) सेन्टरमा टेलिफोन गर्ने सेवाग्राहीसँग विनाविलम्ब शिष्ट र नरम भाषामा संवाद गर्नुपर्ने छ। आवेशमा

आएका सेवाग्राहीसँग आवेशमा आएर कुरा गर्नु हुँदैन, शिष्ट र नरम व्यवहार गर्नुपर्ने छ ।

(ख) टेलिफोन गर्ने सेवाग्राहीसँग तोकिएका प्रश्न मात्र सोधेर विवरण सङ्कलन गर्नुपर्छ। व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न गर्न पाइने छैन ।

(ग) टेलिफोन गर्ने सेवाग्राहीलाई उसको ईच्छा विना कुनै पनि जानकारी दिन बाध्य पार्नु हुँदैन ।

(घ) सेन्टरमा काम गरेको कारणले आफ्नो जानकारीमा आएका विषयहरू सेन्टर प्रमुख, विभागीय प्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, उप-प्रमुख, प्रमुखबाहेक अन्यसँग कहिल्यै पनि प्रचार-प्रसार गर्न हुँदैन, गोप्य राख्नुपर्दछ ।

(ङ) सेवाग्राहीबाट प्राप्त सबै सूचनालाई उत्तिकै महत्व दिनुपर्दछ। कुनै पनि सूचनालाई अपमान गर्ने वा होच्याउने वा महत्वहीन बनाउने वा ठान्ने काम गर्नु हुँदैन ।

(च) कल सेन्टरमा सम्पर्क गर्ने सेवाग्राहीसँग समान व्यवहार गर्नुपर्दछ। कसैलाई बढी महत्व दिने र कसैलाई कम महत्व दिने कार्य गर्नु हुँदैन ।

(छ) सेन्टरमा प्राप्त हुने कुनै पनि सूचनालाई लुकाउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्नु हँदैन ।

(च) अग्रीम रूपमा बिदा स्वीकृत नगराई तथा वैकल्पिक व्यवस्था नगरी बिदामा बस्न तथा अनुपस्थित हुन पाइने छैन ।

(छ) वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र कर्मचारीको विदा स्वीकृत गर्ने व्यवस्था सम्बन्धित बिदा स्वीकृत गर्ने पदाधिकारीको हुने छ ।

(ज) आफू खटिएको सिफ्टको समयमा सेन्टर छोडेर अन्यत्र जान पाइने छैन। टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनबाट सूचनाको विवरण टिप्ने कर्मचारीले

टेलिफोन छोडेर हिँड्नु हुँदैन, अर्को कर्मचारीलाई जिम्मा लगाएर मात्र छोड्नुपर्दछ ।

(झ) सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीले सिफ्ट परिवर्तन हुँदा अर्को सिफ्टका कर्मचारीलाई आफ्नो जिम्मेवारीको काम जिम्मा लगाउने र ब्रिफिङ गर्ने गर्नुपर्दछ ।

(ञ) प्रत्येक सिफ्टका कर्मचारी सिफ्ट सुरु हुनुभन्दा १५ मिनेट अगाडि नै कक्षमा आई अघिल्लो सिफ्टका कर्मचारीबाट जिम्मेवारी बुझ्ने र ब्रिफिङ लिने काम गर्नुपर्दछ ।

(ट) सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीले आफू वा जोसुकै विरुद्धका उजुरी लिने, अभिलेखन गर्ने र प्रशोधन गर्ने कार्य गर्नुपर्दछ । सेन्टरमा प्राप्त हुने कुनै सूचना वा गुनासो लिन्न भन्न पाइने छैन ।

(ठ) महानगरपालिकासँग असम्बन्धित विषयमा सो गुनासो वा सुझाव प्राप्त भएमा सोको आवश्यक कारबाहीको लागि सम्बन्धित निकायमा पठाउने र सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिनुपर्ने छ ।

(ड) सेन्टरमा रहेका टेलिफोन, फ्याक्स, कम्प्युटर, ल्यापटप, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेसिन सेन्टरको काममा बाहेक व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि उपयोग गर्न पाइने छैन ।

(ढ) सेन्टरमा रहने कम्प्युटरमा गेम खेल्ने वा इन्टरनेटमा असम्बद्ध विषयवस्तु खोल्न वा हेर्ने गर्नु हुँदैन ।

(ण) सेन्टरमा काम गर्न खटिने कर्मचारीले उल्लिखित आचारसंहिताको पालना गर्नुपर्ने छ। यो आचारसंहिताको पालना नगर्ने कर्मचारीलाई प्रचलित कानुनबमोजिम विभागीय कारबाही गरिने छ ।

स्वीकृत मिति : २०७९ पुस १८

आज्ञाले
बसन्त अधिकारी
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत