

भाग १

काठमाडौं महानगरपालिका कल सेन्टर (सम्पर्क केन्द्र) सञ्चालन निर्देशिका (पहिलो संशोधन), २०८१

प्रस्तावना : काठमाडौं महानगरपालिका कल सेन्टर (सम्पर्क केन्द्र) सञ्चालन निर्देशिका, २०७९ लाई संशोधन गर्न वान्छनीय भएकोले, काठमाडौं महानगरपालिका नगर कार्यपालिकाले यो संशोधन प्रस्ताव स्वीकृत गरेको छ ।

१. **सङ्क्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (१) यो निर्देशिकाको नाम “कल सेन्टर (सम्पर्क केन्द्र) सञ्चालन निर्देशिका (पहिलो संशोधन), २०८१ रहेको छ ।
(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।
२. **काठमाडौं महानगरपालिका कल सेन्टर (सम्पर्क केन्द्र) सञ्चालन निर्देशिका, २०७९ दफा २ को खण्ड (ग) मा संशोधन :** काठमाडौं महानगरपालिका कल सेन्टर (सम्पर्क केन्द्र) सञ्चालन निर्देशिका, २०७९ (यस पछि “मूल निर्देशिका” भनिएको) को दफा २ को खण्ड (ग) को सट्टा देहायको खण्ड (ग) राखिएको:
“(ग) ‘विभाग’ भन्नाले महानगरपालिकाका विभागहरू सम्भन्धनुपर्छ ।”
३. **मूल निर्देशिकाको दफा ३ को उपदफा (२) मा संशोधन :** मूल निर्देशिकाको दफा ३ को उपदफा (२) को सट्टा देहायको उपदफा (२) राखिएको :
“(२) उपदफा (१) बमोजिम स्थापना गरिने सेन्टर महानगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत मातहत सञ्चालन हुनेछ ।”
४. **मूल निर्देशिकाको दफा ५ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) को देहाय (२) मा संशोधन :** मूल निर्देशिकाको दफा ५ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) को देहाय (२) को सट्टा देहाय (२) राखिएको :

- “(२) सेन्टरमा आउने विपद वा अनियमिततासम्बन्धी सूचना तत्कालै अभिलेख जनाई अविलम्ब कल सेन्टर हेर्न तोकिएको सेन्टर प्रमुखमार्फत प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसमक्ष पेस गर्ने ।”
५. मूल निर्देशिकाको दफा ६ को खण्ड (क) को देहाय (१) मा संशोधन : मूल निर्देशिकाको दफा ६ को खण्ड (क) को देहाय (१) को सट्टा देहाय (१) राखिएको :
“(१) आपत्कालीन सहायता र अनियमितता भइरहेको भन्ने विषयबाहेकका ईमेलमार्फत प्राप्त सूचना प्रत्येक दिन कार्यान्वयन गर्न तोकिएको सेन्टर प्रमुखमार्फत प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष प्रस्तुत गर्ने”
६. मूल निर्देशिकाको दफा ६ को खण्ड (ख) को देहाय (१) (क) मा संशोधन : मूल निर्देशिकाको दफा ६ को खण्ड (ख) को देहाय (१)(क) को सट्टा देहायको (क) राखिएको :
“(क) प्राप्त गुनासोमध्ये महानगरपालिका सम्बद्ध भएमा सम्बन्धित विभाग वा वडामा पठाउने र असम्बन्धित भएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत-समक्ष प्रस्तुत गरी निर्देशन माग गर्ने ।”
७. मूल निर्देशिकाको दफा ६ को खण्ड (ख) को देहाय (१)(ख) मा संशोधन : मूल निर्देशिकाको दफा ६ को खण्ड (ख) को देहाय (१)(ख) को सट्टा देहाय (ख) राखिएको :
“(ख) विपद जस्तो आपत्कालीन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई जानकारी गराउने ।”
८. मूल निर्देशिकाको दफा ६ को खण्ड (ग) मा संशोधन : मूल निर्देशिकाको दफा ६ को खण्ड (ग) को सट्टा देहायको खण्ड (ग) राखिएको :
“(ग) **कार्य फछ्यौट तह:** सेन्टरको काम कारबाहीलाई प्रभावकारी बनाउन र सेवाग्राहीका गुनासो र सूचना तत्काल टुङ्गेमा पुऱ्याउन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले सेन्टरका प्रमुखमार्फत देहायबमोजिमको कारवाही गर्नुपर्नेछ :”
९. मूल निर्देशिकाको दफा १२ को उपदफा (२) को खण्ड (क) मा संशोधन : मूल निर्देशिकाको दफा १२ को उपदफा (२) को खण्ड (क) को सट्टा देहायको खण्ड (क) राखिएको:

“(१) निर्देशक/विभागीय प्रमुख : विभाग तथा वडा कार्यालयबाट प्राप्त प्रतिवेदनलाई अन्तिम रूप दिई कल सेन्टरले तयार पारेको मासिक/वार्षिक प्रतिवेदन ग्रहण गर्न, फछ्यौट गर्नुपर्ने गुनासोहरू फर्स्याउन निर्देशन दिन, आपत्कालीन सहायता उपलब्ध गराउन, कल सेन्टरको आवश्यक नियन्त्रण र निर्देशनका लागि प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले उपर्युक्त ठानेको विभागीय प्रमुख वा सो सरहको कर्मचारीलाई जिम्मेवारी तोक्ने ।”

१०. मूल निर्देशिकाको दफा १२ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) मा संशोधन : मूल निर्देशिकाको दफा १२ को उपदफा (२) को खण्ड (ख) को सट्टा देहायको खण्ड (ख) राखिएको:

“(ख) कल सेन्टर प्रमुख/इन्चार्ज : सेन्टरमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा सहायताको माग वा गुनासो प्रशोधन गर्न तथा व्यवस्थापन गर्न र विभागीय प्रमुख तथा वडा सचिवबाट प्राप्त दैनिक प्रतिवेदनको आधारमा एकीकृत प्रतिवेदन तयार गर्नका लागि कल सेन्टरमा प्रमुख/इन्चार्जको रूपमा एक जना कम्तिमा वरिष्ठ शाखा अधिकृत तहको कर्मचारी खटाउने ।”

११. मूल निर्देशिकाको दफा १३ को खण्ड (ख) मा संशोधन : मूल निर्देशिकाको दफा १३ को खण्ड (ख) को सट्टा देहायको खण्ड (ख) राखिएको:

“(ख) इन्टरनेट सुविधा: सेन्टरमा काम गर्ने कार्यालय सहयोगीबाहेकका सबै कर्मचारी र महानगरपालिकाअन्तर्गतका विभाग, सचिवालय र वडा कार्यालयको सम्पर्क व्यक्ति भई काम गर्ने एक जना कर्मचारीलाई मासिक एक हजार रुपैयाँ इन्टरनेट सुविधा उपलब्ध गराइनेछ ।”

मिति २०८१।८।२३

आज्ञाले
सरोज गुरागाउँ
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत