

कल सेन्टर (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०७५



नेपाल सरकार

श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय

सिंहदरवार, काठमाडौं

कल सेन्टर (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०७५

प्रस्तावना: श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूबाट प्रवाह हुने सेवाको सम्बन्धमा आउने गुनासो संकलन गरी सम्बद्ध निकाय मार्फत तत्काल सम्बोधन गर्न तथा सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी र गुणस्तरीय बनाउन वैदेशिक रोजगार नियमालवी, २०६४ को नियम ५२क को उपनियम (२) बमोजिम मन्त्रालयले यो कार्यविधि तयार गरी लागू गरेको छ।

१. नाम तथा प्रारम्भ:

- (क) यस कार्यविधिको नाम कल सेन्टर (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०७५ रहेको छ।
- (ख) यो कार्यविधि श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालयबाट स्वीकृत भएको मितिबाट लागू हुनेछ।

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

- (क) “मन्त्रालय” भन्नाले श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालयलाई जनाउँछ।
- (ख) “कल सेन्टर” भन्नाले श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूद्वारा सञ्चालित कार्यका सम्बन्धमा सरोकारवालाहरूको गुनासो, जिज्ञासा एवं सुझावको प्रारम्भिक सुनुवाई गरी सम्बद्ध निकायमार्फत सम्बोधन गर्न मन्त्रालयमा स्थापित कल सेन्टरलाई जनाउँछ।
- (ग) “गुनासो” भन्नाले मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूबाट प्रदान गरिने सेवाको सम्बन्धमा सरोकारवालाहरूबाट उठाईएका गुनासो वा समस्यालाई जनाउँछ।
- (घ) “गुनासो लिने माध्यम” भन्नाले टेलिफोन, विद्युतीय, लिखित, मौखिक, ध्वनि, दृश्य, सामाजिक संजाल आदिलाई जनाउँछ।
- (ङ) “गुनासो सम्बोधन” भन्नाले गुनासोको अन्तिम टुंगो लाग्ने अवस्थामा लैजान गरिने प्रकृया र प्राप्त परिणाम जनाउँछ।
- (च) “मातहतका निकाय” भन्नाले मन्त्रालय मातहतका वैदेशिक रोजगार विभाग, श्रम तथा व्यवसायजन्य सुरक्षा विभाग, वैदेशिक रोजगार बोर्डको सचिवालय, प्रधानमन्त्री रोजगार कार्यक्रम, सामाजिक सुरक्षा कोष, व्यावसायिक तथा सीप विकास तालिम प्रतिष्ठानहरू, वैदेशिक रोजगार कार्यालय, श्रम तथा रोजगार कार्यालयहरूलाई समेत जनाउँछ।
- (छ) “सामाजिक संजाल” भन्नाले फेसबुक, ट्वीटर, भाइवर लगायतलाई जनाउँछ।
- (ज) “बोर्ड” भन्नाले वैदेशिक रोजगार बोर्ड र बोर्डको सचिवालयलाई समेत जनाउँछ।

३. कल सेन्टरको व्यवस्था:

- (क) मन्त्रालय अन्तर्गत जनगुनासा लिन र सोको सम्बोधन गर्न कल सेन्टरको व्यवस्था गरिनेछ।
- (ख) कल सेन्टरमा मन्त्रालय वा मातहतका निकायहरूबाट सम्पादन हुने कामसँग सम्बन्धित गुनासाहरू गुनासो लिने माध्यमबाट संकलन गरिनेछ।

(ग) कल सेन्टरमा प्राप्त गुनासा तथा सुझावहरु कार्यविधिमा तोकिएको प्रक्रिया अनुसार सम्बोधन गरिनेछ ।

४. कल सेन्टरमा देहाय बमोजिम गुनासो, सुझाव दर्ता गराउन सकिनेछ ।

(क) टोल फ्रि टेलिफोन नं. १६६००१५०००५ वा ११४१ मा टेलिफोन गरेर ।

(ख) ईमेल ठेगाना callcenter@fepb.gov.np मा ईमेल पठाएर ।

(ग) गुनासो सुन्न खोलिएको फेसबुक पेज [facebook.com/molcallcenter](https://www.facebook.com/molcallcenter) मा गुनासो पठाएर ।

(घ) ट्वीटर पेज twitter.com/mol_callcenter मा मेनसन गरेर, ह्यासट्याग गरेर वा म्यासेज पठाएर ।

(ङ) भाइबर नम्बर ९८०१८०००१३ मा गुनासो पठाएर वा सम्पर्क गरेर ।

(च) पत्राचार गरेर वा निवेदन पेश गरेर ।

(छ) आफैँ उपस्थित भएर ।

(ज) मोबाइल फोन नं. ९७७-९८०१८०००१३ मा SMS गरेर ।

५. कल सेन्टरको संचालन र व्यवस्थापन:

(क) कल सेन्टर संचालन तथा व्यवस्थापन देहाय बमोजिमको समितिले गर्नेछ ।

मन्त्रालयको प्रशासन महाशाखा प्रमुख - संयोजक

मन्त्रालयको प्रशासन शाखा प्रमुख - सदस्य

बोर्डको उपसचिव - सदस्य

मन्त्रालयको प्रशासन शाखाको शाखा अधिकृत - सदस्य सचिव

(ख) समितिले आवश्यकता अनुसार विज्ञ/प्राविधिकलाई आमन्त्रण गर्ने सक्नेछ ।

(ग) कल सेन्टर संचालन समय:

(अ) कल सेन्टरलाई चौबिसै घण्टा संचालन हुने गरी व्यवस्थापन गर्न सकिनेछ ।

(आ) मन्त्रालयले निर्णय गरी कल सेन्टर तीन शिफ्टमा क्रमशः बिहान सात बजेदेखि दिउँसो दुई बजेसम्म पहिलो शिफ्ट, दिउँसो दुई बजेदेखि राती नौ बजेसम्म दोस्रो शिफ्ट र राती नौ बजेदेखि बिहान सात बजेसम्म तेस्रो शिफ्टमा संचालन गर्न सकिनेछ । तर जनशक्तिको उपलब्धता र कार्यबोझका आधारमा मन्त्रालयले निर्णय गरी कल सेन्टरलाई दुई शिफ्ट वा कार्यालय समयमा मात्रै पनि संचालन गर्न वाधा पर्ने छैन ।

(इ) मन्त्रालयको सचिवले कल सेन्टरको व्यवस्थापनका क्रममा समय हेरफेर गर्न र परिवर्तन गर्न सक्नेछ ।

(घ) जनशक्ति र बजेट व्यवस्थापन:

(अ) उपदफा (क) को समितिले कल सेन्टरका लागि आवश्यक पर्ने जनशक्ति व्यवस्थाका लागि सिफारिस गर्नेछ र समितिले छनौटका कार्यविधि आफैँ तय गर्नेछ ।

(आ) कल सेन्टर संचालनका लागि आवश्यक पर्ने सम्पूर्ण बजेट व्यवस्था बोर्डबाट हुनेछ ।

- (इ) कल सेन्टरमा नेपाल सरकारका वा सेवा करारबाट लिएका कर्मचारी वा दुवै प्रकृतिका कर्मचारीको रहनेछन् ।
- (ई) मन्त्रालयको प्रशासन शाखाको अधिकृतस्तरको कर्मचारीको सयोजकत्वमा कल सेन्टर सञ्चालन तथा व्यवस्थापन हुनेछ ।
- (उ) प्रत्येक शिफ्ट संचालनका लागि आवश्यक संख्यामा कर्मचारी रहनेछन् ।
- (ऊ) कल सेन्टरका लागि आवश्यक जनशक्तिको व्यवस्था बोर्डबाट हुनेछ ।
- (ए) मन्त्रालयको प्रशासन शाखा प्रमुखले कल सेन्टरको दैनिक प्रशासनिक कार्य गर्नेछ ।
- (इ) सेवा परामर्शबाट जनशक्ति आपूर्ति गराउने संस्थाले देहायको शर्तका अधिनमा रही जनशक्ति उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
 - (अ) आवश्यक न्यूनतम योग्यता पूरा भएका दक्ष जनशक्ति उपलब्ध गराउने ।
 - (आ) जनशक्तिको आपूर्तिका लागि भएको सम्झौता अनुसार कार्य गर्नुपर्ने ।
 - (इ) संस्थाले उपलब्ध गराएको जनशक्तिले गरेको कार्य सन्तोषजनक नभएमा मन्त्रालयको निर्देशानुसार तत्काल परिवर्तन गरी अर्को जनशक्ति उपलब्ध गराउने ।
 - (ई) मन्त्रालयले तोकेको तथा करार बमोजिम परिश्रमिक तथा सेवाशर्तबारे जनशक्तिलाई स्पष्ट जानकारी दिनुपर्ने ।
 - (उ) कल सेन्टरमा कार्यको चापअनुसार जनशक्ति थपघट गर्नुपर्ने अवस्थामा चाहिने जनशक्ति निश्चित समयमा उपलब्ध गराउनुपर्ने ।
 - (ऊ) जनशक्तिको न्यूनतम योग्यता बमोजिमका जनशक्ति खटाएको व्यहोरा सम्बद्ध संस्थाले प्रमाणित गर्नुपर्ने ।

६. **कर्मचारीहरूको न्यूनतम योग्यता:** कल सेन्टरमा सेवा करारद्वारा आपूर्ति गरिने कर्मचारीको न्यूनतम योग्यता निम्न बमोजिम हुनुपर्नेछ –

- (क) सरकारबाट मान्यता प्राप्त शैक्षिक संस्थाबाट कम्प्युटर विषय लिई कम्तीमा दश जोड दुई तह उत्तीर्ण गरेको ।
- (ख) उमेर १८ वर्ष पूरा भएको र ५८ वर्ष ननाघेको ।
- (ग) नेपाली तथा अंग्रेजी भाषा राम्ररी लेख्ने तथा बोल्नसक्ने ।
- (घ) नेपाली नागरिक भएको ।

७. **कल सेन्टरका जनशक्तिको आचारसंहिता:** कल सेन्टरमा काम गर्ने प्रत्येक कर्मचारीले पालना गर्नुपर्ने आचारणका अतिरिक्त यस कार्यविधिमा अन्य उल्लेख गरिएका देहायको आचार संहिताको पालना गर्नुपर्नेछ ।

- (क) कार्य समयमा कार्यस्थलमा तोकिएको समयभन्दा न्यूनतम पन्ध्र मिनेट अघि पुग्ने, कम्प्युटर, फोन लगायतका उपकरण चालु हालतमा रहे नरहेको एकिन गर्नुपर्दछ ।
- (ख) आफ्नो शिफ्टमा इमान्दारीपूर्वक तोकिएको कार्य गर्नुपर्दछ ।

- (ग) कुनै किसिमको लोभलालच वा व्यक्तिगत स्वार्थमा परेर कार्य गर्नु हुँदैन ।
- (घ) गुनासोका सम्बन्धमा तयार गरिएको कार्यप्रणाली, ब्रोसर आदि अध्ययन गरी फछ्यौट गर्नुपर्दछ ।
- (ङ) गुनासोकर्तासँग कुराकानी गर्दा शिष्ट भाषामा गर्नु पर्नेछ । तत्कालै जवाफ दिन नसकिने विषयको अभिलेख राखी सम्बन्धित पदाधिकारीसँग जवाफ लिएर मात्र जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (च) कल सेन्टरमा टेलिफोन गर्ने वा कल सेन्टरमै उपस्थित भएर सूचना प्रदान गर्ने सेवाग्राहीसँग बिना विलम्ब शिष्ट र नम्र भाषामा संवाद गर्नुपर्दछ । सेवाग्राहीसँग आवेशमा आएर कुरा गर्नुहुँदैन ।
- (छ) सेवाग्राहीसँग तोकिएका प्रश्न मात्र सोधेर विवरण संकलन गर्नुपर्दछ । व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न गर्नु हुँदैन र सेवाग्राहीको इच्छा बिना कुनै पनि जानकारी दिन बाध्य पार्नु हुँदैन ।
- (ज) कल सेन्टरमा काम गरेको कारणले आफ्नो जानकारीमा आएका विषयहरू कल सेन्टरका जिम्मेवार अधिकारी, मन्त्रालयका सचिव र मन्त्रीबाहेक अन्य व्यक्तिलाई जानकारी दिन हुँदैन ।
- (झ) कल सेन्टरमा काम गरेको कारणले अन्य निकायका पदाधिकारीसँग भै रहने सम्पर्क, कामको सिलसिलामा प्रयोग गरिने अधिकार र प्रभावलाई आफ्नो व्यक्तिगत काम गराउने प्रयोजनको लागि उपयोग गर्नु हुँदैन ।
- (ञ) सेवाग्राहीबाट प्राप्त सबै सूचनालाई समान महत्व दिनुपर्ने । कुनै पनि सूचनालाई अपमान गर्ने वा होच्याउने वा महत्वहीन बनाउनु हुँदैन ।
- (ट) कल सेन्टरको सम्पर्कमा आउने सबै सेवाग्राहीसँग समान व्यवहार गर्नु पर्दछ ।
- (ठ) कल सेन्टरमा प्राप्त हुने कुनै पनि सूचनालाई लुकाउने, सच्याउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्नु हुँदैन ।
- (ड) अग्रिम रूपमा विदा स्वीकृत नगराई तथा वैकल्पिक व्यवस्था नगरी विदामा बस्न तथा अनुपस्थित हुनु हुँदैन ।
- (ढ) वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र कर्मचारीको विदा स्वीकृत गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित विदा स्वीकृत गर्ने पदाधिकारीको हुनेछ ।
- (ण) बिरामी भई वा काबु बाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा यथाशीघ्र आफ्नो सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउनुपर्नेछ र सो अवधिको विदा स्वीकृत गराउनु पर्नेछ ।
- (त) तोकिएको समयमा कल सेन्टर छोडेर अन्यत्र जान पाइनेछैन । सुपरीवेक्षकको स्वीकृति लिई अर्को कर्मचारीलाई जिम्मा लगाएर मात्र छोड्ने गर्नुपर्दछ ।
- (थ) आफ्नो शिफ्ट परिवर्तन हुँदा तोकिएको कर्मचारीलाई आफ्नो जिम्मेवारीको काम जिम्मा लगाउने र ब्रिफिङ्ग गर्नुपर्दछ ।
- (द) कल सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीले आफु वा जो सुकै विरुद्धका उजुरी लिने, अभिलेखन गर्ने र प्रशोधन गर्ने कार्य गर्नु पर्दछ ।
- (ध) कल सेन्टरमा रहेका टेलिफोन, फ्याक्स, कम्प्युटर, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेसिन कल सेन्टरको काममा बाहेक व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि उपयोग गर्नु हुँदैन ।

- (न) कल सेन्टरमा रहने कम्प्युटरमा गेम खेल्ने वा इन्टरनेटमा असम्बद्ध विषयवस्तु खोल्ने वा हेर्ने गर्नुहुँदैन ।
- (प) कल सेन्टरमा काम गर्न खटिने कर्मचारीले काम सुरु गर्नुपूर्व उल्लिखित आचारसंहिताको पालना गर्ने शर्तनामा कार्यालयसँग गर्नुपर्नेछ । यो शर्त उल्लङ्घन भएको अवस्थालाई अनुशासन उल्लङ्घन भएको मानिनेछ र उल्लङ्घनकर्तालाई प्रचलित कानून अनुसार वा सम्झौतामा उल्लेख बमोजिम कारबाही गरिनेछ ।
- (फ) माथि उल्लेखित आचार संहिता कल सेन्टरसँग सम्बद्ध सबै कर्मचारीहरूमा समेत लागू हुनेछ ।

८. कल सेन्टरमा कार्य गर्ने कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार: कल सेन्टर संचालन गर्ने कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम रहनेछ-

- (क) गुनासोकर्ताको पूर्ण विवरण लिने र कल सेन्टरको कम्प्युटर सफ्टवेयरमा तत्काल इन्ट्री गर्ने ।
- (ख) गुनासोकर्ताको गुनासो सुन्दै तत्कालै कम्प्युटरमा शुद्ध र बुझिनेगरी प्रविष्टि गर्ने ।
- (ग) गुनासोकर्ताको गुनासो नबुझिए फोन गरेर सोध्ने र गुनासो स्पष्ट रूपमा प्रविष्टि गर्ने ।
- (घ) गुनासोकर्तासँग मिजासिलो तरिकाले कुरा गर्ने, नम्र व्यवहार प्रदर्शित गर्ने ।
- (ङ) गुनासोकर्ताले मागेको जानकारी तत्काल दिन नसकेमा सुपरिवेक्षकसँग समन्वय गरी उपलब्ध गराउने ।
- (च) सामान्य जानकारी स्वयम् गुनासोकर्तालाई दिने ।
- (छ) जथाभावी बोल्ने र नचाहिने कलहरूको विवरण सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउने ।
- (ज) गुनासो प्रणालीमा पोस्टिंग भएपछि प्राप्त हुने दर्ता नम्बर तत्काल गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने र भविष्यमा गुनासो ट्र्याकिंगका प्रयोग गर्न सकिने जानकारी दिने ।
- (झ) कारवाहीका लागि गैसकेको गुनासोबारे ११४१ मा फोन गरी भए गरेको कार्यसम्बन्धी जानकारी गुनासोकर्ताले माग गरेमा पोर्टल हेरी सोको जानकारी उपलब्ध गराउने ।
- (ञ) तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने संवेदनशील गुनासाहरू यस कार्यविधि अनुसार सुपरिवेक्षकलाई पेश गर्ने ।
- (ट) टेलिफोनमा कुनै समस्या आएमा सुपरीवेक्षकलाई तत्काल जानकारी दिने ।
- (ठ) सुपरिवेक्षक वा सोभन्दा माथिका पदाधिकारीले दिने निर्देशन अनुसारका थप कार्य गर्ने ।

९. कल सेन्टरका कर्मचारीहरूले दैनिक रूपमा गर्नुपर्ने कार्यहरू:

- (क) शिष्टाचारपूर्वक आफ्नो परिचय दिंदै अभिवादन गर्ने । "नमस्कार! यहाँलाई कल सेन्टरमा हार्दिक स्वागत छ। यहाँको भनाइ/समस्या र गुनासो राख अनुरोध गर्दछु" भनी मर्यादित तवरबाट कुराकानी प्रारम्भ गर्ने ।
- (ख) गुनासो आएको सम्बन्धित निकायको जिम्मेवार पदाधिकारीलाई सोधपूछका लागि तत्कालै गुनासो सम्प्रेषण गर्ने ।

- (ग) गुनासो सम्बोधन गर्नसक्ने मन्त्रालय वा मन्त्रालय मातहत निकायका सम्बद्ध सम्पर्क अधिकारीलाई फोन, मोबाईल, मोबाइल एप वा इमेलमा शीघ्र प्रेषित गर्ने।
- (घ) गुनासो उपर सुपरीवेक्षकको निर्देशन लिनुपर्ने भए सो तत्काल लिने।
- (ङ) गुनासो पूर्णतः समाधान नभएसम्म फलो अप गर्ने।
- (च) गुनासो सम्बोधनका लागि आफूसंग उपलब्ध भएको नेटवर्कको पूर्ण प्रयोग गर्ने।
- (छ) गुनासोको सम्बोधनलाई अन्तिम चरणसम्म पुर्याएर सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने र गुनासोकर्ता सन्तुष्ट भएर जवाफ दिएपछि मात्र गुनासो फछ्यौट गर्ने।
- (ज) कार्यस्थलमा आइपर्ने समस्याहरू शीघ्र सुपरीवेक्षकलाई जानकारी गराउने।
- (झ) सामाजिक संजालमा आएका गुनासाबारे स्वयम् अपडेट हुने।
- (ञ) पत्रपत्रिकामा प्रकाशित हुने समाचार र ताजा घटनाहरूबारे निरन्तर अपडेट भैरहने।

१०. सामाजिक संजालको संचालन:

- (क) सामाजिक संजालका खाता दैनिक र नियमित रूपमा सञ्चालन गर्नुपर्नेछ।
- (ख) सामाजिक संजालमा आउने संदेश र सूचनाहरूको नियमित रूपमा अवलोकन गरी संवोधन गर्नुपर्नेछ।

११. गुनासोको वर्गीकरण तथा अभिलेख व्यवस्थापन:

- (क) कल सेन्टरमा प्राप्त गुनासो र सुझावहरू अनुसूची १ (सूचना अभिलेख फाराम) अनुसार व्यवस्थित गर्नुपर्नेछ।
- (ख) प्राप्त गुनासो तथा सुझाव कार्यान्वयनको लागि देहाय बमोजिम वर्गीकरण गरिनेछ।
 - (अ) मन्त्रालय र अन्तर्गतका महाशाखाहरू (प्रधानमन्त्री रोजगार कार्यक्रम समेत) सँग सम्बन्धित।
 - (आ) वैदेशिक रोजगार विभाग र मातहतका कार्यालयहरूसँग सम्बन्धित।
 - (इ) वैदेशिक रोजगार बोर्डको सचिवालयसँग सम्बन्धित।
 - (ई) श्रम तथा व्यवसायजन्य सुरक्षा विभाग र मातहतका कार्यालयहरूसँग सम्बन्धित।
 - (उ) सामाजिक सुरक्षा कोषसँग सम्बन्धित।
 - (ऊ) व्यावसायिक तथा सीप विकास तालिम प्रतिष्ठानसँग सम्बन्धित।
 - (ए) विविध
- (ग) कल सेन्टरको अभिलेखलाई विद्युतीय र दस्तावेज अभिलेख गरी दुई किसिमबाट व्यवस्थित गर्नुपर्नेछ।
 - (अ) विद्युतीय अभिलेख: कल सेन्टरका अभिलेखको विद्युतीय रूप तयार गरी गुनासोहरू अभिलेखबद्ध गरिनेछ।
 - (आ) दस्तावेजको अभिलेख: कल सेन्टरमा प्राप्त गुनासोहरूको अभिलेख देहाय बमोजिम राखिने छ-

- (१) कल सेन्टरमा प्राप्त हुने गुनासोको दर्ता अभिलेख तयार गर्ने । कल सेन्टरमा प्राप्त सबै गुनासोहरूको कार्वाहीहरूको एकीकृत अभिलेख तयार गरी राखिने छ ।
- (२) कल सेन्टरका सम्पूर्ण अभिलेख व्यवस्थित रूपमा सुरक्षित राखिने छ ।
- (३) अनावश्यक र सुनुवाइको आवश्यकता नदेखिएका गुनासोहरूलाई सम्बन्धित गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई तामेलीमा राख्न सक्नेछ ।
- (४) कल सेन्टरको संचालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजितरूपमा असत्य वा झुठा विवरण दिने वा कल सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीहरूलाई गाली गलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही हुनेछ ।

१२. कल सेन्टर संयोजक र सुपरीवेक्षकका काम, कर्तव्य र अधिकार:

- (क) मन्त्रालयको प्रशासन शाखाको प्रमुखले कल सेन्टरको सुपरीवेक्षक भई कामकाज गर्नेछ ।
- (ख) कल सेन्टर सुपरीवेक्षकको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ ।
 - (अ) कल सेन्टरमा जनशक्तिको व्यवस्थापनको प्रभावकारिता सुनिश्चित गर्ने कार्य सुपरीवेक्षकको हुनेछ ।
 - (आ) कल सेन्टरमा जनशक्तिले गर्ने कार्यको सुपरिवेक्षण, सूचना प्रविधिको कुशल प्रयोगको सुनिश्चितता, उपकरणहरूको प्रभावकारी संचालन र नेटवर्कमा आउने समस्या समाधानका लागि समन्वय गर्नुपर्नेछ ।
 - (इ) कल सेन्टरमा कार्य गर्ने कर्मचारीले गुनासो सम्बोधनको क्रममा सुपरीवेक्षकसंग माग गरेको आवश्यक सहयोग उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।
- (ग) कल सेन्टर संयोजकको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ ।
 - (अ) दफा ११ (ख) बमोजिम गुनासो वर्गीकरण गर्ने ।
 - (आ) गुनासो फछ्यौटका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाउने ।
 - (इ) सुपरीवेक्षक समक्ष नियमित रूपमा प्रगति विवरण पेश गर्ने ।
 - (ई) नियमित रूपमा कल सेन्टर संचालन गर्न आवश्यक सहयोग गर्ने ।

१३. सम्बन्धित निकायको भूमिका, काम, कर्तव्य र अधिकार:

- (क) कल सेन्टर मार्फत प्राप्त भएको गुनासो नियमितरूपमा हेर्ने, फछ्यौट गर्ने, सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने गराउने म जिम्मेवारी सम्बन्धित निकायको हुनेछ ।
- (ख) मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूले आफ्नो कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासोहरूको सुनुवाई गर्न गुनासो सुन्ने अधिकारी (नोडल अधिकृत) तोक्नुपर्नेछ ।
- (ग) मन्त्रालय र मातहतका निकायले नोडल अधिकृतको नाम, टेलिफोन, मोवाइल नं. र फ्याक्स नं., ईमेल कल सेन्टरलाई उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।
- (घ) मन्त्रालय र मातहतका निकायद्वारा गरिने गुनासो फछ्यौटको प्रगति मासिक रूपमा हरेक महिनाको ७ गते भित्र तयार गरी मन्त्रालयमा पेश गर्नुपर्नेछ ।

- (ड) मन्त्रालय र मातहतका निकायले प्राप्त गुनासो वा सुझावहरूको अभिलेख अद्यावधिक राख्नुपर्नेछ ।
- (च) मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूमा गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूको गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा आबद्ध गरिनेछ ।

१४. गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलको प्रयोगद्वारा गुनासो सम्बोधन:

- (क) सबै गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूले गुनासो पोर्टलका माध्यमबाट यथाशिघ्र गुनासो सम्बोधन गर्नुपर्नेछ ।
- (ख) पोर्टलको प्रयोग मोबाइल फोन तथा कम्प्युटरका माध्यमबाट गर्न सकिनेछ ।
- (ग) पोर्टलमा सम्बन्धित निकाय र गुनासो व्यवस्थापन अधिकारीलाई तोकिएर आएको गुनासो तोकिएको समयमा सम्बोधन गर्ने जिम्मेवारी सोही निकाय र पदाधिकारीको रहनेछ ।
- (घ) गुनासो सम्बोधन गरेको विवरण सम्बन्धित गुनासो सुन्ने अधिकारीले मोबाइल वा कम्प्युटरका माध्यमबाट पोर्टलमा तोकिएको समयभित्र नै अपडेट गरिसक्नुपर्नेछ ।
- (ङ) गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा कुनै गुनासो दर्ता भएपछि त्यसका लागि जिम्मेवार पदाधिकारीको मोबाइल फोनमा मोबाइल एप वा एसएमएस वा अन्य कुनै विद्युतीय माध्यमबाट संकेत जान्छ, सो संकेतलाई ध्यान दिंदै गुनासो सुन्ने जिम्मेवार अधिकारीले पोर्टलमा गुनासो हेरेर सम्बोधनको प्रक्रिया शीघ्र थालनी गर्नुपर्नेछ ।
- (च) गुनासो सम्बोधन भएपछि सम्बोधनको विवरण र सम्बन्धित कागजात अपलोड गरेर गुनासो फल्टर गर्ने जिम्मेवारी स्वयम् गुनासो सुन्ने अधिकारीको हुनेछ ।
- (छ) प्राप्त गुनासो वा सुझाव आफैं कार्यान्वयन गर्न सकिने भए तत्काल कार्यान्वयन गर्ने र आफैं कार्यान्वयन गर्न नसकिने भए कल सेन्टरमार्फत मन्त्रालय वा सम्बन्धित निकायमा सिफारिश गरी पठाउनु पर्नेछ । यदि कार्यान्वयन गर्न सम्भव नहुने भए सोही व्यहोराको जानकारी माथिल्लो निकाय र निवेदकलाई दिनुपर्नेछ ।
- (ज) गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा सम्बोधन भएका गुनासाहरूको आधारमा मातहतका निकायको कार्यसम्पादनको मूल्यांकन गर्न समेत सकिनेछ ।

१५. विविध:

- (क) आवश्यकता अनुसार कल सेन्टरले समस्या, गुनासो, सुझाव, सूचना, जानकारी आदि लिन तथा मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूका कार्यहरूबारे सार्वजनिक सूचना दिन अहिले प्रयोगमा आएका माध्यमका अतिरिक्त अन्य नवीन माध्यमहरू पनि प्रयोगमा ल्याउन सक्नेछ ।
- (ख) यस कार्यविधिमा लेखिएको कुरा सम्बन्धित ऐन, नियम वा निर्देशिका सँग बाझिएमा सोही ऐन, नियम, निर्देशिका बमोजिम हुनेछ ।
- (ग) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनमा कुनै बाधा उत्पन्न भएमा मन्त्रालयको सचिवस्तरको निर्णय बमोजिम गरिनेछ ।

अनुसूची १

सूचना अभिलेख फाराम

१. सूचनाको विवरण :

सूचना नम्बर:

प्राप्त समय: मिति:

कल सेन्टरमा दर्ता भएको ट्रयाक नम्बर :

२. गुनासोकर्ताको विवरण :

टेलिफोन/मोबाइल नम्बर वा अन्य माध्यम:

टेलिफोन गर्नेको नाम:

सम्पर्क ठेगाना:वडा नम्बर

जिल्ला : टोल

.....

सूचनादाताको नाम गोप्य राख्नुपर्ने वा नपर्ने..... (सम्बन्धितमा संकेत गर्ने)

३. सूचनाको विवरण:

४. गुनासोकर्ताले के चाहेको हो? खुलाउने :

५. कारवाहीको विवरण प्राप्त गर्न चाहने वा नचाहने(सम्बन्धितमा संकेत गर्ने)

६. सूचना दिएको कारणले सुरक्षा व्यवस्था मिलाउनुपर्नेवा नपर्ने
(सम्बन्धितमा संकेत गर्ने)

७. अभिलेखन गर्नेको हस्ताक्षर