



मासिक

# असल शासन

## GOOD GOVERNANCE

प्रो पब्लिकको प्रकाशन

वर्ष १० अंक १

मंसिर २०६८

November - December 2011

## नमुना बन्न सक्छ

# रामेछाप !



कृष्ण अविरल, रामेछापबाट फर्केर

काठमाडौं । गाडीको बाटो नपुगुन्जेलसम्म बिजुलीकोट गाविस- ५, रातमाटाका अमरबहादुर लुंगेलीलाई कुनै काम विशेषका लागि सदरमुकाम



### मित्री पृष्ठमा



- आवधिक योजनाले सजिलो बनायो
- सार्वजनिक सुनुवाइको विकास
- टोल फ्रि नम्बरको महत्त्व
- हेलो सरकार कक्ष सञ्चालन निर्देशिका

विगतका १० वर्ष  
अघोषित सडक-क्रान्ति  
भएको रामेछापमा सडककै  
कारण जनता गरिब हुन  
थालेका छन् । त्यसैले अब  
त्यहाँ खाँचो छ, विपन्न  
जनताको जीवनस्तर सुधार्ने  
अभियानको ।

मन्थली आउनुपर्ने भन्ने एक दिन र एक बिहान लाग्थ्यो । नगद पनि बढीमा सय रुपैयाँले छेलोखेलो हुन्थ्यो । छोराछोरीको नागरिकता बनाउन दुईजना आउँदा पनि उनी तीन सय रुपैयाँले खाना-खाजा खर्च पुऱ्याएर बास बसिवरि भोलिपल्ट बिहान १० बजेतिर घर पुग्थे । तर अहिले गाडी पुग्न थालेपछि त्यही कामका लागि सदरमुकाम आउनु पर्दा ज्यानको पाँच सय खर्चले पुग्दैन । कागजपत्र

क्रमशः पेज ८ मा..

परिवर्तनका लागि असल शासन !



## सम्पादकीय

# ढिलो भइसक्यो विकल्प खोज्न

देशमा राजनीतिक संक्रमणकाल लम्बिएसँगै लामो समयदेखि रिक्त रहेको स्थानीय निकाय सञ्चालनमा प्रशासनयन्त्रले अगुवाइ गर्न अस्वीकार गरेपछि सर्वदलीय संयन्त्रको विकल्प रोजिएको थियो । जनताका समस्यासँग प्रत्यक्ष एवं परोक्ष रूपमा संलग्न हुने हुँदा विकास योजना छनोटमा ठोस सहयोग पुग्नेमात्र नभई केन्द्रीय तहमा रहेको राजनीतिक सहमतिको अभ्यास गाउँगाउँमा पुग्ने अपेक्षा गरिएको थियो । कर्मचारीतन्त्रबाट काम हुँदा चर्को रूपमा उठिरहेको आर्थिक अनियमितताको आवाज कम हुने विश्वाससमेत लिइएको थियो । सो संयन्त्रलाई मर्यादित, जनउत्तरदायी र जवाफदेही बनाउन एवं तिनलाई काम गर्न सजिलो होस् भन्नका खातिर बेलाबखत नीति निर्देशिकाहरू पनि जारी हुँदै आएका छन् । तर सो संयन्त्रको पछिल्लो अभ्यास हेर्दा राज्यकोष दुस्प्रयोगको कहालीलाग्दो यथार्थ उपस्थितमात्र हुँदैन, राजनीति गर्ने मध्यम र तल्लो वर्गसमेत आर्थिक एवं नैतिक रूपमा भ्रष्ट भएको भेटिन थालेको छ । राजनीतिको सिंगो तह नै विकृतिको दलदलमा भासिनु निश्चय नै चिन्ताजनक विषय हो ।

सर्वदलीय संयन्त्रमा बस्नेहरूले आफ्नो राजनीतिक छविलाई आत्मसात् गरेर इमानदारीपूर्वक काम गरिदिएको भए जनतामा निकै राम्रो सन्देश जाने थियो । गाउँ र जिल्लाका समस्यालाई नजिकैबाट नियालेका उनीहरूले आपसी सहमतिमा मितव्ययी एवं विवादहीन ढंगले विकास योजनाहरूलाई अघि बढाइदिएको भए लक्षितभन्दा ५० गुना बढी काम गर्न सकिन्थ्यो भन्ने कुरा असल शासन परियोजनाका तर्फबाट पछिल्लोपटक स्थलगत अनुगमन गरिएको रामेछापको उदाहरणबाटै भन्न सकिन्छ । तर रामेछापमा मात्रै होइन कुनै पनि जिल्लामा त्यो इमानदारी देख्न पाइँदैन । सर्वदलीय संयन्त्रको बैठकमा प्रभाव पार्ने नाममा नियमविपरित हूल लिएर जानु आम प्रवृत्ति नै भइसकेको छ । संयन्त्रमा बसेकाले उपभोक्ता समितिमा बस्न नपाउने प्रावधानलाई छेकवार लगाउन नजिकका विश्वासिला कार्यकर्ता वा आफन्तलाई सुम्पनु, आफ्नै हात जगन्नाथ भनेर गर्दै मौका परेका बेला विकास योजना आफ्नो स्वार्थ रहेका ठाउँमा मात्रै ओइन्थ्याएर अत्यावश्यक भएका अरु क्षेत्रलाई बेवास्ता गर्नु, माथिकाले प्राथमिकता निर्धारण गरेर पठाउँछन् भने हामी यहाँ किन चाहियो ? भन्दै केन्द्रका नीति-निर्देशन उल्लंघन गर्नु, उपभोक्ता समितिका नाममा ठेकेदार र पेटी ठेकेदारलाई काम लगाएर ६० प्रतिशत रकम बाँडीचुँडै खल्लीमा हाल्नु हरेक जिल्लामा भेटिने समान प्रकृतिका विशेषता हुन् । विडम्बनाको पाटोचाहिँ के हो भने, दलीय संयन्त्रले कमजोरी सच्याउने प्रयास गरेको उदाहरण कहाँ भेटिँदैन ।

सर्वदलीय संयन्त्रले जन्माएको विकृत संस्कार भनेको तँ चुप, मै चुप हो । राम्रो काम गर्नमा प्रतिस्पर्धा भइदिएको भए नागरिकले नयाँ नेपालको अनुभूति गर्न पाउने कुरा निर्विवाद थियो । तर अहिले त ठीक उल्टो भएको छ । अनियमिततामा प्रतिस्पर्धा हुनु साँच्चै दुःखद हो । प्राथमिकताका आधारमा नभई पहुँचका आधारमा विकास योजना बाँडफाँड गर्ने प्रवृत्तिले राज्यकोषको दुस्प्रयोग भएर देशले विकासमा गति लिन नसकिरहेको मात्र होइन, राजनीति गर्ने सिंगो पुस्ता नै भ्रष्ट हुन थालेको छ । लोकतान्त्रिक पद्धतिको विकासमा योभन्दा घातक कुरा सायदै अरु होला । त्यसैले हामी चाहन्छौं, राजनीतिको दोस्रो र तेस्रो पुस्तालाई निष्फल र इमानदार बनाउनका लागि पनि स्थानीय निकायमा सर्वदलीय संयन्त्रको विकल्प खोज्न जरूरी भइसकेको छ । यसमा रतिभर पनि ढिलो नगरौं ।



## मन कटवकै भयो

प्रो पब्लिकको मासिक प्रकाशन असल शासनको असोज अंक दसैले गर्दा होला अलि ढिलोमात्रै हात पयो । उक्त अंकमा डा. बाबुराम भट्टराईले प्रधानमन्त्री भएलगत्तै जारी गरेको तत्काल राहत कार्यक्रमका बारेमा चिरफार गरिएको रहेछ । सम्पादकीयमा भनिएजस्तै उक्त कार्यक्रमको सफल कार्यान्वयनका लागि सरकारको प्रतिबद्धताको खाँचो थियो, सो पूरा हुन नसक्दा उक्त कार्यक्रम जनताका लागि भुलाउन ल्याइएको ललीपपजस्तो मात्र हुन पुग्यो । यो कुरा प्रधानमन्त्री डा. भट्टराई स्वयंका लागि समेत विडम्बना हो ।

'घूसखोरीको सूचना दिनेहरू होसियार !' शीर्षकमा छापिएको धनकुटा मालपोतबारेको समाचारले मन कटवकै भयो । एकातिर सरकार असल शासन, शून्य सहनशीलताको कुरा गर्ने अर्कातिर घूसखोरीको उजुरी दिने नागरिकले तारिख धाउनुपर्ने कस्तो लज्जास्पद घटना ! जे होस्, साहस गरेर घूसखोरीको घटनालाई छताछुल्ल पार्ने दीपक दाहाल र योगेन्द्र घिमिरेलाई मेरो हार्दिक सलाम ।

'अखाद्य वस्तुको खुला बेचबिखन बारेको जाजरकोटको समाचार आएको रहेछ । तर त्यो समाचारले हाम्रो रामेछाप जिल्लाको समेत प्रतिनिधित्व गरेको छ । कर्मचारीबाहेकका अनुगमनमा बस्नेहरू स्थानीय भएकाले पनि कोही जोखिम मोल्न चाहँदैनन् । जसले गर्दा व्यापारीको मनपरी अकासिएर गएको छ । अब अनुगमनका लागि राज्यले नै अर्को विकल्प सोच्नुपर्छ कि जस्तो लाग्न थालेको छ ।

त्यो अंकमा छापिएको सबैभन्दा महत्वपूर्ण समाचार 'रोकिने भयो डोजर आतंक' शीर्षकको दोलखाको समाचार हो । यस्ता सकारात्मक समाचारलाई प्रो पब्लिकले आफूले मात्र नउठाएर केन्द्रीयस्तरका अन्य मिडियामा समेत ल्याउन पहल गर्न सके सुनमा सुगन्ध हुने थियो । किनकि छिटो बाटो निर्माण गर्ने र कमिसन हात पार्ने बहानामा अहिले देशभर डोजर आतंक छापेको छ । सडक निर्माणमा डोजर प्रयोग हुँदा काम छिटो सम्पन्न भए पनि यसका घाटा थुप्रै छन् । प्रथमतः यसले स्थानीयको रोजगारीको अवसर गुमेको छ । गरिबको जीवनस्तर उकास्नका लागि पठाएको पैसा सीमित ठेकेदारको खल्ली र अरबतिर पुगेको छ । वन विनाश र भूक्षय विकाराल हुँदा सुकखा बढेको छ । अनि बनाइएको भनिएको बाटो पटक-पटक भत्किरहेँदा विपन्नको जीवनस्तर उकास्ने कामका लागि खर्च हुनुपर्ने पैसासमेत हरेक वर्ष बाटोमा खन्याइरहन परेको छ । यस्तो विकृतिलाई अन्त्य गर्ने कामको सुस्वात हुनु निश्चय नै स्वागतयोग्य काम हो । असल शासनले आफ्नो खोजीलाई जारी राखोस् । शुभकामना ।

रमा घिमिरे, पकरबास, रामेछाप

# आवधिक योजनाले सजिलो बनायो गाउँ परिषद्

निर्मल अधिकारी, दैलेख

गाविसलाई प्राप्त अनुदानबाट लकान्द्र गाविसमा लक्षित वर्गका समस्यालाई समाधान गर्न सहयोग पुगेको छ । लक्षित समूह र क्षेत्रलाई मूलप्रवाहीकरण र सशक्तीकरण गरी समावेशी विकासलाई संस्थागत गर्न पिछडिएका बस्तीमा लगानी केन्द्रित गर्ने उद्देश्यले दलित, महिला, जनजाति र अति विपन्न वर्गको सक्रिय सहभागितामा निर्मित तीनवर्षे गाविस आवधिक योजना तयार भएपछि काम गर्न सजिलो भएको लकान्द्र गाविसका खरिदार पदम बमले बताए । योजना तर्जुमाको प्रक्रिया र बस्तीस्तरको भेलादेखि नै आवधिक योजनामा उल्लेख गरिएका योजना तथा कार्यक्रमलाई प्राथमिकता दिने गरिएको बमको भनाइ छ ।

हरेक वर्ष आवधिक योजनामा समेटिएका योजना तथा कार्यक्रमको

बारेमा वार्षिक समीक्षा हुने गरेको छ । एक आर्थिक वर्षमा पूरा हुन नसकेका योजना अर्को आर्थिक वर्षको गाउँ परिषद्मा प्राथमिकता दिइन्छ । यसले गर्दा गाउँ परिषद्मा हुने होहल्लामा पनि कमी आएको सर्वदलीय संयन्त्रका प्रतिनिधि जुक्ति थापाले बताए । 'आवधिक योजना बन्नु पहिला न त रकम सही ठाउँमा लगानी भयो न त गतिला योजना नै बने । अहिले कहाँ, के बन्दैछन् भन्ने स्थानीय उपभोक्ताले पहिले नै जानकारी पाइसकेका हुन्छन्' उनको भनाइ थियो ।

गाविसबाट सम्पन्न गर्न नसकिने ठूला प्रकृतिका योजनाहरू जिल्लास्थित सम्बन्धित निकायमा पठाउने गरिएको खरिदार बमको भनाइ छ । आवधिक योजनामा उल्लेख गरिएको लकान्द्र गाविसको भवन २५ लाख रूपैयाँमा र तीनकुले सिँचाइ कुलो जिविसको पाँच लाख रूपैयाँ लगानीमा निर्माण सम्पन्न भएको छ । सरकारले दिने अनुदानबाट

योजनाको प्राथमिकीकरण, अनुगमन मूल्यांकन गर्न सकिएको छ भने विपन्न वर्गको सशक्तीकरण र सहभागितामा वृद्धि हुन थालेको छ । त्यसैगरी, व्यवस्थित रूपमा स्रोत परिचालन, पारदर्शिताको अभ्यास र समन्वयमा आवधिक योजनाले सहयोग गरेको बमले बताए ।

आवधिक योजनामा समेटिएका ६० प्रतिशत काम दुई वर्षमा सम्पन्न भएका छन् । आवधिक योजनाको बारेमा स्थानीय नागरिकलाई पर्याप्त जानकारी नहुनु यसको कमजोरी भएको स्थानीय बुद्धिजीवी रक्ष शाहीको भनाइ छ । साथै, गाविसमा काम गर्न आउने संघसंस्थाले आवधिक योजनामा रही कार्यक्रम सञ्चालन गर्न पहल गर्नुपर्छ । गाविसमा प्राप्त हुने स्रोतहरूको एकीकृत रूपमा योजना बनाई कार्यान्वयनमा जोड दिनुपर्ने स्थानीय बुद्धिजीवी जीवराज रेग्मीको तर्क छ ।

सहभागितामूलक योजना तर्जुमा प्रक्रिया अवलम्बन गर्दै योजनाबद्ध विकासका माध्यमबाट स्थानीय आवश्यकताको प्राथमिकीकरण, सञ्चालन एवं मर्मतसम्भार गर्न आवधिक योजनाले स्थानीय जनतालाई प्रोत्साहन गरेको छ । असोज ६ गते लकान्द्र गाविसमा सम्पन्न आवधिक योजनाको छलफल कार्यक्रममा सहभागी प्रतिनिधिले लक्षित वर्गका बाँकी योजनाको कार्यान्वयनका लागि पहल गर्नुपर्ने बताएका छन् । लिंक/हेल्माटासले लकान्द्रसहित तीन गाविसको आवधिक योजना बनाउन दुई वर्षअघि गाविसलाई सहयोग गरेको थियो ।



# सार्वजनिक सुनुवाइको संस्थागत विस्तार !

असल शासन कार्यक्रम, प्रो पब्लिकले सुस्वात गरेको सार्वजनिक सुनुवाइ र सामाजिक लेखापरीक्षणको अभियान अहिले धनकुटामा संस्थागत रूपमै अभ्यास हुन थालेको छ ।

## नोदनाथ त्रिताल, धनकुटा

धनकुटामा सार्वजनिक सुनुवाइ र सामाजिक लेखापरीक्षणको अभ्यास अब नौलो रहेन । सरकारी कार्यालयदेखि गैससहरूले समेत जनस्तरमा आफ्नो लोकप्रियताको मापन गर्ने विधिलाई संस्थागत रूपमा अपनाउन थालेका छन् । आफ्नो कामलाई जवाफदेही, पारदर्शी र लोकप्रिय बनाउन यो विधि उपयोगी भएको उनीहरूको भनाइ छ । पछिल्ला दिनमा प्रो पब्लिकले तालिम दिएर तथा अभ्यास गर्न प्रोत्साहित गरेर तयार गरेको जनशक्तिलाई सरकारी निकाय र स्थानीय संघसंस्थाहरूले समेत सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा सहजीकरणका लागि प्रयोग गर्न थालेका छन् ।

तर सार्वजनिक सुनुवाइ

र सामाजिक लेखापरीक्षणका आरम्भिक दिनहरू साँच्चै चुनौतीपूर्ण थिए । नेकपा माओवादीको सशस्त्र द्वन्द्व उत्कर्षमा पुगेको समयमा प्रो पब्लिकको असल शासन कार्यक्रमसँग आबद्ध जनहित असल शासन क्लब, कुरुले तेनुपाले पहिलो पटक २०६० साल भदौ १२ गते सर्वसाधारणको पहुँच अधिकारमा बस्नेहरूसम्म विषयक सार्वजनिक बहस आयोजना गर्दा मानिसलाई विश्वास दिलाउन निकै हम्मे परेको थियो । तर चुनौतीलाई नै सफलताको सूचक ठान्ने क्लबका पदाधिकारीले समस्यासँग पौठेजोरी खेल्दै आफ्नो अभियानलाई निरन्तर दिँदै गए । त्यसपछि असल शासन क्लब जिल्ला समन्वय समितिले यो अभियानको संस्थागत नेतृत्व लियो । हाल आएर सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमलाई सरकारी कार्यालयहरूले

मात्रै होइन, स्थानीय गैरसरकारी संस्थाले पनि आफ्नो परियोजनामा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमलाई मुख्य क्रियाकलाप बनाएको पाइएको छ ।

यस वर्ष धनकुटा नपासहित भीरगाउँ, हातीखर्क, पाख्रीबास, फलौंटे र घोर्लीखर्क गाविसहरूमा सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजना गर्ने जनाएको छ ।

हरेक वर्ष जिविसले समेत जिविस अनुदान सञ्चालन कार्यविधि- २०६७ अनुसार गाविसस्तरका दुईवटा सार्वजनिक सुनुवाइ गर्दै आएको छ । साथै, उत्तरदायित्वसम्बन्धी व्यवस्थाबमोजिम स्थानीय शासन तथा उत्तरदायी संयन्त्रमार्फत स्थानीय निकायलाई सेवाग्राहीप्रति उत्तरदायी गराउनुको साथै वित्तीय अनुशासन कायम गर्न धनकुटा जिल्लामा जनहित असल शासन क्लब र हुसाडेक संस्थाहरूमार्फत सुस्वात थालिएको छ । त्यस्तैगरी गाविस अनुदान सञ्चालन कार्यविधि- २०६७ मा समेत गाविसले वर्षमा एक पटक गाविसबाट सञ्चालित कार्यक्रम आयोजना, सेवा प्रवाहको अवस्थाबारे अनिवार्य सार्वजनिक सुनुवाइ गर्नुपर्ने व्यवस्था रहेको पाइन्छ । नगरपालिका अनुदान कार्यविधिबमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम गर्नुपर्ने बाध्यात्मक व्यवस्था भए पनि धनकुटा नगरपालिकाले भने हालसम्म सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम गरेको छैन ।



तपाईंको वडाका उपभोक्ता समितिहरूले गरेको कामको गुणस्तरको खबरदारी गर्नुभयो ?



# गाविस सचिव सम्मानित



## ओखलढुंगा, दीर्ग खत्री

जिल्ला विकास समिति ओखलढुंगाले जिल्लाभरिमा उकृष्ट काम गर्ने जिल्लाका २ गाविस सचिवलाई २० हजार नगदसहित सम्मानित गरेको छ । यसरी सम्मानित हुनेहरूमा ओखलढुंगा गाविसका सचिव नइन्द्रराज राई र सिंहदेवी गाविसका सचिव तेजबहादुर बुढाथोकी रहेका छन् ।

स्थानीय शासन तथा सामुदायिक विकास कार्यक्रमअन्तर्गत जिविसले जिल्लाका ५६ गाविसमा कार्यरत ५१ जना गाविस सचिवको कार्यसम्पादन मूल्यांकन, बेरुजु फछ्यौट, सेवाको प्रभावकारिता, सेवा अवधि, न्यूनतम शर्त पूरा गरे नगरेको आदि इन्डिकेटरहरूको आधारमा सचिव राई र बुढाथोकीलाई उत्तम कार्यसम्पादन पुरस्कारबाट सम्मानित गरेको हो ।

सचिव पुरस्कृत भएपश्चात् गाविसको काम अझ प्रभावकारी रूपमा सञ्चालन भएको जिविसका योजना तथा प्रशासकीय अधिकृत गणेशबहादुर कटवालले जानकारी दिए । साथै आगामी वर्षदेखि राम्रो काम गर्नेलाई पुरस्कार तथा नराम्रो काम गर्नेलाई दण्डको व्यवस्था गर्दै जाने जानकारी समेत उनले दिए ।

ओखलढुंगा जिल्लामा शुरूको वर्ष १७ गाविसले मात्र न्यूनतम शर्त पूरा गरेको भए तापनि गत आर्थिक वर्षमा ५६ गाविसले नै शर्त पूरा गरेका थिए । जिविस ओखलढुंगा र ५६ वटै गाविसले न्यूनतम शर्तमापन तथा कार्यसम्पादनमा विगतको वर्षभन्दा उल्लेख्य सफलता हात पारेका छन् ।

## गुनासो पेटिकाको बिजोग



जिल्लाका जुनसुकै निकायको गुनासो तथा सुभाष संकलनका लागि रामेछाप सदरमुकाम मन्थलीस्थित देवकोटा चोकमा राखिएको गुनासो पेटिका ।

## असल शासन रेडियो कार्यक्रमको सूचना

असल शासन परियोजना, प्रो पब्लिकले सञ्चालन गर्दै आएको साप्ताहिक असल शासन रेडियो कार्यक्रम काठमाडौंका श्रोताका लागि रेडियो सगरमाथा र निम्न जिल्लाका निम्न एफएम स्टेसनहरूबाट तपसिलबमोजिमका तालिकामा प्रसारण भइरहेको जानकारी समस्त शुभेच्छुक तथा आदरणीय श्रोतामा अवगत गराउँछौं ।

जिल्ला	एफएम स्टेसनहरूको नाम	मेगाहर्ज	प्रसारण समय
काठमाडौं	रेडियो सगरमाथा	१०२.४	प्रत्येक आइतबार विहान ८ देखि ८:३०
रामेछाप	हजुरको	१०२.१	
	तीनलाल	८८.६	प्रत्येक आइतबार विहान ७:३०-८:००
दोलखा	कालिञ्चोक	१०६.४	
ओखलढुंगा	रमाइलो	१००.६	
जाजरकोट	हाम्रो पाइला	८७.९	
रुकुम	सानीभेरी	१०७.०	
दैलेख	पञ्चकोसी	१०४.०	
	ध्रुवतारा	८९.६	
खोटाङ	रूपाकोट	१०५.०	
	हलेसी	१०२.४	

असल शासन रेडियो कार्यक्रम  
असल शासन परियोजना, प्रो पब्लिक, अनामनगर, काठमाडौं

# टोल फ्रि नम्बरको महत्व !

## उमेशविक्रम बस्नेत, काठमाडौं

आपत्कालीन समय, जुन समयमा धेरै लामा नम्बरका टेलिफोन नम्बरहरू सम्भन गाह्रो र भन्फटिलो हुन्छ । यस्तो आपत्कालीन समयमा टोल फ्रि नम्बरको महत्व निकै हुन्छ । यी टोल फ्रि नम्बरहरू भए तापनि सर्वसाधारण धेरैलाई त्यसको जानकारी नहुँदा त्यस्ता टेलिफोन नम्बरहरू खासै प्रयोग हुन सकेका छैनन् । नेपाल टेलिकमबाट विशेष प्रयोजनका लागि सीमित मात्रामा दर्ता गरी निःशुल्क प्राप्त गर्न सकिने यस्ता तीन अंकका महत्वपूर्ण टोल फ्रि नम्बर विभिन्न निकायहरूले प्रयोगमा ल्याएका छन् ।

## के हो टोल फ्रि नम्बर ?

टोल फ्रि नम्बर भनेको निश्चित भूगोलमा बस्ने मानिसका लागि आवश्यक जानकारी दिन प्रयोगमा ल्याइने टेलिफोन सेवा हो । कुनै पनि कम्पनी वा संस्थाले टोल फ्रि नम्बर दूरसञ्चार कार्यालयमा दर्ता गरी सञ्चालनमा ल्याउन सक्दछ । यो टोल फ्रि नम्बरमा फोन गर्न पैसा लाग्दैन । यसले गर्दा टोल फ्रि नम्बरलाई निःशुल्क फोन सेवा पनि भनिन्छ । सन् १९६० मा अमेरिकाको हुलाक कार्यालयबाट फ्रि फोन सर्भिसको सुरुवात भएको पाइन्छ । पछि अमेरिकाकै दूरसञ्चार कम्पनी एटी एन्ड टीले १९६७ को मे २ तारिखका दिनबाट टोल फ्रि फोनको सुरुवात गरेपछि अमेरिकाका ठूला होटेललगायत अन्य कम्पनीले पनि फ्रि फोन सेवा दिन थालेका थिए । र आपत् पर्दाको समयमा सहयोग गर्ने उद्देश्यले इमर्जेन्सी टोल फ्रि नम्बरको प्रयोग गर्न थालियो । अन्तर्राष्ट्रियस्तरमै इमर्जेन्सी नम्बरको

प्रयोग गर्नुलाई सामाजिक उत्तरदायित्वका रूपमा लिने गरिएको छ ।

टोल फ्रि नम्बर भएर पनि केही नम्बरबाहेकका नम्बर प्रयोग नभइरहेको अवस्थामा केही समयअघिमात्र प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले हेलो सरकारमार्फत जनताका गुनासो सुन्न टोल फ्रि नम्बर सञ्चालनमा ल्याएको छ । यसबाहेक आपत्कालीन समयमा प्रयोग गर्न भनी प्रहरी सुरक्षा, ट्राफिक जानकारी, एम्बुलेन्स सेवा, दमकल सेवा र बालबालिका खोजतलास आदि सेवाका लागि सम्बन्धित संस्थाहरूले तीन अंकका इमर्जेन्सी टोल फ्रि नम्बर सञ्चालनमा ल्याएका छन् ।

### अस्तित्व दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग

टोल फ्रि नं.: १६६० ०१ २२२३३  
फ्याक्स नं.: ४४४०१२८

### हेलो सरकार कक्ष

टोल फ्रि नं.: ११११  
फ्याक्स नं.: ११००

## महत्वपूर्ण टोल फ्रि नम्बरहरू :

**१००:** महानगरीय प्रहरी आयुक्तको कार्यालयले सर्वसाधारणको लागि प्रयोगमा ल्याएको र धेरैलाई जानकारी भएको नम्बर हो १०० । यस नम्बरमा फोन आएपछि तुरुन्तै घटना भएको स्थानमा नजिकैको प्रहरी कार्यालयमा सूचना दिई त्यसतर्फ प्रहरी खटाउन निर्देशन दिने गरेको महानगरीय प्रहरी आयुक्त कार्यालय बताउँछ । एकै पटकमा नौजनाले फोन गर्न सक्ने र त्यति व्यस्त पनि नहुने यस फोनमा

अन्य समयमा भन्दा बन्दहडताल र चाडपर्वको समयमा भन्दा धेरै फोन आउने गरेको कार्यालयको भनाइ छ ।

**१०१:** उपत्यकाका तीन जिल्लाभित्र जुनसुकै समयमा आगलागी भएमा छिटोछरितो र तुरुन्तै सेवा पुऱ्याउने उद्देश्यले जुद्ध वास्पायन्त्रले विगत १० वर्षदेखि यो नम्बर सञ्चालनमा ल्याएको छ । यस फोनमा भने एकपटकमा एकजनाले मात्र फोन गर्न मिल्छ । जसकारण कहिलेकाहीँ घटनासम्बन्धी सूचना ढिला प्राप्त हुने गरेको पाइन्छ ।

**१०२:** आकस्मिक रूपमा बिरामीलाई अस्पतालसम्म लैजाने उद्देश्यले २०६८ वैशाख १ गतेबाट नेपाल एम्बुलेन्स सेवाले सञ्चालनमा ल्याएको नम्बर हो १०२ । एकै पटकमा चारजनाले फोन गर्न सक्ने यो नम्बर अन्य नम्बरजस्तो व्यस्त हुँदैन । सेवा आरम्भ गरेको छोटो समयमा नै एक हजारभन्दा बढी बिरामीलाई सेवा प्रदान गरिसकेको यस सेवाले हाल उपत्यकाका लागि मात्र सेवा सञ्चालन गर्दै आएको छ ।

**१०३:** उपत्यकाका कुन ठाउँमा ट्राफिक जाम छ भनी सोध्न, अत्यधिक जाम भएका खबर दिन र कतै दुर्घटना भएमा जानकारी दिन ट्राफिक प्रहरी महाशाखाले प्रयोगमा ल्याएको नम्बर हो १०३ । अन्य समयभन्दा विभिन्न समयमा हुने बन्द र हडतालका समयमा अत्यधिक फोनका घण्टी बज्ने गरेको पाइन्छ । २०६३ सालबाट प्रहरी महाशाखाले प्रयोगमा ल्याएको यो फोनमा सामान्यतया दैनिक दुई हजारको हाराहारीमा फोन आउने भए तापनि गत जेठको १४ ताका भएका विरोध र बन्दका बेला दिनमै १४ हजार कलसम्म आएको प्रहरी महाशाखा बताउँछ ।



**१०४:** बालबालिका हराउने, अपहरणमा पर्ने र बालहत्याजस्ता कार्यलाई निरूत्साहन गर्ने उद्देश्यले बालबालिका समन्वय केन्द्रले प्रयोगमा ल्याएको नम्बर हो १०४ । बालबालिका हराए, भेटिए वा अपहरणमा परेमा यस नम्बरमा फोन गर्न सकिन्छ । २०६३ सालमा केन्द्रीय बालकल्याण समिति, त्यहाँका कर्मचारी र नेपाल प्रहरीको संयुक्त पहलमा यो सेवा सञ्चालनमा आएको हो । कतिपय समयमा हराएका बालबालिकाहरू फेला परेमा फेला

पार्ने व्यक्तिहरूले यस संस्थामा बुझाउने गरेको पाइन्छ । यस सेवामा आ.व. २०६७/०६८ मा दुई हजारमा चार सय ३१ जना बालबालिका हराएको सूचना प्राप्त भएको र हराएकामध्ये करिब तीन सय ८० जना बालबालिका केन्द्रकै सक्रियतामा फेलासमेत परिसकेका छन् ।

**१०६:** नेपाल आर्मीको सैनिक प्रहरी युनिटमा रहेको नम्बर हो १०६ । यस नम्बरमा अन्य फोनमा जस्तो अत्यधिक फोन आउँदैन । नेपाल आर्मीको बहालवाला कर्मचारीले कसैलाई दुर्व्यवहार वा भ्रगडा गरेमा यो नम्बरमा फोन गर्न सकिने युनिटले जानकारी दिएको छ । एक पटकमा एकजनाले मात्र फोन गर्न सकिने यो नम्बर २०६० सालबाट प्रयोगमा ल्याइएको हो । यस नम्बरमा कुनै घटना वा दुर्घटना भएमा नेपाल प्रहरीले पनि सम्पर्क गरी घटनाका बारेमा सकेसम्मको जानकारी दिने गर्दछ ।

**११११:** राज्यका सेवा र सुविधा प्रदान गर्ने निकायमा भ्रष्टाचार, ढिलासुस्ती,



लापरवाही अथवा सरकारी सेवा प्रभावकारी नभएमा वा सरकारी सेवा प्रभावकारी बनाउन उचित सुभाव दिन मिल्नेगरी प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा स्थापना गरिएको हेलो सरकार कक्षको नम्बर हो ११११ । चौबीसै घन्टा खुला रहने यो संयन्त्रले मुलुकका कार्यकारी प्रमुख प्रधानमन्त्रीलाई हरेक १५ दिनमा प्रतिवेदन दिन्छ भने कारबाहीका लागि राज्यका सम्बन्धित निकायलाई तत्काल निर्देशन दिने गर्दछ ।

### नेपाल टेलिकमका टोल फ्रि नम्बर

**१८८:** विदेशबाट फोन आउँदा तपाईंको फोनस्क्रिनमा नेपालकै नम्बर देखिन्छ भने त्यस्ता कलहरूको बारेमा जानकारी दिन वा गुनासो गर्न परेमा नेपाल टेलिकमले प्रयोगमा ल्याएको नम्बर हो १८८ । यस फोन स्क्रिनमा देखिने नम्बरयुक्त कलहरू अवैध हुन् र यस्ता कल बाइपासलाई निरूत्साहित गर्न यो सेवा सञ्चालनमा ल्याइएको बताइएको छ ।

**१९१:** नेपाल टेलिकमको सीडीएमएका सिफोन र स्काईफोनका बारेमा जानकारी चाहिएमा, नयाँ दर्ता गर्नुपरेमा र अन्य केही समस्या परेमा यो नम्बरमा सम्पर्क गर्न सकिन्छ । सन् २००५ मा सीडीएमए सेवा सुस्वातसँगै हरेदेवी स्टोरले यो सोधपुछ केन्द्रको स्थापना गरेको हो ।

**१९७:** एकै पटकमा ५२ जनाले सम्पर्क गर्न मिल्ने दूरसञ्चार सोधपुछ सेवा केन्द्रको नम्बर हो १९७ । नेपाल टेलिकममा दर्ता भएका कुनै कम्पनी, व्यक्ति वा संस्थाको ल्यान्डलाइन नम्बरको बारेमा जानकारी लिन यो सोधपुछ सेवाको प्रयोग गर्न सकिन्छ । २०६२ सालबाट प्रयोगमा आएको यो नम्बर सम्भवतः नेपाल प्रहरीको १०० पछिको सबैभन्दा बढी प्रयोग हुने नम्बर हो ।

**१९८:** नेपाल टेलिकममा दर्ता भएको कुनै पनि टेलिफोन सेवामा समस्या देखा परेमा १९८ नम्बरमा फोन गर्न सकिन्छ । यो सेवा प्राप्त गर्न सो नम्बरमा डायल गरेपश्चात् प्रदान गर्ने निर्देशनको पालना गर्नुपर्ने हुन्छ ।

## नमुना बन्न सक्छ...

मिलेन र धाउनुपन्यो भने त बिजोगै हुन्छ । 'सुविधा हुन्छ भनेको, गाडीले त हामीलाई भन्नु पो गरिब बनायो' गाडी सुविधा पनि चाहिएको बेला, बर्खाको बेला पाउन नसकेको गुनासो गर्ने ४६ वर्षीय लुंगेलीले भने, 'कमाइ छैन, देखे पछि चढ्न मन लागिहाल्छ, खर्चको कालमात्रै ।' उनको गाउँमा अहिले नियमित गाडी पुग्न नसके पनि तीन घन्टा परको धोबीबजारबाट मन्थलीका लागि प्रत्येक बिहान एउटा गाडी छुट्छ ।

जिल्लाको सबैभन्दा विकट मानिने उत्तरी गाविस बाग्मतीभण्डारका बासिन्दाको अवस्था त भन्ने बिजोग छ । 'पहिला-पहिला गाडी नचल्दा जान-आउन एक-एक दिन र काम गर्न एक दिन गरी तीन दिन खर्च हुन्थ्यो । अहिले गाडीको सुविधा भएपछि पनि उति नै समय लाग्छ, तर खर्चचाहिँ ज्यानको एक हजारले पनि पुग्दैन ।' बाग्मती-६ का आडफुटी शेर्पाले भनिन्, 'हामीलाई त गाडीले कंगालै बनाउने भइसक्यो ।' उनको गाउँ पुग्ने बाटो जिल्लाभित्रैबाट बने पनि गाडी कुद्न सकेको छैन । तर उनीहरू केही घण्टाको हिँडाइपछि दोलखाको जिरी पुगेर गाडीबाट खिम्तीबेंसी हुँदै एक दिन लगाएर मन्थली आउँछन् ।

भनिन्छ, बाटो जीवनस्तर सुधारको प्रमुख मापदण्ड हो, बाटोले मान्छेलाई आत्मनिर्भर बन्न सघाउ पुऱ्याउँछ । यही विश्वासका आधारमा केही वर्षयतादेखि रामेछापमा विकासका लागि गएको हरेक बजेट बाटोमा खर्च गरिँदै आएको छ । एक प्रकारले अघोषित रूपमा सञ्चालन भएको बाटो अभियानले जिल्लाभरि सडकै-सडक खनिएका छन् । 'प्लेनबाट हेर्दा रामेछापमा जुन सडकको सञ्जाल देखिन्छ, त्यो देख्दा आरिसै लागेर आउँछ ।' छिमेकी ओखलढुंगाका एमाले सचिव नेत्र भट्टराई भन्छन्, 'बाटोमा रामेछापले साँच्चै फड्को मान्छा छ ।' यस्तो सडक-सञ्जाल दक्षिणको छिमेकी जिल्ला सिन्धुलीमा समेत नभएको दाबी

जिविसका सूचना अधिकृत दीपक सुवेदीको छ ।

बाटो निर्माणमा प्राविधिक एवं जैविक दृष्टिले संयम अपनाउने र बाटो खन्ने क्रमसँगै स्थानीयवासीका लागि आयआर्जन र जीवनस्तर सुधारका कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्ने हो भने बाटो निश्चय नै विकासको प्रमुख मापदण्ड बन्नसक्छ । तर रामेछापमा उपरोक्त दुवै कुरा पालना भएका छैनन्, जसले गर्दा रामेछापमा वन विनाश, भू-क्षय बढेर माटो थप सुक्खा त बनेको छ नै, गरिबी पनि चुलीमा पुगेको छ । एमाले नेता आनन्द श्रेष्ठ भन्छन्, 'बाटो खन्नका लागि चाहिने गाइडलाइन

कसैले पालना गरेको छैन ।' उनको भनाइसँग सहमति छ नेपाली कांग्रेसका जिल्ला नेता कृष्ण महतको पनि । उनी भन्छन्, 'बरु बाटोको योजना कसरी आफ्नो हातमा पार्ने भन्ने होडबाजीमात्रै छ ।'

## निर्देशिका कसैले मान्दैनन्

स्थानीय निकायमा जनप्रतिनिधिको रिक्तता लम्बिँदै गएपछि र प्रशासनयन्त्रले नेतृत्व लिन अस्वीकार गरेपछि सर्वदलीय संयन्त्रको अवधारणालाई कार्यरूप दिइएको थियो । त्यसलाई सजिलो बनाउन नीति-निर्देशिका जारी गरेर संविधानसभा निर्वाचनमा खसेको भोटको आधारमा

# सर्वदलीय संयन्त्रका नाममा

मुखले इमानदारी र नैतिकता ओकलेर ठीक उल्टो व्यवहार गर्ने केन्द्रीय नेताहरूको रोगबाट जिल्लाका नेताको नेतृत्व पक्ति विरलैमात्र मुक्त होला । अफ सर्वदलीय संयन्त्रका नाममा विकास योजना बाँडफाँड गर्ने पछिल्लो प्रवृत्तिले जिल्लामा यस्तो स्थिति उत्पन्न भइसक्यो कि अनियमिता र बेरुजुमा नमुछिएको नेता भेट्नु र स्यालको सिंग भेट्नु उस्तैउस्तै हुन थालिसक्यो । तर नेकपा एमाले जिल्ला कमिटी सदस्य रहेका आनन्द श्रेष्ठ यस्तै विरलैमध्ये पर्छन् । यद्यपि जिल्ला नेतृत्वमा रहेर धेरैजसो काठमाडौँ बस्ने गरेको भन्ने आरोपबाट उनी पनि मुक्त भने छैनन् । तर जिल्लाका विकास योजनाका सन्दर्भलाई लिएर कुरा गर्दा उनी निकै जानकार र स्पष्ट भेटिए । सर्वदलीय संयन्त्रका नाममा तीन दलका प्रमुख नेताहरूको सिन्डिकेट चलिरहेको बताउने उनले जिल्ला भित्रिएको विकास बजेटमा लुट मच्चिने कारण नै यही भएको दाबी

गरे । 'त्यो सिन्डिकेटमा जनताको त के कुरा ! दलभित्रकै आमपंक्तिको पनि राय छैन ।' सीमित नेताहरूको मनपरीतन्त्रले गर्दा ती नेता सम्बन्धित रहेको दलमात्र नभएर लोकतन्त्र नै बदनाम हुन थालेको बताउने श्रेष्ठले भने, 'व्यक्तिगत स्वार्थभन्दा माथि उठ्न कोही चाहँदैनन् ।' उनको भनाइमा राजनीतिक दलका अगुवा सर्वदलीय संयन्त्रमा बस्ने र उनीहरूले आफ्नो पाकेटका निश्चित मान्छेलाई उपभोक्ता समितिमा राख्ने रोगबाट प्रमुख तीनै दल मुक्त छैनन् । 'ठेकेदारले डोजर प्रतिघण्टा १८-१९ सयसम्ममा ल्याउँछ तर जिविसमा ४५ सय प्रतिघण्टाको दरले बिल पेस हुन्छ ।' यो प्रवृत्तिले लोकतन्त्रको भविष्यलाई नै धरापमा पारेकोमा चिन्तित श्रेष्ठ भन्छन्, 'उपभोक्ता समितिमा बस्नु भनेको कमाउने मौका हो भन्ने मात्र ठानिन्छ । राजनीतिक भविष्यका बारेमा सोच्ने प्रवृत्ति नै हराउँदै गएको छ ।' जिल्लामा कुनै मापदण्डबिना मनपरी ढंगले सडक खन्ने प्रवृत्ति बढेको बताउँदै श्रेष्ठले यसको मूल कारण नै अनियमितता



प्रतिनिधित्व गर्ने व्यवस्था गरियो । तर अहिले त्यो निर्देशिकालाई दलका अगुवाहरूबाटै उल्लंघन गर्ने प्रवृत्ति बढेको छ । 'सर्वदलीय संयन्त्रमा दलको प्रमुख वा उसले तोकेका एकजनाले प्रतिनिधित्व गर्नुपर्नेमा आठ-दसजना मान्छे लिएर आउँछन् ।' जिविसका एक कर्मचारी भन्छन्, 'नियमले मिल्दैन भन्थो भने परिपत्रमा पार्टी प्रमुख वा उसले तोकेको व्यक्ति पो भन्थ्यो छ त संख्या त तोक्यो छैन नि भनेर बसिदिन्छन् । उनीहरूले भनेअनुसार भएन भने होहल्ला गर्न थाल्छन् ।' दलका नेताहरूका अगाडि नियमका कुरा गर्दा आफूहरूले मूर्ख बन्नु परेको दुःखेसो गर्ने ती कर्मचारीका भनाइमा

यो प्रथाको सुरुआत माओवादीले गरेका हुन् । 'माओवादीका नेताले थप मान्छे लिएर आएर होहल्ला गर्दा हुन्छ भने हामी पनि के कम भन्दै अरू दलले पनि हूल लिएर आउन थालेका छन् ।' अनावश्यक मान्छेहरूले गर्दा नै हल भरिने गरेको बताउँदै उनी भन्छन्, 'योजनाहरू जथाभावी टुक्रिने, दोहोरिने, आयआर्जन र जीवनस्तर सुधारका लागि आएको बजेट सडक खर्च हुने कारण नै यही हो । नियमले मिल्दैन भन्थो भने त जान्ने कि हामी जान्ने ! भनेर उल्टै हप्काउँछन् । केन्द्रको निर्देशिकामै यही छ भन्थो भने केन्द्रले भनेर हुन्छ ? उसले भनेकै कुरा लागू हुने भए यहाँ हामी किन चाहियो ? त्यो

नियम बनाउनेले नै आएर काम गरोस् न भन्छन् । हामीले त थाहा पाएर पनि नपाएजस्तो गर्नुपर्छ ।'

स्थानीय निकाय सञ्चालन निर्देशिकाले संयन्त्रमा प्रतिनिधित्व गर्ने व्यक्तिले उपभोक्ता समितिमा बस्न नपाउने स्पष्ट व्यवस्था गरेको छ । त्यसमा स्थानीय दलहरूले प्रतिबद्धता पनि जनाएका छन् । तर त्यो प्रतिबद्धता कागजमा मात्रै सीमित छ । 'हरेकले उपभोक्ता समितिमा आफ्नो मान्छे राख्ने गर्छन् । २५-३० प्रतिशत जनसहभागितामा काम गर्नुपर्ने कार्यक्रम छन् । तर २५-३० प्रतिशत नाफा निकाल्ने गरी काम गर्छन् ।' जिविस स्रोत भन्छन्, 'इमानदारीपूर्वक काम नगर्ने उपभोक्ता समितिलाई कारबाही गर्नुपर्ने भने ६ महिनामा पनि सकिँदैन ।' यो कुरा एमालेका आनन्द श्रेष्ठ र कांग्रेसका कृष्ण महत पनि स्वीकार्छन् । उनीहरूको भनाइ छ, 'यस्तो प्रवृत्तिले जिविसका अनियमितता गर्ने कर्मचारीलाई भन्ने सजिलो भएको छ ।'

## आफ्नै हात, जगन्नाथ

संयन्त्रमा बस्ने दलका नेताहरूले समग्र जिल्लाको प्रतिनिधित्व गर्न नसक्नु रामेछापको सबैभन्दा चर्को विडम्बना भएको जानकारीहरूको भनाइ छ । 'मौका पर्नासाथ हरेकले आफ्नै गाउँमा मात्रै योजना पाउँछन्, आवश्यकता होस् या नहोस् ।' आफैँ पनि कर्मापटक दलीय संयन्त्रमा प्रतिनिधित्व गरेका कांग्रेस नेता महत भन्छन्, 'यो प्रवृत्तिले कतिपय ठाउँमा योजना दोहोरिएका छन् भने आवश्यक भएको क्षेत्रका जनता विकासको अवसरबाट वञ्चित भएका छन् ।'

त्यतिमात्रै होइन, बाटो खन्ने विषयमा इतर दलका नेताहरूबीच अघोषित प्रतिस्पर्धासमेत छ । 'बाटोमा कसैले अगुवाइ गर्नु भन्ने विरोधी पार्टीको अर्को नेता आरिसले जल्न थालिहाल्छ, जनता आफ्नो पक्षमा भसक्कै पार्ने भो भनेर ।' महत भन्छन्, 'अनि उसले पनि आफ्नो पहुँच प्रयोग गरेर त्यही गाउँमा बाटोको

# सीमित नेताको मनपरी छ

भएको दाबी गरे । 'कुन स्टाफ सडक खन्दा उपयुक्त हुन्छ, सामरिक दृष्टिले पनि कुन बाटो उपयुक्त छ भन्ने मापदण्ड जिविस, जिल्ला प्राविधिक कार्यालय कसैसँग पनि छैन ।' एउटा गाउँ जाने बाटो तीन वटासम्म खनिएको उदाहरण दिँदै उनले भने, 'जिल्लामा हजार किमि बाटो खनिसक्दा सय किमिमा पनि गाडी नियमित गुड्न नसक्नुको कारण नै यही हो ।' बाटो खन्ने अघोषित प्रतिस्पर्धाले वन विनाश र भूक्षयको विकराल स्थिति उत्पन्न भएको तथा तुलनात्मक रूपले सुक्खा मानिने जिल्लालाई थप सुक्खा बनाएको उनको ठम्याइ छ ।

विकास भनेको सडक हो भन्ने आमबुझाइका कारण विपन्न वर्गको आत्मनिर्भरता, स्वास्थ्य, शिक्षा आदिका लागि आएको बजेटसमेत सडकमा खर्च गर्ने प्रवृत्ति बढेको उनको ठम्याइ छ । 'तोकिएको क्षेत्रमा बजेट खर्च भएका कारणले पनि रामेछापवासीको जीवनस्तर सुधार हुन नसकेको उनले बताए । 'सडकमा खर्च गर्ने प्रवृत्तिले आयआर्जनका



आनन्द श्रेष्ठ, युवा नेता, एमाले  
रामेछाप

सबै कार्यक्रम ओभरलमा परेका छन् । सडकसँगसँगै आयआर्जनका अन्य कुरा लैजान नसकेका कारण गरिबी भन्ने बढेको र विकल्पको खोजीमा मान्छे पलायन हुन बाध्य हुँदा रामेछापको जनसंख्या घट्न थालेको जानकारी दिँदै उनले भने, 'सडक जनताको जीवनस्तर सुधार गर्ने माध्यम हुनुपर्ने हो तर गाडीमा तिर्नुपर्ने महँगो भाडाले उनीहरूलाई भन्ने गरिब बनाएको छ ।'

अर्को योजना ल्याउँछ ।' यो प्रवृत्तिले एउटै गाउँमा चारवटासम्म सडक खनिएको उदाहरणसमेत आनन्द श्रेष्ठले दिए । प्रतिस्पर्धात्मक भावनाका कारण प्राविधिक अध्ययन नगरी डोजर लगाएर बाटो खन्ने प्रवृत्तिले गर्दा वन विनाश र भूक्षयको विकराल स्थिति उत्पन्न भएको बताउँदै उनले भने, 'यो प्रवृत्तिले तुलनात्मक रूपमा सुकखा मानिने रामेछापको माटो झनै सुकखा हुन पुगेको छ ।'

त्यसो त रामेछापमा सडक खन्नका लागि स्विस परियोजनाअन्तर्गतको जिल्ला सडक सहयोग कार्यक्रमले २०५८ सालमा प्रारूप तयार गरेको थियो । दलीय सहमतिसमेत लिएर प्राविधिक अध्ययनसमेत गरी तयार पारिएको उक्त मास्टर-प्लानअनुसार काम गर्न सकेको भए अहिलेसम्ममा रामेछापवासीको जीवनस्तर कायापलट भइसक्ने थियो ।' जिविस स्रोत भन्छ, 'तर १० वर्षका लागि बनाइएको त्यो मास्टर-प्लान १० प्रतिशत पनि पालना भएन ।' त्यतिमात्र होइन, अहिले पनि जिल्लाका मुख्य सडक कुन-कुन हुन्, कुन-कुन सहायक सडक हुन् भनेर छुट्याउनै नसक्ने स्थिति उत्पन्न भएको छ । 'सामरिक महत्त्व हेरेर प्राथमिकता निर्धारण गरी स्तरोन्नतिका लागि बजेट छुट्याउने हो भने अझै पनि केही बिग्रिएको छैन । तर फलानोले खनेको बाटोलाई प्राथमिकतामा राख्ने, हाम्रोलाई चै नराख्ने भन्दै दलकै नेताहरू पाखुरा सुकिँन आइपुग्छन् ।' जिविसका एक प्राविधिक दुःखेसो गर्छन् ।

## छैन जीवनस्तर सुधार

दलीय संयन्त्रले भित्र्याएको अर्को विकृति भनेको रकमान्तर गर्ने र उद्देश्यविपरीत गएर खर्च गर्ने प्रवृत्ति पनि हो । दलित, महिला जनजाति, एवं विपन्न वर्गको उत्थानका लागि सरकारले स्थानीय निकायलाई बजेट व्यवस्था गर्दा प्रतिशत नै तोकेको हुन्छ । तर संयन्त्रमा बस्नेहरूले त्यो बजेटसमेत बाटोमा खर्च गर्ने गरेका

छन् । 'बाटो नभई कसरी जीवनस्तर सुधार हुनसक्छ ? भन्ने तर्क राख्छन् ।' जिविस स्रोत भन्छ, 'नेताहरूका अगाडि हामी त लाटो हुनुपर्छ ।' केही वर्षयता सुरु भएको अघोषित बाटो अभियानका कारण जिल्लामा करिब हजार किमिभन्दा बढी बाटो खनिसकिएको छ तर सय किमिमा मात्र नियमित गाडी कुद्न सक्छ । नियमविपरीत डोजर लगाएर खनिएका आधाभन्दा बढी बाटाहरू पहिरोले पुरिएर पुनः खर्च गर्नुपर्ने स्थिति उत्पन्न भएका छन् । ट्रयाक खोल्ने, सडक बनाउने, पहिरो पन्छाउने नाममा हरेक वर्ष बजेट खन्याउने प्रवृत्तिले गर्दा जनताको



आर्थिक अवस्था उकार्ने कुरा ओभरलमा परिरहेका छन् । नेताहरूमा पनि कता फाइदा हुन्छ उतै ध्यान दिने प्रवृत्तिले संस्कारको रूप लिइदिँदा विपन्नका बोली बोलिदिने मान्छे पाउन छाडिएको छ । जिल्लाका राजनीतिक गतिविधिलाई नजिकैबाट नियालेका तामाकोसी सेवा समितिका कार्यक्रम संयोजक गोविन्द घिमिरे भन्छन्, 'जनताको जीवनस्तर सुधारमा यस्तो प्रतिस्पर्धा भइदिएको भए कस्तो हुन्थ्यो !'

## सम्भावना प्रचुर छ

तीन लाल अर्थात् कृष्णलाल, गंगालाल र पुष्पलालको जिल्लाका रूपमा चिनिएको रामेछापले पछिल्लो दशकमा जुनारखेती हुने जिल्लाको रूपमा पहिचान बनाएको छ ।

यद्यपि जुनारले अझै बृहत् रूप लिन सकेको छैन । कृषि विकास कार्यालय, रामेछापका योजना अधिकृत विकास पौडेलका अनुसार जिल्लाका बांम्ती, बिजुलीकोटलगायतका क्षेत्रमा अलैंची, चियाको सम्भावना छ भने सुकखा मानिने अन्य क्षेत्रमा अनार र बेसारखेतीलाई व्यावसायिक ढंगले अगाडि बढाउने हो भने केहीवर्षमै किसानको जीवनस्तर कायापलट हुनसक्छ । 'गाडी भाडा अत्यन्तै महँगो भएको र मार्केटिङ च्यानल विकास नभएकोले तरकारीखेती पनि अपेक्षित रूपमा फस्टाउन नसकेको पौडेलको भनाइ छ । उता जिल्ला पशु सेवा कार्यालयका प्रमुख डा. रामकमार श्रेष्ठ डालेघाँस प्रशस्त भएको र श्रमबजार सस्तो भएकोले रामेछाप व्यावसायिक बाख्रापालनका लागि उपयुक्त भएको बताउँछन् । 'व्यावसायिक बाख्रापालनको अभियान सुरु गर्ने हो भने यहाँका मान्छेले रोजगारीका लागि विदेश गइरहने पर्दैन ।' सीमित बजेटका कारण आफ्नो कार्यालयले त्यसको पहल चाहेर पनि गर्न नसकेको बताउने उनी भन्छन्, 'स्थानीय निकायलाई आफ्नो बजेटको १५ प्रतिशत किसानको क्षमता अभिवृद्धिमा खर्च गर्ने पर्ने निर्देशिका बनाएर सकारात्मक काम थालेको छ ।' उनले किसानलाई योजना प्रस्ताव लेखनमा अभ्यस्त गराउन आफूले अभियान सुरु गरेको जानकारी पनि दिए ।

रामेछापको त्योभन्दा पनि ठूलो सम्भावना जलविद्युत् हो । यदि लिखु आयोजनामा अवरोध नभएको भए अहिलेसम्ममा रामेछापको पूर्वीभेगको जीवनस्तर अर्कै भइसक्ने धारणा अधिकांशको छ । लिखुबाहेक पनि सम्भावना भएका लघु-जलविद्युत् योजनाहरू थुप्रै छन् । बिजुलीकोट गाविसमा जनसहभागितामा पोकु दोभान लघुजलविद्युत् योजना त सुरु नै भइसकेको छ । यस्ता योजनाहरूलाई तीव्रता दिँदै स्थानीय जनताको जीवनस्तर उकास्ने कार्यक्रमहरूमा पनि ध्यान पुऱ्याउने हो भने रामेछापलाई नमुना बन्नामा कसैले रोक्न सक्दैन ।

# ‘हेलो सरकार’ कक्ष सञ्चालन निर्देशिका, २०६८

सेवाग्राही नागरिकका लागि आवश्यक बुँदाहरूमात्र यहाँ उल्लेख गरिएको छ ।

**प्रस्तावना:** प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयलगायत विभिन्न मन्त्रालय तथा निकायमा प्राप्त हुने विभिन्न किसिमका जनगुनासो र सुभावहरूको उचित सुनुवाइ गर्न, मन्त्रालयबाट हुने नीतिगत निर्णय, कार्यसञ्चालन र शान्ति सुरक्षाको स्थितिको सम्बन्धमा जानकारी लिई शासकीय व्यवस्थामा सुधार गरी जनमुखी प्रशासन व्यवस्थाको प्रवर्द्धन गर्नका लागि सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ३१ र सुशासन व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम २० ले गरेको व्यवस्थालाई प्रभावकारी बनाउन यो निर्देशिका बनाई लागू गरिएको छ ।

## परिच्छेद-१

### हेलो सरकार कक्षको व्यवस्थापन विधि

#### १.१ हेलो सरकार कक्षको व्यवस्था

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा चौबीसै घण्टा सञ्चालनमा रहने गरी हेलो सरकार कक्षको स्थापना गरिनेछ । यस कक्षमा घटना/दुर्घटनाको बारेमा जानकारी दिन वा उद्धारको लागि सहायता माग गर्न वा महिला हिंसाको घटनाको बारेमा सूचना दिन वा सार्वजनिक सेवाको विषयमा गुनासो सुभाव दिन वा सरकारीसेवाको प्रवाहमा देखिएका विकृति, विसंगति वा अनियमितताका बारेमा उजुरी दिन सकिनेछ । यस प्रयोजनको लागि जानकारी दिन चाहने वा मद्दत माग गर्ने वा गुनासो गर्न चाहने जो कोहीले देहायबमोजिमको माध्यमबाट कक्षमा सूचना दिन सकिनेछ ।

क) टोल फ्रि टेलिफोन नम्बर ११११ मा टेलिफोन गरी कक्षका कर्मचारीलाई टिपाएर ।

ख) कक्षको फ्याक्स नम्बर ११०० मा फ्याक्स गरेर ।

ग) कक्षको 1111@opmcm.gov.np मा इमेल गरेर ।

घ) कक्षको ११११ नम्बरमा SMS गरेर ।

ङ) कार्यालयको Website: [www.opmcm.gov.np](http://www.opmcm.gov.np) को complaints and suggestions बाट पठाएर ।

च) कक्षमा पत्र पठाएर ।

छ) आफैँ उपस्थित भएर जानकारी दिएर ।

१.१.२ प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा साविकमा रहेको जनगुनासो व्यवस्थापन एकाइमा प्राप्त हुने,

प्रधानमन्त्री, मुख्य सचिव र अन्य पदाधिकारीलाई सम्बोधन गरी प्राप्त हुने तथा राष्ट्रपति, उपराष्ट्रपति र सभामुखमार्फत प्राप्त हुने सबै किसिमका निवेदन गुनासो, तथा सुभावहरू यस कक्षबाट व्यवस्थापन हुनेछन् ।

१.१.३ कक्षबाट सबै मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायसँग विद्युतीय सञ्जालमार्फत जनगुनासो प्रेषित गर्ने, कार्यान्वयन अवस्थाको जानकारी लिने/दिने र प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ । कक्षमा सबै मन्त्रालय तथा केन्द्रीय निकायले गुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवार अधिकृत, गुनासो व्यवस्थापन अधिकारी (नोडल अधिकृत) को नाम, पद, फोन नं., इमेलसहितको विवरण पठाउनुपर्नेछ र कक्षले सो को अध्यावधिक अभिलेख राख्नेछ ।

१.१.४ निजी क्षेत्र तथा नागरिक समाजका संस्थाहरूसँग सम्बन्धित जनगुनासो तथा सुभावहरूको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित संस्थाको नै हुनेछ ।

#### १.२ सूचनाको अभिलेखन

क) टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनबाट प्राप्त सूचना

कक्षमा कार्यरत एकजना कर्मचारीलाई टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनबाट आउने सूचनाको अभिलेखन गर्ने प्रयोजनको लागि खटाइनेछ । यस्तो कर्मचारीको जिम्मेवारी देहायबमोजिमको हुनेछ ।

१.२.१ कक्षको टोल फ्रि नम्बरबाट आउने जानकारी वा माग वा गुनासो अनुसूची- १ बमोजिमको ढाँचामा टिप्पुपर्नेछ । यसरी टिपोट गर्दा निम्न कुरालाई ध्यान दिनुपर्दछ ।

क) तीन घण्टीभित्रै टेलिफोन उठाइसक्ने ।

ख) सुस्मा प्रधानमन्त्री कार्यालय र नमस्कार भन्ने वाक्यांश प्रयोग गर्ने ।

ग) शिष्ट, सम्म र नम्र भाषामा कुरा गर्ने ।

घ) सामान्यतया एक गुनासोकर्तासँग बढीमा तीन मिनेटभन्दा बढी कुरा नगर्ने ।

ङ) दोहोर्न्याएर कुरा नगर्ने । तर भनेको कुरा स्पष्ट भए नभएको यकिन गर्ने ।

च) गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना, सम्पर्क नम्बर, इमेल टिपोट गर्ने ।

छ) मुख्य कुरामात्र टिपोट गर्ने ।

ज) रेकर्ड मेसिनमा रहेका सबै गुनासाहरू Arcieve मा राखी स्थान खाली अवस्थामा राखेर छाड्ने ।

भ) आफूले टिपोट गरेको गुनासो तत्काल सम्बन्धित अधिकृतसमक्ष पेस गर्ने ।

- १.२.२ सो प्रयोजनको लागि उक्त कर्मचारीले तोकिएको अवधिभर हेडफोन प्रयोग गरी सावधानीपूर्वक टेलिफोनबाट प्राप्त जानकारीको अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।
- १.२.३ टोल फ्रि नम्बरको टेलिफोनकर्ता सेवाग्राही र आफूबीच भएको कुराकानीको रेकर्ड गर्ने ।
- १.२.४ सेवाग्राहीसँग कुराकानी गर्दा नरम र शिष्ट भाषामा सेवाग्राहीलाई कुनै पनि असजिलो वा अप्ठेरो नहुने गरी गर्नुपर्छ । अनुसूची- १ मा उल्लेख भएका बाहेकका नचाहिने कुराहरुमा जानकारी दिन आग्रह गर्नु वा बाध्य पार्नु हुँदैन ।
- १.२.५ यसरी टोल फ्रि टेलिफोनबाट प्राप्त सूचनाको अभिलेखन गर्ने जिम्मेवारी भएको अधिकृतलाई अन्य कामको जिम्मा दिएरमात्र जिम्मेवारीबाट मुक्त हुनुपर्दछ, अर्को कर्मचारीलाई जिम्मा नलगाई छोड्न पाइने छैन । सो को प्रत्यक्ष निर्देशन र नियन्त्रण कक्षका उपसचिवले गर्नेछन् ।
- १.२.६ यसरी अभिलेखन गरिएको विवरण सुरक्षित र सिलसेलेवार रूपमा तोकिएको बक्स फाइलमा राख्नुपर्छ ।

### ख) फ्याक्स, इमेल, एसएमएस र पत्रबाट प्राप्त सूचना

कक्षमा एक कर्मचारीलाई फ्याक्स, इमेल, एसएमएस र पत्रबाट आउने जानकारी वा सहायताको माग वा गुनासोको अभिलेखन गर्ने प्रयोजनको लागि खटाइनेछ । यस्तो कर्मचारीको जिम्मेवारी देहायबमोजिम हुनेछ ।

- १.२.७ एक/एक घण्टाको अन्तरालमा इमेल चेक गरी अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेख तयार गर्नुपर्दछ ।
- १.२.८ फ्याक्सबाट प्राप्त जानकारी, सूचना वा गुनासो बढीमा एक/एक घण्टामा संकलन गर्नुपर्दछ । तर दुर्घटना वा आपत्कालीन सहायता वा अनियमितता भइरहेको व्यहोराको सूचना तत्काल अभिलेख बनाई अविलम्ब कक्ष प्रमुखसमक्ष पेस गर्नुपर्नेछ ।
- १.२.९ एसएमएसबाट प्राप्त हुने जानकारी वा सूचना वा गुनासो अनुसूची- २ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेखन गर्नुपर्दछ ।
- १.२.१० पत्रमार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासो प्रत्येक सिफ्टमा एकपटक संकलन गर्नुपर्दछ ।
- १.२.११ आफैं उपस्थित भएर जानकारी दिन, सूचना गर्न वा गुनासो गर्न चाहनेका विवरण अनुसूची- १ बमोजिम अभिलेखन गर्नुपर्दछ ।

### १.३ सूचनाको प्रशोधन:

कक्षमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त सूचनाको प्रारम्भिक, अन्तरिम र अन्तिम गरी देहायबमोजिम तीन तहमा

प्रशोधन गरिनेछ ।

### क) प्रारम्भिक तह

- माथि बुँदा नम्बर (ख) अनुसारको जिम्मेवारी भएको कर्मचारीले अभिलेखन गर्ने कामबाहेक कक्षमा प्राप्त सूचनाको प्रारम्भिक प्रशोधन यस प्रकार गर्नुपर्दछ ।
- १.३.१ दुर्घटनामा, आपत्कालीन सहायता र अनियमितता भइरहेको भन्ने विषयमा बाहेकका इमेल र एसएमएसमार्फत प्राप्त सूचना प्रत्येक घण्टा उपसचिवसमक्ष तेरिज बनाई प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।
- १.३.२ पत्रमार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना गुनासो वा आफैं उपस्थित भएर दिएको सूचना, जानकारी वा गुनासो संकलन गरी सिफ्टमा एक पटक उपसचिवसमक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्छ ।
- १.३.३ टोल फ्रि नम्बरबाट सूचना प्राप्त भई अभिलेखन गरी बक्समा राखिएका अभिलेखहरु प्रत्येक घण्टा उपसचिवसमक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।
- १.३.४ आपराधिक घटनाको सूचना वा दुर्घटना वा विपद्जस्तो आपत्कालीन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल उपसचिवसमक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।
- १.३.५ उपसचिवसमक्ष प्रस्तुत गरिएकोमा निकास आबमोजिम आवश्यक कारबाही गरी फर्स्याट गर्नुपर्दछ ।
- १.३.६ कक्षमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा गुनासोमा भए गरेका कारबाहीको बारेमा सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई जानकारी गराउनुपर्दछ ।

### ख) अन्तरिम तह

कक्षका कामकारबाहीको समन्वय र व्यवस्थापन गर्न कक्षमा एकजना उपसचिवको व्यवस्था गरिनेछ । यसरी खटिने उपसचिवले देहायबमोजिम सूचनाको प्रशोधन गर्नुपर्दछ ।

- १.३.७ सम्बद्ध कर्मचारीबाट प्राप्त सूचना/अभिलेख देहायबमोजिम सर्टिङ्ग गर्नुपर्दछ :

क) प्राप्त गुनासोमध्ये आफूलाई अधिकार भएकोमा आफैं सम्बन्धित निकायलाई निर्देशन दिने र नभएकोमा सहसचिव वा सचिवसमक्ष प्रस्तुत गरी निर्देशन माग गर्नुपर्नेछ ।

ख) आपराधिक घटनाको सूचना वा दुर्घटना वा विपद्जस्तो आपत्कालीन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल सम्बन्धित मन्त्रालयका सचिवलाई जानकारी गराई लगत्तै सहसचिव वा सचिवसमक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।

ग) सहसचिव वा सचिवसमक्ष प्रस्तुत विषयमा निकास आबमोजिम अगाडिको कारबाही गर्नुपर्दछ ।



- १.३.८ कक्षबाट भए गरेका कारबाहीको विषयमा अनुसूची- ५ बमोजिमको ढाँचामा पाक्षिक प्रतिवेदन तयार गरी सहसचिव वा सचिवसमक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।
- १.३.९ मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायको कार्यकारी प्रमुखबाट अनुसूची- ३ बमोजिमको ढाँचामा प्राप्त दैनिक प्रतिवेदन संकलन र संश्लेषण गरी एकीकृत विवरण तयार गरी सहसचिव वा सचिवसमक्ष प्रस्तुत गर्नुपर्दछ ।
- १.३.१० मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका कार्यकारी प्रमुखले दैनिक प्रतिवेदनमा औल्याएका समस्या समाधानका लागि प्रधानमन्त्री मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको सम्बन्धित डेस्कमा पठाउनुपर्दछ । यसरी पठाएको समस्याको बारेमा डेस्कबाट भए गरेका कारबाहीको विषयमा पाक्षिक रूपमा प्रतिवेदन प्राप्त गर्नुपर्दछ ।
- १.३.११ कक्षमा सूचना दिने वा गुनासो गर्ने व्यक्तिको सुरक्षा र संरक्षण गर्नुपर्ने विषयको निकर्षाल गरी सहसचिव वा सचिवसमक्ष सिफारिस गर्नुपर्दछ ।
- १.३.१२ प्रत्येक महिना कक्षमा महत्वपूर्ण सूचना दिने वा गुनासो गर्ने सेवाग्राहीमध्ये एकजना उत्कृष्ट सेवाग्राहीलाई पुरस्कारको लागि अनुसूची- ५ बमोजिमको ढाँचामा सहसचिव वा सचिवसमक्ष सिफारिस गर्नुपर्नेछ ।

### ग) कार्य फर्स्योट तह

कक्षको काम कारबाहीलाई प्रभावकारी बनाउन र सेवाग्राहीका गुनासो र सूचनामा तत्काल कारबाही गरी टुंगोमा पुऱ्याउनका लागि कक्षमा सहसचिव वा सचिवलाई कक्षको प्रमुखको रूपमा खटाइनेछ । यसरी खटिने सहसचिव वा सचिवले देहायबमोजिमको जिम्मेवारी वहन गर्नुपर्दछ ।

- १.३.१३ उपसचिवबाट निर्देशन माग भई आएकोमा आफैले दिने निर्देशन दिन मिल्ने विषय भए तत्काल निर्देशन दिने । सम्बन्धित निकायको नोडल अधिकृतलाई सम्पर्क गरी गुनासो फर्स्याउन अनुसूची-७ बमोजिम निर्देशन दिने र भएको कारबाहीको जानकारी प्राप्त गरी अभिलेख गर्न लगाई सम्बन्धित सूचनाकर्तालाई जानकारी दिन कक्षका उपसचिवसमक्ष पठाउने ।
- १.३.१४ अपराध नियन्त्रणका लागि सहयोगी हुने सूचना तत्काल सम्बन्धित निकायका सचिव/प्रमुख वा नोडल अधिकृतमार्फत सञ्चार गरी सुरक्षाकर्मी/राहतकर्मी परिचालनको लागि निर्देशन दिने र भएको कारबाहीको विवरण प्राप्त गरी अभिलेखन गरी सम्बन्धितलाई जानकारी दिन कक्षका उपसचिवसमक्ष पठाउने ।
- १.३.१५ दुर्घटना वा विपद्को अवस्थामा आपत्कालीन सहायता माग भएको विषयमा सचिव/प्रमुख वा नोडल अधिकृतलाई तत्काल सूचना गरी सुरक्षाकर्मी परिचालन गर्न निर्देशन दिने र भएको कारबाहीको विषयमा जानकारी प्राप्त गरी अभिलेखन गरी उपसचिवसमक्ष पठाउने ।

- १.३.१६ गुनासो फर्स्योटको सिलसिलामा वा अपराध नियन्त्रण वा आपत्कालीन अवस्थामा सहायताको परिचालनको लागि दिइएको आदेशको पालना अवरोध उत्पन्न भएको अवस्थामा सो विषयको जानकारी सचिवमार्फत मुख्य सचिव र प्रधानमन्त्रीलाई दिने र निकास भएबमोजिम गर्ने ।
- १.३.१७ कक्षमा सूचना दिने वा गुनासो गर्ने सेवाग्राहीको सुरक्षा र संरक्षण गर्नको लागि उपसचिवबाट सिफारिस भएका र अन्य सेवाग्राहीको सुरक्षा संरक्षणको लागि आवश्यक व्यवस्था मिलाउन निर्देशन दिने र यसको नियमित अनुगमन गर्ने ।
- १.३.१८ प्रत्येक महिना कक्षमा महत्वपूर्ण सूचना दिने वा गुनासो गर्ने सेवाग्राहीमध्ये उपसचिवबाट सिफारिस गरिएका एकजना उत्कृष्ट सेवाग्राहीलाई पुरस्कारको व्यवस्था गर्ने ।
- १.३.१९ कक्षबाट भए गरेका कारबाहीको विषयमा तथा मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका कार्यकारी प्रमुखबाट प्राप्त भई उपसचिवबाट प्रशोधन भएका प्रतिवेदनहरूलाई अन्तिम रूप दिई मुख्य सचिवसमक्ष पेस गर्ने र मुख्य सचिवले प्रधानमन्त्रीसमक्ष पेस गर्ने ।
- १.३.२० यस निर्देशिकाबमोजिम गुनासो सुनुवाइको सन्दर्भमा दिइएका निर्देशनहरूको पालना नगर्ने, गुनासो फर्स्योटमा ध्यान नदिने, लापरवाही गर्ने तथा तोकिएको समयमा प्रतिवेदन नदिने कार्यालय प्रमुख, नोडल अधिकृत, मन्त्रालयका सचिव वा केन्द्रीय निकायका कार्यकारी प्रमुखलाई विभागीय कारबाही गर्न मुख्य सचिवसमक्ष सिफारिस गर्ने ।

### १.४. जनगुनासोको वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन

- १.४.१. प्राप्त गुनासो, माग वा सुभाब कार्यान्वयनको क्रममा हेलो सरकार कक्षले जनगुनासोहरूलाई देहायबमोजिम उच्च प्राथमिकता प्राप्त (अति जरुरी), प्राथमिक प्राप्त (जरुरी) र साधारण (सामान्य) गरी तीन वर्गमा वर्गीकरण गरी अग्रिम कारबारी गर्नेछ ।

### १.४.२ उच्च प्राथमिकता प्राप्त/अति जरुरी गुनासो

यस वर्गमा देहायबमोजिमका गुनासोहरूलाई समावेश गरिनेछ :

- (क) सार्वजनिक निकायले वितरण गर्ने सेवासुविधामा भेदभाव वा वञ्चित गरिएको ।
- (ख) सार्वजनिक निकायबाट प्रदान गरिने सेवासुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको ।
- (ग) सार्वजनिक निकायले गैरकानुनी क्रियाकलापबाट संस्था वा व्यक्तिलाई हानी नोक्सानी भएको ।
- (घ) देशको संविधान र कानूनप्रदत्त हक अधिकारको उपभोगमा बाधा, अवरोध वा विभेद गरिएको ।

(ङ) भ्रष्टाचारजन्य तथा महिला हिंसासम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको ।

### १.४.३ उच्च प्राथमिकता प्राप्त/अति जरूरी गुनासोको कारबाही

उच्चप्राथमिकता/अति जरूरी जनगुनासोहरूको कारबाही सम्बन्धित निकायले देहायबमोजिम गराउनुपर्नेछ ।

- (क) अति जरूरी (उच्च प्राथमिकतामा परेका) विषय छ भने हेलो सरकार कक्षबाट सम्बन्धित निकायलाई सोभै निर्देशन दिई सोको बोधार्थ सम्बन्धित मन्त्रालय वा सचिवालयलाई दिन सकिनेछ ।
- (ख) गुनासोमाथि कारबाही किनारा गरी सम्बन्धित व्यक्तिलाई निजको इच्छानुसार अनिवार्य रूपमा जानकारी दिने ।
- (ग) अन्तिम नतिजा प्राप्त नभएसम्म अनुगमन गरी नै रहने ।
- (घ) यस्तो कारबाही किनारा नगर्ने कार्यालय वा निकायको प्रमुखलाई निर्देशिकाभा भएको व्यवस्थाबमोजिम कारबाही गर्न सिफारिस गर्ने ।

### १.४.४ प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासो

यसअन्तर्गत देहायका गुनासोहरू समावेश हुनेछन् :

- (क) विकास निर्माणसम्बन्धमा समस्या र सुभाबहरू ।
- (ख) सांगठनिक स्मरणपत्र र सुभाब ।
- (ग) नीतिगत विषय ।

### १.४.५ प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासोहरूको कारबाही

यस वर्गका जनगुनासोहरूको कारबाही सम्बन्धित निकायले देहायबमोजिम गर्नुपर्नेछ :

- (क) जनगुनासोहरूको कारबाही किनारा गर्ने ।
- (ख) कारबाही किनाराको जानकारी सम्बन्धितलाई दिने ।
- (ग) अनुगमन निकायले एक पटकमात्र अनुगमन गर्ने ।

### १.४.६ साधारण जनगुनासो

यसअन्तर्गत देहायका जनगुनासोहरू पर्नेछन् ।

- क) भैपरी आउने विषयसम्बन्धी जिज्ञासा ।
- ख) राष्ट्रिय महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रूचि उल्लेख भएको विषयमा
- ग) उपलब्ध सेवा सुविधाभन्दा बाहेकका विभिन्न सुभाब निवेदन
- घ) अवगत भए पुग्ने खालका भावनात्मक भनाइ, चिन्ताका विषय र सामूहिक रूपमा उपयोगी हुने विषय ।
- ङ) कारबाही गर्नुपर्ने समयवाधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका गुनासोहरू ।

च) माथि उच्च प्राथमिकता र प्राथमिकतामा नपर्ने अन्य विषय ।

### १.४.७ साधारण गुनासोहरूको कारबाही

यस वर्गका गुनासाहरूको कारबाही देहायबमोजिम हुनेछ :

- क) कारबाही किनारा गर्ने निकायले जानकारीमा लिने
- ख) कार्यान्वयन भएपछि तामेलीमा राख्ने
- ग) हेलो सरकार कक्षले अनुगमन गर्न आवश्यक नहुने ।

### १.५ जनगुनासो उपर कारबाहीको समयसीमा :

१.५.१ सम्बद्ध सबै निकायको लागि जनगुनासो उपर कारबाहीको समयसीमा देहायबमोजिम हुनेछ :

- (क) उच्च प्राथमिकता प्राप्त (अति जरूरी) गुनासो र निःशुल्क टेलिफोन सेवा टोल फ्रि नम्बर ११११ तथा एसएमएसबाट आएको गुनासो सामान्यतः दुई घण्टाभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्नेछ । सम्बोधन गर्न बढी समय लाग्ने भए सचिबबाट अनुमति लिई हेलो सरकार कक्षमा जानकारी गराउनुपर्नेछ ।
- (ख) माथिल्लो पदाधिकारीसमक्ष निकासको लागि पेस गर्नुपर्ने भएमा सोही दिन र निकास भई आएको दिन वा भोलिपल्ट १२ बजेभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्नेछ ।
- (ग) सामान्य गुनासो सात दिनभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्नेछ ।

१.५.२ हेलो सरकार कक्षमा प्राप्त गुनासोहरू उपर कारबाही गर्ने समयसीमा देहायबमोजिम हुनेछ :

- (क) फ्याक्स तथा टेलिफोनमार्फत प्राप्त गुनासो, माग वा सुभाबसम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई एक घण्टाभित्र निर्देशन दिइसक्नुपर्नेछ । सो सम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायका बुझ्नुपर्ने भए एक घण्टाभित्र बुझी जवाफ प्राप्त गरी ढिलोमा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।
- (ख) प्रत्येक घण्टा ई-मेल खोली प्राप्त गुनासो, माग, सुभाब, उजुरी, जिज्ञासाको अभिलेख राखी सो सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई दुई घण्टाभित्र निर्देशन दिइसक्नुपर्नेछ । यसरी निर्देशन दिइएको व्यहोराको जानकारी गुनासोकर्तालाई तीन घण्टाभित्र दिइसक्नुपर्नेछ । गुनासोसम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायमा बुझ्नुपर्ने भए ई-मेल प्राप्त भएको दुई घण्टाभित्र बुझी जवाफ प्राप्त गरी ढिलोमा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।

(ग) एसएमएसबाट प्राप्त भएको गुनासो, माग वा



सुभावसम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई एक घण्टाभित्र निर्देशन दिई गुनासोकर्तालाई एक घण्टाभित्र सो सम्बन्धमा प्रत्युत्तर दिनुपर्नेछ । सो सम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायमा बुझनुपर्ने भए एक घण्टाभित्र बुझी जवाफ प्राप्त गरी ढिलोमा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।

#### १.६. अभिलेख व्यवस्थापन

कक्षको अभिलेखलाई दुई किसिमबाट व्यवस्थित गरिनेछ ।

#### क) विद्युतीय अभिलेख

१.६.१ कक्षका अभिलेखको विद्युतीय रूप तयार गर्न, सूचनाहरूको प्रतिवेदन कम्प्युटरीकृत गर्न र पत्रहरू तयार गर्नको लागि कक्षमा कम्प्युटर अपरेटरको व्यवस्था गरिनेछ । कम्प्युटर अपरेटरको कार्य देहायबमोजिम हुनेछ ।

(क) कक्षका सम्पूर्ण अभिलेखको विद्युतीय रूप तयार गर्ने ।

(ख) सूचनाहरूको प्रतिवेदन कम्प्युटरीकृत गर्ने ।

(ग) प्रतिवेदन तयार गर्न सहयोग गर्ने ।

(घ) कक्षबाट पठाउनुपर्ने पत्रहरू तयार गर्ने ।

(ङ) कक्षमा रहेका प्रिन्टर, फोटोकपी मेसिन र फ्याक्स मेसिन सञ्चालन गर्ने, सञ्चालनमा समस्या आएमा समाधान गरी तत्काल सञ्चालनमा ल्याउने ।

#### ख. दस्तावेजीको अभिलेख

१.६.२ कक्षमा प्राप्त सूचनाहरूको अभिलेख देहायबमोजिम राख्नुपर्नेछ ।

(क) कक्षमा प्राप्त हुन सूचनाहरूको दर्ता अभिलेख तयार गर्ने । कक्षमा प्राप्त सबै गुनासोहरूको कारबाहीको एकीकृत अभिलेख अनुसूची (६ बमोजिम राख्नुपर्नेछ)

(ख) कक्षका सम्पूर्ण अभिलेख व्यवस्थित रूपमा सुरक्षित राख्ने ।

(ग) कक्षबाट पठाइने पत्र चलानी गर्ने र पठाउने व्यवस्था मिलाउने ।

(घ) कक्षको जिन्सी सामानको सुरक्षा र संरक्षण गर्ने ।

(ङ) कक्षको लागि आवश्यक स्टेसनरी सामानको व्यवस्था गर्ने ।

#### १.७. विकास निर्माणसँग सम्बन्धित समस्या र सुभावहरूको व्यवस्थापन :

१.७.१ सामान्यता विकास निर्माणसँग सम्बन्धित योजनाका मागहरू यस कक्षबाट सुनुवाइ गरिने छैन । विकास निर्माणसँग सम्बन्धित कुनै माग यस कक्षमा प्राप्त भएमा सम्बन्धित

मन्त्रालयमा आवश्यक कारबाहीको लागि पठाइनेछ ।

१.७.२ विकास निर्माण आयोजना वा कार्यक्रम समयमा सम्पन्न हुन नसकेको वा गुणस्तरीय काम हुन नसकेको वा आर्थिक अनियमितता भएको वा कार्यसम्पादनमा लापरवाही भएको भनी प्राप्त भएको गुनासोको सम्बन्धमा भने यस कक्षबाट माथि बुँदा नं १.२, १.३ र १.५ बमोजिम हुनेछ ।

#### १.८ भ्रष्टाचार, आर्थिक अनियमितता तथा अनुचित कार्यसँग सम्बन्धित गुनासोउपर कारबाही

भ्रष्टाचार, अनियमितता वा अनुचित कार्यसँग सम्बन्धित गुनासोको सम्बन्धमा देहायबमोजिम कारबाही गर्नुपर्नेछ ।

१.८.१ भ्रष्टाचार भएको भन्ने उजुरीको सम्बन्धमा अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग वा राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र वा क्षेत्रीय प्रशासक वा प्रमुख जिल्ला अधिकारीकोमा पठाउने वा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय आफैले कुनै कार्यदल गठन गरी छानबिन गर्ने ।

१.८.२ उजुरीका विषयको मुख्य बुँदा टिपोट गरी उजुरीकर्ताको नाम तथा ठेगाना नदिई सम्बन्धित निकायको प्रमुखलाई विषयको जानकारी गराई धारण प्रतिक्रिया माग गर्ने वा उजुरीको पूर्ण बेहोरासहित कारबाही गरी जानकारी दिन सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने ।

#### १.९. विविध

१.९.१ गुनासोहरूको सारांश र व्यवस्थापनको समेत सारांश बनाई मासिक रूपमा प्रतिवेदन तयार गरी प्रतिवेदनका मुख्यमुख्य बुँदालाई कार्यालयको वेबसाइटमा राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

१.९.२ गुनासोका प्राथमिकताका आधारमा सम्बन्धित व्यक्तिबाट लिखित कागजातहरू फिकाउन सकिनेछ ।

१.९.३ अनावश्यक र सुनुवाइको आवश्यकता नदेखिएका गुनासोहरूलाई तामेलीमा राखिनेछ ।

१.९.४ निवेदकको सम्पर्क फोन वा ठेगाना स्पष्ट उल्लेख भएको विषयलाई कार्यान्वयनको जानकारी निवेदकलाई अनिवार्य रूपमा दिने व्यवस्था गरिनेछ ।

१.९.५ राजनैतिक दलहरूसँग सम्बन्धित गुनासो, माग र सुभाव भए सम्बन्धित राजनैतिक दलको केन्द्रीय कार्यालयमा पठाइदिने व्यवस्था गरिनेछ र सो को जानकारी निवेदकलाई/गुनासोकर्तालाई दिइनेछ ।

१.९.६ हेलो सरकार कक्षको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजितरूपमा असत्य वा भ्रूटा विवरण दिने वा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीहरूलाई गालीगलौज गर्न वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानूनबमोजिम कारबाही हुनेछ ।



# केही हुन्छ कि अब ?

बालकुमार शर्मा, जाजरकोट

जाजरकोटका कृषकले उत्पादन गरेका वस्तुले अब बजार पाउने भएका छन् । नेपाल सरकार कृषि तथा सहकारी मन्त्रालयअन्तर्गत उच्च मूल्य कृषि वस्तु विकास आयोजनाले सदरमुकाम खलंगामा एकदिने अभिमुखीकरण कार्यशाला गोष्ठी गर्दै यस्तो जानकारी दिएको हो ।

छिन्चु-जाजरकोट सडक सञ्जालले छोएका जाजरकोट, दैलेख र सुर्खेतका साथै कर्णाली अञ्चलका पाँच र सुदूरपश्चिमको अछाममा समेत लागू गरिएको यो कार्यक्रमले स्थानीय कृषकद्वारा उत्पादित वस्तुलाई बजारको

पहुँचसम्म पुऱ्याउने सहयोग गर्ने भएको छ । यसबाहेक सडकखण्डअन्तर्गत पर्ने सल्यानमा पनि यो कार्यक्रम लागू गरिएको छ । कार्यक्रमले तरकारी, पशुजन्य उत्पादन तथा फलफूल र जडीबुटीहरूको बजार मागअनुसार वस्तु उत्पादनमा प्रवर्द्धन गर्ने जनाएको छ यसबाट १८ सय व्यापारीसहित १५ हजार तीन सय घरधुरी प्रत्यक्ष र ३७ हजार घरधुरी अप्रत्यक्ष रूपमा लाभान्वित हुने दाबी गरिएको छ । कार्यक्रमका अनुगमन तथा मूल्यांकन अधिकृत घनश्याम चौधरीले एक अर्ब ४० करोड लागत रहेको ६ वर्षे कार्यअवधिमध्ये अब पाँच वर्षमात्र बाँकी

रहेको जानकारी दिए । हिमाल तथा पहाडी क्षेत्रमा बस्ने समुदायको जोखिम एवं गरिबी घटाउन कार्यक्रमले मद्दत पुग्ने लक्ष्य लिएको चौधरीको भनाइ छ ।

कृषि तथा सहकारी मन्त्रालयका सहसचिव लक्ष्मण भट्टराईले आयोजनाको प्रभावकारिताका लागि स्थानीय स्तरबाटै अनुगमन हुनुपर्ने बताए । गोष्ठीमा सहभागी कृषकले आफूहरूले उत्पादन गरेको वस्तुले बजार नपाएको गुनासो गर्नुका साथै बेमौसमीभन्दा मौसमी तरकारी खेतीले बजार नपाउने र संकलन केन्द्र स्थापना गरिए पनि व्यवस्थित रूपले सञ्चालन नभएको दुःखेसो पोखेका थिए । कार्यक्रम लागू भएपछि यस क्षेत्रका कृषकको जीवनस्तरमा परिवर्तन आउने विश्वास लिइएको छ ।

## भ्रष्टाचार तथा मानवअधिकार हननविरुद्ध उजुरी कहाँ दिने ?

अनुचित कार्य, भ्रष्टाचार वा अख्तियार दुरुपयोग गरेमा आफूसँग भएको प्रमाणसमेत संलग्न राखी भ्रष्टाचारविरुद्ध कार्यरत निकायहरूमा उजुरी दिनुहोस् । त्यस्तै मानवअधिकार हननसम्बन्धी गुनासाहरू निम्न ठेगानामा दिनुहोस्।

### उजुरी दिने ठेगाना

अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, टंगाल, काठमाडौं	फोन: ४४४०१५१, ४४३९४६२ फ्याक्स: ४४४०१२८ टोल फ्रि नं: १६६० ०१ २२२३३
राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, सिंहदरबार काठमाडौं	फोन: ४२२७०९६, ४२२२५३१ फ्याक्स ४२१६७०६
राष्ट्रिय मानवअधिकार आयोग, हरिहरभवन, ललितपुर	फोन: ५५२५६५९, ५०१००१६ फ्याक्स: ५५४७९७३
संयुक्त राष्ट्रसंघीय मानवअधिकार उच्चायुक्तको कार्यालय छाउनी, काठमाडौं	फोन: ४२८०१६४ फ्याक्स: ४६७०७१२

### क्षेत्रीय तथा जिल्ला प्रशासन कार्यालयहरू

नबिर्सनुस्, नागरिकको हैसियतले यो तपाईंको पनि अधिकार र कर्तव्य हो ।

## ठेगाना