



नेपाल सरकार

भूमि व्यवस्था, सहकारी, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

सिंहदरबार, काठमाडौं

(स्थानीय तह समन्वय शाखा)

पत्र संख्या: २०८२।०८३

चलानी नं.: २०२

मिति: २०८३।०३।०४

ने.सं. ११४६

विषय: विवरण उपलब्ध गराउने सम्बन्धमा ।

श्री स्थानीय तह (सबै) ।

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको प.सं. २०८२।०८३, मिति २०८३।३।३, च.नं. ५४६५ तथा ५४६८ को विवरण उपलब्ध गराउने पत्र संलग्न छन्। सो सम्बन्धमा तहाँ स्थानीय तहमा सञ्चालित गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली, कल सेन्टर, सहायता केन्द्र, हटलाईन एवं टोल फ्री नम्बरहरु र सो को वर्तमान अवस्था, संरचना, कार्यप्रणाली, मानव संसाधन, गुणस्तर र प्रभावकारीता सहितको विवरण संलग्न ढाँचामा यथाशिघ्र उपलब्ध गराईदिनुहुन निर्णयानुसार अनुरोध छ ।



(दीपेश कट्टेल)

शाखा अधिकृत

बोधार्थ:

श्री सूचना प्रविधि शाखा: सबै स्थानीय तहको ईमेल पार्फत पत्र प्रेषित गरी वेबसाइटमा समेत अपलोड गरिदिनुहुन ।

श्री प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, सिंहदरबार ।



नेपाल सरकार
प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय



मिति: २०८३/०३/०३

संख्या: २०८३/०३/०३

सिंहदरबार, काठमाडौं

पत्र संख्या: ७०८३

वार्ता नं.: ६२६

३१३

मिति: २०८३/०३/०३

नेपाल ।

च.नं.:-

हे.स/२४६

मिति:

ने.सं. ११४६ तछलाख्व तृतीया, बुधबार

५-१५
६२२
३१४

श्री रक्षा मन्त्रालय,
श्री अर्थ मन्त्रालय,
श्री परराष्ट्र मन्त्रालय,
श्री ऊर्जा, जलस्रोत तथा सिँचाइ मन्त्रालय,
श्री गृह मन्त्रालय,
श्री पूर्वाधार विकास मन्त्रालय,
श्री कानून, न्याय तथा संसदीय मामिला मन्त्रालय,
श्री विज्ञान, प्रविधि तथा नवप्रवर्तन मन्त्रालय,
श्री महिला, बालबालिका, लैङ्गिक तथा यौनिक अल्पसंख्यक
र सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय,

श्री भूमि व्यवस्था, सहकारी, संघीय मामिला तथा
सामान्य प्रशासन मन्त्रालय,
श्री स्वास्थ्य तथा खाद्य स्वच्छता मन्त्रालय,
श्री शिक्षा तथा खेलकुद मन्त्रालय,
श्री संस्कृति, पर्यटन तथा नागरिक उड्डयन
मन्त्रालय,
श्री सूचना तथा सञ्चार मन्त्रालय,
श्री कृषि, वन तथा पर्यावरण मन्त्रालय,
श्री उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय,
श्री युवा, श्रम तथा रोजगार मन्त्रालय,
सिंहदरबार, काठमाडौं।

विषय: विवरण सम्बन्धमा।

प्रस्तुत विषयमा सूचना तथा सञ्चार मन्त्रालयको मिति २०८३/०२/२२ को निर्णयानुसार सरकारी कल सेन्टर अन्तरआवद्धता तथा एकीकृत सेवा व्यवस्थापन एवं केन्द्रिय गुनासो व्यवस्थापन (Central Grievance Redress Management System) सम्बन्धी उच्चस्तरीय कार्यदलको अध्ययन प्रायोजनका लागि तहाँ मन्त्रालय वा अन्तरगतका निकायहरू (सार्वजनिक संस्थान समेत) मा सञ्चालित गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली, कल सेन्टर, सहायता केन्द्र, हटलाईन एवं टोल फ्री नम्बरहरू र सोको वर्तमान अवस्था, संरचना, कार्यप्रणाली, मानव संसाधन, गुणस्तर र प्रभावकारिता सहितको विवरण तपसिल बमोजिमको ढाँचामा उपलब्ध गराईदिनुहुन निर्णयानुसार अनुरोध छ ।

श्री प्रमता विकास महाशाला
सम्बन्धित शर्तहरू पठउने

३१४

श्री प्रमता विकास महाशाला

३१४

२०८३/०३/०३
(प्रमुना कोफले)
शाखा अधिकृत



नेपाल सरकार

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय

पत्र संख्या ८२/०८३

च.नं. : हे.स/५४६८



सिंहदरबार, काठमाडौं

नेपाल ।

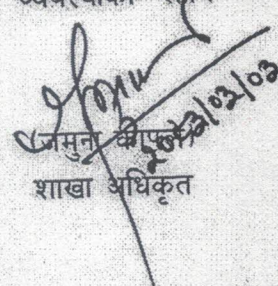
मिति: २०८३/०३/०३

ने.सं. ११४६ तछलाथ्व तृतीया, बुधवार

श्री भूमि व्यवस्था, सहकारी, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय,
सिंहदरबार, काठमाडौं।

विषय: विवरण सम्बन्धमा।

प्रस्तुत विषयमा सूचना तथा सञ्चार मन्त्रालयको मिति २०८३/०२/२२ को निर्णयानुसार सरकारी कल सेन्टर अन्तरआवद्धता तथा एकीकृत सेवा व्यवस्थापन एवं केन्द्रिय गुनासो व्यवस्थापन (Central Grievance Redress Management System) सम्बन्धी उच्चस्तरीय कार्यदलको अध्ययन प्रायोजनका लागि ७५३ वटै स्थानीय तहमा सञ्चालित गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली, कल सेन्टर, सहायता केन्द्र, हटलाईन एवं टोल फ्री नम्बरहरु र सोको वर्तमान अवस्था, संरचना, कार्यप्रणाली, मानव संसाधन, गुणस्तर र प्रभावकारिता सहितको विवरण तपसिल बमोजिमको ढाँचामा तहाँ मन्त्रालय मार्फत सबै स्थानीय तहबाट उपलब्ध गराईदिने व्यवस्थाका लागि निर्णयानुसार अनुरोध छ ।


जमुना श्रीफल
शाखा अधिकृत

नेपाल सरकार (संघ, प्रदेश र स्थानीय) अन्तर्गत सञ्चालनमा रहेका गुनासो सुनुवाईका लागि स्थापना गरिएका विभिन्न संयन्त्र, कल सेन्टर तथा नागरिक सहायता केन्द्रको अवस्थाको विवरण

ढाँचा

क. गुनासो प्राप्त हुने संयन्त्र

मन्त्रालय/ स्थानीय तह	गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र	अवस्था (चालू रहेको/नरहेको)
	कल सेन्टर नं.	
	सहायता केन्द्र नं.	
	हटलाईन नं.	
	अन्य	

चालू रहेको अवस्थामा मात्र

ख. सुनुवाई प्रणालीको अवस्थाको विवरण

संयन्त्र	सेवा प्रदान हुने समय	मासिक औसत कल	मासिक औसत उरुने कल	कलको औसत समय	समस्या समाधान भएको (प्रतिशतमा)	उच्च जोखिम पहिचान हुने/नहुने	शुल्क लाग्ने वा नलाग्ने

ग. गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको संरचना

संयन्त्र	कानुनी आधार	दरबन्दी रहेको संख्या (पद समेत)	हाल कायम रहेको (पद समेत)	छुटे सप्टवेयर भए/नभएको (भएमा नाम)

घ. गुनासो सुनुवाईको कार्यप्रणाली

संयन्त्र	गुनासो प्रकार	समस्या समाधानका लागि गरिने पहल	अनुगमन हुने वा नहुने	फलोअप हुने वा नहुने

ड. गुणास्तर र प्रभावकारिता बारे कार्यालयको प्रतिक्रिया :

च. मन्त्रालय/ स्थानीय तहको राय/सुझाव:

छ. गुनासो सुनुवाईका लागि प्रचलनमा रहेका सामाजिक सञ्जालहरुको विवरण:

