

श्रमाधान कल सेन्टर (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०८१



प्रस्तावना : श्रमाधान कल सेन्टर मार्फत श्रम तथा रोजगारसँग सम्बन्धित सम्पूर्ण जिज्ञासा एवं गुनासो र समस्या तत्काल सम्बोधन गर्न तथा सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी एवं गुणस्तरीय बनाउन आवश्यक भएकोले,-

वैदेशिक रोजगार नियमावली, २०६४ को नियम ५२क. को उपनियम (२) बमोजिम मन्त्रालयले यो कार्यविधि तयार गरेको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. **सक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (१) यस कार्यविधिको नाम “श्रमाधान कल सेन्टर (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०८१” रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि मन्त्रालयबाट स्वीकृत भएको मितिबाट लागू हुनेछ।

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

(क) “गुनासो लिने माध्यम” भन्नाले विद्युतीय माध्यम (ट्याब्लेट, टेलिफोन, मोबाइल, स्मार्ट टिभी, स्मार्ट वाच), लिखित, मौखिक, ध्वनि, श्रव्य, श्रव्यदृश्य आदि माध्यमको प्रयोग गरेर प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष र अन्य विद्युतीय माध्यमबाट गुनासो, जिज्ञासा, समस्या सम्प्रेषण गर्ने सम्झनु पर्छ।

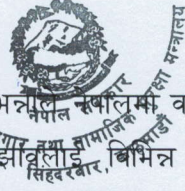
(ख) “गुनासो सम्बोधन” भन्नाले गुनासो सम्बोधन हुने गरी दिइने समयावधि र सकारात्मक परिणाम सम्झनु पर्छ।

(ग) “गुनासो” भन्नाले मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूबाट प्रदान गरिने सेवाहरू र श्रमसँग प्रत्यक्ष वा परोक्ष सम्बन्ध राख्ने अन्य निकायहरूको सम्बन्धमा सरोकारवालाहरूबाट उठाईएका जिज्ञासा तथा समस्यालाई सम्झनु पर्छ।

(घ) “बोर्ड” भन्नाले वैदेशिक रोजगार बोर्ड र बोर्डको सचिवालयलाई सम्झनु पर्छ।

(ङ) “मन्त्रालय” भन्नाले श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालयलाई सम्झनु पर्छ।

(च) “मातहतका निकाय” भन्नाले मन्त्रालय मातहतका वैदेशिक रोजगार विभाग, श्रम तथा व्यवसायजन्य सुरक्षा विभाग, प्रधानमन्त्री रोजगार कार्यक्रम, सामाजिक सुरक्षा कोष, राष्ट्रिय व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रतिष्ठान तथा कार्यालयहरू, वैदेशिक रोजगार कार्यालय, श्रम तथा रोजगार कार्यालयहरू र स्थानीय तहको रोजगार सेवा केन्द्र सम्झनु पर्छ।



- (छ) “श्रमाधान कल सेन्टर” भन्नाले नेपाल सरकार वा विदेशमा रहेका नेपाली श्रमिकहरूको समस्या, जिज्ञासा र सुझावहरूको विभिन्न माध्यमबाट सङ्कलन गरी सम्बन्धित निकायसम्म पुऱ्याएर समाधान गर्ने सुविधा सम्झनु पर्छ।
- (ज) “श्रमाधान” भन्नाले मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूसँग सम्बन्धित सम्पूर्ण सूचना र आउने गुनासो, जिज्ञासा र समस्याहरू एकद्वार प्रणालीबाट सम्बोधन गरी समाधान गर्ने पद्धति सम्झनु पर्छ।
- (झ) “समिति” भन्नाले दफा ५ बमोजिम गठित श्रमाधान व्यवस्थापन समितिलाई सम्झनु पर्छ।
- (ञ) “सामाजिक सञ्जाल” भन्नाले फेसबुक, हाट्सयाप, भाइवर, इमो, इन्स्टाग्राम, इमेल, एक्स, सिग्नल र अन्य विद्युतीय माध्यम सम्झनु पर्छ।

परिच्छेद-२

श्रमाधान कल सेन्टर सम्बन्धी व्यवस्था

३. श्रमाधान कल सेन्टरको व्यवस्था : (१) गुनासो व्यवस्थापन गर्न मन्त्रालय वा अन्तर्गतको निकायको मातहतमा श्रमाधान कल सेन्टर रहनेछ।
- (२) श्रमाधान कल सेन्टरको कार्य देहाय बमोजिम हुनेछः-
- (क) मन्त्रालय अन्तर्गत गुनासो लिन, सोको सम्बोधन गर्न र श्रमाधान प्रचार प्रसार गर्ने,
- (ख) श्रमाधान कल सेन्टरमा मन्त्रालय वा मातहतका निकायहरूबाट सम्पादन हुने कामसँग सम्बन्धित गुनासोहरू कार्यविधि बमोजिमको माध्यमबाट सङ्कलन गर्ने,
- (ग) श्रमाधान कल सेन्टरमा प्राप्त गुनासो तथा सुझावहरू कार्यविधिमा तोकिएको प्रक्रिया एवं समितिले तय गरेको विधि अनुसार सम्बोधन गर्ने,
- (३) श्रमाधान कल सेन्टर सम्पूर्ण व्यवस्था बोर्डको बजेटबाट खर्च हुने व्यवस्था गर्नेछ।
४. श्रमाधान कल सेन्टरमा देहाय बमोजिम समस्या, गुनासो, सुझाव र जिज्ञासा दर्ता गराउन सकिनेछः
- (क) श्रमाधान कल सेन्टर कक्षमा आफैँ उपस्थित भएर।
- (ख) कुनै माध्यमबाट श्रमाधानको कार्यालयमा पत्राचार गरेर।
- (ग) श्रमाधान एप्प मार्फत।
- (घ) टोल फ्रि टेलिफोन नं ११४१ वा १६६००१५०००५ मा सम्पर्क गरेर।



- (ड) +९७७-९८०९८०००९३, +९७७-०९-५९७०००८ वा +९७७-९८५९३४७२२२ मा कल वा एसएमएस गरेर।
- (च) विभिन्न Voice Over Internet Protocol (VO IP) नम्बरमा सम्पर्क गरेर।
(नोट: हरेक देशको अलग अलग प्रक्रिया र नम्बर रहने छ)
- (छ) इमेल ठेगाना shramadhan@feb.gov.np मा ईमेल पठाएर।
- (ज) श्रमाधान कल सेन्टरको आधिकारिक फेसबुक पेज facebook.com/shramadhan2 मा मेनसन, ह्यासट्याग र म्यासेज पठाएर।
- (झ) श्रमाधान कल सेन्टरको आधिकारिक एक्स पेज x.com/shramadhan2 मा मेनसन, ह्यासट्याग र म्यासेज पठाएर।
- (ञ) श्रमाधान कल सेन्टरको आधिकारिक युट्युब च्यानल youtube.com/@shramadhan मा कमेन्ट गरेर।
- (ट) श्रमाधान कल सेन्टरको आधिकारिक इन्स्टाग्राम Id Instagram.com/shramadhan2 मा मेनसन, ह्यासट्याग र म्यासेज पठाएर।
- (ठ) +९७७-९८०९८०००९३, +९७७-९८०९३०००३३, +९७७-९८५९३४७२२२ मा ईमो, भाइबर, हाट्सएप, सिग्नल मार्फत म्यासेज पठाएर।
- (ड) समितिले तोकेको अन्य कुनै विधि मार्फत।

५. **श्रमाधान कल सेन्टर सञ्चालन र व्यवस्थापन** : (१) श्रमाधान कल सेन्टर सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्न देहाय बमोजिमको व्यवस्थापन समिति रहनेछ:-

- | | | |
|-----|---|-------------|
| (क) | मन्त्रालयको प्रवक्ता (सहसचिव) | -संयोजक |
| (ख) | वैदेशिक रोजगार विभागको प्रवक्ता/सूचना अधिकारी | -सदस्य |
| (ग) | सम्बन्धित सेवा प्रदायक संस्थाहरूबाट प्रतिनिधि एकजना | -सदस्य |
| (घ) | बोर्डको प्रवक्ता/सूचना अधिकारी | -सदस्य-सचिव |

(२) समितिले आवश्यकता अनुसार विज्ञ वा अन्य कर्मचारीलाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ।

(३) समितिको बैठक आवश्यकतानुसार बस्नेछ र बैठकमा सहभागीलाई नियमानुसार बैठक भत्ता उपलब्ध गराईनेछ।

(४) श्रमाधान कल सेन्टरलाई चौबिसै घण्टा सञ्चालन हुने गरी व्यवस्थापन गरिनेछ। सिफ्टको समय एवं सिफ्टमा खटिने कर्मचारी संख्या समितिले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ।



(५) श्रमाधान कल सेन्टरको सिक्का खर्च अत्यधिक बृद्धि भएमा सेवा प्रदायकले कबुल गरेको प्रति व्यक्ति लागतको अनुपातमा सचिवालयले जनशक्ति थप गर्न निर्णय गर्न सक्नेछ।

६. **श्रमाधान कल सेन्टर जनशक्ति र बजेट व्यवस्थापन :** (१) श्रमाधान कल सेन्टर जनशक्ति र बजेट व्यवस्थापन देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) श्रमाधान कल सेन्टरको व्यवस्थापन परामर्श सेवा खरिद मार्फत बोर्डले गर्नेछ।
- (ख) श्रमाधान कल सेन्टरको व्यवस्थापन गर्ने आशयपत्र एवं प्रस्तावना माग गर्ने कागजात बोर्ड सचिवालयले स्वीकृत गरे बमोजिम हुनेछ।
- (ग) श्रमाधान कल सेन्टरको दैनिक प्रशासनिक कार्य गर्नका लागि बोर्डले श्रमाधान कल सेन्टरको मात्रै काम गर्ने गरी एक जना कर्मचारीलाई खटाउनेछ र निजको संयोजकत्वमा श्रमाधान कल सेन्टर सञ्चालन एवं व्यवस्थापन हुनेछ।
- (घ) वैदेशिक रोजगारीमा गएका श्रमिकहरूलाई त्यहाँको स्थानीय नम्बरमै कल गरी श्रमाधान कल सेन्टरसँग जोड्नका लागि भिओआइपीको सिपलाइनका लागि बजेट व्यवस्थापन वैदेशिक रोजगार बोर्डले गर्नेछ।
- (ङ) श्रमाधान कल सेन्टर व्यवस्थापन नेपाल सरकारको तर्फबाट खटिएका वा बोर्डबाट सेवा करारबाट लिएका कर्मचारी वा सेवा प्रदायकले कार्य गर्नेछ र श्रमाधान कल सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीको सेवा शर्त र सुविधा सम्झौतामा उल्लेख भए बमोजिम हुनेछ।
- (च) श्रमाधान कल सेन्टरमा खटिने जनशक्तिको कार्यसम्पादनको समिति एवं बोर्डले नियमित अनुगमन गर्नेछ।
- (छ) श्रमाधान कल सेन्टरमा खटिने कर्मचारी, फोकल पर्सनलाई शुरुमा तालिम दिई खटाईनेछ र तालिम सम्बन्धी व्यवस्था समितिले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ।
- (ज) श्रमाधान कल सेन्टर सञ्चालनका लागि आवश्यक पर्ने बजेट व्यवस्था बोर्डबाट हुनेछ।

(२) मन्त्रालयले तोकेको तथा करार बमोजिम पारिश्रमिक तथा सेवाशर्तबारे जनशक्तिलाई स्पष्ट जानकारी दिनु पर्नेछ।

७. **श्रमाधान कल सेन्टरको लागि आवश्यक पर्ने भौतिक व्यवस्थापन :** (१) श्रमाधान कल सेन्टरको लागि आवश्यक पर्ने मेसिनरी औजार, मसलन्द सामग्री, मोबाईल, मोबाईल सिम तथा रिचार्जको व्यवस्थापन, कम्प्युटर एवं ईन्टरनेट, सफ्टवेयर आदिको सम्पूर्ण व्यवस्थापन सेवा परामर्श खरिदको समयमा एकीन गरी सेवा प्रदायक संस्थाबाट व्यवस्थापन हुने गरी सम्झौता गरिनेछ।

(२) श्रमाधान कल सेन्टरमा खटिने जनशक्तिको तालिम, समितिको बैठक खर्च लगायत यस कार्यविधिमा उल्लेख भएका सम्पूर्ण खर्चको अनुमान गरी बोर्डले बार्षिक बजेटमा समावेश गर्नु पर्नेछ।



(३) परामर्श सेवाको प्रत्येक आर्थिक वर्षको लागि सम्झौता गरिनेछ र सम्झौता बमोजिम कार्य सन्तोषजनक भएमा थप एक वर्षको लागि म्याद थप गर्न सकिनेछ।

(४) श्रमाधान एप्पलाई उपयुक्त हुने गरी कल सेन्टरको API इन्टिग्रेसन व्यवस्थापन सेवा प्रदायक संस्थाले गर्नु पर्नेछ।

(६) सम्झौता अवधिमा श्रमाधान कल सेन्टर सफ्टवेयरको सोर्सकोड र म्यानुअल सेवा प्रदायकले समितिलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

८. **कर्मचारीको काम, कर्तव्य, अधिकार र आचार संहिता :** (१) श्रमाधान कल सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीहरूको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम रहनेछ:-

(क) गुनासोकर्ताको पूर्ण विवरण लिने र श्रमाधान कल सेन्टरको कम्प्युटर सफ्टवेयरमा तत्काल प्रविष्टि गर्ने।

(ख) गुनासोकर्ताको गुनासो नबुझिए फोन गरेर सोध्ने र गुनासो स्पष्ट रूपमा प्रविष्टि गर्ने।

(ग) गुनासोकर्तासँग मिजासिलो र शिष्ट तरिकाले कुरा गर्ने।

(घ) गुनासोकर्ताले मागेको जानकारी तत्काल दिन नसकेमा सुपरिवेक्षकसँग समन्वय गरी उपलब्ध गराउने।

(ङ) जथाभावी बोल्ने र नचाहिने कलहरूको विवरण सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउने।

(च) गुनासो प्रणालीमा पोस्टिङ भएपछि प्राप्त हुने दर्ता नम्बर तत्काल गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने र भविष्यमा गुनासो ट्र्याकिङमा प्रयोग गर्न सकिने जानकारी दिने।

(छ) कारवाहीका लागि गै-सकेको गुनासोबारे ११४१ मा फोन गरी भए गरेको कार्यसम्बन्धी जानकारी गुनासोकर्ताले माग गरेमा पोर्टल हेरी सोको जानकारी उपलब्ध गराउने।

(ज) तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने संवेदनशील गुनासोहरू यस कार्यविधि अनुसार सुपरिवेक्षकलाई पेश गर्ने।

(झ) श्रमाधान कल सेन्टरमा समस्या आएमा सुपरिवेक्षकलाई तत्काल जानकारी दिने।

(ञ) सुपरिवेक्षक वा सो भन्दा माथिका पदाधिकारीले दिने निर्देशन अनुसारका थप कार्य गर्ने।

(२) श्रमाधान कल सेन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीले देहायको आचार संहिताको पालना गर्नु पर्नेछ:-

- (क) कार्य समयमा कार्यस्थलमा तोकिएको समयभन्दा न्यूनतम पन्ध्र मिनेट अघि पुग्ने, कम्प्युटर, फोन लगायतका उपकरण चालु हालतमा रहे नरहेको यकिन गर्नु पर्दछ।
- (ख) आफ्नो शिफ्टमा इमान्दारीपूर्वक तोकिएको कार्य गर्नु पर्दछ।
- (ग) गुनासोका सम्बन्धमा तयार गरिएको कार्यप्रणाली, ब्रोसर आदि अध्ययन गरी फर्छ्यौट गर्नु पर्दछ।
- (घ) तत्कालै जवाफ दिन नसकिने विषयको अभिलेख राखी सम्बन्धित पदाधिकारीसँग जवाफ लिएर मात्र जानकारी गराउनु पर्नेछ।
- (ङ) सेवाग्राहीसँग तोकिएका प्रश्न मात्र सोधेर विवरण सङ्कलन गर्नु पर्दछ र व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न गर्नु हुँदैन र सेवाग्राहीको इच्छा बिना कुनै पनि जानकारी दिन बाध्य पार्नु हुँदैन।
- (च) श्रमाधान कल सेन्टरमा काम गरेको कारणले आफ्नो जानकारीमा आएका विषयहरू श्रमाधानका जिम्मेवार अधिकारी, मन्त्रालयका सचिव र मन्त्रीबाहेक अन्य व्यक्तिलाई जानकारी दिन हुँदैन।
- (छ) श्रमाधान 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।
- (ज) सेवाग्राहीबाट प्राप्त सबै सूचनालाई सम्मान दिनु पर्ने र कुनै पनि सूचनालाई अपमान गर्ने वा होच्याउने वा महत्वहीन बनाउनु हुँदैन।
- (झ) श्रमाधान कल सेन्टरको सम्पर्कमा आउने सबै सेवाग्राहीसँग समान व्यवहार गर्नु पर्दछ।
- (ञ) श्रमाधान कल सेन्टरमा प्राप्त हुने कुनै पनि सूचनालाई लुकाउने, सच्याउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्नु हुँदैन।
- (ट) अग्रिम रूपमा विदा स्वीकृत नगराई तथा वैकल्पिक व्यवस्था नगरी विदामा बस्न तथा अनुपस्थित हुनु हुँदैन।
- (ठ) वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र कर्मचारीको विदा स्वीकृत गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित विदा स्वीकृत गर्ने पदाधिकारीको हुनेछ।
- (ड) विरामी भई वा काबुबाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा यथाशीघ्र आफ्नो सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ र सो अवधिको विदा स्वीकृत गराउनु पर्नेछ।

- (ढ) तोकिएको समयमा श्रमाधान कल सेन्टर छोडेर अन्यत्र जान पाइने छैन यदि जानु पर्ने भएमा सुपरीवेक्षकको स्वीकृति लिई अर्को कर्मचारीलाई जिम्मा लगाएर मात्र जानु पर्दछ।
- (ण) आफ्नो शिफ्ट परिवर्तन हुँदा तोकिएको कर्मचारीलाई आफ्नो जिम्मेवारीको काम जिम्मा लगाउने र ब्रिफिङ्ग गर्नु पर्दछ।
- (त) श्रमाधान कल सेन्टरमा रहेका टेलिफोन, कम्प्युटर, प्रिन्टर, मोबाइल, ट्याबलेट वा फोटोकपी मेसिन श्रमाधान कल सेन्टरको काममा बाहेक व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि उपयोग गर्नु हुँदैन।
- (थ) श्रमाधान कल सेन्टरमा रहने कम्प्युटरमा गेम खेल्ने वा इन्टरनेटमा असम्बद्ध विषयवस्तु खोल्ने वा हेर्ने गर्नु हुँदैन।
- (द) श्रमाधान कल सेन्टरमा काम गर्न खटिने कर्मचारीले काम सुरु गर्नुपूर्व उल्लिखित आचारसंहिताको पालना गर्ने शर्तनामा कार्यालयसँग गर्नु पर्नेछ र तोकिएको शर्त उल्लङ्घन भएमा उल्लङ्घनकर्तालाई प्रचलित कानून बमोजिम वा सम्झौतामा उल्लेख भए बमोजिम कारवाही गरिनेछ।
- (ध) माथि उल्लेखित आचार संहिता श्रमाधानसँग सम्बद्ध सबै कर्मचारीहरूमा लागू हुनेछ।

९. **श्रमाधान कल सेन्टरमा काम गर्ने फोकल पर्सनको काम र कर्तव्य** : श्रमाधान कल सेन्टरमा काम गर्ने फोकल पर्सनको काम र कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) श्रमाधान कल सेन्टरले तोकेको समयमा आएका समस्या, जिज्ञासा र जानकारीलाई टाइम कार्ड अनुसार समापन गर्नु पर्नेछ।
- (ख) श्रमाधान कल सेन्टरमा आएका समस्या समाधानको क्रममा उत्पन्न हुने चुनौतीहरूलाई पहिचान र सम्बोधन गर्नु पर्नेछ।
- (ग) श्रमाधान कल सेन्टरमा प्राविधिक समस्याहरूको निवारण सम्बन्धी योजनाहरू बनाउनु पर्नेछ।
- (घ) आफ्नो समूहसँग जानकारी लिँदा संवाद र समन्वय गर्दा राम्रोसँग सुनेर बुझेर मात्रै समाधान गर्नु पर्नेछ।
- (ङ) आफ्नो शिफ्टमा इमान्दारीपूर्वक तोकिएको कार्य गर्नु पर्दछ।
- (च) कुनै किसिमको लोभलालच वा व्यक्तिगत स्वार्थमा कार्य गर्नु हुँदैन।
- (छ) समस्या समाधानको पहल छिटो, पारदर्शी र प्रभावकारी बनाउनेमा केन्द्रित हुनु पर्नेछ।
- (ज) हरेक पाक्षिक रूपमा कार्य विवरण कल सेन्टर प्रमुख लाई बुझाउनु पर्नेछ।

- (झ) जिज्ञासा, गुनासो र समस्याहरू विश्लेषण गरी भविष्यमा सुधारको लागि निरन्तर लागि रहनु पर्नेछ।
- (ञ) बिरामी भई वा काबु बाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा यथाशीघ्र श्रमाधान कल सेन्टर प्रमुख लाई जानकारी गराउनु पर्नेछ र सो अवधिको बिदा स्वीकृत गराउनु पर्नेछ।

१०. श्रमाधान कल सेन्टरका कर्मचारीहरूले दैनिक रुपमा गर्नुपर्ने कार्यहरू : श्रमाधान कल सेन्टरका कर्मचारीहरूले दैनिक रुपमा गर्नुपर्ने कार्यहरू देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) शिष्टाचारपूर्वक आफ्नो परिचय सहित अभिवादन गर्दै मर्यादित तवरबाट कुराकानी प्रारम्भ गर्ने।
- (ख) सिस्टममा आएका गुनासो, जिज्ञासा, समस्या डकुमेन्ट गरी सम्बन्धित निकायको फोकल पर्सनलाई तत्कालै सम्प्रेषण गर्ने।
- (ग) गुनासो उपर फोकल पर्सनको निर्देशन लिनुपर्ने भए तत्काल लिने।
- (घ) गुनासो पूर्णतः समाधान नभएसम्म फलो अप गर्ने।
- (ङ) गुनासोको सम्बोधनलाई अन्तिम चरणसम्म पुऱ्याएर सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने र गुनासोकर्ता सन्तुष्ट भएर जवाफ दिएपछि मात्र गुनासो फछ्यौट गर्ने।
- (च) कार्यस्थलमा आइपर्ने समस्याहरू शीघ्र श्रमाधान कल सेन्टर प्रमुखलाई जानकारी गराउने।

११. सामाजिक सञ्जालको सञ्चालन : सामाजिक सञ्जालको प्रयोग देहाय बमोजिम गर्नु पर्नेछः-

- (क) श्रमाधान कल सेन्टरसँग सम्बन्धित सामाजिक सञ्जालका खाता कम्तिमा दुई घण्टामा सञ्चालन गर्न आवश्यक सूचना श्रमाधान कल सेन्टरको प्रचार प्रसार टिमलाई आवश्यकता अनुसार उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।
- (ख) सामाजिक सञ्जालमा आउने संदेश र सूचनाहरूको नियमित रुपमा अवलोकन गरी प्रचारप्रसार टिमसँग समन्वय गरी संबोधन गर्नु पर्नेछ।

१२. गुनासोको वर्गीकरण : गुनासो, जिज्ञासा र समस्याको वर्गीकरण निम्न आधारमा वर्गीकरण गरिनेछः-

(क) गुनासोको संवेदनशीलताको आधारमा

१. अति जरुरी
२. जरुरी
३. मध्यम
४. सामान्य
५. तामेली

(ख) गुनासोको क्षेत्रका आधारमा

१. मन्त्रालय र अन्तर्गतका महाशाखाहरू (प्रधानमन्त्री रोजगार कार्यक्रम समेत) सँग सम्बन्धित।
२. वैदेशिक रोजगार विभाग र मातहतका कार्यालयहरूसँग सम्बन्धित।
३. वैदेशिक रोजगार बोर्डको सचिवालयसँग सम्बन्धित।
४. श्रम तथा व्यवसायजन्य सुरक्षा विभाग र मातहतका कार्यालयहरूसँग सम्बन्धित।
५. सामाजिक सुरक्षा कोषसँग सम्बन्धित।
६. राष्ट्रिय व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रतिष्ठानसँग सम्बन्धित।
७. विविध।

१३. गुनासो अभिलेख व्यवस्थापन : श्रमाधान कल सेन्टरको एकिकृत अभिलेखलाई विद्युतीय र दस्तावेज अभिलेख गरी दुई किसिमबाट व्यवस्थित गर्नु पर्नेछ।

(क) विद्युतीय अभिलेख : श्रमाधान कल सेन्टरका अभिलेखको विद्युतीय रूप तयार गरी गुनासोहरू अभिलेखीकरण गरिनेछ।

(ख) दस्तावेज अभिलेख : श्रमाधान कल सेन्टरमा प्राप्त गुनासोहरूको दस्तावेज आवश्यकताका आधारमा दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक, मासिक अर्धवार्षिक र वार्षिक रूपमा प्रिन्ट गरेर राख्नु पर्नेछ।

(ग) मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूसँग सम्बन्धित सूझावहरूलाई छुट्टै अभिलेखीकरण गरी मन्त्रालयमा पठाउनु पर्नेछ।

१४. श्रमाधान कल सेन्टरको प्रमुखको काम कर्तव्य र अधिकार : (१) श्रमाधान कल सेन्टर प्रमुखको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:-

(क) श्रमाधान कल सेन्टरमा जनशक्तिले गर्ने कार्यको सुपरिवेक्षण, सूचना प्रविधिको कुशल प्रयोगको सुनिश्चितता, उपकरणहरूको प्रभावकारी सञ्चालन र नेटवर्कमा आउने समस्या समाधानका लागि श्रमाधान कल सेन्टरका टेक्निकल टिमसँग समन्वय गर्नु पर्नेछ।

(ख) श्रमाधान कल सेन्टरमा कार्य गर्ने कर्मचारीले गुनासो सम्बोधनको क्रममा प्रमुखसँग माग गरेमा आवश्यक सहयोग उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

१५. सम्बन्धित निकायको भूमिका, काम, कर्तव्य र अधिकार : सम्बन्धित निकायको भूमिका देहाय बमोजिम हुनेछ:-

(क) श्रमाधान कल सेन्टर मार्फत प्राप्त भएको गुनासो नियमित रूपमा हेर्ने, फछ्यौट गर्ने, सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी सम्बन्धित निकायको हुनेछ।



- (ख) मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूले आफ्नो कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासोहरूको सुनुवाई गर्न पूर्णकालीन फोकल पर्सन नियुक्त गर्नु पर्नेछ।
- (ग) आफ्नो निकाय अन्तर्गतका कार्यालयहरूसँग सम्बन्धित साईट, लेटर प्याड एवं सरोकारवाला समक्ष पुग्ने सबै कागजातमा श्रमाधान कल सेन्टरसँग सम्बन्धित जानकारी अनिवार्य रूपमा उल्लेख गर्नु पर्नेछ।
- (घ) श्रमाधान कल सेन्टर मार्फत सम्बोधन भएका गुनासोहरूको Key Performance Indicator (KPI's) बनाएर त्यसको आधारमा फोकल पर्सनहरूको कार्यसम्पादनको मूल्याङ्कन गर्न समन्वय गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद-३

विविध

१६. प्रचलित कानून बमोजिम हुने : यस कार्यविधिमा लेखिएको कुरा सम्बन्धित ऐन, नियम वा निर्देशिकासँग बाझिएमा सोही ऐन, नियम र निर्देशिका बमोजिम हुनेछ।
१७. प्रगतिको विवरण सार्वजनिक गर्ने : हरेक महिना प्राप्त गुनासो त्यसको समाधानको प्रगतिको विवरण मन्त्रालय मातहतको वेब पेजबाट सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ।
१८. श्रमाधान कल सेन्टरको प्रमुख : बोर्डको कार्यकारी निर्देशकले तोकेको निर्देशक श्रमाधान कल सेन्टरको प्रमुख हुनेछ।
१९. बाधा अडकाउ फुकाउने : यो कार्यविधि कार्यान्वयनमा कुनै कठिनाई भएमा मन्त्रालयले बाधा अडकाउ फुकाउनेछ।
२०. खारेजी र बचाउ : (१) कल सेन्टर (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०७५ खारेज गरिएको छ।
(२) कल सेन्टरसँग सम्बन्धित सम्पूर्ण कार्यहरू यसै कार्यविधि बमोजिम भए गरेको मानिनेछ।