लोकसेवा आयोग
अप्राविधिकतर्फका न्याय, प्रशासन, लेखापरीक्ष
ण र संसद सेवा, राजपत्र अनंकित द्वितीय श्रेणी
खरिदार वा सो सरह

<<<द्वितीय पत्र>>>

खण्ड 'क'

कार्यालय व्यवस्थापन 👇

४ प्रश्न × ५ अङ्क = २० अङ्क

२ प्रश्न × १० अङ्क = २० अङ्क

१. कार्यालय व्यवस्थापन (खरिदार) →४० अङ्क

१.१. कार्यालय

कुनै निश्चित सांगठनिक लक्ष्य वा उद्देश्य प्राप्त गर्नका लागि व्यवस्थापकिय र प्रशासनिक कार्यहरू सम्पादन गर्न तोकिएको स्थान वा क्षेत्र नै कार्यालय हो।

→ नेपाली शब्दकोश अनुसार कार्यालय शब्द कार्य + आलय मिलेर बनेको हुन्छ। जसमा कार्यको अर्थ काम र आलयको अर्थ भवन/आवास/स्थान भन्ने हुन्छ।

→ कार्यालय ग्राहक र कर्मचारी, उत्पादक र उपभोक्ता, सेवाग्राही र सेवाप्रदायक तथा सरकारी अर्थमा भन्नुपर्दा सरकार र जनता भेट हुने स्थान हो।

→ संगठनका क्रियाकलापहरूको planning, organizing, staffing, Directing, co-ordinating, Reporting र Budgeting सम्बन्धी कार्य गर्ने स्थान नै कार्यालय हो।

→ यसर्थ, संगठनको निर्दिष्ट लक्ष्य प्राप्त गर्न निति नियम, कार्यविधि, मानवस्रोत, लक्षित वर्ग तथा भौतिक व्यवस्थापन सहितको समग्रतामा स्थापित संयन्त्र नै कार्यालय हो।

कार्यालयको अवधारणागत विकास क्रम

→ सन् १००० - १३०० सम्म मध्ययुगीन चान्सरीको समयमा सरकारी पत्रहरू सुरक्षित राख्ने वा तयार सन्दर्भको लागि चर्मपत्रको टुक्राहरूलाई लुकाउन निर्माण गरिएको स्थानलाई कार्यालयको रूपमा लिइन्थ्यो।

→ सन् १३०० मा भौतिक रूपमा कार्यालयको सुरुवात भएको मानिन्छ।

→ सन् १७२६ मा आधुनिक कार्यालयको सुरुवात भएको पाइन्छ।

→ २० औं सताब्दीमा FW टेलर लगायतले वैज्ञानिक व्यवस्थापन-

को सिद्धान्त अनुरूप चुस्त दुरूस्त कार्यालयको अवधारणा विकास गरेका थिए
यसर्थ,
व्यवसाय तथा प्रशासन सञ्चालन गर्ने स्थान कार्यालय हो।
वर्तमान समयमा Flat, lean र thin कार्यालयको अवधारणा प्रचलनमा रहेका छन।

कार्यालयका आधारभूत तत्वहरू | अन्तरवस्तुहरू

- → उद्देश्य
- → निर्धारित स्थान तथा उपयुक्त भवन संरचना
- → निति नियमहरू
- → निर्धारित कार्यविधि
- → लक्षित वर्ग वा सेवाग्राही
- → बजेत तथा अन्य स्रोत
- → सञ्चार तथा सुचना प्रविधि
- → मानव स्रोत
- → परिभाषित कार्यहरू

कार्यालयका कार्यहरू

(क) आधारभूत | प्राथमिक कार्यहरू

- → सुचनाको संकलन तथा प्रवाह गर्ने
- → जनसम्पर्क गर्ने र जानकारी प्रदान गर्ने
- → प्राप्त जानकारी तथा सुचनाहरू सुरक्षित राख्ने
- → तथ्याङ्क तथा जानकारीको विश्लेषण गर्ने
- → पत्रहरू प्राप्त गर्ने तथा पठाउने
- → आवश्यकताअनुसारको जानकारी र सुचना उपलब्ध गराउने

लोकसेवा साथी

(ख) सहायक / द्वितीय कार्यहरू
- अनुगमन तथा मुल्याङ्कन सम्बन्धी कार्य
- कर्मचारी व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्य
- आर्थिक क्रियाकलाप सम्बन्धी कार्य
- कार्यालयको चल, अचल सम्पतिको सुरक्षा गर्ने
- आवश्यक सामग्रीको खरिद तथा व्यवस्थापन गर्ने
- सहकार्य, समन्वय र उत्प्रेरणा सम्बन्धी कार्य

कार्यालयका उद्देश्यहरू
- निर्धारित लक्ष्य तथा उद्देश्य हासिल गर्नु
- सेवा प्रवाहलाई उत्कृष्ट बनाउनु
- व्यवस्थापकिय र प्रशासनिक कार्यलाई प्रभावकारी बनाउनु
- निति नियमहरूको कार्यान्वयन गर्नु
- सुचना तथा सञ्चार प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउनु
- समस्याको समाधान गर्नु
- प्रभावकारी जनसम्पर्क कायम गर्नु
- उपयुक्त निर्देशन तथा समन्वय कायम गर्नु
- मानविय, भौतिक तथा वित्तीय स्रोतको व्यवस्थापन गर्नु
- संगठनको उत्तरदायित्व वहन गर्नु
- सांगठनिक सुशासन कायम गर्नु
- कार्यालयले व्यवस्थापनलाई सहज र प्रभावकारी बनाउनु

कार्यालयको महत्व
- सुचना केन्द्रको रुपमा
- सञ्चार केन्द्रको रुपमा
- सेवा केन्द्रको रुपमा
- अभिलेख केन्द्रको रुपमा
- जनसम्पर्क केन्द्रको रुपमा
- योजना निर्माण केन्द्रको रुपमा
- निर्णय निर्माण केन्द्रको रुपमा
- व्यवस्थापकीय नियन्त्रणको रुपमा

कार्यालयका प्रकारहरू

१. स्वामित्वको आधारमा

(I) सरकारी कार्यालय

(II) निजी कार्यालय

२. शाशकीय संरचनाको आधार

(I) केन्द्रिय कार्यालय (संघिय कार्यालय)

(II) प्रादेशिक कार्यालय

(III) स्थानिय कार्यालय

३. उपस्थितिको आधारमा

(I) प्रत्यक्ष कार्यालय

(II) अप्रत्यक्ष कार्यालय

४. सांगठनिक संरचनाको आधारमा

(I) अग्र कार्यालय

(II) मध्य कार्यालय

(III) पृष्ठ कार्यालय

५. स्थापित्वको आधारमा

(I) स्थायी कार्यालय

(II) अस्थायी कार्यालय

६. आकारको आधारमा

(I) ठुला कार्यालय

(II) मझौला कार्यालय

(III) साना कार्यालय

नोट: परिक्षामा लेख्दा भाषा मिलाएर लेख्ने समय भए छोटो व्याख्या पनि गर्ने

लोकसेवा साथी

सरकारी कार्यालय तथा निजी कार्यालयहरूको भिन्नता

सरकारी कार्यालय	निजी कार्यालय
१. सरकारी कार्यालय सरकारबाट प्रत्यक्ष नियन्त्रित हुन्छ।	१. निजी कार्यालय स्व निर्दिष्ट र सरकारबाट अप्रत्यक्ष निर्देशित हुन्छ।
२. यी सेवा केन्द्रित हुन्छ।	२. यो नाफा केन्द्रित हुन्छ।
३. यी कार्यालय बढी प्रक्रियामुखि हुन्छ।	३. यी कार्यालय कम प्रक्रियामुखि हुन्छ।
४. यस कार्यालयमा प्रविधिको न्यून उपयोग हुन्छ।	४. यस कार्यालयमा प्रविधिको उच्च उपयोग हुन्छ।
५. यस्ता प्रकारका कार्यालयहरूबाट निशुल्क सेवा प्रवाह हुन्छ।	५. यस्ता प्रकारका कार्यालयहरूबाट स-शुल्क सेवा प्रवाह हुन्छ।
६. यस कार्यालयमा नवप्रवर्तनलाई न्यून जोड दिइन्छ।	६. यस कार्यालयमा नवप्रवर्तनलाई विशेष जोड दिइन्छ।
७. यी कार्यालयहरूमा बढी पद्सोपानिक हुन्छ।	७. यी कार्यालयहरूमा न्यून पद्सोपानिक हुन्छ।

कार्यालय व्यवस्थापन

- सांगठनिक लक्ष्य वा उद्देश्य प्राप्त गर्न तथा कार्यालयको काम कार्वाहीलाई चुस्त, दुरुस्त एवम प्रभावकारी बनाई नतिजामुखि र वैज्ञानिक तुल्याउन अपनाइने समग्र प्रयास एवम रणनिति प्रबन्धहरूको समष्टिगत रूप नै कार्यालय व्यवस्थापन हो।
- कार्यालयले आफ्नो काम कार्वाहीलाई नियमित तथा सु-व्यवस्थित गर्न योजना, संगठन, निर्देशन, समन्वयन, एवम नियन्त्रण गर्ने कार्य नै कार्यालय व्यवस्थापन हो।

कार्यालय व्यवस्थापनका आयामहरु

- मानव स्रोत व्यवस्थापन
- भौतिक व्यवस्थापन
- सेवा व्यवस्थापन
- सुचना व्यवस्थापन
- जोखिम व्यवस्थापन
- वित्तिय व्यवस्थापन
- अभिलेख व्यवस्थापन
- प्रविधि व्यवस्थापन

कार्यालय व्यवस्थापनको महत्व

- निर्धारित लक्ष्य तथा उद्देश्यलाई प्रभावकारी ढङ्गले हासिल गर्ने
- उपलब्ध स्रोत साधनको अधिकतम उपयोग गर्ने
- कार्यालयको कार्य सम्पादनलाई प्रभावकारी बनाउन
- निर्णय प्रक्रियालाई सरल र सहज बनाउन
- संगठनको अस्तित्व कायम गर्ने
- नेतृत्व क्षमताको बिकास गर्ने
- संगठनको आन्तरिक र बाह्य वातावरण बिच सन्तुलन कायम राख्न
- परिवर्तनशिलतालाई प्रवर्द्धन गर्ने

नेपालमा कार्यालय व्यवस्थापनका समस्याहरु

- कार्यालय व्यवस्थापन सम्बन्धि एकिकृत कानुनको अभाव
- कार्यालय व्यवस्थापनमा सुचना प्रणालीको प्रभावकारी प्रयोग नहुनु
- विद्युतिय शासनको अवधारणा कार्यान्वयन हुन नसक्नु
- अभिलेख व्यवस्थापन परम्परागत हुनु
- कर्मचारीको मनोबल र उत्प्रेरणाको स्तर कमजोर हुनु
- कार्यालय व्यवस्थापनको कार्यलाई कर्मचारीको कार्य सम्पादनसँग जोड्न नसकिनु

लोकसेवा साथी

५.१.२. सहायक कर्मचारीका कार्य र गुणहरू

सहायक कर्मचारी

- कार्यालय प्रमुख तथा शाखा प्रमुखलाई कार्यालयसँग सम्बन्धित विभिन्न कार्यहरूमा जिम्मेवारीपुर्ण ढङ्गबाट आवश्यक सहयोग गर्ने कर्मचारीलाई सहायक कर्मचारी भनिन्छ।
- आफुसँग निर्णय अधिकार नभएको तर आफु माथिका कर्मचारीले गर्ने निर्णयमा सहयोग पुऱ्याउने कर्मचारी नै सहायक कर्मचारी हुन्।
- कार्यालयको निति, योजना र कार्यक्रम कार्यान्वयन गर्न सहायक कर्मचारीको महत्वपुर्ण भुमिका रहन्छ।

सहायक कर्मचारीको प्रकार

सहायक कर्मचारीलाई कामको प्रकृतिको आधारमा देहायबमोजिम विभाजन गर्न सकिन्छ।

१. फाँटवाला
- तोकिएको फाँटमा रहेर प्राप्त जिम्मेवारी पुरा गर्ने सहायक स्तरका कर्मचारी नै फाँटवाला कर्मचारी हुन्।
- यिनीहरूले कार्यालय प्रमुख वा शाखा प्रमुखको निर्देशनमा रही दैनिक कार्य सञ्चालन गर्ने गर्दछन्।

२. निजी सहायक
- मन्त्री, सचिव, विभागीय प्रमुख, कार्यालय प्रमुख लगायतका उच्च स्तरका कर्मचारीले गर्नुपर्ने काममा सहयोग पुऱ्याउन तोकिएका कर्मचारीलाई निजी सहायक भनिन्छ।
- यिनीहरूले उच्च स्तरका कर्मचारीलाई आवश्यक सहयोग पुऱ्याउछन्।

३. सम्पर्क सहायक
- जनसम्पर्क बढी भएका कार्यालयमा कुनै काम लिई सम्पर्क राख्न आउने व्यक्तिलाई कार्यालयसँग सम्बन्धित कार्यमा सहयोग पुऱ्याउने सहायक स्तरका कर्मचारीलाई सम्पर्क सहायक

भनिन्छ ।

- सम्पर्क सहायकले जनसम्पर्क कार्यमा महत्वपुर्ण भुमिका निर्वाह गर्दछन ।

सहायक कर्मचारीका कार्यहरु

- दैनिक कार्यको योजना बनाउने
- फाइलिङ गर्ने
- अतिथि सत्कार गर्ने
- आर्थिक हिसाबको अभिलेख राख्ने
- कार्यालयका निति, योजना, कार्यक्रम निर्माणमा सहयोग पुर्‍याउने
- बैठक व्यवस्थापनमा सहयोग गर्ने
- कार्यालय प्रमुखलाई सहयोग गर्ने
- आवश्यकता अनुसार टेलिफोन र पत्राचार गर्ने
- चिठीपत्रको उचित व्यवस्थापन गर्ने
-

सहायक कर्मचारीका गुणहरु

- कार्यप्रति अभिरुचि राख्ने
- सुन्दर व्यक्तिगत आकृति भएको
- मिठो र नम्र बोलिवचन भएको
- समयको परिपालना गर्ने
- कार्यालयका अन्य साथीहरु तथा सेवाग्राही प्रति सहयोगी भावना भएको
- आफु र आफ्नो कार्यकक्ष चिटिक्क पार्ने तथा सरसफाइमा ध्यान दिने
- विवेकशालि र संयम भई कार्य गर्न सक्ने
- कार्यालयका कुराहरु गोप्य राख्ने र प्रमुखले लगाएका कार्यहरु विश्वासपात्रको रूपमा कार्य गर्न सक्ने
- निष्पक्ष, तटस्थता, कार्यकुशलता, आज्ञाकारीता लगायतका गुण भएको

१.१.३

कार्यालय स्रोत साधन : परिचय र प्रकार

कार्यालय स्रोतसाधनको परिचय

- कार्यालय संचालन गर्न आवश्यक पर्ने आर्थिक, भौतिक, मानवीय साधनलाई कार्यालयको स्रोत साधन भनिन्छ। यस्ता स्रोत साधनले कार्यालयको कार्यलाई सरलिकरण गर्दछन्।
- कार्यलयको कार्यलाई सहि समयमा सहि तरिकाले सम्पन्न गर्न कार्यालयमा स्रोत साधनको आवश्यकता पर्दछ।
- कुनै पनि संगठन तथा कार्यालय संचालनको लागि कार्यालय स्रोत साधनले प्राणवायु (Oxygen) एवम रक्त सञ्चार (Blood Circulation) को रुपमा भूमिका वहन गर्दछ।
- जस्तै : मानिस, औजार, पैसा एवम अन्य वस्तु

कार्यालय स्रोत साधनको आवश्यकता

- नियमित रुपले कार्यालय सञ्चालन गर्न
- गुनासोको उचित व्यवस्थापन गर्न
- कार्यलयको काम कार्वाहीलाई चुस्त र दुरुस्त बनाउन
- कार्यालय प्रति जनविश्वास कायम राख्न
- कार्यालयलाई सुन्दर र आकर्षक देखाउन
- संगठन एवम कार्यालयको उद्देश्य, लक्ष्य प्रभावकारी रुपमा हासिल गर्न
- अन्तर निकाय समन्वय र प्रसारप्रसार गर्न
- कार्यालयको उत्पादन र उत्पादकत्व अभिवृद्धि गर्न
- कार्यालयीक कार्यको शिलशिलाको आइपरेका समस्याहरू सजिलै समाधान गर्न
- वस्तु तथा सेवाको उत्पादन र वितरणलाई व्यवस्थित बनाउन

कार्यालयका स्रोत साधनका प्रकार

(क) मानवीय वा जनशक्ति

- संगठनमा कार्यरत कर्मचारीहरू मानवीय स्रोत वा जनशक्तिमा पर्दछन।
- विवेकशिल र संवेदनशिल हुन्छ
- अन्य स्रोत साधनको परिचालन गर्दछ
- प्रशासनिक र प्राविधिक गरी दुई प्रकारका जनशक्ति हुन्छन।

(ख) सञ्चार

- सुचना, जानकारी आदानप्रदान गर्ने माध्यम सञ्चार हो
- यो आन्तरिक तथा बाह्य र राष्ट्रिय तथा अन्तराष्ट्रिय गरी दुई प्रकारका हुन्छ।
- जस्तै : टेलिफोन, फ्याक्स, इमेल, इन्टरनेट आदी

(ग) भौतिक साधन

- कार्यालय आवश्यक भवन, फर्निचर, यातायत साधन, सञ्चार उपकरण, स्टेसनरी सामग्री लगायत भौतिक सामग्रीहरू भौतिक साधन अन्तर्गत पर्दछन।

(घ) यातायत

- एकठाउँबाट अर्को ठाउँमा आवतजावत गर्ने तथा सामान ओसारपोसार गर्ने साधन यातायत हो।
- यो स्थल, जल तथा हवाई गरी तीन प्रकारको हुन्छ।

(ङ) वित्तीय स्रोत। आय स्रोत

- कार्यालयमा विनियोजित बजेट तथा खर्च गर्न मिल्ने संकलन भएको स्रोत नै आयस्रोत तथा वित्तीय स्रोत हो।

(च) अभौतिक स्रोत साधन

- संगठनात्मक मुल्य मान्यता तथा मर्यादा प्रणाली

(छ) अन्य साधन

- ऐन, कानुन, नियमावली, कार्यविधि आदी

१.१.४

कार्यालय सञ्चारको महत्व, किसिम र साधन

कार्यालयमा सञ्चार →

- दुई वा सो भन्दा बढी व्यक्ति, समुह वा कार्यालयहरूबीच विभिन्न सञ्चार माध्यमको उपयोग गरी सुचना, गुनासो, तथ्याङ्क, जानकारी, आदेश, निर्णय आदीको आदानप्रदान, विनिमय र सम्प्रेषण गर्ने समग्र प्रक्रिया नै कार्यालयमा सञ्चार हो ।
- सञ्चारले कार्यालय व्यवस्थापनमा प्रत्यक्ष रूपमा प्रभाव पार्ने गर्दछ ।
- यसलाई कार्यालयमा हुने नियमित प्रक्रिया अर्थात रक्तसञ्चार भनेर समेत चिनिने गरिन्छ ।
- सञ्चार एउटा साधन हो, जसले प्रशासनिक प्रक्रियालाई सहज बनाउन तथा कार्यान्वयन पक्षलाई सुदृढ बनाउन मद्दत गर्दछ ।

कार्यालयमा सञ्चारको महत्व र उद्देश्य →

- कार्यालयको काम कार्वाहीलाई सहज र पारदर्शी बनाउन
- अभिलेखको उचित व्यवस्थापन गर्न
- समय, श्रम र स्रोत साधनको बचत गर्न
- काममा दोहोरोपना हटाउन
- सेवा प्रवाहमा नागरिक सहभागिता अभिवृद्धि गर्न
- सुचनाको सङ्कलन, भण्डारण र प्रस्तुतिकरणलाई सहज तुल्याउन
- कार्यालय व्यवस्थापनलाई कुसल बनाउन
- अन्तर निकाय समन्वय कायम गर्न
- e-Governance द्वारा सुशासन प्रवर्द्धन गर्न
- सेवा प्रवाहमा नागरिकहरूमा जनविश्वास कायम

सञ्चारका प्रकार तथा किसिम :

अभिव्यक्तिको शैली, प्रवाहको माध्यम र प्रयोगको आधारमा सञ्चारलाई देहाय बमोजिम वर्गीकरण गर्न सकिन्छ।

1. अभिव्यक्तिको आधारमा
   - लिखित सञ्चार
   - मौखिक सञ्चार
   - सांकेतिक सञ्चार
   - मिश्रित सञ्चार
2. सञ्चार प्रवाहको दिशाको आधारमा
   - माथिबाट तल सञ्चार
   - तलबाट माथि सञ्चार
   - समानान्तर सञ्चार
   - छड्के सञ्चार
   - एकोहोरो सञ्चार
   - दोहोरो सञ्चार
3. वैधताको आधारमा
   - औपचारिक सञ्चार
   - अनौपचारिक सञ्चार
4. सञ्चारका साधनको प्रकृतिको आधारमा
   - परम्परागत सञ्चार
   - आधुनिक सञ्चार
5. सञ्चार गरिने पक्षको आधारमा
   - आन्तरिक सञ्चार
   - बाह्य सञ्चार

लोकसेवा साथी

असल सञ्चारका गुणहरू

- स्पष्टता
- पर्याप्तता
- वास्तविकता
- विश्वसनीयता
- उद्देश्यमूलक
- समसामयिक
- स्वीकार्यता
- सरलता
- मितव्ययिता
- सुनिश्चितता
- सुरक्षा एवम गोप्यता

सञ्चार प्रक्रिया

- समाचार
- सांकेतिक रूप
- समाचार हस्तान्तरण
- समाचार प्राप्ति
- रूपान्तरण
- बुझाइ
- पृष्ठपोषण

सञ्चारका अवरोधहरू / व्यवधानहरू

- सञ्चार प्रक्रिया सधैं एकैनास र सफल नै हुन्छ भन्ने हुँदैन। सञ्चारका प्रक्रियामा थुप्रै खाले बाधा तथा अवरोधहरू सिर्जना हुन सक्दछन। जुन निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ।

* प्रक्रियागत अवरोध : प्रक्रिया नै पुरा नगरी, जटिल सांगठनिक संरचनाको कारण सिर्जना हुने अवरोध

लोकसेवा साथी

* **भौतिक अवरोध** : भौगोलिक विकटता, दुरी, होहल्ला, मौसममा खराबि आदिको कारण देखा पर्ने अवरोध

* **मनोवैज्ञानिक अवरोध** : पुर्वाग्रही, डर, त्रास आदिको कारण हुने अवरोध

* **भाषागत अवरोध** : दोहोरै अर्थ दिने वा अस्पस्ट भाषाका कारण देखिने अवरोध

* **प्राविधिक अवरोध** : सुचना प्रवाहमा प्राविधिक कमजोरीको कारण उत्पन्न हुने अवरोध

सञ्चारमा अवरोधहरु (व्यवधानहरु) हटाउन अवलम्बन गर्नुपर्ने उपायहरु

- समय सापेक्ष सञ्चारका माध्यमहरु प्रयोग गर्ने
- सञ्चार प्रविधिमा स्पष्ट दृष्टिकोण बिकास गर्ने
- सञ्चारमा देखा पर्ने अवरोधहरुको पूर्वानुमान गरी समाधानको उपाय खोज्ने
- कर्मचारीहरुलाई आवश्यक तालिमको व्यवस्था गर्ने
- दोहोरो सञ्चारको व्यवस्था गर्ने
- पृष्ठपोषणलाई प्राथमिकता दिने
- आपसी समन्वयको बिस्तार गर्दै जाने
- सञ्चारमा आधुनिक प्रविधिलाई विशेष प्राथमिकता दिने
- सञ्चारमा सरलता र स्पष्टता कायम गर्ने
- सञ्चारको सुरक्षा तथा गोपनियतामा ध्यान पुर्‍याउने
- सञ्चारमा विश्वसनियता र आधिकारिकतामा ध्यान दिने
- अनुगमन तथा मुल्याङ्कन प्रणालीलाई व्यवस्थित गराउने
- क्षितिजीय र ठाडो सञ्चारमा जोड दिने

सञ्चारका साधनहरू / माध्यमहरू

(क) लिखित माध्यम : चिठ्ठीपत्र, प्रतिवेदन, लेखरचना, ऐन, नियम आदि ।

(ख) मौखिक माध्यम : पारस्परिक छलफल, वार्तालाप, कुराकानि आदि ।

(ग) सांकेतिक माध्यम : हाउभाउ, ट्राफिक संकेत, मानचित्र तथा अन्य संकेतहरू ।

(घ) अन्य माध्यम : रेडियो, टेलिभिजन, टेलिफोन, फ्याक्स, इमेल, गोष्ठी, सेमिनार, बैठक आदि ।

असल सञ्चारका लागि आवश्यक तत्वहरू

- बुझाउन खोजेको कुरा स्पष्ट हुनुपर्ने
- भाषा स्पष्ट हुनुपर्ने
- उपयुक्त माध्यम र च्यानल हुनुपर्ने
- सञ्चार प्रणालीको उपलब्धता
- सञ्चारकर्ताको स्पष्टता र प्रसारणको ज्ञान
- द्विपक्षीय सहभागिता र समन्वयन
- कार्य पक्षमा विशेष जोड दिने
- अनावश्यक कुरा गर्न नहुने र वस्तुपरक बन्ने
- सञ्चार प्रणालीको मूल्याङ्कन र भावनाको कदर गर्ने

सञ्चारका विशेषताहरू

- साझा उद्देश्यतर्फ निर्देशित प्रक्रिया
- धारणा सम्प्रेषण हुने विषय
- सहकार्यको साधन
- भौतिक एवं अभौतिक स्वरूप
- माध्यम मार्फत प्रवाहित हुने
- बहुपक्षीय सहभागिता
- सम्पर्कको माध्यम
- विभिन्न तरिकामा विभाजित प्रक्रिया
- दुई वा सो भन्दा बढी व्यक्ति वा पक्षबीचको क्रियाशीलता
- जानकारी, तथ्य, सुचना र विचारसँग अन्तरसम्बन्धित

लोकसेवा साथी

१.२ कार्यालय कार्यविधि

१.२.१ पत्र व्यवहार (Correspondence)

- कुनै एक व्यक्ति वा निकायले अर्को व्यक्ति वा निकायलाई लिखित रूपमा कुनै जानकारी एवम सुचना प्राप्त गर्ने वा उपलब्ध गराउने माध्यम वा समग्र प्रक्रियालाई सामान्य अर्थमा चिठ्ठी वा पत्र भनिन्छ। चिठी वा पत्रको आदान प्रदान गर्ने कार्य नै पत्र व्यवहार हो।
- कुनै पनि सन्देश, तथ्य तथा जानकारीलाई कुनै एक व्यक्ति वा कार्यालय बाट अर्को व्यक्ति वा कार्यालय समक्ष सम्प्रेषण गर्ने सम्बन्धित कार्यलाई पत्र व्यवहार भनिन्छ।
- पत्र व्यवहारलाई कार्यालयको रक्त सञ्चारको रूपमा हेर्ने गरिन्छ।

पत्र व्यवहारको उद्देश्य/महत्व

- आवश्यक सुचना एवम जानकारी सहजै प्राप्त गर्ने
- जानकारी वा सन्देशलाई आधिकारीक ढङ्गले प्रवाह गर्ने
- अन्योल तथा अस्पष्टता निवारण गर्ने
- सम्बन्धित व्यक्तिलाई सचेत तथा जिम्मेवार बनाउने
- संगठनमा उचित कार्यवातावरण निर्माण गर्ने
- ज्ञान, सिप र प्रविधि हस्तान्तरण गर्ने
- मातहतका निकायलाई निर्देशन एवम मार्गदर्शन प्रदान गर्ने
- अधिकार प्रत्यायोजन गर्ने
- सेवा प्रवाहलाई चुस्त, दुरुस्त र प्रभावकारी तुल्याउने
- काम कार्वाहीमा आईपर्ने समस्याको समाधान गर्ने
- कानूनी प्रमाण पुऱ्याउने

लोकसेवा सारथी

चिठी /पत्रका गुणहरू

- सरलता
- स्पष्टता
- संक्षिप्तता
- विनम्रता
- पुर्णता
- मौलिकता
- प्रभावकारीता
- शुद्धता
- आकर्षक
- औपचारिकता

(परिक्षा समय भए छोटो व्याख्या गर्ने)

चिठीका प्रकार

१. प्रयोगको आधारमा

(क) सरकारी पत्र

(ख) व्यावसायिक पत्र

(ग) आवेदन पत्र

(घ) व्यक्तिगत पत्र

२. प्राथमिकताको आधारमा

(क) तुरुन्तै : आफूले गर्नुपर्ने भए पेस भएकै दिन र माथि पेश गर्नुपर्ने भए सोही दिन

(ख) अति जरुरी : आफू गर्नुपर्ने भए तिन दिन र माथि पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन

लोकसेवा साथी

(ग) जरूरी : आफैले गर्नुपर्ने भए पाँच दिन र माथि पेस गर्नुपर्ने भए दुई दिन

(घ) साधारण : आफैले गर्नुपर्ने भए दस दिन र माथि पेश गर्नु पर्ने भए सात दिन

(ङ) गोप्य : प्राप्त हुना साथ कार्यालय प्रमुख समक्ष पेश गर्नुने

(च) अति गोप्य : प्राप्त हुना साथ कार्यालय प्रमुख समक्ष पुऱ्याइने

पत्रका भागहरू

(१) शिर्षक
(२) भित्री ठेगाना
(३) अभिवादन
(४) पत्रको व्यहोरा
(५) अन्तिम अभिवादन
(६) दस्तखत र लेखकको परिचय

→ दर्ता र चलानी

दर्ता (Registration)

- कार्यालय प्राप्त भएका वा नयाँ सिर्जना चिठीपत्र, निवेदन, प्रतिवेदन लगायतका कागजातहरू प्राप्त हुनासाथ सुरूको अभिलेख राख्ने कार्यलाई दर्ता भनिन्छ।
- कामको सिलसिलमा प्राप्त कागज पत्रहरू सुरक्षित राख्न र कार्यविधिमा सरल होस् भन्ने हेतुले दर्ता गर्ने गरिन्छ।
- संगठनमा कागजपत्रहरू कहाँबाट कहिले, कुन बिषयको कसलाई प्राप्त भएको हो भन्ने कुरा दर्ताबाट नै जानकारी प्राप्त हुन्छ।
- दर्ताले प्राप्त कागजात सम्बन्धित शाखा तथा प्रशाखामा वितरण गर्ने भएकाले यसलाई मानवको मुटुसँग पनि तुलना गरेर हेर्ने गरिन्छ।

- दर्तालाई कार्यालयको प्रकृति हेरी मूल दर्ता एवम् शाखा दर्ता गरी दुई भागमा विभाजन गर्न सकिन्छ।

दर्ताको उद्देश्य /महत्त्व

- प्राप्त भएका चिठीपत्र, निवेदन, प्रतिवेदन आदिको सुरक्षा र संरक्षण गर्ने
- अभिलेख प्रारम्भिक रूपमा राख्न
- श्रम र समयको बचत गर्न
- व्यवस्थापन पक्षलाई जनशक्ति आपुर्ति गर्न सहज र सरल बनाउन
- सेवा प्रवाहलाई चुस्त, दुरुस्त एवम् प्रभावकारी तुल्याउन
- व्यक्तिको हक अधिकार सुनिश्चित गर्न
- संगठनको लक्ष्य एवम् उद्देश्य हासिल गर्न
- काममा दोहोरोपना हटाउन
- कार्यालयका शाखा र फाटहरूको कार्यबोझ अवगत गराउन
- भविष्यमा खोजेको बखत सहज रूपमा प्राप्त गर्न

दर्ता गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

- पत्र बुझ्दा नाम र ठेगाना भए नभएको किन गर्ने
- आवश्यक कागजातहरू ठिक अवस्थामा छन छैनन जाच्ने
- कागजपत्रहरू पत्रमा उल्लेख भए बमोजिम पुरा भए नभएको जाच्ने
- जरुरी, अति जरुरी, साधारण, गोप्य आदि प्राथमिकताको आधारमा दर्ता गर्ने
- दर्ता गर्दा दर्ता नं., प्राप्त मिति, पत्र संख्या, फाट आदि उल्लेख गर्ने
- दर्ता गरिसकेपछि भरपाइ दिनुपर्ने

- दर्ता हुना साथ कार्यालय प्रमुख समक्ष पेश गर्ने
- दर्ता गर्न नमिल्ने देखिएमा कारण सहित उल्लेख गरी दरपीठ गरिदिनुपर्ने आदि।

दर्ता किताबको नमुना

नेपाल सरकार
______ मन्त्रालय / विभाग / कार्यालय

द.नं.	दर्ता मिति	प्राप्त पत्रको चलानी नं.	पठाउने कार्यालय	बिषय	शाखा फाट	कैफियत

चलानी (Dispatch)

- कुनै कार्यालयबाट विभिन्न निकाय, व्यक्ति वा संघसंस्थामा पत्राचार गर्दा गएको पत्रको मिति, बिषय र क्रम सङ्ख्या खुलाई अभिलेख राखिने कार्यलाई चलानी भनिन्छ।
- एक कार्यालयबाट अर्को कार्यालय / व्यक्तिलाई पत्राचार गर्दा राखिने नियमित तथा व्यवस्थित अभिलेख नै चलानी हो।
- चलानी गर्दा चिठीपत्र हराउने सम्भावना कम हुनुका साथै चिठीपत्रको अभिलेख पनि रहन्छ।

लोकसेवा साथी

चलानीको उद्देश्य / महत्व

- कार्यालय बाहिर जाने पत्रहरूको अभिलेख राख्न
- आवश्यक परेमा प्रमाणको रूपमा पेश गर्न
- काम कारबाहीमा पारदर्शिता कायम गर्न
- कार्यालयगत तथा कर्मचारीहरूबीचमा समन्वय कायम गर्न
- सूचना आदानप्रदानको आधारको रूपमा प्रयोग गर्न
- कार्यालयमा समय र साधनको बचत गर्न
- कुनै चिठी पत्र हराउने वा चोरीने कार्यलाई नियन्त्रण गर्न
- अभिलेख व्यवस्थापनलाई सहज बनाउन
- तालुक कार्यालय, मातहतका कार्यालयलाई दिएको निर्देशनको पालना भए नभएको थाहा पाउन
- कागजपत्रहरू बुझ्ने र बुझाउनेलाई जिम्मेवार बनाउन
- कुनै कार्यालयबाट पठाउने चिठीपत्र कहिले, कहाँ र कुन माध्यमबाट पठाइयो सो बारे जानकारी प्राप्त गर्न

चलानी गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

- चलानी गर्ने कर्मचारीले पत्रमा प्रेषक र प्रापकको नाम, ठेगाना प्रष्ट भए नभएको यकिन गर्ने
- चलानी गर्न लागेको पत्रमा पत्रको मिति, पत्र सङ्ख्या र अधिकारीको दस्तखत छुटे नछुटेको जाँच गर्ने
- चलानी हुने पत्रलाई पठाउने निकायमा कुन माध्यमबाट पठाउने हो ? उक्त माध्यम लगायतका कुरालाई चलानी किताबको महलमा जनाउने
- पत्रको शिर्ष भागमा र बाहिरी खाममा पत्रको प्राथमिकताको आधारमा जरुरी, अति जरुरी, तुरुन्त, गोप्य वा अतिगोप्य कुन हो लेखि पठाउने
- चिठीपत्र राम्री पट्याई कुनै कागजात नछुटाई खामबन्दी गर्ने

चलानी किताबको नमुना

नेपाल सरकार
___ मन्त्रालय। विभाग। कार्यालय

प.नं.	चलानी मिति	पठाउनेको नाम ठेगाना	विषय	पठाउने फाँट	हुलाक किताब नं.	कैफियत

दर्ता र चलानीबीच फरक

दर्ता	चलानी
१. पत्र / निवेदनहरूको औपचारिक आगमन हो।	१. पत्र निवेदनहरूको औपचारिक बर्हिगमण हो।
२. कार्यालयको कार्यको उठान तथा प्रारम्भ गराउने तत्व हो।	२. कार्यालयको कार्य सम्पन्न भएको व्यहोरा प्रमाणित भएको वा गर्ने तत्व हो।
३. यो मूल दर्ता र सहायक दर्ता गरी २ प्रकारको हुन्छ।	३. यो एक प्रकारको मात्र हुन्छ।
४. दर्ताको लागि निर्दिष्ट ढाँचाको दर्ता किताबको व्यवस्था गरिएको हुन्छ।	४. चलानीको लागि निर्दिष्ट ढाँचाको चलानी किताबको व्यवस्था गरिएको हुन्छ।
५. यसले कार्य बढाउने काम गर्दछ।	५. यसले कार्य घटाउने काम गर्दछ।

लोकसेवा साथी

सरकारी कार्यालयमा दर्ता चलानीका समस्याहरु

- दर्ता चलानी परम्परागत शैलीको हुनु
- कर्मचारीहरूमा कार्य दक्षताको अभाव हुनु
- दर्ता चलानी सम्बन्धी स्पष्ट कार्यविधि नहुनु
- विधि एवम् प्रक्रिया नपुर्‍याई दर्ता चलानी गरिनु
- दर्ता चलानी गर्ने स्थान व्यवस्थित नहुनु
- दर्ता चलानी गरेको कागजातहरू सुरक्षित र व्यवस्थित नहुनु
- सरकारको न्यून चासो र लगानी हुनु
- अनुगमन र निरिक्षणको बिषयमा ध्यान नदिनु
- दर्ता चलानीलाई प्राथमिकता नदिनु र दर्ता चलानी शाखालाई हेपाहा प्रवृति हुनु
- आधुनिक र प्रविधिमैत्री दर्ता चलानीमा ध्यान नदिइनु

लोकसेवा साथी

→ परिपत्र र तोक आदेश

परिपत्र (Circular)

- कुनै एक निकायले एकै पटकमा धेरै निकायलाई पठाउने एउटै व्यहोराको पत्रलाई परिपत्र भनिन्छ।
- तालुक कार्यालयले आफू मातहत तथा सम्बन्धित कार्यलयलाई आवश्यक निर्देशन एवम् जानकारी तथा कार्य सम्पादन प्रयोजनका लागि पठाइने गरिन्छ।
- परिपत्रमा उल्लेखित व्यहोरा तथा निर्देशनको परिपालना गर्नु सम्बन्धित निकायको कर्तव्य हुन्छ।
- यो सामुहिक रुपमा सुचना प्रवाह गर्ने उत्तम विधि हो।
- सबै परिपत्रहरू चिठीपत्र हुन तर सबै चिठीपत्रहरू परिपत्र भने होइनन।
- यो सञ्चारको सरल र प्रभावकारी माध्यम हो।

परिपत्रको प्रकार

(क) सिधै पठाएको परिपत्र

(ख) तह तह हुँदै पठाएको परिपत्र

* परिपत्रको नमुना

१. सिधै प्रकारको परिपत्रको नमुना:

नेपाल सरकार
शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालय
सिंह दरबार, काठमाडौं
(विद्यालय शिक्षा शाखा)

प.सं. वि.शि. २०८०।०८१ मिति : २०८०।१२।१५
च.नं. : १२०५

बिषय : निशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण प्रणालीका बारेमा जानकारी दिनु हुन।

श्री शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाई
७७ जिल्ला।

शैक्षिक सत्र २०८१।८२ मा निशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण गर्दा कुपन प्रणालीद्वारा वितरण गरिने भएकाले सबै शिक्षा विकास तथा समन्वय एकाई कार्यालयहरूले शाझा प्रकाशनबाट कुपन प्राप्त गरी सम्बन्धित विद्यालयलाई कुपन भर्न लगाई अभिभावकहरूबाट नियमअनुसार रू १०/- को टिकट टास गरी निवेदन प्राप्त गरेर मात्र निशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण गर्ने व्यवस्था गर्नु गराउनुहुन मिति २०८०।१२।१० गतेको निर्णय अनुसार यो परिपत्र गरिएको छ।

दस्तखत
सि. पि. सुनार
शाखा अधिकृत

बोधार्थ:
श्री शिक्षा विभाग, सानोठिमी भक्तपुर

२. दोहोर हुने पक्षको परिपत्रको नमुना

नेपाल सरकार
शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालय
सिंहदरबार, काठमाडौं
(विद्यालय शिक्षा शाखा)

मिति. २०८०।१२।१५

प.सं.वि.शि. २०८०।८१
च.नं. : १३०१

विषय : निःशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण प्रणालीको बारेमा जानकारी दिनुहुन ।

श्री शिक्षा विभाग,
सानोठिमी, भक्तपुर ।

शैक्षिक सत्र २०८१।८२ मा निशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण गर्दा कुपन प्रणालीद्वारा वितरण गरिने भएकाले सबै शिक्षा विकास तथा समन्वय एकाइ कार्यालयहरूले साझा प्रकाशनबाट कुपन प्राप्त गरी सम्बन्धित विद्यालयलाई कुपन भर्न लगाई अभिभावकहरूबाट नियमअनुसार रु १०।- को टिकट टाँस गरी निवेदन प्राप्त गरेर मात्र निशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण गर्ने व्यवस्था गर्नु गराउनु हुन मिति २०८०।१२।१० को निर्णयानुसार सबै जिल्ला शिक्षा कार्यालयमा जानकारी दिनुहुन अनुरोध गरिन्छ।

दस्तखत

सि. पि. सुनार
शाखा अधिकृत

नेपाल सरकार
शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालय
शिक्षा विभाग
सानोठिमी, भक्तपुर
(प्राथमिक शिक्षा शाखा)

प.सं. वि.शि. २०८०/८१ मिति : २०८०/१२/२०
च.सं. ११२१

बिषय : निःशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण प्रणालीका बारेमा जानकारी दिनुहुन

श्री शिक्षा विकास तथा समन्वय एकाई
दाङ।

शैक्षिक सत्र २०८१/८२ मा निःशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण गर्दा कुपन प्रणालीद्वारा वितरण गरिने भएकाले सबै शिक्षा विकास तथा समन्वय एकाई कार्यालयहरूले साझा प्रकाशन बाट कुपन प्राप्त गरी सम्बन्धित विद्यालयलाई कुपन भर्न लगाइ अभिभावकहरूबाट नियमअनुसार रु १०/- को टिकट टाँस गरी निवेदन प्राप्त गरेर मात्र निःशुल्क पाठ्यपुस्तक वितरण गर्ने व्यवस्था गर्नु गराउनुहुन मिति २०८०/१२/१० को निर्णयानुसार सबै शिक्षा विकास तथा समन्वय कार्यालयमा जानकारी दिनुहुन भनि शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालयको प.सं. वि.शि. २०८०/०८१ र च.नं. १३०१ मिति २०८०/१२/१५ को पत्रानुसार अनुरोध भई आएकाले सोही अनुसार गर्नु गराउनुहुन अनुरोध गरिन्छ।

दस्तखत
मिलन शेर्पा
शाखा अधिकृत

लोकसेवा सारथी

तोक आदेश (order)

- अधिकार प्राप्त अधिकारीबाट सेवाग्राहीले दर्ता गरेको निवेदन वा कार्यालयमा दर्ता गरेको पत्रको सम्बन्धमा आफ्‌ मातहतका कर्मचारीलाई लेखेर पठाउने आदेश नै तोक आदेश हो।
- यो आफ्‌ मातहतका कर्मचारीलाई कुनै कार्य गर्न वा नगर्न दिइने ठाडो आदेश हो।
- तोक आदेशको आधारमा मातहतका कर्मचारीले कार्य फछ्र्यौट गर्दछन।

तोक आदेश गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

- तोक आदेश दिन लागेको कर्मचारी उक्त काम गर्न सक्षम छ, छैन यकिन गर्ने
- जारि गरिएको आदेश उक्त कर्मचारीको अधिकारक्षेत्र अन्तर्गत पर्छ, पर्दैन यकिन गर्ने
- कार्यचाप आधारमा कर्मचारीलाई तोक आदेश जारी गर्ने
- आदेश स्पष्ट र प्रष्ट बुझिने गरी दिने
- कामको प्रकृति हेरी समय तोकेर आदेश दिने

तोक आदेशको महत्व

- आफ्‌ मातहतका कर्मचारीलाई निर्देशन गर्न
- संगठनमा विवाद र द्वन्द कम गर्न
- कर्मचारीलाई कुनै कार्य गर्न वा नगर्न निर्देशन दिन
- सेवा प्रवाहलाई व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन
- कार्यलाई वैधानिक बनाउन
- सांगठनिक लक्ष्य वा उद्देश्य हासिल गर्न

* तोक आदेशको नमुना

नेपाल सरकार

शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालय

पाठ्यक्रम विकास केन्द्र

सानोठिमी, भक्तपुर

(प्रशासन शाखा)

प.सं. वि.शि.२०८०/८१ मिति : २०८०/१२/१६

च.नं. ५०८

विषय : सामग्री पठाइएको।

श्री जिल्ला शिक्षा कार्यालय

दाङ।

यस केन्द्रबाट उत्पादित तपशिल बमोजिमका सामग्रीहरू त्यस जिल्ला अन्तर्गतका प्राथमिक विद्यालयहरूमा वितरणका लागि पठाइएको छ। प्राप्ति पश्चात दाखिला प्रतिवेदन सहित प्राप्तिको जानकारी पठाइदिनु हुन आदेशानुसार अनुरोध छ।

तपशिल

१. पाठ्यक्रम (प्राथमिक शिक्षा) – १०० थान

२. विद्यार्थी मुल्याङ्कन प्याकेज – ५० थान

जम्मा थान १५०

दस्तखत

शोभा अधिकारी

शाखा अधिकृत

१.१.१ टिप्पणी लेखन र टिप्पणी तयार पर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

- कार्यालयको कुनै महत्वपुर्ण बिषयको कार्यवाहीको निमित्त निर्णय गर्नु गराउनु परेमा वा निति निर्धारण गर्नु परेमा तल्लो तहदेखि क्रमश: उठाइ माथिल्लो तहमा पेश गरिएको लिखित रायलाई टिप्पणी (Memo) भनिन्छ।
- प्रचलित नीतिमा हेरफेर गर्न, महत्वपुर्ण बिषयमा निर्णय गराउन, प्रचलित नियम स्पष्ट नभएको बिषयमा निर्णय गर्न तथा नीति निर्धारण गर्न टिप्पणी लेख्ने गरिन्छ।
- साधारणतया नियममा स्पष्ट भएको कुरामा टिप्पणी उठाउनु हुदैंन। ऐन नियम स्पष्ट नभएको र खास निर्णय गर्नुपर्ने बिषयमा मात्र टिप्पणी लेखि दस्तखत गर्नुगराउनु पर्दछ।
- टिप्पणी फाइलमा बायाँ तर्फ टिप्पणी लेखिएको कागज र दायाँतर्फ पञ्जिकासहितको टिप्पणी सँग सम्बद्ध कागजपत्र राख्नु पर्दछ।

टिप्पणीमा हुनुपर्ने गुणहरू

- सरलता
- शिष्टता
- स्पष्टता
- आकर्षकता
- शुद्धता
- बैधता
- सान्दर्भिकता
- मौलिकता
- प्रभावकारिता

टिप्पणीका फाइदाहरू

- सहभागितामुलक निर्णय हुने
- विभिन्न विकल्पहरूको खोजि गर्न सकिने
- कानूनी व्यवस्थाको पालनाहुने
- कागजातको संरक्षणमा सहयोगी हुने
- भावी निर्णयकर्ताका लागि मार्गदर्शनका रूपमा काम गर्ने
- कानूनमा व्यवस्था नभएको बिषयमा सुधारको क्षेत्र पहिचान हुने ।

टिप्पणी लेख्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

- कुनै एक शाखाको टिप्पणीमा अर्को शाखाको राय आवश्यक पर्ने भएमा महाशाखा प्रमुख मार्फत नै राय माग गर्नुपर्ने
- टिप्पणीमा अन्य फाइल संलग्न भए पञ्जिकामा सो समेत उल्लेख गर्नुपर्ने
- टिप्पणीमा केरमेट भए अनिवार्य रूपमा सही गर्नुपर्ने
- टिप्पणी लेखनमा नउड्ने कालो मसीको प्रयोग गर्ने
- टिप्पणी सरल र बुझिने भाषामा हुनुपर्ने
- टिप्पणी प्रस्तुतकर्ताले स्पष्ट रूपमा आफ्नो नाम, पद, दस्तखत मिति, महाशाखा, शाखा पनि लेख्ने
- टिप्पणीमा अनिवार्य रूपमा पाना नं. खुलाउनु पर्ने
- सुरु टिप्पणीकर्ताले अन्त गरेको टिप्पणीको पानाबाट अर्को टिप्पणी उठाउनेले टिप्पणी लेखनको सुरुवात गर्ने

१.२.३ प्रतिवेदन लेखन

प्रतिवेदन लेखन

- कुनै विषयमा प्राप्त निष्कर्षलाई समर्थनको लागि तथ्य, चार्ट र ग्राफको उपयोग मार्फत विस्तृत रूपमा लिखत तयार गर्ने कार्य नै प्रतिवेदन लेखन हो।
- प्रतिवेदन लेखन तथ्याङ्क वा जानकारीको औपचारिक लिखित दस्तावेज हो। जसमा विवरण, कारण, विशेषता, सम्भाव्यता ठम्याई आवश्यक सुझाव समेत तयार गरेर प्रस्तुत गर्ने गरिन्छ।
- प्रतिवेदन लेखन कुनै घटना, कार्य, योजना आदिका सम्बन्धमा छानविन, पुछताछ आदी कार्य गरिसकेपछि सम्बन्धित अधिकारी, संस्था, वा निकायमा प्रस्तुत गर्न तयार पारिन्छ।

प्रतिवेदन लेखनको महत्व । आवश्यकता । उद्देश्य

- सत्य तथ्य सूचना तथ्याङ्कको सञ्चार गर्ने
- संगठनको प्रगतिको मुल्याङ्कनको आधार तयार गर्न
- खोजेको बेला सुचना, तथ्याङ्क उपलब्ध गराउन
- नियन्त्रण र समन्वयन कायम गर्न
- भविष्यमा प्रमाणको रूपमा पेश गर्न
- नयाँ निति, योजना तथा कार्यक्रमको तर्जुमा गर्न
- गलत निर्णय हुनबाट रोक्न
- संगठनको लक्ष्य तथा उद्देश्य हासिल गर्न
- कार्य प्रगतिको यथार्थ स्थिति थाहा पाउन
- निर्णयकर्तालाई निर्णय गर्न मद्दत पुर्‍याउन

प्रतिवेदन लेखनका प्रकार

- प्रतिवेदन लेखनलाई उद्देश्य, समयावधि, र कार्यक्षेत्रको आधारमा देहाय बमोजिम वर्गीकरण गरिएको छ।

(क) उद्देश्यको आधारमा

- सामान्य प्रतिवेदन
- विशिष्ट प्रतिवेदन

(ख) समयावधिको आधारमा

- नियमित प्रतिवेदन
- आकस्मिक प्रतिवेदन

(ग) कार्यक्षेत्रको आधारमा

- प्रशासनिक प्रतिवेदन
- न्यायिक प्रतिवेदन
- राजनैतिक प्रतिवेदन
- कानुनी प्रतिवेदन
- आयोजना प्रतिवेदन
- अध्ययन प्रतिवेदन
- आर्थिक प्रतिवेदन

लोकसेवा साथी

प्रतिवेदन लेख्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू:

- प्रतिवेदन घटनासँग सम्बन्धित हुनु पर्दछ।
- प्रतिवेदन कार्यान्वयन योग्य हुनुपर्दछ।
- संक्षिप्त, सरल र स्पष्टता हुनुपर्दछ।
- प्रतिवेदनले घटनाक्रमलाई क्रमबद्ध रूपमा समेटेको हुनु पर्दछ।
- प्रतिवेदनमा आवश्यक ढाँचा, शिर्षक र उपशिर्षक मिलेको हुनु पर्दछ।
- प्रतिवेदन दोहोरो अर्थ लाग्ने र अस्पष्टता हुनु हुँदैन।
- प्रतिवेदनमा समावेश हुनुपर्ने मुख्य कुराहरू छुट्नु हुँदैन।
- प्रतिवेदन निश्चित उद्देश्यमुलक हुनुपर्दछ।
- अनुसुचि तथा तथ्याङ्क राख्दा तालिका, चार्ट उल्लेख गर्नुपर्दछ।
- प्रतिवेदन सत्यतथ्यमा आधारीत हुनुपर्दछ।

लोकसेवा गाइड

अभिलेख व्यवस्थापन (Record Management)

अभिलेख

- कार्य सम्पादनको शिलशिलामा कार्यालयमा सिर्जना भएका वा प्राप्त भएका, भविष्यमा प्रयोगमा ल्याउन सकिने तथा प्रमाणको रूपमा रहने लिखतलाई नै अभिलेख भनिन्छ।
- श्रव्य, दृष्य, लेख्य वा कुनैपनि रूपमा सुरक्षित गरिएका आधिकारिक सुचना, स्रोत एवम सामग्री नै अभिलेख हुन।

अभिलेख व्यवस्थापन

- कार्यालयमा कागजात प्राप्त वा सिर्जना भएपश्चात त्यसलाई विभिन्न आधारमा वर्गिकरण गरी सुरक्षित तरिकाले राख्ने, आवश्यकता अनुसार प्रयोगमा ल्याउने र प्रयोगविहिन भएपछि धुल्याउने सम्मका सम्पुर्ण क्रियाकलापहरूको समष्टिगत रूप नै अभिलेख व्यवस्थापन हो।

अभिलेख व्यवस्थापनको महत्व

- संस्थागत स्मरणको लागि अभिलेखलाई भविष्यसम्म सुरक्षित राख्न
- अभिलेख खोजिमा लाग्ने समय र श्रमको बचत गर्न
- अभिलेखलाई आवश्यकता अनुसार सहज तरिकाले पुन: प्रयोग गर्न
- सेवा प्रवाहलाई सरल, सहज, व्यवस्थित एवम प्रभावकारी तुल्याउन
- निर्णय निर्माण तथा अनुसन्धानका लागि आवश्यक सुचना उपलब्ध गराउन
- कार्यालयको सुपाङ्कनलाई सुन्दर र आकर्षक बनाउन
- नयाँ कर्मचारी तथा सरकारवालाको सरल र सहज पहुच कायमगर्न

↳ खोजेको वखत अभिलेखको सहज प्राप्ति गर्न
↳ संगठनको विगतको अभ्यास र कार्य प्रगतिको जानकारी हासिल गर्न

असल अभिलेखमा हुनुपर्ने गुणहरू →

↳ अभिलेख विशिष्ट हुनुपर्दछ।
↳ अभिलेख समय सान्दर्भिक हुनुपर्दछ।
↳ अभिलेख संक्षिप्त हुनुपर्दछ।
↳ अभिलेख समयसमयमा अद्यावधिक गरिएको हुनुपर्दछ।
↳ अभिलेख सुचनामुलक हुनुपर्दछ।
↳ अभिलेख विषय र महत्वको आधारमा वर्गिकरण गरिएको हुनुपर्दछ।
↳ अभिलेख भविष्यमा प्रयोगमा ल्याउन सकिने खालको हुनुपर्दछ।
↳ अभिलेख सरल र स्पष्ट हुनुपर्दछ।

अभिलेखका प्रकार →

(क) अतिमहत्वपुर्ण अभिलेख

↳ कहिल्यै पनि नष्ट नगरिने कागजातहरू
जस्तै : सन्धि सम्झौता, नक्सा, सिमाना, शान्ति सुरक्षा, हातहतियार, अदालति फैसला आदि

(ख) महत्वपुर्ण अभिलेख

↳ १० देखि २० बर्ष सम्म सुरक्षित राख्नुपर्ने कागजातहरू
जस्तै :- खरिद, ठेक्कापट्टा, प्रतिवेदन आदि

(ग) उपयोगि अभिलेख

↳ १ देखि १० बर्ष सम्म सुरक्षित राख्नु पर्ने अभिलेखहरू
जस्तै :- परिपत्र, निर्देशन, विल भरपाई, लेखापरिक्षण आदि।

लोकसेवा साथी

(घ) कम उपयोगि अभिलेख

- सामान्यतया १ वर्षसम्म सुरक्षित राख्नुपर्ने र भविष्यमा कुनै मुल्य नभएका कागजातहरू
  जस्तैः– विद्याका फारमहरू, निमन्त्रणा कार्ड, शुभकामना कार्ड

अभिलेख व्यवस्थापन चक्र

- सिर्जना वा प्राप्ति
- वर्गिकरण
- उपयोग वा प्रयोग
- संरक्षण
- धुल्याउने

नेपालमा अभिलेख व्यवस्थापनका समस्याहरू

- अभिलेख व्यवस्थापन सम्बन्धि समय सान्दर्भिक कार्यविधि नहुनु
- अभिलेख व्यवस्थापन राष्ट्रिय प्राथमिकताको विषय बन्न नसक्नु
- पुराना तथा अनावश्यक अभिलेखहरू नष्ट नगरिनु
- अभिलेख व्यवस्थापनमापरम्परागत शैली कायम रहनु
- समय समयमा अभिलेखको निरिक्षण तथा अनुगमन हुन नसक्नु
- कर्मचारीहरूमा अभिलेख व्यवस्थापन सम्बन्धि ज्ञान तथा दक्षताको कमि हुनु
- अभिलेख भण्डारणका लागि आवश्यक भौतिक सामग्रीको अभाव हुनु
- अभिलेख व्यवस्थापनमा दण्ड र पुरस्कार प्रणालीको अवलम्बन नगरिनु
-

लोकसेवा साथी

अभिलेख व्यवस्थापनमा आधुनिक प्रविधिको प्रयोग →

- आभिलेख व्यवस्थापन गर्ने क्रममा पुरानो तथा परम्परागत पद्धति paper and manual based system को विस्थापन गरी paperless and digital based system को प्रयोग गरिनु नै अभिलेख व्यवस्थापनमा आधुनिक प्रविधिको प्रयोग हो।
- आधुनिक प्रविधिको प्रयोगले अभिलेख व्यवस्थापनलाई सरल, सहज, मितव्यायी, वैज्ञानिक र सुव्यवस्थित बनाउन सहयोग पुग्दछ।

अभिलेख व्यवस्थापनमा आधुनिक प्रविधिको महत्व →

- कार्य सम्पादनलाई सरल, सहज र वैज्ञानिक बनाउन
- गुणस्तरिय र प्रविधियुक्त सेवा प्रवाह गर्न
- विद्युतिय शासनको अवधारणालाई मुर्त्त रुप दिन
- अभिलेख खोजिमा लाग्ने समय र श्रमको कपत गर्न
- संगठनप्रति नागरिक विश्वास अभिवृद्धि गर्न
- प्रविधिमैत्री कार्यालय व्यवस्थापनको अवधारणालाई सार्थक बनाउन
- कार्यदक्षता अभिवृद्धि गर्न
- कार्यालयको कार्य प्रगतिमा सुधार ल्याउन

फाइलिङ

- कार्यालयका महत्वपुर्ण कागजात तथा अभिलेख भविष्यमा खोजेको बखत सहजै प्राप्त गर्न सक्ने गरि सुरक्षित र व्यवस्थित तरिकाले फाइलमा मिलाएर राख्ने कार्य नै फाइलिङ हो।
- कार्यालयमा प्राप्त हुन आएका वा कार्यालयबाट अन्य कार्यालयमा चलानी भई गएका चिठिपत्र लगायतका कागजातहरू क्रमबद्ध एवम सुरक्षित ढङ्गले राख्ने प्रक्रिया नै फाइलिङ हो।

फाइलिङको महत्व

- कार्यालयका महत्वपुर्ण अभिलेखहरूको सुरक्षा गर्न
- कागजपत्रको प्रयोग एवम पुन: प्रयोगमा सहजता ल्याउन
- अभिलेखलाई भविष्यमा प्रमाणको रूपमा पेश गर्न
- कार्यसम्पादनमा सुधार ल्याउन
- कार्य सम्पादनमा दोहोरोपना आउन नदिन
- निति, योजना तथा निर्णय निर्माणमा सहयोग पुर्‍याउन
- प्रभावकारी रूपमा सुचनाको आदानप्रदान गर्न
- संगठन प्रति नागरिक विश्वास अभिवृद्धि गर्न

फाइलिङका प्रकारहरू

(क) परम्परागत फाइलिङ

- पोके फाइलिङ
- तार फाइलिङ
- खोपे फाइलिङ
- बाकस फाइलिङ

(ख) आधुनिक फाइलिङ

- तेर्सो फाइलिङ
- ठाडो फाइलिङ
- कम्प्युटर फाइलिङ

फाइलिङका तरिकाहरू

(क) वर्णाणुक्रम फाइलिङ

(ख) संख्यात्मक फाइलिङ

(ग) विषयगत फाइलिङ

(घ) भौगोलिक फाइलिङ

अनुक्रमणिका

- फाइलिङ प्रणालीलाई व्यवस्थित र थप प्रभावकारी बनाउन तथा फाइलहरूको सहज पहुँचका लागि फाइलहरूमा संकेत गर्ने कार्य नै अनुक्रमणिका हो।
- कुनै विषयको अभिलेख कहाँ छ भनि सुनुचित गराउने औजार नै अनुक्रमणिका हो।
- अनुक्रमणिका अभिलेखको जानकारी दिने सुचक हो।

अनुक्रमणिकाको महत्व / उद्देश्य

- अभिलेखमा सहज पहुँच सुनिश्चित गर्न
- अभिलेख व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन
- समय र श्रमको बचत गर्न
- मितव्ययता र प्रभावकारिता अभिवृद्धि गर्न
- नयाँ कर्मचारीलाई समेत काममा सहज बनाउन
- कार्यदक्षता अभिवृद्धि गर्न

लोकसेवा साथी

- कार्यालयीय काम कारवाहीलाई सहज बनाउन
- सेवा प्रवाहमा नागरिक विश्वास अभिवृद्धि गर्न

अनुक्रमणिकाको प्रकार →

(क) पुस्तक अनुक्रमणिका

- यो किताब वा रजिस्टरमा तयार पारिने अनुक्रमणिका हो।
- यसमा पुस्तकको दायाँ छेउ कटि वर्णानुक्रमअनुसार अक्षर देखिने गरी लेखिएको हुन्छ।

(ख) चक्का अनुक्रमणिका

- यस प्रणालीमा फाइललाई चक्कामा राखिन्छ र आवश्यकता अनुसार चक्कालाई घुमाएर फाइल झिक्ने वा राख्ने गरिन्छ।

(ग) ठाडो कार्ड अनुक्रमणिका

- निर्धारित आकारको कार्डलाई ठाडो तरिकाले राखेर त्यसमा फाइलको क्र.स. सुचिकरण गर्ने प्रणाली ठाडो कार्ड अनुक्रमणिका हो।

(घ) पट्टी अनुक्रमणिका

- अभिलेखलाई सजिलै झिक्न अथवा राख्न मिल्ने गरी निश्चित आकारको फ्रेममा राख्ने प्रणाली नै पट्टी अनुक्रमणिका हो।

(ङ) स्वर अनुक्रमणिका

- यो पुस्तक अनुक्रमणिकाको विकसित रूप हो।
- अभिलेखलाई यसको नाममा रहेको स्वर वर्णका आधारमा पुनः वर्गिकरण गर्ने प्रणाली नै स्वर अनुक्रमणिका हो।

लोकसेवा साथी

नेपालमा अनुक्रमणिकाका समस्याहरु →

- अनुक्रमणिकाको व्यवहारिक अभ्यास नहुनु
- अनुक्रमणिका प्राथमिकताको विषय बन्न नसक्नु
- प्रर्याप्त आवश्यक स्रोत साधन नहुनु
- अनुक्रमणिका सम्बन्धि सु-स्पष्ट कार्यविधि नहुनु
- कर्मचारीहरुमा अनुक्रमणिका सम्बन्धि आवश्यक ज्ञान, सिप र दक्षताको कमि हुनु
- अनुक्रमणिकाको प्रयोगमा कर्मचारीलाई जिम्मेवार बनाउन नसक्नु
- अनुक्रमणिकाको प्रयोगमा एकरुपता कायम हुन नसक्नु

लोकसेवा साथी

१.४ बैठक व्यवस्थापन तथा निर्णय अभिलेख →

बैठक →

- दुई वा सो भन्दा बढी व्यक्ति, पदाधिकारी वा समुह बीच निश्चित उद्देश्यमा केन्द्रित रहेर पूर्व निर्धारित समय वा स्थानमा वा आकस्मिक रूपमा गरिने औपचारिक छलफल तथा भेटघाट नै बैठक हो ।
- बैठक संगठनको नियमित र औपचारिक कार्य हो ।

बैठकको उद्देश्य →

- कार्यालयका काम कारवाहीलाई उद्देश्यमुलक ढङ्गले सञ्चालन गर्न
- सुचनाको आदानप्रदान गर्न
- आवश्यक निर्णय निर्माण गर्न
- सम्भावित जोखिम र चुनौतिको सामना गर्न
- मुद्दा तथा समस्याको समाधान खोज्न
- समन्वय, सहकार्य र समझदारी निर्माण गर्न.
- कार्यप्रगतिको समिक्षा गर्न
- कार्यालयको गतिबिधिलाई बैधानिकता दिन

बैठक व्यवस्थापन →

- बैठकको योजना तय, बैठकको तयारी, बैठक सञ्चालन देखि निर्णय लेखन तथा निर्णयको कार्यान्वयन सम्मको समग्र प्रक्रियाहरूको व्यवस्थापन नै बैठक व्यवस्थापन हो ।

→ बैठक व्यवस्थापनको माध्यमबाट बैठकलाई सही समय र अपेक्षित प्रतिफल अनुरुप सञ्चालन गर्न सकिन्छ।

बैठक व्यवस्थापनको उद्देश्य।महत्व

- बैठकलाई उद्देश्यमा केन्द्रित बनाउन
- प्रभावकारी सुचना प्रवाह गर्न
- तोकिएको सही समयमा बैठक सम्पन्न गर्न
- उपयुक्त निर्णय निर्माण गर्न
- भौतिक तथा अन्य पक्षको समुचित प्रबन्ध गर्न
- छलफल, अन्तरक्रिया र प्रभावकारी संवाद कायम गर्न
-

बैठकका प्रकार

(१) समयको अन्तरालको आधारमा

(क) वार्षिक बैठक
(ख) अर्ध-वार्षिक बैठक
(ग) त्रैमासिक बैठक
(घ) मासिक बैठक
(ङ) पाक्षिक बैठक
(च) साप्ताहिक बैठक

(२) प्रकृति र अवस्थाको आधारमा

(क) नियमित बैठक
(ख) आकस्मिक बैठक

लोकसेवा सारथी

(३) उद्देश्य वा विषयवस्तुको आधारमा

(क) समिक्षा बैठक

(ख) सूचना प्रवाह बैठक

(ग) निर्णय निर्माण बैठक

(घ) समुह निर्माण बैठक

(ङ) नवप्रवर्तनात्मक बैठक

बैठक व्यवस्थापनमा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

* बैठक शुरु भन्दा अगाडी

- बैठकको आवश्यकता, एजेन्डा र सहभागिता लगायतको बिषयमा स्पष्ट गर्ने
- छलफलका बिषयहरू र कार्यसुचि तयार गर्ने
- बैठक सञ्चालन हुने मिति, समय र स्थानको बारेमा स्पस्ट गर्ने
- बैठकको अध्यक्षता गर्ने र सहभागीहरू, अन्य आवश्यक प्रक्रियाहरू, बैठक सञ्चालन गर्ने मिति, समय र स्थानको बारेमा नोट तयार गर्ने र निर्णय लेख्ने व्यक्तिको छनोट गर्ने
- बैठकमा आवश्यक भौतिक तथा अन्य सामग्रीहरूको व्यवस्थापन गर्ने

* बैठकको समयमा

- बैठकमा अध्यक्षता ग्रहण, र बैठक सञ्चा .क पहिचान गरी कार्यान्वयन गर्ने
- क्रमअनुसार बैठकका एजेण्डाहरू प्रस्तुत गर्दै जाने
- निरन्तर नोट तयार गर्दै जाने

- तत्काल वा पछि निर्णय तयार गरी प्रमाणित गर्ने

* बैठक पश्चात

- माइन्यूट प्रमाणीकरण गर्ने
- विवरण सार्वजनिकरण र कार्यान्वयन गर्ने
- बैठक र माइन्यूटको फलोअप गर्ने

सेवाग्राही गुनासो व्यवस्थापन

- कार्यालयमा गुनासो सिर्जना हुन नदिने

निर्णय अभिलेख

- बैठकमा भएको छलफलबाट प्राप्त सहमति एवम निष्कर्षलाई निर्णयको रुपमा अभिलेखबद्ध गर्ने कार्य नै निर्णय अभिलेख हो ।
- बैठकमा भए गरेका निर्णयलाई निर्णय पुस्तिकामा लिपिबद्ध गरी प्रमाणित गर्ने कार्य नै निर्णय अभिलेख हो ।

निर्णय लेखनमा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

- बैठकको प्रकृति, बिषय र सन्दर्भको संक्षिप्त व्यहोरा
- बैठकको अध्यक्षता तथा उपस्थितिको विवरण
- बैठकको छलफलको प्रस्ताव तथा एजेण्डाहरूको सूची
- प्रस्तावहरूमा भएको निर्णयहरूको शिलशिलेवार प्रस्तुति
- औपचारिक तथा मानक भाषाको प्रयोग

लोकसेवा साथी

- निर्णयको आशयलाई असर पर्ने तथा दोहोरो अर्थ लाग्ने शब्दको निषेध
- निर्णयलाई संविधान र प्रचलित कानून सम्मत बनाउने
- निर्णय लेख्दा अनावश्यक केरमेट नगर्ने । यदि केरमेट गर्नै पर्ने भए एकपटक मात्र तेर्सो धर्काले काटेर त्यसलाई दायाँबायाँ अध्यक्षले हस्ताक्षर गर्ने
- निर्णय पुस्तिकामा टिपेक्स लगाएर मेट्ने वा गल्ती सच्याउने जस्ता काम कदापि नगर्ने

बैठक व्यवस्थापनका प्रक्रियाहरू →

- बैठकको आवश्यकता पहिचान
- बैठकको उद्देश्य तथा लक्ष्य निर्धारण
- बैठकको सरोकार पक्ष एवम् सहभागिको पहिचान
- बैठकको एजेन्डा तथा कार्यसूचि निर्माण
- बैठकको निमन्त्रणा, सूचना एवम् पत्राचार
- बैठकको तयारी तथा स्थान एवं अन्य पूर्वाधार व्यवस्था
- बैठकको प्रारम्भ तथा सञ्चालन
- बैठकको उपस्थिति अभिलेखाङ्कन तथा हाजिरी

१.१: जनसम्पर्क र सेवाग्राही गुनासो व्यवस्थापन

जनसम्पर्क

- सेवा प्रदायक र सेवाग्राही बीच सेवाको बारेमा जानकारी आदानप्रदान गर्ने कार्य नै जनसम्पर्क हो ।
- कार्यालय र सेवा प्राप्त गर्ने व्यक्ति बिच सेवा, सुचना, जानकारी, गुनासो आदि बारे हुने अन्तरक्रिया नै जनसम्पर्क हो ।

जनसम्पर्क व्यवस्थापन

- कार्यालयको जनसम्पर्कलाई संगठनात्मक लक्ष्य अनुरूप प्रभावकारी एवम् प्रयाप्त तुल्याउन अवलम्बन गरिने रणनितिक प्रबन्ध नै जनसम्पर्क व्यवस्थापन हो ।
- जनसम्पर्कलाई अर्थपुर्ण बनाउन उपयुक्त निति, कार्यविधि र क्रियाकलापहरूको संयोजन गर्नु नै जनसम्पर्क व्यवस्थापन हो ।

जनसम्पर्क व्यवस्थापनका तरिका / माध्यम

(क) प्रत्यक्ष माध्यम	(ख) अप्रत्यक्ष माध्यम
हेल्प डेक्स	विद्युतिय माध्यम
भेटघाट र छलफल	लेख्य माध्यम
सार्वजनिक सुनुवाई	श्रव्य माध्यम
बैठक तथा अन्तरक्रिया	श्रव्यदृष्य माध्यम

जनसम्पर्क व्यवस्थापनको महत्व

- सेवा प्रवाहलाई सरल, सहज र प्रभावकारी बनाउन
- निति तथा योजना निर्माणमा सहभागिता प्रवर्द्धन गर्न
- समस्या र अवरोध हटाउन
- नागरिक सन्तुष्टिलाई बढ्वा दिन
- उजुरी र गुनासोको सहि सम्बोधन गर्न
- वस्तु तथा सेवाको बारेमा जानकारी दिन
- कार्यमुलक वातावरणको निर्माण गर्न
- सुशासनको प्रत्याभुति दिलाउन
- कार्य प्रभावकारिता अभिवृद्धि गर्न

सेवाग्राही गुनासो व्यवस्थापन

- कार्यालयमा गुनासो सिर्जना हुन नदिने, सिर्जना भएमा सहज रुपमा समाधान गरी पुन: सिर्जना नहुने वातावरण सिर्जना गर्नु नै सेवाग्राही गुनासो व्यवस्थापन हो।
- कार्यालयमा कार्य सम्पादनको शिलशिलामा सेवाग्राही द्वारा आएका गुनासोलाई उचित तरिकाले उपयुक्त समयमा सम्बोधन गरिनु नै सेवाग्राही गुनासो व्यवस्थापन हो।
- सेवाग्राही गुनासो व्यवस्थापनले गुनासो प्राप्त गर्ने उचित माध्यम, गुनासो सुन्ने अधिकारी र गुनासोको समुचित सम्बोधन गर्न अवलम्बन गरिने रणनितिक प्रबन्धलाई जनाउदछ।

लोकसेवा साथी

सेवाग्राही गुनासो व्यवस्थापनको महत्व →

- सेवा प्रवाहमा देखिने समस्याको सही सम्बोधन गर्न
- सेवा प्रवाहलाई उत्तम तुल्याउन
- नागरिक अपेक्षाको सम्बोधन गर्न
- सार्वजनिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्न
- सेवा प्रदायक र सेवाग्राही बीच सुमधुर सम्बन्ध कायम गर्न
- सेवाग्राहीको रचनात्मक सुझाव अवलम्बन गर्न
- असल कार्यसंस्कृतिको विकास गर्न
- संगठन प्रति नागरिक विश्वास अभिवृद्धि गर्न

लोकसेवा सारथी

Thank You

FOR CHOOSING US!

We have the great collection great collection of Loksewa PDF notes and solutions. You can download this notes without any kinds of fee or cost.

CONNECT WITH US
www.loksewasathi.com
info@loksewasathi.com

LOKSEWA SATHI

WE'D LOVE YOUR FEEDBACK!
★ ★ ★ ★ ★