

सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management)

- Deba Raj Luitel

2. सार्वजनिक व्यवस्थापन (Public Management) (१४ अङ्क)

2.1 कार्यालय व्यवस्थापन (Office Management)

2.1.1 कार्यालय (Office) : परिचय, महत्व, कार्य र प्रकार

2.1.2 सहायक कर्मचारीका कार्य र गुणहरू

2.1.3 कार्यालय स्रोत साधन (Office Resources): परिचय र प्रकार

2.1.4 कार्यालयमा सञ्चारको महत्व, किसिम र साधन

2.1.5 कार्यालय कार्यविधि (Office Procedure) : पत्र व्यवहार (Correspondence), दर्ता र चलानी (Registration & Dispatch), परिपत्र (Circular), तोक आदेश (Order), टिप्पणी लेखन र टिप्पणी तयार पार्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

2.1.6 अभिलेख व्यवस्थापन (Record Management)

2.2 निजामती सेवा ऐन र नियमावलीमा भएका देहायका व्यवस्थाहरू

2.2.1 निजामती सेवाको गठन, संगठन संरचना, पदपूर्ति गर्ने तरिका र प्रक्रियाहरू

2.2.2 कर्मचारीको नियुक्ति, सरुवा, बढुवा, बिदा, विभागीय सजाय र अवकाश

2.2.3 कर्मचारीले पालन गर्नुपर्ने आचरण र कर्तव्यहरू

2.3 सरकारी बजेट, लेखा र लेखापरीक्षण प्रणाली सम्बन्धी सामान्य जानकारी

2.4 सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अर्थ, सेवा प्रवाह गर्ने निकाय, तरिका र माध्यमहरू

2.5 सार्वजनिक बडापत्र (Public Charter) : महत्व र आवश्यकता

2.6 व्यवस्थापनको अवधारणा तथा सार्वजनिक व्यवस्थापनमा निर्देशन, नियन्त्रण, समन्वय, निर्णय प्रक्रिया, उत्प्रेरणा र नेतृत्व सम्बन्धी जानकारी

2.7 मानवीय मूल्य मान्यता (Human Values), नागरिक कर्तव्य र दायित्व तथा अनुशासन

2.1 कार्यालय व्यवस्थापन (Office Management)

कार्यालय OFFICE

- O=Open (कुनै कार्य सम्पादन तथा निश्चयत लक्ष्य हासिल गर्नका लागि खोलिएको)
- F=Finance (आर्थिक स्रोत साधनको व्यवस्था गरिएको)
- F=Fixed Time (निश्चयत कार्य समय तोकिएको)
- I=Institution (संस्थार सङ्घठन)
- C=Controlling mechanism, Consistency (नियन्त्रण नियमनको व्यवस्था भएको, निरन्तर)
- E=equipment (भौतिक, मानवीय तथा अन्य उपकरणहरूको व्यवस्था भएको)

व्यवस्थापन MANAGEMENT = POSDCORB

- P = Planning (कार्य सञ्चालनको लागि योजना बनाउने)
- O = Organizing (सङ्घठन निर्माण गर्ने)
- S = Staffing (कार्यालयमा जनशक्तिको प्रबन्ध गर्ने)
- D = Directing (कर्मचारीलाई नियन्त्रण र निर्देशन दिने)
- Co = Coordinating (कार्यालय भित्र कर्मचारीबिच र बाह्य सङ्घठन तथा सेवाग्राहीसँग समन्वय कायम गर्ने)
- R = Reporting (समय र कार्यअनुसार प्रतिवेदन तयार गर्ने)
- B= Budgeting (लागत अनुमान तयार तथा मितव्ययी र प्रभावकारी उपयोग गर्ने)

2.1.1 कार्यालय (Office) : परिचय, महत्व, कार्य र प्रकार (Introduction, importance, function and type of office)

कार्यालय

दैनिक र भैपरि आउने कार्य सञ्चालन गर्ने स्थान

- कार्यहरु सफल रूपमा सम्पादन गर्ने स्थान कार्यालय हो ।
- नेपालली शब्दकोषका अनुसार कार्यालय =कार्य+आलय मिलेर बनेको हुन्छ ।
- कार्यालय ग्राहक र कर्मचारी, उत्पादक र उपभोक्ता, सेवाग्राही र सेवा प्रदायक तथा सरकारी अर्थमा भन्नुपर्दा सरकार र जनता भेट हुने स्थान हो ।
- कुनै निश्चयत उद्देश्य प्राप्तिका लागि निश्चयत स्थानमा आर्थिक, भौतिक र मानवीय स्रोतको संयोजन सहित स्थापित सङ्गठन कार्यालय हो ।

अवधाणागत विकास

- सन् १०००-१३०० सम्म मध्ययुगीन चान्सरीको समयमा सरकारी पत्रहरु सुरक्षित राख्ने वा तयार सन्दर्भ को लागी चर्मपत्र को टुक्राहरु लाई लुकाउन को लागी निर्माण गरीएको स्थानलाई कार्यालयको रूपमा लिइन्थ्यो ।
- सन् १७२६ मा आधुनिक कार्यालयको सुरुवात भएको ।
- २० औं सतावदीमा कार्यालय एफ डब्ल्यू टेलर लगायतले वैज्ञानिक व्यवस्थापनको सिद्धान्त अनुरूप चुस्त दुरुस्त कार्याल्यको अवधारणा विकास गरेका थिए ।
- नेपालमा सबै कार्यालयलाई परिवर्तित भूमिका अनुसार लिने गरिको ।

कार्यालयको प्रकार

क) उद्देश्यका आधारमा :

१. स्थायी कार्यालय : निरन्तर कार्य सञ्चालन गर्ने । जस्तै: नेपाल सरकारका मन्त्रालय विभाग तथा कार्यालयहरु
२. अस्थायी कार्यालय : निश्चित अवधिभित्र काम पुरा गर्न खोलिने कार्यालय । जस्तै: निर्वाचन गराउन खोलिएका गाँउ क्षेत्रका कार्यालयहरु ।

ख) कर्तव्य/नाफा/सेवा/स्वामित्वको आधारमा

१. सरकारी कार्यालय :

सरकारद्वारा जनसाधारणलाई शासन, विकास र सेवा प्रवाह गर्न स्थापना गरिएको स्थापना गरिएको कार्यालय सरकारी कार्यालय हो । जस्तै : जस्तै जिल्ला प्रशासन कार्यालय, मालपोत कार्यालय, जिल्ला शिक्षा कार्यालय, जिल्ला प्रहरी कार्यालय ।

२. व्यवसायिक कार्यालय :

नाफा कमाउनका अतिरिक्त सेवासमेत पुर्याउने उद्देश्यले खोलिएका कार्यालय व्यवसायिक कार्यालय हो । यसको खास उद्देश्य नाफा कमाउने नै हो । व्यवसाय कार्यलाई दुई भागमा बाँडून सकिन्छ । जुन निम्नानुसार रहेका छन् ।

— सरकारी लगानी भएका संस्थान

— निजी लगानी भएका संस्था

३. सेवासम्बन्धी कार्यालय :

जनतालाई सेवा पुर्याउने उद्देश्यले खोलिएका संस्थाका कार्यालयहरु सेवासम्बन्धी कार्यालय हुन् । यस प्रकारका कार्यालयले नाफा आर्जन गर्ने उद्देश्य लिएको हुँदैनन् ।

— यी संस्थाहरूले विशुद्ध मानव कल्याण, अत्यन्त कठीन उत्पन्न भएका समयमा मानिसलाई निश्वार्थ सेवा पुर्याउँछन् ।

— वढी, पहिरो, युद्ध, भूकम्पजस्ता समाजमा आइपर्ने ठूला ठूला विपत्तिका समयमा मद्दत गर्ने उद्देश्यले यस्ता कार्यालय सञ्चालन भएका हुन्छन् ।

— जस्तै: नेपाल रेडक्रस सोसाइटी, परोपकार संस्था, नेपाल बाल विकास समाज, नेपाल स्काउट, नेपाल बाल संगठन, नेपाल नेत्रहीन सङ्घ आदि ।

ग) शासकीय संरचनाको आधारमा: केन्द्रिय, प्रादेशिक र स्थानीय,

घ) सांगठनिक संरचनाको आधारमा : अग्र, मध्य र पृष्ठ कार्यालय

ड) उपस्थितीको आधारमा: प्रतक्ष, अप्रतक्ष कार्यालय

कार्यालयको महत्त्व

- जानकारी केन्द्र
- सेवा केन्द्र
- अभिलेख केन्द्र
- जन सम्पर्क केन्द्र
- समन्वय केन्द्र
- नियन्त्रण केन्द्र
- सहयोग केन्द्र
- संचार केन्द्र
- व्यवस्थापन केन्द्र
- स्मरण केन्द्र

कार्यालयका कार्यहरु

क) आधारभूत कार्यहरु

व्यवसायिक कार्यहरु आधारभूत कार्य अन्तर्गत पर्दछन् । जसलाई निम्ननुसार उल्लेख गर्न सकिन्छ ।

- जन सम्पर्क गर्ने र जानकारी प्रदान गर्ने
- प्राप्त जानकारीर सुचना सुरक्षित राख्ने
- तथ्यांक तथा जानकारीको विश्लेषण गर्ने
- पत्रहरू प्राप्त गर्ने र पठाउने
- आवश्यकतानुसार सूचनारजानकारी उपलब्ध गराउने ।

ख) सहायक कार्यहरु

सहायक कार्यमा व्यवस्थापकीय, कर्मचारी सुरक्षा, खरिद कार्यपद्धति तथा जनसम्पर्क कार्य सहायक कार्य पर्दछन् । जसलाई निम्नानुसार उल्लेख गर्न सकिन्छ ।

- योजना बनाउने र कार्यान्वयन गर्ने
- आर्थिक क्रियाकलाप सञ्चालन गरी अभिलेख तयार गर्ने
- कार्यालयको गतिविधि प्रगति प्रतिवेदन तयार गर्ने
- सम्पादन भएका कामहरूको व्यक्तिगत तथा संस्थागत मूल्याङ्कन गर्ने
- चल अचल सम्पत्तिको सुरक्षा गर्ने
- कर्मचारी व्यवस्थापन गर्ने ।
- कार्य सम्पादनका लागि आवश्यक सामग्रीको व्यवस्था गर्ने ।

नमूना प्रश्नहरु

1. Who meets in office ? कार्यालयमा क-कस्को भेट हुन्छ ?

- A) ग्राहक र कर्मचारी, (Costomer and Seller)
- B) सरकार र जनता (Government and People)
- C) सेवाग्राही र सेवा प्रदायक (Service Receiver and Service Provider)
- D) माथिका सबै (All of the above)

2. What is the types of office ? कार्यालयको प्रकारमा तलको मध्ये कुन पर्दछ ?

- A) सरकारी कार्यालय
- B) व्यवसायिक कार्यालय
- C) सेवासम्बन्धी कार्यालय
- D) माथिका सबै (All of the above)

3. What is the basic function of the office? कार्यालयको आधारभूत कार्य कृन हो ?

- (A) सूचना प्राप्ति र संकलन
- (B) अभिलेख व्यवस्थापन
- (C) Deba Raj Luitel (page 3)

(C) सूचना प्रसोधन र प्रवाह

(D) माथिका सबै

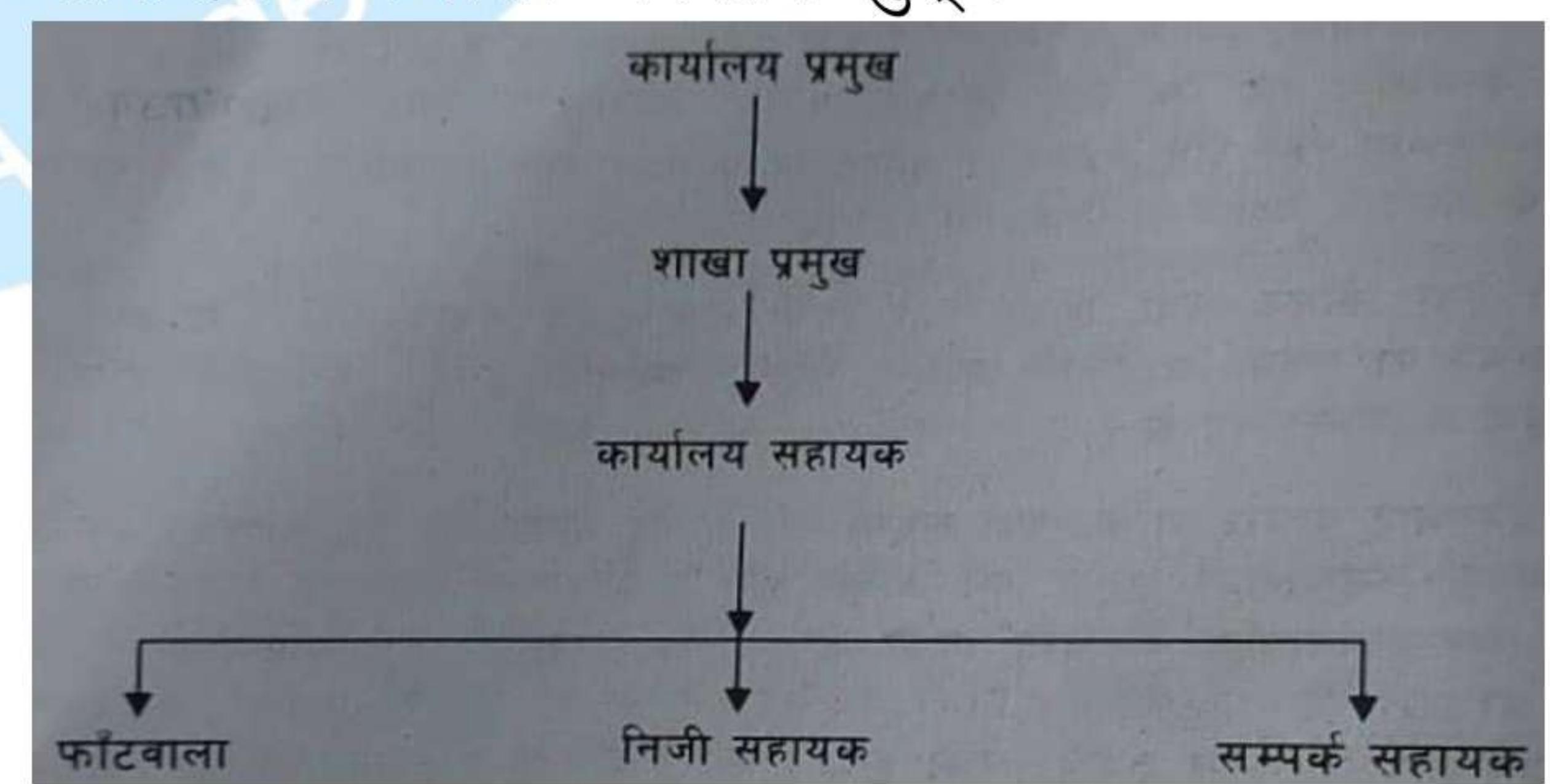
4. Which one is not the importance of office? कार्यालयको महत्वमा कुन पर्दैन ?
A) जानकारी केन्द्र B) संचार केन्द्र C) सेवा केन्द्र D) Destroy Center
5. "An office is the place where the control mechanisms for an enterprise are located, where records are initiated for communication, control, and efficient operation of the enterprises." whose Definition is this ? "एक कार्यालय भनेको त्यस्तो ठाउँ हो जहाँ उद्यमको नियन्त्रण संयन्त्रहरू अवस्थित हुन्छन्, जहाँ सञ्चार, नियन्त्रण, र उद्यमहरूको कुशल सञ्चालनको लागि अभिलेखहरू प्रारम्भ गरिन्छ।" यो कसको परिभाषा हो ?
A) George R. Terry B) Luther Gulik C) F. W. Tayler D) Henary Foyel
6. "An office is any place where clerical operations are carried on" whose Definition is this ? "कार्यालय भनेको कुनै पनि ठाउँ हो जहाँ लिपिकीय कार्यहरू गरिन्छ" यो कसको परिभाषा हो?
A) George R. Terry B) Luther Gulik C) F. W. Tayler D) J C Denyer
7. "Office exists anywhere, where cert kinds of work are performed." whose Definition is this ? "कार्यालय जहाँ पनि अवस्थित छ, जहाँ प्रमाणपत्र प्रकारका कामहरू गरिन्छन्।" यो कसको परिभाषा हो?
A) George R. Terry B) Luther Gulik C) F. W. Tayler D) Edward Roche
8. In how many ways does the office formed on the basis of object? उद्देश्य अनुसार कार्यालयको गठन कति किसिमवाट हुन्छ ?
A) Two B) Three C) Four D) Five
9. which of the following is true? तलका मध्ये कुन चै ठीक हो ?
A) The basic functions of the office include public relations and providing information., कार्यालयको आधारभूत कार्यमा जन सम्पर्क गर्ने र जानकारी प्रदान गर्ने लगायत पर्दछन् ।
B) The ancillary work of the office includes planning and implementation. कार्यालयको सहायक कार्यमा योजना बनाउने र कार्यान्वयन गर्ने लगायत पर्दछन् ।
C) The office is important as an information center and service center. जानकारी केन्द्र तथा सेवा केन्द्रको रूपमा कार्यालयको महत्व रहन्छ ।
D) All of the above माथिका सबै
10. What are the types of offices opened in villages or areas for conducting elections? निर्वाचन गराउन गाउँ वा क्षेत्रमा खोलिएका कार्यालय कस्ता प्रकारको कार्यालय हो ?
A) Pernament office B) Temporary office C) Business office D) Public Enterprises
11. On what basis does a business office operated? नाफा कमाउने उद्देश्यले खोलिएको व्यवसायिक कार्यालय के का आधारमा सञ्चालन हुन्छ ?
A) National Rule B) International rule C) Office Regulations D) Government rule

2.1.2 सहायक कर्मचारीका कार्य र गुणहरू (Functions and qualities of support staff)

कर्मचारी

कार्यालयमा काम गर्ने व्याक्ति: कर्मचारी

- कार्यालयमा काम गर्ने माथिल्लो तहदेखि तल्लो तहसम्मका सबै व्याक्तिहरू कर्मचारी/जनशक्ति हुन् ।
- जस्तै: निजामती कर्मचारी, सैनिक कर्मचारी, शिक्षक आदि ।
- कर्मचारी विना कार्यालय सञ्चालन हुन सक्दैन ।
- कुनैपनि कार्यालय राम्रो हुन यसमा कार्यरत कर्मचारी राम्रो हुनु पर्दछ ।
- सरकारी कोषवाट प्रतक्ष तथा अप्रतक्ष लगानी भई सञ्चालिन सबै मन्त्रालय, विभाग, कार्यालय र संस्थानहरूमा कर्मचारी छनौट गर्ने प्रक्रिया लोकसेवा आयोगवाट हुन्छ ।



कर्मचारीका प्रकार

- क) निजामति सेवाको वर्गिकरण अनुसार : विशिष्ट, अधिकृत स्तर र सहायक स्तरका कर्मचारीहरू :
ख) कार्यजिम्मेवारी अनुसार

कार्यालय प्रमुख : कार्यालयको सम्पूर्ण जिम्मा लिई आफ्नो रेखदेखमा कार्यालयको काम गर्ने र गराउने गरी अधिकार प्राप्त व्यक्ति कार्यालय प्रमुख हो ।

शाखा प्रमुख : ठूलाठूला कार्यालय वा मन्त्रालयमा रहेका विभाग र शाखाको जिम्मेवारी पाएका व्यक्ति शाखा प्रमुख हुन्।
जस्तै : प्रशासन शाखा प्रमुख, तालिम शाखा प्रमुख, लेखा शाखा प्रमुख आदि ।

कार्यालय सहायकः कार्यालयको कार्यमा प्रत्यक्ष वा परोक्ष रूपमा जिम्मेवारीपूर्ण ढंगले सहयोग गर्ने सबै कर्मचारी कार्यालय सहायक हुन् । नेपाल सरकारका मन्त्रालय, विभाग तथा अदालतमा लगायतका सबै कार्यालयमा कार्यालय सहायकको व्यवस्था गरिएको हुन्छ । कार्यालय सहायकमा फाँटवाला, नीजि सहायक, सम्पर्क सहायक पर्दछन् ।

कार्यालयमा कर्मचारी व्यवस्थापन

- कार्यालयमा कर्मचारीको पूर्व देखि अवकास पछि सम्म (**Pre R to Post R**) सम्मका क्रियाकलापहरूको संयोजन नै कर्मचारी व्यवस्थापन हो ।
- **Right man in Right place at right time** को अर्थपूर्ण रूपमा पूरा अवलम्बन गरीने शैली नै मानव संसाधन व्यवस्थापन हो ।

कर्मचारीका कार्यहरू

ख) कार्यालय प्रमुख : कार्यालयको सम्पूर्ण जिम्मा लिई आफ्नो रेखदेखमा कार्यालयको काम गर्ने र गराउने गरी अधिकार प्राप्त व्यक्ति कार्यालय प्रमुख हो । यसलाई कार्यालयको संयोजक पनि भनिन्छ ।

कार्यालय प्रमुखका मुख्य/प्रमुख कार्यहरू

- सूचना प्राप्त गरी अभिलेख राख्न लगाउनु,
- योजना तर्जुमा र कार्यान्वयन गर्नु,
- आवश्यक समन्वय गर्नु,
- कर्मचारीको कार्य विभाजन गर्नु,
- कर्मचारीलाई आवश्यक निर्देशन दिनु,
- कर्मचारिको नियन्त्रण गर्नु,
- जिन्सी सामानको उचित संरक्षण गर्नु,
- लेखा राख्नु लगाउनु र लेखा परिक्षण गराउनु,
- कार्यालयबाट सम्पादन गरिएका कामहरूको प्रतिवेदन माथिल्लो निकायमा पेश गर्नु,
- प्रतिवेदनमा प्राप्त सुझावको कार्यान्वयन गर्नु,
- नेपाल सरकार तथा तालुक अड्डाबाट प्राप्त नीति निर्देशन पालना गर्नु गराउनु,
- कार्यालयमा स्वस्थ वातावरण तयार पारी अनुशासन कायम राख्नु ।

कार्यालय सहायकका कामहरू

- दैनिक कार्यको योजना बनाई सोही अनुसार कार्य गर्ने,
- प्रमुख तथा माथिल्ला पदका कर्मचारीलाई कार्यमा सहयोग गर्ने,
- पत्रको मस्यौदा तयार गर्ने र टाइप गर्ने,
- टिपोट गर्ने र उल्था गर्ने, प्रमुखलाई स्मरण गराउने
- दर्ता, चलानी तथा अभिलेख व्यवस्थापन गर्ने,
- टेलिफोन गर्ने, डाक र टेलिग्राम तथा अन्य मेसिन संचालन गर्ने,
- संगठनका नीति तथा कार्यक्रम अनुसार कार्य गर्ने,
- स्रोतसाधनको मितव्यतिपूर्वक प्रयोग गर्ने,
- सेवा प्रवाहसँग सरोकारवाला संग समन्वय, सहकार्य र साझेदारी गर्ने,
- भ्रमणको प्रतिवेदन बनाउने तथा आर्थिक अभिलेख राख्ने ।
- पाउनालाई भेट्ने ।

कार्यालय सहायकका गुणहरू

- सुन्दर व्यक्तिगत आकृति भएको,
- आफू र आफ्नो कार्यकक्ष चिटिक्क पार्ने तथा सरसफाईमा ध्यान दिने,
- समस्यासँग नआत्तिने र नहडवडाउने विवेशलि र संयम भई कार्य गर्न सक्ने,
- मिठो वोलिवचन भएको,

- कार्यालयका अन्य सथिहरु र सेवाग्रहिप्रति सहयोगी भवना भएको,
- आदरार्थि शिष्टाचारयुक्त शब्दको उचित प्रयोग गर्ने जाने,
- आँखामा राखेपनि नविभाउने विनम्रताको गुण भएको,
- कार्यालयका कुराहरु गोप्य राख्ने र प्रमुखले लागेका कार्यहरु विश्वासपात्रको रूपमा कार्य गर्न सक्ने, विश्वास हाँसिल गर्न सक्ने,
- कामप्रति अभिरुचि राख्ने,
- आफूलाई लाएको काम समयमानै सम्पन्न गर्ने भरपर्दो पनाको गुण भएको,
- कार्यालयमा नियमित रूपले उपस्थित हुने, जनकारी नदिई अनुपस्थित नहुने,
- समयको परिपालना गर्ने ।
- त्यसैगरी, निष्पक्ष र तथस्टता, कार्यकुषलता, आज्ञाकारीता जस्ता गुण समेत भएको ।

नमूना प्रश्नहरु

- What is not included in the work of office assistant?** कार्यालय सहायकको कार्यमा कुन पर्दैन ?

A) कार्यको योजना निर्माण (Action planning)	B) दर्ता तथा चलानी (Registration & Dispatch)
C) पत्रको मस्यौदा बनाउने (Drafting the letter)	D) योजना तर्जुमा (Formulation of Plan)
- What is not the type of employee in the civil service?** निजामति सेवामा कर्मचारीको प्रकारमा कुन पदैन ?

A) विशिष्ट (Specific)	B) अधिकृत स्तर (officer level)
C) सहायक स्तर (Assistance Level)	D) नीजि सहायक (Personal Assistance)
- What should not be the qualities of an office assistant?** कार्यालय सहायकको गुण कस्तो हुनु हुँदैन ?

A) सुन्दर आकृति Beautiful figure	B) विवेशलि र संयम Discretion and restraint
C) समय समयमा आदेश दिने Giving orders from time to time	D) मिठो वोलिवचन Sweet words
- What is the type of employee according to work responsibilities?** कार्यजिम्मेवारी अनुसार कर्मचारीको प्रकारमा कुन पर्दछ?

A) कार्यालय प्रमुख Office head	B) शाखा प्रमुख Branch Head
C) कार्यालय सहायक Office assistant	D) माथिका सबै (All of the above)
- Who is known as the coordinator of the office?** कार्यालयको संयोजक को रूपमा कसलाई लिईन्छ ?

A) कार्यालय प्रमुख Office head	B) शाखा प्रमुख Branch Head
C) कार्यालय सहायक Office assistant	D) माथिका सबै (All of the above)
- Which of the following is not the type of office assistant?** कार्यालय सहायकको प्रकारमा कुन पर्दैन ?

A) फाँटवाला	B) नीजि सहायक	C) कार्यालय सहायक	D) सम्पर्क सहायक
-------------	---------------	-------------------	------------------
- Determine whether the following statements true or false.** तलका भनाई ठीक/बेठीक के हुन् ? छुट्याउनुहोस् ।
 - The head of the office is the person who is in charge of the office and has the authority to do the work of the office under his supervision.* कार्यालयको सम्पूर्ण जिम्मा लिई आफ्नो रेखदेखमा कार्यालयको काम गर्ने र गराउने गरी अधिकार प्राप्त व्यक्ति कार्यालय प्रमुख हो
 - The person in charge of the department and branch in a large office or ministry is the head of the branch.* ठूलाठूला कार्यालय वा मन्त्रालयमा रहेका विभाग र शाखाको जिम्मेवारी पाएका व्यक्ति शाखा प्रमुख हुन्।

(A) १ र २ दुवै ठीक	(B) १ र २ दुवै बेठीक
(C) १ ठीकर २ बेठीक	(D) २ ठीक र १ बेठीक
- Regarding the Role and Duties of Staff , which of the following is correct?** कर्मचारीको भूमिका र कर्तव्यको सन्दर्भमा, तलका मध्ये कुन सही छ?

समूह (Group) I	समूह (Group) II
(A) कार्यालय प्रमुख Office head	1. प्रमुखको निर्देशन बमोजिम कार्य गर्ने व्यक्ति
(B) शाखा प्रमुख Branch Head	2. कार्यालयको संयोजक
(C) कार्यालय सहायक Office Assistant	3. प्रमुखको कार्यालय सम्बन्धि कार्यमा सहयोग गर्ने व्यक्ति
(D) नीजि सहायम Persoal Assistant	4. कार्यालयको प्रतक्ष तथा अप्रतक्ष कार्य गर्ने व्यक्ति
(A) a-2,b-1,c-3,d-5	5. कार्यालय प्रमुख जस्तै कार्य गर्ने व्यक्ति
(C) a-2, b-5,c-4,d-3	(B) a-1,b-5,c-4,d-3
सार्वजनिक व्यवस्थापन.....	(D) a-2,b-5,c-4,d-1

२.१.३ कार्यालय स्रोत साधन (Office Resources): परिचय र प्रकार

कार्यालय स्रोतसाधनको परिचय

- कार्यालय संचालन गर्ने आवश्यक पर्ने मानवीय, भौतिक तथा आर्थिक साधनलाई कार्यालयको स्रोत साधन भनिन्छ ।
- यस्ता साधनले कार्यालयको कार्यालाई सरलिकृत गर्दछन् र उदेश्य हीसल गर्ने सहयोग गर्दछन् ।
- जस्तै : मानिस, पैसा, औजार र अन्य वस्तु ।

कार्यालयमा स्रोत साधनको आवश्यकता

- नियमित रूपले कार्यालय सञ्चालन गर्ने,
- कार्यालयको उदेश्य अनुरूप दक्षताको साथ विश्वसनिय ढंगवाट कार्य सम्पन्न गर्ने,
- ढीलासुसित हटाउन तथा छिटोछरितो रूपमा काम सम्पन्न गर्ने,
- कार्यालयको कार्यको शिलशिलामा आइपर्ने आवश्यकता पुरा गर्ने,
- कार्यालयलाई आकर्षक बनाउन,
- वस्तु तथा सेवाको उत्पादन र वितरणलाई व्यवस्थित बनाउन,
- Value For money कायम गर्ने,
- कार्यालयको उत्पादन र उत्पादकत्व अभिवृद्धि गर्ने,
- गुनसो तथा परिवर्तन व्यवस्थापन गर्ने,
- कार्यालय प्रति आम नागरिक तथा सारोकारवालको विश्वास अभिवृद्धि गर्ने ।

कार्यालय स्रोतसाधनका प्रकार

क) जनशक्ति वा मानवीय साधनः

- संगठनमा कार्यरत कर्मचारीहरु मानवीय स्रोत वा जनशक्तिमा पर्दछन् ।
- विवेकशिल र संवेनशिल हुन्छ ।
- अन्य स्रोत साधनको परिचालन गर्दछ ।
- प्रशासनिक र प्राविधिक गरि दुई प्रकारका जनशक्ति हुन्छन् ।

ख) सञ्चार

- सुचना जनकारी आदानप्रदान गर्ने माध्याम सञ्चार हो ।
- यो आन्तरिक तथा वाह्य र राष्ट्रिय तथा अन्तराष्ट्रिय गरि दुई प्रकारका हुन्छन् ।
- सञ्चारका साधनमा टोलिफोन, फ्याक्स, इमेल, इन्टरनेट पर्दछन् ।

घ) भौतिक साधनः

- कार्यालय सञ्चालनको लागि आवश्यक सामग्रीहरु यस अन्तर्गत पर्दछन् ।
- जस्तै: भवन, फर्निचर, यातायात साधन, सञ्चार उपकरण, स्टेसनरी सामग्री ।

ड) यातायातः

- एकठाउँवाट अर्कोठाउँमा आवतजावत गर्ने तथा सामान ओसारपसार गर्ने साधन यातायात हो ।
- यो स्थल, जल तथा हवाइ गरि तीन प्रकारको हुन्छ ।

ग) आयस्रोत/वित्तीय स्रोत

- कार्यालयमा विनियोजित बजेट तथा खर्च गर्ने मिल्ने संकलन भएको आयस्रोत तथा वित्तीय स्रोत हो ।
- कार्यालय सञ्चालन गर्ने दिर्घकालिन तथा अल्पकालिन स्रोतको आवश्यकता पर्दछ ।

घ) अभौतिक स्रोत साधनः

- संगठनात्मक मूल्य, मान्यता तथा मर्यादा प्रणाली ।

ड) अन्य साधनः

- ऐन, कानून, नियमावली, विनियमावली, कार्यविधि आदि ।

- 1. Which includes in office resource? कार्यालय स्रोतसाधनमा कुन पर्दछ?**
 - A) Financial Resource, आर्थिक स्रोत
 - C) human Resource मानवीय स्रोत
 - B) material Resource भौतिक स्रोत
 - D) माथिका सबै (All of the above)
- 2. Why office resources is needed? कार्यालयमा स्रोत साधनको आवश्यकता किन पर्दछ?**
 - A) To run the office, कार्यालय सञ्चालन गर्ने,
आवश्यकता पुरा गर्ने,
 - B) To meet the needs of the office, कार्यालयको
आवश्यकता पुरा गर्ने,
 - C) To make the office attractive, कार्यालयलाई आकर्षक बनाउन, D) माथिका सबै (All of the above)
- 3. Which includes on major types of office resources? कार्यालय स्रोतसाधनका प्रमुख प्रकारमा कुन पर्दछ?**
 - A) Manpower or human resources, जनशक्ति वा मानवीय साधनः
 - B) Communication, transportation, सञ्चार, यातायात
 - C) Income/financial source,, आयस्रोत/वित्तीय स्रोत,
 - D) माथिका सबै (All of the above)
- 4. Which of the office resources is prudent (judicious) and sensitive? कार्यालयका स्रोत साधन मध्ये कुन विवेकशिल र संवेनशिल हुन्छ?**
 - A) Manpower or human resources, जनशक्ति वा मानवीय साधनः
 - B) Communication, transportation, सञ्चार, यातायात
 - C) Income/financial source,, आयस्रोत/वित्तीय स्रोत,
 - D) माथिका सबै (All of the above)
- 5. Determin whether the following statements true or false. तलका भनाई ठीक/बेठीक के हुन् ? छुट्याउनुहोस्।**
 1. Buildings, furniture, means of transportation, communication equipment, stationery are among belongs on the physical means. भवन, फर्निचर, यातायात साधन, सञ्चार उपकरण, स्टेसनरी सामग्री भौतिक साधनमा पर्दछन्।
 2. Communication is of two types internally and externally and nationally and internationally. सञ्चार आन्तरिक तथा बाह्य र राष्ट्रिय तथा अन्तराष्ट्रिय गरि दुई प्रकारको हुन्छ।

(A) १ र २ दुवै (B) १ र २ दुवै बेठीक (C) १ ठीकर २ बेठीक (D) २ ठीक र १ बेठीक
- 6. Regarding the Role and Duties of Staff , which of the following is correct? कर्मचारीको भूमिका र कर्तव्यको सन्दर्भमा, तलका मध्ये कुन सही छ?**

समूह (Group) I	समूह (Group) II
(A) जनशक्ति वा मानवीय साधन	1. ऐन, कानून, नियमावली, विनियमावली, कार्यविधि आदि।
(B) यातायात	2. अन्य स्रोत साधनको परिचालन गर्ने साधन।
(C) अभौतिक स्रोत साधन	3. सूचना जनकारी आदानप्रदान गर्ने माध्याम।
(D) सञ्चार	4. संगठनात्मक मूल्य, मान्यता तथा मर्यादा प्रणाली।
(A) a-2,b-1,c-3,d-5	5. आवतजावत गर्ने तथा सामान ओसारपसार गर्ने साधन।
(C) a-2, b-5,c-4,d-3	(B) a-1,b-5,c-4,d-3 (D) a-2,b-5,c-4,d-1
- 7. Which resource of the office is divided into administrative and technical resource? कार्यालयको कुन स्रोतलाई प्रशासनिक र प्राविधिक गरि दुई भागमा विभाजन गरिएको हुन्छ?**
 - A) Financial Resource, आर्थिक स्रोत
 - C) Human Resource मानवीय स्रोत
 - B) Material Resource भौतिक स्रोत
 - D) Communication, transportation, सञ्चार, यातायात
- 8. Which is Not the feature of office management? कार्यालय व्यवस्थापनको विशेषता हुन हैन?**
 - A) यो विज्ञान र कला (Science And Art)दुवै हो।
 - B) यसको उद्देश्य निश्चित (Specified Objective) हुन्छ।
 - C) आफ्नै कार्य वातावरण (Environment) हुन्छ।
 - D) माथिका सबै (All of the above)
- 9. What are the basic elements/ Pillar of office management? कार्यालय व्यवस्थापनका आधारभूत तत्वहरु कुन कुन हुन?**
 - A) Goal/ Purpose लक्ष्य/उद्देश्य
 - B) Employees, resources कर्मचारी, स्रोत साधन
 - C) Work environment, office layout कार्य वातावरण, कार्यालय विन्यास
 - D) माथिका सबै (All of the above)

२.१.४ कार्यालयमा सञ्चारको महत्व, किसिम र साधन (Importance, type and means of communication in the office)

संचार

- दुइ वा दुईभन्दा बढी व्याक्ति, समूह वा निकायविच सूचना वा जानकारीको अधानप्रदान सञ्चार हो ।
- यो एक व्याक्तिले अर्को व्याक्तिलाई बुझ्ने वा विचार धारणा थाह पाउने पक्किया हो ।
- प्रशासनिक संगठनहरूमा विभिन्न निर्णय, कार्यप्रक्रिया, कार्यविधि, कार्यहरू तथा अन्य संगठनका सूचनाहरू प्रसारीत गर्ने प्रक्रिया हो।
- सञ्चार एउटा साधन हो, जसले प्रशासनिक प्रक्रियालाई सहज बनाउछ र कार्यान्यन पक्षलाई सुदृढ गर्दछ ।

सञ्चारका तत्वहरू elements of communication system

1. transmitter (Sender), : सूचना
2. medium or channel : सूचना प्रवाह, प्रसार हुने प्रक्रिया,
3. receiver (सूचना प्राप्त) : सूचना प्राप्ति, स्वीकार बुझाई,

सञ्चारका माध्यम

- लिखित सञ्चार/माध्यम
- मौखिक सञ्चार माध्यम
- विद्युतीय सञ्चार
- सामाजिक सञ्जाल सञ्चार माध्यम

संचारको प्रकार

- औपचारिक वा अनौपचारिक
- मार्थिवाट तल, तलवाट मार्थि वा सीधा
- शाब्दिक वा गैर शाब्दिक
- एकोहोरो वा देहोरो
- Inter, Intra, Group वा Mass Communication
- Electronic
- Social etc.

असल सञ्चारका गुणहरू

- Accuracy, balance, Credibility.
- स्पस्तता,
- पर्याप्तता,
- वास्तविकता,
- विश्वसनीयता,
- उद्देश्यमूलक,
- समसामायिक,
- स्वीकार्यता ।

कार्यालयमा सञ्चारको महत्व/ उद्देश्य

(सुन्नत: नीपा खोसन प्रकादो सूका कै)

नमूना प्रश्नहरू

1. What is communication? संचार भनेको के हो ?

- A) Exchange of information between two or more individuals, groups or bodies. दुइ वा दुईभन्दा बढी व्याक्ति, समूह वा निकायविच सूचना वा जानकारीको अधानप्रदान
- B) It is the process by which one person understands another person or comes to know the value of an idea. एक व्याक्तिले अर्को व्याक्तिलाई बुझ्ने वा विचार धारणा मूल्य मान्यतालाई थाह पाउने पक्किया
- C) Means/tools to simplify or make easier the administrative process प्रशासनिक प्रक्रियालाई सहज, सरल बनाउने साधन
- D) All of the above मार्थिका सबै

2. How many elements are essential for any communication system? कुनै पनि सञ्चार प्रणालीको लागि करिवटा तत्वहरू आवश्यक हुन्छन्?

- a) 3
- b) 2
- c) 4
- d) 7

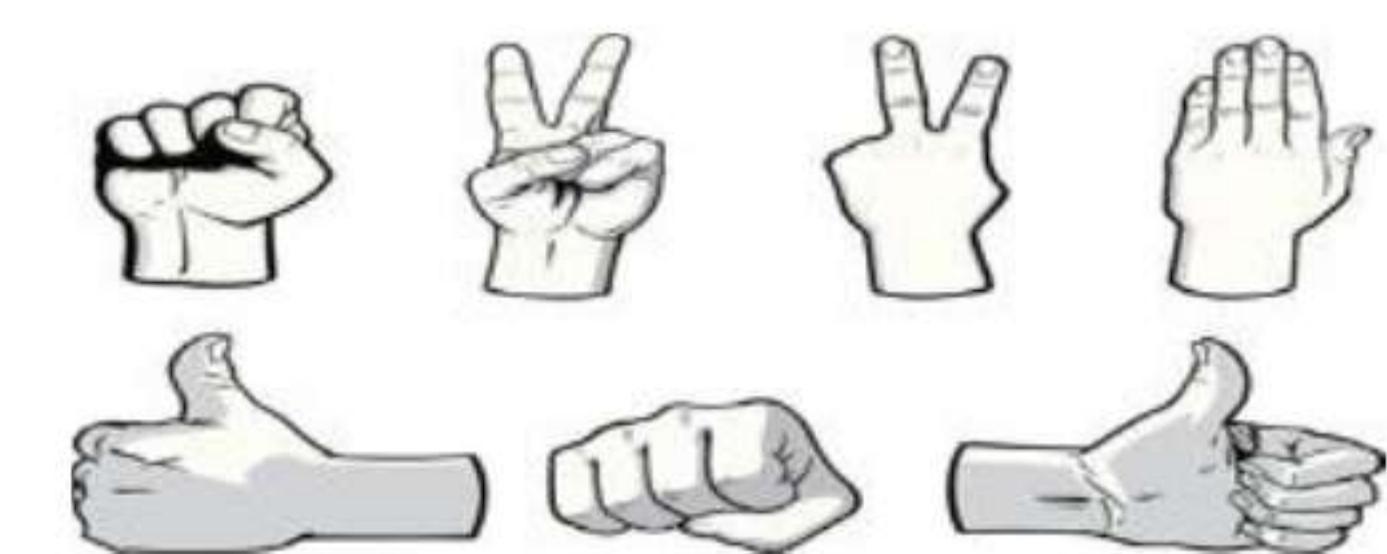
3. Which of the following is not an essential element of communication system? तलका मध्ये कुन चाहि सञ्चार प्रणालीको मुख्य तत्व हैन ?

- a) Transmitter (Sender)
- b) Medium/channel
- c) Receiver
- d) Language

4. Which of the following is the purpose of the transmitter? तलका मध्ये कुन प्रेशकको उद्देश्य हो?

- a) Converts signals to electric form सिग्नलहरूलाई विद्युतीय रूपमा रूपान्तरण गर्नु
- b) Operating the received signal प्राप्त संकेत सञ्चालन गर्नु
- c) Converting the signal into a suitable form संकेतलाई रूपान्तरण गर्नु

- d) Reduces noise from signals वाहिरी आवाज कम गर्नु
- 5. Which of the following is a virtue of good communication?** असल सञ्चारका गुणमा तलका मध्ये कुन पर्दछ?
- Accuracy
 - balance
 - Credibility
 - All of the above
- 6. What is the importance / purpose of communication in the office?** कार्यालयमा सञ्चारको महत्व/ उद्देश्य के हो ?
- To provide reliable information for office policy making, planning and decision making. कार्यालयको नीति निर्माण, योजना तर्जुमा एवं निर्णयका लागि भरपर्दै सूचना उपलब्ध गराउना
 - To maintain transparency and privacy as required, पारदर्शी एवं आवश्यकता अनुसार गोपनियता कायम गर्न
 - To save time, labor and resources, समय, श्रम र साधन स्रोतको बचत गर्न,
 - D) माथिका सबै (All of the above)**
- 7. Which of the office resources is prudent (judicious) and sensitive?** कार्यालयका स्रोत साधन मध्ये कुन विवेकशिल र संवेदनशिल हुन्छ ?
- Manpower or human resources, जनशक्ति वा मानवीय साधनः
 - Communication, transportation, सञ्चार, यातायात
 - Income/financial source,, आयस्रोत/वित्तीय स्रोत,
 - D) माथिका सबै (All of the above)**
- 8. Determine whether the following statements true or false.** तलका भनाई ठीक/बेठीक के हुन् ? छुट्ट्याउनुहोस् ।
- Buildings, furniture, means of transportation, communication equipment, stationery are among belongs on the physical means.* कार्यालयको नीति निर्माण, योजना तर्जुमा एवं निर्णयका लागि भरपर्दै सूचना उपलब्ध गराउना
 - Communication is of two types internally and externally and nationally and internationally.* संचार आन्तरिक तथा बाह्य र राष्ट्रिय तथा अन्तराष्ट्रिय गरि दुई प्रकारको हुन्छ ।
- (A) १ र २ दुवै ठीक (B) १ र २ दुवै बेठीक (C) १ ठीकर २ बेठीक (D) २ ठीक र १ बेठीक
- 9. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?**
- | | |
|--|--|
| समूह (Group I) Mode of Communication, | समूह (Group II) Types of Communication, |
| (A) One-to-one | 1. Network (Transactional) |
| (B) One-to-many | 2. Intra Personal |
| (C) Many-to-one | 3. Inter Personal |
| (D) One-to-none | 4. Mass Communication Spacially Print |
| (A) a-1,b-2,c-3,d-4 | (B) a-2,b-3,c-4,d-1 |
| (C) a-3, b-iv,c-1,d-ii | (D) a-iv,b-1,c-2,d-3 |
- 10. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?**
- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| List I Types of Communication | List II Characteristics |
| (A) Intra-Personal | 1. Between person |
| (B) Inter-Personal | 2. Within a organization |
| (C) Group | 3. Large number of unknown audience |
| (D) Mass | 4. Within oneself |
| (A) a-1,b-2,c-3,d-4 | (B) a-2,b-3,c-4,d-1 |
| (C) a-3, b-iv,c-1,d-ii | (D) a-iv,b-1,c-2,d-3 |
- 11. Communication over telephone is an example of** टेलिफोन मार्फत गरिने सञ्चार को एक उदाहरण हो।
- A) Linear Communication, रेखीय संचार,
C) Mechanized Communication यान्त्रिक संचार
- B) Non-Linear Communication, गैर-रेखीय संचार,
D) Circular Communication सर्कुलर सञ्चार
- 12. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?**
- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| List I Types of Communication | List II Characteristics |
| (A) Vertical | 1. Feedback Oriented |
| (B) Horizontal | 2. Intra Personal |
| (C) Circular | 3. Top Down |
| (D) Transactional | 4. Rumour-Oriented |
| (A) a-1,b-2,c-3,d-4 | (B) a-2,b-3,c-4,d-1 |
| (C) a-3, b-iv,c-1,d-ii | (D) a-iv,b-1,c-2,d-3 |
- 13. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?**
- | | |
|---|---------------------------------------|
| List I Example of Communication | List II Types of Communication |
| (A) Sending Email | 1. Semiotics सांकेति |
| (B) Verbal Instruction | 2. Transactional लेनदेन |
| (C) Exchange of information between two group of people | 3. Formal औपचारिक |
| (D) Traffic Signals | 4. Informal अनौपचारिक |
| (A) a-3,b-4,c-2,d-1 | (B) a-2,b-3,c-4,d-1 |
| (C) a-3, b-iv,c-1,d-ii | (D) a-iv,b-1,c-2,d-3 |
- 14. What is the most effective way to communicate?** सबैभन्दा प्रभावकारी संचारको तरिका कुन हो ?
- A) Verbal Communication, मौखिक संचार,
C) Non-Verbal Communication गैर-मौखिक संचार
- B) Written Communication, लिखित संचार,
D) Silence मौनता
- 15. Communication through Gesture is related to ?** गेस्चर मार्फत सञ्चार क्यों सम्बन्धित छ?
- A) Kinesics किनेसिक्स
C) Para-language पारा-भाषा
- B) Proxemics प्रोक्सेमिक्स
D) non verbal behaviour गैर मौखिक व्यवहार
- 16. Types of Communication that the teacher has in the classroom is termed as** कक्षाकोठामा शिक्षकले गर्ने सञ्चारका प्रकार कुन हो ?
- A) Interpersonal पारस्परिक
C) Group Communication समूह संचार
- B) Mass Communication आम संचार
D) Face to face Communication आमने सामने संचार



२.१.५ कार्यालय कार्यविधि (Office Procedure) : पत्र व्यवहार (Correspondence), दर्ता र चलानी (Registration & Dispatch), परिपत्र (Circular), तोक आदेश (Order), टिप्पणी लेखन र टिप्पणी तयार पार्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

२.१.५.१ पत्र व्यवहार (Correspondence)

पत्रव्यवहार

- लिखितरूपमा विवरण एवम् सन्देश पठाउने कार्य
- सञ्चारको औपचारिक साधन
- सरल एवम् प्रचलित माध्यम
- आजकल विद्युतीय माध्यमबाट पनि हुने पत्रव्यवहारको उद्देश्य/महत्व
- जानकारी आदानप्रदान
- सस्तो सुलभ सञ्चार सेवा
- सम्बन्ध कायम
- सम्बन्धको विकास
- अभिलेख
- Value for money
- दैनिक प्रशासन सञ्चालन
- सुझाव तथा निर्देशनको आदानप्रदान

असल पत्र व्यवहार मा हुनुपर्ने गुणहरू

१. सरलता :

२. स्पष्टता :

३. संक्षिप्तता :

४. विनम्रता :

५. मौलिकता :

६. पूर्णता:

७. प्रभावकारिता:

८. शुद्धता:

पत्रको वर्गीकरण

क) प्रयोगको आधारमा

- सरकारी पत्र
- व्यावसायिक पत्र
- आवेदन पत्र
- व्यक्तिगत पत्र

ख) प्राथमिकताको आधारमा

- तुरुन्त
- अति जरुरी
- जरुरी
- साधारण

ग) गोपनियताको आधारमा

- अति गोप्य
- गोप्य
- साधारण

ख) प्राथमिकताको आधारमा

सि. नं.	प्राथमिकता	कार्य फछौट अवधि
१	तुरुन्त (पेश, सोही)	<ul style="list-style-type: none"> ○ आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए आफूसँग पेश भएकै दिन, ○ माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए सोही दिन ○ कार्यालय उठ्ने समय परेको भए अठडा वस्नासाथ ।
२	अति जरुरी (३, २)	<ul style="list-style-type: none"> ○ आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए तीन दिन, ○ माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन ।
३	जरुरी (५, २)	<ul style="list-style-type: none"> ○ आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए पाँच दिन, ○ माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन ।
४	साधारण	<ul style="list-style-type: none"> ○ आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए दश दिन,

व्यक्तिगत पत्र र सरकारी पत्रको भिन्नता

व्यक्तिगत पत्र	भिन्नताको आधार	सरकारी पत्र
○ व्याक्तिगत सुचना जानकारी दिन लेखिने पत्र व्यक्तिगत पत्र हो ।	परिभाषा	○ सरकारी कार्यालयमा सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन लेखिने पत्र सरकारी पत्र हो ।
○ यसमा चलानि नम्बर, पत्र संख्या आदि लेखिदैन ।	संरचना	○ यसमा चलानि नम्बर पत्र संख्या आदि लेखिन्छ ।
○ कानूनी आधार नहुन सक्छ	कानूनी आधार	○ कानूनी आधार हुन्छ ।
○ जस्तो सुकै कागज र ढाँचामा लेखन सकिन्छ ।	कागज	○ सरकारी निकायले तोकेको कागज र ढाँचामा लेखिन्छ ।
○ यो अौपचारिक पत्र हो	औपचारिकता	○ यो औपचारिक पत्र हो ।
○ यसमा हस्ताक्षर वा छाप नहुन सक्छ	हस्ताक्षर	○ यसमा हस्ताक्षर वा छाप अनिवार्य रूपमा हुन्छ ।
○ परिवारका सदस्य एवं साथिहरूलाई लेखिने पत्र ।	उदाहरण	○ एक सरकारी कार्यालयले अर्को कार्यालयलाई लेखिने पत्र ।

पत्रव्यवहारका प्रमुख ढाँचाहरू

- शीर्षक
- भित्री ठेगाना
- विषय
- अभिवादन
- पत्रको व्यहोरा
- अन्तिम अभिवादन
- दस्तखत र लेखकको परिचय
- संम्लग्न कागजात

नमूना प्रश्नोत्तर**1. What is Correspondence ? पत्र व्यवहार भनेको के हो ?**

- A) The act of sending details and messages in writing . लिखितरूपमा विवरण एवम् सन्देश पठाउने कार्य
 B) A formal means of communication. सञ्चारको एक औपचारिक साधन
 C) A simple and popular means of communication between office to office. एउटा कार्यालय र अर्को कार्यालय बीच सम्पर्क स्थापना गर्ने सरल एवम् प्रचलित माध्यम
 D) All of the above **माथिका सवै**

2. What is not the purpose of correspondence? पत्रव्यवहारको उद्देश्य के हुँदैन ?

- a) Information exchange जानकारी आदानप्रदान b) Cheap accessible communication service सस्तो सुलभ सञ्चार सेवा
 c) Certified records प्रमाणित अभिलेख d) Break of privacy **गोपनियता भंग**

3. Which of the following is the characteristics of good correspondance? असल पत्र व्यवहारमा हुनुपर्ने गुण हुन हो ?

- a) Simplicity, clarity, conciseness सरलता, स्पष्टता, संक्षिप्तता b) Humility, originality विनम्रता, मौलिकता
 c) Perfection, effectiveness, purity पूर्णता, प्रभावकारिता, शुद्धता d) All of the above **माथिका सवै**

4. Which of the following letter has more legal basis? तलका मध्ये कुन पत्रको कानूनी आधार वढी हुन्छ ?

- a) Government letter **सरकारी पत्र** b) Business letter **व्यावसायिक पत्र**
 c) Application form **आवेदन पत्र** d) Personal letter **व्यक्तिगत पत्र**

5. A formal letter should be -----to have the desired effect on the recipient. प्राप्तकर्तामा वाञ्छित प्रभाव पार्नको लागि औपचारिक पत्र ----- हुनुपर्छ।

- A. In a proper format उचित ढाँचा B. Grammatically Correct व्याकरणिक रूपमा सही
 C. Relevant सान्दर्भिक D. All of the above **माथिका सवै**

6. On the basis of priority letter can be classified in how many types? प्राथमिकताको आधारमा पत्र कति प्रकारको हुन्छ ?

- A) 2 B) 3 C) 4 D) 5

7. Which letter is not required to be signed / stamped?? कुन पत्रमा हस्ताक्षर/छाप अनिवार्य रूपमा हुँदैन ?

- a) Government letter **सरकारी पत्र** b) Business letter **व्यावसायिक पत्र**
 c) Application form **आवेदन पत्र** d) Personal letter **व्यक्तिगत पत्र**

8. Determin whether the following statements true or false. तलका भनाई ठीक/बेठीक के हुन् ? छुट्याउनुहोस् !

1. A government letter is written to provide information about profit and loss. नाफानोक्सानको वारेमा जानकारी दिन सरकारी पत्र लेखिन्छ
 2. Confidential letters can be opened by the office assistance. गोप्य पत्र सहायक कर्मचारीले खोल्न पाउँछन् ।
 (A) १ र २ दुवै ठीक (B) १ र २ दुवै बेठीक (C) १ ठीकर २ बेठीक (D) २ ठीक र १ बेठीक

9. How an urgent letter is tackle in office ? जरुरी पत्रको फछौट कसरी हुन्छ ?

- (A) आफै फछ्योट गर्नुपर्ने भए ७ दिन भित्र र माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भएमा ३ दिन भित्र पेश गर्नुपर्ने

- (B) आफै फछ्यौट गर्नुपने भए ५ दिन भित्र र माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपने भएमा २ दिनभित्र पेश गर्नुपर्ने
 (C) आफै फछ्यौट गर्नुपने भए ३ दिन भित्र र माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपने भएमा २ दिनभित्र पेश गर्नुपर्ने
 (D) आफै फछ्यौट गर्नुपने भए तुरुन्त र माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपने भएमा तत्कालै पेश गर्नुपर्ने

10. What kind of letter should be submitted within one day? कस्तो पत्र माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपने भएमा एकदिन भित्र पेश गर्नुपर्दछ ?

- (A) अत्यन्त जरुरी पत्र (B) तुरुन्त पत्र
 (C) साधारण पत्र (D) जरुरी पत्र

11. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?

समूह (Group I) प्राथमिकता

- (A) तुरुन्त
 (B) अति जरुरी
 (C) जरुरी
 (D) साधारण

- (A) a-1,b-2,c-3,d-4
 (C) a-3, b-iv,c-1,d-ii

समूह (Group II) कार्य फछ्यौट अवधि

- आफैले फछ्यौट गर्नुपर्ने भए पाँच दिन,
- आफैले फछ्यौट गर्नुपर्ने भए दश दिन,
- आफैले फछ्यौट गर्नुपर्ने भए आफूसँग पेश भएकै दिन,
- आफैले फछ्यौट गर्नुपर्ने भए तीन दिन,

- (B) a-2,b-3,c-4,d-1
 (D) a-iv,b-1,c-2,d-3

12. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?

समूह (Group I) प्राथमिकता

- (A) तुरुन्त
 (B) अति जरुरी
 (C) जरुरी
 (D) साधारण
 (A) a-1,b-2,c-3,d-4
 (C) a-3, b-iv,c-1,d-ii

समूह (Group II) कार्य फछ्यौट अवधि

- माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए सात दिन।
- माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए सोही दिन
- माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन।
- माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन।

- (B) a-2,b-3,c-4,d-1
 (D) a-iv,b-1,c-2,d-3

13. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?

समूह (Group I) प्राथमिकता

- (A) तुरुन्त
 (B) अति जरुरी
 (C) जरुरी
 (D) साधारण
 (C) a-3, b-iv,c-1,d-ii

समूह (Group II) कार्य फछ्यौट अवधि

- आफैले फछ्यौट गर्नुपर्ने भए तीन दिन,
- माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन।
- आफैले फछ्यौट गर्नुपर्ने भए दश दिन,
- माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए सोही दिन

- (A) a-1,b-2,c-3,d-4 (B) a-2,b-3,c-4,d-1
 (D) a-iv,b-1,c-2,d-3

14. What is the letter that comes with the order to allow the accused or stakeholders to appear in the office or court? अभियुक्त वा सरोकारवालालाई कार्यालय वा अदालतमा उपस्थित हुन दिएको आदेश सँगै लिएर आउने पत्र कुन हो ?

- (A) ज्ञापन पत्र (B) परिपत्र
 (C) पत्राउ पुर्जि (D) आदेश पत्र

15. What is the letter that only the concerned officer can open and take necessary action? सम्बन्धित अधिकारीले मात्रै खोलन र आवस्यक कारबाही गर्न पाउने पत्र कुन हो ?

- (A) अति गोप्य पत्र (B) गोप्य पत्र
 (C) तुरुन्त पत्र (D) जरुरी पत्र

२.१.५.२ दर्ता र चलानी (Registration & Dispatch)

दर्ता

- कार्यालयमा प्राप्त चिठीपत्र, निवेदन, प्रतिवेदन आदिको सुरुको अभिलेख राख्ने कार्य दर्ता हो ।
- कागजातहरूलाई ऋमबद्ध र व्यवस्थित रूपमा अभिलेख राख्ने कार्य दर्ता हो ।
- कार्यालयमा दर्ताको लागि एउटा छुटै दर्ता किताबको व्यवस्था गरिएको हुन्छ ।
- दर्ता किताबमा दर्ता नम्बर, प्राप्त पत्रहरूको पत्र संख्या, मिति, चलानी, विषय, पत्र प्रेषित गर्ने कार्यालय आदि शिर्षकहरू समावेश गरिएको हुन्छ ।
- आर्थिक बर्सको सुरुवात सँगै यो दर्ता न १ बाट सुरु हुन्छ ।
- दर्ताले कार्यालयको दायित्व बढाउँदछ ।
- कागजपत्रहरू कहाँबाट कहिले, कुन विषयको, कसलाई प्राप्त भएकोहो भन्ने कुरा दर्ताबाट नै जानकारी प्राप्त हुन्छ ।
- यसलाई साडेतानिक रक्तसञ्चार पनि भनिन्छ ।

दर्ता किताबको नमूना:

नेपाल सरकार
.....मन्त्रालय/विभाग/ कार्यालय
दर्ता किताब

क्र.स.	दर्ता मिति	दर्ता नम्बर	प्राप्त पत्रको			पठाउनेको नाम, ठेगाना	पत्रको विषय	दाखिला समय	बुझिलेको दस्तखत			कैफियत
			मिति	पत्र संख्या	चलानी नम्बर				नाम	सहि	मिति	

दर्ताको प्रकार

क) मुल दर्ता / गोश्वारा दर्ता

- कार्यालयमा एउटा भिन्ने दर्ता फाटको व्यवस्था गरी कार्यालयमा आउनै सबै पत्र दर्ता गर्नु कार्य मुल दर्ता हो ।
- यसलाई गोश्वारा दर्ता पनि भनिन्छ ।
- मुल दर्ता सँगै कार्यालयमा पत्रहरको औपचारिक प्रवेश हुन्छ ।

ख) शाखा दर्ता

- कार्यालयको शाखा तथा महाशाखामा गरिने दर्ता शाखा दर्ता हो ।
- यस्तो दर्ता शाखा तथा महाशाखामा पुन दर्ता गरिन्छ ।
- शाखाको अभिलेख व्यवस्थापन तथा कार्य सम्पादनमा यसले सहयोग गर्दछ ।

दर्ताको महत्व

क) अभिलेखीय महत्व :

ख) प्रशासकीय महत्व:

ग) आर्थिक महत्व:

घ) कानूनी महत्व:

ड) सुरक्षा:

दर्ता गर्दा ध्यान दिनुपर्नेहरू कुरा

- पत्र आफ्नो कार्यालयको लागि आएको हो हैन एकीन गर्ने,
- पत्र बुझ्दा नाम र ठेगाना राम्रोसँग हैर्ने,
- कागजपत्रहरू ठिक अवस्थामा छन् वा छैनन् जाँच गर्ने,
- कागजपत्रहरू पत्रमा उल्लेख भए अनुसार पुरा छन् वा छैनन् जाँज गर्ने
- जरुरी, अत्यत जरुरी, साधारण, गोप्य आदि प्रथमिकताको आधारमा दर्ता गर्ने,
- दर्ता गर्दा दर्ता नं., मिति, पत्र संख्या, फॉट आदि उल्लेख गर्ने ।
- कार्यालयको नियमसँग सम्बन्धि कुराहरूमा ध्यान दिने ।

नेपालमा दर्ता प्रणालीका समस्या

- प्राप्त भएका चिठीपत्र, निवेदन, प्रतिवेदन आदिको सुरक्षा र संरक्षण नभएको,
- कागजात हराउने, चोरिने, लुटिने र लुकाउने प्रवृत्तिको कायमै रहेको,
- चिट्ठी, निवेदन तथा अन्य कागजातको बैज्ञानिक व्यवस्थापन गर्न नसकीएको,
- समय साधन र मूल्यको बचत नभएको,

- चिठी पत्र अर्थै पनि विद्युनीय माध्यमबाट प्राप्त तथा दर्ता नभएको ।
समस्या समाधानका उपायहरु
- प्राप्त भएका चिठीपत्र, निवेदन, प्रतिवेदन आदिको सुरक्षा र संरक्षण गर्ने,
- कागजात हराउने, चोरिने, लुटिने र लुकाउने प्रवृत्तिको अन्त्य गर्ने,
- चिट्ठी, निवेदन तथा अन्य कागजातको बैज्ञानिक व्यवस्थापन गर्ने,
- समय साधन र मूल्यको बचत गर्ने,
- चिठी पत्र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त तथा दर्ता गर्ने ।

चलानी (Dispatch)

- कार्यालयबाट बाहिर जाने पत्रहरूको चलानी पुस्तिकामा अभिलेख राख्ने कार्यलाई चलानी भनिन्छ ।
- कागजपत्रहरू बाहिर पठाउँदा सिलसिलेबार अभिलेख राख्ने कार्यलाई चलानी भनिन्छ ।
- कार्यालयमा विभिन्न निकायबाट प्राप्त हुने चिठीपत्रहरू दर्ता गरिन्छ भने कार्यालयबाट विभिन्न निकायमा पठाइने पत्रहरू चलानी गरिन्छ ।
- आर्थिक वर्षको सुरुवातदेखि चलानी नं. बाट १ चलानी सुरुगरिन्छ ।
- चलानी गर्दा पत्रसङ्ख्या र चलानी नं. सिलसिलेबार राखिन्छ ।
- चलानीबाट कागजपत्रहरू बाहिरिने हुँदा कामको बोझ घट्न जानुको साथै कार्यालयको दायित्व समेत घट्छ।

चलानी किताबको नमूना:

चलानी किताबको नमूना:

नेपाल सरकार

.....मन्त्रालय/विभाग/ कार्यालय

चलानी किताब

क्र.स.	चलानी मिति	चलानी नं.	पत्रको		पठाउनेको नाम, ठेगाना	पत्रको विषय	परिचर किताब नं.	चलानी समय	बुझिलिनेको दस्तखत			कैफियत
			पत्र संख्या	मिति					नाम	सहि	मिति	

दर्ता र चलानीमा फरक

दर्ता	चलानी
१. कार्यालयमा प्राप्त चिठीपत्र, निवेदन, प्रतिवेदन आदि कागज पत्रहरू प्राप्त हुनासाथ सुरुको अभिलेख राख्ने कार्य दर्ता हो ।	२. कार्यालयबाट काम विशेषले कुनै चिठीपत्र, निवेदन, प्रतिवेदन आदि कागजपत्रहरू बाहिर पठाउँदा सिलसिलेबार अभिलेख राख्ने कार्य चलानी हो ।
२. यसवाट कार्यको सुरुवात हुन्छ ।	२. यसवाट कार्य समाप्त हुन्छ ।
३. यसले कार्यालयको दायित्व बढाउँछ ।	३. यसले कार्यालयको दायित्व समाप्त भएको जनाउछ ।
४. यसवाट कार्यालयमा रहेका जनशक्ति परिचालन गर्नुपर्दछ ।	४. यसवाट कार्यालयका जनशक्तिको जिम्मेवारी पुरा हुन्छ ।
५. यसलाई संगठनको रक्तसञ्चार मानिन्छ ।	५. यसलाई संगठनको उपलसब्धी मानिन्छ ।
६. कागजपत्रहरू कहाँबाट कहिले, कुन विषयको, कसलाई प्राप्त भएको हो भने कुरा दर्ताबाट जानकारी हुन्छ ।	६. कागजपत्रहरू कहाँबाट कहिले, कुन विषयको, कसलाई पठाउने भने चलानीबाट जानकारी हुन्छ ।

नमूना प्रश्नोत्तर

1. Keeping records of receiving letters, petitions, reports etc. in the office is known as? कार्यालयमा प्राप्त चिठीपत्र, निवेदन, प्रतिवेदन आदि कागज पत्रहरू प्राप्त हुनासाथ सुरुको अभिलेख राख्ने कार्य के हो ?
A) दर्ता (Registration) B) चलानी (Dispatch) C) परिपत्र (Circular) D) तोक आदेश (Order)
2. Keeping records of outgoing letters is known as...? कार्यालयबाट बाहिर जाने पत्रहरूको अभिलेख राख्ने काय के हो ?
A) दर्ता (Registration) B) चलानी (Dispatch) C) परिपत्र (Circular) D) तोक आदेश (Order)
3. Determine whether the following statements true or false. तलका भनाई ठीक/बेठीक के हुन् ? छुट्याउनुहोस् ।
 1. Registration increases office responsibilities. दर्ताले कार्यालयको दायित्व बढाउँछ ।
 2. The Dispatch reduces the liability of the office.. चलानीले कार्यालयको दायित्व घटाउँछ।

(A) १ र २ दुवै ठीक (B) १ र २ दुवै बेठीक (C) १ ठीकर २ बेठीक (D) २ ठीक र १ बेठीक

4. Which is known as blood circulation of Organization? तलका मध्ये कुन लाई संगठनको रक्तसञ्चार भनिन्छ ?
(A) दर्ता (Registration) (B) चलानी (Dispatch) (C) परिपत्र (Circular) (D) तोक आदेश (Order)

5. Which of the following is not the type of registration? तलका मध्ये कुन दर्ताको प्रकार हैन ?

a) Main registration मुल दर्ता b) Goshwara registration गोश्वारा दर्ता
c) Branch registration शाखा दर्ता d) Personal letter व्यक्तिगत पत्र

6. Consider the following statement. देहायका भनाइबारे विचार गर्नुहोस्।

1. Confidential letters are communicated only between certain people. गोप्य पत्र खास व्यक्तिहरुका बीचमा मात्र सञ्चार हुन्छ।
2. Confidential letters are executed in a confidential manner and executed accordingly गोप्य पत्रको कार्वाही गोप्य तरिकाले सम्पादन गरि चलानी पनि सोहि अनुसार गरिन्छ।
3. As soon as the top secret letter is received, it should be handed over to the head of the office or the concerned person. अतिगोप्य अंकित पत्र प्राप्त हुनासाथ कार्यालय प्रमुखका सम्बन्धित व्यक्तिकहाँ पुयाउनुपर्छ।
4. When sending a top secret letter, it is sealed and sealed. अतिगोप्य पत्र पठाउँदा खामबन्दी गरी लाहाछाप लगाइन्छ।

Which of the above statements is / are true? माथिको कुन भनाइ सही छ/छन् ?

- (A) १,२,३,४ (B) १,३,४ (C) २,३,४ (D) १, २, ३ र ४ सबै

7. What is mentioned when registering letters? पत्रहरु दर्ता गर्दा कुन कुरा उल्लेख गरिन्छ ?

- (A) पठाउनेको नाम र ठेगाना (B) दर्ता मिति (C) विषय (D) माथिका सबै

8. Which of the following is not mentioned while registering? दर्ता गर्दा देहायका मध्ये कुन कुरा उल्लेख गरिएको हुँदैन ?

- (A) चिठीपत्र दर्ता मिति (B) कार्य फछौट अवधि (C) पठाउनेको नाम र ठेगाना (D) विषय:

9. Which of the following is mentioned in the registration book according to the nature of the office? कार्यालयको प्रकृतिअनुसार दर्ता किताबमा देहायको कुन कुरा उल्लेख हुन्छ ?

- (A) दर्ता नम्बर (B) प्राप्त पत्रको संख्या र पत्र मिति (C) पठाउनेको नाम र ठेगाना (D) माथिका सबै

10. What is the form used for sending a letter? चिठिपत्र वृङ्गाउदा प्रयोग हुने फारम कुन हो ?

- (A) परिचर किताव (B) पियन बुक (C) माथिका दुवै (D) कुनैपनि हैन

11. A formal letter should be ----- to have the desired effect on the recipient. प्राप्तकर्तामा वांछित प्रभाव पार्नेको लागि औपचारिक पत्र ----- हुनुपर्छ।

A. In a proper format उचित ढाँचा
B. Grammatically Correct व्याकरणिक रूपमा सही
C. Relevant सान्दर्भिक
D. All of the above माथिका सबै

12. On the basis of priority letter can be classified in how many types? प्राथमिकताको आधारमा पत्र कति प्रकारको हुन्छ ?

- A) २ B) ३ C) ४ D) ५

13. Which letter is not required to be signed / stamped? कुन पत्रमा हस्ताक्षर/छाप अनिवार्य रूपमा हुँदैन ?

a) Government letter सरकारी पत्र
b) Business letter व्यावसायिक पत्र
c) Application form आवेदन पत्र
d) Personal letter व्यक्तिगत पत्र

14. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?

समूह (Group I) प्राथमिकता

- (A) तुरुन्त
(B) अति जरुरी
(C) जरुरी
(D) साधारण

- (A) a-1,b-2,c-3,d-4
(C) a-3, b-iv,c-1,d-ii

समूह (Group II) कार्य फछौट अवधि

1. आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए पाँच दिन,
2. आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए दश दिन,
3. आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए आफूसँग पेश भएकै दिन,
4. आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए तीन दिन,

- (B) a-2,b-3,c-4,d-1
(D) a-iv,b-1,c-2,d-3

15. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?

समूह (Group I) प्राथमिकता

- (A) तुरुन्त
(B) अति जरुरी
(C) जरुरी
(D) साधारण

- (A) a-1,b-2,c-3,d-4
(C) a-3, b-iv,c-1,d-ii

समूह (Group II) कार्य फछौट अवधि

1. माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए सात दिन।
2. माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए सोही दिन
3. माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन।
4. माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन।

- (B) a-2,b-3,c-4,d-1
(D) a-iv,b-1,c-2,d-3

16. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?

समूह (Group I) प्राथमिकता

- (A) तुरुन्त
(B) अति जरुरी
(C) जरुरी
(D) साधारण

- (A) a-1,b-2,c-3,d-4
(C) a-3, b-iv,c-1,d-ii

समूह (Group II) कार्य फछौट अवधि

1. आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए तीन दिन,
2. माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए दुई दिन।
3. आफैले फछौट गर्नुपर्ने भए दश दिन,
4. माथिल्लो तहमा पेश गर्नुपर्ने भए सोही दिन

- (B) a-2,b-3,c-4,d-1
(D) a-iv,b-1,c-2,d-3

१.२.१.४ सूचना (Information/Notice) :

सूचना (Information/Notice)

Oxygen of Organization

- आफूसँग सम्बन्धित वा सार्वजनिक सरोकारको जानकारी सूचना हो । यसलाई प्रापकसंग सरोकार राख्ने वा भविस्यमा काम लाग्ने जानकारीको रूपमा लिइन्छ।
- सार्वजनिक निकायले आफू मातहतको निकाय वा सर्वसाधारणलाई जानकारी दिन गरिएको संचार सूचना हो । यस्ता सूचना कार्यालयको प्रयोजन तथा सेवा ग्राहीको प्रयोजनको लागि टास्नु पर्ने हुन्छ ।
- सार्वजनिक निकायले विभिन्न माध्यामको प्रयोग गरि सूचना तथा जानकारी प्रवाह गर्दछन्।
- सूचनाको हक सम्बन्धि ऐन, २०६४ अनुसार सार्वजनिक निकायवाट हुने वा भएको सार्वजनिक महत्वको काम, कावाही वा निर्णय सँग सम्बन्धित कुनै लिखत, सामाग्री वा जानकारी सूचना हो ।
- सूचनाहरु व्याक्तिगत वा सार्वजनिक प्रकृतिका हुन्छन् ।
- कार्यालयले पत्राचार, टेलिफोन, प्याक्स, टेलिग्राम, ईमेल, इन्टरनेट तथा सामाजिक सञ्जाल मार्फत सूचना प्रवाह गर्दछ। यसलाई सूचना प्रवाहको माध्याम समेत भनिन्छ ।

कार्यालयमा सूचनाको महत्व

- कार्यालयको नीति निर्माण, योजना तर्जुमा एवं निर्णयका लागि भरपर्दो सूचना उपलब्ध गराउन,
- कार्यालयको काम कारबाहीलाई पारदर्शी एवं आवश्यकता अनुसार गोपनियता कायम गर्न,
- खोजेको बखत तुरुन्तै पाउने गरी अभिलेख व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन,
- समय, श्रम र साधन स्रोतको व्यवस्थापनलाई बनाउन,
- नयाँ कर्मचारीलाई कार्य गर्न सजिलो बनाउन,
- कार्यालयको समग्र प्रगति प्रतिवेदन प्रणालीलाई व्यवस्थित गर्न,
- कार्यमा प्रभावकारिता, नितजामा शिघ्रता कायम गर्न,
- कामको दोहोरोपना हटाउन,
- सूचनाको संकलन, भण्डारण, प्रस्तुतीकरणलाई सहज बनाउन,
- कार्यालय व्यवस्थापन लाई कुसल बनाउन ।
- कर्मचारी बीच सम्बन्ध सुमधुर नभएपनि बिना कुनै बाधा कार्यालय सञ्चालन गर्न
- अन्तर निकाय समन्वय कायम गर्न,
- संगठनका क्रियाकलापहरूको प्रचार प्रसार गर्न,
- सेवा प्रवाहमा नागरिक सहभागिता अभिवृद्धि गर्न,
- e-Governance द्वारा सुशासन प्रवर्द्धन गर्न ।

नेपालमा सूचनाका समस्या / चुनौती तथा अपवाद

- कम्प्यूटर तथा दक्ष जनशक्तिको आवश्यकता पर्ने
- संकलित सूचना गलत भएमा नीति निर्माण नै गलत हुने खतरा,
- कर्मचारी र व्यवस्थापकले सूचना प्रवाह गर्न नगर्ने सम्भावना,
- MIS top management मा मात्र सिमित भई मध्यम तथा निम्न वर्गका व्यवस्थापन तथा कर्मचारीमा कम प्रवाह हुने सम्भावना ।
- गोपनीयताका नाममा सूचना प्रवाह गर्न हिच्कचाउने प्रवृत्ति,
- System management भन्दा crisis management मा विश्वास गर्ने प्रवृत्ति,
- धेरै व्यक्ति बेरोजगार रहन्छन् भन्ने भ्रम,
- व्यवस्थापनको उच्च तहमा रहेको सूचना मध्यम तथा तल्लो तहमा कम प्रवाह हुने,
- Institutional memory को अवस्था कमजोर,
- जनशक्तिमा उपयुक्त तालिमको कमीले सीपिविहीन हुने अवस्था हुन सक्ने ।

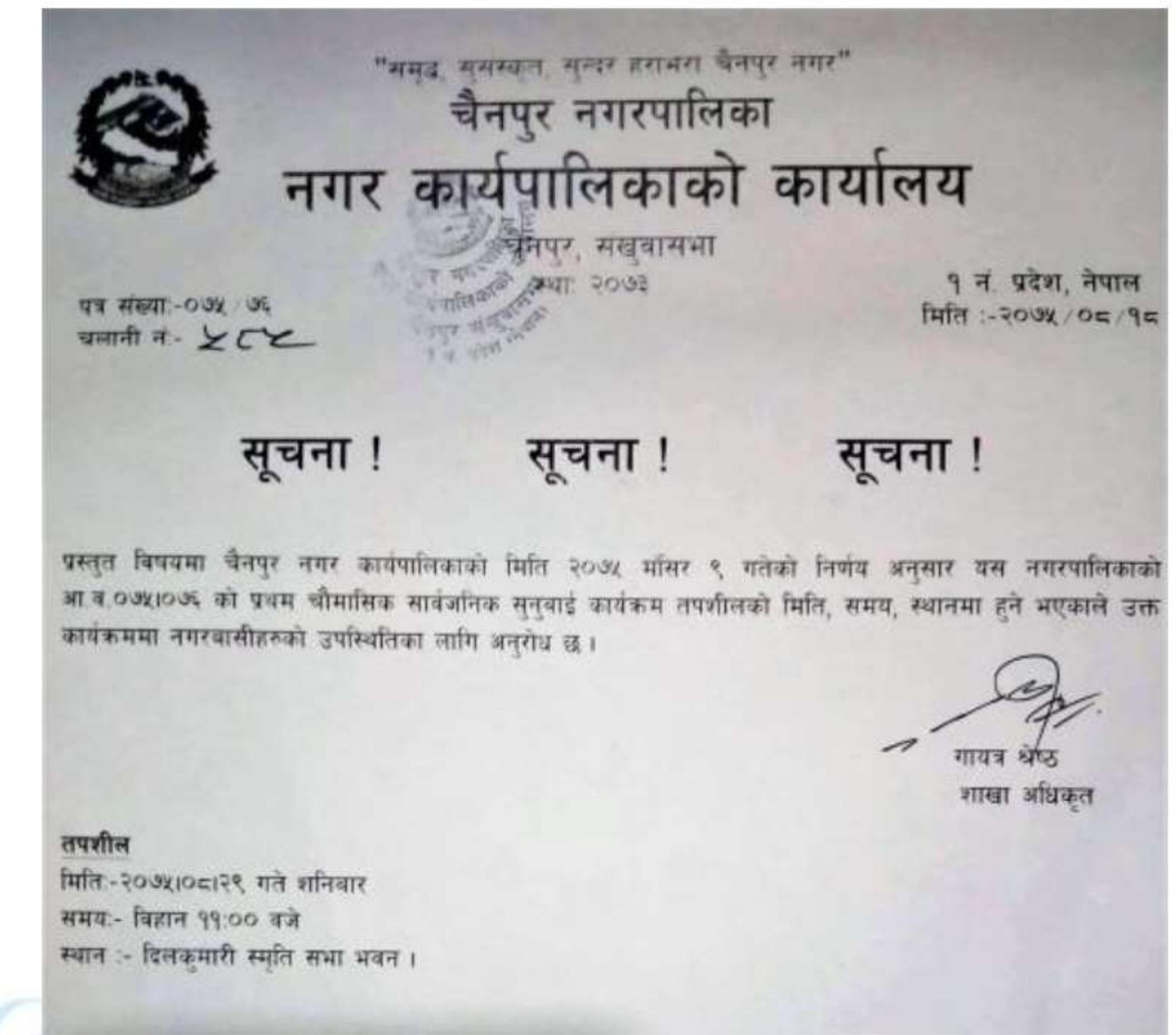
नमूना प्रश्नहरु

17. What is the form used for sending a letter? आफूसँग सम्बन्धित वा सार्वजनिक सरोकारको जानकारी के हो ?

(A) Information/Notice सूचना (B) Circular परिपत्र (C) Order तोक आदेश (D) All of the above माथिका सबै

18. Why information is posted ? सूचना किन टाँस गर्नुपर्दछ ?

- A. For office purposes कार्यालयको प्रयोजनको लागि
 C. Both of the above माथिका दुवै
 B. For the purpose of service recipient सेवा ग्राहीको प्रयोजनको लागि
 D. Non of the above कुनैपनि हैन



परिपत्र (Circular)

परिपत्र (Circular)

A letter containing some important information that is distributed to a large number of people.

- मातहतका सम्पूर्ण निकाय वा कार्यालयलाई कुनै खास बिषयको सन्दर्भमा लिखित रूपमा जारी गरिने आदेश, निर्देशन वा सन्देश परिपत्र हो । मातहतका निकायले यसलाई अल्पकालिन नियम मानि अभिलेख तथा पालना गर्दछन् ।
- मातहतका निकायलाई निश्चित कार्य गर्न वा नगर्नका लागि माथिल्लो तहवाटबाट जारी गरेको लिखित निर्देशन परिपत्र हो ।
- परिपत्रमा सबैको चासोसँग सम्बन्धित सूचनाहरू रहेका हुन्छन् ।
- कुनै समयमा परिपत्र प्राप्त हुनासाथ सबै कर्मचारीलाई पद्न लगाइ त्यसको पछाडि हस्ताक्षर गर्न लगाई अभिलेखबद्ध गरिन्छ ।
- यो सञ्चारको सरल र प्रभावकारी माध्यामको रूपमा रहन्छ ।

परिपत्रको महत्व/उद्देश्य आवश्यकता (सुत्र: माग एप Vकाव)

- मातहतका निकाय वा कार्यालयमा आदेश वा निर्देशन दिन,
- कुनै कार्य गर्न वा नगर्न निर्देशन दिन,
- एकीकृत रूपमा सुचना वा जनकारी प्रदान गर्न (जस्तै नयाँ परिवर्तन, नयाँ शाखा आदि)
- पत्राचार गर्न लाग्ने समय, श्रम र लागतमा कटौति गर्न,
- Value for money कायम गर्न,
- कार्यालयबाट भएका निर्णयको संचार गर्न संगठनको कार्यको विज्ञापन गर्न,
- वस्तु तथा सेवाको मुल्यवृद्धि वारे जानकारी दिन ।

नमूना प्रश्नहरू

1. A letter containing some important information that is distributed to a large number of people is known as.....? धैरै संख्यामा रहेका मानिसहरूलाई वितरण गर्न केही महत्वपूर्ण जानकारी समावेश भएको पत्रलाई भनेर चिनिन्छ।

(A) Information/Notice सूचना (B) Circular परिपत्र (C) Order तोक आदेश (D) All of the above माथिका सबै

2. Why information is posted ? परिपत्र किन गरिन्छ ?

- A. For office purposes कार्यालयको प्रयोजनको लागि
- C. Both of the above माथिका दुवै
- B. For the purpose of service recipient सेवा ग्राहीको प्रयोजनको लागि
- D. Non of the above कुनैपनि हैन

3. Which of the following statements is incorrect? देहायको कुन भनाई बेठीक छ ?

- A. Circulars can be sent directly or in layers. परिपत्र सिधै वा तहगत गरी पठाउन सकिन्छ
- B. Circulars make it easier to work with timely information. परिपत्रले समयमानै जानकारी गराइ कार्य गर्न सजिलो बनाउँछ
- C. Circulars cannot be published as a new book परिपत्रलाई नयाँ पुस्तकको रूपमा प्रकाशित गर्न सकिदैन ।
- D. The circular is also useful for new employees. परिपत्र नयाँ आउने कर्मचारीको लागि समेत उपयोगि हुन्छ ।

4. Consider the following statements. देहायका भनाई विचार गर्नुहोस् ।

- If the order is not received, action will be taken against some of the documents. तोक आदेश प्राप्त नभए कतिपय कागजातको व्यहोरामाथि कारबाही अघि बढ्छ ।
- The implementing officer or assistant level staff acts accordingly after the order is given. तोक लागेपछि कार्यान्वयन गर्ने अधिकृत वा सहायकस्तरका कर्मचारीले सोही अनुसार कार्य गर्दछन् ।

Which of the above statements is / are true? माथिको कुन भनाई सही छ/छन् ?

- (A) 1 right 2 wrong 1 सही 2 गलत (B) 1 wrong 2 right 1 गलत 2 सही
(C) 1 and 2 are both correct 1 र 2 दुवै सही (D) 1 and 2 are both wrong 1 र 2 दुवै गलत

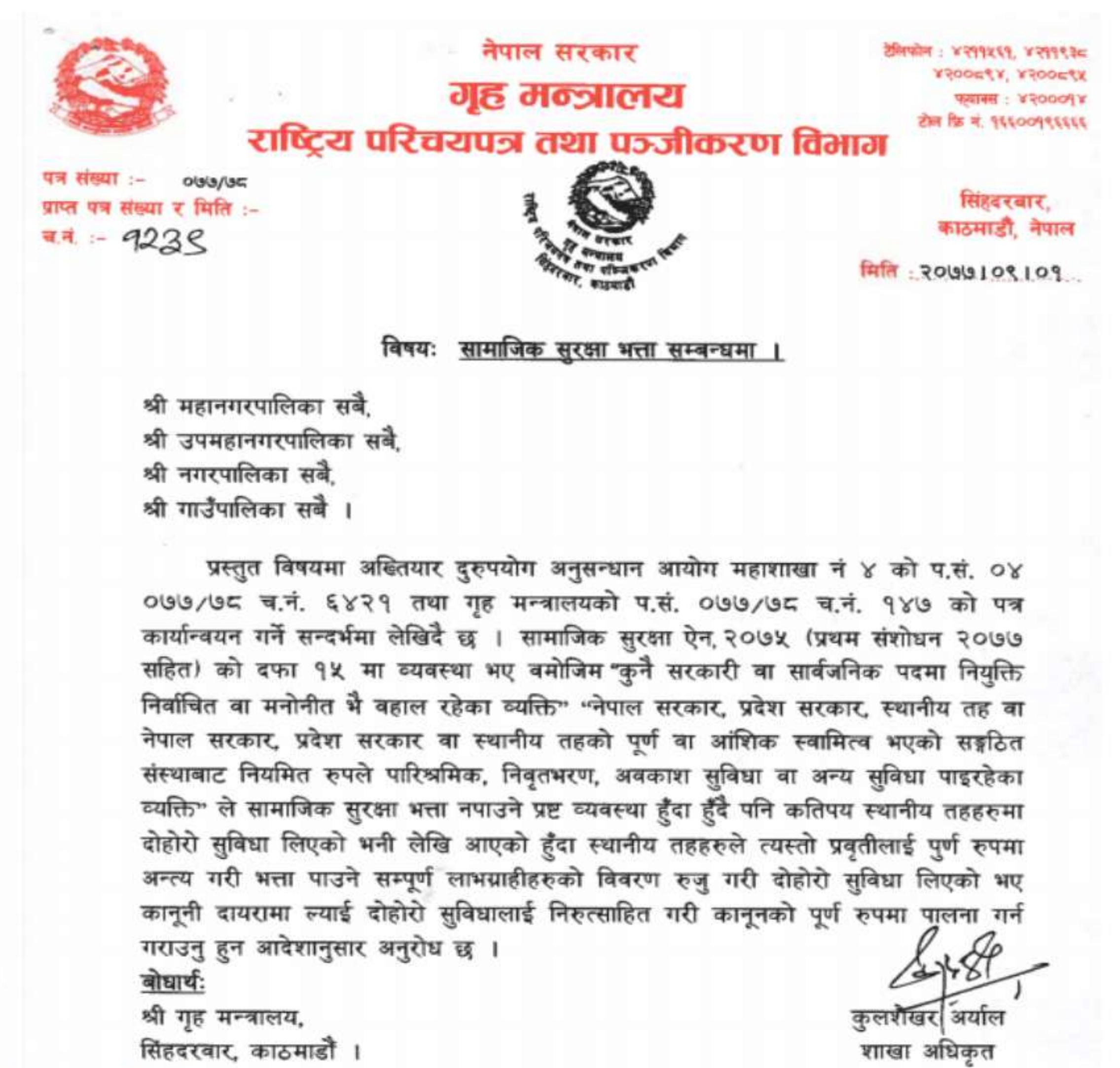
तोक आदेश (Order)

तोक आदेश (Order)

- अधिकारप्राप्त अधिकारीबाट सेवाग्राहीले दर्ता गरेको निवेदनको सम्बन्धमा आफू मातहतका कर्मचारीलाई लेखेर दिने आदेश तोक आदेश हो ।
- यो आफू मातहतका कर्मचारीलाई कुनै कार्य गर्न वा नगर्न दिइने ठाडो आदेश हो ।
- तोक आदेशका आधारमा मतहतका कमृचारीले कार्य फर्छीट गर्दछन् ।

तोक आदेशको विषेता

- यो सेवाग्राहीको निवेदन वा आवेदनमा दिइन्छ ।
- काम गर्न वा नगर्न दिइएको आदेश हो ।
- यसको पालना गर्नु मातहतका कर्मचारीको दायित्व हो ।
- यो तल्लो तहका कर्मचारीको वाध्यात्मक अवस्था हो ।



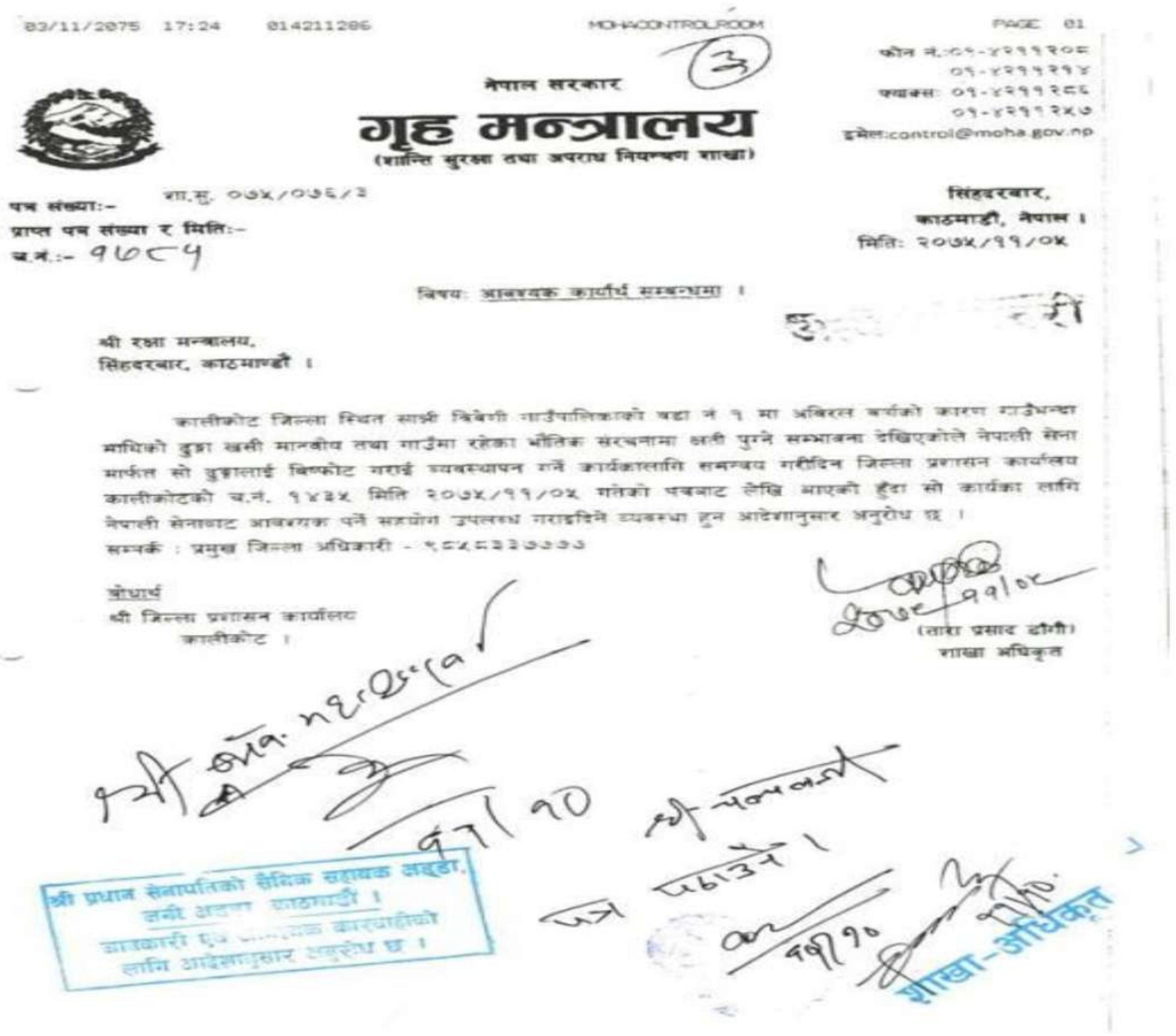
- यसमा कार्य फछौट गर्ने वा नगर्ने सम्बन्धमा आदेश हुन्छ ।

तोक तादेशको आवश्यकता /महत्व/ /दिश्य

- मताहतका कर्मचारीलाए निर्देशन गर्न ।
 - कार्यलाई वौधानिक बनाउन,
 - संगठनमा विवाद र छन्दू कम गर्न,

तोक आदेश दिदा ध्यन दिनुपर्ने विषयहरु

- तोक आदेश दिन लागिएको कर्मचारी उक्त कार्य गर्न सक्षम छ छैन ख्याल गर्ने,
 - जारी गरिएको आदेश उक्त कर्मचारको कार्यक्षेत्र अन्तर्गत पछि पर्दैन ख्याल गर्ने,
 - कर्मचारीको कार्यचापको आधारमा तोक आदेश जारी गर्ने
 - आदेश स्पस्ट र वुभिने गरि दिने,
 - कामको प्रकृति हेरी समस तोकेर आदेश दिने ।



२.१.५.६ टिप्पणी लेखन र टिप्पणी तयार पार्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरू

टिप्पणी

- कार्यालयमा कार्य सम्पादनका सिलसिलामा प्रचलित कानूनका आधारमा आफ्नो राय सहित निर्णय गर्न अधिकार प्राप्त अधिकारी समक्ष पेस गरिने दस्ताबेज टिप्पणी हो ।
 - यसलाई महत्वपूर्ण कुरामा निर्णय गर्न वा नीति निर्धारण गर्न चाहिने आवश्यक तथ्यहरु संकलन गरि टिपोट गरेर अधिकारिबाट निर्णय गराउने प्रक्रिया टिप्पणी हो ।
 - कार्यालयको तल्लो तह (operating level) देखि क्रमशः उठाइएको विभिन्न तथ्य, जानकारी, हाल कानुनमा भएको व्यवस्था तथा राय सुभाब सहितको विवरणलाई टिप्पणी हो ।
 - एउटा सङ्घठनभित्र कुनै एक पदाधिकारीबाट आफ्नो सुपरिवेक्षकसमक्ष कुनै पनि निर्णय गर्नुपर्ने नीतिगत तथा प्रशासकीय विषयको पत्र माथि कस्तो निर्णय लिन उपयुक्त हुन्छ आफ्नो रायरधारणा उल्लेख गर्ने कार्यलाई टिप्पणी लेखन भनिन्छ ।

कार्यालय व्यवस्थापनमा यसको महत्त्व

- कार्यालयको कार्य सम्पादनको क्रममा आइपरेका समस्याको सम्बन्धमा नीति नियमका कुरामा समायानुकूल संशोधन गर्न ।
 - Decision making process मा व्यापक सहभागिता जुटाउन । जस्ते सहभागितामुलक निर्णय गर्न सहयोग पूर्याउँछ ।
 - कार्य संचालनमा सरलिकरण गर्न ।
 - कानुनमा भएका अस्पष्टतालाई संशोधन गर्न ।
 - कार्यालयका कुनै महत्वपूर्ण कुरामा निर्णय गर्न आवश्यक तथ्यांकहरुको संकलन गरि सम्बन्धित तहबाट निर्णय गर्न ।
 - भविस्यमा निर्णय प्रक्रियामा मार्गदर्शनको रूपमा प्रयोग गर्न ।
 - कार्यालयको निर्णय प्रक्रियामा तल्लो तहका कर्मचारिको राय सुझाव प्राप्त गर्न ।

२. टिप्पणीका फाइदाहरू

- सहभागितामूलक निर्णय हुने
 - विभिन्न विकल्पहरूको खोजी गर्न सकिने
 - कानुनी व्यवस्थाको पालना हुने
 - कागजातको संरक्षणमा सहयोगी हुने
 - भावी निर्णयकर्ताका लागि मार्गदर्शनका रूपमा काम गर्ने
 - काननमा व्यवस्था नभएको विषयमा सधारको क्षेत्र पहिचान हुने।

कानूनी व्यवस्था में टिप्पणीमा हनपर्ने गणहरू

- सरलता
 - शिष्टता
 - स्पष्टता
 - आकर्षकता
 - शुद्धता
 - वैधता
 - सान्दर्भिकता
 - मौलिकता
 - प्रभातकामिता

— प्रभावकारता ।

टिप्पणी लेखदा ध्यान दिनपर्ने कराहरु

- कुनै एक शाखाको टिप्पणीमा अर्को शाखाको राय आवश्यक पर्ने भएमा महाशाखा प्रमुखमार्फत नै राय माग गर्नु पर्ने
 - टिप्पणीमा अन्य फाइल संलग्न भए पंजिकामा सो समेत उल्लेख गर्नु पर्ने
 - टिप्पणीमा केरमेट भए अनिवार्य रूपमा सही गर्नु पर्ने
 - टिप्पणी लेखनमा नउँड्ने कालो मसीको प्रयोग गर्नुपर्ने
 - टिप्पणी सरल भाषामा लेखिएको हुनुपर्ने
 - टिप्पणी प्रस्तुतिकर्ताले स्पष्ट रूपमा आफ्नो नाम, पद, दस्तखत मिति, महाशाखा, शाखा पनि लेख्ने
 - टिप्पणीमा अनिवार्य रूपमा पाना नं. खुलाउनु पर्ने
 - सुरु टिप्पणीकर्ताले अन्त गरेको टिप्पणीको पानाबाटै अर्को टिप्पणी उठाउनेले टिप्पणी लेखनको सुरुवात गर्नुपर्ने ।

नमूना प्रश्नहरु

- 1. What is the decision made by the authorities on important issues called? महत्वपूर्ण विषयमा अधिकारीबाट निर्णय गराउनुलाई के भनिन्छ ?**

(B) Report प्रतिवेदन (A) Order लोकादेश (C) Tippani टिप्पणी (D) Circular परिपत्र

2. Why Tippani are usually raised सामान्यतया टिप्पणी किन उठाइन्छ ?

(A) To make decisions on important issues महत्वपूर्ण विषयमा निर्णय गराउन
(B) To manipulate the prevailing policy प्रचलित नीतिमा हेरफेर गर्न
(C) To decide the policy and determine the policy on which the prevailing rules are not clear प्रचलित नियम स्पष्ट नभएको विषय निर्णय गर्न तथा नीति निर्धारण गर्न
(D) All of the above माथिका सबै

3. Consider the following statements. देहायका भनाइका बारेमा विचार गर्नुहोस्।

1. Comments should be written in simple and clear language in a systematic manner. टिप्पणी सरल र स्पष्ट भाषामा क्रमबद्ध शैली मिलाएर लेख्नुपर्दछ।
2 The decision should be made according to the government's performance rules. सरकारको कार्यसम्पादन नियमानुसार टिप्पणीको निर्णय गर्नुपर्दछ।
3. Comments are decided at the level of the authorized officer. अधिकार प्राप्त अधिकारीको तहमा पुगेर टिप्पणीको निर्णय हुन्छ।
4. The comments of the office reach the Council of Ministers in the form of a proposal. कार्यालयको टिप्पणी अवस्था हेरी तहतह हुँदै प्रस्तावको रूपमा मन्त्रिपरिषदसम्म

Which of the above statements is / are true? माथिको कुन भनाइ सही छ/छन् ?

(A) 1,2,3,4 (B) 1,3,4 (C) 2,3,4 (D) 1, 2, 3 र 4 सबै

4. Which of the following statements is incorrect? तलको कुन भनाइ बेठीक छ?

1. Comments should be raised on issues that are not clear in the law. ऐन नियममा स्पष्ट नभएको विषयमा टिप्पणी उठाउनु पर्दछ।
2. You need to write a comment on any topic you need. आवश्यक परेको जुनसुकै विषयमा टिप्पणी लेख्नु पर्दछ।
3. Comments are decided at the level of the authorized officer. अधिकार प्राप्त अधिकारीको तहमा पुगेर टिप्पणीको निर्णय हुन्छ।
4. The comments of the office reach the Council of Ministers in the form of a proposal. कार्यालयको टिप्पणी अवस्था हेरी तहतह हुँदै प्रस्तावको रूपमा मन्त्रिपरिषदसम्म

Which of the above statements is/are true? माथिको कुन भनाइ सही छ/छन् ?

(A) 1,2,3,4 (B) 1,3,4 (C) 2,3,4 (D) 1, 2, 3 र 4 सबै

2.1.6 अभिलेख व्यवस्थापन (Record Management)

अभिलेख

- भविस्यमा प्रयोग गर्न सकिने गरी सजना भएको कुनै तथ्य वा सूचनाको औपचारिक लिखत नै अभिलेख हो ।
 - चीरकाल सम्म स्मरण गर्न योग्य प्रमाणमा लिन सकिने र भौतिक अस्तित्व भएका सूचनाहरु अभिलेख हुन ।
 - कानूनी आधार भएका निर्णय प्रक्रियामा उपयोगी लिखित दस्तावेज, लेखोट, कागज, टंकन वा उपयोगी लिखित दस्तावेज, वा मुद्रण गरिएको खोपिएको कुदिएको सामाग्री अभिलेख हो ।

अभिलेखका प्रकारहरु

महत्व एवं प्राथमिकताका आधारमा

क) अति महत्वपूर्ण :

- सन्धी, सम्भौता, राष्ट्रिय सिमाना, नापी, हात हतियार, सम्पत्ति हस्तान्तरण, आदी कागजातहरु,
 - कहिलै पनि नस्ट गर्ग नहुने अभिलेखहरु
 - Never replaced and destroyed.

ख) महत्वपूर्ण :

- १० देखि २० वर्षसम्म सुरक्षित राख्नुपर्ने कागजात ।
 - निश्चित समयसम्म राख्नुपर्ने,
 - सडिने प्रतिस्थापन तथा हस्तान्तरण गर्न सकिने खरिद ठेबकापडा महत्पर्ण प्रतिवेदनहरु ।

ग) उपयोगी :

- १ देखि १० वर्षसम्म सुरक्षित राख्नुपर्ने
 - परिपत्र निर्देशन लिल भरपाई विजक लेखापगीक्षण आदि ।

घ) कम उपयोगीः

- प) ये उपयोग।

 - समान्यतया १ वर्षसम्म सुरक्षित राखनुपर्णे ।
 - साधारण प्रक्रिया कागजातहु तथा मुच्चाहु

प्रकृतिका आधारमा अभिलेखका प्रकारहरु

- कर्मचारी अभिलेख,
- वित्तीय अभिलेख,
- प्रगती विवरण अभिलेख,
- सम्पत्ति विवरण अभिलेख,
- कानूनी अभिलेख,
- पुरातात्वीक अभिलेख ।

अभिलेख व्यवस्थापन

- कार्यालयमा कागजात प्राप्त भएपछि जतन गरी राख्ने एवं प्रयोग विहिन भएपछि धुल्याउने सम्मका व्यवस्थापकीय क्रियाकलापको समष्टि अभिलेख व्यवस्थापन हो ।
- अभिलेखको संकलन, वर्गीकरण, संरक्षण, सम्बर्धन गर्ने, व्यवस्थित गर्ने पद्धति नै अभिलेख व्यवस्थापन हो ।
- यसर्थ, अभिलेखको सिर्जना भएपछि टुङ्गो नलागुन्जेलसम्म यसको जीवनचत्रलाई नियन्त्रण गर्ने कार्य अभिलेख व्यवस्थापन हो ।

अभिलेख व्यवस्थापन चक्र

१) प्राप्ति वा सिर्जन (C=Creation,Classification):

- कागजपत्र, सुचना जनकारी सिर्जनाको प्राप्ति गर्ने वा सिर्जना गर्ने
- महत्व, तह, प्राथमिकता तथा प्रयोगका आधारमा वर्गीकरण गर्ने ।

२) भर्ता (A=Administration):

- छनौट भएका अभिलेखलाई निर्धारित स्थानमा राख्ने ।

३) संरक्षण (R=Retention):

- औचित्यता, प्रमाणिकरण, वर्गीकरणका आधारमा भण्डारण गर्ने, टिकाइराख्ने तथा उपायेग गर्ने ।

४) धुलाई/थान्को लगाउने (D=Disposal) :

- अभिलेख थन्काइने, धुल्याउने नष्ट गर्ने ।

अभिलेख व्यवस्थापनका सिद्धान्तहरु

- उद्योग्य को सिद्धान्त
- प्रमाणिकतारसत्यपनको सिद्धान्त
- वर्गीकरण को सिद्धान्त
- उपलब्धताको सिद्धान्त
- उचित लागत को सिद्धान्त
- लोचादारको सिद्धान्त
- अभिलेख थन्काइको सिद्धान्त

नेपालमा अभिलेख व्यवस्थापनमा देखापरेका समस्याहरु: PREMIS

असल अभिलेख व्यवस्थापनमा हुनुपर्ने गुणहरु

- असल अभिलेख व्यवस्थापनमा हुनुपर्ने गुणलाई SURPRISE ले जनाउने गरिन्छ ।
- जसले Specific Updated, Reliable, Precise, Relevant, Informative, Spontaneous, Evidential, Scientific लाई जनाउँछ ।

अभिलेख व्यवस्थापनका विधि/तरिका:

1. फाइलिङ
2. प्रतिवेदन तथा रजिस्टर
3. माइक्रो फिल्म
4. संग्रहालय, अभिलेखालय
5. वेब पेज
6. कम्प्युटर

काम तामेल भएको १ एक वर्षपछि धुल्याउने कागजात

१. दैनिकदेखि अर्ध वार्षिक प्रतिवेदनहरु ।
२. नेपाल राजपत्रमा प्रकाशित भइसकेको ऐन, नियम, आदेश, सूचनाको मसौदा प्रतिहरु र सो प्रकाशित गर्ने सम्बन्धमा भएका लेखापढीको कागजात ।
३. परिपत्र गर्ने शुरु कार्यालयमा रहने बाहेक उर्दी-सामेल सम्बन्धी परिपत्र ।

४. कर्मचारीको नियुक्ति, विदा सम्बन्धी निवेदन, निकासा र सर्वाब्दी-बद्धवाको सम्बन्धी पत्रहरु सो कर्मचारी ठेकिएको ठाउँबाट अन्त सर्वाब्दी-बद्धवा भएपछि ।
 ५. माझनुट किताब बाहेक बैठक बस्ने सम्बन्धी कागजात ।
 ६. कर्मचारीहरुको सापटी, किस्ताबन्दी, दैनिक भत्ता, भ्रमण भत्ता र निजहरूलाई सम्मेलन, सेमिनार, अध्ययन तालीम आदिमा पठाएको सम्बन्धी लेखा, लेखापरीक्षण गराउन पर्ने भए गराई अन्तिम फरफारख भएपछि ।
 ७. दैवी-प्रकोप पीडित सहायता सम्बन्धी कागजात ।

अनसची - २ काम तामेल भएको ३ तीन वर्षपछि धल्याउने कागजात

१. नक्सा र डिजाइन सम्बन्धी तथ्याएँ बाहेक कुनै निर्माण कार्य सम्बन्धी योजना, सम्भौता, ठेकका पट्टा, अनुदान सम्बन्धी कागजात सो कार्य पूरा भएपछि लेखापरीक्षण गराउनु पर्ने भए गराई अन्तिम रूपमा फर फारख भएपछि र लेखापरीक्षण गराउनु नपर्नेमा सम्बन्धित कार्य पूरा भएपछि । २. ८ स्थानीय निकायको सङ्घर्ष्या थप-घट गर्ने विषय सम्बन्धी कागजात ।

३. अरु लेखा सम्बन्धी कागजात लेखापरीक्षण गराउनु पर्ने भए गराई अन्तिम फरफारख भएपछि ।

अनसची - ३ काम तामेल भएको ५ पाँच वर्षपछि धल्याउने कागजात

१. विदेशी राष्ट्रमा सरकारी स्तरबाट पठाइने वर्धाई, शुभकामना र समवेदना सन्देशहरु ।
 २. हाजिरी विदाको रिकर्ड राखी कर्मचारीको हाजिर फाराम । ८ पहिलो संशोधनद्वारा संशोधित । ९७०
 ३. कुनै योजना वा स्वशासित संस्थाको प्रगति प्रतिवेदन ।
 ४. साधारण जानकारीका लागि आएका परिपत्र वा बोधार्थपत्र ।
 ५. कर्मचारीको नोकरी तितर्गा र गोप्य प्रतिवेदन कर्मचारीको मेता क्षेत्रको ५ वर्ष प्रोपत्र ।

अनसुची - ४ काम तामेल भएको १० दश वर्षपछि धल्याउने कागजात

१. वार्षिक प्रतिवेदन ।

२. हातहतियार विदेश लाने वा विदेशबाट ल्याउने इजाजतपत्र सम्बन्धी कागजात ।

३. मित्र राष्ट्रका प्रतिनिधिहरुको भ्रमण सम्बन्धी कागजात ।

४. कर्मचारीको दरबन्दी आदेश ।

५. सार्वजनिक रूपमा प्रकाशित नहुने समय समयको अधिकार प्रत्यायोजन सम्बन्धी अखिलया

अनुसूची - ५ काम तामेल भएको २० बीस वर्षपछि धूल्याउने कागजात

१. राहदानी सम्बन्धी मूल किताब र राहदानी सम्बन्धी दरखास्त र अरु भित्री पत्र ।
 २. सरकारी वा गैर सरकारी अड्डा, अदालत वा उद्योग धन्दा व्यापार र व्यवसाय वा अन्य कुनै खास कार्यका सम्बन्धमा विस्तृत अध्ययन गरी तथ्याय र सुझाव सहित नेपाल सरकार समक्ष आएको प्रतिवेदन ।
 ३. निर्माण सम्बन्धी मेजरमेण्ट बूक ९:भबकगचभभलत द्यययप) सो निर्माण कार्य पूरा भएपछि ।
 ४. कर्मचारीलाई चनाव लडन, व्यापार वा व्यवसाय गर्न स्वीकृति दिने सम्बन्धी कागजात ।

अनसूची - ६ कहिल्यै नधुल्याउने कागजात

- 10. Which of the following statements is incorrect? तलको कुन भनाइ बेठीक छ ?**

 1. Lack of records does not hinder office work. अभिलेख नहुँदैमा कार्यालयको काममा बाधा पढैन।
 2. Since the documents that come and go in the office will continue to be used later, he should be kept with care. कार्यालयमा आएका र गएका कागजपत्र पछि पनि प्रयोगमा आइरहने हुँदा तिनलाई जतनका साथ राख्नुपर्छ।
 3. Correspondence and communication are facilitated on the basis of records. अभिलेखको आधारमा नै पत्राचार तथा सञ्चारका काममा सहजता हुन्छ।
 4. Records are prepared for future memory. अभिलेख भिवस्यमा स्मृतीको लागि तयार गरिन्छ।

11. Which of the following is not included in the most important records? ज्यादै महत्वपूर्ण अभिलेखअन्तर्गत देहायको कुन पर्दैन ?

(A) सन्धि सम्झौता (B) अचल सम्पत्तिका कागजातहरू (C) जगाधनी प्रमाण पूर्जा (D) बोलपत्र

12. Consider the following statement. तलका भनाइबारे विचार गर्नुहोस्।

 1. It is an archive of various important documents including staff details, financial statements, agreements, tapes, video films. कर्मचारीसम्बन्धी विवरण, आर्थिक विवरण, सम्झौतापत्र, टेप, भिडियो फिल्मलगायत विभिन्न महत्वपूर्ण कागजातको सञ्चितनै अभिलेख हो।
 2. The archive contains information about previous decisions, agreements and personal data, which makes it easier to make appropriate decisions. अभिलेखबाट पहिले भएको काम कुराको निर्णय, सम्झौता तथा व्यक्तिगत तथ्यांक आदिको जानकारी हुन्छ जसले गर्दा उपयुक्त निर्णय गर्न सहज बनाउँछ।

माथिको कुन भनाइ सही छन् ?

(A) 1 ठोक र 2 बेठीक (B) 1 बेठोक र 2 ठीक (C) 1 र 2 दुवै ठीक (D) 1 र 2 दुवै येटीक

13. Which of the following statements is true? तलको कुन भनाइ सही छ

(A) As the office has human resources, financial resources, material resources and information, separate records should be kept. कार्यालयमा मानव स्रोत, आर्थिक स्रोत, भौतिक स्रोत र सूचना हुने भएकाले यिनको छुट्टाछुटै अभिलेख राख्नुपर्छ।

(B) Since records bring simplicity and efficiency in office operation, it should be managed efficiently. अभिलेखले कार्यालय सञ्चालनमा सरलता एं दक्षता ल्याउने हुँदा यसको कुशल व्यवस्थापन गर्नुपर्दछ।

(C) In the absence of records, past decisions, events, information, documents, etc. are not known and decisions cannot be made, resulting in the office becoming crippled. अभिलेखको अभावमा विगतका निर्णय, घटना, सूचना, दस्तावेज आदि जानकारी हुँदैन र निर्णय लिन सकिदैन, फलस्वरूप कार्यालय अपांग बन्न पुग्दछ।

(D) All of the above माथिका सबै

14. Which of the following does not include on purpose of record management? अभिलेख व्यवस्थापनको उद्देश्य अन्तर्गत देहायको कुन पर्दैन ?

(A) Provide documents to the service recipients whenever they want सेवाग्राहीलाई उनीहरूले चाहेको बखतमा कागजात उपलब्ध गराउनु

(B) Protecting documents कागजातको सुरक्षा गर्नु

(C) Saving time cost and space समय लागत र स्थानको बचत गर्नु

(D) Present as evidence when required आवश्यक परेको बेला प्रमाणका रूपमा पेश गर्नु

15. "Information records are documents used by an organization or office to perform its functions." Who are the scholars who define it? "आफ्नो कार्यसम्पादन गर्न संगठन वा कार्यालयले उपयोग गर्ने सूचनामूलक कागजातलाई अभिलेख भनिन्छ।" भनी परिभाषित गर्ने विद्वान को हुन् ?

(A) Little field (B) Zene K. Quible (C) Rachel (D) Caruth

16. What is the correct order of record management cycle? अभिलेख व्यवस्थापन चक्रको क्रम कुन ठीक छ?

(A) Administration, Creation, Retaintion, Disposal (B) Administration, Retaintion, Creation, Disposal

(C) Retaintion, Creation, Administration, Disposal (D) Creation, Administration, Retaintion, Disposal

17. Which is the principle of record management? अभिलेख व्यवस्थापनका सिद्धान्तमा कुन पर्दछ?

(A) The principle of authenticity प्रमाणिकतारसत्यपनको सिद्धान्त (B) The principle of classification वर्गीकरण को सिद्धान्त

(C) The principle of availability उपलब्धताको सिद्धान्त (D) All of the Above माथिका सबै

18. Which is the principle of record management? अभिलेख व्यवस्थापनका सिद्धान्तमा कुन पर्दैन ?

(A) The principle of elasticity लोचादारको सिद्धान्त (B) The principle of fair cost उचित लागत को सिद्धान्त

(C) The principle of record Placemen अभिलेख थन्काइको सिद्धान्त (D) Principles of Delegation of Powers अधिकार प्रत्यायोजनको सिद्धान्त

19. Match the following? जोडा मिलाउनुहोस् ?

<u>समूह (Group I)</u>	<u>समूह (Group II)</u>
(A) Very important अति महत्वपूर्ण	1. Must be kept safe for 1 to 10 years
(B) Important महत्वपूर्ण	2. Documents and information of general nature
(C) Useful उपयोगी	3. Never replaced and destroyed.
(D) Simple साधारण	4. Documents to be kept safe for 10 to 20 years.
(A) a-1,b-2,c-3,d-4	(B) a-2,b-3,c-4,d-1
(C) a-3, b-iv,c-1,d-ii	(D) a-iv,b-1,c-2,d-3

20. हाल नेपालमा कार्यान्यनमा रहेको अभिलेख सरक्षण सम्बन्धी कानून कुन हो ?

(A) Records Protection Act, 2027 अभिलेख संरक्षण ऐन, २०२७

(B) Records Protection Act, 2064 अभिलेख संरक्षण ऐन, २०६४

(C) Records Protection Act, 2045 अभिलेख संरक्षण ऐन, २०४५

(D) Records Protection Act, 2046 अभिलेख संरक्षण ऐन, २०४६

सफलताको शुभकामना

2.5 सार्वजनिक बडापत्र (Public Charter) : महत्व र आवश्यकता

—Deba Raj Luitel

❖ सार्वजनिक सेवा/नागरिक बडापत्र भनेको के हो ?

☞ सेवा प्रदायक निकायले उपलब्ध गराउने सेवा सुविधा सम्बन्धि सम्पूर्ण जानकारी, यसको अनुपलब्धता हुँदा उपचारको व्यवस्था सहित सेवा प्रदायक निकायमा राखिएको जानकारी पत्र ।

❖ सर्वजनिक सेवा बडापत्रलाई के नामले पनि चिनिन्छ ?

☞ नागरिक बडापत्र

❖ सर्वजनिक सेवा बडापत्रको मुख्य उद्देश्य के हो ?

☞ जनताको सुचनाको अधिकार प्रबढ्न गर्नु

❖ सर्वजनिक सेवा बडापत्रको थप उद्देश्यहरू के के हुन ?

☞ सार्वजनिक सेवा को प्रभावकारिता सुनिश्चित गर्नु, जनमुखी सेवा प्रदान गर्नु, सेवा प्रवाह गुणस्तरीय, सरल, पारदर्शी, उत्तरदायी, निष्पक्ष, सेवाग्राहिमुखी बनाउनु।

❖ नेपालको संविधानको कति धारामा सूचनाको हक्को व्यवस्था गरिएको छ ?

☞ धारा २७

❖ सर्वजनिक सेवा बडापत्रको प्रमुख सिद्धान्त के हो ?

☞ “सेवा ग्रहणमा जनताको सार्वभौमसत्ता” वा “सेवा प्रवाहमा जनताको सार्वभौमसत्ता”

❖ सार्वजनिक सेवा बडापत्रको अवधारणा लागु गर्ने देश कुन हो ?

☞ वेलायत

❖ वेलायतले सर्वजनिक सेवा बडापत्रको अवधारणा कहिलेवाट लागु गरेको हो ?

☞ २२ जुलाई १९९१, (उक्त समयमा वेलायतका प्रधानमन्त्री जोन मेजर थिए)

❖ जोन मेजरले नागरिक बडापत्र लागु गर्दा कतिवटा सिद्धान्त अगाडी सारेका थिए ?

☞ Six principles

Six principles of the Citizens' Charter movement as originally framed were:

- ✓ **Quality:** Improving the quality of services
- ✓ **Choice:** Wherever possible
- ✓ **Standards:** Specify what to expect and how to act if standards are not met
- ✓ **Value:** For the taxpayers' money
- ✓ **Accountability:** Individuals and Organizations
- ✓ **Transparency:** Rules/ Procedures/ Schemes/Grievances

❖ बेल्जियमको नागरिक बडापत्रलाई के नामले सम्बोधन गरिन्नछ ?

☞ *Public Service Users' Charter (1992)*

Name Of Public Service Charter In Different Countries

Country	Name of the initiative	Year
Britain	Public service Charter	22 July, 1991
Belgium	Public Service Users' Charter	1992
France	Service Charter	1992
Spain	The Quality Observatory	1992
Malaysia	Client Charter	1993
Portugal	The Quality Charter in Public Services	1993
Jamaica	Citizens' Charter	1994
Canada	Service Standards Initiative	1995
India	Citizens Charter	1997
Australia	Service Charter	1997
Nepal	Citizens Charter	BS

❖ वेलायतमा सेवाबडापत्रलाई कहिले पुनः लागु (Re-launched) गरियो ?

☞ 1998 (by the Labor Government of Tony Blair which rechristened it *Services First.*)

❖ वेलायतमा नागरिक बडापत्रलाई पुनः लागु गर्दा कति सिद्धान्तको विकास गरिएको थियो ?

☞ Nine principles (Set standards of service; be open and provide full information; Consult and involve; Encourage access and the promotion of choice; Treat all fairly; Put things right when they go wrong; Use resources effectively; Innovate and improve; Work with other providers.)

❖ नेपालमा नागरिक बडापत्रको सुरुवात कहिलेवाट भएको हो ?

- ❖ वि.स. २०५६ मा (विपन्नलाई आय, निमुखालाई न्याय नामक कार्यक्रमबाट)
- ❖ पहिलो डिजिटल नागरिक बडापत्रको सुरु गर्ने कार्यालय कुन हो ?
- ❖ जिविस, रुकुम (२०७३ असोज १६) (नोट : पहिलो डिजिटल नागरिक बडापत्रको सुरु गर्ने कार्यालयको रूपमा कतै कतै जिल्ला प्रशासन कार्यालय रुकुम पनि पार्श्व तर जिविस रुकुमनै छानुहोला)
- ❖ अडियो प्रविधिमा नागरिक बडापत्रको प्रयोग गर्ने कार्यालय कुन हो ?
- ❖ जिल्ला स्थित कार्यालयमा नागरिक बडापत्र बमोजिम काम नभएमा क्षतिपूर्तिको लागि कहाँ निवेदन दिनुपर्छ ?
- ❖ प्रमुख जिल्ला अधिकारी
- ❖ नागरिक बडापत्रलाई कानूनी व्यवस्था गर्ने पहिलो कानून कुन हो ?
- ❖ सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४
- ❖ नेपालमा नागरिक बडापत्रको प्रयोग कुन कार्यक्रमबाट भएको हो ?
- ❖ विपन्नलाई आय, निमुखालाई न्याय
- ❖ सुशासन नियमावली अनुसार जिल्लास्तरीय क्षतिपूर्तिको निर्धारण समितिमा कतिजना सदस्य हुन्छन् ?
- ❖ ३ जना
- ❖ नेपालमा क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्रको कार्यान्वयनको सुरुवात कहिलेवाट भयो ?
- ❖ वि.स. २०७० बैसाख २
- ❖ नेपालमा सबै कार्यालयमा नागरिक बडापत्रको पूर्ण कहिले भयो ?
- ❖ वि.स. २०६१
- ❖ काठमाडौं उपत्यकाभित्रको कुनै कार्यालयमा नागरिक बडापत्र बमोजिम काम नभएमा क्षतिपूर्तिको लागि कहाँ निवेदन दिनुपर्छ ?
- ❖ सम्बन्धित विभाग
- ❖ क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्र निर्देशिका, २०६९ मन्त्रीपरिषदवाट कहिले पारित भएको हो ?
- ❖ २०६९/१०/१५
- ❖ जिल्ला स्थित क्षतिपूर्ति निर्धारण समितिको अध्यक्ष को हुन्छ ?
- ❖ जिल्ला समन्वय अधिकारी
- ❖ सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ कहिले प्रमाणीकरण र प्रकाशन भिएको हो ?
- ❖ २०६४/१०/२३
- ❖ सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ मा कति दफा रहेका छन् ?
- ❖ ४७ दफा
- ❖ सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ मा कति नियम (Article) रहेका छन् ?
- ❖ ४७ नियम
- ❖ सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ मा कति अनुसूची रहेका छन् ?
- ❖ ५ अनुसूची
- ❖ सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ को परिच्छेद - ५ विविध खण्ड अन्तर्गत दफा २५ के को व्यवस्था रहेको छ ?
- ❖ नागरिक बडापत्र राख्नु पर्ने
- ❖ नेपाल सरकार मन्त्रीपरिषदले कहिले क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्र व्यवस्थापन निर्देशिका स्वीकृत गरेको हो ?
- ❖ २०६९/१०/१५

नेपालमा नागरिक बडापत्र

- ✓ तत्कालिन प्र.म. गिरिजाप्रसाद कोइरालाको अध्यक्षतामा गठित प्रसाशन सुधार आयोगको प्रतिवेदन, २०४८ बाट नागरिक बडापत्रको अवधारणा आएको,
- ✓ नेपालमा यस सम्बन्धि व्यबस्था “सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ को परिच्छेद ५, दफा २५ मा र नियमावली को दफा १४ मा गरिएको छ,
- ✓ नेपालमा बि.स. २०५६ मा “विपन्न(गरिब)लाई आय, निमुखालाई न्याय” नामक कार्यक्रमबाट नागरिक बडापत्रको अवधारणा भित्रिएको,
- ✓ नेपालमा वि.स. २०६१ बाट नागरिक बडापत्र सबै कार्यालयमा लागु गरिएको,
- ✓ पहिलो डिजिटल नागरिक बडापत्र जिविस, रुकुम, (२०७३ असोज १६)
- ✓ सुशासन ऐन, २०६४ ले सबै सरकारी निकायमा नागरिक बडापत्र लागु गर्ने व्यवस्था गरेको,
- ✓ क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्रको सुरुवात २०७० बैसाख २ बाट भएको, (पहिलो चरणमा बढी जनसम्पर्क हुने ५ वटा विभागहरु (अध्यागमन विभाग, वैदेशिक रोजगार विभाग, यातायात व्यवस्था विभाग, भूमिसुधार तथा व्यवस्था विभाग, नापी विभाग) मा क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्र समेत लागू गरिएकोमा हालसम्म आइपुदा यी विभाग मातहतका कार्यालयका साथै खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण विभाग, वाणिज्य विभाग, कृषि विभाग तथा मातहतका कार्यालय लगायत धेरै सरकारी निकायमा क्षतिपूर्तिसहितको नागरिक बडापत्र कार्यान्वयनमा रहेको छ।
- ✓ जिल्ला प्रशासन कार्यालयतेहथुमले प्रदान गर्ने सेवालाई थप प्रभावकारी बनाउन अडियो प्रविधिमा नागरिक बडापत्र राखेको (२०७३ मार्चिस ८),
- ✓ सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम १४ मा नागरिक बडापत्र सम्बन्धी व्यवस्था गरेको छ। जसमा:
 - ❖ सर्वसाधारणलाई सेवा प्रदान गर्ने वा जनसम्पर्क कायम गर्ने प्रत्येक सरकारी कार्यालयले त्यस्तो कार्यालयको परिसरभित्र सबैले देख्ने उपयुक्त ठाउँमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ।
 - ❖ नागरिक बडापत्रमा ऐनको दफा २५ को उपदफा मा उल्लिखित कुराका अतिरिक्त देहायका कुराहरु उल्लेख भएको हुनु पर्नेछ:-
 (क) सेवा प्राप्त गर्ने सेवाग्राहीले पेश गर्नु पर्ने कागजात,
 (ख) सेवाग्राहीले सेवा सम्बन्धमा गरेका गुनासो सुन्ने अधिकारीको पद र नाम,

(ग) सेवा प्रदायक निकायको तालुक कार्यालय र टेलिफोन नम्बर,

(घ) सेवा प्रवाहको प्राथमिकता,

(ड) क्षतिपूर्ति प्राप्त हुने र नहुने सेवाहरु ।

☞ ऐनको दफा २५ को उपदफा (५) बमोजिम क्षतिपूर्तिको दाबी गर्नका लागि सेवा प्रदायक जिल्लास्तरीय कार्यालय भए प्रमुख जिल्ला अधिकारी समक्ष, जिल्ला प्रशासन कार्यालय भए क्षेत्रीय प्रशासन कार्यालय समक्ष, काठमाडौं उपत्यकाभित्रको कुनै कार्यालय भए सम्बन्धित विभाग समक्ष, विभाग वा विभागीयस्तरको कार्यालय भए सम्बन्धित मन्त्रालय समक्ष र मन्त्रालय भए प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय समक्ष अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा निवेदन पेश गर्नु पर्नेछ ।

☞ जिल्लास्तरीय कार्यालय वा जिल्ला प्रशासन कार्यालय सेवा प्रदायक भएको अवस्थामा यस नियम बमोजिम क्षतिपूर्तिको निर्धारण गर्न देहाय बमोजिमको एक समिति रहनेछः-

(क) जिल्ला विकास समितिको सभापति -अध्यक्ष

(ख) प्रमुख जिल्ला अधिकारी -सदस्य

(ग) सेवा प्रदायक कार्यालयको प्रमुख -सदस्य

☞ जिल्ला प्रशासन कार्यालय र जिल्ला विकास समितिको कार्यालयको हकमा क्षतिपूर्तिनिर्धारण गर्न क्षेत्रीय प्रशासकले तोकेको बढीमा तीन सदस्यीय क्षतिपूर्ति समिति रहनेछ ।

☞ विभाग वा विभागीयस्तरको कार्यालय, मन्त्रालय वा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको हकमा सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायले बढीमा तीन सदस्यसम्मको क्षतिपूर्ति निर्धारण समिति गठन गर्न सक्नेछ ।

☞ पर्न आएको निवेदन जाँचबुझ गर्दा निवेदनको व्यहोरा मनासिव देखिएमा सेवाग्राहीलाई पुन गएको वास्तविक हानि नोकसानीको परिमाणको विचार गरी त्यस्तो सेवा पुनः प्रदान गर्दा निःशुल्क रूपमा दिन वा बढीमा पाँच हजार रुपैयाँसम्म क्षतिपूर्ति दिन सम्बन्धित समितिले सम्बन्धित निकायका पदाधिकारीका नाममा आदेश दिन सक्नेछ ।

☞ क्षतिपूर्ति सम्बन्धित निकायका प्रमुख पदाधिकारीले तत्काल सेवा प्रदान नगर्ने जिम्मेवार कर्मचारीबाट असुलउपर गरी सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

नागरिक बडापत्रका मुख्य तत्वहरु

- ✓ सेवा र त्यसको प्रकृति,
- ✓ कार्यविधि,
- ✓ लाग्ने समयावधि,
- ✓ सेवा प्रदान गर्ने पदाधिकारी र निजको कार्यकक्षको विवरण,
- ✓ कुनै दस्तुर तथा अन्य रकम लाग्ने भए सोको विवरण,
- ✓ तोकिए बमोजिमका अन्य कुराहरु ।

नागरिक बडापत्रको उद्देश्य

नागरिक बडापत्र तयार गर्नुका मुख्य उद्देश्य निम्न छन्:

- ✓ पारदर्शिता र सुचनाको हकको प्रत्याभूति गर्न,
- ✓ सरोकारवालाको हित सम्बोधन गर्न,
- ✓ सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधार ल्याउन,
- ✓ सेवा प्रदायक र प्रापकको समय बचत गर्न,
- ✓ गुनासो सुनवाइको व्यवस्था गरि सार्वजनिक उत्तरदायित्व बहन गर्न,
- ✓ मूल्यांकनको आधार तयार गर्न,
- ✓ सेवा प्रति जनाबिस्वास वृद्धि गर्न,
- ✓ साधन श्रोतको महतम उपयोग गर्न,
- ✓ सेवाप्रदायकबाट हुन सक्ने स्वेच्छाचारिताको अन्त्य गर्न,
- ✓ सुशासन र विधिको शासनलाई संस्थागत गर्न सहयोग गर्न,

नागरिक बडापत्रका आवश्यक विशेषताहरु

- ✓ उल्लेखित उद्देश्य पुरा गर्नको लागि निम्न गुण विशेषता भएको बडापत्र निर्माण गर्नु आवश्यक हुन्छ ।
- ✓ सेवाग्राही वा नागरिकका आवश्यकतामा केन्द्रित रहेर सोहि अनुरुप निर्माण गरिएको नागरिक बडापत्र
- ✓ स्थानीय र साधारण जनताले बुझन सक्ने भाषाको प्रयोग गरिएको नागरिक बडापत्र ,
- ✓ श्रब्य-दृश्य सामाग्रीको प्रयोग गरिएको नागरिक बडापत्र,
- ✓ आवधिक गरिएको नागरिक बडापत्र,
- ✓ सेवा नभए क्षतिपूर्ति र प्रभाबकारी उपचारको व्यवस्था भएको बडापत्र,
- ✓ नागरिक बडापत्रको कार्यान्वयनको लागि तालिम प्राप्त जनसक्तिको व्यवस्था गरिएको बडापत्र,
- ✓ अनुगमन, पृष्ठपोषण र आवधिक सहित परिमार्जन र परिस्कृतको लागि प्रभाबकारी संयन्त्र सहितको बडापत्र

क्षतिपूर्तिको व्यवस्था

- ✓ सेवाप्रदायकले नागरिक बडापत्रमा उल्लेख गरिए अनुरुपको सेवा प्रदान नगरे निम्न निकाय वा अधिकारी समक्ष क्षतिपूर्तिको लागि दाबी गर्न सकिन्छ
- ✓ जिल्ला स्थित कार्यालय भए प्रमुख जिल्ला अधिकारी समक्ष निवेदन दिने,
- ✓ काठमाण्डौ उपत्यकाभित्र कुनै कार्यालय भए सम्बन्धित विभाग समक्ष निवेदन दिने,
- ✓ विभाग स्तरको भए सम्बन्धित मन्त्रालय समक्ष निवेदन दिने,
- ✓ मन्त्रालय भए प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय समक्ष निवेदन दिने,
- ✓ पर्न आएका निवेदनको व्यहोरा मनासिव देखिएमा त्यस्तो सेवा पुनः प्रदान गर्दा निःशुल्क रूपमा दिने वा बढीमा ५ हजार सम्म क्षतिपूर्ति दिन सकिने व्यवस्था छ,

- ✓ क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्र व्यवस्थापन निर्देशिका, २०६९ नेपाल सरकारबाट जारी भई २०७० बैशाख २ गतेदेखि ८ वटा बिभाग अन्तर्गत १८ जिल्लाका २० वोटा कलायाहरुमा क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्रलाई अनिबार्य गरिएको छ,
- ✓ क्षतिपूर्तिको निवेदन विधुतीय संचार माध्यमबाटपनि दिन सकिने व्यस्था छ र क्षतिपूर्ति समितिले दर्ता भएको ७ दिनभित्र कारबारही दुँयाउनुपर्दछ।

❖ नेपालमा सार्वजनिक सेवा बडापत्र कार्यान्यनमा देखिएका समस्या

- ☞ सेवा लिने बर्गको सहभागितालाई बडापत्र डिजाइन गर्दा प्राथमिकता नदिएको,
- ☞ सार्वजनिक सेवा बडापत्रको मर्म र भावना अनुसार कर्मचारीहरूलाई बदल्न नसकिएको,
- ☞ बडापत्र यसको उपयोगिता र महत्वबारे जनचेतना फैलाउन नसकिएको,
- ☞ सबै नागरिकको साक्षरतामा अभाव रहेको,
- ☞ क्षतिपूर्तिको व्यवस्था सबै निकायमा लागु गर्न नसकिएको।
- ☞ सेवाहरू Demand Driven नभई Supply driven भएको,
- ☞ समय समयमा नागरिक बडापत्र आवधिक र परिमार्जित नगरिएको ,
- ☞ बडापत्रको अवधारणा औपचरिकतामा मात्र सिमित गरिएको,

❖ सार्वजनिक सेवा बडापत्रलाई प्रभाबकारी बनाउने उपायहरू

- ☞ बडापत्रको भाषा सर्बसाधारण सबैले सजिलै बोध गर्न सक्ने गरि सरल बनाउने,
- ☞ विज्ञको साथ साथै सरोकारवाला सबैको उचित सहभागितामा बडापत्रको निर्माण गर्ने
- ☞ बडापत्रको मर्म र भावना अनुरूप सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीको व्यवहारमा समेत सुधार ल्याउने,
- ☞ गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभाबकारी बनाउनुने
- ☞ बडापत्रलाई समय समयमा अध्यावधिक गर्ने
- ☞ क्षतिपूर्तिसहितको बडापत्र सबै निकायमा लागु गरि यसलाई प्रभाबकारी बनाउने,
- ☞ बडापत्र अनुसार आसल कम गर्ने लाइ पुरस्कार र नगर्ने लाइ दण्डको व्यस्था गर्ने,
- ☞ निरक्षर र असाहयको लागि बिशेष व्यस्था गर्ने,
- ☞ बडापत्रको अनुगमन र सुपेरिवेक्षणलाई प्रभाबकारी बनाउने । सफलताको सुभकामना

नमूना प्रश्नहरू

❖ तलका भनाई ठीक/बेठीक के हुन् ? छुट्याउनुहोस् ।

1. निवेदन मनासिव देखिएमा सेवाग्राहीलाई पुग्ने गएको वास्तविक हानि नोक्सानीको परिमाणको विचार गरी त्यस्तो सेवा पुनः प्रदान गर्दा निःशुल्क रुपमा दिन वा वढीमा पाँच हजार रुपैयाँसम्म क्षतिपूर्ति दिन समितिले सम्बन्धित निकायका पदाधिकारीका नाममा आदेश दिन सक्नेछ ।
2. क्षतिपूर्ति सम्बन्धित निकायका प्रमुख पदाधिकारीले तत्काल सेवा प्रदान नगर्ने जिम्मेवार कर्मचारीबाट असुलउपर गरी सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
 (A) १ र २ दुवै ठीक (B) १ र २ दुवै बेठीक (C) १ ठीकर २ बेठीक (D) २ ठीक र १ बेठीक

❖ सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को अनुसूची -२ मा के सम्बन्धी व्यवस्था रहेकोछ ?

- ☞ नागरिक बडापत्र बमोजिम क्षतिपूर्तिको दावी गर्दा पेश गर्नुपर्ने निवेदनको ढाँचा

❖ सार्वजनिक सेवा बडापत्रको मुख्य उद्देश्य के हो ?

- | | |
|--------------------------------|--|
| (A) सेवाग्राहीलाई जानकारी दिने | (B) कार्यालयलाई व्यवस्थ तर्गते |
| (C) सबैलाई मदत गर्ने | (D) कार्यालयको उद्देश्य प्रकाशित गर्ने |

❖ काठमाडौं उपत्यकाभित्रको कुनै कार्यालयमा नागरिक बडापत्र बमोजिम काम नभएमा क्षतिपूर्तिको लागि कहाँ निवेदन दिनुपर्छ ?

- | | |
|------------------------------|---|
| A) सम्बन्धित कार्यालय प्रमुख | B) प्रमुख जिल्ला अधिकारी |
| C) सम्बन्धित बिभाग | D) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रीपरिषको कार्यालय |

❖ नेपालमा नागरिक बडापत्रको सुरुवात कुन कार्यक्रमबाट भएको हो ?

- | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------|---------------|
| A) गरिबलाई आय, निमुखालाई न्याय | B) निमुखालाई आय, गरिबलाई न्याय | C) दुवै ठीक | D) दुवै बेठीक |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------|---------------|

❖ डिजिटल डिस्प्ले सहितको नागरिक बडापत्र राख्न सुरु गर्ने कार्यालय कुन हो ?

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| A) जिल्ला प्रशासन कार्यालयल तेहथुम | B) वैदेशिक रोजगार विभाग |
| C) यातायात व्यवस्था विभाग | D) जिविस रुकुम |

❖ अडियो प्रविधिमा आधारित नागरिक बडापत्र राख्न सुरु गर्ने कार्यालय कुन हो ?

- | | |
|------------------------------------|--|
| A) जिल्ला प्रशासन कार्यालयल तेहथुम | B) वैदेशिक रोजगार विभाग |
| C) यातायात व्यवस्था विभाग | D) खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण विभाग |

12. नागरिक बडापत्रको अवधारणा कसले ल्याएका हुन ?

- | | | | |
|-------------|------------------|----------|--------------|
| A) जोन मेजर | B) र्कर्ट वालपेई | C) डायना | D) एडक स्मिथ |
|-------------|------------------|----------|--------------|

13. वेलायतका प्रधानमन्त्री जोन मेजरले नागरिक बडापत्रको अवधारणा कहिले अगाडी सारेका हुन ?

- | | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| A) १९९१ जुलाई २० | B) १९९१ जुलाई २१ | C) १९९१ जुलाई २२ | D) १९९१ जुलाई २३ |
|------------------|------------------|------------------|------------------|

14. क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक बडापत्रलाई हुने सुरुका ५ कार्यालयमा कुन पर्दैन ?

- | | |
|---------------------------|--|
| A) अध्यागमन विभाग | B) वैदेशिक रोजगार विभाग |
| C) यातायात व्यवस्था विभाग | D) खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण विभाग |

15. अडियो प्रविधिमा नागरिक बडापत्र राख्न सुरु गर्ने कार्यालय कुन हो ?

- A) जिल्ला प्रशासन कार्यालयल तेहथुम
 C) यातायात व्यवस्था विभाग
16. जिल्ला स्थित कार्यालयमा नागरिक वडापत्र बमोजिम काम नभएमा क्षतिपूर्तिको लागि कहाँ निवेदन दिनुपर्छ ?
 A) सम्बन्धित कार्यालय प्रमुख
 C) सम्बन्धित बिभाग
17. काठमाडौं स्थित कार्यालयमा नागरिक वडापत्र बमोजिम काम नभएमा क्षतिपूर्तिको लागि कहाँ निवेदन दिनुपर्छ ?
 A) सम्बन्धित कार्यालय प्रमुख
 C) सम्बन्धित बिभाग
18. तलका भनाई ठीक/बेठीक के हुन् ? छुट्याउनुहोस्।
 1. अडियो प्रविधीमा आधारित नागरिक वडापत्रको प्रयोग गर्ने कार्यालय जिल्ला प्रशासन कार्यालय तेहथुम हो।
 2. डिजिटल प्रविधीमा आधारित नागरिक वडापत्र प्रयोग गर्ने कार्यालय जिल्ला प्रशासन कार्यालय रुकुम हो।।
 (A) १ र २ दुवै ठीक
 (C) १ ठीकर २ बेठीक
 (B) १ र २ दुवै बेठीक
 (D) २ ठीक र १ बेठीक
19. नागरिक वडापत्रलाई कानूनी व्यवस्था गर्ने पहिलो कानून कुन हो ?
 A) निजामति सेवा ऐन, २०४९
 C) स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४
 B) सुशासन (व्यबस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४
 D) सार्वजनिक खरिद ऐन, २०६३
20. नेपालमा नागरिक वडापत्रको प्रयोग कुन कार्यक्रमबाट भएको हो ?
 A) विपन्नलाई आय, निमुखालाई न्याय
 C) माथिका दुवै
 B) निमुखालाई आय, विपन्नलाई न्याय
 D) कुनैपनि होइन
21. विभिन्न देशमा प्रचलनमा रहेका नागरिक वडापत्र सम्बन्धमा जोडा मिलान (:बतअजस्लनक) तलको कुन चाँहि ठीक छ ?

समूह (Group) I	समूह (Group) II
(a) फ्रान्स	1. Citizen Charter
(b) मलेसिया	2. Public Service Charter
(c) क्यानडा	3. Service Standards Initiative
(d) भारत	4. Service Standards Initiative
	5. Client Charter
(A) a-2,b-1,c-3,d-5	(B) a-1,b-5,c-4,d-3
(C) a-2,b-5,c-4,d-3	(D) a-2,b-5,c-4,d-1

22. सुशासन नियमावली अनुसार जिल्लास्तरीय क्षतिपूर्तिको निर्धारण समितिमा कतिजना सदस्य हुन्छन् ?
 A) ३ जना B) ५ जना C) ७ जना D) ९ जना
23. When did the the Citizens' Charter with Compensation start in Nepal? नेपालमा क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्रको कार्यन्वयनको सुरुवात कहिलेवाट भयो ?
 A) वि.स. २०५६ B) वि.स. २०७० C) वि.स. २०६१ D) वि.स. २०७३
24. नेपालमा सबै कार्यालयमा नागरिक वडापत्रको पूर्णरूपले कहिले देखि लागु भयो ?
 A) वि.स. २०५६ B) वि.स. २०७० C) वि.स. २०६१ D) वि.स. २०७३
25. तलका भनाई ठीक/बेठीक के हुन् ? छुट्याउनुहोस्।
 1. क्षतिपूर्तिको निवेदन विधुतीय संचार माध्यमबाट पनि दिन सकिने व्यस्था छ।
 2. क्षतिपूर्ति समितिले दर्ता भएको ७ दिनभित्र कारबाही टुङ्याउनुपर्दछ।
 (A) १ र २ दुवै ठीक
 (C) १ ठीकर २ बेठीक
 (B) १ र २ दुवै बेठीक
 (D) २ ठीक र १ बेठीक
26. मन्त्रालयमा नागरिक वडापत्र बमोजिम काम नभएमा क्षतिपूर्तिको लागि कहाँ निवेदन दिनुपर्छ ?
 A) सम्बन्धित कार्यालय प्रमुख
 C) सम्बन्धित बिभाग
 B) प्रमुख जिल्ला अधिकारी
 D) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रीपरिषिको कार्यालय
27. Problems faced in implementing the Public Service Charter?
 A) activities of the organization and had no focus B) Concerned staff was not sufficiently trained and sensitized
 C) destabilized the strategic processes D) All of the Above
28. क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्र निर्देशिका, २०६९ मन्त्रीपरिषदवाट कहिले पारित भएको हो ?
 A) २०६९/१०/१० B) २०६९/१०/१४ C) २०६९/१०/१५ D) २०६९/१०/२०
29. Which of the following include in Six principles of the Citizens' Charter movement?
 A) Quality, Choice B) Accountability C) Standards, Value D) All of the above
30. जिल्ला स्थित क्षतिपूर्ति निर्धारण समितिको अध्यक्ष को हुन्छ ?
 A) सम्बन्धित कार्यालय प्रमुख
 C) कोष तथा लेखा नियन्त्र
 B) प्रमुख जिल्ला अधिकारी
 D) जिल्ला समन्वय अधिकारी
31. Public Service Users' Charter is name of public service charter of ?
 A) Belgium B) France C) Spain D) Portugal

सफलताको शुभकामना

debraj.luitel@gmail.com