

हटलाइन सेवा

मार्गनिर्देशिका २०७२  
(अन्तिम मस्यौदा)

गैसस महासंघ नेपाल  
केन्द्रीय कार्यालय  
काठमाण्डौ

## १. अवधारणा

सामान्यतया समाजमा केही योगदान गरौं भन्ने उद्देश्यका साथ गैससहरुको स्थापना गरिएको हो । नेपालमा खासगरी १९९१ पश्चात गैससहरु तिब्र रूपमा स्थापन भए र यो क्रम अझै जारी नै छ । यर्थाथ के भने सबै गैससहरुको विकास एकनासले हुन सक्दैन र सबैले उत्तिकै योगदान पुऱ्याउन सकिरहेको पनि हुदैन । गैससहरुको प्रभावकारिताको लागि उनीहरुको संस्थागत विकास निरन्तर हुन जरुरी हुन्छ । क्षमता विकास प्रक्रिया र संस्थागत सुशासन संस्थागत विकासका अपरिहार्य पक्षहरु हुन्छ । सबै संस्थाहरु सदैव जीवित रहन्छ भन्ने पनि छैन । कुनै पनि संस्थाको विकास एउटा चक्रको रूपमा चलिरहेको हुन्छ । भने संस्थाको जीवन्तता र प्रभावकारिताको लागि नेतृत्व क्षमता, प्रणालीगत विकास र श्रोत साधनको परिचालन गर्ने क्षमता महत्वपूर्ण हुन्छ ।

गैसस महासंघ नेपालले गैससहरुको क्षमता विकास र उनीहरुको संस्थागत सुशासन प्रवर्धनमा निरन्तर काम गर्दै आएको छ । सदस्य संस्थाहरुलाई उनीहरुको माग र चाहना बमोजिम सेवा पुऱ्याउनु महासंघको कर्तव्य पनि हो । गैससहरुले आफ्नो सुशासन प्रवर्धन र जवाफदेहिता मजबुत बनाउन चाहे पनि ज्ञान तथा वाह्य सहयोगको कमीले त्यसो गर्न नसकेको पाइएको छ । यसै वास्तविकतालाई मनन गर्दै महासंघले हटलाइन सेवाको अवधारणा आगाडि ल्याएको छ । महासंघ आफैले आफ्ना सदस्य संस्थाहरु भै निश्चित विषयगत क्षेत्रमा काम गर्दैन । तर आफ्ना सदस्य संस्थाहरुको सेवा र भलाई लागि भने महासंघका सबै तहका संरचनाहरु कुशल सेवा प्रदायकको रूपमा विकसित हुनु अति आवश्यक भैसेकेको छ । यस खाले सेवाको माग निरन्तर हुदै आएको पनि हो ।

हट लाइन सेवामा महासंघले आफ्नो स्थानीय संरचनाहरु मार्फत आफ्ना सदस्य संस्थाहरुलाई उनीहरुको सुशासन एवं व्यवस्थापकीय क्षमता प्रवर्धनको लागि उनीहरुको माग बमोजिम आवश्यक सूचनाहरु उपलब्ध गराइन्छ । भने नयाँ स्थापना हुन चाहनेहरु तथा गैर सदस्य संस्थाहरुलाई पनि आवश्यक सूचना उपलब्ध गराउन सक्दछ । तर, हट लाइन सेवा मागमा आधारित सूचना प्रवाह गर्ने व्यवस्था हो ।

## २. सेवाका प्रकारहरु

विभिन्न अनौपचारिक अध्ययन तथा छलफलहरुबाट गैससहरुलाई निम्न विषयहरुमा सूचनाहरु आवश्यक पर्ने देखिएको छ :

### गैसस सम्बन्धी कानूनी व्यवस्था

गैससहरुलाई नियमन गर्न नेपाल सरकारले ऐन, नियम तथा कार्यविधि तथा निर्देशिकाहरु जारी गरेको छ । देशको मुल कानून संविधानमा पनि गैससहरु सम्बन्धी केही संवैधानिक व्यवस्थाहरु छन् । यसको अतिरिक्त गैससहरूसँग सम्बन्धित विभिन्न अन्य नीति, ऐन, नियमावली, कार्यविधि तथा निर्देशिकाहरु पनि विद्यमान छन् । ऐन कानून भनेका ती दस्तावेजहरु जुन नागरिक वा संस्थालाई ज्ञान होस् वा नहोस् त्यो लागू हुन्छ । गैससहरुलाई विद्यमान कानूनी व्यवस्था सम्बन्धी शिक्षा दिनु महासंघको कर्तव्य पनि हो । यसको अतिरिक्त अन्य समयमा पनि गैससहरुलाई कानूनी व्यवस्था बारे सूचनाहरु आवश्यक हुन सक्दछ । त्यस बेलामा महासंघले गैससहरुलाई त्यस बारेमा सूचनाहरु उपलब्ध गराउन सक्दछ ।

### संस्थागत नीति, नियम र विधि विधान

**विधान :** कुनै पनि संस्थालाई वैधानिक रूपमा स्थापना तथा दर्ता गर्नको लागि विधानको आवश्यकता हुन्छ । तर कहिले काही संस्था स्थापना गर्न चाहनेहरुलाई विधान कस्तो हुन्छ र कसरी तयार गर्ने भन्ने बारे ज्ञान नहुन सक्छ । त्यस अवस्थामा विधान के हो र कसरी तयार गर्ने र विधानमा के कुराहरु समावेश गर्ने भन्ने बारेमा महासंघले आवश्यक सूचना दिन सक्दछ । यसको लागि जिल्ला प्रशासन कार्यालयको तयार गरेको ढाँचा बारे महासंघलाई जानकारी हुन जरुरी छ ।

**आर्थिक व्यवस्थापन नियमावली :** आर्थिक व्यवस्थापनलाई विधि सम्मत, पारदर्शी र मूल्य मान्यतामा आधारित बनाउनको लागि गैससहरुले स्वतः स्फूर्त रूपमा आर्थिक नीति नियमावली बनाउने प्रचलन बढेको छ । तर प्रयाप्त ज्ञान र अनुभवको कमीले यो कसरी बनाउने, कहिले र कस्ले बनाउने भन्ने बारेमा जानकारीको कमी देखिन्छ । तसर्थ, महासंघले आर्थिक व्यवस्थापन सम्बन्धी नमूना नियमावली बनाउन सक्दछ र मागको आधारमा उपलब्ध गराउन सक्दछ । नियमावली बनाउने जिम्मेवारी सम्बन्धित संस्थाकै भएता पनि नियमावली बनाउन आवश्यक विज्ञ सहयोग चाहेमा त्यसता विज्ञहरुको सूची महासंघले राख्न सक्दछ र सो बारेमा आवश्यक सूचना माग्ने संस्थाहरुलाई उपलब्ध गराउन सक्दछ ।

**कर्मचारी प्रशासन नियमावली :** आवश्यक कर्मचारी पहिचान, कर्मचारी भर्ना, उनीहरुको कार्यसम्पादन मूल्यांकन, क्षमता विकास, वृत्ति विकास, सरुवा, वर्खास्त, सेवा सुविधा, जवाफदेहिता, प्रतिवेदन आदि विषयहरुमा संस्थाहरुमा स्पष्ट

नियमावलीको विकास गर्नु आवश्यक हुन्छ। ठूला संस्था, ठूला बजेट र परियोजनाहरू संचालन गर्ने संस्थाहरूको हकमा भने यो अनिवार्य नै हुन्छ। महासंघको स्थानीय शाखाहरूमा यस बारेमा ज्ञान हुन जरुरी हुन्छ भने आवश्यक परेको बेलामा संस्थाहरूलाई सूचना उपलब्ध गराउनु पर्ने हुन्छ। यसको लागि महासंघले एक नमूना नियमावली तयार गरी राख्न सक्दछ भने त्यसलाई मागको आधारमा उपलब्ध गराउन पनि सकिन्छ।

**आचार संहिता** : महासंघले आफ्नै आचार संहिता जारी गरी कार्यान्वयनमा ल्याएको छ। सो बारेमा सदस्य संस्थाहरूलाई जानकारी हुन आवश्यक छ। यसको अतिरिक्त कतिपय संस्थाहरूले आफ्नो लागि आफ्नै आचार संहिता बनाई लागू गर्न चाहेको देखिन्छ। तसर्थ, आचार संहिता के हो, त्यो कसरी तयार गर्ने र त्यसमा मूलभूत रूपमा के के कुराहरू समावेश गर्न जरुरी हुन्छ भन्ने विषयमा महासंघका स्थानीय शाखामा ज्ञान हुन जरुरी हुन्छ भने यो बारेमा एक नमूना आचारसंहिता बनाइ राख्न पनि सकिन्छ। ताकी कुनै संस्थाले मागेको अवस्थामा त्यसलाई उपलब्ध गराउन सकियोस्।

### संस्था दर्ता र नविकरण

**दर्ता** : संस्था दर्ता गर्न चाहने व्यक्ति वा समुहलाई संस्था दर्ता गर्ने कानूनी व्यवस्था बारे सल्लाह दिने काम पनि महासंघले गर्न सक्दछ। संस्था दर्ता गर्न के के कागजातहरू चाहिन्छ, कुन प्रक्रिया पूरा गर्नु पर्छ र दर्ता गर्ने निकाय कुन हो र के कति शुल्क लाग्दछ भनी संस्था दर्ताको विधि, प्रक्रिया र शर्तबारे सूचना दिन सकिन्छ।

**नविकरण** : नेपालमा दर्ता भएको गैससहरूले वार्षिक नविकरण गर्नु पर्ने कानूनी व्यवस्था छ। तर, नविकरण कहिले गर्ने, कसले गर्ने, के कागजातहरू आवश्यक पर्छ, कहाँ गर्ने र कति शुल्क लाग्दछ भन्ने बारेमा सूचना माग गर्ने संस्थाहरूलाई आवश्यक सूचनाहरू उपलब्ध गराउन सकिन्छ।

### वित्तीय व्यवस्थापन

**वित्तीय श्रोत परिचालन (कोष बृद्धि)** : संस्थाहरू आफ्नै आन्तरिक श्रोतमा मात्र निर्भर रहन नसक्ने अवस्था छ। त्यसको लागि उनीहरू विभिन्न बाह्य श्रोतको खोजीमा हुन्छ। तसर्थ, वित्तीय श्रोत परिचालन सम्बन्धी रणनीति कसरी बनाउने, वित्तीय सहयोग उपलब्ध गराउने श्रोतहरू को हुन्, उनीहरू के कसरी र केमा उक्त श्रोत साधन उपलब्ध गराउन सक्छन् भन्ने बारेमा सूचनाहरू उपलब्ध गराउने काम महासंघका स्थानीय शाखाहरूले गर्न सक्नु पर्दछ। गैससहरूको श्रोत साधनमा पहुँच के, कसरी र यसका चुनौतीहरू बारेमा आवश्यक सूचनाहरू दिने क्षमता महासंघले राख्न सक्नु पर्दछ तब मात्र सदस्य संस्थाहरूको महासंघ प्रतिको लगाव बढ्छ।

**लेखापालन** : संस्थाको वित्तीय व्यवस्थापनको लागि अभिन्न अंग हो। संस्थाले लेखापालन के कसरी गर्ने, त्यसको प्रमाणिकरण, प्रतिवेदन के कहिले कसरी भन्ने बारेमा महासंघले संस्थाहरूलाई सूचनाहरू दिन सक्दछ।

**लेखापरीक्षण** : गैससहरूको आफ्नो आय व्यय तथा सम्पत्तिको वार्षिक रूपमा लेखापरीक्षण गर्नुपर्ने हुन्छ। लेखापरीक्षण कहिले गर्ने, कसले गर्ने, कसरी गर्ने भन्ने बारेमा गैससहरूलाई प्रयाप्त ज्ञान नभइरहेको हुन सक्दछ। यसको अतिरिक्त लेखापरीक्षण सम्बन्धी अन्य कानूनी तथा नीतिगत व्यवस्थाहरू के छ, लेखा परीक्षकहरू को को हुन् र परीक्षणको शुल्क सम्बन्धी के व्यवस्था छ भन्ने विषयहरूमा गैससहरूले मागेको बेलामा आवश्यक सूचनाहरू दिने काम पनि महासंघको जिम्मेवारी भित्र पर्दछ। तसर्थ, यस सम्बन्धी आवश्यक सूचना प्रदान गरी सेवा दिन सक्दछ।

**आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली** : आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली कसरी कायम गर्ने भन्ने बारेमा पनि महासंघले संस्थाहरूलाई आवश्यक जानकारी दिन सक्नु पर्दछ। आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली व्यवस्थापनको लागि आवश्यक नीति, नियम तथा निर्देशिकाहरू तर्जुमा गर्ने, वित्तीय जोखिम लेखाजोखा गर्ने, आन्तरिक संचार प्रणाली स्थापना, जाँच र सन्तुलन अभ्यास, अनुगमन र पृष्ठपोषण जस्ता कार्यहरूमा आवश्यक सूचना दिन सक्ने क्षमता महासंघमा हुन जरुरी हुन्छ। जसले गर्दा ती संस्था सुशासित र प्रभावकारी संस्थाको रूपमा स्थापित हुन सकोस्।

**कर** : गैससहरूले वित्तीय व्यवस्थापनको क्रममा पटक पटक गर्ने गल्ती र कमजोरी भने करसँग सम्बन्धित देखिन्छ। कर सम्बन्धी सरकारको ऐन, कानून र विधिहरू छुन। यस सम्बन्धी व्यवस्थाहरू बेला बेलामा परिवर्तन पनि भैरहन्छ। तर सबै संस्थाहरूलाई त्यसबारे ताजा जानकारीहरू हुँदैन। करको दर, कर दाखिलाको विधि र समय, कर छुट प्रमाणपत्र प्राप्त गर्ने विधि, प्रक्रिया र आवश्यक कागजातहरू बारे महासंघ आफू पनि जानकार हुन जरुरी छ भने सो बारे मागेको बेलामा आवश्यक सूचनाहरू गैससहरूलाई दिन सक्नु पर्दछ। राज्यले तोकेको कर तिर्नु, दाखिला गर्नु र कर भुक्तानीको प्रमाणपत्र प्राप्त गर्नु संस्थाको नियमित कार्य भएको हुँदा यस बारेमा महासंघले आवश्यक सूचना उपलब्ध गराउन सक्नु पर्दछ।

**बस्तु तथा सेवा खरिद** : कुनै संस्थाले बस्तु तथा सेवा खरिद पारदर्शी, निश्चित मापदण्ड, प्रक्रिया र प्रतिस्पर्धी ढंगले गर्न जरुरी हुन्छ। यस सम्बन्धमा प्रचलित मूल्य, मान्यता र मापदण्डहरू पनि विकसित हुँदै आएको छ। तर यस बारे संस्थाहरूमा प्रयाप्त ज्ञानका कमी देखिन्छ। तसर्थ, बस्तु तथा सेवा खरिद प्रणालीलाई संस्थामा कसरी स्थापना गर्ने र यस बारे सरकारी नीति नियममा के व्यवस्था छ भन्ने बारेमा जानकारी राख्न जरुरी हुन्छ। तसर्थ, यस सम्बन्धमा पनि महासंघले गैससहरूलाई आवश्यक सूचनाहरू प्रदान गर्न सक्दछ र सक्नु पर्दछ।

### संगठन व्यवस्थापन

संस्थाहरू स्थापना भए पनि संगठनलाई राम्ररी व्यवस्थापन गर्न नसक्दा संस्थाहरू चाहेर पनि राम्ररी काम गर्न सकिरहेको हुँदैन। संगठन व्यवस्थापन उसको उद्देश्य र रणनीतिक मिसनसँग सम्बन्धित हुन्छ। त्यस अनुसार मुख्य कार्यहरू र उपकार्यहरू पहिचान गर्ने र त्यसको जिम्मेवारी वहन के कसले कसरी गर्ने भन्ने विषयहरू सम्बन्धित संस्थाको संगठन व्यवस्थापनसँग सम्बन्धित हुन्छ। संगठनात्मक संरचनाको निर्माण र समय सापेक्ष संगठनको लेखाजोखा गर्दै आवश्यक परिमार्जन र परिवर्तन गर्दै अगाडि बढ्न सक्दछ। यस कार्यको लागि महासंघको स्थानीय शाखाले आफ्नो सदस्य संस्थालाई मागको आधारमा आवश्यक सूचना दिन सक्नु पर्दछ।

### रणनीतिक व्यवस्थापन

धेरै संस्थाहरूले आफ्नो उद्देश्य अनुरूप काम गर्न रणनीतिक योजना तर्जुमा गरी काम गर्न चाहिरहेका हुन्छन्। तर रणनीतिक योजना के हो, यो कसरी तर्जुमा गर्ने, यसको कार्यान्वयन कसरी गर्ने र यसको अनुगमन तथा मूल्यांकन के कसरी गर्ने भन्ने बारेमा प्रयाप्त ज्ञान नभइरहेको अवस्थामा रणनीतिक योजना तर्जुमा गर्न सहयोग गर्न सक्ने विज्ञहरूको सूची महासंघको स्थानीय शाखाले राख्न सक्दछ भने रणनीतिक योजनाको लागि नमूना ढाँचा बनाइ राख्न सक्दछ। कुनै संस्थाले सूचना मागेको अवस्थामा उक्त सूचनाहरू दिन सक्ने क्षमता महासंघको स्थानीय शाखाहरूसँग हुन जरुरी छ।

### श्रोत व्यक्ति

गैससहरूले विभिन्न विषयगत र व्यवस्थापकीय क्षमता अभिवृद्धिको लागि तालिम, गोष्ठी तथा कार्यशालाहरू संचालन गर्ने गरेका छन्। तर, आवश्यक विषयमा तालिम दिन सक्ने सक्षम व्यक्ति वा संस्थाहरूबारे संस्थाहरूलाई जानकारी नहुन सक्छ। तसर्थ, महासंघले विभिन्न विषयहरूमा तालिम दिन सक्ने श्रोत व्यक्तिहरूको नाम सूचीकृत गरेर राख्न सक्दछ र गैससहरूले त्यस बारेमा सूचना माग गरेमा उपलब्ध गराउन सकिन्छ।

### सूचना प्रणाली व्यवस्थापन

सूचना प्रणाली व्यवस्थापन संस्थाको प्रभावकारिता र विकासको लागि अपरिहार्य हुन्छ। सूचनाहरू, अभिलेखहरू र प्रकाशनहरू व्यवस्थित, सुरक्षित र भरपर्दो तरिकाले राख्न महासंघले गैससहरूलाई आवश्यक सूचना दिन सक्दछ। यसको अतिरिक्त आन्तरिक संचार र बाह्य संचार रणनीतिहरू बनाई कार्यान्वयन गर्न र आवश्यक राय सल्लाह दिने काम महासंघले गर्न सक्नु पर्दछ। अहिले आएर सूचना प्रविधिमा आधारित सूचना तथा संचार प्रणाली स्थापना र त्यसको आवश्यक विकासको लागि आवश्यक सूचनाहरू दिने काम महासंघले गर्न सक्दछ।

### प्रस्तावना लेखन

बाह्य श्रोत परिचालनको लागि संस्थाहरूले परियोजना प्रस्तावहरू तयार गर्ने क्षमता विकास गर्न जरुरी हुन्छ। यसको लागि उनीहरूसँग प्रस्तावना लेखन सीप चाहिन्छ। प्रस्तावना के, किन, कसरी, कहिले र कोसँग भन्ने विषयमा महासंघले संस्थाहरूलाई आवश्यक ज्ञान, सीप सिकाउन जरुरी छ। यसको अतिरिक्त परियोजना अवधारणापत्र लेखन बारे महासंघले सिकाउन सक्नु पर्दछ। महासंघले आफै प्रस्तावना लेखिदिने हैन तर यस बारेमा संस्थाहरूलाई आवश्यक सूचना भने दिन सक्नु पर्दछ। साथै कतै कुनै संस्थाले परियोजना प्रस्ताव, इच्छापत्र र अवधारणा पत्रहरू मागेको छ भने सो बारेमा सूचनाहरू दिनु पर्दछ।

### प्रतिवेदन लेखन

प्रतिवेदन लेखन सीप पनि हो र कला पनि हो । राम्रो प्रतिवेदन कसरी लेख्ने भन्ने सम्बन्धमा महासंघले संस्थाहरुलाई आवश्यक जानकारी दिन सक्नु पर्दछ । प्रतिवेदन के हो, किन, कसरी, कहिले र कस्ले भन्ने वारेमा आवश्यक सल्लाह दिने क्षमता महासंघले बढाउन जरुरी छ ।

### ३. सेवा दिने माध्यम

महासंघले गैसहरुलाई आवश्यक पर्ने सूचनाहरु र सल्लाहहरु निशुल्क दिन सकेको अवस्थामा महासंघ प्रतिको आकर्षण बढ्न जान्छ भने महासंघबाट सदस्य संस्थाहरुले केही कुरा पाइरहेको अनुभूति गर्न सक्दछ । सेवा दिने माध्यम निम्न बमोजिम हुन सक्दछ :

**फोन मार्फत** : अर्थात् कुनै संस्थाले महासंघको जिल्ला शाखा वा क्षेत्रीय कार्यालयमा सिधै सम्पर्क गरी आवश्यक सूचना प्राप्त गर्न सक्दछ ।

**इमेल मार्फत** : कुनै संस्थाले महासंघमा इमेल पठाई सूचना वा आवश्यक सहयोग माग्न सक्दछ र इमेलमा जवाफ मार्फत आवश्यक सहयोग उपलब्ध गराउन सकिन्छ ।

**सिधै महासंघको कार्यालयबाट** : कुनै संस्थाले महासंघको जिल्ला शाखा वा क्षेत्रीय कार्यालयमा गई आवश्यक सूचना, सल्लाह र सहयोगी सामग्री प्राप्त गर्न सक्दछ ।

**वेवसाइट** : सूचना प्रवाहको लागि वेवसाइट भरपर्दो माध्यम हो । महासंघले गैसहरुलाई आवश्यक पर्ने आवश्यक सूचनाहरु वेवसाइटमा राखी सहयोग पुऱ्याउन सक्दछ ।

### ४. सम्पर्क व्यक्ति

सूचना प्रवाह सेवा दिने जिम्मेवारी सम्बन्धित जिल्ला शाखाको भए पनि जिल्ला शाखाले उक्त सूचना उपलब्ध गराउन एक जना पदाधिकारी वा सदस्यलाई सम्पर्क व्यक्तिको लागि जिम्मेवारी दिनु पर्दछ । त्यसैगरी जिल्ला शाखाले मागे बमोजिम सूचना उपलब्ध गराउन नसक्ने अवस्थामा क्षेत्रीय समितिले उपलब्ध गराउने व्यवस्था गर्न सकिन्छ । तर क्षेत्रीय समितिमा पनि एक जना व्यक्तिलाई सम्पर्क व्यक्ति तोक्न सकिन्छ भने क्षेत्रीय कार्यालयमा कार्यरत अधिकृत कर्मचारीलाई पनि सम्पर्क व्यक्तिको रूपमा जिम्मेवारी दिन सकिन्छ । त्यसैगरी केन्द्रमा पनि एक जना पदाधिकारी वा सदस्यको सुपरिवेक्षणमा केन्द्रीय कार्यालयका सूचना अधिकृत सम्पर्क व्यक्तिको जिम्मेवारी दिन सकिन्छ ।

### ५. हटलाइन सेवा दिने समय

जिल्ला शाखाले हटलाइन सेवा दिन समय भने निर्धारण गर्न सक्दछ । यसो गर्न नसक्दा सम्पर्क व्यक्ति बोभिलो हुन सक्दछ ।