

सरकारी कार्यालयले सामाजिक सञ्जाल प्रयोग गर्नेसम्बन्धी निर्देशिका २०८०

प्रस्तावना: सरकारी कार्यालयबाट सञ्चालनमा हुने सबै प्रकारका सामाजिक सञ्जालका माध्यमलाई व्यवस्थित र मर्यादित बनाई सरकारी कार्यालयको सूचना तत्काल सम्प्रेषण गर्ने तथा जनताका गुनासा शीघ्र सम्बोधन गर्दै सुशासनको प्रत्याभूति गर्न बाञ्छनीय भएकोले,

विद्युतीय (इलेक्ट्रोनिक) कारोबार ऐन, २०६३ को दफा ७९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नेपाल सरकारले देहायको निर्देशिका बनाएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस निर्देशिकाको नाम "सरकारी कार्यालयले सामाजिक सञ्जाल प्रयोग गर्नेसम्बन्धी निर्देशिका २०८०" रहेको छ।

(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

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

(क) "कार्यालय" भन्नाले सरकारी निकाय वा सार्वजनिक संस्था सम्झनु पर्छ।

(ख) "गुनासो" भन्नाले मुलुकको शान्ति सुरक्षा, विकास निर्माण, विपद्, लैङ्गिक, जातीय तथा अन्य कुनै पनि किसिमका विभेद एवं हिंसा वा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाह समेतका बारेमा कुनै व्यक्ति वा सङ्घ-संस्थाबाट प्राप्त गुनासो सम्झनु पर्छ र सो शब्दले त्यस्ता विषयसँग सम्बन्धित उजुरी, सिकायत, माग, जिज्ञासा वा सुझावलाई समेत जनाउँछ।

(ग) "सामाजिक सञ्जाल" भन्नाले विद्युतीय माध्यममा सञ्चालित फेसबुक, मेसेन्जर, ट्वीटर, भाईबर, इन्स्टाग्राम, युट्युब, गुगलप्लस, हाट्सएप, इमो, वीच्याट, स्न्यापच्याट जस्ता अन्तर्क्रियात्मक प्रकृतिका सामाजिक सञ्जाल सम्झनु पर्छ।

(घ) "सूचना" भन्नाले कार्यालयबाट सम्पादन भएको सार्वजनिक महत्वको काम, तत् सम्बन्धी कारवाही वा निर्णयसँग सम्बन्धित कुनै लिखत, सामग्री वा जानकारी सम्झनु पर्छ।

परिच्छेद-२

सामाजिक सञ्जाल सञ्चालन

३. **युजर एकाउण्ट खोल्ने:** (१) कार्यालयले आफूले गरेका वा भविष्यमा गर्ने काम कारवाहीको बारेमा सर्वसाधारणलाई जानकारी गराउन तथा त्यस्ता काम कारवाहीसँग सम्बन्धित सूचनामा सर्वसाधारणको

[Handwritten Signature]



पहुँच स्थापित गर्नका लागि उपयुक्त सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्ट खोली सञ्चालनमा ल्याउनु पर्नेछ।

(२) उपनियम (१) बमोजिम खोलिएको सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्टमा कार्यालयको आधिकारिक लोगो वा तस्विर प्रयोग गर्नु पर्नेछ।

(३) उपदफा (१) बमोजिम खोलिएको सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्टको मुख्य पृष्ठमा राखिने कभर तस्विर सम्बन्धित कार्यालयको परिचय दिने खालको हुनु पर्नेछ।

(४) उपदफा (१) बमोजिम खोलिएको युजर एकाउण्टमा सम्बन्धित कार्यालयको आधिकारिकता खुल्ने तथा सर्वसाधारणले पहिचान गर्न सक्ने गरी पूरा नाम, ठेगाना, सम्पर्क नम्बर, इमेल सहितको अन्य आवश्यक विवरण नेपाली र अङ्ग्रेजी दुवै भाषामा राख्नु पर्नेछ।

(५) उपदफा (४) बमोजिमको विवरणमा कार्यालयको आधिकारिक वेब पेजको लिङ्कसमेत राख्नु पर्नेछ।

(६) उपदफा (१) बमोजिम खोलिएको सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्टको पेज ले-आउट आकर्षक र कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाको सहजै अनुमान गर्न सक्ने खालको हुनु पर्नेछ।

(७) कार्यालयको जिम्मेवारी सम्बन्धी सूचना आदानप्रदान गर्नको लागि प्रधानमन्त्री, विभागीय मन्त्री, सम्बन्धित निकायको प्रमुखले प्रयोग गर्ने गरी सामाजिक सञ्जालमा छुट्टै आधिकारिक युजर एकाउण्ट खोल्न सकिनेछ। यसरी युजर एकाउण्ट खोल्दा कार्यालयको आधिकारिक इमेल, युजरनेम र सम्पर्क नम्बर प्रयोग गर्नु पर्नेछ।

(८) उपनियम (७) बमोजिम प्रधानमन्त्री, विभागीय मन्त्री, सम्बन्धित निकायको प्रमुखले प्रयोग गर्ने गरी खोलिएको युजर एकाउण्टमा निजको तस्विर प्रयोग गर्न सकिनेछ।

४. युजर एकाउण्टको भेरिफिकेशन: (१) दफा ३ बमोजिम प्रयोगमा ल्याइने सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्टको आधिकारिकता प्रमाणित गर्न युजर एकाउण्ट भेरिफिकेशनका लागि सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालयले समन्वय गर्नेछ।

(२) कार्यालयले सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्ट सञ्चालनको लागि दुई चरण वैधता परीक्षण (टु फ्याक्टर-अथेन्टिकेसन) गर्नु पर्नेछ। यस्तो परीक्षण गर्दा प्रयुक्त हुने फोन वा इमेलसमेत कार्यालयको आधिकारिक हुनु पर्नेछ।

(३) दफा ३ बमोजिम सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्ट सञ्चालन गर्नु अघि उक्त युजर एकाउण्टलाई सञ्चार तथा सूचना प्रविधि विभागबाट प्रमाणीकरण गर्नु पर्नेछ।

(४) दफा ३ बमोजिम सामाजिक सञ्जालमा युजर एकाउण्ट खोलिएको विवरण कार्यालयले युजर एकाउण्ट सञ्चालन भएको पन्द्र दिनभित्र सम्बन्धित मन्त्रालय र सञ्चार तथा सूचना प्रविधि विभागलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

[Handwritten Signature]



५. युजर एकाउण्टको सञ्चालन: (१) दफा ३ बमोजिम कार्यालयको नाममा खोलिएको सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्ट सम्बन्धित कार्यालयको प्रमुख वा निजले तोकेको कर्मचारीले सञ्चालन गर्नु पर्नेछ।

(२) दफा ३ को उपदफा (७) बमोजिम खोलिएको प्रधानमन्त्री, विभागीय मन्त्री, सम्बन्धित निकायको प्रमुखको आधिकारिक युजर एकाउण्ट सम्बन्धित पदाधिकारीले सञ्चालन गर्नु पर्नेछ।

तर त्यस्तो युजर एकाउण्ट सञ्चालनको लागि आवश्यकता अनुसार निजको स्वकीय वा निजी सचिवालयको सम्बन्धित अधिकारीलाई समेत युजरनेम र पासवर्ड दिन सकिनेछ।

(३) उपनियम (२) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि सम्बन्धित पदाधिकारी वा निजको स्वकीय वा निजी सचिवालयको सम्बन्धित अधिकारी सो जिम्मेवारीमा नरहेमा सम्बन्धित निकायले निजलाई दिइएको युजरनेम र पासवर्ड रद्द गर्नु पर्नेछ।

(४) दफा ३ बमोजिम कार्यालयको नाममा खोलिएको युजर एकाउण्टमा उपदफा (१) बमोजिमको कर्मचारीले नियमित रूपमा सूचना अधावधिक गर्नु पर्नेछ।

(५) उपदफा (१) बमोजिमको कर्मचारीले युजर एकाउण्टमा आउने सन्देश, गुनासो र सूचनाको नियमित रूपमा अध्ययन, अवलोकन र विश्लेषण गरी आवश्यकता अनुसार कार्यालयका तर्फबाट उचित जवाफ दिनु पर्नेछ।

(६) उपदफा (५) बमोजिम प्राप्त भएका सन्देश, गुनासो र सूचना संवेदनशील र शीघ्र विकास लिनुपर्ने प्रकृतिको भएमा कार्यालयको जिम्मेवार व्यक्तिलाई जानकारी गराई उपयुक्त निर्णय गरी आवश्यकताका आधारमा सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ।

(७) कार्यालयले प्रचलित कानून बमोजिम सार्वजनिक गर्नु पर्ने आफ्ना सूचना तथा जानकारी दफा ३ बमोजिम कार्यालयको नाममा खोलिएको सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्ट मार्फत नियमित रूपमा सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ।

(८) कार्यालयको उद्देश्यलाई सहयोगी हुने खालका प्रमाणित र तथ्यपूर्ण सामग्री सामाजिक सञ्जाल मार्फत सार्वजनिक गर्दा सम्बन्धित सामाजिक सञ्जालमा भएका विशेषताका आधारमा लाईक, मेन्शन, रिट्वीट, मेसेज, तस्वीर तथा वृत्तचित्र शेयर, कसैको भनाई उद्धृत गर्ने जस्ता कार्य गर्न सकिनेछ।

तर यसरी गरिने कार्यमा कसैको व्यक्तिगत तथा सार्वजनिक जीवनमा नकारात्मक असर पर्ने खालका सूचना सम्प्रेषण गर्न पाइने छैन।

(९) उपदफा (५) बमोजिमको सूचना कुनै पक्षको व्यक्तिगत गुनासो वा सूचनासँग सम्बन्धित देखिएमा गोपनीयता कायम गरी सोको जवाफ उचित माध्यमबाट दिनु पर्नेछ।

(१०) कार्यालयको तर्फबाट सामाजिक सञ्जाल सञ्चालन वा प्रयोग गर्दा व्यक्तिगत विचार वा धारणा राख्न हुँदैन।

(११) कार्यालयको प्रमुखले सामाजिक सञ्जालमार्फत कार्यालयले सम्पन्न गरेका काम कारवाहीको मासिक प्रगति प्रतिवेदन तयार गर्न लगाउनु पर्नेछ।

[Handwritten Signature]



(१२) नेपाल सरकारले नियमितरूपमा सार्वजनिक गर्नुपर्ने भनी कानून बमोजिम तोकिएका सूचना, प्रगति विवरण लगायतका सामग्री अन्य माध्यमका अतिरिक्त सामाजिक सञ्जालमार्फत समेत सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

(१३) कार्यालयले सामाजिक सञ्जालमा आफ्नो निकायले उत्पादन गरेका बाहेकका तस्वीर भिडियो वा अन्य तथ्याङ्क प्रयोग गर्दा त्यसको स्रोत उल्लेख गर्नु पर्नेछ । त्यस्ता सामग्रीको प्रतिलिपि अधिकार भएको भए सम्बन्धित निकाय वा व्यक्तिको अनुमति लिएर मात्र प्रयोग गर्नु पर्नेछ ।

६. **अन्तर कार्यालय सहकार्य:** (१) कुनै कार्यालयले सञ्चालन गरेका सामाजिक सञ्जालका युजर एकाउण्टलाई अन्य कार्यालयका युजर एकाउण्टबाट फलो गर्न, मेन्शन गर्न र अन्तर्क्रिया गर्न मिल्ने गरी राख्नु पर्नेछ ।

(२) कुनै सूचना, सुझाव तथा गुनासो सम्बन्धमा सम्बन्धित कार्यालयलाई जानकारी गराउँदा वा कार्यान्वयनका लागि निर्देशन दिँदा सोझै सामाजिक सञ्जालका सूचना, सन्देश, मेन्शन, रिट्वीट, उद्धृत, शेयर लगायतका सम्बन्धित सामाजिक सञ्जालका विशेषता प्रयोग गर्न सकिनेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको कार्य गर्दा मिल्दो-जुल्दो र एकै किसिमको उद्देश्य राख्ने कार्यालयहरूले म्यासेज समूह सिर्जना गरी एकैपटक सूचना आदानप्रदान गर्न सक्नेछन् ।

(४) कुनै कार्यालयले अर्को कार्यालयबाट सञ्चालित आधिकारिक सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्टलाई मात्र फलो गर्नु पर्नेछ ।

७. **शिष्ट भाषाको प्रयोग गर्नु पर्ने:** दफा ३ बमोजिम खोलिएको सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्ट सञ्चालन वा प्रयोग गर्दा शिष्ट र मर्यादित भाषाको प्रयोग गर्नु पर्नेछ । सो प्रयोजनका लागि कार्यालय प्रमुख वा निजले तोकिएको अधिकारीले पूर्व छनौट प्रणाली लागू गर्नुका साथै सामाजिक सञ्जालमा प्राप्त सबै प्रतिक्रिया तथा सुझावहरूको समीक्षा गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद-३

विविध

८. **कार्यालयको जिम्मेवारी:** (१) कार्यालयले सञ्चालनमा ल्याएका सामाजिक सञ्जालका युजर एकाउण्ट व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयको हुनेछ ।

(२) दफा ३ बमोजिम युजर एकाउण्ट सञ्चालन गर्न जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीको पदावधि समाप्त भएमा, जिम्मेवारी हेरफेर भएमा, सरुवा वा बढुवा भएमा, अन्य कुनै कारणले अनुपस्थित हुने अवस्था भएमा वा पद रिक्त भएमा सो युजर एकाउण्ट सञ्चालनको जिम्मा र सोसँग सम्बन्धित मोबाइल फोन तथा इमेल कार्यालयको अन्य कर्मचारीलाई हस्तान्तरण गरी युजर एकाउण्टको नियमित सञ्चालन सुनिश्चित गर्नु पर्नेछ ।

९. **जनशक्ति व्यवस्थापन:** (१) सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्ट सञ्चालनका लागि आवश्यक पर्ने जनशक्तिको व्यवस्थापन सम्बन्धित कार्यालयले गर्नु पर्नेछ ।





(२) उपदफा (५) बमोजिम जनशक्ति व्यवस्थापन गर्दा सामाजिक सञ्जाल सञ्चालन सम्बन्धमा अनुभव र ज्ञान भएका व्यक्तिलाई आवश्यक कार्यविवरण सहित खटाउनु पर्नेछ।

१०. **समस्या समाधान सम्बन्धी व्यवस्था:** (१) कार्यालयले सञ्चालन गरेको सामाजिक सञ्जालका युजर एकाउण्ट सञ्चालन वा व्यवस्थापनमा कुनै समस्या आएमा त्यस्तो समस्या समाधान गर्न प्रत्येक कार्यालयले एक समस्या समाधान टोलीको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको टोलीले कार्यालयले सञ्चालन गरेको सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्ट सञ्चालन वा व्यवस्थापनमा देखिएको समस्या पहिचान गरी सोको प्राविधिक एवं अप्राविधिक पक्षबारे निर्णय गर्नु पर्नेछ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको टोलीले दफा ३ बमोजिम खोलिएको सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्टमा आउने सन्देश, गुनासो र सूचनामा गाली गलौजको भाषा, अश्लिष्ट र अश्लिल सामग्री, सामाजिक सद्भाव बिगार्ने किसिमका नकारात्मक सन्देश प्रवाह गर्ने प्रयोगकर्तालाई सामाजिक सञ्जालको युजर एकाउण्टमा निषेधित सूची (ब्लक लिष्ट) अन्तर्गत राख्न सक्नेछ।

११. **एकीकृत रूपमा सामाजिक सञ्जाल सञ्चालन गर्न सक्ने:** कार्यालयले आफ्नो र मातहतका कार्यालयहरू बीच आन्तरिक रूपमा सूचना आदानप्रदान गर्ने प्रयोजनको लागि छुट्टै एकीकृत सामाजिक सञ्जालको निर्माण गरी प्रयोग गर्न सक्नेछ।

१२. **क्षमता विकास कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सक्ने:** प्रत्येक सार्वजनिक निकायले सामाजिक सञ्जालको प्रयोग सम्बन्धमा सम्बन्धित कर्मचारीका लागि क्षमता अभिवृद्धि सम्बन्धी कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सक्नेछ।

१३. **पालना गर्नु पर्ने:** यस निर्देशिकाले तोकेको कार्यविधि, प्रक्रिया र शर्त प्रदेश र स्वातीय तहका सरकारी कार्यालयले समेत पालना गर्नु पर्नेछ।

१४. **अनुगमन गर्नु पर्ने:** प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले यस निर्देशिका बमोजिम कार्यालयले सञ्चालन गरेको सामाजिक सञ्जालको प्रभावकारिता एवं कार्यान्वयनका विषयमा नियमित रूपमा अनुगमन गर्नेछ।

१५. **खारेजी तथा बचाउ:** (१) सरकारी निकायद्वारा सामाजिक सञ्जाल प्रयोग गर्ने कार्यविधि २०७५ खारेज गरिएको छ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको कार्यविधि बमोजिम भए गरेका काम कारवाही यसै निर्देशिकाबमोजिम भए गरेको मानिनेछ।

(Handwritten Signature)

