कार्यालय संचालन तथा व्यवस्थापन सम्वन्धी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम

(३५ कार्य दिन)

1. पृष्भूमिः

नेपालको हुलाक सेवालाई अझ बढी सक्षम, भरपर्दो, विश्वसनीय र छिटो छरितो तुल्याउनमा यसमा आवद्ब कर्मचारीहरूको भूमिका महत्वपुर्ण हुन्छ।सेवाको गुणस्तरियता यसमा कार्यरत कर्मचारीहरूको सक्षमता, इमान्दारिता, लगनशीलता महत्वपूर्ण हुन्छ। यसै तथ्यलाई मनन गरेर हुलाक प्रशिक्षण केन्द्रले नियमित रुपमा विभिन्न विषयका प्रशिक्षण कार्यक्रमहरु सञ्चालन गर्दै आइरहेको छ। यी मध्ये एउटा हो –कार्यालय सञ्चालन तथा व्यवस्थापन प्रशिक्षण ।

हुलाक सेवाको व्यापकतालाई गुम्न नदिई आफ्नो अस्तित्व बचाई राख्न विश्वका अधिकांश हुलाक प्रशासनहरू लागि परेका छन् । नेपालमा पनि हुलाक सेवालाई प्रभाकारी रुपमा सञ्चालनको लागि कार्यरत जनशक्तिलाई दक्ष बनाई विद्यमान सेवा प्रदान गर्ने शैलीमा व्यापक सुधार गरी ग्राहकका असिमीत चाहनाहरूलाई समेट्नु अनिवार्य भैसकेको छ।

आजको परिप्रेक्ष्यमा उपलब्ध स्रोत र साधनकै परिधिभित्र रही कार्यालयको दैनिक कार्य प्रणालीलाई प्रभावकारी र गुणस्तरीय बनाई स्तरीय सेवा प्रदान गर्न सक्षम जनशक्ति तयार गर्नु अति आवश्यक भैसकेको छ। यसै कार्यलाई मूर्तरूप दिन हुलाक सेवामा कार्यरत कर्मचारीहरुलाई कार्यालय सञ्चालन तथा व्यवस्थापन विषयमा ३५ दिने सेवाकालिन प्रशिक्षण कार्यक्रमको संयोजन हुलाक प्रशिक्षण केन्द्रले गर्दै आइरहेको छ।

2. **प्रशिक्षणको उद्देश्यः**

- हुलाक सेवालाई समयानुकुल स्तरीय र गतिशिल वनाउनु,
- हुलाक सेवाहरूको कार्य प्रक्रियामा एकरुपता ल्याउनु,
- संगठनका लक्ष्य उदेश्य पुरा गर्न केन्द्रित वनाउनु,
- नयाँ प्रशासनिक संरचना अनुरूप हुलाक संयन्त्रको कार्यशैली रूपान्तरणमा सहयोग गर्नु,
- हुलाक सेवाका क्षेत्रमा आएका नविन प्रविधिको बारेमा जानकारी दिनु,
- हुलाक सेवामा कार्यरत जनशक्तिलाई आधुनिकीकरण र यान्त्रिकरणसँग परिचित गराउनु,

- कर्मचारीलाई काम प्रति उत्प्रेरित र उच्च मनोवलयुक्त वनाउनु ,
- कर्मचारीको सीप दक्षता र क्षमता अभिवृद्धि गर्नु,
- हुलाक सेवामा देखा परेका समस्या, समाधानका प्रयास र अवलम्वन गरेका विधिको बारेमा अनुभव आदान प्रदान गर्नु,
- ग्राहकोन्मुख सेवा प्रदान गर्न सक्षम जनशक्ति तयार गर्नु,

3. प्रशिक्षणको अवधीः

- प्रशिक्षणको अवधी ३५ दिन,
- कक्षा सत्र १४० वटा र
- कक्षा सत्र ९० मिनेटको हुनेछ।

4. प्रशिक्षण सामाग्री

- ऐन नियमहरू
- परिपत्रहरू
- अग्रलेखहरू
- फाराम र श्रेस्ताहरू

5. प्रशिक्षण साधनः

- Power Point Presentation
- OVER HEAD PROJECTOR
- WHITE BOARD / MARKER
- FLIP CHART BOARD
- TV/VEDEO
- SLIDE PROJECTOR

6. प्रशिक्षण विधीः

- व्याख्यान
- छलफल / सामुहिक छलफल
- मामिला अध्ययन

- प्रयोगात्मक कक्षाहरू
- अवलोकन भ्रमण

7. उपलब्धी :

यस प्रशिक्षणको समाप्ति पछि प्रत्येक सहभागी प्रशिक्षार्थीहरु आफूले काम गर्ने कार्यालयबाट प्रदान गर्ने सेवाको कार्य प्रक्रियाको सबै पक्षमा सक्षम हुनुका साथै ग्राहकोन्मुख सेवा प्रदान गर्न सामर्थ हुनेछन् । प्रशिक्षार्थीहरु आफ्नो कार्यालयमा फर्किसकेपछि प्रशिक्षणबाट हासिल गरेका सीप र क्षमता अनुरुप कार्य गर्न सक्षम हुने र सहभागी कर्मचारी मनोनयन गर्ने सम्बन्धित अधिकृतहरुले पनि तालिमसँग सम्बन्धित कार्यक्षेत्रमा नै खटाउने विश्वास लिइएको छ।

8. पाठ्यक्रमः

१. हुलाक सेवाको परिचय र सेवाहरु

१.१ हुलाक सेवाको विकासक्रम (कक्षा संख्या १)

- प्राचीन समयमा हुलाक
- विश्वमा हुलाकको ईतिहास
- नेपालमा हुलाकको विकासक्रम
- हुलाकको वर्तमान अवस्था (SWOT)

१.२ हुलाक सेवा विभागको सङ्गठन काम, कर्तव्य र अधिकारः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक सेवाको सामान्य जानकारी
- हुलाक सेवको सङ्गठन र दरबन्दी
- हुलाक सेवा विभागको काम कर्तव्य र अधिकार

१.३. हुलाक सेवाका अन्तरगतका निकायको जानकारीः (कक्षा संख्या १)

- गोश्वारा हुलाकको काम कर्तव्य र अधिकार
- क्षेत्रीय हुलाक निर्देशनालयको काम कर्तव्य र अधिकार

- जिल्ला हुलाक कार्यालयको काम कर्तव्य र अधिकार

१.४ हुलाक शव्दावलीः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक सेवा संग सम्वन्धित ऐन, नियम, निर्देशिका अन्तर्गत तथा चलन चल्तिका हुलाक शव्दावलीहरु र तिनको प्रयोग।

१.५ हुलाक प्रदत सेवा आधारभुत सेवाः (कक्षा संख्या २)

- चिठीपत्रको परिचय आकार प्रकार र तौल
- नमुना तथा साना प्याकेट,
- हुलाक पत्र हवाई पत्र छापा कागजपत्र
- अन्धा साहित्य,
- पुलिन्दा,
- विमा सेवा,
- POST BOX,
- LATTER BOX
- रजिष्ट्री सेवा

१.६ हुलाक प्रदत सेवा - व्यवसायिक सेवाः (कक्षा संख्या १)

- परिचय,कानूनी प्रावधान, विकासक्रम र प्रयोग
- EMS सेवा-आन्तरिक र वाह्य

१.७ हुलाक प्रदत सेवा- एजेन्सी सेवाः (कक्षा संख्या १)

(एफएम, केवुल, पत्रपत्रिका, प्रेस पास नविकरण, अनुगमन तथा मुल्यांकन)

- सामान्य परिचय
- कानूनी प्रावधान
- वर्तमान अवस्था

- दर्ता,नविकरण,रोयल्टी गणना प्रक्रिया र राजस्व दाखिला
- अनुगमन,निरीक्षण र नियमन

१.८ लोक कल्याणकारी विज्ञापनः (कक्षा संख्या १)

- परिचय,विकासक्रम र कानूनी व्यवस्था
- समितिको काम,कर्तव्य र अधिकार
- विज्ञापन वितरण तथा भुक्तानी प्रक्रिया

२ डाकँ व्यवस्थापनः

२.१ आन्तरिक द्रुत डाँक सेवाः (कक्षा संख्या १)

- आन्तरिक द्रुत डाँक सेवाको परिचय र विकासक्रम
- आन्तरिक द्रुत डाँक सेवाका विशेषताहरु
- आन्तरिक द्रुत डाँक सेवा सञ्चालन कार्यविधि
- आन्तरिक द्रुत डाँक सेवासम्बन्धी फारामहरु
- आन्तरिक द्रुत डाँक सेवाको वर्तमान अवस्था

२.२ बैदेशिक द्रुत डाँक सेवाः (कक्षा संख्या १)

- बैदेशिक द्रुत डाँक सेवाको परिचय
- अन्तराष्ट्रिय EMS सेवा
- अन्तराष्ट्रिय EMSको प्रक्रिया र नेपालको अवस्था

२.३ डाँक रेखा व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- डाँक रेखाको आवश्यकता,महत्व
- डाँक रेखाको वर्तमान अवस्था
- डाँक रेखा निर्धारणका आधारहरु
- डाँक रेखा पूनरावलोकन प्रक्रिया
- डाँक नियमितताको महत्व र अनियमितता हुने सम्भावित कुराहरु र निराकरणको महत्व

३ हुलाक वस्तुको रजिष्ट्री, प्राप्ति, दर्ता र चलानीः

३.१ हुलाक वस्तुको रजिष्ट्री (कक्षा संख्या १)

- हुलाक बस्तु रजिष्टी सेवा
- रजिष्ट्री गर्न अनिवार्य वस्तुहरु
- रजिष्टी गर्दा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु गर्दा

३.२ हुलाक वस्तुको प्राप्ति र दर्ता प्रक्रियाः(कक्षा संख्या १)

- दर्ता भएको वस्तु फिर्ता लिने प्रक्रियाहरु
- हुलाक वस्तु संकलन प्रक्रिया
- विमानस्थलमा डाँक प्राप्तीमा ध्यान दिनु पर्ने कुराहरु

३.३ हुलाक वस्तुको छटनी, चलानी प्रक्रियाः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक वस्तुको छटनी विधिहरु
- छटनी प्रक्रियामा संलग्न कर्मचारीको काम,कर्तव्य अधिकार

३.४ चलानी प्रक्रियाः (कक्षा संख्या १)

- चलानी हुने माध्यमहरु
- चलानी गर्दा ध्यानदिनु पर्ने कुराहरु
- चलानी गर्दा गर्नु पर्ने निरीक्षण प्रणाली
- चलानी गर्दा तयार गर्नु पर्ने सूचीबारे जानकारी
- ड्यूमेल र छटनी सूची तयार गर्ने कार्यविधि
- विनिमय हुलाकको काम कर्तव्य र अधिकार

३.५ विट विभाजन र हुलाक वस्तुको वितरणः (कक्षा संख्या १)

- विट विभाजनको परिचय तथा विट विभाजन गर्दा ध्यान दिनु पर्ने कुराहरु
- विट विभाजनको महत्व,आवश्यकता, तरिकाहरु तथा सहयोगी निकायको वारेमा जानकारी
- हुलाक वस्तु वितरण प्रक्रिया तथा वितरणका प्रयासहरु

३.६ हुलाक वस्तुको फर्छ्यौट प्रक्रियाः (कक्षा संख्या १)

- वितरण हुन नसकेका हुलाक वस्तुहरुको फर्छ्यौट प्रक्रिया
- फिर्ति चिठी केन्द्रको काम (RLO), कर्तव्य र अधिकार

३.७ अन्तराष्ट्रिय डाँक लेखा तथा फारमहरुः (कक्षा संख्या ३)

- डाँक लेखा**को** परिचय, आवश्यकता, महत्व
- प्रयोग हुने फारमहरु
- अन्तराष्ट्रिय डाँक लेखाको परिचय
- टर्मिनल ड्युज र यस संग सम्वन्धित फारमहरु
- EMS एकाउन्ट
- एयर कन्भिन्सन ड्युज
- पार्सल, SDR को परिचय
- नेपालको वर्तमान अवस्था

३.८ हुलाक वस्तुको सोधपुछ र क्षतिपूर्ति प्रक्रियाः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक वस्तुको खोजी
- सोधपुछको तरिका र प्रकृया
- हुलाक वस्तु हराउने कारण र सम्भावित ठाउँहरु
- क्षतिपूर्तिको शर्त, सीमा तथा प्रकृयाको वारेमा जानकारी

३.९ हुलाक महशुल (आन्तरिक तथा वाह्रय) निर्धारणः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक महशुल निर्धारण आवश्यकता र महत्व
- महशुल निर्धारणका तरिकाहरु
- महशुल असुली प्रक्रियाहरु
- महशुल प्रयोजनका लागि क्षेत्र निधारण र वर्गिकरण
- नेपालमा वर्तमान हुलाक महशुल दरको जानकारी

३.१० हुलाकमा प्रयोग हुने मुख्य फारामहरुः (कक्षा संख्या ३)

- हुलाक फारमहरुको परिचय
- हुलाक फारमहरुको प्रयोग विधि
- C1,c2,c3, उग्राति फारम, लगायत अन्य महत्वपूर्ण फारमहरु
- भुलचुक जनाउने फाराम
- रजिष्टरी रोजनामा र अन्य फारमहरु

४ हुलाक सम्बद्ध ऐन कानुन र कार्यविधिः

४.१ निजामती सेवा ऐन २०४९, नियमावली २०५० (कक्षा संख्या १)

४.२ हुलाक ऐन, २०१९ तथा नियमावली,२०२० (कक्षा संख्या १)

४.३ हुलाक सेवा कार्यविधि निर्देशिका, २०६३ (कक्षा संख्या १)

४.४ अतिरिक्त हुलाक नियमावली, २०३४, हुलाक टिकट प्रकाशन निर्देशिका, २०७० (कक्षा संख्या १)

४.५ मुलुकी देवानी तथा फौजदारी संहिता (कक्षा संख्या १)

५ हुलाक विविध विषयः

५.१ हुलाकबाट चलान गर्न निषेधित बस्तुहरुः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक सेवा ऐन नियम वाहेक विश्व हुलाक संघले चलान गर्न निषेध गरेका वस्तुहरुको सुचिहरु
- निषेधित हुने सक्ने सम्भावित वस्तुहरु
- निषेधित हुने सक्ने शंका लागे वा भेटिए गर्ने कार्य
- दण्ड तथा सजाँयको वारेमा जानकारी
- निषेधित वस्तुको लिलाम तथा दाखिला

५.२ हुलाक अपराध तथा सजाँयः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक अपराधको परिभाषा
- हुलाकमा हुन सक्ने अपराधहरु
- हुलाक अपराधका कारणहरु
- हुलाक अपराध नियन्त्रणका उपायहरु र कर्मचारीको भूमिका
- हुलाक अपराधमा हुने सजाय व्यवस्था

५.३ लागु औषध पहिचान र नियन्त्रणः (कक्षा संख्या २)

- लागू औषधको परिचय
- लागू औषधका प्रकार
- लागु औषध पहिचान गर्ने तरिका
- नियन्त्रणमा कर्मचारीको भुमिका

५.४ फिलाटेलिक तथा टिकट व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- फिलाटेलीको परिचय,विकासक्रम , महत्व,आवश्यकता,सम्वद्ध भएका संस्थाहरु
- टिकट माग,आपूर्ति,राजश्व दाखिला र फारमहरु
- हुलाक टिकटको विकाशक्रम

५.५ काउन्टर र अन्य शाखाबीचको अन्तरसम्बन्धः (कक्षा संख्या १)

- परिचय,महत्व,आवश्यकता
- अन्य शाखा विचको सम्वन्ध
- काउन्टरमा हुनु पर्ने आधारभुत पूर्वाधारहरु
- कर्मचारीको गुणहरु

५.६ जनसम्पर्क तथा संचार सीपः (कक्षा संख्या १)

- जनसम्पर्ककोआवश्यकता,महत्व,विशेषता,

- ध्यानदिनु पर्ने कुराहरु
- माध्यमहरु
- जनसम्पर्क गर्ने कर्मचारीमा हुनु पर्ने गुणहरु
- संचार सीपको वारेमा जानकारी
- सुचना अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार

६ हुलाक सेवामा सूचना प्रविधिः

६.१ PITS (Postal Internal Tracking System) (कक्षा संख्या ४)

६.२ IPS, EMS, CDS. Post (कक्षा संख्या १)

६.३ Word/Excel/PowerPoint/Internet use in Office (कक्षा संख्या ३)

६.४ Online meeting management (कक्षा संख्या १)

६.५ Website, Web based Reporting (कक्षा संख्या १)

६.६ हुलाक र भन्सारः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक वस्तु र भन्सार,
- हुलाक वस्तुको भन्सार जाँच पास,
- clearness, प्राप्ती, दाखिला

६.७ हुलाक र निजी क्षेत्रबीचको सम्वन्धः (कक्षा संख्या १)

- निजी कुरियरको परिचय, दर्ता प्रक्रिया तथा संचालन
- हुलाक र निजी कुरियर विचको अन्तरसम्वन्ध र यसका क्षेत्रहरु
- हुलाक ऐनमा भएको व्यवस्थाहरु

६.८ ई-कमर्सः (कक्षा संख्या १)

- ई-कमर्स प्रकारहरु

- ई-कमर्सका फाईदा
- नेपालमा ई-कमर्सको प्रयोग
- हुलाक सेवा र ई-कमर्स

७. अन्तराष्ट्रिय हुलाकः

७.१ अन्तराष्ट्रिय हुलाकः (कक्षा संख्या १)

- **सार्क राष्ट्रका हुलाक**
- **अन्तराष्ट्रिय हुलाक**

७.२ हुलाक सम्बद्ध अन्तराष्ट्रिय क्षेत्रिय संस्थाहरुः (कक्षा संख्या १)

- UPU,
- APPU,
- ITU

८. कार्यालय संचालन तथा व्यवस्थापनका कार्यविधिः

८.१ कर्मचारी प्रशासनः (कक्षा संख्या ३)

- निजामती सेवा ऐनमा भएका व्यवस्थाहरु
- नियुक्ति
- सरुवा
- का.स.मु. व्यवस्थापन
- बढुवा
- अवकाश
- आचरण
- अनुशासन
- विभागीय सजाय र कारवाहि

८.२ नेपाल सरकारको सांगठनिक संरचनाः (कक्षा संख्या १)

- नेपाल सरकारको कार्यविभाजन तथा कार्यसम्पादन नियमावलीमा भएका व्यवस्थाहरु

८.३ कार्यालय कार्यविधि तथा व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या ३)

- पत्र लेखन
- दर्ता तथा चलानी
- फाइलिङ
- टिप्पणी लेखन
- बैठक व्यवस्थापन
- अभिलेख व्यस्थापन
- बैठक सञ्चालन र निर्णय पुस्तिका लेखन

८.४ उत्प्रेरणा तथा मनोवलः (कक्षा संख्या १)

- अर्थ र महत्व
- माध्यम
- भुमिका
- निजामति सेवामा उत्प्रेरणा तथा मनोवलका सम्बन्धमा भएका व्यवस्थाहरु

८.५ सार्वजनिक सेवा प्रवाहः (कक्षा संख्या २)

- अर्थ र महत्व
- सेवा प्रवाह गर्ने निकायहरु
- सेवा प्रवाहको तरिका
- सेवा प्रवाहको माध्यम
- सेवा प्रदायकको भुमिका र दायित्व

८.६ सांगठनिक व्यवहारः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- महत्व
- सांगठनिक व्यवहारले संगठनको उद्देश्य प्राप्तिमा खेल्ने भूमिका

८.७ अंग्रेजी भाषाः (कक्षा संख्या ४)

- सामान्य अंग्रेजी वोलिचालि
- पत्र लेखन
- विदेशी सेवाग्राही लाई सेवाप्रवाहमा वोलिने अंग्रेजी

८.७ सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ तथा नियमावली,२०६५ (कक्षा संख्या १)

- ऐन नियमावलीका मुख्य मुख्य प्रावधानहरु
- निर्णयका तहहरु

८.९ सुचनाको हक सम्वन्धी ऐन, २०६३ तथा नियमावली,२०६४ (कक्षा संख्या १)

- सूचनाको वर्गीकरण
- स्वत प्रकाशन हुनुपर्ने सूचनाहरु
- सुचनाको हकको अनुगमन नियमनमा हुलाक कार्यालयलाई प्रत्यायोजित अधिकार

९. आर्थिक तथा जिन्सी व्यवस्थापनः

९.१ आर्थिक कार्यविधि तथा वितीय उतरदायित्व ऐन, २०७६ तथा नियमावली, २०७७ (कक्षा संख्या २)

- बजेट चक्र
- लेखा परीक्षण

- बेरुजु फर्छ्यौट
- घर भाडा संम्झौता
- लैङ्गिक उतरदायी बजेट

९.२ सार्वजनिक खरिद ऐन,२०६३ तथा नियमावली, २०६४ (कक्षा संख्या १)

- सार्वजनिक खरिद योजना
- सार्वजनिक निकायमा खरिद प्रकृया

९.३ भ्रमण खर्च, जिन्सी व्यवस्थापन र PAMS (कक्षा संख्या २)

- भ्रमण आदेश तथा दैनिक तथा भम्रण खर्च सम्बन्धी जानकारी
- खर्च हुने र नहुने सामानहरुको वारेमा जानकारी
- जिन्सी व्यवस्थापनको महत्व तथा प्रयोग हुने फारमहरु
- PAMS जानकारी तथा ध्यान दिनु पर्ने कुराहरु

९.४ हुलाकको राजस्व र यसको श्रेस्ता प्रणालीः (कक्षा संख्या १)

- हुलाकमा प्राप्त हुने राजश्व तथा श्रेस्ताको वारेमा जानकारी

१०. स्वास्थ्य जीवन शैलीः

१०.१ स्वास्थ्य जीवन शैलीः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- स्वस्थ जीवनको आधार र महत्व
- जीवनलाई स्वस्थ बनाउने तरिकाहरु ।

१०.२ तनाव व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- अवधारणा तथा अवस्था
- तनावका किसिमहरु

- तनावका तहहरु तथा यसले पार्ने असरहरु
- तनाव व्यवस्थापन तरिका

१०.३ योग, ध्यान र शारिरीक अभ्यासः (कक्षा संख्या २)

- ध्यान र योगाको परिचय
- महत्व
- योगा गर्दा ध्यानदिनुपर्ने कुराहरु
- कार्यस्थलमा गर्न सकिने योगाभ्यास

११. सुशासन र नैतिकता प्रवर्द्धनः

११.१ नैतिकता र सदाचार प्रवर्द्धनः (कक्षा संख्या १)

- अवधारणा तथा अवस्था
- समस्या तथा चुनौती
- अवसर
- समाधानका उपाय

११.२ अख्तियार दुरुप्रयोग अनुसन्धान आयोग तथा सर्तकता केन्द्रः (कक्षा संख्या १)

- संस्थाको परिचय, काम, कर्तव्य र अधिकार
- सुशासन र भ्रष्टाचार नियन्त्रणमा भुमिका

११.३ सार्वजनिक जवाफदेहिता र उतरदायित्वः (कक्षा संख्या १)

- अवधारणा तथा अवस्था
- समस्या तथा चुनौती
- अवसर
- समाधानका उपाय

१२. नेपालको शासन प्रणालीः

१२.१ नेपालको संविधानः (कक्षा संख्या २)

- मुख्य विशेषताहरु एवं प्रावधानहरु
- मौलिक हक
- संबैधानिक अंगहरु
- तीन तहको अधिकार सूची

१२.२ संघ, प्रदेश र स्थानीय तहबीचको अन्तरसम्बन्धः (कक्षा संख्या १)

- राजनैतिक अन्तरसम्बन्ध
- वित्तिय अन्तरसम्बन्ध
- प्रशासनिक अन्तर सम्बन्ध

१३. राष्ट्रिय नीति तथा आवधिक योजनाः (कक्षा संख्या २)

- राष्ट्रिय नीति तर्जुमा प्रक्रिया
- नीति र ऐन कानुन विचको सम्बन्ध
- चालु आवधिक योजना वारेमा जानकारी

१४. व्यवस्थापनः

१४.१ द्वन्द्व व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- द्धन्द्धका प्रकारहरु
- द्धन्द्ध सिर्जना हुनुका कारणहरु
- द्धन्द्ध समाधानका उपाय

१४.२ परिवर्तन व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- समस्या तथा चुनौती
- अवसर
- समाधानका उपाय

१४.३ समय व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- व्यक्तिगत तथा कार्यालयगत समय व्यवस्थापनका
- समाधानका उपाय

१४.४ नेपालमा विपद व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- विपद प्रकार
- विपद चरणहरु
- नेपालमा विपद व्यवस्थापनको अवस्था

१४.५ विविधता व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- यसको आवश्यकता
- नेपालमा विविधता व्यवस्थापन गर्न गरिएका प्रयासहरु

१५. समसमायिक विषयहरुः

१५.१ लैगिंक समता, समानता, सशक्तिकरण र कार्यस्थलमा हुने यौनजन्य हिंसा निवारण एवं नियन्त्रणः (कक्षा संख्या १)

- लैगिंक र लैगिंकताको परिचय
- समानता र समताको जानकारी
- लैगिंक सवालहरु
- लैगिंक समानताका सिद्धान्तहरु
- कानूनी र संस्थागत व्यवस्थाहरु
- लैगिंक सशक्तिकरणका उपायहरु

१५.२ समाजिक न्याय र समाजिक सुरक्षाः (कक्षा संख्या १)

- अवधारणा तथा अवस्था
- समस्या तथा चुनौती
- अवसर
- समाधानका उपाय

१५.३ दिगो विकास र नेपालको अभ्यासः (कक्षा संख्या १)

- अवधारणा तथा सिद्धान्त
- समस्या तथा चुनौती
- अवसर
- समाधानका उपाय

१५.४ जलवायु परिवर्तनः (कक्षा संख्या २)

- कारण, असर/प्रभाव, परिणाम
- जलवायु परिवर्तन र नेपालको भूमिका
- जलवायु परिवर्तन र विपद
- जलवायु परिवर्तन र अर्थतन्त्रमा परेको असर

१५.५ अल्प विकसित मुलुकबाट विकासोन्मुख मुलुकमा स्तोरोन्नतिः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- स्तोरोन्नति का आधार
- यसबाट हुनसक्ने फाईदा र घाटा
- स्तोरोन्नतिका लागि नेपालको तयारी

१५.६ स्थानिय तहमा विकास निर्माण र सेवा प्रवाहः (कक्षा संख्या १)

- स्थानीय तहको विकास निर्माण र सेवा प्रवाहमा भूमिका
- अवस्था
- सुधारका लागि गर्नुपर्ने पहल

१५.७ समावेशी विकास र वर्तमान अवस्थाः (कक्षा संख्या १)

- समावेशी विकासको परिचय
- नेपालमा हासिल गरेका उपलब्धि
- गर्नु पर्ने सुधार

१५.८ सामाजिक सञ्जालको प्रयोगः (कक्षा संख्या १)

- सामाजिक सञ्जालको उपयोग र व्यवस्थापन

१५.९ साईवर सुरक्षाः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- विद्यमान अवस्था
- महत्व
- साईवर सुरक्षाका लागि गर्नुपर्ने कार्य

१६. अतिरिक्त कृयाकलापः (कक्षा संख्या ९)

१७. अवलोकन तथा भ्रमणः (कक्षा संख्या ८)

- गोश्वरा तथा अन्य सम्वन्धित निकायको भ्रमण

१८. प्रतिवेदन लेखन सीपः (कक्षा संख्या २)

१९. प्रतिवेदन प्रस्तुतिकरण सीपः (कक्षा संख्या २)

२०. प्रतिवेदन तयारीः (कक्षा संख्या ८)

२१. प्रतिवेदन प्रस्तुतीकरणः (कक्षा संख्या ८)

<u>प्रशिक्षक प्रशिक्षण/तालिम (TOT) सम्बन्धि प्रशिक्षण पाठ्यक्रम</u>

(कार्यदिन ३)

१. पृष्ठभुमीः

प्रशिक्षक प्रशिक्षण अवधारणा एक विशेषज्ञ प्रशिक्षण मोडेल हो। यसले अनुभवी प्रशिक्षकहरूलाई प्रभावकारी रूपमा प्रशिक्षण दिनको लागि आवश्यक सीप र ज्ञान प्रदान गर्ने गर्दछ। यसले प्रशिक्षकहरुलाई प्रशिक्षण प्रयासहरूमा गुणात्मक वृद्धि गर्ने, प्रशिक्षण गर्न सिकाउने, ज्ञान र सीप संगठन वा समुदायमा प्रभावकारी बनाउन सुनिश्चित गर्दछ।

प्रशिक्षक प्रशिक्षण कार्यक्रमहरूमा मुख्यत उन्नत प्रशिक्षण प्रविधिहरू, वयस्क शिक्षण सिद्धान्तहरू, पाठ्यक्रम विकास, मूल्याङ्कन विधिहरू, र सहजीकरण सीपहरू समावेश हुन्छन्। प्रशिक्षकहरूले यसबाट विषय वस्तुको ज्ञान मात्र नभइ अरुलाई प्रभावकारी रूपमा कसरी सिकाउने भनेर पनि सिक्छन्। प्रशिक्षक प्रशिक्षण कार्यक्रमका सहभागीहरू प्रायः कुनै विशिष्ट क्षेत्रमा विशेषज्ञता प्रदर्शित गरेका र अन्यलाई सिकाउन र परामर्श दिन सक्ने ज्ञान र क्षमता भएका हुन्छ।

तसर्थ हुलाक प्रशिक्षण केन्द्रवाट सञ्चालन हुने तालिम कार्यक्रमलाई गुणस्तरिय, प्रभावकारी, नतिजामुखी र उदेश्यमुखी वनाउन मुख्य प्रशिक्षक र प्रशिक्षक लगायत स्रोत व्यक्तिहरुलाई यस प्रशिक्षण केन्द्र मार्फत प्रशिक्षक प्रशिक्षण सम्बन्धी तालिम प्रदान गर्ने उद्धेश्यले यस कार्यक्रमको संयोजन हुलाक प्रशिक्षण केन्द्रले गरेको छ।

२. प्रशिक्षणका उद्देश्यः

- प्रशिक्षकलाई आवश्यक ज्ञान, सीप र क्षमता प्रदान गर्न,
- प्रशिक्षकलाई नयाँ प्रविधि, पद्धति र कार्य वातावरण अनुकूल प्रशिक्षण गर्न सक्षम बनाउन।
- प्रशिक्षकलाई समस्या समाधान गर्न, संचार वा समन्वय गर्न र समुह कार्यलाई प्रोत्साहन गर्न,
- अभ्यास र सकारात्मक सोच मार्फत प्रशिक्षकहरूमा आत्मविश्वास निर्माण गर्न,
- प्रशिक्षकलाई उत्प्रेरित बनाउन,
- निरन्तर सिकाइ, असल अभ्यास र व्यवहारिक ज्ञान सिकाउन,

- प्रशिक्षकहरुमा नेतृत्व गुणहरू र परामर्श कौशल विकास गर्न,

३. प्रशिक्षण अवधिः

- प्रशिक्षणको अवधी ३ दिन,
- कक्षा सत्र १२ वटा र
- कक्षा सत्र ९० मिनेटको हुनेछ।

४. प्रशिक्षण सामाग्रीः

- ऐन नियमहरू र परिपत्रहरू
- अग्रलेखहरू
- सैद्धान्तिक
- ऐन कानुन

५.प्रशिक्षण साधनः

- Power Point Presentation
- OVER HEAD PROJECTOR
- WHITE BOARD / MARKER
- FLIP CHART BOARD
- TV/VEDEO
- SLIDE PROJECTOR

६.प्रशिक्षण विधीः

- व्याख्यान
- छलफल
- मामिला अध्ययन
- अवलोकन भ्रमण

७. उपलब्धी :

यस प्रशिक्षणको समाप्ति पछि प्रत्येक सहभागी प्रशिक्षकहरु आफ्नो ज्ञान सीप र क्षमता हासिल गर्दै प्रशिक्षणको लागि सक्षम हुनेछन्। प्रशिक्षार्थीहरु नयाँ प्रविधि, पद्धति र कार्य वातावरणसँग परिचित भई प्रशिक्षकहरुमा नेतृत्वको विकासको साथै प्रशिक्षण कार्यमा निरन्तरता दिने विश्वास लिइएको छ।

८. पाठ्यक्रमः

1. सैद्धान्तिक विषयवस्तुः

१.१ वयस्क सिकाई सिद्धान्तहरू (Adult learning principles) (कक्षा सख्या १)

- परिचय, भुमिका र आवश्यकता
- सिकाई सिद्धान्तहरुको जानकारी
- यसको व्यवहारिक प्रयोग

१.२ प्रशिक्षण विधिहरू (Training methods) (कक्षा सख्या १)

- प्रशिक्षकमा हुनु पर्ने गुण तथा सीपहरु
- प्रशिक्षण विधिहरु (प्रवचन, प्रश्नोउत्तर, अन्तरक्रिया आदि)
- समुह छलफल,
- घटना अध्ययन र विश्लेषण

१.३ प्रस्तुति सीप (Presentation skills) (कक्षा सख्या १)

- विषयवस्तुको डिजाइन
- प्रस्तुतिकरणको तरिका
- प्रस्तुतिकरणको ढाँचा
- प्रस्तुतिकरणको विधि
- प्रस्तुतकर्ताको गुण एवम् सीपहरु

१.४ सहजीकरण सीप (Facilitation skills) (कक्षा सख्या १)

- सहजीकर्ताको तयारी
- सहजीकरणका विधि
- सहजीकरणका चरणहरु (पुनरावलोकन, पूर्वावलोकन, प्रस्तुतीकरण, मूल्यांकन र संक्षेपीकरण)

१.५ प्रशिक्षण/तालिम व्यवस्थापन (Training management) (कक्षा सख्या १)

- प्रशिक्षणको उद्देश्य एवम् आवश्यकता
- प्रशिक्षण सामग्रीहरुको प्रयोग एवम् व्यवस्थापन
- समय व्यवस्थापन
- कार्यतालिका
- प्रशिक्षण केन्द्रको कार्यस्थल एवम् वातावरण

१.६ प्रशिक्षण मूल्याङ्कन (Training evaluation) र प्रशिक्षण रिपोर्ट लेखन (कक्षा सख्या १)

- सहभागिको पूर्व र अन्तिम परीक्षा
- तालिमको मूल्याँकन
- प्रशिक्षकको आचारसंहिता
- प्रतिवेदन लेखन सीप
- प्रतिवेदन तयारी
- प्रस्तुतीकरण सीप

१.७ प्रस्तुति व्यवहारिक अभ्यास (कक्षा सख्या २)

१.८पेशा तथा निजी जीवन व्यवस्थापनका तरिका (आध्यात्मिक कक्षा) (कक्षा सख्या १)

- उत्प्रेरणा र तनाव व्यवस्थापन
- योग ध्यान र शारिरीक अभ्यास
- स्वस्थ जीवनको आधार र महत्व
- जीवनलाई स्वस्थ बनाउने तरिकाहरु

२.हुलाकसँग सम्बन्धित विषयबस्तुः

२.१ हुलाकको संगठन संरचना, विद्यमान कानुनी व्यवस्था (कक्षा सख्या १)

- हुलाक सेवाको परिचय र विकासक्रम
- संगठन संरचना
- हुलाक सेवाको भुमिका र महत्व
- विद्यमान कानुनी व्यवस्था
- वर्तमान समस्या तथा समाधानका उपायहरु

२.२ अन्तराष्ट्रिय हुलाकसँग नेपाल हुलाकको सम्बन्ध (कक्षा सख्या १)

- अन्तराष्ट्रिय हुलाकको सामान्य जानकारी
- नेपालमा यसको प्रयोगको अवस्था
- अन्तराष्ट्रिय हुलाकसँग नेपाल हुलाकको सम्वन्ध

२.३ एजेन्सी सेवा (कक्षा सख्या १)

- लोककल्याणकारी विज्ञापन
- हुलाक कार्यालयले प्रदान गर्ने एजेन्सी सेवाको जानकारी र प्रयोगको अवस्था

हल्कारा/ हुलाकी उत्प्रेरक सम्बन्धी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम

(कार्यदिन ३)

१. पृष्ठभूमिः-

हुलाक सेवा विभाग एवम् मातहतका निकायका कार्यालयमा कार्यरत हल्कारा एवम् हुलाकी कर्मचारीहरुको कामलाई संघिय संरचना तथा सूचना प्रविधिको प्रयोग अनुरुप हुलाक सेवाको गुणस्तरमा सुधार ल्याउनु यो प्रशिक्षणको उद्देश्य रहेको छ। हुलाक सेवा अन्तर्गत मुख्य अङ्गको रुपमा रहेका चिठ्ठी पत्र वितरण तथा डाँक ढुवानी सम्बन्धी काम गर्ने श्रेणी विहीन हल्कारा/हुलाकी कर्मचारीहरुको ज्ञान, सीप र दक्षतामा सुधार ल्याउन यो तालिम सहयोगी हुनेछ। वर्तमान उपलब्ध अवसर र सभावनाहरुलाई अधिकत्तम उपयोग गर्न यो तालिम उत्पेरक हुनेछ।यो तालिममा समावेश गरिएका पाठ्यक्रमहरु हुलाक प्रक्षिक्षण केन्द्र मार्फत सहभागीहरुलाई प्रदान गरिनेछ।

तसर्थ हुलाक सेवा अन्तर्गतका सेवालाई गुणस्तरिय, प्रभावकारी, नतिजामुखी र उदेश्यमुखी वनाउन चिठ्ठी पत्र वितरण तथा डाँक ढुवानी सम्बन्धी काम गर्ने श्रेणी विहीन हल्कारा/हुलाकी कर्मचारीहरुको ज्ञान, सीप र दक्षतामा सुधार एवम् वृद्धि गर्नका लागि यो तालिम हुलाक प्रशिक्षण केन्द्रले सचालन गर्दै आइरहेको छ।

२. प्रशिक्षणको उद्देश्यः-

- हुलाक सेवाद्धारा सञ्चालन गरिएका सेवाहरुको बारे जानकारी दिलाउनु,
- काम प्रति सदा उत्प्रेरित, जिम्मेवार र लगनशील बनाउनु,
- प्रभावकारी वितरण तथा डाँक ढुवारी सेवा सञ्चालन गर्न सक्षम हल्कारा/ हुलाकी तयार गर्ने,
- हुलाकमा प्रयोग हुने फारमको बारेमा जानकारी दिने,
- कार्यालय व्यवस्थापनको विषयमा जानकारी गराउने,
- हुलाकमा टिकट व्यवस्थापन, सूचना प्रविधि प्रयोग सम्बन्धी सिपको विकास गर्ने ।

३. प्रशिक्षणको अवधीः

- प्रशिक्षणको अवधी ३ दिन,
- कक्षा सत्र १२ वटा र

- कक्षा सत्र ९० मिनेटको हुनेछ।

४. प्रशिक्षण सामाग्रीः

- ऐन/नियम
- परिपत्र
- अग्रलेखहरु
- फारम तथा श्रेस्ताहरु

५. प्रशिक्षण साधनः

- Power Point Presentation
- OVER HEAD PROJECTOR
- WHITE BOARD / MARKER
- FLIP CHART BOARD
- TV/VEDEO
- SLIDE PROJECTOR

६. प्रशिक्षण विधीः

- व्याख्यान
- छलफल
- मामिला अध्ययन
- अवलोकन भ्रमण
- प्रायोगिक कक्षाहरु

७. उपलब्धी

यस प्रशिक्षणको समाप्ति पछि प्रत्येक सहभागीहरु आ-आफ्नो ज्ञान सीप र क्षमता वृद्धि हुनेछ। सहभागीहरुले आफ्नो कार्यसम्पादनमा थप गतिशिलता आउनेछ।कर्मचारीमा सकारात्मक भावनाको विकास र जिम्मेवारीवोध हुनेछ। सेवालाई सरल र छिटो छरितो एवम् गुणस्तरीय बनाउन सहयोग पुग्नेछ। सेवा प्रवाहमा सुधार आई नागरिकमा हुलाक सेवा प्रति विश्वसनियता वढनेछ।

८. पाठ्यक्रमः

१. नेपालमा हुलाक सेवाको सामान्य जानकारी (कक्षा संख्या १)

- नेपालमा हुलाकको विकासक्रम
- हुलाक सेवा विभागको सामान्य जानकारी
- गोश्वार र क्षेत्रिय निर्देशानलय जिल्ला हुलाक तथा पालिका हुलाकको सामान्य जानकारी
- हुलाक सम्बन्धी कानूनको सामान्य जानकारी (हुलाक ऐन २०१९ र नियमावली २०२०)
- हुलाक शव्दावली

२. हुलाक प्रदत सेवाको सामान्य जानकारी (कक्षा संख्या १)

- चिठीपत्र
- नमुना तथा साना प्याकेट,
- पुलिन्दा,
- POST BOX,
- रजिष्ट्री सेवा
- EMS सेवा-आन्तरिक र वाह्य

३. हुलाक वस्तुको दर्ता संकलन छटनी र चलानी प्रक्रिया (कक्षा संख्या २)

- हुलाक वस्तु संकलन प्रक्रिया
- हुलाक वस्तुको छटनी विधिहरु
- छटनी प्रक्रियामा संलग्न कर्मचारीको काम,कर्तव्य अधिकार
- चलानी हुने माध्यमहरु
- चलानी गर्दा ध्यानदिनु पर्ने कुराहरु
- चलानी गर्दा तयार गर्नु पर्ने सूचीबारे जानकारी

४. डाँक रेखा र विट विभाजन (कक्षा संख्या १)

- डाँक रेखाको आवश्यकता,महत्व

- डाँक रेखाको वर्तमान अवस्था
- डाँक रेखा निर्धारणका आधारहरु
- विट विभाजनको परिचय तथा विट विभाजन गर्दा ध्यान दिनु पर्ने कुराहरु
- विट विभाजनको महत्व,आवश्यकता,

५. हुलाक वस्तुको सोधपुछ र क्षतिपूर्ति प्रक्रिया (कक्षा संख्या १)

- हुलाक वस्तुको खोजी
- सोधपुछको तरिका र प्रकिया
- हुलाक वस्तु हराउने कारण र सम्भावित ठाउँहरु
- क्षतिपूर्तिको शर्त, सीमा तथा प्रकृयाको वारेमा जानकारी

६. हुलाकमा प्रयोग हुने मुख्य फारामहरुः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक फारमहरुको परिचय
- हुलाक फारमहरुको प्रयोग विधि
- C2 फारमहरु भर्ने तरिका

७. हुलाक अपराध तथा सजाँयः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक अपराधको परिभाषा
- हुलाकमा हुन सक्ने अपराधहरु
- हुलाक अपराधका कारणहरु
- हुलाक अपराध नियन्त्रणका उपायहरु र कर्मचारीको भूमिका
- हुलाक अपराधमा हुने सजाय व्यवस्था

८. हुलाक सेवामा सूचना प्रविधिको सामान्य जानकारी (कक्षा संख्या १)

- PITS (Postal Internal Tracking System) सामान्य जानकारी
- IPS.post , CDS. Post समान्य जानकारी
- Google Maps प्रयोग गर्ने तरिका

- हुलाक कार्यालयको Websiteका सूचना हेर्ने तरिका
- सामाजिक सञ्जाल तथा प्रयोग

९. हल्कारा हुलाकीको (कक्षा संख्या १)

- काम, कर्तव्य, अधिकार
- पदिय आचारण
- सेवा सुविधा
- विदाहरु

१०. कार्यालय व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- पत्र लेखन
- दर्ता तथा चलानी
- अभिलेख व्यस्थापन

११. स्वास्थ्य जीवन शैलीः (कक्षा संख्या १)

- तनाव व्यवस्थापन
- स्वस्थ जीवनको आधार र महत्व
- जीवनलाई स्वस्थ बनाउने तरिकाहरु ।

<u>काउन्टर तथा डाँक व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम</u>

(कार्यदिन ४)

1. पृष्ठभूमीः

हुलाक सेवा विभाग एवम् मातहतका कार्यालयमा कार्यरत काउन्टर तथा डाँक व्यवस्थापनमा संलग्न खरिदार तथा नायवसुब्बा सरहका कर्मचारीहरुको कामलाई प्रभावकारी बनाउन, सूचना प्रविधिको प्रयोग अनुरुप हुलाक सेवाको गुणस्तरमा सुधार ल्याउन, चिठ्ठी पत्रको ढुवानी र वितरण कार्यको गुणस्तर वढाउन यो प्रशिक्षणको उद्देश्य रहेको छ। हुलाक कार्यालयमा सेवाग्राहीको सम्पर्क विन्दुको रुपमा काउन्टर शाखा रहेको हुन्छ। हुलाक सेवा अन्तर्गत मुख्य अङ्गको रुपमा रहेका चिठ्ठी पत्र वितरण तथा डाँक ढुवानी सम्बन्धी काम गर्ने खरिदार तथा नायवसुब्बा सरहका कर्मचारीको ज्ञान, सीप र दक्षतामा सुधार ल्याउन यो तालिम आवश्यक रहेको छ।

तसर्थ हुलाक सेवा अन्तर्गतका सेवालाई गुणस्तरिय, प्रभावकारी, नतिजामुखी र उद्देश्यमुखी वनाउन काउन्टर तथा डाँक व्यवस्थापनमा संलग्न खरिदार तथा नायवसुब्बा सरहका कर्मचारीलाई काउन्टर तथा डाँक व्यवस्थापन सम्बन्धि कार्यमा ज्ञान तथा सिपको विकास गर्नका लागि यो तालिम हुलाक प्रशिक्षण केन्द्रले सचालन गर्दै आइरहेको छ।

2. प्रशिक्षणको उद्देश्यः

- हुलाक सेवाद्धारा सञ्चालन गरिएका सेवाहरु बारे जानकारी प्रदान गर्ने,
- हुलाक वस्तुको दर्ता ,संकलन, छटनी, चलानी सम्बन्धि सिपको विकास गर्ने,
- हुलाक अपराध तथा सजाय सम्बन्धी जानकारी दिने,
- हुलाकमा प्रयोग हुने फारमको बारेमा जानकारी दिने,
- हुलाकमा टिकट व्यवस्थापन, सूचना प्रविधि प्रयोग सम्बन्धी सिप विकास गर्ने ।

3. प्रशिक्षणको अवधीः

- प्रशिक्षणको अवधी ४ दिन,
- कक्षा सत्र १६ वटा र

- कक्षा सत्र ९० मिनेटको हुनेछ।

4. प्रशिक्षण सामाग्रीः

- ऐन/नियम
- परिपत्र
- अग्रलेखहरु
- फारम तथा श्रेस्ताहरु

5. प्रशिक्षण साधनः

- Power Point Presentation
- OVER HEAD PROJECTOR
- WHITE BOARD / MARKER
- FLIP CHART BOARD
- TV/VEDEO
- SLIDE PROJECTOR

6. प्रशिक्षण विधीः

- व्याख्यान
- छलफल
- अवलोकन भ्रमण
- प्रायोगिक कक्षाहरु

7. उपलब्धीः

यस प्रशिक्षणको समाप्ति पछि प्रत्येक सहभागीहरुको आ-आफ्नो ज्ञान, सीप र क्षमता वृद्धि हुनेछ। सहभागीहरुले आफ्नो कार्यसम्पादनमा थप गतिशिलता आउनेछ।कर्मचारीमा सकारात्मक भावनाको विकास र जिम्मेवारीवोध हुनेछ। सेवा प्रवाहमा सुधार आई नागरिकमा हुलाक सेवा प्रति विश्वसनियता वढनेछ।

४. **पाठ्यक्रमः**

१. हुलाक सेवाको सामान्य जानकारी (कक्षा संख्या १)

- नेपालमा हुलाकको विकासक्रम
- हुलाक सेवा विभागको काम, कर्तव्य र अधिकार
- गोश्वारा, हुलाक निर्देशनालय, जिल्ला हुलाक तथा पालिका हुलाकको सामान्य जानकारी
- हुलाक सम्बन्ध कानुनको सामान्य जानकारी
- चलन चल्तिका हुलाक शव्दावलीहरु

२. हुलाक प्रदत सेवा आधारभुत सेवा र व्यवसायिक सेवा (कक्षा संख्या १)

- चिठीपत्र
- नमुना तथा साना प्याकेट,
- पुलिन्दा,
- POST BOX,
- रजिष्ट्री सेवा
- EMS सेवा-आन्तरिक र वाह्य
- एजेन्सी सेवा

३. हुलाक वस्तुको दर्ता संकलन, छटनी, चलानी प्रक्रिया (कक्षा संख्या २)

- हुलाक बस्तुको दर्ता तथा संकलन विधिहरु
- हुलाक वस्तुको छटनी विधिहरु
- छटनी प्रक्रियामा संलग्न कर्मचारीको काम,कर्तव्य अधिकार
- चलानी हुने माध्यमहरु
- चलानी गर्दा ध्यानदिनु पर्ने कुराहरु
- चलानी गर्दा तयार गर्नु पर्ने सूचीबारे जानकारी

- ड्यूमेल र छटनी सूची तयार गर्ने कार्यविधि
- विनिमय हुलाकको काम कर्तव्य र अधिकार

४. हुलाक वस्तुको सोधपुछ र क्षतिपूर्ति प्रक्रियाः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक वस्तुको खोजी
- सोधपुछको तरिका र प्रकृया
- हुलाक वस्तु हराउने कारण र सम्भावित ठाउँहरु
- क्षतिपूर्तिको शर्त, सीमा तथा प्रकृयाको वारेमा जानकारी
- हुलाक बस्तुको फछ्यौट प्रक्रिया र भुलचुक जनाउने (Error Note)

५. हुलाक अपराध तथा सजाँयः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक अपराधको परिभाषा
- हुलाकमा हुन सक्ने अपराधहरु
- हुलाक अपराधका कारणहरु
- हुलाक अपराध नियन्त्रणका उपायहरु र कर्मचारीको भूमिका
- हुलाक अपराधमा हुने सजाय व्यवस्था

६. हुलाकमा प्रयोग हुने मुख्य फारामहरुः (कक्षा संख्या १)

- हुलाक फारमहरुको परिचय
- हुलाक फारमहरुको प्रयोग विधि
- C1,c2,c3, उग्राति फारम, लगायत अन्य महत्वपूर्ण फारमहरु
- भुलचुक जनाउने फाराम
- रजिष्टरी रोजनामा र अन्य फारमहरु

७. हुलाक काउन्टर उपयोग (कक्षा संख्या १)

- काउन्टरमा हुनु पर्ने आधारभुत पूर्वाधारहरु
- काउन्टरका कर्मचारीको सेवाग्राही सगँको सम्बन्ध
- काउन्टरमा काम गर्ने कर्मचारीले ध्यान दिनुपर्ने कुराहरु
- हुलाक शुल्कको जानकारी

८. टिकट व्यस्थापन (कक्षा संख्या १)

- टिकट आम्दानी
- टिकट विक्री
- राजश्व संकलन तथा दाखिला
- अभिलेख

९. सूचना प्रविधिको प्रयोग (कक्षा संख्या १)

- PITS (Postal Internal Tracking System) सामान्य जानकारी तथा प्रयोग
- Express Mail Service(EMS), CDS. Post सामान्य जानकारी
- PTMS(Postal Ticket Management System), Personnel Information System (PIS) को सामान्य जानकारी

१०. कर्मचारी प्रशासनः (कक्षा संख्या १)

- निजामती सेवा ऐनमा भएका व्यवस्थाहरु
- नियुक्ति , सरुवा
- का.स.मु. व्यवस्थापन
- बढुवा
- अवकाश
- आचरण, अनुशासन

- विभागीय कारवाही र सजाय

११. कार्य्ालय व्यवस्थापन (कक्षा संख्या १)

- पत्र लेखन
- दर्ता तथा चलानी
- फाईलिङ
- अभिलेख व्यस्थापन

१२. स्वास्थ्य जीवन शैलीः (कक्षा संख्या १)

- तनाव व्यवस्थापन
- स्वस्थ जीवनको आधार र महत्व
- जीवनलाई स्वस्थ बनाउने तरिकाहरु ।

१३. समय व्यवस्थापनः (कक्षा संख्या १)

- परिचय
- व्यक्तिगत तथा कार्यालयगत समय व्यवस्थापनका तरिका
- समय व्यवस्थापनका समस्या

१४. उत्प्रेरणा तथा मनोवलः (कक्षा संख्या १)

- अर्थ र महत्व
- उप्रेरणाका स्रोतहरु
- निजामति सेवामा उत्प्रेरणा तथा मनोवलका सम्बन्धमा भएका व्यवस्थाहरु
- सेवा प्रवाहमा मनोवलको भूमिका

१५.स्थलगत अवलोकन तथा शिक्षण (कक्षा संख्या २)

<u>सफ्टवेयर तथा सूचना प्रविधि सम्बन्धी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम</u>

(कार्यदिन ६)

1. पृष्ठभूमीः

हुलाक सेवा विभाग एवम् मातहतका निकायमा कार्यरत कर्मचारीहरुको कामलाई प्रभावकारी बनाउन, सूचना प्रविधिको प्रयोग अनुरुप हुलाक सेवाको गुणस्तरमा सुधार ल्याउन, चिठ्ठी पत्रको ढुवानी र वितरण कार्यको गुणस्तर वढाउन कार्यरत कर्मचारीहरुलाई सफ्टवेयर तथा सूचना प्रविधि सम्बन्धी ६ दिने प्रशिक्षण गर्ने उद्देश्यले यो पाठ्यक्रम निमार्ण गरिएको हो । हुलाक सेवा अन्तर्गत मुख्य अङ्गको रुपमा रहेका चिठ्ठी पत्र वितरण तथा डाँक ढुवानी सम्बन्धी कामलाई सफ्टवेयर तथा सूचना प्रविधिसँग आवद्ध गराई हुलाकबाट प्रदान गरिने सेवालाई सरल र छिटो छरितो एवम् गुणस्तरीय बनाउन यो तालिमको महत्वपूर्ण भूमिका रहनेछ।

तसर्थ हुलाकबाट प्रदान गरिने सेवालाई गुणस्तरिय, प्रभावकारी, नतिजामुखी र उद्देश्यमुखी वनाउन कार्यरत कर्मचारीलाई सफ्टवेर तथा सूचना प्रविधि सम्बन्धि अभ्यास एवम् व्यवहारिक ज्ञान तथा सिपको विकास गर्नका लागि हुलाक प्रशिक्षण केन्द्रबाट " **सफ्टवेयर तथा सूचना प्रविधि सम्बन्धी तालिम**" कार्यक्रम संचालन गर्न आवश्यक रहेको छ ।

2. प्रशिक्षणको उद्देश्यः

- कर्मचारीहरुलाई कम्प्युटर सम्बन्धि सामान्य जानकारी गराउनु,
- हुलाकमा प्रयोग हुने सफ्टवेयरको बारेमा जानकारी दिनु,
- हुलाक सेवाका क्षेत्रमा आएका नविन प्रविधिको बारेमा जानकारी दिनु,
- हुलाक सेवामा कार्यरत जनशक्तिलाई आधुनिकीकरण र यान्त्रिकरणसँग परिचित गराउनु,
- कर्मचारीको सीप दक्षता र क्षमता अभिवृद्धि गर्नु,
- सूचना प्रविधि प्रयोग सम्बन्धी सिपको विकास गर्ने ।

3. प्रशिक्षणको अवधीः

- प्रशिक्षणको अवधी ६ दिन,
- कक्षा सत्र २४ वटा र
- कक्षा सत्र ९० मिनेटको हुनेछ।

4. प्रशिक्षण सामाग्रीः

- ऐन/नियम
- परिपत्र
- सैद्धान्तिक विषयहरु
- सफ्टवेयरको डेमो

5. प्रशिक्षण साधनः

- Power Point Presentation
- OVER HEAD PROJECTOR
- WHITE BOARD / MARKER
- FLIP CHART BOARD
- TV/VEDEO
- SLIDE PROJECTOR
- Computer, Laptop

6. प्रशिक्षण विधीः

- व्याख्यान
- छलफल
- प्रायोगिक कक्षाहरु
- अवलोकन भ्रमण

7. उपलब्धीः

यस प्रशिक्षणको समाप्ति पछि सहभागीहरुको सूचना, प्रविधि एवम् सफ्टवेयरको क्षेत्रमा ज्ञान, सीप र क्षमता वृद्धि हुनेछ। सहभागीहरुको आफ्नो कार्यसम्पादनमा सूचना प्रविधिलाई प्रयोगमा ल्याउनेछन्।कर्मचारीमा

सकारात्मक भावनाको विकास र जिम्मेवारीवोध हुनेछ। सेवालाई सरल र छिटो छरितो एवम् गुणस्तरीय बनाउन सहयोग पुग्नेछ। सेवा प्रवाहमा सुधार आई नागरिकमा हुलाक सेवा प्रति विश्वसनियता वढनेछ।

8. **पाठ्यक्रमः**

१. कम्प्युटर सम्बन्धि सामान्य जानकारी (कक्षा संख्या ४)

- कम्प्युटर अपरेटिक सिस्टमको परिचय, (Introduction to operating system)
- ईमेल र ईन्टरनेटको प्रयोग, (Usages of email, internet)
- प्रिन्टर सेटअप, पेज सेटअप, (Printer setup, page setup)
- सामाजिक सञ्चाल सम्बन्धि जानकारी, (overview of social media)
- कम्प्युटरको सुरक्षीत प्रयोग, साईबर सुरक्षा सम्बन्धि सामान्य जानकारी (Secure use of computer, General overview of cyber security)

२. Postal Internal Tracking System (PITS) पाठ्यक्रम (कक्षा संख्या ८)

२.१ PITS सामान्य जानकारी

- प्रणालीको परिचय (System introduction)
- मार्गदर्शनको संगठन

२.२ PITS प्रणाली संरचना (PITS Structure)

२.३ प्रणाली सूची/ विधि (सेटअप)

२.४ विधि (Setup)

- प्रयोगकर्ता भूमिका (user roles)
- प्रयोगकर्ताहरु (users)
- अर्गनाइजेसन (Organization)
- डिपार्टमेन्ट (Department)

२.५ काउन्टर दर्ता (Counter Entry)

- दर्ता (entry)

- दैनिःक प्रतिवेदन (daily report)
- प्रतिवेदन सारांश (summary report)

२.६ मेल प्रेषण (mail center)

- प्रेषण (Dispatch)
- क्रम संख्या (Serial Number)
- मेल सुची (Mail List)

२.७ विनिमय कार्यालय

- रिसेप्टेकल प्राप्त (Receive Receptacle)
- रिसेप्टेकल डिपार्टमेन्टबाट प्राप्त (Receive receptacles from department)
- रिसेप्टेकल प्रेषण (Dispatch Receptacle)

२.८ Local Delivery

- वस्तुहरु प्राप्त (receive items)
- अर्को कार्यालय वस्तु पठाउन (send item to next office)
- स्थानिय वितरण कार्यालय(EMG) (Local delivery office EMG)
- रिसिभ आइटम फ्रम डिपार्टमेन्ट (Receive Items from department)
- हल्कारालाई हस्तान्तरण (Handover to Postman)
- वितरण प्रयास रेकर्ड (Record Attempted delivery)
- अन्तिम वितरण रेकर्ड (Record Final Delivery)
- सारांश प्रतिवेदन (Summary Report)

२.९ वस्तु जाँच (Item Inquiry)

३. ईन्टरनेशनल पोष्टल सर्भिस (International Postal Service) (कक्षा संख्या३)

४.१ ई.एम.एस (EMS)

४.१.१ आउटबाउन्ड (Outbound)

- आईटम (Items)
- डिस्प्याज् (Dispatch)

४.१.२ ईन्बाउन्ड (Inbound)

४.२ लेटर (Letter)

४.१.१ आउटबाउन्ड (outbound)

- लेटर (Letter)
- डिस्प्याज् (Dispatch)

४.१.१ ईन्बाउन्ड (Inbound)

४.३ पार्सल (Parcel)

- आउटबाउन्ड (Outbound)
- ईन्बाउन्ड (Inbound)

४.४ डोमेष्टिक प्रोसेसीङ् (Domestic Processing)

४.५ ट्र्याक एण्ड ट्रेस (Track and Trace)

५. हुलाक टिकट व्यवस्थापन प्रणाली (PTMS) (कक्षा संख्या ५)

५.१ आधारभूत विवरण

- कार्यालय विवरण
- प्रयोगकर्ता विवरण

५.२ टिकट सीमा

५.३ टिकट दाखिला प्रविष्टि

५.४ टिकट जारी/बिक्री प्रविष्टि

५.५ टिकट माग फारम

५.६ टिकट सम्पूर्ति/हस्तान्तरण

५.७ प्रतिवेदन

५.८ सेटिङ्हरु

६. कर्मचारी विवरण सूचना प्रणाली - (PIS)(कक्षा संख्या२)

६.१ आधारभूत विवरण

६.२ डाटा प्रविष्टि

६.३ प्रतिवेदनहरु

६.४ अन्य प्रयोग

६.५ सूचना तथा समाचार

७. स्थलगत भ्रमण/अवलोकन (कक्षा संख्या२)