

नागरिक मोबाईल एप्स सञ्चालन निर्देशिका, २०७६

प्रस्तावना: मोबाईल फोन, ट्याबलेट वा यस्तै किसिमको अन्य उपकरणको माध्यमबाट सरकारी निकायबाट नागरिकलाई प्रदान गरिने सेवा सहज, सरल र प्रभावकारी रूपमा वितरण हुने व्यवस्था गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नेपाल सरकारले यो निर्देशिका जारी गरेको छ ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस निर्देशिकाको नाम "नागरिक मोबाईल एप्स सञ्चालन निर्देशिका, २०७६" रहेको छ ।

(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

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

- (क) “अन्तर आबद्धता” भन्नाले नागरिक मोबाईल एप्सको प्रणाली र सेवा प्रदान गर्ने निकायका प्रणालीहरू बीच अन्तरआबद्धता कायम हुने गरी स्थापना भएको विद्युतीय सञ्चार सम्झनु पर्छ ।
- (ख) “एप्स प्रयोगकर्ता” भन्नाले सरकारी निकायले उपलब्ध गराएको सेवा प्राप्त गर्न यस निर्देशिका बमोजिम दर्ता भई नागरिक मोबाईल एप्सको प्रयोग गर्ने व्यक्ति सम्झनु पर्छ ।
- (ग) “कार्यालय” भन्नाले नेपाल सरकार, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय सम्झनु पर्छ ।
- (घ) “नागरिक मोबाईल एप्स” भन्नाले मोबाईलमा चल्ने र यस निर्देशिका बमोजिमका सेवा सञ्चालन हुने सफ्टवेयर प्रणाली सम्झनु पर्छ ।
- (ङ) “मोबाईल” भन्नाले नागरिक मोबाईल एप्स प्रयोग गर्न सकिने आई.एम.ई.आइ कोड नम्बर अङ्कित भई सीम प्रयोग हुने जुनसुकै किसिमको मोबाईल सम्झनु पर्छ र सो शब्दले त्यस्तो सीम प्रयोग हुने ट्याबलेट वा यस्तै किसिमको अन्य उपकरणलाई समेत जनाउँछ ।
- (च) “सीम” भन्नाले मोबाईल सेट वा यस्तै किसिमको उपकरणमा जडान गरी स्वर वा डाटाको माध्यमबाट दूरसञ्चार सेवा आदान प्रदान गर्न मिल्ने गरी दूरसञ्चार सेवा प्रदायक कम्पनीले बिक्री वा वितरण गरेको कार्ड वा चिप्स सम्झनु पर्छ ।
- (छ) “सेवा प्रदायक” भन्नाले नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत सेवा दिने निकाय सम्झनु पर्छ ।

- (ज) “वान टायम पासवर्ड (ओटीपी)” भन्नाले नागरिकले नागरिक मोबाईल एप्समा दर्ता गर्न आवेदन गर्दा एप्सको प्रणालीबाट मोबाईलमा आउने डायनामिक पिन नम्बर वा पासवर्ड सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२

नागरिक मोबाईल एप्समा दर्ता र सेवाका लागि आवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

३. नागरिक मोबाईल एप्समा दर्ताको लागि आवेदन: (१) नेपाली नागरिकले एप्स प्रयोगकर्ताको रूपमा नागरिक मोबाईल एप्समा दर्ता हुन आफ्नो नाममा प्राप्त गरेको सीम सहितको मोबाईलबाट सो एप्स मार्फत आवेदन दिन सक्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम आवेदन गर्दा आवेदकको मोबाईल फोनमा वान टायम पासवर्ड (ओटीपी) प्राप्त हुनेछ र सो वान टायम पासवर्ड (ओटीपी) नागरिक मोबाईल एप्समा प्राप्त हुने निर्देशन बमोजिम सम्बन्धित ठाउँमा प्रविष्ट गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको वान टायम पासवर्ड (ओटीपी) आवेदकको मोबाईल सेटमा नआएमा वा गलत वान टायम पासवर्ड (ओटीपी) प्रविष्ट भएमा आवेदकको दर्ता प्रक्रिया अघि बढाईने छैन र सोको जानकारी आवेदकलाई गराईनेछ ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम प्राप्त वान टायम पासवर्ड (ओटीपी) सम्बन्धित ठाउँमा सही रूपमा प्रविष्ट भएको अवस्थामा आवेदकले नागरिक मोबाईल एप्समा प्राप्त निर्देशन बमोजिम देहायका विवरण प्रविष्ट गरी प्रक्रिया पुरा गर्नु पर्नेछ:-

- (क) निवेदकको नाम, थर र वतन,
- (ख) निवेदकको नेपाली नागरिकता नम्बर, जारी जिल्ला र जारी मिति,
- (ग) जन्म मिति,
- (घ) नागरिक मोबाईल एप्समा तोकिएको अन्य आवश्यक विवरण ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम नागरिक मोबाईल एप्सको प्रणालीले आवेदकले प्रविष्ट गरेको विवरण र आवेदकले प्रयोग गरेको सीमको नम्बरमा सीम दर्ता भएको दूरसञ्चार सेवा प्रदायकको अभिलेखसँग भिडाउनेछ र सो विवरण भिडेको अवस्थामा मात्र दर्ता प्रक्रिया अघि बढाइनेछ ।

(६) उपदफा (५) बमोजिम विवरण नभिडेको आवेदकलाई आवेदन दर्ता नहुनुको कारण वा पुनः आवेदन गर्न अपनाउनु पर्ने प्रक्रिया सम्बन्धी आवश्यक निर्देशन नागरिक मोबाईल एप्सबाट नै दिई दर्ता प्रक्रिया रद्द गरिनेछ ।

(७) उपदफा (५) बमोजिम आवेदकको अभिलेख भिडेमा उपदफा (४) बमोजिमको विवरण नागरिक मोबाईल एप्सको सञ्जालमा आबद्ध रहेका उपदफा (८) बमोजिमका कुनै प्रणालीमा रहेको नागरिकको वैयक्तिक विवरणसँग भिडाइनेछ र यसरी भिडाउँदा विवरण

मिल्न गएमा आवेदकको मोबाईल नम्बर र उपलब्ध भएसम्म नेपाली नागरिकताको प्रमाणपत्र नम्बर, मतदाता नामावली नम्बर र राष्ट्रिय परिचय पत्र नम्बर नागरिक मोबाईल एप्सको डाटाबेसमा प्रविष्टी गरी दर्ता प्रक्रिया सम्पन्न भएको जानकारी दिइनेछ ।

(८) उपदफा (७) बमोजिम नागरिकको वैयक्तिक विवरण रुजु गर्ने प्रयोजनको लागि प्रचलित कानून बमोजिम राष्ट्रिय परिचयपत्र व्यवस्थापन प्रणाली, नागरिकता व्यवस्थापन प्रणाली तथा मतदाता नामवली व्यवस्थापन प्रणालीसँग नागरिक मोबाईल एप्सको अन्तर आबद्धता गराउन सकिनेछ ।

(९) उपदफा (७) बमोजिम विवरण भिडाउँदा नमिलेमा आवेदकलाई आवेदन दर्ता नहुनुको कारण र पुनः आवेदन गर्न अपनाउनु पर्ने प्रक्रिया सम्बन्धी आवश्यक निर्देशन दिई दर्ता प्रक्रिया रद्द गरिनेछ ।

(१०) प्रचलित कानून बमोजिम नेपालमा दर्ता भई सञ्चालनमा रहेको कम्पनीको तर्फबाट नागरिक मोबाईल एप्समार्फत प्राप्त गर्नु पर्ने सेवाको सम्बन्धमा कार्यालयले निर्धारण गरे बमोजिमको प्रक्रियाबाट त्यस्ता कम्पनी नागरिक मोबाईल एप्समा दर्ता हुन सक्नेछन् ।

तर त्यसरी दर्ता हुनु अघि कार्यालयले सम्बन्धित सेवा प्रदान गर्ने निकायसँग आवश्यक समन्वय गर्नु पर्नेछ ।

४. नागरिक मोबाईल एप्समा सेवाका लागि आवेदन गर्ने : (१) एप्स प्रयोगकर्ताले दफा ५ को उपदफा (१) बमोजिमका निकायबाट प्राप्त हुने सेवा प्राप्त गर्नको लागि नागरिक मोबाईल एप्समार्फत आवेदन दिन सक्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सेवाको लागि आवेदन दिँदा सेवाको प्रकृति अनुरूप एप्स सञ्चालन गर्दा प्राप्त भएको निर्देशन बमोजिम एप्स प्रयोगकर्ताले आवश्यक विवरण तथा प्रमाण सहितको कागजातहरूको विद्युतीय प्रति नागरिक मोबाईल एप्समा प्रविष्ट गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिम एप्स प्रयोगकर्ताले नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत कुनै सेवाको लागि गरेको आवेदनमा प्रचलित कानून बमोजिम कुनै शुल्क, दस्तुर वा अन्य कुनै रकम तिर्नु बुझाउनु पर्ने भएमा त्यस्तो रकम सम्बन्धित सेवा प्रदान गर्ने निकायको नाममा नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत प्राप्त निर्देशन बमोजिमको प्रक्रिया पूरा गरी बुझाउनु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (३) बमोजिमको शुल्क बाहेक नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत हुने आवेदनका लागि अतिरिक्त शुल्क लाग्ने छैन ।

(५) नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत सेवा प्राप्तिको लागि आवेदन दिने सम्बन्धी अन्य व्यवस्था कार्यालयले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ ।

५. नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत प्रदान गर्ने निकाय: (१) एप्स प्रयोगकर्ताले नागरिक मोबाईल एप्सको माध्यमबाट देहायका निकायबाट प्रदान हुने सेवा प्राप्तिका लागि आवेदन दिन सक्नेछन्:-

- (क) लोकसेवा आयोग,
- (ख) महालेखा नियन्त्रकको कार्यालय,
- (ग) सार्वजनिक खरिद अनुगमन कार्यालय,
- (घ) राहदानी विभाग,
- (ङ) वैदेशिक रोजगार विभाग,
- (च) यातायात व्यवस्था विभाग,
- (छ) आन्तरिक राजस्व विभाग,
- (ज) भूमि व्यवस्था तथा अभिलेख विभाग,
- (झ) कम्पनी रजिष्ट्रारको कार्यालय,
- (ञ) सामाजिक सुरक्षा कोष,
- (ट) कार्यालयले तोकेको अन्य निकाय ।

(२) प्रदेश वा स्थानीय तहबाट प्रदान हुँदै आएका सेवा नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत प्रदान गर्ने सम्बन्धमा कार्यालयले सम्बन्धित प्रदेश वा स्थानीय तहसँग समन्वय गरी आवश्यक व्यवस्था मिलाउन सक्नेछ ।

परिच्छेद-३

नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत सेवा प्रदान सम्बन्धी

६. नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत सेवा प्रदान गर्ने : (१) सेवाग्राहीले प्रचलित कानून बमोजिम आफै उपस्थित भई सेवा प्राप्त गर्नुपर्ने अवस्थामा बाहेक सेवा प्रदायक निकायले नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत सेवा उपलब्ध गराउने कार्यलाई प्राथमिकता दिई सो कार्यमा सहजीकरण गर्नु पर्नेछ ।

(२) दफा ५ बमोजिमको निकायबाट प्रचलित कानून बमोजिम अनलाइनको माध्यमबाट उपलब्ध हुँदै आएका सेवाको प्राप्तिका लागि कुनै पनि नेपाली नागरिकले नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत आवेदन गरेमा त्यस्तो विषयमा कानून बमोजिम सेवा प्रवाह गर्नु सम्बन्धित निकायको कर्तव्य हुनेछ ।

तर प्रचलित नेपाल कानून बमोजिम नेपालमा दर्ता भई नागरिक मोबाईल एप्सको सेवा प्राप्त गर्न योग्य कुनै कानूनी व्यक्तिले त्यस्तो सेवा प्राप्त गर्न यस दफाले बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

(३) नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत प्राप्त आवेदनको सम्बन्धमा कानून बमोजिम रुजु तथा जाँचबुझ गर्ने कार्य सम्बन्धित निकायको हुनेछ ।

(४) उपदफा (३) बमोजिम रुजु तथा जाँचबुझ गर्दा थप विवरण वा कागजात आवश्यक भएमा सोको जानकारी नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत आवेदकलाई दिनु पर्नेछ । आवेदकले सोही बमोजिम विवरण वा कागजात नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत प्रदान गर्नु पर्नेछ ।

७. कार्यालयबाट सम्पादन हुने कार्य: नागरिक मोबाईल एप्सबाट सेवा प्रदान गर्ने सम्बन्धमा कार्यालयले देहायका काम गर्नु पर्नेछ:-

- (क) नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत सेवा प्रदान गर्ने निकायबाट सेवालार्ई समावेश गर्न आवश्यक न्यूनतम हार्डवेयर पूर्वाधार तथा सफ्टवेयरको मापदण्डको यकिन गराउने,
- (ख) नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत सेवा सञ्चालन गर्न आवश्यक पर्ने हार्डवेयर, नेटवर्क, डाटाबेस, सुरक्षा तथा अन्य सफ्टवेयर र लाईसेन्सको व्यवस्था गर्ने तथा आवश्यकता अनुसार तिनको स्तरोन्नती गर्ने,
- (ग) सेवा प्रदायक निकायको प्रणाली र नागरिक मोबाईल एप्सको प्रणाली बीचको अन्तर सञ्जाल (नेटवर्क) तथा सुरक्षणको कार्य गर्ने,
- (घ) सेवाको लागि आवेदन गर्दा आवश्यक पर्ने र अन्तर आबद्धता कायम भएका निकायका प्रणालीहरुबाट सम्बन्धित कानून बमोजिम लिन मिल्ने विवरण नागरिक मोबाईल एप्सको प्रणालीले सोझै लिन व्यवस्था मिलाउने,
- (ङ) डाटाको स्वामित्व भएको निकायबाट अन्य निकायमा डाटा पठाउँदा कुन प्रयोजनका लागि पठाईएको हो सोको लगत नागरिक मोबाईल एप्सको प्रणालीमा राख्ने,
- (च) नेपाल सरकार अन्तर्गतका निकाय, प्रदेश वा अन्तर्गतका निकाय र स्थानीय तह वा मातहतका निकायबाट प्रचलित कानून बमोजिम प्रदान हुँदै आईरहेका सेवाहरुलाई नागरिक मोबाईल एप्समा समावेश गर्न आवश्यक समन्वय र सहजीकरण गर्ने,
- (छ) नागरिक मोबाईल एप्सबाट प्रदान गरिने सेवाको लागि सम्बन्धित कानूनमा तोकिएको आवेदनको ढाँचामा सरलीकरण गर्ने र एकरूपता ल्याउने कार्यमा आवश्यक समन्वय गर्ने गराउने,
- (ज) सेवा सञ्चालनका सम्बन्धमा सेवालार्ई सरलीकृत गरी सेवालार्ई चुस्त, दुरुस्त तथा सहज गरी सेवाको प्राप्तिमा सहज पहुँच वृद्धि गर्ने,
- (झ) नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत प्राप्त भएका आवेदनहरुलाई सेवा सञ्चालन गर्ने निकायको प्रणालीमा सुरक्षित माध्यमबाट सम्प्रेषण गर्ने,

- (ज) नागरिक मोबाईल एप्स र यसबाट प्रदान गरिने सेवाको गुणस्तरीयता, विश्वसनीयता तथा सुरक्षा कायम गरी एप्स मार्फत सेवा प्राप्त गर्न सर्वसाधारणलाई उत्प्रेरित गर्ने,
- (ट) सेवा प्रदान गर्ने क्रममा आउने समस्याको समाधानका लागि आवश्यक अन्य काम कारवाही गर्ने ।
८. सेवा प्रदायक निकायबाट सम्पादन हुने कार्य: नागरिक मोबाईल एप्सबाट सेवा प्रदान गर्ने सम्बन्धमा सेवा प्रदायक निकायले देहायका काम गर्नु पर्नेछ:-
- (क) नागरिक मोबाईल एप्सबाट खुला गरिएको सेवाहरू चौबिसै घण्टा एप्स प्रयोगकर्ताले उपभोग गर्न सक्ने गरी खुला हुने व्यवस्था गर्ने,
- (ख) नागरिक मोबाईल एप्समा समावेश भएका सेवाहरूको उपभोग गर्ने प्रक्रिया र पद्धतिलाई सरलीकरण गर्ने,
- (ग) थप सेवाहरूलाई नागरिक मोबाईल एप्समा समावेश गर्न कार्यालयसँग सहकार्य गर्ने,
- (घ) सेवा उपयोग गर्ने प्रक्रिया वा पद्धति, उपयोग गर्दा लाग्ने दस्तुर, सेवा प्रदान गर्ने अधिकार क्षेत्र जस्ता प्रकृतिका कारणबाट आफ्नो प्रणालीमा परिमार्जन गर्नु पर्ने भएमा सो सम्बन्धमा कार्यालयसँग आवश्यक सहकार्य गरी अद्यावधिक गर्ने,
- (ङ) यस निर्देशिका बमोजिम नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत प्राप्त भएका आवेदनलाई आफ्नो प्रणालीमा प्रवेश दिई सो आवेदन उपर प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही अघि बढाउने ।
९. गोपनीयता कायम गर्ने: कार्यालय तथा सेवा प्रदायक निकायले नागरिक मोबाईल एप्सको माध्यमबाट सेवा प्रदान गर्दा प्रचलित कानून बमोजिम नागरिकको वैयक्तिक विवरण तथा निजले उपभोग गरेका सेवा सम्बन्धी विवरणको गोपनीयता कायम गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद-४

विविध

१०. सीम तथा मोबाईल सेटको विवरण लिने: (१) दूरसञ्चार सेवा प्रदायकले प्रचलित कानून बमोजिम सीम प्राप्त गर्न योग्य व्यक्तिलाई निजको आवेदनको आधारमा आवेदकको पहिचान खुल्ने गरी विद्युतीय माध्यममा अभिलेख राखी सम्बन्धित व्यक्तिलाई मात्र सीम प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(२) यस निर्देशिका बमोजिम नागरिक मोबाईल एप्सको लागि परेको आवेदन दिने आवेदकको विवरण रुजु गर्ने प्रयोजनको लागि माग भएको अवस्थामा सीम लिने व्यक्तिको विवरण सम्बन्धित दूरसञ्चार प्रदायक निकायले सुरक्षित विद्युतीय माध्यमबाट उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(३) यस निर्देशिका बमोजिम नागरिक मोबाईल एप्समा आवेदन दिने व्यक्तिको विवरण रुजु तथा जाँचबुझ गर्ने प्रयोजनको लागि वास्तविक प्रयोगकर्ताको नाममा सीम दर्ता हुने गरी नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण र सम्बन्धित दूरसञ्चार सेवा प्रदायक निकायले अभिलेख अद्यावधिक गर्नु पर्नेछ ।

(४) यस निर्देशिका बमोजिम नागरिक मोबाईल एप्स सञ्चालनमा प्रयोग हुने कुनै मोबाईल सेटको विवरण आवश्यक भएमा कार्यालयले नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण मार्फत माग गर्न सक्नेछ ।

११. निर्देशन दिन सक्ने: नेपाल सरकारले नागरिक मोबाईल एप्सको सञ्चालन तथा व्यवस्थापनको सम्बन्धमा कार्यालय तथा सेवा प्रदायक निकायलाई आवश्यक निर्देशन दिन सक्नेछ ।
१२. झुटा विवरण दिई कुनै कार्य गरेमा कारबाही हुने : आवेदकले झुटा विवरण दिई नागरिक मोबाईल एप्स दर्ता गराएमा वा सो एप्स मार्फत कुनै कार्य गरे, गराएमा त्यस्तो व्यक्तिलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही हुनेछ ।
१३. सहयोग लिन सकिने: (१) कार्यालयले नागरिक मोबाईल एप्सको सञ्चालन, व्यवस्थापन, मर्मत सम्भार तथा तत् सम्बन्धी अन्य कार्यको लागि सम्बन्धित निकाय, नेपाल दूरसञ्चार प्राधिकरण, दूरसञ्चार सेवा प्रदायक, राष्ट्रिय सूचना प्रविधि केन्द्र, प्रदेश तथा स्थानीय तहबाट आवश्यक प्रविधिक वा अन्य सहयोग लिन सक्नेछ ।

(२) यस निर्देशिका बमोजिम सेवा सञ्चालन र व्यवस्थापनको लागि आवश्यक प्रशासनिक, प्राविधिक तथा कार्यविधिगत व्यवस्था सम्बन्धित निकायले मिलाउनु पर्नेछ ।

१४. कर्मचारी खटाउन सकिने: कार्यालयले नागरिक मोबाईल एप्स सञ्चालन तथा व्यवस्थापनको लागि सम्बन्धित क्षेत्रका कर्मचारी वा कर्मचारीको टोली गठन गरी खटाउन सक्नेछ ।
१५. उजुरी तथा कारबाही: (१) यस निर्देशिका बमोजिम सेवा प्राप्तिको लागि गरेको आवेदनमा सम्बन्धित निकायबाट कुनै कारबाही नभएमा नागरिक मोबाईल एप्सको माध्यमबाट आवेदनकर्ताले उजुरी गर्न सक्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम परेको उजुरी सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायको प्रमुखले प्रचलित कानून बमोजिम आवश्यक कारबाही गर्नेछ ।

(३) यस निर्देशिकामा अन्यत्र जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि नागरिक मोबाईल एप्स मार्फत सेवा प्राप्तिको लागि आवेदन गरेको कारण कसैले समय, लागत वा सजायमा छुट पाउने छैन ।

१६. प्रचलित कानून बमोजिम हुने: प्रचलित कानून बमोजिम प्रदान हुँदै आएका सेवाका सम्बन्धमा सम्बन्धित कानूनले व्यवस्था गरेको हकमा सोही बमोजिम हुनेछ ।
१७. सहजीकरण तथा समन्वय गर्ने: यो निर्देशिकाको कार्यान्वयनका सिलसिलामा कुनै द्विविधा उत्पन्न भएमा कार्यालयले सोको सहजीकरण तथा समन्वय गर्नेछ ।