नागरिक एप (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) दिग्दर्शन, २०८२

प्रस्तावनाः सार्वजनिक निकायमा रहेका विद्युतीय सूचना प्रविधि प्रणालीबीच अन्तर आवद्धता कायम गरी नागरिकलाई छिटो, छरितो, मितव्ययी र प्रभावकारी रुपमा नागरिक एपको माध्यमबाट सेवा तथा सूचना प्रवाहको व्यवस्था गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ४५ बमोजिम सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालयले यो दिग्दर्शन बनाएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः** (१) यस दिग्दर्शनको नाम "नागरिक एप (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) दिग्दर्शन, २०८२" रहेको छ।

(२) यो दिग्दर्शन तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

२. **परिभाषाः** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस दिग्दर्शनमा,–

(क) "अन्तर आबद्धता" भन्नाले नागरिक एपको प्रणाली र सेवा प्रदायकका प्रणालीहरु बीच अन्तरआवद्धता कायम हुने गरी स्थापना भएको विद्युतीय सञ्जाल सम्झनु पर्छ।

(ख) "आवेदक" भन्नाले दफा ३ बमोजिम नागरिक एपमा दर्ता हुन आवेदन दिने व्यक्ति सम्झनु पर्छ।

(ग) "ऐन" भन्नाले सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ सम्झनु पर्छ।

(घ) "नागरिक एप" भन्नाले ऐनको दफा ३७क. बमोजिम नेपाल सरकारले कम्प्युटर, मोबाइल फोन, ट्यावलेट वा यस्तै किसिमका अन्य विद्युतीय उपकरण मार्फत नागरिकलाई प्रत्यक्ष र शीघ्र सेवा प्रवाहमा पहुँच दिन सञ्चालन हुने सफ्टवेयर प्रणालीमा आधारित एप सम्झनु पर्छ।

(ङ) "नियमावली" भन्नाले सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ सम्झनु पर्छ।

(च) "प्राविधिक समिति" भन्नाले दफा ८ बमोजिमको प्राविधिक समिति सम्झनु पर्छ।

(छ) "मन्त्रालय" भन्नाले सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय सम्झनु पर्छ।

(ज) "मोबाईल" भन्नाले नागरिक एप प्रयोग गर्न सकिने इन्टरनेशनल मोवाइल इक्युपमेन्ट आइडेन्टिटी (आई.एम.ई.आई) कोड नम्बर अंकित भई सिम प्रयोग हुने जुनसुकै किसिमको मोबाईल फोन सम्झनु पर्छ र सो शब्दले त्यस्तो सिम प्रयोग हुने ट्याबलेट वा यस्तै किसिमको अन्य उपकरणलाई समेत जनाउँछ।

(झ) "वान टाइम पासवर्ड (ओटीपी)" भन्नाले नागरिकले नागरिक एपमा दर्ता गर्न आवेदन गर्दा एपको प्रणालीबाट मोबाईलमा आउने डायनामिक पिन नम्बर वा पासवर्ड सम्झनु पर्छ।

(ञ) "विभाग" भन्नाले सूचना प्रविधि विभाग सम्झनु पर्छ।

(ट) "सिम" भन्नाले मोबाईल सेट वा यस्तै किसिमको उपकरणमा जडान गरी स्वर वा डाटाको माध्यमबाट दूरसञ्चार सेवा आदान प्रदान गर्न मिल्ने गरी दूरसञ्चार

नेपाल सरकार सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय सिंहदरबार, काठमाडौं

२।८।२१

राधिका अर्याल
सचिव

मा. पृथ्वीसुब्बा गुरुङ
मन्त्री

सेवा प्रदायक कम्पनीले बिक्री वा वितरण गरेको कार्ड वा चिप्स वा इलेक्ट्रोनिक सिम सम्झनु पर्छ।

(ठ) "सेवा प्रदायक" भन्नाले नागरिक एपमा आवद्ध भई सेवा प्रदान गर्ने दफा ४ बमोजिमका निकाय सम्झनु पर्छ।

परिच्छेद-२

नागरिक एपमा आवद्ध गर्ने सम्बन्धी व्यवस्था

३. **नागरिक एप मार्फत सेवाका लागि आवेदन दिने:** (१) नागरिक एपको प्रयोग गरी सेवा लिन चाहने नागरिकले प्रयोगकर्ताको रुपमा युजर आइडी लिन आफ्नै नाममा रहेको सिम प्रयोग हुने विद्युतीय उपकरण मार्फत आवेदन दिनु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम आवेदन गर्दा आवेदकको सिम प्रयोग हुने विद्युतीय उपकरणमा वान टाइम पासवर्ड (ओटीपी) प्राप्त हुनेछ र सो ओटीपी नागरिक एपमा प्राप्त हुने निर्देशन बमोजिम सम्बन्धित ठाउँमा प्रविष्ट गर्नु पर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको वान टाइम पासवर्ड (ओटीपी) आवेदकको सिम प्रयोग हुने विद्युतीय उपकरणमा नआएमा वा गलत ओटीपी प्रविष्ट भएमा आवेदकको दर्ता प्रक्रिया अघि बढाईने छैन र सोको जानकारी आवेदकलाई एस.एम.एस. मार्फत दिइनेछ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम प्राप्त ओटीपी सम्बन्धित ठाउँमा सही रुपमा प्रविष्ट भएको अवस्थामा आवेदकले नागरिक एपमा प्राप्त निर्देशन बमोजिम देहायका विवरण प्रविष्ट गरी प्रक्रिया पूरा गर्नु पर्नेछः-

(क) नाम, थर,

(ख) नेपाली नागरिकता नम्बर, जारी जिल्ला र जारी मिति,

(ग) जन्म मिति।

(५) उपदफा (४) बमोजिम आवेदकले प्रविष्ट गरेको विवरणलाई नागरिक एप प्रणाली मार्फत सम्बन्धित दूरसञ्चार सेवा प्रदायकमा रहेको ग्राहक परिचय विवरण (केवाइसी) सँग भिडाइनेछ। त्यसरी भिडाँउदा सो सिम निजकै नाममा दर्ता भएको पुष्टि भएमा दर्ता प्रक्रिया अघि बढ्नेछ।

(६) उपदफा (५) बमोजिमको दर्ता प्रक्रिया अघि बढाउदा नियमावलीको नियम २५क. को उपनियम (३) बमोजिम आवेदकको पहिचान यकिन गरी नागरिक एपमा दर्ता गरी सोको जानकारी एस.एम.एस. मार्फत प्रदान गरिनेछ।

(७) उपदफा (६) बमोजिम पहिचान यकिन हुन नसकेका आवेदनको हकमा दर्ता नहुनुको कारण र पुनः आवेदन गर्न अपनाउनु पर्ने प्रक्रिया सम्बन्धमा आवेदकलाई एस.एम.एस. मार्फत जानकारी दिई त्यस्तो दर्ता प्रक्रिया रद्द गरिनेछ ।

(८) उपदफा (६) बमोजिम नागरिक एपमा दर्ता भई एपको प्रयोग गर्ने व्यक्तिले नागरिक एप मार्फत सेवा प्राप्तिको लागि आवेदन दिने कार्यलाई सहज बनाउन प्राविधिक समितिले आवश्यक व्यवस्था मिलाउनेछ।

४. **नागरिक एपमा आवद्ध गर्ने:** (१) देहायको सार्वजनिक निकायले आफूले प्रदान गर्ने सेवा नागरिक एपमा आवद्ध गरी प्रवाह गर्न विभागमा अनुरोध गर्न सक्नेछन्ः-

नेपाल सरकार सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय सिंहदरबार, काठमाडौं

राधिका अर्याल सचिव

पृथ्वीसुब्बा गुरुङ मन्त्री

(क) नेपाल सरकारका मन्त्रालय, विभाग, निकाय तथा कार्यालय,

(ख) अदालत, संवैधानिक निकाय, आयोग तथा सचिवालय,

(ग) प्रदेश सरकार र सो अन्तर्गतका निकाय,

(घ) स्थानीय तह,

(ङ) विश्वविद्यालय, महाविद्यालय तथा विद्यालय,

(च) नेपाल सरकारको पूर्ण वा आंशिक स्वामित्व वा नियन्त्रणमा रहेका प्रतिष्ठान, वोर्ड, समिति, प्राधिकरण, कम्पनी, आयोग, नियोग वा यस्तै किसिमका निकाय।

(२) उपदफा (१) मा उल्लिखित सार्वजनिक निकाय बाहेक निजी क्षेत्रका निकायले आफूले प्रदान गर्ने सार्वजनिक प्रकृतिका सेवा नागरिक एपमा आवद्ध गर्न विभागमा अनुरोध गरेमा प्राविधिक समितिको सिफारिसमा मन्त्रालयले नागरिक एपमा आवद्ध गर्नको लागि स्वीकृति दिन सक्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम स्वीकृति प्राप्त भएका निजी क्षेत्रका निकायलाई नागरिक एपमा अन्तरआवद्धता कायम गरिनेछ।

(४) उपदफा (१) र (२) बमोजिमका निकायले विद्युतीय प्रणाली मार्फत प्रवाह हुने सेवालाई नागरिक एपमा आवद्ध गर्न अनुरोध गर्दा सेवासँग सम्बन्धित कानून, तथ्याङ्कको उत्पत्तिकर्ता, स्वामित्व, गोपनीयता वा हुन सक्ने दुरुपयोग रोकथामका उपायहरु र अन्य सान्दर्भिक विषयवस्तु समेत समावेश गरी विभाग समक्ष अनुरोध गर्नु पर्नेछ ।

५. **नागरिक एपबाट हट्नको लागि अनुरोध गर्न सक्नेः** (१) दफा ४ बमोजिम नागरिक एपमा आवद्ध निकायले नागरिक एपको अन्तरआवद्धताबाट हट्न चाहेमा विभागमा अनुरोध गर्न सक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त अनुरोध उपर आवश्यक जाँचबुझ गरी प्राविधिक, सेवाको प्रभावकारिता वा अन्य कुनै कारणले अन्तरआवद्धता कायम राखी राख्न उपयुक्त नदेखिएमा विभागले नागरिक एपको अन्तरआवद्धताबाट हटाउन सक्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम नागरिक एपको अन्तरआवद्धता हटाएको जानकारी सम्बन्धित निकायलाई पन्ध्र दिन भित्र दिनुपर्नेछ।

(४) नागरिक एपमा अन्तरआवद्धता भएका सेवा सुरक्षा, संवेदनशीलता वा अन्य कुनै कारणले अन्तरआवद्धता कायम राखी राख्न उपयुक्त नदेखिएमा विभागले सो निकायलाई जानकारी दिई जुनसुकै बखत नागरिक एपको आवद्धताबाट हटाउन सक्नेछ।

परिच्छेद-३
नागरिक एप सञ्चालन सम्बन्धी जिम्मेवारी र संरचनात्मक व्यवस्था

६. **मन्त्रालयको जिम्मेवारीः** नागरिक एप सञ्चालन सम्बन्धमा मन्त्रालयको जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछः-

(क) सेवा प्रदायक निकायसँग नागरिक एप सञ्चालनका सम्बन्धमा आवश्यक समन्वय गर्ने,

(ख) नागरिक एप सञ्चालन तथा व्यवस्थापनका लागि सहजीकरण गर्नका लागि प्राविधिक समितिलाई आवश्यक निर्देशन दिने,

(ग) सेवा प्रदायक निकायहरुलाई आफ्नो सेवा नागरिक एपमा आवद्ध गर्न प्रोत्साहन गर्ने, सोको लागि आवश्यक सहयोग र सहजीकरण गर्ने,

नेपाल सरकार सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय सिंहदरबार, काठमाडौं

२।१५।८१ राधिका अर्याल सचिव

पृथ्वीसुब्बा गुरुङ मन्त्री

(घ) प्राविधिक समितिको सिफारिशमा निजी क्षेत्रबाट प्रवाह हुने सार्वजनिक प्रकृतिका सेवालाई नागरिक एपमा आवद्ध गर्नको लागि स्वीकृति दिने,

(ङ) प्राविधिक समितिको सिफारिसमा विभागबाट प्राप्त नागरिक एपमा समावेश गर्न आवश्यक न्यूनतम हार्डवेयर पूर्वाधार तथा सफ्टवेयरको मापदण्ड तोक्ने,

(च) नागरिक एपको सञ्चालन तथा व्यवस्थापनको लागि वर्षको कम्तीमा एक पटक नागरिक एप सञ्चालनको प्राविधिक परीक्षण (टेक्निकल अडिट) गर्ने, गराउने,

(छ) नागरिक एपको माध्यमबाट भएको सेवा प्रवाहको विषयमा अनुगमन गर्ने,

(ज) नागरिक एपमा आवद्ध हुने निकायहरु बीचको गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी काम गर्ने,

(झ) सेवा प्रदान गर्ने क्रममा आउने समस्याको समाधानका लागि आवश्यक अन्य कार्य गर्ने वा गराउने।

७. **विभागको जिम्मेवारीः** नागरिक एप सञ्चालन सम्बन्धमा विभागको जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछः-

(क) नागरिक एपको विकास, स्तरोन्नति, सञ्चालन, व्यवस्थापन र सुरक्षा गर्ने,

(ख) नागरिक एप प्रणालीको सुरक्षा अडिट गर्ने,

(ग) सेवा सञ्चालन गर्न आवश्यक पर्ने जनशक्ति, हार्डवेयर, नेटवर्क, डाटावेश, प्रणालीको सुरक्षा तथा अन्य सफ्टवेयर र अनुमति (लाइसेन्स) को आवश्यकता अनुसार व्यवस्था गर्ने, गराउने,

(घ) सेवा प्रदायकको प्रणाली र नागरिक एपको प्रणालीवीच अन्तर सञ्जाल (नेटवर्क) तथा सुरक्षण सम्वन्धी व्यवस्था मिलाउने,

(ङ) सेवाको लागि आवेदन गर्दा प्रचलित कानून बमोजिम आवश्यक पर्ने र अन्तर आवद्धता कायम भएका निकायको प्रणालीबाट लिन मिल्ने विवरण नागरिक एपको प्रणालीबाट सोझै लिने व्यवस्था मिलाउने,

(च) नागरिक एपको प्रणाली, डाटावेस र डाटाको स्वामित्व भएको निकायबाट अन्य निकायमा पठाइएको डाटाको लग नागरिक एप प्रणालीमा सुरक्षित राख्ने व्यवस्था मिलाउने,

(छ) नागरिक एप मार्फत प्राप्त भएका आवेदनलाई सेवा सञ्चालन गर्ने निकायको प्रणालीमा सुरक्षित तवरबाट संप्रेषण गराउने,

(ज) नागरिक एप मार्फत प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तर, विश्वसनीयता र सुरक्षा कायम गर्नको लागि नागरिक एपको प्रणालीको सुरक्षा र तथ्याङ्कको संरक्षण गर्ने,

(झ) नागरिक एपमा आवद्ध हुन अनुरोध गरेका वा आवद्ध भएका प्रणालीको सुरक्षा अडिट गर्न लगाई देखिएका समस्या समाधान गर्न लगाउने तथा सो कार्यमा आवश्यकता अनुसार प्राविधिक सहयोग गर्ने,

(ञ) नागरिक एपमा सेवा आवद्ध गर्न आवेदन पेश भएका प्रणालीको प्राविधिक पक्षको मूल्यांकन गर्ने, गराउने,

(ट) सेवा प्रदायकबाट विद्युतीय प्रणाली मार्फत प्रवाह हुने सेवालाई नागरिक एपमा आवद्ध गर्न अनुरोध भई आएमा प्राविधिक समितिको सिफारिश बमोजिम सम्बन्धित सेवा प्रदायकको क्षेत्रगत सेवासँग सम्बन्धित कानूनका प्रावधानहरु, तथ्याङ्कको

नेपाल सरकार सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय सिंहदरबार, काठमाडौं

राधिका अर्याल सचिव

पृथ्वीसुब्बा गुरुङ मन्त्री

उत्पतिकर्ता, स्वामित्व, गोपनीयता वा हुन सक्ने दुरुपयोग रोकथामका उपायहरु र अन्य सान्दर्भिक विषयवस्तुहरु समावेश गरी दुईपक्षीय समझदारी-पत्रमा हस्ताक्षर गरी आवद्ध गर्ने,

(ठ) नागरिक एपमा आवद्ध भएका सेवा सुरक्षाको कारण निरन्तरता दिन नसक्ने देखिएमा सम्बन्धित सेवा प्रदायकलाई जानकारी दिई सो आवद्धता हटाउने।

८. <u>प्राविधिक समितिः</u> (१) नागरिक एपको सञ्चालन तथा नागरिक एपको माध्यमवाट सेवा प्रवाह गर्ने विषयमा समन्वय कायम गरी सेवा प्रदान गर्ने सम्बन्धमा आवश्यक कार्य गर्न देहाय बमोजिमको एक प्राविधिक समिति रहनेछः-

(क) महानिर्देशक वा महानिर्देशकले तोकेको उपमहानिर्देशक, सूचना प्रविधि विभाग - संयोजक

(ख) कार्यालय प्रमुख, एकीकृत डाटा व्यवस्थापन केन्द्र - सदस्य

(ग) कार्यालय प्रमुख, राष्ट्रिय साइबर सुरक्षा केन्द्र - सदस्य

(घ) उपसचिव, (सूचना प्रविधि) मन्त्रालय - सदस्य

(ङ) निर्देशक(सम्बन्धित शाखा हेर्ने), सूचना प्रविधि विभाग - सदस्य-सचिव

(२) प्राविधिक समितिले आफ्नो वैठकमा आवश्यकता अनुसार विषय विज्ञ वा सेवा प्रदायक निकायका प्रतिनिधिलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ।

(३) प्राविधिक समितिको वैठक तथा निर्णय सम्बन्धी अन्य व्यवस्था प्राविधिक समिति आफैले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ।

९. <u>प्राविधिक समितिको काम, कर्तव्य र अधिकारः</u> प्राविधिक समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछः-

(क) नागरिक एपमार्फत प्रवाह भएको सेवाको अनुगमन गर्ने,

(ख) नागरिक एप मार्फत सेवा प्रवाह गर्ने निकायलाई सेवामा समावेश गर्न आवश्यक न्यूनतम हार्डवेयर पुर्वाधार तथा सफ्टवेयरको मापदण्ड तयार गरी विभाग समक्ष सिफारिस गर्ने,

(ग) नागरिक एपमा आवद्ध गरिने सेवा वा आवद्ध भएका सेवाको परिमार्जन गर्नका लागि आवश्यक प्राविधिक सहयोग र परामर्श सहित विभाग समक्ष सिफारिस गर्ने,

(घ) नागरिक एपबाट प्रदान गरिने सेवामा एकरुपता ल्याउन सेवाको लागि दिइने ढाँचामा सरलीकरण गरी विभाग समक्ष सिफारिस गर्ने,

(ङ) नागरिक एप र यसवाट हुने सेवा सञ्चालनलाई थप सुरक्षित र व्यवस्थित बनाउन आवश्यक मापदण्ड, रणनीति तर्जुमा गरी विभाग समक्ष सिफारिस गर्ने,

(च) नागरिक एप मार्फत सेवा प्रासिको लागि आवेदन दिने कार्यलाई व्यवस्थित बनाउने,

(छ) मन्त्रालय तथा विभागवाट प्राप्त निर्देशनको कार्यान्वयन गर्ने।

नेपाल सरकार सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय सिंहदरबार, काठमाडौं

राधिका अर्याल
सचिव

मा. पृथ्वीसुब्बा गुरुङ
मन्त्री

परिच्छेद-४
विविध

१०. **आवश्यक सहकार्य गर्न सक्नेः** प्राविधिक समितिको सिफारिस बमोजिम विभागले सेवा प्रदायकसँग नागरिक एप र सेवा प्रदायकको प्रणालीबीच अन्तरआवद्धता, सेवा प्रवाहको विधि तथा प्रक्रिया, सूचनाको गोपनीयता र सुरक्षा एवं प्रणालीको विश्वसनीयता लगायतका आवश्यक विषयमा सहकार्य गर्न सक्नेछ।

११. **गुनासो सुनुवाइ सम्बन्धीः** (१) सेवा प्रदायक निकायले ऐन, नियमावली र यस दिग्दर्शन बमोजिम सम्पादन गर्ने काम कारवाहीको सम्बन्धमा लिखित, मौखिक, टेलिफोन, अनलाइन सेवा वा अन्य उपयुक्त माध्यमबाट गुनासो राख्ने वा व्यक्त गर्ने प्रणालीको विकास गर्नु पर्नेछ।

(२) उपनियम (१) बमोजिमको गुनासो सुनुवाइ गर्ने प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउन सेवा प्रदायक निकायले कम्तीमा एकजना अधिकृतस्तरको कर्मचारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीको रुपमा तोक्नु पर्नेछ।

(३) उपनियम (२) बमोजिमको गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सुनुवाइ प्रणालीमा प्राप्त जनगुनासो आफैं सम्बोधन गर्न सक्ने प्रकृतिको भए आफैं सम्बोधन गरी सोको जानकारी सम्बन्धित निकायको प्रमुखलाई दिनु पर्नेछ।

(४) उपनियम (३) बमोजिम गुनासो सुन्ने अधिकारीले आफैं सम्बोधन गर्न नसक्ने प्रकृतिको गुनासो भएमा निजले सम्बन्धित निकायको प्रमुख समक्ष पेस गर्नु पर्नेछ।

(६) उपनियम (४) बमोजिम पेश भएको गुनासोको सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायको प्रमुखले आवश्यक निर्णय गरी सोको जानकारी सम्बन्धित व्यक्तिलाई दिनु पर्नेछ।

१२. **कर्मचारी खटाउन सकिनेः** मन्त्रालयले नागरिक एप सञ्चालन तथा व्यवस्थापनको लागि सम्बन्धित क्षेत्रका कर्मचारी वा कर्मचारीको टोली गठन गरी खटाउन सक्नेछ।

नेपाल सरकार
सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय
सिंहदरवार, काठमाडौं

राधिका अर्याल
सचिव

मा. पृथ्वीसुब्बा गुरुङ
मन्त्री