# उपभोक्ता जागरण कार्यक्रम संचालन निर्देशिका, २०७४

**नेपाल सरकार**
**आपूर्ति मन्त्रालय**
**सिंहदरबार, काठमाडौं**

# उपभोक्ता जागरण कार्यक्रम संचालन निर्देशिका, २०७४

**प्रस्तावना:** उपभोक्तालाई गुणस्तरीय वस्तु तथा सेवा उपभोग गर्न सचेत गर्दै सो सम्बन्धमा जनचेतना अभिवृद्धिका लागि उपभोक्ता जागरण कार्यक्रम संचालन गर्न गराउन वाञ्छनीय भएकोले, उपभोक्ता संरक्षण परिषद्को परामर्शमा नेपाल सरकारले उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०५६ को नियम ५५ बमोजिम यो निर्देशिका बनाएको छ।

## परिच्छेद – १
## प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस निर्देशिकाको नाम "उपभोक्ता जागरण कार्यक्रम संचालन निर्देशिका, २०७४" रहेको छ।

(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

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

(क) "ऐन" भन्नाले उपभोक्ता संरक्षण ऐन, २०५४ सम्झनु पर्छ।

(ख) "उपभोक्ता संस्था" भन्नाले ऐनको दफा २ को खण्ड (ठ) बमोजिमको उपभोक्ता संस्थालाई सम्झनु पर्छ।

(ग) "कार्यक्रम" भन्नाले यस निर्देशिका बमोजिम सञ्चालन हुने कार्यक्रम सम्झनु पर्छ।

(घ) "निर्देशिका" भन्नाले उपभोक्ता जागरण कार्यक्रम संचालन निर्देशिका, २०७४ सम्झनु पर्छ।

(ङ) "नियमावली" भन्नाले उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, २०५६ सम्झनु पर्छ।

(च) "प्रदेश" भन्नाले नेपालको संविधानको अनुसूची -४ बमोजिमका प्रदेश सम्झनु पर्छ।

(छ) "मन्त्रालय" भन्नाले आपूर्ति मन्त्रालय सम्झनु पर्छ।

(ज) "विभाग" भन्नाले आपूर्ति व्यवस्थापन तथा उपभोक्ता हित संरक्षण विभाग सम्झनु पर्छ।

(झ) "स्थानीय तह" भन्नाले गाउँपालिका, नगरपालिका, उपमहानगरपालिका र महानगरपालिका सम्झनु पर्छ। सो शव्दले जिल्ला समन्वय समितिलाई समेत जनाउँछ।

## परिच्छेद – २
## कार्यक्षेत्र र कार्यक्रम

३. **कार्यक्रमको कार्यक्षेत्र:** यो कार्यक्रम संघ, प्रदेश र स्थानीय तहसम्म संचालन हुनेछ।

४. **कार्यक्रम संचालन गर्ने निकाय:** देहायका निकायहरुबाट यो कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सकिनेछ।

(क) मन्त्रालय/विभाग

(ख) प्रदेश/स्थानीय तह

(ग) उपभोक्ता संस्था

५. **संचालन गरिने कार्यक्रम:** दफा ४ बमोजिमको निकायबाट देहाय बमोजिम कार्यक्रम संचालन गरिनेछः

**(क) मन्त्रालय/ विभागवाट सञ्चालन गरिने कार्यक्रम:**

(१) सन्देशमुलक सामग्री निर्माण गरी राष्ट्रिय स्तरका टेलिभिजन च्यानल, रेडियो, एफ.एम, पत्रपत्रिका आदिबाट प्रसारण गर्ने गराउने,

(२) उपभोक्ता जागरण सम्वन्धी छलफल/अन्तरक्रिया, अनुशिक्षण एवम अभिमुखीकरण कार्यक्रम संचालन गर्ने गराउने,

(३) प्रदेश तथा स्थानीय तहका पदाधिकारी, बजार संरक्षण अधिकृत तथा संयुक्त बजार अनुगमन समितिका पदाधिकारीलाई उपभोक्ता जागरण सम्बन्धी क्षमता अभिवृद्धि कार्यक्रम संचालन गर्ने गराउने,

(४) विद्यालय तथा विश्वविद्यालयहरुसँगको सहकार्य, समन्वय र साझेदारीमा विद्यार्थीहरुलाई उपभोक्ता जागरण कक्षा सञ्चालन गर्ने गराउने।

**(ख) प्रदेश तथा स्थानीय तहबाट सञ्चालन गरिने कार्यक्रम:**

(१) सन्देशमुलक सामग्री निर्माण गरी प्रदेश तथा स्थानीय स्तरका टेलिभिजन च्यानल, रेडियो, एफ.एम., पत्रपत्रिका आदिबाट प्रसारण गर्ने गराउने,

(२) उपभोक्ता जागरण सम्वन्धी छलफल, अन्तरक्रिया, अनुशिक्षण एवम् अभिमुखीकरण कार्यक्रम संचालन गर्ने गराउने,

(३) बजार अनुगमन तथा उपभोक्ता जागरण सम्बन्धी कार्यमा खटिने पदाधिकारी तथा कर्मचारी एवम् उपभोक्ता संस्थाका प्रतिनिधिलाई उपभोक्ता जागरण सम्बन्धी क्षमता अभिवृद्धि कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने गराउने,

(४) विद्यालय तथा विश्वविद्यालय तहसम्मका निकायसँगको सहकार्य, समन्वय र साझेदारीमा विद्यार्थीहरुलाई उपभोक्ता जागरण प्रशिक्षण र कक्षा सञ्चालन गर्ने गराउने।

**(ग) उपभोक्ता संस्थासँगको समन्वयमा सञ्चालन गर्न सकिने कार्यक्रमः**

(१) विद्यालय तहसम्म सो निकायसंगको समन्वयमा उपभोक्ता जागरण कक्षा सञ्चालन गर्ने गराउने,

(२) स्थानीय स्तरमा जागरणमूलक छलफल, अन्तरक्रिया, सडक नाटक, कार्यक्रम तालिम सञ्चालन गर्ने गराउने,

६. **कार्यक्रम संचालन विधिः** (१) दफा ४ को खण्ड (क) र (ख) बमोजिमका निकायले स्वीकृत बार्षिक कार्यक्रम बमोजिम कार्ययोजना बनाई कार्यक्रम सञ्चालन गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम कार्ययोजना बनाउदा कार्यक्रम गर्ने समय, स्थान, लागत सहभागिता र जिम्मेवार अधिकारी समेत तोक्नु पर्नेछ।

(३) उपभोक्ता संस्थाले सञ्चालन गर्ने कार्यक्रमको लागि प्रदान गरिने बजेट र सम्बन्धित संस्थाले व्यहोर्नुपर्ने लागत सहभागिताका विषयमा कार्ययोजना निर्माण गर्दा नै निश्चित गर्नु पर्नेछ।

(४) कार्यक्रम सञ्चालनको लागि महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका, नगरपालिका र तराईका जिल्लाहरुमा न्यूनतम ५० जना र अन्यत्र न्यूनतम ३५ जनाको सहभागिता हुनु पर्नेछ।

## परिच्छेद – ३
## उपभोक्ता संस्था छनौट र बजेट सम्बन्धी व्यवस्था

७. **आवश्यक शर्तः** कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने उपभोक्ता संस्थाले देहायको शर्त पुरा गरेको हुनु पर्नेछः

(क) प्रचलित कानुन बमोजिम दर्ता र नवीकरण भएको,

(ख) अघिल्लो आर्थिक वर्षसम्मको लेखापरीक्षण गरी कर चुक्ता गरेको,

(ग) अघिल्लो आर्थिक वर्षको वार्षिक साधारण सभा सम्पन्न गरिसकेको,

(घ) उपभोक्ता हक हित र अधिकार क्षेत्रमा कम्तीमा १ वर्ष कार्यरत रही विभागसंग सहकार्य गरेको,

(ङ) कुनै कानुनले कसूरदार नठहरीएको भनि स्वघोषणा पत्र पेश गरेको,

(च) कार्यक्रम संचालन गर्ने उपभोक्ता संस्थाले कूल लागतको चालीस प्रतिशत रकम व्यहोर्ने कबुल गरेको,

उप-सचिव

८. **प्रस्ताव पेश गर्नुपर्ने**: (१) कार्यक्रम संचालनको लागि उपभोक्ता संस्थाले दफा ४ को खण्ड (क) र खण्ड (ख) बमोजिमका निकायमा अनुसूची १ बमोजिमको ढाँचामा प्रस्ताव पेश गर्नुपर्नेछ।

(२) उपदफा (१) को प्रयोजनका लागि दफा ४ को खण्ड (क) र खण्ड (ख) बमोजिमका निकायले पन्ध्र दिनको म्याद दिई सूचना प्रकाशन गर्नेछ।

९. **कार्यक्रम सम्बन्धी प्रस्ताव छनौट** (१) दफा ९ बमोजिम प्राप्त हुन आएका प्रस्तावको मूल्यांकन गरी छनौट गरिनेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम प्रस्तावको मूल्याङ्कन गरी छनौटका लागि सिफारिस गर्न देहाय बमोजिमको प्रस्ताव मूल्याङ्कन समिति रहनेछ

| | | |
|---|---|---|
| (क) | कार्यालय प्रमुख वा निजले तोकेको अधिकृत | संयोजक |
| (ख) | आर्थिक प्रशासन शाखा प्रमुख | सदस्य |
| (ग) | सम्बन्धित शाखाको शाखा प्रमुख | सदस्य सचिव |

(३) प्राप्त प्रस्तावहरु स्वीकृत वा अस्वीकृत गर्ने अधिकार प्रस्ताव आह्वान गर्ने निकायमा रहनेछ।

१०. **प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्ने**: कार्यक्रम सम्पन्न भएको मितिले पन्ध्र दिनभित्र अनुसूची २ बमोजिम प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्नेछ।

११. **अनुगमन, मूल्याङ्कन र कारवाही**:

(१) कार्यक्रम उद्देश्य र लक्ष्य अनुरुप सञ्चालन भए नभएको सम्बन्धमा सम्वन्धित निकायवाट अनुगमन गर्न सकिनेछ।

(२) सम्पन्न कार्यक्रम लक्ष्य अनुरुप नभएको अवस्थामा बांकी रकमको भुक्तानी नदिन वा रोक्का राख्न सकिनेछ।

(३) सम्झौता अनुसार कार्यक्रम संचालन नगर्ने, आलटाल गर्ने वा प्रतिवेदन पेश नगरी पेश्की रकम फर्छौट नगर्ने उपभोक्ता संस्थाहरुबाट पेश्की लिएको रकम सरकारी बाँकी सरह असुल उपर गर्नुका साथै त्यस्तो संस्थालाई कालो सूचिमा राखी भबिष्यमा संचालन गरिने कुनै पनि कार्यक्रममा सहभागी गराइने छैन।

१२. **कार्यक्रम संचालन गर्दा प्रचलित कानून तथा निर्देशनको पालना गर्नु पर्ने** :

(१) यस निर्देशिकामा लेखिएको जति यही बमोजिम र यस बाहेक नेपालको प्रचलित कानून तथा ऐन, नियमावली बमोजिम हुनेछ।

(२) कार्यक्रम संचालनको बेला गरिने सम्झौतामा उल्लेख भए जति सोही बमोजिम र अन्यको हकमा सम्बन्धित निकायको निर्देशन पालन गर्नु उपभोक्ता संस्थाको दायित्व हुनेछ।

## परिच्छेद – ४
## आचारसंहिता सम्बन्धी व्यवस्था

१३. **पदाधिकारी तथा कर्मचारीले पालना गर्नुपर्ने आचार संहिताः** सम्बन्धित निकायका पदाधिकारी तथा कर्मचारीले देहाय बमोजिम आचार संहिता पालना गर्नु पर्नेछः

(क) कुनै पनि उपभोक्ता संस्थाको सदस्य भएको हुन नहुने,

(ख) स्वच्छ तथा पारदर्शीरुपमा कुनै प्रभावमा नपरी उपभोक्ता संस्था छनौट गर्नुपर्ने,

(ग) मनासिब कारण बाहेक निर्धारित मिति र समयमा कार्यक्रम संचालन गर्नुपर्ने।

१४. **उपभोक्ता/सामाजिक संस्थाले पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिताः** उपभोक्ता संस्थाले देहाय बमोजिम आचार संहिता पालना गर्नु पर्नेछः

(क) स्वच्छ तथा पारदर्शीरुपमा कार्यक्रम संचालन गर्नु पर्ने,

(ख) उपभोक्ता संरक्षण ऐन तथा नियमावली एवम् सो अन्तर्गत बनेका निर्देशिका तथा अन्य प्रचलित कानूनको पूर्ण पालना गर्ने,

(ग) मनासिब कारण बाहेक निर्धारित मिति र समयमा कार्यक्रम संचालन गर्नुपर्ने,

(घ) कार्यक्रममा सहभागी गराउंदा यथासक्य समावेशी हुने तवरले गराउने,

(ङ) कार्यक्रम संचालन गर्ने सम्बन्धमा भएको सम्झौताको पूर्ण रुपमा पालाना गर्नुपर्ने,

(च) उपभोक्ता संस्थाको बार्षिक कार्यक्रम तथा प्रगति बिवरण सम्बन्धित निकायमा पेश गर्ने,

(छ) कार्यक्रम संचालन गर्दा उपभोक्ता संस्थाभित्र आर्थिक/नैतिक अनुशासन तथा मर्यादा पालन गर्ने।

## परिच्छेद – ५
## विविध

१५. **व्याख्याः** यस निर्देशिकाको व्याख्या गर्ने अधिकार मन्त्रालयमा निहित रहनेछ।

१६. **निर्देशन दिन सक्नेः** यस निर्देशिकाको उदेश्य कार्यान्वयनको लागि समय समयमा मन्त्रालयले निर्देशन दिन सक्नेछ र सो निर्देशन पालना गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ।

१७. **वाधा अडकाउ फुकाउने अधिकार**: यस निर्देशिकाको कार्यान्वयन गर्दा कुनै वाधा,अडकाउ परेमा मन्त्रालयले वाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ।

१८. **अमान्य:** यस निर्देशिकामा भएको कुनै प्राबधान प्रचलित कानून तथा ऐन, नियमावलीसंग बाझिन गएमा बाझिएको हदसम्म यस निर्देशिकाको प्रावधान अमान्य हुनेछ।

१९. **बचाउ**: यस निर्देशिका प्रारम्भ हुनु भन्दा अगाडी भए गरेका काम कारवाही यसै निर्देशिका बमोजिम भए गरेको मानिनेछ।

उप-सचिव

## अनुसूची १

(दफा ८ सँग सम्बन्धित)

**प्रस्तावको ढाँचा:**

१. कार्यक्रमको नाम:

२. कार्यक्रमको संचालन गरिने स्थान:

३. प्रस्तावित मिति:

४. लक्षित वर्ग:

५. कार्यक्रमको उदेश्य:

६. कार्यसूचि (Agenda):

७. अपेक्षित उपलब्धि:

८. लागत अनुमान (प्रस्ताव आह्वान गर्ने निकाय र उपभोक्ता/सामाजिक संस्थाले व्यहोर्ने रकम र सोको प्रतिशत समेत):

उप-सचिव

## अनुसूची २
## (दफा १० सँग सम्बन्धित)

### प्रतिवेदनमा समावेश गर्नुपर्ने विषयहरु

१. कार्यक्रमको नामः

२. कार्यक्रमको उदेश्यः

३. कार्यक्रमको संचालन गरिएको स्थान र मिति:

४. सहभागी संख्या:

५. कार्यक्रम कार्यतालिका:

६. कार्यक्रमबाट प्राप्त उपलव्धिः

७. स्वीकृत लगत इष्टिमेट अनुरुपको कार्यक्रम खर्चको विवरण तेरिज:

८. प्रतिवेदनमा संलग्न गनुपर्ने अन्य कागजातहरुः

(क) उपस्थिति तथा दैनिक हाजिरी बिवरण,

(ख) स्थानीय तहमा कार्यक्रम सम्पन्न भएको स्थानीय तहबाट प्रमाणित कागजात हुनुपर्ने,

(ग) कार्यक्रमसँग सम्बन्धित फोटोहरु,

(घ) उपलब्ध भएसम्मका पत्रपत्रिकामा प्रकाशित समाचारको प्रतिलिपि,

(ङ) कार्यक्रम खर्चका सम्पूर्ण विल भर्पाईको सक्कलै प्रति ,

(च) कार्यपत्रहरुको प्रतिलिपी,

(छ) उल्लेखित सम्पूर्ण बिवरण सहित प्रतिवेदन कम्तिमा २ थान।

उप-सचिव