

## सार्वजनिक सेवाहरूको गतिविधिको बारेमा प्रायः सोधिने प्रश्न उत्तरहरू

वर्तमान परिप्रेक्षमा नयाँ कोरोना भाइरस, COVID -19 को महामारीको स्थितिमा असाधारण उपायहरू बाट सार्वजनिक सेवाहरूको संचालन, संगठन र कार्यसम्बन्धमा असाधारण उपायहरू अपनाइएका छन् ।

यसैले यी विषयहरूको बारेमा बारम्बार सोधिने प्रश्नहरूको उत्तरहरूको विषय दुवै जेनेरिक (१ देखि ४ सम्म), र विशिष्ट नागरिक र कम्पनीहरूमा (५ देखि १४ सम्म), साथै सार्वजनिक सेवाहरूमा (१५ देखि १७ सम्म)। सबै उत्तरहरू हिन्दी (hi), मन्डारिन (zh), नेपाली (ne) र रूसी (ru) मा पनि उपलब्ध छन्।

### **१ यी उपायहरूको उद्देश्य के हो?**

अर्डर नं; ३३०१-सी / २०२०, मार्च १५ मा COVID-१९ भाइरसको प्रकोपको लडाईको सन्दर्भमा कन्सुलर सेवाहरू लगायतका नागरिकहरू र कम्पनीहरूको लागि सार्वजनिक सेवासम्बन्धी असाधारण, अस्थायी र अस्थायी प्रकृतिका उपायहरू अपनाइन्छन् । यी उपायहरूको उद्देश्य दुबै सार्वजनिक सेवाहरूमा शारीरिकरूपमा जान निरुत्साहन गर्नु हो, जसले अनावश्यक सामाजिक सम्पर्कहरूलाई बेवास्ता गर्दछ, ग्राहकहरू र कामदारहरूको लागि स्वास्थ्य र सुरक्षाका सर्तहरू सिर्जना गर्दछ, मुख्य तथा जनताको सेवामा रहेका संचालित सेवाहरूमा।

### **२ यी उपायहरू कसलाई सम्बोधन गरेको छ?**

स्वास्थ्य अधिकारीहरू र सरकार द्वारा अनुमोदित COVID-19 भाइरस विरुद्ध लड्न असाधारण उपायहरू लागू भएको समयमा स्वीकृत उपायहरू सबै नागरिकहरू र कम्पनीहरूलाई लक्षित छन् जसलाई सार्वजनिक सेवाहरू प्रयोग गर्नु आवश्यक पर्दछ । त्यहाँ व्यवस्थापकको कार्यहरू र प्रत्येक सेवाहरूको जिम्मेवारिको बारेमा पनि केहि उपायहरू छन्।

### **३ यी उपायहरू कहिलेदेखि प्रभावकारी भए र तिनीहरू कहिलेसम्म मान्य हुन्छन्?**

निम्न उपायहरू मार्च १५ देखि प्रभावकारी छन् र बुँदा न. १३ र १४ मा संकेत गरिएको अवस्थामा बाहेक अन्य संकेत नदिइदा सम्म रहनेछ, जसका प्रभावहरू तल देखाइएको छ।

### **४ के यी उपायहरू सार्वजनिक स्वास्थ्य र गृह मामिलामा पनि लागू हुन्छन्?**

सार्वजनिक स्वास्थ्य र गृह मामिला सेवाहरूमा सहयोग गर्ने वा अन्य जसको प्रकृति सम्बन्धित उपायहरू आवश्यक पर्दछ उनीहरूलाई प्रत्येक केसको लागि सिर्जना गरिएका विशेष नियमहरूको पालना गर्नुपर्छ भन्ने आवश्यकता छैन।

### **५ मलाई आफ्ना केहि जिज्ञासाहरू मेटाउन सार्वजनिक सेवाहरूको प्रयोग गर्नुछ। कसरि गर्ने?**

सार्वजनिक सेवाको सुविधाहरूमा अनावश्यक यात्राबाट जोगिनका लागि जानकारी अनलाइन वा टेलिफोनबाट विशेष रूपमा प्रदान गरिएको छ।

#### ६ मलाई आमने सामने सार्वजनिक सेवा प्रयोग गर्नु छ। कसरी गर्ने?

आमने सामने सेवा पूर्व नियुक्तिमा, सीमित, नियमको रूपमा, त्यस्ता सेवाहरूको लागि मात्र प्रदान गरिन्छ जुन इलेक्ट्रोनिक रूपमा प्रदान गर्न सकिदैन र अत्यावश्यक ठहर भएको हुन्छ।

#### ७ म कसरी पूर्व-तालिका बनाउन सक्छु? र म कसरी यो पता लगाउन सक्छु कि कुन सेवाहरूमा यो सम्भावना छ?

सार्वजनिक सेवाहरूको लागि पूर्व-तालिका [ePortugal Portal](#). मार्फत र नागरिकहरू र कम्पनीहरूको लागि सिर्जना गरिएको सम्पर्क लाइनहरू मार्फत गरिन्छ। सार्वजनिक निकायको विशिष्ट लाइनहरू र सेवाहरूलाई पनि आमने सामने सेवा तालिका बनाउन प्रयोग गर्न सकिन्छ।

आमने सामने भेट हुनसक्ने सेवा वा कार्यहरू सरकार वा सम्बन्धित क्षेत्रका जो कोहि बाट पहिचान हुनेछ। यस सम्बन्धि जानकारी [ePortugal Portal](#). मा पनि परामर्श लिन सकिन्छ।

#### ८ कुन सेवा लाइनहरू नागरिकहरू र कम्पनीहरू को लागी बनाईएको हो? कुन अवस्थामा मैले उनीहरूसँग सहारा लिन सक्छु?

टेलिफोनबाट डिजिटल सार्वजनिक सेवाहरूको उपयोगलाई समर्थन गर्न दुई लाइनहरू सिर्जना गरिएको थियो। एउटा नागरिकका लागि र अर्को कम्पनीहरूको लागि, नागरिक सम्पर्क केन्द्र नम्बर ३०० ००३ ९९० मार्फत पहुँच गर्न सकिन्छ र व्यापार सम्पर्क केन्द्र नम्बर ३०० ००३ ९८० को माध्यमबाट पहुँच गर्न सकिन्छ।

#### ९ के आमने सामने सहयोग प्रदान गर्ने सार्वजनिक सेवाका सुविधाहरूमा कुनै सीमितताहरू छन् ?

हो। सार्वजनिक सेवा र संस्थाको सुविधा भित्र हुन सक्ने व्यक्तिको संख्या तिनीहरूको क्षमताको एक तिहाई सीमित हुनुपर्दछ। विश्व स्वास्थ्य संगठन र स्वास्थ्य निर्देशिकाहरूका लागि स्वास्थ्य निर्देशिकाहरूका सिफारिसहरूको आधारमा व्यक्तिहरू बीचको सुरक्षा दूरीको अनुपालन, परिसरभित्रका व्यक्तिहरूको निर्दिष्ट संख्या निर्धारण गर्ने एजेन्सी वा सेवाको जिम्मेवारी हो।

#### १० म कसरी आमने सामने सेवामा भुक्तानी गर्न सक्छु?

भुक्तानीको प्राथमिकता इलेक्ट्रोनिक रूपलाई दिनुपर्छ (एटीएम, एमबीवे वा अन्य)।

#### ११ सार्वजनिक सेवामा आमनेसामने उपस्थिति नजिक हुन सक्छ? कस्तो अवस्थामा?

सक्छ। सार्वजनिक उपस्थितिको फ्रन्ट लाइन वा सुविधा र सेवाहरूको पूर्ण शटडाउन दुवै सक्षम स्वास्थ्य

अधिकारीहरूको संकेतका साथ प्रणालीहरूको अस्थायी अनुपलब्धता द्वारा वा उपलब्ध मानव संसाधनको कमी वा अपुग्यता भएमा निलम्बन गर्न सकिन्छ।

बिरामीका कारण सेवाहरूमा मानव संसाधनको अपर्याप्तता हुन सक्छ, उनीहरूको आफ्नै वा आश्रित, प्रोफिलैक्टिक आइसोलेसन वा तत्काल सहायता चाहिने १२ वर्ष मुनिका बच्चा अथवा अन्य आश्रित।

साथै, बच्चा वा अपाङ्गता वा दीर्घकालीन बिरामीमा निर्भर अन्य निर्भर बच्चालाई तत्काल सहयोगको सवालमा, स्कूल वा सामाजिक प्रतिष्ठानमा आमने सामने शिक्षण र गैर-शिक्षण गतिविधिहरूको निलम्बनको परिणाम स्वरूप।

### १२ कुन सार्वजनिक सेवाहरू बन्द छन् भनेर मँ कहाँ पत्ता लगाउन सक्छु?

तपाईंले त्यो जानकारी [ePortugal Portal](https://www.eportugal.gov.pt). मा प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ।

### १३ मेरो कागजातहरूको केहि दिनमा म्याद समाप्त हुनेछ। मैले के गर्नुपर्छ?

ePortugal Portal. को जानकारीलाई परामर्श गरेर तपाईंले जहिले पनि अनलाइन नवीकरण विकल्प छनौट गर्न सक्नुहुनेछ। सबै कानुनी उद्देश्यका लागि, राष्ट्रिय अधिकारीहरूले त्यस्तै कागजातहरू स्वीकार गर्दछन् जसको वैधता अवधिको म्याद 24 फेब्रुअरी 2020 देखि 30 जून सम्म समाप्त भयो।

### १४ त्यो समयावधि बीचमा म्याद समाप्त भएका कुन कागजात अधिकारीहरूले निरन्तर स्वीकार गर्छन् ?

फेब्रुअरी 24 बाट म्याद समाप्त भएका कागजात मध्ये निम्न कागजात अधिकारीहरूले जून 30 सम्म स्वीकार गर्नेछन्, उदाहरणका लागि, नागरिकको कार्ड, ड्राइभिङ लाइसेन्स, आपराधिक रेकर्ड, साथ साथै प्रमाणपत्र, कागजात र भिसा स्थायि राष्ट्रिय क्षेत्रमा सम्बन्धित भएका । सबै नविकरण हुनुपर्ने र वैधता अवधि फेब्रुअरी 24 बाट समाप्त भएका कागजातहरूको अब नविकरण गर्नु पर्दैन र जुन 30 सम्म सबै कानुनी उद्देश्यहरूको लागि स्वीकार गरिनेछ।

### १५ व्यवस्थापन र प्रत्येक सार्वजनिक सेवाका लागि जिम्मेवारहरूले आमनेसामने सम्बन्धी सहयोगको सीमितताको बारेमा के गर्नुपर्दछ?

सार्वजनिक निकाय र सेवाहरूको लागि जिम्मेवार व्यक्तिहरूले जानकारी सुविधाहरूको प्रवेश द्वारमा पोस्ट गर्नु पर्दछ, आमने सामने सहायता को अवरोध को बारे । पोस्ट गरिएको जानकारीमा सेवाका लागि टेलिफोन र ईमेल सम्पर्क विवरण हुनुपर्दछ, यदि कुनै छ भने, साथ साथै नागरिक सम्पर्क केन्द्रहरू र कम्पनीहरूको नम्बर ।

सेवाहरूले पनि टेलिफोन सहायता र ई-मेल मार्फत सम्पर्कको इलेक्ट्रॉनिक प्रतिक्रियामा विशेष ध्यान दिनुपर्दछ, नागरिकहरू र कम्पनीहरूलाई अपनाईएका उपायहरूको बारेमा जानकारी दिन र उनीहरूलाई आमने सामने सहयोगको विकल्पको बारेमा जानकारी दिन।

सार्वजनिक सेवाहरूले पनि सक्रिय रूपमा नागरिकहरूसँग संवाद गर्नुपर्दछ र तिनीहरूलाई डिजिटल मोबाइल कुञ्जीको प्रयोगलाई बढावा दिदै, उपलब्ध डिजिटल सेवाहरूको बारेमा जानकारी दिनुपर्दछ।

**१६ आमने सामने खटाइएको जोखिम समूह कामदारहरूलाई व्यवस्थापकहरूले के गर्नुपर्छ?**

आमनेसामने सम्बन्धी सहयोगका बारे सेवा प्रबन्धकहरूले जोखिममा रहेका कामदारहरूको पहिचान गर्नुपर्दछ, उनीहरूको उमेर वा विशेष स्वास्थ्य अवस्थाको कारण र सम्भव भएसम्म वर्तमान कार्यको योजनामा सम्बन्धित कार्यस्थल अनुकूलन गर्नुहोस् । यी कामदारहरू, पुरुष र महिलाहरूलाई, ब्याकअफिस समारोहमा वा टेलिवोर्किंग प्रणाली कार्यमा प्राथमिकता दिनु पर्छ ।

**१७ के सेवा प्रबन्धकहरूले आफ्नो सार्वजनिक सेवा पोष्ट सम्बन्धी जानकारी कुनै निकायमा रिपोर्ट**

**गर्नुपर्दछ?**

हो। सेवाहरूले आफ्नो खुला र बन्द सार्वजनिक सहायता पोष्टहरूको बारेमा दैनिक जानकारी प्रशासनिक आधुनिकीकरणको एजेन्सी (AMA) लाई रिपोर्ट गर्नु पर्दछ, यस एकाइले प्रदान गरेको रिपोर्टिंग मोडेल प्रयोग गरेर।