



नेपाल राष्ट्र बैंक
जनशक्ति व्यवस्थापन विभाग

कोरोना भाइरस (COVID-19) को संक्रमण जोखिम न्यूनीकरण एवम् स्वास्थ्य सुरक्षाका लागि नेपाल सरकारबाट घोषणा भएको बन्दाबन्दी (Lockdown) को अवस्थामा समेत यस बैंकबाट सम्पादन गरिने कार्यलाई निरन्तरता दिनको लागि तयार पारिएको

“बैंकको सेवा सञ्चालन मार्गदर्शन, २०७७”

कोरोना भाइरस (COVID-19) महामारीको समयमा समेत सुरक्षित तवरबाट बैंकले सम्पादन गर्नुपर्ने कार्यहरू सञ्चालन गरी बैंकको सेवालाई निरन्तरता दिने र नेपाल सरकारबाट समेत उक्त महामारीको जोखिम न्यूनीकरणका लागि गरेको बन्दाबन्दी (Lockdown) अवस्थालाई समेत मध्यनजर गरी यस बैंकका कर्मचारी, सेवाग्राही तथा सरोकारवालाहरूको स्वास्थ्यमा पर्न सक्ने जोखिमलाई न्यूनीकरण गर्न यो मार्गदर्शन बनाई लागू गरिएको छ। बैंकका कर्मचारी, सेवाग्राही, बैंकलाई सरसामानको आपूर्ति गर्ने आपूर्तिकर्ता एवम् सेवा प्रदायक लगायत सरोकारवाला सबैमा संक्रमण फैलन सक्ने जोखिम न्यूनीकरण गर्ने गरी बैंकको अत्यावश्यक सेवा नियमित रूपमा सम्पादन गर्नु यस मार्गदर्शनको उद्देश्य रहेको छ। यो मार्गदर्शन कार्यान्वयनको जिम्मेवारी यस बैंकका सम्पूर्ण विभाग, कार्यालय, महाशाखा, ईकाइ प्रमुख तथा सबै कर्मचारीहरूको हुनेछ।

यो मार्गदर्शन अर्को सूचना जारी नभएसम्मका लागि लागू हुनेछ।

क) जनशक्ति व्यवस्थापन सम्बन्धमा :

१. विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइको कार्य सम्पादनलाई निरन्तरता दिने जिम्मेवारी विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइ प्रमुखको रहने,
२. कर्मचारीमा हुनसक्ने कोरोना संक्रमण जोखिम न्यूनीकरण गर्नका लागि कामको प्रकृति बमोजिम घरमा बसी कार्यालयको कार्य सम्पादन गर्न सक्ने गरी Work From Home को व्यवस्थालाई निरन्तरता दिने र सम्बन्धित

१



विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाई प्रमुखले आवश्यकतानुसार कर्मचारीहरूलाई निर्देशन दिने,

३. विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाई अन्तर्गत सम्पादन गर्नुपर्ने कार्यहरूलाई बैंकभित्र कर्मचारी उपस्थित भई गर्नुपर्ने वा घरमा बसी कार्यालयको कार्य सम्पादन गर्न सकिने सम्बन्धमा विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाई प्रमुखले यकिन गर्ने,
४. कर्मचारीहरूमा हुन सक्ने कोरोना संक्रमणलाई दृष्टिगत गरी बैंक परिसरबाटै प्रदान गर्नुपर्ने बैकिङ सेवाका लागि सम्बन्धित विभाग/कार्यालयबाट सकेसम्म न्यूनतम कर्मचारीहरूको उपस्थितिमा (बढीमा एक तिहाई कर्मचारीबाट) आवश्यक सेवा प्रदान गर्ने,
५. विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाईहरूले नेपाल सरकारले समय समयमा तोके अनुसार वा एक-तिहाइभन्दा बढी कर्मचारीहरूलाई कार्यालयमा उपस्थित गराउनु पर्ने भएमा सम्बन्धित विभाग/कार्यालयहरूले अनिवार्य रूपमा जनशक्ति व्यवस्थापन विभागको स्वीकृति लिनुपर्ने ।
६. विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाईको कार्य सम्पादन गर्न आवश्यक न्यूनतम कर्मचारीहरू मात्र उपस्थिति रहने सम्बन्धमा सुनिश्चित हुने गरी विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाई प्रमुखले आलोपालोको आधारमा कर्मचारीहरूलाई कार्यमा खटाउने र सो कार्यको लागि कम्तीमा ६/६ दिनको Rotation तालिका तयार गरी कर्मचारी उपस्थिति हुने व्यवस्था मिलाउने । एक भन्दा बढी निर्देशक कार्यरत विभाग/कार्यालयका निर्देशकहरूलाई पनि आलोपालोका आधारमा कार्यालयमा उपस्थिति हुने व्यवस्था मिलाउने,
७. विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाईहरूको कार्यस्थलमा कर्मचारीहरू बीच न्यूनतम भौतिक दुरी कायम राख्ने । यसको लागि WHO को मार्गनिर्देशन अनुसार यथासम्भव १ मिटरभन्दा बढीको दुरी कायम गर्ने,
८. विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाईहरूमा उपस्थित हुने सम्पूर्ण कर्मचारीहरूलाई मास्क अनिवार्य लगाउने व्यवस्था गर्ने र केन्द्रीय कार्यालयको हकमा मास्क उपलब्ध गराउने व्यवस्था सामान्य सेवा विभागमार्फत् गर्ने,
९. COVID-19 संक्रमण देखिएका जिल्लाहरूबाट फर्कि आउने कर्मचारीहरूले तत्कालै सम्बन्धित विभागीय/कार्यालय प्रमुखलाई जानकारी गराउनु पर्ने र ती कर्मचारीहरू अनिवार्य रूपमा १४ दिन होम क्वारेन्टाइनमा बस्नु पर्ने । सो

१

२

३



अवधिका लागि विना भत्ता कार्य प्रदान गर्ने व्यवस्था सम्बन्धित विभाग/कार्यालयको सिफारिसमा जनशक्ति व्यवस्थापन विभागले मिलाउने,

ख) बैकिङ सेवा तथा अत्यावश्यक कार्य सञ्चालन सम्बन्धमा :

१०. बैकिङ कार्यालय, मुद्रा व्यवस्थापन विभाग तथा प्रदेशस्थित कार्यालयहरूबाट गरिने फण्ड ट्रान्सफर, सरकारी कारोवार, चेक भुक्तानी तथा नगद जम्मा गर्ने कार्यलाई निरन्तरता दिने,
११. कार्यालय सञ्चालनका लागि आवश्यक पर्ने IT Support सूचना प्रविधि विभागले अनिवार्य रूपमा गर्ने,
१२. सेवाग्राहीसँग प्रत्यक्ष सम्पर्कमा रहने बैकिङ तथा मुद्रा व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्य सञ्चालन गर्दा न्यूनतम भौतिक दुरी कायम गर्नुपर्ने र अनिवार्य रूपमा Hand Gloves र Mask लगाई सेवा प्रदान गर्नुपर्ने । नगद कारोवारमा समेत संक्रमण हुनसक्ने जोखिम न्यूनीकरण गर्न सम्बन्धित विभाग/कार्यालय प्रमुखले अनिवार्य रूपमा उचित उपाय अवलम्बन गर्नुपर्ने,
१३. बैंक तथा वित्तीय संस्थाहरूबाट नगद दाखिला बुझिलिने सम्बन्धमा शुरुमा शिलबन्दी बाक्सा नै बुझि केही दिनपछि मात्र गणना गरि बुझिलिने व्यवस्था गर्ने,
१४. दाखिला प्राप्त हुने नोट गणना गर्नु अघि Disinfection गराउन अनिवार्य रूपमा Spray गर्ने/गराउने,
१५. विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइहरूको कार्य सम्पादन गर्ने सिलसिलामा अति आवश्यक भएको अवस्थामा मात्र प्रत्यक्ष बैठक सञ्चालन गर्ने र यथासम्भव Virtual Meeting गर्ने व्यवस्थालाई प्राथमिकता दिने,
१६. बैठकमा उपस्थित हुनका लागि WHO का मापदण्डहरूको पालना गर्नुपर्ने व्यवस्था मिलाउने । जस्तै: बैठक कक्षको भ्याल खुला वा भेन्टिलेटेड गर्ने, कम्तीमा १ मिटरको भौतिक दुरी कायम गर्ने, बैठकमा सहभागीहरूको सूचना राख्ने, सहभागीहरू स्वस्थ रहेको यकिन गर्ने आदि ।^१ बैठकमा सहभागी हुने कसैमा COVID-19 को कुनै लक्षण देखिएमा सूचना दिने व्यवस्था अनिवार्य रूपमा मिलाउने,

^१ <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/advice-for-workplace-clean-19-03-2020.pdf>

३

५



१७. अत्यावश्यकको काममा बाहेक कर्मचारीहरूले एक आपसमा भेटघाट नगर्ने र सकेसम्म टेलिफोनबाट आवश्यक सहयोग लिई कार्यालयको कार्य सम्पादन गर्ने व्यवस्था मिलाउने,
१८. सेवाग्राहीहरू बीच सामाजिक दुरी (एक आपसमा कम्तीमा १ मिटरभन्दा बढी) कायम राख्न लगाई भीडभाड नहुने सुनिश्चितताका साथ सेवा प्रवाह गर्ने,
१९. सबै काउण्टरहरू एवम् सेवाग्राहीसँग सम्पर्क हुने स्थानहरूमा न्यूनतम सामाजिक दुरी कायम हुने गरी रेखाङ्कन एवम् क्यू रड (Queue Rod) को व्यवस्थापन गर्ने,
२०. केन्द्रीय कार्यालय अन्तर्गत यस बैंकको सामान्य सेवा विभागका कार्यकारी निर्देशकको संयोजकत्वमा संस्थागत योजना विभागका निर्देशक र जनशक्ति व्यवस्थापन विभागका निर्देशक सदस्य रहने गरी गठित तीन सदस्यीय कार्यदल "Covid-19 Safety Management Team" को निर्देशनमा कार्यालयको सुरक्षा व्यवस्थाका कार्यहरू सामान्य सेवा विभागमार्फत् गर्ने,
२१. कोरोना भाइरस संक्रमणको जोखिम बढ्दै गई कदमकदाचित यस बैंकका विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाईका प्रमुखहरूमा संक्रमण फैलिएको अवस्थामा त्यस्ता विभाग, कार्यालय, महाशाखा, इकाईको न्यूनतम सेवा कसरी प्रदान गर्न सकिन्छ भन्ने सम्बन्धमा अनिवार्य रूपमा Business Continuty Plan (BCP) आन्तरिक रूपमा तयार गर्ने,
२२. जोखिम न्यूनीकरण गरी बैंकको अत्यावश्यक सेवा प्रवाह गर्ने सम्बन्धमा विद्यमान कार्यविधि, नीतिगत व्यवस्था आदिमा परिमार्जन गर्नुपर्ने आवश्यकता देखा परेमा सम्बन्धित विभाग/कार्यालय/महाशाखा/इकाई प्रमुखले तत्काल व्यवस्थापन समितिमा प्रस्ताव पेश गर्ने व्यवस्था मिलाउने ।

ग) कार्यालय एवम् स्वास्थ्य सुरक्षा सम्बन्धमा :

२३. यस बैंकका कर्मचारी, सेवाग्राही एवम् अन्य सरोकारवालाहरूको स्वास्थ्य सुरक्षा तथा कोरोना संक्रमणको सम्भावनालाई न्यूनीकरण गर्नका लागि कार्यालय प्रवेश गर्दा अनिवार्य रूपमा इन्फ्रारेड थर्मोमिटरबाट शरीरको तापक्रम मापन गर्न लगाउने र सो कार्यको लागि सुरक्षा समूह (सर्भिलेन्स ग्रुप) का कर्मचारीहरूलाई खटाउने,

४



२४. इन्फ्रारेड थर्मोमिटरबाट शरीरको तापक्रम मापन गर्ने क्रममा कर्मचारी, सेवाग्राही एवम् अन्य सरोकारवालाहरूको १००% भन्दा कम रहेको अवस्थामा मात्र कार्यालयमा प्रवेश गराउने अन्यथा प्रवेशमा रोक लगाउने । कर्मचारीको हकमा उक्त विन्दुभन्दा बढी तापक्रम भएको अवस्थामा सम्बन्धित विभाग/कार्यालय प्रमुखलाई जानकारी दिने र होम क्वारेन्टाइनमा बस्ने व्यवस्था मिलाउने,
२५. कार्यालय प्रवेश गर्ने सेवाग्राही एवम् अन्य सरोकारवालाहरूले अनिवार्य रूपमा मास्क लगाएको हुनुपर्ने तथा कार्यालयभित्र रहुञ्जेलसम्म मास्क लगाई राख्नुपर्ने र सोको अनुगमन सुरक्षा समूह (सर्भिलेन्स ग्रुप) का कर्मचारीहरूबाट गराउने,
२६. कार्यालयभित्र कोरोना संक्रमणको जोखिम न्यूनीकरण गर्न आवश्यक स्वास्थ्य सुरक्षाका न्यूनतम उपायहरू अनिवार्य रूपमा अवलम्बन गर्ने । जस्तै: Standard Hand Sanitizer, Surgical Mask, Hand Gloves आदिको यथासम्भव कार्यालयको मूल गेट तथा अन्य विभिन्न कार्यस्थानमा व्यवस्था गर्ने र बैंकका सबै शौचालयहरूमा Liquid Soap को व्यवस्थापन सामान्य सेवा विभागमार्फत् गर्ने र प्रदेशस्थित कार्यालयको हकमा सम्बन्धित कार्यालयले गर्ने ।
२७. बैंकको केन्द्रीय कार्यालय, उपत्यकास्थित विभाग/कार्यालय तथा प्रदेशस्थित कार्यालयहरूको मूल गेट, कार्यालय परिसर, कार्यस्थल, ढुकुटी, काउण्टरहरू, शौचालय तथा सवारी साधनहरूमा Disinfect गर्ने व्यवस्था मिलाउने । केन्द्रीय कार्यालय तथा उपत्यकास्थित विभाग/कार्यालयको हकमा सामान्य सेवा विभागमार्फत् गर्ने र प्रदेशस्थित कार्यालयको हकमा सम्बन्धित कार्यालयले गर्ने ।
२८. कार्यस्थलमा रहेका टेबल, डेस्क, हेन्डल, टेलिफोन, किबोर्ड लगायतका कर्मचारी तथा सेवाग्राहीको प्रत्यक्ष सम्पर्कमा रहने वस्तु तथा स्थानहरूमा Disinfectant ले नियमित सफा गर्ने व्यवस्था मिलाइने । केन्द्रीय कार्यालय तथा उपत्यकास्थित विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइहरूको हकमा सामान्य सेवा विभागमार्फत् गर्ने र प्रदेशस्थित कार्यालयको हकमा सम्बन्धित कार्यालयले गर्ने ।
२९. कार्यालयमा सेवाग्राहीहरूको भीडभाड हुन नदिने तथा सेवाग्राहीहरू बीच न्यूनतम सामाजिक दुरी कायम भए/नभए सम्बन्धमा सुरक्षा समूह (सर्भिलेन्स ग्रुप) का कर्मचारीहरूबाट सुपरिवेक्षण/अनुगमन गराउने,
३०. बैंकको प्रवेशद्वारमा खटिने सुरक्षा समूह (सर्भिलेन्स ग्रुप) का कर्मचारीहरूलाई सम्भव भएसम्म Personal Protective Equipment (PPE) को व्यवस्था गर्ने र उक्त व्यवस्था कार्यान्वयन नभएसम्मका लागि अनिवार्य रूपमा N95 Mask तथा

५



Hand Gloves को व्यवस्था गर्ने र स्थूलतम सामाजिक दुरी कायम गरी सेवाग्राहीहरूको प्रवेशलाई नियन्त्रण गर्न लगाउने,

३१. काम विशेषले कार्यालय प्रवेश गर्ने सेवाग्राहीलाई प्रवेशदर्ताको लिष्ट अनुसारको नम्बर रहेको तथा सम्बन्धित विभाग, कार्यालय, महाशाखा तथा ईकाइहरूको नाम उल्लेख गरिएको प्रवेश कार्ड उपलब्ध गराउने र सम्बन्धित विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइहरूमा जान दिइएको कार्डबाट अन्य विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइहरूमा प्रवेश गर्न नदिने व्यवस्था कडाईका साथ लागू गर्ने । साथै, उक्त कार्ड पुन प्रयोग गर्दा Disinfectant गरेर मात्र प्रयोग गराउने व्यवस्था मिलाउने,
३२. कार्यालय प्रवेश गर्ने प्रत्येक सेवाग्राहीको व्यक्तिगत विवरण, हालको ठेगाना र सम्पर्क नम्बर सहितको विवरण कार्यालय प्रवेश द्वारमा रहेको रजिष्टरमा अनिवार्य रूपमा उल्लेख गर्नुपर्ने । साथै, कर्मचारीहरूले आफूसँग भेट भएका सेवाग्राहीको उक्त नम्बर र मिति नोट गर्ने गरी दैनिक भेटघाटको डायरी राख्नु पर्ने,
३३. बैंकका सेवाग्राही र कर्मचारी बीच, कर्मचारी र कर्मचारी बीच तथा अन्य सेवा प्रदायक र कर्मचारी बीच कोरोना भाइरसको संक्रमण फैलिन सक्ने जोखिम कम गर्ने गरी कार्य सञ्चालन गर्ने,
३४. बैंकका सेवाग्राही वा सरोकारवालाहरूको स्वास्थ्य सुरक्षाका लागि माथि उल्लिखित कार्यहरू सुरक्षा समूह (सर्भिलेन्स ग्रुप) बाट सतर्क भई, सहायोगी र विनम्रपूर्वक गर्न लगाउने व्यवस्था गर्ने,
३५. बैंकलाई सेवा प्रवाह गर्ने सरसफाईका कर्मचारी, कार्यालयका लागि आवश्यक वस्तु तथा पानी आपूर्तिकर्ता लगायतको टेलिफोन/मोबाइल नम्बर सहितको विवरण अनिवार्य रूपमा राख्ने व्यवस्था गर्ने र ती सेवा प्रदायले COVID-19 को मापदण्ड अनुसारको सुरक्षा एवम् सतर्कता अनिवार्य रूपमा अपनाइएको सम्बन्धमा नियमित रूपमा अनुगमन गर्ने,
३६. कुनै कर्मचारीहरूलाई ज्वरो (१००.४^०F भन्दा बढी), रूघा, खोकी तथा श्वास फेर्न गाह्रो हुने अवस्था देखिएमा तुरुन्त स्वास्थ्य केन्द्रमा सम्पर्क गरी RDT/PCR टेष्ट गराउनु पर्ने र RDT Positive भएको अवस्थामा सम्बन्धित विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइ प्रमुखलाई जानकारी गराउने र प्राप्त निर्देशन पालना गर्ने ।



घ) Work From Home सम्बन्धमा :

३७. कोरोना संक्रमणप्रति सजगता अपनाई साँको जोखिम न्यूनीकरण गर्नेतर्फ कामको प्रकृति बमोजिम कर्मचारीलाई घरबाट कार्यालयको काम गर्न सम्बन्धित विभागीय/कार्यालय प्रमुखबाट Work From Home को रूपमा स्वीकृति प्रदान गर्न सक्ने,
३८. घरबाट काम गर्ने स्वीकृति प्राप्त कर्मचारीहरूले निरन्तर रूपमा आफ्ना सुपरिवेक्षक एवम् विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइ प्रमुखसँग सम्पर्कमा रहनु पर्ने,
३९. सम्बन्धित सुपरिवेक्षक एवम् विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइ प्रमुखबाट प्राप्त निर्देशनको पूर्ण पालना गर्नुपर्ने,
४०. कर्मचारीले आफ्ना टेलिफोन/मोबाइललाई तयारी अवस्थामा राख्नुपर्ने तथा इमेललाई अद्यावधिक रूपमा राखी सम्बन्धित विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइसँग निरन्तर सम्पर्कमा रहनुपर्ने,
४१. विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइले सूचित गरेको समयमा अनिवार्य रूपमा कार्यालयमा उपस्थित हुनुपर्ने र इलाका छोडी जानुपर्ने अवस्थामा अनिवार्य रूपमा सम्बन्धित विभाग/कार्यालय/महाशाखा/ईकाइबाट पूर्व स्वीकृति लिनुपर्ने,
४२. SMS / Group Email / Viber / Whats App जस्ता प्रविधिमाफत् कार्यालय सञ्चालनको लागि आवश्यक सूचना तथा जानकारी प्रदान गर्न सकिने । साथै, कर्मचारीले घरमा रहेको कम्प्युटर/ल्यापटपबाट समेत कार्यालयको Intranet को सूचना प्राप्त गर्न सक्ने व्यवस्था गर्ने ।