

जिल्ला बचत तथा ऋण सहकारी संघ लि.

मकवानपुर

*

**

**

*

महामारी (COVID-19) मा सहकारी सेवा
व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६

*

**

**

*

हेटौंडा उपमहानगरपालिका, बागमती प्रदेश
नेपाल

बिषय सूचि

प्रस्तावना	3
परिच्छेद १	3
संक्षिप्त नाम परिभाषा र प्रारम्भ	3
परिच्छेद-२	4
महामारीको अवधिमा संरक्षणात्मक सेवा व्यवस्थापन.....	4
परिच्छेद-३	5
सेवा व्यवस्थापनका सम्भावित विधिहरु	5
परिच्छेद-४	6
विद्यमान सेवा सूचारु सम्बन्धि व्यवस्थाहरु	6
परिच्छेद-५	7
व्यवसाय निरन्तरता, संचालन ढाँचा तथा अन्यवस्था	7
अनुसूची खण्डहरु	9
अनुसूची १: व्यवसायिक योजना पुनरावलोकन ढाँचा	9
अनुसूची २: महामारी अवधिभरको योजना ढाँचा	9

**जिल्ला बचत तथा ऋण सहकारी संघको
महामारी (COVID-19) मा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६**

प्रस्तावना

कोरोना (कोभिड-१९) भाइरसबाट विश्वव्यापी रूपमा सृजना भएको महामारीले नेपालमा पनि संक्रमण प्रवेश भई समुदाय तहमा प्रवेश गरी बचत ऋण सहकारीहरूको सेवा व्यवस्थापन प्रणालीमा समेत प्रभाव देखिएको अवस्थामा सदस्यहरूको हित संरक्षण, समुदायप्रतिको दायित्व परिपालना एवं व्यवसायिक निरन्तरताको लागि स्पष्ट मापदण्ड आवश्यक भएकोले,

यस संघको संचालक समितिले यो महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ लागू गरेको छ ।

**परिच्छेद १
संक्षिप्त नाम परिभाषा र प्रारम्भ**

१ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- (१) यो निर्देशिकाको नाम महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ रहेको छ
- (२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।
२. परिभाषा: विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा,-
 - (क) “संघ” भन्नाले जिल्ला बचत तथा ऋण सहकारी संघ लिमिटेडलाई सम्झनुपर्दछ ।
 - (ख) “महामारी” भन्नाले कुनै कारणबाट प्रदेश वा संघीय सरकारले घोषणा गरेको महामारीलाई सम्झनुपर्दछ ।
 - (ग) “ऐन” भन्नाले संक्रामक रोग ऐन, २०२० लाई सम्झनुपर्दछ ।
 - (घ) “सेवा व्यवस्थापन” भन्नाले महामारीको चरणगत अवस्थामा वित्तीय सहकारीहरूले आफ्ना सेवाहरूको प्राथमिकिकरण, कार्यान्वयन र पुनरावलोकन गर्ने कार्य समेतलाई सम्झनुपर्दछ ।
 - (ङ) “महामारीको अवधि” भन्नाले महामारी रहेको भनी नेपाल सरकार वा सम्बन्धित निकायहरूले परिभाषित गरेको अवधिलाई सम्झनुपर्दछ ।
 - (च) “महामारीको चरण” भन्नाले नेपाल सरकार वा सम्बन्धित निकायहरूले परिभाषित गरेको चरणलाई सम्झनुपर्दछ ।

परिच्छेद-२
महामारीको अबधिमा संरक्षणात्मक सेवा व्यवस्थापन

३. संरक्षणात्मक सेवा व्यवस्थापन:

- (१) महामारीले संघ, सदस्य संस्था र शेयर सदस्यहरुमा आईपर्न सक्ने जोखिमको पहिचान गरी सेवा प्रवाहको सुनिश्चितता गर्न जोखिम व्यवस्थापन कार्यदल गठन गरी कार्य संचालन गर्ने ।
- (२) संघ तथा संस्थाहरुमा गठित जोखिम व्यवस्थापन कार्यदलले महामारीको चरण र प्रभाव सम्बन्धमा आधिकारिक निकायको सूचना अनुसार आफ्नो सेवा क्षेत्र भित्रको अवस्था नियमित सुक्ष्म विप्लेषण गरी आवश्यक सेवाहरुको पहिचान तथा प्रवाह गर्ने सुरक्षित विधि सुनिश्चित गर्ने ।
- (३) महामारीको अबधिमा सदस्यहरुका लागि आवश्यक सेवाहरुको पहिचान गर्दा अत्यावश्यक सेवाहरु परिभाषित गरी न्यूनतम वित्तीय सेवा प्रवाह गर्ने ।
- (४) सेवा क्षेत्रमा सदस्य तथा समुदायको महामारीबाट संरक्षण गर्न सरोकारवालाहरु संगको सहकार्यमा निर्धारित न्यूनतम मापदण्ड भित्र रही स्वास्थ्य सचेतना, वित्तीय तथा मनोसामाजिक परामर्श सम्बन्धि कार्यक्रमहरु तर्जुमा गरी क्षमताका आधारमा संचालन गर्ने ।
- (५) महामारी नियन्त्रण तथा रोकथामका लागि कार्य क्षेत्र भित्र सरोकारवालहरु संग सहकार्यका लागि ऐक्यबद्धता जनाउने ।
- (६) महामारीको अबधिमा संस्थाले प्रदान गर्ने अत्यावश्यकीय सेवाहरु प्रवाह गर्न आवश्यक मानव संसाधन ढाँचा, सुरक्षा प्रबन्ध, उत्प्रेरणा, समय र सुरक्षित विधि परिभाषित गरी कार्यान्वयन गर्ने ।
- (७) अत्यावश्यक वित्तीय सेवा (आपत कालिन ऋण र आकस्मिक बचत) योजना निर्माण गरी तत्काल कार्यान्वयन गर्ने ।
- (८) कार्यक्षेत्र भित्र महामारीको प्रभावसंग सम्बन्धित सूचनाहरुको संकलन तथा संश्लेषण गरी सदस्य र कर्मचारीहरुमा आधिकारीक सूचना प्रवाह गर्न व्यवस्थापन प्रमुखलाई जिम्मेवारी तोक्ने ।
- (९) सदस्यहरुलाई वित्तीय साक्षरता (श्रोतको विवेकपूर्ण प्रयोग), स्वास्थ्य सचेतनाका साथै उत्पादनमुलक समय उपयोग गर्ने विषयमा श्रोत सामाग्रीहरु विकास गरी प्रविधिमा आधारित सदस्य शिक्षा नियमित संचालन गर्ने ।

परिच्छेद-३
सेवा व्यवस्थापनका सम्भावित विधिहरु

४. सेवा व्यवस्थापनका सम्भावित विधिहरु:

(१) महामारी अबधिमा अत्यावश्यक वित्तीय सेवाहरु मात्र संचालन गरिने भएकोले उपलब्ध श्रोत साधन र सदस्यहरुको आवश्यकताको आधारमा उपयुक्त विधिहरु परिभाषित गरी कार्यान्वयनमा ल्याउने ।

(क) प्रविधिमा आधारित सेवाहरुको प्रभावकारी संचालन (एप्लीकेसन, क्यूआर कोड, एटीएम लगायत) को प्रयोगका लागि प्रोत्साहन गर्ने ।

(ख) टेलिफोन तथा अन्य सञ्चारका माध्यमबाट सम्पर्क व्यक्ति मार्फत व्यक्ति व्यक्ति वित्तीय सेवा (P to P) प्रवाह प्रणाली विकास गरि कार्यान्वयन गर्ने ।

(ग) निश्चित समय र स्थान तोकि सदस्य आउँदा आउँदै काउन्टरमा नगईकनै सेवा दिन सकिने विधि (Drive through Window) मार्फत अत्यावश्यक वित्तीय सेवा प्रदान गर्ने ।

(घ) सुरक्षित घर दैलो सेवा संचालन प्रणाली विकास गरी आवश्यकताको आधारमा संचालन गर्ने ।

(ङ) ड्रप बक्स (Drop Box) मार्फत सेवा प्रवाह गर्न पुर्वाधार तथा कार्यविधि विकास गरी सेवा प्रवाहको व्यवस्था गर्ने ।

(च) रिमोट भुक्तानी पुर्जा (Remote Cheque Payment) मार्फत बचत तथा भुक्तानी प्रणालीको विकास गरी कार्यान्वयन गर्ने ।

(२) महामारीमा सेवा व्यवस्थापनका लागि आवश्यक मानव संशाधन व्यवस्थापन विधिहरु:

(क) सुरक्षित रूपमा आलोपालो प्रणाली अबलम्बन गर्ने ।

(ख) सम्पर्क व्यक्ति परिभाषित गरी सेवा प्रवाह गर्ने ।

(ग) जनशक्तिहरुको सुरक्षा (बीमा) र उत्प्रेरणाका विधिहरु सुनिश्चित गर्ने ।

(घ) कार्य विवरण परिभाषित (योजना निर्माण, नीतिहरु अद्यावधिक, सदस्य सम्बन्ध) गरी घरबाट कार्यालयको काम गर्ने प्रणाली विकास गरी कार्यान्वयन गर्ने ।

(ङ) समिति, उपसमिति तथा व्यवस्थापनको नियमित बैठक प्रविधि मार्फत सम्पन्न गरी अभिलेखिकरण गर्ने ।

परिच्छेद-४
विद्यमान सेवा सूचारु सम्बन्धि व्यवस्थाहरु

५. विद्यमान सेवा सूचारु सम्बन्धि व्यवस्थाहरु

- (१) महामारी अवधि (वन्दावन्दी) शुरु भएको दिन सम्म संस्थामा जम्मा भएको बचत र लगानीमा रहेको ऋण रकममा संस्थाले लिने दिने व्याजदर साविकको व्यवस्था बमोजिम गर्ने र सो पछिका लागि संस्थाले बजार अध्यायन गरी पुनरावलोकन गर्ने ।
- (२) महामारी अवधि (वन्दावन्दी) अन्त्य भएको एक महिना पछि सम्म बचत तथा ऋण सेवामा हर्जना नलिने ।
- (३) महामारीको अवधि (वन्दावन्दी)मा ऋणको किस्ता बुझाउने सदस्यहरुलाई संस्थाले रिबेटको व्यवस्था गर्न सक्नेछ ।
- (४) सदस्यहरुलाई ऋण लगानी गरेको क्षेत्र तथा सदस्यहरुको तिर्न सक्ने क्षमताको आधारमा अधिकतम छ महिना सम्म ऋण भुक्तानीको अवधि थप गर्न सकिनेछ ।
- (५) आपतकालिन ऋण सेवा बाहेक अन्य ऋण लगानीको हकमा आवश्यक तरलता सुनिश्चित गरी नयाँ ऋणप्रवाह एवम् थप ऋण लगानी गर्ने र लामो अवधिका ऋण प्रवाहमा निरुत्साहन गर्ने ।
- (६) प्रविधिमा आधारित भुक्तानी सेवाहरु उपयोगमा प्रोत्साहन गर्न भुक्तानी सीमा बृद्धि तथा शुल्कमा छुट दिने ।
- (७) वित्तीय बजारको अध्यायन गरी बचत तथा ऋणको व्याजदर समायोजन गर्ने ।
- (८) तरलता व्यवस्थापनका लागि आवश्यकताको आधारमा अल्पकालिन ऋणहरुको प्रबन्ध गर्ने ।
- (९) सदस्यहरुको व्यवसाय निरन्तरताको लागि आवश्यकताको आधारमा वित्तीय तथा परामर्श सेवा प्रवाह गर्ने ।
- (१०) महामारी अवधि (वन्दावन्दी) शुरु भएको दिन सम्म नियमित रहेको ऋणहरुको हकमा महामारी (वन्दावन्दी) समाप्त भएको छ महिना सम्म ऋणको किस्ता र व्याज भुक्तानी प्राप्त नभए पनि उक्त ऋणको जोखिम व्यवस्था गर्नु नपर्ने । त्यस्ता ऋणहरुको मासिक रुपमा अलग्गै प्रतिवेदन तयार गरी सुपरिवेक्षण गर्ने ।

परिच्छेद-५
व्यवसाय निरन्तरता, संचालन ढाँचा तथा अन्य व्यवस्था

६. व्यवसाय निरन्तरता, संचालन ढाँचा तथा अन्य व्यवस्था

- (१) सेवा प्रवाहका प्राथमिककरण गर्दा सदस्यहरुको स्वास्थ्य उपचार, दैनिक आवश्यकताका वस्तु खरीद तथा अन्य सदस्यहरुको अत्यावश्यक कामलाई प्राथमिकतामा राख्नु पर्ने ।
- (२) जोखिम व्यवस्थापनका लागि नीतिगत व्यवस्था गर्न संस्थाका अध्यक्ष वा उपाध्यक्षको संयोजकत्वमा कोषाध्यक्ष र व्यवस्थापक रहने कम्तीमा तीन जनाको कार्यदल गठन गर्नु पर्ने ।
- (३) हाल कार्यान्वयनमा रहेको व्यावसायिक योजनाको अनुसूची १ को ढाँचामा पुनरावलोकन गर्ने ।
- (४) महामारी अवधिभरको लागि संस्थाले अनुसूची २ बमोजिमको योजना निर्माण गर्ने ।
- (५) तरलताको अवस्था अनुसूची ३ बमोजिम विश्लेषण गरी आवश्यक योजना विकास र कार्यान्वयन गर्ने ।
- (६) महामारीको समयमा सदस्यहरुलाई समयमा नै आधारभुत सेवा प्रवाह गर्न स्थानीय सरकार, सरोकारवाला र सञ्जालसंगको निरन्तर समन्वय तथा स्वीकृतिमा कार्यसम्पादन गर्ने ।
- (७) विपद् व्यवस्थापनको अवधिको क्रियाकलापहरुको नियमित रूपमा लेखा सुपरिवेक्षणले सुपरिवेक्षण गर्नु पर्ने ।
- (८) महामारी अवधिभर गरेका काम कारवाहीको लिखित दस्तावेजीकरण भएको सुनिश्चित गर्ने ।
- (९) संघले आफ्नो क्षमताको आधारमा महामारीको चरण तथा आवश्यकता एवं सभाव्यता अध्ययन र विश्लेषणको आधारमा प्रदेश सरकारको वा स्थानीय तहको, समन्वय र स्थानीय प्रशासनको स्वीकृती लिई सुरक्षित तवरले वित्तीय तथा गैह्र वित्तिय सहयोग एवं राहत वितरण कार्य गर्न सक्ने सो को जानकारी विषयगत जिल्ला तथा केन्द्रिय संघले उपलब्ध गराएको ढाँचामा पेश गर्ने
- (१०) महामारीको अवस्थामा आकस्मिक कोष स्थापना, आकस्मिक बचत, मित्तव्ययी वित्तिय परिचालन तथा उपभोग, वित्तिय साक्षरता तथा स्वास्थ्य सचेतना जस्ता अवधारणा ल्याई संघ, संस्थाले कोष तथा बचतको महत्वलाई थप बढोत्तरी गरी अवधारणा विकास र कार्यान्वयन गर्ने,
- (११) संघका संचालक, कर्मचारीहरु तथा सदस्यहरु विच नियमित सम्पर्क, सूचना तथा जानकारीहरु प्रवाहका विषयहरुमा टेलिफोन सम्पर्क, संस्थाको फेसबुक पेज, वेवसाईट वा बल्क म्यासेज मार्फत नियमित रूपमा सम्पर्कमा रहने ।

अनुसूची खण्डहरु

अनुसूची १: व्यवसायिक योजना पुनरावलोकन ढाँचा

व्यवसायिक योजनाको लक्ष्य	व्यवसायिक योजनाको संशोधित लक्ष्य	महामारी अवधिको लागि वैकल्पिक रणनीतिहरु	योजनामा विनियोजित बजेट	पुनरावलोकन पछिको बजेट	कैफियत

अनुसूची २: महामारी अवधिभरको योजना ढाँचा

क्र स	सेवाहरुको विवरण	सेवा प्रवाहको रणनीतिहरु	आवस्यक बजेट	जिम्मेवारी
१	बचत सेवा जम्मा	नीतिगत व्यवस्था गरी सुरक्षित रूपमा सबै बचत खाताहरु संचालन गर्न सकिने ।	नियमित बजेट	व्यवस्थापन
२	बचत सेवा फिर्ता	महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ तयार गरी सो बमोजिम फिर्ताको सुनिश्चितता गर्ने ।	नियमित बजेट	व्यवस्थापन
३	साविक ऋण सेवाहरु	महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ बमोजिम साविक ऋण सेवाहरुको नियमितता दिने ।	नियमित बजेट	व्यवस्थापन
४	नयाँ ऋण लगानी	महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ बमोजिम नयाँ ऋण सेवाहरुको विकास गरी कार्यान्वयन गर्न सकिने ।	नियमित बजेट	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन
५	तरलता योजना	महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ बमोजिम तरलता योजना निर्माण गरी कार्यान्वयन गर्ने ।	नियमित बजेट	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन
६	सदस्य सहयता	महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ बमोजिम सदस्य सहायताका कार्यक्रमहरु विकास गरी कार्यान्वयन गर्ने ।	संशोधित बजेट तयार गर्ने	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन

७	सदस्य सूचना तथा परामर्श	महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ बमोजिम सदस्य सूचना तथा परामर्श सेवा प्रवाह गर्ने	संशोधित बजेट तयार गर्ने	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन
८	मानव संशाधन सुरक्षा	महामारीमा सहकारी सेवा व्यवस्थापन सम्बन्धि निर्देशिका, २०७६ बमोजिम मानव संशाधन सुरक्षा तथा उत्प्रेरणाका कार्यक्रमहरु संचालन गर्ने ।	संशोधित बजेट तयार गर्ने	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन
९.	नियमित प्रतिवेदन पेश	साविकमा नियामक निकायहरुमा पेश गर्नु पर्ने प्रतिवेदन नियमित पेश हुने व्यवस्था गर्ने ।	नियमित बजेट	व्यवस्थापन
१०	वैधानिक व्यवस्था कार्यान्वयन	साविकको वैधानिक व्यवस्था कार्यान्वयन योजना तयार गरी कार्यान्वयन गर्ने ।	नियमित बजेट	व्यवस्थापन
११	सञ्चार तथा समन्वय	सरोकारवालाहरु तथा सञ्जालहरु संगको समन्वयमा कार्य सम्पादन गर्ने ।	संशोधित बजेट तयार गर्ने	जोखिम व्यवस्थापन कार्यदल
१२	सञ्जाल सहकार्य	महामारीको अबधिमा तरलता लगायतका सेवाहरुमा सञ्जाल संगको सहकार्यलाई प्राथमिकता दिने ।	संशोधित बजेट तयार गर्ने	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन
१३	समिति उप समितिका बैठकहरु	सुरक्षित विधिबाट बैठकहरु नियमित गर्ने ।	नियमित बजेट	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन
१४	आय विज्ञेपण	महामारीको कारण आयमा पर्ने प्रभावहरुको विज्ञेपण गरी योजना निर्माण गर्ने	नियमित बजेट	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन
१५	खर्च विज्ञेपण	महामारीको कारण खर्चमा पर्ने प्रभावहरुको विज्ञेपण गरी योजना निर्माण गर्ने	नियमित बजेट	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन
१७	महामारीको प्रभाव विज्ञेपण	महामारीको कारण सदस्यहरुको व्यवसायमा पर्ने प्रभावहरुको विज्ञेपण गरी योजना निर्माण गर्ने	संशोधित बजेट तयार गर्ने	संचालक समिति तथा व्यवस्थापन

धुनसूची ३

तरलताको अवस्था विज्ञेपण

१. बचतको संरचना(ऐच्छिक, धन सृजना गर्ने तथा अबधि तोकिएको), फिर्ता तथा संकलनको प्रवृत्ति (Tend Analysis) विज्ञेपण गर्ने ।
२. ऋण फिर्ता हुने सम्भावना र नयाँ ऋण लगानी गर्नु पर्ने अवस्था विज्ञेपण गर्ने ।
३. संस्थाको विद्यमान तरलताको अवस्था सुनिश्चित गर्ने ।
४. भक्तानी दिनु पर्ने तथा अन्य दायित्वहरुको विज्ञेपण गर्ने ।
५. अल्पकालिन ऋण प्राप्त गर्ने सम्भावनाहरुको विज्ञेपण गर्ने ।
६. वित्तिय लगानी फिर्ता हुने सम्भावनाको विज्ञेपण गर्ने ।

माथिको विज्ञेपणबाट आवश्यक देखिएको तरलता व्यवस्थापनका लागि नियमित आवश्यक तरलता भन्दा कम्तीमा दश प्रतिशत बढि तरलताको सुनिश्चित गरी व्यवस्थापन गर्ने ।

अनुसूचि ४:

विश्व स्वास्थ्य संगठनले परिभाषित गरेको महामारीको चरणहरू

Phase 1 no viruses circulating among animals have been reported to cause infections in humans.

Phase 2 an animal influenza virus circulating among domesticated or wild animals is known to have caused infection in humans, and is therefore considered a potential pandemic threat.

Phase 3, an animal or human-animal influenza reassortant virus has caused sporadic cases or small clusters of disease in people, but has not resulted in human-to-human transmission sufficient to sustain community-level outbreaks. Limited human-to-human transmission may occur under some circumstances, for example, when there is close contact between an infected person and an unprotected caregiver. However, limited transmission under such restricted circumstances does not indicate that the virus has gained the level of transmissibility among humans necessary to cause a pandemic.

Phase 4 is characterized by verified human-to-human transmission of an animal or human-animal influenza reassortant virus able to cause “community-level outbreaks.” The ability to cause sustained disease outbreaks in a community marks a significant upwards shift in the risk for a pandemic. Any country that

suspects or has verified such an event should urgently consult with WHO so that the situation can be jointly assessed and a decision made by the affected country if implementation of a rapid pandemic containment operation is warranted. Phase 4 indicates a significant increase in risk of a pandemic but does not necessarily mean that a pandemic is a forgone conclusion.

Phase 5 is characterized by human-to-human spread of the virus into at least two countries in one WHO region. While most countries will not be affected at this stage, the declaration of Phase 5 is a strong signal that a pandemic is imminent and that the time to finalize the organization, communication, and implementation of the planned mitigation measures is short.

Phase 6, the pandemic phase, is characterized by community level outbreaks in at least one other country in a different WHO region in addition to the criteria defined in **Phase 5**. Designation of this phase will indicate that a global pandemic is under way.

(Source: <https://www.who.int/csr/disease/swineflu/phase/en/>)