



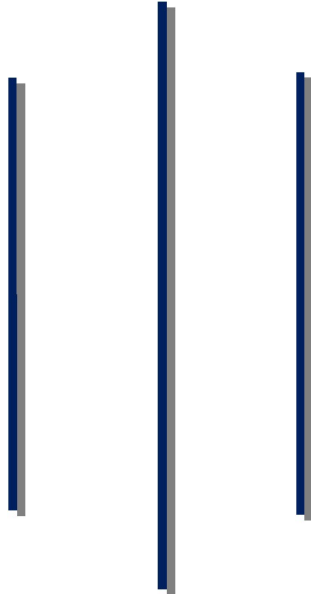
स्थानीय राजपत्र

भाग : २, खण्ड : ७, संख्या १९, राजपत्रमा प्रकाशित मिति २०८१।०९।२९

नगरसभा बैठकबाट स्वीकृती मिति : २०८१।०९।२५

प्रमाणिकरण मिति : २०८१।०९।२८

दिपायल सिलगढी नगरपालिका, डोटी



दिपायल सिलगढी नगरपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०

(प्रथम संसोधन २०८१।०९।१७)

प्रस्तावना

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ५१ (ख) (४) मा सार्वजनिक शासनलाई पारदर्शी, प्रभावकारी, उत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै नागरिकलाई सेवा र सुविधामा समान पहुँच प्रदान गर्नेव्यवस्था गरिएको छ। यसैका आधारमा नगरपालिकामा संचालित सेवाका गुणस्तर, प्रभावकारिता, तथा नियमितताबारे नागरिकका असन्तुष्टि, गुनासा र सुझाव सम्बोधन व्यवस्थापन एबम शुसासनको प्रत्याभूती गर्नबान्छनीय भएकोले स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ को दफा १६ क(११) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी दिपायल सिलगढी नगरपालिकाको यो कार्यविधि तयार पारी पारित गरिएको हो।

परिच्छेद-१ प्रारम्भिक

१.१. संक्षिप्तनाम र प्रारम्भ :

(क) यो कार्यविधिको नाम“गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” रहने छ ।

(ख) यो कार्यविधि कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ ।

१.२: उद्देश्य

१. नगरपालिकाबाटप्रवाहहुनेसेवासुविधामानागरिककोपहुँचरसहभागीतावृद्धिगर्दैसुशासनकोप्रत्याभूतिप्रदानगर्नु ।
२. गुनासो सुन्ने, समाधान गर्ने र व्यवस्थापनका लागि स्पष्ट प्रक्रिया निर्धारण गर्नु।
३. नागरिकले दिएका सुझाव र गुनासोलाई प्रभावकारी रूपमा सम्बोधन गर्दै सेवा प्रवाहमा गुणात्मक सुधार ल्याउनु।
४. नगरपालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत विभाग तथा पालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, सस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने
५. पालिकाभित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु बारे नागरिकका जिज्ञासाहरुलाई सम्बोधन गर्दै नगरपालिकाको पारदर्शिता कायम गर्ने,
६. असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनुवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्ने यसरी स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने ,
७. गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरि गुनासो सम्बोधन एवं प्रभावकारिता वृद्धि गर्ने ,पालिकाभित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु संचालनका क्रममा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भै जोखिम न्यूनिकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण श्रृजना गर्ने ,
८. नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने ,
९. गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरीतो र प्रभावकारी बनाउने ,
१०. गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन यथार्थ र प्रमाणीकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

१.३. परिभाषा:

(क) “संविधान”भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनु पर्छ ।

(ख) “ऐन”भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्छ ।

(ग) “स्थानीय कानून”भन्नालेनगर सभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

- (घ) “पालिका”भन्नाले दिपायल सिलगढी नगरपालिका सम्झनु पर्छ ।
- (ङ) “प्रमुख”भन्नाले नगरपालिकाकोनगर प्रमुख सम्झनु पर्छ ।
- (च) “उप-प्रमुख”भन्नाले नगरपालिकाको नगर उप-प्रमुख सम्झनु पर्छ ।
- (छ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत”भन्नालेनगरपालिकाकोप्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।
- (ज) “कार्यपालिका”भन्नालेनगरकार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।
- (झ) “पदाधिकारी” भन्नालेकार्यपालिकाका प्रमुख, उप-प्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ ।
- (ञ) “विषयगत कार्यालय”भन्नाले नगरपालिका अन्तगतका विभिन्न विषयगत शाखार उपशाखार ईकाई कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।
- (ट) “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिला सूस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सोको गुणस्तरका वारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न बानी लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चार माध्यम बाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेट बाट नगरपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनु पर्छ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिक रुपमा वा फोन मार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले निजको गुनासोलाई व्यवस्थित गरी राख्न सकेछ र यसलाई गुनासो मानिनेछ । सम्भव भए सम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ । सुझाव भन्नाले नगरपालिका अन्तगतका विभिन्न आयोजना/कार्यक्रमहरु बारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्छ ।
- (ठ) “जानकारी” भन्नाले नगरपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ । (ड) “निरीक्षण” भन्नाले पालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ ।
- (ढ) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले नगरपालिका र यस अन्तगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।
- (ण) “कार्यविधि”भन्नालेनगरपालिकाबाट लागु गरिएको “गुनासोतथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” सम्झनु पर्दछ ।
- (त) “अधिकार प्राप्त अधिकारी” भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद-२ गुनासो प्राप्ती तथा वर्गिकरण

२.१. गुनासोका वर्गिकरण :

सामान्यतया स्थानीयतहमा संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धी गुनासोहरुलाई निम्न लिखित रुपमा वर्गिकरण गर्न सकिनेछ ।

१. नागरिकलेजानकारीमागगरेकासूचनासम्बन्धीगुनासो,
२. एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो ,
३. कार्यप्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो

४. आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो ,
५. सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासो
६. सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासो ,
७. आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्यांकन) सम्बन्धी गुनासो ,
८. सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासो ,
९. संघ र प्रदेशबाट प्राप्त गुनासो ,
१०. नीतिगत गुनासो ,
११. अन्य गुनासो ।

२.२. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम :

स्थानीयस्तरमा संचालित आयोजनाहरुसंग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय बमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छः १. लिखित र मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा दूरद्विमेक वा आफन्त उपस्थित भएर) ,

२. निवेदन दर्ता गराएर ,

३. टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाईन

४. इमेल, एस.एम.एस., भाइबर, व्हाट्सएप वा अन्य सामाजिक सञ्जाल

५. हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरिबाट ,

६. उजुरी/सुझाव पेटिका ,

७. पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार ,

७. सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव ,

८. माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

२.३. गुनासो फछ्यौटको स्थान र समय :

स्थानीय स्तरमा संचालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासाहरुको संबोधन यथा शक्य चाँडो गर्ने व्यवस्थामिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्ये, सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा सम्भव भए सम्म २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्नु पर्दछ । सूचनाको माग बडा कार्यालयबाट भए सम्बन्धित बडा तथा पालिकाबाट भए पालिकाबाट गुनासोको संबोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फछ्यौट गरि प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराईनेछ ।

२.४. गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्यौट हुनलाग्ने समय

घटनाबर्गिकरण	घटनाका प्रकृतीहरु	प्रक्रिया सुरु समय
अति जरुरी विषय	<ul style="list-style-type: none"> ➤ कुनै पनि हानिबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवनरक्षक घटनाहरु ➤ पालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य / घटनाहरु 	<p>२४ घण्टा भित्र अनुसन्धान</p> <p>प्रक्रिया शुरु</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजीवा भ्रष्टाचारका विषयहरू ➤ स्थानियतह कर्मचारी वासाझेदारहरू द्वारा दुर्व्यवहार, जस्तै दुर्व्यवहार, जबर्जस्ती, वा कुनैपनिप्रकारको शोषण स्रोतहरूको दुरुपयोग, जस्तै धोखा, भ्रष्टाचार र चोरी ➤ सुरक्षा सम्बन्धि घटनाहरू जस्तै शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा 	
जरुरी विषय	<ul style="list-style-type: none"> ➤ स्थानियतहका कार्यक्रम सम्बन्धि जिज्ञासा ➤ पालिकाका कार्यक्रममा ढिलाइवा हानिहुन सक्ने 	पाँच दिन भित्र
साधारण	<ul style="list-style-type: none"> ➤ सामान्य जिज्ञासाहरू जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पार्दैन 	सात देखि पन्ध्र दिन भित्र

वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर नगर संग सम्बन्धित गुनासोहरू वडा कार्यालयले दर्ता गरि पालिकामा पठाईने व्यवस्था मिलाईने छ भने वडा कार्यालय संग सम्बन्धित तर नगरपालिकामा दर्ता भएका गुनासोलाई पनि वडामा पठाउनु पर्ने छ । जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाई सक्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद-३

गुनासो व्यवस्थापन

३.१. गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्था :

नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता गर्दा सबैभन्दा पहिला गुनासो विस्तृतमा टिपोट गर्ने र त्यसको गम्भिरता, प्रकृति साथै विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार छुट्याउने । विभिन्न समूहका विभिन्न किसिमका गुनासाहरू हुन्छन् । समुह अन्तर्गत गुनासाहरू पहिचान गर्न र त्यसै अनुसार कार्यक्रम समायोजन गर्दै सुधृढ बनाउन गुनासो कर्ताको लैङ्गिक, उमेर, ठेगाना जस्ता विवरण लिन आवश्यक छ । कुनै गुनासाहरू फलो अप गर्नुपरेमा गुनासा कर्ताका व्यक्तिगत विवरण लिनुपर्ने हुन्छ । गुनासो गरेर गुनासोकर्तालाई हानि नहुन सुनिश्चित गर्न यी सबै विवरणहरूको गोपनियता कायम गर्न आवश्यक छ । पालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरू सबै तहहरूले आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरूमा गुनासाहरूका गम्भिरता र प्रकृतिस्पष्ट रूपमा छुट्याइ पेश वा रेफर गर्नु पर्नेछ । समितिहरूले उक्त गुनासोहरू हेरी छलफल गरी आवश्यक अनुसार कारवाही वा छानबिन प्रक्रियाअगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्ने । यदि नसकिने भएमा फुभन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाईने छ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई गराईने छ । गुनासो तथा उजुरीहरूलाई थप ब्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरीएको छ भने उक्त संरचनाहरूको काम कर्तव्य देहाय अनुसार रहेको छ ।

३.२. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन:

१. उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट एक (१) जना

गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्ने छ ।

२. यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण,

वर्गिकरण गर्ने छ ।

३. प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्ने छ । गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा नगरपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्नेछ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा नगरपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसंग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाईने छ ।

४. गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्ने छ ।

५. वडा कार्यालय, अन्य शाखा र नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेखराखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ । यसरी व्यवस्थापन गरीएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्ने छ ।

३.३. वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समिति:

वडास्तरमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छ:

१. सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष — संयोजक
२. कार्यालय/प्राविधिक सहायक — सदस्य
३. निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार) — सदस्य
४. विपक्षीदलका निर्वाचित सदस्यहरु मध्येबाट १ (एक) जना — सदस्य
५. वडा सचिव — सदस्य सचिव

३.४. वडास्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ :

गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापनसमितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।

१. वडाको गुनासो व्यवस्थापनसमितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहनेछ,
२. यस पालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ ,
३. साथै गुनासो व्यवस्थापनसमितिबाट भएका निर्णयहरुकायान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ,
४. प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँडी, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्तामितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिकामा) पठाउनु पर्ने छ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ ,
५. गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्ने छ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमानगरपालिकामा सिफारिस गर्नुपर्ने छ ,
६. भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र रायसहितको सिफारिस नगरपालिकामा पेश गर्नुपर्ने छ ,
७. ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ,
८. सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत नगरपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ,
९. वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम २.४ बमोजिम अभिलेखिकरण /व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ ,

१०. प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसि गुनासो व्यवस्थापनको सवालमाभएकाका छलफलहरुको समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले नगरपालिकामा सिफारिसगर्नु पर्ने छ
११. समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्नसक्ने छ ,
१२. वडामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघ सस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासोव्यवस्थापन समितिले आवश्यक अनुसार सम्बन्धित संघ सस्थालाई रेफर गर्ने वा आवश्यक नपरेछलफल गरि निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरि वडाकार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्ने छ
१३. वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी सके पश्चात वडा कार्यालयको सुचना बोर्डमा सूचना टाँसगर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।

३.५. नगरपालिकास्तरमा गुनासो व्यवस्थापन समिती:

नगरपालिकास्तरमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नअनुसार हुनेछ

१. नगरपालिकाकोनगरप्रमुख: संयोजक
२. नगरपालिकाकोनगरउप-प्रमुख: सह-संयोजक
३. नगरपालिकाको प्रवक्ता : सदस्य
४. नगर प्रमुखले तोकेका दुइ जना वडाअध्यक्ष: सदस्य
५. प्रशासन शाखा प्रमुख : सदस्य
६. योजना शाखा प्रमुख : सदस्य
७. नगरपालिकाको सूचना अधिकारी : सदस्य
८. गुनासो सुन्ने अधिकारी : सदस्य
९. कार्यपालिकाको सुशासन एबम सस्थागत बिकाश समितीको संयोजक : सदस्य
१०. नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत : सदस्य सचिव
(सम्बन्धित गुनासो सम्बन्धि शाखाको प्रमुखहरुलाई आमन्त्रित सदस्यको रुपमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ)

३.५.१ गुनासो व्यवस्थापन समितिको कर्तव्य र अधिकार:

१. नागरिकवडापत्र, गुनासो पेटिका, सेवा प्रवाह केन्द्र लगायत गुनासो सुन्ने व्यवस्थाको प्रभावकारिता सुनिश्चित गर्न अनुगमन गर्ने।
२. गुनासोसंग सम्बन्धित व्यक्तिलाई बैठकमा बोलाएर समाधान प्रक्रिया अघि बढाउने।
३. गुनासो व्यवस्थापनका लागि नगरपालिकाको कार्यालयमा सचिवालय राख्ने र आवश्यकता अनुसार व्यवस्थापन डेस्क निर्माण गर्ने।
४. प्राप्त गुनासोलाई अनुसूची-१, अनुसूची-२ अनुसार अभिलेख राखी, बैठकमा पेश गर्ने।
५. व्यवस्थापन समितिका निर्णय कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी समितिका सचिवको हुनेछ।
६. उपभोक्ता समिति वा वडा कार्यालयमा गुनासो समाधानका लागि पठाउने र आवश्यकता अनुसार माथिल्लो तहमा सिफारिश गर्ने।
७. ईमेल, एसएमएस, सामाजिक सञ्जाल, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाइन आदि माध्यमबाट गुनासो व्यवस्थापन गर्ने
८. गुनासो समाधान सम्बन्धी जानकारी सूचना बोर्ड र वेबसाइटमा सार्वजनिक गर्ने।
९. सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक अडिट लगायतका माध्यमबाट गुनासो समाधान गर्ने।
१०. गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीहरुको क्षमता विकासका लागि कार्यक्रम आयोजना गर्ने।
११. गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण अनुसूची-५ अनुसार तयार गरी अभिलेख राख्ने।

३.६. नगरपालिकास्तरमागुनासोव्यवस्थापन देहायअनुसार गरिनेछ:-

१. गुनासोबिषयसंगसम्बन्धितअन्यव्यक्तीवापदाधिकारीलाईआवश्यकताअनुसारगुनासो व्यवस्थापनसमितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ,
२. पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित नगरपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिने छ ,
३. यसपालिकाकोकार्यालयमाविभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची- १बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची- १ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो व्यवस्थापन समितिकोबैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ ,
४. साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ
५. प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्नसम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने रनगरपालिकाभन्दामाथिल्लोतहमापठाउनेगुनासोभएमाथिल्लोतहमापठाईनेछ।साथैयसरीपठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागी सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्ने छ
६. पालिकातथायसकाशाखाअन्तरगतकर्मचारीहरुसँगसम्बन्धितगुनासोहरुनगरपालिकाबाटैसम्बोधन गरीने छ ,
७. पालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा आयोजना संग सम्बन्धित गुनासाहरुकोहकमा, (क) ठेकामार्फतसंचालितयोजनासंगसम्बन्धितगुनासोहरुभएमापालिकाकोसमन्वयमाठेकेदारमार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने (ख) अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागी अनुरोध गरीपठाउने व्यवस्था मिलाईने छ ,
८. उजुरीतथागुनासोहरुकोविवरणलाईसूचनाप्रविधिकोविद्युतीयप्रणालीमाआवद्धगर्ने प्रयास गरिनेछ ,
९. नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, एसएमएस, सामाजिक सञ्जाल,भाइबर, व्हाट्सएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिनेछ ,
१०. गुनासो रहित पालिका निर्माणको लागी सबै पक्षलाई परिचालन गरिनेछ ,
११. वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ
१२. पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक तीन महिनामा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचनापाटी र वेबसाइटमा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकिनगरपालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको सम्बोधन गरी नगरपालिकालाई लिखित जानकारीपठाउनु पर्ने छ ,
१३. सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) कोमाध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ ,
१४. गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागी क्षमता विकासका कार्यक्रम

तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने

१५. गुनासोव्यवस्थापनसमितिलेसबैगुनासोव्यवस्थापन सम्बन्धि गरीएका क्रियाकलापहरुको विवरणनगरकार्यपालिकामा पेश गर्ने छ भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्रिनिति निर्माणकोलागी सम्भावित नितिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ,
१६. गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

परिच्छेद-४

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रकृयागत व्यवस्था

४.१. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

१. गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई नियमित गराई राख्ने,
२. गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नु पर्नेछ,
३. प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हा ? सोको समेत जानकारी दिईने छ,
४. यदि गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रक्रियामा सम्बन्धित व्यक्ति वा समितिलाई पठाउन परेमा गुनासोकर्तालाई सो विवरण कुन निकायलाई पठाउने भन्ने बारे खुलस्त जानकारी गराउने र सो को लागि अनुमति लिने । सो विवरणको गोपनीयता बारे पनि जानकारी गराउने ।
५. विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने ,
६. उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त जानकारी दिने ,
७. गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिने छ ।

४.२. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया:

१. १. पालिका मातहतका सबै कार्यालयहरूमा अनिवार्य रूपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो-सुझावपेटीका राख्न पर्ने छ । यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाव पेटीका अपाङ्गतामैत्री भएको शुनिश्चितता गरीनेछ ।
२. त्यस्तै अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरूमा दर्ता गरिने छ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि अभिलेखिकरण गरीने छ ,
३. जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो सुन्ने अधिकारी) ले प्रत्येक पन्ध्र दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने छ ,
४. सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्ने छ ,
५. गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारवाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्ने छ । साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि जानकारी गर्नुपर्ने छ ,
६. गुनासो गर्ने गुनासो कर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राखिने छ ,
७. गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने गुनासो अधिकारीले प्राप्त गुनासोको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मिति ले २४ घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको संयोजक समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र संयोजकबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई सदस्य सचिव मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशत गरिने छ
८. गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो -सुझाव पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक संजाल, भाइबर, व्हाट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने
९. प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय-समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफ.एम. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
१०. गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनीयता कायम गरिने छ ।
११. विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखापरीक्षकको कार्यालय, संघिय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रीपरिषद् कार्यालय, संसदका विभिन्न समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।
१२. विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुने छ ।

१३. गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लेखित नियममा ब्यवस्था भए अनुसार सम्बोधनगर्नुपर्ने छ ।

४.३. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी ब्यवस्था:

१. बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृत्यामा राखिनेछ । यदि यस नगरपालिकाकार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्यनिकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो कोविवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ ।

२. झुठ्टा रुपमा कसैलाई दुःखदिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्ने छ ।

३. झुठ्टा गुनासो दिई नाजायज दुःख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।

४.४. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी ब्यवस्था:

उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदन कर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ। यदि यस नगरपालिका कार्यालयको काम कारवाहीसँग असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएको रहेछ भने निजलाई सो को जानकारी दिई फिर्ता गर्ने र पहिचान भएकोरहेनछ भने सो को विवरण कार्यालयको सूचना पाटी तथा विभिन्न संचार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारीगराउनु पर्नेछ ।

४.५. गुनासोका अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदन

गुनासोका व्यवस्थित अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदनका लागि नगरपालिका र वडा स्तरमा भिन्नाभिन्नै रुपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ । यसरी जिम्मेवारी तोकियको कर्मचारीले अनुसूची १ मा उल्लेखित फारममा गुनासोका अभिलेखिकरण तथा अनुसूचि ३ मा उल्लेखित फारममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्बन्धित निकायमा पेश गर्नु पर्दछ ।

४.६. गुनासो सम्बन्धी गोपनीयता :

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध शाखा तथा व्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनीयताकायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नुपर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वकृति वेगर खुलासा गर्नु हुदैन। गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका सम्बोधन गुनासो कर्ताको गोपनीयता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धिकामकार्वाही अगाडि बढाउनु पर्दछ ।

अनुसूची १

लिखित गुनासो भनेर ढांचा

मिति:

क्र.सं	गुनासोकर्ताको नाम	गुनासो विवरण	गुनासोकर्ताको		कैफियत
			माग	सुझाव	
1					
2					
3					

कार्यालय उपयोगको लागि:

गुनासो दर्ता नं.	मिति	गुनासो दर्ता समय	गुनासो दर्ता गर्ने कर्मचारीको नाम

प्रमाणित गर्ने:

.....

अनुसूची २

मौखिक गुनासो दर्ता ढाँचा

गुनासो दर्ता गर्ने निकायको नाम:

वडा नं.०:

स्थान:

गुनासोको विषय:

गुनासोकर्ताको नाम:

ठेगाना:

सम्पर्क नं.:

गुनासो दर्ता गरेको मिति:

गुनासोको विवरण

1. गुनासो कर्मचारीसँग सम्बन्धित भए नाम र पद उल्लेख गर्नुहोस्:

.....

2. कस्तो सेवा लिन चाहिएको हो:

.....

3. कुनै सार्वजनिक सम्पत्तिको नोक्सानी भए सोको विवरण:

.....

4. गुनासो गर्नुपर्ने कारण:

.....

5. अन्य:

.....

कार्यालय प्रयोगको लागि

उजुरी टिपोट गर्ने कर्मचारीको विवरण:

• नाम:

- पद:
- मिति:

प्रमाणित गर्ने:

.....

अनुसूची ३
गुनासोबर्गीकरणको अभिलेखको ढांचा

दर्ता न	गुनासो प्राप्त भएको		गुनासोकर्ताको विवरण		गुनासोको बिषय वा संक्षिप्त विवरण	गुनासोको बर्गीकरण	गुनासो सुन्ने पदाधिकारी वा समिती
	मिति	माध्यम	नाम, थर र ठेगाना	इमेल, टेलिफोन वा मोबाइल नम्बर			

नोट: गुनासोकर्ताले आफ्नो पहिचान गोप्य राख्न चाहेमा गुनासोकर्ताको विवरण नखुलेको भनि दर्ता गर्ने

अनुसूची-४
गुनासोको प्रथम सम्बन्धित विवरण

क्र. स	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी, समिती वा सम्बन्धित कार्यालय	गुनासोको प्रथम सम्बन्धित

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम
दस्तखत
मिति

कार्यालय प्रमुखको नाम
दस्तखत :
मिति:

नुसूची ५

गुनासो समाधान समन्वय समितीमा पेश गर्नुपर्ने विवरण

क्र. स	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी, समिती, शाखा वा कार्यालय	गुनासो समाधानका लागि विद्यमान कानुन तथा कार्यपालिकाको अधिकार क्षेत्र र सस्थागत व्यवस्था

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम
दस्तखत
मिति

कार्यालय प्रमुखको नाम
दस्तखत :
मिति:

अनुसूची ६
गुनासो माधानको लागी प्रस्ताव

क्र. स	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	गुनासो समाधानकालागि विद्यमान कानून तथा संस्थागत व्यवस्था	गुनासो समाधानकालागि विद्यमान कानून तथा संस्थागत व्यवस्थामा रहेको कमी	गुनासो समाधानको लागि कार्यपालिकाले गर्नुपर्ने निर्णयको प्रस्ताव

गुनासो समाधान समन्वय समितिका,

संयोजक: नाम, थर:

पद:

दस्तखत:

सदस्य: नाम, थर

पद:

दस्तखत:

सदस्य: नाम, थर

पद:

दस्तखत:

सदस्य: नाम, थर

पद:

दस्तखत:

सदस्य सचिव: नाम, थर

पद:

दस्तखत:

अनुसूची -७

गुनासो सुनुवाई गर्ने संस्थागत जिम्मेवारी

गुनासो उपर छानविन र कारवाही गर्ने पदाधिकारी/समिति	गुनासोको प्रकृति	गुनासो उपर छानविन र सुनुवाई प्रक्रिया
गुनासो सुन्ने अधिकारी	कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवा सम्बन्धी सामान्य जानकारी	सम्बन्धित शाखा वा ईकाई संग समन्वय गरी (वा सो आवश्यक नभएमा आफैले) जानकारी दिने
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	सामान्य प्रकृतिका गुनासा जस्तै: सेवा प्रवाह सम्बन्धी सूचना, सेवा प्राप्तमा ढिलाई, कर्मचारीको व्यवहार, आदि र अन्य कार्यालय सम्बन्धी गुनासा	गुनासोको उचित सम्बोधन गरी समस्याको समाधान गरिदिने अन्य कार्यालय सम्बन्धी गुनासा भए सम्बन्धित कार्यालयमा लेखी पठाउने]
नगर प्रमुख/उपप्रमुख	सार्वजनिक खरीद, वित्तीय अनुशासन, आयोजना वा कार्यक्रम छनौट, उपभोक्तासमिति गठन, काम कारवाही, निर्माणाधिन वा निर्माण सम्पन्न भएका	आवश्यक छानविन गरी गुनासो वारे उचित कारवाही गरी टुंगो लगाउने

गुनासो उपर छानविन र कारवाही गर्ने पदाधिकारी/समिति	गुनासोको प्रकृति	गुनासो उपर छानविन र सुनुवाई प्रक्रिया
	पूर्वाधारको गुणस्तर, कर्मचारीको आचरण, व्यवहार वा अतिरिक्त शुल्क माग गरेको र वडा कार्यालय मार्फत प्राप्त भएका गुनासो	
गुनासो समाधान समन्वय समिति	नीतिगत व्यवस्था, स्थानीय कानून, कार्यविधि, निर्देशिका, जग्गा अधिकरण, मुआब्जा र नगरपालिकाको निर्णय तथा कार्य प्रक्रिया सम्बन्धी विषय, अन्य	उचित छानविन र विश्लेषण गरी तथ्य तथ्यांक सहित आफ्नो राय सुझाव नगर प्रमुख मार्फत कार्यपालिकामा पेश गन

कार्यपालिका	गुनासो समाधान समन्वय समिति मार्फत आएका विषय र भ्रष्टाचार वा यस्तै प्रकृतिका अनुचित कार्य सम्बन्धी विषय	गुनासो समाधान समन्वय समिति मार्फत आएका विषयमा अन्तिम निर्णय दिने र भ्रष्टाचार वा यस्तै प्रकृतिका अनुचित कार्य सम्बन्धी विषय आवश्यक कारवाहीको लागि उपयुक्तताको आधारमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय वा अख्तियार दुधपयोग अनुसन्धान आयोगको
-------------	--	---

अनुसूची -८

समाधान हुन नसकेका गुनासोको विवरण

दर्ता नं.	गुनासो प्राप्त भएको		गुनासोकर्ताको विवरण		गुनासोको विषय वा	दर्ता नं.	गुनासो प्राप्त भएको
	मिति	माध्यम	नाम, थर र ठेगाना	इमेल र टेलिफोन वा मोबाइल नम्बर			

॥ समाप्त ॥

आज्ञाले

शंकर सुचिकार

प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत