



नौगाड गाउँपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड : ३

संख्या: ५०

मिति: २०८१।०८।०४

भाग - २

गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१

कार्यपालिकाबाट पारित मिति: २०८१।०२।१८

प्रमाणीकरण मिति : २०८१।०२।१८

स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन मिति : २०८१।०८।०४

प्रस्तावना :

नेपालको संविधानको धारा ५१ ख (४) ले सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त जनउत्तरदायी र सहभागितामुलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान बमोजिम संघ, प्रदेश र गाउँपालिका एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ संस्थाहरूबाट गाउँपालिकामा प्रवाहित सेवा, संचालित कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टी, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवं सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय तहको दायित्व भएकाले स्थानीय स्तरमा जनतालाई सुशासनको प्रत्याभूति दिन सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरे बमोजिम गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन गर्न वाञ्छनीय भएकोले प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७४ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नौगाड गाउँपालिकाले गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१ तर्जुमा गरेको छ ।

परिच्छेद - १ प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

- (क) यो कार्यविधिको नाम "गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१" रहने छ ।
(ख) यो कार्यविधि गाउँकार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ ।

२. परिभाषा :

- (क) "संविधान" भन्नाले नेपालको संविधान २०७२ सम्झनु पर्दछ ।
(ख) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।
(ग) "स्थानीय कानून" भन्नाले नौगाड गाउँपालिका गाउँसभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्दछ ।
(घ) "गाउँपालिका" भन्नाले नौगाड गाउँपालिका लाई सम्झनु पर्दछ ।
(ङ) "अध्यक्ष" भन्नाले नौगाड गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।
(च) "उपाध्यक्ष" भन्नाले नौगाड गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।
(छ) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले नौगाड गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्दछ ।
(ज) "गाउँकार्यपालिका" भन्नाले नौगाड गाउँपालिकाको गाउँकार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।
(झ) "पदाधिकारी" भन्नाले नौगाड गाउँपालिकाको अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा गाउँकार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनु पर्दछ ।
(ञ) "विषयगत शाखा" भन्नाले नौगाड गाउँपालिका र अन्तर्गतका विभिन्न विषयगत शाखा सम्झनु पर्दछ ।
(ट) "गुनासो" भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिको कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सो को गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चार माध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटका माध्यमबाट गाउँपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनु पर्दछ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिक रूपमा वा फोन मार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले व्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ ।

- (ठ) "सुझाव" भन्नाले नौगाड गाउँपालिका र अन्तर्गतका विभिन्न आयोजना/ कार्यक्रमहरू वारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ड) "जानकारी" भन्नाले नौगाड गाउँपालिकाकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो वा सुझाव सम्बन्धि कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ढ) "निरीक्षण" भन्नाले नौगाड गाउँपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ण) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले नौगाड गाउँपालिका र अन्तर्गतका कार्यालयहरूले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्दछ ।
- (त) "कार्यविधि" भन्नाले नौगाड गाउँपालिकाकाबाट लागु गरिएको "गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१" सम्झनु पर्दछ ।
- (थ) "अधिकार प्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी लाई सम्झनु पर्दछ ।

३. कार्यविधिको उद्देश्य :

- (क) गाउँपालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत शाखा तथा गाउँपालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिने ।
- (ख) गाउँपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरू वारे नागरिकका जिज्ञासाहरूलाई सम्बोधन गर्दै स्थानीय तहको पारदर्शिता कायम गर्ने ।
- (ग) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रक्रिया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनवाई तथा व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्ने ।
- (घ) स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने ।
- (ङ) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरी गुनासो सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारीता वृद्धि गर्ने र गाउँपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरू संचालनका क्रममा आउन सक्ने ब्यवधानमा कमी भई जोखिम न्यूनिकरण ब्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण सिर्जना गर्ने ।
- (च) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा ब्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली ब्यवस्थित गर्ने ।



- (छ) गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउने ।
(ज) गुनासो तथा सुझावलाई तथ्यगत यथार्थता प्रमाणिकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

परिच्छेद - २ गुनासो प्राप्त तथा वर्गिकरण

४. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम :

स्थानीय स्तरमा संचालित आयोजनाहरू सँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय बमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छ,

- (क) मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर),
(ख) लिखित निवेदन दर्ता गराएर,
(ग) गाउँपालिकाको टोलफ्रि नं. 18105000227 मा सिधै फोन गरेर,
(घ) गाउँपालिकाको इमेल ठेगाना : info@naugadmunicipality.gov.np, naugaad@gmail.com
र facebook <https://www.facebook.com/naugad.ruralmunicipality>
मार्फत,

- (ङ) हुलाक वा अन्य,
(च) उजुरी/सुझाव पेटिका,
(छ) पत्र पत्रिका एवं विद्युतीय संचार,
(ज) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव,
(झ) माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

५. गुनासो वर्गिकरण :

सामान्यतया गाउँपालिकामा संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा गरिने सेवा सम्बन्धि गुनासोहरूलाई निम्न लिखित रूपमा वर्गिकरण गर्न सकिनेछ;

- (क) नागरिकले जानकारी माग गरेका सूचना सम्बन्धि गुनासो,
(ख) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई परेको मार्का सम्बन्धि गुनासो,
(ग) कार्यप्रक्रिया सम्बन्धि गुनासो,
(घ) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धि गुनासो,
(ङ) सेवा प्रवाह सम्बन्धि गुनासो,
(च) सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धि गुनासो,

- (छ) आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मुल्यांकन) सम्बन्धि गुनासो,
- (ज) सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुवाब्जा सम्बन्धि गुनासो,
- (झ) संघ, प्रदेश बाट प्राप्त गुनासो,
- (ञ) नीतिगत गुनासो,
- (ट) अन्य प्रकारका गुनासो .

६. गुनासो फछ्यौट स्थान:

स्थानीय स्तरमा संचालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धि गुनासाहरुको सम्बोधन जतिसक्दो चाँडो गर्ने ब्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्ये, सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्नु पर्दछ । सूचनाको माग बडा कार्यालयमाबाट भए सम्बन्धित बडा तथा गाउँपालिकाबाट भए गाउँपालिकाबाट गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फछ्यौट गरी प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराइनेछ ।

७. गुनासोको प्रकृति अनुसार फछ्यौट हुन लाग्ने समय:

| प्राथमिकता | विषय | ब्यवस्थापन प्रक्रिया |
|----------------|--|--|
| अति जरुरी विषय | (क) कुनै पनि हानीबाट बचन तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षाका घटनाहरु (ख) गाउँपालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य/घटनाहरु (ग) संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी, वा भ्रष्टाचारका विषयहरु (घ) गाउँपालिका कर्मचारी वा साझेदारहरु द्वारा दुर्व्यवहार, (जस्तै जबर्जस्ती वा कुनै प्रकारको शोषण) (ङ) स्रोतहरुको दुरुपयोग (जस्तै धोखा, भ्रष्टाचार र चोरी जस्ता गतिविधी) | २४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु |

| | | |
|-------------|---|---------------------------|
| | (च) सुरक्षा सम्बन्धि घटनाहरु वा लाभग्राहीद्वारा अनुभव गरिएको हानी (जस्तै शारिरिक शोषण वा यौन हिंसा) | |
| जरुरी विषय | (क) गाउँपालिका कार्यक्रम सम्बन्धि जिज्ञासा (ख) गाउँपालिकाका कार्यक्रममा ढिलाई वा हानी हुन सक्ने | पाँच दिन भित्र |
| साधारण विषय | सामान्य जिज्ञासाहरु जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पाउँदैन | सात देखि पन्ध्र दिन भित्र |

नोट: वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाउँपालिकासँग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरी गाउँपालिकामा पठाउने व्यवस्था मिलाइनेछ भने वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित तर गाउँपालिकामा दर्ता भएका गुनासोहरुलाई पनि वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ । जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाई सक्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद - ३ गुनासो व्यवस्थापन

द. गुनासो व्यवस्थापन स्थान र समय:

- (१) गाउँपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता गर्दा सबैभन्दा पहिला गुनासो विस्तृतमा टिपोट गर्ने र त्यसको गम्भीरता, प्रकृति साथै विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार विभिन्न समुहमा गुनासाहरुलाई छुट्याई अभिलेख राखिनेछ । यसरी अभिलेख राख्दा गुनासोकर्ताको सुरक्षाको लागि सबै विवरणहरुको गोपनीयता कायम गरिनेछ ।
- (२) गाउँपालिका र यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आआफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा गुनासाहरुका गम्भीरता र प्रकृति स्पष्ट रूपमा छुट्याई पेश वा सम्प्रेषण गर्नु पर्नेछ । समितिहरुले उक्त गुनासोहरु हेरी छलफल गरी आवश्यक कारवाही वा छानविन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यवस्थापन गरिनेछ । यदि समितिबाट गुनासो व्यवस्थापन गर्न नसकिने भएमा आफु

भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाईनेछ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई गराइनेछ । गुनासो तथा उजुरीहरूलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन दफा ९ देखि १३ अनुसारको संस्थागत संरचना तयार गरिएको छ ।

९. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन :

- (क) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मूल समिति मध्येबाट १ जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्नेछ ।
- (ख) यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखीकरण, वर्गिकरण गर्नेछ ।
- (ग) प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरि सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्नेछ । यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसँग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाईनेछ ।
- (घ) गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको समीक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।
- (ङ) वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ । यसरी व्यवस्थापन गरिएको कुराहरू समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

१०. वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समिति : वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति देहाय बमोजिमको रहनेछ ।

- | | |
|---|--------------|
| क. सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष | - संयोजक |
| ख. प्रावधिक सहायक | - सदस्य |
| ग. वडा सदस्य मध्ये १ जना महिला सहित २ सदस्य | - सदस्य |
| घ. सम्बन्धित वडाको वडा सचिव | - सदस्य सचिव |

११. वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन ।

गुनासोको विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समिति बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

- (क) वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहनेछ ।
- (ख) गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गिकरण गरी सदस्य सचिवले गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (ग) गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवको हुनेछ ।
- (घ) प्राप्त गुनासोहरूलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँढी वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरूलाई सम्बन्धित तहहरूमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा गाउँपालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
- (ङ) गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र वडाका निर्वाचित जनप्रतिनिधीहरू मध्ये अध्यक्षको हकमा गाउँपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्नेछ ।
- (च) भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।
- (छ) ठेक्का पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धि सूचना गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- (ज) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण, आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्नेछ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- (झ) वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरूलाई नियम ७ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ ।
- (ञ) प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरूको समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।

(ट) समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

(ठ) वडामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघ संस्थासँग सम्बन्धित गुनासाहरूलाई वडाको गुनासो ब्यवस्थापन समितिले आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित संघ संस्थालाई सम्प्रेषण गर्ने वा आवश्यक परेमा छलफल गरी निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरि वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्नेछ ।

(ड) वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी सके पश्चात वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।

१२. गाउँपालिका तहमा गुनासो ब्यवस्थापन समिति: गाउँपालिका तहमा गुनासो ब्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार हुनेछ,

| | |
|---|--------------|
| क. गाउँपालिकाको अध्यक्ष | – संयोजक |
| ख. गाउँपालिकाको उपाध्यक्षा | – सदस्य |
| ग. सुशासन तथा संस्थागत विकास समिति संयोजक | – सदस्य |
| घ. प्राविधिक शाखा प्रमुख | – सदस्य |
| ड. गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत | – सदस्य सचिव |

१३. गाउँपालिका स्तरमा गुनासो ब्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ,

(क) गुनासोको विषयसँग सम्बन्धित अन्य ब्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो ब्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

(ख) गाउँपालिका गुनासो ब्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाउँपालिकाको कार्यालयमा रहनेछ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो ब्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिनेछ ।

(ग) गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गिकरण गरी सदस्य सचिवले गुनासो ब्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गर्नुपर्नेछ ।

(घ) गुनासो ब्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ ।

- (ड) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सोको सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र गाउँपालिका भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाउनु पर्नेछ । साथै यसरी पठाइएको कुरा सबैको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्नेछ ।
- (च) गाउँपालिका तथा यसका शाखा अन्तर्गतका कर्मचारीहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरू गाउँपालिकाबाटै सम्बोधन गरिनेछ ।
- (छ) गाउँपालिका, संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलापहरू तथा आयोजनाहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरूको हकमा, १. ठेक्का मार्फत संचालित योजना सँग सम्बन्धित गुनासोहरू भएमा गाउँपालिकाको समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधीको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने । २. अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाईनेछ ।
- (ज) उजुरी तथा गुनासोहरूको विवरणलाई सूचना प्रधिको प्रयोगवाट विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गरिनेछ ।
- (झ) नागरिकहरूका गुनासोहरूलाई सहज रूपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, भाईबर, हाट्सएप, मोबाईल, टेलिफोन, हटलाईन, टोल फ्रि नं आदिको व्यवस्था गरिनेछ ।
- (ञ) वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिन सकिनेछ ।
- (ट) गुनासो रहित गाउँपालिका निर्माणको लागि सबै पक्षसँग समन्वय र सहकार्य गरी निर्धारित संयन्त्र परिचालन गरिनेछ ।
- (ठ) गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरूको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचना पाटीमा र website मा अद्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी गाउँपालिकामा सिफारिस गरिएका गुनासोहरूको सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।
- (ड) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

- (ढ) गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्नु पर्नेछ ।
- (ण) गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि क्रियाकलापहरूको विवरण गाउँकार्यपालिकामा पेश गर्नेछ भने नीतिगत गुनासोहरूको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरूको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (त) गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गरिनेछ ।

परिच्छेद - ४ गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि प्रक्रियागत व्यवस्था

१४. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

- (क) गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी नियमिति रूपमा सम्बन्धित सरोकारवालालाई गराउने ।
- (ख) गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने ।
- (ग) प्रक्रियाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो सोको समेत जानकारी गराउने ।
- (घ) यदि गुनासोकर्ताको ब्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रक्रियामा सम्बन्धित ब्यक्ति वा समितिलाई पठाउन परेमा गुनासोकर्तालाई सो विवरण कुन निकायमा पठाउने भन्ने बारे खुलस्त जानकारी गराउने तथा सो को लागि अनुमति लिने र विवरणको गोपनीयता बारे पनि जानकारी गराउने ।
- (ङ) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको तत्काल जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउदै जाने ।
- (च) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ।
- (छ) गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अबलम्बन गरी सम्बोधन गर्ने ।

१५. गुनासो ब्यवस्थापनको कार्य:

- (क) गाउँपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरूमा अनिवार्य रूपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो सुझाव पेटिका राख्नु पर्नेछ । यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाव पेटिका अपाङ्गमैत्री हुनु पर्नेछ ।
- (ख) अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि गुनासो दर्ता रजिष्टर मार्फत सबै कार्यालयहरूमा दर्ता गरिनेछ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि अभिलेखीकरण गरिनेछ ।
- (ग) जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधि अनुसार ब्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहवरमा गुनासोको वर्गिकरण गरी अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गिकृत विवरण गुनासो ब्यवस्थापन समितिमा पठाउने ।
- (घ) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो ब्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ ।
- (ङ) गुनासो सम्बन्धि निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारवाही गरी सोको विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ । साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि दिनुपर्नेछ,
- (च) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने र गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सोको जानकारी सूचना पाटीमा राखिनेछ ।
- (छ) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासालाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो ब्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सकिनेलाई सम्बोधन गर्ने र नसकिनेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशित गरिनेछ ।
- (ज) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो/सुझाव पेटिका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाईल, सामाजिक संजाल, भाइबर, ह्वाटसएप तथा SMS आदि बाट दिन सक्ने ब्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

- (झ) प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनको अद्यावधिक अवस्थाका वारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एफ. एम रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (ञ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनीयता कायम गरिनेछ ।
- (ट) विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, सघीय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रिपरिषद कार्यालय, संसदका विभिन्न समिति उपसमिति, राष्ट्रिय शतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीहरूलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नुपर्नेछ ।
- (ठ) विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरीवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनेछ ।
- (ड) गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लेखित नियममा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

१६. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा सुझाव सम्बन्धि व्यवस्था:

- (क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रक्रियामा राखिनेछ । यदि गाउँपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सोको विवरण माथिल्लो तहमा पठाईनेछ ।
- (ख) झुठा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयलाई लेखी पठाउन सक्नेछ ।
- (ग) झूठो गुनासो दिई नाजायज दुःख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।

१७. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धि व्यवस्था:

उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस गाउँपालिका कार्यालयको काम कारवाहीसँग असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएको रहेछ भने निजलाई सोको जानकारी दिने र फिर्ता गर्ने र पहिचान भएको रहेछ भने सोको विवरण कार्यालयको सूचना पाटी तथा विभिन्न संचार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

१८. गुनासोको अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदन:

गुनासोका ब्यवस्थित अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनका लागि गाउँपालिका र वडा स्तरमा भिन्नभिन्नै रूपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ । यसरी जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची १ मा उल्लेखित फारममा गुनासोको अभिलेखीकरण तथा अनुसूची-३ मा उल्लेखित फारममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्बन्धित निकायमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

१९. गुनासो सम्बन्धि गोपनीयता:

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा ब्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनीयता कायम राख्दै गुनासाको सम्बोधन गर्नुपर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृती वेगर खुलासा गर्नु हुदैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका सम्बोधन गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम राखेर नै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धित काम कारवाहि अगाडी बढाउनु पर्दछ ।

२०. संसोधन वा खारेजी:

- (क) गुनासो ब्यवस्थापन कार्यविधी संसोधन वा खारेज गर्नु परेमा गाउँकार्यपालिकाबाट हुनेछ ।
- (ख) यो कार्यविधिमा उल्लेख गरिएका कुराहरुको हकमा यसै कार्यविधि अनुसार र उल्लेख नभएको हकमा प्रचलित कानून अनुसार हुनेछ ।
- (ग) यस कार्यविधिमा लेखिएका कुराहरु प्रचलित कानून र स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ सँग बाझिएको हदसम्म स्वतः निष्कृत हुनेछ ।



अनुसूची - १

नौगाड गाउँपालिका, नं वडा कार्यालय, दार्चुला

गुनासो गोश्वारा रजिष्टरको नमुना

| गुनासो प्राप्त मिति | माध्यम | गुनासोकर्ताको विवरण | | | | | | गुनासोको विवरण | | |
|---------------------------|--------|---------------------|-------|------|--|--------|-------------------|------------------|--------------------|--|
| | | नाम थर | लिङ्ग | उमेर | अपाङ्गता (यदि स्वेच्छाले खुलाएमा) | ठेगाना | फोन नं वा इमेल | गुनासोको विषय | संक्षिप्त विवरण | गुनासो वारे आवेदनकर्तालाई जानकारी गराईएको मिति |
| | | | | | | | | | | |

पुनश्चः गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय खोल्न नचाहेमा नाम र ठेगाना अमुक भनी लेख्नु पर्दछ।



अनुसूची - २

नौगाडगाउँपालिका, नं वडा कार्यालय, दार्चुला

गुनासो प्रकृति अनुसारका वर्गिकरणको अभिलेख ढाँचा

| क्र.सं. | विषय अनुसारको गुनासोको विवरण | गुनासोको प्रकृति अनुसारको वर्गिकरण | | | | जम्मा गुनासो संख्या | कैफियत |
|---------|------------------------------|------------------------------------|-------|--------|------------------|---------------------|--------|
| | | अति जरुरी | जरुरी | साधारण | कारवाही सम्बन्धि | | |
| | | | | | | | |



अनुसूची - ३

नौगाड गाउँपालिका, नं वडा कार्यालय, दार्चुला

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

| क्र.सं. | गुनासो प्रकृति विवरण (वर्गिकरण) | गुनासो संख्या | | | सम्बोधन भएका गुनासो संख्या | सम्बोधन हुन बाँकी गुनासो | | | कैफियत |
|---------|---------------------------------|---------------|-------|--------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------|
| | | महिला | पुरुष | अपाङ्गता (खुलाएमा) | | यहिबाट हुने | तल वा माथिल्लो निकायमा पठाउने | सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय | |
| | | | | | | | | | |

आज्ञाले,
पुष्कर सिंह धामी
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत