बिन्द्रबासिनी गाँउपालिका

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०८२

कार्यपालिकाबाट पारित मिति: २०८२/००/००

प्रमुखबाट प्रमाणिकरण मिति : २०८२/००/००

प्रस्तावना

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ५१ ख (४) ले सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचार मुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागिता मूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान, सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान वमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीयतह एवं सो अन्तरगतका कार्यालय, संघ संस्थाहरुवाट स्थानीयतहमा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र त्यससंग सम्बन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम संबोधन गर्ने, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय पालिकाहरुको दायित्व हो भनि स्पष्टरुपमा व्याख्या गरेको छ । स्थानीय स्तरमा सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि सुशासन प्रवर्द्धन रणनिति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरे अनुसार सुझाव तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्न आवस्यक हुन्छ । गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्वोधनलाई प्रभावकारी वनाउन सुशासन प्रवर्द्धन रणनिति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित् गरे अनुसार पालिकाले छुट्टै गुनासो सुनुवाई कार्यविधि तयार गरी कार्यान्वयन गर्नु पर्दछ र सोहि अनुसार सुझाव तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्वोधन गर्नु पर्दछ । नगरपालिका संग छुट्टै गुनासो सुनुवाई कार्यविधि नभएको खण्डमा देहाय वमोजिम गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्वोधन गर्न सकिन्छ ।

परिच्छेद-१ प्रारम्भिक

१.१ संक्षिप्तनाम र प्रारम्भ :

(क) यो कार्यविधिको नाम"गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२" रहने छ ।

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

१.२ कार्यविधिको उद्देश्य :

- नगरपालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत विभाग तथा पालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र कार्यक्रमका सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने ,

- पालिकाभित्र सञ्चालित आयोजना/ कार्यक्रमहरु बारे नागरिकका जिज्ञासाहरुलाई सम्वोधन गर्दै नगरपालिकाको पारदर्शिता कायम गर्ने,

- असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनुवाइ, सम्वोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथ सबै तहमा गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्ने

- उक्त स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहका काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने ,

CamScanner

• 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 अनुकुल वातावरण सृजना गर्ने,

• नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने,

• गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन प्रकियालाई छिटो छरीतो र प्रभावकारी बनाउने,

• 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" भन्नाले नगर सभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

(घ) "पालिका" भन्नाले बिन्दवासिनी गाँउपालिका सम्झनु पर्छ ।

(ङ) "अध्यक्ष" भन्नाले गांउपालिका अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(च) "उपाध्यक्ष" भन्नाले गाँउपालिका उपाध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(छ) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले गाँउपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ ।

(ज) "कार्यपालिका" भन्नाले गाँउकार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

(झ) "पदाधिकारी" भन्नाले कार्यपालिकाका प्रमुख, उप-प्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनु पर्छ ।

(ञ) "विषयगत कार्यालय" भन्नाले गाँउपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत शाखा र उपशाखा र ईकाई कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(ट) "गुनासो" भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिला सुस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न गरी 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 राख्नु पर्नेछ 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 अर्न्तगतका विभिन्न आयोजना/कार्यक्रमहरु बारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्छ ।

(ठ) "जानकारी" भन्नाले गाँउपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ ।

(ड) "निरीक्षण" भन्नाले पालिकाको तर्फबाट छडके जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनु पर्छ ।

(ढ) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले नगरपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्छ ।

(ण) "कार्यविधि"भन्नाले गाँउपालिकाबाट लागु गरिएको "गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२" सम्झनु पर्छ ।

(त) "अधिकार प्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानबिन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२ गुनासो प्राप्ती तथा वर्गिकरण

२.१. गुनासोका वर्गिकरण :

सामान्यतया स्थानीयतहमा संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा प्रदान गरिने सेवा सम्वन्धी गुनासोहरु लाई निम्न लिखित रुपमा वर्गिकरण गर्न सकिनेछ ।

१. नागरिकले जानकारी माग गरेका सुचना सम्वन्धी गुनासो ,
२. एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई मर्का परेको सम्वन्धी गुनासो ,
३. कार्यप्रक्रिया सम्वन्धी गुनासो,
४. आर्थिक अनुशासन सम्वन्धी गुनासो ,
५. सेवा प्रवाह सम्वन्धी गुनासो ,
६. सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्वन्धी गुनासो ,
७. आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्यांकन) सम्वन्धी गुनासो ,
८. सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्वन्धी गुनासो ,
९. संघ र प्रदेशवाट प्राप्त गुनासो ,
१०. नीतिगत गुनासो ,
११. अन्य गुनासो

२.२. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम :

स्थानीय स्तरमा संचालित आयोजनाहरु संग सम्वन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय बमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छ :

१. लिखित÷मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर) ,

२. निवेदन दर्ता गराएर ,

३. टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाईन (पालिकाको टेलिफोन नं........, फ्याक्स नं...... र हटलाईन नं.........हुनेछ)।

४. इमेल, एस.एम.एस., भाइवर, ह्वाट्सएप वा अन्य सामाजिक सञ्जाल (पालिकाको ईमेल ठेगाना............, एस.एम.एस. गर्ने नम्वर......र सामाजिक संजालको विवरण...........हुनेछ),

५. हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरिवाट ,

६. उजुरी/सुझाव पेटिका ,

७. पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार

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

९. माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

२.३. गुनासो फछ्यौटको स्थान र समय :

स्थानीय तहमा सचालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासाहरुको संबोधन यथा शक्य चाँडो गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्ये, सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्नु पर्दछ । सुचनाको माग वडा कार्यालयबाट भए सम्बन्धित वडा तथा पालिकाबाट भए पालिकाबाट गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फछ्यौट गरि प्रक्रियाको स्थानका बारेमा गुनासो कर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराईनेछ ।

२.४. गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्यौट हुनलाग्ने समय

अति जरुरी विषय	• कुनै पनि हानिबाट बच्न तुरुन्तै कदम चालनु पर्ने जीवन रक्षक घटनाहरू २४ घण्टा भित्र अनुसन्धान प्रकिया शुरु • पालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य /घटनाहरू • संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजीवा भ्रष्टाचारका विषयहरू • स्थानियतह कर्मचारी वा साझेदारहरू द्वारा दुर्व्यवहार, जस्तै दुर्व्यवहार, जबर्जस्ती, वा कुनै पनि प्रकारको शोषण • स्रोतहरूको दुरुपयोग, जस्तै धोखा, भ्रष्टाचार र चोरी • सुरक्षा सम्बन्धि घटनाहरू वा लाभार्थीद्वारा अनुभव गरिएको हानि, जस्तै शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा	२४ घण्टा भित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु
जरुरी विषय	• स्थानियतहका कार्यक्रम सम्बिन्ध जिज्ञासा • पालिकाका कार्यक्रममा ढिलाइ वा हानिहुन सक्ने	पाँच दिन भित्र
साधारण	सामान्य जिज्ञासाहरू जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पार्दैन	सात देखि पन्ध दिनभित्र

वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर नगर संग सम्वन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरि पालिकामा पठाइने व्यवस्था मिलाइने 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 :

पालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता गर्दा सबै भन्दा पहिला गुनासो विस्तृतमा टिपोट गर्ने र त्यसको गम्भिरता, प्रकृति साथै विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार छुटयाउने । विभिन्न समूहका विभिन्न किसिमका गुनासाहरु हुन्छन् । समुह अन्तर्गत गुनासाहरु पहिचान गर्ने र त्यसै अनुसार कार्यक्रम समायोजन गर्दै सुधार बनाउन गुनासो कर्ताको लैङ्गिक, उमेर, ठेगाना जस्ता विवरण लिन आवश्यक छ । कुनै गुनासाहरु फलो अप गर्नुपरेमा गुनासो कर्ताको व्यक्तिगत विवरण लिनुपर्ने हुन्छ । गुनासो गरेर गुनासो कर्तालाई हानि नहुन सुनिश्चित गर्न यी सबै विवरणहरुको गोपनियता कायम गर्न आवश्यक छ ।

पालिका वा यसको मातहतमा प्राप्तवा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आआफनो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा गुनासाहरुका गम्भिरता र प्रकृतिस्पेष्ट रुपमा छुटयाइ पेश वा रेफर गर्नु पर्ने छ । समितिहरुले उक्त गुनासोहरु हेरी छलफल गरी आवश्यक अनुसार कारवाही वा छानविन प्रक्रिया अगाडि बढाउन र निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्ने । यदि नसकिने भएआफु भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागी पठाइने छ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्वन्धित गुनासो कर्तालाई गराईने छ । गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी वनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरीयको छ भने उक्त संरचनाहरुको काम कर्तव्य देहाय अनुसार रहेको छ ।

३.२. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन:

१. उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्वन्धमा मुल समिति मध्येवाट एक (१) जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्ने छ ।

२. यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमूखले उक्त आयोजनाका सम्वन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण, वर्गीकरण गर्ने छ ।

३. प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्वोधन गर्नुपर्ने छ । गुनासो सम्वोधनको काममा वडा तथा नगरपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्ने छ र यसरी अनुरोध भइ आएको खण्डमा वडा तथा नगरपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसंग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाइने छ ।

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

५. वडा कार्यालय, अन्य शाखा र नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी 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

२.४ **वडास्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ :** गुनासो विषयसंग सम्वन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।

१ वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहने छ ,

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 व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वियन 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 सम्वोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्वन्धित तहहरुमा उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिकामा) पठाउनु पर्ने छ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासो कर्तालाई उपलब्ध गराइने छ ,

५ गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्वन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्ने छ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा नगरपालिकामा सिफारिस गर्नुपर्ने छ ,

६ भ्रष्टाचारसँग सम्वन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाँउपालिकामा पेश गर्नुपर्ने छ .

७ ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना गाँउपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ,

८ सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले सम्वोधन गर्नु पर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत गाँउपालिकामा पठाउनु पर्ने छ,

९ वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ ,

१० प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसि गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएकाका छलफलहरुको समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाँउपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ ,

११ समितिले गुनासो सम्वोधन गर्दा गुनासो संग सम्वन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ

१२ वडामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघ संस्था संग सम्वन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यक अनुसार सम्वन्धित संघ संस्थालाई रेफर गर्ने वा आवश्यक नपरे छलफल गरि निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा [illegible] ड समयमा गुनासो सम्वोधन गरि वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्ने छ ,

CS CamScanner

१३ वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी ... वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई पनि सोको जानकारी गराउनु पर्ने छ ।

३.५. नगरपालिकास्तरमा गुनासो व्यवस्थापन समिती: गाँउपालिकास्तरमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार रहेछ।

१. गाँउपालिका अध्यक्ष	संयोजक
२. गाँउपालिका उपाध्यक्ष	उप-संयोजक
३. जन प्रतिनिधिहरुबाट तोकिएको प्रवक्ता १ जना	सदस्य
४. कुनै १ वडाको वडा अध्यक्ष	सदस्य
५. प्राविधिक शाखा प्रमुख	सदस्य
६. गुनासो सुन्ने अधिकारी	सदस्य
७. गाँउपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	सदस्य सचिव

३.६. गाँउपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहायअनुसार गरिनेछः-

१ गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ती वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ,

२. पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाँउपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिने छ ,

३. यस पालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-.... बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची-..... बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा 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 गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र नगरपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउन गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागी सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्ने छ ,

६. पालिका तथा यसका शाखा अन्तरगतका कर्मचारीहरुसँग सम्बन्धित गुनासोहरु नगरपालिका बाटै सम्बोधन गरीने छ ,

७ पालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा आयोजना संग सम्बन्धित गुनासोहरुको हकमा,

(क) ठेक्का मार्फत संचालित योजना संग सम्बन्धित गुनासोहरु भएमा पालिकाको समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने

(ख) अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागी अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाईने छ ,

८. उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिने छ ,

९. नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, भाइवर, ह्वाटसएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिनेछ ,

१० गुनासो रहित पालिका निर्माणको लागी सबै पक्षलाई परिचालन गरिनेछ ,

११ वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थांको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ ,

१२. पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचना पाटी र Website मा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकि नगरपालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको सम्बोधन गरी नगरपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्ने छ ,

१३ सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ ,

१४ गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम सचालन गर्ने ,

१५ गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यबस्थापन सम्वन्धि गरीएका क्रियाकलापहरुको विवरण नगरकार्यपालिकामा पेश गर्ने छ भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्रिनिति निर्माणको लागी सम्भावित नितिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्ने छ ,

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 नम्वर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासो कर्तालाई प्रदान गर्नु पर्ने छ

३. प्रकृयाको सम्वन्धमा गुनासो कर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहवाट समाधान हुन सक्ने हो? सो को समेत जानकारी दिईने छ ,
४. यदि गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रकियामा सम्बन्धित व्यक्ति वा समितिलाई पठाउन परेमा गुनासो कर्तालाई सो विवरण कुन निकायलाई पठाउने भन्ने वारे खुलस्त जानकारी गराउने र सो को लागि अनुमति लिने । सो विवरणको गोपनियता बारे पनि जानकारी गराउने ।
५. विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वत: जवाफ दिने व्यवस्था क्रमश: मिलाउँदै जाने
६. उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासो कर्तालाई 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 प्रकिया:

१ पालिका मातहातका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो/सुझाव पेटीका राख्नु पर्ने छ। यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाव पेटीका अपाङ्गतामैत्री भएको सुनिश्चितता गरीनेछ।

२ त्यस्तै अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिने छ र विद्युतिय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखिकरण गरीने छ,

३ जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधी अनुसार गुनासो व्यबस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहेबरमा गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत विवरण गुनासो व्यबस्थापन समितिमा पठाउने छ,

४ सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यबस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासो कर्तालाई 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 कार्यालयसंग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासो कर्तालाई फिर्ता गर्ने। गुनासो कर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राखिने छ,

७ गुनासो सम्वोधनको 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 सम्वोधन हुन सक्नेलाई सम्वोधन गर्न र नसक्नेलाई सदस्य सचिव मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशन गरिने छ।

८ गुनासो कर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न गुनासो /सुझाव पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोवाइल, सामाजिक संजाल, भाइबर, ह्वाटसएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने छ।

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 गोपनियता कायम गरिने छ।

११ बिभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघिय तथाप्रदेश स्तरीय मन्त्रीपरिषद कार्यालय, संसदका विभिन्न समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्वोधन गर्नुपर्ने छ।

१२ बिभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुने छ। ज्ञघ। गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लेखित नियममा व्यवस्था भए अनुसार सम्वोधन गर्नुपर्ने छ।

४.३ बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था:

१ बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृयामा राखिनेछ। यदि यस नगरपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्यनिकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ।

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

अशोक रिमा मालती कुसुम

CamScanner

३. झुठा गुनासो दिई नाजायज दुःख दिने व्यक्तिलाई अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।

४.४ उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था :

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

४.५ गुनासोका अभिलेखिकरण तथाप्रतिवेदन :

गुनासोका व्यवस्थित अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदनका लागि गाँउपालिका 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 सम्बन्धीगोपनियता :

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बन्द्ध समिति तथा व्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनियता कायम राख्दै गुनासोको सम्वोधन गर्नुपर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्विकृति वेगर खुलासा गर्नु हुदैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका सम्वोधन गुनासो कर्ताको गोपनियता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धि कामकार्वाही अगाडि बढाउनु पर्दछ ।

अनुसूची १

विन्दवासिनी गाउँपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्प्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण						गुनासोको विवरण		
		नम, थर	लिङ्ग	उमेर	अपाङ्गता (खुलाउने स्वेच्छा)	ठेगाना	फोन नं. वा ईमेल	गुनासो को विषय	संक्षिप्त विवरण	गुनासो वारे आवेदन कर्तालाई जानकारी गराइएको मिति

पुनश्च : गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचयखोल्न नचाहेमानाम र ठेगाना अमुक भनी लेख्नु पर्दछ ।

अनुसूची २

बिन्दवासिनी गाँउपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो प्रकृति अनुसारको वर्गीकरणको अभिलेख ढाँचा

क्र.स.	विषय अनुसारको गुनासो विवरण	गुनासोको प्रकृतिअनुसारको वर्गीकरण				जम्मा गुनासो संख्या	कैफियत
		अति जरुरी	जरुरी	साधारण	कारवाही सम्वन्धी		

अनुसूची ३

बिन्दवासिनी गाँउपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

क्र.स.	गुनासोको प्रकृति विवरण (वर्गीकरण)	गुनासा संख्या			सम्वोधन भएका गुनासा संख्या	सम्वोधन हुन बाँकि गुनासा			कैफियत
						यहि बाट हुने	तल वा माथि पठाउने	सम्वोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय	
		महिला	पुरुष	अपाङ्गता (खुलाएमा)					

अश्रुक

रिमा

मान्ती

कुसमा

अश्रवन