



सोरु गाउँपालिका द्वारा प्रकाशित

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: १

संख्या: १

मिति: २०७९/०९/२५

भाग-२

सोरु गाउँपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९

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 तथा स्थानीय तह एवं सो अन्तरगतका कार्यालय, संघ संस्थाहरुबाट स्थानीय तहमा प्रवाह हुने सेवा, सञ्चालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितताका सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम संबोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुभाब एवं पृष्ठपोषण लिन सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरे बमोजिम यस कार्यविधि बनाई कार्यन्वयनमा ल्याइएको छ।

०९/०९/२०७९
वरेन्द्र मल्ल
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत



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 बमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवं सो अन्तरगतका कार्यालय, संघ संस्थाहरुबाट स्थानीय तहमा प्रवाह हुने सेवा, सञ्चालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितताका सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम संबोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुभावा एवं पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय पालिकाहरुको दायित्व हो भनि स्पष्ट रूपमा व्याख्या गरेको परिप्रेक्ष्यमा स्थानीय स्तरमा सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरे बमोजिम यस कार्यविधि बनाई प्रारम्भ गर्न वाञ्छनीय भएकोले यस सोरु गाँउपालिकाले गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९ तर्जुमा गरेको छ।

परिच्छेद-१ प्रारम्भिक

१.१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

- (क) यो कार्यविधिको नाम “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९” रहने छ।
(ख) यो कार्यविधि कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ।

१.२. कार्यविधिको उद्देश्य :

- (क) स्थानीय पालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत शाखा तथा पालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने,
(ख) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनुवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापनको लागी संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्ने,
(ग) यसरी स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम, कर्तव्य, जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने,
(घ) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरि गुनासो सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्ने,
(ङ) पालिका भित्र सञ्चालित आयोजना/कार्यक्रमहरु सञ्चालनका क्रममा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भै जोखिम न्यूनिकरण तथा व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण श्रृजना गर्ने,
(च) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने,
(छ) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउने,
(ज) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन यथार्थ र प्रमाणीकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने,

१.३. परिभाषा:

विरेन्द्र मल्ल
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत



- (क) “अधिकार प्राप्त अधिकारी” भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्छ ।
- (ख) “उपाध्यक्ष” भन्नाले गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।
- (ग) “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्छ ।
- (घ) “कार्यपालिका” भन्नाले सोरु गाउँ कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।
- (ङ) “कार्यविधि” भन्नाले सोरु गाउँपालिकाबाट लागु गरिएको “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९” सम्झनु पर्छ ।
- (च) “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिला सूस्ति, अनावश्यक भन्फट, सेवा प्राप्तमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमा ध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटबाट गाउँपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनु पर्छ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिक रुपमा, लिखित वा फोन तथा एस.एम.एस मार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले निजको गुनासोलाई व्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ र यसलाई गुनासो मानिनेछ । सम्भव भए सम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ ।
- (छ) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले सोरु गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी सम्झनु पर्छ ।
- (ज) “जानकारी” भन्नाले सोरु गाउँपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ ।
- (झ) “निरीक्षण” भन्नाले सोरु गाउँपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनु पर्छ ।
- (ञ) “पदाधिकारी” भन्नाले सोरु गाउँ कार्यपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनु पर्छ ।
- (ट) “अध्यक्ष” भन्नाले गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।
- (ठ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ ।
- (ड) “विषयगत शाखा” भन्नाले सोरु गाउँपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत शाखा समेतलाई सम्झनु पर्छ ।
- (ण) “स्थानीय कानून” भन्नाले गाउँ सभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।
- (त) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२
गुनासो प्राप्ती तथा वर्गिकरण

२.१. गुनासोका वर्गिकरण :

सामान्यतया स्थानीय तहमा सञ्चालित कार्यक्रम तथा स्थानीय तहको पदान गरिने सेवा सम्बन्धी गुनासोहरूलाई निम्न लिखित रुपमा वर्गिकरण गर्न सकिनेछ ।

वरेन्द्र मल्ल
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत



- नागरिकले जानकारी माग गरेका सुचना सम्बन्धी गुनासो,
- एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मका परेको सम्बन्धी गुनासो,
- कार्यप्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो,
- आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो,
- सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासो,
- सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासो,
- आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्याङ्कन) सम्बन्धी गुनासो,
- सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासो,
- संघ र प्रदेशबाट प्राप्त गुनासो,
- नीतिगत गुनासो,
- अन्य गुनासो ।

२.२. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम :

स्थानीय स्तरमा सञ्चालित आयोजनाहरूसँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय बमोजिम प्राप्त गर्न सकिनेछ

- मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर) ,
- निवेदन दर्ता गराएर ,
- टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाईन (गाउँपालिकाको टेलिफोन नं....., फ्याक्स नं..... र हटलाईन नं.....हुनेछ)
- इमेल, एस.एम.एस., सामाजिक सञ्जाल (गाउँपालिकाको ईमेल ठेगाना....., एस.एम.एस. गर्ने नम्बर..... र सामाजिक सञ्जालको विवरण.....हुनेछ),
- हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरिबाट ,
- उजुरी पेटिका ,
- पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय सञ्चार ,
- सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठ पोषण र सुझाव ,
- माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

२.३. गुनासो फछ्यौटको स्थान र समय :

स्थानीय स्तरमा सञ्चालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासोहरुको सम्बोधन यथासक्य चाँडो गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्य, सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्नु पर्दछ । सूचनाको माग बडा कार्यालयबाट भए सम्बन्धित बडा तथा पालिकाबाट भए पालिकाबाट गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फछ्यौट गरी प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासो कर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराईनेछ ।

२.४. गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्यौट हुन लाग्ने समय

१. अति जरुरी विषय : पाँच दिन भित्र

बिरेन्द्र मन्त्र
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत



२. जरूरी विषय : सात दिन भित्र
३. साधारण : सात देखि पन्ध्र दिन भित्र
४. कारवाही सम्बन्धी: ३ महिना भित्र

वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाउँपालिका सँग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरी गाउँपालिकामा पठाईने व्यवस्था मिलाईने छ भने वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित तर गाउँपालिकामा दर्ता भएका गुनासोलाई पनि वडामा पठाउनु पर्ने छ । जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाई सक्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद-३ गुनासो व्यवस्थापन

३.१. गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्था :

गाउँपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आ-आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा पेश गर्नु पर्ने छ, समितिहरुले उक्त गुनासोहरु हेरी आफैले निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्ने । यदि नसकिने भए आफु भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागी पठाईने छ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई गराईने छ । गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरिएको छ भने उक्त संरचनाहरुको काम कर्तव्य देहाय अनुसार हुनेछ ।

३.२. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन:

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्यबाट एक (१) जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्ने छ ।
- यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण, वर्गिकरण गर्ने छ ।
- प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नु पर्ने छ । गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसँग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाईने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ । यसरी व्यवस्थापन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्ने छ ।

३.३. वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समिति: वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छ :

- | | |
|--|----------|
| सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष | - संयोजक |
| कार्यालय/प्राविधिक सहायक | - सदस्य |
| निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार) | - सदस्य |
| वडामा अध्यक्ष जितेको दल बाहेकको फरक दलको सदस्य निर्वाचित भएमा उक्त दलको सदस्यहरु मध्येबाट १ (एक) जना | - सदस्य |

मुख्य अधिकारी
मुख्य प्रशासकिय अधिकारी - सदस्य



वडा सचिव

- सदस्य सचिव

३.४. वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ :

गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।

- वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहने छ ।
- यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गिकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ, यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ ।
- साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ।
- प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँडी, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा गाउँपालिकामा) पठाउनु पर्ने छ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासो कर्तालाई उपलब्ध गराईने छ ।
- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्ने छ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्य अध्यक्षको हकमा गाउँपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ ।
- भ्रष्टाचार तथा अनियमिततासँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँपालिकामा पेश गर्नु पर्ने छ ।
- ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- सार्वजनिक जवाफ देहिताका 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 गाउँपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ ।
- प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसि गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाउँपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ ।
- समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।
- वडामा सञ्चालित विभिन्न आयोजना, योजना वा संघ सस्थासँग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा छलफल गरी निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी सके पश्चात वडा कार्यालयको सुचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।

३.५. गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिती: गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार हुनेछ :

विरेक मन्त्र
सुदूरपश्चिम प्रदेश



गाउँपालिकाको अध्यक्ष	-संयोजक
गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष :	-उप-संयोजक
प्राविधिक शाखा प्रमुख :	-सदस्य
संयोजकले तोकेको १ जना कार्यपालिका सदस्य :	-सदस्य
गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत :	-सदस्य सचिव

३.६. गाउँपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः-

- गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाउँपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्कको निर्माण गर्न सकिने छ,
- गाउँपालिकाको 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,
- गुनासोका विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ,
- साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ,
- 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 गाउँपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । साथै यसरी पठाइएको गुनासो सबैको जानकारीको लागी सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्ने छ,
- गाउँपालिकाका विभिन्न शाखा अर्न्तगतका कर्मचारीहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरु गाउँपालिका बाटै सम्बोधन गरीने छ,
- गाउँपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत सञ्चालित क्रियाकलाप तथा आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा,
 - (क) ठेक्का मार्फत सञ्चालित योजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरु भएमा गाउँपालिकाको 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 ,
- उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गरिने छ,
- नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिने छ,
- गुनासो रहित गाउँपालिका निर्माणको लागी सबै पक्षलाई परिचालन गरिने छ,
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ,
- गाउँपालिका 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 बोब साईटमा अद्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकि गाउँपालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको सम्बोधन गरी गाउँपालिकालाई निवेदन जानकारी पठाउनु पर्ने छ,



- सार्वजनिक जवाफ देहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण, नागरिक अभिमत आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुभावालाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ,
- गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने,
- गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी गरीएका क्रियाकलापहरुको विवरण गाँउ कार्यपालिकामा पेश गर्ने छ भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्रि निति निर्माणको लागी सम्भावित नितिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ,
- गुनासो व्यवस्थापनको बार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

परिच्छेद-४

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रकृयागत व्यवस्था

४.१. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

- गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई नियमित गराउनु पर्नेछ,
- गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासो कर्तालाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ,
- प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासो कर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिनु पर्नेछ,
- विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउदै जानु पर्नेछ ,
- उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासो कर्तालाई तुरुन्त दिनु पर्नेछ ,
- गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीय स्तरको आवश्यकता, महत्व तथा संवेदन शिलताको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

४.२. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया:

- गाउँपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो पेटीका राख्नु पर्ने छ,
- त्यस्तै अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर माफत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिने छ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखिकरण गर्नु पर्नेछ,
- जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने छ,
- सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासो कर्तालाई गराउनु पर्नेछ,
- गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नु पर्ने कारवाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्ने छ । साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना माफत पनि जानकारी गर्नु पर्ने छ,

सचिव
विभिन्न मन्त्रालय
प्रमुख प्रशासनिक अधिकृत



- गुनासो गर्ने गुनासो कर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासो कर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासो कर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राख्नु पर्नेछ,
- गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको संयोजक समक्ष पेश गर्नु पर्ने छ, र संयोजकबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशन दिनु पर्नेछ,
- गुनासो कर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक सञ्जाल, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्ने छ,
- प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय-समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एफ.एम. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ,
- गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनीयता कायम गरिने छ,
- विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महानेखा परीक्षकको कार्यालय, संघिय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रीपरिषद् कार्यालय, सूचना आयोग, संसदका विभिन्न समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ,
- विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरि वेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनु पर्नेछ,
- गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लेखित नियममा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

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

- बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृत्यामा राखिनेछ । यदि यस गाँउपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ ।
- झुठ्ठा रूपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्ने छ ।
- झुठ्ठा गुनासो दिई नाजायज दुःख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।

४.४. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था:

उजुरी, वा गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला आवेदन कर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस गाँउपालिका 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 सञ्चार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

४.५. गुनासोका अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदन :

गुनासोका व्यवस्थित अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदनका लागि गाउँपालिका र वडा स्तरमा भिन्ना भिन्ने रूपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनु पर्नेछ । यसरी जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची १ मा

गौरीगंगा गाउँपालिका
निर्देशक
सुदूर पश्चिम प्रदेश



उल्लेखित फारममा गुनासोका अभिलेखिकरण तथा अनुसूचि ३ मा उल्लेखित फारममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्बन्धित निकायमा पेश गर्नु पर्दछ ।

४.६. गुनासो सम्बन्धी गोपनियता :

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा प्रत्येक व्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नु पर्ने भएमा गोपनियता कायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्विकृति वेगर खुलासा गर्नु हुदैन । गोप्य राख्नु पर्ने गुनासोका सम्बोधन गुनासो कर्ताको गोपनियता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धी काम कारवाही अगाडि बढाउनु पर्नेछ ।


विरेन्द्र मल्ल
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत



अनुसूची १

सौर गाउँपालिका, नं. वडा कार्यालय

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्ति मिति	माध्यम	गुनासो कर्ताको विवरण					गुनासोको विवरण
		नाम, थर	ठेगाना	फोन नम्बर र ईमेल	गुनासोको विषय	संक्षिप्त विवरण	गुनासो बारे आবেदन कर्तालाई जानकारी गराइएको मिति

पुनश्च : गुनासो कर्ताले आफ्नो परिचय छोल नचाहेमा नाम र ठेगाना अमुक भनी लेख्नु पर्दछ ।

सौर गाउँपालिका
 कार्यालय
 वडा नम्बर १
 गुनासो





अनुसूची २

सोरु गाउँपालिका, नं. वडा कार्यालय
गुनासो बर्गीकरणको अभिलेख बाँचा

क्र.सं.	विषय अनुसारको गुनासोको विवरण	गुनासोको प्रकृति अनुसारको बर्गीकरण			जम्मा गुनासो संख्या	कैफियत
		अति जरुरी	जरुरी	साधारण		
				कारवाही सम्बन्धी		

.....
विरम मल्ल
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत





अनुसूची ३

सोरु गाउँपालिका विकास कार्यालय

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

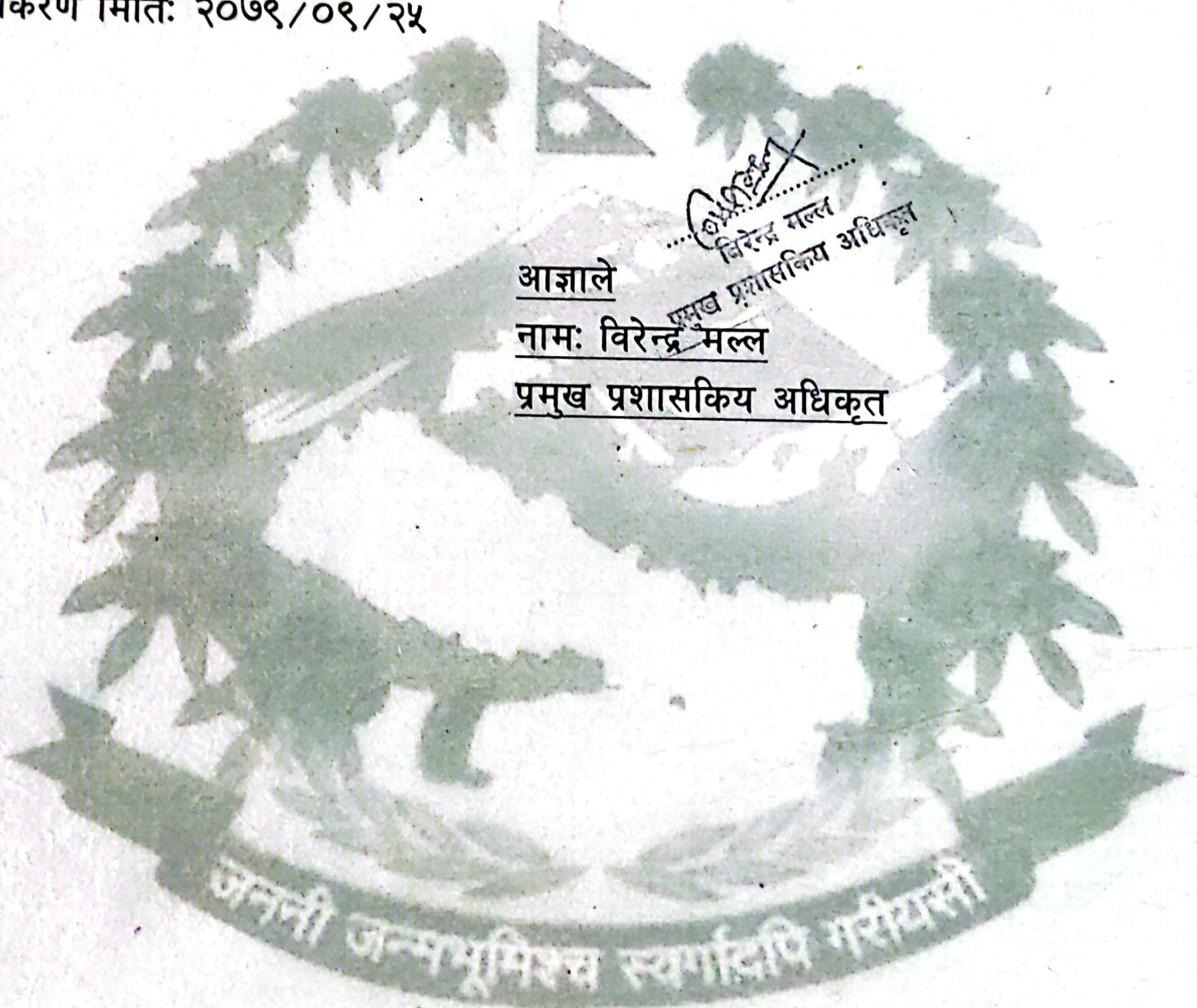
क्र.सं.	गुनासोको प्रकृति विवरण (बर्गीकरण)	गुनासा संख्या	सम्बोधन भएका गुनासो संख्या	सम्बोधन हुन बाँकि गुनासो			कैफियत
				यहिबाट हुने	तल वा माथि पठाउने	सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय	

.....
विरम मल्ल
प्रमुख प्रशासकिय अधिकारी

जननी जन्मभूमिश्च स्वर्गादपि गरीयसी



प्रमाणीकरण मिति: २०७९/०९/२५



आज्ञाले

नाम: विरेन्द्र मल्ल

प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत

(Signature)
विरेन्द्र मल्ल
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत