



भेरीगंगा नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
छिन्छु, सुर्खेत
कर्णाली प्रदेश, नेपाल

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ०५ संख्या: ०५ मिति: २०७९/०९/१७ गते

भाग-२

भेरीगंगा नगरपालिका

गुनासो तथा सुभाब व्यवस्थापन कार्यविधि २०७८

प्रस्तावना:

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ५१ ख (४) ले सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्तहुने सेवा सुविधामा जनताको समान, सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान वमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवं सो अन्तरगतका कार्यालय, संघ संस्थाहरूबाट स्थानीय तहमा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुनसक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम् संबोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुभाब एवं पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय पालिकाहरूको दायित्व हो भनि स्पष्टरूपमा व्याख्या गरेको छ। स्थानीय स्तरमा सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि सुशासन प्रबर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरेअनुसार सुभाब तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्न आवश्यक हुन्छ। गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनलाई प्रभावकारी बनाउन सुशासन प्रबर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरेअनुसार

पालिकाले छुट्टै गुनासो सुनुवाई कार्यविधि तयार गरी कार्यान्वयन गर्न सक्दछ र सोहिअनुसार सुभावा तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्नुपर्दछ। भेरीगंगा नगर कार्यपालिकाले जनगुनासो सम्बोधन गर्नका लागि गुनासो तथा सुभावा व्यवस्थापन कार्यविधि २०७९ जारी गरेको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१.१ सक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

- यो कार्यविधिको नाम “गुनासो तथा सुभावा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९” रहेको छ।
- यो कार्यविधि कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि प्रारम्भ हुनेछ।

१.२ कार्यविधिको उद्देश्य :

- नगरपालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत विभाग तथा पालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने,
- नगरपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरुबारे नागरिकका जिज्ञासाहरुलाई सम्बोधन गर्दै स्थानिय पालिकाको पारदर्शिता कायम गर्ने,
- 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,
- गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरि गुनासो सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्ने, पालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु संचालनका क्रममा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भै जोखिम न्यूनिकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण सिर्जना गर्ने,
- नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने,
- गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरीतो र प्रभावकारी बनाउने,

- गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन यथार्थ र प्रमाणीकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने।

१.३ परिभाषा:

- “अधिकार प्राप्त अधिकारी” भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी सम्भन्नुपर्छ।
- “उपप्रमुख” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिकाको उपप्रमुख सम्भन्नुपर्छ।
- “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्भन्नुपर्छ।
- “कार्यपालिका” भन्नाले भेरीगंगा नगर कार्यपालिका सम्भन्नुपर्छ।
- “कार्यविधि” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिकाबाट लागु गरिएको “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९” सम्भन्नुपर्छ।
- “गुनासो” भन्नाले नाम, ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासूस्ति, अनावश्यक भन्कट, सेवाप्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सोको गुणस्तरका वारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटबाट नगरपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्भन्नुपर्छ। साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिकरूपमा वा फोनमार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले निजको गुनासोलाई व्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ र यसलाई गुनासो मानिनेछ। सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ।
- “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्भन्नुपर्छ।
- “जानकारी” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धि कुनै पनि सूचनालाई सम्भन्नुपर्छ।
- “निरीक्षण” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्भन्नुपर्छ।
- “पदाधिकारी” भन्नाले पालिकाका प्रमुख, उपप्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्यहरु सम्भन्नुपर्छ।

- ट) “पालिका” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिका सम्झनुपर्छ ।
 ठ) “प्रमुख” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिकाको प्रमुख सम्झनुपर्छ ।
 ड) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।
 ढ) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिका अन्तर्गतका विभिन्न विषयगत कार्यालय समेतलाई सम्झनुपर्छ ।
 ण) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनुपर्छ ।
 त) “स्थानीय कानून” भन्नाले भेरीगंगा नगरसभाले बनाएको कानून सम्झनुपर्छ ।
 थ) “सुभावाव” भन्नाले भेरीगंगा नगरपालिका अन्तर्गतका विभिन्न आयोजना/ कार्यक्रमहरुबारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद-२

गुनासो प्राप्ती तथा वर्गीकरण

२.१ गुनासोका वर्गीकरण :

सामान्यतया स्थानीय तहमा संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धि गुनासोहरुलाई निम्नलिखित रूपमा वर्गीकरण गर्न सकिनेछ ।

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

२.२ उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम:

स्थानीय स्तरमा सन्चालित आयोजनाहरुसंग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहायबमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छ :

- मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर),
- निवेदन दर्ता गराएर,
- टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाईन (पालिकाको टेलिफोन नं....., फ्याक्स नं..... र हटलाईन नं.....हुनेछ),
- इमेल, एस.एम.एस.,भाइबर, ट्वाट्सएप वा अन्य सामाजिक सञ्जाल (पालिकाको ईमेल ठेगाना....., एस.एम.एस. गर्ने नम्बर..... र सामाजिक सञ्जालको विवरण.....हुनेछ),
- हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरि,
- उजुरी/सुभावाव पेटिका,
- पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार,
- सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुभावाव,
- माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुभावाव, निर्देशन मार्फत ।

२.३ गुनासो फछ्यौटको स्थान र समय :

स्थानीय स्तरमा संचालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धि गुनासाहरुको संबोधन यथासक्य चाँडो गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्येसूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्नुपर्दछ । सुचनाको माग बडा कार्यालयबाट भए सम्बन्धित बडा तथा पालिकाबाट भए पालिकाबाट गुनासोको सम्बोधन गर्नुपर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहायबमोजिम फछ्यौट गरिप्रक्रिया तथा स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराईनेछ ।

२.४ गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्यौट हुन लाग्ने समय

| | | |
|--------------------|--|--|
| अति जरुरी विषय | <ul style="list-style-type: none"> ● कुनै पनि हानिबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षक घटनाहरू ● पालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य/घटनाहरू ● संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी वा भ्रष्टाचारका विषयहरू ● स्थानिय तह कर्मचारी वा साभेदारहरू द्वारा दुर्व्यवहार जस्तै: दुर्व्यवहार, जबर्जस्तीवा कुनैपनि प्रकारको शोषण ● स्रोतहरूको दुरुपयोग, जस्तै धोखा, भ्रष्टाचार र चोरी ● सुरक्षासम्बन्धि घटनाहरू वा लाभार्थीद्वारा अनुभव गरिएको हानि, जस्तै : शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा | २४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु |
| जरुरी विषय : | <ul style="list-style-type: none"> ● स्थानिय तहका कार्यक्रम सम्बन्धि जिज्ञासा ● पालिकाका कार्यक्रममा ढिलाइ वा हानि हुन सक्ने | पाँच दिन भित्र |
| साधारण | सामान्य जिज्ञासाहरू जसले कुनैपनि तत्काल प्रभाव वा असर पार्दैन | सात देखि पन्ध्र दिन भित्र |
| कारवाही सम्बन्धि : | | ३ महिना भित्र |

वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर नगरपालिकासंग सम्बन्धित गुनासाहरू वडा कार्यालयले दर्ता गरि पालिकामा पठाईने व्यवस्था मिलाईनेछ, भने वडा कार्यालयसंग सम्बन्धित तर नगरपालिकामा दर्ता भएका गुनासाहरूलाई पनि वडामा पठाउनुपर्ने छ । जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाई सक्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद-३

गुनासो व्यवस्थापन

३.१ गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि व्यवस्था :

पालिका 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 । समूह अन्तर्गत गुनासाहरू पहिचान गर्न र त्यसै अनुसार कार्यक्रम समायोजन गर्दै सुदृढ बनाउन गुनासोकर्ताको लैङ्गिक, उमेर, ठेगाना जस्ता विवरण लिन आवश्यक छ । कुनै गुनासाहरू फलोअप गर्नुपरेमा गुनासाकर्ताका व्यक्तिगत विवरण लिनुपर्ने हुन्छ । गुनासो गरेर गुनासोकर्तालाई हानि नहुन सुनिश्चित गर्न यी सबै विवरणहरूको गोपनीयता कायम गर्न आवश्यक छ ।

नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासाहरू सबै तहहरूले आ-आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरूमा गुनासाहरूका गम्भिरता र प्रकृतिस्पष्ट रूपमा छुट्याइ पेश वा रेफर गर्नुपर्ने छ । समितिहरूले उक्त गुनासाहरू हेरी छलफल गरी आवश्यकता अनुसार कारवाही वा छानबिन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्ने । यदि नसकिने भए आफूभन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागी पठाईनेछ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई गराईने छ । गुनासो तथा उजुरीहरूलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरीएको छ, भने उक्त संरचनाहरूको काम, कर्तव्य देहायअनुसार रहेकोछ :

३.२ उपभोक्ता समितिबाट गरिनुपर्ने गुनासो व्यवस्थापन:

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट एक (१) जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नुपर्ने छ ।
- यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण, वर्गिकरण गर्ने छ ।
- 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 ।

- गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनुपर्ने छ ।
- वडा कार्यालय, अन्य शाखा र नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नुपर्ने छ । यसरी व्यवस्थापन गरीएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनुपर्ने छ ।

३.३ वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समिति: वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहनेछ :

वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहनेछ :

| | |
|---|-------------|
| सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष | -संयोजक |
| कार्यालय/प्राविधिक सहायक | -सदस्य |
| निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोकेअनुसार) | -सदस्य |
| विपक्षी दलका निर्वाचित सदस्यहरु मध्येबाट १ (एक) जना | -सदस्य |
| वडा सचिव | -सदस्य सचिव |

३.४ वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन देहायअनुसार गरिनेछ :

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।
- वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहनेछ,
 - यस पालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासाहरुको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिन छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ,
 - साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ,
 - प्राप्त गुनासाहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँडी, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासाहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिकामा) पठाउनुपर्ने छ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईनेछ,

- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नुपर्ने छ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा नगरपालिकामा सिफारिस गर्नुपर्नेछ,
- भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस नगरपालिकामा पेश गर्नुपर्ने छ,
- ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धि सूचना नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ,
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुभावालाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नुपर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुभावा वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत नगरपालिकामा पठाउनुपर्ने छ,
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुभावा र उजुरीहरुलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नुपर्ने छ,
- प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसि गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले नगरपालिकामा सिफारिस गर्नुपर्ने छ,
- समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासोसंग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ,
- वडामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघ संस्थासंग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यकताअनुसार सम्बन्धित संघ संस्थालाई रेफर गर्ने वा आवश्यक नपरेछलफल गरि निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरि वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नुपर्ने छ,
- वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरीसके पश्चात वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नुपर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनुपर्ने छ ।

३.५ नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति: नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसार हुनेछ :

| | |
|-------------------------|-----------|
| नगरपालिकाको प्रमुख : | संयोजक |
| नगरपालिकाको उप-प्रमुख : | सह-संयोजक |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| पूर्वाधार विकास शाखा प्रमुख : | सदस्य |
| कुनै १ वडाका वडा अध्यक्ष : | सदस्य |
| नगरपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत : | सदस्य सचिव |

३.६ नगरपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहायअनुसार गरिनेछः-

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ,
- पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित नगरपालिकाको कार्यालयमा रहनेछ, भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिनेछ,
- यस पालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासाहरुको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गीकरण गरि गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिनेछ। यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ,
- साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ,
- प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नुपर्ने र नगरपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईनेछ। साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नुपर्ने छ,
- पालिका तथा यसका शाखाअन्तरगतका कर्मचारीहरूसँग सम्बन्धित गुनासाहरु नगरपालिकाबाटै सम्बोधन गरिनेछ,
- पालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा आयोजनासंग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा,
 - (क) ठेक्का मार्फत संचालित आयोजनासंग सम्बन्धित गुनासाहरु भएमा पालिकाको समन्वयमा, ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने
 - (ख) अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाईनेछ,

- उजुरी तथा गुनासाहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिनेछ,
- नागरिकहरुका गुनासाहरुलाई सहज रूपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ट्वाट्सएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिनेछ,
- गुनासोरहित पालिका निर्माणको लागि सबै पक्षलाई परिचालन गरिनेछ,
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ,
- पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासाहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचनापाटी र Website मा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकि नगर पालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको सम्बोधन गरी नगरपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनुपर्ने छ,
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुभावालाई सम्बोधन गर्नुपर्ने छ,
- गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिका लागि क्षमता विकासका कार्यक्रमहरु तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने,
- गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि गरिएका क्रियाकलापहरुको विवरण नगरपालिकामा पेश गर्नेछ, भने नीतिगत गुनासाको सवालमा नागरिकमैत्री नीति निर्माणका लागि सम्भावित नितिहरुको सुभावा विवरण सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नुपर्नेछ,
- गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने।

परिच्छेद-४

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि प्रकृत्यागत व्यवस्था

४.१ गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

- गुनासोको उजुरी प्राप्तको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई नियमित गराई राख्ने,
- गुनासो दर्ता नम्वर सहित समाधान हुनसक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नुपर्ने छ,
- प्रकृत्याको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो? सो को समेत जानकारी दिईनेछ,
- यदि गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण लिनपरेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रक्रियामा सम्बन्धित व्यक्ति वा समितिलाई पठाउन परेमा गुनासोकर्तालाई सो विवरण कुन निकायलाई पठाउने भन्नेबारे खुलस्त जानकारी गराउने र सो को लागि अनुमति लिने। सो विवरणको गोपनियता बारे पनि जानकारी गराउने,
- विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने,
- उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने,
- गुनासो सम्बोधन प्रकृत्याका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिनेछ।

४.२ गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया:

- पालिका मातहतका सबै कार्यालयहरूमा अनिवार्य रूपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो/सुभावा पेटीका राख्नुपर्ने छ, यसरी राखिने गुनासो तथा सुभावा पेटीका अपाङ्गतामैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ।
- त्यस्तै अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरूमा दर्ता गरिनेछ र विद्युतिय माध्यमबाट प्राप्त गुनासाहरूलाई पनि अभिलेखिकरण गरिनेछ,
- जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहवरमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउनेछ,

- सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ,
- गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारवाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनुपर्ने छ। साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि जानकारी गर्नुपर्ने छ,
- गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासो कर्तालाई फिर्ता गर्ने। गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राखिनेछ,
- 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 गर्नुपर्ने छ र संयोजकबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशत गरिनेछ,
- गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो/सुभावा पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक संजाल, भाइबर, ट्वाट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ,
- प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय-समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफ.एम. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ,
- गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिनेछ,
- 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,

- विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनेछ,
- गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लेखित नियममा व्यवस्था भएअनुसार सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।

४.३ बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा भुठो उजुरी सम्बन्धि व्यवस्था:

- बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृतिको राखिनेछ । यदि यस नगरपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ ।
- भुट्टा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानूनबमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्नेछ ।
- भुठो गुनासो दिई नाजायज दुःख दिनेउपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।

४.४ उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धि व्यवस्था:

उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस नगरपालिका कार्यालयको कामकारवाहीसँग 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 गराउनुपर्नेछ ।

४.५ गुनासोको अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदन :

गुनासोको व्यवस्थित अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदनका लागि नगरपालिका र वडास्तरमा भिन्ना भिन्नै रुपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ । यसरी जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची १ मा उल्लेखित फाराममा गुनासोको अभिलेखिकरण तथा अनुसूचि ३ मा उल्लेखित फाराममा प्रतिवेदन तयारगरी सम्बन्धित निकायमा पेश गर्नुपर्दछ ।

४.६ गुनासो सम्बन्धि गोपनियता :

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनियता कायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नुपर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्विकृति वेगर खुलासा गर्नुहुदैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोको सम्बोधन गुनासोकर्ताको गोपनियता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धि काम कारवाही अगाडि बढाउनुपर्दछ ।

अनुसूची १
भेरीगंगा नगरपालिका,
.....नं. वडा कार्यालय, सुर्खेत

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

| गुनासो प्राप्त मिति | माध्यम | गुनासोकर्ताको विवरण | | | | | गुनासोको विवरण | | |
|---------------------|---------|---------------------|------|-----------------------------------|--------|-------------------|----------------|-----------------|---|
| | नाम, थर | लिङ्ग | उमेर | अपाङ्गता (यदि स्वइच्छाले खुलाएमा) | ठेगाना | फोन नम्बर वा ईमेल | गुनासोको विषय | संक्षिप्त विवरण | गुनासो वारे आबेदन कर्तालाई जानकारी गराईएको मिति |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

पुनश्च: गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय खोल्न नचाहेमा नाम र ठेगाना अमुक भनी लेख्नुपर्दछ ।

अनुसूची २
भेरीगंगा नगरपालिका,
.....नं. वडा कार्यालय, सुर्खेत

गुनासो प्रकृति अनुसारका बर्गीकरणको अभिलेख ढाँचा

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

अनुसूची ३
भेरीगंगा नगरपालिका,
.....नं. वडा कार्यालय, सुर्खेत

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

| क्र. सं. | गुनासोको प्रकृति विवरण (बर्गीकरण) | गुनासो संख्या | | | सम्बोधन भएका गुनासो संख्या | सम्बोधन हुन बाँकि गुनासो | | | कै. |
|----------|-----------------------------------|---------------|-------|--------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------------------|-----|
| | | महिला | पुरुष | अपाङ्गता (खुलाएमा) | | यहिबाट हुने | तल वा माथि पठाउने | सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय | |
| | | | | | | | | | |

प्रमाणीकरण गर्नेको

दस्तखत :

नाम, थर :

दर्जा :

मिति :

कार्यालयको छाप :

आज्ञाले
कृष्ण प्रसाद पोखेल
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत