स्थानीय राजपत्र

मालिकार्जुन गाउँपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्डः८ संख्याः१ मितिः २०८१।०४।६

भाग–२

मालिकार्जुन गाउँपालिका

गाउँ कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति	२०८१।०४।०३

मालिकार्जुन गाउँपालिकाको गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा १०२ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरि, मालिकार्जुन गाउँपालिकाले **गुनासो तथा सुझाव ब्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१** जारी गरेको छ ।

प्रस्तावना :

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ५१ ख (४) ले सार्वजिनक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त जनउत्तरदायी र सहभागितामुलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान, सहज पहुँच सुनिश्चित गरि सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान बमोजिम संघ, प्रदेश र गाउँ गाउँपालिका एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ संस्थाहरुबाट गाउँपालिकामा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्वन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितता सम्वन्धमा जनताको असन्तुष्टी, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको ब्यवस्थापन एवं सम्वोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच,संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय तहको दायित्व हो भनि स्पष्ट रुपमा ब्याख्या गर्को छ । स्थानीय स्तरमा सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरे बमोजिम सुझाव तथा गुनासो ब्यवस्थापन तथा सम्वोधन कार्य प्रारम्भ गर्न वाञ्छनीय भएकोले मालिकार्जुन गाउँपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७४ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी मालिकार्जुन गाउँपालिकाले गुनासो तथा सुझाव ब्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१ तर्जुमा गरेको छ ।

परिच्छेद - १ प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

(क) यो कार्यविधिको नाम “मालिकार्जुन गाउँपालिकाले गुनासो तथा सुझाव ब्यवस्थापन 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 मालिकार्जुन गाउँपालिका गाउँसभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्दछ ।

(घ) “गाउँपालिका” भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिका लाई सम्झनु पर्दछ ।

(ङ) “अध्यक्ष” भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।

(च) “उपाध्यक्ष” भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।

(छ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्दछ ।

(ज) “गाउँकार्यपालिका” भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाको नगरकार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(झ) “पदाधिकारी” भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाको अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा गाउँकार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनु पर्दछ ।

(ञ) “विषयगत शाखा” भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाका अन्तर्गतका विभिन्न विषयगत शाखा समेतलाई सम्झनु पर्दछ ।

(ट) “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लख गरी वा नगरी सार्वजिनक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सो को गुणस्तरका वारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्वन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टनेटका माध्यमबाट गाउँपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनु पर्दछ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिक रुपमा वा फोन मार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले ब्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ । यसलाई गुनासो मानिनेछ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्वन्धित ब्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने ब्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ ।

(ठ) “सुझाव” भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाका अन्तर्गतका विभिन्न आयोजना/ कार्यक्रमहरु वारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्दछ ।

(ड) "जानकारी" भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो वा सुझाव सम्वन्धि कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्दछ ।

(ढ) "निरीक्षण" भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनु पर्दछ ।

(ण) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

(त) "कार्यविधि" भन्नाले मालिकार्जुन गाउँपालिकाकाबाट लागु गरिएको "गुनासो तथा सुझाव ब्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१" सम्झनु पर्दछ ।

(थ) "अधिकार प्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानविन तथा ब्यवस्थापन गर्ने तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

३. कार्यविधिको उदेश्य :

(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/कार्यक्रमहरु वारे नागरिकका जिज्ञासाहरुलाई सम्वोधन गर्दै स्थानीय तहको पारदर्शिता कायम गर्ने ।

(ग) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनवाई, सम्वोधन तथा ब्यवस्थापनको समुचित प्रक्रिया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनवाई तथा ब्यवस्थापनका लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्ने ।

(घ) यसरी स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तब्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने ।

(ङ) गुनासो ब्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्वद्ध सबैको क्षमताको विकास गरी गुनासो सम्वोधन एवं ब्यवट्ठथापनमा प्रभावकारीता वृद्धि गर्ने, गाउँपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु संचालनका क्रममा आउन सक्ने ब्यवधानमा कमि भई जोखिम न्यूनिकरण ब्यवस्थापन गर्न अनुकुल वातावरण सिर्जना गर्ने ।

(च) नागरिकका गुनासो सम्वोधन तथा ब्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा प्रणाली ब्यवस्थित गर्ने ।

(छ) गुनासो तथा सुझाव ब्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउने ।

(ज) गुनासो तथा सुझाव ब्यवस्थापन यथार्थ र प्रमाणीकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

परिच्छेद - २ गुनासो प्राप्ति तथा वर्गिकरण

४. गुनासो वर्गिकरण :

सामान्यतथा गाउँपालिकामा संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा गरिने सेवा सम्वन्धि गुनासोहरुलाई निम्न लिखित रुपमा वर्गिकरण गर्न सकिनेछ;

(क) नागरिकले जानकारी माग गरेका सूचना सम्वन्धि गुनासो,

(ख) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई परेको सम्वन्धि गुनासो,

(ग) कार्यप्रक्रिया सम्वन्धि गनासो,

(घ) आर्थिक अनुशासन सम्वन्धि गुनासो,

(ङ) सेवा प्रवाह सम्वन्धि गुनासो,

(च) सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्वन्धि गुनासो,

(छ) आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मुल्यांकन) सम्वन्धि गुनासो,

(ज) सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्वन्धि गुनासो,

(झ) संघ, प्रदेश बाट प्राप्त गुनासो,

(ञ) नीतिगत गुनासो,

(ट) अन्य प्रकारका गुनासो .

५. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम :

स्थानीय स्तरमा संचालित आयोजनाहरु सँग सम्वन्धित 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 मोबाइल नं. .... मा सिधै फोन गरेर,

(घ) गाउँपालिकाको इमेल ठेगाना : र, एस.एम.एस. गर्ने नम्बर र सामाजिक संजाल मार्फत फेसबुक पेज : ,

(ङ) हुलाक वा अन्य

(च) उजुरी/सुझाव पेटिका,

(छ) पत्र पत्रिका एवं विद्युतीय संचार,

(ज) सार्वजिनक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव,

(झ) माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

६. गुनासो फर्छ्यौटको स्थान र समय:

स्थानीय स्तरमा संचालित पूर्वाधार विकास सम्वन्धि गुनासाहरुको सम्वोधन यथासक्य चाँडो गर्ने ब्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्ये, सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टा भित्र सम्वोधन गर्नु पर्दछ । सूचनाको माग वडा कार्यालयमाबाट भए सम्वन्धित वडा तथा गाउँपालिकाबाट भए गाउँपालिकाबाट गुनासोको सम्वोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फर्छ्यौट गरि प्रक्रियाको स्थितिको वारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराइनेछ ।

७. गुनासो प्रकर्ति अनुसार फर्छ्यौटकफ हुन लाग्ने समय:

प्राथमिकता	विषय	ब्यवस्थापन प्रक्रिया
अति जरुरी विषय	(क) कुनै पनि हानीबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षाका घटनाहरु (ख) गाउँपालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य/घटनाहरु (ग)संरक्षण, लैंङ्गिक हिंसा, जालसाजी, वा भ्रष्टाचारका विषायहरु (घ)गाउँपालिका कर्मचारी वा साझेदारहरु द्धारा दुर्ब्यवहार, जस्तै दुर्ब्यवहार, जबर्जस्ती वा कुनै प्रकारको शोषण (ङ)स्रोतहरुको दुरुपयोग, जस्तै धोखा, भ्रष्टाचार र चोरी जस्ता गतिविधी (च)सुरक्षा सम्वन्धि घटनाहरु वा लाभग्राहीद्धारा अनुभव गरिएको हानी, जस्तै	२४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु

	शारिरिक शोषण वा यौन हिंसा	
जरुरी विषय	(क) गाउँपालिका कार्यक्रम सम्वन्धि जिज्ञासा (ख) गाउँपालिकाका कार्यक्रममा ढिलाई वा हानी हुन सक्ने	पाँच दिन भित्र
साधारण विषय	सामान्य जिज्ञासाहरु जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पार्दैन	सात देखि पन्ध्र दिन भित्र

वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाउँपालिकासँग सम्वन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरि गाउँपालिकामा पठाउने ब्यवस्था मिलाइनेछ भने वडा कार्यालयसँग सम्वन्धित तर गाउँपालिका दर्ता भएका गुनासोहरुलाई पनि वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ । जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाई सक्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद - ३ गुनासो ब्यवस्थापन

८. गुनासो फर्छ्यौटकफ 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 सम्मन्धित निकाय अनुसार विभिन्न समुहमा गुनासाहरुलाई छुट्याई अभिलेख राखिनेछ । यसरी अभिलेख राख्दा गुनासोकर्ताको सुरक्षाको लागि सबै विवरणहरको गोपनियता कायम गरिनेछ ।

(२) गाउँपालिका र यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आआफ्नो तहमा गुनासो ब्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितहरुमा गुनासाहरुका गम्भिरता र प्रकृति स्पष्ट रुपमा छुट्याई पेश वा सम्प्रेषण गर्नु पर्नेछ । समितिहरुले उक्त गुनासोहरु हेरी छलफल गरि आवश्यक कारवाही वा छानविन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरि ब्यवस्थापन गरिनेछ । यदि समितिबाट गुनासो ब्यवस्थापन गर्न नसकिने भएमा आफु भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी ब्यवस्थापनको लागि पठाईनेछ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्वन्धित गुनासो कर्तालाई गराइनेछ । गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप ब्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन दफा ९ देखि १३ अनुसारको संस्थागत संरचना तयार गरिएको छ ।

९. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो ब्यवस्थापन :

(क) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्वन्धमा मुल समिति मध्येबाट १ जना गुनासो ब्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्नेछ ।

(ख) यसरी तोकिएको गुनासो ब्यवस्थापपन प्रमुखले उक्त आयोजनाका सम्वन्धमा गुनासोको अभिलेखीकरण, वर्गिकरण गर्नेछ ।

(ग) प्रत्येक मिहनाको १ पटक समितिमा छलफल गरि सम्वोधन गर्नु पर्नेछ । गुनासो सम्वोधनको काममा वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा समवन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्नेछ । यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसँग समवन्धित १ जना ब्यक्ति खटाईनेछ ।

(घ) गुनासो ब्यवस्थापन तथा सम्वोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

(ङ) वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखि समिति मार्फत ब्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ । यसरी ब्यवस्थापन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

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

सम्वन्धित वडाको वडा अध्यक्ष - संयोजक

कार्यालय/प्राविधिक सहायक - सदस्य

निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार) - सदस्य

प्रतिपक्षी दलका निर्वाचित सदस्यहरु मध्येबाट (एक) जना - सदस्य

सम्वन्धित वडाको वडा सचिव - सदस्य सचिव

११. वडा तहमा गुनासो ब्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ ।

गुनासो विषयसँग सम्वन्धित अन्य ब्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो ब्यवस्थापन समितिकफ वैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

(क) वडाको गुनासो ब्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्वन्धित वडा कार्यालयमा रहनेछ,

(ख) गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूचि १ बमोजिम अभिलीकरण र अनुसूचि २ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो ब्यवस्थापन समितिको वैठकमा पेश गरिने । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ,

(ग) गुनासो ब्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ,

(घ) प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्वोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँडी, वडा कार्यालय मार्फत सम्वोधन, ब्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्वन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा गाउँपालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईनेछ ।

(ङ) गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्वन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्वोधन गर्नु पर्नेछ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधीहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा गाउँपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्नेछ,

(च) भ्रष्टाचारसँग सम्वन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।

(छ) ठेक्का पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्वन्धि सूचना गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ,

(ज) सार्वजनिक जवाफदेहिताका आजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण, आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले सम्वोधन गर्नु पर्नेछ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ,

(झ) वडा कायालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम ७ बमोजिम ब्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ,

(ञ) प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो ब्यवस्थापन समितिको वैठक बसी गुनासो बेयवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाउँपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्नेछ,

(ट) समितले गुनासो सम्वोधन गर्दा गुनासोसँग सम्वन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

(ठ) वडामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघ संस्थासँग सम्वन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो ब्यवस्थापन समितिले आवश्यकता अनुसार सम्वन्धित संघ संस्थालाई सम्प्रेषण गर्ने वा आवश्यक नपरे छलफल गरी निर्णय सहित सम्वन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्वोधन गरि वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्नेछ,

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

१२. **गाउँपालिका तहमा गुनासो ब्यवस्थापन समिति**: गाउँपालिका तहमा गुनासो ब्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार हुनेछ ।

गाउँपालिकाको अध्यक्ष	- संयोजक
गाउँपालिकाको उपाध्यक्षा	- सदस्य
सुशासन तथा संस्थागत विकास समिति संयोजक	- सदस्य
प्राविधिक शाखा प्रमुख	- सदस्य
गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	- सदस्य सचिव

१३. गाउँपालिका स्तरमा गुनासो ब्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ ।

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

(ख) गाउँपालिका गुनासो ब्यवस्थापन समितको सचिवालय सम्वन्धित गाउँपालिकाकी कार्यालयमा रहनेछ । भने आवश्यकता अनुसार गुनासो ब्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिनेछ,

(ग) गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो ब्यवस्थापन समितको वैठकमा पेश गरिनेछ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ ।

(घ) गुनासो ब्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ,

(ङ) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्वन्धित भएमा सोको सम्वोधन गर्न सम्वन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नुपर्ने र गाउँपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईनेछ । साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्नेछ,

(च) गाउँपालिका तथा यसका शाखा अन्तर्गतका कर्मचारीहरुसँग सम्वन्धित गुनासोहरु गाउँपालिकाबाटै सम्वोधन गरिनेछ,

(छ) गाउँपालिका, संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलापहरु तथा आयोजनाहरुसँग सम्वन्धित गुनासोहरुको हकमा, १. ठेक्का मार्फत संचालित योजना सँग सम्वन्धित गुनासोहरु भएमा गाउँपालिकाको समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधीको उपस्थितिमा गुनासो सम्वोधन गर्न लगाउने । २ . अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्वोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने ब्यवस्था मपलाईनेछ,

(ज) उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रिधीको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिनेछ,

(झ) नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा ब्यवस्थापन गर्न ईमेल, **SMS**, सामाजिक सञ्जाल, भाबर, ह्वाटसएप, मोबाईल, टेलिफोन, हटलाईन, टोल फ्रि नं आदिको ब्यवस्था गरिनेछ,

(ञ) वडा कार्यालयको गुनासो ब्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरि आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ ।

(ट) गुनासो रहित गाउँपालिका निर्माणको लागि सबै पक्षसँग समन्वय सहकार्य र संयन्त्र परिचालन गरिनेछ ।

(ठ) गाउँपालिका गुनासो ब्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको 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 ब्यवस्थापन हुन नसकि गाउपालिकामा सिफारिस गरिएका गुनासोहरुको सम्वोधन गरि वडा कार्यालयलाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्नेछ,

(ड) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्वोधन गर्नु पर्नेछ,

(ढ) गुनासो ब्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरि कार्यक्रम संचालन गर्नु पर्नेछ,

(ण) गुनासो ब्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो ब्यवस्थापन सम्वन्धि गरिएका क्रियाकलापहरुको विवरण गाउँकार्यपालिकामा पेश गर्नेछ भने नीतिगत गुनासोहरुको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ,

(त) गुनासो ब्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरि प्रकाशन गरिनेछ ।

परिच्छेद - ४ गुनासो ब्यवस्थापन सम्वन्धि प्रक्रियागत ब्यवस्था

१४. गुनासो सम्वोधन प्रक्रिया:

(क) गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्वन्धित सरोकारवालालाई नियमित गराई राख्ने,

(ख) गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नुपर्नछ,

(ग) प्रक्रियाको सम्वन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो सोको समेत जानकारी दिइनेछ,

(घ) यदि गुनासोकर्ताको ब्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रक्रियामा सम्वन्धित ब्यक्ति वा समितलाई पठाउन परेमा गुनासोकर्तालाई सो विवरण कुन निकायमा पठाउने भन्ने वारे खुलस्त जानकारी गराउने र सो को लागि अनुमति लिने । सो विवरणको गोपनियता वारे पनि जानकारी गराउने,

(ङ) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वत: जवाफ दिने ब्यवस्था क्रमश: मिलाउदै जाने,

(च) उजुरी सम्वोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने,

(छ) गुनासो सम्वोधन प्रक्रियाका सम्वन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरि औपचारीक वा अनौपचारीक माध्यम अबलम्बन गरि सम्वोधन गरिनेछ ।

१५. गुनासो ब्यवस्थापनको कार्य :

(क) गाउँपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरि गुनासो सुझाव पेटिका राख्नु पर्नछ । यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाव पेटिका अपाङ्गमैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ,

(ख) त्यस्तै अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिष्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिनेछ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखिकरण गरिनेछ,

(ग) जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधी अनुसार ब्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितको रेहवरमा गुनासोको वर्गिकरण गरि अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गिकृत विवरण गुनासो ब्यवस्थापन समितिमा पठाउने,

(घ) सम्वोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो ब्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाइ गराउनु पर्नेछ,

(ङ) गुनासो सम्वन्धि निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्वन्धित 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 र सम्वन्धित कार्यालयसँग सम्वन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सोको जानकारी सूचना पाटीमा राखिनेछ,

(छ) गुनासो सम्वोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्वन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूचि १ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासालाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो ब्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्वोधन हुन सक्नेलाई सम्वोधन गर्ने र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्वोधन गर्न निर्देशित गरिनेछ ।

(ज) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न गुनासो/सुझाव पेटिका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाईल, सामाजिक संजाल,भाइबर, ह्वाटसएप तथा SMS आदि बाट दिन सक्ने ब्यवस्था गर्नु पर्नेछ,

(झ) प्राप्त गुनासो ब्यवस्थापनको अद्यावधिक अवस्थाकफ वारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एफ. एम रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(ञ) गुनासो ब्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिनेछ,

(ट) विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, सघीय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रिपरिषद कार्यालय, संसदका विभन्न समिति उपसमिति, राष्ट्रिय शतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीहरुलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्वोधन गर्नुपर्नेछ,

(ठ) विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरीवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनेछ,

(ड) गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथी उल्लेखित नियममा ब्यवस्था भए अनुसार सम्वोधन गर्नु पर्नेछ ।

१६. बेनामी, असम्वन्धित उजुरी, गुनासो तथा उजुरी सम्वन्धि ब्यवस्था:

(क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रक्रियामा राखिनेछ । यदि गाउँपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्वन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्वन्धित रहेछ भने सोको विवरण माथिल्लो तहमा पठाईनेछ,

(ख) झुठा रुपमा कसैलाई दु:ख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्वन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयलाई लेखि पठाउन सक्नेछ,

(ग) झुठा गुनासो दिई नाजायज द:ख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।

१७. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्वन्धि ब्यवस्था:

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

१८. गुनासोको अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदन:

गुनासोका ब्यवस्थित अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनका लागि गाउँपालिका र वडा स्तरमा भिन्नभिन्नै रुपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ । यसरी जिम्म्वारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची १ मा उल्लेखित फारममा गुनासोका अभिलेखीकरण तथा अनुसूचि ३ मा उल्लेखित फारममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्वन्धित निकायमा पेश गर्नु पर्दछ ।

१९. गुनासो सम्वन्धि गोपनियता:

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्वद्ध समिति तथा ब्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनियता कायम राख्दै गुनासोको सम्वोधन गर्नुपर्दछ र सम्वन्धित सरोकारवालाको स्वीकृत वेगर खुलासा गर्नु हुदैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका सम्वोधन गुनासोकर्ताको गोपनियता कायम राखेर नै गुनासो सम्वन्धित काम कारवाही अगाडी बढाउनु पर्दछ ।

२०. संसोधन वा खारेजी:

(क) गुनासो ब्यवस्थापन कार्यविधी संसोधन वा खारज गर्नु परेमा नगरकार्यपालिकाबाट हुनेछ ।

(ख) यो कार्यविधीमा उल्लेख गरिएका कुराहरुको हकमा यसै कार्यविधी अनुसार र उल्लेख नभएको हकमा प्रचलित कानून अनुसार हुनेछ ।

(ग) यस कार्यविधीमा लेखिएका कुराहरु प्रचलित स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ सँग बाझिएको हदसम्म स्वत: निष्कृय हुनेछ ।

अनुसूची - १

मालिकार्जुन गाउँपालिका, ... नं वडा कार्यालय, ... दार्चुला

गुनासो गोश्वारा रजिष्टरको नमुना

	माध्यकम	गुनासोकर्ताको विवरण	गुनासोको विवरण

गुनासो प्राप्त मिति		नाम थर	लिङ्ग	उमेर	अपाङ्गता **(यदि स्वेच्छा खुलाएमा)**	ठेगाना	फोन नं वा इमेल	गुनासोको विषय	संक्षिप्त विवरण	गुनासो वारे आवेदनकर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

पुनश्च: गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय खोल्न नचाहेमा नाम र ठेगाना अमुक भनि लेख्नु पर्दछ।

अनुसूची - २

मालिकार्जुन गाउँपालिका, ... 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 सम्वन्धि		

अनुसूची - ३

मालिकार्जुन गाउँपालिका, ... नं वडा कार्यालय, ... दार्चुला

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

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

प्रमाणित गर्नेको

दस्तखत:

नाम, थर :

पद:

मिति :

कार्यालयको छाप :

आज्ञाले

नर बहादुर ठगुन्ना

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत