रुरुक्षेत्र गाउँपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड:१० संख्या: ६ मिति :२०८२/०८/०५ (अतिरिक्तांक)

भाग-२

रुरुक्षेत्र गाउँपालिका

गुल्मी, लुम्बिनी प्रदेश

गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२

सम्बत २०८२ को कार्यविधि नं. ३ कार्यपालिकाबाट पारित मिति : २०८२/०७/२७

रुरुक्षेत्र गाउँपालिका
गाउँकार्यपालिकाको कार्यालय घिउबेंसी, गुल्मी
लुम्बिनी प्रदेश

गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२

प्रमाणीकरण मितिः २०८२।०७।२७

प्रस्तावना

नेपालको संबिधानको धारा ५१ ख (४) ले सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान वमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ संस्थाहरुबाट स्थानीय तहमा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्वन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुनसक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवम् गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन र संबोधन गर्न, सार्बजनिक सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय पालिकाको दायित्व हो भनी स्पष्टरुपमा व्याख्या गरेको छ । स्थानीय स्तरमा सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि सुशासन प्रबर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरेअनुसार सुझाव तथा गुनासो सम्वोधन गर्न आवश्यक भएकोले गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सुशासन प्रबर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरे अनुसार पालिकाले छुट्टै गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापन कार्यविधि तयार गरी कार्यान्वयन गर्न र सोहि अनुसार गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन गर्न रुरुक्षेत्र गाउँपालिकाले स्थानीय पुर्वाधार सहयोग कार्यक्रम (LISP) परियोजना संचालन गर्ने प्रयोजनार्थ यो कार्यविधि तयार गरी लागू गरेको छ ।

परिच्छेद-१ प्रारम्भिक

१.१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

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

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

१.२. कार्यविधिको उद्देश्य :

- गाँउपालिका भित्रका वडा कार्यालय, बिषयगत शाखा तथा कार्यरत बिभिन्न संघ, संस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने ,
- गाँउपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु बारे नागरिकका जिज्ञासाहरुलाई सम्बोधन गर्दै स्थानीय तहको 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 गरि (गुनासो तथा सुझाब सुन्ने अधिकारी तोक्ने) सुनुवाइको व्यवस्था गर्ने
- गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तब्य, अधिकार र जिम्मेवारी तथा उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने,
- गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरि गुनासो सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्ने, गाँउपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु संचालनका क्रममा आउन सक्ने बाधा तथा जोखिम न्युनीकरण गर्न अनुकुल वातावरण श्रृजना गर्ने,

- नागरिकका गुनासो सम्बोधनका लागि अभिलेखिकरण, अनुगमन प्रतिवेदन, तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने ,
- गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरीतो र प्रभावकारी बनाउने,
- गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन तथ्य र प्रमाणको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

१.३. परिभाषाः

(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 गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।

(ङ) “कार्यविधि” भन्नाले रुरुक्षेत्र गाउँपालिकाबाट लागु गरिएको “गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२” सम्झनु पर्छ ।

(च) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले रुरुक्षेत्र गाँउपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

(छ) “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा गाउँ सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटबाट गाँउपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनुपर्छ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिकरुपमा वा फोन मार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले निजको गुनासोलाई व्यवस्थित गर्नेछ र यसलाई गुनासो मानिने छ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ । सुझाव भन्नाले रुरुक्षेत्र गाँउपालिका अर्न्तगतका विभिन्न आयोजना/कार्यक्रमहरु बारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्छ ।

(ज) “जानकारी” भन्नाले रुरुक्षेत्र गाँउपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ ।

(झ) “निरीक्षण” भन्नाले रुरुक्षेत्र गाउँपालिकाको तर्फबाट गरिने छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ ।

(ञ) “पदाधिकारी” भन्नाले गाउँपालिकाको अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्यहरु सम्झनुपर्छ ।

(ट) “पालिका” भन्नाले रुरुक्षेत्र गाँउपालिका सम्झनु पर्छ ।
(ड) “अध्यक्ष” भन्नाले गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(ढ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले रुरुक्षेत्र गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ ।

(ण) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले रुरुक्षेत्र गाँउपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(त) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनु पर्छ ।

(थ) “स्थानीय कानून” भन्नाले गाउँ सभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२ गुनासो प्राप्ती, प्राथमिकीकरण तथा वर्गिकरण

२.१. गुनासोका वर्गिकरण :
सामान्यतया स्थानीय तहमा संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धी गुनासोहरुलाई निम्न लिखित रुपमा वर्गिकरण गर्न सकिनेछ ।

- नागरिकले जानकारी माग गरेका सुचना सम्बन्धी गुनासो ,
- एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो ,
- कार्य प्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो
- आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो ,
- सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासो ,
- सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासो ,
- आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्यांकन) 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 संचालित आयोजनाहरुसंग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय बमोजिम 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.........., टोल फ्रि नं. बाट गर्न सक्ने छन् ।
- इमेल, एस.एम.एस., भाइबर, ह्वाट्सएप वा अन्य सामाजिक सञ्जाल (पालिकाको ईमेल ठेगाना............, एस.एम.एस. गर्ने नंम्बर......र सामाजिक संजालको विवरण............हुन सक्नेछन्
- हुलाक वा एक्स्प्रेस डेलिभरिबाट
- उजुरी/सुझाव पेटिका ,
- पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार ,
- सार्वजनिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका गिाउँनीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण तथा सुझाव ,
- माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

२.४ गुनासोको जाँचः गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको जाँच गर्ने क्रममा गुनासोकर्ता र गुनासोको बिषय बीचको तादम्यता, स्थानीय तहको अधिकार क्षेत्र, गुनासोको औचित्य, सान्दर्भिकता, सघनता समेतको आँकलन गरी गुनासो सम्बोधन गर्न सकिने वा नसकिने निर्णय गर्नु पर्नेछ ।

२.३. गुनासो सम्बोधनको स्थान र समय :
स्थानीय स्तरमा संचालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासाहरुको सम्बोधन यथासक्य छिटो /छरितो 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 सम्वन्धित वडा तथा गाउँपालिकाबाट भए गाउँपालिकाबाट गुनासोको

सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम सम्बोधन गरि प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलव्ध गराईनेछ ।

२.४. गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्र्यौट हुन लाग्ने समय (फिर्ता लिने बारे ??)

अति संवेदनशिल	● कुनै पनि हानिबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षक घटनाहरू ● गाउँपालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य ⁄घटनाहरू ● संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी वा भ्रष्टाचारका विषयहरु ● स्थानीय तह कर्मचारी वा साझेदारहरू द्वारा दुर्व्यवहार जस्तै : दुर्व्यवहार, जबर्जस्ती, वा कुनै पनि प्रकारको शोषण ● श्रोतहरूको दुरुपयोग, जस्तै अपचलन, भ्रष्टाचार र चोरी ● सुरक्षा सम्बन्धि घटनाहरू वा लाभार्थीद्वारा अनुभव गरिएको हानि, जस्तै : शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा	२४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु
संवेदनशिल	● स्थानीय तहका कार्यक्रम सम्बिन्ध जिज्ञासा ● पालिकाका कार्यक्रममा ढिलाइ वा हानि हुन सक्ने	बढीमा पाँच दिन भित्र
साधारण	सामान्य जिज्ञासाहरू जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पार्दैन	सात देखि पन्ध्र दिन भित्र
कारवाही सम्बन्धीः		३ महिना भित्र

वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाँउपालिका संग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरि गाँउपालिकामा पठाईने व्यवस्था मिलाईने छ भने वडा कार्यालय संग सम्बन्धित तर पालिकामा दर्ता भएका गुनासोलाई पनि वडामा पठाउनु पर्ने छ, र दर्ता भएको अवस्थामा गुनासो प्रकृति हेरी निश्चित समयावधी भित्र पठाई सक्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद-३ गुनासो व्यवस्थापन

३.१. गुनासो व्यवस्थापन सम्वन्धी व्यवस्था :

गाँउपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता गर्दा सबैभन्दा पहिला गुनासो विस्तृतमा टिपोट गर्ने र त्यसको गम्भिरता, प्रकृति साथै विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार छुट्याउने । बिभिन्न समूहका बिभिन्न किसिमका गुनासाहरु हुनसक्छन् समुह अन्तर्गत गुनासाहरु पहिचान गर्न र त्यसै अनुसार कार्यक्रम समायोजन गर्दै सुदृढ बनाउन गुनासो कर्ताको लिङ्ग, उमेर, ठेगाना जस्ता बिवरण लिन आवश्यक छ । कुनै गुनासाहरु प्रवाह गर्नुपरेमा गुनासोकर्ताका व्यक्तिगत बिवरण लिनुपर्ने हुन्छ । गुनासो गरेर गुनासोकर्तालाई हानि नहुन सुनिश्चित गर्न यी सबै बिवरणहरुको गोपनियता कायम गर्न आवश्यक छ ।

गाँउपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आ-आफनो तहमा गुनासो व्यबस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा गुनासाहरुका गम्भिरता र प्रकृति स्पष्ट रुपमा छुट्याइ पेश वा रेफर गर्नु पर्नेछ । समितिले उक्त गुनासोहरु हेरी छलफल गरी आवश्यकता अनुसार कार्वाही वा छानबिन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यबस्थापन गर्नु पर्नेछ । यदि नसकिने भए आफू भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यबस्थापनको लागी पठाईने छ र यसरी पठाईएको बारे जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई गराईने छ । गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरीएको छ भने उक्त संरचनाहरुको काम कर्तब्य देहाय अनुसार रहेको छ :

३.२. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापनः

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट एक (१) जना गुनासो व्यवस्थापन अधिकारी तोक्नु पर्ने छ ।
- यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन अधिकारीले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण, वर्गिकरण गर्ने छ ।
- गुनासोको आवश्यकताको आधारमा कम्तीमा महिनाको एकपटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्ने छ । गुनासो सम्बोधनको लागि 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 बिषयसंग सम्बन्धित १ जना ब्यक्ति खटाईने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालय, अन्य शाखा तथा गाउँपालिकाको 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 समितिः वडा तहमा गुनासो ब्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छ :

सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष –	संयोजक
कार्यालय/प्राविधिक सहायक –	सदस्य
निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार) –	सदस्य
विपक्षी दलका निर्वाचित वा अन्य सदस्यहरु मध्येबाट १ (एक) जना –	सदस्य
वडा सचिव –	सदस्य सचिव

३.४. वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ :

गुनासो बिषयसंग सम्बन्धित अन्य ब्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आबश्यकता अनुसार गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।

- वडाको गुनासो ब्यबस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहने छ ,
- यस पालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र बिभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ, साथै गुनासो ब्यबस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ,
- प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने वा हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँडी, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, ब्यबस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा ......पालिकामा) पठाउनु पर्ने छ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराईने छ ,
- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्ने छ र वडाका निर्बाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये प्रमुख/अध्यक्षको हकमा .... पालिकामा सिफारिस गर्नुपर्ने छ ।
- भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाँउपालिकामा पेश गर्नुपर्ने छ ,
- ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना गाँउपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ,

- सार्वजनिक जवाफदेहिताका 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 प्रतिबेदन मार्फत .... पालिकामा 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 .... पालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ ,
- समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ,
- वडामा संचालित बिभिन्न आयोजना वा संघ सस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यक अनुसार सम्बन्धित संघ सस्थालाई रेफर गर्ने वा आवश्यक नपरे छलफल गरि निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरि 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 गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।

३.५. .गाँउपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति सम्बन्धी व्यवस्थाः

गाँउपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार हुनेछ :

गाउँपालिकाको अध्यक्षः	संयोजक
गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष :	उप-संयोजक
पूर्वाधार विकास शाखा प्रमुख :	सदस्य
कुनै १ वडाको वडा अध्यक्ष :	सदस्य
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत :	सदस्य सचिव

३.६. गाउँ /गाँउपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः-

- गुनासो बिषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ,
- पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित ...... पालिकाको कार्यालयमा रहने छ, भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिने छ ,
- पालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र बिभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ, साथै गुनासो ब्यबस्थापन 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 गाँउपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागी सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्ने छ ,
- पालिका तथा यसका शाखा अन्तरगतका कर्मचारीहरुसँग सम्बन्धित गुनासोहरु गाँउपालिका बाटै सम्बोधन गरिने छ ,
- पालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा आयोजना संग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत संचालित आयोजना 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 ,
- उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिने छ ,
- नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिने छ ,

- गुनासो रहित पालिका निर्माणको लागी सबै पक्षलाई परिचालन गरिने छ ,
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ ,
- पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थालाई हेरी आवश्यकताको आधारमा कम्तीमा प्रत्येक महिनामा एकपटक 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 गाउँ पालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको सम्बोधन गरी गाँउपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्ने छ ,
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ ,
- गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने ,
- गुनासो व्यबस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यबस्थापन सम्बन्धि गरिएका क्रियाकलापहरुको बिवरण पालिकामा पेश गर्ने छ भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्रि निति निर्माणको लागी सम्भावित नितिहरुको सुझाव बिवरण सहितको प्रतिबेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ,
- गुनासो व्यवस्थापनको बार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

परिच्छेद-४ गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रकृयागत व्यवस्था

४.१. स्वत सूचना प्रकाशन गर्नुपर्ने

- नेपालको सम्बिधान २०७२ को धारा २७ अनुसार प्रत्येक नागरिकलाई सार्वजनिक सरोकारको कुनै पनि विषयको सूचना माग्ने र पाउने हक हुने भएकाले सम्बन्धित कार्यालयले प्रत्येक तीन महिनामा स्वत रुपमा सार्वजनिक चासोको विषय संग सम्बन्धि सूचना प्रकाशन गर्नु पर्ने छ ।
- कार्यालयले सार्वजनिक सेवा तथा कामहरुको विषयमा आएका गुनासोहरु सुनुवाइका लागि गुनासो सुनुवाइ अधिकारीको व्यवस्था गर्नु पर्ने छ ।

४.२ गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाः

- गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई नियमित गराई राख्ने ,
- गुनासो दर्ता नम्वर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नु पर्ने छ ,
- प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो? सो को समेत जानकारी दिईने छ ,
- यदि गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा 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 गोपनियताबारे पनि जानकारी गराउने ।
- विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने ,
- उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ,
- गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्वन गरी सम्बोधन गरिने छ ।

४.३. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रियाः

- गाँउपालिका मातहातका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो/सुझाव पेटीका राख्नु पर्ने छ,यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाव पेटीका अपाङ्गता मैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ, र अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिने छ र विद्युतिय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखिकरण गरिने छ ।

- जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यबिधि अनुसार गुनासो ब्यबस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत बिवरण गुनासो ब्यबस्थापन समितिमा पठाउने छ ,
- सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो ब्यबस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्ने छ ,
- 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 ।
- गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राखिने छ ।
- गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको संयोजक समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ । गुनासो सुन्ने अधिकारील बाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्ने र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशत गरिने छ ।
- गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न गुनासो ⁄सुझाव पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक संजाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने ब्यवस्था गर्नुपर्ने छ ,
- प्राप्त गुनासो ब्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय-समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफ.एम. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ,
- गुनासो ब्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिने छ ,
- विभिन्न तहमा रहेका गिाउँनी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको 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 ।
- बिभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुने छ ,
- गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लेखित नियममा ब्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।

४.४. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी ब्यवस्थाः

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

४.५. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी ब्यवस्थाः

उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले 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 संचार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

४.६. गुनासोका अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदन :

गुनासोका व्यवस्थित अभिलेखिकरण तथा प्रतिवेदनका लागि गाँउपालिका र वडास्तरमा भिन्ना भिन्नै रुपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ । यसरी जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची १ मा उल्लेखित

फाराममा गुनासोका अभिलेखिकरण तथा अनुसूचि ३ मा उल्लेखित फाराममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्वन्धित निकायमा पेश गर्नु पर्दछ ।

४.७. **गुनासो सम्बन्धी गोपनियता :**

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध 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 गुनासोकर्ताको गोपनियता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धि काम कार्वाही अगाडि बढाउनु पर्दछ ।

४.८ स्थानीय तहमा गुनासो व्यवस्थापनका लागि प्रयोगमा ल्याइएका सम्पर्क माध्यमरु देहाय बमोजिम रहेका छन् :

टोल फ्रि नं :

फोन नं :

इमेल ठेगाना:

अनुसूची १

रुरुक्षेत्र गाउँपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको बिवरण						गुनासोको विवरण		
		नाम, थर	लिङ्ग	उमेर	अपाङ्गताको अवस्था (यदि स्वइच्छाले खुलाएमा)	ठेगाना	फोन नम्बर वा ईमेल	गुनासोको बिषय	संक्षिप्त बिवरण	गुनासो बारे आबेदन कर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

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

अनुसूची २

रुरुक्षेत्र गाउँपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो प्रकृति अनुसारका वर्गीकरणको अभिलेख ढाँचा

क.सं.	बिषय अनुसारको गुनासोको बिवरण	गुनासोको प्रकृति अनुसारको बर्गीकरण				जम्मा गुनासो संख्या	कैफियत
		अति संवेदनशिल	संवेदनशिल	साधारण	कारवाही सम्बन्धी		

अनुसूची ३

रुरुक्षेत्र गाँउपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

क्र.सं.	गुनासोको प्रकृति बिवरण (बर्गीकरण)	गुनासा संख्या			सम्बोधन भएका गुनासा संख्या	सम्बोधन हुन बाँकि गुनासा			कैफियत
						यहिबाट हुने	तल वा माथि पठाउने	सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय	
		महिला	पुरुष	अपाङ्गता (खुलाएमा)					