

बराहक्षेत्र नगरपालिका स्तरिय गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५

प्रस्तावना:

नेपालको संविधानको धारा ५१ ख(४) मा सार्वजनिक प्रशासन लाई स्वच्छ, सक्षम, निस्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान बमोजिम, संघ, प्रदेश र स्थानिय तह एवं अन्तर्गतका कार्यालय, संघ सस्थाहरुबाट स्थानिय तहमा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित सेवाको गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न, त्यसको व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, जनउत्तरदायी ढङ्गबाट कुशलतापूर्वक, पारदर्शी रुपमा सेवा सुविधा समयमै उपलब्ध गराउन, सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४ को अधिनमा रहि यो कार्यविधि निर्माण गरी लागू गरिएको छ ।

परिच्छेद- एक संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

१.१ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- यस कार्यविधिको नाम “बराहक्षेत्र नगरपालिका स्तरिय गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५” रहेकोछ ।
- यो कार्यविधि नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखि लागू हुनेछ ।

१.२ परिभाषा: विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा

- (क) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधानलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ख) “रणनीति तथा कार्ययोजना” भन्नाले सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ग) “नगरपालिका” भन्नाले बराहक्षेत्र नगरपालिकालाई सम्झनुपर्दछ ।
- (घ) “वडा कार्यालय” भन्नाले बराहक्षेत्र नगरपालिका अन्तर्गतको वडा कार्यालयलाई बुझनु पर्दछ ।
- (ङ) “गुनासो” भन्नाले कार्यविधिको दफा २.२.१ मा उल्लेख भएका माध्यमबाट नगरपालिका वा वडा कार्यालयमा दर्ता गर्न सक्ने उजुरीलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (च) “नागरिक” भन्नाले यस बराहक्षेत्र नगरपालिका भित्र बसोबास गर्ने जनताहरुलाई जनाउने छ ।
- (छ) “संघ” भन्नाले नेपालको केन्द्रिय सरकारलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ज) “प्रदेश” भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम गठित प्रदेशहरुलाई जनाउने छ ।
- (झ) “असन्तुष्टि” भन्नाले कुनै व्यक्तिलाई कुनै कार्यबाट दखल पुगेको अनुभव, कुनै लिखित शब्द वा अलिखित रुपमा व्यक्त गरिएको सम्झनु पर्दछ ।

(ज) “आयोजना” भन्नाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी (स्वदेशी, वैदेशिक वा दुवै) रकम तोकिएको निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको विस्तृत कृयाकलाप सम्झनु पर्छ ।

(ट) “उजुरी वा सिकायत” भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त गरेको असन्तुष्टिलाई जनाउँछ ।

(ठ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरूको समूहले कुनै आयोजना निर्माण, संचालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरू मध्येबाट निश्चित प्रकृया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनु पर्छ र यो शब्दले स्थानीयस्तरमा सडक निर्माण, संचालन मर्मत सम्भारमा संलग्न स्थानीय सडक प्रयोगकर्ता समिति लाई समेत जनाउनेछ ।

(ड) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत आयोजनाहरूको संयोजित रूप सम्झनु पर्छ ।

(ढ) “कार्यविधि” भन्नाले गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि- २०७५ सम्झनु पर्छ ।

(ण) “नागरिक वडापत्र” भन्नाले नगरपालिका अर्न्तगतका सार्वजनिक कार्यालय/संस्थाले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यक्षेत्रको विवरण, सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रकृया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी वा तोकिएको समय र मापदण्डको सेवा उपलब्ध गराउन नसकेमा उपलब्ध गराईदिने क्षतिपूर्तिको विवरण उल्लेख गरी नागरिकलाई सुसूचित गर्न कार्यालयमा सबैले देख्ने गरी टाँगिएको वा लेखेर राखिएको प्रतिवद्धता पत्रलाई जनाउँछ ।

(त) “विवाद” भन्नाले पक्ष विपक्षको भिन्न मत नै विवाद हो । करार वा सम्झौता कार्यान्वयन असल नियतबाट कार्यान्वयन नभए विवाद उत्पन्न हुन सक्छ ।

(थ) “सुभाष” भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा कुनै कार्यलाई कानून संगत वा न्यायपूर्ण ढङ्गबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त भएको पृष्ठपोषणलाई जनाउँछ ।

परिच्छेद- दुई

कार्यविधिको उद्देश्य र क्षेत्र

२.१ कार्यविधिको उद्देश्य: बराहक्षेत्र नगरपालिकाबाट निर्माण गरिएको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधिका उद्देश्यहरू देहाय बमोजिम हुनेछः

- बराहक्षेत्र नगरपालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत विभाग तथा यस नगरपालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, सस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने ।
- असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासा सुनुवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापनको लागी 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 गुनासा सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्ने ।
- नगरपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रम संचालनमा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भै जोखिम न्यूनिकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण श्रृजना गर्ने ।
- नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने ।
- गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनलाई छिटो छरीतो र प्रभावकारी बनाउने ।
- गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन यथार्थ र प्रमाणीकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।
- नगरपालिका वा वडा सँग सरोकार राख्ने उपभोक्ता समिति तथा अन्य संघ संस्थालाई सम्प्रेषण गरी गुनासो व्यवस्थापन गर्ने ।

२.२. कार्यविधिका विषय क्षेत्रहरु: देहाय बमोजिम हुनेछ:-

२.२.१ उजुरी, गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम

- मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर)
- निवेदन दर्ता गराएर
- टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाईन
- इमेल, एस.एम.एस., सामाजिक सञ्जाल
- हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरिबाट
- उजुरी पेटिका
- पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार
- सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव
- माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत

२.३. गुनासाका वर्गिकरण: देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- नागरिकले जानकारी माग गरेका गुनासा वा सुचना सम्बन्धि गुनासो
- एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो
- कार्यप्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो र सार्वजनिक खरिद समेत
- आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासा
- सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासा
- सार्वजनिक एवं भौतिक पूर्वाधार सम्बन्धी गुनासा
- आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्यांकन) सम्बन्धी गुनासा
- सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासा

- संघ र प्रदेशबाट प्राप्त गुनासा
- नीतिगत गुनासा
- अन्य गुनासा

२.४. गुनासो फछ्यौटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछः-

(क) यस नगरपालिका र वडा कार्यालयमा दर्ता भएका र माथिल्लो निकायबाट प्राप्त भएका गुनासोहरु मध्ये जानकारी माग गरेको भए २४ घण्टा भित्र नगरपालिकामा माग भएकाको नगरपालिकाले र वडा कार्यालयमा माग भएकाको वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन गरिने छ ।

(ख) गुनासो सम्बोधन गर्न थप समय लाग्ने भएमा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फछ्यौट गरिने छ र प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ ।

गुनासो प्रकृति अनुसारको लाग्ने समय

१. अति जरुरी विषय - दुई दिन भित्र
२. जरुरी विषय - पाँच दिन भित्र
३. साधारण - सात देखि पन्ध्र दिन भित्र
४. कारवाही सम्बन्धी - ३ महिना भित्र

(ग) वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर नगरपालिका संग सम्बन्धित गुनासाहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरि नगरपालिकामा पठाईने ब्यवस्था मिलाईने छ भने वडा कार्यालय संग सम्बन्धित तर नगरपालिकामा दर्ता भएका गुनासालाई पनि वडामा पठाउनु पर्ने छ । जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाई सकिने छ ।

(घ) नगरपालिकाको कार्यालयमा दर्ता भएका तर जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेश वा केन्द्रिय सरकारले सम्बोधन गर्ने प्रकृतिका गुनासोहरुलाई १ महिना भित्र सम्बन्धित तहमा पठाई सकिने छ भने यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई गरिने छ ।

परिच्छेद- तिन

कार्य विधिको संस्थागत संरचना र कार्य जिम्मेवारी

यस बराहक्षेत्र नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासाहरु सबै तहहरुले आआफनो तहमा गुनासो ब्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा पेश गर्नु पर्ने छ, समितिहरुले उक्त गुनासाहरु हेरी आफैले निर्णय गरी ब्यवस्थापन गर्ने र यदि नसकिने भए आफु भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी ब्यवस्थापनको लागी पठाईने छ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई जानकारी गराईने छ । गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप ब्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरीएको छ भने उक्त संरचनाहरुको काम कर्तव्य देहाय अनुसार रहेको छ ।

३.१ उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन:

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्यबाट 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 गर्नुपर्ने छ । गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा नगरपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा नगरपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसंग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाईने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापन, सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालय, अन्य शाखा र नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समितिको मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ । यसरी व्यवस्थापन गरीएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्ने छ ।

३.२ वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन:

३.२.१ 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
विपक्षी दलका निर्वाचित सदस्यहरु मध्येबाट १ (एक) जना	– सदस्य
वडा सचिव	– सदस्य सचिव

३.२.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:-

- गुनासो विषयसंग 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 नगरपालिकाको 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 ।
- 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 बाँडि, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिकामा) पठाउनु पर्ने छ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ ।

- प्राप्त गुनासाहरुको सम्बोधन नियम २.४ बमोजिम गर्नु पर्ने छ भने सम्बोधन हुन नसकेकाको हकमा नगरपालिकामा सिफारिस गरिने छ ।
- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्ने छ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा नगरपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ ।
- भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस नगरपालिकामा गर्नु पर्ने छ ।
- ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासा सम्बन्धी सूचना नगरपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ।
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासा सुभाबलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुभाब वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत नगरपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुभाब 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 नगरपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ ।
- समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।
- वडामा संचालित विभिन्न परियोजना वा संघ सस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा छलफल गरि निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरि वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरीसके पश्चात वडा कार्यालयको सुचना बोर्डमा सुचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।

३.३ नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन:

३.३.१. नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति:

नगरपालिकाको प्रमुख	:-	संयोजक
नगरपालिकाको उप-प्रमुख	:-	उप-संयोजक
प्राविधिक शाखा प्रमुख	:-	सदस्य
कुनै १ वडाको वडा अध्यक्ष	:-	सदस्य
नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	:-	सदस्य सचिव

३.३.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः-

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।
- नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित नगरपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्कको निर्माण गर्न सकिने छ ।
- यस नगरपालिकाको 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 ।
- 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 नगरपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्ने छ ।
- नगरपालिका, यस्का शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो नगरपालिका बाटै सम्बोधन गरीने छ ।
- यस नगरपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा योजना संग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत संचालित योजना संग सम्बन्धित गुनासाहरु भएमा नगरपालिकाको 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 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, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिने छ ।
- गुनासो रहित नगरपालिका निर्माणको लागि सबै पक्षलाई परिचालन गरिने छ ।
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ ।
- नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको 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

ब्यवस्थापन हुन नसकि नगरपालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको सम्बोधन गरी नगरपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।

- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ ।
- गुनासो ब्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने ।
- गुनासो ब्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो ब्यवस्थापन सम्बन्धि गरीएका क्रियाकलापहरुको विवरण नगर कार्यपालिकामा पेश गर्ने छ, भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्रि निति निर्माणको लागी सम्भावित नितिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ।
- गुनासो ब्यवस्थापनको बार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

परिच्छेद- चार

गुनासो ब्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

४.१ गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

- गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई बराबर गराई राख्ने ।
- गुनासो दर्ता नम्वर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई पर्दान गर्नु पर्ने छ ।
- प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिईने छ ।
- विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने ब्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने ।
- उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ।
- गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिने छ ।

४.२ गुनासो ब्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया:

यस नगरपालिकाले गुनासो ब्यवस्थापनको लागी निम्नानुसारको प्रक्रियाहरु अवलम्बन गर्ने छ ।

- यस नगरपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो पेटीका राख्नु पर्ने छ ।
- त्यस्तै अन्य माध्यम बाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिने छ, र विद्युत्तिय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखिकरण गरीने छ ।

- जिम्मेवार अधिकृत (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने छ ।
- सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाईने छ भने 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 अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशित गरिने छ ।
- गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक संजाल, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने छ ।
- प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एफएम 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, 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 ।
- विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुने छ ।
- गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा नियम २.४ मा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।

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

- बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृत्यामा राखिनेछ । यदि यस नगरपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालय सँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ ।

- भुट्टा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्ने छ ।
- भुट्टा गुनासो दिई नाजायज दुःख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सक्नेछ ।

४.४ उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी ब्यवस्था:

उजुरी, गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस नगरपालिका 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 गुनासो गोपनियता:

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नु पर्ने भए गोपनियता समेत कायम गर्ने र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृत वेगर खुलासा गरीने छैन ।

परिच्छेद- पाँच विविध

५.१ समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुल्लवीमा राख्न सकिने:

यदि यस नगरपालिकाबाट उजुरी, गुनासा समाधान हुन नसक्ने देखिएमा निवेदनकर्तालाई सम्बन्धित निकायमा जान सल्लाह दिन सकिने वा सम्बन्धित निकायमा सम्बोधनका लागि पठाइने छ र त्यहाँबाट सम्बोधन भई नआउन्जेल मुल्लवीमा राखिने छ । नीति, कानूनको अभाव वा गुनासोको जटिलताको कारण तत्काल सम्बोधन हुन नसक्ने अवस्था देखिएमा आवश्यक नीति, कानूनमा संशोधनको प्रयास गरी सम्बोधन गर्न र जटिलताको अध्ययन गरी गुनासो सम्बोधनको प्रयास गरिने छ । उक्त कार्यको समाधान नहुन्जेलसम्म गुनासोलाई मुल्लवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने ब्यवस्था गरिने छ ।

अनुसूची-१

बराहक्षेत्र नगरपालिका,नं. वडा कार्यालयसुनसरी

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण			गुनासोको विवरण		
		नाम, थर	ठेगाना	टेलिफोन नम्बर र ईमेल	गुनासोको विषय	संक्षिप्त विवरण	गुनासो बारे आबेदन कर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

अनुसूची-२

बराहक्षेत्र नगरपालिका,नं. वडा कार्यालयसुनसरी

गुनासो बर्गीकरणको अभिलेख ढाचा

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

अनुसूची-३

बराहक्षेत्र नगरपालिका,नं. वडा कार्यालयसुनसरी

गुनासो प्रतिवेदन ढाचा

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

प्रमाणीकरण गर्नेको

दस्तखत :

नाम,थर : अच्युत प्रसाद दाहाल

दर्जा : प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

पृष्ठ संख्या : १२

मिति :

कार्यालयको छाप :