त्रिवेणी गाउँपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्डः ९ संख्याः ३ प्रकाशन मितिः २०८२/०१/०२

भाग २

त्रिवेणी गाउँपालिकाद्वारा प्रकाशित

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (३) बमोजिम त्रिवेणी गाउँपालिका, रोल्पाको गाउँ कार्यपालिकाले बनाएको तपसिलमा लेखिए बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको जानकारीको लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

त्रिवेणी गाउँपालिकाको गुनासो सम्बोधन तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१

गाउँ कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मितिः २०८१/११/०२

प्रमाणीकरण मितिः २०८१/११/२८

प्रस्तावनाः

नेपालको संविधानको धारा ५१ ख (४) मा व्यवस्था भएको सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान तथा सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान बमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवम् सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघसंस्थाहरुबाट स्थानीय तहमा प्रवाहित सेवा, सञ्चालित विविध कार्यक्रम एवम् भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुनसक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवम् गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम् सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवम् कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवम् पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय सरकारको दायित्व हो भनी स्पष्टरुपमा व्याख्या गरेको छ । स्थानीय स्तरमा सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरेअनुसार सुझाव तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्न आवश्यक हुन्छ ।

गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनलाई प्रभावकारी बनाउन सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरे अनुसार गाउँपालिकाले छुट्टै गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापन कार्यविधि तयार गरी कार्यान्वयन गर्न सक्दछ र सोही अनुसार सुझाव तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्नु पर्दछ । अतः गाउँपालिकासँग छुट्टै गुनासो सुनुवाई कार्यविधि नभएको खण्डमा देहाय बमोजिम गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्न सकिन्छ ।

परिच्छेद- १
प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (१) यस कार्यविधिको नाम **"गुनासो सम्बोधन तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१"** रहनेछ ।

(२) यो कार्यविधि कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि प्रारम्भ हुनेछ ।

२. **कार्यविधिको उद्देश्य :** यस कार्यविधिको उद्देश्य देहाय बमोजिम हुनेछ-

(क) स्थानीय तहभित्रका वडा कार्यालय, विषयगत शाखा तथा गाउँपालिकाभित्र कार्यरत विभिन्न संघसंस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने,

(ख) गाउँपालिकाभित्र सञ्चालित आयोजना/कार्यक्रमहरु बारे नागरिकका जिज्ञासाहरुलाई सम्बोधन गर्दै स्थनीय तहको पारदर्शिता कायम गर्ने,

(ग) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनुवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गरी गुनासो तथा सुझाव सुन्ने अधिकारी तोक्ने,

(घ) गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम, कर्तव्य, अधिकार, जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने,

(ङ) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरी गुनासो सम्बोधन एवम् व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्ने, गाउँपालिकाभित्र सञ्चालित आयोजना/कार्यक्रमहरु सञ्चालनका क्रममा आउन सक्ने बाधा तथा जोखिम न्यूनीकरण गर्न अनुकुल वातावरण श्रृजना गर्ने,

(च) नागरिकका गुनासो सम्बोधनका लागि अभिलेखीकरण, अनुगमन प्रतिवेदन तथा समिक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने,

(छ) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटोछरितो र प्रभावकारी बनाउने,

(ज) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन तथ्य र प्रमाणको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

३. **परिभाषा :** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा-

(क) "अध्यक्ष" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(ख) "अधिकार प्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ

(ग) "उपाध्यक्ष" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(घ) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्छ ।

(ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।

(च) "कार्यविधि" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिकाबाट लागु गरिएको "गुनासो सम्बोधन तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१" सम्झनु पर्छ ।

(छ) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

(ज) "गुनासो" भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी 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 सञ्चार माध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटबाट गाउँपालिकामा 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 मानिनेछ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ ।

(झ) "सुझाव" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिका अर्न्तगतका विभिन्न आयोजना/कार्यक्रमहरुबारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्छ ।

(झ) "जानकारी" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी वा गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ ।

(ञ) "निरीक्षण" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिकाको तर्फबाट गरिने छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ ।

(ट) "पदाधिकारी" भन्नाले गाउँपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्यहरु सम्झनुपर्छ

(ठ) "गाउँपालिका" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिका, रोल्पा सम्झनु पर्छ ।

(ड) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ ।

(ढ) "विषयगत शाखा वा कार्यालय" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत शाखा वा कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(ण) "संविधान" भन्नाले नेपालको संविधान सम्झनु पर्छ ।

(त) "स्थानीय कानून" भन्नाले त्रिवेणी गाउँपालिकाको गाउँ सभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद- २

गुनासो प्राप्ती, प्राथमिकीकरण तथा वर्गीकरण

४. **गुनासोको वर्गिकरण :** सामान्यतया स्थानीय तहमा सञ्चालित योजना, कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धी गुनासोहरुलाई निम्न लिखित रुपमा वर्गीकरण गर्न सकिनेछ-

(क) नागरिकले जानकारी माग गरेका सूचना सम्बन्धी गुनासो,

(ख) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो,

(ग) कार्य प्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो,

(घ) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो,

(ङ) सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासो,

(च) सार्वजनिक एवम् स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासो,

(छ) आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्याङ्कन) सम्बन्धी गुनासो,

(ज) सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासो,

(झ) संघ र प्रदेशबाट प्राप्त गुनासो,
(ञ) नीतिगत गुनासो,
(ट) अन्य गुनासो ।

५ **उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम :** स्थानीय स्तरमा सञ्चालित आयोजनाहरुसँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय बमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छ-

(क) मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर),
(ख) निवेदन दर्ता गराएर,
(ग) टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाईन, टोल फ्रि नम्बरबाट,
(घ) इमेल, एसएमएस, भाइबर, ह्वाट्सएप वा अन्य सामाजिक सञ्जाल (गाउँपालिकाको इमेल ठेगाना, गर्ने नम्बर र सामाजिक सञ्जाल) बाट,
(ङ) हुलाक वा एक्स्प्रेस डेलिभरीबाट,
(च) उजुरी/सुझाव पेटिकाबाट,
(छ) पत्रपत्रिका एवम् विद्युतीय सञ्चारबाट,
(ज) सार्वजनिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण तथा सुझाव,
(झ) माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

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

७. **गुनासो सम्बोधनको स्थान र समय :** स्थानीय स्तरमा सञ्चालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासाहरुको सम्बोधन यथाशक्य छिटो/छरितो गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्ये सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टाभित्र सम्बोधन गर्नु पर्दछ । सूचनाको माग वडा कार्यालयबाट भए सम्बन्धित वडा तथा गाउँपालिकाबाट भए गाउँपालिकाबाट गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम सम्बोधन गरी प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराइनेछ ।

८. **गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्र्यौट हुन लाग्ने समय :** प्राप्त उजुरीहरु फछ्र्यौट गर्न देहायको समय लाग्नेछ-

सघनता	विवरण	अवधि
अति संवेदनशिल	○ कुनै पनि हानिबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षक घटनाहरू ○ गाउँपालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्नसक्ने कार्य/घटनाहरू ○ संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी वा भ्रष्टाचारका विषयहरु ○ स्थनीय तह कर्मचारी वा साझेदारहरूद्वारा दुर्व्यवहार जस्तैः दुर्व्यवहार, जबर्जस्ती वा कुनै पनि प्रकारको शोषण ○ श्रोतहरूको दुरुपयोग जस्तैः अपचलन, भ्रष्टाचार र चोरी ○ सुरक्षा सम्बन्धी घटनाहरू वा लाभार्थीद्वारा अनुभव गरिएको हानि जस्तैः शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा	२४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु
संवेदनशिल	○ स्थानीय तहका कार्यक्रम सम्बन्धी जिज्ञासा ○ गाउँपालिकाका कार्यक्रममा ढिलाई वा हानि हुन सक्ने	बढीमा पाँच दिन भित्र

साधारण	○ सामान्य जिज्ञासाहरू जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पार्दैन	सात देखि पन्ध्र दिन भित्र
कारबाही सम्बन्धी	○	३ महिना भित्र

वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाउँपालिकासँग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरी गाउँपालिकामा पठाइने व्यवस्था मिलाइनेछ भने वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित तर गाउँपालिकामा दर्ता भएका गुनासोलाई पनि वडामा पठाउनु पर्नेछ र दर्ता भएको अवस्थामा गुनासो प्रकृति हेरी निश्चित समयावधी भित्र पठाइसक्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद- ३
गुनासो व्यवस्थापन

९. **गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्था :** (१) गाउँपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता गर्दा सबैभन्दा पहिला गुनासो विस्तृतमा टिपोट गर्ने र त्यसको गम्भिरता, प्रकृति साथै विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार छुट्याउनु पर्दछ । विभिन्न समूहका विभिन्न किसिमका गुनासाहरु हुन सक्छन् । समूह अन्तर्गत गुनासाहरु पहिचान गर्न र त्यसै अनुसार कार्यक्रम समायोजन गर्दै सुदृढ बनाउन गुनासोकर्ताको लिङ्ग, उमेर, ठेगाना जस्ता विवरण लिन आवश्यक छ । कुनै गुनासाहरु प्रवाह गर्नुपरेमा गुनासोकर्ताका व्यक्तिगत विवरण लिनुपर्ने हुन्छ । गुनासो गरेर गुनासोकर्तालाई हानि नहुन सुनिश्चित गर्न यी सबै विवरणहरुको गोपनियता कायम गर्न आवश्यक छ ।

(२) गाउँपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आ-आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा गुनासाहरुका गम्भिरता र प्रकृति स्पष्ट रुपमा छुट्याई पेश वा सिफारिस गर्नु पर्नेछ । समितिले उक्त गुनासोहरु हेरी छलफल गरी आवश्यकता अनुसार कारबाही वा छानविन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ । यदि नसकिने भए आफूभन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाइनेछ र यसरी पठाइएको बारे जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई गराइनेछ ।

(३) गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरिएको छ भने उक्त संरचनाहरुको काम र कर्तव्य देहाय अनुसार रहेको छ-

(क) उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन :

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मूल समिति मध्येबाट एक (१) जना गुनासो व्यवस्थापन अधिकारी तोक्नु पर्नेछ ।
- यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन अधिकारीले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखीकरण र वर्गिकरण गर्नेछ ।
- गुनासोको आवश्यकताको आधारमा कम्तीमा महिनाको एकपटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । गुनासो सम्बोधनको लागि वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्नेछ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसँग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाइनेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

- वडा कार्यालय, अन्य शाखा तथा गाउँपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ। यसरी व्यवस्थापन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ।

(ख) वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समिति : वडामा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहनेछ-

सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष	- संयोजक
प्राविधिक कर्मचारी १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार)	- सदस्य
निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार)	- सदस्य
विपक्षी दलको निर्वाचित वा अन्य सदस्यहरु मध्येबाट १ (एक) जना	- सदस्य
सम्बन्धित वडाको सचिव	- सदस्य सचिव

वडा स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ-

- गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ।
- वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहनेछ।
- गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गिकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिनेछ। यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ।
- प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुनसक्ने वा 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 पर्नेछ र त्यसरी पठाइएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराइनेछ।
- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा गाँउपालिकामा सिफारिस गर्नुपर्नेछ।
- भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाँउपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ।
- 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 पर्नेछ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत गाँउपालिकामा पठाउनु पर्नेछ।
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई दफा ८ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ।

- प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाँउपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्नेछ ।
- समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।
- वडामा सञ्चालित विभिन्न आयोजना वा संघसंस्थासँग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित संघसंस्थालाई सिफारिस गर्ने वा आवश्यक नपरे छलफल गरी निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्नेछ ।
- वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी सकेपश्चात वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।

(ग) गाउँपालिका तहको गुनासो व्यवस्थापन समिति : गाउँपालिकामा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहनेछ-

गाउँपालिकाको अध्यक्ष	- संयोजक
गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष	- उप-संयोजक
पूर्वाधार विकास शाखा प्रमुख	- सदस्य
अध्यक्षले तोकेको एक जना वडा अध्यक्ष	- सदस्य
गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	- सदस्य सचिव

गाउँपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ-

- गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।
- गाउँपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाँउपालिकाको कार्यालयमा रहनेछ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिनेछ ।
- गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गीकरण गरी 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 गाउँपालिकाभन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाइनेछ । यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्नेछ ।
- गाउँपालिका तथा यसका शाखा अन्तर्गतका कर्मचारीहरुसँग सम्बन्धित गुनासोहरु गाउँपालिकाबाटै सम्बोधन गरिनेछ ।
- गाउँपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत सञ्चालित क्रियाकलाप तथा आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा-

(क) ठेक्का मार्फत सञ्चालित आयोजनासँग 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 लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

- उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिनेछ ।
- नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न इमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिनेछ । गुनासोरहित गाउँपालिका निर्माणको लागि सबै पक्षलाई परिचालन गरिनेछ ।
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ ।
- गाउँपालिका 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 सूचना पाटी र Website मा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी गाउँपालिकामा सिफारिस गरिएका गुनासाको सम्बोधन गरी गाउँपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम सञ्चालन गर्नु पर्नेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी गरिएका क्रियाकलापहरुको विवरण गाउँपालिकामा पेश गर्नेछ भने नीतिगत गुनासाको सवालमा नागरिकमैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरुको सुझाव सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद- ४
गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रकृयागत व्यवस्था

१०. स्वतः सूचना प्रकाशन गर्नुपर्ने : (१) नेपालको संविधानको धारा २७ अनुसार प्रत्येक नागरिकलाई सार्वजनिक सरोकारको कुनै पनि विषयको सूचना माग्ने र पाउने हक हुने भएकाले सम्बन्धित कार्यालयले प्रत्येक तीन महिनामा स्वतः रुपमा सार्वजनिक चासोको विषयसँग सम्बन्धित सूचना प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

(२) कार्यालयले सार्वजनिक सेवा तथा कामहरुको विषयमा आएका गुनासोहरु सुनुवाईका लागि गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

११. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया : गुनासो सुन्ने अधिकारीले देहायको प्रक्रिया अवलम्बन गर्नु पर्नेछ-

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

(ख) गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुनसक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नुपर्ने,

(ग) प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो ? सो को समेत जानकारी दिने,

(घ) यदि गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रक्रियामा सम्बन्धित व्यक्ति वा समितिलाई पठाउनु परेमा गुनासोकर्तालाई सो विवरण कुन निकायलाई पठाउने भन्नेबारे खुलस्त जानकारी गराउने र सो को लागि अनुमति लिने र सो विवरणको गोपनियताबारे पनि जानकारी गराउने,

(ङ) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने,

(च) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने,

(छ) गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्वन गरी सम्बोधन गर्ने ।

१२. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया :

(क) गाउँपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो/सुझाव पेटिका राख्नु पर्नेछ । यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाव पेटिका अपाङ्गतामैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ । अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिनेछ साथै विद्युतिय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखीकरण गरिनेछ ।

(ख) जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको वर्गिकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गिकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउनेछ ।

(ग) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफुभन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ ।

(घ) गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारबाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ । साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि जानकारी गर्नु पर्नेछ ।

(ङ) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्नु पर्नेछ । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राखिनेछ ।

(च) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको संयोजक समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ । गुनासो सुन्ने अधिकारीबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्ने र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशित गरिनेछ ।

(छ) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न गुनासो/सुझाव पेटिका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(ज) प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अद्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय-समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफएम रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(झ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिनेछ ।

(ञ) विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय- अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघीय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, संसदका विभिन्न समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, संघीय तथा प्रदेश मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

(ट) विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनेछ ।

(ठ) गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लेखित नियममा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

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

(क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृयामा राखिनेछ । यदि यस गाँउपालिकाको कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाइनेछ ।

(ख) झुट्टा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्नेछ ।

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

१४. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था :

उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस गाउँपालिका कार्यालयको काम कारबाहीसँग 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 ।

१५. गुनासोका अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदन :

गुनासोको व्यवस्थित अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनका लागि गाउँपालिका र वडास्तरमा भिन्नाभिन्नै रुपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ । यसरी जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची १ मा उल्लेखित फाराममा गुनासोका अभिलेखीकरण तथा अनुसूची ३ मा उल्लेखित फाराममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्बन्धित निकायमा पेश गर्नु पर्दछ ।

१६. गुनासो सम्बन्धी गोपनियता :

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनियता कायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृति बेगर खुलासा गर्नु हुँदैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोको सम्बोधन गुनासोकर्ताको गोपनियता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धी काम कारबाही अगाडि बढाउनु पर्दछ ।

१७. गुनासोका लागि माध्यमहरु : स्थानीय तहमा गुनासो व्यवस्थापनका लागि प्रयोगमा ल्याउने सम्पर्क माध्यमहरु देहाय बमोजिम हुनेछन्-

(क) टोल फ्रि नम्बर

(ख) फोन नम्बर

(ग) इमेल ठेगाना

अनुसूची- १

त्रिवेणी गाँउपालिका

.... कार्यालय ....

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण						गुनासोको विवरण		
		नाम, थर	लिङ्ग	उमेर	अपाङ्गताको अवस्था (यदि स्वेच्छाले खुलाएमा)	ठेगाना	फोन नम्बर वा इमेल	गुनासोको विषय	संक्षिप्त विवरण	गुनासो बारे आवेदनकर्तालाई जानकारी गराइएको मिति

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

अनुसूची- २

त्रिवेणी गाँउपालिका

.... कार्यालय ....

गुनासो प्रकृति अनुसारका वर्गिकरणको अभिलेख ढाँचा

क्र. सं.	विषय अनुसार गुनासोको विवरण	गुनासोको प्रकृति अनुसारको वर्गिकरण				जम्मा गुनासो संख्या	कैफियत
		अति संवेदनशिल	संवेदनशिल	साधारण	कारबाही सम्बन्धी		

अनुसूची- ३

त्रिवेणी गाँउपालिका

.... कार्यालय ....

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

क्र. सं.	गुनासोको प्रकृति विवरण (वर्गिकरण)	गुनासा संख्या		सम्बोधन भएका गुनासा संख्या	सम्बोधन हुन बाँकी गुनासा			कैफियत
		महिला	पुरुष		यहिबाट हुने	तल वा माथि पठाउने	सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय	

आज्ञाले
पूर्ण बहादुर बुढा
नि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत