छार्का ताङसोङ गाउँपालिका

ཚ་དཀར་སྟེང་གསོང་གྲོང་སྡེ་ལས་ཁུངས།

CHHARKA TANGSONG RURAL MUNICIPALITY

कागकोट, डोल्पा

स्थानीय राजपत्र

खण्डः८ संख्याः ५ प्रकाशन मितिः २०८२/०८/१५

भाग-१

छार्का ताङसोङ गाउँपालिका गुनासो व्यबस्थापन कार्यविधि, २०८२

छार्का ताङसोङ गाउँपालिका गाउँ सभाको १७औं अधिवेशन वाट स्वीकृत मितिः २०८२।०८।१५

प्रस्तावनाः

छार्का ताङसोङ गाउँपालिकाले सार्बजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउदै स्थानीय तहवाट प्रदान गरिने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्न, स्थानीयस्तरमा विकास निर्माण लगायत सेवाप्रवाह सम्बन्धी कार्य गर्दा आफ्नो क्षेत्रभित्रका सेवाग्राही, उपभोक्ता, नीजि क्षेत्र, सामुदायिक संघ संस्था तथा पेशागत संघ संस्थाबाट सम्पादन हुने क्रियाकलापको प्रभावकारी परिचालन तथा समन्वय प्रवद्र्धनलाई प्रोत्साहन गर्न वान्छनिय भएकाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १६ क (११) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी छार्का ताङसोङ गाउँकार्यपालिकाले गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२ पारित गरि लागू गरिएको छ।

परिच्छेद–१
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

-क) यो कार्यविधिको नाम "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२" रहने छ।

-ख) यो कार्यविधि छार्का ताङसोङ गाउँकार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखि लागुहुनेछ।

२. परिभाषा M विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा,

(क) **"संविधान"** भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनु पर्छ।

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

(ग) **"स्थानीय कानून"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँसभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ।

(घ) **"गाउँपालिका"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँपालिका सम्झनु पर्छ।

(ङ) **"अध्यक्ष"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनुपर्छ।

(च) **"उपाध्यक्ष"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष सम्झनुपर्छ।

(छ) **"प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ।

(ज) **"कार्यपालिका"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँ कार्यपालिका सम्झनुपर्छ।

(झ) **"पदाधिकारी"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँकार्यपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा गाउँ कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ।

(ञ) **"विषयगत शाखा कार्यालय"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँपालिका अन्तर्गतका विभिन्न विषयगत शाखा कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ।

(ट) **"गुनासो"** भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासूस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवाप्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलव्धता तथा सो को गुणस्तरका वारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटबाट गाउँपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनुपर्छ। साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिकरुपमा 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।

(ठ) **"जानकारी"** भन्नाले गाउँपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासोसम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ।

(ड) **"निरीक्षण"** भन्नाले गाउँपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ।

(ढ) **"गुनासो सुन्ने अधिकृत"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ।

(ण) **"कार्यविधि"** भन्नाले छार्का ताङसोङ गाउँपालिकाबाट लागूगरिएको "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२"।

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

३. कार्यविधिको उद्देश्य

(क) छार्का ताङसोङ गाउँपालिका र यस अन्तर्गतका विषयगत शाखा कार्यालय, निकाय तथा कार्यालयहरुको कामकारवाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा गुनासोकर्ता प्रति जवाफदेहीता बहन गर्ने।

(ख) गुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई पद्धतिमा आधारित बनाउने।

(ग) गुनासो व्यवस्थापनलाई पारदर्शी, व्यवहारिक र नतिजामूलक बनाउने।

(घ) स्थानीय नागरिकबाट प्राप्त हुने गुनासोहरुलाई सूचना प्रणालीमा आधारित अभिलेखसँग आवद्ध गर्ने।

(ङ) गुनासो व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संरचना तयार गरी क्रियाशिल बनाउने।

परिच्छेद–२
गुनासो प्राप्त तथा व्यवस्थापन

४. गुनासो प्राप्ती

४.१ छार्का ताङसोङ गाउँपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरुले दिने सेवा प्रवाहबाट आउने जनगुनासोहरुलाई व्यवस्थित रुपमा प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ। स्थानीय नागरिकबाट गुनासो प्राप्त गर्ने तरिका देहायबमोजिम हुनेछ ;

(क) लिखित गुनासोः छार्का ताङसोङ गाउँपालिकामा कुनैपनि नागरिकले आफूलाई चित्तनबुझेको विषयमा गुनासो गर्न सक्नेछन्।

(१) गाउँपालिकामा आफैं उपस्थित भई अनुसूचि–१ बमोजिमको गुनासो फारममा भरेर पेश गरेको गुनासो।

(२) गुनासोको विवरण खुल्नेगरी इमेल, फेसबुक वा टुइटर मार्फत प्राप्त हुने लिखित गुनासो।

(३) सार्वजनिक सञ्चारमाध्यमबाट छार्का ताङसोङ गाउँपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयका वारेमा उठाइएका गुनासो।

(ख) मौखिक गुनासोः

(१) कसैले लिखित गुनासो गर्न असमर्थता देखाई मौखिक रुपमा कार्यालयमै उपस्थित भई वा टेलिफोन मार्फत उजुरी गर्न चाहेमा त्यस्ता गुनासा अनुसूचि–२ को ढाँचामा सम्बन्धीत गुनासो सुन्ने अधिकृत वा गुनासो सुन्न तोकिएका कर्मचारीले लिपिवद्ध गरी राख्नेछ।

(ग) उजुरी पेटिकामा प्राप्त गुनासोः

(१) छार्का ताङसोङ गाउँपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरुको हातामा सबैले देखिने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्ने अनिवार्य व्यवस्था मिलाइने छ।

(२) कार्यालय खुलेको प्रत्येक एक दिनको अन्तरालमा दिनको विहान ११ बजे गुनासो पेटिका खोल्ने व्यवस्था मिलाइनेछ।

(३) गुनासो पेटिकामा परेको गुनासोका वारेमा कारवाही अगाडी बढाउने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका गुनासो सुन्ने अधिकृत वा सो कार्य गर्न जिम्मेवारी तोकिएका कर्मचारीको हुनेछ। सम्बन्धित निकायले गुनासो पेटिकामा प्राप्त हुन आएका गुनासो र त्यसमाथि गरिएको कार्यवाहिको अभिलेख राख्ने व्यवस्था गरिनेछ।

(घ) आमसञ्चारका माध्यमबाट प्राप्त गुनासोः

(१) छार्का ताङसोङ गाउँपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका वारेमा स्थानीय तथा राष्ट्रियस्तरका छापामाध्यमबाट प्रकाशित लेख, रचना, पाठक टिप्पणी तथा प्रतिकृयालाई समेत गुनासोको रुपमा लिन सकिनेछ।

(२)४.घ(१) बमोजिम प्राप्त हुने गुनासो संकलन गरी सम्बन्धित निकाय समक्ष पेश गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका सूचना अधिकृतको हुनेछ। सूचना अधिकृत नभएमा कार्यालयको गुनासो सुन्ने अधिकृतले गर्नेछ।

(ङ) अन्य निकायबाट प्राप्त गुनासोः

(१) छार्का ताङसोङ गाउँपालिका तथा यस अन्तर्गतका सार्वजनिक सेवा प्रवाह तथा विकास निर्माण गर्ने निकायका बिचमा हुने समन्वयात्मक तथा समिक्षात्मक वैठक वा एक निकायको विषयमा अर्को निकायले देखेका, सुनेका वा बुझेका गुनासालाई समेत छानविनको दायरामा ल्याई सम्बोधन गरिनेछ।

(च) सार्वजनिक कार्यक्रममा उठेका गुनासोः

(१) छार्का ताङसोङ गाउँपालिका र यस अन्तर्गतका निकायहरुले समय समयमा आयोजना गर्ने सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक परीक्षणका अवसरमा सहभागीबाट गरिएका टिकाटिप्पणीलाई समेत गुनासोका रुपमा लिएर सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ।

(५) गुनासोमाथि छानविन तथा कारवाहीः

(क) सम्बन्धित कार्यालयका गुनासो सुन्ने अधिकृत वा तोकिएका कर्मचारीले कार्यालयमा प्राप्त हुन आएका गुनासालाई अनुसुचि ३ बमोजिमको ढाँचामा वर्गीकरण गरी गुनासा सम्बोधन गर्ने छ।

(ख) गुनासो छानविन प्रकृयाः प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गरेपछि त्यसको प्रकृति, विश्वसनीयता र गाम्भीर्यतालाई ध्यान दिएर निम्नानुसार वर्गीकरण गरिनेछ ः

(१) छानविन तथा निरीक्षण गर्नुपर्ने सम्वेदनशील प्रकृतिका गुनासो।

(२) पत्राचार वा सोधपुछबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासो।

(३) छड्के जाँच, आकस्मिक छानविनबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासो।

(४) निगरानी, सचेत वा सतर्क गराउनुपर्ने गुनासो।

(५) वदनियत, दुःखदिने, ढिलासुस्ती वा लाभ लिने आसय सम्बन्धी गुनासो।

(६) शैद्धान्तिक तथा नीतिगत गुनासो ।

६. गुनासो फछ्र्यौटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछः–

(क) यस छार्का ताङसोङ गाउँपालिका र वडा कार्यालयमा दर्ता भएका र माथिल्लो निकायबाट प्राप्त भएका गुनासोहरु मध्ये जानकारी माग गरेको भए २४ घण्टा भित्र गाउँपालिकामा माग भएकाको गाउँपालिकाले र वडा कार्यालयमा माग भएकाको वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन गरिने छ ।

(ख) गुनासो सम्बोधन गर्न थप समय लाग्ने भएमा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोम तयार 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 (३महिना भित्र)

(ग) वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाउँपालिकासँग सम्बन्धित गुनासाहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरि गाउँपालिकामा पठाईने ब्यबस्था मिलाईने छ भने वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित तर गाउँपालिकामा दर्ता भएका गुनासालाई पनि वडामा पठाउनु पर्ने छ। जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाउनु पर्नेछ ।

(घ) गाउँ कार्यपालिकाको 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–३

गुनासो व्यवस्थापनका लागी सस्थागत संरचना र कार्यजिम्मेवारी

यस छार्का ताङसोङ गाउँपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आ–आफनो तहमा गुनासो ब्यबस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा पेश गर्नुपर्ने छ, समितिहरुले उक्त गुनासाहरु हेरी आफैले निर्णय गरी ब्यबस्थापन गर्ने र यदि ब्यबस्थापन गर्न नसकिने भए आफु भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी ब्यबस्थापनको लागी पठाईने छ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई जानकारी गराईनेछ । गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप ब्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरिएको छ भने उक्त संरचनाहरुको काम कर्तब्य देहाय अनुसार रहेको छ ।

७.१ उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो ब्यवस्थापनः

(क) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट १ जना गुनासो ब्यबस्थापन प्रमूख तोक्नु पर्नेछ ।

(ख) यसरी तोकिएको गुनासो ब्यबस्थापन प्रमूखले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण, वर्गिकरण गर्ने छ ।

(ग) प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्ने छ । गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस बिषयसंग सम्बन्धित १ जना ब्यक्ति खटाईने छ ।

(घ) गुनासो ब्यबस्थापन, सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

(ङ) वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालय बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समितिको मार्फत ब्यबस्थापन गर्नु पर्ने छ । यसरी ब्यबस्थापन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनुपर्ने छ ।

७.२ वडा तहको गुनासो ब्यबस्थापनः वडा तहमा गुनासो ब्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छ।

(क) सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष - संयोजक

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

(ग) वडा सचिव -सदस्य सचिव

७.२.१.गुनासो ब्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः–

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

(ख) वडाको गुनासो ब्यबस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहने छ।

(ग) यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र बिभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची–१ र अनुसूची–२ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसुचि ३ अनुसार वर्गिकरण गरि गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ। यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ।

(घ) साथै गुनासो ब्यबस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ।

(ङ) प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँडि, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, ब्यबस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिका) पठाउनु पर्ने छ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ।

(च) गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्ने छ र वडाका निर्बाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा गमउँपालिकामा सिफारिस गर्नुपर्ने छ।

(छ) भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँपालिकामा पेश गर्नुपर्ने छ।

(ज) ठेक्कापट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासा सम्बन्धी सूचना गाउँपालिकामा पठाउनु पर्ने छ।

(झ) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासा सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिबेदन मार्फत गाउँपालिकामा पठाउनु पर्ने छ।

(ञ) प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठक बसि गुनासो ब्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाउँपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ।

(ट) समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ।

(ठ) वडामा संचालित बिभिन्न परियोजना वा संघ सस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो ब्यबस्थापन समितिमा छलफल गरि निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरि वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्ने छ।

(ड) वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरीसके पश्चात वडा कार्यालयको सुचना बोर्डमा सुचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि जानकारी पठाउनु पर्ने छ।

७.३. गाउँपालिका स्तरमा गुनासो ब्यबस्थापनः

७.३.१. गाउँपालिका स्तरमा गुनासो ब्यवस्थापन समितिः

(क) छार्का ताङसोङ गाउँपालिका अध्यक्ष -संयोजक

(ख) छार्का ताङसोङ गाउँपालिका उपाध्यक्ष -सदस्य
(ग) गाउँपालिका अध्यक्षले तोकेका २ जना वडाअध्यक्ष -सदस्य
(घ) विषयगत शाखा (पूर्वाधार विकास शाखा सहित) प्रमुखमध्येबाट २जना -सदस्य
(ङ) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत -सदस्य–सचिव

७.३.२ गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समितिको काम कर्तव्य र अधिकार

(क) आफ्नो क्षेत्राधिकार भित्रका निकायहरुले नागरिक वडापत्र, गुनासो पेटिका, सेवा प्रवाह केन्द्र लगायतमा गुनासो सुन्ने अधिकृतको व्यवस्था गरिएको छ छैन अनुगमन गर्ने ।

(ख) गुनासो बिषयसंग सम्बन्धित अन्य ब्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आबश्यकता अनुसार गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्ने ।

(ग) गाउँपालिका गुनासो ब्यबस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आबश्यकता अनुसार गुनासो ब्यबस्थापन डेस्कको निर्माण गर्न सकिने छ ।

(घ) यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभित्र माध्यम र बिभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची–१ र अनुसूची–२ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसुचि ३ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ ।

(ङ) गुनासो ब्यबस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ।

(च) 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 लागी सुचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्ने छ ।

(छ) गाउँपालिका र यससँग सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो गाउँपालिका बाटै सम्बोधन गरिने छ ।

(ज) यस गाउँपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा योजनासँग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत संचालित योजनासंग सम्बन्धित गुनासाहरु भएमा गाउँपालिकाको 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 ब्यबस्था मिलाईने छ ।

(झ) उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिने छ ।

(ञ) नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा ब्यवस्थापन गर्न ईमेल, एस.एम.एस, सामाजिक सञ्जाल, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको ब्यवस्था गरिने छ ।

(ट) गुनासो रहित गाउँपालिका निर्माणको लागी सबै पक्षलाई परिचालन गरिने छ ।

(ठ) वडा कार्यालयको गुनासो ब्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ ।

(ड) गाउँपालिका गुनासो ब्यस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सुचनापाटी र वेइवसाइटमा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत ब्यबस्थापन हुन नसकि गाउँपालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको सम्बोधन गरी गाउँपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।

(ढ) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ ।

(ण) गुनासो ब्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने ।

(त) गुनासो ब्यबस्थापन समितिले सबै गुनासो ब्यबस्थापन सम्बन्धि गरिएका क्रियाकलापहरुको बिवरण गाउँ कार्यपालिकामा पेश गर्ने छ भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिकमैत्रि नीति निर्माणको लागी सम्भावित नीतिहरुको सुझाव बिवरण सहितको प्रतिबेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ।

(थ) गुनासो ब्यवस्थापनको बार्षिक विवरण अनुसुचि ५ बमोजिम तयार गरी अभिलेख गर्नुपर्ने छ ।

परिच्छेद–४

गुनासो ब्यबस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत ब्यबस्था

८. गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाः

(क) गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई गराउने ।

(ख) गुनासो दर्ता नम्वर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नु पर्ने छ ।

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

(घ) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने ब्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने ।

(ङ) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ।

(च) गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थान र परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्वन गरी सम्बोधन गरिने छ ।

९. गुनासो ब्यवस्थापनको कार्य प्रक्रियाः यस गाउँपालिकाले गुनासो ब्यबस्थापनको लागी निम्नानुसारको प्रक्रियाहरु अबलम्बन गर्ने छ ।

(क) यस गाउँपालिका मातहतका सबै वडा र कार्यालयहरुमा अनिबार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो पेटीका राख्नु पर्ने छ ।

(ख) अन्य माध्यम बाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिष्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिने छ र बिघुत्तिय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखिकरण गरीने छ । जिम्मेवार अधिकृत (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 पठाउनेछ ।

(ग) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो ब्यबस्थापन समितिमा पठाईने छ भने यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्ने छ ।

(घ) 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 ।

(ङ) 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 ।

(च) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूची–१ र २ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो ब्यबस्थापन समितिको संयोजक समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र संयोजकबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशत गरिनेछ ।

(छ) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न गुनासो पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक संजाल, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने ब्यवस्था गर्नुपर्ने छ ।

(ज) प्राप्त गुनासो ब्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एफएम रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ।

(झ) गुनासो ब्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिने छ।

(ञ) विभित्र तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघिय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रीपरिषद् कार्यालय, संसदका विभित्र समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नुपर्ने छ।

(ट) बिभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासोका विषय समेटिएको हुने छ।

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

(क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृयामा राखिनेछ। यदि यस गाउँ कार्यपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालय सँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ।

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

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

११. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी ब्यवस्थाः उजुरी, गुनासो लिखित रुपमा 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 विभित्र संचार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ।

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

१३.गुनासो कार्वाहीको अभिलेखीकरणः कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका वारेमा लिखित वा मौखिक रुपमा प्राप्त गुनासो उपर भएका कारवाहीको अभिलेख अनुसूचि–४ अनुसारको ढाँचामा राख्नुपर्नेछ।

परिच्छेद ५

विविध

१४.समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुल्तवीमा राख्न सकिनेः यदि यस गाउँपालिकाबाट 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 मुल्तवीमा 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 मुल्तवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने ब्यवस्था गरिने छ।

१५.थपघट र हेरफेरः यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि छार्का ताङसोङ गाउँपालिकाले आवश्यकताअनुसार व्याख्या, थपघट, संशोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ।

१६.बचाउः यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानुन एवं स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४, सँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म स्वतः अमान्य र बदर हुनेछ।

अनुसूची १ लिखित गुनासो गर्ने ढाँचा

बुँदा नं. ४.१(क) सँग सम्बन्धित)

मितिः............................

क्र. सं.	गुनासोकर्ताको नाम	गुनासो विवरण	गुनासोकर्ताको		कैफियत
			माग	सुझाव	
कार्यालय प्रयोजनको लागिः					
गुनासो दर्ता नंः		मिति		गुनासो दर्ता समयः	गुनासो दर्ता गर्ने कर्मचारीको नामः

अनुसूची– २ मौखिक गुनासो गर्ने ढाँचा

-बुँदा न. ४.१(ख) सँग सम्बन्धित)

गुनासो गर्ने निकायको नामः......................... वडा नं................ स्थानः.........

गुनासोको विषयः.........................

गुनासो कर्ताको नामः....................... ठेगानाः....................

सम्पर्क नं गुनासो दर्ता गरेको मितिः.......................

गुनासोको विवरणः

१) गुनासो कर्मचारीसँग सम्बन्धित भए नाम र पद उल्लेख गर्नेः.................

२) कस्तो सेवा लिन चाहेको होः........................

३) कुनै सार्वजनिक सम्पत्तिको नोक्सानी भए सोको विवरणः......................

४) गुनासो गर्नुपर्नाका कारणः.......................................

५) अन्यः.........................

===

कार्यालय प्रयोजनाको लागिः

उजुरी टिपोट गर्ने कर्मचारीको विवरणः

नामः......................

पदः........................

मितिः.........................

अनुसूची ३

गुनासोको वर्गिककरण अभिलेखको ढाँचा

-बुँदा नं. ५.(क) सँग सम्बन्धित)

क्र. सं.	गुनासो दर्ता नं.	गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना	आरोपित कर्मचारी र आवद्ध निकाय	गुनासोको विवरण	गुनासोको प्रकृति अनुसारको बर्गीकरण			
					अति जरुरी	जरुरी	साधारण	कारवाही सम्बन्धी

अनुसूची– ४

गुनासो कारवाहीको अभिलेख ढाँचा

-बुँदा नं. १३. सँग सम्बन्धित)

क्र. सं.	गुनासो दर्ता नं. र मिति	गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना	आरोपित कर्मचारी र आवद्ध निकाय	गुनासो को विषय	गुनासोकर्ताको माग	गुनासोमाथि भएको कारवाही	गुनासो सम्वोधन भएको मिति

अनुसूची ५

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा (वुदा नं ७.३.२ (थ) संग सम्बन्धित

प्रतिवेदन अवधि...............

प्रतिवेदन तयार मितिः ....

क्र.सं.	गुनासोको प्रकृति बिवरण	गुनासा संख्या	सम्बोधन भएका गुनासा संख्या	सम्बोधन हुन बाकि गुनासा			कैफियत
				कार्यालयवाट हुने	माथिल्लो निकायमा पठाउने	लाग्ने समय	

आज्ञाले
अमरराज सेजुवाल
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत
मिति २०८२।०८।१५