# बैजनाथ गाउँपालिकाको

# गुनासो संबोधन तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२

बैजनाथ गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
रामपुर, बाँके
लुम्बिनी प्रदेश, नेपाल

CamScanner

# बैजनाथ गाउँपालिकाको गुनासो संबोधन तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२

गाउँ कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति :२०८२/०३/०१ गते

**प्रस्तावना:**

नेपालको संविधानको धारा ५१ ख ४) ले सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्तहुने सेवा सुविधामा जनताको समान, सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान बमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ-संस्थाहरुबाट स्थानीय तहमा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवम् भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्वन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुनसक्ने अनियमितता सम्वन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम् संबोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवम् कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवम् पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय गाउँपालिकाहरुको दायित्व हो भनि स्पष्टरुपमा व्याख्या गरेको सन्दर्भमा स्थानीय स्तरमा सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरेअनुसार सुझाव तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा संबोधन गर्न आवश्यक भएकोले

गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनलाई प्रभावकारी बनाउन सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरेअनुसार गाउँपालिकाले छुट्टै गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापन कार्यविधि तयार गरी कार्यान्वयन गर्न र सोहि अनुसार सुझाव तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा संबोधन गर्न गाउँपालिकासंग छुट्टै गुनासो सुनुवाई कार्यविधि नभएकोले यो कार्यविधि तयार गरिएको छ ।

## परिच्छेद-१
## प्रारम्भिक

**१.१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :**

क) यो कार्यविधिको नाम "बैजनाथ गाउँपालिकाको गुनासो संबोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२" रहने छ ।

ख) यो कार्यविधि कार्यपलिकाबाट स्वीकृत भई स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ ।

**१.२. कार्यविधिको उद्देश्य :**

- गाउँपालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत शाखा तथा इकाईहरु तथा गाउँपालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ-संस्थाहरु र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने ,
- गाउँपालिका भित्र संचालित आयोजना कार्यक्रमहरु बारे नागरिकका जिज्ञासाहरुलाई संबोधन गर्दै गाउँपालिकामा पारदर्शिता कायम गर्ने,
- असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनुवाई, संबोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्ने ,
- स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने ,



CamScanner

- गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरि गुनासो संबोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्ने, गाउँपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु संचालनका क्रममा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भई जोखिम न्यूनिकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकुल वातावरण श्रृजना गर्ने
- नागरिकका गुनासो संबोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने ,
- गुनासो संबोधन तथा व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउने ,
- गुनासो संबोधन तथा व्यवस्थापन यथार्थ र प्रमाणिकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

**१.३. परिभाषाः**

क) "संविधान" भन्नाले नेपालको संविधान सम्झनु पर्छ ।

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

ग) "स्थानीय कानून" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

घ) "गाउँपालिका" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिका सम्झनु पर्छ ।

ङ) "अध्यक्ष" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाको अध्यक्षलाई सम्झनु पर्छ ।

च) "उपाध्यक्ष" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाको उपाध्यक्षलाई सम्झनु पर्छ ।

छ) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ ।

ज) "कार्यपालिका" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।

झ) "पदाधिकारी" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष, कार्यपालिकाका सदस्य तथा गाउँसभाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ

ञ) "विषयगत कार्यालय/शाखा/इकाई" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिका अन्तर्गतका विभिन्न विषयगत कार्यालय/शाखा/इकाई समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

ट) "गुनासो" भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासूस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलव्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा 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 मौखिक रुपमा वा फोन मार्फत 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 सम्वन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ । सुझाव भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिका अन्तर्गतका विभिन्न आयोजना/कार्यक्रमहरु बारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्छ ।

ठ) "जानकारी" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ

ड) "निरीक्षण" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ

ढ) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।



प्रताप बहादुर शाही
अध्यक्ष

ण) "कार्यविधि" भन्नाले बैजनाथ गाउँपालिकाबाट लागु गरिएको "बैजनाथ गाउँपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२" सम्झनु पर्छ ।

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

## परिच्छेद-२

## गुनासो प्राप्ती, प्राथमिकिकरण तथा वर्गिकरण

### २.१. गुनासोका वर्गिकरण :

सामान्यतया स्थानीय तहमा संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा प्रदान गरिने सेवा सम्वन्धी गुनासोहरुलाई निम्न लिखित रुपमा वर्गिकरंण गर्न सकिनेछ ।

- नागरिकले जानकारी माग गरेका सुचना सम्वन्धी गुनासो,
- एक पक्षको क्रियाकलापवाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्वन्धी गुनासो,
- कार्य प्रक्रिया सम्वन्धी गुनासो
- आर्थिक अनुशासन सम्वन्धी गुनासो ,
- सेवा प्रवाह सम्वन्धी गुनासो ,
- सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्वन्धी गुनासो ,
- आयोजना तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्यांकन सम्वन्धी गुनासो ,
- सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुअब्जा सम्वन्धी गुनासो ,
- संघ र प्रदेशवाट प्राप्त गुनासो ,
- नीतिगत गुनासो ,
- अन्य गुनासो ।

### २.२. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम :

स्थानीय स्तरमा संचालित आयोजनाहरुसंग सम्वन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय वमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छः

- मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर) ,
- निवेदन दर्ता गराएर ,
- टेलिफोन, हटलाईन, इमेल, एस.एम.एस., भाइवर, ह्याट्सएप, ट्वीटर वा अन्य सामाजिक सञ्जालहरु मार्फत,
- हुलाक वा एक्स्प्रेस डेलिभरिवाट ,
- उजुरी सुझाव पेटिका ,
- पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार ,
- सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव ,
- माथिल्लो तहवाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन, परिपत्र मार्फत ।



CamScanner

२.३ गुनासोको जाँचः गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको जाँच गर्ने क्रममा गुनासोकर्ता र गुनासोको विषय बीचको सम्बद्धता , स्थानीय तहको अधिकार क्षेत्र , गुनासोको औचित्य , सान्दर्भिकता , सघनता समेतको आँकलन गरी गुनासो संबोधन गर्न सकिने वा नसकिने निर्णय गर्नु पर्नेछ ।

२.४. गुनासो फछ्र्यौटको स्थान र समयः

स्थानीय स्तरमा संचालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासाहरुको संबोधन यथासक्य छिटो गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्ये सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टा भित्र संबोधन गर्नु पर्दछ । सुचनाको माग वडा कार्यालयबाट भए सम्वन्धित वडा तथा गाउँपालिकाबाट भए गाउँपालिकाबाट गुनासोको संबोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फछ्र्यौट गरि प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलव्ध गराईनेछ ।

२.५ गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्र्यौट हुन लाग्ने समयः

| सूचनाको प्रकार | सूचनाको विषयवस्तु | फछ्र्यौट गर्नुपर्ने समयावधी |
|---|---|---|
| अति संवेदनशिल | • कुनै पनि हानिबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षक घटनाहरू<br>• गाउँपालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य /घटनाहरू<br>• संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी वा भ्रष्टाचारका विषयहरु<br>• स्थानीय तह कर्मचारी वा साझेदारहरू द्वारा दुर्व्यवहार जस्तै भेदभाव, जवर्जस्ती, वा कुनै पनि प्रकारको शोषण<br>• स्रोतहरूको दुरुपयोग, जस्तै धोखा, भ्रष्टाचार र चोरी<br>• सुरक्षा सम्वन्धि घटनाहरू वा लाभार्थीद्वारा अनुभव गरिएको हानि, जस्तै शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा लगायतका कार्य | २४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु |
| संवेदनशिल | • स्थानीय तहका कार्यक्रम सम्विन्ध जिज्ञासा<br>• गाउँपालिकाका कार्यक्रममा ढिलाइ वा हानि हुन सक्ने | सात 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 गाउँपालिकासंग सम्वन्धित गुनासाहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरि गाउँपालिकामा पठाईने व्यवस्था मिलाईने छ भने वडा कार्यालयसंग सम्वन्धित तर गाउँपालिकामा दर्ता भएका गुनासोलाई पनि वडामा पठाउनु पर्नेछ । जुन दर्ता भएको एक हप्ता भित्र पठाई सक्नुपर्नेछ ।



प्रकाश बहादुर शाही
अध्यक्ष

## परिच्छेद-३ गुनासो व्यवस्थापन

### ३.१. गुनासो व्यवस्थापन सम्वन्धी व्यवस्था :

गाउँपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता गर्दा सबैभन्दा पहिला गुनासो विस्तृतमा टिपोट गर्ने र त्यसको गम्भिरता, प्रकृति साथै विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार छुट्याउने । विभिन्न समूहका विभिन्न किसिमका गुनासाहरु पहिचान गर्न र त्यसै अनुसार कार्यक्रम समायोजन गर्दै सुदृढ बनाउन गुनासो कर्ताको लैंगिक, उमेर, ठेगाना जस्ता विवरण लिनुपर्छ । कुनै गुनासाहरुको बारेमा जानकारी गर्नुपरेमा गुनासोकर्ताका व्यक्तिगत विवरण लिनुपर्ने हुन्छ । गुनासो गरेर गुनासोकर्तालाई हानि नहुन सुनिश्चित गर्न यी सबै विवरणहरुको गोपनियता कायम गर्नुपर्छ ।

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 । समितिहरुले उक्त गुनासाहरु हेरी छलफल गरी आवश्यक अनुसार कार्वाही वा छानविन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्ने । यदि नसकिने भए आफू भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागी पठाईने छ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्वन्धित गुनासोकर्तालाई गराईने छ । गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरिएको छ भने उक्त संरचनाहरुको काम कर्तव्य देहाय अनुसार रहेको छ :

### ३.२. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापनः

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्वन्धमा मुल समिति मध्येबाट एक जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्नेछ ।
- यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमूखले उक्त आयोजनाका सम्वन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण, वर्गिकरण गर्नेछ ।
- प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी संबोधन गर्नुपर्नेछ । गुनासो संबोधनको काममा वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्वन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसंग सम्वन्धित १ जना व्यक्ति खटाईने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापन तथा संबोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।
- वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालयबाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ । यसरी व्यवस्थापन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

### ३.३. वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिः

वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छ :

| | |
|---|---|
| ➢ सम्वन्धित वडाको वडा अध्यक्ष - | संयोजक |
| ➢ कार्यालय सहायक प्राविधिक कर्मचारी - | सदस्य |
| ➢ निर्वाचित महिला सदस्य एक जना (वडा समितिले तोके अनुसार) - | सदस्य |
| ➢ वडाध्यक्ष निर्वाचित दलभन्दा अन्य दलका निर्वाचित वडा सदस्य भएमा एक जना - | सदस्य |
| ➢ वडा सचिव - | सदस्य सचिव |



प्रताप बहादुर शाही
अध्यक्ष

३.४. वडा तहमा 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 गाउँपालिकाको 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 ,
- गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ,
- प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट संबोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँडी, वडा कार्यालय मार्फत संबोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा गाउँपालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ,
- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै संबोधन गर्नु पर्नेछ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा गाउँपालिकामा सिफारिस गर्नुपर्नेछ ,
- भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ,
- ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ,
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परिक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले संबोधन गर्नु पर्नेछ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ,
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ ,
- प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसि गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाउँपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्नेछ ,
- समितिले गुनासो संबोधन गर्दा गुनासोसंग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ,
- वडामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघ-सस्थासंग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यक अनुसार सम्बन्धित संघ-संस्थालाई सिफारिस(रिफर) गर्ने वा आवश्यक नपरे छलफल गरि निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो संबोधन गरि वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्नेछ ,
- वडा कार्यालयबे गुनासोको संबोधन गरी सके पश्चात वडा कार्यालयको सुचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।



प्रकाश बहादुर शाही
अध्यक्ष

### ३.५. गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समितिः

गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार हुनेछ :

- गाउँपालिकाको अध्यक्ष — संयोजक
- गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष : — उप-संयोजक
- गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत : — सदस्य
- अध्यक्षले तोकेको वदाध्यक्ष मध्येबाट एक जना : — सदस्य
- पूर्वाधार विकास शाखा प्रमुख : — सदस्य
- गाउँपालिकाको गुनासो सुन्ने अधिकारी : — सदस्य सचिव

### ३.६. गाउँपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः-

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ,
- गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाउँपालिकाको कार्यालयमा रहनेछ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिनेछ
- यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिनेछ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ ,
- 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 संबोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र गाउँपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागी सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्नेछ ,
- गाउँपालिका तथा शाखा अन्तर्गतका कर्मचारीहरुसँग सम्बन्धित गुनासाहरु गाउँपालिका बाटै संबोधन गरिनेछ ,
- गाउँपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा आयोजनासंग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा, ठेक्का मार्फत संचालित आयोजनासंग सम्बन्धित गुनासाहरु भएमा गाउँपालिकाको समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो संबोधन गर्न लगाउने र अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो संबोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ,
- उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गर्नु पर्नेछ ,
- नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, एस.एम.एस. , सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ट्वीटर, ह्याट्सएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ,
- गुनासो रहित गाउँपालिका निर्माणको लागी सबै पक्षलाई परिचालन गर्नु पर्नेछ ,
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ
- गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचनापाटी र



प्रकाश बहादुर शाही
अध्यक्ष

CamScanner

वेबसाईटमा अद्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकि गाउँपालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको संबोधन गरी गाउँपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्नेछ ,

- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरुको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई संबोधन गर्नु पर्नेछ ,
- गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने ,
- गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि गरिएका क्रियाकलापहरुको विवरण गाउँपालिकामा पेश गर्नेछ भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्रि निति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरुको सुझाव सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ,
- गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

## परिच्छेद-४ गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रकृयागत व्यवस्था

### ४.१. स्वतः सूचना प्रकाशन गर्नुपर्ने

- नेपालको सम्विधानको धारा २७ अनुसार प्रत्येक नागरिकलाई सार्वजनिक सरोकारको कुनै पनि विषयको सूचना माग्ने र पाउने हक हुने भन्ने व्यवस्था भएकाले सम्बन्धित कार्यालयले प्रत्येक तीन महिनामा स्वतः रुपमा सार्वजनिक चासोको विषयसंग सम्बन्धि सूचना प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।
- कार्यालयले सार्वजनिक सेवा तथा कामहरुको विषयमा आएका गुनासोहरु सुनुवाइका लागि गुनासो सुनुवाइ अधिकारीको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

### ४.२ गुनासो संबोधन प्रक्रियाः

- गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई नियमित गराई राख्ने ,
- गुनासो दर्ता नम्वर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नु पर्नेछ ,
- प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिने ,
- 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 संबोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ,
- गुनासो संबोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी संबोधन गर्ने ।

### ४.३. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रियाः

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



प्रकाश बहादुर शाही
अध्यक्ष

- जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउनु पर्नेछ ,
- संबोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ ,
- गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारवाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ । साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि जानकारी गर्नु पर्नेछ ,
- 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 संबोधनको 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 संयोजक समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ र संयोजकबाट तत्काल संबोधन हुन सक्नेलाई संबोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत संबोधन गर्न निर्देशन गरिने छ ,
- गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न गुनासो सुझाव पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक संजाल, भाइबर, ट्वीटर, ह्याट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ,
- प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय-समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफ.एम. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ,
- गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिनेछ ,
- 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, विषयगत मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई संबोधन गर्नु पर्नेछ ,
- विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनेछ ,
- गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लेखित नियममा व्यवस्था भए अनुसार संबोधन गर्नुपर्नेछ ।

**४.४. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्थाः**

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



प्रकाश बहादुर शाही
अध्यक्ष

### ४.५. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्थाः

उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस गाउँपालिका 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 गाउँपालिका र वडास्तरमा भिन्ना भिन्नै रुपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनु पर्नेछ । यसरी जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची १ मा उल्लेखित फाराममा गुनासोका अभिलेखिकरण तथा अनुसूचि ३ मा उल्लेखित फाराममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्बन्धित 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 संवोधन गर्नु पर्छ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्विकृति वेगर खुलासा गर्नु हुदैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका संवोधन गुनासो कर्ताको गोपनियता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धि काम कार्वाही अगाडि वढाउनु पर्दछ ।

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

टोल फ्रि नं :

फोन नं :

ईमेल :

ट्वीटर :

व्हाट्सएप :



CamScanner

अनुसूची १

बैजनाथ गाउँपालिका,

..... नं. वडा कार्यालय

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

| माध्यम | गनासोकर्ताको विवरण | | | | | | गुनासोको विवरण | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | नाम,थर | लिङ्ग | उमेर | अपाङ्गता | ठेगाना | फोन नं. वा ईमेल | गुनासोको विषय | सन्क्षिप्त विवरण | गुनासोबारे आवेदनकर्तालाई जानकारी गराएको मिति |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

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

प्रकाश बहादुर शाही
अध्यक्ष



CamScanner

अनुसूची २

बैजनाथ गाउँपालिका

.....नं. वडा कार्यालय

गुनासोको प्रकृति अनुसारका वर्गिकरणको अभिलेख ढाँचा

| षय अनुसारको नासोको विवरण | गुनासोको प्रकृति अनुसारको विवरण | | | | जम्मा गुनासो संख्या | कैफियत |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | अति संवेदनशील | संवेदनशिल | साधारण | कारवाही सम्बन्धी | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

प्रकाश बहादुर शाही
अध्यक्ष



CamScanner

अनुसूची ३

बैजनाथ गाउँपालिका

.....नं. वडा कार्यालय

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

| नासोको प्रकृति विवरण वर्गिकरण) | गुनासा संख्या | | | संबोधन भएका गुनासा संख्या | संबोधन हुन बाँकि गुनासा | | | कैफियत |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | यहिबाट हुने | तल्लो वा माथिल्लो कार्यालयमा पठाउने | संबोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय | |
| | महिला | पुरुष | अपाङ्गता (खुलाएमा मात्र) | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

प्रकाश बहादुर शाही
अध्यक्ष



CamScanner

वैजनाथ गाउँ कार्यपालिकाको वैठकवाट मिति २०८२०/३/०१ गते पारित यो कार्यविधि स्थानीय सरकार संचालन ऐन १९ को दफा २०७४ , वमोजिम प्रमाणित गर्दछु । ८ को उपदफा

.....

प्रकाश वहादुर शाही

अध्यक्ष

२०८२/०३/०१

CamScanner