

गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१



स्वीकृत मिति:- २०८१/०३/१०

प्रमाणिकरण मिति:- २०८०/०३/२४



महाकाली नगरपालिका,  
नगरकार्यपालिकाको कार्यालय  
खलंगा, दार्चुला

*[Handwritten signature]*  
२०८१/०३/१०

वि. प्रमुख प्रशासकको कार्यालय

**प्रस्तावना :**

नेपालको संविधानको धारा ५१ ख (४) ले सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान, सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान बमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवम् सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ संस्थाहरूबाट प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवम् भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यस सँग सम्बन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टी, सिकायत, उजुरी एवम् गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम् सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवम् कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुझाव एवम् पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय तहको दायित्व सम्बन्धी व्यवस्था उल्लेख गरिएको छ । स्थानीय स्तरमा सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ ले निर्देशित गरे बमोजिम सुझाव तथा गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधन कार्य प्रारम्भ गर्न वाञ्छनीय भएकोले

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा (१०२) को उपदफा (१) बमोजिम बनेको महाकाली नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा (४) बमोजिम महाकाली नगरपालिकाले गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१ नगर कार्यपालिका बैठकबाट स्वीकृत गरी लागु गरिएको छ ।

**परिच्छेद — १ प्रारम्भिक**

**१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :**

(क) यो कार्यविधिको नाम “गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१” रहने छ ।

(ख) यो कार्यविधि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ ।

**२. परिभाषा :**

(क) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान २०७२ सम्झनु पर्दछ ।

(ख) “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।

(ग) “स्थानीय कानून” भन्नाले महाकाली नगरपालिकाबाट स्वीकृत भइ राजपत्रमा प्रकाशित कानून सम्झनु पर्दछ ।

(घ) “नगरपालिका” भन्नाले महाकाली नगरपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।

(ङ) “कार्यालय” भन्नाले महाकाली नगरपालिकाको नगरकार्यपालिको कार्यालयलाई सम्झनु पर्दछ ।

(च) “प्रमुख” भन्नाले महाकाली नगरपालिकाको नगर प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ ।

(छ) “उप-प्रमुख” भन्नाले महाकाली नगरपालिकाको नगर उप-प्रमुख सम्झनु पर्दछ ।



- (ज) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले महाकाली नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (झ) "पदाधिकारी" भन्नाले महाकाली नगरपालिकाको नगर प्रमुख, नगर उपप्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य समेतलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ञ) "गुनासो" भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिका कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सो को गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चार माध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टनेटका माध्यमबाट प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनु पर्दछ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिक रूपमा वा फोन मार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले व्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्न सक्नेछ ।
- (ट) "सुझाव" भन्नाले महाकाली नगरपालिका अन्तर्गतका विभिन्न आयोजना/कार्यक्रमहरू वारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ठ) "जानकारी" भन्नाले महाकाली नगरपालिकाकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो वा सुझाव सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ड) "निरीक्षण" भन्नाले महाकाली नगरपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ढ) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले महाकाली नगरपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरूले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्दछ ।
- (ण) "अधिकार प्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

### ३. कार्यविधिको उद्देश्य :

- (क) महाकाली नगरपालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत शाखा तथा कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिने ।
- (ख) महाकाली नगरपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरू वारे नागरिकका जिज्ञासाहरूलाई सम्बोधन गर्दै स्थानीय तहको पारदर्शिता कायम गर्ने ।



*[Handwritten signature]*

- (ग) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रक्रिया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनवाई तथा व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्ने ।
- (घ) यसरी स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने ।
- (ङ) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरी गुनासो सम्बोधन एवम् व्यवस्थापनमा प्रभावकारीता बृद्धि गर्ने, भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरू संचालनका क्रममा आउन सक्ने ब्यवधानमा कमी भई जोखिम न्यूनिकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण सिर्जना गर्ने ।
- (च) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समिक्षा प्रणाली ब्यवस्थित गर्ने ।
- (छ) गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउने ।
- (ज) गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन यथार्थ र प्रमाणीकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

#### परिच्छेद— २ गुनासो प्राप्ति तथा वर्गिकरण

#### ४. गुनासो वर्गिकरण :

सामान्यतया संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा गरिने सेवा सम्बन्धी गुनासोहरूलाई निम्न लिखित रूपमा वर्गिकरण गर्न सकिनेछ;

- (क) नागरिकले जानकारी माग गरेका सूचना सम्बन्धी गुनासो,
- (ख) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई परेको सम्बन्धी गुनासो,
- (ग) कार्यप्रक्रिया 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 मुल्यांकन) सम्बन्धी गुनासो,
- (ज) सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासो,
- (झ) संघ, प्रदेशबाट प्राप्त गुनासो,
- (ञ) नीतिगत गुनासो,
- (ट) अन्य प्रकारका गुनासो ।

*[Handwritten Signature]*

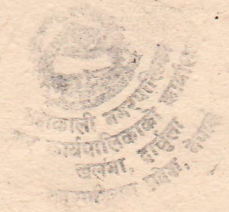
५. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम :

स्थानीय स्तरमा संचालित आयोजनाहरु सँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय बमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छ ।

- (क) मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर),
- (ख) लिखित निवेदन दर्ता गराएर,
- (ग) कार्यालयको फोन तथा मोबाइलमा सिधै सम्पर्क गरेर,
- (घ) कार्यालयको इमेल ठेगाना, एस.एम.एस. गर्ने नम्बर र सामाजिक संजाल मार्फत फेसबुक पेज मार्फत
- (ङ) हुलाक वा अन्य माध्यम
- (च) उजुरी/सुझाव पेटिका,
- (छ) पत्र पत्रिका एवम् विद्युतीय संचार,
- (ज) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव,
- (झ) माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

६. गुनासो फर्छ्यौटको स्थान र समय:

स्थानीय स्तरमा संचालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासाहरुको सम्बोधन यथाशक्य चाँडो गर्ने ब्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्ये, सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्नु पर्दछ । सूचनाको माग वडा कार्यालयबाट भएमा सम्बन्धित वडाबाट गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फर्छ्यौट गरी प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराइनेछ ।



*Handwritten signature*

वि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

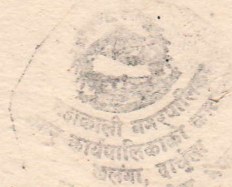
परिच्छेद-३

गुनासो व्यवस्थापन तथा फछ्यौट सम्बन्धी व्यवस्था

७. गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्यौट हुन लाग्ने समय:

- (क) कार्यालय वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता गर्दा सबैभन्दा पहिला गुनासो विस्तृतमा टिपोट गर्ने र त्यसको गम्भीरता, प्रकृति साथै विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार विभिन्न समूहमा गुनासाहरुलाई छुट्याई अभिलेख राखिनेछ ।
- (ख) खण्ड क अनुसार अभिलेख तयार गर्दा गुनासोकर्ताको सुरक्षाको लागि सबै विवरणहरुको गोपनीयता कायम गरिनेछ ।
- (ग) प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आआफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा गुनासोहरुको गम्भीरता र प्रकृति स्पष्ट रूपमा छुट्याई पेश वा सम्प्रेषण गर्नु पर्नेछ । समितिहरुले उक्त गुनासोहरु हेरी छलफल गरी आवश्यक कारवाही वा छानविन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यवस्थापन गरिनेछ ।
- (घ) गुनासो व्यवस्थापन गर्न नसकिने भएमा आफु भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाईनेछ साथै सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई समेत जानकारी गराईनेछ ।
- (ङ) गुनासोको प्रकृति अनुसार गुनासो फछ्यौट गर्न लाग्ने समय तपसिल बमोजिम हुनेछ ।

प्राथमिकता	विषय	व्यवस्थापन प्रक्रिया
अति जरूरी विषय	<p>(क) कुनै पनि हानीबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षाका घटनाहरु</p> <p>(ख) प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य/घटनाहरु</p> <p>(ग) संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी, वा भ्रष्टाचारका विषयहरु</p> <p>(घ) कर्मचारी वा साझेदारहरु द्वारा दुर्व्यवहार, जस्तै दुर्व्यवहार, जबर्जस्ती वा कुनै प्रकारको शोषण</p>	२४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु



*[Handwritten signature]*

	(ड) स्रोतहरुको दुरुपयोग, जस्तै धोखा, भ्रष्टाचार र चोरी जस्ता गतिविधी (च) सुरक्षा सम्बन्धी घटनाहरु वा लाभग्राहीद्वारा अनुभव गरिएको हानी, जस्तै शारिरिक शोषण वा यौन हिंसा	
जरुरी विषय	(क) कार्यक्रम सम्बन्धी जिज्ञासा (ख) कार्यक्रममा ढिलाई वा हानी हुन सक्ने	पाँच दिन भित्र
साधारण विषय	सामान्य जिज्ञासाहरु जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पाउँदैन	सात देखि पन्ध्र दिन भित्र

(च) वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर नगरपालिकाका सँग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरी नगरपालिकामा पठाउने व्यवस्था मिलाइनेछ ।  
(छ) वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित तर नगरपालिकामा दर्ता भएका गुनासोहरुलाई पनि वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

द. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन :

- (क) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट १ जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्नेछ ।  
(ख) यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखीकरण, वर्गिकरण गर्नेछ ।  
(ग) प्रत्येक महिनाको १-पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । गुनासो सम्बोधनको काममा वडाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्नेछ । यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा कार्यालयबाट यस विषयसँग सम्बन्धित १ जना ब्यक्ति खटाईनेछ ।  
(घ) गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको समीक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।



*[Handwritten Signature]*

(ड) वडा कार्यालय, अन्य शाखा र कार्यालयबाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ। यसरी व्यवस्थापन गरिएको गुनासो समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ।

९. वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्था:

१. वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति देहाय बमोजिमको रहनेछ।

(क) सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष — संयोजक

(ख) कार्यालयको प्रावधिक कर्मचारी — सदस्य

(ग) वडा समितिले तोकेको निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना — सदस्य

(घ) वडा समितिले तोकेको आफु सम्बद्ध राजनैतिक दल बाहेकको दलबाट निर्वाचित सदस्यहरु मध्येबाट १ (एक) जना — सदस्य (निर्वाचित अन्य राजनैतिक दलको प्रतिनिधि नभएमा आफु सम्बद्ध दलको सदस्य चयन गर्न बाधा हुनेछैन)

(ड) सम्बन्धित वडाको वडा सचिव — सदस्य सचिव

२. गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ।

३. वडा तहमा प्राप्त गुनासो व्यवस्थापन गर्दा देहाय अनुसार व्यवस्थापन गरिनेछ।

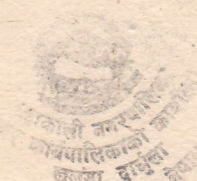
(क) वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहनेछ,

(ख) समितिको सदस्य सचिवले कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूचि-१ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूचि २ बमोजिम वर्गिकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ,

(ग) गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ,

(घ) प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँड्ने, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा सम्बन्धित निकायमा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईएको जानकारी गुनासोकर्तालाई समेत उपलब्ध गराईनेछ।

(ड) गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधीहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा माथिल्लो निकायमा सिफारिस गर्नु पर्नेछ,



*Handwritten signature*

वि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

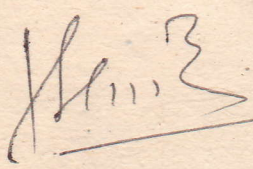



- (च) भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिसमा उल्लेख गरी पेश गर्नुपर्नेछ ।
- (छ) ठेक्का पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना सम्बन्धित निकायमा पठाउनु पर्नेछ,
- (ज) सार्वजनिक जवाफदेहिताका आधारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण, आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्नेछ,
- (झ) यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत सम्बन्धित निकायमा पठाउनु पर्नेछ,
- (ञ) वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई दफा ७ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ,
- (ट) प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन वडा कार्यालयले सम्बन्धित निकायमा सिफारिस गरी पठाउनु पर्नेछ,
- (ठ) समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।
- (ड) वडामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघ संस्थासँग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित संघ संस्थालाई सम्प्रेषण गर्ने वा आवश्यक छलफल गरी निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई जानकारी गराउन समेत सिफारिस गरी पठाउनु पर्नेछ,
- (ढ) वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी सके पश्चात वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्ने र सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई सोको जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।

१०. स्थानीय तहमा गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्था:

१. नगरपालिकामा गुनासो व्यवस्थापन गर्न देहाय बमोजिम व्यवस्थापन समिति हुनेछ ।

- |  |          |
|--|----------|
| (क) नगर प्रमुख                             | — संयोजक |
| (ख) नगर उपप्रमुख                           | — सदस्य  |
| (ग) सुशासन तथा संस्थागत विकास समिति संयोजक | — सदस्य  |
| (घ) पूर्वाधार विकास शाखा प्रमुख            | — सदस्य  |

(ड) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

— सदस्य सचिव

२. गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ।

३. गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक सम्बन्धी अन्य व्यवस्था नगरपालिकाको बैठक संचालन कार्यविधि अनुसार हुनेछ।

४. नगरपालिकामा प्राप्त गुनासो व्यवस्थापन गर्दा देहाय अनुसार व्यवस्थापन गरिनेछ।

(क) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिनेछ,

(ख) समितिको सदस्य सचिवले कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गिकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ।

(ग) गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ,

(घ) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सोको सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईनेछ। साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्नेछ,

(ङ) कार्यालय तथा शाखा अन्तरगतका कर्मचारीहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरू कार्यालयबाटै सम्बोधन गरिनेछ,

(च) संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलापहरू तथा आयोजनाहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरूको हकमा,

१. ठेक्का मार्फत संचालित योजना सँग सम्बन्धित गुनासोहरू भएमा सम्बन्धित निकायको समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने।

२. अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाईनेछ,

(छ) उजुरी तथा गुनासोहरूको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिनेछ,



*[Handwritten signature]*

- (ज) नागरिकहरूका गुनासोहरूलाई सहज रूपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, भाईबर, व्हाट्सएप, मोबाईल, टेलिफोन, हटलाईन, टोल फ्रि नं. आदिको व्यवस्था गरिनेछ,
- (झ) वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ ।
- (ञ) गुनासो रहित अवस्था निर्माणको लागि सबै पक्षसँग समन्वय सहकार्य र संयन्त्र परिचालन गरिनेछ ।
- (ट) गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरूको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचना पाटीमा र **Website** मा अद्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकि नगरपालिकामा सिफारिस गरिएका गुनासोहरूको सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्नेछ,
- (ठ) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्नेछ,
- (ड) गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्नु पर्नेछ,
- (ढ) गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी गरिएका क्रियाकलापहरूको विवरण नगरकार्यपालिकामा पेश गर्नेछ,
- (ण) नीतिगत गुनासोहरूको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरूको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन नगरकार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ,
- (त) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गरिनेछ ।

#### ११. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

१. गुनासो व्यवस्थापन अन्तरगत देहाय बमोजिम प्रक्रिया अवलम्बन गरी गुनासो सम्बोधन गरिनेछ ।

- (क) गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई नियमित गराई राख्ने,
- (ख) गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नु पर्नेछ,



*[Handwritten Signature]*

- (ग) प्रक्रियाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो सोको जानकारी समेत दिइनेछ,
- (घ) यदि गुनासोकर्ताको ब्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रक्रियामा सम्बन्धित ब्यक्ति वा समितिलाई पठाउन परेमा गुनासोकर्तालाई सो विवरण कुन निकायमा पठाउने भन्ने बारे खुलस्त जानकारी गराउने, सो विवरण लिने अनुमति लिइ विवरण संकलन गर्ने साथै विवरणको गोपनायता बारे जानकारी गराउने,
- (ङ) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउदै जाने,
- (च) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त जानकारी दिने,
- (छ) गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारीक वा अनौपचारीक माध्यमबाट सम्बोधन गरिनेछ ।

१२. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य :

१. गुनासो व्यवस्थापनको लागि देहाय बमोजिम प्रक्रिया अबलम्बन गरिनेछ ।

- (क) कार्यालयहरूमा सबैले देख्न सक्ने गरी अनिवार्य गुनासो सुझाव पेटिका राख्न पर्नेछ । यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाव पेटिका अपाङ्गमैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ,
- (ख) अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि गुनासो दर्ता रजिष्टर मार्फत कार्यालयमा दर्ता गरिनेछ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई समेत अभिलेखिकरण गरिनेछ,
- (ग) अधिकार प्राप्त अधिकारीले पाक्षिक रूपमा गुनासोको वर्गिकरण गरी अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गिकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने,
- (घ) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ,
- (ङ) गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारवाही गरी सोको विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ । साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि दिनु पर्नेछ,
- (च) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने, गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सोको जानकारी सूचना पाटीमा राखिनेछ,

- (छ) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूचि-१ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र गुनासो प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्ने र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशित गरिनेछ ।
- (ज) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो/सुझाव पेटिका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाईल, सामाजिक संजाल, भाईबर, व्हाटसएप तथा SMS आदि बाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ,
- (झ) प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनको अद्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई प्रकाशन तथा प्रसारण गरी जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (ञ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनीयता कायम गरिनेछ,
- (ट) विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, सघीय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रिपरिषद कार्यालय, संसदका विभिन्न समिति उपसमिति, राष्ट्रिय शतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीहरूलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नु पर्नेछ,
- (ठ) विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरीवेक्षणमा गुनासो संग सम्बन्धी विषय समावेश गर्नु पर्नेछ,
- (ड) गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथी उल्लेखित नियममा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

**१३. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा उजुरी सम्बन्धी ब्यवस्था:**

- (क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रक्रियामा राखिनेछ । यदि कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सोको विवरण माथिल्लो तहमा पठाईनेछ,
- (ख) झुठा रूपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयलाई लेखि पठाउन सक्नेछ,
- (ग) झुठा गुनासो दिई नाजायज दुःख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।



*[Handwritten signature]*

१४. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था:

उजुरी वा गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ। यदि यस कार्यालयको काम कारवाहीसँग असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएको रहेछ भने निजलाई सोको जानकारी दिने, फिर्ता गर्ने र पहिचान भएको रहेनछ भने सोको विवरण कार्यालयको सूचना पाटी तथा विभिन्न संचार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ।

१५. गुनासोको अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदन:

गुनासोका व्यवस्थित अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनका लागि र वडा स्तरमा भिन्नभिन्नै रूपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी दिनुपर्नेछ। यसरी जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची-१ मा उल्लेखित फारममा गुनासोका अभिलेखीकरण तथा अनुसूची-३ मा उल्लेखित फारममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्बन्धित निकायमा पेश गर्नु पर्दछ।

१६. गुनासो सम्बन्धी गोपनीयता:

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरूले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनीयता कायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नुपर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृत वेगर खुलासा गर्नु हुदैन। गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका सम्बोधन गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धित काम कारवाही अगाडी बढाउनु पर्दछ।

१७. संसोधन वा खारेजी:

- (क) गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि संसोधन वा खारेज गर्नु परेमा नगरकार्यपालिकाबाट हुनेछ।
- (ख) यो कार्यविधिमा उल्लेख गरिएका कुराहरूको हकमा यसै कार्यविधि अनुसार र उल्लेख नभएको हकमा प्रचलित कानून अनुसार हुनेछ।
- (ग) यस कार्यविधिमा लेखिएका कुराहरू प्रचलित कानून तथा स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ सँग बाझिएको हदसम्म स्वतः निष्कृत हुनेछ।

*Handwritten signature*

ति. प्रमुख प्रशासकाय अधिकारी



अनुसूची - १

महाकाली नगरपालिका, ..... नं वडा कार्यालय, ..... दार्चुला

गुनासो गोश्वारा रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण						गुनासोको विवरण		
		नाम थर	लिङ्ग	उमेर	अपाङ्गता (यदि स्वेच्छा खुलाएमा)	ठेगाना	फोन नं वा इमेल	गुनासोको विषय	संक्षिप्त विवरण	गुनासो वारे आवेदनकर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

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

*[Handwritten Signature]*  
 नि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत



अनुसूची - २

महाकाली नगरपालिका, ..... नं वडा कार्यालय, ..... दार्चुला

गुनासो प्रकृति अनुसारका वर्गिकरणको अभिलेख ढाँचा

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

*[Handwritten Signature]*

नि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकारी





अनुसूची — ३

महाकाली नगरपालिका, ..... नं वडा कार्यालय, ..... दार्चुला

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

क्र.सं.	गुनासो प्रकृति विवरण (वर्गिकरण)	गुनासो संख्या			सम्बोधन भएका गुनासो संख्या	सम्बोधन हुन बाँकी गुनासो			कै फियत
		महिला	पुरुष	अपाङ्गता (खुलाएमा)		यहिबाट हुने	तल त्रा माथिल्लो निकायमा पठाउने	सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय	

प्रमाणित गर्नेको

दस्तखतः

नाम, थर :

पदः

मिति :

कार्यालयको छाप :

महाकाली नगरकार्यपालिकाको निर्णय वा आदेश र अधिकारपत्रको प्रमाणिकरण (कार्यविधि) नियमावली, २०७४ (पहिलो संशोधन, २०७६) को नियम (४) बमोजिम प्रमाणिकरण गरिन्छ ।



.....  
 २०७९/३/१५  
 नि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत