बडीमालिका नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड:७ संख्या: ४ मिति २०८० मङ्सिर २ गते मंगलवार

भाग:२

बडीमालिका नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०८०

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ बमोजिम सार्वजनिक जानकारीको लागि देहायबमोजिम प्रकाशित गरिएको छ।

आज्ञाले,
रामल वि क
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

बडीमालिका नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०८०

बडीमालिका नगरपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०

<u>प्रस्तावना</u> : स्थानीय सरकार भएका कामकारबाहीका सम्बन्धमा प्रत्यक्ष र सरल तरिकाले गुनासो गर्न सक्ने व्यवस्था गर्न र प्राप्त गुनासोलाई शीघ्र सम्बोधन गरी सेवा प्रवाह सम्बन्धी काम कारबाहीका सूचनाका सम्बन्धमा जनताको जिज्ञासा समाधान गर्न तथा सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान, सहज पहुँच सुनिश्चित गर्दै सुशासनको प्रत्याभूति गर्न स्थानीय तह एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, निकाय, संघ संस्थाहरूबाट प्रवाहित सेवा, सञ्चालित विविध कार्यक्रमका सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवं सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक सेवामा विनारोकटोक पहुँच तथा सहभागिता वृद्धि गर्न एक प्रभावकारी संयन्त्रको विकास गर्न वाञ्छनीय भएकाले,

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (२) तथा बडीमालिका नगरपालिका प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने बनेको ऐन २०७५ को दफा ३ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नगर कार्यपालिकाले यो कार्यविधि बनाइ लागु गरेको छ।

परिच्छेद–१
<u>प्रारम्भिक</u>

१. <u>संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ</u> : (१) यो कार्यविधिको नाम "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०" रहेको छ।

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

२. <u>परिभाषा</u> : विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा,-

(क) "प्रमुख" भन्नाले नगरपालिकाको प्रमुख सम्झनु पर्छ।

(ख) "अधिकार प्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानबिन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्छ।

(ग) "उपप्रमुख" भन्नाले बडीमालिका नगरपालिकाको उपप्रमुख सम्झनु पर्छ।

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

(ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले बडीमालिका नगर कार्यपालिका सम्झनु पर्छ।

(च) "कार्यविधि" भन्नाले बडीमालिका नगरपालिकाबाट लागु गरिएको "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०" सम्झनु पर्छ।

(ख) "गुनासो" भन्नाले सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ती, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाइ, सेवाको उपलब्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्ने वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चार माध्यमबाट प्राप्त समाचार, ईमेल तथा इन्टरनेटबाट नगरपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनु पर्छ।

(ग) "गुनासो फछ्र्यौट" भन्नाले गुनासोको अन्तिम टुङ्गो लागेको अवस्था सम्झनु पर्छ।

(घ) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले बडीमालिका नगरपालिका र अन्तर्गतका कार्यालयहरूले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारीलाई सम्झनु पर्छ।

(ङ) "निरीक्षण" भन्नाले बडीमालिका नगरपालिकाको तर्फबाट गरिने निरीक्षणलाई सम्झनु पर्छ।

(च) "पदाधिकारी" भन्नाले बडीमालिका नगर कार्यपालिकाका प्रमुख, उपप्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ।

(छ) "पालिका" भन्नाले बडीमालिका नगरपालिका सम्झनु पर्छ।

(ज) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले बडीमालिका नगरपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ।

(झ) "संविधान" भन्नाले नेपालको संविधान (२०७२) सम्झनु पर्छ।

(ञ) "स्थानीय कानुन" भन्नाले बडीमालिका नगर सभाले बनाएको कानुन सम्झनु पर्छ।

(ट) "विषयगत कार्यालय" भन्नाले बडीमालिका नगरपालिका अन्तर्गतका विभिन्न विषयगत कार्यालयहरूलाई सम्झनु पर्छ।

बडीमालिका नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय २०८०

परिच्छेद -२

उजुरी तथा गुनासो गर्ने तरिका तथा खुलाउनुपर्ने कुरा

३. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम: देहाय बमोजिमको माध्यमको प्रयोग गरी कुनै व्यक्तिले गुनासो गर्न सक्नेछ - (गुनासोकर्ता स्वयं उपस्थित भएर वा अनलाइन वा आफ्नो प्रतिनिधि पठाएर)।

(क) भौतिक रूपमा कार्यालयमा उपस्थित भएर वा प्रतिनिधि वा आफ्नो प्रतिनिधि पठाएर,

(ख) निवेदन दर्ता गराएर,

(ग) टेलिफोनबाट,

(घ) फ्याक्सको प्रयोगबाट,

(ङ) उजुरी/सुझाव पेटिकाको प्रयोगबाट,

(च) पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय सञ्चार माध्यमबाट,

(छ) हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरीबाट,

(ज) पालिका प्रमुखको मोबाइलमा गुनासो टिपाएर,

(झ) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको मोबाइलमा टिपाएर,

(ञ) टोल फ्रि नं. प्रयोग गरेर,

(ट) इमेल, एस.एम.एस., भाइबर, ह्वाट्सएप वा अन्य सामाजिक सञ्जाल (पालिकाको इमेल ठेगाना, एस.एम.एस. गर्ने नम्बर) बाट,

(ठ) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई, माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन, सुझावबाट।

४. गुनासो गर्दा खुलाउनुपर्ने कुरा: (१) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा देहायका कुरा खुलाउनुपर्नेछ:-

(क) गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण, सम्पर्क नम्बर र इमेल,

(ख) गुनासोको संक्षिप्त व्यहोरा,

(ग) गुनासोसँग सम्बन्धित निकाय, पदाधिकारी र स्थान।

(२) यस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय स्रोत उल्लेख गर्नु पर्नेछ।

(३) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा सभ्य र शिष्ट भाषाको प्रयोग गर्नुका साथै मर्का परेको विषय स्पष्ट रूपमा उल्लेख गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद -३

गुनासो व्यवस्थापन

५. गुनासो वर्गीकरण: (१) गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम वर्गीकरण गरी फछर्यौट प्रक्रियाको अवधि गुनासोकर्तालाई जानकारी गराइनेछ।

(क) तुरुन्त

(ख) अति जरुरी

(ग) जरुरी

(घ) साधारण

(२) उपदफा (१) को खण्ड (क) अन्तर्गत देहायका गुनासो रहनेछन्:-

बडीमालिका नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०८०

(क) सुरक्षा सम्बन्धी घटनाहरू, शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, बालबालिकाका विषयहरू,

(ख) कुनै पनि हानिबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षक घटनाहरू,

(ग) जटिल प्रकारको प्रसूति समस्या,

(घ) पालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य वा घटनाहरू,

(ङ) स्थानीय तहका कर्मचारी वा साझेदारहरूद्वारा दुर्व्यवहार, जबरजस्ती वा कुनै पनि प्रकारको दुर्घटना वा विपद् व्यवस्थापन।

(३) उपदफा (१) को खण्ड (ख) अन्तर्गत देहायका गुनासो पर्नेछन् :-

(क) स्थानीय तहले वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव गरिएको वा वञ्चित गरिएको,

(ख) स्थानीय तहले प्रदान गर्ने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको,

(ग) सार्वजनिक सम्पत्तिको दुरुपयोग, भ्रष्टाचार, ठगी र चोरी,

(घ) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो।

(४) उपदफा (१) को खण्ड (ग) अन्तर्गत देहायका गुनासो पर्नेछन् :-

(क) विकास निर्माण सम्बन्धी समस्या र सुझाव,

(ख) सार्वजनिक जवाफदेहिता तथा सुशासन सम्बन्धी गुनासो,

(ग) सार्वजनिक/निजी स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासो,

(घ) योजनाका तर्जुमा, कार्यान्वयन, अनुगमन र मूल्यांकन सम्बन्धी गुनासो,

(ङ) कुनै पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो,

(च) साङ्गठनिक सुधार सम्बन्धी सुझाव,

(छ) नीतिगत सुझावका विषय।

(५) उपदफा (१) को खण्ड (घ) अन्तर्गत देहायका गुनासो पर्नेछन् :-

(क) जनसरोकारका विषय सम्बन्धी जिज्ञासा,

(ख) स्थानीय तहका कार्यक्रम सम्बन्धी जिज्ञासा,

(ग) विभिन्न सुझाव वा निवेदन,

(घ) निजी धारणा वा चिन्ताका विषय,

(ङ) सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासो,

(च) कार्यप्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो,

(छ) कारबाही गर्नुपर्ने समयावधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका गुनासो,

(ज) नागरिकले जानकारी माग गरेका सूचना सम्बन्धी गुनासो,

(झ) अन्य विषयहरू।

(६) उपदफा (१) को खण्ड (क) देखि (घ) सम्मका गुनासो देहाय बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ:-

(क) उपदफा (२) बमोजिमका गुनासो तीन दिनभित्र,

(ख) उपदफा (३) बमोजिमका गुनासो पाँच दिनभित्र,

(ग) उपदफा (४) बमोजिमका गुनासो सात दिनभित्र,

(घ) उपदफा (५) बमोजिमका गुनासो पन्ध्र दिनभित्र।

६. <u>गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्था:</u> (१) प्राप्त गुनासो छिटो गरी गम्भीर, विषयगत, सम्बन्धित निकाय र प्रकृति अनुसार छुट्याइ गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम भएपछि दर्ता भएका गुनासोहरू सबै तहहरूले आ-आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरूमा गुनासोहरूका गम्भीरता र प्रकृति स्पष्ट रूपमा छुट्याइ पेस गर्नु पर्नेछ। समितिहरूले उक्त गुनासोहरू छिटो छलफल गरी आवश्यक अनुसार कारबाही वा प्रशासनिक प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी वा आफूभन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाउनु पर्नेछ। यसरी पठाइएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ। गुनासोहरूलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन संस्थागत संरचना तयार गरिनेछ।

(२) समुदायस्तरमा उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन देहाय बमोजिम गर्नु पर्नेछ:-

(क) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मूल समितिमध्येबाट एक जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्नेछ।

(ख) यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले उक्त आयोजनाको सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखीकरण र वर्गीकरण गर्नेछ।

(ग) प्रत्येक महिनाको एक पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नु पर्नेछ। गुनासो सम्बोधनको क्रममा वडा तथा गाउँ/नगरपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्नेछ र यसरी अनुरोध भई आएमा वडा तथा गाउँ/नगरपालिकाको कार्यालयबाट आवश्यक सहयोग प्रदान गर्नु पर्नेछ।

(घ) गुनासो व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको संक्षिप्त प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

(ङ) वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँ/नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समितिमार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ । यसरी व्यवस्थापन गरिएको कुराहरू समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

(३) वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहनेछ:-

(क) सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष -संयोजक

(ख) कार्यालय/प्राविधिक सहायक -सदस्य

(ग) वडा समितिले तोके बमोजिम निर्वाचित महिला सदस्य एक जना -सदस्य

(घ) विपक्षी दलका निर्वाचित सदस्यहरू मध्येबाट एक जना) -सदस्य

(ङ) सम्बन्धित वडा सचिव -सदस्य सचिव

(४) गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

(५) वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:-

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

(ख) विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिनेछ । उक्त जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ । साथै, गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ ।

(ग) प्राप्त गुनासोहरूलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी दुई भागमा बाँडी, वडा व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरूलाई सम्बन्धित निकायमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिकामा) पठाउनु पर्ने छ र त्यसरी पठाइएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराइने छ ।

(घ) गुनासो कर्मचारी वा निर्वाचित प्रतिनिधिसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाट वा गाउँ/नगरपालिकामा सिफारिस गाउँ/नगरपालिका तहबाट व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ ।

(ङ) भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँ/नगरपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(च) ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना गाउँ/नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।

(छ) सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षणको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन, पहल गर्नुको साथै, माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदनमार्फत् गाउँ/नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।

बडीमालिका नगरपालिका … कार्यविधि २०८०

(ज) वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरूलाई उचित व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ ।

(झ) प्रत्येक महिना वडास्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सम्बन्धमा भएका कामहरूको समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाउँ/नगरपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्नेछ । समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ।

(ञ) वडामा सञ्चालित विभिन्न आयोजना वा संघ संस्थासँग सम्बन्धित गुनासोहरूलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यक अनुसार सम्बन्धित संस्थाहरूलाई सिफारिस वा छलफल गरी निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाइ समाधान गराई सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशन गर्नु पर्नेछ । वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी सकेपश्चात् वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ साथै, सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्नेछ।

(५) गाउँ/नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति देहाय बमोजिम हुनेछ:-

(क) गाउँ/नगरपालिकाको प्रमुख/अध्यक्ष -संयोजक

(ख) गाउँ/नगरपालिकाको उपप्रमुख/उपाध्यक्ष -सहसंयोजक

(ग) प्राविधिक शाखा प्रमुख -सदस्य

(घ) संयोजकद्वारा मनोनीत महिलासहित कम्तिमा दुई जना -सदस्य

(ङ) गाउँ/नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत -सदस्य सचिव

(६) गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ।

(७) गाउँ/नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:-

(क) गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित पालिकाको कार्यालयमा रहने छ र आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिने छ ।

(ख) पालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची -१ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची -२ बमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिनेछ । उक्त कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको वा तोकिएको कर्मचारीको हुनेछ ।

(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 सो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र

वडा/नगरपालिकामध्ये माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाइने छ । साथै, यसरी पठाइएको कुराको जानकारी सबैका लागि सूचनामार्फत प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

(ङ) पालिका तथा यसका शाखा अन्तर्गतका कर्मचारीहरूबीच सम्बन्धित गुनासोहरू वडा/नगरपालिकाबाटै सम्बोधन गरिनेछ ।

(च) पालिकामा संघ र प्रदेशमार्फत सञ्चालित क्रियाकलाप तथा आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरूको हकमा ठेक्कामार्फत सञ्चालित योजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरू भएमा पालिकाको समन्वयमा ठेकेदारमार्फत् आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाइनेछ । अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाइने छ ।

(छ) उजुरी तथा गुनासोहरूको व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधिको उपयोगमार्फत नागरिकहरूका गुनासोहरूलाई सहज रूपमा व्यवस्थापन गर्न एसएमएस, इमेल, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाइन आदिको व्यवस्था गरिनेछ ।

(ज) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिइनेछ ।

(झ) गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरूको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन सूचनापाटी र वेबसाइटमा अद्यावधिक गर्ने तथा सोको जानकारी सम्बन्धित निकाय, मन्त्रालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

(ञ) सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षणको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

(ट) गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको क्षमता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्नेछ ।

(ठ) गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद -४

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रकृयागत व्यवस्था

७. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया: गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया देहाय बमोजिम हुनेछ -

(क) उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई गराउने,

(ख) गुनासो दर्ता भएर कति दिनमा समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय तथा प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई जानकारी दिइनेछ,

(ग) गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरणको गोपनीयताबारे जानकारी गराउने,

(घ) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने,

(ञ) सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा औपचारिक वा विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने गरी गुनासो सम्बोधन गर्नु पर्नेछ।

८. <u>गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया</u> : गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया देहाय बमोजिम हुनेछ:-

(क) पालिका मातहतका सबै कार्यालयहरूमा अनिवार्य रूपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो/सुझाव पेटिका राख्नु पर्नेछ,

(ख) गुनासो तथा सुझाव पेटिका बालमैत्री, महिलामैत्री, ज्येष्ठ नागरिक तथा अपाङ्गतामैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ,

(ग) जुनसुकै माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई दर्ता रजिष्टरमार्फत दर्ता/अभिलेखीकरण गरिनेछ,

(घ) गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिवले प्रत्येक साता/हप्ता एक पटक समितिको बैठकमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्नेछ र प्राप्त गुनासोको संक्षिप्त विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउनेछ,

(ङ) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आवश्यकता अनुसार माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने वा पठाएको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ,

(च) गुनासो सम्बन्धी निकायको कार्यक्षेत्रभित्र नपर्ने वैधानिक आधारसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारबाही गरी बाँकी विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ। साथै, त्यसरी निकायको जानकारी सार्वजनिक सूचनामार्फत पनि जानकारी गर्नु पर्नेछ,

(छ) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताहरूले आफूलाई दिएको गुनासो फिर्ता माग्न चाहेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्नु पर्नेछ। गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सोको जानकारी सूचना पाटीमा टाँसिनेछ,

(ज) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको अनुसूची-२ बमोजिम अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले चौबीस घण्टाभित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्ने र नसक्नेलाई समितिमार्फत सम्बोधन गर्ने निर्णय गरिनेछ,

(झ) गुनासोकर्ताले सहज र जान्ने रूपमा गुनासो राख्न गुनासो/सुझाव पेटिका, टेलिफोन, हटलाइन, मोबाइल, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ,

(ञ) उक्त गुनासो व्यवस्थापनको आकस्मिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफ.एम. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ,

(ट) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनीयता कायम गरिनेछ,

(ठ) विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघीय तथा प्रदेशस्तरीय मन्त्रिपरिषद् कार्यालय, संसद्का

विभिन्न समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नु पर्नेछ,

(ङ) विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनेछ,

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

९. <u>बेनामी, असम्बन्धित, झुटा उजुरी, गुनासो तथा गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्थाः</u> बेनामी, असम्बन्धित, झुटा उजुरी, गुनासो तथा गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था देहाय बमोजिम हुनेछ:-

(क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक जानकारीको लागि राखिनेछ । गाउँ/नगरपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सोको विवरण माथिल्लो तहमा पठाइनेछ।

(ख) कसैलाई दुःख दिने नियतले झुटा उजुरी गरेमा प्रचलित कानुन बमोजिम कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानुन कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्नेछ । साथै, झुटा गुनासोको अवस्था देखी उजुरकर्तालाई पाँच सय रुपैयाँदेखि एक हजार रुपैयाँसम्म जरिवाना गर्न सकिनेछ,

(ग) उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा अधिकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । कार्यालयको अधिकारक्षेत्रभित्र असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएमा निजलाई सोको जानकारी दिई फिर्ता गर्ने र पहिचान नभएको रहेछ भने सोको विवरण कार्यालयको सूचना पाटी तथा विभिन्न सञ्चार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

१०. <u>गुनासो सम्बन्धी गोपनीयताः</u> (१) नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनीयता कायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नुपर्छ र सम्बन्धित गुनासोकर्ताको स्वीकृति बेगर खुलासा गर्नु हुदैन ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका सम्बोधन गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धी काम कारवाही अगाडि बढाउनु पर्छ ।

११. <u>गुनासाहरु अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनः</u> गुनासोका अभिलेखीकरण सुरक्षितसाथ राख्ने तथा प्रतिवेदनहरुको गाउँसभामा पेस गर्ने आवश्यक व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

अनुसूची-२

बडीमालिका नगरपालिका ......नं. वडा कार्यालय ......

गुनासो दर्ता रजिष्टर

क्र.सं.	गुनासो प्राप्त मिति	गुनासोको माध्यम	गुनासोको विवरण (विषय) संक्षिप्तमा	गुनासोकर्ताको विवरण (नामथर, उमेर, ठेगाना र सम्पर्क नं.) गुनासोकर्ताले गोप्य राख्न चाहेमा नखुलाउने	गुनासोकर्तालाई सूचित गरेको मिति	कैफियत
१						
२						
३						
४						
५						

बडीमालिका नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०८०

अनुसूची-२

बडीमालिका नगरपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो वर्गीकरण

क्र.सं.	गुनासोको विवरण (विषय)	गुनासोको वर्गीकरण				कैफियत
		तुरुन्त	अति जरुरी	जरुरी	साधारण	
१						
२						
३						
४						
५						
६						

बडीमालिका नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०८०

अनुसूची-३

बडीमालिका नगरपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

मासिक प्रतिवेदन

क्र.सं.	गुनासोको विवरण	गुनासोको संख्या सम्बोधन	सम्बोधन हुन बाँकी	सम्बोधन हुने निकाय	अनुमानित समय	कैफियत
१						
२						
३						
४						
५						

बडीमालिका नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०७८