हरिवन नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका-२०७९

हरिवन नगरपालिका, सर्लाही

मधेश प्रदेश, नेपाल

२०७९

स्वीकृत मितिः २०७९/०८/१६

प्रस्तावनाः

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ५१ ख (४) मा सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निश्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामुलक वनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूती गर्ने प्रावधान वमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तहमा प्रवाहित सेवा, सञ्चालित विविध कार्यक्रमहरूमा सेवाको गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितता सम्वन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत,उजरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन तथा सम्वोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता बृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन वाञ्छनिय भएकोले, स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४ को दफा १६ क (११) मा भएको व्यवस्थालाई कार्यान्वयन गर्न तथा नगरपालिकाले स्थानीयस्तरमा विकास निर्माण लगायत सेवाप्रवाह सम्बन्धी कार्य गर्दा आफ्नो क्षेत्रभित्रका सेवाग्राही, उपभोक्ता, नीजि क्षेत्र, सामुदायिक संघसंस्था, सहकारी संस्था, गैरसरकारी संस्था तथा पेशागत संघसंस्थाबाट सम्पादन हुने क्रियाकलापको प्रभावकारी परिचालन तथा समन्वय प्रवर्द्धनलाई प्रोत्साहन गर्न हरिवन नगरपालिकाको **गुनासो व्यवस्थापन नीति- २०७९** को अधिनमा रही '**गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका-२०७९** लागू गरिएको छ।

हरिवन नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय हरिवन, सर्लाही मधेश प्रदेश, नेपाल

रमेश बुढाथोकी नगर प्रमुख

परिच्छेद-१

संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

१.१ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(क) यस निर्देशिका को नाम "गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका-२०७९" रहनेछ।

(ख) यस निर्देशिका नगरकार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि लागू हुनेछ।

१.२. परिभाषाः

विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामाः

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

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

(ग) "स्थानीय कानून" भन्नाले हरिवन नगरपालिकाको नगरसभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ

(घ) "गुनासो सुनुवाई नीति" भन्नाले हरिवन नगरपालिकाको गुनासो सुनुवाई सम्वन्धी नीति- २०७९ सम्झनु पर्दछ।

(ङ) "निर्देशिका" भन्नाले हरिवन नगरपालिकाबाट लागु गरिएको "गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७९" सम्झनुपर्छ।

(च) "नगरपालिका" भन्नाले हरिवन नगरपालिका सम्झनु पर्छ।

(छ) "नगरप्रमुख" भन्नाले हरिवन नगरपालिकाको प्रमुख सम्झनुपर्छ।

(ज) "नगर उपप्रमुख " भन्नाले हरिवन नगरपालिकाको उपप्रमुख सम्झनुपर्छ।

(झ) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले हरिवन नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासयकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ।

(ञ) "कार्यपालिका" भन्नाले हरिवन नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्झनुपर्छ।

(ट) "पदाधिकारी" भन्नाले हरिवन नगरपालिका कार्यपालिकाका प्रमुख, उपप्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ।

(ठ) "विषयगत कार्यालय" भन्नाले हरिवन नगरपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ।

(ड) "गुनासो" भन्नाले नाम, ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलव्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टिलगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य

हरिवन नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय हरिवन, सर्लाही मधेश प्रदेश, नेपाल

रमेश बुढाथोकी नगर प्रमुख

सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटबाट नगरपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनुपर्छ। साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आएर मौखिकरुपमा वा फोनमार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले निजको गुनासोलाई व्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ र यसलाई गुनासो मानिनेछ। सम्भवभएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्वन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ।

(ढ) "जानकारी" भन्नाले नगरपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्वन्धी कुनैपनि सूचनालाई सम्झनुपर्छ।

(ण) "निरीक्षण" भन्नाले नगरपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ।

(त) "नोडल अधिकृत" भन्नाले हरिवननगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ।

(थ) "अधिकारप्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ।

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

परिच्छेद-२
निर्देशिकाको उद्देश्य र क्षेत्र

२.१ निर्देशिकाको उद्देश्य :

गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिकाका उद्देश्यहरु देहाय अनुरुप हुनेछन् ।

(क) नगरपालिका, वडा कार्यालय र यस अर्न्तगतका विषयगत कार्यालय, निकाय तथा कार्यालयहरूको कामकारवाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा गुनासोकर्ता प्रति जवाफदेहीता बहन गर्दै नगरपालिकाको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच,सहभागिता बृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूती दिलाउनु ।

(ख) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासा सुनुवाई,सम्वोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणको साथै सवै तहमा गुनासो सुनुबाई तथा व्यवस्थापनको लागि संयन्त्र स्थापना गर्नु ।

(ग) यसरी स्थापित संयन्त्रको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट पार्नु ।

(घ) नगरपालिका भित्र संचालित आयोजना तथा कार्यक्रम संचालनमा आउन सक्ने व्यवधानहरु कम गरी जोखिम व्यवस्थापन गर्न अनुकुल वातावारण सिर्जना गर्नु ।

(ङ) गुनासो सम्वोधन तथा व्यवस्थापनलाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउनु ।

च) गुनासो व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संरचना तयार गरी अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्नु ।

२.२ निर्देशिकाका विषय र क्षेत्रहरु

हरिवन नगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूले दिने सेवा प्रवाहका सम्वन्धमा स्थानीय नागरिकबाट आउने जनगुनासालाई व्यवस्थित रुपमा प्राप्त गर्ने विभिन्न माध्यमबाट उजुरी, गुनासो प्राप्त हुने व्यवस्था गरिनेछ । स्थानीय नागरिकबाट गुनासा प्राप्त गर्ने तरिका देहाय बमोजिम हुनेछ ।

२.१. लिखित गुनासो

(क) हरिवन नगरपालिकोका कुनैपनि नागरिकले आफूलाई चित्त नबुझेको विषयमा गुनासो गर्न सक्नेछन् ।

(ख) नगरपालिका आफैं उपस्थित भई अनुसूचि १ बमोजिमको गुनासो फारममा भरेर पेश गरेको गुनासो ।

(ग) गुनासोको विवरण खुल्नेगरी इमेल, फेसबुक, टुइटर जस्ता सोशल मिडिया तथा नगरपालिकाको वेवसाइट मार्फत (अनुसूची ४ अनुरुप)को फर्म मार्फत हुने लिखित गुनासो ।

हरिवन नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

(घ) सार्वजनिक सञ्चार माध्यमबाट हरिवन नगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयका बारेमा उठाइएका गुनासो ।

२.२. **मौखिक गुनासोः**

(क) कसैले लिखित गुनासो गर्न असमर्थता देखाई मौखिक रुपमा कार्यालयमै उपस्थित भई वा टेलिफोन मार्फत उजुरी गर्न चाहेमा त्यस्ता गुनासा अनुसूचि २ को ढाँचामा सम्बन्धित गुनासो सुन्ने अधिकारीले तोकिएका कर्मचारीले लिपिवद्ध गरी राख्नेछ ।

२.३. **उजुरी पेटिकामा प्राप्त गुनासोः**

(क) हरिवन नगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूको हातामां सवैले देखिने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्ने अनिवार्य व्यवस्था मिलाइने छ ।

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

(ग) गुनासो पेटिकामा परेको गुनासाका बारेमा कारवाही अगाडी बढाउने जिम्मेवारी सम्वन्धित कार्यालयका नोडल अधिकृत वा सो कार्य गर्न जिम्मेवारी तोकिएका कर्मचारीको हुनेछ । सम्वन्धित निकायले गुनासो पेटिकामा प्राप्त हुन आएका गुनासा र त्यसमाथि गरिएको कारवाहीको अभिलेख राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

२.४. **आमसञ्चारका माध्यमबाट प्राप्त गुनासोः**

(क) हरिवन नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका बारेमा स्थानीय तथा राष्ट्रियस्तरका छापामाध्यमबाट प्रकाशित लेख, रचना, पाठक टिप्पणी तथा प्रतिकृयालाई समेत गुनासोको रुपमा लिन सकिनेछ ।

(ख) २.४.(क) बमोजिम प्राप्त हुने गुनासा संकलन गरी सम्वन्धित निकाय समक्ष पेश गर्ने जिम्मेवारी सम्वन्धित कार्यालयका सूचना अधिकृतको हुनेछ । सूचना अधिकृत नभएमा कार्यालयको नोडल अधिकृतले गर्नेछ ।

हरिवन नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय हरिवन, सर्लाही मधेश प्रदेश, नेपाल

रमेश बुढाथोकी नगर प्रमुख

२.५. अन्य निकायबाट प्राप्त गुनासो:

हरिवन नगरपालिका तथा यस अन्तर्गतका सार्वजनिक सेवा प्रवाह तथा विकास निर्माण गर्ने निकायका वीचमा हुने समन्वयात्मक तथा समिक्षात्मक वैठक वा एक निकायको विषयमा अर्को निकायले देखेका, सुनेका वा बुझेका गुनासालाई समेत छानविनको दायरामा ल्याई सम्वोधन गरिनेछ ।

२.६. सार्वजनिक कार्यक्रममा उठेका गुनासो:

(क) हरिवन नगरपालिका र यस अन्तर्गतका निकायहरुले समयसमयमा आयोजना गर्ने सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण' तथा सार्वजनिक लेखा परीक्षणका अवसरमा सहभागीवाट गरिएका टिकाटिप्पणीलाई समेत गुनासाका रुपमा लिएर सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ ।

२.३. गुनासो वर्गिकरण

गुनासोको वर्गिाकरण देहाय बमोजिम हुनेछ ।

- नागरिककले माग गरेका सूचना सम्बन्धी जानकारी
- एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई मर्का परेको सम्वन्धी सूचना
- कार्य प्रक्रिया तथा सार्वजनिक खरिद सम्वन्धी गुनासा
- आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासा
- सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासा
- सार्वजनिक एवं भौतिक पूर्वाधार सम्बन्धी गुनासा
- आयोजना (तर्जुमा कार्यान्वयन तथा मुल्याङ्कन) सम्वन्धी गुनासा
- सार्वजनिक जग्गा अधिग्रहण तथा मुआब्जा सम्वन्धी गुनासा
- संघ र प्रदेशबाट प्राप्त गुनासा
- नीतिगत गुनासा तथा अन्य गुनासा

२.४. **गुनासो फर्छ्यौटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछ :-**

क) कुनै विषयको बारेमा जानकारी माग गरेको सम्वन्धी निवेदनको हकमा निवेदन दर्ता भएको कार्यालय अनुसार नगरपालिकाको कार्यालय वा वडा कार्यालय मार्फत २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गरिने छ ।

ख) गुनासो सम्बोधन गर्न थप समय लाग्ने भएमा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम गरिने छ र प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराइने छ ।

गुनासो प्रकृति अनुसार 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	२ महिना भित्र

ग) वडा कार्यालय मार्फत प्राप्त भएका तर नगरपालिकासंग सम्बन्धित गुनासाहरू वडा कार्यालयले दर्ता गरी नगरपालिकामा पठाउने र वडा कार्यालय संग सम्बन्धित तर नगरपालिकामा दर्ता भएका गुनासाहरू पनि वडा कार्यालयमा ३ दिन भित्र पठाउने व्यवस्था गरिनेछ ।

घ) नगरपालिकाको कार्यालयमा दर्ता भएका तर जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेश वा केन्द्रीय सरकारले सम्बोधन गर्ने प्रकृतिका गुनासोहरुलाई ७ दिन भित्र सम्बन्धित तहमा पठाई सकिने छ र सो को जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई दिइनेछ ।

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

परिच्छेद- तीन

निर्देशिकाको संस्थागत संरचना र कार्य जिम्मेवारी

यस हरिवन नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका उजुरी तथा गुनासाहरू सवै तहहरूले आ-आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाईएका समितिहरुमा पेश गर्नु पर्ने छ । समितिहरूले ती गुनासाहरू हेरी आफै निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्ने सकिने भए तोकिएको समयावधि भित्र सम्बोधन गर्ने र यदि नसकिने भए आफू भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाउनु पर्नेछ र सो को जानकारी सम्वन्धित गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्ने छ । उजुरी तथा गुनासाहरूलाई थप व्यवस्थित प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार भएको हुनु पर्नेछ र उक्त संरचनाहरुको काम कर्तव्य देहाय अनुसारको हुनेछ ।

३.१ उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन:

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट १ जनालाई गुनासो व्यवस्थापन मुख्य व्यक्तिको रुपमा तोक्नु पर्नेछ ।
- यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन मुख्य व्यक्तिले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा आएका गुनासाहरूको अभिलेख राख्ने र वर्गीकरण गर्ने कार्य गर्नु पर्नेछ ।
- प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।
- गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा नगरपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित तहमा अनुरोध गर्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा नगरपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसँग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाईने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापन गरिएको विवरण मासिक रुपमा वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालय, अन्य शाखा र नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासाको अभिलेख राखी समिति मार्फत सम्बोधन गर्नु पर्ने छ । यसरी सम्बोधन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्ने छ ।

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

हरिवन नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
हरिवन, सर्लाही
मधेश प्रदेश, नेपाल

३.२ वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन:

३.२.१ वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छ ।

सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष	संयोजक
वडा सदस्यहरु मध्ये १ जना	सदस्य
वडा सचिव	सदस्य सचिव

३.२.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ ।

- गुनासो विषयसंग सम्वन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।
- वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्वन्धित वडा कार्यालयमा रहने छ ।
- यस नगरपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेख गर्ने र अनुसूची २ बमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवको रहने छ ।
- प्राप्त गुनासाहरूलाई वडा कार्यालयबाट सम्वोधन हुन सक्ने र नसक्ने गरी २ भागमा विभाजन गरी वडाबाट सम्वोधन हुन सक्ने गुनासाहरूको सम्बोधनको प्रक्रियामा लाने वडा कार्यालय मार्फत सम्वोधन तथा व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासाहरूलाई सम्बन्धित तहहरुमा उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ ।
- प्राप्त गुनासाहरूको सम्वोधन नियम २.४ बमोजिम गर्नु पर्नेछ भने सम्वोधन हुन नसकेकाको हकमा नगरपालिकामा सिफारिस गरिने छ ।
- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसंग सम्वन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्वोधन गर्नु पर्नेछ र वडा अध्यक्षको गुनासोको हकमा भने सम्वोधनका लागि नगरपालिकामा गुनासो पठाउनु पर्नेछ ।

रमेश कुमार गुप्ता
नगर प्रमुख

- भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- ठेक्कापट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजना सम्बन्धी गुनासा भएमा सो को सूचना नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासा तथा सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ ।
- प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले नगरपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।
- समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासोसंग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।
- वडामा संचालित विभिन्न परियोजना वा संघ संस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरूलाई वढाको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा छलफल गरी निर्णय गर्ने र सो को कार्यान्वयनका लागि सम्बन्धित कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ र सम्बन्धित व्यक्तिलाई समेत जानकारी दिनु पर्नेछ ।
- वडा कार्यालयले गुनासोको बारेमा गरेका निर्णय सार्वजनिक जानकारीका लागि वडा कार्यालयको सूचना वोर्डमा टाँस गर्नु पर्ने छ ।

३.३ नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन:

३.३.१ नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति :

नगरपालिकाको प्रमुख	संयोजक
नगरपालिकाको उपप्रमुख	उपसंयोजक
वडाअध्यक्षहरु मध्येबाट २ जना	सदस्य
सदस्य सचिव	प्रमुख प्रशासनिक अधिकृत वा निजले तोकेको अधिकृत स्तरको कर्मचारी

निर्माण कामसंग सम्बन्धित गुनासा भएमा नगरपालिकाका प्राविधिक शाखाका प्रमुखलाई आमन्त्रित सदस्यको रुपमा निमन्त्रणा गर्न सकिने छ।

३.३.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ।

(क) गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ।

(ख) नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित नगरपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्कको निर्माण गर्न सकिने छ।

(ग) यस नगरपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासी व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ। यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ।

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

(ङ) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्न सम्वन्धित उपभोक्ता समितिमा वा वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र नगरपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ साथै यसरी पठाईको कुराको जानकारी सूचना प्रकाशित गरी गर्नु पर्ने छ।

(च) नगरपालिका, यस्का शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो नगरपालिकाबाटै सम्बोधन गरिने छ।

(छ) यस नगरपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा योजनासंग सम्बन्धित गुनासाहरूको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत संचालित योजना संग सम्बन्धित गुनासाहरू भएमा नगरपालिकाले समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्वोधन गर्न लगाउने (ख) अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्वोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाईने छ।

(ज) उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरण सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गर्नु पर्ने छ

(झ) नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिने छ।

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

(ञ) वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन सम्वन्धी के कस्तो अवस्था छ सो को अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ ।

(ट) नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचनापाटी र Website मा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी नगरपालिकामा सिफारीस गरिएका गुनासाको सम्वोधन गरी नगरपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।

(ठ) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू (सार्वजनिक सुनुवाई सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ । गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने

(ड) गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्वन्धी गरिएका क्रियाकलापहरुको विवरण नगर कार्यपालिकामा पेश गर्ने छ भने नीतिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पेश गर्नु पर्ने छ ।

(ढ) गुनासो व्यवस्थापनको बार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

नगर प्रमुख

परिच्छेद- चार

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

४.१ गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

गुनासोको सम्बोधन देहाय अनुरुप गरिने छ।

- गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई गराउने।
- गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनु पर्नेछ।
- प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिईने छ।
- विद्युतीय माध्यमवाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था मिलाउने।
- उजुरी सम्वोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने।
- गुनासो सम्बोधन प्रकृयाको सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्वोधन गरिने छ।

४.२ गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया :

यस नगरपालिकाले गुनासो व्यवस्थापनको लागि निम्नानुसारको प्रक्रियाहरु अबलम्बन गर्ने छ।

- यस नगरपालिका मातहतका सवै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो पेटीका राख्नु पर्ने छ।
- यस्तै अन्य माध्यमवाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिने छ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखीकरण गरिने छ।
- जिम्मेवार अधिकृत (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक साताको एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने छ।
- सम्वोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाइने छ भने यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्ने छ।

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

- 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।

- गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएकी 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 सम्बोधनको क्रममा तोकिएको सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशन गरिने छ

- गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न गुनासो पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, सामाजिक संजाल, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने छ।

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

- गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिने छ।

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

- विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरीवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुने छ। गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा नियम २.४ मा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नुपर्ने छ।

४.३ बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था:

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

- झुट्ठा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्वन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्ने छ ।

४.४ उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्थाः

उजुरी, गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला 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 विभिन्न संचार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

४.५ गुनासो गोपनियताः

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्वद्ध समिति तथा व्यक्तिले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भए गोपनियता कायम गर्नु पर्ने छ । सम्वन्धित सरोकारवालाको स्वीकृत बेगर ती गुनासा खुलासा गरिने छैन । साथै गुनासाकर्ताले आफ्नो गोपनियताको माग गरेमा सो को कदर गर्दै परिचय नखुल्ने गरी गुनासो सम्वन्धी काम अघि बढाइनेछ ।

४.५. समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुल्तबीमा राख्न सकिनेः

यदि नगरपालिकाबाट उजुरी, गुनासा समाधान हुन नसक्ने देखिएमा निवेदनकर्तालाई सम्वन्धित निकायमा जान सल्लाह दिन सकिने वा सम्वन्धित निकायमा सम्बोधनका लागि पठाइने छ र त्यहाँबाट सम्वोधन भई नआउन्जेल मुल्तवीमा राखिने छ । नीति, कानूनको अभाव या गुनासोको जटिलताको कारण तत्काल सम्वोधन हुन नसक्ने अवस्था देखिएमा आवश्यक नीति, कानूनमा संशोधनको प्रयास गरी सम्वोधन गर्न र जटिलताको अध्ययन गरी गुनासो सम्वोधनको प्रयास गरिने छ । उक्त कार्यको समाधान नहुन्जेलसम्म गुनासोलाई मुल्तवीमा राख्न सकिने र यसको जानकारी सम्वन्धित पक्षलाई दिने व्यवस्था गरिने छ ।

४.६ गुनासो पछि आएका सुधार

यो निर्देशिका कार्यान्वयनमा आएपछि सार्वजनिक सेवाका बारेमा परेका गुनासोबाट आएको सुधारका वारेमा विश्लेषण गरिने छ । यस वारेमा आवधिक समिक्षा बैठक तथा वार्षिक सभाका अवसरमा प्रतिवेदन पेश गरिनेछ ।

परिच्छेद- पाँच

विविध

५.१.थपघट र हेरफेर:

यस निर्देशिकाको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि हरिवन नगरपालिकाको विद्यमान समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यकता अनुसार व्याख्या, थपघट, संशोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ।

५.२.बचाउः

यस निर्देशिकाको कुनै प्रावधान प्रचलित कानुन एवं स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४, सँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म स्वत: अमान्य र बदर हुनेछ।

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

अनुसूची १

हरिवन नगरपालिकाको कार्यालय

गुनासो दर्ता रजिष्टर

(बुँदा नं. ३.३.२ सँग सम्बन्धित)

गुनासोकर्ताको विवरण			गुनासोको विषय	
नाम थर ठेगाना	मोवाइल	इमेल	गुनासोको विषय	गुनासोबारे आवेदनकर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

कार्यालय प्रयोजनका लागि				
गुनासो दर्ता मिति	दर्ता नम्बर	दर्ता समय	गुनासो आएको माध्यम	दर्ता गर्ने कर्मचारीको नाम थर पद

नोट :-गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय खोल्न नचाहेमा नाम ठेगाना (अमुक भनी) गोप्य राख्न सकिने छ ।

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

अनुसूची २

हरिवन नगरपालिकाको कार्यालय

गुनासो वर्गिकरणको अभिलेख ढाँचा

(बुँदा नं. ३.३.२ सँग सम्बन्धित)

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

हरिवन नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय हरिवन, सर्लाही मधेश प्रदेश, नेपाल

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

अनुसूची ३

हरिवन नगरपालिकाको कार्यालय

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

(बुँदा नं. ४.१ सँग सम्वन्धित)

क्र.स.	गुनासोको प्रकृति विवरण (वर्गिकरण)	गुनासो संख्या	सम्बोधन भएको गुनासो संख्या	सम्ब्रोधन हुन बाँकी			कैफियत
				सम्बन्धित ठाँउबाटै हुने	तल वा माथि पठाउनु पर्ने	सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय	

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

अनुसूची ४

हरिवन नगरपालिका कार्यालय

वेवमा गुनासो दर्ता नमुना

फारम भरि गुनासो पठाउनुहोस्

गुनासो | जानकारीको माग | सुझाव

गुनासोको प्रकार

गुनासोको प्रकार छान्नुहोस्

सन्देश (अनिवार्य)

तपाइको गुनासो राख्नुहोस्

गुनासो सम्बन्धित स्थान

स्थानको नाम दिनुहोस्

रिपोर्ट गर्नेको जानकारी

रिपोर्ट गर्ने व्यक्ति अज्ञात रहन चाहनुहुन्छ

नाम

नाम लेख्नुहोस्

संपर्क नम्बर

सम्पर्क न. दिनुहोस्

इमेल

ई-मेल दिनुहोस्

I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

रमेश बुढाथोकी
नगर प्रमुख

हरिवन नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
हरिवन, सर्लाही