धनगढी उप-महानगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड:०६ | संख्या:०३ | मिति:२०७९/०९/११

भाग-२

धनगढीउपमहानगरपालिका

नमस्ते मेयर जनगुनासो सुनुवाई (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०७९

नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति : २०७९।०९ ।११

राजपत्रमा प्रकाशित मिति : २०७९।०९ ।१२

प्रस्तावना: धनगढी उप-महानगरपालिकामा प्राप्त हुने विभिन्न किसिमका जनगुनासो र सुझावहरुको उचित सुनुवाई गर्न उप-महानगरपालिकावाट हुने नीतिगत निर्णय कार्यसञ्चालन तथा स्थानिय सरकारको कार्यक्षेत्र भित्रका वस्तुस्थितीको वारेमा जानकारी लिई स्थानिय तहको समग्र शासकीय व्यवस्थामा सुधार गरी जनमुखी एवं जनउत्तरदायी प्रशासनिक व्यवस्थाको प्रवर्द्धन गरी शुसासनको प्रत्याभूति गर्नका लागि स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन,२०७४ को दफा १६ खण्ड (क) को ११ र **धनगढी उप-महानगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि(नियमित गर्ने) ऐन २०७७,** सुशासन (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) ऐन २०६४ को दफा ३१ एवं सुशासन (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) नियमावलीको नियम २० ले गरेको व्यवस्था वमोजिम यो कार्यविधि वनाई लागु गरिएको छ ।

धनगढी उपमहानगरपालिका राजपत्र

परिच्छेद-१
प्रारम्भिक

१.संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

क) यो कार्यविधिको नाम **“नमस्ते मेयर जनगुनासो सुनुवाई (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०७९”** रहेको छ ।

ख) यो कार्यविधि स्थानिय राजपत्रमा प्रकाशित भएको मिति देखि लागु हुनेछ ।

२. परिभाषा : 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 धनगढी उप-महानगरपालिकाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

घ) **“कार्यपालिका”** भन्नाले धनगढी उप-महानगरपालिका नगर कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।

ङ) **“अधिकार क्षेत्र”** भन्नाले संविधान वा प्रचलित कानून वमोजिम कुनै स्थानीय तहले गर्ने भनी तोकिएको काम, कर्तव्य र अधिकार समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

च) **“कार्यविधि”** भन्नाले नमस्ते मेयर जनगुनासो सुनुवाई (सञ्चालन तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०७९ सम्झनु पर्छ ।

छ) **“जनगुनासो”** भन्नाले अधिकारक्षेत्र भित्रको कुनै समस्या समाधानका लागि कुनै व्यक्ति वा निकायले कुनै पनि माध्यमद्वारा गर्ने सिकायत, उजुरी वा सुझाव समेत सम्झनु पर्छ ।

ज) **“कारवाही”** भन्नाले स्थानीय तहमा प्राप्त जनगुनासोको सम्वोधन, फछ्र्यौट र तामेली समेत सम्झनु पर्छ।

झ) **“गुनासो अधिकारी/नोडल अधिकृत”** भन्नाले धनगढी उप-महानगरपालिकाले तोकेको गुनासो अधिकारी सम्झनु पर्छ ।

ञ) **“प्रमुख”** भन्नाले धनगढी उप-महानगरपालिकाको नगर प्रमुख सम्झनु पर्छ ।

ट) **“नगर उप-प्रमुख”** भन्नाले धनगढी उप-महानगरपालिकाको नगर उप-प्रमुख सम्झनु पर्छ ।

ठ) **“प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत”** भन्नाले धनगढी उप-महानगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ ।

ड) **“नमस्ते मेयर जनगुनासो सुनुवाई कक्ष”** भन्नाले जनगुनासो व्यवस्थापनको कार्य सञ्चालन गर्ने स्थान सम्झनु पर्छ ।

ढ) **“नगरपालिका वा उप-महानगरपालिका”** भन्नाले धनगढी उप-महानगरपालिका सम्झनु पर्छ ।

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

ण) **“तामेली”** भन्नाले प्रमाण नपुगेको वा नपुग्ने भएको वा अन्य निकायमा विचाराधिन अवस्थामा रहेको विषयलाई हस्तक्षेप नगरी तत्कालको लागि केही गरिरहनु नपर्ने अवस्थाको कार्य समेतलाई जनाउछ ।

त) **“जनशक्ति”** भन्नाले जनगुनासो व्यवस्थापनको लागि कक्षमा खटिएको कर्मचारीलाई समेत जनाउछ ।

थ) **“सुचना अधिकारी”** भन्नाले धनगढी उप-महानगरपालिकाले तोकेको सुचना अधिकारी सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२
कार्यविधिको उद्देश्य

(क) धनगढी उप-महानगरपालिका र यस अर्न्तगतका विषयगत कार्यालय, निकाय तथा कार्यालयहरुको काम कारवाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा गुनासोकर्ता प्रति जवाफदेहीता बहन गर्ने ।

(ख) जनगुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई पद्धतिमा आधारित बनाउने ।

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

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

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

परिच्छेद-२
जनगुनासो व्यवस्थापन समिति गठन

३. जनगुनासो व्यवस्थापन समिति

१. नगर प्रमुख	- संयोजक
२. नगर उप-प्रमुख	-उप-संयोजक
३. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	- सदस्य
४. सुशासन तथा विकास समितिका संयोजक	-सदस्य
५. गुनासो सुन्ने अधिकारी	-सदस्य सचिव

परिच्छेद-३
नमस्ते मेयर जनगुनासो सुनुवाइ कक्षको व्यवस्थापन विधि

३. नमस्ते मेयर जनगुनासो सुनुवाइ कक्षको व्यवस्था :

१. धनगढी उप-महानगरपालिकाको कार्यालयमा कार्यालय समयमा वा तोकिएको अन्य समयमा सञ्चालनमा रहने गरी **“नमस्ते मेयर”** कक्षको स्थापना गरिने छ ।

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

२. “नमस्ते मेयर” कक्षमा घटना/दुर्घटनाको वारेमा जानकारी दिन वा कुनै किसिमको विपद् वा उद्धारको लागि सहायता माग गर्न वा महिला हिंसा वा लैङ्गिकहिसांको घटनाको वारेमा सूचना दिन वा स्थानीय तह स्थित सार्वजनिक सेवाको वारेमा जनगुनासो वा सुझाव दिन सकिने छ।

३. उजुरी वा सुझाव दिने प्रयोजनको लागि जानकारी दिन चाहने वा मद्दत माग गर्ने वा जनगुनासो गर्न चाहने जो कोहीले देहाय वमोजिमको माध्यमवाट कक्षमा सूचना दिन सकिने छ।

क) टोल फ्रि टेलिफोन नम्वर ....मा टेलिफोन गरी कक्षका कर्मचारीलाई टिपाएर,

ख) कक्षको फ्याक्स नम्वर ....मा फ्याक्स गरेर,

ग) कक्षमा ईमेल गरेर,

घ) कक्षको मोवाइल नम्वरमा एस.एम.एस. गरेर,

ङ) कार्यालयको वेवसाईटको जनगुनासो तथा सुझाव वाट पठाएर,

च) कक्षमा पत्र पठाएर,

छ) आफै उपस्थित भई वा वारेश मार्फत वा अन्य माध्यमवाट जानकारी दिएर।

४. धनगढी उप-महानगरपालिकाको कार्यालयमा प्राप्त हुने नगर प्रमुख, नगर उप-प्रमुख,प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र अन्य पदाधिकारीलाई सम्वोधन गरी प्राप्त हुने तथा वडा कार्यालय मार्फत प्राप्त हुने सवै किसिमका निवेदन जनगुनासो तथा सुझावहरु यस कक्षवाट व्यवस्थापन हुने छन्।

५. कक्षवाट सवै महाशाखा तथा शाखाहरुसंग विद्युतीय सञ्जाल मार्फत जनगुनासो प्रेषित गर्ने, कार्यान्वयन अवस्थाको जानकारी लिनेदिने र प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिने छ।

६. निजी क्षेत्र तथा नागरिक समाजका संस्थाहरुसंग सम्वन्धित जनगुनासो तथा सुझावहरुको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवरी जुन संस्था उपर जनगुनासो आउछ सो संग सम्वन्धित संस्थाको नै हुने छ।

४. सूचनाको अभिलेखन गर्नेः

१. कक्षमा कार्यरत सुचना व्यवस्थापन सहायक कर्मचारीलाई टोल फ्रि नम्वरको टेलिफोनवाट आउने सूचनाको अभिलेखन गर्ने प्रयोजनको लागि खटाईने छ।

२. खटिएको कर्मचारीले कक्षको टोल फ्रि नम्वरवाट आउने जानकारी वा माग वा जनगुनासो अनुसूची १ बमोजिम ढाँचामा टिप्नुपर्ने छ।

३. टिपोट गर्दा निम्न कुराहरुमा ध्यान दिनुपर्ने छ :

क) समयमै टेलिफोन उठाई सक्ने,

ख) शिष्ट, सभ्य र नम्र भाषामा कुरा गर्ने,

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

ग) जनगुनासो कर्तासंग संक्षिप्त कुरा गरी भनेको कुरा स्पष्ट भए नभएको एकिन गर्ने,

घ) जनगुनासो कर्ताको नाम,ठेगाना, सम्पर्क नम्वर र इमेल भए सो समेत टिप्ने,

ङ) आफूले टिपोट गरेको जनगुनासो सम्वन्धित अधिकृत समक्ष पेश गर्ने,

च) अभिलेखन गरिएको विवरण सुरक्षित र सिलसिलेवार रुपमा तोकिएको वक्स फाइलमा राख्ने,

४. फ्याक्स, ईमेल, एस.एम.एस. र पत्रवाट प्राप्त जनगुनासोको अभिलेखन अनुसूची २ वमोजिमको ढाँचामा अभिलेखन गर्नुपर्ने छ ।

५. आफै उपस्थित भएर जानकारी दिन, सूचना गर्न वा जनगुनासो गर्ने चाहनेको विवरण अनुसूची १ वमोजिम अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।

<u>५. सूचनाको प्रशोधन :</u>

१. कक्षमा विभिन्न माध्यमवाट प्राप्त सूचनाको प्रारम्भिक, अन्तरिम र अन्तिम गरी तीन तहमा प्रशोधन गर्नुपर्ने छ ।

२. कक्षमा कार्यरत सुचना व्यवस्थापन सहायक कर्मचारीले अभिलेखन गर्ने कार्यका अतिरिक्त दुर्घटना, आपत्कालिन सहायता वा अनियमितता भइरहेको हो भन्ने विषय वाहेकका इमेल र एस.एम.एस. मार्फत प्राप्त सूचना गुनासो अधिकारी समक्ष तेरिज वनाई प्रस्तुत गर्नुपर्छ ।

३. पत्र मार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना वा जनगुनासो वा आफै उपस्थित भएर दिएको सूचना, जानकारी वा जनगुनासो संकलन गरी गुनासो अधिकारी समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।

४. टोल फ्रि नम्वरवाट सूचना प्राप्त भई अभिलेख नगरी वक्समा राखिएका अभिलेखहरु गुनासो अधिकारी समक्ष पेश गुर्नपर्ने छ ।

५. आपराधिक घटनाको सूचना वा दूर्घटना वा विपद् जस्तो आपतकालिन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल आफूभन्दा माथिल्लो कर्मचारी समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।

६. कक्षमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा जनगुनासोमा भए गरेका कारवाहीको वारेमा सम्वन्धित सेवा ग्राहीलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

७. कक्षमा काम कारवाहीको समन्वय र व्यवस्थापन गर्न धनगढी उप-महानगरपालिकाले तोकेको कर्मचारीको व्यवस्था गरिने छ ।

८. प्राप्त जनगुनासो प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष प्रस्तुत गरी निर्देशन माग गर्नुपर्नेछ ।

९. आपराधिक घटनाको सूचना वा दूर्घटना वा विपद जस्तो आपतकालिन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल सम्वन्धित महाशाखा तथा शाखाहरुलाई जानकारी गराई लगत्तै प्रमुख प्रशासकीय

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

अधिकृत समक्ष प्रस्तुत गर्नु पर्दछ। प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष प्रस्तुत भएको विषयमा निकास भए वमोजिमको अगाडीको कारवाही गर्नुपर्छ।

१०. कक्षवाट भए गरेका काम कारवाहीको विषयमा प्रतिवेदन तयार गरी नगर प्रमुख, नगर उप-प्रमुख र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष प्रस्तुत गुर्न पर्नेछ।

११. कक्षमा सूचना दिने वा जनगुनासो गर्ने व्यक्तिको सुरक्षा वा संरक्षण गर्नुपर्ने विषयको निरक्यौल गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष अनुरोध गर्नु पर्नेछ।

१२. जनगुनासो सुनुवाईको सन्दर्भमा दिइएका निर्देशनहरुको पालना नगर्ने, जनगुनासो फछ्यौंटमा ध्यान नदिने, लापरवाही गर्ने तथा तोकिएको समयमा जवाफ नदिने महाशाखा तथा शाखका कर्मचारीहरुलाई सचेत गराउन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष अनुरोध गर्ने।

<u>६. जनगुनासोको वर्गिकरण तथा व्यवस्थापन :</u>

१. प्राप्त जनगुनासो माग वा सुझाव कार्यान्वयनको काममा "नमस्ते मेयर" कक्षले जनगुनासोहरुलाई उच्च प्राथमिकता प्राप्त, प्राथमिकता प्राप्त र साधारण गरी तीन वर्गमा वर्गिकरण गरी उक्त गुनासो व्यवस्थापनको कारवाही गर्नेछ।

२. उच्च प्राथमिकता प्राप्तमा देहाय वमोजिमका जनगुनासोहरुलाई समावेश गरिने छ।

क) दुर्घटना, विपद्सम्वन्धी घटना र उद्धार

ख) स्थानिय तह स्थित सार्वजनिक निकायले वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव गरिएको वा वञ्चित गरिएको,

ग) सार्वजनिक निकायवाट प्रदान गरिने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा वाधा पुगेको,

घ) सार्वजनिक निकायको गैर कानूनी कियाकलाप वा त्यस्तो कार्यवाट कुनै व्यक्तिलाई हानी नोक्सानी भएको,

ङ) देशको संविधान ,प्रचलित कानून र प्रदत्त हक अधिकारको उपयोगमा वाधा, अवरोध वा विभेद गरिएमा,

च) भ्रष्टाचारजन्य तथा महिला हिंसा वा अन्य लैङ्गिक हिसां सम्वन्धी कियाकलाप गरेको,

३. उच्च प्राथमिकतामा परेको विषय छ भने सुचना अधिकारीले जानकारी गराइ सोको वोधार्थ सम्वन्धित निकायलाई दिन सकिने छ।

४. जनगुनासो माथि कार्यवाही किनारा गरी सम्वन्धित व्यक्तिलाई अनिवार्य रुपमा जानकारी दिनुपर्नेछ।

५. प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासोको हकमा देहायका जनगुनासो समावेश हुनेछन्:

क) विकास निर्माण सम्वन्धमा समस्या र सुझावहरु,

ख) संगठित स्मरण पत्र वा ज्ञापन पत्र र सुझाव,

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

ग) नीतिगत विषय ।

७. प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासोहरुको कारवाही र किनारा सम्वन्धित नगरपालिकाले गर्नुपर्ने छ । यसरी कारवाही र किनारा गरेको जानकारी सम्वन्धित व्यक्ति वा निकायलाई दिनुपर्ने छ ।

८. साधारण जनगुनासो अन्तरगत निम्न जनजनगुनासोहरु पर्नेछन ।

क) भैपरि आउने विषय सम्वन्धी जिज्ञासा,

ख) स्थानिय तहसंग सम्वन्धित राष्ट्रिय महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रुची उल्लेख भएको विषय,

ग) उपलव्ध सेवा सुविधा भन्दा वाहेकका विभिन्न सुझाव निवेदन,

घ) अवगत भए पुग्ने खालका भावनात्मक भनाई चिन्ताका विषय र सामुहिक रुपमा उपयोगी हुने विषय,

ङ) कारवाही गर्नुपर्ने समयावधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका जनगुनासोहरु,

च) माथि उच्चप्राथमिकता र प्राथमिकतामा नपरेका अन्य विषयहरु ।

९. साधारण जनगुनासोहरुको कारवाही र किनारा गर्ने निकायले जानकारीमा लिई कार्यान्वयन भएपछि तामेलिमा राख्न सक्नेछ ।

<u>७. जनगुनासो व्यवस्थापनको समय सीमा :</u>

१. जनगुनासो व्यवस्थापन गर्ने समयसीमा देहाय वमोजिम रहनेछ ।

क) उच्च प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासो र निःशुल्क टेलिफोन सेवा टोल फ्रि नम्वर .... तथा एस.एम.एस वाट आएको जनगुनासो समस्या २४ घण्टाभित्र सम्वोधन गरिसक्नु पर्नेछ । सम्वोधन गर्न वढी समय लाग्ने भए प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतवाट अनुमति लिई गर्नु पर्नेछ,

ख) माथिल्लो पदाधिकारी समक्ष निकासको लागि पेश गर्नुपर्ने भएमा सोही दिन र निकास भई आएको दिन वा भोलिपल्ट १२ वजे भित्र सम्वोधन गरिसक्नु पर्ने छ,

ग) प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासो तीन दिन भित्र सम्वोधन गरिसक्नु पर्नेछ,

घ) सामान्य जनगुनासो ७ दिनभित्र सम्वोधन गरि सक्नु पर्नेछ ।

२. “नमस्ते मेयर” कक्षमा प्राप्त जनगुनासोहरु उपर कार्यवाही गर्ने समयसीमा देहाय वमोजिम हुने छ ।

क) फ्याक्स तथा टेलिफोन मार्फत प्राप्त अतिजरुरी वा प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासो माग वा सुझाव सम्वन्धमा सम्वन्धित निकायलाई एक घण्टा भित्र वुझी जवाफ प्राप्त गरी ढीलोमा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदक कर्तालाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्ने छ ।

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

ख) प्रत्येक घण्टा इमेल खोलीप्राप्त जनगुनासो, माग, सुझाव, उजुरी, जिज्ञासाको अभिलेख राखी सो सम्वन्धमा सम्वन्धित निकायलाई दुई घण्टा भित्र निर्देशन दिइसक्नुपर्नेछ। यसरी निर्देशन दिएको व्यहोराको जानकारी जनगुनासो कर्तालाई चार घण्टाभित्र दिइसक्नुपर्ने छ। जनगुनासो सम्वन्धमा सम्वन्धित महाशाखा तथा शाखामा वुझ्नुपर्ने भए इमेल प्राप्त भएको ३ घण्टाभित्र वुझी जवाफ प्राप्त गरी ढीलोमा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

ग) एस.एम.एस. बाट प्राप्त जनगुनासो माग वा सुझाव सम्वन्धमा सम्वन्धित निकायलाई २ घण्टा भित्र निर्देशन दिई जनगुनासोकर्तालाई चार घण्टा भित्र सो सम्वन्धमा प्रतिउत्तर दिनुपर्ने छ। सो सम्वन्धमा सम्वन्धित महाशाखा तथा शाखामा वुझ्नुपर्ने भए तीन घण्टाभित्र वुझी जवाफ प्राप्त गरी ढीलोमा सोही दिन निर्देशन जारीगरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्ने छ।

८. अभिलेख व्यवस्थापन :

१. अभिलेखलाई विद्युतीय अभिलेख र दस्तावेजको अभिलेख गरी दुइ किसिमबाट व्यवस्थित गरिने छ।

२. अभिलेखको विद्युतीय रुप तयार गर्न, सूचनाहरुको प्रतिवेदन कम्प्युटकृत गर्न पत्रहरु तयार गर्नको लागि कक्षमा सुचना व्यवस्थापक सहायक कर्मचारीको व्यवस्था गरिने छ।

३. कक्षमा प्राप्त सूचनाहरुको दर्ता अभिलेख गरी सवै जनगुनासोहरुको कार्यवाहीको एकीकृत अभिलेख व्यवस्थित रुपमा सुरक्षित राख्नपर्ने छ। साथै कक्षवाट पठाईने पत्र चलानी गर्ने र पठाउने व्यवस्था गरी जिन्सी सामानको सुरक्षा र संरक्षण गर्नुपर्ने छ।

४. सामान्यतया विकास निर्माणसंग सम्वन्धित योजनाका मागहरु कक्षवाट सुनुवाई गरिने छैन। विकास निर्माणसंग सम्वन्धित कुनै माग कक्षमा प्राप्त भएमा सम्वन्धित महाशाखामा आवश्यक कारवाहीको लागि पठाईने छ। तर विकास निर्माण आयोजना वा कार्यक्रम समयमा सम्पन्न हुन नसकेका वा गुणस्तरीय काम हुन नसकेको वा आर्थिक अनियमितता भएको वा कार्यसम्पादनमा लापरवाही भएको भनी प्राप्त जनगुनासोको सम्वन्धमा भने यस कक्षवाट प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई जानकारी गराउने।

९. विविध व्यवस्था :

१. जनगुनासोहरुको साराश र व्यवस्थापनको समेत सारांश वनाई मासिक रुपमा प्रतिवेदन तयार गरी प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य बुँदालाई कार्यालयको वेवसाइटमा राख्ने व्यवस्था गरिने छ।

२. जनगुनासोको प्राथमिकताका आधारमा सम्वन्धित व्यक्तिवाट लिखित कागजातहरु झिकाउन सकिने छ।

३. अनावश्यक र सुनुवाईको आवश्यकता नदेखिएका जनगुनासोहरुलाई तामेलीमा राखिने छ।

४. निवेदकको सम्पर्क फोन वा ठेगाना स्पष्ट उल्लेख भएको विषयलाई कार्यान्वयनको जानकारी निवेदकलाई अनिवार्य रुपमा दिने व्यवस्था गरिने छ ।

५. "नमस्ते मेयर" कक्षको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजित रुपमा असत्य वा झुटा विवरण दिने वा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीहरुलाई गाली गलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही हुनेछ ।

परिच्छेद-३

सम्वन्धित निकाय वा पदाधिकारीको काम,कर्तव्य र अधिकार

१०. "नमस्ते मेयर" कक्षमा खटिने कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार :

१. "नमस्ते मेयर" कक्षमा काम गर्ने गरी तोकिएको कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय वमोजिम हुनेछ ।

२. यस कार्यविधिमा उल्लेख भए वमोजिमको ढाँचामा कक्षमा प्राप्त दैनिक जनगुनासो माग तथा सुझावको अभिलेख तथा कारवाहीको विवरण व्यवस्थित रुपमा राख्नु पर्नेछ ।

११. प्रवक्ताको जिम्मेवारी :

१. "नमस्ते मेयर" कक्षसगं नियमित समन्वयमा रही नगरको क्षेत्राधिकारको विषयमा भएको प्रगति वारे सरोकारहरुलाई जानकारी दिई जानकारी गराईएका विषयहरुको अभिलेख राख्ने ।

२. आवश्यक विषयहरु वेबसाइटमा राख्ने ।

१२. सूचना अधिकारीको जिम्मेवारी :

१. सूचनाको हक सम्वन्धी ऐन एवं नियमावली अनुरुप माग हुन आएका संवद्ध विषयको कानून अनुरुप सूचना दिने ।

२. दिइएका सूचनाको अभिलेख राख्ने ।

१३. जनगुनासो व्यवस्थापन अधिकृतको जिम्मेवारी :

१."नमस्ते मेयर" कक्ष संवद्ध जनगुनासो, जानकारी, उजूरी वा सुझाववारे सुपरीवेक्षण एवं अनुगमन गर्ने ।

२. आवश्यक विषयमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको स्वीकति लिई व्यवस्थापन गर्ने ।

३. भए गरेका कामकारवाही वारे प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष नियमित जानकारी गर्ने ।

१४. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको जिम्मेवारी :

१. "नमस्ते मेयर" कक्षको व्यवस्थापकीय एवं सुवरीवेक्षकहरुको काम कारवाहीमा सहजिकरण, समन्वय, आदेश-निर्देशन एवं नियन्त्रण गर्ने ।

२. मुख्य-मुख्य विषयवस्तु वारे नियमित रुपमा नगर प्रमुख समक्ष प्रतिवेदन गर्ने ।

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

अनुसूची-१
टेलिफोनवाट प्राप्त सूचना अभिलेखन फारम

१. टेलिफोन नम्वर :

२. प्राप्त समय :

३. मिति :

४. टेलिफोन गर्नेको नाम र ठेगाना :

५. सम्पर्क ठेगाना :

६. सूचनाको विवरण :

७. कारवाही प्रकृया :

८. कारवाहीको विवरण प्राप्त गर्न चाहने/नचाहने :

९. सूचना दिएको कारणले सूरक्षा व्यवस्था मिलाउनु पर्ने/नपर्ने :

१०. अभिलेखन गर्ने कर्मचारी :

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

अनुसूची-२
विद्युतीय माध्यमवाट प्राप्त सूचानाको अभिलेखन फारम :

१. सूचना नम्वर :

२. प्राप्त समय :

३. मिति :

४. सूचनाको माध्यम : ईमेल/एस.एम.एस.

५. सूचनाकर्ताको नाम :

६. ठेगाना :

७. सूचनाको विवरण :

८. अभिलेखन गर्ने कर्मचारी :

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

अनुसूची ३
मासिक प्रतिवेद फारम
प्रतिवेदन नम्वर :

क) सेवाग्राहीको सूचना अवधि .... देखि .... सम्म

सुचनाको किसिम	संख्या	फछ्र्यौट	कैफियत

सूचनाको किसिम

१. जनगुनासो

२. आपतकालिन सहायता

३. अपराध निमन्त्रण

४. जानकारी जम्मा :

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

अनुसूची ४

जनगुनासो तथा कारवाहीको अभिलेख

सुचना नं. र माध्यम	दर्ता मिति र समय	नाम, ठेगाना र सम्पर्क नं.	समस्या सुझाव र जनगुनासोको विवरण	निर्देशन गरिएको निकाय पदाधिकारी	निर्देशन दिएको मिति, समय, निर्देशन नं. र माध्यम	निर्देशन कार्यान्वयनको स्थिति

धनगढी उप-महानगरपालिका राजपत्र

अनुसूची ५

नमस्ते मेयर कक्षमा कार्यरत सुचना व्यवस्थापन सहायकको कार्य सम्पादनका सर्तहरु

"नमस्ते मेयर" कक्षमा खटिने सुचना व्यवस्थापक सहायक वा सो सरहको कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय वमोजिम हुनेछ :

(१) जनगुनासोकर्तालाई कृतज्ञताका साथ व्यवहार गर्ने र जनगुनासो टिपोट गर्न शान्त बातावरण कायम गर्ने। जनगुनासो कर्तासंग संक्षिप्त कुरा गरी भनेको कुरा स्पष्ट भए नभएको एकिन गर्ने, जनगुनासो कर्ताको नाम,ठेगाना, सम्पर्क नम्वर र इमेल भए सो समेत टिपोट गर्ने ।

(२) इमेल र एस.एम.एस. मार्फत प्राप्त सूचना दैनिक वर्गिकरण गरि राख्ने ।

(३) पत्रमार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना वा जनगुनासो संकलन गर्ने ।

(४) टोल फ्रि नम्वरवाट सूचना प्राप्त भई अभिलेखन गरी वक्समा राखिएका सुचनाको अभिलेख तयार गर्ने ।

(५) आफै उपस्थित भएर जानकारी दिन, सूचना गर्न वा जनगुनासो गर्ने चाहनेको विवरण अनुसूची (१) वमोजिम अभिलेखन गर्ने ।

(६) दैनिक आधारमा नमस्ते मेयर सर्भरवाट तथ्याकं निर्यात गर्ने, तथ्याकं अलग गर्ने र दैनिक अधारमा साराशं प्रतिवेदन तयार गर्ने ।

(७) हटलाईन , वेब, मोवाईल, फोन , सोसल मिडिया , पत्रपत्रिकाबाट प्राप्त जनगुनासोहरु दैनिक आधारमा रेकर्ड गरि राख्ने ।

(८) नमस्ते मेयर पोर्टलमा दर्ताभएका जनगुनासोहरुको डाटा रेकर्ड कायम गर्ने ।

(९) दैनिक तथा आवधिक रुपमा जनगुनासोहरुको वर्गिकरण गरि उच्च प्राथमिकता प्राप्त, प्राथमिकता प्राप्त र साधारण गरी तीन वर्गमा वर्गिकरण गर्ने, महिला हिंसा वा लैङ्गिकहिसांको घटनाहरुको छुट्टै प्रतिवेदन तयारपारी सम्वन्धीत अधिकृत वा फोकल व्यक्ति वा तोकिएको अधिकृत कर्मचारीमा पेश गर्ने ।

(१०) नियमित रुपमा संक्षिप्त प्रतिवेदन, जनगुनासोको स्थितिको तथ्याङ्क अद्यावधिक गरि राख्ने ।

(११) आपराधिक घटनाको सूचना वा दूर्घटना वा विपद् जस्तो आपतकालिन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा सम्वन्धीत अधिकृत वा सचिव समक्ष पेश गर्ने ।

(१२) कक्षमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा जनगुनासोमा भए गरेका कारवाहीको वारेमा सम्वन्धित सेवा ग्राहीलाई जानकारी गराउने ।

(१३) कक्षवाट पठाईने पत्र चलानी गर्ने र पठाउने व्यवस्था गरी जिन्सी सामानको सुरक्षा र संरक्षण गर्ने ।

(१४) सवै मन्त्रालयका जनगुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवार अधिकृत, जनगुनासो व्यवस्थापन अधिकारीको नाम, पद, फोन नं. ईमेल सहितको विवरण अद्यावधिक अभिलेख राख्ने तथा सम्वन्धीत जनगुनासोहरु वर्गिकरण पश्चात मन्त्रायल मार्फत पत्राचार गरि जनगुनासो व्यवस्थापनको अभिलेख अद्यावधिक गर्ने ।

(१५) कक्षवाट भए गरेका काम कारवाहीको विषयमा प्रतिवेदन तयार गरी सम्वन्धीत अधिकृत , सचिव वा प्रमुख सचिव समक्ष प्रस्तुत गर्ने ।

(१६) तोकिए बमोजिमको अन्य काम गर्ने ।

आज्ञाले,

....

रामलाल श्रेष्ठ

प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत

धनगढी उप महानगरपालीका

धनगढी उपमहानगरपालिका राजपत्र