खण्ड ६ संख्या ८ मिति २०८०/०९/२६

भाग २

स्थानीय सरकार

परशुराम नगरपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०

<u>प्रस्तावना :</u>स्थानीयतहबाट भएका कामकारबाहीका सम्बन्धमा प्रत्यक्ष र सरल तरिकाले गुनासोगर्न सक्ने व्यवस्था गर्न रप्राप्त गुनासोलाई शीघ्र सम्बोधन गर्न तथा सेवा प्रवाह सम्बन्धी काम कारबाहीका सूचनाका सम्बन्धमा जनताको जिज्ञासा समाधान गर्न तथा सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ,सक्षम,निष्पक्ष,पारदर्शी,भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्तहुने सेवा सुविधामा जनताको समान, सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने 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 सेवामाबिनारोकतोक पहुँच तथा सहभागिता बृद्धि गर्न एक प्रभावकारी सञ्जाल विस्तार गर्न वाञ्छनीय भएकाले,

परशुराम नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यवधी नियमित गर्ने ऐन २०७४ को दफा ४ बमोजिम नगरकार्यपालिकाबाट पारित गरी यो कार्यविधि बनाइ लागु गरेको छ ।

परिच्छेद—१

<u>प्रारम्भिक</u>

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

(२) यो कार्यविधि कार्यपलिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि प्रारम्भ हुनेछ ।

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

(क) "अधिकार प्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानबिन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

(ख) "उपप्रमुख" भन्नाले परशुराम नगरपालिकाकोउपप्रमुख सम्झनुपर्छ ।

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

(घ) “कार्यपालिका” भन्नाले परशुराम नगर कार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

(ङ) “कार्यविधि” भन्नाले परशुरामनगरपालिकाबाट लागु गरिएको “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” सम्झनु पर्छ ।

(च) “गुनासो” भन्नाले सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ती,अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाइ,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 नगरपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनुपर्छ ।

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

(ज) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले परशुराम नगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

(झ) “निरीक्षण” भन्नाले परशुराम नगरपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ ।

(ञ) “पदाधिकारी” भन्नाले परशुरामनगर कार्यपालिकाका प्रमुख, उपप्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ ।

(ट) “पालिका” भन्नाले परशुराम नगरपालिका सम्झनु पर्छ ।

(ठ) “प्रमुख” भन्नाले परशुराम नगरपालिकाको प्रमुख सम्झनुपर्छ ।

(ड) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले परशुराम नगरपालिकाकाप्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।

(ढ) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान२०७२ सम्झनु पर्छ ।

(ण) “स्थानीय कानुन” भन्नाले परशुराम नगरपालिकाकोनगर सभाले बनाएको कानुन सम्झनु पर्छ ।

(त) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले परशुराम नगरपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद—२

<u>उजुरी तथा गुनासो गन तरिका तथा खुलाउनुपर्ने कुरा</u>

३. **<u>उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम</u>**ःदेहाय बमोजिमको माध्यमको प्रयोग गरी कुनै व्यक्तिले गुनासो गर्न सक्नेछ-ः

(क) मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर वा छरछिमेक वा आफन्त उपस्थित भएर),

(ख) निवेदन दर्ता गराएर,

(ग) टेलिफोनबाट ....

(घ) फ्याक्सबाट ....

(ङ) उजुरी/सुझाव पेटिकाको प्रयोबाट

(च) पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय सञ्चारबाट ....

(छ) हुलाक वा एक्स्प्रेस डेलिभरिबाट ....

(ज) पालिका प्रमुखको मोबाइलमा ....

(झ) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको मोबाइलमा ....

(ञ) टोल फ्री नं. प्रयोग गरेर ....

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

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

४. <u>**गुनासो गर्दा खुलाउनुपर्ने कुराः**</u> (१) सोगुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा देहायका कुरा खुलाउनु पर्नेछ-ः

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

(ख) गुनासोको संक्षिप्त व्यहोरा,

(ग) गुनासोसँग सम्बन्धित निकाय, पदाधिकारी र ठेगाना ।

(२)ययस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचसमेत उल्लेख गर्नु पर्नेछ।

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

परिच्छेद—३

<u>गुनासो व्यवस्थापन</u>

५. <u>**गुनासोवर्गीकरणः**</u>(१) गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम वर्गीकरण फछ्यौंट गरी प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराइनेछ ।

(क) तुरून्त

(ख) अति जरुरी

(ग) जरूरी

(घ) साधारण

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

(क) सुरक्षा सम्बन्धी घटनाहरू,शारीरिक शोषण वा यौन हिंसासंरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी वा भ्रष्टाचारका 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/घटनाहरू,

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

(३) उपदफा (१) को खण्ड (ख) अन्तर्गत देहायका गुनासो रहनेछन् ;-

(क) स्थानीय तहलेवितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव भएको वावञ्चित गरिएको,

(ख) स्थानीय तहले प्रदान गर्ने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधापुगेको

(ग) सार्वजनिक सम्पत्तिको दुरूपयोग, धोका, भ्रष्टाचार र चोरी

(घ) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो,

(४) उपदफा (१) को खण्ड (ग) अन्तर्गत देहायका गुनासो रहनेछन् ;-

(क) विकास निर्माण सम्बन्धी समस्या र सुझाव,

(ख) सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासो,

(ग) सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासो,

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

(ङ) एक 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 रहनेछन् ;-

(क) जनसरोकारकारका 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. **गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्थाः** (१)सर्वप्रथम गुनासो विस्तृतमा टिपोट गरी गम्भीरप्रकृति, विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार छुट्याइ गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम भएपछि दर्ता भएका गुनासोहरू सबै तहहरूले आ-आफनो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरूमा गुनासोहरूका गम्भीरता र प्रकृति स्पष्ट रूपमा छुट्याइ पेस गर्नु पर्नेछ । समितिहरूले उक्त गुनासोहरू हेरी छलफल गरी आवश्यक अनुसार कारबाही वा छानबिन प्रक्रिया अगाडि बढाउनेर निर्णय गरी वा आफूभन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाउनुपर्नेछ । यसरी पठाइएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई गराउनुपर्नेछ । गुनासोहरूलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन संस्थागत संरचना तयार गरिनेछः

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

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

(ख) यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण, वर्गीकरण गर्नेछ ।

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

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

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

(३) वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहनेछः-

(क) सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष -संयोजक

(ख) कार्यालय/प्राविधिक सहायक -सदस्य

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

(घ) विपक्षी दलका निर्वाचित सदस्यहरू मध्येबाट १ (एक) जना) -सदस्य

(ङ) वडा सचिव -सदस्यसचिव

(४) गुनासो विषयसंग 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 पेस गरिनेछ । उक्त जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ । साथै, गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ।

(ग) प्राप्त गुनासोहरूलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी दुई भागमा बाँडी, वडा व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरूलाई सम्बन्धित तहहरूमा (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 कार्यालयबाटै वा नगरपालिकामा सिफारिस नगरपालिका तहबाट व्यवस्थापनगर्नुपर्नेछ, ।

(ङ) भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस नगरपालिकामा पेस गर्नुपर्नेछ ।

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

(छ) सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षणको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन के पहलगर्नु पर्ने साथै माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदनमार्फत् नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।

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

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

(ञ) वडामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघ संस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरूलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यक अनुसार सम्बन्धित संघ सस्थालाई सिफारिस वा छलफल गरी निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्ने छ । वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी सके पश्चात् वडा कार्यालयको सुचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ साथै सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।

(५) नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार हुनेछः-

(क) नगरपालिकाको प्रमुख -संयोजक

(ख) नगरपालिकाको उपप्रमुख -उपसंयोजक

(ग) प्राविधिक शाखा प्रमुख -सदस्य

(घ) संयोजकद्वारा मनोनीत वडाको वडा अध्यक्ष दुईजना -सदस्य

(ङ) नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत -सदस्य सचिव

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

(७) नगरपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः—

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

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

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

(घ) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसाग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र नगरपालिकाभन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाइने छ । साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

(ङ) पालिका तथा यसका शाखा अन्तर,गतका कर्मचारीहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरू नगरपालिका बाटै सम्बोधन गरिनेछ ।

(च) पालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत सञ्चालित क्रियाकलाप तथा आयोजनासंग सम्बन्धित गुनासाहरूको हकमाठेक्कामार्फत सञ्चालित योजनासंग सम्बन्धित गुनासोहरू भएमा पालिकाको समन्वयमा ठेकेदारमार्फत्आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने । अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागी अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाइने छ ,।

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

(ज) गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिनेछ ।

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

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

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

(ठ) गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

परिच्छेद—४

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रकृयागत व्यवस्था

७.**गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:**गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया देहाय बमोजिम हुनेछः-

(क) उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई गराउने,

(ख) गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय तथा प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई जानकारी दिइनेछ,

(ग) यदि गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरणको गोपनीयताबारे जानकारी गराउने,

(घ) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ,

(ङ) सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा औपचारिक वा विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था क्रमशः मिलाउदै जाने गुनासो सम्बोधन गरिनेछ ।

८. **गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया** :गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया देहाय बमोजिम हुनेछः-

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

(ख) गुनासो तथा सुझाव पेटीका बालमैत्री, महिलामैत्री, जेष्ठनागिरक तथा अपाङ्गतामैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ,

(ग) जुनसुकै माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई दर्ता रजिस्टरमार्फत दर्ता अभिलेखीकरण गरिनेछ,

(घ) गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिवले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने छ ,

(ङ) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्ने छ ,

(च) गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसाग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारवाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्ने छ । साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचनामार्फत पनि जानकारी गर्नुपर्नेछ,

(छ) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफूलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सोको जानकारी सूचना पाटीमा राखिने छ ,

(ज) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूची—१ बमोजिम अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टाभित्र गुनासो ब्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेस गर्नुपर्ने छ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समितिमार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशत गरिनेछ,

(झ) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो /सुझाव पेटिका, टेलिफोन,हटलाइन,मोबाइल,सामाजिक संजाल,भाइबर,ह्वाट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ,

(ञ) प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनको अद्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय—समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफ.एम्. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ,

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

(ठ) विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरूपयोग 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 गर्नुपर्नेछ,

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

(ढ) गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा माथि उल्लिखित नियममा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नुपर्नेछ ।

९.<u>बेनामी, असम्बन्धित,झुठो उजुरी, गुनासो तथा गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था</u>:बेनामी, असम्बन्धित, झुठो उजुरी, गुनासो तथा गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था देहाय बमोजिम हुनेछः-

(क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानबिनको प्रकृयामा राखिनेछ नगरपालिका कार्यालयको कार्यसाग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सोको विवरण माथिल्लो तहमा पठाइनेछ,

(ख) कसैलाई दुःख दिने नियतले झुठा उजुरी गरेमा प्रचलित कानुन बमोजिम कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानुन कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्ने छ । साथैझुठा गुनासोकोअवस्था हेरी उजुरीकतालाईजरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।

(ग) उजुरीवा गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । कार्यालयको कामकारबाहीसँग असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएमानिजलाई 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 ।

१०.**<u>गुनासो सम्बन्धी गोपनीयता</u>**ः नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनीयता कायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नुपर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृति वेगर खुलासा गर्नु हुदैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका सम्बोधन गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धी काम कार्बाही अगाडि बढाउनु पर्छ ।

११.**<u>गुनासोका अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदन</u>**ःगुनासोका अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदन सुरक्षितसाथ राख्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

अनुसूची-१

परशुराम नगरपालिका

.....नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो दर्ता रजिष्ट्रर

क्र.सं.	गुनासो प्राप्त मिति	गुनासोको माध्यम	गुनासोको विवरण(विषय) संक्षिप्तमा	गुनासोकर्ताको विवरण (नामथर, उमेर,ठेगाना र सम्पर्क नं.) गुनासोकर्तले गोप्य राख्न चाहेमा नखुलाउने	गुनासोकर्तालाई सूचित गरेको मिति

अनुसूची-२

परशुराम नगरपालिका

.....नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो वर्गीकरण

क्र.सं.	गुनासोको विवरण(विषय)	गुनासोको वर्गीकरण				कैफियत
		तुरून्त	अति जरुरी	जरुरी	साधारण	

अनुसूची-३

परशुराम नगरपालिका

.....नं. वडा कार्यालय ....

मासिक प्रतिवेदन

क्र.सं.	गुनासोको विवरण	संख्या सम्बोधन	

गुनासो भएको सम्बोधन हुन बाँकी सम्बोधन हुने निकाय अनुमानित समय कैफियत

प्रमाणीकरण मिति: २०८०/०९/२५

आज्ञाले

कृष्णदेव जोशी

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत