राप्ती सोनारी राजपत्र

राप्ती सोनारी गाउँपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्ड ७ संख्या २६ मिति २०८०/०७/२४

भाग २

राप्ती सोनारी गाउँपालिकाले बनाएको तल लेखिएको बमोजिमको कार्यबिधि सर्वसाधारणको जानकारीका लागि प्रकाशन गरिएको छ।

गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०

राप्ती सोनारी गाँउपालिका

गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०

कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मितिः २०८०/०७/२२

प्रमाणीकरण मितिः२०८०/०७/२४

प्रस्तावनाः

नेपालको संविधान २०७२ को 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 गाँउपालिका एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ संस्थाहरुबाट गाँउपालिकामा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुनसक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम् सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिनु स्थानीय सरकारको दायित्व हो भनि स्पष्ट रुपमा व्याख्या गरेको 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,

राप्ती सोनारी गाँउपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७४ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी राप्ती सोनारी गाँउपालिकाले गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९ तर्जुमा गरेको छ।

परिच्छेद–१ प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(क) यो कार्यविधिको नाम “राप्ती सोनारी गाँउपालिका गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” रहने छ।

(ख) यो कार्यविधि गाउँ कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भई राजपत्रमा प्रकाशन भएको मितिदेखि प्रारम्भ हुनेछ।

२. परिभाषाः

(क) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनु पर्छ।

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

(ग) “स्थानीय कानून” भन्नाले राप्ती सोनारी गाउँ सभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ।

(घ) "गाँउपालिका" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिका सम्झनु पर्छ ।

(ङ) "अध्यक्ष" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(च) "उपाध्यक्ष" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिकाको उपाध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(छ) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।

(ज) "कार्यपालिका" भन्नाले राप्ती सोनारी गाउँ कार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

(झ) "पदाधिकारी" भन्नाले राप्ती सोनारी गाउँ कार्यपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ

(ञ) "विषयगत शाखा" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिका अन्तरगतका विभिन्न विषयगत शाखा समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(ट) "गुनासो" भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सो को गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटबाट गाँउपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनुपर्छ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिक रुपमा वा फोन मार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले व्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ र यसलाई गुनासो मानिनेछ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ ।

(ठ) "सुझाव" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिका अन्तरगत विभिन्न आयोजना/कार्यक्रम/क्रियाकलापहरु बारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्छ ।

(ड) "जानकारी" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ ।

(ढ) "निरीक्षण" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ ।

(ण) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिका र यस अन्तरगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

(त) "कार्यविधि" भन्नाले राप्ती सोनारी गाँउपालिकाबाट लागु गरिएको "गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०" सम्झनु पर्छ ।

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

३. कार्यविधिको उद्देश्यः

(क) गाँउपालिका भित्रका वडा कार्यालय, बिषयगत शाखा, स्वास्थ्य संस्था तथा गाँउपालिका भित्र कार्यरत बिभिन्न संघ, संस्था र कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउने,

(ख) गाँउपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु बारे नागरिकका जिज्ञासाहरुलाई सम्बोधन गर्दै स्थानीय सरकारको पारदर्शिता कायम गर्ने,

(ग) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनुवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाई 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 गरि गुनासो सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्ने, गाँउपालिका भित्र संचालित आयोजना/कार्यक्रमहरु संचालनका क्रममा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भई जोखिम न्यूनीकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकुल वातावरण श्रृजना गर्ने,

(च) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने,

(छ) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउने,

(ज) गाउँपालिकाले प्रयोगमा ल्याएको गुनासो एपलाई प्रभावकारी बनाउने,

(झ) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन यथार्थ र प्रमाणीकताको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

परिच्छेद–२ गुनासो प्राप्ती तथा वर्गीकरण

४. गुनासोका वर्गीकरणः

सामान्यतया गाँउपालिकामा संचालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धी गुनासोहरुलाई निम्न लिखित रुपमा वर्गीकरण गर्न सकिनेछः

(क) नागरिकले जानकारी माग गरेका सूचना सम्बन्धी गुनासो,

(ख) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो,

(ग) कार्यप्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो,

(घ) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो,

(ङ) सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासो,

(च) सार्वजनिक एवं स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासो,

(छ) आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्यांकन) सम्बन्धी गुनासो,

(ज) सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासो,

(झ) संघ र प्रदेशबाट प्राप्त गुनासो,

(ञ) नीतिगत गुनासो,

(ट) अन्य गुनासो ।

५. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यमः

स्थानीय स्तरमा संचालित आयोजनाहरुसंग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहाय बमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छः

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

(ख) निवेदन दर्ता गराएर,

(ग) गाँउपालिकाको मोबाइल नं. ९८५८०५५५१६ वा ९८५८०५५५१९ मा फोन गरेर,

(घ) गाँउपालिकाको ईमेल ठेगाना raptisonarimun@gmail.com, राप्ती सोनारी गाउँपालिकाको गुनासो एप, एस.एम.एस. गर्ने नम्बर ९८५८०५५५१६, ९८५८०५५५१९ र सामाजिक संजाल Rapto Sonari मार्फत,

(ङ) हुलाक वा एक्स्प्रेस डेलिभरिबाट,

(च) उजुरी/सुझाव पेटिका,

(छ) पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार,

(ज) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव,

(झ) माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

६. गुनासो फर्छयौटको स्थान र समयः

स्थानीय स्तरमा संचालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासाहरुको सम्बोधन यथासक्य चाँडो गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरु मध्ये, सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरु भएमा २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्नु पर्दछ । सूचनाको माग वडा कार्यालयबाट भए सम्बन्धित वडा तथा गाँउपालिकाबाट भए गाँउपालिकाबाट गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फर्छयौट गरि प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराईनेछ ।

७. गुनासो प्रकृति अनुसार फर्छयौट हुन लाग्ने समयः

प्राथमिकता	विषय	व्यवस्थापन प्रक्रिया
अति जरुरी विषय	(क) कुनै पनि हानीबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षाका घटनाहरू (ख) गाँउपालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य/घटनाहरू (ग) संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी वा भ्रष्टाचारका विषयहरु (घ) गाँउपालिका कर्मचारी वा साझेदारहरू द्वारा दुव्र्यवहार, जस्तै दुव्र्यवहार, जबर्जस्ती, वा कुनै पनि प्रकारको शोषण (ङ) स्रोतहरूको दुरुपयोग, जस्तै धोखा, भ्रष्टाचार र चोरी (च) सुरक्षा सम्बन्धी घटनाहरू वा लाभार्ूथीद्वारा अनुभव गरिएको हानी, जस्तै शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा	२४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया शुरु
जरुरी विषय	(क) गाँउपालिकाका कार्यक्रम सम्बन्धी जिज्ञासा (ख) गाँउपालिकाका कार्यक्रममा ढिलाइ वा हानी हुन सक्ने	पाँच दिन भित्र

साधारण विषय	सामान्य जिज्ञासाहरू जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पार्दैन	सात देखि पन्ध्र दिन भित्र

(३) वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाँउपालिकासँग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरि गाँउपालिकामा पठाउने व्यवस्था मिलाईनेछ भने वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित तर गाँउपालिकामा दर्ता भएका गुनासोलाई पनि वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ। जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाई सक्नुपर्नेछ।

परिच्छेद–३ गुनासो व्यवस्थापन

८. गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्थाः

(१) गाँउपालिका 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 गुनासाहरु छुट्याई अभिलेख राखिनेछ। यसरी अभिलेख राख्दा गुनासोकर्ताको सुरक्षाको लागि सबै विवरणहरुको गोपनियता कायम गरिनेछ।

(२) गाँउपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आआफनो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा गुनासाहरुका गम्भिरता र प्रकृति स्पष्ट रुपमा छुट्याइ पेश वा सम्प्रेषण गर्नु पर्नेछ। समितिहरुले उक्त गुनासोहरु हेरी छलफल गरी आवश्यक अनुसार कारवाही वा छानबिन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यवस्थापन गरिनेछ। यदि समितिबाट गुनासो व्यवस्थापन गर्न नसकिने भएमा आफू भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाईनेछ र यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई गराईनेछ। गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन दफा ९ देखि १३ अनुसारको संस्थागत संरचना तयार गरिएको छ।

९. टोल विकास संस्थाबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापनः

(क) टोल विकास संस्था आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट एक (१) जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्नेछ।

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

(ग) प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नु पर्नेछ। गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा गाँउपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्नेछ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाँउपालिकाको कार्यालयबाट यस बिषयसँग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाईनेछ।

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

(ङ) वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाँउपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ। यसरी व्यवस्थापन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ।

१०. वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिः वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहनेछः

सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष — संयोजक

निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार) — सदस्य

कार्यालय/प्राविधिक सहायक —	सदस्य
विपक्षी दलका निर्वाचित सदस्यहरु मध्येबाट १ (एक) जना —	सदस्य
वडा सचिव —	सदस्य सचिव

११. वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः

गुनासो बिषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

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

(ख) गाँउपालिकाको कार्यालयमा विभित्र माध्यम र बिभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची १ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची २ बमोजिम वर्गीकरण गरि गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिनेछ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ,

(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 बाँडी, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा गाँउपालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईनेछ,

(ङ) गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा गाँउपालिकामा सिफारिस गर्नुपर्नेछ,

(च) भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाँउपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ,

(छ) ठेक्का–पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना गाँउपालिकामा पठाउनु पर्नेछ,

(ज) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्नेछ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत गाँउपालिकामा पठाउनु पर्नेछ,

(झ) वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम ७ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ,

(ञ) प्रत्येक महिना वडास्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनकाको सवालमा भएका कामहरुको समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाँउपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्नेछ,

(ट) समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ,

(ठ) वडामा संचालित बिभिन्न आयोजना वा संघ संस्थासँग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यक अनुसार सम्बन्धित संघ संस्थालाई सम्प्रेषण गर्ने वा आवश्यक नपरे छलफल गरी निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्नेछ,

(ङ) वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरी सके पश्चात वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।

१२. गाँउपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समितिः गाँउपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार हुनेछः

गाँउपालिकाको अध्यक्ष	संयोजक
गाँउपालिकाको उपाध्यक्ष	सदस्य
सुसाशन तथा संस्थागत विकास समिति संयोजक	सदस्य
सूचना अधिकारी	सदस्य
गाँउपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	सदस्य सचिव

१३. गाँउपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः–

(क) गुनासोको बिषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ,

(ख) गाँउपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाँउपालिकाको कार्यालयमा रहनेछ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिनेछ,

(ग) गाँउपालिकाको कार्यालयमा विभित्र माध्यम र बिभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची–१ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची–२ बमोजिम वर्गीकरण गरि गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिनेछ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ,

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

(ङ) 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 गाँउपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईनेछ । साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्नेछ,

(च) गाँउपालिका तथा यसका शाखा अन्तर्गतका कर्मचारीहरुसँग सम्बन्धित गुनासोहरु गाँउपालिकाबाटै सम्बोधन गरिनेछ,

(छ) गाँउपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत संचालित योजना संग सम्बन्धित गुनासोहरु भएमा गाँउपालिकाको समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने (ख) अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागी अनुरोध गरी पठाउने ब्यवस्था मिलाईनेछ,

(ज) उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिनेछ,

(झ) नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको ब्यवस्था गरिनेछ,

(ञ) गुनासो रहित गाँउपालिका निर्माणको लागी सबै पक्षलाई परिचालन गरिनेछ,

(ट) वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ,

(ठ0 गाँउपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समिक्षा 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 नसकि गाँउपालिकामा सिफारिस गरिएका गुनासाको सम्बोधन गरी गाँउपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्नेछ,

(ड) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्नेछ,

(ढ) गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्नु पर्नेछ,

(ण) गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि गरीएका क्रियाकलापहरुको विवरण गाउँ कार्यगाँउपालिकामा पेश गर्ने छ भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्रि निति निर्माणको लागी सम्भावित नीतिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ,

(त) गुनासो व्यवस्थापनकाको बार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

परिच्छेद–४ गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रकृयागत व्यवस्था

१४. गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाः

(क) गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई नियमित गराई राख्ने,

(ख) गुनासो दर्ता नम्वर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नु पर्नेछ,

(ग) प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो? सो को समेत जानकारी दिईनेछ,

(घ) यदि गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रक्रियामा सम्बन्धित व्यक्ति वा समितिलाई पठाउन परेमा गुनासोकर्तालाई सो विवरण कुन निकायलाई पठाउने भन्ने बारे खुलस्त जानकारी गराउने र सो को लागि अनुमति लिने । सो विवरणको गोपनियताबारे पनि जानकारी गराउने,

(ङ) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने ब्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने,

(च) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने,

(छ) गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्वन गरी सम्बोधन गरिनेछ ।

१५. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रियाः

(क) गाँउपालिका मातहातका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो÷सुझाव पेटिका राख्नु पर्ने छ । यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाव पेटिका अपाङ्गता मैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ ।

(ख) त्यस्तै अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिने छ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखिकरण गरिनेछ।

(ग) जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउनेछ।

(घ) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफू 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 सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ। साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि दिनुपर्नेछ।

(च) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफूलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने। गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राखिनेछ।

(छ) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूची–१ बमोजिम अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशत गरिनेछ।

(ज) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न गुनासो/सुझाव पेटिका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक संजाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

(झ) प्राप्त गुनासो ब्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय–समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफ.एम. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ।

(ञ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिनेछ।

(ट) विभित्र तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघीय तथा प्रदेशस्तरीय मन्त्रीपरिषद् कार्यालय, संसदका विभित्र समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नुपर्नेछ।

(ठ) विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुने छ,

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

१६. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्थाः

(क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृयामा राखिनेछ। यदि गाँउपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईनेछ।

(ख) झुठ्ठा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्नेछ।

(ग) झुठा गुनासो दिई नाजायज दुःख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ।

१७. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्थाः

उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस गाँउपालिका 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 विभित्र संचार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

१८. गुनासोका अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनः

गुनासोका व्यवस्थित अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनका लागि गाँउपालिका र वडा स्तरमा भिन्ना भिन्नै रुपमा 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 ।

१९. गुनासो सम्बन्धी गोपनियताः

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनियता कायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नुपर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृति वेगर खुलासा गर्नु हुदैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोका सम्बोधन गुनासोकर्ताको गोपनियता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धि काम कारवाही अगाडि बढाउनु पर्दछ ।

२०. संसोधन वा खारेजी :

क) गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि संसोधन वा खारेज गर्नु परेमा गाँउ कार्यगाँउपालिकाबाट हुनेछ ।

ख) यो कार्यविधिमा उल्लेख गरिएका कुराहरुको हकमा यसै कार्यविधि अनुसार र उल्लेख नभएको हकमा प्रचलित कानून अनुसार हुनेछ ।

ग) यस कार्यविधिमा लेखिएका कुराहरु प्रचलित स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ सँग बाझिएको हदसम्म स्वत: निष्कृय हुनेछ ।

अनुसूची १

राप्ती सोनारी गाँउपालिका/ ....नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण						गुनासोको विवरण		
		नाम, थर	लिङ्ग	उमेर	अपाङ्गता (यदि स्वेच्छा खुलाएमा)	ठेगाना	फोन नम्बर वा ईमेल	गुनासोको बिषय	संक्षिप्त विवरण	गुनासो बारे आवेदन कर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

पुनश्चः गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय खोल्न नचाहेमा नाम र ठेगाना अमुक भनी लेख्नु पर्दछ ।

अनुसूची २

राप्ती सोनारी गाँउपालिका/ ....नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो प्रकृति अनुसारका वर्गीकरणको अभिलेख ढाँचा

क्र.सं.	बिषय अनुसारको गुनासोको बिवरण	गुनासोको प्रकृति अनुसारको वर्गीकरण				जम्मा गुनासो संख्या	कैफियत
		अति जरुरी	जरुरी	साधारण	कारवाही सम्बन्धी		

अनुसूची ३

राप्ती सोनारी गाँउपालिका/ ....नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

क्र.सं.	गुनासोको प्रकृति विवरण (वर्गीकरण)	गुनासो संख्या			सम्बोधन भएका गुनासा संख्या	सम्बोधन हुन बाँकी गुनासो			कैफियत
		महिला	पुरुष	अपाङ्गता (खुलाएमा)		यहिबाट हुने	तल वा माथि पठाउने	सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय	

प्रमाणीकरण गर्नेको
दस्तखतः
नाम,थरः
दर्जाः
मितिः
कार्यालयको छापः

आज्ञाले
ओम प्रकाश देवकोटा
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत