



छायाँनाथ रारा नगरपालिकाद्वारा प्रकाशित

स्थानीय राजपत्र

खण्ड : ७

संख्या : ४

२०८० पुस २७

भाग-२

छायाँनाथ रारा नगरपालिका, मुगुको

सूचना

छायाँनाथ रारा नगरपालिकाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि
सर्वसाधारणको जानकारीको लागि
प्रकाशन गरिएको छ ।

छायाँनाथ रारा नगरपालिका स्तरीय गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन
(पहिलो संशोधन) कार्यविधि, २०८०

संशोधन

१. गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन (पहिलो संशोधन) कार्यविधि, २०८०

२०८०/०९/२७

सम्बत् २०८० को कार्यविधि नं. २२

गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन सम्बन्धी कानून संशोधन गर्न बनेको कार्यविधि

प्रस्तावना: नेपालको संविधान को धारा ५१ को खण्ड (ख) को उपखण्ड (४) मा रहेको राज्यका निति अन्तर्गत सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्तहुने सेवा सुवुधामा जनताको समान सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभुति गर्ने प्रावधान बमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ संस्थाहरूबाट स्थानीय तहमा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित सेवाको गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्ने तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन वाञ्छनीय भएकोले,

छायाँनाथ रारा नगरपालिकाले स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरि यो कार्यविधि बनाई लागु गरिएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भ

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस कार्यविधिको नाम छायाँनाथ रारा नगरपालिकाको "गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन (पहिलो संशोधन) कार्यविधि, २०८०" रहेको छ ।

(२) यो कार्यविधि नगर सभाबाट स्वीकृत भई छायाँनाथ रारा नगरपालिकाको स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ।

२. **परिभाषा:** विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा;-

(क) ✂....

(ख) "रणनीति तथा कार्ययोजना" भन्नाले सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना, २०७४ लाई सम्झनु पर्छ।

(ग) "वडा कार्यालय" भन्नाले नगरपालिकाका वडा कार्यालय भन्ने सम्झनु पर्छ।

(घ) "गुनासो" भन्नाले कार्यविधिको दफा ४ को उपदफा (१) को खण्ड (क) मा उल्लेख भएका माध्यमबाट यस नगरपालिका वा वडा कार्यालयमा दर्ता गर्न सक्ने उजुरीलाई सम्झनु पर्छ।

- (ड) "नागरिक" भन्नाले यस छायाँनाथ रारा नगरपालिका भित्र बसोवास गर्ने जनताहरु सम्झनु पर्छ।
- (च) ✂....
- (छ) ✂....
- (ज) "असन्तुष्टि" भन्नाले कुनै व्यक्तिलाई कुनै कार्यबाट दखल पुगेको अनुभव, कुनै लिखित शब्द वा अलिखित रूपमा व्यक्त गरिएको सम्झनु पर्छ।
- (झ) "आयोजना/परियोजना" भन्नाले विकास कार्यक्रम अन्तर्गत नै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकी पूर्व निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिने समग्र क्रियाकलाप सम्झनु पर्छ।
- (ञ) "उजुरी वा सिकायत" भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त गरेको असन्तुष्टि सम्झनु पर्छ।
- (ट) "उपभोक्ता समिति" भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको भेलाले कुनै आयोजना निर्माण, संचालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरु मध्येबाट प्रचलित कानून बमोजिम गठन गरेको समिति पर्दछ। यो शब्दले स्थानीयस्तरमा सडक निर्माण, संचालन मर्मत सम्भारमा संलग्न स्थानीय सडक प्रयोगकर्ता समिति समेत सम्झनु पर्छ।
- (ठ) ✂....
- (ड) ✂....
- (ढ) "नागरिक वडापत्र" भन्नाले यस छायाँनाथ रारा नगरपालिका अन्तर्गत सार्वजनिक कार्यालय, संस्थाले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यक्षको विवरण, सेवा प्राप्त गर्न पुर्याउनु पर्ने प्रकृया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी वा तोकिएको समय र मापदण्डको सेवा उपलब्ध गराउन नसकेमा उपलब्ध गराईदिने क्षतिपुर्तिको विवरण उल्लेख गरी नागरिकलाई सुसूचित गर्न कार्यालयमा सबैले देख्ने गरी लेखेर टाँगिएको प्रतिवद्धता पत्र सम्झनु पर्छ।
- (ण) "विवाद" भन्नाले पक्ष र विपक्ष बीचको रहेको असहमतिको कुरा भन्ने सम्झनुपर्छ।
- (त) "सुझाव" भन्नाले कुनै कार्यलाई कानून संगत वा न्यायपूर्ण ढङ्गबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रूपमा दिईने राय सम्झनु पर्छ।

परिच्छेद-२

कार्यविधिको उद्देश्य र क्षेत्र

३. कार्यविधिको उद्देश्य: (१) गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधिका निर्दिष्ट उद्देश्यहरु देहाय अनुसार रहेका छन्।
- (क) नगरपालिका, वडा कार्यालय, विषयगत विभाग तथा यस नगरपालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र तिनीहरुबाट संचालनमा रहेका कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभुति दिलाउनु,

- (ख) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनुवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापनको लागि संशुद्ध संयन्त्र स्थापना गर्नु,
- (ग) यसरी स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्नु,
- (घ) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमता विकास गरी गुनासो सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्नु,
- (ङ) नागरपालिका भित्र संचालित आयोजना तथा कार्यक्रम संचालनमा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भई जोखिम व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण श्रृजना गर्नु,
- (च) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्नु,
- (छ) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यलाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउनु।

४. गुनासो कार्यविधिका क्षेत्रहरू: (१) गुनासो कार्यविधिका विषयहरू तथा क्षेत्रहरू देहाय बमोजिम हुनेछ।

(क) उजुरी, गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम: निम्न लिखित माध्यमबाट उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्न सक्नेछ।

- (१) मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर)
- (२) निवेदन दर्ता गराएर
- (३) टेलिफोन, हटलाईन तथा फ्याक्स
- (४) इमेल, एस.एम.एस. तथा सामाजिक सञ्जाल
- (५) हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरीबाट
- (६) उजुरी पेटिका
- (७) पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार
- (८) सार्वजनिक परिक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव
- (९) माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव तथा निर्देशन।

(ख) गुनासो वर्गीकरण: गुनासो वर्गीकरण देहाय बमोजिम हुनेछ।

- (१) नागरिकले माग गरेका सूचना सम्बन्धी जानकारी,
- (२) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो,
- (३) कार्यप्रक्रिया तथा सार्वजनिक खरिद सम्बन्धी गुनासो,
- (४) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो,
- (५) सार्वजनिक एवं भौतिक पूर्वाधार सम्बन्धी गुनासो,
- (६) सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासो,
- (७) आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन तथा अनुगमन मूल्याङ्कन) सम्बन्धी गुनासो,
- (८) सार्वजनिक जग्गा अधीकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासो,
- (९) संघ र प्रदेशबाट प्राप्त सुझाव,

(१०) नीतिगत गुनासो,

(११) अन्य गुनासो।

५. गुनासो फछौँटको स्थान र समय: (१) गुनासो फछौँटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछ।

(क) कुनै विषयको बारेमा जानकारी माग गरेको सम्बन्धी 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 देहाय बमोजिम रहेको छ।

(१) अति जरुरी विषय -दुई दिन भित्र

(२) जरुरी विषय -पाँच दिन भित्र

(३) साधारण -सात देखि पन्ध्र दिन भित्र

(४) कारवाही सम्बन्धी -दुई महिना भित्र

(ग) वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर नगरपालिका संग सम्बन्धित गुनासोहरू वडा कार्यालयले दर्ता गरी नगरपालिकामा पठाउने र वडा कार्यालय संग सम्बन्धित तर नगरपालिकामा दर्ता भएका गुनासोहरू पनि वडा कार्यालयमा तिन दिन भित्र पठाउने व्यवस्था गरिनेछ।

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

परिच्छेद-तीन

कार्यविधिको संस्थागत संरचना र कार्य जिम्मेवारी

६. संस्थागत संरचना: (१) यस छायाँनाथ रारा नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरू सबै तहहरूले आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाईएका समितिहरूमा पेश गर्नुपर्छ। समितिहरूले उक्त गुनासोहरू हेरी आफैले निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्न सकिने भए तोकिएको समयमा भित्र सम्बोधन गर्ने र यदि नसकिने भएन आफू भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाउनु पर्छ। र सोको जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्छ। गुनासो तथा उजुरीहरूलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार भएको हुनु पर्छ र उक्त संरचनाहरूको काम कर्तव्य देहाय अनुसारको हुनेछ।

(क) उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन:

(१) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल मध्येबाट एक जनालाई गुनासो व्यवस्थापन मुख्य व्यक्तिको रूपमा तोक्नु पर्छ,

(२) यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन मुख्य व्यक्तिले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा आएका गुनासोहरूको अभिलेख राख्ने र वर्गीकरण गर्ने कार्य गर्नु पर्छ,

- (३) प्रत्येक महिनाको एक 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 विषयसंग सम्बन्धित एक जना व्यक्ति खटाईने छ,
- (४) गुनासो व्यवस्थापन गरिएको विवरण मासिक रूपमा वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्छ,
- (५) वडा कार्यालय, अन्य शाखा र नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत सम्बोधन गर्नुपर्छ। यसरी सम्बोधन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्छ।
- (ख) **वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समिति:** वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नअनुसारको रहने छ।
- | | | |
|-----|---------------------------------------|-------------|
| (१) | सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष | -संयोजक |
| (२) | वडा सदस्यहरु मध्ये महिला सदस्य एक जना | -सदस्य |
| (३) | वडा सचिव एक जना | -सदस्य सचिव |
- (ग) **वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन:** गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:-
- (१) गुनासो विषय संग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यक अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ,
- (२) वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहनेछ,
- (३) 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 गरिनेछ। यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ,
- (४) गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवको रहनेछ,
- (५) प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र नसक्ने गरी दुई भागमा विभाजन गरी वडाबाट सम्बोधन हुन सक्ने गुनासोहरुको सम्बोधनको प्रक्रियामा लाने र वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन तथा व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिकामा) पठाउनु पर्छ र त्यसरी पठाइएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराइनेछ,
- (६) प्राप्त गुनासोहरुको सम्बोधन दफा ५ बमोजिम गर्नु पर्छ भने सम्बोधन हुन नसकेकाको हकमा नगरपालिकामा सिफारिस उपलब्ध गराइनेछ,
- (७) गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहातमा रहेका शाखाको कर्मचारी संग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्छ र वडा अध्यक्षको गुनासोको हकमा भने सम्बोधनका लागि नगरपालिकामा गुनासो पठाउनु पर्छ,

- (द) भ्रष्टाचार सँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस नगरपालिकामा पठाउनु पर्छ,
- (९) ठेक्कापट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजना सम्बन्धी गुनासो भएमा सोको सूचना नगरपालिकामा पठाउनु पर्छ,
- (१०) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत नगरपालिकामा पठाउनु पर्छ,
- (११) वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई दफा ५ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्छ,
- (१२) प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन **अनुसूची-३** बमोजिम वडा कार्यालयले नगरपालिकामा पेश गर्नु पर्छ,
- (१३) समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासो सँग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ,
- (१४) वडामा संचालित विभिन्न परियोजना वा संघ संस्था सँग सम्बन्धित गुनासोहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा छलफल गरी निर्णय गर्ने र सोको कार्यान्वयनका लागि सम्बन्धित कार्यालयमा पठाउनु पर्छ र सम्बन्धित व्यक्तिलाई समेत जानकारी दिनु पर्छ,
- (१५) वडा कार्यालयले गुनासोको बारेमा गरेका निर्णय सार्वजनिक जानकारीका लागि वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्छ।
- (घ) **नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति:** गुनासो व्यवस्थापन समिति देहाय अनुसार गरिनेछ:-
- | | | |
|-----|--|-------------|
| (१) | नगरपालिकाको प्रमुख | -संयोजक |
| (२) | नगरपालिका उपप्रमुख | -उपसंयोजक |
| (३) | वडा अध्यक्षहरु मध्येबाट एक जना | -सदस्य |
| (४) | न्यायिक समिति सदस्य मध्येबाट एक जना | -सदस्य |
| (५) | नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासनिक अधिकृत | -सदस्य सचिव |
| (६) | निर्माण कामसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा नगरपालिकाका प्राविधिक शाखाका प्रमुखलाई आमन्त्रित सदस्यको रूपमा निमन्त्रणा गर्न सकिनेछ। साथै यस नगरपालिकामा कार्यरत गैर सरकारी संस्थाहरुले गर्ने निर्माण काम सँग सम्बन्धित गुनासो भएका सम्बन्धित कार्यालयलाई आमन्त्रित सदस्यको रूपमा निमन्त्रणा गर्न सकिनेछ। | |
- (ङ) **नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन:** गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:-
- (१) गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ,

- (२) नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित नगरपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्कको निर्माण गर्न सकिनेछ,
- (३) यस नगरपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको **अनुसूची-१** बमोजिम अभिलेखिकरण र **अनुसूची-२** बमोजिम बर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ। यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ,
- (४) साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ,
- (५) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालय सँग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा वा वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र नगरपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाइने छ। साथै यसरी पठाइको कुराको जानकारी सूचना प्रकाशित गरी गर्नु पर्छ,
- (६) नगरपालिका, शाखाको कर्मचारी सँग सम्बन्धित गुनासो नगरपालिका बाटै सम्बोधन गरिने छ,
- (७) यस नगरपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत सञ्चालित क्रियाकलाप तथा योजना सँग सम्बन्धित गुनासोहरूको हकमा,
 - (क) ठेक्का मार्फत संचालित योजना सँग सम्बन्धित गुनासोहरू भएमा नगरपालिकाले समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने,
 - (ख) अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाइनेछ,
- (८) उजुरी तथा गुनासोहरूको विवरण सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गर्नु पर्छ,
- (९) नागरिकहरूमा गुनासोहरूलाई सहज व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिनेछ,
- (१०) वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी के कस्तो अवस्था छ सो को अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ,
- (११) नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरूको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समीक्षा गरी सोको प्रतिवेदन **अनुसूची-३** बमोजिम जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचनापाटी र वेबसाइट मा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी नगरपालिकामा सिफारिस गरिएका गुनासोको सम्बोधन गरी नगरपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्छ,
- (१२) सार्वजनिक जबाफदेहिताका औजारहरू (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्छ,

- (१३) गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने,
- (१४) गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी गरिएका क्रियाकलापहरूको विवरण नगर कार्यपालिकामा परश गर्नेछ भने नीतिगत गुनासोको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरूको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पेश गर्नु पर्छ,
- (१५) गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने।

परिच्छेद-४

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

७. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

- (क) गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धीत सरोकारवालालाई गराउने,
- (ख) गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनु पर्छ,
- (ग) प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सोको समेत जानकारी दिइनेछ।
- (घ) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था मिलाउने,
- (ङ) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने,
- (च) गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा प्रकृया सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा आनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिनेछ।

८. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया: (१) यस नगरपालिकाले गुनासो व्यवस्थापनको लागि निम्नानुसारको प्रक्रियाहरू अवलम्बन गर्नेछ।

- (क) यस नगरपालिका मातहत सबै कार्यालयहरूमा अनिवार्य रूपमा सबैले देखे सक्ने गरी गुनासो पेटीका राख्नु पर्छ।
- (ख) त्यस्तै अन्य माध्यम बाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि गुनासो दर्ता रजिष्टर मार्फत सबै कार्यालयहरूमा दर्ता गरिनेछ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि अभिलेखीकरण गरिनेछ।
- (ग) जिम्मेवारी अधिकृत (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहवरमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउनेछ।
- (घ) सम्बोधन गर्न नसक्ने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाइने भने यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्छ।
- (ङ) गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको व्यक्तिक आचरण सँग सम्बन्धित भएका आफ्नो तर्पबाट गर्नुपर्ने कारवाही गरी सोको विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु गर्छ। साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि जानकारी गर्नुपर्छ।

- (च) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसंग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने। गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सोको जानकारी सूचना पाटीमा राखिनेछ।
- (छ) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भित चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको **अनुसूची-१** बमोजिम अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासो प्राप्त भएको मितिले चौबिस घण्टा भित्र गुनासो व्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशन गरिनेछ।
- (ज) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो पेटिका, टेलिफोन, हटलाईन, सामाजिक सञ्जाल, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।
- (झ) प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एकएम रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्छ।
- (ञ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनीयता कायम गरिनेछ।
- (ट) विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघीय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रीपरिषद कार्यालय, संसदका विभिन्न समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नुपर्नेछ।
- (ठ) विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरीवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनेछ।
- (ड) गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा दफा ५ मा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नुपर्छ।

९. **बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था:**

- (क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानबिनको प्रकृत्यामा राखिनेछ। यदि यस नगरपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालय सँग सम्बन्धित रहेछ भने सोको विवरण माथिल्लो तहमा पठाइनेछ,
- (ख) झुठ्ठा रूपमा कसैलाई दुख दिने नियतले गजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखि पठाउन सक्नेछ।

१०. **उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था:** (१) 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।

११. **गुनासो गोपनीयता:** (१) प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरुले नागरिकका गुनासो गोप्य राख्नु पर्ने भए गोपनीयता समेत कायम गर्ने र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृत बेगर खुलासा गरिने छैन। साथै गुनासोकर्ताले आफ्नो गोपनीयताको माग गरेमा सो को कदर गर्दै परिचय नखुल्ने गरी गुनासो सम्बन्धी काम अघि बढाइनेछ।

परिच्छेद-५

विविध

१२. समाधान नभएमा उजुरी, गुनासो मुलतवीमा राख्न सकिने: (१) यदि यस नगरपालिकाबाट उजुरी, गुनासो समाधान हुन नसक्ने देखिएमा निवेदनकर्तालाई सम्बन्धित निकायमा जान सल्लाह दिन सक्ने वा सम्बन्धित निकायमा सम्बोधनका लागि पठाइनेछ र त्याँहाबाट सम्बोधन भई नआउन्जेल मुलतवीमा राखिने छ। नीति, कानूनको अभाव वा गुनासोको जटिलताको कारण तत्काल सम्बोधन हुन नसक्ने अवस्था देखिएमा आवश्यक नीति, कानूनमा संशोधनको प्रयास गरी सम्बोधन गर्न र जटिलताको अध्ययन गरी गुनासो सम्बोधनको प्रयास गरिनेछ। उक्त कार्यको समाधान नहुन्जेल सम्म गुनासोलाई मुलतवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने व्यवस्था गरिनेछ।
१३. बाधा अड्काउ फुकाउने: यस कार्यविधिमा कुनै बाधा अड्काउ परे नगर कार्यपालिकाले निर्णय गरि फुकाउन सक्नेछ।
१४. प्रचलित कानून बमोजिम हुने: यस कार्यविधिमा लेखिए जति यसै बमोजिम र अन्यको हकमा प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ।
१५. बचाउ: यस अघि प्रचलित कानून बमोजिम प्राप्त गरेका प्रमाण पत्रहरू यसै कार्यविधि बमोजिम दिइएको मानिने छ।
१६. खारेजी: यस कार्यविधिमा भएका कुनै प्रावधान नेपालको संविधान, केन्द्रिय र प्रादेशिक कानून संग बाझिन गएमा बाझिएको हदसम्म स्वतः खारेज हुनेछ।

अनुसूची-१

(दफा ६ को उपदफा (१) को खण्ड (ग) को उपखण्ड (३) र खण्ड (ड) को उपखण्ड (३) सँग सम्बन्धित)

छायाँनाथ रारा नगरपालिका
नगरकार्यपालिकाको कार्यालय

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण		गुनासोको विषय	
		नाम, थर ठेगाना	टेलिफोन नम्बर र ईमेल	संक्षिप्त विवरण	गुनासो बारे आवेदनकर्तालाई जानकारी गराइएको मिति

अनुसूची-२

(दफा ६ को उपदफा (१) को खण्ड (ग) को उपखण्ड (१२) र खण्ड (ड) को उपखण्ड (११) सँग सम्बन्धित)

छायाँनाथ रारा नगरपालिका
नगरकार्यपालिकाको कार्यालय

गुनासो वर्गीकरणको अभिलेख ढाँचा

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

अनुसूची-३

(दफा ६ को उपदफा (१) को खण्ड (ड) को उपखण्ड (११) सँग सम्बन्धित)

छायाँनाथ रारा नगरपालिका
नगरकार्यपालिकाको कार्यालय

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

क्र.स.	गुनासोको प्रकृति विवरण (वर्गीकरण)	गुनासो संख्या	सम्बोधन भएका गुनासो संख्या	सम्बोधन हुन बाँकी गुनासो			कैफियत
				यहिबाट हुने	तल वा माथि पठाउने	सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमानित समय	

प्रमाणित मिति: २०८०/०९/२७

आज्ञाले,
पशुपती शाही
नि.प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत