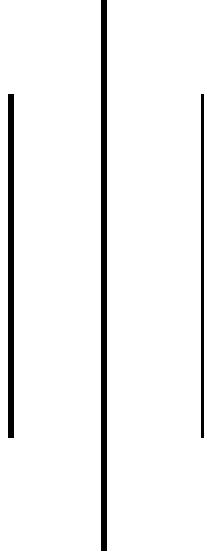


गुनासो सम्बोधन तथा ब्यबस्थापन कार्यविधि, २०७२
(GRIEVANCES REDRESS & MANAGEMENT
PROCEDURE, 2072)



नेपाल सरकार
सङ्घीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालय
सिंहदरबार, काठमाडौं

भूमिका

विकेन्द्रीकरणको मान्यता/स्थानीय स्वायत्त शासन ऐनको व्यवस्था बमोजिम स्थानीय स्वायत्त शासन प्रणालीलाई सुदृढ गर्न, स्थानीय निकायहरूलाई बढी कृयाशील, जनमुखी र उत्तरदायि बनाउने उद्देश्य अनुरूपसाविकमा केन्द्रीय निकायहरूबाट संचालन गरेका कतिपय कार्यक्रमहरूको अधिकार निक्षेपण गरी स्थानीय निकायहरूलाई अन्य विषयगत क्षेत्र लगायत स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी कार्यक्रमहरूको तर्जुमा, कार्यान्वयन, अनुगमन, मूल्यांकन तथा कार्यान्वयन पश्चात आवश्यक मर्मत सम्भार र संचालनको जिम्मेवारी सहित हस्तान्तरणको प्रकृया अवलम्बन गरिएको छ । यस क्रममा केन्द्रीयस्तरबाट गरिने पूर्वाधार विकासका क्षेत्रगत प्रयास र स्थानीय निकायहरूबाट गरिने स्थानीयस्तरका विकास प्रयासहरू बीच सामञ्जस्यता ल्याउने व्यवस्था समेत गरेको छ ।

स्थानीय पूर्वाधार विकास नीति, २०६१ तर्जुमा गरी लागू गरिएको छ । उक्त नीतिले स्थानीय पूर्वाधारलाई परिभाषित गर्दै “स्थानीयस्तरमा संचालन गरिने पूर्वाधार विकास निर्माण, संचालन एवं मर्मत सम्बन्धी आयोजना, परियोजना तथा कार्यक्रमलाई जनाउँदै” स्थानीय यातायात प्रणाली, साना सिंचाई तथा नदी नियन्त्रण, लघु विद्युत तथा वैकल्पिक उर्जा, खानेपानी ढल निकास तथा सरसफाई, आवास, भवन तथा शहरी विकास, फोहरमैला व्यवस्थापन एवं सामाजिक पूर्वाधारका क्षेत्रलाई यस अन्तर्गत समेटिएको छ ।

स्थानीयस्तरमा संचालन गरिने स्थानीय भौतिक एवं सामाजिक पूर्वाधारका विकास कार्यमा प्राविधिक सहयोग, रेखदेख, मापदण्ड निर्धारण लगायत स्थानीय निकायहरूलाई गुणस्तरीय पूर्वाधार निर्माण व्यवस्थापन गर्न सक्षम बनाउने उद्देश्यले स्थानीय पूर्वाधार विकास तथा कृषि सडक विभागको स्थापना भई सबै जिल्लामा जिल्ला विकास समितिको मातहतमा रहने गरी जिल्ला प्राविधिक कार्यालयको स्थापना गरिएको छ ।

मन्त्रालय, विभाग, स्थानीय निकाय एवं कार्यालयबाट सम्पादन गरेको काम कारवाहीको गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा त्यसमा हुन सक्ने अनियमितताको सम्बन्धमा गुनासो सुन्न र प्राप्त भएका नागरिकका गुनासा एवं सुझाव मनासिव पाइएमा जिम्मेवार अधिकृतले समुचित व्यवस्था तथा

सम्बोधन गर्न सक्ने तथा प्रत्येक नागरिकलाई आफ्नो सार्वजनिक सरोकारको कुनै पनि विषयको सूचना माग्ने वा पाउने हकको प्रत्याभूति कानूनद्वारा गरेको छ ।

मन्त्रालय, विभाग/स्थानीय निकाय र अन्तर्गतका कार्यालयहरूबाट संचालित कार्यक्रममा नागरिकहरूलाई नै बढी से बढी प्रक्रियामा संलग्न गराउन विविध कानूनी व्यवस्था भएतापनि जनताका असन्तुष्टि, सिक्कायत, उजूरी एवं गुनासालाई निश्चित समयमा सम्बोधन गर्ने संस्थागत एवं प्रणालीगत पद्धतिको व्यवस्था गर्न यो कार्यविधिको आवश्यकता महशुस गरिएको छ ।

गुनासो सम्बोधन तथा ब्यबस्थापन कार्यविधि, २०७२

स्वीकृत मिति: २०७२।०३।०९

प्रस्तावना:

मन्त्रालय, विभाग, स्थानीय निकाय एवं अन्तर्गतका कार्यालयबाट 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 सुन्न, त्यसको व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, जनउत्तरदायी ढङ्गबाट कुशलतापूर्वक, पारदर्शी रूपमा सेवा सुविधा समयमै उपलब्ध गराउन, तहगत रूपमा संस्थागत संयन्त्र तथा कार्यजिम्मेवारी स्पष्ट गरी प्रणालीगत ब्यवस्था स्थापना गर्न जरुरी देखिएकोले सुशासन (ब्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो कार्यविधि तर्जुमा गरी लागू गरिएको छ।

परिच्छेद- १

संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

- १.१ **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस कार्यविधिको नाम “गुनासो सम्बोधन तथा ब्यवस्थापन कार्यविधि, २०७१” रहेकोछ।
(२) यो कार्यविधि स्वीकृत भएको मितिदेखि लागू हुनेछ।
- १.२ **परिभाषा:** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा,
(क) ‘असन्तुष्टि’ (Dis-satisfaction) भन्नाले कुनै व्यक्तिलाई कुनै कार्यबाट दखल पुगेको अनुभव, कुनै लिखित शब्द वा अलिखित रूपमा ब्यक्त गरिएको सम्झनु पर्दछ।

- (ख) 'आयोजना' भन्नाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्यक्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी (स्वदेशी, वैदेशिक वा दुवै) रकम तोकिएको निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएका विस्तृत कृयाकलाप सम्झनु पर्छ ।
- (ग) 'उजुरी वा सिकायत' (Complaint) भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त गरेको असन्तुष्टिलाई जनाउँछ ।
- (घ) 'उपभोक्ता समिति' भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको समूहले कुनै आयोजना निर्माण, संचालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरु मध्येबाट निश्चित प्रकृया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनु पर्छ र यो शब्दले स्थानीयस्तरमा सडक निर्माण, संचालन मर्मत सम्भारमा संलग्न स्थानीय सडक प्रयोगकर्ता समिति (LRUC) लाई समेत जनाउनेछ ।
- (ङ) 'कार्यक्रम' भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत आयोजनाहरुको संयोजित रूप सम्झनु पर्छ ।
- (च) 'कार्यविधि' भन्नाले गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि- २०७१ सम्झनु पर्छ ।
- (छ) 'कार्यालय प्रमुख' भन्नाले विभागीय प्रमुखलाई समेत जनाउने छ ।
- (ज) 'कार्यालय' भन्नाले जिल्ला प्राविधिक कार्यालय, आयोजना कार्यालय तथा स्थानीय निकायका कार्यालयहरुलाई समेत जनाउँदछ ।
- (झ) 'गुनासो' (Grievance) भन्नाले यस्तो असन्तुष्टिलाई जनाउँछ जसमा कुनै कर्मचारी वा सरोकारवाला ब्यक्ति, संगठन वा संस्थाबाट कुनै अनियमित, अवैधानिक, पक्षपातपूर्ण, अन्याय वा असंगत र विभेदपूर्ण कार्य भएको

सोच्छ्र, वा विश्वास गर्दछ । यस्तो असन्तुष्टि लिखित वा मौखिक वा अन्य कुनै विद्युतीय उपकरणबाट व्यक्त गरिएको हुनसक्छ । गुनासो भन्नाले त्यस्तो सिकायतलाई पनि जनाउँछ, जुन कुनै कारवाही वा सम्बोधन नगरिकनै पन्छाईन्छ ।

- (अ) 'नागरिक वडापत्र' भन्नाले सम्बन्धित सार्वजनिक कार्यालय/विभाग/ संस्थाले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयवाधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यक्षको विवरण, सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रकृया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी वा तोकिएको समय र मापदण्डको सेवा उपलब्ध गराउन नसकेमा उपलब्ध गराईदिने क्षतिपूर्तिको विवरण उल्लेख गरी नागरिकलाई सुसूचित गर्न कार्यालयमा सबैले देख्ने गरी टाँगिएको वा लेखेर राखिएको प्रतिवद्धता पत्रलाई जनाउँछ ।
- (ट) 'विभाग' भन्नाले स्थानीय पूर्वाधार विकास तथा कृषि सडक विभाग, केन्द्रीय पञ्जकरण विभाग सम्भन्नु पर्छ ।
- (ठ) 'विवाद' भन्नाले पक्ष विपक्षको भिन्न मत नै विवाद हो । करार वा सम्भौता कार्यान्वयन असल नियतबाट कार्यान्वयन नभए विवाद उत्पन्न हुन सक्छ ।
- (ड) 'मन्त्रालय' भन्नाले संघीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालय सम्भन्नु पर्छ ।
- (ढ) 'सुभाब' भन्नाले लिखित वा मौखिक रुपमा कुनै कार्यलाई कानून संगत वा न्यायपूर्ण ढङ्गबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रुपमा व्यक्त भएको पृष्ठपोषणलाई जनाउँछ ।
- (ण) 'स्थानीय निकाय' भन्नाले गाउँ विकास समिति, महानगरपालिका/उप-महानगरपालिका, नगरपालिका र जिल्ला विकास समितिलाई समेत जनाउनेछ ।

परिच्छेद- दुई
कार्यविधिको उद्देश्य र क्षेत्र

२.१ कार्यविधिको उद्देश्य: गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधिका उद्देश्यहरु देहाय बमोजिम हुनेछः

- (क) सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउन तिनका असन्तुष्टि (Dissatisfaction), सिकायत वा उजुरी (Complaint) तथा गुनासा (Grievances) सुनुवाई सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा संस्थागत संयन्त्र स्थापना हुने ।
- (ख) यसरी स्थापित संस्थाका प्रत्येक तहको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट हुने ।
- (ग) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध कर्मचारीको भौतिक तथा मानविय क्षमताको विकासबाट सम्बद्ध सबैको कार्यकुशलताको वृद्धिबाट गुनासा सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि हुने ।
- (घ) आयोजना/कार्यक्रम संचालनमा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भै जोखिम न्यूनिकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण श्रृजना हुने ।
- (ङ) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित हुने ।
- (च) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनलाई विद्युतीय प्रणालीबाट Grievance information system स्थापित गरी कार्यान्वयनमा ल्याउने ।
- (छ) मन्त्रालय लगायत समस्त निकायको समग्र अनुगमन प्रणालीसँग समन्वय, सहकार्य र सुदृढिकरणमा टेवा पुग्ने ।

२.२. कार्यविधिका विषय क्षेत्रहरु: देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (१) उजुरी, गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम
 - (क) मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर)
 - (ख) निवेदन दर्ता गराएर
 - (ग) टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाईन
 - (घ) इमेल, एस.एम.एस., सामाजिक सञ्जाल
 - (ङ) हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरिबाट
 - (च) उजुरी पेटिका
 - (छ) पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार
 - (ज) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुभावा
 - (झ) माथिल्लो निकायबाट प्राप्त सुभावा, निर्देशन सम्बन्धी

२.३ गुनासाका वर्गिकरण: देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) नागरिकले जानकारी माग गरेका गुनासा
- (ख) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो
- (ग) कार्यप्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो र सार्वजनिक खरिद समेत
- (घ) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासा
- (ङ) सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासा
- (च) सार्वजनिक एवं भौतिक पूर्वाधार सम्बन्धी गुनासा
- (छ) आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्यांकन) सम्बन्धी गुनासा
- (ज) सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासा

- (भ) कर्मचारी र परामर्शदाता सम्बन्धी गुनासा
- (ज) केन्द्रस्तरको निकायबाट प्राप्त गुनासा
- (ट) नीतिगत गुनासा
- (ठ) अन्य गुनासा

२.४ गुनासो फछ्यौटको समय: देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) आफ्नो कार्यालयमा र माथिल्लो निकायबाट प्राप्त भएका गुनासोहरु मध्ये जानकारी माग गरेको भए २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्ने र गुनासो सम्बोधन गर्न थप समय लाग्ने भएमा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम फछ्यौट गर्नुपर्ने छ र प्रक्रियाको स्थितिको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

गुनासो प्रकृति	समय
१. अति जरुरी विषय	दुई दिन भित्र
२. जरुरी विषय	पाँच दिन भित्र
३. साधारण	सात देखि पन्ध्र दिन भित्र
४. विभागीय कारवाही सम्बन्धी	३ महिना भित्र

- (ख) कार्यालय प्रमुखले नियम २.३ बमोजिम गुनासोको वर्गिकरणका आधारमा नियम २.४ बमोजिम गुनासो फछ्यौट हुने समय निर्धारण गर्नुपर्ने छ ।

परिच्छेद-तीन

कार्यविधिको संस्थागत संरचना र कार्य जिम्मेवारी

गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप ब्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना र सो को काम कर्तव्य देहाय अनुसार हुनेछ ।

३.१ उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो ब्यवस्थापन:

- (क) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा एक जना पदाधिकारीलाई आफुले कार्यान्वयन गर्ने आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अधिलेखिकरण, वर्गिकरण गर्न तोक्नु पर्ने ।
- (ख). समिति वा माथिल्लो निकायमा पर्न आएका गुनासोको सम्बन्धमा प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्ने छ । गुनासो सम्बोधनमा अन्य निकायको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्ने ।
- (ग) गुनासो र सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन सम्भौता गरेको निकायमा पठाउने ।
- (घ) माथिल्लो निकायबाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी सम्बोधन गर्ने ।

३.२ गा.वि.स. तह:

- ३.२.१ गाऊँ विकास समिति तहमा गुनासो ब्यवस्थापन समिति
- | | |
|----------------------------|------------|
| गाऊँ विकास समितिको अध्यक्ष | संयोजक |
| कार्यालय/ प्राविधिक सहायक | सदस्य |
| गा.वि.स. सचिव | सदस्य सचिव |

द्रष्टव्यः- यदि गाउँ विकास समिति सचिव स्वयंले अध्यक्षको काम गरेको अवस्थामा निजले तोकेको कर्मचारी सदस्य भै काम गर्नेछ ।

३.२.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः-

- (क) गाउँ विकास समितिको कार्यालयसँग सम्बन्धित सबै किसिमका माध्यमबाट प्राप्त गुनासाहरूको संकलन, वर्गिकरण र अभिलेखिकरण गर्ने ।
- (ख) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्तासँग सम्बन्धित भए सो सम्बोधन गर्न उपभोक्ता समितिलाई निर्देशन दिने ।
- (ग) प्राप्त गुनासाहरूको सम्बोधन नियम २.४ बमोजिम गर्ने र सम्बोधन हुन नसकेकाको हकमा सम्बन्धित निकायमा सिफारिस गर्ने ।
- (घ) गुनासो कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा गाउँ विकास समितिबाटै सम्बोधन गर्ने । तर उक्त गुनासो भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित भएमा तथ्य र राय सहित माथिल्लो तहमा सिफारिस गर्ने ।
- (ङ) गुनासो गाउँ विकास समितिको सचिवसँग सम्बन्धित भएमा गाउँ विकास समितिले स्थानीय विकास अधिकारी समक्ष पेश गर्ने ।
- (च) ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको हकमा गुनासा सम्बन्धी सूचना सम्बन्धित निकाय तथा जिल्ला विकास समितिमा पठाउने ।
- (छ) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासा सुभाबलाई पनि सम्बोधन गर्ने ।

- (ज) गाउँ विकास समितिमा दर्ता भएका तथा तालुक निकायबाट प्राप्त उजुरीहरूलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्ने ।
- (झ) प्रत्येक पन्ध्र दिनमा गुनासाहरूको समितिमा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन गाउँ विकास समितिले जिल्ला विकास समिति मा पठाउने छ ।
- (ञ) समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा सम्बन्धित कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।

३.३. नगरपालिका तह गुनासो व्यवस्थापन समिति:

कार्यकारी अधिकृत	संयोजक
प्रमुख सार्वजनिक निर्माण/विभाग/महाशाखा/शाखा	सदस्य
नोडल अधिकृत (गुनासो सुन्ने अधिकारी)	सदस्य सचिव

गुनासो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

३.३.१ काम कर्तव्य: देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) सबै माध्यमबाट (लिखित, मौखिक, टेलिफोन, SMS, Email, सामाजिक सञ्जाल) प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची-१ बमोजिम संकलन, अभिलेखिकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गिकरण गर्ने ।
- (ख) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समितिसँग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा पठाउने ।
- (ग) नगरपालिकासँग नियम २.३ बमोजिम गुनासाहरू नगरपालिकाबाट सम्बोधन गर्ने । सम्बोधन गर्न

नसकिएको हकमा र अन्य निकायको सहयोग आवश्यक भएमा सिफारिस सहित पठाउने ।

- (घ) नगरपालिकाका कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा नगरपालिकाबाटै सम्बोधन गर्ने ।
- (ङ) कार्यकारी अधिकृतसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा नगरपालिकाबाट मन्त्रालयमा विवरण सहित पठाउने ।
- (च) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्ने ।
- (छ) नगरपालिकाले प्राप्त गुनासोलाई प्रत्येक महिनामा अनिवार्य रूपमा गुनासो व्यवस्थापन समितिमा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन नगरपालिका, जिल्ला विकास समिति र मन्त्रालयमा पठाउने ।
- (ज) प्राप्त उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने ।
- (झ) गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने ।
- (ञ) गुनासो व्यवस्थापनको प्रतिवेदन नगरपालिकाको Website र सूचना पाटीमा राख्ने व्यवस्था गर्ने ।
- (ट) गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

३.४. जिल्ला विकास समिति:

३.४.१ गुनासो व्यवस्थापन उप-समिति

योजना अनुगमन तथा प्रशासकीय अधिकृत संयोजक
ईन्जिनियर जिल्ला प्राविधिक कार्यालय सदस्य
सूचना अधिकारी/ कार्यक्रम अधिकृत सदस्य सचिव
गुनासो सम्बोधन गर्न समितिले आर्थिक शाखा प्रमुख
लगायत सम्बन्धित कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

३.४.२ काम कर्तव्य: देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) जिल्ला विकास समिति र जिल्ला प्राविधिक कार्यालयमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गिकरण गर्ने ।
- (ख) उजुरी तथा गुनासोहरूको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने ।
- (ग) नागरिकहरूका गुनासोहरूलाई सहज रूपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गर्ने ।
- (घ) गाउँ विकास समितिको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने ।
- (ङ) गुनासो अनुसार सम्बोधन गरी गुनासोकर्तालाई जानकारी दिन र सम्बोधन हुन नसक्नेहरूलाई आवश्यक सहयोगको लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने ।
- (च) व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरूको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो Website मा अध्यावधिक गर्ने ।

- (छ) गुनासो व्यवस्थापनका लागि समय समयमा बजेट तथा कार्यक्रमलाई नागरिकको जानकारीमा ल्याउने ।
- (ज) गुनासो व्यवस्थापनको समिक्षा प्रतिवेदन कार्यालयको सूचना पाटी तथा Website मा राख्ने व्यवस्था गर्ने ।
- (झ) कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा जिल्ला प्राविधिक कार्यालय प्रमुख र स्थानीय विकास अधिकारीबाट सम्बोधन गर्ने, कार्यालय प्रमुखको हकमा विभाग तथा मन्त्रालयमा सम्बोधनका लागि पठाउने ।
- (ञ) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी रूपमा सम्बोधन गर्न संलग्न कर्मचारीहरुको क्षमता अभिवृद्धिका कार्यक्रम (तालिम) तर्जुमा गरी संचालन गर्ने ।
- (ट) गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्नुपर्ने छ ।

३.५. जिल्ला स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समिति:

जिल्ला विकास समितिका सभापति/ स्थानीय विकास
अधिकारी- संयोजक
प्रमुख जिल्ला प्राविधिक कार्यालय- सदस्य
योजना अनुगमन तथा प्रशासकीय अधिकृत- सदस्य सचिव

समितिले गुनासो व्यवस्थापन गर्दा सम्बन्धित पदाधिकारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।

३.५.१ काम कर्तव्यः देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) समितिले प्राप्त गुनासाहरुको अभिलेखिकरण र वर्गिकरण गर्नुपर्ने आफ्नो तहबाट सम्बोधन हुने गुनासोहरुलाई नियम २.४ बमोजिम सम्बोधन गर्ने, माथिल्ला तहमा पठाउन पर्ने भएमा सिफारिस गर्ने ।
- (ख) जिल्ला स्तरीय व्यवस्थापन समितिले गुनासो व्यवस्थापन गर्न गुनासो व्यवस्थापन उपसमिति, नगरपालिका, गाउँ विकास समितिलाई सहजिकरण गर्ने ।
- (ग) गुनासो व्यवस्थापन उपसमितिको गुनासो व्यवस्थापनको अनुगमन गर्ने र आवश्यक निर्देशन दिने ।
- (घ) उजुरी तथा गुनासोहरुलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने ।
- (ङ) गुनासो व्यवस्थापनको प्रत्येक महिनामा समिक्षा गरी विभाग र मन्त्रालयमा पठाउने ।
- (च) गुनासो व्यवस्थापनको समिक्षा प्रतिवेदनलाई जिल्ला विकास समितिबाट हुने चौमासिक सीमक्षामा पेश गर्ने ।
- (छ) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी संचालन गर्ने ।
- (ज) जिल्ला, नगर, गाउँ विकास समिति र उपभोक्ता समिति तहका गुनासोको अनुगमन समन्वय गरी सुभाब, पृष्ठपोषण निर्देशन दिने ।

३.६. विभागीय गुनासो व्यवस्थापन समिति:

महानिर्देशक	-संयोजक
उपमहानिर्देशक/निर्देशक	-सदस्य
सम्बन्धित आयोजना/कार्यालय	-सदस्य
शाखा प्रमुख/ प्रशासन शाखा	-सदस्य सचिव

काम कर्तव्य:

- (क) समितिले आफ्नो विषयगत क्षेत्र सम्बन्धी प्राप्त गुनासोहरुको अभिलेखिकरण गरी वर्गिकरण गर्ने र आफ्नो तहबाट सम्बोधन हुने गुनासालाई नियम २.४ बमोजिम गर्ने ।
- (ख) आयोजना/कार्यक्रमसँग सम्बन्धित गुनासाहरुको सम्बन्धमा समन्वय र सहजीकरण गर्ने ।
- (ग) उजुरी तथा गुनासोलाई सूचना प्रणालीको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने र सो को लागि मन्त्रालय तथा जिल्ला विकास समिति/जिल्ला प्राविधिक कार्यालयलाई आवश्यक लजिष्टिक सहयोग उपलब्ध गराउने ।
- (घ) विभाग, आयोजना/कार्यक्रम तथा जिल्लास्तरका निकायहरुका जनशक्तिलाई क्षमता विकास कार्यक्रम तर्जुमा गरी संचालन गर्ने ।
- (ङ) प्राप्त गुनासोहरुको चौमासिक रुपमा प्रगति समिक्षा गरी मन्त्रालयमा प्रतिवेदन पठाउने/वार्षिक प्रतिवेदनमा प्रकाशन गर्ने ।

३.७. केन्द्रीय गुनासो अनुगमन तथा नीतिगत सुधार सुभावा समिति:

गुनासो व्यवस्थापनका प्रभावकारिताको अनुगमन गरी नीतिगत सुधार तथा आवश्यक निर्देशन गर्नको लागि मन्त्रालयको सचिवको अध्यक्षतामा देहायका सदस्य रहेको एक केन्द्रीय अनुगमन तथा नीतिगत सुधार समिति रहने छ ।

सचिव, संघीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालय	-अध्यक्ष
सहसचिवहरु, संघीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालय	- सदस्य
महानिर्देशक,स्थानीय पूर्वाधार विकास तथा कृषि सडक विभाग	-सदस्य
महानिर्देशक, पञ्जिकरण विभाग	-सदस्य
सहसचिव, अनुगमन तथा मूल्यांकन महाशाखा	- सदस्य सचिव

३.७.१ काम कर्तव्य: देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) उपरोक्त समितिले मन्त्रालय/ विभाग तथा स्थानीय निकाय र अन्तर्गतका कार्यालयमा अनुगमन गरी गराई त्यसको पृष्ठपोषणलाई कार्यान्वयनका लागि निर्देशन दिने ।
- (ख) नीतिगत तथा कानूनी समस्या देखा परेमा आवश्यकता अनुसार नीति तथा ऐन, नियममा संशोधनको सिफारिस गर्ने ।

परिच्छेद- चार
व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

४.१ गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

उजुरी प्राप्तको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई बराबर गराई राख्नु पर्ने सार्वजनिक निकायका कार्यालयहरुको उत्तरदायित्व हुन्छ ।

- (क) उजुरी दर्ता नम्वर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत सरोकारवालालाई दिनुपर्ने ।
- (ख) प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिने ।
- (ग) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था मिलाउने ।
- (घ) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ।
- (ङ) गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गर्ने । यस सिलसिलामा मध्यस्थता आवश्यक देखिए वैकल्पिक विवाद समाधान (ADR) प्रकृया समेत अवलम्बन गरी गर्न सकिने छ ।

४.२ गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया:

- (क) मन्त्रालय, विभागहरु, समिति, प्रतिष्ठान, केन्द्र, आयोजना तथा स्थानीय निकायले सम्पादन गरेका काम कारवाहीको गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा त्यसमा हुन सक्ने अनियमितताको सम्बन्धमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो

पेटिका राखी सम्बन्धित निकायका जिम्मेवार अधिकृतले प्रत्येक तिन दिनमा एक पटक कर्मचारीको रोहवरमा खोल्ने, अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासो तथा सुभाबको सम्बोधन गर्ने । सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई गुनासोकर्ता तथा माथिल्लो निकायमा जानकारी गराउनु पर्ने ।

- (ख) 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 ।
- (ग) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राख्नु पर्नेछ ।
- (घ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने मन्त्रालय, विभागहरु, समिति, प्रतिष्ठान, केन्द्र, आयोजना कार्यालय एवं स्थानीय निकायमा अनिवार्य रूपमा गुनासो सुन्ने जिम्मेवार अधिकृत तोक्न पर्नेछ । सो प्रभावकारीताको लागि निशुल्क टेलिफोन वा अनलाईन सेवा र सूचना प्रविधिको प्रयोगको व्यवस्थापन गर्नुपर्ने छ ।
- (ङ) 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 कार्यालय प्रमुख समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र प्रमुखबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न निर्देशन दिनुपर्ने छ ।

- (च) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न टेलिफोन, Hotline, सामाजिक संजाल, SMS आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने छ ।
- (छ) प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, FM रेडियो, TV आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (ज) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनीयता कायम गरिने छ ।
- (झ) आयोजना परियोजना कार्यालय, स्थानीय निकाय, विभाग तथा मन्त्रालय बीच गुनासो प्रवाह व्यवस्थित गर्न गुनासो अग्रपोषण (Upward Flow) र उहर्वप्रेषण (Downward Flow) आयोजना/ परियोजनाको सहयोगमा पद्धति स्थापित गरिने छ ।
- (ञ). विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय (Oversight Agencies) अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रीपरिषद् कार्यालय, संसदका विभिन्न, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालयबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।
- (ट) मन्त्रालय, विभाग, आयोजना/ परियोजना तहबाट गरिने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएका हुनु पर्ने छ ।
- (ठ) गुनासो व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधिलाई विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने कार्यको लागि मुख्यतया स्थानीय पूर्वाधार विकास तथा कृषि सडक विभाग (डोलिडार) र सो अन्तर्गतका आयोजना तथा परियोजनाले मन्त्रालय र तल्ला निकायहरूमा वित्तीय र प्राविधिक सहयोग उपलब्ध गराउनु पर्ने छ ।

(ड) गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा नियम २.४ मा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।

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

- (क) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृत्यामा राखिनेछ । यदि आफ्नो कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य सरकारी निकाय वा कार्यालय प्रमुखको आचरणसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाईने छ ।
- (ख) भुट्टा रूपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउने छ ।

४.४ उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था:

उजुरी, गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि 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 गोपनियता:

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध अधिकृत/ कर्मचारीले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नु पर्ने भए गोपनियता समेत कायम गर्ने र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृत वेगर खुलासा नगराउने ।

परिच्छेद- पाँच विविध

५.१ जोखिम पक्ष र जोखिम न्यूनिकरणका उपाय अवलम्बन गर्ने उपाय:

- (क) परियोजना दस्तावेज तयार गर्दा नै आउन सक्ने सम्भाव्य जोखिमको प्रक्षेपण गर्ने र त्यसको निराकरण वा न्यूनिकरणको व्यवस्था मिलाउने छ ।
- (ख) आयोजना चक्रको चरणमा अपर्भट देखा परेका जोखिम, असन्तुष्टि, गुनासो, द्वन्दलाई समयमा नै समाधान गरी आयोजना संचालनमा सम्भाव्य बाधा अवरोध हटाउन प्रयास गर्न स्थानीय नागरिकको अधिकतम सहयोग जुटाउने छ ।

५.२ समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुल्लवीमा राख्न सकिने:

यदि सम्बन्धित कार्यालय, विभाग, मन्त्रालयबाट उजुरी, गुनासो समाधान हुन नसक्ने देखिएमा निवेदनकर्तालाई सम्बन्धित निकायमा जान सल्लाह दिन सकिने वा सम्बन्धित निकायमा सम्बोधनका लागि पठाइने छ र त्यहाँबाट सम्बोधन भई नआउन्जेल मुल्लवीमा राखिने छ । नीति, कानूनको अभाव वा गुनासोको जटिलताको कारण तत्काल सम्बोधन हुन नसक्ने अवस्था देखिएमा आवश्यक नीति, कानूनमा संशोधनको प्रयास गरी सम्बोधन गर्ने र जटिलताको अध्ययन गरी गुनासो सम्बोधनको प्रयास गर्ने । उक्त कार्यको समाधान नहुन्जेलसम्म गुनासोलाई मुल्लवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने व्यवस्था मिलाउने ।

अनुसूचीहरु

अनुसूची-२
(नियम ३.३.१ सँग सम्बन्धित)

मन्त्रालय/विभाग/कार्यालय

जिल्ला विकास समिति/न.पा./गा.वि.स.....

वर्गीकरण अभिलेख

सि. नं.	गुनासो वर्गीकरण	सम्बोधन गरिने अनुमानित समय	कैफियत
१	नागरिकले जानकारी माग गरेका गुनासा		
२	एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्को पक्षलाई मार्का परेको सम्बन्धी गुनासो		
३	कार्यप्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो र सार्वजनिक खरिद समेत		
४	आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासा		
५	सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासा		
६	सार्वजनिक एवं भौतिक पूर्वाधार सम्बन्धी गुनासा		
७	आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमान मूल्यांकन) सम्बन्धी गुनासो		
८	सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासा		
९	कर्मचारी र परामर्शदाता सम्बन्धी गुनासा		
१०	केन्द्रस्तरको निकायबाट प्राप्त गुनासा		
११	नीतिगत गुनासा		
१२	अन्य गुनासा		

अनुसूची-५
(नियम ४.२ संग तालिका)
गुनासो प्रवाह तालिका

