सन्धिखर्क नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

सन्धिखर्क नगरपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्ड ९, संख्या ६, मिति २०८२/०४/०७

भाग-२

सन्धिखर्क नगरपालिकाको सूचना

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (३) बमोजिम सन्धिखर्क नगरपालिका नगर कार्यपालिकाले बनाएको **सन्धिखर्क नगरपालिकाको "गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२"** सर्वसाधारणको जानकारीका लागि प्रकाशन गरिएको छ।

गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि,२०८२
कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मितिः२०८२/०४/०७

प्रस्तावना

सन्धिखर्क नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवा, सञ्चालित विभिन्न योजना तथा कार्यक्रमसँग सम्बन्धित विषयका सम्बन्धमा नागरिकको असन्तुष्टी, सिकायत, उजुरी एवम् गुनासो सुन्न तथा त्यसको सम्बोधन गरी नागरिक प्रतिको जवाफदेहिता प्रवर्धन गर्न कानुनी व्यवस्था गर्न वाञ्छनीय भएकोले,
स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४को दफा १०२ को उपदफा (२) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कार्यपालिकाले यो कार्यविधि बनाएको छ ।

परिच्छेद-१
प्रारम्भिक

१. सङ्क्षिप्त नाम र प्रारम्भः

क) यो कार्यविधिको नाम "सन्धिखर्क नगरपालिकाको गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२" रहेको छ ।

ख) यो कार्यविधि कार्यपलिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ ।

२. कार्यविधिको उद्देश्यः

क) नगरपालिका भित्रका वडा कार्यालय, विषयगत शाखा तथा नगरपालिका भित्र रहेका विभिन्न संघ, संस्थाद्वारा सम्पादित कार्यक्रम तथा सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच र सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउनु,

ख) नगरपालिका भित्र सञ्चालित आयोजना/कार्यक्रमहरू बारे नागरिकका जिज्ञासाहरूलाई सम्बोधन गर्दै पारदर्शिता कायम गर्नु,

ग) असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो सुनुवाइ, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रक्रिया निर्धारण गर्नुका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाइ तथा व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गरी गुनासो तथा सुझाब सुन्ने अधिकारी तोक्नु,

घ) गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तब्य, अधिकार, जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्नु,

ङ) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमताको विकास गरी गुनासो सम्बोधन एवम् व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्नु,

च) नगरपालिका भित्र सञ्चालित आयोजना/कार्यक्रमहरू सञ्चालनका क्रममा आउन सक्ने बाधा तथा जोखिम न्यूनीकरण गर्न अनुकुल वातावरण सिर्जना गर्ने,

छ) नागरिकका गुनासो सम्बोधनका लागि अभिलेखीकरण, अनुगमन प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने,

ज) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन प्रक्रियालाई छिटो छरीतो र प्रभावकारी बनाउने,

झ) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन तथ्य र प्रमाणको आधारमा सम्पन्न गर्ने ।

३. परिभाषाः

क) **"अधिकार प्राप्त अधिकारी"** भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

ख) **"उपप्रमुख"** भन्नाले नगरपालिकाको उपप्रमुख सम्झनु पर्दछ ।

ग) **"ऐन"** भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।

घ) **"कार्यपालिका"** भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिकाको नगर कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।

ङ) **"कार्यविधि"** भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिकाबाट लागु गरिएको "गुनासो सम्बोधन तथा सुझाब व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८२" सम्झनु पर्दछ ।

च) **"गुनासो सुन्ने अधिकारी"** भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरूले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत कर्मचारी भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

छ) **"गुनासो"** भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता 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 सम्झनु पर्दछ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिकरुपमा वा फोन मार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले निजको गुनासोलाई व्यवस्थित गर्नेछ र यसलाई गुनासो मानिने छ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ । सुझाब भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिका अन्तर्गतका विभिन्न आयोजना/कार्यक्रमहरू बारे प्रतिक्रिया वा सल्लाहलाई सम्झनु पर्दछ ।

ज) **"जानकारी"** भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्दछ ।

झ) **"निरीक्षण"** भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिकाको तर्फबाट गरिने छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनु पर्दछ ।

ञ) **"पदाधिकारी"** भन्नाले नगरपालिकाका प्रमुख, उपप्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्यहरू सम्झनु पर्दछ

ट) **"पालिका"** भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।

ठ) **"प्रमुख"** भन्नाले नगरपालिकाको प्रमुख सम्झनु पर्दछ ।

ड) **"प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत"** भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्दछ ।

ढ) **"विषयगत कार्यालय"** भन्नाले सन्धिखर्क नगरपालिका अन्तर्गतका विभिन्न विषयगत कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्दछ ।

ण) **"संविधान"** भन्नाले नेपालको संविधान, सम्झनु पर्दछ ।

त) **"स्थानीय कानुन"** भन्नाले नगर सभा तथा कार्यपालिकाले बनाएका कानुन सम्झनु पर्दछ ।

परिच्छेद-२

गुनासो प्राप्ती, प्राथमिकीकरण तथा वर्गीकरण

४. गुनासोका वर्गिकरणः

क) सामान्यतया स्थानीय तहमा सञ्चालित कार्यक्रम तथा स्थानीय स्तरमा प्रदान गरिने सेवा सम्बन्धी गुनासोहरूलाई निम्न लिखित रुपमा वर्गीकरण गर्न सकिनेछ ।

ख) नागरिकले जानकारी माग गरेका सूचना सम्बन्धी गुनासो,

ग) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो,

घ) कार्य प्रक्रिया सम्बन्धी गुनासो,

ङ) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासो,

च) सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासो,

छ) सार्वजनिक एवम् स्थानीय पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासो,

ज) आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन अनुगमन मूल्याङ्कन) सम्बन्धी गुनासो,

झ) सार्वजनिक जग्गा अधिग्रहण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासो,

ञ) संघ र प्रदेशबाट प्राप्त गुनासो,

ट) नीतिगत गुनासो,

ठ) अन्य गुनासो ।

५. उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यमः

क) स्थानीय स्तरमा सञ्चालित आयोजनाहरूसँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो देहायबमोजिम प्राप्त गर्न सकिन्छ ।

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

ग) निवेदन दर्ता गराएर,

घ) टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाईन (पालिकाको टेलिफोन नं........., फ्याक्स नं....... र हटलाईन नं.........., टोल फ्रि नं.) बाट गर्न सक्ने छन् ।

ङ) इमेल, एस.एम.एस., भाइबर, ह्वाट्सएप वा अन्य सामाजिक सञ्जाल (पालिकाको ईमेल ठेगाना............, एस.एम.एस. गर्ने नम्बर......र सामाजिक सञ्जालको विवरण...........हुन सक्नेछन्

च) हुलाक वा एक्स्प्रेस डेलिभरिबाट,

छ) उजुरी/सुझाब पेटिका प्रयोग गरेर,

ज) पत्रपत्रिका एवम् विद्युतीय सञ्चार माध्यम,

झ) सार्वजनिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाइ आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण तथा सुझाव,

ञ) माथिल्लो तहबाट प्राप्त राय सुझाव, निर्देशन मार्फत ।

६. **गुनासोको जाँचः** गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको जाँच गर्ने क्रममा गुनासोकर्ता र गुनासोको विषय बिचको तादम्यता, स्थानीय तहको अधिकार क्षेत्र, गुनासोको औचित्यता, सान्दर्भिकता, सघनता समेतको आकलन गरी गुनासो सम्बोधन गर्न सकिने वा नसकिने निर्णय गर्नु पर्नेछ ।

७. **गुनासो सम्बोधनको स्थान र समयः**

क) स्थानीय स्तरमा सञ्चालित पूर्वाधार विकास सम्बन्धी गुनासाहरूको सम्बोधन यथासक्य छिटो/छरितो गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ । सामान्यतया प्राप्त गुनासोहरू मध्ये सूचना तथा जानकारी माग गरिएका गुनासोहरू भएमा २४ घण्टा भित्र सम्बोधन गर्नुपर्दछ । सूचनाको माग वडा कार्यालयबाट भए सम्बन्धित वडा तथा नगरपालिकाबाट भए नगरपालिकाबाट गुनासोको सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसको अलावा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहायबमोजिम सम्बोधन गरी प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा गुनासोकर्तालाई जानकारी उपलब्ध गराईनेछ ।

८. **गुनासो प्रकृति अनुसार फछ्र्यौट हुन लाग्ने समय**

गुनासोको प्रकृति	पर्न सक्ने असर र प्रभाव	समय/सीमा
अति संवेदनशील	• कुनै प्रकारको हानिबाट बच्न तुरुन्तै कदम चाल्नुपर्ने जीवन रक्षक घटनाहरू, • नगरपालिकाको प्रतिष्ठा वा परिचालनमा असर पर्न सक्ने कार्य /घटनाहरू • संरक्षण, लैङ्गिक हिंसा, जालसाजी वा भ्रष्टाचारका विषयहरू, • स्थानीय तह कर्मचारी वा साझेदारहरू द्वारा दुर्व्यवहार जस्तैः दुर्व्यवहार, जबर्जस्ती, वा कुनै पनि प्रकारको शोषण, • श्रोतहरूको दुरुपयोग, जस्तै अपचलन, भ्रष्टाचार र चोरी, • सुरक्षा सम्बन्धी घटनाहरू वा लाभग्राहीद्वारा अनुभव गरिएको हानि, जस्तैः शारीरिक शोषण वा यौन हिंसा ।	२४ घण्टाभित्र अनुसन्धान प्रक्रिया सुरु गरी किनाराको प्रक्रियामा लैजाने ।
संवेदनशील	स्थानीय तहका कार्यक्रम सम्बन्धी जिज्ञासा पालिकाका कार्यक्रममा ढिलाइ वा हानि हुन सक्ने विषय	बढीमा पाँच दिन भित्र

साधारण	सामान्य जिज्ञासाहरू जसले कुनै पनि तत्काल प्रभाव वा असर पार्दैन	सात देखि पन्ध्र दिन भित्र
कारबाही सम्बन्धीः		३ महिना भित्र

९. वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर नगरपालिकासँग सम्बन्धित गुनासोहरू वडा कार्यालयले दर्ता गरी नगरपालिकामा पठाउने व्यवस्था मिलाइने छ भने वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित तर पालिकामा दर्ता भएका गुनासोलाई पनि वडामा पठाउनु पर्नेछ, र दर्ता भएको अवस्थामा गुनासो प्रकृति हेरी निश्चित समयावधी भित्र पठाइ सम्वोधन गर्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

परिच्छेद-३
गुनासो व्यवस्थापन

१०. गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियाः

क) नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता गर्दा सबैभन्दा पहिला गुनासो विस्तृतमा टिपोट गर्ने र त्यसको गम्भिरता, प्रकृति साथै विषयगत र सम्बन्धित निकाय अनुसार छुट्याउने, विभिन्न समूहका विभिन्न किसिमका गुनासाहरू हुनसक्छन् समुह अन्तर्गत गुनासाहरू पहिचान गर्न र त्यसै अनुसार कार्यक्रम समायोजन गर्दै सुदृढ बनाउन गुनासो कर्ताको लिङ्ग, उमेर, ठेगाना जस्ता विवरण लिने । कुनै गुनासाहरू प्रवाह गर्नुपरेमा गुनासोकर्ताका व्यक्तिगत विवरण लिने । गुनासो गरेर गुनासोकर्तालाई हानि नहुने बेहोरा सुनिश्चित गर्न यी सबै विवरणहरूको गोपनीयता कायम गर्न व्यवस्था मिलाउने ।

ख) नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरू सबै तहहरूले आ-आफनो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरूमा गुनासाहरूका गम्भिरता र प्रकृति स्पष्ट रुपमा छुट्याइ पेस वा सिफारिस गर्नु पर्नेछ । समितिले उक्त गुनासोहरू हेरी छलफल गरी आवश्यकता अनुसार कारबाही वा छानबिन प्रक्रिया अगाडि बढाउने र निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ । यदि नसकिने भए आफू भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाइने छ र यसरी पठाइएको बारे जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई गराईने छ । गुनासो तथा उजुरीहरूलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार गरिनेछ ।

११. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापनः

क) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट एक (१) जना गुनासो व्यवस्थापन अधिकारी तोक्नु पर्नेछ ।

ख) यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन अधिकारीले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखीकरण र वर्गीकरण गर्नेछ ।

ग) गुनासोको आवश्यकताको आधारमा कम्तीमा महिनाको एकपटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्नेछ । गुनासो सम्बोधनको लागि वडा तथा नगरपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्न सक्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा नगरपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसँग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाईने छ ।

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

ङ) वडा कार्यालय अन्य शाखा तथा नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समिति मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ । यसरी व्यवस्थापन गरिएको कुराहरू समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ।

१२. वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिः वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छः

क)	सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष	संयोजक
ख)	प्राविधिक कर्मचारी	सदस्य
ग)	निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार)	सदस्य
घ)	विपक्षी दलका निर्वाचित वा अन्य सदस्यहरू मध्येबाट १ (एक) जना	सदस्य
ङ)	वडा सचिव ‘	सदस्य-सचिव

१३. वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन प्रक्रियाः

क) गुनासो विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।

ख) वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहने छ,

ग) नगरपालिकाको कार्यालयमा विभित्र माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेस गरिने छ।यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ, साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ,

घ) प्राप्त गुनासोहरूलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने वा नसक्ने गरी २ भागमा बाँडफाट गरी वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, व्यवस्थापन हुन नसक्ने

गुनासोहरूलाई सम्बन्धित तहहरूमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा पालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाइएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराईने छ,

ङ) गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरू मध्ये अध्यक्षको हकमा पालिकामा सिफारिस गर्नुपर्नेछ ।

च) भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस नगरपालिकामा पेस गर्नुपर्नेछ,

छ) ठेक्का प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासो सम्बन्धी सूचना नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ,

ज) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू सार्वजनिक सुनुवाइ, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुझाबलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्नेछ, भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाब वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत पालिकामा पठाउनु पर्नेछ,

झ) वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाब र उजुरीहरूलाई दफा १० बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ,

ञ) प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको क्षेत्रमा भएका कामहरूको समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले नगरपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्नेछ,

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

ठ) वडामा सञ्चालित विभिन्न आयोजना वा संघ सस्थासँग सम्बन्धित गुनासाहरूलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिले आवश्यकतानुसार सम्बन्धित संघ, सस्थालाई रेफर गर्ने वा आवश्यक नपरे छलफल गरी निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाइ समयमा गुनासो सम्बोधन गरी वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्नेछ ,

ड) वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरिसके पश्चात वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि सोको जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।

१४. नगरस्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समिति सम्बन्धी व्यवस्थाः

(१) नगरस्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्न अनुसार रहनेछः

क)	नगरपालिकाको प्रमुखः	संयोजक
ख)	नगरपालिकाको उपप्रमुखः	सदस्य
ग)	प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतः	सदस्य

घ) सम्बन्धित वडाका वडा अध्यक्ष सदस्य

ङ) प्रशासन शाखा प्रमुखः सदस्य-सचिव

(२) गुनासोको विषयसँग सम्बन्धित अन्य ब्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ,

(३) पालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सन्धिखर्क नगरपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्क वा सहायता कक्षको निर्माण गर्न सकिनेछ ।

१५. नगरपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः

क) नगरपालिकाको कार्यालयमा विभित्र माध्यम र तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेस गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुने छ, साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ,

ख) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र नगरपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाइने छ। यसरी पठाइएको कुराको जानकारीको लागि सूचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्नेछ,

ग) नगरपालिका तथा शाखा अन्तर्गतका कर्मचारीहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरू नगरपालिकाबाटै सम्बोधन गरिने छ,

घ) नगरपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत सञ्चालित क्रियाकलाप तथा आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासाहरूको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत सञ्चालित आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरू भएमा पालिकाको समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लगाउने (ख) अन्य क्रियाकलावको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा सम्बोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाइने छ, उजुरी तथा गुनासोहरूको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गरिने छ,

ङ) नागरिकहरूका गुनासोहरूलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, इन्टरनेट, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिने छ, गुनासो रहित नगरपालिका निर्माणका लागि सबै पक्षलाई परिचालन गरिने छ,

च) वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ

छ) नगरपालिका स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरूको अवस्थालाई हेरी आवश्यकताको आधारमा कम्तीमा प्रत्येक महिनामा एकपटक समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचनापाटी र वेवसाइटमा अद्यावधिक गर्नुका साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी नगर पालिकामा सिफारिस गरिएका गुनासाको सम्बोधन गरी नगरपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्नेछ,

ज) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू (सार्वजनिक सुनुवाइ, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझाबलाई सम्बोधन गर्नु पर्नेछ,

झ) गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने,

ञ) गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी गरिएका क्रियाकलापहरूको विवरण पालिकामा पेस गर्नेछ भने नीतिगत गुनासाको सम्बन्धमा नागरिक मैत्रि नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरूको सुझाब विवरण सहितको प्रतिवेदन पेस गर्नु पर्नेछ,

ट) गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

परिच्छेद-४
गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

१६. स्वतः सूचना प्रकाशन गर्नुपर्नेः

क) नेपालको संविधान २०७२, को धारा २७ अनुसार प्रत्येक नागरिकलाई सार्वजनिक सरोकारको कुनै पनि विषयको सूचना माग्ने र पाउने हक हुने भएकाले सम्बन्धित कार्यालयले प्रत्येक तीन महिनामा स्वतः सार्वजनिक चासोको विषयसँग सम्बन्धित सूचना प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

ख) कार्यालयले सार्वजनिक सेवा तथा कामहरूको विषयमा आएका गुनासोहरू सुनुवाइका लागि गुनासो सुनुवाइ अधिकारीको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

१७. 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 गर्ने,

ग) प्रक्रियाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो सो को समेत जानकारी दिने,

घ) यदि गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण लिनु परेमा वा सो विवरण गुनासो समाधान गर्ने प्रक्रियामा सम्बन्धित व्यक्ति वा समितिलाई पठाउनु परेमा गुनासोकर्तालाई सो

विवरण कुन निकायलाई पठाउने भन्नेबारे खुलस्त जानकारी गराउने र सो को लागि अनुमति लिने । सो विवरणको गोपनीयताबारे पनि जानकारी गराउनु पर्नेछ,

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

च) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने,

छ) गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्वन गरी सम्बोधन गरिने छ ।

१८. गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रियाः

क) नगरपालिका मातहातका सबै कार्यालयहरूमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो/सुझाब पेटीका राख्नु पर्नेछ,यसरी राखिने गुनासो तथा सुझाब पेटीका अपाङ्गता मैत्री भएको सुनिश्चितता गरिनेछ र अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरूमा दर्ता गरिने छ र विद्युतिय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि अभिलेखीकरण गरिने छ ।

ख) जिम्मेवारी प्राप्त अधिकारी (यस कार्यबिधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने छ,

ग) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने तर यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ,

घ) गुनासो सम्बन्धित निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारबाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

ङ) गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा राखिने छ ।

च) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई गुनासोको प्रकृति अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको संयोजक समक्ष पेस गर्नुपर्नेछ । गुनासो सुन्ने अधिकारीबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्ने र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गरिने छ ।

छ) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा गुनासो राख्न सुझाब पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक सञ्जाल, भाइबर, ह्वाट्सएप, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

ज) प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनको अद्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय-समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्रपत्रिका, एफ.एम. रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ,

झ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनीयता कायम गरिने छ,

ञ) विभित्र नियमनकारी निकायहरूबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिइ सम्बोधन गर्नुपर्नेछ ।

ट) विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासोको विषय समेटिएको हुनु पर्नेछ,

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

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

क) कार्यालयले बेनामी उजुरी पनि दर्ता गर्नेछ र आवश्यक छानविनको प्रक्रियामा राखिनेछ । यदि यस कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाइने छ ।

ख) झुट्टा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानुन बमोजिम कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानुन कार्यान्वयन गर्ने निकायमा लेखी पठाउने छ ।

ग) झुठा गुनासो/उजुरी गरी नाजायज दुःख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सकिनेछ ।

२०. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्थाः

क) उजुरी वा गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ।यदि यस कार्यालयको काम कारबाहीसँग 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 सञ्चार माध्यमहरूबाट सार्वजनिक गरी जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

२१. गुनासोका अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनः

क) गुनासोको व्यवस्थित अभिलेखीकरण तथा प्रतिवेदनका लागि नगरपालिका र वडास्तरमा भिन्ना भिन्नै रुपमा एक जना कर्मचारीलाई जिम्मेवारी तोक्नुपर्नेछ । यसरी जिम्मेवारी तोकिएको कर्मचारीले अनुसूची-१ मा उल्लिखित फाराममा गुनासोका अभिलेखीकरण तथा अनुसूची-३ मा उल्लिखित फाराममा प्रतिवेदन तयार गरी सम्बन्धित निकायमा पेस गर्नु पर्नेछ ।

२२. गुनासो सम्बन्धी गोपनियताः

क) प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरूले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नुपर्ने भएमा गोपनीयता कायम राख्दै गुनासोको सम्बोधन गर्नुपर्नेछ र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृति बेगर खुला गरिने छैन । गोप्य राख्नुपर्ने गुनासोको सम्बोधन गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम राखेर नै गुनासो सम्बन्धी काम कारबाही अगाडि बढाउनु पर्नेछ ।

ख) स्थानीय तहमा गुनासो व्यवस्थापनका लागि प्रयोगमा ल्याइएका सञ्चार माध्यमहरू देहायबमोजिम रहेका छन्ः

टोल फ्रि नंः
फोन नंः
इमेल ठेगानाः
फेसबुक पेजः

अनुसूची-१

सन्धिखर्क नगरपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण						गुनासोको विवरण		
		नाम, थर	लिङ्ग	उमेर	अपाङ्गताको अवस्था (यदि स्वइच्छाले खुलाएमा)	ठेगाना	फोन नम्बर वा ईमेल	गुनासोको विषय	सङ्क्षिप्त विवरण	गुनासो बारे आवेदन कर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

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

सन्धिखर्क नगरपालिका

अनुसूची-२

सन्धिखर्क नगरपालिका,...........न. वडा कार्यालय ....

गुनासोको प्रकृति अनुसारका वर्गीकरणको अभिलेख ढाँचाः

क्र.सं.	विषय अनुसारको गुनासोको विवरण	गुनासोको प्रकृति अनुसारको वर्गीकरण				जम्मा गुनासो सङ्ख्या	कैफियत
		अति संवेदनशील	संवेदनशील	साधारण	कारबाही सम्बन्धी		

सन्धिखर्क नगरपालिका

अनुसूची-३

सन्धिखर्क नगरपालिका, ...नं. वडा कार्यालय ....

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

क्र.सं.	गुनासोको प्रकृति विवरण (वर्गीकरण)	गुनासा सङ्ख्या			सम्बोधन भएका गुनासा सङ्ख्या	सम्बोधन हुन बाँकी गुनासा			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
प्रमाणीकरण मितिः २०८२/०४/०७

आज्ञाले,
(खिमानन्द भुसाल)
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत