



## सिमकोट गाउँउपालिका, हुम्ला

### स्थानीय राजपत्र

खण्ड: २

संख्या : १

मिति: २०७५/०२/१९

### भाग - २

सिमकोट गाउँउपालिका स्तरीय गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि २०७५

## सिमकोट गाउँउपालिका, हुम्ला

कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति: २०७५/०२/१९

राजपत्रमा प्रकाशन मिति : २०७५/०२/१९

### विषय सूची

प्रस्तावना	२
सक्षिप्त नाम र प्रारम्भ	२
परिभाषा	२
	३
कार्यविधिको उद्देश्य	३
कार्यविधिका विषय क्षेत्रहरु	३
गुनासाको वर्गीकरण	३
	४
गुनासो फल्टोटको स्थान र समय	४
कार्यविधिको संस्थागत संरचना र कार्य जिम्मेवारी	४
वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन	४
	५
गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन	५
	६
गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था	६
गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया	६
गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया	६
	७
बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा भुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था	७
उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था	७
गुनासो गोपनियता	७
समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुल्तवीमा राख्न सकिने	७
	८
अनुसूचीहरु १, २ र ३	८

X ददम बहादुर लाला  
कर्णाली

**सिमकोट गाउँपालिका स्तरीय गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५**  
**कर्णाली प्रदेश, हुम्ला**

**प्रस्तावना:**

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ५१ ख (४) मा सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रवाधान बमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ संस्थाहरूबाट स्थानीय तहमा प्रवाहित सेवा, सञ्चालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित सेवाको गुणस्तर, प्रभावकारी तथा हुन सक्ने अनियमिता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको व्यवस्थापन एवं सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता बढ़ि गरी नियमित रूपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा १०२ तथा सुशासन प्रबद्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४ को अधिनमा रही यो कार्यविधि निर्माण गरी लागु गरिएको छ।

**परिच्छेद- एक**  
**संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ**

**१.१ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :**

क. यस कार्यविधिको नाम "सिमकोट गाउँपालिका स्तरीय गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५" रहेको छ।

ख. यो कार्यविधि यसै गाउँपालिकाको गाउँ कार्यपालिकाले स्वीकृत गरेको मिति देखि लागु हुनेछ।

**१.२ परिभाषा : विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा,**

(क) "संविधान" भन्नाले नेपालको संविधान लाई सम्झनु पर्दछ।

(ख) "रणनीति तथा कार्ययोजना" भन्नाले सुशासन प्रबद्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ।

(ग) "गाउँपालिका" भन्नाले सिमकोट गाउँपालिका भन्ने सम्झनु पर्दछ।

(घ) "वडा कार्यालय" भन्नाले गाउँपालिकाका वडा कार्यालय भन्ने सम्झनु पर्दछ।

(ङ) "गुनासो" भन्नाले कार्यविधिको दफा २.२.१ मा उल्लेख भएका माध्यमबाट यस गाउँपालिका वा वडा कार्यालयमा दर्तागर्न सक्ने उजुरीलाई सम्झनु पर्दछ।

(च) "संघ" भन्नाले नेपालको केन्द्रीय सरकार सम्झनु पर्दछ।

(छ) "प्रदेश" भन्नाले नेपालको संविधान २०७२ बमोजिम गठित प्रदेशहरु सम्झनु पर्दछ।

(ज) "असन्तुष्टि" भन्नाले कुनै व्यक्तिलाई कुनै कार्यबाट दखल पुगेको अनुभव, कुनै लिखित शब्द वा अलिखित रूपमा व्यक्त गरिएको सम्झनु पर्दछ।

(झ) "आयोजना/परियोजना" भन्नाले विकास कार्यक्रम अन्तर्गत कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकी पूर्व निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिने समग्र क्रियाकलाप सम्झनु पर्दछ।

(ञ) "उजुरी वा सिकायत" भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त गरेको असन्तुष्टि सम्झनु पर्दछ।

(ट) "उपभोक्ता समिति" भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरूको भेलाले कुनै आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नाको लागि आफूहरु प्रश्नेबाट प्रचलित कानुन बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनु पर्दछ।

(ठ) "कार्यक्रम" भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत आयोजनाहरूको संयोजित रूप सम्झनु पर्दछ।

(ड) "कार्यविधि" भन्नाले गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि २०७५ सम्झनु पर्दछ।

(ढ) "नागरिक वडापत्र" भन्नाले यस गाउँपालिका अन्तर्गत सार्वजनिक कार्यालय, संस्थाले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यक्रमको विवरण, सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी वा. तोकिएको समय र मापदण्डको सेवा उपलब्ध गराउन नसकेमा उपलब्ध गराइदिने क्षतिपूर्तिको विवरण उल्लेख गरी नागरिकलाई सुसूचित गर्ने कार्यालयमा सबैले देख्ने गरी लेखेर टाँगिएको प्रतिवर्द्धता पत्र सम्झनु पर्दछ।

(ण) "विवाद" भन्नाले पक्ष र विपक्ष वीचको रहेको असहमतिको कुरा भन्ने सम्झनु पर्दछ।

(त) "सुझाव" भन्नाले कुनै कार्यलाई कानुन संगत वा न्यायपूर्ण ढंगबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रूपमा दिईने राय सम्झनु पर्दछ।

  
**दस्तावेज दस्तावेज**  
**कर्णाली**

परिच्छेद- दुई

## कार्यविधिको उद्देश्य र क्षेत्र

## २.१ कार्यविधिको उद्देश्य :

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधिको निर्दिष्ट उद्देश्यहरु देहाय अनुसार रहेका छन्।

१. गाउँपालिका, वडा कार्यालय, विषयगत शाखा तथा यस गाउँपालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र तिनीहरूबाट सञ्चालनमा रहेका कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउनु,
२. असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासा सुनुवाई, सम्बोधन तथा व्यवस्थापनको समुचित प्रकृया निर्धारणका साथै सबै तहमा गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापनको लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्नु,
३. यसरी स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्नु,
४. गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमता विकास गरी गुनासा सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्नु,
५. गाउँपालिका भित्र सञ्चालित आयोजना तथा कार्यक्रम सञ्चालनमा आउन् सक्ते व्यवधानमा कमी भई जोखिम व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण सृजना गर्नु,
६. नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्नु,
७. गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यलाई छिटो छिरितो र प्रभावकारी बनाउनु,

## २.२ कार्यविधिका विषय क्षेत्रहरु:

कार्यविधिका विषय तथा क्षेत्रहरु देहाय बमोजिम हुनेछ :

## २.२.१ उजुरी, गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम

निम्न लिखित माध्यमबाट उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्न सकिनेछ।

- क) मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर)
- ख) निवेदन दर्ता गराएर
- ग) टेलिफोन तथा फ्याक्स
- घ) इमेल, एस.एम.एस तथा सामाजिक सञ्जाल
- ङ) हुलाक वा एक्स्प्रेस डेलिभरीबाट
- च) उजुरी पेटिका
- छ) पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय सञ्चार
- ज) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठोपण र सुझाव
- झ) माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव तथा निर्देशन,

## २.३ गुनासाको वर्गीकरण :

गुनासाको वर्गीकरण देहाय बमोजिम हुनेछ।

- नागरिकले माग गरेका सूचना सम्बन्धी जानकारी
- एक पक्षको कियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परिको सम्बन्धी गुनासा
- कार्य प्रक्रिया तथा सार्वजनिक खरिद सम्बन्धी गुनासा
- आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासा
- सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासा
- सार्वजनिक एवं भौतिक पूर्वाधार सम्बन्धी गुनासा
- आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन तथा अनुगमन मूल्यांकन) सम्बन्धी गुनासा
- सार्वजनिक जग्गा अधिकरण तथा मुअब्जा सम्बन्धी गुनासा
- संघ र प्रदेशबाट प्राप्त सुझाव
- नीतिगत गुनासा
- अन्य गुनासा

*१५/८/२०७५*  
सिमकोट गाउँपालिका  
कर्णाली प्रदेश, हुम्ला

२.४ गुनासो फर्छैटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछ :

क. कुनै विषयको बारेमा जानकारी माग गरेको सम्बन्धी निवेदनको हकमा निवेदन दर्ता भएको २४ घण्टा भित्र गाउँपालिकाको कार्यालय वा वडा कार्यालय मार्फत संम्बोधन गरिनेछ ।

ख. गुनासो सम्बोधन गर्न थप समय लाग्ने भएमा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम गरिनेछ र प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराइने छ ।

गुनासो प्रकृति अनुसार लाग्ने समय

१. अति जरुरी विषय - दुईदिन भित्र

२. जरुरी विषय - पाँच दिन भित्र

३. साधारण

- सातदेवि पन्थ दिनभित्र

४. कारबाही सम्बन्धी

- २ महिना भित्र

ग. वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाउँपालिकासँग सम्बन्धित गुनासाहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरी गाउँपालिकामा पठाउने र वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित तर गाउँपालिकामा दर्ता भएका गुनासाहरु पनि वडा कार्यालयमा ३ दिन भित्र पठाउने व्यवस्था गरिनेछ ।

घ. गाउँपालिकाको कार्यालयमा दर्ता भएका तर जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेश वा केन्द्रीय सरकारले सम्बोधन गर्ने प्रकृतिका गुनासाहरुलाई ७ दिन भित्र सम्बन्धित तहमा पठाई सकिनेछ र सो को जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई दिइनेछ ।

### परिच्छेद - तीन

#### कार्यविधिको संस्थागत संरचना र कार्य जिम्मेवारी

यस सिमकोट गाउँपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासाहरु सबै तहहरूले आ-आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाईएका समितिहरुमा पेश गर्नु पर्नेछ । समितिहरूले उक्त गुनासाहरु हेरी आफैले निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्न सकिने भए तोकिएको समयावधि भित्र संम्बोधन गर्ने र यदि नसकिने भए आफू भन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी व्यवस्थापनको लागि पठाउनु पर्नेछ र सो को जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ । गुनासो तथा उजुरीहरुलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार भएको हुनु पर्नेछ र उक्त संरचनाहरूको काम कर्तव्य देहाय अनुसारको हुनेछ ।

#### ३.१ उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन :

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट १ जनालाई गुनासो व्यवस्थापन मुख्य व्यक्तिको रूपमा तोक्नु पर्नेछ ।
- यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन मुख्य व्यक्तिले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा आएका गुनासाहरुको अभिलेख राख्ने र वर्णीकरण गर्ने कार्य गर्नु पर्नेछ ।
- प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्नेछ । गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित तहमा अनुरोध गर्नेछ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसँग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाइने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापन गरिएको विवरण मासिक रूपमा वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।
- वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासाको अभिलेख राखी समिति मार्फत सम्बोधन गर्नु पर्नेछ । यसरी सम्बोधन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

#### ३.२ वडा तहको गुनासो व्यवस्थापन :

##### ३.२.१ वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहनेछ ।

सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष - संयोजक

वडा सदस्यहरु मध्ये १ जना - भाहिला सदस्य

वडा सचिव- सदस्य सचिव

### ३.२.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ :

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।
- वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहनेछ ।
- यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ वमोजिम अभिलेख गर्ने र अनुसूची-२ वमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिनेछ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापन समितिवाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवको रहनेछ ।
- प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट संम्बोधन हुन सक्ने र नसक्ने गरी २ भागमा विभाजन गरी वडाबाट संम्बोधन हुन सक्ने गुनासोहरुको संम्बोधनको प्रक्रियामा लाने र वडा कार्यालय मार्फत संम्बोधन तथा व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा गाउँपालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईंको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराइने छ ।
- प्राप्त गुनासोहरुको संम्बोधन नियम २.४ वमोजिम गर्नु पर्नेछ भने संम्बोधन हुन नसकेकाको हकमा गाउँपालिकामा सिफारिस गरिने छ ।
- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसंग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाट संम्बोधन गर्नु पर्नेछ र वडा अध्यक्षको गुनासोको हकमा भने संम्बोधनका लागि गाउँपालिकामा गुनासो पठाउनु पर्नेछ ।
- भ्रष्टाचारसंग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- ठेकापट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजना सम्बन्धी गुनासो भएमा सो को सूचना गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई पनि वडाले संम्बोधन गर्नु पर्नेछ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माधिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तेहा माधिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उनुरीहरुलाई नियम २.४ वमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ ।
- प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक वर्षी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाउँपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।
- समितिले गुनासो संम्बोधन गर्दा गुनासोसंग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।
- वडामा सञ्चालित विभिन्न परियोजना वा संघ संस्थासंग सम्बन्धित गुनासोहरुलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा छलफल गरी निर्णय गर्ने र सो को कार्यान्वयनका लागि सम्बन्धित कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ र सम्बन्धित व्यक्तिलाई समेत जानकारी दिनु पर्नेछ ।
- वडा कार्यालयले गुनासोको बारेमा गरेका निर्णय सार्वजनिक जानकारीका लागि वडा कार्यालयको सूचना बोर्डमा सूचना टाँस गर्नु पर्नेछ ।

### ३.३ गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन :

#### ३.३.१ गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति :

गाउँपालिकाको अध्यक्ष

- संयोजक

गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष

- उपसंयोजक

वडा अध्यक्षहरु मध्येबाट १ जना

- सदस्य

गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

- सदस्य सचिव

निर्माण कामसंग सम्बन्धित गुनासो भएमा गाउँपालिकाका प्राविधिक शाखाका प्रमुखलाई आमन्त्रित सदस्यको रूपमा निमन्वणा गर्न सकिनेछ ।

### ३.३.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ :

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।
- गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाउँपालिकाको कार्यालयमा रहनेछ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्कको निर्माण गर्न सकिने छ ।
- यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ वमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची-२ वमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहनेछ ।

*[Signature]*  
२०७५/१०९/१५

- साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहनेछ ।
- प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सो संम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समिति वा वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र गाउँपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । साथै यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सूचना प्रकाशित गरी गर्नु पर्नेछ ।
- गाउँपालिका, यसका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो गाउँपालिका वाटै संम्बोधन गरिने छ ।
- यस गाउँपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत सञ्चालित क्रियाकलाप तथा योजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरुको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत सञ्चालित योजनासँग सम्बन्धित गुनासाहरु भएमा गाउँपालिकाको समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो संम्बोधन गर्न लगाउने, (ख) अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो संम्बोधनको लागि अनुरोध गरी पठाउने व्यवस्था मिलाईने छ ।
- उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरण सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा अद्यावधिक गरिनेछ ।
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी के कस्तो अवस्था छ सो को अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्नेछ ।
- गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सूचनापाठी र Website मा अद्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी गाउँपालिकामा सिफारिस गरिएका गुनासोको संम्बोधन गरी गाउँपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्नेछ ।
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई संम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम सञ्चालन गर्नेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी गरिएका क्रियाकलापहरुको विवरण गाउँ कार्यपालिकामा पेश गर्नेछ भने नीतिगत गुनासोको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पेश गर्नु पर्नेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्नेछ ।

#### परिच्छेद- चार

##### गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

###### ४.१ गुनासो संम्बोधन प्रक्रिया :

- गुनासोको उजुरी प्राप्तीको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई गराउने ।
- गुनासो दर्ता न, सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनु पर्नेछ ।
- प्रक्रियाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहवाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिइनेछ ।
- विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था मिलाउने ।
- उजुरी संम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरन्त दिने ।
- गुनासो संम्बोधन प्रक्रियाका सम्बन्धमा स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी संम्बोधन गरिनेछ ।

###### ४.२ गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया :

यस गाउँपालिकाले गुनासो व्यवस्थापनको लागि निम्नानुसारको प्रक्रियाहरु अवलम्बन गर्नेछ ।

- यस गाउँपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रूपमा सबैले देख लेने गरी गुनासो पेटिका राख्नु पर्नेछ ।
- त्यसै अन्य माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिनेछ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरु पनि अभिलेखीकरण गरिने छ ।
- जिम्मेवारी अधिकृत (यस कार्यविधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको वर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने छ ।
- संम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाईने छ, भने यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्नेछ ।

- गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएगा आफ्नो तर्फबाट गर्न पर्ने कारबाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ । साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक गूच्छना मार्फत पनि जानकारी गर्नुपर्नेछ ।
- गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी गूच्छना पार्टीमा राख्ने छ ।
- गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो भन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनायोको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनायो व्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ र अध्यक्षबाट तत्काल संम्बोधन हुन सक्नेलाई संम्बोधन गर्ने र नसक्नेलाई सम्बोधन गर्न समिति मार्फत संम्बोधन गर्न निर्देशित गरिने छ ।
- गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, सामाजिक सञ्जाल, एसएमएस आदिबाट दिन सबै व्यवस्था गर्नुपर्ने छ ।
- प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एफएम रेडियो, टि.भी आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिनेछ ।
- विभिन्न तहमा रहेका निरारानी गर्ने निकाय अखिलायर दुरुप्योग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघीय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्री परिषद कार्यालय, संसदका विभिन्न समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राप्तिकता दिई संम्बोधन गर्नुपर्नेछ ।
- विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरीवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुनेछ ।
- गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा नियम २.४ मा व्यवस्था भए अनुसार संम्बोधन गर्नुपर्नेछ ।

- ४.३ बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा भुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था :
- बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रक्रियामा राखिनेछ । यदि यस गाउँपालिकाको कार्यालय उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रक्रियामा राखिनेछ । यदि यस गाउँपालिकाको कार्यालय उजुरी गरेमा कसैलाई दुख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानुन बमोजिम कारबाहीका लागिका सम्बन्धित निकायले कानुन कार्यान्वयन गर्ने निकाय वा कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्नेछ ।

- ४.४ उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था :
- उजुरी, गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला आवेदनकर्तालाई फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस गाउँपालिका कार्यालयको काम करबाहीसँग असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएको रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ । सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृत बेगर खुलासा गरिने छैन । साथै गुनासोकर्ताले आफ्नो गोपनियताको माग गरेमा सो को कहर गर्दै परिचय नहुले गरी गुनासो सम्बन्धी काम अधि बढाईनेछ ।

- ४.५ गुनासो गोपनियता :
- प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरूले नागरिका गुनासा गोप्य राख्नु पर्ने भए गोपनियता समेत कायम गर्ने र विभिन्न सम्बन्धित समितिको अधिकार वा गुनासोको जटिलताको कारण तत्काल संम्बोधन हुन नसक्ने अवस्था देखिएमा आवश्यक नीति, कानूनमा संगोष्ठनको प्रयास गरी संम्बोधन गर्न र जटिलताको अध्ययन गरी गुनासो संम्बोधनको प्रयास गरिने छ । उक्त कार्यको समाधान तहन्त्येलसम्म गुनासोलाई मुल्तवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने व्यवस्था गरिनेछ ।

#### परिच्छेद- पाँच

#### विविध

- ५.१ समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुल्तवीमा राख्न सकिने :

यदि यस गाउँपालिकाबाट उजुरी, गुनासा समाधान हुन नसक्ने देखिएमा निवेदनकर्तालाई सम्बन्धित निकायमा जान सल्लाह दिन सकिने वा सम्बन्धित निकायमा संम्बोधनका लागि पठाईने छ र त्यहाँबाट संम्बोधन भई नआउन्नेल मुल्तवीमा राखिने छ । तीते, कानूनको अधार वा गुनासोको जटिलताको कारण तत्काल संम्बोधन हुन नसक्ने अवस्था देखिएमा आवश्यक नीति, कानूनमा संगोष्ठनको प्रयास गरी संम्बोधन गर्न र जटिलताको अध्ययन गरी गुनासो संम्बोधनको प्रयास गरिने छ । उक्त कार्यको समाधान तहन्त्येलसम्म गुनासोलाई मुल्तवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने व्यवस्था गरिनेछ ।

*[Signature]*  
मुल्तवीमा राख्ने लाभात  
मुल्तवीमा राख्ने लाभात

## अनुसूची- १

## गाउँपालिका कार्यालय सिमकोट

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिस्टरको नमुना

क्र.सं.	गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण		संक्षिप्त विवरण	गुनासोको विषय गुनासोबाट आवेदनकर्ता लाई जानकारी गराइएको मिति
			नाम, थर ठेगाना	टेलिफोन नं. र इमेल		

नोट: गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय खोल्न नचाहेमा नाम, ठेगानामा अमुक भनी लेख्नु पर्नेछ।

## अनुसूची- २

## गाउँपालिका कार्यालय सिमकोट

गुनासो वर्गीकरणको अभिलेख ढाँचा

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

## अनुसूची- ३

## गाउँपालिका कार्यालय सिमकोट

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा

क्र.सं.	गुनासोको प्रकृति विवरण (वर्गीकरण)	गुनासो संख्या	सम्बोधन हन बाँकी गुनासो			कैफियत
			याहीबाट हुने	तल वा माथि पठाउने	सम्बोधन हुन लाग्ने अनुमति	