

तलकोट गाउँपालिका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५

प्रस्तावना:

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ५१ख (४) मा सार्वजनिक प्रशासन लाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउदै राज्यबाट प्राप्तहुने सेवा सुविधामा जनताको समान सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति 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 सुन्न तथात्यसको व्यवस्थापन एवम सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, सुशासन प्रबर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४को अधिनमा रहि यो कार्यविधि निर्माण गरी लागू गरिएको छ।

परिच्छेद- एक

संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

१.१ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- यस कार्यविधिको नाम “गाउँ गाउँपालिका स्तरीय गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५ ” रहेकोछ।
- यो कार्यविधि यसै गाउँपालिकाको सुशासन प्रबर्द्धन समितिबाट स्वीकृत गरेको मिति देखि लागू हुनेछ।

१.२ परिभाषा: बिषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा

- (क) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान २०७२ लाई सम्झनु पर्दछ।
- (ख) “रणनीति तथा कार्ययोजना” भन्नाले सुशासन प्रबर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ।
- (ग) “वडा कार्यालय” भन्नाले गाउँपालिकाका वडा कार्यालय भन्ने सम्झनु पर्दछ।
- (घ) “गुनासो” भन्नाले कार्यविधिको दफा २.२.१ मा उल्लेख भएका माध्यमबाट यस गाउँपालिका वा वडा कार्यालयमा दर्ता गर्न सक्ने उजुरीलाई सम्झनु पर्दछ।
- (ङ) “नागरिक” भन्नाले यस तलकोट गाउँपालिका भित्र बसोबास गर्ने जनताहरू सम्झनु पर्दछ।
- (च) “संघ” भन्नाले नेपालको केन्द्रीय सरकार सम्झनु पर्दछ।
- (छ) “प्रदेश” भन्नाले नेपालको संविधान २०७२ बमोजिम गितिप्रदेशहरू 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 र कम 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।
- (ञ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरूको भेलाले कुनै आयोजना निर्माण, संचालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरू मध्येबाट प्रचलित कानून बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनु पर्दछ। यो शब्दले स्थानीयस्तरमा सङ्गठन निर्माण, संचालन मर्मत सम्भारमा संलग्न स्थानीय सङ्गठन प्रयोगकर्ता समिति समेत सम्झनु पर्दछ।
- (ञ) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत आयोजनाहरूको संयोजित रूप सम्झनुपर्छ।
- (ञ) “कार्यविधि” भन्नाले गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि- २०७५ सम्झनु पर्छ।

- (३) “नागरिक बडापत्र” भन्नाले यस गाउँपालिका अन्तर्गत सार्वजनिक कार्यालय, संस्थाले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यकक्षको विवरण, सेवा प्राप्त गर्ने 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 लेखेर टाँगिएको प्रतिवद्धता पत्र सम्झनु पर्दछ ।
- (४) “विवाद” भन्नाले पक्ष र विपक्ष वीचको रहेको असहमतिको कुरा भन्ने सम्झनु पर्दछ ।
- (५) “सुझाव” भन्नाले कुनै कार्यताई कानून सँगत वा न्यायपूर्ण ढंगबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रूपमा दिईने राय सम्झनु पर्दछ ।

परिच्छेद—दुई

कार्यविधिको उद्देश्य र क्षेत्र

२.१ कार्यविधिको उद्देश्य:

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधिका निर्दिष्ट उद्देश्यहरु देहाय अनुसार रहेकाछन् ।

१. गाउँपालिका, बडा कार्यालय, बिषयगत विभाग तथा यस गाउँपालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र तिनीहरुबाट संचालनमा रहेका कार्यक्रमको सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउनु ।
२. असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासो 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 गुनासो सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्नु ।
५. गाउँपालिका भित्र संचालित आयोजना तथा कार्यक्रम संचालनमा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भई जोखिम व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण श्रृजना गर्नु ।
६. नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्नु ।
७. गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनकार्यलाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउनु ।

कार्यविधिका विषय क्षेत्रहरु:

विषय तथा क्षेत्रहरु देहाय बमोजिम हुनेछ:-

गुनासो प्राप्त गर्ने माध्यम

नायमबाट उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्न सकिनेछ ।

कार्यालयमा उपस्थित भएर

निवास दर्ता गराएर

हटलाईन तथा प्याक्स

स.एम.एस. तथा सामाजिक सञ्जाल

स्प्रेस डेलिभरीबाट

८. उच्चरी पेटिका

९. स्वतंत्रिका एवं विद्युतीय संचार

१०. सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव

११. भाष्यल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव तथानिर्देशन

३. गुनासाको वर्गीकरणः

गुनासाको वर्गीकरण देहाय बमोजिम हुनेछ ।

- नागरिकले माग गरेका सुचना सम्बन्धीजानकारी
- एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासा
- कार्यप्रक्रिया 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 अधीकरण तथा मुआव्जा सम्बन्धी गुनासा
- संघ र प्रदेशबाट प्राप्तसुझाव
- नीतिगत गुनासा
- अन्य गुनासा

३.४. गुनासो फर्छैटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछः—

क. कुनै विषयको बारेमा जानकारी माग गरेको सम्बन्धी निवेदनको हकमा निवेदन दर्ता भएको कार्यालय अनुसार गाउँपालिकाको कार्यालय वा बडा 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

- | | | |
|---------------------|---|-------------------------|
| १. अति जरुरी विषय | - | दुई दिन भित्र |
| २. जरुरी विषय | - | पाँच दिन भित्र |
| ३. साधारण | - | सात देखि पन्न दिन भित्र |
| ४. कारवाही सम्बन्धी | - | २ महिना भित्र |

ग. बडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाउँपालिका संग सम्बन्धित गुनासाहरु बडा कार्यालयले दर्ता गरी गाउँपालिकामा पठाउने र बडा कार्यालय संग सम्बन्धित तर गाउँपालिकामा दर्ता भएका गुनासाहरु पनि बडा कार्यालयमा ३ दिन भित्र पठाउने व्यवस्था गरिनेछ ।

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

परिच्छेद- तीन

कार्यविधिको संस्थागत संरचना र कार्य जिम्मेवारी

यस तल्कोट गाउँपालिका वा यसको मात्रहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासाहरु सबै तहहरूले आ-आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाईएका समितिहरूमा पेश गर्नु पर्नेछ । समितिहरूले उक्त गुनासाहरु हेरी आफैले निर्णय गरी व्यवस्थापन गर्ने सकिने भए तोकिएको समयावधि भित्र सम्बोधन 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 उजुरीहरूलाई 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 वर्गीकरण गर्ने कार्य गर्नु पर्नेछ ।
- प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्ने छ । गुनासो सम्बोधनको काममा चडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित तहमा अनुरोध गर्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा चडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस बिषयसंग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खाटाईने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापन गरिएको विवरण मासिक रूपमा चडा कार्यालयमा पठाउनु पर्ने छ ।
- चडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासाको अभिलेख राख्नी समिति मार्फत सम्बोधन गर्नु पर्ने छ । यसरी सम्बोधन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्ने छ ।

३.२ चडा तहको गुनासो व्यवस्थापन:

३.२.१ चडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छ ।

- १ मन बहादुर घर्ति - संयोजक (चडा न.४ चडा अध्यक्ष)
- २ गोविन्दा देवी सिंह – सदस्य (महिला)
- ३ . धन बहादुर घर्ति - : सदस्यसचिव (चडा सचिव)

३.२.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:-

- गुनासो बिषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।
- चडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित चडा कार्यालयमा रहने छ ।
- यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेख गर्ने र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको हुनेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवको रहने छ ।

- गुनासाहरुलाई बडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र नसक्ने गरी २ भागमा विभाजन गरीबडाबाट सम्बोधन हुन सक्ने गुनासाहरुको सम्बोधनको प्रक्रियामा लाने र बडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन तथा व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासाहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा गाउँपालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र चर्चारी पठाईंएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराइने छ ।
- प्राप्त गुनासाहरुको सम्बोधन नियम २.४ बमोजिम गर्नु पर्नेछ भने सम्बोधन हुन नसकेकाको हकमा गाउँपालिकामा सिफारिस गरिने छ ।
 - गुनासो बडा कार्यालय वा बडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा बडा कार्यालयबाटे सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र बडा अध्यक्षको गुनासोको हकमा भने सम्बोधनका लागि गाउँपालिकामा गुनासो पठाउनु पर्नेछ ।
 - भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा बडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
 - ठेक्कापट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजना सम्बन्धी गुनासा भएमा सो को सूचना गाउँपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
 - सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासा तथा सुझावलाई पनि बडाले सम्बोधन गर्नु पर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई बडाले प्रतिवेदन मार्फत गाउँपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ।
 - बडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ ।
 - प्रत्येक महिना बडा स्तरीय गुनासोव्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन बडा कार्यालयले गाउँपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।
 - समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।
 - बडामा संचालित विभिन्न परियोजना वा संघ सस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई बडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा छलफल गरी निर्णय गर्ने र सो को कार्यान्वयनका लागि सम्बन्धित कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ र सम्बन्धित व्यक्तिलाई समेत जानकारी दिनु पर्नेछ ।
 - बडा कार्यालयले गुनासोको बारेमा गरेका निर्णय सार्वजनिक जानकारीका लागि बडा कार्यालयको सुचना बोर्डमा सुचना टाँस गर्नु पर्ने छ ।

३.३ गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन:

३.३.१. गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति:

१. लाल बहादुर विष्ट	- संयोजक (गा.पा. अध्यक्ष)
२. धनलक्ष्मी खत्री	- उपसंयोजक (गा.पा. उपादक्ष्य)
३. कृष्ण बहादुर शार्की	- सदस्य
४. शिशिर रिजाल -	सदस्य सचिव

निर्माण कामसंग सम्बन्धित गुनासा भएमा गाउँपालिकाका प्राविधिक शाखाका प्रमुखलाई आमन्त्रित सदस्यको रूपमा निमन्त्रण गर्न सकिने छ ।

३.३.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:-

- गुनासो बिषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्तिवा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।

- गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित गाउँपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेम्कको निर्माण गर्न सकिने छ ।
- यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसूची-२ बमोजिम वर्गीकरण गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ ।
- साथै गुनासो व्यवस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ।
- प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा वा वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र गाउँपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । साथै यसरी पठाईको कुराको जानकारी सुचना प्रकाशित गरी गर्नु पर्ने छ ।
- गाउँपालिका, यसका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो गाउँपालिका बाटै सम्बोधन गरिने छ ।
- यस गाउँपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा योजना संग सम्बन्धित गुनासोहरुको हकमा, (क) ठेका मार्फत संचालित योजना संग सम्बन्धित गुनासोहरु भएका गाउँपालिकाले समन्वयमा ठेकेदार मार्फत आफै वा प्रतिनिधिको उपस्थितिमा गुनासो सम्बोधन गर्न लागाउने (ख) अन्य क्रियाकलापको गुनासोको हकमा संघ र प्रदेशमा गुनासो सम्बोधनको लागि अनुग्रह गरी पठाउने व्यवस्था मिलाईने छ ।
- उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरण सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गर्नु पर्ने छ ।
- नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रूपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, SMS, सामाजिक सञ्जाल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिने छ ।
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी के कस्तो अवस्था छ सो को अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ ।
- गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्ओ कार्यालयको सुचनापाठी र Website मा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी गाउँपालिकामा सिफारीस गरिएका गुनासोको सम्बोधन गरी गाउँपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने ।
- गुनासो व्यवस्थापन समितिले सबै गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी गरिएका क्रियाकलापहरुको विवरण गाउँ कार्यपालिकामा पेश गर्ने छ भने नीतिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिबेदन पेश गर्नु पर्ने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापनको बार्षिक विवरण तयार गरी प्रकाशन गर्ने ।

परिच्छेद- चार

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

४.१ गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया:

- गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई गराउने।
- गुनासो दर्ता नम्वर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनु पर्नेछ।
- प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिईने छ।
- विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था मिलाउने।
- उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरन्त दिने।
- गुनासो सम्बोधन प्रकृयाको सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिने छ।

४.२ गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया:

यस गाउँपालिकाले गुनासो व्यवस्थापनको लागि निम्नानुसारको प्रक्रियाहरू अबलम्बन गर्ने छ।

- यस गाउँपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरूमा अनिवार्य रूपमा सबैले देखन सक्ने गरी गुनासो पेटीका राख्नु पर्ने छ।
- त्यस्तै अन्य माध्यम बाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरूमा दर्ता गरिने छ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि अभिलेखीकरण गरिने छ।
- जिमेवार अधिकृत (यस कार्यबिधि अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको बार्गांकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बार्गांकृत विवरण गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाउने छ।
- सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा पठाईने छ भने यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्ने छ।
- गुनासो सम्बन्धी निकायका कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा आफ्नो तर्फबाट गर्नुपर्ने कारबाही गरी सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्ने छ। साथै त्यस्तो विवरणको जानकारी सार्वजनिक सूचना मार्फत पनि जानकारी गर्नुपर्ने छ।
- गुनासो गर्ने गुनासोकर्ताबाट आफुलाई दिएको गुनासो फिर्ता माघेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने। गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाठीमा राखिने 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 गर्नुपर्ने छ र अध्यक्षबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशत गरिने छ।
- गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, सामाजिक संजाल, एसएमएस आदिबाट दिन सक्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने छ।
- प्राप्त गुनासो व्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एफएम रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ।

- गुनासो व्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिने छ ।
- विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अछित्यार दुर्शयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघीय तथा प्रदेश स्तरीय मन्त्रीपरिषद् कार्यालय, संसदका विभिन्न समिति, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, मन्त्रालय, जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त गुनासो तथा उजुरीलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।
- विभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरीवेक्षणमा गुनासो विषय समेटिएको हुने छ ।
- गुनासो तथा उजुरीको प्रकृतिका आधारमा नियम २.४ मा व्यवस्था भए अनुसार सम्बोधन गर्नुपर्ने छ ।

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

- बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृयामा राखिनेछ । यदि यस गाउँपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालय सँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ ।
- झुटो रूपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रवालित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्ने छ ।

४.४ उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था:

उजुरी, गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस गाउँपालिका कार्यालयको काम कारवाहीसँग असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएको रहेछ भने निजलाई सो को जानकारी दिई फिर्ता गर्ने र पहिचान भएको रहेन्छ भने सो को विवरण कार्यालयको सूचना पाठी तथा विभिन्न संचार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

४.५ गुनासो गोपनियता:

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरूले नागरिकका गुनासा गोप्य राख्नु पर्ने भए गोपनियता समेत कायम गर्ने र सम्बन्धित सरोकारवालाको स्वीकृत वेगर खुलासा गरिने छैन । साथै गुनासो कर्ताले आफ्नो गोपनियताको माग गरेमा सो को कदर गर्दै परिचय नखुल्ने गरी गुनासो सम्बन्धी काम अधि बढाइनेछ ।

परिच्छेद- पाँच

विविध

५.१ समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुलतवीमा राख्न सकिने:

यदि यस गाउँपालिकाबाट उजुरी, गुनासा समाधान हुन नसक्ने देखिएमा निवेदनकर्तालाई सम्बन्धित निकायमा जान सल्लाह दिन सकिने वा सम्बन्धित निकायमा सम्बोधनका लागि पठाइन्ने छ र त्यहाँबाट 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 गर्ने र जटिलताको अध्ययन गरी गुनासो सम्बोधनको प्रयास गरिने छ । उक्त कार्यको समाधान नहुन्जेलसम्म गुनासोलाई मुलतवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने व्यवस्था गरिने छ ।

अनसची-१

तलकोटगाउँपालिका कार्यालय बझाङ

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमूना

नोट: गुनासो कर्ताले आफ्नो परिचय खोल्न नचाहेमा नाम, ठेगानामा अम्भुक भनी लेख्नु पर्नेछ।

अनसची-२

गाउँपालिका कार्यालय तलकोट

गनासो बर्गीकरणको अभिलेख ढाचा

अनसची-३

गाउँपालिका कार्यालय तलकोट

गनासो प्रतिवेदन हाचा