सुनकोशी गाउँपालिका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७४

प्रस्तावनाः

नेपालको संविधान २०७२ को धारा ५१ ख ९४० मा सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्ने प्रावधान बमोजिम संघ, प्रदेश र स्थानीय तह एवं सो अन्तर्गतका कार्यालय, संघ संस्थाहरुबाट 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 तथा त्यसको व्यवस्थापन एवम् सम्बोधन गर्न, सार्वजनिक संस्था, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रुपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४ को अधिनमा रहि यो कार्यविधि निर्माण गरी लागू गरिएको छ ।

परिच्छेद- एक

संक्षिप्ति नाम र प्रारम्भ

१.१ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

- यस कार्यविधिको नाम **"सुनकोशी गाउँपालिका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७४"** रहेकोछ ।
- यो कार्यविधि यसै गाउँपालिकाको सुशासन प्रबर्द्धन समितिबाट स्वीकृत गरेको मिति देखि लागू हुनेछ ।

१.२ परिभाषाः बिषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा

क) "संबिधान" भन्नाले नेपालको संबिधान २०७२ लाई सम्झनु पर्दछ ।

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

ग) "वडा कार्यालय" भन्नाले गाउँपालिकाको वडा कार्यालय भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

घ) "गुनासो" भन्नाले कार्यविधिको दफा **२.२.१** मा उल्लेख भएका माध्यमबाट यस गाउँपालिकाको वा वडा कार्यालयमा दर्ता गर्न सक्ने उजुरीलाई सम्झनु पर्दछ ।

ङ) "नागरिक" भन्नाले यस सुनकोशी गाउँपालिका भित्र बसोबास गर्ने जनताहरु सम्झनु पर्दछ ।

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

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

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

झ) "आयोजना र 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) "उजूरी वा सिकायत" भन्नाले लिखित वा मौखिक रुपमा व्यक्त गरेको असन्तुष्टि सम्झनु पर्दछ।

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 सम्झनु पर्दछ । यो शब्दले स्थानीयस्तरमा सडक निर्माण, संचालन मर्मत सम्भारमा संलग्न स्थानीय सडक प्रयोगकर्ता समिति समेत सम्झनु पर्दछ ।

ठ) "कार्यक्रम" भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्ति का लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत आयोजनाहरुको संयोजित रुप सम्झनु पर्छ ।

ड) "कार्यविधि" भन्नाले गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि-२०७४ सम्झनु पर्छ ।

ढ) "नागरिक वडापत्र" भन्नाले यस सुनकोशी गाउँपालिका अन्तर्गत सार्वजनिक कार्यालय, संस्थाले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यकक्षको विवरण, सेवा प्राप्तआ 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 क्षतिपूर्तिको विवरण उल्लेख गरी नागरिकलाई सुसूचित गर्न कार्यालयमा सबैले देख्ने गरी लेखेर टाँगिएको प्रतिवद्धता पत्र सम्झनु पर्दछ ।

ण) "विवाद" भन्नाले पक्ष र विपक्षबीचको रहेको असहमतिको कुरा भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

त) "सुझाव" भन्नाले कुनै कार्यलाई कानून संगत वा न्यायपूर्ण ढङ्गबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रुपमा दिईने राय सम्झनु पर्दछ ।

परिच्छेद- दुई

कार्यविधिको उद्देश्य र क्षेत्र

२.१ कार्यविधिको उद्देश्यः

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधिका निर्दिष्ट उद्देश्यहरु देहाय अनुसार रहेका छन् ।

१) गाउँपालिका, वडा कार्यालय, विषयगत विभाग तथा यस गाउँपालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र तिनीहरुबाट 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 संचालित आयोजना तथा कार्यक्रम सञ्चालनमा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी भई जोखिम व्यवस्थापन गर्न अनुकुल वातावरण श्रृजना गर्नु ।

६) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्नु ।

७) गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यलाई छिटो छरितो र प्रभावकारी बनाउनु ।

८) गुनासो संकलन, अभिलेख, वर्गीकरण तथा सुनुवाइका लागि दिने प्रविधिको प्रयोग ।

२.२. कार्यविधिका विषय क्षेत्रहरुः

कार्यविधिका विषय तथा क्षेत्रहरु देहाय बमोजिम हुनेछः-

२.२.१ उजुरी, गुनासो प्राप्तु गर्ने माध्यम

निम्न लिखित माध्यमबाट उजुरी तथा गुनासो प्राप्त गर्न सकिनेछ ।

क. मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर)

ख. निवेदन दर्ता गराएर

ग. टेलिफोन, हटलाईन तथा फ्याक्स

घ. इमेल, एस.एम.एस. तथा सामाजिक सञ्जाल, गाउँपालिकाको डाटापोर्टल, आइ.भि.आर

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 पृष्ठपोषण र सुझाव

झ. माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुझाव तथा निर्देशन

ञ. जनतासँग जनप्रतिनिधि कन्फ्रेन्समार्फत समेत हरेक १५/१५ दिनमा जनप्रतिनिधिमार्फत समेत प्राप्त गुनासोहरुको सुनुवाई गर्न सकिने

२.३ गुनासाको वर्गीकरणः

गुनासाको वर्गीकरण देहाय बमोजिम हुनेछ ।

- नागरिकले माग गरेका सुचना सम्बन्धी जानकारी
- 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 मूल्याङ्कन) सम्बन्धी गुनासा
- सार्वजनिक जग्गा अधीकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासा
- संघ र प्रदेशबाट प्राप्त सुझाव
- नीतिगत गुनासा
- अन्य गुनासा

२.४. गुनासो फर्छौटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछः-

क. कुनै विषयको बारेमा जानकारी माग गरेको सम्बन्धी निवेदनको हकमा निवेदन दर्ता भएको कार्यालय अनुसार गाउँपालिकाको 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 गराईने छ ।

गुनासो प्रकृति अनुसार लाग्ने समय

१.अति जरुरी विषय - दुई दिन भित्र

२.जरुरी विषय - पाँच दिन भित्र

३.साधारण - सात देखि पन्ध्र दिन भित्र

४.कारवाही सम्बन्धी - २ महिना भित्र

ग. वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर गाउँपालिकासँग सम्बन्धित गुनासाहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरी गाउँपालिकामा पठाउने र वडा कार्यालय संग 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 गुनासोहरुलाई ७ दिन भित्र सम्बन्धित तहमा पठाई सकिने छ र सो को जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई दिइनेछ ।

परिच्छेद- तीन

कार्यविधिको संस्थागत संरचना र कार्य जिम्मेवारीः

यस सुनकोशी गाउँपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्ती वा दर्ता भएका गुनासाहरु सबै तहहरुले आ-आफ्नो तहमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न बनाईएका समितिहरुमा पेश गर्नु पर्ने छ । समितिहरुले 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 उजुरीहरुलाई थप व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन निम्नानुसारको संस्थागत संरचना तयार भएको हुनु पर्नेछ र उक्त संरचनाहरुको काम कर्तव्य देहाय अनुसारको हुनेछ ।

३.१ उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापनः

- उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्येबाट १ जनालाई गुनासो व्यवस्थापन मुख्य व्यक्तिको रुपमा 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 वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित तहमा अनुरोध गर्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा गाउँपालिकाको कार्यालयबाट यस विषयसंग सम्बन्धित १ जना व्यक्ति खटाईने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापन गरिएको विवरण मासिक रुपमा वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालय, अन्य शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह)बाट प्राप्ति गुनासाको अभिलेख राखी समिति मार्फत सम्बोधन गर्नु पर्ने छ । यसरी सम्बोधन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्ने छ ।

३.२ वडा तहको गुनासो व्यवस्थापनः

३.२.१ वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति निम्नानुसारको रहने छ ।

सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष	- संयोजक
वडा सदस्यहरु मध्ये १ जना	- महिला सदस्य
वडा सचिव	- सदस्य सचिव

३.२.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः-

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।
- वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहने छ ।
- यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको 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 ।
- प्राप्त गुनासाहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र नसक्ने गरी २ भागमा विभाजन गरी वडाबाट सम्बोधन हुन सक्ने गुनासाहरुको सम्बोधनको प्रक्रियामा लाने र वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन तथा व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासाहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा गाउँपालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ ।
- प्राप्ता गुनासाहरुको सम्बोधन नियम २.४ बमोजिम गर्नु पर्नेछ भने सम्बोधन हुन नसकेकाको हकमा गाउँपालिकामा सिफारिस गरिने छ ।
- गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र वडा अध्यक्षको गुनासोको हकमा भने सम्बोधनका लागि गाउँपालिकामा गुनासो पठाउनु पर्नेछ ।
- भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा 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 वडाले सम्बोधन गर्नु पर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव वा गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत गाउँपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरुलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ ।

- प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले गाउँपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।
- समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।
- वडामा संचालित विभिन्न परियोजना वा संघ सस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई 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 सुचना बोर्डमा सुचना टाँस गर्नु पर्ने छ ।

३.३ गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापनः

३.३.३. गाउँपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समितिः

गाउँ प्रमुख	- संयोजक
गाउँपालिकाको उपप्रमुख	- उपसंयोजक
वडा अध्यक्षहरु मध्येबाट १ जना	- सदस्य
गाउँपालिकाको प्रमुख प्रशासनिक अधिकृत	- सदस्य सचिव

निर्माण कामसंग सम्बन्धित गुनासा भएमा गाउँपालिकाका प्राविधिक शाखाका प्रमुखलाई आमन्त्रित सदस्यको रुपमा निमन्त्रणा गर्न सकिने छ ।

३.३.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः-

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा 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 डेस्कको निर्माण गर्न सकिने छ ।
- यस गाउँपालिकाको कार्यालयमा विभित्र 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 गाउँपालिकाभन्दा 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 गाउँपालिकाबाटै सम्बोधन गरिने छ ।

- यस गाउँपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत सञ्चालित क्रियाकलाप तथा योजना सँग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा,

  (क) ठेक्का मार्फत संचालित योजना संग सम्बन्धित गुनासाहरु भएमा गाउँपालिकाले 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 मिलाईने छ ।
- उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरण सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गर्नु पर्ने छ ।
- नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा व्यवस्थापन गर्न ईमेल, एसएमएस, 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 आफ्नो कार्यालयको सुचनापाटी र वेवसाईटमा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी गाउँपालिकामा सिफारीस गरिएका गुनासाको 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 गाउँकार्यपालिकामा पेश गर्ने छ भने नीतिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरुको सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन पेश गर्नु पर्ने छ ।
- गुनासो व्यवस्थापनको वार्षिक 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 नम्बर 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 स्वत: जवाफ दिने व्यवस्था मिलाउने ।
- उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ।

- गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्वन गरी सम्बोधन गरिने छ ।

४.२ गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रियाः

यस गाउँपालिकाले गुनासो व्यवस्थापनको लागि निम्नानुसारको प्रक्रियाहरु अवलम्बन गर्ने छ ।

- यस गाउँपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरुमा अनिवार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो पेटीका राख्नु पर्ने छ ।
- त्यस्तै अन्य माध्यम बाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरुमा दर्ता गरिने छ र विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरुलाई पनि अभिलेखीकरण गरिने छ ।
- जिम्मेवार 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 वर्गीकृत 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 कारवाही 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 मागेमा फिर्ता दिने र सम्बन्धित कार्यालयसँग सम्बन्धित नभएको गुनासो पनि गुनासोकर्तालाई फिर्ता गर्ने । गुनासोकर्ताको पहिचान नभएमा सो को जानकारी सूचना पाटीमा 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 प्रमुख समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र प्रमुखबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशित गरिने छ ।
- गुनासोकर्ताले सहज र सरल रुपमा 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 अख्तियार दुरुपयोग 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 झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्थाः

- 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 ।
- झुट्टा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्ने छ ।

४.४ उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्थाः

उजुरी, गुनासो लिखित रुपमा 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 रहेनछ भने सो को विवरण कार्यालयको सूचना पाटी तथा विभित्र सञ्चार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

४.५ गुनासो गोपनियताः

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तितहरुले 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 अघि बढाइनेछ ।

परिच्छेद- पाँच

विविध

५.१ समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुल्तवीमा राख्न सकिनेः

यदि यस गाउँपालिकाबाट उजुरी, गुनासा समाधान हुन नसक्ने देखिएमा निवेदनकर्तालाई सम्बन्धित निकायमा जान सल्लाह दिन सकिने वा सम्बन्धित निकायमा सम्बोधनका लागि पठाइने छ र त्यहाँबाट सम्बोधन भई नआउन्जेल मुल्तवीमा 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 गरिने छ । उक्त कार्यको समाधान नहुन्जेलसम्म गुनासोलाई मुल्तवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने व्यवस्था गरिने छ ।

अनुसूची–१

गाउँपालिका कार्यालय सुनकोशी

गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासो प्राप्त मिति	माध्यम	गुनासो कर्ताको बिवरण		गुनासोको बिषय	
		नाम, थर ठेगाना	टेलिफोन नम्बर र ईमेल	संक्षिप्त बिवरण	गुनासो बारे आबेदन कर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

नोटः गुनासो कर्ताले आफ्नो परिचय खोल्न नचाहेमा नाम, ठेगानामा अमुक भनी लेख्नु पर्नेछ।

अनुसूची–२

गाउँपालिका कार्यालय सुनकोशी

गुनासो बर्गीकरणको अभिलेख ढाचा

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

अनुसूची–३

गाउँपालिका कार्यालय सुनकोशी

गुनासो प्रतिवेदन ढाचा

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