


अनुसूची - २
(दफा ४ तथा अनुसूची १ को भाग २ सँग सम्बन्धित)

		
चौरजहारी नगरपालिका		
स्थानीय राजपत्र		
खण्ड : ८	सङ्ख्या : २	मिति : २०८१/०१/२७
भाग - २		
चौरजहारी नगरपालिका		

प्रमाणिकरण मिति : २०८१/०१/३०

चौरजहारी नगरपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१

प्रस्तावना: चौरजहारी नगरपालिकाले सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निस्पक्ष, पारदर्शी, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउदै स्थानीय तहवाट प्रदान गरिने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्न, स्थानीयस्तरमा विकास निर्माण लगायत सेवाप्रवाह सम्बन्धी कार्य गर्दा आफ्नो क्षेत्रभित्रका सेवाग्राही, उपभोक्ता, नीजि क्षेत्र, सामुदायिक संकघ संस्था तथा पेशागत संघ संस्थाबाट सम्पादन हुने क्रियाकलापको प्रभावकारी परिचालन तथा समन्वय प्रवर्द्धनलाई प्रोत्साहन गर्न वान्छनिय भएकाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १६ क (११) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी चौरजहारी नगरकार्यपालिकाले गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१ पारित गरि लागू गरिएको छ ।

परिच्छेद १

प्रारम्भिक

१. सङ्क्षिप्त नाम र प्रारम्भ : (१) यो कार्यविधिको नाम “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१” रहने छ ।

(२) यो कार्यविधि चौरजहारी नगरकार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि लागूहुनेछ ।

२. परिभाषा : विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा,

(क) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनु पर्छ ।

(ख) “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्छ ।

(ग) “स्थानीय कानून” भन्नाले चौरजहारी नगरसभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

(घ) “नगरपालिका” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिका सम्झनु पर्छ ।

(ङ) “नगर प्रमुख” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकाको नगर प्रमुख सम्झनुपर्छ ।

(च) “नगर उप-प्रमुख” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकाको नगर उप-प्रमुख सम्झनुपर्छ ।

(छ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।

(ज) “कार्यपालिका” भन्नाले चौरजहारी नगरकार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

(झ) “पदाधिकारी” भन्नाले चौरजहारी नगरकार्यपालिकाका नगर प्रमुख, नगर उप-प्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा नगरकार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ ।

(ञ) “विषयगत शाखा कार्यालय” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिका अन्तर्गतका विभिन्न विषयगत शाखा कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(ट) “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासूस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवाप्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सो को 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 सम्झनुपर्छ । साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिकरूपमा वा फोनमार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले निजको गुनासोलाई व्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ र यसलाई गुनासो मानिनेछ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्बन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ ।

- (ठ) “जानकारी” भन्नाले नगरपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासोसम्बन्धी कुनै पनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ ।
- (ड) “निरीक्षण” भन्नाले नगरपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ ।
- (ढ) “गुनासो सुन्ने अधिकृत” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिका र यस अन्तर्गतका कार्यालयहरूले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।
- (ण) “कार्यविधि” भन्नाले चौरजहारी नगरपालिकाबाट लागू गरिएको “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१” ।
- (त) “अधिकार प्राप्त अधिकारी” भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

३. कार्यविधिको उद्देश्य : यस कार्यविधिको उद्देश्य देहायबमोजिम रहेको छ :

- (क) चौरजहारी नगरपालिका र यस अन्तर्गत विषयगत शाखा कार्यालय, निकाय तथा कार्यालयहरूको कामकारवाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा गुनासोकर्ता प्रति जवाफदेहीता बहन गर्ने ।
- (ख) गुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई पद्धतिमा आधारित बनाउने ।
- (ग) गुनासो व्यवस्थापनलाई पारदर्शी, व्यवहारिक र नतिजामूलक बनाउने ।
- (घ) स्थानीय नागरिकबाट प्राप्त हुने गुनासोहरूलाई सूचना प्रणालीमा आधारित अभिलेखसँग आवद्ध गर्ने ।
- (ड) गुनासो व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संरचना तयार गरी क्रियाशिल बनाउने ।

परिच्छेद २

गुनासो प्राप्त तथा व्यवस्थापन

४. गुनासो प्राप्त : (१) चौरजहारी नगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूले दिने सेवा प्रवाहबाट आउने जनगुनासोहरूलाई व्यवस्थित रूपमा प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ । स्थानीय नागरिकबाट गुनासो प्राप्त गर्ने तरिका देहायबमोजिम हुनेछ :

(क) लिखित गुनासो: चौरजहारी नगरपालिकामा कुनैपनि नागरिकले आफूलाई चित्तनबुझेको विषयमा गुनासो गर्न सक्नेछन् ।

- (१) नगरपालिकामा आफैं उपस्थित भई अनुसूचि-१ बमोजिमको गुनासो फारममा भरेर पेश गरेको गुनासो ।
- (२) गुनासोको विवरण खुल्नेगरी इमेल, फेसबुक वा टुइटर मार्फत प्राप्त हुने लिखित गुनासो ।
- (३) सार्वजनिक सञ्चारमाध्यमबाट चौरजहारी नगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयका वारेमा उठाइएका गुनासो ।

(ख) मौखिक गुनासो:

- (१) कसैले लिखित गुनासो गर्न असमर्थता देखाई मौखिक रूपमा कार्यालयमै उपस्थित भई वा टेलिफोन मार्फत उजुरी गर्न चाहेमा त्यस्ता गुनासा अनुसूचि- २ को ढाँचामा सम्बन्धीत गुनासो सुन्ने अधिकृत वा गुनासो सुन्न तोकिएका कर्मचारीले लिपिवद्ध गरी राख्नेछ ।

(ग) उजुरी पेटिकामा प्राप्त गुनासो:

- (१) चौरजहारी नगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूको हातामा सबैले देखिने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्ने अनिवार्य व्यवस्था मिलाइने छ ।
- (२) कार्यालय खुलेको प्रत्येक एक दिनको अन्तरालमा दिनको विहान ११ बजे गुनासो पेटिका खोल्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।
- (३) गुनासो पेटिकामा परेको गुनासोका वारेमा कारवाही अगाडी बढाउने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका गुनासो सुन्ने अधिकृत वा सो कार्य गर्न जिम्मेवारी तोकिएका कर्मचारीको हुनेछ । सम्बन्धित निकायले गुनासो पेटिकामा प्राप्त हुन आएका गुनासो र त्यसमाथि गरिएको कार्यवाहिको अभिलेख राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

(घ) आमसञ्चारका माध्यमबाट प्राप्त गुनासो:

- (१) चौरजहारी नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका बारेमा स्थानीय तथा राष्ट्रियस्तरका छापामाध्यमबाट प्रकाशित लेख, रचना, पाठक टिप्पणी तथा प्रतिक्रियालाई समेत गुनासोको रूपमा लिन सकिनेछ ।
- (२) ४.घ(१) बमोजिम प्राप्त हुने गुनासो संकलन गरी सम्बन्धित निकाय समक्ष पेश गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका सूचना अधिकृतको हुनेछ । सूचना अधिकृत नभएमा कार्यालयको गुनासो सुन्ने अधिकृतले गर्नेछ ।

(ड) अन्य निकायबाट प्राप्त गुनासो:

- (१) चौरजहारी नगरपालिका तथा यस अन्तर्गतका सार्वजनिक सेवा प्रवाह तथा विकास निर्माण गर्ने निकायका बिचमा हुने समन्वयात्मक तथा समिक्षात्मक बैठक वा एक निकायको विषयमा अर्को निकायले देखेका, सुनेका वा बुझेका गुनासालाई समेत छानविनको दायरामा ल्याई सम्बोधन गरिनेछ ।

(च) सार्वजनिक कार्यक्रममा उठेका गुनासो:

- (१) चौरजहारी नगरपालिका र यस अन्तर्गतका निकायहरूले समय समयमा आयोजना गर्ने सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक परीक्षणका अवसरमा सहभागीबाट गरिएका टिकाटिप्पणीलाई समेत गुनासोका रूपमा लिएर सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ ।

(५) गुनासोमाथि छानविन तथा कारवाही:

- (क) सम्बन्धित कार्यालयका गुनासो सुन्ने अधिकृत वा तोकिएका कर्मचारीले कार्यालयमा प्राप्त हुने आएका गुनासालाई अनुसुचि ३ बमोजिमको ढाँचामा ढाँचामा वर्गीकरण गरी गुनासा सम्बोधन गर्ने छ ।

- (ख) गुनासो छानविन प्रकृया: प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गरेपछि त्यसको प्रकृति, विश्वसनीयता र गाम्भीर्यतालाई ध्यान दिएर निम्नानुसार वर्गीकरण गरिनेछ ः

- (१) छानविन तथा नीरिक्षण गर्नुपर्ने सम्बेदनशील प्रकृतिका गुनासो ।
(२) पत्राचार वा सोधपुछबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासो ।
(३) छड्के जाँच, आकस्मिक छानविनबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासो ।
(४) निगरानी, सचेत वा सतर्क गराउनुपर्ने गुनासो ।
(५) वदनियत, दुःखदिने, ढिलासुस्ती वा लाभ लिन आसय सम्बन्धी गुनासो ।

(६) शैद्धान्तिक तथा नीतिगत गुनासो ।

६. गुनासो फछ्यौट : गुनासो फछ्यौटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछः

- (क) यस चौरजहारी नगरपालिका र वडा कार्यालयमा दर्ता भएका र माथिल्लो निकायबाट प्राप्त भएका गुनासोहरु मध्ये जानकारी माग गरेको भए २४ घण्टा भित्र नगरपालिकामा माग भएकाको नगरपालिकाले र वडा कार्यालयमा माग भएकाको वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन गरिने छ ।
- (ख) गुनासो सम्बोधन गर्न थप समय लाग्ने भएमा गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम तयार गरिने छ र प्रक्रियाको स्थितिको बारेमा जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ । गुनासो प्रकृति अनुसारको 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 (३ महिना भित्र)
- (ग) वडा कार्यालय मार्फत माग भएका तर नगरपालिका संग सम्बन्धित गुनासाहरु वडा कार्यालयले दर्ता गरि नगरपालिकामा पठाईने ब्यबस्था मिलाईने छ भने वडा कार्यालय संग सम्बन्धित तर नगरपालिकामा दर्ता भएका गुनासालाई पनि वडामा पठाउनु पर्ने छ । जुन दर्ता भएको १ हप्ता भित्र पठाउनु पर्नेछ ।
- (घ) नगरपालिकाको कार्यालयमा दर्ता भएका तर जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेश वा केन्द्रिय सरकारले सम्बोधन गर्ने प्रकृतिका गुनासोहरुलाई १ महिना भित्र सम्बन्धित तहमा पठाई सकिने छ भने यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई गरिने छ ।

परिच्छेद ३

गुनासो व्यवस्थापनका लागि सस्थागत संरचना र कार्यजिम्मेवारी

७. गुनासो व्यवस्थापन : (१) यस चौरजहारी नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त वा दर्ता भएका गुनासोहरु सबै तहहरुले आ-आफ्नो तहमा गुनासो ब्यबस्थापन गर्न बनाइएका समितिहरुमा पेश गर्नु पर्ने ।

(२) समितिहरूले उक्त गुनासाहरु हेरी आफैले निर्णय गरी ब्यबस्थापन गर्ने र यदि ब्यबस्थापन गर्न नसकिने भए आफूभन्दा माथिल्लो समितिमा निर्णय गरी ब्यबस्थापनको लागि पठाइने छ र यसरी पठाइएको कुराको जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई जानकारी गराइने छ ।

८. गुनासोको संस्थागत व्यवस्था : (१) गुनासो तथा उजुरीहरूलाई थप ब्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन संस्थागत संरचनाको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

९. उपभोक्ता समितिबाट गरिनु पर्ने गुनासो व्यवस्थापन: (१) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मुल समिति मध्यबाट १ जना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नुपर्ने छ ।

(२) यसरी तोकिएको गुनासो ब्यबस्थापन प्रमुखले उक्त आयोजनाका सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण, वर्गिकरण गर्ने छ ।

(३) प्रत्येक महिनाको १ पटक समितिमा छलफल गरी सम्बोधन गर्नुपर्ने छ । गुनासो सम्बोधनको काममा वडा तथा नगरपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा नगरपालिकाको कार्यालयबाट यस बिषयसंग सम्बन्धित १ जना ब्यक्ति खटाइने छ ।

(४) गुनासो ब्यबस्थापन, सम्बोधनको समिक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनु पर्ने छ ।

(५) वडा कार्यालय, अन्य शाखा र नगरपालिकाको कार्यालय बाट प्राप्त गुनासोको अभिलेख राखी समितिको मार्फत व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ । यसरी ब्यबस्थापन गरीएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्ने छ ।

१०. वडा तहको गुनासो ब्यबस्थापन: (१) प्रत्येक वडामा गुनासो ब्यवस्थापन समिति रहने छ ।

(२) उपदफा १ बमोजिमको उक्त समिति देहायबमोजिम रहनेछ ।

(क) सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष - संयोजक

(ख) निर्वाचित महिला सदस्य १ (एक) जना (वडा समितिले तोके अनुसार) - सदस्य

(ग) वडा सचिव - सदस्य सचिव

११. गुनासो व्यवस्थापन : (१) दफा ९ र १० का लागि गुनासो व्यवस्थापन प्रक्रिया अवलम्बन गर्नुपर्ने छ

।

- (२) गुनासो बिषयसंग सम्बन्धित अन्य ब्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आबश्यकता अनुसार गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।
- (३) वडाको गुनासो ब्यबस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित वडा कार्यालयमा रहने छ ।
- (४) यस नगरपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र बिभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ र अनुसूची-२ बमोजिम अभिलेखीकरण र अनुसुचि ३ अनुसार वर्गिकरण गरि गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ ।
- (५) साथै गुनासो ब्यबस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ।
- (६) प्राप्त गुनासोहरुलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने गरी २ भागमा बाँडि, वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन, ब्यबस्थापन हुन नसक्ने गुनासोहरुलाई सम्बन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिका) पठाउनु पर्ने छ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ ।
- (७) गुनासो वडा कार्यालय वा वडाको मातहतमा रहेका शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित भएमा वडा कार्यालयबाटै सम्बोधन गर्नु पर्ने छ र वडाका निर्वाचित प्रतिनिधिहरु मध्ये अध्यक्षको हकमा नगरपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ ।
- (८) भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस नगरपालिकामा पेश गर्नु पर्ने छ ।
- (९) ठेक्का-पट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजनाको हकमा गुनासा सम्बन्धी सूचना नगरपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ।
- (१०) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदिको माध्यमबाट प्राप्त गुनासा सुझावलाई पनि वडाले सम्बोधन गर्नु पर्ने छ भने यस्तो कार्यक्रमबाट उठेका माथिल्लो तहको सुझाव गुनासोलाई वडाले प्रतिवेदन मार्फत नगरपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ।
- (११) प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठक बसि गुनासो ब्यस्थापनको सवालमा भएका कामहरुको समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले नगरपालिकामा सिफारिस गर्नु पर्ने छ ।
- (१२) समितिले गुनासो सम्बोधन गर्दा गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।

- (१३) वडामा सञ्चालित विभिन्न परियोजना वा संघ सस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई वडाको गुनासो ब्यबस्थापन समितिमा छलफल गरि निर्णय सहित सम्बन्धित कार्यालयमा पठाई समयमा गुनासो सम्बोधन गरि वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नु पर्ने छ ।
- (१४) वडा कार्यालयले गुनासोको सम्बोधन गरीसके पश्चात वडा कार्यालयको सुचना बोर्डमा सुचना टाँस गर्नु पर्नेछ भने सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई पनि जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।

११. नगरपालिका स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन: (१) नगरपालिका स्तरमा एक गुनासो व्यवस्थापन समिति रहनेछ ।

(२) गुनासो व्यवस्थापन समिति तपसिलबमोजिम हुनेछ :

- (क) चौरजहारी नगरपालिका नगर प्रमुख - संयोजक
 (ख) चौरजहारी नगरपालिका नगर उप-प्रमुख - सदस्य
 (ग) नगरपालिका प्रमुखले तोकेका २ जना वडाअध्यक्ष - सदस्य
 (घ) विषयगत शाखा(प्राविधिक शाखा सहित) प्रमुखमध्येबाट २ जना - सदस्य
 (ङ) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत - सदस्य-सचिव

१२. गुनासो व्यवस्थापन समितिको काम कर्तव्य र अधिकार : नगरपालिका स्तरीय गुनासो व्यवस्थापन समितिको काम कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ ।

- (क) आफ्नो क्षेत्राधिकार भित्रका निकायहरुले नागरिक वडापत्र, गुनासो पेटिका, सेवा प्रवाह केन्द्र लगायतमा गुनासो सुन्ने अधिकृतको व्यवस्था गरिएको छ छैन अनुगमन गर्ने ।
- (ख) गुनासो बिषयसंग सम्बन्धित अन्य ब्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्ने ।
- (ग) नगरपालिका गुनासो ब्यबस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित नगरपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो ब्यबस्थापन डेस्कको निर्माण गर्न सकिने छ ।
- (घ) यस नगरपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र बिभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरुको अनुसूची-१ र अनुसूची-२ बमोजिम अभिलेखिकरण र अनुसूचि ३ बमोजिम वर्गिकरण गरि गुनासो ब्यबस्थापन समितिको बैठकमा पेश गरिने छ । यो कामको जिम्मेवारी सदस्य सचिवको रहने छ ।
- (ङ) गुनासो ब्यबस्थापन समितिबाट भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवमा निहित रहने छ ।

- (च) प्राप्त गुनासो स्थानीय उपभोक्ता समिति तथा वडा कार्यालयसँग सम्बन्धित भएमा सो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित उपभोक्ता समितिमा र वडा कार्यालयमा पठाउने र निर्देशन दिने कार्य गर्नु पर्ने र नगरपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । साथै यसरी पठाइएको कुराको सबैको जानकारीको लागि सुचना मार्फत प्रकाशित गर्नु पर्ने छ ।
- (छ) नगरपालिका र यस संग सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो नगरपालिका बाटै सम्बोधन गरीने छ ।
- (ज) यस नगरपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा योजना संग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत संचालित योजना संग सम्बन्धित गुनासाहरु भएमा नगरपालिकाको 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 ब्यबस्था मिलाईने छ ।
- (झ) उजुरी तथा गुनासोहरुको विवरणलाई सूचना प्रविधिको विद्युतीय प्रणालीमा आवद्ध गर्ने प्रयास गरिने छ ।
- (ञ) नागरिकहरुका गुनासोहरुलाई सहज रुपमा ब्यवस्थापन गर्न ईमेल, एस.एम.एस, सामाजिक सञ्जाल, मोबाइल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको ब्यवस्था गरिने छ ।
- (ट) गुनासो रहित नगरपालिका निर्माणको लागि सबै पक्षलाई परिचालन गरिने छ ।
- (ठ) वडा कार्यालयको गुनासो ब्यवस्थापन अवस्थाको अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ ।
- (ड) नगरपालिका गुनासो ब्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समिक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सुचनापाटी र वेइवसाइटमा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत ब्यवस्थापन हुन नसकि नगरपालिकामा सिफारीस गरीएका गुनासाको सम्बोधन गरी नगरपालिकालाई लिखित जानकारी पठाउनु पर्ने छ ।
- (ढ) सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु (सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण आदि) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई सम्बोधन गर्नु पर्ने छ ।
- (ण) गुनासो ब्यवस्थापनमा संलग्न कर्मचारीको दक्षता अभिवृद्धिको लागि क्षमता विकासका कार्यक्रम तर्जुमा गरी कार्यक्रम संचालन गर्ने ।

- (त) गुनासो ब्यबस्थापन समितिले सबै गुनासो ब्यबस्थापन सम्बन्धि गरीएका क्रियाकलापहरूको बिबरण नगर कार्यपालिकामा पेश गर्ने छ भने नितिगत गुनासाको सवालमा नागरिकमैत्रि निति निर्माणको लागि सम्भावित नितिहरूको सुझाव बिबरण सहितको प्रतिबेदन पनि पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (थ) गुनासो ब्यबस्थापनको बार्षिक विवरण अनुसुचि ५ बमोजिम तयार गरी अभिलेख गर्नुपर्ने छ ।

परिच्छेद ४

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

१३. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया: गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया देहायबमोजिम हुनेछ :

- (क) गुनासोको उजुरी प्राप्तिको जानकारी सम्बन्धित सरोकारवालालाई गराउने ।
- (ख) गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत गुनासोकर्तालाई प्रदान गर्नु पर्ने छ ।
- (ग) प्रकृयाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिईने छ ।
- (घ) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने ब्यवस्था क्रमशः मिलाउँदै जाने ।
- (ङ) उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ।
- (च) गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थान र परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिने छ ।

१४. गुनासो ब्यबस्थापनको कार्य प्रक्रिया: यस नगरपालिकाले गुनासो ब्यबस्थापनको लागि निम्नानुसारको प्रक्रियाहरू अबलम्बन गर्ने छ ।

- (क) यस नगरपालिका मातहतका सबै वडा र कार्यालयहरूमा अनिबार्य रुपमा सबैले देख्न सक्ने गरी गुनासो पेटीका राख्नु पर्ने छ ।
- (ख) अन्य माध्यम बाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि गुनासो दर्ता रजिस्टर मार्फत सबै कार्यालयहरूमा दर्ता गरिने छ र बिघुत्तिय माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई पनि अभिलेखिकरण गरीने छ । जिम्मेवार अधिकृत (यस कार्यबिधि अनुसार गुनासो ब्यबस्थापन समितिको सदस्य सचिव) ले प्रत्येक सात दिनमा एक पटक समितिको रोहबरमा गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत बिबरण गुनासो ब्यबस्थापन समितिमा पठाउनेछ ।

- (ग) सम्बोधन गर्न नसकिने गुनासोलाई आफु भन्दा माथिल्लो तहको गुनासो ब्यबस्थापन समितिमा पठाईने छ भने यसको जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्ने छ ।
- (घ) 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 ।
- (ङ) 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 ।
- (च) गुनासो सम्बोधनको प्रारम्भिक चरणमा सम्बन्धित निकायमा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकृतले प्राप्त गुनासोको अनुसूची-१ र २ बमोजिम अभिलेखिकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोलाई प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो ब्यबस्थापन समितिको संयोजक समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र संयोजकबाट तत्काल सम्बोधन हुन सक्नेलाई सम्बोधन गर्न र नसक्नेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशत गरिनेछ ।
- (छ) गुनासोकर्ताले सहज र सरल रूपमा गुनासो राख्न गुनासो पेटीका, टेलिफोन, हटलाईन, मोबाइल, सामाजिक संजाल, एसएमएस आदिबाट दिन सक्नेब्यवस्था गर्नुपर्ने छ ।
- (ज) प्राप्त गुनासो ब्यवस्थाको अध्यावधिक अवस्थाको बारेमा समय समयमा सरोकारवालालाई स्थानीय पत्र पत्रिका, एफएम रेडियो, टिभि आदिबाट जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (झ) गुनासो ब्यवस्थापन गर्ने क्रममा नागरिकका गुनासोको गोपनियता कायम गरिने छ ।
- (ञ) विभिन्न तहमा रहेका निगरानी गर्ने निकाय अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षकको कार्यालय, संघिय 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 ।
- (ट) बिभिन्न तहबाट हुने अनुगमन तथा सुपरिवेक्षणमा गुनासोका विषय समेटिएको हुने छ ।

१०. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी ब्यवस्था: (१) बेनामी उजुरी पनि

दर्ता गर्न सकिनेछ ।

(२) उक्त उजुरीलाई आवश्यक छानविनको प्रकृत्यामा राखिनेछ ।

(३) यदि यस नगरपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालय सँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाइने छ ।

(४) झुट्टा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकायका कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्नेछ ।

(५) झुटा गुनासो दिई नाजायज दुःख दिने उपर अवस्था हेरी जरिवाना समेत गर्न सक्नेछ ।

११. उजुरी, गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था: (१) उजुरी, गुनासो लिखित रुपमा आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ ।

(२) यदि यस नगरपालिका 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 ।

१२. 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 ।

१३. गुनासो कारवाहीको अभिलेखीकरण: कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका वारेमा लिखित वा मौखिक रुपमा प्राप्त गुनासो उपर भएका कारवाहीको अभिलेख अनुसूची-४ अनुसारको ढाँचामा राख्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद ५

विविध

१४. समाधान नभएमा उजुरी, गुनासा मुलतवीमा राख्न सकिने: (१) यदि यस नगरपालिकाबाट 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 मुलतवीमा राखिने छ ।

(२) 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 ।

(३) उक्त कार्यको समाधान नहुन्जेलसम्म गुनासोलाई मुलतवीमा राख्न सकिने र त्यसको जानकारी सम्बन्धित पक्षलाई दिने ब्यवस्था गरिने छ ।

१५. थपघट र हेरफेर: यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि चौरजहारी नगरपालिकाले आवश्यकताअनुसार व्याख्या, थपघट, संशोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ ।

१६. बचाउ: यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानून एवं स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४, सँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म स्वतः अमान्य र बदर हुनेछ ।

चौरजहारी नगरपालिका

अनुसूची १
लिखित गुनासो गर्ने ढाँचा
बुँदा नं. ४.१(क) सँग सम्बन्धित)

मिति:.....

क्र. सं.	गुनासोकर्ताको नाम	गुनासो विवरण	गुनासोकर्ताको		कैफियत
			माग	सुझाव	
कार्यालय प्रयोजनको लागि:					
गुनासो दर्ता नं:	मिति		गुनासो दर्ता समय:	गुनासो दर्ता गर्ने कर्मचारीको नाम:	

अनुसूची २

मौखिक गुनासो गर्ने ढाँचा

(बुँदा न. ४.१(ख) सँग सम्बन्धित)

गुनासो गर्ने निकायको नाम:..... वडा नं.:..... स्थान:.....

गुनासोको विषय:.....

गुनासो कर्ताको नाम:..... ठेगाना:.....

सम्पर्क नं गुनासो दर्ता गरेको मिति:.....

गुनासोको विवरण:

- १) गुनासो कर्मचारीसँग सम्बन्धित भए नाम र पद उल्लेख गर्ने:.....
- २) कस्तो सेवा लिन चाहेको हो:.....
- ३) कुनै सार्वजनिक सम्पत्तिको नोक्सानी भए सोको विवरण:.....
- ४) गुनासो गर्नुपर्नाका कारण:.....
- ५) अन्य:.....

कार्यालय प्रयोजनाको लागि:

उजुरी टिपोट गर्ने कर्मचारीको विवरण:

नाम:.....

पद:.....

मिति:.....

अनुसूची ३

गुनासोको वर्गिककरण अभिलेखको ढाँचा

(बुँदा नं. ५.(क) सँग सम्बन्धित)

क्र. सं.	गुनासो दर्ता नं.	गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना	आरोपित कर्मचारी र आवद्ध निकाय	गुनासोको विवरण	गुनासोको प्रकृति अनुसारको वर्गीकरण			
					अति जरुरी	जरुरी	साधारण	कारवाही सम्बन्धी

अनुसूची- ४

गुनासो कारवाहीको अभिलेख ढाँचा

(बुँदा नं. १३. सँग सम्बन्धित)

क्र. सं.	गुनासो दर्ता नं. र मिति	गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना	आरोपित कर्मचारी र आवद्ध निकाय	गुनासोको विषय	गुनासोकर्ताको माग	गुनासोमाथि भएको कारवाही	गुनासो सम्बोधन भएको मिति

अनुसूची ५

गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा (बुदा नं ७.३.२ (थ) संग सम्बन्धित

प्रतिवेदन अवधि.....

प्रतिवेदन तयार मिति:

क्र.सं.	गुनासोको प्रकृति बिवरण	गुनासा संख्या	सम्बोधन भएका गुनासा संख्या	सम्बोधन हुन बाकि गुनासा			कैफियत
				कार्यालयवाट हुने	माथिल्लो निकायमा पठाउने	लाग्ने समय	

आज्ञाले,
शेरप्रसाद ढकाल
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत