जोरायल राजपत्र

जोरायल गाउँपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्ड ५ संख्या २ मितिः 2078 भाद्र 14

भाग- २

जोरायल गाउँपालिकाको सूचना

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन 2074 को दफा 102 उपदफा (3) बमोजिम सर्वसाधारण जनताको जानकारीका लागि प्रकाशन गरिएको छः

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०७८

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि २०७८

गाउँकार्यपालिकाको स्वीकृत मिति २०७८/०५/१३

प्रस्तावना

गाउँपालिकाको सेवा प्रवाहलाई पारदर्शी, उत्तरदायी र जवाफदेही बनाउन नीति, योजना तथा कार्यक्रमको कार्यान्वयन प्रकृया, प्राप्त उपलब्धि र त्यसले पारेको आर्थिक सामाजिक प्रभावको मूल्याङ्कन गरी नीति, योजना तथा सेवा प्रवाह प्रकृयामा सुधार गर्न, सार्वजनिक कोषको अत्युत्तम परिचालन गरी अपेक्षित उद्देश्य प्राप्तिको सुनिश्चतता गर्न, नागरिकका गुनासो सुन्ने र जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारीलाई थप जिम्मेवार बनाई सार्वजनिक जवाफदेहीता अभिबृद्धि गर्न स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा १६ को उपदफा (४) क. (१) को प्रयोजनको लागि

जोरायल गाउँपालिकाले स्थानीय सरकार सन्चालन ऐन, २०७४ को दफा ११ (७) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कार्यपालिकाले यो कार्यविधि जारी गरेको छ ।

परिच्छेद -१
प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भिकः** (१) यो कार्यविधिको नाम "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७८" रहेको छ ।

(२) यो कार्यविधि गाउँपालिकाको स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन भएको मितिदेखि लागु हुनेछ ।

२. **परिभाषाः** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमाः

(क) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ सम्झनुपर्छ ।

(ख) "गाउँपालिका" भन्नाले जोरायल गाउँपालिकालाई सम्झनुपर्छ ।

(ग) "कार्यपालिका" भन्नाले जोरायल गाउँ कार्यपालिकालाई सम्झनुपर्छ ।

(घ) “अध्यक्ष” भन्नाले जोरायल गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(ङ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले गाउँपालिका द्वारा स्वीकृत आयोजना वा कार्यक्रमबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको समूहले आयोजना वा कार्यक्रम निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरु मध्येबाट गाउँपालिकाद्वारा निर्धारित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनुपर्छ ।

(च) “कार्यालय” भन्नाले कार्यपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले गाउँपालिका अन्तर्गतका वडा कार्यालय, सेवा केन्द्र, विषयगत शाखा वा निकाय समेतलाई बुझाउने छ ।

(ज) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत”भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ दफा ८४ वमोजिमको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ ।

(ण) “योजना” भन्नाले ऐन को दफा २४ बमोजिम गाउँपालिकाले वनाएको योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनु पर्छ ।

(त) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि गाउँपालिकाद्वारा लगानी ढाँचा सहित तयार गरिएको क्षेत्रगत वा वहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।

(थ) “आयोजना” भन्नाले गाउँपालिकाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्यक्षेत्रमा निश्चित अवधी र लगानी रकम तोकी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनु पर्छ ।

(द) “गुनासो” भन्नाले जुनसुकै माध्यमबाट कार्यालयको काम, सेवा प्रवाह, विकास निर्माण तथा गाउँपालिकाको काम

तथा अधिकार सम्बन्धी विषयमा सरोकारवाला व्यक्ति वा निकायले गर्ने लिखित वा अलिखित सिकायत सम्झनु पर्छ ।

३. **गुनासोको अभिलेख राख्नु पर्नेः** (१) कार्यालयले देहायका कुनै माध्यमबाट आएका गुनासोको अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेख राख्नु पर्नेछः

(क) अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा कार्यालय प्रमुख समक्ष मौखिक वा लिखित रुपमा,

(ख) कार्यालयमा निवेदन दर्ता गरेर,

(ग) कार्यालयको टेलिफोन, हटलाइन, फ्याक्स मार्फत,

(घ) कार्यालयको इमेल, फेसवुक, एस एम एस मार्फत,

(ङ) हुलाक, एक्सप्रेस डेलिभरी मार्फत,

(च) कार्यालयको उजुरी पेटिका मार्फत,

(छ) सार्वजनिक परिक्षण, सामाजिक परिक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई जस्ता कार्यक्रममा प्रश्न गरेर,

(ज) संघ तथा प्रदेश सरकारका निकाय र जिल्ला समन्वय समिति मार्फत ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त भएका सबै गुनासोलाई गुनासोको माध्यम सहित गुनासो सुन्ने अधिकारी देहाय बमोजिम बर्गीकरण गरी अभिलेखमा जनाउनु पर्नेछ ।

(क) कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवा सम्वन्धी

(ख) सामान्य प्रकृतिका गुनासा (जस्तैः सेवा प्रवाह सम्वन्धी सूचना, सेवा प्राप्तिमा ढिलाई, कर्मचारीको व्यवहार) र अन्य कार्यालय सम्बन्धी गुनासा

(ग) सार्वजनिक खरीद, वित्तीय अनुशासन, योजना, आयोजना वा कार्यक्रम छनौट, उपभोक्ता समिति गठन तथा व्यवस्थापन, निर्माणाधिन वा निर्माण सम्पन्न भएका

योजनाको गुणस्तर, सेवा प्रदायकले अतिरिक्त शुल्क माग गरेको र वडा कार्यालय मार्फत प्राप्त भएका गुनासो

(घ) नीतिगत व्यवस्था, स्थानीय कानून, कार्यविधि, निर्देशिका, जग्गा अधिकरण, मुआव्जा, कार्यपालिका र गाउँ सभाको निर्णय तथा कार्य प्रक्रिया सम्बन्धी विषय, र

(ङ) अन्य

(३) उपदफा (२) बमोजिम बर्गीकरण गरिएका गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसँग समन्वय गरी सात दिन भित्र प्रथम सम्बोधन गरी अनुसूची २ वमोजिम अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।

४. **गुनासो पेटिका राख्नुपर्नेः** (१) कार्यालयले कार्यालयको मूल गेट नजिकै सबैले देख्ने सुरक्षित स्थानमा गुनासो पेटिका राख्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो पेटिकामा लगाएको ताला गुनासो सुन्ने अधिकारीले कम्तीमा प्रत्येक हप्ता कार्यालय प्रमुख वा अन्य दुईजना पदाधिकारी वा कर्मचारीको रोहवरमा खोल्नुपर्नेछ ।

५. **गोपनीयता राख्नु पर्नेः** कार्यालय प्रमुखले कार्यालयमा प्राप्त भएका गुनासो मध्ये अनुसन्धान र छानबिन गर्नुपर्ने प्रकृतिका गुनासो गर्ने व्यक्ति वा निकायको नाम गोप्य राखी त्यस्ता गुनासोको सम्बन्धमा आवश्यक छानबिन र अनुसन्धान गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

परिच्छेद -२
संस्थागत व्यवस्था

६. **गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नेः** (१) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले कार्यालयमा उपलब्ध वरिष्ठ कर्मचारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तोकिएको अधिकारीको काम कर्तव्य र अधिकार देहाय वमोजिम हुनेछः

(क) कार्यालयमा प्राप्त गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेख राख्ने,

(ख) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसँगको समन्वयमा पर्न आएको गुनासोको प्रथम सम्बोधन गर्ने,

(ग) अध्यक्ष÷गुनासो समाधान समन्वय समिति र कार्यपालिका बैठकमा पेश गर्ने गुनासोको विवरण तयार गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गर्ने,

(घ) गुनासो समाधान समन्वय समितिको सदस्य सचिव भई कार्य गर्ने,

(ङ) गुनासो सम्बोधनको लागि भएका निर्णयहरुको अभिलेख राख्ने, गुनासो उपर भएका निर्णयहरु कार्यान्वयन गर्ने गराउने र सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई यस सम्बन्धि जानकारी दिने,

(च) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोके बमोजिम कार्यालयका अन्य कार्य गर्ने ।

७. **गुनासो समाधान समन्वय समितिः** (१) दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिम बर्गीकरण गरिएका र कार्यपालिका बैठकवाट निर्णय गरी समाधान गर्नुपर्ने गुनासोहरु उपर विश्लेषण गरी कार्यपालिका बैठकमा सुझाव सहितको प्रस्ताव पेश गर्ने प्रयोजनको लागि देहाय बमोजिमको गुनासो समाधान समन्वय समिति रहनेछः

(क) उपाध्यक्ष — संयोजक

(ख) वडा अध्यक्षहरु मध्येवाट कार्यपालिकाले तोकेको वडा अध्यक्ष १ जनाः — सदस्य

(ग) कार्यपालिकाका महिला सदस्यहरु मध्ये कार्यपालिकाले तोकेको महिला सदस्य १ जनाः — सदस्य

(घ) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत — सदस्य

(ङ) गुनासो सुन्ने अधिकारी — सदस्य सचिव

(२) उपदफा (१) बमोजिमको समितिले आवश्यकता अनुसार विषय विज्ञ र सम्बन्धित कर्मचारीलाई समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

परिच्छेद -३

गुनासो समाधान प्रक्रिया

८. **गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नेः** प्रचलित कानूनमा रहेको अस्पष्टता वा अपर्याप्तता वा क्षेत्राधिकार भित्र नपरेको वा अन्य कुनै कारणले गुनासो सुन्ने अधिकारी, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र अध्यक्षको तहबाट सम्बोधन हुन नसकेका गुनासाहरु अनुसूची ३ वमोजिम लाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

९. **कार्यपालिका बैठकमा पेश गर्नेः** दफा ७ बमोजिम पेश भएका गुनासोको सम्बन्धमा गुनासो समाधान समन्वय समितिले गुनासोसँग सम्बन्धित कानूनी व्यवस्था र त्यस्ता गुनासो समाधानको लागि गर्नुपर्ने निर्णयको प्रस्ताव समेत तयार गरी अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा कार्यपालिका बैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

१०. **कार्यपालिकाले निर्णय गर्नेः** (१) दफा ८ बमोजिम प्राप्त प्रस्ताव समेतको आधारमा गुनासो समाधानको लागि कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय वा निर्देशन दिनेछ ।

११. **वडा कार्यालयको गुनासो समाधान सम्बन्धी व्यवस्थाः** (१) वडा कार्यालयमा प्राप्त हुने गुनासोको व्यवस्थापनको लागि सम्बन्धित वडाको वडा सचिवले गुनासो सुन्ने अधिकारी भई काम गर्नेछ ।

(२) वडा कार्यालयमा प्राप्त हुन आएका गुनासोहरुको विवरण वडा सचिवले अनुसूची -१ बमोजिमको ढाँचामा तयार गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो सुन्ने अधिकारीले यस कार्यविधि बमोजिम वडा कार्यालयको क्षेत्राधिकार भित्रका गुनासोहरु वडा अध्यक्षसँग समन्वय गरी सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

(४) कार्यपालिका र अन्य कार्यालय संग सम्वन्धित गुनासो वा वडाको क्षेत्राधिकार भित्र नपर्ने वा अन्य कुनै कारणले वडा समितिबाट समाधान हुन नसकेका गुनासोको सम्बोधनको लागि त्यस्ता गुनासोहरुको विवरण अनुसूची- ३ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत मार्फत कार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(५) वडाभित्र रहेका अन्य कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयमा प्राप्त हुन आएमा वडा सचिवले त्यस्ता गुनासोहरु सम्बन्धित कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

१२. **अन्य कार्यालयको गुनासो समाधान सम्बन्धी व्यवस्थाः** (१) अन्य कार्यालयका प्रमुखले सम्बन्धित शाखा प्रमुखसँग समन्वय गरी कार्यालय वा शाखामा पर्न आएका गुनासोहरु सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

(२) क्षेत्राधिकार वा अन्य कुनै कारणले समाधान हुन नसकेका गुनासोको सम्बोधनको लागि कार्यालय प्रमुखले त्यस्ता गुनासोहरुको विवरण अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी कार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।

१३. **गुनासो सुनुवाई गर्ने जिम्मेवारीः** गुनासो सुनुवाई गर्ने संस्थागत जिम्मेवारी र प्रक्रिया अनुसूची ५ वमोजिम हुनेछ ।

१४. **प्राथमिकतासाथ कार्यान्वयन गर्नेः** कार्यालयले अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षक, संसदीय समिति, नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारका निकायहरु र जिल्ला समन्वय समिति मार्फत प्राप्त गुनासो र सुझावहरुलाई प्राथमिकता साथ कार्यान्वयन गर्नेछ ।

१५. गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनेः (१) यस कार्यविधि बमोजिम प्राप्त गुनासो सम्बोधन भएपछि गुनासो सुन्ने अधिकारीले सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई टेलीफोन÷मोवाईल फोन, एस्एम्एस्, पत्राचार वा कार्यालयको वेभ साईट मार्फत सोको जानकारी दिनुपर्नेछ ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम प्राप्त गुनासोको छानबिन गर्दा प्राप्त गुनासो झुठा ठहरे सोही व्यहोरा उपदफा (१) बमोजिम सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनु पर्नेछ । तर झुट्ठा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय, कार्यालयमा लेखी पठाउन सक्नेछ ।

परिच्छेद- ४
विविध

१६. समाधान हुन नसकेका गुनासोको अभिलेख राख्नेः (१) यस कार्यविधि अनुसार गुनासो समाधान हुन नसकेमा सो वारेमा अनुसूची ६ वमोजिमको अभिलेख राखि सुनुवाई सम्वन्धमा भएको प्रयास र गुनासो सुनुवाई गर्न नसक्नाको कारण खुलाई निवेदनकर्तालाई जानकारी दिनुपर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) वमोजिम अभिलेख राखिएका गुनासोको सुनुवाई हुन सक्ने सम्भावित वा उपयुक्त निकाय भएमा गुनासो सुन्ने अधिकारीले उपयुक्त निकायमा सम्पर्क गर्न गुनासोकर्तालाई सुझाव दिन सक्नेछ ।

१७. गोपनियता कायम गर्नेः गुनासोकर्ताले माग गरेमा निजको पहिचान र गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया गोप्य राख्नु पर्नेछ ।

१८. गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्थाः कुनै गुनासोकर्ताले गुनासोको सुनुवाई नसकिदै आफ्नो गुनासो फिर्ता लिन लिखित रुपमा निवेदन दिएमा गुनासो सुन्ने अधिकारीले उक्त गुनासो फिर्ता दिन सक्नेछ ।

अनुसूची- १

(दफा ३ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

गुनासो दर्ता रजिष्टर

दर्ता न गुनासो प्राप्त भएको	गुनासो प्राप्त भएको		गुनासोकर्ताको विवरण		गुनासोको विषय वा संक्षिप्त विवरण	गुनासोको वर्गिकरण	गुनासो सुन्ने पदाधिकारी वा समिति
	मिति	माध्यम	नाम, थर र ठेगाना	ईमेल र टेलिफोन वा मोवाईल नम्वर			

नोटः गुनासोकर्ताले आफ्नो पहिचान गोप्य राख्न चाहेमा गुनासोकर्ताको विवरण नखुलेको भनि दर्ता गर्ने ।

अनुसूची-२

(दफा ३ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

गुनासोको प्रथम सम्वोधन विवरण

क्र. सं.	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी, समिति, शाखा वा कार्यालय	गुनासोको प्रथम सम्वोधन

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नामः

मितिः

दस्तखतः

कार्यालय प्रमुखको नामः

मितिः

दस्तखतः

अनुसूची-३

(दफा ८ सँग सम्बन्धित)

गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्ने विवरण

क्र. सं.	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	गुनासो संग सम्बन्धित पदाधिकारी, समिति, शाखा वा कार्यालय	गुनासो समाधानको लागि विद्यमान कानून तथा कार्यपालिकाको अधिकारक्षेत्र र संस्थागत व्यवस्था

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नामः

मितिः

दस्तखतः

कार्यालय प्रमुखको नामः

मितिः

दस्तखतः

अनुसूची-४
(दफा ९ सँग सम्बन्धित)
गुनासो समाधानको लागि प्रस्ताव

क्र. सं.	गुनासोको संक्षिप्त व्यहोरा र विश्लेषण	गुनासो समाधानको लागि विद्यमान कानूनी तथा संस्थागत व्यवस्था	गुनासो समाधानको लागि कानूनी तथा संस्थागत व्यवस्थामा रहेको कमी	गुनासो समाधानको लागि कार्यपालिकाले गर्नुपर्ने निर्णयको प्रस्ताव

गुनासो समाधान समन्वय समितिका संयोजकः नाम थरः

पदः दस्तखतः

सदस्यः नाम थरः

पदः दस्तखतः

सदस्यः नाम थरः

पदः दस्तखतः

सदस्यः नाम थरः

पदः दस्तखतः

सदस्य सचिवः नाम थरः

पदः दस्तखतः

अनुसूची-५
(दफा १३ सँग सम्बन्धित)
गुनासो सुनुवाई गर्ने संस्थागत जिम्मेवारी

गुनासो उपर छानविन र कारवाही गर्ने पदाधिकारी/समिति	गुनासोको प्रकृति	गुनासो उपर छानविन र सुनुवाई प्रक्रिया
गुनासो सुन्ने अधिकारी	कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवा सम्वन्धी सामान्य जानकारी	सम्वन्धित शाखा वा ईकाई संग समन्वय गरी (वा सो आवश्यक नभएमा आफैले) जानकारी दिने
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	सामान्य प्रकृतिका गुनासा जस्तैः सेवा प्रवाह सम्वन्धी सूचना, सेवा प्राप्तिमा ढिलाई, कर्मचारीको व्यवहार, आदि र अन्य कार्यालय सम्बन्धी गुनासा	गुनासोको उचित सम्वोधन गरी समस्याको समाधान गरिदिने
अध्यक्ष	सार्वजनिक खरीद, वित्तीय अनुशासन, आयोजना वा कार्यक्रम छनौट, उपभोक्ता समिति गठन, काम कारवाही, निर्माणाधिन वा निर्माण सम्पन्न भएका भएका पूर्वाधारको गुणस्तर, कर्मचारीको आचरण, व्यवहार वा अतिरिक्त शुल्क माग गरेको र वडा कार्यालय मार्फत प्राप्त भएका गुनासो	अन्य कार्यालय सम्बन्धी गुनासा भए सम्वन्धित कार्यालयमा लेखी पठाउने
गुनासो समाधान समन्वय समिति	नीतिगत व्यवस्था, स्थानीय कानून, कार्यविधि, निर्देशिका, जग्गा अधिकरण, मुआव्जा र गाँउ÷ नगरपालिकाको निर्णय तथा कार्य प्रक्रिया सम्बन्धी विषय, अन्य	आवश्यक छानविन गरी गुनासो वारे उचित कारवाही गरी टुंगो लगाउने
कार्यपालिका	गुनासो समाधान समन्वय समिति मार्फत आएका विषय र भ्रष्टाचार वा यस्तै प्रकृतिका अनुचित कार्य सम्वन्धी विषय	उचित छानविन र विश्लेषण गरी तथ्य तथ्यांक सहित आफ्नो राय सुझाव अध्यक्ष/प्रमुख मार्फत कार्यपालिकामा पेश गर्ने

अनुसूची-६
(दफा १६ सँग सम्बन्धित)
समाधान हुन नसकेका गुनासोको विवरण

दर्ता नं	गुनासो प्राप्त भएको		गुनासोकर्ताको विवरण		गुनासोको विषय वा संक्षिप्त विवरण	गुनासोको वर्गिकरण	गुनासो समाधान हुन नसक्नाको कारण
	मिति	माध्यम	नाम, थर र ठेगाना	ईमेल र टेलिफोन वा मोवाईल नम्वर			