



कमलबजार नगरपालिका, अछाम

स्थानीय राजपत्र

खण्ड १) संख्या : ८

प्रकाशित मिति : २०७४/०५/३०

भाग २

कमलबजार नगरपालिका, अछाम

स्वीकृत मिति : २०७५/१२/२९

प्रमाणीकरण मिति : २०७६/०४/०८

नेपालको संविधान तथा स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (१) बमोजिम कमलबजार नगरपालिका अछामको नगर सभाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको जानकारीका लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

कमलबजार नगरपालिकाको स्तरीय गुनासो सम्बोधन तथा
ब्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५



कमलबजार नगरपालिका, अछाम

स्थानीय राजपत्र

खण्ड १) संख्या : ८

प्रकाशित मिति : २०७४/०५/३०

भाग २

कमलबजार नगरपालिका, अछाम

स्वीकृत मिति : २०७५/१२/२९

प्रमाणिकरण मिति : २०७६/०४/०८

कमलबजार नगरपालिकाको स्तरीय 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 बनाउँदै 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 संस्थाहरुबाट स्थानीय तहमा प्रवाहित सेवा, संचालित विविध कार्यक्रम एवं भौतिक तथा सामाजिक पूर्वाधार र यससँग सम्बन्धित सेवाको गुणस्त प्रभावकारिता तथा हुन सक्ने अनियमितता सम्बन्धमा जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न तथा त्यसको 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 कमलबजार नगरपालिका स्तरीय गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५ रहेकोछ ।
- यो कार्यविधि कमलबजार नगरपालिकाको नगर सभा तथा कार्यपालिकाको बैठकले 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 कमलबजार नगरपालिकाका वडा कार्यालय भन्नु सम्झनु पर्दछ ।
- (घ) गुनासो भन्नाले कार्यविधिको दफा २.२.१ मा उल्लेख भएका माध्यमबाट कमलबजार नगरपालिका वा वडा कार्यालयमा दर्ता गर्न सक्ने उजुरीलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ङ) नागरिक भन्नाले कमलबजार नगरपालिका भित्र बसोबास गर्ने जनताहरु 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 परिियोजना भन्नाले विकास कार्यक्रम अन्तर्गत कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोक्यो पूर्व निधिति 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 व्यक्तिहरुको भे्रलाले 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 प्राप्तिका लागि तयार गरिएका क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत आयोजनाहरूको संयोजित रूप सम्भन्नुपर्छ ।
- (ड) कार्यविधि भन्नाले गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि-२०७५ सम्भन्नु पर्छ ।
- (ढ) नागरिक वडापत्र भन्नाले कमलबजार नगरपालिका अन्तर्गत सार्वजनिक कार्यालय, संस्थाल उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यकक्षको विवरण, सेवा प्राप्त गर्न 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 गन कार्यालयमा सबैले देख्ने गरी लेखेर टाँगिएको प्रतिवद्धता पत्र सम्भन्नु पर्दछ ।
- (ण) विवाद भन्नाले पक्ष र विपक्ष बीचको रहेको असहमतिको कुरा भन्न सम्भन्नु पर्दछ ।
- (त) सुभाब भन्नाले कुनै कार्यलाई कानून सँगत वा न्यायपूर्ण ढङ्गबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रूपमा दिईने राय सम्भन्नु पर्दछ ।

परिच्छेद- दुई
कार्यावधिको उद्देश्य र क्षेत्र
कार्यावधिको उद्देश्य:

- गुनासो व्यवस्थापन कार्यावधिका निर्दिष्ट उद्देश्यहरू देहाय अनुसार रहेकाछन् ।
१. कमलबजार नगरपालिका, वडा कार्यालय, विषयगत विभाग तथा जयपृथ्वी नगरपालिका भित्र कार्यरत विभिन्न संघ, संस्था र तिनीहरूबाट संचालनमा 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 गुनासा सुनुवाई तथा व्यवस्थापनको लागि संस्थागत संयन्त्र स्थापना गर्नु ।
 ३. यसरी स्थापित संयन्त्रको प्रत्येक तहको काम कर्तव्य जिम्मेवारी र उत्तर दायित्व स्पष्ट गर्नु ।
 ४. गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध सबैको क्षमता विकास गरी गुनासा सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि गर्नु ।

५. नगरपालिका 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 ।
८. गुनासो संकलन, अभिलेख, वर्गीकरण तथा सुनुवाईका लागी दिगो प्रविधिको प्रयोग गर्नु ।

२.२. कार्यविधिका विषय क्षेत्रहरू:

कार्यावधिका विषय तथा क्षेत्रहरू देहाय बमोजिम हुनेछः-

- 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, हटलाईन तथा फ्याक्स
 - घ. उजुरी पेटिका
 - ङ. पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार
 - च. सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुभाब छ.. माथिल्लो तहबाट प्राप्त सुभाब तथा निर्देशन
 - ज. जनता सँग जनप्रतिनिधी कन्फ्रेन्समार्फत समेत हरेक १५/१५ दिनमा जनप्रतिनिधीमार्फत समेत प्राप्त गुनासोह ? को सुनुवाई गर्न सकिन ।

२.३. गुनासाको वर्गीकरण :

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 मूल्यांकन) सम्बन्धी गुनासा
- सार्वजनिक जग्गा अधीकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासा
- संघ र प्रदेशबाट प्राप्तसुझाव
- नीतिगत गुनासा
- अन्य गुनासा

२.४. गुनासो फछौटको स्थान र समय देहाय बमोजिम हुनेछः-

- क. कुनै विषयको बारेमा जानकारी माग गरेको सम्बन्धी निवेदनको हकमा निवेदन दर्ता भएका कार्यालय अनुसार नगरपालिकाको 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 गराइने 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 नगरपालिका संग सम्बन्धित गुनासाहरु वडा कार्यालयल दर्ता गरी नगरपालिकामा पठाउने र वडा कार्यालय संग सम्बन्धित तर नगरपालिकामा दता भएका गुनासाहरु पनि वडा कार्यालयमा ३ दिन भित्र पठाउने व्यवस्था गरिनेछ ।
- घ. नगरपालिकाको कार्यालयमा दर्ता भएका तर जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेश वा केन्द्रीय सरकार ले 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 जिम्मेवारी

बमलबजार नगरपालिका वा यसको मातहतमा प्राप्त 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 समयविधि 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 नगरपालिकाको सहयोग र समन्वय आवश्यक भएमा सम्बन्धित तहमा अनुरोध गर्ने छ र यसरी अनुरोध भई आएको खण्डमा वडा तथा नगरपालिकाको 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 नगरपालिकाको कार्यालय (माथिल्लो तह) बाट प्राप्त गुनासाको अभिलेख राखी समिति मार्फत सम्बोधन गर्नु पर्ने छ । यसरी सम्बोधन गरिएको कुराहरु समितिको निर्णयमा उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

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 नगरपालिकाको 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 निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने जिम्मेवारी पनि सदस्य सचिवको रहने छ ।
- प्राप्त गुनासाहरूलाई वडा कार्यालयबाट सम्बोधन हुन सक्ने र नसक्ने गरी २ भागमा विभाजन गरी वडाबाट सम्बोधन हुन सक्ने गुनासाहरूका सम्बोधनको प्रक्रियामा लाने र वडा कार्यालय मार्फत सम्बोधन तथा व्यवस्थापन हुन नसक्ने गुनासाहरूलाई सम्बन्धित तहहरूमा (उपभोक्ता समितिको हकमा उपभोक्ता समितिमा र अन्यको हकमा नगरपालिकामा) पठाउनु पर्नेछ र त्यसरी पठाईएको कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराईने छ ।
- प्राप्त गुनासाहरूको सम्बोधन नियम २.४ बमोजिम गर्नु पर्नेछ भने सम्बोधन हुन नसकेकाको हकमा नगरपालिकामा 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 नगरपालिकामा गुनासो पठाउनु पर्नेछ ।
- भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- ठेक्कापट्टा प्रक्रियाबाट कार्यान्वयन गरिएको योजना सम्बन्धी गुनासा भएमा सो को सूचना नगरपालिकामा पठाउनु पर्नेछ ।
- सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू 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 नगरपालिकामा पठाउनु पर्ने छ ।
- वडा कार्यालयमा दर्ता भएका तथा माथिल्लो तहबाट प्राप्त गुनासो, सुझाव र उजुरीहरूलाई नियम २.४ बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्ने छ ।
- प्रत्येक महिना वडा स्तरीय गुनासोव्यवस्थापन समितिको बैठक बसी गुनासो व्यवस्थापनको सवालमा भएका कामहरूको समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन वडा कार्यालयले नगरपालिकामा 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 गुनासाहरूलाई वडाको गुनासो व्यवस्थापन समितिमा छलफल गरी निर्णय गर्ने र सो 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 नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन:

३.३.१. नगरपालिका तहमा गुनासो व्यवस्थापन समिति:

नगर प्रमुख	- संयोजक
नगर उप प्रमुख	- उपसंयोजक
वडा अध्यक्ष हरू मध्येबाट १ जना	- सदस्य
नगरपालिका प्रमुख प्रशासनिक अधिकृत	- सदस्य सचिव

निर्माण कामसंग सम्बन्धित गुनासा भएमा नगरपालिका प्राविधिक शाखाको प्रमुखलाई आमन्त्रित सदस्यको रूपमा निमन्त्रणा गर्न सकिने छ ।

३.३.२ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:-

- गुनासो विषयसंग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिने छ ।
- नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिको सचिवालय सम्बन्धित नगरपालिकाको कार्यालयमा रहने छ भने आवश्यकता अनुसार गुनासो व्यवस्थापन डेस्कको निर्माण गर्न सकिने छ ।
- नगरपालिकाको कार्यालयमा विभिन्न माध्यम र विभिन्न तहबाट प्राप्त गुनासोहरूको 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 निर्णयहरू 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 नगरपालिका भन्दा माथिल्लो तहमा पठाउने गुनासो भए माथिल्लो तहमा पठाईने छ । साथै यसरी पठाईएको कुराको जानकारी सुचना प्रकाशित गरी गर्नु पर्ने छ ।

- नगरपालिका, यस्का शाखाको कर्मचारीसँग सम्बन्धित गुनासो नगरपालिका बाटै सम्बोधन गरिने छ ।
- यस नगरपालिकामा संघ र प्रदेश मार्फत संचालित क्रियाकलाप तथा योजना संग सम्बन्धित गुनासाहरुको हकमा, (क) ठेक्का मार्फत संचालित योजना संग सम्बन्धित गुनासाहरु भएमा नगरपालिकाले 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, सामाजिक सञ्जाल, टेलिफोन, हटलाईन आदिको व्यवस्था गरिने छ ।
- वडा कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी के कस्तो अवस्था छ सो का अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिने कार्य गर्ने छ ।
- नगरपालिका गुनासो व्यवस्थापन समितिले प्राप्त गुनासोहरुको अवस्थाको प्रत्येक महिनामा समीक्षा गरी सो को प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेशको मन्त्रालयमा पठाउने र आफ्नो कार्यालयको सुचनापाटी र Website मा अध्यावधिक गर्ने साथै वडा कार्यालय मार्फत व्यवस्थापन हुन नसकी नगरपालिकामा सिफारीस गरिएका गुनासाको सम्बोधन गरी नगरपालिकालाई 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 नगर कार्यपालिकामा पेश गर्ने छ, भने नीतिगत गुनासाको सवालमा नागरिक मैत्री नीति निर्माणको लागि सम्भावित नीतिहरुका सुझाव विवरण सहितको प्रतिवेदन 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 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 स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था मिलाउने ।
- उजुरी सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ।
- गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिने छ ।

४.२ गुनासो व्यवस्थापनको कार्य प्रक्रिया:

कमलबजारनगरपालिकाले गुनासो व्यवस्थापनको लागि निम्नानुसारको प्रक्रियाहरु अवलम्बन गर्ने छ ।

- नगरपालिका मातहतका सबै कार्यालयहरुमा अनिबार्य 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 बर्गीकरण गरी अभिलेखीकरण गर्ने र प्राप्त गुनासोको बर्गीकृत 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 माथिल्ला 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 गुनासा व्यवस्थापन समितिको नगर प्रमुख समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ र नगर प्रमुख बाट तत्काल सम्बोधन हुन सकिनेलाई सम्बोधन गर्न र नसकिनेलाई समिति मार्फत सम्बोधन गर्न निर्देशित 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 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 दिइ 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 व्यवस्था:

- बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृत्यामा राखिनेछ । यदि नगरपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालय सँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो तहमा पठाईने छ ।
- झुठ्ठा रूपमा 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 व्यवस्था:

उजुरी, गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । 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 ।

४.५ गुनासो गोपनियता:

प्रत्येक तहमा कार्यरत सम्बद्ध समिति तथा व्यक्तिहरुले 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 ।

अनुसूची-१

बमलबजार नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय चैनपुर बभ्रगाग गुनासो गोश्वारा दर्ता रजिष्टरको नमुना

गुनासोप्राप्तमिति	माध्यम	गुनासोकर्ताको विवरण		गुनासोको विषय	
		नाम, थरठेगाना	टेलिफोन नम्बर र ईमेल	संक्षिप्त विवरण	गुनासो बारे आवेदन कर्तालाई जानकारी गराईएको मिति

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

**अनुसूच-२ कमलबजार नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
कमलबजार गुनासो बर्गीकरणको अभिलेख ढाँचा**

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

**अनुसूच-३ कमलबजार नगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
कमलबजार गुनासो प्रतिवेदन ढाँचा**

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 लाम्ने अनुमानित समय	