



लेटाङ नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड:८

संख्या:१४

मिति:२०८१/०७/११

भाग-२

लेटाङ नगरपालिका

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१

कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति: २०८१।०५।२८

प्रमाणिकरण मिति: २०८१।०५।२८

प्रस्तावना:

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १६ क (११) मा भएको व्यवस्थालाई कार्यान्वयन गर्न तथा लेटाङ नगरपालिकाले स्थानीयस्तरमा हुने सेवा प्रवाह तथा विकास व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्य गर्दा सेवाग्राही, उपभोक्ता, नीजि क्षेत्र, सामुदायिक संघसंस्था, सहकारी संस्था, गैर सरकारी संस्था लगायत पेशागत संघ संस्थाबाट सम्पादन हुने कृयाकलापहरूको प्रभावकारी परिचालन तथा समन्वय प्रवर्धनलाई प्रोत्साहन गर्न बान्छनीय भएकोले,

लेटाङ नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कार्यपालिकाले यो कार्यविधि बनाएको छ ।

परिच्छेद - १

संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

क. यो कार्यविधिको नाम “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१” रहनेछ ।

ख. यो कार्यविधि लेटाङ नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ ।

२. कार्यविधिको उद्देश्य:

क. लेटाङ नगरपालिका र यस अन्तरगतका विषयगत शाखा र वडा कार्यालयहरूको कामकारबाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा गुनासोकर्ता प्रति जवाफदेहिता बहन गर्ने ।

ख. गुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई विधिवत तथा पद्धतिमा आधारित बनाउने ।

ग. गुनासो व्यवस्थापनलाई पारदर्शी, व्यवहारीक र नतिजामुलक बनाउने ।

घ. स्थानीय नागरिकबाट प्राप्त हुने गुनासाहरूलाई सूचना प्रणालीमा आधारित अभिलेखसंग आवद्ध गर्ने ।

ङ. गुनासो व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संरचना तयार गरी कृयाशिल बनाउने ।

३. परिभाषा:

क. “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ लाई सम्झनु पर्दछ ।

ख. “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।

ग. “स्थानीय कानून” भन्नाले लेटाङ नगरपालिकाको नगरसभा/नगर कार्यपालिकाले बनाएको कानून लाई सम्झनुपर्दछ ।

घ. “नगरपालिका” भन्नाले लेटाङ नगरपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।

ङ. “नगर प्रमुख” भन्नाले लेटाङ नगरपालिकाको नगर प्रमुखलाई सम्झनुपर्दछ ।

च. “नगर उप-प्रमुख” भन्नाले लेटाङ नगरपालिकाको नगर उप-प्रमुखलाई सम्झनु पर्दछ ।

छ. “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले लेटाङ नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।

ज. “कार्यपालिका” भन्नाले लेटाङ नगरपालिकाको नगर कार्यपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।

झ. “पदाधिकारी” भन्नाले लेटाङ नगरपालिकाका निर्वाचित जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ ।

ञ. “विषयगत शाखा” भन्नाले लेटाङ नगरपालिका अन्तरगतका विभिन्न विषयगत शाखा/उपशाखा/ईकाई समेतलाई सम्झनु पर्दछ ।

ट. “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सेवा प्रदायकले प्रवाह गरेको सेवा सुविधा प्राप्तिका तथा गुणस्तरका विषयमा भएको सेवा प्राप्तिको अस्वच्छता लगायत विकास निर्माणमा गुणस्तरका कायम नगरेको/आर्थिक अपचलन हुन लागेको लगायतका सम्बन्धमा मौखिक, लिखित, ईमेल, फोन, गुनासो पेटिकाको प्राप्त पत्र, समाचार, सामाजिक सञ्जाल, पत्रपत्रिका लगायतका माध्यमबाट प्राप्त जानकारी सम्झनु पर्दछ । सम्भव भएमा र सहमति प्रदान गरेमा त्यस्ता गुनासो गुनसो सुन्ने अधिकारीले सम्बन्धित गुनासोकर्ताको दस्तखत सहित प्राप्त निवेदन दर्ता हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ ।

ठ. “जानकारी” भन्नाले नगरपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी गुनासो सम्बन्धी कुनैपनि सूचनालाई सम्झनुपर्दछ ।

ड. “निरीक्षण” भन्नाले नगरपालिकाको तर्फबाट भएको आकस्मिक तथा नियमित निरीक्षणलाई जनाउदछ ।

ढ. “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले लेटाङ नगरपालिका र यस अन्तरगतका शाखाहरूबाट गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृतस्तरको कर्मचारीलाई जनाउदछ ।

ण. “कार्यविधि” भन्नाले लेटाङ नगर कार्यपालिकाको स्वीकृत गरि लागु गरिएको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८१ सम्झनु पर्दछ ।

त. “अख्तियार प्राप्त अधिकारी” भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत/कर्मचारी वा गठित समितिलाई सम्झनु पर्दछ ।

परिच्छेद - २

गुनासो प्राप्त तथा व्यवस्थापन

४. गुनासो प्राप्ति:

४.१ लेटाङ नगरपालिका र यस अन्तर्गतका विषयगत शाखा तथा वडाहरूबाट प्रवाह हुने सेवा तथा विकास व्यवस्थापन लगायतका विषयमा आउने जनगुनासोहरूलाई व्यवस्थित रूपमा प्राप्ति देहाय बमोजिम हुनेछ ।

क. लिखित गुनासो:

- लेटाङ नगरपालिका वा अन्तर्गतका निकायहरूले गरेका कृयाकलापहरूको विषयमा कुनै पनि नागरिकले गुनासो गर्न सक्नेछन ।

- नगरपालिकामा आफैँ उपस्थित भई अनुसूची १ बमोजिमको गुनासो फाराम भरेर पेश गरेको गुनासो पत्र ।

- गुनासोको विवरण खुल्ने गरी नगरपालिकाको ईमेल गुनासो सुन्ने अधिकारीको ईमेल मार्फत वा सामाजिक सञ्जाल मार्फत विषय तोकेर न्युनतम प्रमाण सहितको प्राप्त गुनासो ।

- पत्रपत्रिका तथा सार्वजनिक सञ्चार माध्यमबाट लेटाइड नगरपालिका वा अन्तर्गतका शाखाहरूका विषयमा उठाईएका गुनासो ।

ख. मौखिक गुनासो:

- कसैले लिखित गुनासो गर्न असमर्थता देखाई मौखिकरूपमा कार्यालयमा नै उपस्थित भई वा टेलिफोन मार्फत उजुरी गर्न चाहेमा त्यस्ता गुनासा अनुसूची २ को ढाँचामा सम्बन्धित गुनासो सुन्ने अधिकारीले टिपोट तयार गरी लिपिवद्ध गरी राख्नुपर्नेछ ।

ग. उजुरी पेटिका मार्फत प्राप्त गुनासो:

- लेटाइड नगरपालिकाको हाता भित्र सबैले देखिने ठाँउमा गुनासो पेटिका राख्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

- हरेक हप्ताको शुक्रबार वा उजुरी प्राप्त भएको जानकारी प्राप्त भएमा सोही दिन गुनासो पेटिका खोल्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

- गुनासो पेटिकामा परेका गुनासोका बारेमा कारबाही अगाडि बढाउने जिम्मेवारी सम्बन्धित गुनासो सुन्ने अधिकारी वा तोकिएको कर्मचारीको हुनेछ । सम्बन्धित निकायले गुनासोपेटिमा प्राप्त हुन आएका गुनासा र त्यसमाथी गरिएको कारबाहिको अभिलेख राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

घ. आमसञ्चारका माध्यमबाट प्राप्त गुनासो:

- लेटाइड नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका बारेमा स्थानीय तथा राष्ट्रियस्तरका छापामाध्यमबाट प्रकाशित लेख रचना पाठक टिप्पणी तथा प्रतिक्रियाहरूका सम्बन्धित विषयलाई समेत गुनासोको रूपमा लिन सकिनेछ ।

- यसरी प्राप्त हुने गुनासोलाई संकलन गरी सम्बन्धित निकाय समक्ष पेश गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका सूचना अधिकारी वा तोकिएको कर्मचारी मार्फत हुनेछ ।

ङ. अन्य निकायबाट प्राप्त गुनासो:

- लेटाइड नगरपालिका तथा अन्तर्गतका शाखाहरूबाट प्रवाह भएको सेवा तथा विकास निर्माण कार्यका सम्बन्धमा विभिन्न निकायबीच हुने समन्वयात्मक तथा समिक्षात्मक बैठक वा एक निकायको विषयमा अर्को निकायले देखेका सुनेका वा बुझेका गुनासाहरूलाई समेत सम्बोधन गर्ने प्रयास गरिनेछ ।

च सार्वजनिक कार्यक्रममा उठेका गुनासो:

- लेटाइड नगरपालिका र यस अन्तर्गतका निकायहरूले समय समयमा आयोजना गरिने सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक लेखा परीक्षणका क्रममा सहभागिहरूबाट गरिएका टिका टिप्पणी लाई समेत गुनासाको रूपमा लिएर सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

परिच्छेद—३

५. गुनासोमाथि छानविन तथा कारबाही:

क. लेटाड नगरपालिकाका गुनासो सुत्रे अधिकारी वा तोकिएका कर्मचारीले कार्यालयमा प्राप्त भएका गुनासाहरुलाई देहाय बमोजिमको ढाँचामा वर्गीकरण गरी गुनासोको अभिलेख व्यवस्थापन गर्नेछ।

लेटाड नगरपालिका प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण					
गुनासोको वर्गीकरण	नियमित वा सेवा प्रवाह वा सिफारिस	भौतिक पूर्वाधार	सार्वजनिक सम्पत्ति	राजस्व संकलन	अन्य
कर्मचारी आचरण व्यवहार सम्बन्धी					
निर्धारित प्रकृया अनुसार दैनिक वा नियमित काम गर्दाका गुनासा					
नीतिगत वा विशेषखालका गुनासाहरु					
विकास निर्माणका काम गर्दा सार्वजनिक/व्यक्तिगत क्षति सम्बन्धी					
पद तथा अधिकारको दुरुपयोग सम्बन्धी गुनासा					
विविध विषयका गुनासा					

ख. गुनासो छानविन प्रकृया:

प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गरेपछि त्यसको प्रकृति, विश्वसनीयता र गाम्भीर्यतालाई ध्यान दिएर निम्नानुसार वर्गीकरण गरिनेछ ।

- छानविन तथा निरीक्षण गर्नुपर्ने संवेदनशिल प्रकृतिका गुनासा ।
- पत्राचार वा सोधपुछबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासा ।
- छड्के जाँच आकस्मिक छानविनबाट स्पष्ट हुने सम्ने गुनासा ।
- निगरानी सचेत वा सतर्क गराउनुपर्ने गुनासा ।
- सैदान्तिक वा नीतिगत निर्णय मार्फत सम्बोधन हुनसक्ने गुनासा ।

ग. गुनासो व्यवस्थापन तथा निर्णय प्रकृया:

• प्राप्त हुन आएको गुनासो कुन निकाय पदाधिकारी वा कर्मचारीसंग सम्बन्धित हो निकर्ण गरिनेछ ।

• गुनासोको प्रकृति अवस्था बारे विश्लेषण गरी प्राप्त तथ्यका आधारमा तत्काल गुनासो व्यवस्थापन प्रकृया निर्धारण गरिनेछ ।

• निकर्ण पश्चात गुनासोको विषय पदाधिकारी भएमा नगर प्रमुख/नगर उप-प्रमुख मार्फत सोधपुछ/लिखित वा अन्य माध्यमबाट छानविन प्रकृया अगाडि बढाईनेछ । कर्मचारीका विषयमा भएको गुनासो प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा तोकिएको अधिकृत मार्फत आवश्यक छानविन कार्य बढाईनेछ ।

• अन्तिम निर्णयका लागि तोकिएको अधिकृतले प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गरी आवश्यक निर्णय गराउनेछ ।

• सम्बन्धित निकायबाट सम्बोधन हुनसक्ने गुनासाहरु लिखित पत्राचार सहित तोकिएको निकायमा पठाईनेछ । सो को जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई गराईनेछ ।

• गुनासो समाधान गर्दा सेवाग्राहीसँग पनि छलफल गरी सुझाव लिन सकिनेछ ।

घ. गुनासोको अभिलेखिकरण:

• नगरपालिका वा अन्तर्गतका शाखाबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका बारेमा लिखित वा मौखिक रूपमा प्राप्त गुनासाको अभिलेख अनुसूची ३ बमोजिमको ढाँचामा राखिनेछ ।

• अभिलेख व्यवस्थापनको जिम्मेवारी गुनासो सुन्ने अधिकारी वा तोकिएको कर्मचारीको हुनेछ ।

• गुनासो उपर भएका सम्बोधन वा कारबाहिको अभिलेख अनुसूची ४ बमोजिमको ढाँचामा राखिनेछ ।

ङ. गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समिति:

लेटाड नगरपालिकास्तरिय गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समिति रहनेछ ।

• नगरपालिकाका नगर प्रमुख - संयोजक

• नगर उप-प्रमुख - सदस्य

• कार्यपालिकाले तोकेका कम्तिमा १ महिला सहित २ जना कार्यपालिका सदस्य - सदस्य

• कार्यपालिकाले तोकेको स्थानीय संघ/संस्थाका प्रमुख मध्ये १ जना - सदस्य

• कार्यपालिकाले तोकेको स्थानीय क्याम्पस/विद्यालयका प्राचार्य १ जना - सदस्य

• प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत - सदस्य सचिव

च. गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समितिको काम कर्तव्य र अधिकार:

• आफ्नो अधिकारक्षेत्र भित्रका निकायहरुले नागरिक वडापत्र गुनासो पेटिका नागरिक सहायता कक्ष लगायत गुनासो सुन्ने अधिकारी व्यवस्था गरे नगरेको अनुगमन गर्ने र सुझाव दिने ।

• सम्बन्धित निकायले तोकिए बमोजिमका सेवा प्रवाह भए नभएको विषयमा अनुगमन गर्ने तथा कुनै गुनासो आएमा तत्काल सम्बोधन गर्न व्यवस्था मिलाउने ।

• कार्यालयमा गुनासो सुन्ने अधिकारीले कार्यविधि बमोजिम गुनासोको सम्बोधन गरे नगरेको विषयमा अनुगमन गर्ने र नगरेको पाईएमा नगर कार्यपालिकामा जानकारी गराउने ।

• यस कार्यविधि बमोजिम भए गरेका कामको गुनासो व्यवस्थापनका लागि पर्न आएका गुनासाहरु माथि आवश्यक छानविन गर्ने र सेवा प्रवाह र विकास व्यवस्थापन सहज र सरल बनाउन आवश्यक परामर्श तथा सहजिकरण गर्ने ।

• समितिको कुनै सदस्य वा पदाधिकारी वा सदस्य सचिवको विषयमा कुनै गुनासो आएमा त्यस्तो व्यक्ति स्वतः उक्त विषयमा गरिने अनुगमन वा बैठकमा वा सो सम्बन्धिको विषयमा सहभागी हुन पाउनेछैनन् ।

• गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समितिको बैठक वार्षिक रूपमा १ पटक वा आवश्यकता बमोजिम बस्नेछ ।

छ. गुनासो सुनुवाई समयवधि:

- साधारण प्रकृतिका गुनासो तत्काल सम्बोधन हुन सक्ने र सामान्य निर्देशन वा सहजिरकणवाट हुन सक्ने गुनासाहरु तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्नेछ ।
- जटिल प्रकृतिका तोकिएका पदाधिकारीले निर्णय गर्नुपर्ने विषयमा सम्बन्धित पदाधिकारी समक्ष १५ दिन भित्र पेश गर्नुपर्नेछ ।
- नीतिगतरूपमा गर्नुपर्ने विषय भएमा कार्यपालिकामा प्रस्तावको रूपमा तत्काल पठाउनु पर्नेछ ।
- गुनासो व्यवस्थापनका लागि अन्य कानूनी व्यवस्था भएमा सोही अनुसार गर्न बाधा पर्ने छैन ।

ज. गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी अनुगमन प्रतिवेदन:

- गुनासो सुन्ने अधिकारीले यस कार्यविधि बमोजिम गुनासो व्यवस्थापनको विवरण वार्षिक रूपमा गुनासो प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत मार्फत नगर कार्यपालिकामा पेश गर्दछ ।

झ. गुनासो व्यवस्थापन पछिआएका सुधार:

- यो कार्यविधि लागु भए पश्चात प्राप्त गुनासो र सो सम्बन्धमा गरेका सुधारका बारेमा विश्लेषण गरी वार्षिक समीक्षा नगरसभा समक्ष प्रतिवेदनको रूपमा पेश गरिनेछ ।

परिच्छेद - ४**विविध****६. गुनासो सुन्ने अधिकारी तथा गुनासो सुनुवाई अनुगमन समितिका पदाधिकारीहरुको सेवा सुविधा सम्बन्धमा:**

- गुनासो सुनुवाई अनुगमन समिति तथा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई नगरपालिकाबाट तपसिल बमोजिमको सेवा सुविधा उपलब्ध गराइनेछ ।

गुनासो सुनुवाई अनुगमन समितिका पदाधिकारीलाई बैठक भत्ता प्रति बैठक रु १०००।-

- गुनासो सुन्ने अधिकारीका रूपमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेको अधिकृतस्तरको कर्मचारीलाई तपसिल बमोजिमको प्रोत्साहन सुविधा उपलब्ध गराइनेछ ।

प्रोत्साहन सुविधा मासिक - रु.२५००।-

सञ्चार खर्च मासिक - रु.५००।-

ईन्धन मासिक - १० लिटर पेट्रोल

वार्षिक प्रतिवेदन तयारी - रु २०००।-

७. कार्यविधि संसोधन:

यस कार्यविधिको कार्यान्वयनक्रममा कुनै बाधा अवरोध वा अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि यस कार्यविधि बमोजिम गठित गुनासो सुनुवाई अनुगमन समितिको सिफारिसको आधारमा आवश्यकता अनुसार कार्यपालिकाले व्याख्या थपघट संसोधन वा हेरफेर वा खारेज गर्न सक्नेछ ।

द. बचाउ:

यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानून एवम् स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४
सँग बाझिएमा बाझिएको हकसम्म स्वतः अमान्य वा बदर हुनेछ ।

लेटाउं नगरपालिका, मोरङ

अनुसूची १

लिखित गुनासोको ढाँचा

बुदा नं. ४.१ संग सम्बन्धित

मिति:/...../.....

श्रीमान् गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू,
लेटाङ नगरपालिका, मोरङ

विषय: गुनासो/सुझाव सम्बन्धमा ।

प्रस्तुत विषयमा तपसिल बमोजिमको विषयमा मेरो गुनासो वा सुझाव रहेकोले सो को सम्बोधनका लागि यो गुनासो पेश गरेको छु ।

क्र.सं.	गुनासोकर्ताको नाम थर र फोन नं.	गुनासोको विवरण	गुनासोकर्ताको		कैफियत
			माग	सुझाव	
कार्यालय प्रयोजनका लागि:					
	गुनासो दर्ता नं.	मिति	गुनासो दर्ता समय	गुनासो दर्ता गर्ने कर्मचारीको नाम हस्ताक्षर	र

अनुसूची २
मौखिक गुनासो गर्ने ढाँचा
बुँदा नं. ४.१

गुनासो गर्ने व्यक्ति/निकाय भएमा नाम: वडा नं. स्थान:
गुनासोको विषय:
गुनासोकर्ताको नाम: ठेगाना: सम्पर्क नं.
मौखिकरूपमा गुनासो दर्ता गरेको मिति:

गुनासोको विवरण:

१. गुनासो कर्मचारीसंग सम्बन्धित भए नाम र पद उल्लेख गर्ने
.....
२. गुनासो पदाधिकारीसंग सम्बन्धित भए नाम पद र कार्यालय उल्लेख गर्ने
.....
३. कुनै सार्वजनिक निकायको नोक्सानी भए सो को विवरण
.....
४. गुनासो गर्नुपर्नाको कारण
.....
५. अन्य
.....

कार्यालय प्रयोजनको लागि:

गुनासो टिपोट गर्ने कर्मचारीको विवरण

नाम:

पद:

मिति:

हस्ताक्षर:

अनुसूची ३

लिखित वा मौखिक गुनासोको अभिलेख ढाँचा
बुदा नं ५ संग सम्बन्धित

क्र.सं.	गुनासो दर्ता नं.	गुनासोकर्ताको नाम ठेगाना	आरोपित कर्मचारी वा निकाय	गुनासोको विषय	सम्बन्धित पदाधिकारीको नाम	कैफियत

