



गुराँस गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
रानीमत्ता, दैलेख
कणाली प्रदेश, नेपाल

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ०५

संख्या: ०१

मिति: २०८१/०२/१९

भाग-२

गुराँस गाउँपालिका

जनगुनासो सुनुवाई सम्बन्धी कार्य सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्न बनेको कार्यविधि, २०८०

गाउँ कार्यपालिकाबाट पारित मिति २०८१/०२/१९

प्रमाणीकरण मिति २०८१/०२/१७

प्रस्तावना: गाउँपालिकाबाट सम्पादन हुने काम कारवाहीको सूचना प्रवाह गर्न, कार्यसम्पादन सम्बन्धमा जनस्तरबाट प्राप्त हुने विभिन्न किसिमका जनगुनासो र सुझावहरूको उचित सुनुवाई, प्रतिकार्य प्रणाली, शासकीय व्यवस्थामा सुधार एवम् जनउत्तरदायी प्रशासनिक व्यवस्थाको प्रवर्धन तथा शुसासनको प्रत्याभूति गर्नका लागि गुराँस गाउँपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २० ७९ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी;

गुराँस गाउँपालिका, गाउँ कार्यपालिकाले यो कार्यविधि बनाएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :** (१) यो कार्यविधिको नाम “गुराँस गाउँपालिकाको जनगुनासो (सुनुवाई तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०८१” रहेको छ।
(२) यो कार्यविधि स्थानिय राजपत्रमा प्रकाशित भएको मिति देखि लागु हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा :-

- (क) “अधिकार क्षेत्र” भन्नाले नेपालको संविधान तथा प्रचलित कानून बमोजिम स्थानीय तहले गर्ने भनी तोकिएको काम, कर्तव्य र अधिकार सम्भन्नु पर्छ ।
- (ख) “उपाध्यक्ष” भन्नाले गुराँस गाँउपालिकाको गाँउ उपाध्यक्ष सम्भन्नु पर्छ ।
- (ग) “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (घ) “कक्ष” भन्नाले दफा १० बमोजिमको नमस्ते गुराँस कार्यकक्षलाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (ङ) “कारवाही” भन्नाले गाँउपालिकामा प्राप्त जनगुनासोको सुनुवाइका लागि गरिने कार्यलाई सम्भन्नु पर्छ र सो शब्दले गुनासोको सम्बोधन, फछ्यौट र तामेली समेतलाई जनाउने छ ।
- (च) “कार्यपालिका” भन्नाले गुराँस गाँउपालिका गाँउ कार्यपालिका सम्भन्नु पर्छ ।
- (छ) “कार्यविधि” भन्नाले गुराँस गाँउपालिकाको जनगुनासो (सुनुवाई तथा व्यवस्थापन) कार्यविधि, २०८० सम्भन्नु पर्छ ।
- (ज) “गुनासो सुन्ने अधिकारी/नोडल अधिकृत” भन्नाले गुराँस गाँउपालिकाको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्भन्नु पर्छ र सो शब्दले गुनासो सुन्ने अधिकारीको कार्य गर्न तोकिएको कर्मचारीलाई समेत जनाउनेछ ।
- (झ) “गुनासो सुनुवाई कक्ष” भन्नाले गुनासो व्यवस्थापनको कार्य सञ्चालन गर्ने गरी गाँउपालिकाले तोकेको कार्यक्ष सम्भन्नु पर्छ ।
- (ञ) “गुनासो/जनगुनासो” भन्नाले गाँउपालिकाको अधिकारक्षेत्र भित्रको कुनै समस्या समाधानका लागि कुनै व्यक्ति वा निकायले कुनै पनि माध्यमद्वारा गर्ने सिकायत, उजुरी, गुनासो वा सुझाव सम्भन्नु पर्छ ।
- (ट) “जनशक्ति” भन्नाले गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्भन्नु पर्छ र सो शब्दले सुचना अधिकारी तथा गुनासो व्यवस्थापनको लागि कक्षमा खटिएको कर्मचारीलाई समेत जनाउँछ ।
- (ठ) “तामेली” भन्नाले प्रमाण नपुगेको वा पुग्न नसक्ने भएको वा गाँउपालिकाको अधिकारक्षेत्र बाहिरको वा अन्य निकायमा विचाराधिन अवस्थामा रहेको कुनै गुनासोको हकमा तत्कालको लागि केही गरिरहनु नपर्ने अवस्थाको कार्यलाई जनाउँछ ।

- (ड) “तोकिए वा तोकिए बमोजिम” भन्नाले यस कार्यविधिमा तोकिएको वा तोकिए बमोजिमको विषयलाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (ढ) “गाँउपालिका” भन्नाले गुराँस गाँउपालिका सम्भन्नु पर्छ ।
- (ण) “अध्यक्ष” भन्नाले गुराँस गाँउपालिकाको गाँउ अध्यक्ष सम्भन्नु पर्छ ।
- (त) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले गुराँस गाँउपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्भन्नु पर्छ ।
- (थ) “सुचना अधिकारी” भन्नाले गुराँस गाँउपालिकाको सुचना अधिकारी सम्भन्नु पर्छ ।
- (द) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधानलाई सम्भन्नु पर्छ ।
- (ध) “स्थानीय कानून” भन्नाले गुराँस गाँउपालिकाले बनाएको कानून सम्भन्नु पर्छ ।

३. कार्यविधिको उद्देश्य: (१) यस कार्यविधिको उद्देश्य देहाय अनुसार रहेको छ:-

- (क) गाँउपालिका र अन्तर्गत विषयगत कार्यालय, निकाय तथा कार्यालयहरूको कामकारवाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरूको गुनासो सुनुवाई र व्यवस्थापनको लागि “नमस्ते गुराँस” नामक एप्लिकेशन निर्माण र सञ्चालन गर्ने,
- (ख) गाँउपालिका र अन्तर्गत विषयगत निकाय तथा कार्यालयहरूको काम कारवाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा गुनासोकर्ता प्रति जवाफदेहिता बहन गर्ने,
- (ग) जनगुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई सूचना प्रविधि प्रणालीको प्रयोग गरी प्रविधिमा आधारित व्यवस्थापन प्रणाली अबलम्बन गर्ने,
- (घ) सुशासन प्रवर्धनकालागि जनगुनासो व्यवस्थापनलाई पारदर्शी, व्यवहारिक र नतिजामूलक बनाउने,
- (ङ) स्थानीय नागरिकबाट प्राप्त हुने जनगुनासालाई सूचना प्रणालीमा आधारित अभिलेखसंग आवद्ध गर्ने, तथा
- (च) जनगुनासो व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संरचना तयार गरी क्रियाशिल बनाउने ।

परिच्छेद-२

गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्र

४. गुनासो व्यवस्थापन समिति : (१) गाँउपालिकामा प्राप्त हुने गुनासोहरुको सम्बोधनका लागि नीति निर्माण लागायतका कार्य गर्न देयाह अनुसारको एक गुनासो व्यवस्थापन समिति रहनेछ :-

- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| (क) गाँउपालिका अध्यक्ष | - संयोजक |
| (ख) गाँउपालिका उपाध्यक्ष | - उप-संयोजक |
| (ग) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत | - सदस्य |
| (घ) सुशासन तथा विकास समितिका संयोजक | - सदस्य |
| (ङ) गुनासो सुन्ने अधिकारी | - सदस्य |
| (च) सूचना अधिकारी | - सदस्य सचिव |

५. गुनासो व्यवस्थापन समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार: (१) गुनासो व्यवस्थापन समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :-

- (क) गाँउपालिकामा प्राप्त हुने गुनासो सम्बोधनका लागि आवश्यक नीति निर्माणका लागि गाँउ कार्यपालिका र सभामा सुझाव पेश गर्ने,
- (ख) यस कार्यविधिको अधिनमा रही गाँउपालिकामा प्राप्त हुने सम्पूर्ण गुनासोहरुको समयमा नै सम्बोधन हुने संयन्त्र निर्माण र परिचालन गर्ने,
- (ग) समिति समक्ष पेश हुन आएका जनगुनासो उपर सुनुवाई गरि सम्बोधनको व्यवस्था मिलाउने,
- (घ) सबै महाशाखाहरु, शाखाहरु, सरोकारवाला निकायहरूसँग विद्युतीय सञ्जाल मार्फत गुनासो प्रेषित हुन सक्ने गरी पूर्वाधारको व्यवस्था गर्ने,
- (ङ) यस कार्यविधि बमोजिम प्राप्त गुनासो उपरको सुनुवाई र कार्यान्वयनको अवस्थाको जानकारी लिनेदिने र प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने,
- (च) यस कार्यविधि बमोजिम गाँउपालिकाले व्यवस्थापन गरेको प्रविधि र प्रणालीको नियमित सन्चालनको व्यवस्था गर्ने,
- (छ) गुनासो सुनुवाई कक्षबाट भए गरेका काम कारवाहीको अभिलेख प्राप्त गरी सुधारका लागि आवश्यक सुझाव प्रदान गर्ने, तथा
- (ज) गाँउपालिकाले गुनासो सुनुवाई सम्बन्धमा समितिले गर्ने भनि तोकी दिएको अन्य कार्य गर्ने ।

६. गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धी व्यवस्था : (१) गाँउपालिकामा प्राप्त हुने गुनासो सुनुवाइको लागि गाँउपालिकाले एक जना गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गर्ने छ ।

- (२) उपदफा (१) बमोजिम छुटै कर्मचारीको व्यवस्था नभए सम्मका लागि गाँउपालिकाले हाल कार्यरत कर्मचारीहरु मध्ये सम्भव भएसम्म अधिकृत स्तरको कर्मचारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीको रूपमा कार्य गर्ने गरी जिम्मेवारी तोक्न सक्ने छ ।

७. गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार: (१) गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :-

- (क) यस कार्यविधिको अधिनमा रही प्राप्त हुने सम्पूर्ण गुनासोहरु प्राप्त गरी सम्बन्धित निकायमा प्रेषित गर्ने,
- (ख) गाँउपालिकाको कार्यालयमा प्राप्त हुने, गाँउपालिका अध्यक्ष, गाँउपालिका उपाध्यक्ष, प्रशासकीय अधिकृत र अन्य पदाधिकारलाई सम्बोधन गरी प्राप्त हुने तथा वडा कार्यलय मार्फत प्राप्त हुने सबै किसिमका निवेदन गुनासो तथा सुझावहरुको अभिलेखिकरण गरी गराई सम्बन्धित निकाय वा अधिकारि समक्ष पेश गर्ने गराउने,
- (ग) सबै महाशाखाहरु, शाखाहरु, सरोकारवाला निकायहरूसँग विद्युतीय सञ्जाल मार्फत गुनासो प्रेषित गर्ने गराउने,
- (घ) यस कार्यविधि बमोजिम प्रेषित गुनासो उपरको सुनुवाई र कार्यान्वयनको अवस्थाको जानकारी लिई आवधिक प्रतिवेदन समिति समक्ष पेश गर्ने,
- (ङ) यस कार्यविधि बमोजिम गाँउपालिकाले व्यवस्थापन गरेको प्रविधि र प्रणालीमा प्रशोधन भई प्राप्त सूचनाको कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकाय वा अधिकारी समक्ष पेश गर्ने,
- (च) तोकिएको समय सीमाभित्र जनगुनासो व्यवस्थापन भए नभएको यकिन गरी समय सीमाभित्र सुनुवाई नभएकोमा सुनुवाइको लागि ताकेता गर्ने गराउने,
- (छ) “नमस्ते गुराँस” कक्षसँग नियमित समन्वयमा रही गाँउको क्षेत्राधिकारको विषयमा भएको प्रगति वारे सरोकारहरुलाई जानकारी दिई जानकारी गराईएका विषयहरुको अभिलेख राख्ने,

- (ज) आवश्यक विषयहरु वेबसाइटमा राख्ने राख्न लगाउने,
- (झ) “नमस्ते गुराँस” कक्ष संवद्ध जनगुनासो, जानकारी, उजूरी वा सुभावा वारे सुपरीवेक्षण एवं अनुगमन गर्ने,
- (ञ) गाँउपालिकाले गुनासो सुनुवाई सम्बन्धमा कार्यकक्षबाट गर्ने भनि तोकी दिएको अन्य कार्य गर्ने ।

८. सूचना अधिकारी सम्बन्धी व्यवस्था: (१) गाँउपालिकाले प्रदान गर्नुपर्ने सूचना सर्वसाधारणलाई सहज रूपमा प्रदान गर्ने कार्यका लागि गाँउपालिकाले एक जना सूचना अधिकारीको व्यवस्था गर्ने छ ।

- (२) उपदफा (१) बमोजिम छुट्टै कर्मचारीको व्यवस्था नभए सम्मका लागि गाँउपालिकाले हाल कार्यरत कर्मचारीहरू मध्ये सम्भव भएसम्म अधिकृत स्तरको कर्मचारीलाई सूचना अधिकारीको रूपमा कार्य गर्ने गरी जिम्मेवारी तोक्न सक्ने छ ।

९. सूचना अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार: (१) सूचना अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :-

- (क) सूचनाको हक सम्बन्धी ऐन, २०६४ बमोजिम प्रवाह गर्न मिल्ने र नमिल्ने सूचना छुट्टयाएर प्रवाह गर्न मिल्ने सूचना निवेदकलाई उपलब्ध गराउने,
- (ख) सूचनाको हक सम्बन्धी ऐन एवं नियमावली अनुरूप माग हुन आएका संवद्ध विषयको कानून अनुरूप सूचना दिने,
- (ग) दिइएका सूचनाको अभिलेख राख्ने,
- (घ) नागरिकको सूचनाको हकको सम्मान र संरक्षण गर्ने गराउने,
- (ङ) सूचनाको वर्गीकरण र अद्यावधिक गरी समयसमयमा सार्वजनिक, प्रकाशन तथा प्रसारण गर्नेगराउने कार्यमा नमस्ते गुराँस कक्षलाई सहयोग गर्ने,
- (च) गाँउपालिकासँग सम्बन्धित सूचना अद्यावधिक गरी राख्ने,
- (छ) गाँउपालिकासँग सम्बन्धित ऐननियमले तोकेको सूचना सूचीकृत गरी प्रत्येक ३/३ महिनामा स्वतः सार्वजनिक, प्रकाशन तथा प्रसारण गर्ने व्यवस्था मिलाउने,
- (ज) आफ्नो कार्यालयको सूचना नियमित रूपमा प्राप्त गर्ने,
- (झ) सूचनाको उचित सुरक्षा, संरक्षण र भण्डारण गर्ने,
- (ञ) सूचना मागकर्तालाई सूचना माग्न प्रोत्साहित एवं आवश्यक सहयोग गर्ने,

- (ट) कानूनअनुसार सूचना अधिकारीले आफूकहाँ सूचनाको माग गर्दै प्राप्त निवेदनमा १५ दिनभित्र सम्बोधन गरिसक्नु पर्ने,
- (ठ) जनगुनासो समितिको सदस्य सचिवको कार्य गर्ने,
- (ड) गाँउपालिकाले गुनासो सुनुवाई सम्बन्धमा कार्यकक्षबाट गर्ने भनि तोकी दिएको अन्य कार्य गर्ने ।

१०. गुनासो सुनुवाई “नमस्ते गुराँस” कार्य कक्ष : (१) दफा ३ को उद्देश्य प्राप्त तथा दफा ३ को उपदफा (१) को खण्ड (क) बमोजिमको एप्लिकेशन सञ्चालन गर्न गाँउपालिकामा एक “नमस्ते गुराँस” गुनासो सुनुवाई कार्य कक्ष रहनेछ ।

- (२) उपदफा (१) बमोजिमको कार्यकक्ष कार्यालय समयको अतिरिक्त गाँउपालिकाले तोकेको अन्य समयमा समेत सञ्चालनमा रहने गरी व्यवस्था गर्न सकिने छ ।
- (३) उपदफा (१) बमोजिमको कार्यकक्षमा कुनै घटना, दुर्घटनाको बारेमा जानकारी दिन वा कुनै किसिमको विपद् वा उद्धारको लागि सहयाता माग गर्न वा महिला हिंसा वा लैङ्गिक हिंसाको घटनाको बारेमा सूचना दिन वा गाँउपालिका क्षेत्रभित्रका सार्वजनिक सेवाको बारेमा जनगुनासो वा सुभावा दिन सकिने छ ।
- (४) गाँउपालिकाको कार्यालयमा प्राप्त हुने गाँउपालिका अध्यक्ष, गाँउपालिका उपाध्यक्ष, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र अन्य पदाधिकारीलाई सम्बोधन गरी प्राप्त हुने तथा वडा कार्यालय मार्फत प्राप्त हुने सबै किसिमका निवेदन जनगुनासो तथा सुभावाहरु यस कक्षबाट व्यवस्थापन हुने छ ।
- (५) कक्षबाट सबै महाशाखा तथा शाखाहरूसँग विद्युतीय सञ्जाल मार्फत जनगुनासो प्रेषित गर्ने, कार्यान्वयन अवस्थाको जानकारी लिनेदिने र प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिने छ ।

११. गुनासो सुनुवाई कार्य कक्षको काम, कर्तव्य र अधिकार: (१) गुनासो सुनुवाई कार्य कक्षको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :-

- (क) यस कार्यविधिको अधिनमा रही प्राप्त हुने सम्पूर्ण गुनासोहरु प्राप्त गर्ने,
- (ख) गाँउपालिकाको कार्यालयमा प्राप्त हुने, गाँउपालिका अध्यक्ष, गाँउपालिका उपाध्यक्ष, प्रशासकीय अधिकृत र अन्य पदाधिकारलाई सम्बोधन गरी प्राप्त हुने तथा वडा कार्यालय मार्फत प्राप्त हुने सबै किसिमका निवेदन गुनासो तथा सुभावाहरुको अभिलेखिकरण गरी सम्बन्धित निकाय वा अधिकारी समक्ष पेश गर्नु,

- (ग) सबै महाशाखाहरू, शाखाहरू, सरोकारवाला निकायहरूसँग विद्युतीय सञ्जाल मार्फत गुनासो प्रेषित गर्ने,
- (घ) खण्ड (ग) बमोजिम प्रेषित गुनासो उपरको सुनुवाई र कार्यान्वयनको अवस्थाको जानकारी लिनेदिने र प्रतिवेदन प्राप्त गर्ने व्यवस्था गर्ने,
- (ङ) गाँउपालिकालाई प्राप्त सुभावा, गुनासो वा सूचनाको अभिलेख राख्ने,
- (च) यस कार्यविधि बमोजिम गाँउपालिकाले व्यवस्थापन गरेको प्रविधि र प्रणालीमा प्राप्त सूचनाको प्रशोधन गरी कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकाय वा अधिकारी समक्ष पेश गर्ने,
- (छ) गाँउपालिकामा प्राप्त जनगुनासोको वर्गिकरण तथा व्यवस्थापन गर्ने,
- (ज) तोकिएको समय सीमाभित्र जनगुनासो व्यवस्थापन भए नभएको यकिन गरी समय सीमाभित्र सुनुवाई नभएकोमा सुनुवाईको लागि ताकेता गर्ने,
- (झ) गुनासो सुनुवाई कक्षबाट भए गरेका काम कारवाहीको अभिलेख व्यवस्थापन गर्ने,
- (ञ) यस कार्यविधि बमोजिम गुनासो सुनुवाई सम्बन्धमा भए गरेका कार्यको आवधिक प्रतिवेदन तयार गरी गाँउपालिका समक्ष पेश गर्ने, तथा
- (ट) गाँउपालिकाले गुनासो सुनुवाई सम्बन्धमा कार्यकक्षबाट गर्ने भनि तोकिएको अन्य कार्य गर्ने ।

१२. सूचना व्यवस्थापन सहायक सम्बन्धी व्यवस्था: (१) गाँउपालिकाले कक्ष सञ्चालन एवम् कक्षमा प्राप्त हुने गुनासो व्यवस्थापनमा कार्य गर्नका लागि एक जना सूचना व्यवस्थापन सहायकको व्यवस्था गर्ने छ ।

- (२) उपदफा (१) बमोजिम छुट्टै कर्मचारीको व्यवस्था नभए सम्मका लागि गाँउपालिकाले हाल कार्यरत कर्मचारीहरू मध्ये कम्तिमा सहायक चौथो तहको कर्मचारीलाई सूचना व्यवस्थापन सहायकको रूपमा कार्य गर्ने गरी जिम्मेवारी तोक्न सक्ने छ ।

१३. सूचना व्यवस्थापन सहायकको काम, कर्तव्य र अधिकार: (१) सूचना व्यवस्थापन सहायकको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ :-

- (क) जनगुनासोकर्तालाई कृतज्ञताका साथ व्यवहार गर्ने र जनगुनासो टिपोट गर्न शान्त बातावरण कायम गर्ने,

- (ख) जनगुनासो कर्ताससँग संक्षिप्त कुरा गरी निजले भनेको कुरा स्पष्ट भए नभएको एकिन गर्ने,
- (ग) अनुसूची-१ बमोजिमको जनगुनासो कर्ताको नाम, ठेगाना, सम्पर्क नम्बर र इमेल भए सो समेत टिपोट गर्ने,
- (घ) इमेल र एस.एम.एस. मार्फत प्राप्त सूचना दैनिक वर्गिकरण गरि राख्ने,
- (ङ) पत्रमार्फत प्राप्त जानकारी वा सूचना वा जनगुनासो संकलन गर्ने,
- (च) टोल फ्रि नम्बरबाट सूचना प्राप्त भई अभिलेखन गरी वक्समा राखिएका सूचनाको अभिलेख तयार गर्ने,
- (छ) आफै उपस्थित भएर जानकारी दिन, सूचना गर्न वा जनगुनासो गर्ने चाहनेको विवरण अनुसूची (१) बमोजिम अभिलेखन गर्ने,
- (ज) दैनिक रूपमा नमस्ते गुराँस प्रणाली र सर्भरबाट तथ्यांक डाउनलोड गर्ने, तथ्यांक अलग गर्ने र दैनिक प्रतिवेदन तयार गर्ने,
- (झ) हटलाईन, वेब, मोवाईल, फोन, सोसल मिडिया, पत्रपत्रिकाबाट प्राप्त जनगुनासोहरूको दैनिक अभिलेख तयार गरी राख्ने ।
- (ञ) नमस्ते गुराँस पोर्टलमा दर्ता भएका जनगुनासोहरूको तथ्यांक अभिलेख (डाटा रेकर्ड) कायम गर्ने ।
- (ट) दैनिक तथा आवधिक रूपमा जनगुनासोहरूको उच्च प्राथमिकता प्राप्त, प्राथमिकता प्राप्त र साधारण गरी तीन वर्गमा वर्गिकरण गर्ने,
- (ठ) महिला हिंसा वा लैङ्गिक हिंसाको घटनाहरूको छुट्टै प्रतिवेदन तयारपारी सम्बन्धीत अधिकृत वा सम्पर्क (फोकल) व्यक्ति वा तोकिएको अधिकृत कर्मचारी समक्ष पेश गर्ने ।
- (ड) नियमित रूपमा संक्षिप्त प्रतिवेदन, जनगुनासोको स्थितिको तथ्याङ्कको अध्यावधिक गरी राख्ने ।
- (ढ) आपराधिक घटनाको सूचना वा दूर्घटना वा विपद् जस्तो आपतकालिन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा सम्बन्धीत अधिकृत वा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गर्ने ।
- (ण) कक्षमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा जनगुनासोमा भए गरेका कारवाहीको वारेमा सम्बन्धित सेवा ग्राहीलाई जानकारी गराउने ।
- (त) कक्षबाट पठाईने पत्र चलानी गर्ने र पठाउने व्यवस्था गर्ने,
- (थ) कक्षमा रहेका जिन्सी सामानको सुरक्षा र संरक्षण गर्ने,

- (द) गाँउपालिका क्षेत्रभित्रका सबै कार्यालयहरुको जनगुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवार अधिकृत, जनगुनासो व्यवस्थापन अधिकारीको नाम, पद, फोन नं. ईमेल सहितको विवरण अद्यावधिक अभिलेख राख्ने,
- (ध) सम्बन्धीत जनगुनासोहरु वर्गिकरण पश्चात सम्बन्धित कार्यालयमा पत्राचार गरी जनगुनासो व्यवस्थापनको अभिलेख अद्यावधिक गर्ने ।
- (न) कक्षबाट भए गरेका काम कारवाहीको विषयमा प्रतिवेदन तयार गरी गुनासो सून्ने अधिकारी, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, उपाध्यक्ष र अध्यक्ष समक्ष प्रस्तुत गर्ने,
- (प) कक्षको प्रमुख भई कक्ष सन्चालन व्यवस्थापन एवम् कक्षले गर्नुपर्ने कार्य सम्पादन गर्ने,
- (फ) गाँउपालिकाले तोकी दिए बमोजिमको अन्य काम गर्ने ।

परिच्छेद-३

गुनासो प्रेषण, सुनुवाई र व्यवस्थापन कार्यविधि

- १४. उजुरी वा सुभाब दिन सकिने :** (१) उजुरी वा सुभाब दिने प्रयोजनाको लागि जानकारी दिन चाहने वा मद्दत गर्ने वा जनगुनासो गर्न चाहने जो कोहीले देहाय बमोजिमको माध्यमबाट कक्षमा सूचना दिन सकिने छ ।
- (क) गाँउपालिकाले व्यवस्थापन गरेको टोल फ्रि टेलिफोन नम्बरमा सम्पर्क गरी कक्षका कर्मचारीलाई टिपाएर,
 - (ख) गाँउपालिकाले कक्षमा व्यवस्थापन गरेको फ्याक्समा फ्याक्स पठाएर,
 - (ग) कक्षको इमेलमा इमेल गरेर
 - (घ) कक्षको मोवाइल नम्बरमा एस एम एस गरेर,
 - (ङ) कार्यालयको वेवसाइटमा रहेको जनगुनासो तथा सुभाब भन्ने स्थानमा गुनासो वा सुभाब पठाएर,
 - (च) कक्षमा पत्र पठाएर,
 - (छ) वेव एप्लिकेशन,
 - (ज) मोवाइल एप्लिकेशन,
 - (झ) सामाजिक सन्जालहरू
 - (ञ) कक्षमा आफै उपस्थित भई वा वारेस मार्फत वा अन्य माध्यमबाट जानकारी गराएर ।

- (२) उपदफा (१) बमोजिम आउने र आउँनसक्ने उजुरी वा गुनासो व्यवस्थापनका लागि गाँउपालिकाले कम्प्युटर सफ्टवेयरमा आधारित प्रणाली र आवश्यक मोवाइल एप्लिकेशनको विकास गर्ने छ ।
- (३) उपदफा (२) बमोजिम कम्प्युटर सफ्टवेयरमा आधारित प्रणाली र मोवाइल एप्लिकेशन प्रयोगमा आए पछि उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनको सम्पूर्ण कार्यलाई सोहि प्रणाली मार्फत व्यवस्थापन गरिने छ ।

- १५. गुनासो टिपोट गर्ने :** (१) कक्षमा टोल फ्रि नम्बरबाट प्राप्त गुनासो सूचना व्यवस्थापक सहायकले टिपोट गर्ने छ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम कक्षमा कक्षको टोल फ्रि नम्बरबाट प्राप्त गुनासो टिपोट गर्दा देयाहका कुराहरुमा ध्यान दिनुपर्ने छ ।
 - (क) गाँउपालिकाले कक्षमा व्यवस्थापन गरेको टेलिफोन समयमै उठाउने,
 - (ख) शिष्ट, सभ्य र नम्र भाषामा कुरा गर्ने,
 - (ग) जनगुनासो कर्तासंसँग संक्षिप्त कुरा गरी निजले भनेको कुरा स्पष्ट भए नभएको एकित गर्ने,
 - (घ) जनगुनासो कर्ताको नाम, ठेगाना, सम्पर्क नम्बर र इमेल भए सो समेत टिप्ने,
 - (ङ) आफूले टिपोट गरेको जनगुनासो सम्बन्धित अधिकृत समक्ष पेश गर्ने,
 - (च) अभिलेखन गरिएको विवरण सुरक्षित र सिलसिलेवार रुपमा तोकिएको वक्स फाइलमा राख्ने ।

- १६. गुनासोको अभिलेखन गर्ने:**(१) कक्षमा दफा १४ बमोजिम प्राप्त सबै गुनासोहरुको अभिलेख गरिनेछ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमको कार्य गर्नु कक्षमा कार्यरत सूचना व्यवस्थापन सहायक कर्मचारीको जिम्मेवारी हुनेछ ।
 - (३) कक्षमा कक्षको टोल फ्रि नम्बरबाट प्राप्त गुनासो अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेख गर्नु पर्नेछ ।
 - (४) कक्षमा फ्याक्स, ईमेल, एस.एम.एस. र पत्रबाट प्राप्त जनगुनासोको अभिलेखन अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेखन गर्नुपर्ने छ ।
 - (५) कक्षमा आफै उपस्थित भएर जानकारी दिने, सूचना गर्ने वा जनगुनासो गर्ने नागरिक र गुनासोको विवरण अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।

- १७. गुनासो/सूचनाको प्रशोधन:** (१) कक्षमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त सूचनाको उच्च प्राथमिक, प्राथमिक र साधारण गरी तीन तहमा प्रशोधन गर्नुपर्ने छ।
- (२) उच्च प्राथमिकता प्राप्तमा गुनासोहरूमा देहाय बमोजिमका जनगुनासोहरूलाई समावेश गरिने छः-
- (क) दुर्घटना, विपद्सम्बन्धी घटना र उद्धार,
 (ख) स्थानिय तह स्थित सार्वजनिक निकायले वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव गरिएको वा वञ्चित गरिएको,
 (ग) सार्वजनिक निकायबाट प्रदान गरिने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको,
 (घ) सार्वजनिक निकायको गैर कानूनी क्रियाकलाप वा त्यस्तो कार्यबाट कुनै व्यक्तिलाई हानी नोक्सानी भएको,
 (ङ) देशको संविधान, प्रचलित कानून र प्रदत्त हक अधिकारको उपयोगमा बाधा, अवरोध वा विभेद गरिएमा,
 (च) भ्रष्टाचारजन्य तथा महिला हिंसा वा अन्य लैङ्गिक हिंसा सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको ।
- (३) प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासोहरूमा देहाय बमोजिमका जनगुनासोहरूलाई समावेश गरिनेछः-
- (क) विकास निर्माण सम्बन्धमा समस्या र सुभावरु,
 (ख) संगठित स्मरण पत्र वा ज्ञापन पत्र र सुभाव,
 (ग) नीतिगत विषय ।
- (४) साधारण जनगुनासोहरूमा देहाय बमोजिमका जनगुनासोहरूलाई समावेश गरिनेछः-
- (क) भैपरि आउने विषय सम्बन्धी जिज्ञासा,
 (ख) स्थानिय तहसंग सम्बन्धित राष्ट्रिय महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रुची उल्लेख भएको विषय,
 (ग) उपलब्ध सेवा सुविधा भन्दा बाहेकका विभिन्न सुभाव निवेदन,
 (घ) अवगत भए पुग्ने खालका भावनात्मक भनाई चिन्ताका विषय र सामुहिक रूपमा उपयोगी हुने विषय,
 (ङ) कारवाही गर्नुपर्ने समयावधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका जनगुनासोहरू,
 (च) माथि उच्च प्राथमिकता र प्राथमिकतामा नपरेका अन्य विषयहरू ।

- (५) जुनसुकै माध्यमबाट प्राप्त गुनासोको विवरण यस दफा बमोजिम प्रशोधन गरी अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा तेरिज बनाई दैनिक गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (६) गाँउपालिकाले जनगुनासो व्यवस्थापनका लागि कम्प्युटरमा आधारित प्रणालीको प्रयोग गरेको अवस्थामा यस दफा बमोजिम गर्नु पर्ने प्रशोधन सोहि प्रणालीबाट नै गरिने छ ।

- १८. गुनासो/सूचनाको प्रेषण :** (१) दफा १७ बमोजिम प्रशोधन गरिएको गुनासो प्राप्त भएकै दिन वा सो को भोलिपल्ट आवश्यक कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकाय समक्ष पेश गरी सक्नु पर्नेछ ।
- (२) उपदफा (१) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि अपराधिक घटनाको सूचना वा दुर्घटना वा विपद्जस्तो आपतकालिन अवस्थामा सहयोग वा मद्दत माग भई आएकोमा तत्काल सम्बन्धित महाशाखा तथा शाखा प्रमुखहरूलाई जानकारी गराई सो को जानकारी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई समेत गराउनु पर्नेछ ।
- (३) प्राप्त जनगुनासो उपर तत्काल कारवाही गर्नु पर्ने भएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गरी निर्देशन माग गरी प्राप्त निर्देशन बमोजिम गर्नुपर्ने छ ।
- (४) उपदफा (२) बमोजिम जानकारी गराइएकोमा तत्काल प्रतिकार्य हुन नसकेको भनि सेवा ग्राहिबाट गुनासो प्राप्त हुन आएमा तत्काल अध्यक्ष समक्ष त्यस्तो गुनासो पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (५) कक्षमा सूचना दिने वा जनगुनासो गर्ने व्यक्तिको सुरक्षा वा संरक्षण गर्नुपर्ने विषयको निरक्यौल गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष अनुरोध गर्नु पर्नेछ ।
- (६) कक्षबाट भए गरेका काम कारवाहीको विषयमा प्रतिवेदन तयार गरी अध्यक्ष, उपाध्यक्ष र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ ।
- (७) कक्षमा सूचना दिने वा जनगुनासो गर्ने व्यक्तिको सुरक्षा वा संरक्षण गर्नुपर्ने विषयको निरक्यौल गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष अनुरोध गर्नु पर्नेछ ।
- (८) कक्षमा प्राप्त जानकारी वा सूचना वा जनगुनासोमा भए गरेको कारवाहीको वारेमा सम्बन्धित सेवा ग्राहीलाई यथाशिघ्र जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

- (९) सामान्यतया विकास निर्माणसँग सम्बन्धित योजनाका मागहरु कक्षबाट सुनुवाई गरिने छैन ।
- (१०) विकास निर्माणसँग सम्बन्धित कुनै माग कक्षमा प्राप्त भएमा सम्बन्धित महाशाखामा आवश्यक कारवाहीको लागि पठाईने छ ।
- (११) उपदफा (९) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि विकास निर्माण आयोजना वा कार्यक्रम समयमा सम्पन्न हुन नसकेका वा गुणस्तरीय काम हुन नसकेको वा आर्थिक अनियमितता भएको वा कार्यसम्पादनमा लापरवाही भएको भनी प्राप्त जनगुनासो कक्षबाटै व्यवस्थापन गरिने छ ।
- (१२) उपदफा (११) बमोजिमको गुनासो प्राप्त भएकोमा सूचना व्यवस्थापक सहायकले तत्काले प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (१३) उपदफा (१२) बमोजिम प्राप्त हुन आएको गुनासो उपर प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले यो कार्यविधि र प्रचलित कानून बमोजिम तत्काल सम्बोधनको व्यवस्था मिलाई सो को जानकारी कक्ष मार्फत सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई दिनु पर्नेछ ।

- १५. जनगुनासो व्यवस्थापनको समय सीमा:** (१) फ्याक्स तथा टेलिफोन मार्फत प्राप्त अतिजरुरी वा प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासो माग वा सुझाव सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई एक घण्टाभित्र बुझी जवाफ प्राप्त गरी ढीलामा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदनकर्तालाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्ने छ ।
- (२) प्रत्येक घण्टा इमेल खोली प्राप्त जनगुनासो, माग, सुझाव, उजुरी, जिज्ञासाको अभिलेख राखी सो सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई दुई घण्टा भित्र निर्देशन दिइसक्नु पर्नेछ ।
 - (३) उपदफा (२) बमोजिम निर्देशन दिएको व्यहोराको जानकारी जनगुनासो कर्तालाई चार घण्टाभित्र दिइसक्नु पर्नेछ ।
 - (४) जनगुनासो सम्बन्धमा सम्बन्धित महाशाखा तथा शाखामा बुझ्नुपर्ने भए इमेल प्राप्त भएको ३ घण्टाभित्र बुझी जवाफ प्राप्त गरी ढीलामा सोही दिन निर्देशन जारी गरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।

- (५) एस.एम.एस. बाट प्राप्त जनगुनासो माग वा सुझाव सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई २ घण्टा भित्र निर्देशन दिई जनगुनासोकर्तालाई चार घण्टा भित्र सो सम्बन्धमा जानकारी दिनुपर्ने छ ।
- (६) उपदफा (५) बमोजिम गर्न सम्बन्धित महाशाखा तथा शाखामा बुझ्नुपर्ने भए तीन घण्टाभित्र बुझी जवाफ प्राप्त गरी ढीलामा सोही दिन निर्देशन जारीगरी निवेदकलाई जानकारी दिई अभिलेख राख्नुपर्ने छ ।
- (७) उच्च प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासो तथा निःशुल्क टेलिफोन सेवा टोल फ्रि नम्बर र एस.एम.एस.बाट प्राप्त जनगुनासो वा समस्या २४ घण्टाभित्र सम्बोधन गरिसक्नु पर्नेछ ।
- (८) उपदफा (७) बमोजिमको गुनासो सम्बोधन गर्न वढी समय लाग्ने भएमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गरी प्राप्त निर्देशन बमोजिम गर्नु पर्नेछ ।
- (९) माथिल्लो पदाधिकारी समक्ष निकासको लागि पेश गर्नुपर्ने भएमा सोही दिन पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (१०) उपदफा (९) बमोजिम पेश भएकोमा सम्बन्धित अधिकारीले सोही दिन वा भोलिपल्ट १२ वजे भित्र गुनासो उपर सम्बोधन गरिसक्नु पर्नेछ ।
- (११) प्राथमिकता प्राप्त जनगुनासो तीन दिन भित्र सम्बोधन गरिसक्नु पर्नेछ ।
- (१२) सामान्य जनगुनासो ७ सात दिनभित्र सम्बोधन गरि सक्नु पर्नेछ ।
- (१३) यस दफा बमोजिम गरिएको सम्बोधन कक्ष मार्फत सम्बन्धित सेवा ग्राहीलाई निकास वा सम्बोधन भई आएको दिन वा सो को भोलि पल्ट १२ वजेभित्र सूचना व्यवस्थापक सहायकले सूचना वा जानकारी गराई सक्नु पर्नेछ ।
- (१४) उपदफा (१३) बमोजिम गराइएको सूचना वा जानकारीको अभिलेख सूचना व्यवस्थापक सहायकले राख्नु पर्नेछ ।

- २०. अभिलेख व्यवस्थापन:** (१) कक्षमा प्राप्त सूचना वा गुनासो र कक्षबाट भएका कार्यहरुको अभिलेख विद्युतीय माध्यम र दस्तावेज (मेनुवल) प्रणाली गरी दुई किसिमबाट अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेख व्यवस्थापन गरिने छ ।
- (२) अभिलेखको विद्युतीय रूप तयार गर्न, सूचनाहरुको प्रतिवेदन कम्प्युटरकृत गर्न पत्रहरु तयार गर्नु कार्य सूचना व्यवस्थापक सहायकको जिम्मेवारी हुनेछ ।

- (३) कक्षमा प्राप्त सूचनाहरुको दर्ता अभिलेख गरी सबै जनगुनासोहरुको कारवाहीको एकीकृत अभिलेख व्यवस्थित रूपमा सुरक्षित राख्नुपर्ने छ ।
 (४) कक्षमा प्राप्त हुने तथा कक्षबाट प्रेषित हुने पत्र कक्षबाट नै छुट्टै दर्ता चलानी गरी अभिलेखिकरण गरिनेछ ।

- २१. प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था:** (१) प्राप्त भएका जनगुनासो र सो उपर भएको सम्बोधन समेत देखिने गरी मासिक रूपमा अनुसूची-५ बमोजिमको ढाँचामा प्रतिवेदन तयार गर्नु पर्नेछ ।
 (२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदन तयार गरी पेशा गर्ने जिम्मेवारी सूचना व्यवस्थापन सहायकको हुनेछ ।
 (३) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदनमा जनगुनासोहरुको सारांश गुनासो व्यवस्थापनको सारांश समेत तयार गरी प्रतिवेदनका मुख्य-मुख्य बुँदालाई कार्यालयको वेवसाइटमा राख्ने व्यवस्था गरिने छ ।

परिच्छेद-४ तितिघ

- २२. प्रवक्ताको जिम्मेवारी:** (१) “नमस्ते गुराँस” कक्षसँग नियमित समन्वयमा रही गाँउपालिकाको क्षेत्राधिकारको विषयमा भएको प्रगति बारे सरोकारवालाहरुलाई जानकारी दिई जानकारी गराईएका विषयहरुको अभिलेख राख्ने ।
 (२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रकाशित प्रेश विज्ञप्ति, सूचना तथा जानकारी गाँउपालिकाको वेवसाइटमा प्राक्षण गर्ने गराउने ।
- २३. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको जिम्मेवारी :** (१) “नमस्ते गुराँस” कक्षको व्यवस्थापकीय एवं संचालन र सुवरीवेक्षणको काम कारवाहीमा सहजिकरण, समन्वय, आदेश, निर्देशन एवं नियन्त्रण गर्ने ।
 (२) कक्षबाट सम्पादन भएका मुख्य काम र महत्वपूर्ण विषयवस्तुबारे नियमित रूपमा गाँउपालिका अध्यक्ष समक्ष प्रतिवेदन गर्ने ।
- २४. उपाध्यक्षको जिम्मेवारी:** (१) “नमस्ते गुराँस” कक्षको कार्यमा सहजता ल्याउनका लागि नियमित रूपमा अनुगमन, रेखदेख, निर्देशन र नियन्त्रण गर्ने ।

- (२) कक्षबाट सम्पादन भएका काम कारवाहीका सम्बन्धमा नियमित रूपमा गाँउपालिका अध्यक्षसँग छलफल गरि अझ परिष्कृत बनाउने कार्यमा सहजीकरण गर्ने ।

- २५. अध्यक्षको जिम्मेवारी:** (१) “नमस्ते गुराँस” कक्षको व्यवस्थापकीय एवं सञ्चालनको नेतृत्व गर्ने ।
 (२) “नमस्ते गुराँस” कक्षको काम कारवाहीमा सहजिकरण, समन्वय, आदेश, निर्देशन एवं नियन्त्रण गर्ने ।

- २६. अन्य निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापन :** (१) यस कार्यविधि बमोजिम गाँउपालिकामा प्राप्त गाँउपालिका क्षेत्रभित्रका अन्य निकाय सम्बन्धी गुनासो सम्बोधनका लागि तत्काल सम्बन्धित निकायमा पठाउनु पर्नेछ ।
 (२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रेषित गरिएको गुनासो उपर सम्बन्धित निकायले यसै कार्यविधि बमोजिम सुनुवाई र सम्बोधन गर्नुपर्नेछ ।
 (३) निजी क्षेत्र तथा नागरिक समाजका संस्थाहरूसँग सम्बन्धित जनगुनासो तथा सुभावाहरुको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी जुन संस्था उपर जनगुनासो आउँछ सो सँग सम्बन्धित संस्थाको नै हुनेछ ।

- २७. तामेलीमा राख्ने:** (१) गुनासो वर्गीकरण र पहिचान गर्दाका बखातामा नै त्यस्तो गुनासो अनावश्यक वा सुनुवाइको आवश्यक नरहेको देखिएमा त्यस्तो गुनासोलाई तामेलीमा राखिने छ ।
 (२) उपदफा (१) बमोजिमको तामेलीमा राखिएकोमा सूचना व्यवस्थापक सहायकले तत्काल सो को जानकारी सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई दिनु पर्नेछ ।

- २८. जनगुनासो सुनुवाई:** (१) “नमस्ते गुराँस” कक्षमा प्राप्त गुनासोहरुको सम्बोधन गर्नु सम्बन्धित महाशाखा र शाखामा शाखा प्रमुख भई कार्यरत कर्मचारीको जिम्मेवारी हुनेछ ।
 (२) उपदफा (१) बमोजिमको जिम्मेवार कर्मचारीले जनगुनासो सुनुवाईको सन्दर्भमा दिइएका निर्देशनहरुको पालना नगर्ने, जनगुनासो फछ्यौटमा ध्यान नदिने, लापरवाही गर्ने तथा तोकिएको समयमा जवाफ नदिने गरेमा सुचना व्यवस्थापक सहायकले प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष त्यस्तो विवरण पेश गर्नुपर्ने छ ।

- (३) उपदफा (२) बमोजिम पेश हुन आएकोमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीहरूलाई त्यस्तो गुनासोको तत्काल सम्बोधन गर्न निर्देशन दिनु पर्नेछ ।
- (४) उपदफा (३) बमोजिम निर्देशन दिइएकोमा सम्बन्धित शाखाका कर्मचारीले त्यस्तो गुनासो उपर २४ घण्टा भित्र कारवाही सम्पन्न गरी सो को प्रतिवेदन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गर्नुपर्ने छ ।
- (५) उपदफा (४) बमोजिम नगरेमा त्यस्तो शाखाका जिम्मेवार कर्मचारीलाई प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले सचेत गराउन वा प्रचलित कानून बमोजिमको कारवाही गर्न सक्नेछ ।
- (६) उपदफा (३) बमोजिम दिइएको निर्देशन पालना नभएमा सो को जानकारी प्रशासकीय अधिकृतले अध्यक्ष र उपाध्यक्षलाई दिनु पर्नेछ ।
- (७) यस दफा बमोजिम गर्नु पर्ने कार्य नगरेमा सो को जवाफ देहिता त्यस्तो कार्य गर्नु गराउनु पर्ने सम्बन्धित कर्मचारीमा रहने छ ।

२५. दुरुपयोगमा कारवाही हुने: (१) “नमस्ते गुराँस” कक्षको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजित रूपमा असत्य वा भुट्टा विवरण दिने वा अन्य कुनै प्रकारले कक्षको दुरुपयोग गर्ने कर्मचारीलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही हुनेछ ।

- (२) “नमस्ते गुराँस” कक्षको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजित रूपमा असत्य वा भुट्टा विवरण दिने वा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीहरूलाई गाली गलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही हुनेछ ।

३०. कागजात भिकाउन सक्ने: (१) जन गुनासो व्यवस्थापनको शिलशिलामा कुनै व्यक्ति वा निकायबाट कुनै कागजात भिकाउनु पर्ने देखिएमा त्यस्तो व्यहोरा अध्यक्ष समक्ष पेश गरी कागजात भिकाउने आदेश गराउनु पर्नेछ ।

- (२) उपदफा (१) बमोजिमको आदेश तत्काल छिटो माध्यमबाट सम्बन्धित व्यक्ति वा निकायालाई सूचना व्यवस्थापक सहायकले लिखत रूपमा पठाउनु पर्नेछ ।
- (३) उपदफा (२) बमोजिम लेखी आएकोमा त्यस्तो कागजात सम्बन्धित व्यक्ति वा निकायले तोकिएको म्यादभित्र गाँउपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।

- (४) उपदफा (३) बमोजिम सम्बन्धित व्यक्ति वा निकायले कागजात नपठाएमा गाँउपालिकाले कर्मचारी पठाई प्रशासन समेतको सहयोगमा त्यस्तो कागजात ल्याउन लगाउनु पर्छ ।

३१. उजुरी वा गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली: (१) जन गुनासो तथा उजुरी व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधिको प्रयोग गर्न गाँउपालिकाले नमस्ते गुराँस नामको एक छुट्टै कम्प्युटर सफ्टवेयर प्रणालीको विकास गर्नेछ ।

- (२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रणालीको विकास पश्चात यस कार्यविधि बमोजिम गर्नु गराउनुपर्ने सम्पूर्ण कार्य सोहि प्रणाली बमोजिम गर्ने गराइने छ ।

अनुसूची-१

दफा १६ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित
जनगुनासो व्यवस्थापन “नमस्ते गुराँस” कक्ष
टेलिफोनबाट प्राप्त सूचनाको अभिलेख फारम

१. टेलिफोन नम्बर :
२. प्राप्त समय :
३. मिति :
४. सूचना दाताको नाम : लिङ्गः उमेरः
५. टेलिफोन गर्नेको नाम र ठेगाना :
६. सम्पर्क ठेगाना :
७. सूचनाको विवरण :
८. कारवाही प्रकृया :
९. कारवाहीको विवरण प्राप्त गर्न चाहने/नचाहने :
१०. सूचना दिएको कारणले सुरक्षा व्यवस्था मिलाउनु पर्ने/नपर्ने :
११. अभिलेखन गर्ने कर्मचारी :

अनुसूची-२

दफा १६ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित
जनगुनासो व्यवस्थापन “नमस्ते गुराँस” कक्ष
विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त सूचनाको अभिलेख फारम

१. सूचना नम्बर :
२. प्राप्त समय :
३. मिति :
४. सूचनाको माध्यम : ईमेल/एस.एम.एस.
५. सूचनाकर्ताको नाम : लिङ्गः उमेरः
६. ठेगाना :
७. सूचनाको विवरण :
८. अभिलेखन गर्ने कर्मचारी :

अनुसूची-५

दफा २१ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित
जनगुनासो व्यवस्थापन “नमस्ते गुराँस” कक्ष
मासिक विस्तृत प्रतिवेदन फारम

अवधि देखि सम्म

दर्ता नं.	दर्ता मिति	गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना र सम्पर्क नं.	समस्या सुझाव र जनगुनासोको विवरण	गुनासोको प्राथमिकता	निर्देशन गरिएको निकाय पदाधिकारी	निर्देशन दिएको मिति, समय, निर्देशन नं. र माध्यम	निर्देशन उपर भएको कारवाही	फर्स्यौट भएको व्यहोरा	फर्स्यौट भएको मिति	कै.

जनगुनासो व्यवस्थापन “नमस्ते गुराँस” कक्ष
मासिक सारांश प्रतिवेदन फारम

अवधि देखि सम्म

सूचनाको किसिम	प्राप्त संख्या	कारवाहीका लागि प्रेषित संख्या	फर्स्यौट भएको संख्या	कै.
जनगुनासो				
आपतकालिन सहायता				
अपराध निमन्त्रण				
जानकारी				
अन्य				

आज्ञाले
दिनेश दाहाल
नि.प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत