



सुर्नया गाउँपालिका, बैतडी

सुदूरपश्चिम प्रदेश, नेपाल

सुर्नया गाउँपालिकाको राजपत्र

सुर्नया गाउँपालिका बाट प्रकाशित

खण्ड ६

संख्या: ५

मिति: २०८०/१०/०२

भाग २

सुर्नया गाउँपालिका गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०

कार्यपालिका बाट स्विकृत मिति २०८०/०९/२९ गते
प्रमाणिकरण मिति २०८०/१०/०२ गते

प्रस्तावना :

स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४ को दफा १६ क (११) मा भएको व्यवस्थालाई कार्यान्वयन गर्न तथा सुर्नया गाउँपालिकाले स्थानीय स्तरमा विकास निर्माण लगायत सेवा प्रवाह सम्बन्धी कार्य गर्दा आफ्नो क्षेत्रभित्रका सेवाग्राही, उपभोक्ता, निजी क्षेत्र, सामुदायिक संघसंस्था, सहकारी संस्था, गैरसरकारी संस्था तथा पेशागत संघ संस्थाबाट सम्पादन हुने क्रियाकलापको प्रभावकारी परिचालन तथा समन्वय प्रबर्द्धन लाई प्रोत्साहन गर्न वाञ्छनीय भएकोले, सुर्नया गाउँपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७५ को दफा ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी मिति २०८०/०९/२९ गतेको गाउँ कार्यपालिकाको बैठकले यो कार्यविधि स्वीकृत गरेको छ।

परिच्छेद -१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

- (क) यो कार्यविधिको नाम “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” रहने छ ।
(ख) यो कार्यविधि कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि प्रारम्भ हुनेछ ।

२. कार्यविधिको उद्देश्य :

- (क) सुर्नया गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका विषयगत कार्यालय, निकाय तथा कार्यालयहरूको काम कारवाहीका 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 गुनासालाई सूचना प्रणालीमा आधारित अभिलेखसँग आवद्ध गर्ने ।
(ङ) गुनासो व्यवस्थापनकालागि संस्थागत संरचना तयार गरी क्रियाशिल बनाउने ।

३. परिभाषा:

- (क) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्भन्नु पर्छ ।
(ख) “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्भन्नु पर्छ ।
(ग) “स्थानीय कानून” भन्नाले गाउँसभाले बनाएको कानून सम्भन्नु पर्छ ।
(घ) “गाउँपालिका” भन्नाले सुर्नया गाउँपालिका सम्भन्नुपर्छ ।
(ङ) “अध्यक्ष” भन्नाले गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्भन्नुपर्छ ।
(च) “उपाध्यक्ष” भन्नाले गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष सम्भन्नुपर्छ ।
(छ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्भन्नुपर्छ ।
(ज) “कार्यपालिका” भन्नाले गाउँकार्यपालिका सम्भन्नुपर्छ ।
(झ) “पदाधिकारी” भन्नाले गाउँ कार्यपालिकाको अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्भन्नुपर्छ ।
(ञ) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले गाउँपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत कार्यालय समेतलाई सम्भन्नु पर्छ ।
(ट) “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सावर्जनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासूस्ति, अनावश्यक भ्रन्फट, सेवा प्राप्तमा कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, ईमेल तथा इन्टरनेटबाट गाउँपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्भन्नुपर्छ ।
साथै कुनै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिक रुपमा 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 गाउँपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनैपनि सूचनालाई सम्भन्नुपर्छ ।
(ड) “निरीक्षण” भन्नाले गाउँपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्भन्नुपर्छ ।
(ढ) “नोडल अधिकृत” भन्नाले गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्भन्नुपर्छ ।

(ण) “कार्यविधि” भन्नाले गाउँपालिकाबाट लागु गरिएको “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद - २

गुनासो प्राप्ती तथा व्यवस्थापन

४. गुनासो प्राप्ती :

४.१ गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूले दिने सेवा प्रवाहबाट आउने जनगुनासालाई व्यवस्थित रूपमा प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ । स्थानीय नागरिकबाट गुनासा प्राप्त गर्ने तरिका देहाय बमोजिम हुनेछ :

(क) लिखित गुनासो : गाउँपालिकाका कुनैपनि नागरिकले आफूलाई चित्त नबुझेको विषयमा गुनासो गर्न सक्नेछन् ।

(१) गाउँपालिकामा आफैं उपस्थित भई अनुसूची १ बमोजिमको गुनासो फारममा भरेर पेश गरेको गुनासो ।

(२) गुनासोको विवरण खुल्नेगरी ईमेल, फेसबुक वा टुइटर मार्फत प्राप्त हुने लिखित गुनासो ।

(३) सार्वजनिक सञ्चार माध्यमबाट गाउँपालिका 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 गुनासो अनुसूची .. को ढाँचामा सम्बन्धित नोडल अधिकृत वा गुनासो सुन्न तोकिएका कर्मचारीले लिपिवद्ध गरी राख्नेछ ।

(ग) उजुरी पेटिकामा प्राप्त गुनासो :

(१) गाउँपालिका 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 गुनासाका वारेमा कारवाही अगाडी बढाउने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका नोडल अधिकृत वा सो कार्य गर्न जिम्मेवारी तोकिएका कर्मचारीको हुनेछ । सम्बन्धित निकायले गुनासो पेटिकामा प्राप्त हुन आएका गुनासो र त्यस माथि कारवाही गरिएको अभिलेख राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

(घ) आमसञ्चारका माध्यमबाट प्राप्त गुनासो :

(१) गाउँपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका वारेमा स्थानीय तथा राष्ट्रियस्तरका छापामाध्यमबाट प्रकाशित लेख, रचना, पाठक टिप्पणी तथा प्रतिकृत्यालाई समेत गुनासोको रूपमा लिन सकिनेछ ।

(२) ४.घ (१) बमोजिम प्राप्त हुने गुनासा संकलन गरी सम्बन्धित निकाय समक्ष पेश गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका सूचना अधिकारीको हुनेछ ।

(ङ) अन्य निकायबाट प्राप्त गुनासो :

(१) गाउँपालिका तथा यस अर्न्तगतका 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 ल्याइ सम्बोधन गरिनेछ ।

(च) सार्वजनिक कार्यक्रममा उठेका गुनासो :

(१) गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका निकायहरूले समय समयमा आयोजना गर्ने सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक लेखा परीक्षणका अवसरमा सहभागीबाट गरिएका टिकाटिप्पणीलाई समेत गुनासाका रूपमा लिएर सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ ।
(छ) गुनासोको प्रकृति : गुनासोको प्रकृति बमोजिम देहायको समय सीमा भित्र फछ्यौट गरिनेछ ।

(क) अति जरुरी : दुई दिनभित्र ।

(ख) जरुरी विषय : पाँच दिनभित्र ।

(ग) साधारण : सात देखि पन्ध्र दिनभित्र ।

परिच्छेद - ३

गुनासो व्यवस्थापन

५) गुनासोमाथि छानविन तथा कारवाही:

(क) सम्बन्धित कार्यालयका नोडल अधिकृत वा तोकिएका कर्मचारीले कार्यालयमा प्राप्त हुन आएका गुनासालाई देहाय बमोजिमको ढाँचामा वर्गीकरण गरी गुनासा सम्बोधन गर्ने छ,

(ख) गाउँपालिका वा यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूमा प्राप्त गुनासाको वर्गीकरण

- कर्मचारीको आचरण, सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार र तिनमा परेकोअसर सम्बन्धी गुनासा
- निर्धारित प्रक्रिया अनुसार दैनिक तथा नियमित काम गर्दा आएका गुनासा
- विद्यमान संघीय तथा प्रादेशिक कानून अनुसार पालिकाले स्थानीय कानून तर्जुमा गरी लागूगर्दा आएका विशेष खालका तथा नीतिगत प्रकारका गुनासो

परिच्छेद - ४

विविध

६. थपघट र हेरफेर :

यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि गाउँपालिकाको विधायन समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यकता अनुसार व्याख्या, थपघट, संशोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ ।

७. उजुरी गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था :

उजुरी गुनासो लिखित रूपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस गाउँपालिकाको कामकारवाहीसँग असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएको रहेछ भने निजलाई सो जानकारी दिई फिर्ता गर्ने र पहिचान भएको रहेनछ भने सो को विवरण कार्यालयको सूचना पाटी तथा विभिन्न सञ्चार माध्यमबाट सार्वजनिक जानकारी गराउनुपर्नेछ ।

८. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी गुनासो तथा भुटो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था :

बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ, र आवश्यक छानविनको प्रक्रियामा राखिनेछ । यदि यस गाउँपालिका कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य निकाय वा कार्यालयसँग सम्बन्धित रहेछ भने त्यस्तो उजुरीलाई दरपीठ गरिनेछ ।

९. बचाउ :

यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानूनसँग बाभिएमा बाभिएको हदसम्म स्वतः अमान्य एवं बदर हुनेछ ।

