



दुल्लू नगरपालिका स्थानीय राजपत्र

खण्ड : ६

संख्या : १८

२०७९ साल मंसिर २९ गते

भाग : २

दुल्लू नगरपालिका, नगर कार्यपालिकाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको जानकारीको लागि प्रकाशन गरिएको छ।

दुल्लू नगरपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९

प्रस्तावना : नगरपालिकाको सेवा प्रवाहलाई पारदर्शी, उत्तरदायी र जवाफदेही बनाउन नीति, योजना तथा कार्यक्रमको कार्यान्वयन प्रकृया, प्राप्त उपलब्धी र त्यसले पारेको आर्थिक सामाजिक प्रभावको मूल्याङ्कन गरी नीति, योजना तथा सेवा प्रवाह प्रकृत्यामा सुधार गर्न, सार्वजनिक कोषको अत्युत्तम परिचालन गरी अपेक्षित उद्देश्य प्राप्तिको सुनिश्चतता गर्न, नागरिकका गुनासो सुन्ने र जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारीलाई थप जिम्मेवार बनाई सार्वजनिक जवाफदेहीता अभिवृद्धि गर्न स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा १६ को उपदफा (४) क. (११) को प्रयोजनको लागि,

दुल्लू नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि नियमति गर्ने ऐन, २०७४ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी दुल्लू नगर कार्यपालिकाको मिति २०७९।०८।२८ गतेको बैठकबाट “दुल्लू नगरपालिकाको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९” पारित गरी लागु गरिएको छ।

परिच्छेद -१

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भिक:** (१) यो कार्यविधिको नाम “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७९” रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि तत्काल लागु हुनेछ।

२. **परिभाषा:** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा:

(क) “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ सम्भन्धनुपर्छ।

(ख) “नगरपालिका” भन्नाले दुल्लू नगरपालिकालाई सम्भन्धनुपर्छ।

(ग) “कार्यपालिका” भन्नाले दुल्लू नगर कार्यपालिकालाई सम्भन्धनुपर्छ।

(घ) “नगर प्रमुख” भन्नाले दुल्लू नगरपालिकाको नगर प्रमुख सम्भन्धनु पर्छ।

(ङ) “उपभोक्ता” समिति भन्नाले नगरपालिकाद्वारा स्वीकृत आयोजना वा कार्यक्रमबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको समूहले आयोजना वा कार्यक्रम निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार

खण्ड : ६, संख्या : १८, दुल्लू नगरपालिका स्थानीय राजपत्र, २०७९ साल मंसिर २९ गते

गर्नको लागि आफूहरू मध्येबाट नगरपालिकाद्वारा निर्धारित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्भन्नुपर्छ।

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

(ज) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा ८४ बमोजिमको दुल्लू नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्भन्नु पर्छ।

(ण) “योजना” भन्नाले ऐन को दफा २४ बमोजिम नगरपालिकाले बनाएको योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्भन्नु पर्छ।

(त) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि नगरपालिकाद्वारा लगानी ढाँचा सहित तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्भन्नुपर्छ।

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

(र) “गुनासो” भन्नाले जुनसुकै माध्यमबाट कार्यालयको काम, सेवा प्रवाह, विकास निर्माण तथा नगरपालिकाको काम तथा अधिकार सम्बन्धी विषयमा सरोकारवाला व्यक्ति वा निकायले गर्ने लिखित वा अलिखित सिकायत सम्भन्नु पर्छ।

३. **गुनासोको अभिलेख राख्नु पर्ने:** (१) कार्यालयले देहायका कुनै माध्यमबाट आएका गुनासोको **अनुसूची-१** बमोजिमको ढाँचामा अभिलेख राख्नु पर्नेछ:

(क) नगर प्रमुख, नगर उप-प्रमुख, वडा अध्यक्ष, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वा कार्यालय प्रमुख समक्ष मौखिक वा लिखित रूपमा,

(ख) कार्यालयमा निवेदन दर्ता गरेर,

(ग) कार्यालयको टेलिफोन, हटलाइन, याक्स मार्फत,

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

(ङ) हुलाक, एक्सप्रेस डेलिभरी मार्फत,

(च) कार्यालयको गुनासो पेटिका मार्फत,

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

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

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

(क) नागरिकले माग गरेका सूचना सम्बन्धी जानकारी

(ख) एक पक्षको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई मर्का परेको सम्बन्धी गुनासा,

(ग) कार्य प्रक्रिया तथा सार्वजनिक खरिद सम्बन्धी गुनासा,

(घ) आर्थिक अनुशासन सम्बन्धी गुनासा,

(ङ) सेवा प्रवाह सम्बन्धी गुनासा,

- (च) सार्वजनिक एवं भौतिक पूर्वाधार सम्बन्धी गुनासा,
- (छ) आयोजना (तर्जुमा, कार्यान्वयन तथा अनुगमन मूल्यांकन) सम्बन्धी गुनासा,
- (ज) सार्वजनिक जग्गा अधीकरण तथा मुआब्जा सम्बन्धी गुनासा,
- (झ) संघ र प्रदेशबाट प्राप्त सुभावा तथा निर्देशन,
- (ञ) नीतिगत व्यवस्था, स्थानीय कानून, कार्यविधि, निर्देशिका, कार्यपालिका तथा नगर सभाको निर्णय तथा कार्य प्रक्रिया सम्बन्धी गुनासा,
- (ट) अन्य गुनासा

(३) उपदफा (२) बमोजिम बर्गीकरण गरिएका गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासोसँग सरोकार राख्ने महाशाखा/शाखा/उपशाखा/इकाई तथा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसँग समन्वय गरी सात दिन भित्र प्रथम सम्बोधन गरी **अनुसूची-२** बमोजिम अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

४. **गुनासो पेटिका राख्नुपर्ने:** (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 पर्ने:** 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 तोक्ने:** (१) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले कार्यालयमा उपलब्ध वरिष्ठ कर्मचारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तोकिएको अधिकारीको काम कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:

- (क) कार्यालयमा प्राप्त गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेख राख्ने,
- (ख) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसँगको समन्वयमा गुनासोको प्रथम सम्बोधन गर्ने,
- (ग) नगर प्रमुख वा गुनासो समाधान समन्वय समिति वा 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 निर्णयहरूको अभिलेख राख्ने, गुनासो उपर भएका निर्णयहरू कार्यान्वयन गर्ने गराउने र सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई यस सम्बन्धी जानकारी दिने,
- (च) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोके बमोजिम कार्यालयका अन्य कार्य गर्ने।

७. **गुनासो समाधान समन्वय समिति:** (१) दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिम बर्गीकरण गरिएका र कार्यपालिका बैठकबाट निर्णय गरी समाधान गर्नुपर्ने गुनासोहरू उपर विश्लेषण गरी कार्यपालिका बैठकमा

खण्ड : ६, संख्या : १८, दुल्लू नगरपालिका स्थानीय राजपत्र, २०७९ साल मंसिर २९ गते

सुभाष सहितको प्रस्ताव पेश गर्ने प्रयोजनको लागि देहाय बमोजिमको गुनासो समाधान समन्वय समिति रहनेछः

(क) नगर प्रमुख	: संयोजक
(ख) नगर उप प्रमुख	: सदस्य
(ग) कार्यपालिकाको सुशासन तथा संस्थागत विकास समितिको संयोजक	: सदस्य
(घ) वडा अध्यक्षहरुमध्येबाट कार्यपालिकाले तोकेको वडा अध्यक्ष १ जना	: सदस्य
(ङ) कार्यपालिकाका महिला सदस्यहरु मध्ये कार्यपालिकाले तोकेको महिला सदस्य १ जना	: सदस्य
(च) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	: सदस्य
(छ) 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 गर्ने:** प्रचलित कानूनमा रहेको अस्पष्टता वा अपर्याप्तता वा क्षेत्राधिकार भित्र नपरेको वा अन्य कुनै कारणले गुनासो सुन्ने अधिकारी, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र नगर प्रमुखको तहबाट सम्बोधन हुन नसकेका गुनासाहरु **अनुसूची-३** बमोजिमलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्नेछ।
९. **कार्यपालिका बैठकमा पेश गर्ने:** दफा ८ 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 गर्ने:** (१) दफा ९ बमोजिम प्राप्त प्रस्ताव समेतको आधारमा गुनासो समाधानको लागि कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय वा निर्देशन दिनेछ।
११. **वडा कार्यालयको गुनासो समाधान सम्बन्धी व्यवस्था:** (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 कार्यालयसँग सम्बन्धित 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।

खण्ड : ६, संख्या : १८, दुल्लू नगरपालिका स्थानीय राजपत्र, २०७९ साल मंसिर २९ गते

(५) वडाभित्र रहेका अन्य कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयमा प्राप्त हुन आएमा वडा सचिवले त्यस्ता गुनासोहरु ७ दिन भित्र सम्बन्धित कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

१२. **अन्य कार्यालयको गुनासो समाधान सम्बन्धी व्यवस्था:** (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 जिम्मेवारी:** गुनासोसुनुवाई गर्ने संस्थागत जिम्मेवारी र प्रक्रिया अनुसूची ५ बमोजिम हुनेछ ।

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

१५. **गुनासोकर्तालाई जानकारी दिने:** (१) यस कार्यविधि बमोजिम प्राप्त गुनासो सम्बोधन भएपछि गुनासो सुन्ने अधिकारीले सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई टेलीफोन/मोबाईल फोन, एस्एमएस, पत्राचार वा कार्यालयको वेब साईट मार्फत सोको जानकारी दिनुपर्नेछ ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम प्राप्त गुनासोको छानबिन गर्दा प्राप्त गुनासो भुटा ठहरे सोही व्यहोरा उपदफा (१) बमोजिम सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनु पर्नेछ । तर भुट्टा 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 राख्ने:** (१) यस कार्यविधि अनुसार गुनासो समाधान हुन नसकेमा सो बारेमा अनुसूची ६ बमोजिमको अभिलेख राखी सुनुवाई सम्बन्धमा भएको प्रयास र गुनासो सुनुवाई गर्न नसक्नाको कारण खुलाई निवेदनकर्तालाई जानकारी दिनुपर्नेछ ।

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

१७. **गोपनीयता कायम गर्ने:** गुनासोकर्ताले माग गरेमा निजको पहिचान र गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया गोप्य राख्नु पर्नेछ ।

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

अनुसूची -४

(दफा ९ संग सम्बन्धित)

गुनासो समाधानको लागि प्रस्ताव

क्र.सं.	गुनासोको संक्षिप्त बिबरण	गुनासो समाधानकालागि विद्यमान कानून तथा संस्थागत व्यवस्था	गुनासो समाधानकालागि विद्यमान कानून तथा संस्थागत व्यवस्थामा रहेको कमी	गुनासो समाधानको लागि कार्यपालिकाले गर्नुपर्ने निर्णयको प्रस्ताव

गुनासो समाधान समन्वय समितिका,

संयोजक: नाम, थर:

पद:

दस्तखत:

सदस्य: नाम, थर

पद:

दस्तखत:

सदस्य: नाम, थर

पद:

दस्तखत:

सदस्य: नाम, थर

पद:

दस्तखत:

सदस्य सचिब: नाम, थर

पद:

दस्तखत:

अनुसूची -५

(दफा १३ संग 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 सम्बन्धी सामान्य जानकारी	सम्बन्धित शाखा वा ईकाई संग समन्वय गरी (वा सो आवश्यक नभएमा आफैले) जानकारी दिने
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	सामान्य प्रकृतिका गुनासा जस्तै: सेवा प्रवाह सम्बन्धी सूचना, सेवा प्राप्तिमा ढिलाई, कर्मचारीको व्यवहार, आदि र अन्य कार्यालय सम्बन्धी गुनासा	गुनासोको उचित सम्बोधन गरी समस्याको समाधान गरिदिने अन्य कार्यालय सम्बन्धी गुनासा भए सम्बन्धित कार्यालयमा लेखी पठाउने
नगर प्रमुख	सार्वजनिक खरीद, वित्तीय अनुशासन, आयोजना वा कार्यक्रम छनौट, उपभोक्ता समिति गठन, काम कारवाही, निर्माणाधिन वा निर्माण सम्पन्न भएका	आवश्यक छानविन गरी गुनासो वारे उचित कारवाही गरी टुंगो लगाउने

गुनासो उपर छानविन र कारवाही गर्ने पदाधिकारी/समिति	गुनासोको प्रकृति	गुनासो उपर छानविन र सुनुवाई प्रक्रिया
	पूर्वाधारको गुणस्तर, कर्मचारीको आचरण, व्यवहार वा अतिरिक्त शुल्क माग गरेको र वडा कार्यालय मार्फत प्राप्त भएका गुनासो	
गुनासो समाधान समन्वय समिति	नीतिगत व्यवस्था, स्थानीय कानून, कार्यविधि, निर्देशिका, जग्गा अधिकरण, मुआब्जा र गाँउ/नगरपालिकाको निर्णय तथा कार्य प्रक्रिया सम्बन्धी विषय, अन्य	उचित छानविन र विश्लेषण गरी तथ्य तथ्यांक सहित आफ्नो राय सुभावा नगर प्रमुख मार्फत कार्यपालिकामा पेश गन
कार्यपालिका	गुनासो समाधान समन्वय समिति मार्फत आएका विषय र भ्रष्टाचार वा यस्तै प्रकृतिका अनुचित कार्य सम्बन्धी विषय	गुनासो समाधान समन्वय समिति मार्फत आएका विषयमा अन्तिम निर्णय दिने र भ्रष्टाचार वा यस्तै प्रकृतिका अनुचित कार्य सम्बन्धी विषय आवश्यक कारवाहीको लागि उपयुक्तताको आधारमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय वा अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगको कार्यालयमा लेखी पठाउने

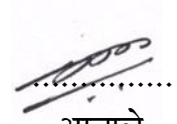
खण्ड : ६, संख्या : १८, दुल्लु नगरपालिका स्थानीय राजपत्र, २०७९ साल मंसिर २९ गते

अनुसूची -६

(दफा १६ संग सम्बन्धित)

समाधान हुन नसकेका गुनासोको विवरण

दर्ता नं.	गुनासो प्राप्त भएको		गुनासोकर्ताको विवरण		गुनासोको विषय वा संक्षिप्त विवरण	गुनासोको बर्गिकरण	गुनासो समाधान हुन नसक्नाको कारण
	मिति	माध्यम	नाम, थर र ठेगाना	इमेल र टेलिफोन वा मोबाइल नम्बर			



आज्ञाले

ज्ञानमणि नेपाल

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

प्रमाणिकरण मिति : २०७९/०८/२९