तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको
गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि

तुलसीपुर उपमहानगरपालिका
उपमहानगरपालिकाको कार्यालय

तुलसीपुर, दाङ

लुम्बिनी प्रदेश, नेपाल

प्रमाणिकरण मितिः २०७८/०३/११

पृष्ठ संख्याः १३

....

घनश्याम पाण्डे

(नगरप्रमुख)

तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको
गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७८

नगरकार्यपालिकाबाट पारित मिति २०७८/०३/०९

प्रस्तावनाः

स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४ को दफा १६ क (११) मा भएको व्यवस्थालाई कार्यान्वयन गर्न तथा उपमहानगरपालिकाले स्थानीयस्तरमा विकास निर्माणलगायत सेवा प्रवाह सम्बन्धी कार्य गर्दा आफ्नो क्षेत्रभित्रका सेवाग्राही, उपभोक्ता, नीजि क्षेत्र, सामुदायिक संघसंस्था, सहकारी संस्था, गैरसरकारी संस्था तथा पेशागत संघसंस्थाबाट सम्पादन हुने क्रियाकलापको प्रभावकारी परिचालन तथा समन्वय प्रर्बद्धन लाई प्रोत्साहन गर्न वाञ्छनीय भएकोले, तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा (४) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको नगर कार्यपालिकाको बैठकले यो कार्यविधि स्वीकृत गरेको छ ।

परिच्छेद -१
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(क) यो कार्यविधिको नाम "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७८" रहने छ ।

(ख) यो कार्यविधि कार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि प्रारम्भ हुनेछ ।

२. कार्यविधिको उद्देश्य :

(क) तुलसीपुर उपमहानगरपालिका र यस अर्न्तगतका विषयगत महाशाखा, शाखा तथा वडा कार्यालयहरुको काम कारवाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा गुनासोकर्ता प्रति जवाफदेहीता बहन गर्ने।

(ख) गुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई पद्धतिमा आधारित बनाउने ।

(ग) गुनासो व्यवस्थापनलाइ 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. परिभाषाः

(क) "संविधान" भन्नाले नेपालको संविधान सम्झनु पर्छ ।

(ख) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्छ ।

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

(ग) “स्थानीय कानून” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको नगरसभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

(घ) “नगरपालिका” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिका सम्झनुपर्छ ।

(ङ) “प्रमुख” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको प्रमुख सम्झनुपर्छ ।

(च) “उप-प्रमुख” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको उप-प्रमुख सम्झनुपर्छ ।

(छ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।

(ज) “कार्यपालिका” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाको नगर कार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

(झ) “पदाधिकारी” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाका प्रमुख, उप– प्रमुख, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ ।

(ञ) “विषयगत शाखा” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत महाशाखा, शाखा तथा वडा कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(ट) “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सावर्जनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासूस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलव्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, ईमेल तथा इन्टरनेटबाट उपमहानगरपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनुपर्छ ।

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 सम्वन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ ।

(ठ) “जानकारी” भन्नाले उपमहानगरपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनैपनि सूचनालाई सम्झनुपर्छ ।

(ड) “निरीक्षण” भन्नाले उपमहानगरपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ ।

(ढ) “नोडल अधिकृत” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

(ण) “कार्यविधि” भन्नाले तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाबाट लागु गरिएको “गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७८” सम्झनुपर्छ ।

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

परिच्छेद – २
गुनासो प्राप्ती

४. गुनासो प्राप्ती :

४.१ तुलसीपुर उपमहानगरपालिका र यस अन्र्तगतका कार्यालयहरुले दिने सेवा प्रवाहबाट आउने जनगुनासालाई व्यवस्थित रुपमा प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ । स्थानीय नागरिकबाट गुनासा प्राप्त गर्ने तरिका देहाय बमोजिम हुनेछ:

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

(१) उपमहानगरपालिकामा आफैं उपस्थित भई अनुसूचि १ बमोजिमको गुनासो फारममा भरेर पेश गरेको गुनासो ।

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

(३) सार्वजनिक सञ्चार माध्यमबाट तुलसीपुर उपमहानगरपालिका र यस अन्र्तगतका कार्यालयका वारेमा उठाइएका गुनासो ।

(ख) मौखिक गुनासो:

(१) कसैले लिखित गुनासो गर्न असमथर्ता देखाई मौखिक रुपमा कार्यालयमै उपस्थित भई वा टेलिफोन मार्फत उजुरी गर्न चाहेमा त्यस्ता गुनासो अनुसूची २ को ढाँचामा सम्बन्धित नोडल अधिकृत वा गुनासो सुन्न तोकिएका कर्मचारीले लिपिवद्ध गरी राख्नेछ ।

(ग) उजुरी पेटिकामा प्राप्त गुनासो:

(१) तुलसीपुर उपमहानगरपालिका र यस अन्र्तगतका कार्यालयहरुको हातामा सबैले देखिने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्ने अनिवार्य व्यवस्था मिलाइने छ ।

(२) प्रत्येक पन्ध्र दिनको अन्तरालमा गुनासो पेटिका खोल्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

(३) गुनासो पेटिकामा परेको गुनासाका वारेमा कारवाही अगाडी बढाउने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका नोडल अधिकृत वा सो कार्य गर्ने जिम्मेवारी तोकिएका कर्मचारीको हुनेछ । सम्बन्धित निकायले गुनासो पेटिकामा प्राप्त हुन आएका गुनासा र त्यसमाथि गरिएको कार्यवाहिको अभिलेख राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

(घ) आमसञ्चारका माध्यमबाट प्राप्त गुनासो:

(१) तुलसीपुर उपमहानगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका वारेमा स्थानीय तथा राष्ट्रियस्तरका छापामाध्यमबाट प्रकाशित लेख, रचना, पाठक टिप्पणी तथा प्रतिकृयालाई समेत गुनासोको रुपमा लिन सकिनेछ ।

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

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

(ङ) अन्य निकायबाट प्राप्त गुनासो:

(१) तुलसीपुर उपमहानगरपालिका तथा यस अर्न्तगतका सार्वजनिक सेवा प्रवाह तथा विकास निर्माण गर्ने निकायका बिचमा हुने समन्वयात्मक तथा समिक्षात्मक वैठक वा एक निकायको विषयमा अर्को निकायले देखेका, सुनेका वा बुझेका गुनासालाई समेत छानविनको दायरामा ल्याइ सम्बोधन गरिनेछ ।

(च) सार्वजनिक कार्यक्रममा उठेका गुनासो:

(१) तुलसीपुर उपमहानगरपालिका र यस अर्न्तगतका निकायहरुले समय समयमा आयोजना गर्ने सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक लेखा परीक्षणका अवसरमा सहभागीबाट गरिएका टिकाटिप्पणीलाई समेत गुनासाका रुपमा लिएर सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ ।

(छ) गुनासोको प्रकृति: गुनासोको प्रकृति बमोजिम देहायको समय सीमा भित्र फछ्र्यौट गरिनेछ ।

(१) अति जरुरी: दुई दिनभित्र ।

(२) जरुरी विषयः पाँच दिनभित्र ।

(३) साधारणः सात देखि पन्ध्र दिनभित्र ।

(४) कारबाही सम्बन्धीः तीन महिनाभित्र ।

परिच्छेद - ३
गुनासो व्यवस्थापन

५) गुनासो संकलन तथा व्यवस्थापन समितिः

तुलसीपुर उपमहानगरपालिका र यस अर्न्तगतका महाशाखा, शाखा तथा वडा कार्यालयहरुले दिने सेवा प्रवाहबाट आउने जनगुनासालाई व्यवस्थित रुपमा संकलन तथा व्यवस्थापन गर्न देहाय अनुसारको गुनासो व्यवस्थापन समिति रहने छ ।

१) सुशासन समितिका प्रमुख - संयोजक

२) नगर प्रमुखले तोकेको एक जना जनप्रतिनिधि - सदस्य

३) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेको एक जना अधिकृतस्तरको अप्राविधिक कर्मचारी - सदस्य

४) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोकेको एक जना अधिकृतस्तरको प्राविधिक कर्मचारी - सदस्य

५) गुनासो संकलनका निम्ति तोकिएको अधिकृतस्तरको कर्मचारी - सदस्य सचिव

६) गुनासोमाथि छानविन तथा कारवाहीः

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

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

तुलसीपुर उपमहानगरपालिका वा यस अन्तर्गतका कार्यालयहरुमा प्राप्त गुनासाको वर्गीकरण					
गुनासोको वर्गीकरण	नियमित सेवा वा सिफारिस	भौतिक पूर्वाधार	सार्वजनिक सम्पत्ति	राजश्व संकलन	प्राविधिक तथा प्रशासनिक सेवा
कर्मचारीको आचरण, सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार र तिनमा परेको असर सम्बन्धी गुनासा					
निर्धारित प्रक्रिया अनुसार दैनिक तथा नियमित काम गर्दा आएका गुनासा					
विद्यमान संघीय तथा प्रादेशिक कानुन अनुसार पालिकाले स्थानीय कानून तर्जुमा गरी लागू गर्दा आएका विशेष खालका तथा नीतिगत प्रकारका गुनासो					
विकास निर्माणका काम गर्दा सार्वजनिक क्षतिमा व्यक्तिगत नोक्सानी सम्बन्धी गुनासो					
पद तथा अधिकारको दुरुपयोग सम्बन्धी गुनासो					
विविध विषयका गुनासोमा					

(ख) गुनासो छानविन प्रकृया: प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गरेपछि त्यसको प्रकृति, विश्वसनीयता र गाम्भीर्यतालाई ध्यान दिएर निम्नानुसार वर्गीकरण गरिनेछ:

(१) छानविन तथा नीरिक्षण गर्नुपर्ने सम्वेदनशील प्रकृतिका गुनासा ।

(२) पत्राचार वा सोधपुछबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासा ।

(३) छडके जाँच, आकस्मिक छानविनबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासा ।

(४) निगरानी, सचेत वा सतर्क गराउनुपर्ने गुनासा ।

(५) वदनियत, दुःखदिने, ढिलासुस्ती वा लाभ लिने आसय सम्बन्धी गुनासा ।

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

(६) सैद्धान्तिक तथा नीतिगत गुनासा ।

(ग) गुनासो व्यवस्थापन तथा निर्णय प्रकृयाः

(१) प्राप्त हुन आएको गुनासो कुन निकाय, पदाधिकारी वा कर्मचारीसँग सम्बन्धित हो निक्र्योल गरिनेछ ।

(२) बुँदा ५ ग. (१) बमोजिम निक्र्योल भएपछि सम्बन्धित निकायका पदाधिकारी वा कर्मचारीसँग तत्काल सोधपुछ गरी प्रकृया अगाडी बढाइनेछ ।

(३) गुनासोको प्रकृति, अवस्था र कारणवारे विश्लेषण गरी प्राप्त तथ्यका आधारमा तत्काल गुनासो व्यवस्थापन प्रकृया निर्धारण गर्नेछ ।

(४) अन्तिम निर्णयका लागि आवश्यक परेमा नोडल अधिकृत वा कर्मचारीले सम्बन्धित निकायका प्रमुख समक्ष पेश गरी निर्णय गराउनेछ ।

(५) सम्बन्धित निकायबाट सम्बोधन हुन नसक्ने गुनासा लिखित पत्राचारसहित माथिल्लो निकायमा पठाइने छ । सोको जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई दिइनेछ ।

(६) गुनासो समाधानगर्दा अन्य सेवाग्राहीसँग पनि छलफल गरी सुझाव लिन सकिनेछ ।

(घ) गुनासो अभिलेखीकरण:

(१) कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका वारेमा लिखित वा मौखिक रुपमा प्राप्त गुनासाको अभिलेख अनुसूचि ३ को ढाँचामा राखिनेछ ।

(२) बुँदा ५(घ.१) अनुसारको अभिलेख तयार गर्ने जिम्मेवारी नोडल अधिकृत वा सो काम गर्न तोकिएका कर्मचारीको हुनेछ ।

(३) बुंदा ५(घ.१) अनुसारको गुनासो उपर भएका कारवाहीको अभिलेख अनुसूचि ४ अनुसारको ढाँचामा राख्नुपर्नेछ ।

(ङ) गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समितिः

(१) तुलसीपुर उपमहानगरपालिका प्रमुख - संयोजक

(२) तुलसीपुर उपमहानगरपालिका उप-प्रमुख -सदस्य

(३) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत - सदस्य

(४) कार्यालयमा कार्यरत कर्मचारीहरु मध्ये वरिष्ठ कर्मचारी एक जना - सदस्य

(५) प्रशासन तथा जनशक्ती विकास शाखा प्रमुख - सदस्य सचिव

(च) गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समितिको काम कर्तव्य र अधिकार:

(१) आफ्नो क्षेत्राधिकार भित्रका निकायहरुले नागरिक वडापत्र, गुनासो पेटिका, सहयोग कक्ष लगायत नोडल अधिकृत वा कर्मचारीको व्यवस्था गरिएको छ/छैन अनुगमन गर्ने ।

(२) नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएबमोजिम सेवा प्रवाह भए/नभएको अनुगमन गर्ने । कुनै गुनासा आएमा तत्काल सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाउने ।

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

(३) कार्यालयमा गुनासो सुन्ने नोडल अधिकृत भए/नभएको र निजले कार्यविधि बमोजिम उजुरी व्यवस्थापन गरे/नगरेको अनुगमन गर्ने । तोकिए बमोजिम नभएमा सोको छानविन गरी विभागीय कारवाहीका लागि अख्तियारवाला निकाय समक्ष सिफारिस गर्ने ।

(४) यस कार्यविधि बमोजिम भए/गरेको कामको गुनासो व्यवस्थापनका लागि आवश्यक पर्न आएका गुनासामाथि आवश्यक कार्य गर्ने । साथै कार्यविधिको भावना बमोजिम सेवाग्राही नागरिकले पाउने सेवाको व्यवस्था मिलाउने ।

(५) समितिको कुनै पदाधिकारीको विषयमा कुनै गुनासो आएमा त्यस्तो व्यक्ति स्वतः उक्त विषयमा गरिने अनुगमन वा बैठकमा वा सो सम्वन्धीको निर्णय प्रक्रियामा सहभागी हुन पाउनेछैन ।

(छ) गुनासो सुनुवाइको समयावधि:

(१) साधारण प्रकृतिका गुनासा तत्कालिन समाधान हुनसक्ने, तत्कालिन हानी नोक्सानी पुग्नसक्ने, आमनागरिकको जीवनमा असर पर्नसक्ने खालका गुनासा तत्कालै सम्बोधन गर्नु सम्बन्धित सार्वजनिक निकाय पदाधिकारी तथा कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ ।

(२) जटिल प्रकृतिका गुनासो सुन्ने कर्मचारीले सम्बन्धित कार्यालय तथा शाखाका कर्मचारी तथा पदाधिकारी समक्ष तत्काल पेशगर्ने व्यवस्था गर्नेछ ।

(३) तुलसीपुर उपमहानगरपालिका र यस अन्तर्गतका निकाय सम्बन्धी गुनासो तत्काल वा प्राप्त भएको १५ दिन भित्र सम्बोधन गरी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई उपयुक्त माध्यमबाट जानकारी गराइने छ ।

(४) माथिल्लो निकाय वा सरकारी वकील मार्फत निकास खोज्नुपर्ने भएमा त्यस्तो निकास वा राय प्राप्त हुनासाथ व्यवस्थापन गरिने छ ।

(५) नागरिक वडापत्रमा गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था भएको अवस्थमा सोही बमोजिम उजुरी व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ । गुनासो व्यवस्थापनका सम्वन्धमा अन्य विषयगत कानूनमा भएका व्यवस्थामा भने सोही बमोजिम हुन यस निर्देशिकाले कुनै बाधा गर्नेछैन ।

(ज) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि अनुगमन प्रतिवेदन:

(१) गुनासो सुन्ने कर्मचारी वा सो काम गर्न तोकिएका कर्मचारीले यस कार्यविधिमा तोकिए बमोजिम गुनासो व्यवस्थापनको विवरण अर्धवार्षिक र वार्षिक रुपमा गुनासो व्यवस्थापन समिति समक्ष पेश गर्नेछ ।

(२) समितिबाट प्राप्त राय सुझावको पालना गर्नु स्थानीय सबै निकायका पदाधिकारी तथा कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ ।

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

(३) गुनासो व्यवस्थापन तथा अनुगमन समितिले प्रत्येक ४ महिनामा एकपटक आफ्नो क्षेत्राधिकारका कार्यालय लगायत संघसंस्था तथा नागरिक समाजका प्रतिनिधि समक्ष अनुगमनबाट प्राप्त विवरण प्रस्तुत गर्नेछ । यस्तो विवरण पेशगर्ने जिम्मेवारी सदस्य– सचिवको हुनेछ ।

(झ) गुनासो पछि आएका सुधार:

(१) यो कार्यविधि कार्यान्वयनमा आएपछि सार्वजनिक सेवाका बारेमा परेका गुनासोबाट आएको सुधारका बारेमा विश्लेषण गरिने छ । यस बारेमा आवधिक समिक्षा बैठक तथा बार्षिक सभाका अवसरमा प्रतिवेदन पेश गरिनेछ ।

परिच्छेद -४
विविध

७. थपघट र हेरफेर:

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

८. उजुरी गुनासो फिर्ता सम्बन्धी व्यवस्था:

उजरी गुनासो लिखित रुपमा सरोकारवाला आवेदनकर्ताले फिर्ता मागेमा फिर्ता दिन सकिनेछ । यदि यस उपमहानगरपालिकाको कामकारबाहीसँग असम्बन्धित विषयको गुनासो प्राप्त भएमा सम्बन्धित व्यक्ति पहिचान भएको रहछे 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 ।

९.बेनामी, असम्बन्धित उजुरी गुनासो तथा झुटो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था:

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

१०. बचाउ:

क) यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानुनसँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म स्वतः अमान्य एवं बदर हुनेछ ।

ख) यस कार्यविधि बन्नु अघि गुनासो फछ्र्यौट सम्बन्धी भएका कामकारवाहीहरु यसै कार्यविधि बमोजिम भएको मानिनेछ ।

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

अनुसूची - १

लिखित गुनासो गर्ने ढाँचा

(बुँदा नं. ४.१ (क) सँग सम्बन्धित)

मितिः ....

क्र. सं.	गुनासोकर्ताको नाम	गुनासो विवरण	गुनासोकर्ताको		कैफियत
			माग	सुझाव	

कार्यालय प्रयोजनको लागिः

गुनासो दर्ता नं	मितिः	गुनासो दर्ता समयः	गुनासो दर्ता गर्ने अधिकारीको नामः

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

अनुसूची – २

मौखिक गुनासो गर्ने ढाँचा

(बुँदा नं. ४.१ (ख) सँग सम्बन्धित)

गुनासो गर्ने निकायको नामः ....

वडा नं.: ......   स्थानः ....

गुनासोको विषयः ....

गुनासो कर्ताको नामः ....

ठेगानाः .... सम्पर्क नं.: ....

गुनासो दर्ता गरेको मितिः ....

गुनासोको विवरण:

१) गुनासो कर्मचारीसँग सम्बन्धित भए नाम र पद उल्लेख गर्नेः ....

२) कस्तो सेवा लिन चाहेको होः ....

३) कुनै सार्वजनिक सम्पत्तिको नोक्सानी भए सोको विवरणः ....

४) गुनासो गर्नुपर्नाका कारणः ....

५) अन्यः.............................

कार्यालय प्रयोजनाको लागिः उजुरी टिपोट गर्ने कर्मचारीको विवरणः

नामः......................

पदः........................

मितिः.........................

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

अनुसूची -३

लिखित वा मौखिक गुनासोको अभिलेखको ढाँचा

(बुँदा नं. ५.घ (१) सँग सम्बन्धित)

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

पुनश्चः आवश्यकता अनुसार कोष्ठ थप्न सकिनेछ ।

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख

अनुसूची - ४
गुनासो कारवाहीको अभिलेख ढाँचा
(बुँदा नं. ५.घ (१) सँग सम्बन्धित)

क्र. सं.	गुनासो दर्ता नं. र मिति	गुनासो कर्ताको नाम, ठेगाना	आरोपित कर्मचारी र आवद्ध निकाय	गुनासोको विषय	गुनासो कर्ताको माग	गुनासोमाथि भएको कारवाही	गुनासो सम्बोधन भएको मिति

पुनश्चः आवश्यकता अनुसार कोष्ठ थप्न सकिनेछ ।

प्रमाणिकरण मितिः २०७८/०३/११
पृष्ठ संख्याः १३

....
घनश्याम पाण्डे
(नगरप्रमुख)

घनश्याम पाण्डे
प्रमुख