

## गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०

प्रस्तावना : नेपाल सरकार (कार्य विभाजन) नियमावली, २०७४ अनुसार गृह मन्त्रालय एवं मातहतका निकायका कार्यक्षेत्रसँग सम्बन्धित विषयमा सरोकारवाला निकाय, सेवाग्राही, आम नागरिक तथा कर्मचारी समेतको गुनासोको सम्बोधन तथा व्यवस्थापन गरी गृह प्रशासनलाई सबल, विश्वसनीय, प्रभावकारी एवं उत्तरदायी बनाउन, गुनासो व्यवस्थापन सूचना प्रणालीलाई व्यवस्थित गर्न, अन्तर निकाय समन्वय गर्न र गुनासो सम्बोधनको कार्य प्रकृतिलाई सरलीकरण गर्न गृह मन्त्रालयले सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम ९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी “गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” जारी गरिएको छ।

### परिच्छेद-१

#### प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस कार्यविधिको नाम “गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” हुनेछ ।  
(२) यो कार्यविधि तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।
२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा,-
  - (क) “ऐन” भन्नाले “सुशासन व्यवस्थापन तथा संचालन ऐन, २०६४” सम्झनु पर्छ।
  - (ख) “गुनासो” भन्नाले मन्त्रालय र मातहत निकायका कार्यक्षेत्रसँग सम्बन्धित विषयमा लिखित, मौखिक र आङ्किक (Digital) माध्यम (डाँक, दूरसञ्चार, विद्युतीय माध्यम, इमेल, सामाजिक सञ्जाल, निवेदन) तथा हेलो सरकार, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रीपरिषद्को कार्यालय, अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र लगायतका निकायबाट प्राप्त हुने उजुरी, मर्का, माग, दुखेसो, असन्तुष्टि, जिज्ञासा वा सुझाव समेतलाई सम्झनुपर्छ।
  - (ग) “गुनासो सुन्ने पदाधिकारी” भन्नाले मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूमा गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन गर्न जिम्मेवारी प्राप्त पदाधिकारी सम्झनु पर्छ।
  - (घ) “गुनासो फछ्यौट” भन्नाले गुनासोको अन्तिम टुङ्गो लागेको अवस्था सम्झनु पर्छ।
  - (ङ) “गुनासो पोर्टल” भन्नाले मन्त्रालयमा सञ्चालनमा रहेको पोर्टल सम्झनु पर्छ।
  - (च) “नियमावली” भन्नाले “सुशासन व्यवस्थापन तथा संचालन नियमावली, २०६५” सम्झनु पर्छ।

- (छ) “निर्णय गर्ने अधिकारी” भन्नाले मन्त्रालयको हकमा सचिव, विभागको हकमा महानिर्देशक र कार्यालयको हकमा कार्यालय प्रमुख जनाउनेछ, र सो शब्दले अधिकार प्रत्यायोजन गरेको अधिकारीलाई समेत सम्झनु पर्छ ।
- (ज) “मन्त्रालय” भन्नाले गृह मन्त्रालय सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधिको उद्देश्य र आधार:

३. उद्देश्य: यो कार्यविधिको उद्देश्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-
- (क) प्राप्त गुनासोको जाँच गरी विषयगत वर्गीकरण र प्राथमिकता निर्धारण गर्ने,
- (ख) गुनासो व्यवस्थापन प्रक्रियालाई सरलीकरण गरी प्राप्त भएका गुनासालाई समयमै फछ्यौट गरी विश्वसनीयता अभिवृद्धि गर्ने,
- (ग) विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासोको सुनुवाई र सम्बोधन गर्नका लागि गुनासो व्यवस्थापन सूचना प्रणाली (Grievance Management Information System) लाई संस्थागत गर्ने,
- (घ) गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई सर्वसुलभ तथा पहुँच योग्य बनाउन नवीनतम प्रविधिको उपयोगलाई प्रोत्साहन गर्ने,
- (ङ) गुनासो सम्बोधनमा अन्तर निकाय समन्वयलाई प्रभावकारी बनाउने,
- (च) गृह प्रशासनको काम कारबाहीलाई नागरिकमैत्री बनाई सुशासन कायम गर्ने ।
४. कार्यविधिको आधार तथा श्रोत: यो कार्यविधिको आधार तथा श्रोत देहाय बमोजिम हुनेछन्:-
- (क) नेपाल सरकार (कार्य विभाजन) नियमावली, २०७४
- (ख) सुशासन(संचालन तथा व्यवस्थापन) ऐन, २०६४
- (ग) सुशासन(संचालन तथा व्यवस्थापन) नियमावली, २०६५
- (घ) सरकारी निर्णय प्रक्रिया सरलीकरण निर्देशिका, २०६५
- (ङ) हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८
- (च) गृह प्रशासन सुधार कार्ययोजना, २०७८

परिच्छेद-३

गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली र गुनासो गर्ने तरिका

५. गुनासो प्राप्ति र माध्यम: गुनासोको प्राप्ति र माध्यम देहाय बमोजिम हुनेछन्:-
- (क) गुनासोको प्राप्ति :-

- (क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, हेलो सरकार,
- (ख) अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग,
- (ग) राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र,
- (घ) विषयगत मन्त्रालय,
- (ङ) सचिवालय(मन्त्री तथा सचिवको),
- (च) सरकारी तथा गैरसरकारी निकाय,
- (छ) ईमेल, सामाजिक संजाल, ट्वीटर, फोन आदि।

(ख) गुनासोको माध्यमः (१) अन्य साधनका अतिरिक्त गुनासो प्राप्त हुने माध्यमहरू देहाय बमोजिम हुनेछन्:-

- (क) हुलाक,
  - (ख) निवेदन,
  - (ग) पत्र,
  - (घ) इमेल,
  - (ङ) सामाजिक सञ्जाल,(फेसबुक र ट्वीटर)
  - (च) टेलिफोन, हटलाइन,(१११२)
  - (ज) आङ्किक माध्यम,
  - (झ) उजुरी पेटिका,
  - (ञ) पत्रपत्रिकामा प्रकाशित मन्त्रालयको सम्बन्धित सूचनाहरू, ज्ञापन पत्रहरू
  - (ट) अन्य।
- (२) यस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ता आफैले गर्नु पर्नेछ तर गुनासोकर्ताले आफै गुनासो गर्न असमर्थ भएमा कुनै व्यक्ति मार्फत पनि गुनासो गर्न सक्नेछ।

६. गुनासोको स्वरूपः गुनासोको स्वरूप देहाय बमोजिम रहनेछन्:-

- (क) लिखित (Written)
- (ख) मौखिक (Oral)
- (ग) श्रव्य (Audio)
- (घ) दृश्य (Visual)
- (ङ) आङ्किक (Digital)

७. गुनासो गर्दा खुलाउनुपर्ने कुराः गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा देहायका कुरा खुलाउनु पर्नेछ:-

- (क) गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण, सम्पर्क नम्बर र इमेल, (व्यक्तिगत परिचय गोप्य राख्न चाहेमा सो समेत खुलाउनु पर्नेछ )
- (ख) गुनासोको संक्षिप्त व्यहोरा,
- (ग) गुनासोसँग सम्बन्धित निकाय, पदाधिकारी र ठेगाना,
- (२) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा सभ्य र शिष्ट भाषाको प्रयोग गर्नुका साथै गुनासोको विषय स्पष्ट गरी उल्लेख गर्नु पर्नेछ।

#### परिच्छेद-४

#### गुनासोको प्राथमिकीकरण तथा वर्गीकरण

- ८. गुनासोको जाँच: गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको जाँच गर्ने क्रममा गुनासोकर्ता र गुनासोको विषय बीचको सम्बद्धता (Relevance), मन्त्रालयको अधिकार क्षेत्र (Jurisdiction), गुनासोको औचित्य, सान्दर्भिकता, सघनता समेतको आँकलन गरी गुनासो सम्बोधन गर्न सकिने वा नसकिने निर्णय गर्नु पर्नेछ ।
- ९. गुनासोको प्राथमिकता निर्धारण र समयसीमा: गुनासोमा उल्लिखित विषयवस्तुको गाम्भीर्यता र समयवधिको आधारमा देहाय बमोजिम गुनासोको प्राथमिकता निर्धारण हुनेछ:-
  - (क) अति संवेदनशील (तुरुन्त)
  - (ख) संवेदनशील (५ दिनभित्र)
  - (ग) साधारण (७ दिनभित्र)
- १०. गुनासोको वर्गीकरण: सामान्यतया मन्त्रालयमा प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण देहाय बमोजिम हुनेछ:-
  - (क) अख्तियार दुरुपयोग,
  - (ख) शान्ति सुरक्षा,
  - (ग) शासकीय प्रबन्ध (नागरिकता, राष्ट्रिय परिचयपत्र, राहदानी, अध्यागमन, सेवा प्रवाह आदि),
  - (घ) कार्य क्षेत्रमा विभेद,
  - (ङ) लागू औषध नियन्त्रण,
  - (च) मानव अधिकार (जातीय, लैङ्गिक, भाषिक, सांस्कृतिक आदि),
  - (छ) व्यक्तिगत विवाद,
  - (ज) स्थानीय तह सम्बन्धी,
  - (झ) सूचना प्रविधि,

- (ज) विपद् व्यवस्थापन,
- (ट) विकास निर्माणमा सहजीकरण,
- (ठ) अपराध नियन्त्रण,
- (ड) ध्यानाकर्षण,
- (ढ) अन्य।

११. गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिने विषयहरू:- गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिने विषयहरू देहाय बमोजिम हुनेछन्:-

- (क) संविधानमा व्यवस्थित भएका विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (ख) सम्माननीय राष्ट्रपतिबाट स्वीकृत भएका विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (ग) राजनीतिक वा नीतिगत विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (घ) अदालतको कार्यक्षेत्रभित्र पर्ने वा अदालतबाट निर्णय/कारवाही भैसकेको विषय वा अदालतमा विचाराधीन रहेका विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (ङ) संसदमा विचाराधीन रहेका विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (च) अनुसन्धान गर्ने निकायबाट छानबिन भइरहेको विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (छ) कसैलाई दुःख वा हैरानी दिने मनसाय स्पष्ट देखिने गुनासो,
- (ज) अपूर्ण वा दोहोरिएको वा कारवाही भइसकेको विषय सम्बन्धी गुनासो,
- (झ) गुनासोकर्ताले खुलाउनु पर्ने कुरा नखुलाएको गुनासो,
- (ञ) मन्त्रालयले गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिने भनी निर्णय गरेका विषय,
- (ट) स्थानीय तहको न्यायिक समितिको क्षेत्राधिकारभित्र पर्ने विषयहरू।

#### परिच्छेद-५

#### गुनासो उपरको कारवाही र फछ्यौट गर्ने तरिका

१२. प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयबाट प्राप्त लिखित उजुरी फछ्यौट सम्बन्धी व्यवस्था: प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयबाट प्राप्त लिखित उजुरी फछ्यौट सम्बन्धी व्यवस्था देहाय बमोजिम हुनेछन्:-

- (क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयबाट आएको लिखित पत्र प्राप्त गर्ने,
- (ख) पत्रको व्यहोरा हेरी कारवाही, राय, निर्णय कार्यान्वयन के हो ? पत्रको वर्गीकरण गर्ने,

- (ग) आवश्यक कारवाहीका लागि लेखी आएमा विषयवस्तुको प्रकृति अनुसार जुन निकायसंग सम्बन्धित हो सोही निकायमा लेखी पठाउने,
- (घ) विषयवस्तुको प्रकृति, संबेदनशीलताका आधारमा सम्बन्धित निकायमा मौखिक रूपमा समेत समन्वय र सहजीकरण गर्ने,
- (ङ) आवश्यक कारवाहीका लागि गम्भिर विषयवस्तु उठान भई आएमा समयावधि तोकी लिखित प्रतिवेदन माग गर्ने,
- (च) राय प्रतिक्रियाका लागि लेखी आएमा सम्बन्धित निकायमा १५ दिनको अवधि तोकी राय प्रतिवेदन माग गर्ने,
- (छ) राय प्रतिवेदन प्राप्त भएपछि उक्त प्रतिवेदन संलग्न गरी सम्बन्धित निकायमा फछ्यौटका लागि लेखी पठाउने, थप बुझनुपर्ने भएमा छानविन टोली गठन गरी छानविन प्रतिवेदन लिने,
- (ज) निर्णय कार्यान्वयनका लागि लेखी आएका पत्रहरू प्राप्त भएपछि पत्रको प्रकृति अनुसार निर्णय कार्यान्वयन गर्ने ।

१३. प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, हेलो सरकारबाट प्राप्त अनलाईन गुनासो र उजुरी फछ्यौट सम्बन्धी व्यवस्था देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको हेलो सरकार सफटवेयर प्रणालीमा यस मन्त्रालयका लागि प्राप्त गुनासोहरूको वर्गीकरण र प्राथमिकीकरण गर्ने,
- (ख) गुनासोहरूको प्रकृति हेरी आवश्यक कारवाही, राय, निर्णय कार्यान्वयन के हो ? पत्रको वर्गीकरण गर्ने,
- (ग) आवश्यक कारवाहीका लागि लेखी आएमा विषयवस्तुको प्रकृति अनुसार जुन निकायसंग सम्बन्धित हो, सोही निकायमा पठाउने ।
- (घ) उक्त विषयको कारवाही भएपछि सो कारवाहीको विवरण प्रविष्ट गरी गुनासो फछ्यौट गर्ने ।

१४. गृहमन्त्री, सचिवको सचिवालयबाट प्राप्त गुनासो फछ्यौट सम्बन्धी:

- (क) गृहमन्त्रीको सचिवालयबाट प्राप्त गुनासोहरूको वर्गीकरण र प्राथमिकीकरण गर्ने,
- (ख) गुनासोहरूको प्रकृति हेरी आवश्यक कारवाही, राय, निर्णय कार्यान्वयन के हो ? पत्रको वर्गीकरण र प्राथमिकीकरण गर्ने,
- (ग) आवश्यक कारवाहीका लागि गम्भिर विषयवस्तु उठान भई आएमा १५ दिनको अवधि तोकी लिखित राय प्रतिवेदन माग गर्ने,

- (घ) राय प्रतिवेदन प्राप्त भएपछि अध्ययन गरी सो सम्बन्धमा के गर्नुपर्ने हो ? राय सहित पेश गर्ने,
- (ङ) निर्णय कार्यान्वयनका लागि लेखी आएका पत्रहरू प्राप्त भएपछि पत्रको प्रकृति अनुसार आवश्यक निर्णय भए बमोजिम गर्ने ।

१५. अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगबाट प्राप्त निर्णय कार्यान्वयन सम्बन्धी पत्रहरूको फछ्यौट सम्बन्धी:-

- (क) पत्रसाथ प्राप्त आयोगको निर्णयलाई उच्च प्राथमिकता दिई कार्यान्वयन प्रकृया अगाडि बढाउने,
- (ख) पत्रको प्रकृति अनुसार अवधि तोकी सम्बन्धित निकाय वा पदाधिकारीलाई निर्णय कार्यान्वयन गर्न लेखी पठाउने र सो को प्रतिवेदन माग गर्ने,
- (ग) निर्णय कार्यान्वयन भएको जानकारी प्राप्त नभएसम्म नियमित रूपमा ताकेता गरिरहने,
- (घ) निर्णय कार्यान्वयन भएको जानकारी अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगमा लेखी पठाउने ।

१६. अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगबाट प्राप्त राय प्रतिक्रियाका लागि प्राप्त पत्रहरूको फछ्यौट सम्बन्धी:-

- (क) प्राप्त पत्र सामान्य, जरूरी, अत्यन्त जरूरी, गोप्य आदि कुन प्रकृतिको हो ? वर्गीकरण र प्राथमिकीकरण गर्ने,
- (ख) पत्रको प्रकृति अनुसार सात दिनको अवधि तोकी सम्बन्धित निकायको पदाधिकारीबाट राय सहितको प्रतिवेदन माग गर्ने,
- (ग) राय प्रतिवेदन प्राप्त भएपछि उक्त प्रतिवेदन मन्त्रालयबाट निर्णय गराई राय सहितको प्रतिवेदन समावेश गरी लेखी पठाउने वा छानबिन टोली गठन गर्नुपर्ने देखिएमा टोली गठन गरी छानबिन प्रतिवेदन लिने,
- (घ) थप छानबिनको आवश्यक भए अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगमा लेखी पठाउने ।

१७. अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगबाट आवश्यक कारवाहीका लागि प्राप्त पत्रहरूको फछ्यौट सम्बन्धी:-

- (क) प्राप्त पत्र सामान्य, जरूरी, अत्यन्त जरूरी, गोप्य आदि कुन प्रकृतिको हो ? वर्गीकरण र प्राथमिकीकरण गर्ने,

- (ख) पत्रको प्रकृति अनुसार सात दिनको अवधि तोकी सम्बन्धित निकायको पदाधिकारीलाई आवश्यक कारवाहीका लागि लेखी पठाउने,
- (ग) प्राप्त प्रतिवेदन वा जवाफलाई अध्ययन गरी निर्णय गर्ने अधिकारीलाई जानकारी गराउने,
- (घ) प्रतिवेदन प्राप्त भएपछि मन्त्रालयको राय सहित निर्णय गर्ने अधिकारीबाट निर्णय गराई कारवाही टुंग्याउने,
- (ङ) थप छानबिन गर्नुपर्ने देखिएमा छानबिन टोली गठन गरी छानबिन प्रतिवेदन लिने र निर्णय गर्ने अधिकारीबाट निर्णय गराई कारवाही गर्ने,
- (च) अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगमा जानकारी पठाउनुपर्ने भनी लेखी आएकोमा जानकारी पठाउने र अभिलेखमा राख्ने ।

१८. राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रबाट प्राप्त पत्रहरुहरुको फछ्यौट सम्बन्धी:-

- (क) प्राप्त पत्र सामान्य, जरूरी, अत्यन्त जरूरी, गोप्य आदि कुन प्रकृतिको हो ? वर्गीकरण र प्राथमिकीकरण गर्ने,
- (ख) पत्रको प्रकृति अनुसार सात दिनको अवधि तोकी सम्बन्धित निकायको पदाधिकारीलाई आवश्यक कारवाहीका लागि लेखी पठाउने,
- (ग) प्राप्त प्रतिवेदन वा जवाफलाई अध्ययन गरी के गर्न उपयुक्त हुन्छ निर्णय गर्ने अधिकारीलाई जानकारी गराउने,
- (घ) प्राप्त प्रतिवेदन अध्ययन गरी मन्त्रालयको निर्णय साथ प्रतिवेदन संलग्न राखी लेखी पठाउने । थप छानबिन गर्नुपर्ने देखिएमा छानबिन टोली गठन गरी छानबिन प्रतिवेदन लिने,
- (ङ) प्रतिवेदन प्राप्त भएपछि निर्णय गर्ने अधिकारीबाट निर्णय वा आदेश लिई सामान्य प्रकृतिको भएमा अभिलेखीकरण गरी भण्डारण गर्ने,
- (च) राय वा जानकारी माग भई आएका पत्रहरुको हकमा जवाफ वा राय वा प्रतिवेदन समावेश गरी अभिलेख राखी राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रमा पठाउने ।

१९. नागरिकबाट प्राप्त टेलिफोन,लिखित वा मौखिक गुनासो एवं उजुरी सम्बन्धी:-

- (क) प्राप्त गुनासो उजुरी अति संवेदनशील, संवेदनशील, साधारण आदि कुन प्रकृतिको हो? वर्गीकरण र प्राथमिकीकरण गर्ने,
- (ख) गुनासोको प्रकृति हेरी कारवाही अगाडि बढाउनु पर्ने हो वा होईन? यकिन गर्ने,
- (ग) गम्भिर प्रकृतिको गुनासो भएमा निर्णय गर्ने अधिकारीलाई जानकारी गराउने,

- (घ) निर्णय गर्ने अधिकारीको निर्णय, निर्देशन तथा आदेश बमोजिम गर्ने,
- (ङ) सामान्य प्रकृतिको गुनासोको हकमा फछ्यौटको व्यवस्था गर्ने,
- (च) टोल फ्री नम्बरमा प्राप्त गुनासोहरुको अभिलेखीकरण गर्ने र मौखिक रूपमा तत्काल जानकारी तथा सम्बोधन गर्ने,
- (छ) गुनासोको कार्यान्वयनको अवस्था बारेमा टेलिफोन, फेसबुक, ट्वीटर, ईमेल, पत्र वा अन्य कुनै उपयुक्त माध्यमबाट संभव भएसम्म गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने।

२०. छानविनका लागि टोली खटाउने:- (क) मन्त्रालयमा प्राप्त गुनासो एवं उजुरीका लागि छानविन गर्न आवश्यक छ भन्ने कुरा निर्णय गर्ने अधिकारीलाई लागेमा मन्त्रालयले तोकेको पदाधिकारी सम्मिलित छानविन टोली गठन गर्नुपर्नेछ। उक्त टोलीलाई कार्यविवरण र अवधि तोकी काममा लगाउनुपर्नेछ। मन्त्रालयबाट टोली खटाउन नसकिने भएमा सम्बन्धित जिल्ला वा छिमेकी जिल्लाको कर्मचारीलाई खटाउन सकिनेछ।

(ख) मन्त्रालय तथा अन्तर्गतका निकायसँग सम्बन्धित गम्भिर प्रकृतिका गुनासो/उजुरीका सम्बन्धमा छानविन गरी प्रतिवेदन पेश गर्नका लागि मन्त्रालयबाट नै टोली गठन गर्दा (Flying Squad) खटाइनेछ ।

#### परिच्छेद-६

#### गुनासो फछ्यौट गर्ने निकायको जिम्मेवारी

२१. गुनासो व्यवस्थापन शाखामा काम गर्ने कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार: शाखामा काम गर्ने कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) गुनासोकर्ताको पूर्ण विवरण लिने र कम्प्युटर सफ्टवेयरमा तत्काल प्रविष्ट गर्ने,
- (ख) गुनासोकर्तासँग शिष्ट तरिकाले कुरा गर्ने, नरम व्यवहार गर्ने र सामान्य जानकारी भए गुनासोकर्तालाई तत्कालै जानकारी दिने,
- (ग) गुनासोकर्ताले मागेको जानकारी तत्काल दिन नसकिने भएमा सुपरीवेक्षकसँग समन्वय गरी जबाफ दिने,
- (घ) कसैले जथाभावी बोलेमा वा अनावश्यक फोन गरेमा तत्काल सुपरीवेक्षकलाई जानकारी गराउने,
- (ङ) गुनासोकर्ताले आफ्नो गुनासोको प्रगति बारे जानकारी माग गरेमा उपयुक्त माध्यमबाट गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने,

- (च) तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने र संवेदनशील गुनासो तत्काल सुपरिवेक्षक समक्ष पेश गर्ने,
- (छ) प्राप्त गुनासोको अभिलेखीकरण गर्ने,
- (ज) सुपरिवेक्षक वा सो भन्दा माथिका पदाधिकारीले दिएको निर्देशन बमोजिमका अन्य कार्य गर्ने।

२२. गुनासो व्यवस्थापन शाखा वा गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार:-

- (क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र, हेलो सरकार, विषयगत मन्त्रालय तथा सचिवालय लगायत विभिन्न निकाय तथा माध्यमबाट प्राप्त गुनासोको जाँच, वर्गीकरण, प्राथमिकता निर्धारण, सुनुवाई, कारबाही, सम्बोधनको साथै गुनासोकर्तालाई गुनासो सम्बोधनको अवस्थाका बारेमा जानकारी दिने,
- (ख) आफ्नो कार्यक्षेत्रसँग असम्बन्धित तथा प्रमाणित हुने आधार नदेखिएका गुनासो सम्बन्धमा सोको जानकारी सहित महाशाखा प्रमुखकोमा जानकारी दिने,
- (ग) निर्धारित समयभित्र कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकेको खण्डमा सोको कारण र व्यहोरा उल्लेख गरी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने,
- (घ) गृह प्रशासनको कार्य क्षेत्र बाहेकका गुनासो सम्बोधनको लागि सम्बन्धित निकायसँग समन्वय गरी गुनासो फछ्यौट गर्ने,
- (ङ) सुझाव सङ्कलन, प्रशोधन, विमर्श र सम्प्रेषण गर्ने,
- (च) मातहतका विभागीय निकाय तथा स्थानीय प्रशासन सम्बन्धी गुनासो सुनुवाई र सम्बोधन गर्ने,
- (छ) गुनासो शाखाको टोल फ्रि नम्बरको सञ्चालन र व्यवस्थापन गर्ने,
- (ज) शाखामा प्राप्त हुने गुनासोको अभिलेखीकरण गरी अति गोप्य महत्वपूर्ण कागजात भण्डारण गर्ने,
- (झ) गुनासो व्यवस्थापनमा नविनतम प्रविधिको प्रयोग गर्ने,
- (ञ) गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न हुने जनशक्तिको क्षमता अभिवृद्धि गर्ने,
- (ट) गुनासो सुनुवाई तथा सम्बोधनमा महिला, बालबालिका, ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, दलित, श्रमिक लगायत सामाजिक तथा आर्थिक रूपले पछाडि पारिएका लक्षित वर्गलाई उच्च प्राथमिकतामा राख्ने।

२३. सुपरिवेक्षक वा महाशाखा प्रमुखको काम, कर्तव्य र अधिकार:- गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा सुपरिवेक्षकको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ।

- (क) शाखाका कर्मचारीलाई गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा परिचालन गर्ने,
- (ख) सम्बन्धित निकायका गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग समन्वय गरी गुनासो सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाउने र गुनासो सम्बोधन भए/नभएको सम्बन्धमा ताकेता गर्ने, गराउने,
- (ग) अन्य निकायहरूसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापनका लागि समन्वयात्मक भूमिका निभाउने,
- (घ) शाखाबाट फछ्यौटका लागि पेश भएका गुनासोको आफुलाई प्राप्त अधिकार बमोजिम फछ्यौट गर्ने,
- (ङ) शाखामा काम गर्ने कर्मचारीले गुनासो सम्बोधनको क्रममा माग गरेको सहयोग उपलब्ध गराउने।

२४. गुनासो सुन्ने कार्यालय प्रमुखको काम, कर्तव्य र अधिकार:- गुनासो सुन्ने कार्यालय प्रमुखको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ ।

- (क) आफ्नो निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापनको अन्तिम जिम्मेवारी सम्बन्धित निकाय प्रमुखको हुनेछ,
- (ख) आफ्नो निकाय सम्बन्धी गुनासो समाधानको अवस्थाको अनुगमन गर्ने,
- (ग) गुनासो सुन्ने अधिकारीको काममा सहजीकरण तथा समन्वय गर्ने र आवश्यक निर्देशन दिने,
- (घ) गुनासो सुन्ने अधिकारीबाट समाधान हुन नसकेको तथा निर्णयका लागि पेश भएको गुनासो उपर कारबाही किनारा गर्ने।

#### परिच्छेद-७

#### गुनासो व्यवस्थापन शाखामा काम गर्ने कर्मचारीको आचार संहिता

२५. आचार संहिता: गुनासो शाखामा काम गर्ने कर्मचारीको आचार संहिता देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) तोकिएको कार्य इमान्दारीपूर्वक समयमै सम्पन्न गर्नु पर्ने,
- (ख) गुनासोकर्तासँग शिष्ट भाषामा संवाद गर्नु पर्ने र तत्कालै जवाफ दिन नसकिने विषयको अभिलेख राखी सम्बन्धित सुपरिवेक्षकसँग परामर्श गरी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्ने,

- (ग) गुनासो उपर सुपरिवेक्षकको निर्देशन लिनुपर्ने भएमा तत्काल लिने,
- (घ) गुनासो समाधान नभए सम्म ताकेता गर्ने र गुनासोको सम्बोधन भएपछि गुनासोकर्तालाई जानकारी दिने तथा गुनासो फछ्यौट गर्ने,
- (ङ) गुनासोकर्तासँग गुनासो सम्बद्ध प्रश्न मात्र सोधी विवरण संकलन गर्नुपर्ने र व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न सोध्न नहुने,
- (च) आफ्नो जानकारीमा आएका गुनासोको विवरण कसैलाई पनि अनाधिकृत रूपमा उपलब्ध गराउन नहुने,
- (छ) कामको सिलसिलामा प्रयोग गर्ने अधिकारलाई आफ्नो व्यक्तिगत लाभका लागि उपयोग गर्न नहुने,
- (ज) सबै गुनासोकर्तासँग समान व्यवहार गरी गुनासोकर्ताबाट प्राप्त सबै सूचनालाई समान महत्व दिनुपर्ने र सूचना लुकाउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्न नहुने,
- (झ) समसामयिक राष्ट्रिय महत्वका समाचार तथा घटनाबारे जानकारी राख्ने र संभावित गुनासोको बारेमा पूर्वानुमान गरी तयारी अवस्थामा रहने।

#### परिच्छेद-८

#### अभिलेख व्यवस्थापन तथा प्रकाशन

२६. अभिलेख तथा प्रकाशन सम्बन्धी व्यवस्था: प्राप्त गुनासोलाई आवश्यकताका आधारमा देहाय बमोजिम व्यवस्थित गर्नु पर्नेछः-

- (क) प्राप्त गुनासोलाई गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली मार्फत प्रविष्ट, प्रशोधन, अभिलेखन तथा प्रतिवेदन गर्ने,
- (ख) गुनासोको फछ्यौट प्रगति विवरण मन्त्रालयको आवधिक समीक्षा, वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन पुस्तिका र गुनासो पोर्टलमा नियमित रूपमा प्रकाशन तथा अद्यावधिक गर्ने,
- (ग) आवधिक प्रगति प्रतिवेदनमा पुराना गुनासाहरुको प्राथमिकीकरण निर्धारण गरी भण्डारण गर्ने,
- (घ) कार्यालय समयभित्र फोनबाट प्राप्त हुने गुनासोको अभिलेख राख्ने,
- (ङ) मन्त्रालयबाट आयोजना गरिने प्रादेशिक सुरक्षा गोष्ठी, बैठक, अन्तरक्रिया आदिमा गुनासो सम्बोधन सम्बन्धी कार्यक्रम समेतलाई समावेश गरी सूचना प्रवाह गर्ने।

२७. अन्य निकायले कार्यान्वयन गर्नुपर्ने:

(क) मन्त्रालयबाट स्वीकृत “गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०” लाई मन्त्रालय अन्तर्गतका विभाग, सबै जिल्ला प्रशासन कार्यालय, इलाका प्रशासन कार्यालय, सीमा प्रशासन कार्यालय लगायतका सबै निकायले मार्गदर्शनका रूपमा लिई आवश्यकता अनुसार परिमार्जन गर्नुपर्ने भए गरी कार्यान्वयन गर्नुपर्नेछ ।

(ख) नेपाल प्रहरी प्रधान कार्यालय र सशस्त्र प्रहरी बल, नेपाल, प्रधान कार्यालयले यस कार्यविधिलाई मार्गदर्शन मानी तत् तत् निकायको कार्य प्रकृति अनुसार परिमार्जन गर्नुपर्ने भए गरी वा छुट्टै कार्यविधि बनाई लागु गर्नुपर्नेछ ।

२८. बाधा अड्काउ फुकाउने अधिकार: यस कार्यविधिको कार्यान्वयन गर्ने क्रममा कुनै बाधा अड्काउ परेमा मन्त्रालयले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।

२९. मन्त्रालयको गुनासो व्यवस्थापनका लागि प्रयोगमा ल्याइएका सम्पर्क माध्यमहरू देहाय बमोजिम रहेका छन्:-

Toll Free No. 1112

Phone No. 01-4211261/01-4211091

Email: [gunaso@moha.gov.np](mailto:gunaso@moha.gov.np)

Twitter: [@mohagunaso\(gunaso@moha.gov.np\)](https://twitter.com/mohagunaso)

Facebook Page: [hellomoha\(mohaplanning@gmailcom\)](https://www.facebook.com/hellomoha(mohaplanning@gmailcom))