

मिति २०८०/११/२३ गते माननीय मन्त्रीस्तर निर्णयबाट स्वीकृत

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०

प्रस्तावना: पहाडी क्षेत्र काष्ठफल तथा फलफूल विकास आयोजनाबाट प्रवाह हुने सेवा एवं सेवाम्राहीको पहुँच तथा सहभागिता वृद्धि गरी निजहरूबाट प्राप्त गुनासो, सरोकार, असन्तुष्टि, उजुरी एवं सिकायतहरूको समयमै सम्बोधन तथा व्यवस्थापन गर्न, सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, जनउत्तरदायी ढङ्गबाट कुशलतापूर्वक पारदर्शी रूपमा सेवा सुविधा समयमै उपलब्ध गराई सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउन वान्छनिय भएकोले,

आयोजना दस्तावेज (Project Administration Manual) मा भएको व्यवस्था एवं सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा १४ तथा सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम ९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयले देहायको कार्यविधि बनाएको छ।

परिच्छेद - १

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस कार्यविधिको नाम "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०" रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयबाट स्वीकृत भएको मितिबाट प्रारम्भ हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेगा यो कार्यविधिमा,

(क) "अनुदान" भन्नाले आयोजनाले उपलब्ध गराएको सहूलियत सम्झनुपर्छ।

(ख) "अनुदानग्राही/लाभग्राही" भन्नाले आयोजनाबाट अनुदान तथा सेवा प्राप्त गर्ने व्यक्ति, संस्था वा फर्म/कम्पनी आदि सम्झनुपर्छ।

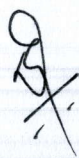
(ग) "आयोजना" भन्नाले पहाडी क्षेत्र काष्ठफल तथा फलफूल विकास आयोजना सम्झनुपर्छ।

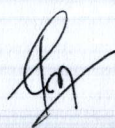
(घ) "आयोजना निर्देशक" भन्नाले केन्द्रीय एकाइका प्रमुख सम्झनुपर्छ।

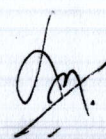
(ङ) "आयोजना निर्देशक समिति" भन्नाले मन्त्रालयका सचिवको अध्यक्षतामा गठन भएको आयोजनाको निर्देशक समिति सम्झनुपर्छ।

(च) "कार्यान्वयन एकाइ" भन्नाले आयोजना कार्यान्वयन हुने प्रदेश मन्त्रालय अन्तर्गतको आयोजना कार्यान्वयनका लागि तोकिएको आयोजना कार्यान्वयन एकाइ सम्झनुपर्छ।

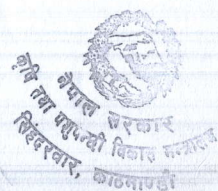








सचिव



- (छ) "केन्द्रीय एकाइ" भन्नाले आयोजना सम्बन्धी कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्न स्थापना भएको केन्द्रीय आयोजना व्यवस्थापन एकाइ सम्झनुपर्छ।
- (ज) "केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति" भन्नाले दफा १४ को उपदफा (३) बमोजिमको केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति सम्झनुपर्छ।
- (झ) "गुनासो" भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासुस्ती, अनावश्यक झन्झट, सेवा प्राप्तिको कठिनाई, सेवाको उपलब्धता तथा सोको गुणस्तरका बारेमा असन्तुष्टि लगायत आर्थिक अनियमितता सम्बन्धमा दफा ५ अनुसार शिष्ट भाषामा व्यक्त गरिएको उजुरी, सिकायत वा असन्तुष्टि सम्झनुपर्छ।
- (ञ) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले यस कार्यविधि अन्तर्गत सम्बन्धित कार्यालयका प्रमुखले गुनासो सुन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी सम्झनुपर्छ।
- (ट) "जानकारी" भन्नाले गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासो सम्बन्धी कुनैपनि सूचना सम्झनुपर्छ।
- (ठ) "निरीक्षण" भन्नाले केन्द्रीय एकाइ तथा कार्यान्वयन एकाइको तर्फबाट गरिने छड्के जाँच वा निरीक्षण सम्झनुपर्छ।
- (ड) "प्रभावित समुदाय" भन्नाले आयोजना कार्यान्वयनबाट प्रतिकूल असर परेका वा भविष्यमा असर पर्नसक्ने व्यक्तिहरूको समूह सम्झनुपर्छ।
- (ढ) "प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समिति" भन्नाले दफा १४ को उपदफा (२) बमोजिमको प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समिति सम्झनुपर्छ।
- (ण) "प्रदेश मन्त्रालय" भन्नाले आयोजना कार्यान्वयन हुने प्रदेशस्थित कृषि क्षेत्र हेर्ने मन्त्रालय सम्झनुपर्छ।
- (त) "प्रादेशिक आयोजना व्यवस्थापक" भन्नाले कार्यान्वयन एकाइका प्रमुख सम्झनुपर्छ।
- (थ) "प्राविधिक सहायता" भन्नाले आयोजना कार्यान्वयनको लागि नेपाल सरकार र दातृ निकाय (एसियाली विकास बैंक र विश्व कृषि तथा खाद्य सुरक्षा कार्यक्रम) बीच गरिएको सम्झौता बमोजिम प्रदान गरिने प्राविधिक सहायता तथा आयोजनाले छनौट गरेको परामर्श सेवा प्रदायक संस्थाको सहायता सम्झनुपर्छ।
- (द) "मन्त्रालय" भन्नाले कृषि क्षेत्र हेर्ने सङ्घीय कृषि मन्त्रालय सम्झनुपर्छ।
- (ध) "यौन दुर्व्यवहार" भन्नाले अर्को व्यक्तिको यौन शोषणबाट आर्थिक, सामाजिक वा राजनीतिक लगायत फाइदाहरूका लागि यौनिक अभिप्रायका साथ जोखिम, असमान शक्ति वा विश्वासको कुनै पनि शोषणको घटना वा उद्योग सम्झनुपर्छ।

६

३

२

सचिव

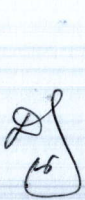


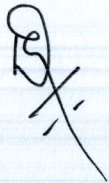
- (न) “यौन शोषण तथा दुरुपयोग” भन्नाले विद्यमान कानूनको प्रतिकूल र यौनिक किसिमको वास्तविक वा धम्कीपूर्ण, बलद्वारा वा असमान वा जबरजस्ती गरिने शारीरिक हस्तक्षेप सम्झनुपर्छ।
- (प) “सम्झौता” भन्नाले आयोजना अन्तर्गतका विभिन्न क्रियाकलापहरू सञ्चालनका लागि आयोजना र अनुदानग्राहीका बीच भएको सम्झौता सम्झनुपर्छ।
- (फ) “सरोकारवाला” भन्नाले आयोजना सम्बद्ध क्रियाकलापहरूबाट प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष रूपमा प्रभावित भएका व्यक्ति, संस्था वा फर्म/कम्पनी आदि सम्झनुपर्छ।
- (ब) “सुझाव” भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा कुनै कार्यलाई कानून सङ्गत वा न्यायपूर्ण ढङ्गबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त भएको पृष्ठपोषण सम्झनुपर्छ।
- (भ) “सेवा” भन्नाले आयोजनाबाट प्रवाह हुने सेवा सम्झनुपर्छ।
- (म) “स्थानीय तह” भन्नाले आयोजना कार्यान्वयन हुने अनुसूची १ बमोजिमका स्थानीय तहहरू सम्झनुपर्छ।
- (य) “स्थानीय तह गुनासो समाधान समिति” भन्नाले दफा १४ को उपदफा (१) बमोजिमको स्थानीय तह स्तरीय गुनासो समाधान समिति सम्झनुपर्छ।
३. कार्य क्षेत्र: यो कार्यविधि पहाडी क्षेत्र काष्ठफल तथा फलफूल विकास आयोजना मार्फत प्रदान गरिने सेवा र अनुदानबाट सञ्चालित क्रियाकलापहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरूको व्यवस्थापन गर्ने प्रयोजनका लागि प्रयोग गरिनेछ।

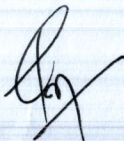
परिच्छेद -२

गुनासो व्यवस्थापन रणनीति

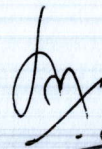
४. गुनासो व्यवस्थापन रणनीति: सरोकारवालाहरूबाट गरिएको गुनासो व्यवस्थापनका लागि यस आयोजनाले देहायको रणनीति अवलम्बन गर्नेछ:
- (१) सरोकारवालाहरूको हक सुनिश्चितता: प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष प्रभावित भएका सरोकारवालाहरूलाई आयोजना सम्बन्धी सूचनाको हक, समुदायमा बाहिरी पक्षद्वारा अनुचित हस्तक्षेप विरुद्धको हक, धोखाधडी र भ्रष्टाचार रहित आयोजना प्राप्त गर्ने हक हुनेछ।
- (२) खुलापन र समावेशिता: सरोकारवालाहरूले आफ्नो हक, आयोजनाका सिद्धान्त र विधिहरू कुनै पक्षबाट उल्लङ्घन भएको ठानेमा सुझाव वा गुनासाहरू पेश एवं दर्ता गर्न सक्नेछन्।
- (३) पारदर्शिता: गुनासो व्यवस्थापन विधि, सम्पर्क गर्ने व्यक्ति र निकायको विस्तृत विवरण बारे सरोकारवालाहरूलाई सार्वजनिक रूपमा सूचना, प्रचार सामग्री वा एफ.एम. वा रेडियो वा

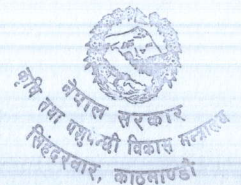






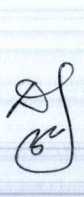
३

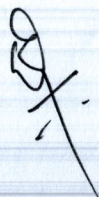

संचिव

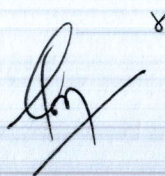


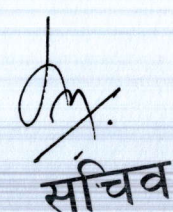
सूचना प्रविधिको माध्यमबाट समेत जानकारी गराउन सकिनेछ। गुनासोको निरूपण गर्दा पारदर्शिता, स्वीकार्यता र निष्पक्षता कायम गरिनेछ।

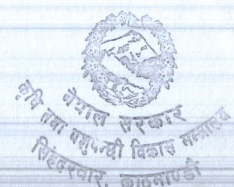
- (४) पहुँच सुनिश्चितता: सरोकारवालाहरूले आयोजना सम्बन्धमा कुनै गुनासो तथा सुझाव भएमा आफूलाई उपयुक्त हुने दफा ५ अनुसारको कुनै पनि माध्यमबाट पेश गर्न सक्नेछन्। आवश्यकता अनुसार गुनासो सम्बोधन प्रकृत्यामा गुनासोकर्तालाई पनि सहभागी गराइने छ।
- (५) शुल्क नलाग्ने: सरोकारवालाहरूले आयोजना सम्बन्धमा कुनै गुनासो तथा सुझाव पेश गर्दा कुनै पनि शुल्क वा दस्तुर लाग्ने छैन।
- (६) गोपनीयता र सुरक्षा: कुनै पनि सुझाव वा गुनासाहरू बेनामी दर्ता गराउन सकिनेछ। प्राप्त सुझावहरूलाई सार्वजनिक गरिनेछ भने गुनासो सम्बन्धी कुनै पनि जानकारी अन्य निकाय वा व्यक्तिलाई उपलब्ध गराउनुपर्ने भएमा सम्बन्धित व्यक्तिको नाम गोप्य एवं सुरक्षित राखिएको हकमा सम्बन्धित पक्षले सहमति जनाएपछि मात्र उपलब्ध गराइनेछ। जुनसुकै माध्यमबाट प्राप्त सुझाव तथा गुनासाहरू गुनासो सुन्ने अधिकारीको रोहबरमा खोली अनुसूची ६ बमोजिम अभिलेखीकरण गरिनेछ। गुनासो पेश गरेकै आधारमा गुनासोकर्तालाई फरक व्यवहार गरिने छैन।
- (७) छिटो र छरितो सेवा: अभिलेखीकरण भएको गुनासोलाई ६० दिन भित्र सुनुवाई गरी निरूपण गरिनेछ भने सुझावको हकमा १५ दिन भित्र सम्बन्धितलाई जवाफ पठाइनेछ। गुनासो सम्बन्धमा भएको कारवाहीको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिइनेछ।
- (८) गुनासो समाधान: गुनासो समाधान गर्न दफा १४ बमोजिम तीन तहको संरचना हुनेछ। सम्भव भए सम्म कुनै पनि सुझाव तथा गुनासाहरू सम्बन्धित तहमा रहेको समितिबाट सुनुवाई र निरूपण गरिनेछ।
- (९) कानूनी उपचारको हक: गुनासो जुन तहको काम कारवाहीका सम्बन्धमा हो, सोही तहबाट शुरु कारवाही भई सुनुवाइ हुनेछ। गुनासोलाई केन्द्रीय एकाइसम्म सुनुवाइको प्रबन्ध गरिनेछ। आयोजनाबाट भएको निर्णयमा चित्त नबुझेमा प्रचलित कानून बमोजिम अदालतबाट उपचार पाउने हक सुरक्षित रहने छ।
- (१०) उद्देश्यमूलक र स्वतन्त्र: प्राप्त सुझाव तथा गुनासोहरू र तिनको समाधान तथा निरूपण सम्बन्धी अभिलेख राख्ने, सुझाव तथा गुनासोकर्तासँग छलफल गर्ने, गुनासो उत्पन्न भएको स्थानमा गरिएको काम कारवाहीको अभिलेख राख्ने, र तिनको समाधान तथा निरूपण सम्बन्धी अभिलेखीकरण एवं सम्बन्धितलाई जानकारी दिने तथा आवश्यकता अनुसार सार्वजनिकीकरण गर्ने जिम्मेवारी सहित स्वतन्त्रतापूर्वक कार्य गर्न गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गरिनेछ। अनुदान रकमको दुरुपयोग जस्ता गम्भीर प्रकृतिका विषयमा सुझाव र गुनासोहरू प्राप्त भएमा








सचिव



तुरुन्तै दफा १४ अनुसारको माथिल्लो गुनासो व्यवस्थापन समितिलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ। गुनासो समाधान तथा निरूपण सम्बन्धमा भएको निर्णयहरू कार्यान्वयन एकाइ र केन्द्रीय एकाइले आयोजना व्यवस्थापन सूचना प्रणालीमा प्रविष्ट गर्नेछ र सोको कार्य प्रगति सम्बन्धमा मासिक रूपमा समीक्षा गरिनेछ।

- (११) गुनासो निरूपणका आधारहरू: नेपाल सरकार, एसियाली विकास बैंक, विश्व कृषि तथा खाद्य सुरक्षा कार्यक्रमबीच भएको सहयोग सम्झौता, आयोजनाको घोषित नीति, नियम, आयोजनाबाट तयार गरिएको वातावरणीय र सामाजिक सुरक्षण नीति तथा आयोजना र अनुदानग्राही बीच भएको सम्झौताहरू गुनासो निरूपणका आधारहरू हुनेछन्।
- (१२) गुनासो सम्बोधन प्रकृया: गुनासो सम्बोधन प्रकृयाका सम्बन्धमा स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिनेछ। यस सिलसिलामा आवश्यक देखिए विवाद समाधानका वैकल्पिक उपायहरू समेत अवलम्बन गर्न सकिनेछ।
- (१३) शून्य सहनशीलता: भ्रष्टाचार, वदनियत, अनुचित काम कारवाही, मानव अधिकारको उल्लङ्घन गरिएको जस्ता गतिविधिहरूमा शून्य सहनशीलताको नीति अपनाइनेछ।
- (१४) क्षमता विकास: गुनासोको प्राप्ति, गोपनीयता र व्यवस्थापन सम्बन्धमा परियोजना कार्यान्वयनमा संलग्न कर्मचारीहरूको क्षमता विकास गरिनेछ।








सचिव



परिच्छेद -३

गुनासो तथा सुझावको प्राप्ति र व्यवस्थापन विधि

५. गुनासो तथा सुझावको प्राप्ति: (१) आयोजना मार्फत प्रदान गरिने सेवा र अनुदान प्रवाहबाट आउने गुनासो तथा सुझावहरूलाई व्यवस्थित रूपमा प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ। गुनासो तथा सुझावहरू आयोजना कार्यान्वयन हुने स्थानीय तह, कार्यान्वयन एकाइहरू, प्रादेशिक मन्त्रालय, केन्द्रीय एकाइ, मन्त्रालयमा देहाय अनुसार दर्ता गर्न सकिनेछ:

- (क) लिखित निवेदन दर्ता गरेर;
- (ख) विद्युतीय माध्यमबाट;
- (ग) हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरीबाट;
- (घ) उजुरी पेटिकाबाट;
- (ङ) बैठकमा वा अनुगमन निरीक्षणका क्रममा जानकारी गराएर
- (च) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाइ आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझावबाट;
- (छ) माथिल्लो निकायबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन।

(२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त गुनासो तथा सुझावलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले लिपिवद्ध गरी अनुसूची ६ बमोजिम अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

(३) आयोजना कार्यान्वयन हुने स्थानीय तह, कार्यान्वयन एकाइहरू र केन्द्रीय एकाइमा अनिवार्य रूपमा उजुरी/सुझाव पेटिकाको व्यवस्था गरिनेछ।

(४) मन्त्रालय तथा प्रादेशिक मन्त्रालयमा प्राप्त भएका गुनासो तथा सुझावहरू सम्बन्धित स्थानीय तह वा प्रादेशिक गुनासो समाधान समिति वा केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिमा प्रेषित गर्नुपर्नेछ।

६. गुनासो पेश गर्न सकिने: आयोजना कार्यान्वयनको सिलसिलामा आयोजनाको नीति, निर्देशन, निर्णय र प्रचलित कानून विपरीत काम कारवाही भएको भनी सम्बन्धित सरोकारवालालाई लागेमा यस कार्यविधिको अनुसूची २ मा तोकिएको निकाय वा अधिकारी समक्ष उजुरी निवेदन दिई गुनासो गर्न सकिनेछ।

७. गुनासो पेश गर्ने ढाँचा: (१) अनुदानग्राही/लाभग्राहीले गुनासो पेश गर्दा सम्बन्धित कार्यालयको गुनासो सुन्ने अधिकारी मार्फत पेश गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम पेश गरिने गुनासो दफा १४ को उपदफा (१) बमोजिमको समितिको लागि अनुसूची ३, दफा १४ को उपदफा (२) बमोजिमको समितिको लागि अनुसूची ४ र

६

सचिव



दफा १४ को उपदफा (३) बमोजिमको समितिको लागि अनुसूची ५ बमोजिमको ढाँचामा पेश गर्नु पर्नेछ।

८. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था: (१) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृत्यामा राखिनेछ। आफ्नो कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य सरकारी निकाय वा कार्यालय प्रमुखको आचरणसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण दफा १४ बमोजिमको माथिल्लो समितिमा पठाउनु पर्नेछ।

(२) झुट्टा रुपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकायमा लेखी पठाउनुपर्नेछ।

९. अभिलेखीकरण गरिने: (१) दफा ७ र ८ बमोजिम पर्न आएका गुनासो वा उजुरी र आयोजनाको अनुगमन वा आम सञ्चार माध्यममा प्रकाशित वा प्रसारित समाचार सामग्री वा आयोजनाको वेबसाइट, इमेल, उजुरी/सुझाव पेटिका, टेलिफोन लगायत अन्य कुनैपनि माध्यमबाट प्राप्त हुन आएका गुनासोजन्य सूचनाहरूलाई अनुसूची ६ बमोजिमको ढाँचामा गुनासोको रुपमा अभिलेखीकरण गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम परेको गुनासोहरूको गुनासो सुन्ने अधिकारीले उजुरी फाराम भर्ने लगायतका काममा सेवाग्राहीलाई सहयोग गर्न सक्नेछ।

(३) गुनासो वा उजुरी विषयमा प्रारम्भिक छानविन समेत गर्नुपर्ने भए यथाशीघ्र निर्णय गर्ने निकाय वा अधिकारी समक्ष जानकारी गराई निर्णयार्थ पेश गर्नुपर्नेछ। सो सम्बन्धी व्यहोरा सहितको विवरण आफू भन्दा माथिल्लो निकाय वा अधिकारीलाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने अधिकारीको कर्तव्य हुनेछ।

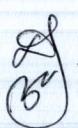
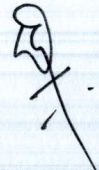
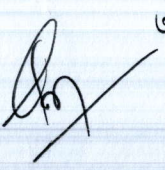
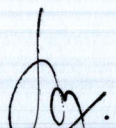
१०. गुनासो तथा सुझावको दर्ता तथा जानकारी: सरोकारवालाहरूबाट प्राप्त गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सम्बोधन गर्दा देहायको प्रक्रिया अवलम्बन गर्नुपर्नेछ:

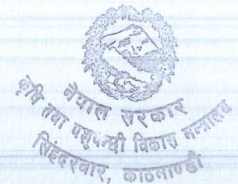
(१) प्राप्त हुन आएका गुनासोहरूलाई यथाशीघ्र दर्ता गरि दर्ता नम्बर सम्बन्धित सरोकारवालालाई उपलब्ध गराउनुपर्नेछ।

(२) लिखित गुनासो पेश गर्न नसक्ने सरोकारवालाको हकमा मौखिक रुपमा समेत गुनासो सुन्ने र गुनासो सम्बन्धी फारामहरूमा आवश्यक विवरणहरू भर्ने र दर्ता गर्ने कार्य गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नुपर्नेछ।

(३) सरोकारवालालाई गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत जानकारी दिनुपर्नेछ।

(४) प्रक्रियाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिनुपर्नेछ।





सचिव



- (५) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको सोही माध्यमबाट दर्ता भएको जानकारी गराउने व्यवस्था मिलाउनुपर्नेछ।
- (६) गुनासो सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिनुपर्नेछ।
- (७) गुनासो सम्बोधन भए नभएको विवरण अनुसूची ११, अनुसूची १२ र अनुसूची १३ बमोजिम अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

११. गुनासो तथा सुझावको वर्गीकरण: (१) दफा ५ बमोजिम प्राप्त भएका गुनासो तथा सुझावहरूलाई देहाय बमोजिम वर्गीकरण गरिनेछ:

- (क) सामान्य जानकारी माग भएको गुनासो
- (ख) नीति, निर्देशिका र कार्यविधिहरूको उल्लङ्घनको सम्बन्धमा प्राप्त गुनासो
- (ग) सम्झौता परिपालन नगरेको वा उल्लङ्घन सम्बन्धी गुनासो
- (घ) आयोजनाको आर्थिक दुरुपयोग सम्बन्धी गुनासो
- (ङ) अधिकारको दुरुपयोग/हस्तक्षेप सम्बन्धी गुनासो
- (च) यौन उत्पीडन, शोषण र दुर्यवहार सम्बन्धी उजुरी
- (छ) काबु बाहिरको परिस्थितिबाट सिर्जित बाध्यात्मक अवस्था सम्बन्धी प्रतिवेदन (Reports of force majeure)
- (ज) सुझाव
- (झ) प्रशंसा

- (२) दफा ५ अनुसार प्राप्त भएका गुनासोहरूलाई दफा ११ अनुसार वर्गीकरण गरी आयोजना व्यवस्थापन सूचना प्रणालीमा विवरणहरू प्रविष्ट गर्ने जिम्मेवारी गुनासो सुन्ने अधिकारीको हुनेछ।
- (३) स्थानीय तहमा प्राप्त गुनासोहरू सम्बन्धित स्थानीय तहको गुनासो सुन्ने अधिकारीले दफा ११ अनुसार वर्गीकरण गरी सोही तहबाटै गुनासोको समाधान र निरूपण गरि अनुसूची ११, अनुसूची १२ र अनुसूची १३ बमोजिम अभिलेख राख्नुपर्नेछ। तर गुनासो समाधान वा निरूपण हुन नसक्ने देखिएमा दफा १४ को उपदफा (२) बमोजिमको सम्बन्धित प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समितिमा पठाउनुपर्नेछ।
- (४) दफा ५ अनुसार प्राप्त भएको गुनासाहरू सम्बन्धित कार्यान्वयन एकाइको गुनासो सुन्ने अधिकारीले दफा ११ अनुसार वर्गीकरण गरी सोही तहबाटै गुनासोको समाधान र निरूपण गरि अनुसूची ११, अनुसूची १२ र अनुसूची १३ बमोजिम अभिलेख राख्नुपर्नेछ। तर यस समितिबाट गुनासो समाधान वा निरूपण हुन नसक्ने देखिएमा दफा १४ को उपदफा (३) बमोजिमको केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिमा पठाउनुपर्नेछ।

२६

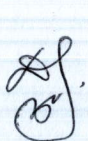
२७

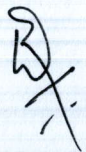
२८

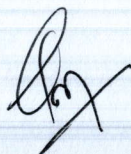
सचिव

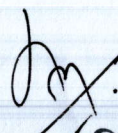


- (५) स्थानीय तह स्तरीय समिति र प्रदेश स्तरीय समितिमा प्राप्त भएका तथा समाधान र निरूपण भएका समेतका विवरणहरू अनुसूची ११, अनुसूची १२ र अनुसूची १३ अनुसार केन्द्रीय एकाइमा पठाउनु पर्नेछ। यसरी प्राप्त भएको विवरणहरू केन्द्रीय एकाइको आयोजना व्यवस्थापन सूचना प्रणालीमा प्रविष्ट गर्ने जिम्मेवारी केन्द्रीय एकाइको गुनासो सुत्रे अधिकारीको हुनेछ।
- (६) गम्भीर प्रकृतिका गुनासोहरू (जस्तै, धोखाधडी वा भ्रष्टाचार सम्बन्धी आरोपहरू, र दफा ११ को उपदफा १ को वर्गीकरण "ख" देखि "च" भित्र पर्ने कुनै पनि गुनासो प्राप्त भएमा सो गुनासो उपर कारवाही गर्नु पूर्व केन्द्रीय एकाइको गुनासो सुत्रे अधिकारीसँग सल्लाह/परामर्श गर्नुपर्नेछ।
- (७) गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका सम्बन्धमा स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गरिनेछ। यस सिलसिलामा आवश्यक देखिए विवाद समाधानका वैकल्पिक उपायहरू समेत अवलम्बन गर्न सकिनेछ।
१२. गुनासोको छानविन: दफा ११ को उपदफा (६) अनुसार वर्गीकरण गरिएका गुनासोहरूको व्यवस्थापन गर्न देहाय अनुसारको विधि अवलम्बन गरिनेछ:
- (१) प्राप्त गुनासो सम्बन्धी सत्य, तथ्यहरू र स्पष्ट जानकारी सङ्कलन गरी गुनासो सृजना हुनुको परिस्थितिजन्य कारणहरूको विश्लेषण गर्ने कार्य गुनासो सुत्रे अधिकारीको जिम्मेवारी हुनेछ।
- (२) स्थानीय तह स्तरमा गुनासो सुत्रे अधिकारीले सम्बन्धित स्थानीय तहको प्रमुख/अध्यक्ष, उप-प्रमुख/उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसँगको समन्वयमा गुनासोहरूको छानविन गर्नेछ।
- (३) गुनासो छानविन गर्दा गुनासोसँग सम्बन्धित स्थानको स्थलगत भ्रमण, सम्बन्धित कागजातहरूको अध्ययन विश्लेषण, गुनासोकर्तासँग छलफल/बैठक (यदि ज्ञात र संलग्न हुन इच्छुक भएमा), पालिका/वडाका समितिका सदस्यहरू र समुदाय स्तरीय अगुवाहरूसँग छलफल/बैठकहरू आदि लगायतका विधिहरू अपनाउनुपर्नेछ।
- (४) आयोजनाको रकम दुरुपयोग सम्बन्धी गुनासोको हकमा आपूर्तिकर्ता र ठेकेदारहरूसँग समेत छलफल/बैठकहरूको आवश्यकता हुनसक्छ। साथै सामाजिक उत्तरदायित्व प्रक्रिया र सार्वजनिक सुनुवाइ/लेखापरीक्षणको भागको रूपमा आयोजनाका खरिद सम्बन्धी कार्यहरूको विवरण (बिल भुक्तानी गर्नु पूर्व) वेबसाइट मार्फत सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ।
- (५) केन्द्रीयस्तरमा प्राप्त गम्भीर प्रकृतिका गुनासोहरूको हकमा केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिले आफैँ जाँचपडताल शुरु गर्ने; वा प्रदेशस्तरीय वा स्थानीय तह गुनासो समाधान समितिलाई प्रारम्भिक छानविन गर्न निर्देशन दिने भन्ने विषयमा आवश्यक निर्णय गर्न









सचिव



सक्नेछ। यसरी पठाइएको गुनासोको सम्बन्धित प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समिति वा स्थानीय तह गुनासो समाधान समितिले सम्बोधन तथा निरूपण गर्न नसकेमा १५ दिन भित्र, थप कारवाहीको लागि केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिमा फिर्ता पठाउनुपर्नेछ।

परिच्छेद -४

गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्र

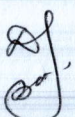
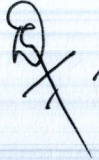
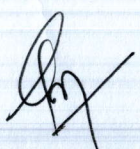
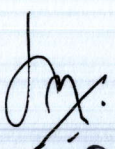
१३. गुनासो सुन्ने अधिकारी: (१) गुनासो सुन्ने अधिकारीको जिम्मेवारी आयोजनाको केन्द्रीयस्तरमा केन्द्रीय एकाइ प्रमुखले, प्रदेशस्तरमा कार्यान्वयन एकाइ प्रमुखले र स्थानीय तह स्तरमा स्थानीय तहको प्रमुखले तोक्नु पर्नेछ।
- (२) गुनासो सुन्ने अधिकारीले दफा १० बमोजिमको कामका अतिरिक्त दफा १४ बमोजिमको समितिको सदस्यसचिवको हैसियतले समितिको काममा सहयोग गर्ने, समितिबाट सम्पादन भएका काम कारवाहीको अभिलेख राख्ने र गुनासो सम्बन्धी विवरणहरू आफू भन्दा माथिल्लो निकाय वा अधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार उपलब्ध गराउनुपर्नेछ।
१४. गुनासो सुनुवाई गर्ने संयन्त्र र अधिकारी: गुनासोको सुनुवाई गरी निर्णय गर्न आयोजना कार्यान्वयनको तीन तहमा देहाय बमोजिम गुनासो व्यवस्थापन समितिहरूको व्यवस्था गरिएको छ।
- (१) स्थानीय तह गुनासो समाधान समिति: दफा ५ अनुसार प्राप्त गुनासोको सुनुवाई गरी निर्णय गर्न आयोजना कार्यान्वयन हुने स्थानीय तहमा देहाय बमोजिमको गुनासो समाधान समिति रहनेछ।

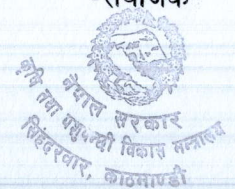
सम्बन्धित स्थानीय तहको नगरप्रमुख वा अध्यक्ष -संयोजक
सम्बन्धित स्थानीय तहको प्रशासकीय प्रमुख -सदस्य
अनुदानग्राही मध्येबाट आयोजनाले तोकेको महिला तथा विपन्न
समुदायको प्रतिनिधि -सदस्य
प्रतिनिधि, स्थानीय सामुदायिक संस्था/गैरसरकारी संस्था वा नागरिक समाज -सदस्य
गुनासो सुन्ने अधिकारी, स्थानीय तह -सदस्यसचिव

- (२) प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समिति: उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो समाधान समितिको निर्णय उपर पुनरावेदन परेका गुनासो तथा दफा ५ अनुसार प्राप्त गुनासोको सुनुवाई गरी निर्णय गर्न प्रदेशस्तरमा देहाय बमोजिमको गुनासो समाधान समिति रहनेछ।

सचिव, प्रदेशस्थित कृषि क्षेत्र हेर्ने मन्त्रालय

-संयोजक





१०
सचिव



प्रतिनिधि, प्रदेशस्थित सामाजिक विकास क्षेत्र हेर्ने मन्त्रालय	-सदस्य
प्रादेशिक आयोजना व्यवस्थापक, कार्यान्वयन एकाइ	-सदस्य
प्रादेशिक टिम लिडर, कार्यान्वयन एकाइ	-सदस्य
गुनासो सुन्ने अधिकारी, कार्यान्वयन एकाइ	-सदस्यसचिव

(३) केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति: उपदफा (२) बमोजिमको गुनासो समाधान समितिको निर्णय उपर पुनरावेदन परेका गुनासो तथा दफा ५ अनुसार प्राप्त गुनासो सुनुवाई गरी निर्णय गर्न केन्द्रीयस्तरमा देहाय बमोजिमको गुनासो समाधान समिति रहनेछ।

सहसचिव, योजना तथा वैदेशिक सहायता समन्वय महाशाखा, मन्त्रालय	-संयोजक
आयोजना निर्देशक, केन्द्रीय एकाइ	-सदस्य
उपसचिव (कानून), मन्त्रालय	-सदस्य
उपसचिव, कृषि विभाग	-सदस्य
लैङ्गिक समानता तथा सामाजिक समावेशिकरण फोकल व्यक्ति	-सदस्य
टिम लिडर	-सदस्य
गुनासो सुन्ने अधिकारी, केन्द्रीय एकाइ	-सदस्यसचिव

१५. गुनासोको समाधान: (१) दफा १४ बमोजिम गठित समितिले गुनासो व्यवस्थापनको लागि आफू समक्ष परेको उजुरीको अध्ययन गरी उचित समाधान गर्नुपर्नेछ।

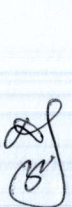
(२) उपदफा (१) बमोजिम गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो उपर निर्णय गर्नको लागि अनुसूची ७ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी निर्णयार्थ सम्बन्धित समितिमा पेश गर्नुपर्ने छ।

(३) दफा १४ को उपदफा (१) र (२) बमोजिमको गुनासो समाधान समितिमा प्राप्त गुनासोहरू उपर निर्णय गर्दा सर्वसम्मतिमा र सर्वसम्मत हुन नसकेमा सो गुनासो निर्णयको लागि माथिल्लो समितिमा पठाउनु पर्नेछ।

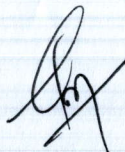
(४) दफा १४ को उपदफा (३) बमोजिमको गुनासो समाधान समितिमा परेका गुनासो सम्बन्धमा सम्बन्धित गुनासो समाधान समितिको प्रतिक्रिया लिएर आवश्यक निर्णय गरिनेछ। यसरी निर्णय गर्दा सर्वसम्मती हुन नसकेमा बहुमतको निर्णय मान्य हुनेछ।

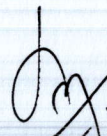
(५) प्रभावितलाई तत्काल आवश्यक सहयोग गर्न गुनासो सुन्ने अधिकारीले सम्बद्ध निकायलाई घटना तथा प्रभावित व्यक्तिको बारेमा प्रभावित व्यक्ति/अभिभावकको लिखित सहमति अनुसूची १४ बमोजिमको ढाँचामा प्राप्त गरेपछि मात्र जानकारी उपलब्ध गराइनेछ। प्रभावितले सहमति दिएमा गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासोको विषयसँग आयोजनाका जिम्मेवार कर्मचारीसँग आरोपको बारेमा छलफल गर्न सक्नेछ।

१६. निर्णय गर्नुपर्ने: (१)) दफा १४ बमोजिमको गुनासो समाधान समितिले आफू समक्ष पेश हुन आएका गुनासो माथि सम्बन्धित पक्षहरूको कुरा सुनी अनुसूची ७ बमोजिम गुनासो सुन्ने





 ११


सचिव



अधिकारीले निर्णयार्थ पेश गरेको प्रतिवेदनको आधारमा अनुसूची ८ को ढाँचामा निर्णय गरी ७ दिन भित्र सम्बन्धितलाई जानकारी दिनुपर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम स्थानीय तहस्तरीय गुनासो समाधान समितिले गरेको निर्णयमा गुनासोकर्तालाई चित्त नबुझेमा निर्णयको जानकारी पाएको मितिले १५ दिनभित्र अनुसूची ९ को ढाँचामा प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समिति समक्ष पुनरावेदन गर्न सक्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समितिले गरेको निर्णयमा गुनासोकर्तालाई चित्त नबुझेमा निर्णयको जानकारी पाएको मितिले १५ दिनभित्र अनुसूची ९ को ढाँचामा केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति समक्ष पुनरावेदन गर्न सक्नेछ।

(४) उपदफा (१) वा (२) वा (३) बमोजिम परेको पुनरावेदन उपर अनुसूची १० को ढाँचामा वा शुरु उजुरीमा सम्बन्धित गुनासो समाधान समितिले अनुसूची ८ को ढाँचामा ३० (तीस) दिन भित्र निर्णय गर्नुपर्नेछ।

१७. प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्ने: दफा १४ बमोजिमको गुनासो समाधान समितिले गुनासो माथि गरेको निर्णय र सम्पादन गरेका काम कारवाहीको विवरण माथिल्लो समिति र आयोजना निर्देशकलाई आवश्यकता अनुसार अनुसूची ६, अनुसूची ११, अनुसूची १२ र अनुसूची १३ बमोजिम प्रतिवेदन तयार गरी आवधिक रूपमा पेश गर्नुपर्नेछ।

परिच्छेद -५

विविध

१८. अनुगमन तथा सुपरीवेक्षण: (१) केन्द्रीय एकाइले नियमित रूपमा स्थानीय तह स्तरीय र प्रदेशस्तरीय समितिको काम कारवाही सम्बन्धमा स्थलगत अनुगमन तथा सुपरीवेक्षण गर्न सक्नेछ र सो क्रममा आवश्यक सुधारका लागि मौखिक वा लिखित सुझावहरू प्रदान गर्न सक्नेछ।

(२) केन्द्रीय एकाइले गुनासो व्यवस्थापन कार्यको प्रगति विवरण मासिक रूपमा आयोजना व्यवस्थापन सूचना प्रणालीमा अद्यावधिक गर्नेछ।

१९. विवरण तयार गर्नुपर्ने: (१) गुनासो व्यवस्थापनसँग सम्बन्धित यथार्थ विवरण कार्यान्वयन एकाइ र केन्द्रीय एकाइमा अभिलेख गरी राख्नुपर्नेछ। आवधिक रूपमा त्यस्ता सबै विवरण समावेश गरी त्रैमासिक एवं वार्षिक रूपमा मन्त्रालयमा प्रतिवेदन पठाउनु पर्नेछ।


(२) यौन शोषण तथा यौन दुर्व्यवहार जस्ता संवेदनशील गुनासोहरूको प्रभावकारी रूपमा प्रचलित कानून बमोजिम प्रकृया अगाडि बढाउने सम्बन्धमा दफा १४ बमोजिमको गुनासो समाधान समितिले समितिका सदस्यहरूमध्येबाट एक फोकल व्यक्ति तोक्नेछ र निजलाई आवश्यक तालिमको व्यवस्था गराउनु पर्नेछ।

१२

सचिव

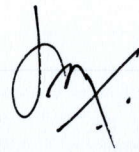


- (३) यौन शोषण तथा यौन दुर्व्यवहार सम्बन्धी गुनासो व्यवस्थापनमा फोकल व्यक्तिले घटनाको प्रकृतिको आधारमा अनुसूची १५ बमोजिम प्रक्रिया अगाडि बढाउनेछ। यसरी कानूनी प्रकृया अगाडि बढाउने क्रममा कार्यान्वयन एकाइ वा केन्द्रीय एकाइको लैङ्गिक समानता तथा सामाजिक समावेशिकरण (GESI) विज्ञसँग परामर्श लिन सक्नेछ।
- (४) उपदफा १, उपदफा २ र उपदफा ३ सम्बन्धमा गुनासो सुन्ने अधिकारीले कार्यान्वयन गर्ने निकायलाई प्रभावित व्यक्तिको बारेमा गुनासोको प्रकृति, गुनासो आयोजनासँग सम्बन्धित हो वा होइन, प्रभावितको लिङ्ग तथा उमेर (उपलब्ध भएमा) र प्रभावितलाई कुनै सेवाका लागि प्रेषण गरिएको छ वा छैन भन्ने विषयमा केन्द्रित रही जानकारी उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।
२०. कार्यविधिको पालना: यो कार्यविधि आयोजनासँग सम्बन्धित सेवाग्राही, अनुदानग्राही लगायत सरोकारवाला सबैले पालना गर्नु पर्नेछ।
२१. अमान्य हुने: यस कार्यविधिमा उल्लेख भएका कुरा प्रचलित कानूनसँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म प्रचलित कानून लागू हुनेछ।
२२. कानूनी प्रणालीमा पहुँच गर्न स्वतन्त्र हुने: यस कार्यविधि अनुरूप तीनै तहका गुनासो व्यवस्थापन समितिहरू मार्फत समाधान र निरूपण खोज्ने प्रयास नै पहिलो प्राथमिकता रहनेछ। तर प्रभावित व्यक्ति जुनसुकै बेला देशको कानूनी प्रणालीमा पहुँच गर्न स्वतन्त्र हुनेछ।
२३. जवाफदेहिता संयन्त्र: आयोजना कार्यान्वयनबाट प्रतिकूल असर परेका वा भविष्यमा असर पर्न सक्ने व्यक्तिहरूले एसियाली विकास बैंकको जवाफदेहिता संयन्त्र (Account ability Mechanism) मा समेत गुनासो पेश गर्न सक्नेछन्। उक्त संयन्त्रमा उजुरी पेश गर्नु अघि प्रभावितले आफ्नो समस्या समाधानका लागि असल नियतले कार्यविधिले व्यवस्था गरेका सबै उपायहरूको अवलम्बन गरी गुनासो निरूपण सम्बन्धी निर्णय उपर असन्तुष्टि रहेमा मात्र ADB Operation Department मार्फत जवाफदेहिता संयन्त्रमा पुगनुपर्दछ।
२४. बाधा अड्काउ फुकाउने: यो कार्यविधि कार्यान्वयन गर्न कुनै बाधा अड्काउ परेमा मन्त्रालयले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।
२५. अनुसूचीमा हेरफेर: आयोजना निर्देशक समितिले अनुसूचीमा आवश्यक हेरफेर गर्न सक्नेछ।









सचिव

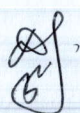


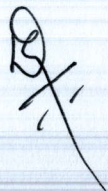
अनुसूची १

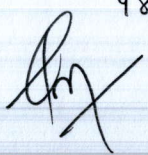
(दफा २ (भ) सँग सम्बन्धित)

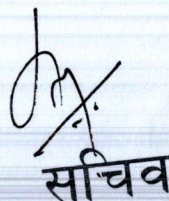
आयोजना कार्यान्वयन हुने स्थानीय तहहरूको विवरण

क्र.स.	प्रदेश	जिल्ला	स्थानीय तहको नाम
१	कोशी	पाँचथर	हिलिहाड, फिदिम
		तेह्रथुम	आठराई, लालीगुराँस, म्याङलुङ, फेदाप
		धनकुटा	छथर जोरपाटी, धनकुटा, महालक्ष्मी, पाख्रिवास
		भोजपुर	अरुण, भोजपुर पौवादुङमा
		खोटाङ	हलेसी तुवाचुङ, रावा बेसी, दिक्तेल रुपाकोट मझुवागढी
		ओखलढुंगा	चम्पादेवी, मानेभन्ज्याङ, सुनकोशी
		सोलुखुम्बु	सोलुदुधकुण्ड, थुलुङ दुधकोशी, माप्य दुधकोशी
२	बागमती	नुवाकोट	लिखु, तादी
		सिन्धुपाल्चोक	चौतारा साँगाचोकगढी, ईन्द्रावती, मेलम्ची
		धादिङ	नेत्रावती डबजोड, त्रिपुरासुन्दरी, गजुरी
३	गण्डकी	गोरखा	आरूघाट, पालुङटार, सिरानचोक
		लमजुङ	बेसीशहर, मध्यनेपाल, मर्स्याङ्दी, राइनास, सुन्दरबजार
		तनहुँ	म्याग्दे, ऋसिङ्ग
		कास्की	अन्नपूर्ण, मादी, पोखरा
		स्याङ्जा	विरुवा, चापाकोट, गल्याङ
		पर्वत	जलजला, कुश्मा, मोदी, फलेवास
		मुस्ताङ	वारागुड मुक्तिक्षेत्र, लो-घेकर दामोदरकुण्ड, घरपझोड, थासाङ
		मनाङ	नासोँ, मनाङ डिस्याङ, चामे





१४



सचिव



क्र.स.	प्रदेश	जिल्ला	स्थानीय तहको नाम
		म्याग्दी	अन्नपूर्ण, बेनी
		बाग्लुङ	बडिगाड, गल्कोट, जैमिनी, काठेखोला, निसिखोला
४	कर्णाली	रुकुम पश्चिम	बाँफिकोट, मुसिकोट, सानी भेरी
		सल्यान	सिद्ध कुमाख, शारदा
		जाजरकोट	छेडागाड, जुनीचाँदे
		दैलेख	आठवीस, नारायण, चामुन्डा विन्द्रासैनी
		कालीकोट	शुभकालिका, नरहरीनाथ
		जुम्ला	हिमा, सिंजा, कनकासुन्दरी
		मुगु	खत्याड, सोरु
		हुम्ला	ताँजाकोट, अदानचुली
		डोल्पा	मुङ्केचुला
५	सुदूरपश्चिम	अछाम	बात्रीगढी जयगढ, कमलबजार, मंगलसेन, पंचदेवल विनायक, तुर्माखाँद
		बाजुरा	बुढीनन्दा, जगन्नाथ, स्वामीकार्तिक खापर
		बैतडी	दशरथचन्द, पाटन
		बझाङ	छबिसपाथिभेरा, मष्टा, जयपृथ्वी, बुङ्गल
		दार्चुला	शैल्यशिखर, लेकम
जम्मा	५	३४	१००

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)

(Handwritten signature)
सचिव



अनुसूची २
(दफा ६ संग सम्बन्धित)
गुनासो पेश/सुत्रे निकाय

शुरु कारवाही	पुनरावेदन गर्ने निकाय	अन्तिम निर्णय गर्ने निकाय
स्थानीय तह गुनासो समाधान समिति	प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समिति	केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति
प्रदेशस्तरीय गुनासो समाधान समिति	केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति	X
केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति	X	X

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

सचिव



अनुसूची ३

(दफा ७ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

स्थानीय तह गुनासो समाधान समितिमा पेश हुने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,

स्थानीय तह गुनासो समाधान समिति

.....गाउँपालिका/नगरपालिका/उपमहानगरपालिका/महानगरपालिका

..... प्रदेश,

मार्फत: गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू,

विषय: गुनासो/उजुरी सम्बन्धमा।

उपरोक्त विषयजिल्ला..... गा.पा वडा नं.
स्थित.....कृषक समूह/कृषि सहकारी/कृषि उद्यमी/.....
को..... सम्बन्धी विषयमा निम्न वमोजिमको गुनासो भएकोले यो
गुनासो/उजुरी पेश गरेको छु/छौं।

व्यहोरा

संलग्न कागज प्रमाण

भवदीय,

हस्ताक्षर.....

नाम

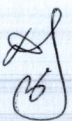
ठेगाना.....

मोवाइल नं.

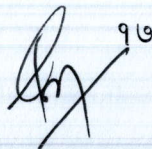
मिति

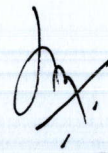
मेरो परिचय/विवरण सार्वजनिक गर्न म सहमत छु।

मेरो परिचय गोप्य राख्न अनुरोध छ।





 १७



सचिव



अनुसूची ४

(दफा ७ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

प्रदेश स्तरीय गुनासो समाधान समितिमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,
प्रदेश स्तरीय गुनासो समाधान समिति,
प्रादेशिक आयोजना कार्यान्वयन एकाइ,
..... प्रदेश, ।
मार्फत: गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू,

विषय: गुनासो/उजुरी सम्बन्धमा ।

उपरोक्त विषयजिल्ला..... गा.पा वडा नं.
स्थित.....कृषक समूह/कृषि सहकारी/कृषि उद्यमी/..... को
..... सम्बन्धी विषयमा निम्न वमोजिमको गुनासो भएकोले यो गुनासो/उजुरी
पेश गरेको छु/छौं ।

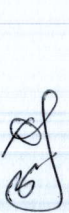
ब्यहोरा

संलग्न कागज प्रमाण

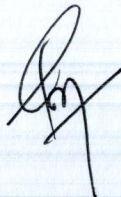
भवदीय,
हस्ताक्षर.....
नाम
ठेगाना.....
मोवाइल नं.
मिति

मेरो परिचय/विवरण सार्वजनिक गर्न म सहमत छु ।

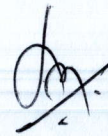
मेरो परिचय गोप्य राख्न अनुरोध छ ।







१८



सचिव



अनुसूची ५

(दफा ७ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,
केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति,
केन्द्रीय आयोजना व्यवस्थापन इकाई, कीर्तिपूर।
मार्फत: गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू

विषय: गुनासो /उजुरी सम्बन्धमा।

उपरोक्त विषयमाजिल्ला गा.पा. वडा नं.
स्थित..... कृषक समूह/कृषि सहकारी/कृषि
उद्यमी/..... को सम्बन्धी
विषयमा निम्न बमोजिमको गुनासो भएकोले यो गुनासो/उजुरी पेश गरेको छु/ छौं।

व्यहोरा.....

संलग्न कागज प्रमाण

भवदीय,
हस्ताक्षर.....
नाम
ठेगाना.....
मोबाइल नं.
मिति

मेरो परिचय/विवरण सार्वजनिक गर्न म सहमत छु।

मेरो परिचय गोप्य राख्न अनुरोध छ।

६

१९

सचिव



अनुसूची ६
(दफा ९ को उपदफा (१) संग सम्बन्धित)
प्राप्त गुनासो/उजुरीहरूको विवरण

संख्या	गुनासो / उजुरीकर्ताको नाम ठेगाना र फोन नं	लिङ्ग/जात	दर्ता मिति	गुनासो/ उजुरीको प्रकृति तथा स्रोत	गुनासो/उजुरीको संक्षिप्त व्यहोरा

तयार गर्ने:

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम:

दस्तखत:

मिति:

स्वीकृत गर्ने:

संयोजक:

दस्तखत:

मिति:



सचिव



अनुसूची ७
(दफा १६ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)
गुनासो/उजुरी निर्णयार्थ पेश गरिने प्रतिवेदनको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,
.....गुनासो समाधान समिति

विषय: गुनासो/उजुरी निर्णयार्थ पेश गरेको।

यस आयोजना अन्तर्गत कार्यालयबाट कार्य सम्पादन भई प्रक्रिया अगाडि बढिरहेको आयोजनाका सम्बन्धमा निम्न माध्यमबाट गुनासो प्राप्त हुन आएकोले यस सम्बन्धमा वुझेसम्मको विवरण समावेश गरी आवश्यक निर्णयको लागि पेश गरेको छु।

उजुरीकर्ताको

नाम

वेनामी

अनुगमन प्रतिवेदन.....

समाचार सामग्री.....

इमेल, वेबसाइट, टेलिफोन.....

संक्षिप्त व्यहोरा.....

गुनासो सुन्ने अधिकारीको

दस्तखत

नाम

कार्यालय

मिति

सचिव



अनुसूची ८
(दफा १६ को उपदफा (१) संग सम्बन्धित)
गुनासो व्यवस्थापन समितिले गर्ने शुरु निर्णयको ढाँचा

..... गुनासो समाधान समिति
पहाडी क्षेत्र काष्ठफल तथा फलफुल विकास आयोजना

..... ।

संयोजक श्री

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

बाट भएको निर्णय

उजुरीकर्ता.....

उजुरीको छोटकरी व्यहोरा

उजुरीको प्रतिरक्षा व्यहोरा.....

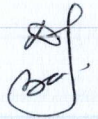
निर्णय

.....

संयोजक:

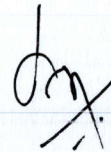
सदस्यहरूको नाम र दस्तखत:

मिति.....









सचिव



अनुसूची ९
(दफा १६ को उपदफा (२) र (३) सँग सम्बन्धित)
पुनरावेदन पत्रको ढाँचा

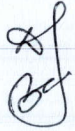

श्री संयोजकज्यू,
.....गुनासो समाधान समिति।
पहाडी क्षेत्र काष्ठफल तथा फलफूल विकास आयोजना
..... एकाइ,।
मार्फत: गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू,

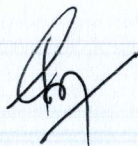
विषय: पुनरावेदन सम्बन्धमा

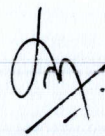
म/हामीले आयोजना कार्यान्वयनका क्रममा गुनासो/उजुरी पेश गरेको र सो उपर
..... समितिले गरेको निर्णय चित्त नवुझेको हुँदा यस समितिबाट सो निर्णयमाथि पुर्नविचार गरी
पाउँ भनी यो पुनरावेदन गर्दछु/छौ।
१ उजुरीको छोटकरी व्यहोरा.....
२ निर्णय गर्ने तल्लो समितिको निर्णयको छोटकरी व्यहोरा.....
३ चित्त नवुझेको छोटकरी व्यहोरा

पुनरावेदक

दस्तखत.....
नाम
ठेगाना.....
मोवाइल नं
मिति





२३

सचिव



अनुसूची १०
(दफा १६ को उपदफा (४) संग सम्बन्धित)
पुनरावेदनको निर्णयको ढाँचा

पहाडी क्षेत्र काष्ठफल तथा फलफूल विकास आयोजना

.....गुनासो समाधान समिति

संयोजक श्री

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

बाट भएको

निर्णय

उजुरीकर्ता.....

उजुरीको छोटकरी व्यहोरा

उजुरीको प्रतिरक्षा व्यहोरा.....

निर्णय

.....

संयोजक:

सदस्यहरु:

मिति.....

.....

.....

.....

.....

सचिव



३०

अनुसूची ११
(दफा १० को उपदफा (७) संग सम्बन्धित)
गुनासो/उजुरी प्रतिवेदनको ढाँचा (मासिक)
गुनासो/उजुरीहरूको सारांश

क्र.स.	गुनासो उजुरीको प्रकृति	प्राप्त गुनासो/उजुरी संख्या			सुनुवाइ भएका गुनासो/उजुरी संख्या			कैफियत
		अधिल्लो प्रतिवेदन सम्म	यस प्रतिवेदन अबधि सम्म	जम्मा	अधिल्लो प्रतिवेदन सम्म	यस प्रतिवेदन अबधि सम्म	जम्मा	
१	सम्भावित अनियमितताको गुनासो/उजुरी							
२	द्विला सुस्ती - सेवाको गुणस्तरमा कमी कमजोरी, प्रदत्त सेवा तथा गरिएको निर्णयमा भएको द्विलाइ							
३	कर्मचारीको व्यवहार							
४	आचार संहिताको अवज्ञा							
५	निर्णयाधिकारीहरूबाट भएको निर्णय उपरको गुनासाहरू							
६	रकम भुक्तानी र पारदर्शितामा भएका कुनै अनियमितता							
७	त्रातावरणीय गुनासोहरू							
८	सामाजिक गुनासोहरू							
९	विविध							

तयार गर्ने:

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम:

दस्तखत:

मिति:



स्वीकृत गर्ने:

संयोजक:

दस्तखत:

मिति:

२५





सचिव



अनुसूची १२

(दफा १० को उपदफा (७) संग सम्बन्धित)

प्राप्त गुनासो/उजुरी समाधान नहुनुका कारणहरू र चालिएका आवश्यक कदमहरू

संख्या	गुनासो / उजुरीकर्ताको नाम ठेगाना र फोन नं	लिंग/जात	दर्ता मिति	गुनासो/ उजुरीको प्रकृति तथा स्रोत	ढिला सुस्तीका कारणहरू	गुनासो/उजुरी सम्बोधनको लागि चालिएका कदमहरू र समाधानको लागि अपेक्षित समय

तयार गर्ने:

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम:

दस्तखत:

मिति:



स्वीकृत गर्ने:

संयोजक:

दस्तखत:

मिति





सचिव



३३

अनुसूची १३

(दफा १० को उपदफा (७) संग सम्बन्धित)

समाधान भएका गुनासो/उजुरीहरूको विवरण

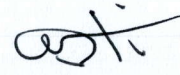
गुनासो/उजुरीको संख्या	गुनासो/ उजुरीकर्ताको नाम ठेगाना	लिङ्ग/जात	दर्ता मिति	गुनासो/ उजुरीको प्रकृति तथा स्रोत	गुनासो/उजुरी समाधान गर्ने संयन्त्रको संक्षिप्त विवरण	समाधान उपर सेवाग्राही सन्तुष्ट थिए त ? कारण खुलाउनुहोस।

गुनासो सुन्ने अधिकारीको

नाम:

दस्तखत:

मिति:



स्वीकृत गर्ने:

संयोजक:

दस्तखत:

मिति:



सचिव

२७



अनुसूची १४

(दफा १५ को उपदफा (५) संग सम्बन्धित)

घटनाको विवरण उपलब्ध गराउने बारेमा मन्जुरीनामा

नोट: घटनाको बारेमा प्रभावित व्यक्तिको विवरण तथा सूचना अन्य आधिकारिक संस्था व्यक्तिहरुलाई उपलब्ध गराउने बारेमा घटनाबाट प्रभावित व्यक्तिको अनुमति/मन्जुरीनामा प्राप्त गर्नु यो फारामको उद्देश्य हो। घटनाको विवरण तथा सूचना प्राप्त गर्ने संस्था वा व्यक्ति (एशियाली विकास बैंक, आयोजना निर्देशक, सेवा प्रदायक) को जानकारी प्रभावित व्यक्तिलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

आयोजना, एशियाली विकास बैंक तथा सेवा प्रदायकसँग सम्बन्धित तथा आधिकारिक व्यक्तिलाई म सँग सम्बन्धित घटनाको निश्चित सूचना सम्भव भए सम्मको उत्कृष्ट सेवा तथा हेरचाह प्राप्तिको लागि उपलब्ध गराउन (संस्थाको नाम) लाई मन्जुरी दिएको छु। यो विवरण तथा सूचनाको गोपनीयता तथा सम्मान कायम राख्दै आवश्यकता अनुसार मलाई आवश्यक परेको सहयोग उपलब्ध गराउन मात्र प्रयोग गरिने विश्वास लिएको छु। यो सूचनाको आधारमा सेवा प्रदायक संस्थासँग सम्बन्धित व्यक्ति मसँग कुराकानी गर्न आउन सक्छन् भन्ने तथ्यसँग म जानकार छु।

प्रभावितको

नाम:



दस्तखत:

प्रभावितको अभिभावक/संरक्षकको


नाम:

दस्तखत:

(प्रभावित व्यक्तिको उमेर १८ वर्ष भन्दा कम भएमा)




सचिव



अनुसूची १५

(दफा १९ को उपदफा (३) संग सम्बन्धित)

यौन शोषण तथा यौन दुर्व्यवहार सम्बन्धी अभिलेखीकरण फाराम

नोट: यो फाराम गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको लैंगिक हिंसा फोकल व्यक्तिले प्रभावित व्यक्ती तथा घटना प्रति पूर्ण निष्पक्षता संवेदनशिलता कायम राख्दै भर्ने

भाग १

क. प्रभावित व्यक्तिको विवरण:

१. घटना नम्बर (प्रभावित व्यक्तिलाई गोप्य रूपमा घटना नम्बर उपलब्ध गराउने):

२. घटनाको जानकारी प्राप्त भएको मिति तथा समय:

३. प्रभावित व्यक्तिको उमेर (जन्म मिति):

४. लिङ्ग: महिला:..... पुरुष:..... तेस्रो लिङ्गी: अन्य:.....

ख. घटनाको विवरण:

५. घटनाको संक्षिप्त विवरण (प्रभावित व्यक्तिको व्यक्तिगत जानकारी बिना):

भाग २

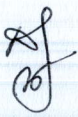
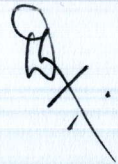
क. सेवा प्रदायकको विवरण

प्रभावित व्यक्तिलाई निम्न निकायमा पठाइएको छ।

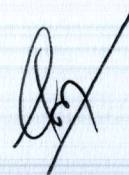
(प्रभावित व्यक्तिलाई पठाइएको सेवा प्रदायकको विवरण, घटनाको जानकारी प्राप्त भएको मिति तथा समय र सेवा प्रदायककोमा पठाइएको मिति तथा समय उल्लेख गर्ने)

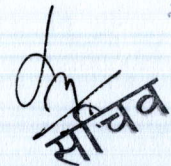
क्र.सं.	सेवाको विवरण	सम्बन्धित सेवामा (v) लगाउने
१	कानूनी परामर्श तथा सहयोग	
२	मानसिक परामर्श	
३	आश्रय प्रदान गरिएको विवरण	
४	स्वास्थ्य सहयोग	
५	प्रहरी	
६	अन्य	

द्रष्टव्य: गुनासो समाधान समितिले घटनाको अवस्थाको विवरण सेवा प्रदायक निकायलाई उपलब्ध गराउने र गुनासो सुनुवाई संयन्त्रमा "समाधान" शिर्षक अन्तर्गत अभिलेखन गर्ने।

२९




साचिव

