



नेपाल सरकार

वीरेन्द्रनगर नगरपालिका

नगर कार्यपालिकाको कार्यालय

वीरेन्द्रनगर, सुर्खेत

कर्णाली प्रदेश, नेपाल

खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना

आयोजना कार्यान्वयन इकाई

वीरेन्द्रनगर नगरपालिका, सुर्खेत

गुनासो सम्बोधन संयन्त्र सम्बन्धी कार्यविधि, २०८१

गुनासो सम्बोधन संयन्त्र सम्बन्धी कार्यविधि, २०८१

प्रस्तावना

खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना (WaSGISP), वीरेन्द्रनगर नगरपालिका, सुर्खेत क्षेत्रका वासिन्दाहरूको खानेपानी तथा सरसफाइ सम्बन्धी मागलाई पूरा गर्दै उनीहरूको सांस्कृतिक संवेदनशीलतालाई सम्मान गर्ने र प्रभावित समुदायका सबै पक्षको पहुँच सुनिश्चित गर्नका लागि स्पष्ट र पारदर्शी प्रक्रिया लागू गरेर आयोजना प्रति सबैको सन्तुष्टि सुनिश्चित गर्ने माध्यम नै गुनासो सम्बोधन संयन्त्र हो । यसले आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरूको सम्बोधन गर्दा बिना पूर्वाग्रह र यथासक्य गुनासोकर्ताको गोप्यतालाई कायम राखेर गर्नु पर्दछ ।

खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना (WaSGISP) ले खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनाहरूमा सुशासनलाई उच्च महत्व दिएको छ । यस आयोजनाले आयोजनाका सबै चरणका क्रियाकलापहरूलाई पारदर्शी र जवाफदेहीपूर्ण बनाई उपभोक्ता एवं सरोकारवालाहरूको सक्रिय सहभागितालाई जोड दिएको छ । यसै परिप्रेक्ष्यमा खानेपानी तथा सरसफाइ सुविधाको प्रभावकारी, समताममूलक र दिगो व्यवस्थापन गर्ने उद्देश्यका साथ आयोजनाल सञ्चालन गर्नका लागि सेवाग्राही र सरोकारवालाहरूको सरोकार र गुनासोहरू सम्बोधन गर्ने एक उत्तरदायी गुनासो सम्बोधन संयन्त्र (GRM) स्थापना गर्न वाञ्छनीय भएकोले, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (२) बमोजिम नगर कार्यपालिकाले यो कार्यविधि बनाएको छ ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- (१) यस कार्यविधिको नाम गुनासो सम्बोधन संयन्त्र सम्बन्धी कार्यविधि, २०८१ रहेको छ ।
- (२) यो कार्यविधि नगर कार्यपालिकाको बैठकबाट पारित भई स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ ।

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

(क) “आयोजना” भन्नाले खानेपानी सरसफाई तथा स्वच्छता सम्बन्धी सेवा प्रदान गर्ने भौतिक संरचनाको निर्माण, विस्तार वा सुधार र तत् सम्बन्धी अन्य कार्य गर्ने उद्देश्यले सञ्चालित खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना सम्झनु पर्छ ।

(ख) “उपभोक्ता” भन्नाले खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता सेवा उपयोग गर्ने व्यक्ति, संस्था प्रतिष्ठान वा निकाय सम्झनु पर्छ ।

(ग) “उपभोक्ता संस्था” भन्नाले सामुदायिक रूपमा सामुहिक हितका लागि खानेपानी, सरसफाइ तथा स्वच्छता सेवा सञ्चालन गर्ने सामुदायिक संस्था सम्झनु पर्छ ।

- (घ) “खानेपानी सेवा” भन्नाले खानेपानीको सञ्चय, स्थानान्तरण तथा वितरण गरी घरेलु सार्वजनिक, संस्थागत वा औद्योगिक उपयोगका लागि खानेपानी आपूर्ति गर्ने कार्य सम्झनु पर्छ र सो शब्दले थोक, ट्याङ्कर वा बोतलबन्दी रूपमा खानेपानी उपलब्ध गराउने कार्य समेतलाई जनाउँछ ।
- (ङ) “खानेपानीको सार्वजनिक उपयोग” भन्नाले सार्वजनिक रूपमा जडान भएका धाराबाट उपभोक्ताका लागि वितरण हुने खानेपानीको उपयोग सम्झनु पर्छ र सो शब्दले अग्नी नियन्त्रण लगायत अत्यावश्यक अवस्थामा सार्वजनिक स्थानहरूमा प्रयोग गर्ने पानीको उपयोगलाई समेत जनाउँछ ।
- (च) “खानेपानीको संस्थागत उपयोग” भन्नाले सरकारी, सार्वजनिक, व्यावसायिक वा व्यापारिक संस्थाहरूले प्रयोग गर्ने खानेपानीको उपयोग सम्झनु पर्छ र सो शब्दले औद्योगिक संस्थाहरूले औद्योगिक प्रयोजन बाहेकका लागि उपयोग गर्ने खानेपानी समेतलाई जनाउँछ ।
- (छ) “गुनासो” भन्नाले आयोजनाका प्रभावित व्यक्तिहरूबाट आयोजनाका विविध चरणमा उत्पन्न हुन सक्ने कुनै पनि विवाद सम्झनु पर्छ ।
- (ज) “नगरपालिका” भन्नाले वीरेन्द्रनगर नगरपालिका सम्झनु पर्छ ।
- (झ) “समिति” भन्नाले दफा ५ बमोजिमको गुनासो व्यवस्थापन समितिलाई सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२

गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका उद्देश्य र प्रकृया

३. गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका उद्देश्यहरू: आयोजनाको गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका उद्देश्यहरू देहाय बमोजिम हुनेछन् ।

- (क) आयोजनाबाट प्रभावित व्यक्तिहरूलाई गुनासो दर्ता गर्न वा आयोजनाका विविध चरणमा उत्पन्न हुन सक्ने कुनै पनि विवाद समाधान गर्ने ।
- (ख) गुनासोकर्ताको सन्तुष्टिका लागि उपयुक्त र पारस्परिक रूपमा स्वीकार्य उपायहरू पहिचान गरी समाधान गर्ने कार्यहरू सुनिश्चित गर्ने ।
- (ग) सम्भव भएसम्म अन्य न्यायिक कारवाहीको भर पर्नु पर्ने अवस्था आउने नदिने
- (घ) आयोजनाका कारणले कसैलाई पनि कुनै पीर मर्का र अन्यायमा पर्न नदिने ।
- (ङ) दलित, महिला, आदिवासी जनजाति र उच्च जोखिममा परेका मानिसहरूको हकमा, सांस्कृतिक तथा सामाजिक दृष्टिले उपयुक्त र पहल गर्न सकिने माध्यमहरू अपनाउने ।

४. गुनासो सम्बोधनका प्रक्रियाहरू :आयोजना कार्यान्वयन इकाई (PIU) ले नगरपालिका भित्रका उप-आयोजनाहरूका सन्दर्भमा प्राप्त गुनासो सम्बोधनका क्रममा देहाय बमोजिमका प्रक्रिया अपनाउनु पर्नेछ :

- (क) सरोकारवालाहरूलाई गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका बारेमा जानकारी दिने,
- (ख) गुनासो प्राप्त गर्ने र दर्ता गर्ने,
- (ग) गुनासोको समीक्षा गर्ने र आयोजनासँग सम्बद्ध भए नभएको सुनिश्चित गर्ने,
- (घ) आयोजनासँग सम्बद्ध गुनासो नभएको पाइएमा उजुरीकर्तालाई त्यसको जानकारी दिने,
- (ङ) गुनासो सम्बोधनको पहल शुरु गर्ने,

- (च) गुनासो सम्बोधन गर्ने र सम्बोधन भएको सुनिश्चित गर्न अनुगमन गर्ने,
 (छ) गुनासो सम्बोधन भएपछि अभिलेखाङ्कन गरी प्रक्रिया बन्द गर्ने,
 (ज) सिकाई र अनुभवको अभिलेखीकरण गर्ने ।

परिच्छेद-३

गुनासो सम्बोधन संयन्त्र (GRM)

५. गुनासो सम्बोधन संयन्त्र (GRM): (१) गुनासो सम्बोधन संयन्त्रको मुख्य ध्येय प्राप्त भएका गुनासो वा उजुरीहरूलाई पारदर्शी प्रक्रियाबाट छिटो छरितो तरिकाले सम्बोधन गर्नु हो। गुनासो सम्बोधन गर्न नगरपालिकामा सञ्चालन भएका उप-आयोजनाहरूको लागि देहाय बमोजिम प्रारम्भिक तहको गुनासो सम्बोधन समिति र पहिलो तहको गुनासो सम्बोधन समिति गठन गरिनेछ ।

(क) प्रारम्भिक तहको गुनासो सम्बोधन समिति

१. नगर उपप्रमुख, वीरेन्द्रनगर नगरपालिका - संयोजक
२. वडा अध्यक्ष, गुनासो सँग सम्बन्धित वडाको - सदस्य
३. प्रमुख, नगरपालिकाको खानेपानी तथा सरसफाइ इकाई (WASH Unit) - सदस्य
४. सामाजिक विकास विज्ञ, वीरेन्द्रनगर नगरपालिका सहयोग समूह (MST) - सदस्य
५. प्रमुख, वीरेन्द्रनगर नगरपालिका आयोजना कार्यान्वयन इकाई (PIU) - सदस्य सचिव

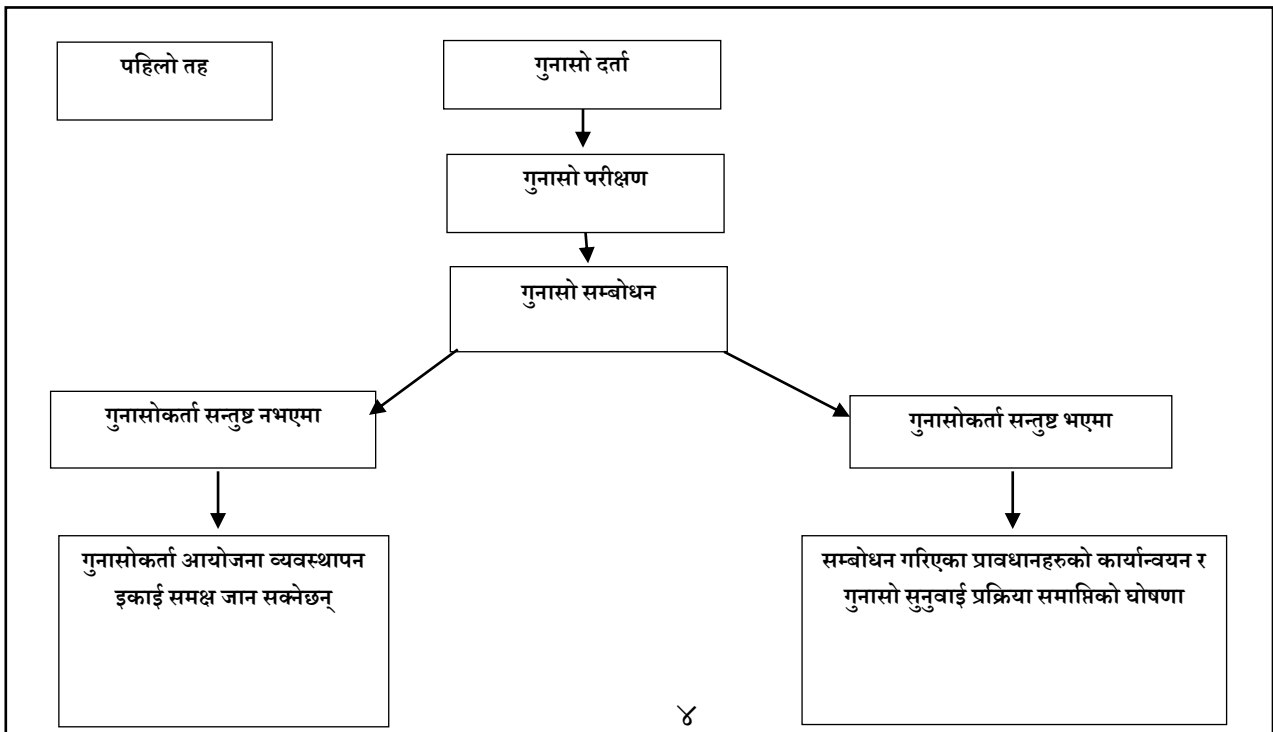
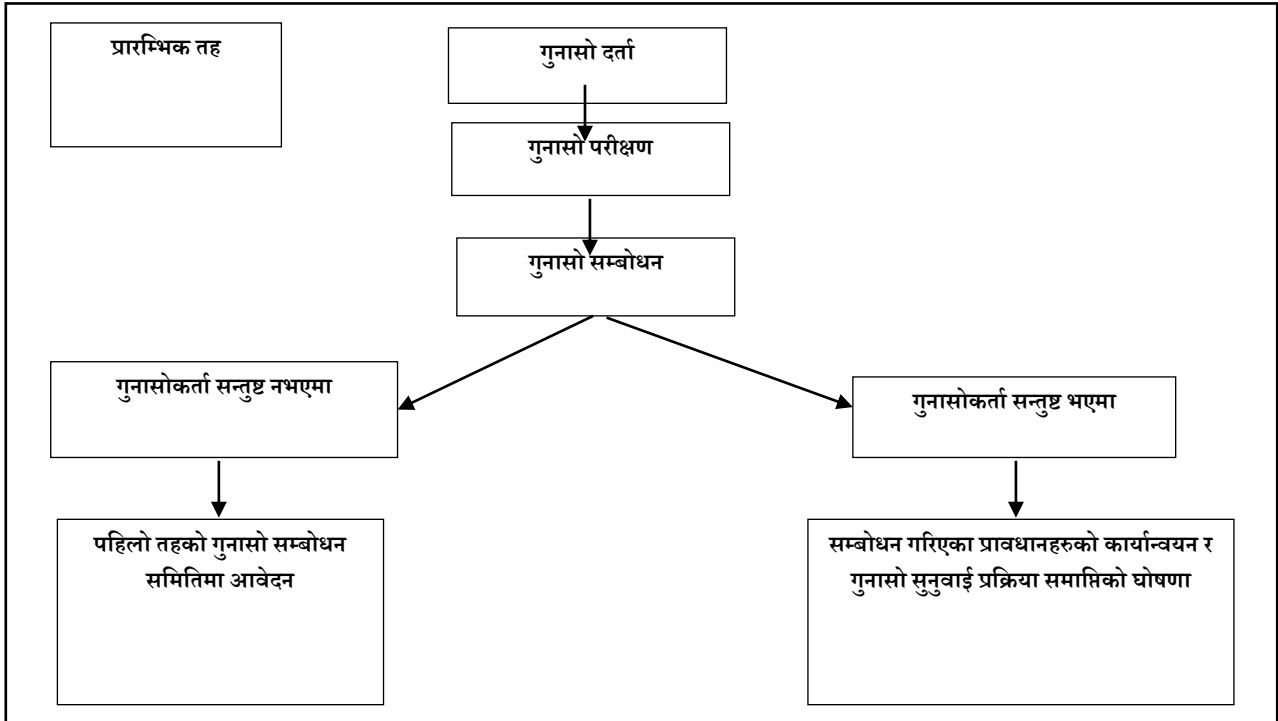
(ख) पहिलो तह तहको गुनासो सम्बोधन समिति

१. नगर प्रमुख, वीरेन्द्रनगर नगरपालिका - संयोजक
२. पूर्वाधार विकास समिति संयोजक, वीरेन्द्रनगर नगरपालिका - सदस्य
३. प्रमुख, वीरेन्द्रनगर नगरपालिका आयोजना कार्यान्वयन इकाई (PIU) - सदस्य
४. प्रमुख, नगरपालिकाको खानेपानी तथा सरसफाइ इकाई (WASH Unit) - सदस्य
५. अधिकृत स्तरको सम्बन्धित प्रदेश मन्त्रालयको प्रतिनिधि - सदस्य
६. सामाजिक विकास विज्ञ, वीरेन्द्रनगर नगरपालिका सहयोग समूह (MST) - सदस्य
७. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वीरेन्द्रनगर नगरपालिका - सदस्य सचिव

(२) उपदफा १ बमोजिमको समितिले आवश्यकता अनुसार नगरपालिकाको पदाधिकारी, कर्मचारी, न्यायिक समितिका सदस्यहरू, नगरपालिका सहयोग समूहका विज्ञहरू, सामाजिक संघ संस्थाका पदाधिकारीहरू तथा खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समितिको अध्यक्षलाई आमन्त्रित सदस्यका रूपमा समावेश गर्न सक्नेछ । यस समितिले आवश्यकता अनुसार उप समिति गठन गर्न सक्नेछ ।

(३) उपदफा १ बमोजिमको समितिहरूले स्थानीय तहमा रहेका गुनासाहरूको सम्बोधन गर्नेछ । प्रत्येक तहमा गरिएको गुनासो सम्बोधनको नतीजा गुनासोकर्तालाई दिनु पर्नेछ । गुनासोकर्ता प्रारम्भिक र पहिलो तह सन्तुष्ट नभएमा निजले यस आयोजनाको **Stakeholder Engagement Plan** अनुसार आयोजना व्यवस्थापन इकाई, काठमाडौंमा आवेदन दिन सक्नेछ ।

- (४) पहिलो तहको समितिले गरेका निर्णयहरूको सूची त्रैमासिक रूपमा दोस्रो तहको समितिमा पठाउनु पर्नेछ । सो गुनासो सम्बन्ध समितिले गरेको निर्णय आयोजना व्यवस्थापन इकाईमा पठाउनु पर्नेछ ।
- (५) यस समितिबाट गरिएको गुनासो सम्बोधनप्रति उजुरीकर्ता सन्तुष्ट नभएमा थप कानुनी उपचारका लागि अन्य न्यायिक निकाय समक्ष जान सक्नेछ ।
- (६) दुवै तहको गुनासो सम्बोधन प्रक्रियालाई तलको चित्रद्वारा थप प्रष्ट पारिएको छ :



६. गुनासो सम्बोधन समितिको कार्यक्षेत्र : गुनासो सम्बोधन समितिले सामान्यतया आयोजनासँग सम्बन्धित सबै गुनासाहरूको सम्बोधन गर्दछ । समितिको कार्यक्षेत्र देहाय बमोजिम रहेका छन् :

१. उप-आयोजना कार्यान्वयनका कारणले उत्पन्न हुन सक्ने सम्भावित नकारात्मक प्रभाव निराकरणका लागि सोबाट प्रभावित हुन सक्ने व्यक्ति तथा समुदाय र उप-आयोजना कार्यान्वयन निकाय बीच सहमति भएका कार्यक्रम भए सो को कार्यान्वयन गर्दा उत्पन्न भएका विवाद तथा गुनासाहरू ।
२. उप-आयोजना कार्यान्वयन गर्दा सो क्षेत्रमा बसोबास गर्ने दलित, महिला, आदिवासी, जनजाति र उच्च जोखिममा रहेका व्यक्ति तथा समुदायहरूको जीवन यापन तथा प्राकृतिक स्रोत साधनहरूको प्रयोगमा निजहरूले उपभोग गर्दै आएको परम्परागत अधिकारलाई प्रभावित पार्ने संभावनालाई नकार्न नसकिने अवस्था भए त्यस्ता प्रभाव न्यूनीकरणका साथै उप-आयोजना कार्यान्वयनबाट प्राप्त हुने लाभ तथा फाइदामा सो क्षेत्रका व्यक्ति तथा समुदायहरूको हक सुनिश्चित गर्नका लागि सहमति गरिएका कार्यक्रम भए सो को कार्यान्वयन गर्दा उत्पन्न विवाद तथा गुनासाहरू ।
३. निर्माण कार्य सञ्चालन गर्दा पहिले पहिचान हुन नसकेका समस्याहरू देखिन गएमा सोबाट उत्पन्न विवाद तथा गुनासाहरू ।
४. आयोजनामा संलग्न व्यक्तिहरूबाट कसै माथि यौन दुर्व्यवहार, यौन उत्पीडन तथा यौन हिंसाजन्य गतिविधिहरू भएको गुनासाहरू ।

७. गुनासो सम्बोधन प्रणालीका मुख्य चरण र प्रक्रियाहरू: गुनासो सम्बोधनप्रणालीका मुख्य चरण र प्रक्रियाहरू कार्यक्षेत्र देहाय बमोजिम रहेका छन् :

(क) गुनासो दायर, दर्ता र स्वीकार: गुनासोकर्ताहरूले दफा ५ बमोजिमको गुनासो सम्बोधन समितिमा गुनासो दर्ता गराउनु पर्छ र त्यस समितिबाट गुनासो दर्ता नम्बर लिनु पर्दछ । गुनासाहरू देहायका माध्यम मार्फत दर्ता गराउन सकिनेछ ।

१. लिखित रूपमा निवेदन, दर्खास्त, नगरपालिकाको वेबसाइटमा दिइएको फाराम भरेर । (फारामको नमुना अनुसूची १ मा दिइएको छ)
२. मौखिक रूपमा (टेलिफोन वा मौखिक रूपमा गुनासो टिपाएर)
३. विद्युतीय माध्यम (इमेल, हाट्सएप, मेसेन्जर, भाइबर आदि)
४. गुनासोहरू दर्ता गर्न डिजाइन गरिएको मोबाइल एपको प्रयोग गरेर
५. कार्यालयमा उजुरी दर्ता गराउन आउने व्यक्तिहरूलाई गुनासो सम्बोधन गर्ने कार्यालयका कर्मचारीहरूले यस कार्यविधिको अनुसूचीमा दिइएको फाराम भर्न दिनु पर्छ ।
६. लेखपढ गर्न नजान्ने वा उजुरी प्रक्रियाबारे अनभिज्ञ व्यक्तिहरूलाई उक्त फाराम भर्न सहयोग गर्नु पर्छ । यसरी आएको गुनासो दर्ता गर्नका लागि गुनासो दर्ता पुस्तिका राख्नु पर्छ ।

७. उजुरी दर्ता प्रक्रियालाई थप सुविधाजनक र व्यापक बनाउन आयोजना कार्यान्वयन इकाईले टोल-फ्री नम्बरको व्यवस्था गर्नसक्नेछ ।
८. उप आयोजना क्षेत्रका वासिन्दा समक्ष गुनासो सम्बोधन समिति र गुनासो टिपाउने व्यवस्था भएको जानकारी भरपर्दो, सबैले बुझ्ने र पहुँचयोग्य माध्यमबाट प्रवाहित गर्नु पर्छ । गुनासो सम्बोधन समिति र त्यसमा गुनासो दर्ता गराउने सम्बन्धी सूचनाको नमुना अनुसूची २ बमोजिम हुनेछ ।
- (ख) गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया: गुनासो सम्बोधन समितिले प्राप्त भएका गुनासोहरूको सम्बोधनका लागि देहाय बमोजिमका प्रक्रियाहरू अवलम्बन गर्नु पर्नेछ :

१. गुनासो सम्बोधन समितिको बारेमा उप-आयोजना वा उप-आयोजना सञ्चालन भएको वीरेन्द्रनगर नगरपालिकाको वेबसाइट, आयोजना क्षेत्र वरपर, सार्वजनिक स्थानहरूमा भएमात्यस्ता उजुरीहरूको सबैले बुझ्ने गरी राख्नु पर्नेछ । यस्ता सबै जानकारी नेपाली भाषामा र सम्भव भए स्थानीय भाषामा राख्नु पर्नेछ ।
२. आयोजना क्षेत्रका वासिन्दा तथा सरोकारवालाहरूलाई सूचनाहरू, होर्डिङ बोर्डहरू, एफएम रेडियोहरू, सामाजिक सञ्जाल आदि मार्फत गुनासो दर्ता र सम्बोधन प्रक्रियाको बारेमा समय समयमा जानकारी गराइनुपर्छ ।
३. सरोकारवालाहरू (गुनासो सम्बोधन समितिहरू, उपभोक्ता समूहहरू/समितिहरू र उप-आयोजनाका कर्मचारी) लाई गुनासो सम्बोधन समिति सम्बन्धी नियमित रूपमा अभिमुखीकरण प्रदान गर्नु पर्छ ।
४. गुनासो सम्बोधन समितिमा गुनासो दर्ता भइसकेपछि समितिका सदस्यहरूले त्यसको निष्पक्ष रूपमा समीक्षा र छलफल गर्नु पर्छ । गुनासो दर्तादेखि सम्बोधन लगायत गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया बन्द गर्ने सम्मका सम्पूर्ण क्रियाकलापहरूमा गुनासोकर्ताको परिचय गोप्य राख्नु पर्छ भने प्रक्रियाहरू पारदर्शी रूपमा अघि बढाउनु पर्छ ।
५. आयोजनासँग सम्बन्धित भ्रष्टाचार, आर्थिक अनियमितता र पदीय दुरूपयोग सम्बन्धी गम्भीर उजुरीहरू अनौपचारिक प्रक्रियाबाट समाधान गर्न नसकिने पनि छानबिन गर्न PMU निगरानी निकायमा पठाउन सक्नेछ ।
६. समितिमा दर्ता भएका गुनासाहरूबारे सत्य तथ्य पत्ता लगाउन समितिका पदाधिकारीहरूले गुनासो दर्ता भएको विषयसँग सम्बन्धित सबै पक्षहरूसँग छुट्टाछुट्टै छलफल गरी सत्य तथ्य पत्ता लगाउनु पर्नेछ ।
७. निरीक्षण तथा छलफलबाट गुनासोमा उठान गरिएका विषयहरू उपयुक्त देखिएमा दुवै पक्षहरूलाई मान्य हुने तथा निश्चित समयभित्र समाधान गर्नका लागि अवलम्बन गर्नु पर्ने कार्यहरू पहिल्याउन दुवै पक्षहरूका बीच सहजकर्ताको भूमिका निर्वाह गर्नु पर्नेछ ।

८. गुनासो सम्बोधन समितिले गुनासो दर्ता भएपछि बसेको प्रथम बैठकका मितिले ३५ दिन भित्र सम्बन्धित पक्षहरूलाई लिखित जवाफ दिइ सक्नु पर्नेछ ।

९. गुनासोको प्रकृति तथा संख्याका आधारमा आवश्यकता अनुसार जुनसुकै समयमा पनि बैठक बस्न सक्नेछ ।

१०. यो संयन्त्रले देशको न्यायिक तथा प्रशासनिक प्रक्रियाबाट समस्याको समाधान खोज्न कुनै बाधा अवरोध गर्ने छैन । आयोजना कार्यान्वयन निकायले यो संयन्त्रको बारेमा प्रभावित व्यक्तिलाई सूचित गर्नेछ ।

(ग) गुनासो सम्बोधनको अनुगमन र प्रतिवेदन: गुनासो सम्बोधन भइसकेपछि त्यसको कार्यान्वयन भएको सुनिश्चित गर्नका लागि अनुगमन आवश्यक छ भने भविष्यमा दोहोरिन सक्ने यस्ता गुनासाहरूको सम्बोधनका लागि नजीरका रूपमा प्रयोग गर्न त्यसको प्रतिवेदन आवश्यक हुन्छ । सामान्यतया, प्रतिवेदनमा निम्न सूचकहरूलाई ध्यान दिनुपर्छ ।

१. निश्चित मितिसम्म दर्ता भएका उजुरी/गुनासोहरूको गणना र विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरू ।

२. भ्रष्टाचार, कामको कम गुणस्तर, असमान वा भेदभावपूर्ण तरिकाले गरिएको खानेपानी आपूर्ति, सामग्रीको खरिद, लैंगिक हिंसा (GBV), यौन शोषण र दुर्व्यवहार (SEA), यौन उत्पीडन (SH), आदि जस्ता प्रमुख वर्गहरूमा प्राप्त गुनासोहरूको संख्या र अनुपात ।

३. गुनासोको सम्बोधन भएपछि अनुसूची ३ मा दिइएको फारम भरेर गुनासो सम्बोधनका लागि अपनाइएका उपायहरू, सम्बोधनको तरिका र सम्बोधन गरिएको मिति उल्लेख गर्नु पर्छ ।

४. गुनासो दर्ता भएको मिति, उजुरीकर्ताको नाम र लिङ्ग, गुनासोको प्रकार, विवरण र अघावधिक स्थिति (समाधान गरिएको) अनुसूची ४ मा दिइएको फारममा अनुसार उल्लेख गर्नु पर्छ ।

८ . बचाउ तथा खारेजी र बाझिएमा गर्ने

१. यस वीरेन्द्रनगर नगरपालिकाले खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना (WaSGISP) कार्यान्वयन इकाईबाट यस अघि भएका गुनासो सम्बोधन सम्बन्धी कार्यहरू यसै कार्यविधि बमोजिम भए गरेको मानिने छ ।

२. यो कार्यविधिमा गरिएका व्यवस्थाहरू संघीय तथा प्रदेश कानूनमा गरिएका व्यवस्थाहरूसँग बाझिन गएमा बाझिएको हदसम्म यो कार्यविधि सम्बन्धित दफाहरू निष्कृत्य रहने छन् ।

९. कार्यविधि / अनुसूचीमा हेरफेर

१. यस वीरेन्द्रनगर नगरपालिकाको राजपत्रमा सूचना प्रकाशन गरी यस कार्यविधि / अनुसूचीमा आवश्यकता अनुसार हेरफेर गर्न सकिनेछ ।

अनुसूची १:
गुनासो दर्ता फारम
(दफा ७ को (क) १ र ५ सँग सम्बन्धित)

गुनासो दर्ता फारम

गुनासो दर्ता नं. _____
दर्ता मिति _____

गुनासोकर्ताको विवरण : (नाम गोप्य राख्न चाहेमा यहाँ चिन्ह लगाउनुहोस्)

नाम : पहिलो नाम | बीचको नाम (यदि छ भने) | अन्तिम नाम

लिङ्ग : महिला पुरुष अन्य

ठेगाना : प्रदेश | जिल्ला | नगरपालिका | वडा नं. टोल

सम्पर्क ठेगाना :

मोबाइल नम्बर _____ इमेल _____
वैकल्पिक मोबाइल नम्बर _____ सुभाब _____

गुनासोको संक्षिप्त विवरण : (तलको बाकसमा लेख्नुहोला)

गुनासो टिपाइएको माध्यम

मौखिक लिखित उजुरी पेटिका मार्फत टेलिफोन इमेल अन्य

गुनासोकर्ताको हस्ताक्षर

गुनासो सुन्ने अधिकारीको हस्ताक्षर

अनुसूची २:
गुनासो दर्ता गराउने सम्बन्धी सूचना
(दफा ७ को (क) ढ सँग सम्बन्धित)

खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना (WaSGISP) आयोजना कार्यान्वयन इकाई
वीरेन्द्रनगर सुर्खेत अन्तर्गतका उप-आयोजनामा स्थापित भएको गुनासो सम्बोधन समितिमा गुनासो दर्ता
गराउने सम्बन्धी सूचना

नेपाल सरकार र विश्व बैंकको सहलगानीमा यस वीरेन्द्रनगर नगरपालिकामा सञ्चालन हुन गइरहेको खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना (WaSGISP) अन्तर्गतका उप-आयोजनाहरूको प्रत्येक क्रियाकलापहरूलाई सुशासनयुक्त र पारदर्शी बनाउने उद्देश्यले गुनासो सम्बोधन समिति गठन गरिएको छ । उप-आयोजना कार्यान्वयनका क्रममा सरोकारवालाहरूका तर्फबाट आउन सक्ने गुनासाहरूलाई समयमै सम्बोधन गरेर आयोजनाको कामलाई निष्पक्ष र विवाद रहित बनाउने ध्येयले यस संयन्त्रको स्थापना गरिएको हो ।

सरोकारवालाहरूले आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरूलाई देहायको टेलिफोन/इमेलमा पठाउन सक्नुहुनेछ
:

फोन नम्बर: ०८३५९०५७२

इमेल: gunashobpiu@gmail.com

फेसबुक पेज : [Wasgisp Nepal](#)

यसरी प्राप्त भएका गुनासाहरूको विश्लेषण गरी तिनको यथाशीघ्र सम्बोधन गरिनेछ । यस इकाईबाट सम्बोधन हुन नसक्ने गुनासो निदानका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाइनेछ ।

नाम:

सदस्य सचिव

गुनासो सम्बोधन समिति

खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना (WaSGISP) आयोजना कार्यान्वयन इकाई,
वीरेन्द्रनगर नगरपालिका, सुर्खेत
कर्णाली प्रदेश, नेपाल

अनुसूची ३ :
गुनासो सम्बोधन गरिएको फारम
 (दफा ७ को (ग) ३ सँग सम्बन्धित)

गुनासो संबोधन गरिएको फारम	
गुनासो दर्ता नम्बर	
दर्ता मिति	
गुनासो सम्बोधन गर्न चालिएका कदमहरूको संक्षिप्त व्याख्या :	
गुनासो सम्बोधनको विवरण (निर्णयको संक्षिप्त व्यहोरा)	
गुनासो सम्बोधन गरिएको मिति :	
हस्ताक्षर	
गुनासोकर्ता:	गुनासो सम्बोधन समितिको अध्यक्ष:

अनुसूची ४
गुनासो दर्ता तालिका
(दफा ७ को (ग) ४ सँग सम्बन्धित)

क्र.स.	गुनासो प्राप्त भएको मिति	दर्ता नम्बर	गुनासो कर्ताको पूरा नाम (यदि नाम गोप्य नराखिएको भए)	गुनासोको प्रकार	गुनासोको विवरण	गुनासो टिपाइएको माध्यम	गुनासो सम्बोधनका लागि गरिएको पहल/निर्णय	गुनासोको संबोधनको अवस्था
१								
२								
३								
४								
५								
६								
७								
८								
९								

