

## हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्री विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७९

**प्रस्तावना** : कर्णाली प्रदेश सरकारका सरकारी निकायले जनतासँग प्रत्यक्ष संवाद गरी गुनासोलाई सहज र सरल तरिकाले ग्रहण गर्न तथा कर्णाली प्रदेश सरकारको काम कारबाहीका सम्बन्धमा जनताको जिज्ञासा समाधान गर्न र उजुरी, सिकायत, गुनासो, माग वा सुझाव शीघ्र सम्बोधन गर्न एक प्रभावकारी सञ्जाल विस्तार गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

कर्णाली प्रदेश सुशासन ऐन, २०७६ को दफा ४४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कर्णाली प्रदेश सरकारले यो निर्देशिका जारी गरेको छ।

### परिच्छेद-१

#### प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ**: (१) यस निर्देशिकाको नाम "हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्री विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७९" रहेको छ।  
(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।
२. **परिभाषा**: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा,-
  - (क) "कक्ष" भन्नाले मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्री विद्युतीय कक्ष सम्झनु पर्छ।
  - (ख) "कक्षमा काम गर्ने कर्मचारी" भन्नाले कक्षमा गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा खटाइएका कर्मचारी सम्झनु पर्छ।
  - (ग) "कारबाही" भन्नाले मन्त्रालयमा प्राप्त गुनासो को सम्बोधन, फछ्यौट र तामेली समेत सम्झनु पर्छ।
  - (घ) "गुनासो" भन्नाले कर्णाली प्रदेशको शान्ति सुरक्षा, विकास निर्माण, विपद्, महिला हिंसा वा कर्णाली प्रदेश सरकारबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाह आदिका बारेमा कुनै व्यक्ति वा सङ्घ संस्थाबाट प्राप्त उजुरी, सिकायत, माग, जिज्ञासा, सुझाव वा जानकारी सम्झनु पर्छ।
  - (ङ) "गुनासो फछ्यौट" भन्नाले गुनासो को अन्तिम टुङ्गो लागेको अवस्था सम्झनु पर्छ।
  - (च) "तामेली" भन्नाले प्रमाण नपुगेको वा नपुग्ने भएको वा अन्य निकायमा विचाराधीन अवस्थामा रहेको विषयलाई हस्तक्षेप नगरी तत्कालको लागि केही गरिरहनु नपर्ने अवस्थाको कार्य सम्झनु पर्छ।

- (छ) "निकाय" भन्नाले प्रदेशमा रहेका संघ, प्रदेश वा स्थानीय तह अन्तर्गतका निकाय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले कर्णाली प्रदेश सरकारको पूर्ण वा आंशिक स्वामित्व भएका संस्थान, कम्पनी, बोर्ड, समिति, परिषद् वा कर्णाली प्रदेश सरकारको पूर्ण वा आंशिक अनुदानमा सञ्चालित विद्यालय, महाविद्यालय, विश्वविद्यालय वा सेवा आयोगलाई समेत जनाउँछ।
- (ज) "पोर्टल" भन्नाले दफा ४ को उपदफा (१) बमोजिमको विद्युतीय पोर्टल सम्झनु पर्छ।
- (झ) "मन्त्रालय" भन्नाले कर्णाली प्रदेश सरकारको सम्बन्धित मन्त्रालय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयलाई समेत जनाउँछ।
- (ञ) "विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली" भन्नाले दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिमको विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली सम्झनु पर्छ।

### परिच्छेद-२

#### गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली र गुनासो गर्ने तरिका

३. हटलाइन कक्ष र विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको व्यवस्था: (१) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा एक "हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्री विद्युतीय कक्ष" रहनेछ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमको कक्षमा गुनासो लिन र तिनको समाधान गर्न एक विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको प्रयोग गरिनेछ।
- (३) कक्षमा कामकारवाहीको समन्वय र व्यवस्थापन गर्न कम्तिमा एकजना सहायक कर्मचारी सहित अधिकृतस्तरको कर्मचारीको व्यवस्था गरिनेछ।
- (४) विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा कुनै निकायसँग सम्बन्धित गुनासो दफा ५ मा उल्लिखित तरिका वा विद्युतीय सञ्चार माध्यमबाट समेत दर्ता गर्न सकिनेछ।
- (५) विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा दर्ता भएका गुनासो यस निर्देशिकामा व्यवस्था भए बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ।
४. विद्युतीय पोर्टलको प्रयोग: (१) विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली अन्तर्गत एक विद्युतीय पोर्टलको स्थापना गरिनेछ।
- (२) पोर्टलमा प्रदेशस्थित निकाय र स्थानीय तहलाई आबद्ध गरिनेछ।
- (३) कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले पोर्टलको माध्यमबाट अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा सम्बन्धित निकायमा पठाउनु पर्नेछ।
- (४) पोर्टलमा प्राप्त गुनासो निर्धारित समयमै सम्बोधन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीको हुनेछ र पोर्टलको माध्यमबाट गुनासो सम्बोधनको अनुगमन सम्बन्धित कार्यालयको प्रमुख (सुपर एडमिन) ले गर्नु पर्नेछ।

(५) गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा कुनै गुनासो दर्ता भएपछि कक्षको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सो सम्बन्धमा मोबाइल फोन, मोबाइल एप, एसएमएस वा अन्य कुनै विद्युतीय माध्यमबाट सङ्केत जाने गरी व्यवस्था गरिनेछ।

(६) उपदफा (५) बमोजिमको कुनै सङ्केत प्राप्त भएमा गुनासो सुन्ने अधिकारीले त्यस्तो गुनासो सम्बोधनको प्रक्रिया यथाशीघ्र अघि बढाउनु पर्नेछ।

(७) कक्षबाट कुनै निकायमा कुनै गुनासो प्रेषित भएकोमा त्यस्तो निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सो सम्बन्धमा मोबाइल फोन, मोबाइल एप, एसएमएस वा अन्य कुनै विद्युतीय माध्यमबाट सङ्केत जाने गरी व्यवस्था गरिनेछ र त्यसरी सङ्केत प्राप्त भएकोमा निजले पोर्टलमा भएको गुनासो सम्बोधनको प्रक्रिया यथाशीघ्र अघि बढाउनु पर्नेछ।

(८) गुनासो सम्बोधनको प्रगति विवरण सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीले पोर्टलमा उल्लिखित समयभित्र अद्यावधिक गरिसक्नु पर्नेछ।

(९) कुनै गुनासो सम्बोधन भएपछि सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीले सो सम्बन्धी विवरण र सम्बन्धित कागजात पोर्टलमा अपलोड गरी गुनासो फछ्यौट गर्नु पर्नेछ।

(१०) पोर्टलमा दर्ता भएका गुनासो को सम्बोधनको काम कारवाहीको सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायको प्रमुखले नियमित रूपमा पोर्टल मार्फत अनुगमन गरी आवश्यक निर्देशन दिन सक्नेछ।

(११) कक्षले पत्रपत्रिका, अनलाइन समाचार तथा विभिन्न सामाजिक सञ्जालमा प्रकाशित गुनासो को संवेदनशीलता विचार गरी आवश्यक कारवाहीका लागि पोर्टल मार्फत सम्बन्धित निकायमा पठाउन सक्नेछ।

५. गुनासो गर्न सकिने माध्यम: (१) कक्षमा देहायबमोजिमको माध्यमको प्रयोग गरी गुनासो गर्न सकिनेछ:-

(क) कक्षको टोल फ्रि/हटलाईन नम्बरमा टेलिफोन गरी टिपाएर,

(ख) कक्षको ईमेल ठेगानामा ईमेल गरेर,

(ग) हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्री फेसबुक पेजमा लेखेर,

(घ) हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्री ट्वीटर पेजमा लेखेर,

(ङ) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको गुनासो प्रणालीमा आबद्ध वेबसाइटमा लेखी पठाएर,

(च) हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्रीको भाइबर वा यस्तै अन्य विद्युतीय माध्यममा लेखी पठाएर वा सम्पर्क गरेर,

(छ) पत्र पठाएर,

(ज) निवेदन पठाएर,

(झ) आफैं उपस्थित भएर,

(ज) कक्षको मोबाइल नम्बरमा एस.एम.एस. गरेर,

(ट) अन्य कुनै माध्यमबाट।

(२) गुनासो लिन र प्रदेश सरकारका काम कारवाहीबारे सार्वजनिक सूचना दिन उपदफा (१) मा उल्लिखित माध्यमका अतिरिक्त अन्य नवीन माध्यमको समेत प्रयोग गर्न सकिने छ।

(३) कक्षले जुनसुकै माध्यमबाट प्राप्त भएको गुनासो पोर्टलमा प्रेषित गर्नु पर्नेछ।

(४) कक्षमा प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित निकायमा प्रेषित गर्दा अनुसूची-२ बमोजिमको वर्गीकरण अन्तर्गत सम्बन्धित विषयको विषयगत फारामको प्रयोग गर्नु पर्नेछ।

(५) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई मोबाइल एपबाट समेत सञ्चालन गर्न सकिने गरी व्यवस्था गर्न सक्नेछ।

६. गुनासो गर्दा खुलाउनुपर्ने कुरा: (१) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा देहायका कुरा खुलाउनु पर्नेछ:-

(क) गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण, सम्पर्क नम्बर र ईमेल,

(ख) गुनासो को संक्षिप्त व्यहोरा,

(ग) गुनासोसँग सम्बन्धित निकाय, पदाधिकारी र ठेगाना।

(२) यस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय गोप्य राख्न चाहेमा गोप्य राख्न सक्नेछ।

(३) गुनासोकर्ताले गुनासो गर्दा सभ्य र शिष्ट भाषाको प्रयोग गर्नु पर्नेछ र मर्का परेको विषय स्पष्ट हुनेगरी उल्लेख गर्नु पर्नेछ।

(४) गुनासोकर्ताले गुनासो आफैं गर्नु पर्नेछ।

तर गुनासोकर्ताले आफैं गुनासो गर्न असमर्थ रहेमा अन्य कुनै व्यक्ति मार्फत पनि गुनासो गर्न सक्नेछ।

### परिच्छेद-३

#### गुनासो उपरको कारवाही र फछ्यौट गर्ने तरिका

७. गुनासो वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन: (१) कक्षमा प्राप्त गुनासो कारवाही गर्ने प्रयोजनको लागि देहाय बमोजिम वर्गीकरण गर्नु पर्नेछ :-

(क) तुरुन्त,

(ख) अति जरुरी,

(ग) जरुरी, र

(घ) साधारण।

(२) उपदफा (१) को खण्ड (क) बमोजिमको वर्गमा देहाय बमोजिमका गुनासोहरू रहनेछन् :-

(क) प्रदेशको शान्ति-सुरक्षा सम्बन्धी सूचना,

(ख) विपद् व्यवस्थापन सम्बन्धी सूचना।

(३) उपदफा (१) को खण्ड (ख) बमोजिमको वर्गमा देहाय बमोजिमका गुनासोहरू रहनेछन् :-

(क) सार्वजनिक निकायले वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव भएको वा वञ्चित गरिएको,

(ख) सार्वजनिक निकायले प्रदान गर्ने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको,

(ग) सार्वजनिक निकायको गैरकानूनी क्रियाकलापबाट संस्था वा व्यक्तिलाई हानि नोक्सानी भएको,

(घ) नेपालको संविधान र कानूनप्रदत्त हकअधिकार उपयोगमा बाधा, अवरोध वा विभेद गरिएको,

(ङ) भ्रष्टाचारजन्य, महिला हिंसा तथा जातीय भेदभाव सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको,  
(च) वातावरण प्रदूषण सम्बन्धी क्रियाकलाप।

(४) उपदफा (१) को खण्ड (ग) बमोजिमको वर्गमा देहाय बमोजिमका गुनासोहरू रहनेछन् :-

(क) विकास निर्माण सम्बन्धी समस्या र सुझाव,

(ख) साङ्गठनिक सुधार सम्बन्धी सुझाव,

(ग) नीतिगत सुझावका विषय,

(घ) सार्वजनिक सम्पत्तिको हानि नोक्सानी र दुरुपयोगको विषय।

(५) उपदफा (१) को खण्ड (घ) बमोजिमको वर्गमा देहाय बमोजिमका गुनासोहरू रहनेछन् :-

(क) भैपरि आउने विषय सम्बन्धी जिज्ञासा,

(ख) राष्ट्रिय महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रुचि उल्लेख भएको विषय,

(ग) उपलब्ध सेवा सुविधाभन्दा बाहेकका विभिन्न सुझाव वा निवेदन,

(घ) निजी धारणा वा चिन्ताका विषय,

(ङ) कारबाही गर्नुपर्ने समयावधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका गुनासो,

(च) उपदफा (१) को खण्ड (क), (ख) वा (ग) मा नपर्ने अन्य विषय।

(६) कक्षमा प्राप्त गुनासो देहाय बमोजिम व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ :-

- (क) तुरुन्त वर्गका गुनासो तत्कालै,
- (ख) अति जरूरी वर्गका गुनासो तीन दिन भित्र,
- (ग) जरूरी वर्गका गुनासो सात दिन भित्र,
- (घ) साधारण वर्गका गुनासो पन्ध्र दिन भित्र।

(७) यस दफा बमोजिम वर्गीकरण गरिएका गुनासोलाई कक्षले देहाय बमोजिम कारबाही गर्नु पर्नेछ :-

- (क) जुन निकायसँग सम्बन्धित गुनासो हो सोही निकायमा पठाई सो को जानकारी तालुक निकायलाई समेत दिने व्यवस्था मिलाउने,
- (ख) गुनासो सम्बोधन गर्न सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई निर्देशन दिने,
- (ग) प्राप्त गुनासो कार्यान्वयनको क्रममा सम्बन्धित गुनासोकर्तासँग संवाद गर्ने,
- (घ) गुनासो सम्बन्धमा आवश्यक कारबाही किनारा गरी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने,
- (ङ) अन्तिम नतिजा प्राप्त नभएसम्म गुनासो सम्बोधनका लागि जिम्मेवार निकायलाई ताकेता गर्ने।

(८) यस दफा बमोजिम गुनासो उपर कारबाही किनारा नगर्ने सम्बन्धित निकायको प्रमुखलाई प्रचलित कानूनबमोजिम कारबाही गर्न सिफारिस गरिनेछ।

८. कक्षबाट कारबाही नहुने: (१) देहाय बमोजिमको गुनासो कारबाही नगरी तामेलीमा राखिनेछ।

- (क) संविधानमा व्यवस्थित भएका विषय,
- (ख) सम्माननीय राष्ट्रपति र माननीय प्रदेश प्रमुखबाट स्वीकृत भएका विषय,
- (ग) राजनीतिक विषय र नीतिगत विषय,
- (घ) अदालतमा विचाराधिन रहेका विषयसँग सम्बन्धित विषय,
- (ङ) संसद र कर्णाली प्रदेश सभामा विचाराधिन रहेका विषय,
- (च) अनुसन्धान गर्ने निकायबाट छानबिन भइरहेको विषय,
- (छ) अदालतको कार्यक्षेत्रका विषयका गुनासो,
- (ज) कसैलाई दुःख वा अनावश्यक हैरानी दिने मनसाय स्पष्ट देखिने गुनासो,
- (झ) अपूर्ण, दोहोरिएको तथा एकै प्रकृतिका गुनासो,
- (ञ) टुङ्गो लागिसकेको वा कारबाही भइसकेको अवस्थाका गुनासो,
- (ट) गुनासोकर्ताले खुलाउनु पर्ने कुरा नखुलाएको गुनासो,

(ठ) आपसी लेनदेन तथा व्यक्तिगत व्यवहार सम्बन्धी गुनासो ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो प्राप्त भएमा गुनासोकर्तालाई सोही व्यहोराको जानकारी दिई गुनासो फछ्यौट गर्नु पर्नेछ ।

९. फछ्यौट भएको मानिने: प्रचलित कानूनमा सुधार गर्नुपर्ने विषय, आम नागरिकसँग सरोकार राख्ने नीतिगत विषयसँग सम्बन्धित सुझाव सम्बन्धित निकायमा कार्यान्वयनका लागि पठाई सो को कार्यान्वयन प्रक्रिया अगाडि बढेपछि फछ्यौट भएको मानिने छ ।

१०. गुनासो उपर कारबाहीको समय सीमा:(१) सम्बन्धित निकायले देहायको समयावधि भित्र गुनासो उपर कारबाही गर्नु पर्नेछ :-

- (क) तुरुन्त वर्गमा परेको गुनासो तत्कालै,
- (ख) अति जरुरी वर्गमा परेको गुनासो सात दिनभित्र,
- (ग) जरुरी वर्गमा परेको गुनासो पन्ध्र दिन भित्र,
- (घ) साधारण वर्गमा परेको गुनासो एक महिनाभित्र ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको समयावधिमा कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिने भए सम्बन्धित गुनासो सुन्ने अधिकारीले आफ्नो कार्यालयको प्रमुखबाट अनुमति लिई कक्ष र गुनासोकर्तालाई सो को जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

११. उच्च प्राथमिकता दिई फछ्यौट गर्नु पर्ने: कक्षबाट पठाइएका गुनासोलाई सम्बन्धित निकायले उच्च प्राथमिकतामा राखी फछ्यौट गर्नु पर्नेछ ।

१२. टेलिफोन तथा सामाजिक सञ्जाल कार्यसञ्चालन विधि: (१) कक्षले गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुनी वा हेरी सामान्य किसिमको गुनासो भए टेलिफोन मार्फत नै छलफल गरी समाधान गर्नु पर्नेछ र सो को जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सामान्य किसिमको गुनासो टेलिफोन छलफलबाटै समाधान भएमा सो गुनासो पोर्टलमा दर्ता गरी सो व्यहोरा जनाई फछ्यौट गर्नु पर्नेछ ।

(३) कक्षले विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासोलाई गुनासो को गाम्भीर्यता र प्राथमिकता हेरी सिधै पोर्टल खोलेर सम्बन्धित फाराममा प्रविष्ट गरी सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारबाहीका लागि पठाउन सक्नेछ ।

(४) कक्षले पोर्टल मार्फत पठाइएका गुनासो को कारबाही भए वा नभएको सम्बन्धमा समय समयमा जानकारी लिई कारबाही गर्न लगाउनु पर्नेछ ।

(५) सम्बन्धित निकायबाट प्राप्त जवाफ गुनासो सम्बोधन गर्नको लागि उपयुक्त लागेमा कक्षमा कार्यरत सुपरिवेक्षकले सो गुनासो फछ्यौट गर्न सक्नेछ ।

(६) सम्बन्धित निकायले गुनासो सम्बोधन भएको भनी पोर्टलमा राखेको विवरण वा कारबाही अध्ययन गर्दा त्यस्तो विवरण अपर्याप्त भएमा वा भएको कारबाही प्रभावकारी नदेखिएमा कक्षको सुपरिवेक्षकले सो सम्बन्धमा थप कारबाहीको लागि पुनःसोही निकाय वा अन्य सम्बन्धित निकायमा पोर्टल मार्फत पठाउनु पर्नेछ।

१३. गुनासोकर्तासँग प्रत्यक्ष संवाद गर्ने: (१) कक्षले गुनासोकर्तासँग सामाजिक सञ्जाल वा अनलाइनबाट प्रत्यक्ष संवाद गर्नको लागि आवश्यकता अनुसार कर्मचारी खटाउनु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम खटिएका कर्मचारीले सामाजिक सञ्जाल वा अनलाइनका विभिन्न माध्यमबाट गुनासोकर्तासँग प्रत्यक्ष संवाद गर्नु पर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको संवादको क्रममा प्राप्त गुनासो विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा दर्ता गरी सो को सम्बोधनको प्रक्रिया अघि बढाइनु बढाउनु पर्नेछ।

#### परिच्छेद-४

#### गुनासो फछ्यौट गर्ने निकायको जिम्मेवारी

१४. सम्बन्धित निकायको काम, कर्तव्य: (१) कक्षबाट प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनमा सम्बन्धित निकायको जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्ने,
- (ख) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सहयोग गर्न आवश्यकता अनुसार अन्य अधिकृत, कम्प्युटर अपरेटर तथा सहयोगी कर्मचारीको व्यवस्था गर्ने,
- (ग) कार्यालय प्रमुख तथा गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम, टेलिफोन नम्बर, मोबाइल नम्बर, कार्यालयको फ्याक्स नम्बर र ईमेल कक्षलाई उपलब्ध गराउने र त्यस्तो पदाधिकारी वा फोन, फ्याक्स वा ईमेल परिवर्तन भएमा सो को जानकारी कक्षलाई तत्काल गराउने,
- (घ) कुनै निकायमा छुट्टै गुनासो सुन्ने अधिकारी खटाउन सम्भव नभएमा कार्यालय प्रमुख आफैले गुनासो सुन्ने अधिकारीको रूपमा काम गर्ने र सो को जानकारी कक्षलाई दिने,
- (ङ) मन्त्रालय, विभाग तथा विभाग स्तरका निकायले मातहतका निकायको गुनासो व्यवस्थापनको अनुगमन गरी प्रभावकारी कार्यसम्पादनका लागि आवश्यक निर्देशन दिने र प्रत्येक निकायले आफ्नो कार्यालय सम्बन्धी गुनासो, माग र सुझावको कार्यान्वयन आफैले गर्ने,
- (च) प्रत्येक मन्त्रालयले आफू अन्तर्गतका सार्वजनिक संस्थानमा समेत गुनासो व्यवस्थापनको व्यवस्था मिलाई ती संस्थानको गुनासो व्यवस्थापनको आवधिक प्रगति प्रतिवेदन कक्षलाई उपलब्ध गराउने,



- (छ) आफ्नो कार्यालयमा रहेको गुनासो एकाइलाई सुदृढ गराउने र गुनासो वा उजुरी फछ्यौटको कार्यलाई प्रभावकारी बनाउने,
- (ज) कार्यालयको प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग चौबीसै घण्टा कक्षमा सम्पर्क हुनसक्ने व्यवस्था मिलाउने,
- (झ) गुनासो सम्बोधनको क्रममा कक्षबाट गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग र विशेष अवस्थामा मन्त्रालयको सचिव वा केन्द्रीय निकाय प्रमुखसँग समेत सम्पर्क हुनसक्ने गरी आवश्यक व्यवस्था मिलाउने,
- (ञ) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई इन्टरनेटको लागि मासिक एक हजार रुपैयाँसम्म भुक्तानी गर्ने गरी स्मार्ट फोन उपलब्ध गराउने।

(२) सम्बन्धित मन्त्रालय तथा निकायले आफ्नो र अन्तर्गतका निकायद्वारा गरिने गुनासो व्यवस्थापनको मासिक प्रगति तयार गरी कक्षमा पेश गर्नु पर्नेछ।

(३) कक्षसँगको काम कारवाहीको सम्बन्धमा जिम्मेवारी वहन नगर्ने गुनासो सुन्ने अधिकारी तथा गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यमा जिम्मेवारी वहन नगर्ने कर्मचारीलाई सम्बन्धित निकायले निजको सेवा शर्त सम्बन्धी प्रचलित कानून बमोजिम विभागीय कारवाही गर्न सक्नेछ।

(४) सबै सरकारी निकायले आफ्नो निकायमा प्राप्त गुनासो को अभिलेख अद्यावधिक राख्नुपर्नेछ।

(५) कर्णाली प्रदेश सरकारका सबै मन्त्रालयले आफ्नो र मातहतका निकायको गुनासो व्यवस्थापनको प्रगतिको प्रतिवेदन तयार गरी मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ।

(६) गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सम्बोधनका क्रममा माग गरेको विवरण सम्बन्धित निकाय तथा मातहतका कार्यालयले तत्काल उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

(७) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई गुनासो सम्बोधनका क्रममा कुनै थप सहयोग आवश्यक परेमा कार्यालय प्रमुखले त्यस्तो सहयोग उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

(८) विशेष परिस्थितिमा तत्काल कुनै निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापन गर्नुपर्ने देखिएमा कक्षले सम्बन्धित कार्यालयमा बुझी वा प्रमाण झिकाई सो को आधारमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न मिल्ने भएमा त्यस्तो गुनासो व्यवस्थापन गर्न सक्नेछ। यसरी गुनासो व्यवस्थापन गरिएकोमा सो सम्बन्धी काम कारवाहीको जानकारी कक्षले सम्बन्धित निकायलाई दिनुपर्नेछ।

(९) प्रत्येक कार्यालयले कक्ष वा तालुक निकाय मार्फत प्राप्त गुनासो आफैं सम्बोधन गर्न सकिने भए तत्काल सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र आफूले सम्बोधन गर्न नसक्ने भए

सम्बन्धित मन्त्रालय वा केन्द्रीय निकायमा सिफारिश गरी पठाउनु पर्नेछ। साथै सम्बोधन गर्न नसकिने प्रकृतिको गुनासो को हकमा सो को कारण खुलाई सोही व्यहोराको जानकारी कक्ष, तालुक निकाय र निवेदकलाई दिनुपर्नेछ।

(१०) सम्बन्धित निकायले प्राप्त गुनासो वा सुझावको विवरण अद्यावधिक गरी अभिलेख राख्नुपर्नेछ।

१५. गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य: (१) सम्बन्धित निकायका गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल दैनिक रूपमा खोली आफ्नो कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासो भए वा नभएको हेरी आवश्यक कारबाही गर्ने,
- (ख) आफ्नो कार्यालयसँग असम्बन्धित तथा प्रमाणित हुने आधार नदेखिएका गुनासो को सम्बन्धमा स्पष्ट रूपमा खुलाई कक्षलाई सोही व्यहोराको जानकारी गराउने,
- (ग) आफ्नो कार्यालय वा कार्यक्षेत्रसँग असम्बन्धित गुनासो भएमा सो को जानकारी सहित सम्बन्धित निकायमा पठाउने वा सो को विवरण पोर्टलमा राख्ने,
- (घ) कक्षबाट प्राप्त गुनासो को अध्ययन गरी सो को सम्बोधनको प्रक्रिया तत्काल थालनी गर्ने,
- (ङ) निर्धारित समय भित्र कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकेको खण्डमा सो को कारण र व्यहोरा उल्लेख गरी कक्ष र गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने,
- (च) प्राप्त गुनासो आफूबाट समाधान हुन नसक्ने भएमा कार्यालय प्रमुख समक्ष पेश गरी समाधानको पहल गर्ने।

(२) गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सम्बोधनको क्रममा सम्बन्धित निकाय तथा मातहतका कार्यालयबाट आवश्यक विवरण माग गर्न सक्नेछ र त्यसरी माग गरेको विवरण सम्बन्धित निकाय वा मातहतको कार्यालयले तत्काल उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

(३) गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा आबद्ध रहनका लागि कार्यालयले दिएको मोबाइल नम्बर अनिवार्य रूपमा नियमित सञ्चालनमा ल्याउनु पर्नेछ।

१६. कार्यालय प्रमुखको काम, कर्तव्य: (१) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा यस निर्देशिकामा अन्यत्र उल्लिखित काम, कर्तव्यका अतिरिक्त सम्बन्धित निकायको प्रमुखको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) आफ्नो निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापनको अन्तिम जिम्मेवारी बहन गर्ने,

- (ख) नियमित रूपमा पोर्टल खोली आफ्नो निकाय सम्बन्धी गुनासो समाधानको अवस्था अनुगमन गर्ने,
- (ग) गुनासो सुन्ने अधिकारीको काममा सहजीकरण वा समन्वय गर्ने र आवश्यक निर्देशन दिने,
- (घ) गुनासो सुन्ने अधिकारीबाट समाधान हुन नसकेको तथा निर्णयका लागि पेश भएको गुनासो उपर कारबाही किनारा गर्ने।

### परिच्छेद-५

#### कर्मचारीको काम, कर्तव्य

१७. कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको काम, कर्तव्य: (१) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) गुनासोकर्ताको पूर्ण विवरण लिने र कक्षको कम्प्युटर सफ्टवेयरमा तत्काल प्रविष्ट गर्ने,
- (ख) गुनासोकर्ताको गुनासो सुन्दै तुरुन्त पोर्टलमा प्रविष्ट गर्ने र गुनासो नबुझिए फोन मार्फत जानकारी लिई स्पष्ट हुने,
- (ग) गुनासोकर्तासँग शिष्ट तरिकाले कुरा गर्ने, नरम व्यवहार प्रदर्शित गर्ने र सामान्य जानकारी भए गुनासोकर्तालाई तत्कालै जानकारी दिने,
- (घ) गुनासोकर्ताले मागेको जानकारी तत्काल दिन नसकिने भएमा सुपरिवेक्षकसँग समन्वय गरी जवाफ दिने,
- (ङ) कसैले जथाभावी बोलेमा वा अनावश्यक फोन गरेमा तत्काल सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउने,
- (च) गुनासो प्रणालीमा प्रविष्टि भएपछि प्राप्त हुने टोकन नम्बर गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने,
- (छ) आफ्नो गुनासोको प्रगति बारे जानकारी माग गरेमा उपयुक्त माध्यमबाट गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने,
- (ज) तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने र संवेदनशील प्रकृतिका गुनासो तत्काल सुपरिवेक्षक समक्ष पेश गर्ने,
- (झ) निर्धारित कार्य समयभन्दा न्यूनतम पन्ध्र मिनेट अघि कार्यस्थलमा पुगेर अघिल्लो शिफ्टका कर्मचारीबाट जिम्मेवारी बुझ्ने साथै कम्प्युटर, फोन आदि उपकरण चालु हालतमा रहे नरहेको यकिन गर्ने,

- (ज) कक्षको टेलिफोन वा गुनासो प्राप्त गर्ने अन्य कुनै माध्यममा समस्या आएमा तत्काल सो को समाधान गर्न पहल गर्ने र आफूबाट त्यस्तो समस्या समाधान हुन नसकेमा तत्काल सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउने,
- (ट) कक्षमा प्राप्त गुनासोको अभिलेखीकरण गर्ने,
- (ठ) सुपरिवेक्षक वा सोभन्दा माथिका पदाधिकारीले दिएको निर्देशन बमोजिमका अन्य कार्य गर्ने।

(२) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले देहाय बमोजिम तत्काल काम कारवाही शुरु गर्नु पर्नेछः-

- (क) कक्षमा प्राप्त गुनासो सम्बन्धमा गुनासो समाधान गर्ने निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारी वा प्रमुखलाई तत्काल सोधपुछ गर्ने,
- (ख) गुनासोको विवरण फाराम भरी पोर्टल मार्फत सम्बन्धित निकायमा तत्काल पठाउने,
- (ग) गुनासो उपर सुपरिवेक्षकको निर्देशन लिनुपर्ने भए तत्काल लिने,
- (घ) गुनासो पूर्णतः समाधान नभएसम्म सम्बन्धित निकायको जिम्मेवार पदाधिकारी वा प्रमुखसँग निरन्तर सम्पर्क गर्ने,
- (ङ) गुनासो सम्बोधनका लागि आवश्यकता अनुसार आफूसँग उपलब्ध भएको सबै साधन स्रोतको उपयोग गर्ने,
- (च) गुनासोको सम्बोधनलाई अन्तिम चरणसम्म पुऱ्याएर सो को जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने र गुनासो फछ्यौट गर्ने,
- (छ) कार्यस्थलमा आइपर्ने समस्याबारे सुपरिवेक्षकलाई शीघ्र जानकारी गराउने,
- (ज) हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्री सम्बद्ध सामाजिक सञ्जालमा आएका गुनासोबारे स्वयम् अपडेट हुने,
- (झ) पत्रपत्रिकामा प्रकाशित हुने समाचार र ताजा घटनाबारे निरन्तर अपडेट भइरहने।

१८. सुपरिवेक्षकको काम, कर्तव्य: (१) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा सुपरिवेक्षकको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीलाई गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा परिचालन गर्ने,
- (ख) पोर्टल सञ्जालन तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा सम्बन्धित निकायका गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग समन्वय गरी गुनासो सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाउने र सम्बोधन भए नभएको सम्बन्धमा ताकेता गर्ने गराउने,

- (ग) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको कामको सुपरिवेक्षण, सूचना प्रविधिको प्रयोग एवम् सञ्चालन, उपकरणको प्रभावकारी सञ्चालन र नेटवर्कमा आउने समस्या समाधानका लागि सूचना प्रविधि शाखासँग समन्वय गर्ने,
- (घ) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले गुनासो सम्बोधनको क्रममा माग गरेको आवश्यक सहयोग उपलब्ध गराउने,
- (ङ) गुनासो व्यवस्थापनका सिलसिलामा आइपर्ने तथा तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने विषयमा कक्ष प्रमुख समक्ष पेश गर्ने।

(२) पोर्टल सञ्चालनमा कुनै प्राविधिक समस्या देखिएमा सुपरिवेक्षकले तत्काल सो को जानकारी सूचना प्रविधि शाखामा गराउनु पर्नेछ र सो शाखाले समेत त्यस्तो समस्या समाधानको लागि तत्काल पहल गर्नु पर्नेछ।

१९. **कक्ष प्रमुखको काम, कर्तव्य:** यस निर्देशिकामा अन्यत्र उल्लिखित काम, कर्तव्यका अतिरिक्त कक्षमा प्राप्त दैनिक गुनासो, माग तथा सुझावको अभिलेख तथा कारबाहीको विवरण व्यवस्थित गर्ने गराउने सम्बन्धमा कक्ष प्रमुखको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) सेवा प्रवाहमा जिम्मेवार निकायको कुनै कर्मचारीले जिम्मेवारी निर्वाह नगरेको देहाय बमोजिमको विषयमा सम्बन्धित सचिवको अनुमति लिई आवश्यक कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाउने:-
  - (अ) कानून बमोजिम दिनुपर्ने सेवा निर्धारित समय, गुणस्तर र परिमाणमा नदिएमा वा सेवा दिन असमर्थता व्यक्त गरेमा सम्बन्धित पदाधिकारीलाई निर्देशन दिने विषय,
  - (आ) सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारी वा प्रमुखले समयमै गुनासो सम्बोधन नगरेमा निजलाई निर्देशन दिने विषय,
  - (इ) कर्णाली प्रदेश सरकारको कुनै नीति वा प्रचलित कानूनको कार्यान्वयन नगरेको कारणबाट कुनै व्यक्तिलाई मर्का परेको वा पर्नसक्ने सम्भावना रहेको वा सार्वजनिक हितमा प्रतिकूल असर परेको वा पर्नसक्ने सम्भावना भएकोमा त्यस्तो नीति वा प्रचलित कानूनको कार्यान्वयनको लागि सम्बन्धित पदाधिकारीलाई निर्देशन दिने विषय,
  - (ई) गुनासो सम्बोधनको सिलसिलामा सार्वजनिक निकायको कुनै पदाधिकारीसँग माथिल्लो निकाय वा पदाधिकारीबाट माग भएको प्रतिवेदन नपठाएको वा दिइएको आदेश कार्यान्वयन नगरेकोमा सो कार्य गर्न लगाउने विषय,
  - (उ) आपूर्तिमा अनियमितता, कालोबजारी तथा खाद्यान्नमा मिसावट जस्ता उपभोक्ता हितमा प्रतिकूल असर पार्ने विषय,

- (ऊ) गुनासो सम्बोधन सम्बन्धमा निर्धारित समयमै जिम्मेवारी पूरा नगर्ने मन्त्रालयका सचिव वा सम्बन्धित निकायका प्रमुख र गुनासो सुत्रे अधिकारीलाई ताकेता गर्ने विषय,
- (ए) गुनासो सम्बोधनमा जिम्मेवार निकायका प्रमुख तथा कर्मचारीको कामको मासिक विवरण निजको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन प्रयोजनका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने विषय,
- (ऐ) निर्धारित समयमा गुनासो सम्बोधन नगर्ने र पटक पटक ताकेता गर्दा पनि सो को बेवास्ता गर्ने जिम्मेवार पदाधिकारीलाई कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने विषय,
- (ओ) सुशासन, शासकीय पद्धति तथा सरकार सञ्चालनका सम्बन्धमा प्राप्त सुझाव वा ध्यानाकर्षण गराईएका विषय सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारबाहीका लागि पठाउने विषय,
- (औ) गुनासो सम्बोधनका लागि आवश्यक देखिएका अन्य विषय।
- (ख) साप्ताहिक रूपमा बैठक राखी कक्षको कामको समीक्षा र प्रणालीगत सुधारका कार्य गर्ने,
- (ग) नियमित रूपमा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको कामको सुपरिवेक्षण तथा निरीक्षण गर्ने,
- (घ) प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गर्ने र गराउने व्यवस्था मिलाउने।
२०. सम्बन्धित सचिवको काम, कर्तव्य: कक्षको जिम्मेवारी हेर्ने सचिवको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-
- (क) कक्षको कामको समन्वय तथा नियमित सुपरिवेक्षण गर्ने वा गराउने,
- (ख) गुनासो व्यवस्थापनका सिलसिलामा कक्षको प्रमुख तथा अन्य कर्मचारीलाई आवश्यक निर्देशन दिने,
- (ग) कक्षबाट पेश भएका संवेदनशील प्रकृतिका गुनासो उपर तत्काल आवश्यक निर्देशन दिने र आवश्यक परेमा प्रमुख सचिव समक्ष निर्णयको लागि पेश गर्ने,
- (घ) मन्त्रालय तथा अन्य निकायका पदाधिकारीसँग समन्वय गर्ने,
- (ङ) वार्षिक प्रतिवेदन तयार गर्ने, गराउने।
२१. प्रमुख सचिवको काम, कर्तव्य: गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा प्रमुख सचिवको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-
- (क) नियमित रूपमा कक्षको सुपरिवेक्षण वा अनुगमन गर्ने,
- (ख) गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा जिम्मेवार कक्ष तथा सम्बन्धित निकायका जिम्मेवार कर्मचारीलाई गुनासो व्यवस्थापनको काम, कर्तव्य सम्बन्धमा आवश्यक निर्देशन दिने,

(ग) पेश भएका संवेदनशील प्रकृतिका गुनासो उपर आवश्यकता अनुसार कक्ष र सम्बन्धित निकायलाई निर्देशन दिने ।

२२. थप कारवाहीका लागि द्रुत कारवाही टोली गठन गर्ने: (१) कक्षमा प्राप्त गुनासो मध्ये थप सूचना सङ्कलन गर्नुपर्ने, भ्रष्टाचार, ढिलासुस्ती वा अनियमितता नियन्त्रण गर्न तत्काल कुनै सुधारात्मक कदम चाल्नुपर्ने वा कुनै काम कारवाही रोक्नुपर्ने प्रकृतिका उजुरी गुनासो भएमा सो को सम्बन्धमा स्थलगत रूपमा अध्ययन गरी प्रतिवेदन पेश गर्न मन्त्रालयले अधिकृत नवौं वा सो सरहका कर्मचारीको नेतृत्वमा एक द्रुत कारवाही टोली गठन गरी परिचालन गर्नेछ ।

उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदनबाट कुनै सुधार गर्नुपर्ने वा कुनै काम कारवाही रोक्नुपर्ने भएमा मन्त्रालयले सो कार्य गर्नु गराउनुका साथै भ्रष्टाचार वा अनियमितता भएको देखिएमा कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउन सक्नेछ ।

२३. समन्वय तथा समस्या समाधान समिति: (१) उजुरी तथा गुनासो सम्बोधन र गुनासो सँग सम्बन्धित सेवा प्रवाहमा सुधार एवम् समन्वय गरी तत्काल समस्या समाधान गर्न देहाय बमोजिमको एक समिति रहनेछ:-

- (क) सचिव, शासकीय सुधार महाशाखा, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय -अध्यक्ष
- (ख) अधिकृत नवौं, शासकीय सुधार शाखा, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय -सदस्य
- (ग) अधिकृत नवौं, आन्तरिक मामिला तथा कानून मन्त्रालय -सदस्य
- (ङ) अधिकृत नवौं, गुनासो प्राप्त मन्त्रालय/निकाय -सदस्य
- (च) कक्ष प्रमुख, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय -सदस्य सचिव

(२) गुनासो समन्वय तथा समाधान समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) कक्षमा प्राप्त भएका आवश्यक उजुरी तथा गुनासो समाधान गर्न पहल गरी सुशासन प्रवर्द्धन गर्न सहजीकरण गर्ने,
- (ख) संवेदनशील एवम् गम्भीर प्रकृतिका उजुरी तथा गुनासोहरूलाई तत्काल बैठक बसी समाधान गर्ने,
- (ग) सम्बन्धित निकायमा निर्देशन दिनुपर्ने भएमा तत्काल सम्पर्क गरी समस्या समाधान गर्न पहल गर्ने ।

## परिच्छेद-६

### कर्मचारीले ध्यान दिनुपर्ने विषय र आचारसंहिता

२४. कर्मचारीले ध्यान दिनुपर्ने कुरा: कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले देहाय बमोजिमका कुरामा ध्यान पुऱ्याउनु पर्नेछः-
- (क) शिष्टाचारपूर्वक आफ्नो परिचय दिँदै अभिवादन गर्ने। संवादको सुरुवात मर्यादित तवरबाट गर्ने,
  - (ख) गुनासोसँग सम्बन्धित निकायको जिम्मेवार पदाधिकारीलाई गुनासो सम्बोधनका लागि पोर्टल, फोन, मोबाइल एप, इमेल लगायतका उपयुक्त माध्यमबाट तत्काल सम्प्रेषण गर्ने,
  - (ग) गुनासो उपर सुपरिवेक्षकको निर्देशन लिनुपर्ने भए तत्काल लिने,
  - (घ) गुनासो समाधान नभएसम्म फलोअप गर्ने र गुनासोको सम्बोधन भएपछि गुनासोकर्तालाई जानकारी दिने तथा गुनासो फछ्यौट गर्ने,
  - (ङ) कार्यस्थलमा आइपरेका समस्याका सम्बन्धमा सुपरिवेक्षकलाई तत्काल जानकारी गराउने,
  - (च) सामाजिक सञ्जालमा आएका हेलो सरकारसँग सम्बद्ध गुनासोका बारेमा जानकारी राखी समाधानका लागि पहल गर्ने,
  - (छ) समसामयिक राष्ट्रिय महत्वका समाचार तथा घटनाबारे जानकारी राख्ने।
२५. कर्मचारीको आचारसंहिता: (१) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले प्रचलित कानून बमोजिम पालना गर्नु पर्ने आचारसंहिताको अतिरिक्त देहायको आचारसंहिताको पालना गर्नु पर्नेछः-
- (क) आफ्नो शिफ्टमा तोकिएको कार्य इमान्दारीपूर्वक समयमै सम्पन्न गर्नुपर्ने,
  - (ख) गुनासोकर्तासँग शिष्ट भाषामा संवाद गर्नु पर्ने र तत्कालै जवाफ दिन नसकिने विषयको अभिलेख राखी सम्बन्धित सुपरिवेक्षकसँग परामर्श गरी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्ने,
  - (ग) कक्षमा टेलिफोन गर्ने गुनासोकर्तासँग गुनासो सम्बद्ध प्रश्न मात्र सोधी विवरण सङ्कलन गर्ने र व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न सोध्न नहुने,
  - (घ) आफ्नो जानकारीमा आएका गुनासोको विवरण कसैलाई पनि अनधिकृत रूपमा उपलब्ध गराउन नहुने,
  - (ङ) कामको सिलसिलामा प्रयोग गर्ने अधिकारलाई आफ्नो व्यक्तिगत लाभका लागि उपयोग गर्न नहुने,



- (च) सबै गुनासोकर्तासँग समान व्यवहार गरी गुनासोकर्ताबाट प्राप्त सबै सूचनालाई समान महत्त्व दिनुपर्ने र सूचना लुकाउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्न नहुने,
- (छ) बिरामी परी वा काबु बाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा सुपरिवेक्षकलाई जानकारी गराउनुपर्ने र बिदा स्वीकृत नगराई बिदामा बस्न वा कार्यालयमा अनुपस्थित हुन नहुने,
- (ज) आफू खटिएको शिफ्टको समयमा कक्ष छोडेर अन्यत्र जानु नहुने र विशेष परिस्थिति परी कक्ष बाहिर जानु परेमा शाखा प्रमुखको अनुमति लिई वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र जानु पर्ने,
- (झ) जुनसुकै माध्यमबाट प्राप्त उजुरी लिई अभिलेखन गर्ने र प्रशोधन गर्ने कार्य गर्नु पर्ने र कक्षमा रहेका टेलिफोन, कम्प्यूटर, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेसिन कक्षको काममा बाहेक व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि प्रयोग गर्नु नहुने।

(२) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीका लागि निर्धारित आचारसंहिता गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न सम्बन्धित निकायका कर्मचारीले समेत पालना गर्नु पर्नेछ।

(३) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले प्राप्त गरेको सूचनाको दुरुपयोग गरेमा वा अनधिकृत रूपमा कसैलाई सूचना दिएको पुष्टि भएमा त्यस्तो कर्मचारीलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारबाही हुनेछ।

### परिच्छेद- ७

#### कक्ष सञ्चालन तथा व्यवस्थापन

२६. **कक्ष सञ्चालन समय:** (१) कक्ष आइतबारदेखि बिहीबारसम्म विहान दश बजेदेखि अपराह्न पाँच बजेसम्म र शुक्रबार विहान दश बजेदेखि अपराह्न तीन बजेसम्म सञ्चालन हुनेछ।

(२) उपदफा (१) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि मन्त्रालयको गुनासो व्यवस्थापन हेर्ने सचिवले आवश्यकता अनुसार शिफ्ट सङ्ख्या र समय हेरफेर गर्न सक्नेछ।

(३) उपदफा (१) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भए तापनि अनुसूची-३ मा उल्लेख भए बमोजिमका विद्युतीय माध्यमबाट चौबीसै घण्टा गुनासो गर्न सकिने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ।

(४) उपदफा (३) बमोजिम प्राप्त गुनासोको प्रकृति हेरी तत्काल समाधान गर्नुपर्ने गुनासोको हकमा जुनसुकै समयमा समाधान गर्न सकिने आवश्यक व्यवस्था कक्षले मिलाउनु पर्नेछ।

२७. कर्मचारी परिचालन तथा व्यवस्थापन: (१) कक्ष सञ्चालनका लागि स्वीकृत दरबन्दी बमोजिमका निजामती कर्मचारी रहने छन्।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमका कर्मचारीको अतिरिक्त कक्षको कार्यबोझका आधारमा सेवा करारमा समेत कर्मचारी व्यवस्थापन गर्न सकिनेछ।
- (३) कक्षमा शिफ्टमा काम गर्ने कर्मचारीको परिचालन तथा कार्यविभाजन कक्ष प्रमुखले गर्नेछ।
२८. सूचना प्रविधि शाखाको काम, कर्तव्य: गुनासो व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधि शाखाको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) पोर्टलमा देखिने प्राविधिक विषयका समस्या पहिचान गरी समाधान गर्ने,
- (ख) पोर्टलमा रहेका समस्या समाधानका लागि पोर्टल निर्माण गर्ने पक्षसँग नियमित समन्वय गर्ने,
- (ग) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको प्रयोगकर्ता आइ.डी. जारी गर्ने र निज सुरुवा भई गएपछि त्यस्तो आइ.डी. निष्कृत बनाउने,
- (घ) कक्षमा प्रयोगमा रहेका उपकरण, औजार तथा सूचना प्रविधि सम्बन्धी प्रणालीको नियमित चेकजाँच गरी चुस्त दुरुस्त राख्ने,
- (ङ) कक्षमा जडान भएको इन्टरनेट तथा पोर्टलको गुणस्तर अभिवृद्धि गर्ने तथा यसमा कुनै समस्या आएको कुरा कक्षबाट जानकारी आएमा तत्काल सुधारको पहल गर्ने,
- (च) कक्ष तथा मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा काम गर्ने कर्मचारीलाई आवश्यकता अनुसार पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी अनुशिक्षण तालिम सञ्चालन गर्ने,
- (छ) हाम्रा कुरा हाम्रा मुख्यमन्त्री गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यसञ्चालन जानकारी पुस्तिका (अपरेसन म्यानुअल) निर्माण गर्ने,
- (ज) विभिन्न निकायका गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी प्राविधिक समस्या समाधानमा सहजीकरण गर्ने।

#### परिच्छेद- ८

#### अभिलेख व्यवस्थापन तथा प्रकाशन

२९. अभिलेख तथा प्रकाशन सम्बन्धी व्यवस्था: (१) कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई आवश्यकताका आधारमा देहाय बमोजिम व्यवस्थित गर्नु पर्नेछ:-
- (क) सामान्यतया कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली मार्फत प्रविष्ट, प्रशोधन, अभिलेखन तथा प्रतिवेदन गर्ने,

- (ख) आवधिक प्रतिवेदनमा उल्लिखित महत्त्वपूर्ण विषय कार्यालयको वेबसाइट, फेसबुक पेज तथा ट्वीटर लगायतका माध्यमबाट प्रकाशन गर्ने,
- (ग) कक्षमा प्राप्त देहाय बमोजिमको गुनासो तथा अन्य महत्त्वपूर्ण कागजातको लिखित अभिलेख राख्ने:-
  - (अ) कक्षमा प्राप्त हुने महत्त्वपूर्ण गुनासो तथा सूचना,
  - (आ) छानविनका लागि द्रुत कारवाही टोली समक्ष पठाइएका गुनासोको विवरण,
  - (इ) कक्षको कामको आवधिक प्रतिवेदन,
  - (ई) कारवाहीको लागि नपठाइएका गुनासो।

३०. प्रगति विवरण सार्वजनिक गर्नुपर्ने: सबै निकायले गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कामको विवरण र आवधिक प्रगति प्रतिवेदन कार्यालयको वेबसाइट मार्फत नियमित रूपमा सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ।

### परिच्छेद-९

#### विविध

३१. कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले पाउने सेवा सुविधा: (१) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीले सार्वजनिक बिदाको दिनमा समेत काम गर्नु पर्नेछ। त्यसरी सार्वजनिक बिदामा काम गरे बापत निजलाई सट्टा बिदा दिइनेछ।
- (२) कक्षमा काम गर्ने अधिकृत कर्मचारीलाई मासिक एक हजार महसुल सहितको स्मार्ट फोन र एउटा ल्यापटप कम्प्युटर प्रदान गरिनेछ।
- (३) कक्षमा कार्यालय समय बाहेकको समयमा काम गर्ने कर्मचारीलाई कर्णाली प्रदेश खर्च मापदण्ड निर्देशिकाले तोकेबमोजिमको सुविधा उपलब्ध गराइनेछ।
- (४) गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा संलग्न गुनासो सुन्ने अधिकारीको कार्यसम्पादनको मूल्याङ्कन गर्दा सम्बन्धित निकायको गुनासो सम्बोधनको प्रगतिलाई आधार बनाउन सकिनेछ।
३२. सेवा करारबाट कार्य सम्पादन गर्न सकिने: कक्षबाट सम्पादन हुने कार्यमा अत्यधिक बोझ भएमा वा कुनै खास प्रकृतिको कार्य सम्पादन गर्न आवश्यकता अनुसार निश्चित अवधिका लागि सेवा करार वा व्यक्ति करारमा लिई काममा लगाउन सकिनेछ।
३३. कारवाहीका लागि लेखी पठाउने: कक्षको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजित रूपमा असत्य वा झुठ्टा विवरण दिने वा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीलाई गाली गलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानूनबमोजिम कारवाहीको लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउनु पर्नेछ।
३४. स्रोत साधन र जनशक्ति व्यवस्थापन: मन्त्रालय वा निकायले कक्ष सम्बन्धी काम कारवाही सम्पादन गर्न आवश्यक पर्ने स्रोत साधन र जनशक्तिको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ।

३५. प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्ने: कक्ष सम्बद्ध गुनासा, जानकारी, उजूरी वा सुझावका सन्दर्भमा भए गरेका कामकारवाही वारे प्रमुख सचिव समक्ष मासिक रुपमा प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्नेछ।

अनुसूची-१

(दफा ४ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

कक्षबाट जारी गरिने पत्रको नमूना

टोकन नम्बर:

विषय..... ।

श्री.....(सम्बन्धित सरकारी निकायको नाम)

.....लाई सम्बोधन गरी यस कार्यालयमा प्राप्त देहाय बमोजिमको .....मा

उल्लिखित मध्ये तहाँसँग सम्बन्धित विषयमा देहाय बमोजिमको

निवेदन/मागपत्र/ज्ञापनपत्र/सुझाव/..... प्राथमिकतामा राखी यस निर्देशिकामा

उल्लिखित समय भित्र कारबाही हुन यसैसाथ पठाइएको व्यहोरा निर्देशानुसार अनुरोध छ।

निवेदकको नाम र ठेगाना:

टोकन नं.:

माध्यम:

मिति:

विषयको संक्षिप्त व्यहोरा

कारबाहीको विवरण

- तुरुन्त आवश्यक कारबाही गरी यस कार्यालयलाई जानकारी दिने।
- नीति कार्यान्वयनमा देखिएको समस्या तत्काल अध्ययन गरेर समाधान गर्ने।
- आवश्यक कारबाही गरी यस कार्यालय तथा निवेदकलाई जानकारी दिने।
- प्रचलित कानूनबमोजिमकारबाही गरी निवेदकलाई जानकारी दिने।
- नीति/कार्यक्रम वा आगामी बजेट बनाउँदा ध्यान दिने।
- आगामी निर्णय गर्दा ध्यान दिने।
- कार्य फर्स्यौट गरी प्रगति विवरण पठाउने।
- सम्बन्धित निकायसँग समन्वय गरी आवश्यक कारबाही अगाडी बढाउने।
- त्यस मन्त्रालय/निकायसँग सम्बन्धित भएकोले प्रेषित।
- तत्काल अनुगमन गरेर आवश्यक कारबाही गर्ने।
- व्यवहार परिवर्तन, आचरण सुधार तथा जवाफदेहिता बढाउनतर्फ नेतृत्वले विशेष ध्यान दिने।
- जिम्मेवार पदाधिकारी/व्यक्तिसँग स्पष्टीकरण माग गर्ने र समस्या शीघ्र समाधान गर्ने।
- अध्ययन, अनुसन्धान, खोज गरी प्रतिवेदन गर्ने।
- सेवाग्राहीमैत्री वातावरण बनाउनका लागि शीघ्र आवश्यक सुधार कार्य गर्ने।
- तत्काल मर्मत सम्भारको कार्य गर्ने र सो को जानकारी यस कार्यालयमा गराउने।
- नीतिगत सुधारको कार्यक्रम बनाई मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा पेश गर्ने।
- यस सम्बन्धमा के के कारबाही भएको हो, यस कार्यालयमा प्रतिवेदन गर्ने।
- अन्य (स्पष्ट उल्लेख गर्ने)

अनुसूची-२

(दफा ५ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)

गुनासो प्रेषित गर्ने फारामको वर्गीकरण

विवरण	विवरण
१. प्राकृतिक स्रोत/साधन	२४. यातायात सम्बन्धी
२. भ्रष्टाचार	२५. ढल सम्बन्धी
३. शान्ति सुरक्षा	२६. कृषि
४. कार्यालय	२७. चौपाया व्यवस्थापन
५. भौतिक/सार्वजनिक निर्माण	२८. स्वास्थ्यसँग सबन्धित
६. सार्वजनिक खरिद	२९. महिला, बालबालिका तथा जेष्ठ नागरिक
७. वेबसाइट	३०. लागु पदार्थ
८. पार्किङ सम्बन्धी	३१. उर्जा, सिँचाई तथा जलस्रोत सम्बन्धी
९. अभिलेख व्यवस्थापन	३२. संस्कृती, तथा पर्यटन
१०. नागरिक वडापत्र	३३. फोहोर व्यवस्थापन
११. धर्म प्रचार प्रसार	३४. सूचना तथा सञ्चार प्रविधि
१२. गैर सरकारी संस्था सम्बन्धी	३५. उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति
१३. सार्वजनिक सम्पत्ति अतिक्रमण	३६. कर्मचारी
१४. क्षतिपूर्ति	३७. आर्थिक मामिला
१५. ठगी	३८. कानून
१६. विद्युतीय सञ्चार माध्यमको दुरुपयोग	३९. श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा
१७. विपद् व्यवस्थापन	४०. वन तथा वातावरण
१८. युवा खेलकुद	४१. प्रदेश लोक सेवा आयोग
१९. प्रदेश प्रहरी	४२. सोधपुछ, सुझाव, प्रशंसा
२०. खानेपानी	४३. घर भाडा
२१. स्थानीय तह	
२२. भूमि व्यवस्था	
२३. शिक्षा	

अनुसूची -३

(दफा २६ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

कक्षमा गुनासो गर्न सकिने विद्युतीय वा टेलिफोनका माध्यम

Website: [hellocm.karnali.gov.np](http://hellocm.karnali.gov.np)

email: [hellocm.karnali@gmail.com](mailto:hellocm.karnali@gmail.com)

[hellocm@karnali.gov.np](mailto:hellocm@karnali.gov.np)

Twitter: [www.twitter.com/ocmcm.karnali](http://www.twitter.com/ocmcm.karnali)

Viber: 9858072533

Facebook: [www.facebook.com/ocmcm.karnali](http://www.facebook.com/ocmcm.karnali)

Tel No.: 1096 (Toll-free), 083-524832

Mobile No: 9858072533