



## कोशी प्रदेश गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०८१

*Handwritten signature*  
प्रमुख सचिव

**प्रस्तावना:** सरकारी तथा सार्वजनिक निकायबाट भएका काम कारवाहीका सम्बन्धमा प्रत्यक्ष र सरल तरिकाले गुनासो गर्न सक्ने व्यवस्था गर्न तथा प्राप्त गुनासोलाई शीघ्र सम्बोधन गरी सुशासनको प्रत्याभूति गर्न बाञ्छनीय भएकोले,

प्रदेश सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०७६ को दफा ४५ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी प्रदेश सरकारले यो निर्देशिका बनाएको छ।

### परिच्छेद-१

#### प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यस निर्देशिकाको नाम "कोशी प्रदेश गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०८१ रहेको छ।  
(२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।
२. **परिभाषा:** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा,-
  - (क) "कक्ष" भन्नाले मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा रहेको गुनासो व्यवस्थापन कक्ष सम्झनु पर्छ।
  - (ख) "कक्ष प्रमुख" भन्नाले मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय कोशी प्रदेशको गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सम्झनु पर्छ।
  - (ग) "कक्षमा काम गर्ने कर्मचारी" भन्नाले कक्षमा गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा खटाइएका गुनासो सुन्ने अधिकारी, सूचना प्रविधि अधिकृत/कम्प्युटर इन्जिनियर/कम्प्युटर अधिकृत र गुनासो कक्ष सहायकको जिम्मेवारी तोकिएका कर्मचारी सम्झनु पर्छ।
  - (घ) "गुनासो" भन्नाले सार्वजनिक निकायबाट प्रदान गरिने सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा कुनै व्यक्ति वा संघ संस्थाबाट प्राप्त गुनासो सम्झनु पर्छ र सो शब्दले त्यस्ता विषय सम्बन्धी उजुरी, माग, जिज्ञासा वा सुझावलाई समेत जनाउँछ।
  - (ङ) "पोर्टल" भन्नाले दफा ३ को उपदफा (२) बमोजिमको विद्युतीय पोर्टल सम्झनु पर्छ।
  - (च) "प्रदेश" भन्नाले कोशी प्रदेश सम्झनु पर्छ।
  - (छ) "मन्त्रालय" भन्नाले प्रदेशमा कायम रहेको सबै मन्त्रालयलाई सम्झनु पर्छ र सो शब्दले मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयलाई समेत जनाउँछ।
  - (ज) "सरकारी निकाय" भन्नाले नेपाल सरकार, प्रदेश र स्थानीय तहको पूर्ण स्वामित्वमा रहेको कार्यालयलाई सम्झनु पर्छ।
  - (झ) "सार्वजनिक निकाय" भन्नाले उपदफा (ज) बाहेकको नेपाल सरकार वा प्रदेश सरकारको आंशिक स्वामित्व भएका संस्थान, कम्पनी, बोर्ड, समिति, परिषद् वा प्रदेश सरकारको पूर्ण वा आंशिक अनुदानमा संचालित विद्यालय, महाविद्यालय वा सेवा आयोग वा यस्तै प्रकृतिका सार्वजनिक रुपमा सेवा प्रवाह गर्न स्थापित संस्थाहरूलाई समेत जनाउँछ।

*Handwritten signature*

प्रदेश सचिव

परिच्छेद-२

  
प्रमुख सचिव

गुनासो व्यवस्थापन कक्ष र गुनासो गर्ने तरिका

३. गुनासो व्यवस्थापन कक्ष र विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली: (१) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा गुनासो लिन र तिनको व्यवस्थापन गर्न एक विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन कक्ष रहनेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको कक्षमा विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन गर्नको लागि एक विद्युतीय पोर्टलको स्थापना गरिनेछ। उक्त विद्युतीय पोर्टलको आवश्यकता अनुसार शासकीय सुधार महाशाखाले कस्टमाइजेसन गर्न सक्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको पोर्टलमा सकेसम्म प्रदेशका सबै सरकारी र सार्वजनिक निकायलाई आवद्ध गरिनेछ।

(४) उक्त कक्षमा गुनासो सुन्ने अधिकारी, सुचना प्रविधि अधिकृत/कम्प्युटर इन्जिनियर/कम्प्युटर अधिकृत र गुनासो कक्ष सहायक गरी जम्मा तीन (३) जना कर्मचारी व्यवस्थापन गरिनेछ।

(५) उपदफा (१) बमोजिमको पोर्टल व्यवस्थापन तथा सञ्चालनका लागि कक्ष प्रमुखलाई सुपर एडमिन र कक्षका अन्य २ जना कर्मचारीलाई एडमिन युजरको व्यवस्था गरिनेछ र अन्य निकायको हकमा कार्यालय प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारी युजर रहने व्यवस्था गरिनेछ।

४. गुनासो गर्न सकिने माध्यम: (१) कक्षमा देहाय बमोजिमका माध्यमको प्रयोग गरी गुनासो गर्न सकिनेछ:-

(क) कक्षको टोल फ्री नम्बरमा टेलिफोन, भाइवर, मोबाइल नम्बरमा एस.एम.एस., फ्याक्स नम्बरमा फ्याक्स गरेर,

(ख) मोबाईल एपको प्रयोग गरेर,

(ग) कक्षको इमेल ठेगानामा इमेल गरेर,

(घ) गुनासो व्यवस्थापन कक्षको फेसबुक मेसेन्जरमा सन्देश पठाएर, ट्वीटरमा मेन्सन गरेर,

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

(च) गुनासो व्यवस्थापनको अन्य विद्युतीय माध्यममा लेखी पठाएर वा सम्पर्क गरेर,

(छ) आफै उपस्थित भई लिखित निवेदन दर्ता गराएर वा मौखिक रूपमा टिपाएर,


(ज) उपस्थित हुन नसक्ने भए लिखित निवेदन वा पत्र पठाएर,

(झ) प्रदेश सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०७६ को दफा ३० बमोजिम गुनासो पेटिकामा गुनासो गरेर,

(ञ) अन्य कुनै माध्यमबाट।

(२) यस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ता आफैले गर्नु पर्नेछ।

तर गुनासोकर्ता आफै गुनासो गर्न असमर्थ भएमा अन्य कुनै व्यक्तिमार्फत् पनि गुनासो गर्न सकिनेछ।

  
प्रदेश सचिव

(३) गुनासो लिन र गुनासो व्यवस्थापन कक्षका काम कारवाहीका सम्बन्धमा सार्वजनिक सूचना दिन उपदफा (१) मा उल्लिखित माध्यमका अतिरिक्त अन्य माध्यमको समेत प्रयोग गर्न सकिनेछ।

(४) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई मोबाइल एपबाट समेत सञ्चालन गर्न सक्नेछ।

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

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

(ख) गुनासोको संक्षिप्त व्यहोरा,

(ग) गुनासोसँग सम्बन्धित निकाय, पदाधिकारी र ठेगाना।

(२) यस दफा बमोजिम गुनासो गर्दा गुनासोकर्ताले आफ्नो परिचय गोप्य राख्न चाहेमा सो व्यहोरा समेत उल्लेख गर्नु पर्नेछ।

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

### परिच्छेद-३

#### गुनासोको वर्गीकरण र फछ्यौट गर्ने तरिका

६. गुनासो वर्गीकरण: कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई देहाय बमोजिम वर्गीकरण गर्नु पर्नेछ:-

(क) तुरुन्त गर्नुपर्ने वा अति जरुरी: यस वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्:-

(१) शान्ति सुरक्षा,

(२) दुर्घटना वा विपद् व्यवस्थापन,

(३) जटिल प्रकारको प्रसूति समस्या।

(ख) जरुरी: यस वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्:-

(१) सार्वजनिक निकायले वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव भएको वा वर्जित गरिएको,

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

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

(४) नेपालको संविधान र कानून प्रदत्त हक अधिकार उपयोगमा बाधा अवरोध वा विभेद गरीएको,

(५) भ्रष्टाचारजन्य, बालबालिका तथा महिला हिंसा तथा जातीय भेदभाव सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको,

(६) वातावरण प्रदूषण सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको,

(७) सार्वजनिक सम्पत्तिको हानि नोक्सानी र दुरुपयोग गरेको विषय।

(ग) सामान्य वा साधारण: यस वर्गमा देहायका गुनासो रहनेछन्:-

(१) विकास निर्माण सम्बन्धी समस्या र सुझाव,

(२) साङ्गठनिक सुधार सम्बन्धी सुझाव,

(३) नीतिगत सुझावका विषय,

(४) भैपरी आउने सामान्य जिज्ञासा,



NO प्रमुख सचिव

- (५) राष्ट्रिय महत्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विशेषको चाख वा रुचि उल्लेख भएको विषय,
- (६) उपलब्ध सेवा सुविधाभन्दा बाहेकका विभिन्न सुझाव वा निवेदन,
- (७) निजी धारणा वा चिन्ताका विषय,
- (८) कारवाही गर्नुपर्ने समयावधि समाप्त भइसकेपछि प्राप्त भएका गुनासो,
- (९) खण्ड (क) र (ख) मा नपर्ने अन्य विषय।

७. गुनासो व्यवस्थापन गर्ने समयावधि: (१) कक्षमा प्राप्त दफा ६ बमोजिमको गुनासो देहाय बमोजिमको समयावधि भित्र व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ:-

- (क) दफा ६ को खण्ड (क) बमोजिमका गुनासो तत्कालै,
- (ख) दफा ६ को खण्ड (ख) बमोजिमका गुनासो अधिकतम तीन दिनभित्र,
- (ग) दफा ६ को खण्ड (ग) बमोजिमका गुनासो अधिकतम पन्ध्र दिनभित्र,

(२) उपदफा (१) को खण्ड (क), (ख) र (ग) बमोजिमको समयावधिमा कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिने भएमा सम्बन्धित गुनासो सुन्ने अधिकारीले आफ्नो कार्यालयको प्रमुखबाट अनुमति लिई कक्ष र गुनासोकर्तालाई सोको जानकारी गराउनु पर्नेछ।

८. गुनासो व्यवस्थापन: (१) कक्षले दफा ४ बमोजिमको माध्यमबाट प्राप्त गरेको गुनासोलाई अनुसूची-१ बमोजिमको गुनासो दर्ता फाराम प्रयोग गरी पोर्टलमा प्रविष्ट गर्नु पर्नेछ।

(२) कक्षले पोर्टलमा प्रेषित गरेको गुनासोलाई अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारवाहीको लागि पठाउनु पर्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम गुनासो व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित निकायमा प्रेषित गर्दा अनुसूची-३ बमोजिमको वर्गीकरण अन्तर्गतको क्षेत्रगत फारामको प्रयोग गर्नु पर्नेछ।

(४) पोर्टलमा प्राप्त गुनासो निर्धारित समयमै सम्बोधन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीको हुनेछ र पोर्टलको माध्यमबाट गुनासो सम्बोधनको अनुगमन सम्बन्धित कार्यालयको प्रमुखले गर्नु पर्नेछ।

(५) उपदफा (२) बमोजिम पोर्टलमार्फत् पठाइएका गुनासोमा कारवाही भए वा नभएको सम्बन्धमा कक्षले समय समयमा जानकारी लिई कारवाही गर्न लगाउनु पर्नेछ।

(६) विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा कुनै गुनासो दर्ता भई पोर्टल मार्फत सम्बन्धित निकायमा पत्राचार भएपछि गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सो सम्बन्धमा मोबाइल फोन, मोबाइल एप, एस.एम.एस. वा अन्य कुनै विद्युतीय माध्यमबाट सङ्केत जानेगरी व्यवस्था गरिनेछ।

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

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

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

४ प्रदेश सचिव



प्रमुख सचिव

१०. टेलिफोन मार्फत छलफल गर्न सकिने: (१) कक्षले विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासो सुनी वा हेरी सामान्य किसिमको गुनासो भए टेलिफोनमार्फत छलफल गरी समाधान गर्न सक्नेछ र सोको जानकारी कक्ष प्रमुख र गुनासोकर्तालाई दिनु पर्नेछ।  
(२) उपदफा (१) बमोजिम सामान्य किसिमको गुनासो टेलिफोनमार्फत हुने छलफलबाट समाधान भएमा सो गुनासो पोर्टलमा दर्ता गरी व्यहोरा जनाई फछ्यौट गर्नु पर्नेछ।
११. गुनासोकर्तासँग प्रत्यक्ष संवाद गर्ने: (१) कक्षले गुनासोकर्तासँग सामाजिक सञ्जाल वा अनलाइनबाट प्रत्यक्ष संवाद गर्नको लागि आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित कार्यालय प्रमुख वा सूचना अधिकारीलाई अनुरोध गर्न सक्नेछ।  
(२) उपदफा (१) बमोजिम कार्यालय प्रमुख वा सूचना अधिकारीले 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 सोको सम्बोधनको प्रक्रिया अघि बढाउनु पर्नेछ।
१२. गुनासो फछ्यौट गर्नु पर्ने: (१) कक्षबाट पठाइएका गुनासोलाई सम्बन्धित निकायले उच्च प्राथमिकतामा राखी फछ्यौट गर्नु पर्नेछ।  
(२) उपदफा (१) बमोजिम गुनासो फछ्यौट गरेकोमा सम्बन्धित निकायले सोको जानकारी सहितको विवरण पोर्टलमार्फत गुनासोकर्ता र कक्ष दुवैलाई दिनु पर्नेछ।  
(३) उपदफा (२) बमोजिम सम्बन्धित निकायबाट प्राप्त विवरणको आधारमा कक्ष प्रमुखलाई गुनासो सम्बोधन भएको लागेमा निजले सो गुनासो फछ्यौट भएको अभिलेख राख्नेछ।  
(४) दफा ९ को उपदफा (१) बमोजिम तामेलीमा राखिएको गुनासो सोही दफाको उपदफा (२) बमोजिम गुनासोकर्तालाई जानकारी दिएपछि फछ्यौट भएको मानिनेछ।  
(५) प्रचलित कानूनमा सुधार गर्नु पर्ने विषय वा आम नागरिकसँग सरोकार राख्ने नीतिगत विषयसँग सम्बन्धित सुझाव सम्बन्धित निकायमा कार्यान्वयनको लागि पठाएपछि फछ्यौट भएको मानिनेछ।  
(६) सम्बन्धित निकायले गुनासो सम्बोधन भएको भनी पोर्टलमा राखेको विवरण वा कारवाही अध्ययन गर्दा त्यस्तो विवरण अपर्याप्त भएमा वा भएको कारवाही प्रभावकारी नदेखिएमा कक्ष प्रमुखले सो सम्बन्धमा थप कारवाहीको लागि पुनः सोही निकाय वा अन्य सम्बन्धित निकायमा पोर्टलमार्फत पठाउनु पर्नेछ।

#### परिच्छेद-४

#### गुनासो फछ्यौट गर्ने सम्बन्धित निकायको जिम्मेवारी

१३. प्रत्येक सरकारी वा सार्वजनिक निकायको जिम्मेवारी (१) कक्षबाट प्राप्त गुनासो व्यवस्थापनको लागि सम्बन्धित निकायहरूको जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछः-
- (क) गुनासो व्यवस्थापन गर्न प्रत्येक निकायले गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्ने,  
(ख) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सहयोग गर्न आवश्यकता अनुसार कर्मचारीको व्यवस्था गर्ने,

प्रदेश सचिव

प्रदेश सचिव



NO  
प्रमुख सचिव

- (ग) कक्षलाई कार्यालय प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम, टेलिफोन नम्बर, मोबाइल नम्बर, फ्याक्स नम्बर र इमेल उपलब्ध गराउने र त्यस्तो पदाधिकारी वा फोन, फ्याक्स वा इमेल परिवर्तन भएमा सोको जानकारी कक्षलाई तत्काल गराउने,
- (घ) कुनै निकायमा छुट्टै गुनासो सुन्ने अधिकारी खटाउन सम्भव नभएमा कार्यालय प्रमुख आफैले गुनासो सुन्ने अधिकारीको रूपमा काम गर्ने र सोको जानकारी कक्षलाई दिने,
- (ङ) मन्त्रालयले 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 आफ्नो कार्यक्षेत्र अन्तर्गतका सार्वजनिक निकायमा समेत गुनासो व्यवस्थापनको व्यवस्था मिलाइ ती संस्थानको गुनासो व्यवस्थापनको मासिक 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 सम्भव भएसम्म चौबीसै घण्टा कक्षमा सम्पर्क हुन सक्ने व्यवस्था मिलाउने,
- (झ) गुनासो सम्बोधनको क्रममा कक्षबाट गुनासो सुन्ने अधिकारी र विशेष अवस्थामा मन्त्रालयको प्रदेश सचिवसँग समेत सम्पर्क हुनसक्नेगरी आवश्यक व्यवस्था मिलाउने,
- (ञ) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई स्मार्ट फोनको व्यवस्था गर्ने।

(२) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी काम कारवाहीको जिम्मेवारी वहन नगर्ने गुनासो सुन्ने अधिकारी वा सम्बन्धित जिम्मेवार कर्मचारीलाई सम्बन्धित निकायले निजको सेवा सर्त सम्बन्धी प्रचलित कानून बमोजिम विभागीय कारवाही गर्न सक्नेछ।

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

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

(५) विशेष परिस्थितिमा तत्काल कुनै निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापन गर्नुपर्ने देखिएमा कक्षले सम्बन्धित कार्यालयमा बुझी वा प्रमाण झिकाइ सोको आधारमा गुनासो व्यवस्थापन गर्न मिल्ने भएमा त्यस्तो गुनासो व्यवस्थापन गर्न सक्नेछ। यसरी गुनासो व्यवस्थापन गरिएको जानकारी कक्षले सम्बन्धित निकायलाई दिनु पर्नेछ।

(६) प्रत्येक कार्यालयले कक्षमार्फत् प्राप्त गुनासो आफै सम्बोधन गर्न सकिने भए तत्काल सम्बोधन गर्नु पर्नेछ र आफूले सम्बोधन गर्न नसक्ने भए सम्बन्धित मन्त्रालयमा सिफारिस गरी पठाउनु पर्नेछ। सम्बोधन गर्न नसकिने प्रकृतिको गुनासोको हकमा सोको कारण खुलाई सोही व्यहोराको जानकारी कक्ष, र गुनासोकर्तालाई दिनु पर्नेछ।



प्रदेश सचिव



  
प्रमुख सचिव

(७) सम्बन्धित सार्वजनिक निकायले प्राप्त गुनासोको विवरण अद्यावधिक गरी अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

१४. गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार: (१) सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल दैनिक रूपमा खोली आफ्नो कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासो भए वा नभएको हेरी आवश्यक कारवाही गर्ने,
- (ख) आफ्नो कार्यालयसँग असम्बन्धित तथा प्रमाणित हुने आधार नदेखिएका गुनासो स्पष्ट खुलाई कक्षलाई सोही व्यहोराको जानकारी गराउने वा सोको विवरण पोर्टलमा राख्ने,
- (ग) कक्षबाट प्राप्त गुनासोको अध्ययन गरी सोको सम्बोधनको प्रक्रिया तत्काल थालनी गर्ने,
- (घ) दफा ७ बमोजिमको निर्धारित समयभित्र कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिएको खण्डमा सोको कारण खुलाई कक्ष र गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने,
- (ङ) प्राप्त गुनासो आफूबाट समाधान हुन नसक्ने भएमा कार्यालय प्रमुखसमक्ष 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 आवद्ध रहन कार्यालयले उपलब्ध गराएको मोबाइल नम्बर नियमित रूपमा सञ्चालनमा ल्याउनु पर्नेछ।

(४) गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा संलग्न गुनासो सुन्ने अधिकारीको कार्यसम्पादनको मूल्याङ्कन गर्दा सम्बन्धित निकायको गुनासो सम्बोधनको प्रगतिलाई आधार बनाइनेछ।

१५. कार्यालय प्रमुखको काम, कर्तव्य: (१) आफ्नो निकायसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापनको अन्तिम जिम्मेवारी सम्बन्धित निकायको प्रमुखको हुनेछ।

(२) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा यस निर्देशिकामा उल्लिखित काम, कर्तव्यका अतिरिक्त सम्बन्धित निकायको प्रमुखको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

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





प्रदेश सचिव

परिच्छेद-५

कक्षमा रहने कर्मचारीको काम, कर्तव्य

*Mo*  
प्रमुख सचिव

१६. गुनासो कक्ष सहायकको काम, कर्तव्य: गुनासो कक्ष सहायकको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-
- (क) गुनासोकर्तासँग शिष्ट भाषामा कुरा गर्ने, नरम व्यवहार गर्ने र सामान्य विषयको जानकारी माग गरेको भए गुनासोकर्तालाई तत्काल जवाफ दिने,
  - (ख) दफा ४ (१) (ड) बाहेक प्राप्त गुनासोको गुनासोकर्ताको पूर्ण विवरण लिई कक्षको पोर्टलमा तत्काल प्रविष्ट गर्ने, गुनासो नबुझिए फोनमार्फत् जानकारी लिने दर्ता गर्ने र सम्बन्धित निकायमा पठाउने,
  - (ग) गुनासोकर्ताले मागेको जानकारी तत्काल दिन नसकिने भएमा सो जानकारी गराउने र कक्ष प्रमुखसँग समन्वय गरी जवाफ दिने, कसैले जथाभावी बोलेमा वा अनावश्यक फोन गरेमा तत्काल कक्ष प्रमुखलाई जानकारी गराउने,
  - (घ) गुनासोकर्ताले आफ्नो गुनासोको प्रगतिबारे जानकारी माग गरेमा उपयुक्त माध्यमबाट गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने, सहजीकरण गर्ने,
  - (ङ) निर्धारित कार्य समयभन्दा न्यूनतम पन्ध्र मिनेट अघि कार्यस्थलमा पुगेर कम्प्युटर, टेलिफोन लगायतका उपकरण चालु हालतमा रहे नरहेको यकिन गर्ने,
  - (च) दफा ४ बमोजिम कक्षमा प्राप्त गुनासो तथा दफा ९ बमोजिमको विषय अभिलेखीकरण गर्ने,
  - (छ) गुनासो सम्बोधनका लागि आवश्यकता अनुसार आफूसँग उपलब्ध साधनस्रोतको उपयोग गर्ने,
  - (ज) कोशी प्रदेश गुनासो व्यवस्थापन कक्षसँग सम्बद्ध सामाजिक सञ्जालमा आएका गुनासोबारे निरन्तर अपडेट अभिलेखीकरण गर्ने,
  - (झ) कक्ष प्रमुख वा सोभन्दा माथिका पदाधिकारीले दिएको निर्देशन बमोजिमका अन्य कार्य गर्ने।

१७. कक्षमा कार्यरत सुचना प्रविधि अधिकृत/कम्प्युटर इन्जिनियर/कम्प्युटर अधिकृतको काम, कर्तव्य: गुनासो कक्षका सुचना प्रविधि अधिकृत/कम्प्युटर इन्जिनियर/कम्प्युटर अधिकृत काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछः-

- (क) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको प्रयोगकर्ता आइ.डी. जारी गर्न र निज सरुवा भई गएमा त्यस्तो आइ.डी. निष्क्रिय बनाउने, नयाँ प्रयोग कर्ता आइ.डी. जारी गर्ने, अन्य निकायको आइ. डी. बनाउन सहयोग गर्ने, पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी सम्पूर्ण कार्य गर्ने। पोर्टलमा निकायलाई समावेश गर्न र युजर आइ. डि. बनाउन अनुसूची -४ बमोजिमको फारम प्रयोग गरिनेछ।
- (ख) दफा ४ (१) (ड) बाहेक प्राप्त गुनासोको गुनासोकर्ताको पूर्ण विवरण लिई कक्षको पोर्टलमा तत्काल प्रविष्ट गर्ने, गुनासो नबुझिए फोनमार्फत् जानकारी लिने दर्ता गर्ने र सम्बन्धित निकायमा पठाउने,
- (ग) विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा गुनासो आएपछि दर्ता प्रक्रिया अगाडि बढाउने, सम्बन्धित निकायमा पठाउने, ट्र्याकिङ नम्बर गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने,

*Mo*  
९

प्रदेश सचिव





प्रमुख सचिव

- (घ) तत्काल सम्बोधन गर्नुपर्ने र संवेदनशील प्रकृतिका गुनासो तत्काल कक्ष प्रमुखसमक्ष पेश गर्ने,
- (ङ) कक्षको टेलिफोन वा गुनासो प्राप्त गर्ने कुनै माध्यममा समस्या आएमा तत्काल सोको समाधान गर्न पहल गर्ने र आफूबाट त्यस्तो समस्या समाधान हुन नसकेमा तत्काल कक्ष प्रमुखलाई जानकारी गराउने,
- (च) गुनासो उपर कक्ष प्रमुखको निर्देशन लिनुपर्ने भए तत्काल लिने,
- (छ) गुनासो पूर्णतः समाधान नभएसम्म सम्बन्धित निकायको जिम्मेवार पदाधिकारी वा प्रमुखसँग निरन्तर सम्पर्क गर्ने,
- (ज) गुनासो सम्बोधनको प्रकियालाई अन्तिम चरणसम्म पुऱ्याएर सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने,
- (झ) कार्यस्थलमा आइपर्ने समस्याबारे कक्ष प्रमुखलाई शीघ्र जानकारी गराउने,
- (ञ) कोशी प्रदेश गुनासो व्यवस्थापन कक्षसँग सम्बद्ध सामाजिक सञ्जालमा आएका गुनासोबारे स्वयम् अपडेट हुने, पत्रपत्रिकामा प्रकाशित समाचार र ताजा घटनाबारे निरन्तर अपडेट हुने, दर्ता गर्नु पर्ने दर्ता गरी कार्यान्वयनको लागि पठाउने
- (ट) पोर्टलमा देखिने प्राविधिक विषयका समस्या पहिचान गरी समाधान गर्ने, पोर्टल निर्माण/अध्यावधिक गर्न नियमित समन्वय गर्ने
- (ठ) कक्षमा प्रयोगमा रहेका उपकरण, औजार तथा सूचना प्रविधिसम्बन्धी प्रणालीको नियमित चेकजाँच गरी चुस्त दुरुस्त राख्ने,
- (ड) कक्ष तथा अन्य निकायमा काम गर्ने कर्मचारीलाई आवश्यकता अनुसार पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी जानकारी, समन्वय र अनुशिक्षण तालिम सञ्चालन गर्ने,
- (ढ) कोशी प्रदेश गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यसञ्चालन जानकारी पुस्तिका (अपरेसन म्यानुअल) निर्माण गर्ने,
- (ण) विभिन्न निकायका गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी प्राविधिक समस्या समाधानमा सहजीकरण गर्ने।
- (त) कक्ष प्रमुख वा सोभन्दा माथिका पदाधिकारीले दिएको निर्देशन बमोजिमका अन्य कार्य गर्ने।

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

- (क) कक्षमा गुनासो कक्ष सहायकलाई गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा परिचालन र सहयोग गर्ने,
- (ख) पोर्टल सञ्चालन तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यमा सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारीसँग समन्वय गरी गुनासो सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाउने र गुनासो सम्बोधन भए नभएको सम्बन्धमा ताकेता गर्ने, गराउने,
- (ग) कक्षमा सूचना प्रविधिको प्रयोग तथा सञ्चालन, उपकरणको प्रभावकारी सञ्चालन र नेटवर्कमा आउने समस्या समाधानका लागि सूचना तथा सञ्चार समन्वय शाखासँग समन्वय गर्ने,

प्रदेश सचिव



प्रमुख सचिव

- (घ) सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित निकायको गुनासो सुन्ने अधिकारी वा प्रमुखले समयमै गुनासो सम्बोधन नगरेमा सम्बन्धित निकायका प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई ताकेता गर्ने,
- (ङ) गुनासो सम्बोधनको सिलसिलामा सार्वजनिक निकायको कुनै पदाधिकारीसँग माथिल्लो निकाय वा पदाधिकारीबाट माग भएको प्रतिवेदन नपठाएको वा दिइएको आदेश कार्यान्वयन नगरेमा सो कार्य गर्न लगाउने,
- (च) गुनासो सम्बोधनमा जिम्मेवार निकायका प्रमुख तथा कर्मचारीको कामको मासिक विवरण निजको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन प्रयोजनका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने,
- (छ) निर्धारित समयमा गुनासो सम्बोधन नगर्ने र पटक पटक ताकेता गर्दा पनि सोको बेवास्ता गर्न जिम्मेवार पदाधिकारीलाई कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउने,
- (ज) सुशासन, शासकीय पद्धति तथा सरकार सञ्चालनका सम्बन्धमा प्राप्त सुझाव वा ध्यानाकर्षण गराईएको विषय सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कारवाहीका लागि पठाउने,
- (झ) सप्ताहिक रूपमा बैठक राखी कक्षको कामको समीक्षा र प्रणालीगत सुधारका कार्य गर्ने,
- (ञ) प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गरी सम्बोधनको लागि पहल गर्ने।

(२) पोर्टल सञ्चालनमा कुनै प्राविधिक समस्या देखिएमा कक्ष प्रमुखले तत्काल सोको जानकारी सूचना तथा सञ्चार समन्वय शाखामा गराउनु पर्नेछ र सो शाखाले त्यस्तो समस्या समाधानको लागि तत्काल पहल गर्नु पर्नेछ।

१९. शासकीय सुधार महाशाखा प्रमुखको काम कर्तव्य: कक्षको जिम्मेवारी हेर्ने मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको शासकीय सुधार महाशाखा प्रमुखको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) कक्षको कामको समन्वय तथा नियमित सुपरिवेक्षण गर्ने, 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 अवश्यक परेमा प्रमुख सचिव समक्ष निर्णयको लागि पेश गर्ने,
- (घ) प्राप्त गुनासो तथा फेब्रुअरीको प्रगति प्रतिवेदन प्रमुख सचिव समक्ष पेश गर्ने,
- (ङ) मन्त्रालयका पदाधिकारीसँग समन्वय गर्ने,
- (च) वार्षिक प्रतिवेदन तयार गर्ने, गराउने।



प्रदेश सचिव

परिच्छेद-६

गुनासो व्यवस्थापन कक्षका कर्मचारीहरूको आचारसंहिता

*Handwritten signature*  
प्रमुख सचिव

२०. गुनासो व्यवस्थापन कक्षका कर्मचारीहरूको आचारसंहिता: (१) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्य गर्ने कुनैपनि कर्मचारीले प्रचलित कानून बमोजिम पालना गर्नु पर्ने आचारसंहिताका अतिरिक्त देहायका आचारसंहिताको पालना गर्नु पर्नेछ:-

- (क) आफुलाई तोकिएको कार्य इमान्दारीपूर्वक समयमै सम्पन्न गर्नु पर्ने,
- (ख) गुनासोकर्तासँग शिष्ट भाषामा संवाद गर्नु पर्ने र तत्काल जवाफ दिन नसकिने विषयको अभिलेख राखी सम्बन्धित अधिकारीसँग परामर्श गरी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्ने,
- (ग) कक्षमा टेलिफोन गर्ने गुनासोकर्तासँग गुनासो सम्बद्ध प्रश्न मात्र सोधी विवरण संकलन गर्नुपर्ने र व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न सोध्न नहुने,
- (घ) आफ्नो जानकारीमा आएको गुनासोको विवरण कसैलाई पनि अनाधिकृत रूपमा उपलब्ध गराउन नहुने,
- (ङ) कामको सिलसिलामा प्रयोग गर्ने अधिकारलाई आफ्नो व्यक्तिगत लाभको लागि उपयोग गर्न नहुने,
- (च) सबै गुनासोकर्तासँग समान व्यवहार गरी गुनासोकर्ताबाट प्राप्त सूचनालाई समान महत्व दिनु पर्ने र सूचना लुकाउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्न नहुने,
- (छ) विरामी परी वा काबु बाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा आफु भन्दा माथिको अधिकारीलाई जानकारी गराउनु पर्ने र विदा स्वीकृत नगराई कार्यालयमा अनुपस्थित हुन नहुने,
- (ज) आफू खटिएको समयमा कक्ष छोडेर अन्यत्र जान नहुने र विशेष परिस्थिति परी कक्ष बाहिर जानु परेमा आफु भन्दा माथिको अधिकारीको अनुमति लिई वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र जानु पर्ने,
- (झ) दफा ४ बमोजिमको माध्यमबाट प्राप्त गुनासोलाई अभिलेखन गर्ने तथा प्रशोधन गर्ने र कक्षमा रहेका टेलिफोन, फ्याक्स, कम्प्युटर, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेसिन व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि प्रयोग गर्न नहुने।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको आचारसंहिता गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न सम्बन्धित निकायका कर्मचारीले समेत पालना गर्नु पर्नेछ।

(३) गुनासो कक्ष सहायकले आफूले प्राप्त गरेको सूचनाको दुरुपयोग गरेमा वा अनाधिकृत रूपमा कसैलाई सूचना दिएको पुष्टी भएमा त्यस्तो कर्मचारीलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही हुनेछ।

परिच्छेद-७

कक्ष सञ्चालन समय तथा कर्मचारी व्यवस्थापन

२१. कक्ष सञ्चालन समय: (१) कक्ष कार्यालय समयमा सञ्चालन हुनेछ। कक्ष प्रमुख वा कक्ष प्रमुखले तोकेको कक्षको कर्मचारीलाई दफा ६ (क) सम्बन्धी विषयमा कार्यालयले तोकेको फोन नम्बरमा चौबीसै घण्टा सम्पर्क हुन सक्ने व्यवस्था मिलाइनेछ।

*Handwritten signature*  
प्रदेश सचिव



परिच्छेद-६

गुनासो व्यवस्थापन कक्षका कर्मचारीहरूको आचारसंहिता

  
प्रमुख सचिव

२०. गुनासो व्यवस्थापन कक्षका कर्मचारीहरूको आचारसंहिता: (१) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्य गर्ने कुनैपनि कर्मचारीले प्रचलित कानून बमोजिम पालना गर्नु पर्ने आचारसंहिताका अतिरिक्त देहायका आचारसंहिताको पालना गर्नु पर्नेछ:-

- (क) आफुलाई तोकिएको कार्य इमान्दारीपूर्वक समयमै सम्पन्न गर्नु पर्ने,
- (ख) गुनासोकर्तासँग शिष्ट भाषामा संवाद गर्नु पर्ने र तत्काल जवाफ दिन नसकिने विषयको अभिलेख राखी सम्बन्धित अधिकारीसँग परामर्श गरी गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्ने,
- (ग) कक्षमा टेलिफोन गर्ने गुनासोकर्तासँग गुनासो सम्बद्ध प्रश्न मात्र सोधी विवरण संकलन गर्नुपर्ने र व्यक्तिगत वा असान्दर्भिक प्रश्न सोध्न नहुने,
- (घ) आफ्नो जानकारीमा आएको गुनासोको विवरण कसैलाई पनि अनाधिकृत रूपमा उपलब्ध गराउन नहुने,
- (ङ) कामको सिलसिलामा प्रयोग गर्ने अधिकारलाई आफ्नो व्यक्तिगत लाभको लागि उपयोग गर्न नहुने,
- (च) सबै गुनासोकर्तासँग समान व्यवहार गरी गुनासोकर्ताबाट प्राप्त सूचनालाई समान महत्व दिनु पर्ने र सूचना लुकाउने, विकृत बनाउने वा मेटाउने काम गर्न नहुने,
- (छ) विरामी परी वा काबु बाहिरको परिस्थितिको कारणले समयमा उपस्थित हुन नसकेमा आफु भन्दा माथिको अधिकारीलाई जानकारी गराउनु पर्ने र विदा स्वीकृत नगराई कार्यालयमा अनुपस्थित हुन नहुने,
- (ज) आफू खटिएको समयमा कक्ष छोडेर अन्यत्र जान नहुने र विशेष परिस्थिति परी कक्ष बाहिर जानु परेमा आफु भन्दा माथिको अधिकारीको अनुमति लिई वैकल्पिक व्यवस्था गरेर मात्र जानु पर्ने,
- (झ) दफा ४ बमोजिमको माध्यमबाट प्राप्त गुनासोलाई अभिलेखन गर्ने तथा प्रशोधन गर्ने र कक्षमा रहेका टेलिफोन, फ्याक्स, कम्प्युटर, प्रिन्टर वा फोटोकपी मेसिन व्यक्तिगत प्रयोजनको लागि प्रयोग गर्न नहुने।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको आचारसंहिता गुनासो व्यवस्थापनमा संलग्न सम्बन्धित निकायका कर्मचारीले समेत पालना गर्नु पर्नेछ।

(३) गुनासो कक्ष सहायकले आफूले प्राप्त गरेको सूचनाको दुरुपयोग गरेमा वा अनाधिकृत रूपमा कसैलाई सूचना दिएको पुष्टी भएमा त्यस्तो कर्मचारीलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही हुनेछ।

परिच्छेद-७

कक्ष सञ्चालन समय तथा कर्मचारी व्यवस्थापन

२१. कक्ष सञ्चालन समय: (१) कक्ष कार्यालय समयमा सञ्चालन हुनेछ। कक्ष प्रमुख वा कक्ष प्रमुखले तोकेको कक्षको कर्मचारीलाई दफा ६ (क) सम्बन्धी विषयमा कार्यालयले तोकेको फोन नम्बरमा चौबीसै घण्टा सम्पर्क हुन सक्ने व्यवस्था मिलाइनेछ।

  
प्रदेश सचिव



प्रमुख सचिव

(२) उपदफा (१) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भएतापनि मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले कक्ष सञ्चालन हुने समय हेरफेर गर्न सक्नेछ।

(३) मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले आवश्यकता अनुसार कक्षमा स्वचालित विद्युतीय प्रणाली स्थापना गरी चौबीसै घण्टा गुनासो गर्न सकिने गरी व्यवस्था मिलाउन सक्नेछ।

२२. कर्मचारी परिचालन तथा व्यवस्थापन: (१) कक्ष सञ्चालनका लागि दफा ३ को उपदफा (४) को अतिरिक्त थप स्वीकृत दरबन्दी बमोजिम प्रदेश निजामती कर्मचारी रहनेछन्।

(२) उपदफा (१) बमोजिमका कर्मचारीको अतिरिक्त कक्षको कार्यबोझका आधारमा अन्य कर्मचारीको व्यवस्थापन गर्न सकिनेछ।

२३. अतिरिक्त सेवा सुविधा: मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले कार्यबोझको विह्लेपण गरी कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको लागि अतिरिक्त सेवा सुविधा तोक्न सक्नेछ।

#### परिच्छेद-८

##### अभिलेख व्यवस्थापन तथा प्रकाशन

२४. अभिलेख तथा प्रकाशन सम्बन्धी व्यवस्था: कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई आवश्यकताका आधारमा देहाय बमोजिम व्यवस्थित गर्नु पर्नेछ:-

(क) सामान्यतया कक्षमा प्राप्त गुनासोलाई विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमार्फत प्रविष्ट, प्रशोधन, अभिलेखन तथा प्रतिवेदन गर्ने,

(ख) मासिक प्रतिवेदनमा उल्लिखित महत्वपूर्ण विषय कार्यालयको वेबसाइट, फेसबुक पेज तथा ट्वीटर लगायतका मध्यमबाट प्रकाशन गर्ने,

(ग) कक्षमा प्राप्त देहायका गुनासो तथा अन्य महत्वपूर्ण कागजातको लिखित अभिलेख राख्नु पर्नेछ:-

(१) कक्षमा प्राप्त हुने महत्वपूर्ण गुनासो तथा सूचना,

(२) सार्वजनिक निकायमा पठाइएका गुनासोको विवरण,

(३) कक्षको कामको मासिक तथा वार्षिक प्रतिवेदन,

(४) कारवाहीको लागि पठाउनु पर्ने गुनासोको विवरण।

२५. प्रगति विवरण सार्वजनिक गर्नु पर्ने: सरकारी तथा सार्वजनिक निकायले गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी मासिक प्रगति प्रतिवेदन अर्को महिनाको पहिलो साता र वार्षिक प्रतिवेदन आर्थिक वर्ष समाप्त भएको मितिले पन्ध्र दिनभित्र तयार गरी कार्यालयको वेबसाइटमार्फत नियमित रूपमा सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ।

#### परिच्छेद-९

##### विविध

२६. समन्वय तथा समस्या समाधान समिति: (१) गुनासो सम्बोधन र गुनासोसँग सम्बन्धित सेवा प्रवाहमा सुधारको लागि समन्वय गरी तत्काल समस्या समाधानको लागि निर्देशन गर्न देहाय बमोजिमको एक समन्वय तथा समस्या समाधान समिति रहनेछ:-

(क) प्रमुख सचिव, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय - संयोजक

प्रदेश सचिव



  
प्रमुख सचिव

- (ख) मन्त्रालय, आयोग, सचिवालयका प्रदेश सचिव - सदस्य  
(ग) गुनासोसँग सम्बन्धित सार्वजनिक निकायका प्रमुख - सदस्य  
(घ) गुनासो व्यवस्थापन कक्षको प्रमुख -सदस्य सचिव

(२) उपदफा (१) बमोजिमको समितिको बैठक आवश्यकतानुसार बस्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको बैठकमा आवश्यकतानुसार विषयसँग सम्बन्धित कर्मचारी वा व्यक्तिलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ।

२७. सूचना तथा संचार समन्वय शाखाको काम, कर्तव्य: गुनासो व्यवस्थापनमा कार्यालयको सूचना तथा सञ्चार समन्वय शाखाको काम, कर्तव्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-

- (क) पोर्टलमा देखिने प्राविधिक विषयका समस्या पहिचान गरी समाधान गर्ने,  
(ख) पोर्टल अद्यावधिक गर्न कक्षसँग नियमित समन्वय गर्ने,  
(ग) कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीको प्रयोगकर्ता आइ.डी. जारी गर्न र निज सरुवा भई गएमा त्यस्तो आइ.डी. निष्क्रिय बनाउने,  
(घ) कक्षमा प्रयोगमा रहेका उपकरण, औजार, तथा सूचना प्रविधिसम्बन्धी प्रणालीको नियमित चेकजाँच गरी चुस्त दुरुस्त राख्ने,  
(ङ) कक्षमा जडान भएको इन्टरनेट तथा पोर्टलको गुणस्तर अभिवृद्धि गर्ने तथा सोमा कुनै समस्या आएको कुरा कक्षबाट जानकारी गराइएमा तत्काल सुधारको पहल गर्ने।

२८. कारवाहीको लागि लेखी पठाउने: कक्षको सञ्चालन पद्धतिको दुरुपयोग गरी नियोजित रूपमा असत्य वा झुठ्ठा विवरण दिने वा कक्षमा काम गर्ने कर्मचारीलाई गाली गलौज गर्ने वा धम्की दिने व्यक्तिलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीको लागि सम्बन्धित निकायमा लेखी पठाउनु पर्नेछ।

२९. खारेजी र बचाउ: यो निर्देशिका लागू हुनु भन्दा अघि गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी भए गरेका काम कारवाहीहरू यसै निर्देशिका अन्तर्गत भए गरेको मानिने छ।





प्रदेश सचिव



अनुसूची- २  
(दफा ८ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)  
कक्षबाट जारी गरिने पत्रको नमुना

  
प्रमुख सचिव

विषय:.....

श्री..... (सम्बन्धित सार्वजनिक निकायको नाम)  
.....लाई सम्बोधन गरी यस कार्यालयमा प्राप्त देहाय बमोजिमको  
उजुरी/माग/जिज्ञासा/सुझावमा उल्लिखितमध्ये तहाँसँग सम्बन्धित विषयलाई अति जरुरी/जरुरी/सामान्य  
प्राथमिकतामा राखी कोशी प्रदेश गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०८१ मा उल्लिखित समयभित्र कारवाही  
हुन यसैसाथ पठाइएको व्यहोरा निर्देशानुसार अनुरोध छ ।

निवेदकको नाम र ठेगाना:

कोड/ट्र्याकिङ नं.:

माध्यम:

प्राप्त मिति:

दर्ता मिति:

सम्बन्धित कार्यालय/पदाधिकारी:

विषयको संक्षिप्त बेहोरा:

कारवाहीको विवरण:

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



  
प्रदेश सचिव



अनुसूची- ३  
(दफा ८ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)  
क्षेत्रगत गुनासो वर्गीकरण

*no*  
प्रमुख सचिव

- |   |  |
|---|--|
| (१) प्राकृतिक श्रोतसाधन                 | (२१) भूमि व्यवस्था                       |
| (२) भ्रष्टाचार                          | (२२) शिक्षा                              |
| (३) शान्ति सुरक्षा                      | (२३) यातायात सम्बन्धी                    |
| (४) कार्यालय                            | (२४) ढल सम्बन्धी                         |
| (५) भौतिक तथा सार्वजनिक निर्माण         | (२५) कृषि                                |
| (६) सार्वजनिक खरिद                      | (२६) छाडा चौपाया व्यवस्थापन              |
| (७) वेबसाइट                             | (२७) स्वास्थ्यसँग सम्बन्धित              |
| (८) पार्किङ सम्बन्धी                    | (२८) महिला, बालबालिका तथा ज्येष्ठ नागरीक |
| (९) अभिलेख व्यवस्थापन                   | (२९) जलश्रोत तथा सिँचाइ                  |
| (१०) नागरीक बडापत्र                     | (३०) पर्यटन तथा संस्कृति                 |
| (११) नागरीकता                           | (३१) फोहोर व्यवस्थापन                    |
| (१२) धर्म प्रचारप्रसार                  | (३२) सूचना तथा सञ्चार                    |
| (१३) गैर सरकारी संस्था सम्बन्धी         | (३३) उद्योग, वन तथा वातावरण              |
| (१४) सार्वजनिक सम्पत्ति अतिक्रमण        | (३४) कर्मचारी                            |
| (१५) क्षतिपूर्ति                        | (३५) आर्थिक मामिला                       |
| (१६) कारागार व्यवस्थापन                 | (३६) कानून तथा प्रदेश मामिला             |
| (१७) विद्युतीय सञ्चार माध्यमको दुरुपयोग | (३७) श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा    |
| (१८) बिपद् व्यवस्थापन                   | (३८) लोक सेवा                            |
| (१९) युवा खेलकुद                        | (३९) सोधपुछ, सुझाव, प्रशंसा              |
| (२०) खानेपानी                           | (४०) कालोबजारी                           |
|   | (४१) अन्य                                |



*[Signature]*  
प्रदेश सचिव

अनुसूची- ४  
(दफा १७ को उपदफा (क) सँग सम्बन्धित)  
निकायको युजर आइडि सम्बन्धी विवरण

  
प्रमुख सचिव

कार्यालयको नाम:  
कार्यालय प्रमुखको नाम थर:  
कार्यालय प्रमुखको पद तथा श्रेणी/तह:  
कर्मचारी संकेत नं.:  
मोबाइल नम्बर:  
इमेल ठेगाना:  
कार्यालयको:  
व्यक्तिगत:  
प्रयोगकर्ता किसिम: User

कार्यालयको नाम:  
गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम थर:  
गुनासो सुन्ने अधिकारीको पद तथा श्रेणी/तह  
कर्मचारी संकेत नं.:  
मोबाइल नम्बर:  
इमेल ठेगाना:  
कार्यालयको:  
व्यक्तिगत:  
प्रयोगकर्ता किसिम: User



  
प्रदेश सचिव

अनुसूची- ५  
(दफा ४ सँग सम्बन्धित)  
कक्षमा गुनासो गर्न सकिने विद्युतीय वा अन्य माध्यम

  
प्रमुख सचिव

- Website: <https://hellocm.koshi.gov.np>
- अन्य माध्यमहरू मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको website ([ocmcm.koshi.gov.np](http://ocmcm.koshi.gov.np)) मार्फत जानकारी गराईनेछ।



प्रदेश सचिव

