गंगाजमुना राजपत्र

गंगाजमुना गाउँपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्डः २) धादिङ, माघ १३ गते, २०७६ साल (संख्याः ९

भाग - २

गंगाजमुना गाउँपालिका

फुलखर्क, धादिङ, बागमती प्रदेश, नेपाल

गंगाजमुना गाउँ कार्यपालिकाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (३) अनुसार सर्वसाधरणको जानकारीको लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७६

प्रस्तावनाः

स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४ को दफा १६ क (११) मा भएको व्यवस्थालाई कार्यान्वयन गर्न तथा गाउँपालिकाले स्थानीयस्तरमा विकास निर्माणलगायत सेवा प्रवाह सम्बन्धी कार्य गर्दा आफ्नो क्षेत्रभित्रका सेवाग्राही, उपभोक्ता, नीजि क्षेत्र, सामुदायिक संघसंस्था,

सहकारी संस्था, गैरसरकारी संस्था तथा पेशागत संघसंस्थाबाट सम्पादन हुने क्रियाकलापको प्रभावकारी परिचालन तथा समन्वय प्रवर्द्धनलाई प्रोत्साहन गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

स्थानीय तहको प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७५ को दफा (४) ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कार्यपालिकाले यो कार्यविधि बनाएको छ ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

(क) यो कार्यविधिको नाम "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७६" रहने छ ।

(ख) यो कार्यविधि कार्यपलिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि प्रारम्भ हुनेछ ।

२. कार्यविधिको उद्देश्य :

(क) गंगाजमुना गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका विषयगत कार्यालय, निकाय तथा कार्यालयहरुको कामकारवाहीका सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा गुनासोकर्ता प्रति जवाफदेहीता बहन गर्ने ।

(ख) गुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई पद्धतिमा आधारित बनाउने ।

(ग) गुनासो व्यवस्थापनलाई पारदर्शी, व्यवहारिक र नतिजामूलक बनाउने ।

(घ) स्थानीय नागरिकबाट प्राप्त हुने गुनासालाई सूचना प्रणालीमा आधारित अभिलेखसँग आवद्ध गर्ने ।

(ङ) गुनासो व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संरचना तयार गरी क्रियाशिल बनाउने ।

३. **परिभाषाः**

(क) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनु पर्छ ।

(ख) “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्छ ।

(ग) “स्थानीय कानून” भन्नाले गंगाजमुना गाउँसभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

(घ) “गाउँपालिका” भन्नाले गंगाजमुना गाउँपालिका सम्झनु पर्छ ।

(ङ) “अध्यक्ष” भन्नाले गंगाजमुना गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनुपर्छ ।

(च) “उपाध्यक्ष” भन्नाले गंगाजमुना गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष सम्झनुपर्छ ।

(छ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले गंगाजमुना गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।

(ज) “कार्यपालिका” भन्नाले गंगाजमुना गाउँ कार्यपालिका सम्झनुपर्छ ।

(झ) “पदाधिकारी” भन्नाले गंगाजमुना कार्यपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनुपर्छ ।

(ञ) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले गंगाजमुना गाउँपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(ट) “गुनासो” भन्नाले नाम ठेगाना उल्लेख गरी वा नगरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा ढिलासूस्ति, अनावश्यक झन्झट, सेवाप्राप्तिमा कठिनाई, सेवाको उपलव्धता तथा

सोको गुणस्तरका वारेमा असन्तुष्टिलगायत आर्थिक अनियमितता गर्न वा हुन लागेको सम्बन्धमा प्राप्त लिखित, फोन वा अन्य सञ्चारमाध्यमबाट प्राप्त समाचार, इमेल तथा इन्टरनेटबाट गाउँपालिकामा प्राप्त जानकारी तथा सूचना समेतलाई सम्झनुपर्छ । साथै क्नै सेवाग्राहीले कार्यालयमा आई मौखिकरुपमा वा फोनमार्फत गरेको गुनासो समेतलाई त्यस्तो सेवा प्रदायक कार्यालयले निजको गुनासोलाई व्यवस्थित गरी राख्न सक्नेछ र यसलाई गुनासो मानिनेछ । सम्भव भएसम्म त्यसरी प्राप्त मौखिक गुनासोलाई उतार गरी सम्वन्धित व्यक्तिको दस्तखत गरी राख्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने अधिकारीले गर्नेछ ।

(ठ) "जानकारी" भन्नाले गाउँपालिकाले प्राप्त गरेको उजुरी, गुनासोसम्बन्धी कुनैपनि सूचनालाई सम्झनु पर्छ ।

(ड) "निरीक्षण" भन्नाले गाउँपालिकाको तर्फबाट छड्के जाँच वा निरीक्षणलाई सम्झनुपर्छ ।

(ढ) "नोडल अधिकृत" भन्नाले गंगाजमुना गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरुले गुनासो सन्नका लागि तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

(ण) "कार्यविधि" भन्नाले गंगाजमुना गाउँपालिका सरकारबाट लागु गरिएको "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७६" ।

(त) "अधिकार प्राप्त अधिकारी" भन्नाले गुनासो छानविन तथा व्यवस्थापन गर्न तोकिएको अधिकृत वा कर्मचारी भन्ने सम्झनुपर्छ ।

परिच्छेद - २

गुनासो प्राप्त तथा व्यवस्थापन

४. गुनासो प्राप्ती

४.१ गंगाजमुना गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरुले दिने सेवा प्रवाहबाट आउने जनगुनासालाई व्यवस्थित रुपमा प्राप्त गर्ने व्यवस्था गरिनेछ । स्थानीय नागरिकबाट गुनासा प्राप्त गर्ने तरिका देहायबमोजिम हुनेछ :

(क) लिखित गुनासोः गंगाजमुना गाउँपालिकाका कुनैपनि नागरिकले आफूलाई चित्तनबुझ्केको विषयमा गुनासो गर्नसक्नेछन् ।

(१) गाउँपालिकामा आफैं उपस्थित भई अनुसूचि १ बमोजिमको गुनासो फारममा भरेर पेश गरेको गुनासो ।

(२) गुनासोको विवरण खुल्नेगरी इमेल, फेसबुक वा टुइटर मार्फत प्राप्त हुने लिखत गुनासो ।

(३) सार्वजनिक सञ्चार माध्यमबाट गंगाजमुना गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयका वारेमा उठाइएका गुनासो ।

(ख) मौखिक गुनासोः

(१) कसैले लिखित गुनासो गर्न असमर्थता देखाई मौखिक रुपमा कार्यालयमै उपस्थित भई वा टेलिफोन मार्फत उजुरी गर्न चाहेमा त्यस्ता गुनासा अनुसूचि २ को ढाँचामा सम्बन्धीत नोडल अधिकृत वा गुनासो सुन्न तोकिएका कर्मचारीले लिपिवद्ध गरी राख्नेछ ।

(ग) उजुरी पेटिकामा प्राप्त गुनासोः

(१) गंगाजमुना गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरुको हातामा सबैले देखिने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्ने अनिवार्य व्यवस्था मिलाइने छ ।

(२) कार्यालय खुलेको प्रत्येक एक दिनको अन्तरालमा दिनको विहान ११ बजे गुनासो पेटिका खोल्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

(३) गुनासो पेटिकामा परेको गुनासाका वारेमा कारवाही अगाडी बढाउने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका नोडल अधिकृत वा सो कार्य गर्न जिम्मेवारी तोकिएका कर्मचारीको हुनेछ । सम्बन्धित निकायले गुनासो पेटिकामा प्राप्त हुन आएका गुनासा र त्यसमाथि गरिएको कार्यवाहिको अभिलेख राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

(घ) आमसञ्चारका माध्यमबाट प्राप्त गुनासोः

(१) गंगाजमुना गाउँपालिकाबाट प्रवाहहुने सेवाको गुणस्तरका वारेमा स्थानीय तथा राष्ट्रियस्तरका छापामाध्यमबाट प्रकाशित लेख, रचना, पाठक टिप्पणी तथा प्रतिकृयालाई समेत गुनासोको रुपमा लिन सकिनेछ ।

(२) ४.घ (१) बमोजिम प्राप्त हुने गुनासा संकलन गरी सम्बन्धित निकाय समक्ष पेश गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालयका सूचना अधिकृतको हुनेछ । सूचना अधिकृत नभएमा कार्यालयको नोडल अधिकृतले गर्नेछ

(ङ) अन्य निकायबाट प्राप्त गुनासोः

(१) गंगाजमुना गाउँपालिका तथा यस अर्न्तगतका सार्वजनिक सेवा प्रवाह तथा विकास निर्माण गर्ने निकायका बिचमा हुने समन्वयात्मक तथा समिक्षात्मक वैठक वा एक निकायको विषयमा अर्को निकायले देखेका, सुनेका वा बुझेका गुनासालाई समेत छानविनको दायरामा ल्याई सम्बोधन गरिनेछ ।

(च) सार्वजनिक कार्यक्रममा उठेका गुनासोः

(१) गंगाजमुना गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका निकायहरुले समयसमयमा आयोजना गर्ने सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक लेखा परीक्षणका अवसरमा सहभागीबाट गरिएका टिकाटिप्पणीलाई समेत गुनासाका रुपमा लिएर सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाईनेछ ।

परिच्छेद - ३

गुनासो व्यवस्थापन

५) गुनासोमाथि छानविन तथा कारवाहीः

(क) सम्बन्धित कार्यालयका नोडल अधिकृत वा तोकिएका कर्मचारीले कार्यालयमा प्राप्त हुन आएका गुनासालाई देहाय बमोजिमको ढाँचामा वर्गीकरण गरी गुनासा सम्बोधन गर्ने छ :

गंगाजमुना गाउँपालिका वा यस अन्र्तगतका कार्यालयहरुमा प्राप्त गुनासाको वर्गीकरण					
गुनासाको वर्गीकरण	**नियमित सेवा वा सिफारिस**	**भौतिक पूर्वाधार**	**सार्वजनिक सम्पत्ति**	**राजश्व संकलन**	**प्राविधिक तथा प्रशासनिक सेवा**
कर्मचारीको आचरण, सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार र तिनमा परेको असरसम्बन्धी गुनासा					
निर्धारित प्रक्रिया अनुसार दैनिक तथा नियमित काम गर्दा आएका गुनासा					
विद्यमान संघीय तथा प्रादेशिक कानुन अनुसार पालिकाले स्थानीय कानून तर्जुमा गरी लागु गर्दा आएका विशेष खालका तथा नीतिगत प्रकारका गुनासा					
विकास निर्माणका काम गर्दा सार्वजनिक क्षेतिमा व्यक्तिगत नोक्सानी सम्बन्धी गुनासा					
पद तथा अधिकारको दुरुपयोग सम्बन्धी गुनासा					
विविध विषयका गुनासामा					

(ख) गुनासो छानविन प्रकृयाः प्राप्त गुनासाको वर्गीकरण गरेपछि त्यसको प्रकृति, विश्वसनीयता र गाम्भीर्यतालाई ध्यान दिएर निम्नानुसार वर्गीकरण गरिनेछ :

(१) छानविन तथा नीरिक्षण गर्नुपर्ने सम्वेदनशील प्रकृतिका गुनासा ।

(२) पत्राचार वा सोधपुछबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासा ।

(३) छड्के जाँच, आकस्मिक छानविनबाट स्पष्ट हुनसक्ने गुनासा ।

(४) निगरानी, सचेत वा सतर्क गराउनुपर्ने गुनासा ।

(५) वदनियत, दुःखदिने, ढिलासुस्ती वा लाभ लिने आसय सम्बन्धी गुनासा ।

(६) सैदान्तिक तथा नीतिगत गुनासा ।

(ग) गुनासो व्यवस्थापन तथा निर्णय प्रकृयाः

(१) प्राप्त हुन आएको गुनासो कुन निकाय, पदाधिकारी वा कर्मचारीसँग सम्बन्धित हो निर्क्योल गरिने छ ।

(२) बुँदा ५(ग.१) बमोजिम निर्क्योल भएपछि सम्बन्धित निकायका पदाधिकारी वा कर्मचारीसँग तत्काल सोधपुछ गरी प्रकृया अगाडी बढाइने छ ।

(३) गुनासोको प्रकृति, अवस्था र कारण वारे विश्लेषण गरी प्राप्त तथ्यका आधारमा तत्काल गुनासो व्यवस्थापन प्रकृया निर्धारण गर्नेछ ।

(४) अन्तिम निर्णयका लागि आवश्यक परेमा नोडल अधिकृतले सम्बन्धित निकायका प्रमुख समक्ष पेश गरी निर्णय गराउने छ ।

(५) सम्बन्धित निकायबाट सम्बोधन हुननसक्ने गुनासा लिखित पत्राचारसहित माथिल्लो निकायमा पठाइने छ । सो को जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई दिइनेछ ।

(६) गुनासो समाधान गर्दा अन्य सेवाग्राहीसँग पनि छलफल गरी सुझाव लिन सकिने छ ।

(घ) गुनासो अभिलेखीकरण

(१) कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाको गुणस्तरका वारेमा लिखित वा मौखिक रुपमा प्राप्त गुनासाको अभिलेख **अनुसूचि ३** को ढाँचामा राखिनेछ ।

(२) बुँदा ५(घ.१) अनुसारको अभिलेख तयार गर्ने जिम्मेवारी नोडल अधिकृत वा सो काम गर्न तोकिएका कर्मचारीको हुनेछ ।

(३) बुंदा ५(घ.१) अनुसारको गुनासो उपर भएका कारवाहीको अभिलेख **अनुसूचि ४** अनुसारको ढाँचामा राख्नुपर्नेछ ।

(ङ) गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समितिः

(१) गंगाजमुना गाउँपालिकाका अध्यक्ष - संयोजक

(२) गाउँपालिका अध्यक्षले तोकेका २ जना वडाअध्यक्ष - सदस्य

(३) विषयगत कार्यालयका प्रमुखमध्येबाट २ जना - सदस्य

(४) स्थानीय नागरिक संस्थाका प्रतिनिधि (एकजना महिला सहित) २ जना

(५) नीजि क्षेत्रका प्रतिनिधि १ जना - सदस्य

(६) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सदस्य-सचिव

(च) गुनासो व्यवस्थापन अनुगमन समितिको काम कर्तव्य र अधिकार

(१) आफ्नो क्षेत्राधिकार भित्रका निकायहरुले नागरिक वडापत्र, गुनासो पेटिका, सहयोग कक्ष लगायत नोडल अधिकृतको व्यवस्था गरिएको छ छैन अनुगमन गर्ने ।

(२) नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएबमोजिम सेवा प्रवाह भएनभएको अनुगमन गर्ने । कुनै गुनासा आएमा तत्काल सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाउने ।

(३) कार्यालयमा गुनासो सुन्ने नोडल अधिकृत भएनभएको र निजले कार्यविधि बमोजिम उजुरी व्यवस्थापन गरेनगरेको अनुगमन गर्ने । तोकिए बमोजिम नभएमा सोको छानविन गरी विभागीय कारवाहीका लागि अख्तियारवाला निकायसमक्ष पेश सिफारिस गर्ने ।

(४) यस कार्यविधि बमोजिम भएगरेका कामको गुनासो व्यवस्थापनका लागि आवश्यक पर्न आएका गुनासामाथि आवश्यक कार्य गर्ने । साथै कार्यविधिको भावना बमोजिम सेवाग्राही नागरिकले पाउने सेवाको व्यवस्था मिलाउने ।

(५) समितिको कुनै पदाधिकारी वा सदस्य सचिवको विषयमा कुनै गुनासो आएमा त्यस्तो व्यक्ति स्वतः उक्त विषयमा गरिने अनुगमन वा बैठकमा वा सो सम्वन्धीको निर्णय प्रक्रियामा सहभागी हुन पाउनेछैनन् ।

(छ) गुनासो सुनुाइको समयावधि

(१) साधारण प्रकृतिका गुनासा तत्कालि समाधान हुनसक्ने, तत्कालि हानी नोक्सानी पुग्नसक्ने, आमनागरिकको जीवनमा असर पर्नसक्ने खालका गुनासा तत्काले सम्बोधन गर्नु सम्बन्धित सार्वजनिक निकाय पदाधिकारी तथा कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ ।

(२) जटिल प्रकृतिका गुनासा नोडल अधिकृतले सम्बन्धित कार्यालय, तथा शाखाका कर्मचारी तथा पदाधिकारी समक्ष तत्काल पेश गर्ने व्यवस्था गर्नेछ ।

(३) गंगाजमुना गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका निकायसम्बन्धी गुनासा तत्काल वा प्राप्त भएको १५ दिन भित्र सम्बोधन गरी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई उपयुक्त माध्यमबाट जानकारी गराइने छ ।

(४) माथिल्लो निकाय वा सरकारी वकील मार्फत निकास खोज्नुपर्ने भएमा त्यस्तो निकास वा राय प्राप्त हुनासाथ व्यवस्थापन गरिने छ ।

(५) नागरिक वडापत्रमा गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था भएको अवस्थमा सोही बमोजिम उजुरी व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ । गुनासो व्यवस्थापनका सम्वन्धमा अन्य विषयगत कानूनमा भएका व्यवस्थामा भने सोही बमोजिम हुन यस निर्देकिाले कुनै बाधा गर्नेछैन ।

(ज) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि अनुगमन प्रतिवेदन

(१) नोडल अधिकृत वा सो काम गर्ने तोकिएका कर्मचारीले यस कार्यविधिमा तोकिय बमोजिम गुनासो व्यवस्थापनको विवरण अर्धवार्षिक र वार्षिक रुपमा **गुनासो व्यवस्थापन समिति** समक्ष पेश गर्नेछ ।

(२) समितिबाट प्राप्त रायसुझावको पालना गर्नु स्थानीय सबै निकायका पदाधिकारी तथा कर्मचारीको कर्तव्य हुनेछ ।

(३) गुनासो व्यवस्थापन तथा अनुगमन समितिले प्रत्येक ४ महिनामा एकपटक आफ्नो क्षेत्राधिकारका कार्यालयलगायत संघसंस्था तथा नागरिक समाजका प्रतिनिधि समक्ष अनुगमनबाट प्राप्त विवरण प्रस्तुत गर्नेछ । यस्तो विवरण पेशगर्ने जिम्मेवारी सदस्य-सचिवको हुनेछ ।

(झ) गुनासो पछि आएका सुधार

(१) यो कार्यविधि कार्यान्वयनमा आएपछि सार्वजनिक सेवाका वारेमा परेका गुनासोबाट आएको सुधारका वारेमा विश्लेषण गरिने छ । यस वारेमा आवधिक समिक्षा वैठक तथा वार्षिक सभाका अवसरमा प्रतिवेदन पेश गरिनेछ ।

परिच्छेद - ४

विविध

६. थपघट र हेरफेरः

यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि गंगाजमुना गाउँपालिकाको विद्यान समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यकता अनुसार व्याख्या, थपघट, संशोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ ।

७. बचाउः

यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानुन एवं स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४, सँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म स्वतः अमान्य र बदर हुनेछ ।

अनुसूची - १
लिखित गुनासो गर्ने ढाँचा
(बुँदा नं. ४.१ (क) सँग सम्बन्धित)

मितिः ....

क्र. सं.	गुनासोकर्ताको नाम	गुनासो विवरण	गुनासोकर्ताको		कैफियत
			माग	सुझाव	

कार्यालय प्रयोजनको लागिः

गुनासो दर्ता नंः	मितिः	गुनासो दर्ता समयः	गुनासो दर्ता गर्ने कर्मचारीको नामः

अनुसूची - २

मौखिक गुनासो गर्ने ढाँचा

(बुँदा नं. ४.१ (ख) सँग सम्बन्धित)

गुनासो गर्ने निकायको नामः .... वडा नं.: ...... स्थानः ......

गुनासोको विषयः ....

गुनासो कर्ताको नामः ....

ठेगानाः .... सम्पर्क नं.: ....

गुनासो दर्ता गरेको मितिः ....

गुनासोको विवरणः

१) गुनासो कर्मचारीसँग सम्बन्धित भए नाम र पद उल्लेख गर्नेः..................................

२) कस्तो सेवा लिन चाहेको होः ....

३) कुनै सार्वजनिक सम्पत्तिको नोक्सानी भए सोको विवरणः.............................

४) गुनासो गर्नुपर्नाका कारणः ....

५) अन्यः.............................

कार्यालय प्रयोजनाको लागिः

उजुरी टिपोट गर्ने कर्मचारिको विवरणः

नामः......................

पदः........................

मितिः.........................

अनुसूची - ३

लिखित वा मौखिक गुनासोको अभिलेखको ढाँचा

(बुँदा नं. ५.घ (१) सँग सम्बन्धित)

क्र. सं.	गुनासो दर्ता नं.	गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना	आरोपित कर्मचारी र आवद्ध निकाय	गुनासोको विषय	सम्बन्धित पदाधिकारीको नाम	कैफियत

पुनश्चः आवश्यकता अनुसार कोष्ठ थप्न सकिन्छ ।

अनुसूची - ४

गुनासो कारवाहीको अभिलेख ढाँचा

(बुँदा नं. ५.घ (१) सँग सम्बन्धित)

क्र. सं.	गुनासो दर्ता नं. र मिति	गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना	आरोपित कर्मचारी र आवद्ध निकाय	गुनासोको विषय	गुनासोकर्ताको माग	गुनासोमाथि भएको कारवाही	गुनासो सम्वोधन भएको मिति

पुनश्चः आवश्यकता अनुसार कोष्ठ थप्न सकिन्छ ।

प्रमाणीकरण मितिः २०७६/१०/१३

आज्ञाले,

विनोद रोका

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत