

ग्रामीण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजना
गुनासो व्यवस्थापन सम्वन्धी कार्यविधि, २०७८

ग्रामीण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजनाबाट प्रवाह हुने सेवा एवं कार्यक्रमहरुमा सेवाग्राहीको पहुँच तथा सहभागिता वृद्धि गरी निजहरुबाट प्राप्त गुनासो, असन्तुष्टी, उजुरीहरुको समयमै सम्बोधन तथा व्यवस्थापन गर्न, सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, जनउत्तरदायी ढङ्गबाट कुशलतापूर्वक पारदर्शी रूपमा सेवा सुविधा समयमै उपलब्ध गराउन बान्छनिय भएकोले,

सुशासन व्यवस्थापन तथा सञ्चालन नियमावली, २०६५ को नियम ९ ले दिएको अधिकार प्रयोगको साथै यस आयोजनाको लागि तयार गरिएको सरोकारवाला संलग्नता सम्बन्धी योजना (Stakeholder Engagement Plan) को अधिनमा रही कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयले देहायको कार्यविधि बनाएको छ।

परिच्छेद - १

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यो कार्यविधिको नाम “ग्रामीण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजना गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यविधि, २०७८” रहेको छ ।
(२) यो कार्यविधि कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयबाट स्वीकृत भएपछि प्रारम्भ हुनेछ ।
२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यो कार्यविधिमा,-
 - (क) “आयोजना” भन्नाले ग्रामीण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजनालाई सम्झनु पर्दछ ।
 - (ख) “आयोजना निर्देशकको कार्यालय” भन्नाले आयोजना सम्बन्धी कार्यक्रमहरु सञ्चालन गर्न तथा समन्वयको लागि स्थापना भएको केन्द्रीय कार्यालयलाई सम्झनु पर्दछ ।
 - (ग) “आर्थिक कोरिडोर कार्यालय” भन्नाले आयोजना लागु भएका जिल्लाहरुमा कार्यक्रम संचालन गर्न स्थापना भएका कोरिडोर कार्यालयलाई सम्झनु पर्दछ ।
 - (घ) “अनुदानग्राही/लाभग्राही” भन्नाले आयोजनाले प्रवाह गर्ने सेवा र अनुदानहरु प्राप्त गर्न योग्य उत्पादक/कृषक समूह, कृषि/ ग्रामीण उद्यमीहरुको संघ संघठन, कृषक सहकारीहरु लगायतका आयोजनाका लाभग्राहीहरुलाई सम्झनु पर्दछ ।
 - (ङ) “अनुदान” भन्नाले आयोजनाले उपलब्ध गराएको जुनसुकै स्वरूपको अनुदानलाई सम्झनु पर्दछ ।
 - (च) “सम्झौता” भन्नाले आयोजना अन्तर्गतका विभिन्न क्रियाकलापहरु सञ्चालनका लागि आयोजना र अनुदानग्राहीका बीच सम्पन्न भएको सम्झौतालाई सम्झनु पर्दछ ।
 - (छ) “गुनासो” भन्नाले सेवाग्राहीले लिखित, मौखिक, पत्रपत्रिका वा अन्य विधुतिय माध्यमबाट व्यक्त गरिएको असन्तुष्टिलाई जनाउँछ, सो शब्दले आयोजनाका कर्मचारी वा सरोकारवाला व्यक्ति, संगठन वा संस्थाबाट भएका अनियमितता, पक्षपातपूर्ण, अन्यायपूर्ण वा असंगत र विभेदपूर्ण कार्य, उजुरी वा सिकायत लाई समेत जनाउँछ ।

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



- (ज) "सेवा" भन्नाले ग्रामीण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजनाबाट प्रवाह हुने सेवासुविधालाई सम्झनु पर्दछ।
- (झ) "प्राविधिक सहायता" भन्नाले आयोजना कार्यान्वयनको लागि परामर्श सेवा अन्तर्गत छनौट भएका प्राविधिक सहायता उपलब्ध गराउने संस्थामार्फत उपलब्ध हुने प्राविधिक सहायतालाई सम्झनु पर्दछ।
- (ञ) "समिति" भन्नाले दफा १२ बमोजिमको केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति, आर्थिक कोरिडोर गुनासो समाधान समिति र उप-आयोजना गुनासो समाधान समितिलाई सम्झनु पर्दछ।
- (ट) "निर्देशक समिति" भन्नाले आयोजना निर्देशक समितिलाई सम्झनु पर्दछ।
- (ठ) "मन्त्रालय" भन्नाले कृषि तथा पशुपन्ध्री विकास मन्त्रालय सम्झनु पर्दछ।
- (ड) "सुझाव" भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा कुनै कार्यलाई कानून सङ्गत वा न्यायपूर्ण ढङ्गबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त भएको पृष्ठपोषणलाई जनाउँछ।
- (ढ) "यौन शोषण तथा दुरूपयोग" भन्नाले विद्यमान कानूनको प्रतिकूल र यौनिक किसिमको वास्तविक वा धम्कीपूर्ण, बलद्वारा वा असमान वा जबरजस्ती गर्न मिल्ने अवस्थामा गरिने शारीरिक हस्तक्षेपलाई जनाउँछ।
- (ण) "यौन दुर्व्यवहार" भन्नाले अर्को व्यक्तिको यौन शोषणबाट आर्थिक, सामाजिक, वा राजनीतिक लगायतका फाइदाहरूका लागि यौनिक अभिप्रायका साथ जोखिम, असमान शक्ति वा विश्वासको कुनै पनि शोषणको घटना वा उद्योगलाई जनाउँछ।
- (त) "फोकल व्यक्ति" भन्नाले आयोजनाले यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहार सम्बन्धी सबै प्रकारका गुनासो तथा सिकायतको व्यवस्थापनको जिम्मेवारी सहित तोकिएको आयोजनाको वरिष्ठ पदाधिकारीलाई जनाउँछ।
- (थ) "उपआयोजना" भन्नाले आयोजनाको अनुदान सहयोगमा आयोजना निर्देशक कार्यालय, आर्थिक कोरिडोर कार्यालय, समुह, सहकारी वा अन्य लाभग्राहीहरू मार्फत सञ्चालित ग्रामीण उद्यम तथा आर्थिक विकास सम्बन्धी कृषकलापहरूलाई जनाउँछ।

३. उद्देश्य: यस कार्यविधिका उद्देश्य देहाय बमोजिमका रहनेछन्:

- (क) आयोजनाबाट प्रवाह हुने सेवा सुविधामा सरोकारवालाको पहुँच तथा सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउन तिनका असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासोहरूको सुनुवाई निर्धारणका साथै लागि तीन तहमा संस्थागत संयन्त्र स्थापना गरि आयोजना प्रति सरोकारवालाको अपनत्व विकास गर्ने।
- (ख) आयोजनाको क्रियाकलापको साथै ती क्रियाकलापबाट उत्पन्न हुनसक्ने प्रभाव र असुविधाका साथै न्यूनीकरणका उपायहरूका बारेमा सरोकारवाला तथा आमनागरिकहरूलाई नियमित रूपमा सुसूचित गरि तिनिहरूबाट प्राप्त सल्लाह सुझावहरूको उचित सम्बोधन गर्ने।
- (ग) गुनासोहरूलाई प्रभावकारी र पारदर्शी रूपमा यथाशिघ्र सम्बोधन गरी आयोजना सञ्चालनमा दीगोपना, प्रभावकारीता र निष्पक्षता सुनिश्चित गर्ने।

2


डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव

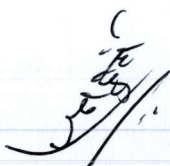
- (घ) यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहार जस्ता संवेदनशील गुनासोहरूको व्यवस्थापन तथा सम्बोधनको लागि उचित प्रबन्ध मिलाउने ।
- (ङ) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध कर्मचारीको भौतिक तथा मानवीय क्षमताको विकासबाट सम्बद्ध सबैको कार्यकुशलताको वृद्धि गर्नुका साथै आयोजना/कार्यक्रम संचालनमा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी ल्याई जोखिम न्यूनिकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण श्रृजना गर्ने ।
- (च) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने ।
४. कार्य क्षेत्र: यो कार्यविधि ग्रामिण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजना मार्फत प्रदान गरिने सेवा र अनुदानबाट सञ्चालित क्रियाकलापहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरूको व्यवस्थापन गर्ने प्रयोजनका लागि प्रयोग गरिनेछ ।
५. उजुरी, गुनासो गर्न सक्ने: (१) अनुदानग्राही वा लाभग्राहीले आयोजनासँग सम्बन्धित उजुरी वा सिकायत वा गुनासो देहाय अनुसार गर्न सक्नेछन् ।
- (क) मौखिक वा लिखित निवेदन दर्ता गरेर,
 (ख) टेलिफोन, फ्याक्सबाट
 (ग) इमेल, एस.एम.एस, आयोजनाको वेबसाइटको माध्यम वा समाजिक सन्जाल बाट,
 (घ) हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरीबाट,
 (ङ) उजुरी पेटिकाबाट,
 (च) पत्रपत्रिका एवं विधुतीय संचार माध्यम,
 (छ) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाइ आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझावबाट
 (ज) माथिल्लो निकायबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त उजुरी, सिकायत वा गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले लिपिवद्ध गरी अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद -२

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

६. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया: अनुदानग्राही/लाभग्राहीबाट प्राप्त गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सम्बोधन गर्दा देहायको प्रक्रिया अवलम्बन गर्नुपर्ने छ:
- (क) प्राप्त हुन आएका गुनासोहरूलाई यथाशिघ्र दर्ता गरि दर्ता नम्बर सम्बन्धित सरोकारवालालाई उपलब्ध गराउने ।
- (ख) लिखित गुनासो पेश गर्न नसक्ने सेवाग्राहीका हकमा मौखिक रूपमा समेत गुनासो सुन्ने र गुनासो सम्बन्धी फारामहरूमा आवश्यक विवरणहरू भर्ने र दर्ता गरि दर्ता नम्बर उपलब्ध गराउने कार्य गुनासो सुन्ने व्यक्तिको जिम्मेवारी रहने ।





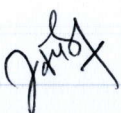




 डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
 सचिव

- (ग) गुनासो व्यवस्थापन प्रक्रियाको साथै गुनासोकर्ताको सम्बन्धमा भएको निर्णय उपर गुनासोकर्ताले पुनरावेदन गर्नसक्ने सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित जानकारी दिने ।
- (घ) यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहार जस्ता संवेदनशील विषयमा प्राप्त हुने गुनासोहरूको उचित सम्बोधन सम्बन्धमा गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई प्रशिक्षित गर्ने ।
- (ङ) सुसूचित सहमतिको सिद्धान्तको आधारमा यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहार प्रभावितको बारेमा कुनै पनि जानकारी अन्य निकाय वा व्यक्तिलाई उपलब्ध गराउनुपर्ने भएमा प्रभावितको नाम गोप्य राखिएको हकमा समेत प्रभावितले सहमति जनाएपछि मात्रै उपलब्ध गराउने ।
- (च) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको सोही माध्यमबाट सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाउने ।
- (छ) आवश्यकता अनुसार गुनासो सम्बोधन प्रक्रियामा गुनासोकर्तालाई पनि सहभागी गराउने र गुनासो सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने ।
- (ज) गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका सम्बन्धमा स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गर्ने । यस शिलशिलामा आवश्यक देखिए वैकल्पिक विवाद समाधान प्रकृया समेत अवलम्बन गरी गर्न सकिने छ ।
- (झ) गुनासो सम्बोधन भए नभएको अनुसूची- १०.२ र १०.३ बमोजिम अभिलेख राखिने छ ।

७. गुनासो व्यवस्थापन रणनीति: अनुदानग्राही/लाभग्राहीबाट गरिएको गुनासो व्यवस्थापनका लागि यस आयोजनाले निम्न अनुसारको रणनीति अख्तियार गर्नेछ :-

- (क) गुनासोको निरूपण गर्दा पारदर्शिता, स्वीकार्यता र निष्पक्षता कायम गरिने छ ।
- (ख) गुनासोलाई यथाशिघ्र सुनुवाई गरी निरूपण गरिनेछ ।
- (ग) नेपाल सरकार र विश्व बैंकबीच भएको सहयोग सम्झौता, आयोजनाको घोषित नीति, नियम, आयोजनाबाट तयार गरिएको वातावरणीय र सामाजिक अध्ययन प्रतिवेदन तथा सरोकार संलग्नता सम्बन्धी योजना का प्रावधान तथा आयोजना र अनुदानग्राही बीच भएको सम्झौताहरू गुनासो निरूपणका आधारहरू हुनेछन् ।
- (घ) गुनासो निरूपण गर्न दफा १३ बमोजिम संयन्त्रको तहगत संरचना हुनेछ । गुनासो जुन तहको काम कारवाहीका सम्बन्धमा हो, सोही तहबाट शुरु कारवाही भई सुनुवाइ हुनेछ । गुनासोको सम्बन्धमा भएको निर्णय उपर गुनासोकर्ताले पुनरावेदनको आधारमा गुनासोलाई केन्द्रीय तह सम्म सुनुवाइको प्रबन्ध गरिनेछ । आयोजनाबाट भएको निर्णयमा चित्त नबुझेमा प्रचलित कानून बमोजिम अदालतबाट उपचार पाउने हक सुरक्षित रहने छ ।
- (ङ) भ्रष्टाचार, बदनियत, अनुचित काम कारवाही, यौन दुर्व्यवहार तथा यौन हिंसा, मानव अधिकारको उल्लंघन गरिएको जस्ता गतिविधिहरूमा शुन्य सहनशिलताको नीति अपनाइने छ ।
- (च) गुनासो पेश गर्दा कुनै शुल्क/दस्तुर लाग्ने छैन र गुनासो पेश गरेकै आधारमा गुनासोकर्तालाई फरक व्यवहार गरिने छैन ।





4




डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्र

८. गुनासो पेश गर्न सकिने: आयोजना कार्यान्वयनको सिलसिलामा आयोजनाको नीति, निर्देशन समितिको निर्णय र प्रचलित कानून विपरीत काम कारबाही भएको भनी सम्बन्धित सरोकारवालालाई लागेमा यस कार्यविधिको अनुसूची-१ मा तोकिएको निकाय वा अधिकारी समक्ष उजुरी निवेदन दिई गुनासो गर्न सकिनेछ।
९. गुनासो पेश गर्ने ढाँचा: (१) अनुदानग्राही/लाभग्राहीले दफा ५ बमोजिमको कुनै माध्यम मार्फत गुनासो पेश गर्दा सम्बन्धित कार्यालयको गुनासो सुन्ने अधिकारी मार्फत पेश गर्नु पर्नेछ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त हुन आएको गुनासो उप-आयोजनाहरूको लागि उप-आयोजना गुनासो समाधान समितिको सम्बन्धित अधिकारीले अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा पेश गर्नु पर्नेछ।
- (३) उपदफा (१) बमोजिम पेश गरिने गुनासो आर्थिक कोरिडोर कार्यालयको लागि अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा पेश गर्नु पर्नेछ।
- (४) अनुदानग्राही/लाभग्राहीले आफूलाई परेको मर्काको सम्बन्धमा आयोजना निर्देशकको कार्यालयमा अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा गुनासो पेश गर्नु पर्नेछ।
१०. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था: (१) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानविनको प्रकृत्यामा राखिनेछ। यदि आफ्नो कार्यालयको कार्यसँग सम्बन्धित नभई अन्य सरकारी निकाय वा कार्यालय प्रमुखको आचरणसँग सम्बन्धित रहेछ भने सो को विवरण माथिल्लो निकायमा पठाईने छ।
- (२) झुठ्ठा रूपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकायमा लेखी पठाउने छ।
११. अभिलेखिकरण गरिने: (१) दफा ९ र १० बमोजिम पर्न आएका गुनासो वा उजुरी र आयोजनाको अनुगमन वा आम संचार माध्यममा प्रकाशित वा प्रसारित समाचार सामग्री वा आयोजनाको वेबसाइट, इमेल, उजुरीपेटीका, टेलिफोन लगायत अन्य कुनैपनि माध्यमबाट प्राप्त हुन आएका गुनासोजन्य सूचनाहरूलाई पनि अनुसूची-५ बमोजिमको ढाँचामा गुनासोको रूपमा अभिलेखिकरण गर्नु पर्नेछ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम परेको गुनासोहरूको गुनासो सुन्ने अधिकारीले उजुरी फार्म भर्ने लगायतका काममा आवश्यकता अनुसार सेवाग्राहीलाई सहयोग गर्न सक्नेछ।
- (३) गुनासो वा उजुरी विषयमा प्रारम्भिक छानविन समेत गर्नुपर्ने भए यथाशीघ्र निर्णय गर्ने निकाय वा अधिकारी समक्ष जानकारी गराई निर्णयार्थ पेश गर्नु पर्नेछ। सो सम्बन्धी व्यहोरा सहितको विवरण आफू भन्दा माथिल्लो निकाय वा अधिकारीलाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने अधिकारीको कर्तव्य हुनेछ।
१२. गुनासो सुन्ने अधिकारी: (१) आयोजनाको केन्द्रीय तहमा गुनासो सुन्ने अधिकारी आयोजना निर्देशकले, आर्थिक कोरिडोर कार्यालय तहमा कोरिडोर प्रमुखले र उप-आयोजनामा उपआयोजना प्रमुखले तोक्नु पर्नेछ।
- (२) गुनासो सुन्ने अधिकारीले दफा ११ बमोजिमको कामका अतिरिक्त समितिको सचिवको हैसियतले समितिको काममा सहयोग गर्ने, समितिबाट सम्पादन भएका काम कारबाहीको विवरण आफू भन्दा माथिल्लो निकाय वा अधिकारीलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



१३. गुनासोमा निर्णय गर्ने संयन्त्र र अधिकारी: सुनुवाई गरी निर्णय गर्न देहाय बमोजिम तीन तहको समितिको व्यवस्था गरिएको छ :-

- (क) पहिलो तह: छनौट भएका उप-आयोजनाहरूमा गुनासो सुनुवाई गर्न देहायका व्यक्तिहरू रहेको उप-आयोजना गुनासो सुनुवाई समिति रहनेछ:-
- (अ) प्रमुख, उप-आयोजनाको अध्यक्ष
- (आ) सदस्य, आर्थिक कोरिडोर कार्यालय, प्राविधिक प्रतिनिधि
- (इ) सदस्य-सचिव, गुनासो सुन्ने अधिकारीको रूपमा पनि कार्य गर्ने गरी तोकिएको उप-आयोजनाको सचिव
- (ख) दोस्रो तह: यस आयोजनाको उप-आयोजनाहरूमा तहको गुनासो समाधान समितिको निर्णय उपर पुनरावेदन परेका वा आर्थिक कोरिडोर कार्यालय तहमा सोझै प्राप्त भएका गुनासोको सुनुवाई गर्न देहायका व्यक्तिहरू रहेको आर्थिक कोरिडोर गुनासो सुनुवाई समिति रहनेछ:-
- (अ) प्रमुख, आर्थिक कोरिडोर कार्यालय -संयोजक
- (आ) प्रमुख वा प्रतिनिधि, कृषि ज्ञान केन्द्र (उजुरी परेको जिल्ला हेर्ने) -सदस्य
- (इ) प्रमुख वा प्रतिनिधि, भेटेरीनरी अस्पताल तथा पशु सेवा विज्ञ केन्द्र (उजुरी परेको जिल्ला हेर्ने) -सदस्य
- (ई) प्रमुख वा प्रतिनिधि, अनुदानग्राही उपआयोजना -सदस्य
- (उ) गुनासो सुन्ने अधिकारी, आर्थिक कोरिडोर कार्यालय -सदस्य सचिव
- (ग) तेस्रो तह: यस आयोजनाको आयोजना आर्थिक कोरिडोर तहको गुनासो समाधान समितिको निर्णय उपर पुनरावेदन परेका गुनासो वा आफू समक्ष सोझै प्राप्त भएका उजुरी सुनुवाईको लागि केन्द्रीय गुनासो सुनुवाई समितिमा देहाय बमोजिमको समिति रहनेछ:-
- (अ) सहसचिव, योजना तथा वैदेशिक सहायता समन्वय महाशाखा, मन्त्रालय -संयोजक
- (आ) आयोजना निर्देशक, ग्रामिण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजना -सदस्य
- (इ) उप-सचिव (कानून), मन्त्रालय -सदस्य
- (ई) उप-सचिव (सुशासन हेर्ने), मन्त्रालय -सदस्य
- (उ) यौन शोषण र दुरुपयोग तथा यौन दुर्व्यवहार सुनुवाई फोकल व्यक्ति -सदस्य
- (ऊ) गुनासो सुन्ने अधिकारी, आयोजना निर्देशकको कार्यालय -सदस्य सचिव

१४. उजुरीको समाधान: (१) दफा १३ बमोजिम गठित समितिले गुनासो व्यवस्थापनको लागि आफु समक्ष परेका उजुरीको विषयवस्तुमा अध्ययन गरी गुनासोको उचित समाधान गर्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो उपर निर्णय गर्नको लागि अनुसुची-५ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी निर्णयार्थको लागि सम्बन्धित समितिमा पेश गर्नुपर्ने छ ।

(३) उप-आयोजना गुनासो समाधान समिति र आर्थिक कोरिडोर गुनासो समाधान समितिमा प्राप्त गुनासोहरू उपर निर्णय गर्दा सर्वसम्मतिमा र सर्वसम्मत नसकेमा सो गुनासो/उजुरी निर्णयको लागि माथिल्लो समितिमा पठाउनु पर्नेछ।

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव

(४) केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिमा परेको उजुरी सम्बन्धमा सम्बन्धित आर्थिक कोरिडोर कार्यालयहरूको प्रतिक्रिया लिएर आवश्यक निर्णय गरिनेछ । केन्द्रीय समितिमा निर्णय सर्वसम्मती हुन नसकेमा बहुमतको निर्णय मान्य हुनेछ ।

(५) प्रभावितलाई तत्काल आवश्यक सहयोग गर्न गुनासो सुन्ने अधिकारीले सम्बद्ध निकायलाई घटना तथा प्रभावित व्यक्तिको बारेमा प्रभावित व्यक्ति/अभिभावकको लिखित सहमति अनुसूची- ११ को ढाँचामा प्राप्त गरेपछि मात्र जानकारी उपलब्ध गराउनेछ । प्रभावितले सहमति दिएमा गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासोको विषयसँग जिम्मेवार आयोजना कर्मचारीसँग आरोपको बारेमा छलफल गर्न सक्नेछ ।

१५. निर्णय गर्नुपर्ने: (१) उप-आयोजना गुनासो समाधान समितिले आफु समक्ष पेश हुन आएका गुनासो माथि सम्बन्धित पक्षहरूको कुरा सुनी १५ (पन्ध्र) दिन भित्र अनुसूची- ६ को ढाँचामा निर्णय गर्नुपर्नेछ ।

(२) आर्थिक कोरिडोर गुनासो समाधान समितिले आफु समक्ष पेश हुन आएका गुनासो माथि सम्बन्धित पक्षहरूको कुरा सुनी १५ (पन्ध्र) दिन भित्र अनुसूची- ७ को ढाँचामा निर्णय गर्नुपर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिम उप-आयोजना गुनासो व्यवस्थापन समितिले गरेको निर्णयमा कसैलाई कसैलाई चित्त नबुझेमा निर्णयको जानकारी पाएको मितिले १५ दिनभित्र अनुसूची-८ को ढाँचामा आर्थिक कोरिडोर गुनासो समाधान समिति समक्ष पुनरावेदन गर्न सक्नेछ ।

(४) उपदफा (२) वा (३) बमोजिम आर्थिक कोरिडोर गुनासो समाधान समितिले गरेको निर्णयमा कसैलाई चित्त नबुझेमा निर्णयको जानकारी पाएको मितिले १५ दिनभित्र अनुसूची-८ को ढाँचामा केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति समक्ष पुनरावेदन गर्न सक्नेछ ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम परेको पुनरावेदनमा केन्द्रीय गुनासो व्यवस्थापन समितिले आफु समक्ष परेको पुनरावेदन वा शुरु उजुरी अनुसूची- ९ को ढाँचामा ३० (तीस) दिन भित्र निर्णय गर्नु पर्नेछ ।

(६) यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहारसम्बन्धी गुनासोको हकमा आयोजना तहका गुनासो सुन्ने संयन्त्रले आयोजनाको SEA/SH कार्ययोजनाको व्यवस्था अनुसारका निकायहरूलाई यथाशिघ्र जानकारी गराउनु पर्नेछ । यसरी जानकारी गराउँदा प्रभावित व्यक्तिको व्यक्तिगत विवरण समावेश गरिने छैन ।

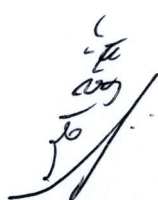
१६. प्रतिवेदन गर्नुपर्ने: समितिले गुनासो सुनी गरेको निर्णय र सम्पादन गरेका काम कारवाहीको विवरण माथिल्लो समिति र आयोजना निर्देशकलाई आवश्यकता अनुसार अनुसूची- १०, १०.१, १०.२, १०.३ बमोजिम प्रतिवेदन तयार गरी आवधिक रूपमा जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

परिच्छेद -४

विविध

१७. विवरण तयार गर्नुपर्ने: (१) गुनासो व्यवस्थापनसँग सम्बन्धित यथार्थ विवरण आयोजनाको कार्यालयमा अभिलेख गरी राख्नु पर्नेछ । आवधिक रूपमा त्यस्ता सबै विवरण समावेश गरी चौमासिक एवं वार्षिक रूपमा मन्त्रालयमा प्रतिवेदन पठाउनु पर्नेछ ।







7





डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव

(२) यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहार जस्ता संवेदनशील गुनासोहरूको प्रभावकारी रूपमा कानून बमोजिमको प्रकृया अगाडि बढाउने सम्बन्धमा गुनासो सुनुवाई संयन्त्रमा एक फोकल व्यक्तिको नियुक्तिको साथै सम्बद्ध कर्मचारीको आवश्यक तालिमको व्यवस्था गराउनु पर्दछ ।

(३) आयोजनाले उप-आयोजनाहरूको स्तरमा रहेका यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहारसम्बन्धी सेवा प्रदायकको पहिचान गर्नुको साथै ती सेवा प्रदायकसंग सहकार्यको लागि सम्पर्क स्थापना गर्नेछ ।

(४) यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहारसम्बन्धी गुनासो व्यवस्थापनमा गुनासो सुन्ने संयन्त्रले आवश्यक प्रक्रियाको लागि यौन शोषण र दुरूपयोग तथा यौन दुर्व्यवहार सुनुवाई फोकल व्यक्तिलाई जानकारी गराउने छ । फोकल व्यक्तिले घटनाको प्रकृतीको आधारमा आवश्यक प्रकृया अगाडी बढाउने छ ।

(५) सबै अवस्थाहरूमा, गुनासो सुन्ने अधिकारीले कार्यान्वयन गर्ने निकायलाई प्रभावित व्यक्तिको बारेमा मुद्दाको प्रकृति, मुद्दा आयोजनासँग सम्बन्धित हो वा होइन, प्रभावितको लिङ्ग तथा उमेर (उपलब्ध भएमा) र प्रभावितलाई कुनै सेवाका लागि प्रेषण गरिएको छ वा छैन भन्ने चार विषयमा केन्द्रित रहि न्यूनतम जानकारी उपलब्ध गराउनु पर्दछ ।

१८. कार्यविधिको पालना: यो कार्यविधि आयोजनासँग सम्बन्धित सेवाग्राही, अनुदानग्राही लगायत सरोकारवाला सबैले पालना गर्नु पर्नेछ ।
१९. अमान्य हुने: यस कार्यविधिमा उल्लेख भएका कुरा प्रचलित कानूनसँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म अमान्य हुनेछ ।
२०. बाधा अड्काउ फुकाउने: यो कार्यविधि कार्यान्वयन गर्न कुनै बाधा अड्काउ परेमा मन्त्रालयले बाधा अड्काउ फुकाउने छ ।
२१. परिमार्जन गर्न सक्ने: यो कार्यविधिलाई मन्त्रालयले आवश्यकता अनुसार परिमार्जन गर्न सक्ने छ ।
२२. अनुसूचिमा हेरफेर : आयोजना निर्देशक समितिले अनुसूचिमा आवश्यक हेरफेर गर्न सक्नेछ ।


 डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
 सचिव



(दफा ८ संग सम्बन्धित)
गुनासो पेश/सुन्ने निकाय

शुरु कारवाही	पुनरावेदन निकाय	अन्तिम निकाय
उप-आयोजना गुनासो समाधान समिति	सम्बन्धित आर्थिक कोरिडोर गुनासो समाधान समिति	केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति
आर्थिक कोरिडोर, गुनासो समाधान समिति	केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति	X
केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति	X	X

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा ९ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)
उप-आयोजना मा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,
उप-आयोजना गुनासो समाधान समिति,
.....उप-आयोजना,
प्रदेश:-
मार्फत गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू,

विषय: गुनासो/उजुरी सम्बन्धमा।

उपरोक्त विषयजिल्ला..... गा.पा वडा नं. स्थित.....कृषक
समूह/सहकारी संस्था/पशु र पशुजन्य वस्तु उत्पादक संघ/आमा समूहको..... सम्बन्धी विषयमा निम्न
वमोजिमको गुनासो भएकोले यो गुनासो/उजुरी पेश गरेको छु/छौं।

व्यहोरा

संलग्न कागज प्रमाण

भवदीय,

हस्ताक्षर.....

नाम

ठेगाना.....

मोबाइल नं.

मिति

मेरो परिचय/विवरण सार्वजनिक गर्न म सहमत छु ।

मेरो परिचय गोप्य राख्न अनुरोध छ ।

10

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा ८ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)
आर्थिक कोरिडोर कार्यालयमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,
आर्थिक कोरिडोर कार्यालय, गुनासो समाधान समिति
.....प्रदेश
मार्फत गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू,

विषय: गुनासो/उजुरी सम्बन्धमा।

उपरोक्त विषयजिल्ला..... गा.पा वडा नं. स्थित.....कृषक
समूह/सहकारी संस्था/पशु र पशुजन्य वस्तु उत्पादक संघ/आमा समूहको..... सम्बन्धि विषयमा निम्न
वमोजिमको गुनासो भएकोले यो गुनासो/उजुरी पेश गरेको छु/छौं।

व्यहोरा

संलग्न कागज प्रमाण

भवदीय,

हस्ताक्षर.....

नाम

ठेगाना.....

मोबाइल नं.

मिति

मेरो परिचय/विवरण सार्वजनिक गर्न म सहमत छु ।

मेरो परिचय गोप्य राख्न अनुरोध छ ।

11

डा. जोबिन्द्र प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा ८ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)
केन्द्रीय तहमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,
केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति
आयोजना निर्देशकको कार्यालय, ललितपुर ।
मार्फत- गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू

विषय: गुनासो /उजुरी सम्बन्धमा।

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

व्यहोरा.....

संलग्न कागज प्रमाण

भवदीय,

हस्ताक्षर.....

नाम

ठेगाना.....

मोबाइल नं.

मिति

मेरो परिचय/विवरण सार्वजनिक गर्न म सहमत छु ।

मेरो परिचय गोप्य राख्न अनुरोध छ ।

12

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १३ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)
गुनासो/उजुरी निर्णयार्थ पेश गरिने प्रतिवेदनको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,
..... समिति

विषय: गुनासो/उजुरी निर्णयार्थ पेश गरेको।

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

उजुरीकर्ता

नाम

वेनामी

अनुगमन प्रतिवेदन.....

समाचार सामग्री.....

इमेल, वेबसाइट, टेलिफोन.....

संक्षिप्त व्यहोरा.....

गुनासो सुन्ने अधिकारी

सहिच्छाप

नाम

कार्यालय

मिति

डा. गोबिन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १४ को उपदफा (१) संग सम्बन्धित)
उप-आयोजना गुनासो व्यवस्थापन समितिले गर्ने निर्णयको ढाँचा

ग्रामिण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजना,
उप-आयोजना गुनासो व्यवस्थापन समिति

संयोजक श्री

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

बाट भएको
निर्णय
उजुरीकर्ता.....
उजुरीको छोटकरी व्यहोरा

उजुरीको प्रतिरक्षा व्यहोरा.....

निर्णय

संयोजक:
सदस्यहरु:

मिति.....

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



दफा १४ को उपदफा (२) संग सम्बन्धित)
आर्थिक कोरिडोर गुनासो व्यवस्थापन समितिले गर्ने निर्णयको ढाँचा

ग्रामिण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजना,
आर्थिक कोरिडोर, गुनासो समाधान समिति

संयोजक श्री

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

बाट भएको

निर्णय

उजुरीकर्ता.....

उजुरीको छोटकरी व्यहोरा

उजुरीको प्रतिरक्षा व्यहोरा.....

निर्णय

संयोजक:

सदस्यहरु:

मिति.....

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १४ को उपदफा (२ र ३) सँग सम्बन्धित)

पुनरावेदन पत्रको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,

..... समिति । आयोजनाको कार्यालय,

मार्फत - गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू,

विषय: पुनरावेदन सम्बन्धमा

म/हामीले आयोजना कार्यान्वयनका क्रममा गुनासो/उजुरी पेश गरेको र सो उपर समितिले गरेको निर्णय चित्त नवुझेको हुँदा यस समितिबाट सो निर्णयमाथि पुनविचार गरी पाउँ भनी यो पुनरावेदन गर्दछु/छौ ।

- १ उजुरीको छोटकरी व्यहोरा.....
- २ निर्णय गर्ने तल्लो समितिको निर्णयको छोटकरी व्यहोरा.....
- ३ चित्त नवुझेको छोटकरी व्यहोरा

पुनरावेदक

हस्ताक्षर.....

नाम

ठेगाना.....

मोबाइल नं

मिति

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १४ को उपदफा (४) संग सम्बन्धित)
केन्द्रीय समितिले गर्ने शुरु/पुनरावेदनको निर्णयको ढाँचा

ग्रामिण उद्यम तथा आर्थिक विकास आयोजना,
केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति

संयोजक श्री

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

बाट भएको

निर्णय

उजुरीकर्ता.....

उजुरीको छोटकरी व्यहोरा

उजुरीको प्रतिरक्षा व्यहोरा.....

निर्णय

संयोजक:

सदस्यहरु:

मिति.....

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १५ सँगै सम्बन्धित)

गुनासो/ उजुरी प्रतिवेदनको ढाँचा (मासिक)श

गुनासो/उजुरीहरुको सारांश

प्रतिवेदन अवधि:

देखि

सम्म।

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम:

क्र. स.	गुनासो उजुरीको प्रकृति	प्राप्त गुनासो/उजुरी संख्या			सुनुवाइ भएका गुनासो/उजुरीहरु -संख्या			कैफियत
		अघिल्लो प्रतिवेदन सम्म	यस प्रतिवेदन अवधि सम्म	जम्मा	अघिल्लो प्रतिवेदन सम्म	यस प्रतिवेदन अवधि सम्म	जम्मा	
१	सम्भावित अनियमितताको गुनासो/उजुरी							
२	ढिला सुस्ती - सेवाको गुणस्तरमा कमी कमजोरी, प्रदत्त सेवा तथा गरिएको निर्णयमा भएको ढिलाइ							
३	कर्मचारीको व्यवहार							
४	आचार संहिताको अवज्ञा							
५	निर्णयाधिकारीहरुबाट भएको निर्णय उपरको गुनासाहरु							
६	रिपोर्टिङ्गरकमको भुक्तानी र पारदर्शितामा भएका कुनै अनियमितता							
७	वातावरणीय मुद्दाहरु							
८	सामाजिक मुद्दाहरु							
९	विविध							

सही:

स्वीकृत गर्ने:

संयोजक:

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १५ संग सम्बन्धित)

प्राप्त गुनासो/उजुरीहरूको विवरण

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

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम
सही:

स्वीकृत गर्ने:
संयोजक:

डा. गोकुल प्रसाद शर्मा
संयोजक

समाधान भएका गुनासो/उजुरीहरुको विवरण

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

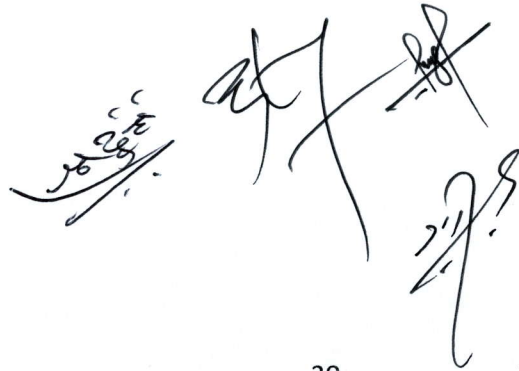
गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम

स्वीकृत गर्ने:

सही:

संयोजक:





डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १५ सँग सम्बन्धित)

गुनासो/उजुरी समाधान नहुनुका कारण र चाल्नुपर्ने आवश्यक कदम

गुनासो/उजुरीको संख्या	गुनासो/उजुरीकर्ताको नाम ठेगाना	लिंग/जात	दर्ता नंम्बर तथा मिति	गुनासो/उजुरीको प्रकृति तथा स्रोत	ढिला सुस्तीका कारणहरु	गुनासो/उजुरी सम्बोधनको लागि चालिएका कदमहरु र समाधानको लागि अपेक्षित समय

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम:

स्वीकृत गर्ने:

सही:

सही:

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १३(६) संग सम्बन्धित)

घटनाको विवरण उपलब्ध गराउने वारेमा मन्जुरीनामा

नोट: घटनाको वारेमा प्रभावित व्यक्तिको विवरण तथा सूचना अन्य आधिकारीक संस्था वा व्यक्तिहरूलाई उपलब्ध गराउने वारेमा घटनाबाट प्रभावित व्यक्तिको अनुमति/मन्जुरीनामा प्राप्त गर्नु यो फारमको उद्देश्य हो। घटनाको विवरण तथा सूचना प्राप्त गर्ने संस्था वा व्यक्ति (विश्व बैंक, आयोजना निर्देशक, सेवा प्रदायक) को जानकारी प्रभावित व्यक्तिलाई उपलब्ध गराउनु पर्दछ।

आयोजना, विश्व बैंक तथा सेवा प्रदायकसंग सम्बन्धित तथा आधिकारिक व्यक्तिलाई म
..... संग सम्बन्धित घटनाको निश्चित सूचना सम्भव
भएसम्मको उत्कृष्ट सेवा तथा हेरचाह प्राप्तिको लागि उपलब्ध गराउन
.....(संस्थाको नाम) लाई
मन्जुरी दिन्छु। यो विवरण तथा सूचनाको गोपनीयता तथा सम्मान कायम राख्दै आवश्यकता अनुसार मलाई आवश्यक
परेको सहयोग उपलब्ध गराउन मात्र प्रयोग गरिने विश्वास लिएको छु। यो सूचनाको आधारमा सेवा प्रदायक संस्थासंग
सम्बन्धित व्यक्ति मसंग कुराकानी गर्न आउन सक्छन् भन्ने तथ्यसंग म जानकार छु।

प्रभावितको सहि छाप

प्रभावितको अभिभावक/संरक्षकको सहि छाप

(प्रभावित व्यक्ति उमेर १८ वर्ष भन्दा कम भएमा)

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव



(दफा १८ संग सम्बन्धित)

घटना अभिलेखन फारम

नोट: यो फारम गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको लैंगिक हिंसा फोकल व्यक्तिले प्रभावित व्यक्ति तथा घटना प्रति पूर्ण निष्पक्षता संवेदनशीलता कायम राख्दै भर्ने ।

भाग १

प्रभावित व्यक्तिको विवरण:

1. घटना नंम्बर (प्रभावित व्यक्तिलाई गोप्यरूपमा घटना नंम्बर उपलब्ध गराउने):
2. घटनाको जानकारी प्राप्त भएको मिति तथा समय:
3. प्रभावित व्यक्तिको उमेर (जन्म मिति):
4. लिंग: महिला पुरुष: तेस्रो लिंगी अन्य:
5. घटनाको संक्षिप्त विवरण (प्रभावित व्यक्तिको व्यक्तिगत जानकारी बिना):

भाग २

क. सेवा प्रदायकको विवरण:

प्रभावित व्यक्तिलाई निम्न लिखित सेवा प्रदायककोमा पठाइएको छ ।

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

1. कानूनी परामर्श तथा सहयोग
2. मानसिक परामर्श
3. आश्रय प्रदान गरिएको विवरण
4. स्वास्थ्य सहयोग
5. प्रहरी
6. अन्य

ख. घटनाको अवस्थाको विवरण

सेवा प्रदायकसंगको समन्वयमा घटनाको अवस्थाको विवरण उपलब्ध गराउने र गुनासो सुनुवाई संयन्त्रमा "समाधान" शिर्षक अन्तर्गत अभिलेखन गर्ने ।

23

डा. गोविन्द प्रसाद शर्मा
सचिव