



## नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजना गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५

प्रस्तावना: जनताको असन्तुष्टि, सिकायत, उजुरी एवं गुनासो सुन्न, त्यसको व्यवस्थापन तथा सम्बोधन गर्न, सेवा एवं कार्यक्रममा नागरिकको पहुँच, संलग्नता तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, जनउत्तरदायी ढङ्गबाट कुशलतापूर्वक, पारदर्शी रूपमा सेवा सुविधा समयमै उपलब्ध गराउन, नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजना मार्फत प्रदान गरिने सेवा र अनुदानबाट सञ्चालित उप-आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासोलाई व्यवस्थापन गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम ९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो कार्यविधि तर्जुमा गरी लागू गरिएको छ।

### परिच्छेद -१

#### प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यो कार्यविधिको नाम “नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजना गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७५” रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

### परिच्छेद -२

#### परिभाषा

२. परिभाषा: विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यो कार्यविधिमा,-

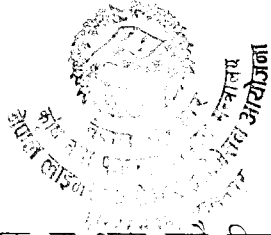
(क) “आयोजना” भन्नाले नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजनालाई सम्झनु पर्छ।

(ख) “उप-आयोजना” भन्नाले आयोजनाको सेवा र अनुदान माग वा प्राप्त गरी सञ्चालन भएको उप-आयोजनालाई सम्झनु पर्छ।

(ग) “अनुदानग्राही” भन्नाले आयोजनाबाट पूरक अनुदान प्राप्त गर्ने कृषक समूह, सहकारी संस्था, उद्यमी, पशु/पशुजन्य पदार्थ उत्पादन संघ, सेवा प्रदायक उद्यमी तथा कम्पनीलाई सम्झनु पर्छ।

(घ) “सम्झौता” भन्नाले उप-आयोजना सञ्चालनका लागि आयोजना र अनुदानग्राही बीच सम्पन्न सम्झौतालाई सम्झनु पर्छ।

(ङ) “गुनासो” (Grievance) भन्नाले यस्तो असन्तुष्टिलाई जनाउँछ जसमा कुनै कर्मचारी वा सरोकारवाला व्यक्ति, संगठन वा संस्थाबाट कुनै अनियमित, अवैधानिक, पक्षपातपूर्ण, अन्याय वा असंगत र विभेदपूर्ण कार्य भएको सोचिन्छ वा विश्वास गर्दछ। यस्तो असन्तुष्टि



लिखित वा मौखिक वा अन्य कुनै विद्युतीय उपकरणबाट व्यक्त गरिएको हुन सक्छ। गुनासो भन्नाले त्यस्तो सिकायतलाई पनि जनाउँछ, जुन कुनै कारवाही वा सम्बोधन नगरिकनै पन्छाइन्छ।

- (च) “सेवा” भन्नाले नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजनासँग सम्बन्धित कम्पोनेन्ट “ए”, “बि” र “डि” का पशु विकास र पशु स्वास्थ्य सेवालाई जनाउँदछ।
- (छ) “अनुदान” भन्नाले नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजनाबाट प्रदान गरिने अनुदानलाई सम्झनु पर्छ।
- (ज) “प्राविधिक सहयोग समूह” भन्नाले आयोजनाले नियुक्त गरेको परामर्शदाताहरू समूह (Technical Assistance) लाई सम्झनु पर्दछ।
- (झ) “समिति” भन्नाले दफा ११ बमोजिमको जिल्ला गुनासो समाधान समिति (District Grievance Handling Committee), विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समिति र केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति (Central Grievance Handling Committee) लाई सम्झनु पर्छ।
- (ञ) “निर्देशन समिति” भन्नाले नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजनाको आयोजना निर्देशन समिति (Project Steering Committee) लाई सम्झनु पर्छ।
- (ट) “विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ” भन्नाले आयोजनाका ४ वटा प्रदेशमा स्थापना भएका क्लस्टर कार्यालयहरूलाई (Decentralized-level Support Unit) सम्झनु पर्छ।
- (ठ) “उजुरी” वा “सिकायत”(Complaint) भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त गरेको असन्तुष्टिलाई जनाउँदछ।
- (ड) “मन्त्रालय” भन्नाले कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय सम्झनु पर्छ।
- (ढ) “समूह” भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरूको समूहलाई जनाउँदछ।
३. कार्यविधिको प्रयोग: यो कार्यविधि नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजना मार्फत प्रदान गरिने सेवा र अनुदानबाट सञ्चालित उप-आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापन गर्ने प्रयोजनका लागि प्रयोग गरिनेछ।
४. कार्यविधिको उद्देश्य: कार्यविधिको उद्देश्य देहाय बमोजिम हुनेछ:-
- (क) सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच, सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउन तिनका असन्तुष्टि (Dissatisfaction), सिकायत वा उजुरी (Complaint) तथा गुनासा (Grievances) सुनुवाइ निर्धारणका साथै तिन तहमा संस्थागत संयन्त्र स्थापना हुने।
- (ख) यसरी स्थापित संस्थाका प्रत्येक तहको काम, कर्तव्य, जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट हुने।

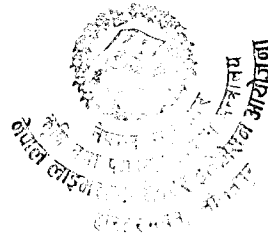


- (ग) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध कर्मचारीको भौतिक तथा मानवीय क्षमताको विकासबाट सम्बद्ध सबैको कार्यकुशलताको वृद्धिबाट गुनासा सम्बोधन एवं व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता वृद्धि हुने।
- (घ) आयोजना र कार्यक्रम सञ्चालनमा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी आई जोखिम न्यूनीकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण सिर्जना हुने।
- (ङ) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित हुने।
५. उजुरी, गुनासो प्राप्त गर्ने: (१) कसैले आयोजनासँग उजुरी वा सिकायत वा गुनासो देहायको माध्यमबाट राख्न सक्नेछः
- (क) मौखिक (कार्यालयमा उपस्थित भएर),
- (ख) निवेदन दर्ता गराएर,
- (ग) टेलिफोन, फ्याक्स, हटलाइन,
- (घ) इमेल, एस.एम.एस, सामाजिक सञ्जाल,
- (ङ) हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरीबाट,
- (च) उजुरी पेटिका,
- (छ) पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार माध्यम,
- (ज) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाइ आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझाव,
- (झ) माथिल्लो निकायबाट प्राप्त सुझाव, निर्देशन।
- (२) उपदफा (१) को खण्ड (क) र (ग) बमोजिम गरेको उजुरी, सिकायत वा गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले लिपिवद्ध गरी अभिलेख राख्नु पर्नेछ।

### परिच्छेद-३

#### गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

६. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया: गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया देहाय बमोजिम हुनेछः-
- (क) गुनासो दर्ता नम्बर सहित समाधान हुन सक्ने अनुमानित समय समेत सरोकारवालालाई दिनुपर्ने।
- (ख) प्रक्रियाको सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई उचित सल्लाह दिने र कुन तहबाट समाधान हुन सक्ने हो, सो को समेत जानकारी दिने।
- (ग) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको स्वतः जवाफ दिने व्यवस्था मिलाउने।



- (घ) गुनासो सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने।
- (ङ) गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका सम्बन्धमा स्थानीयस्तरको स्थानजन्य परिस्थितिको विश्लेषण गरी औपचारिक वा अनौपचारिक माध्यम अवलम्बन गरी सम्बोधन गर्ने।
७. गुनासो व्यवस्थापन: गुनासो व्यवस्थापन गर्दा देहाय बमोजिम गर्नुपर्नेछ:-
- (क) गुनासोको निरूपण गर्दा पारदर्शिता, स्वीकार्यता र निष्पक्षता कायम गरिने छ।
- (ख) गुनासोलाई यथाशिघ्र सुनुवाइ गरी निरूपण गरिनेछ।
- (ग) नेपाल सरकार र विश्व बैंकबीच भएको सहयोग सम्झौता, आयोजनाको घोषित नीति,नियम, आयोजनाबाट तयार गरिएको वातावरणीय र सामाजिक (Environmental and Social Management Framework) निर्देशिकाहरू तथा आयोजना र अनुदानग्राही बीच भएको सम्झौताहरू गुनासो निरूपणका आधारहरू हुनेछन्।
- (घ) गुनासो निरूपण गर्न दफा ११ बमोजिम संयन्त्रको तहगत संरचना हुनेछ। गुनासो जुन तहको काम कारवाहीका सम्बन्धमा हो, सोही तहबाट शुरु कारवाही भई सुनुवाइ हुनेछ। गुनासोलाई केन्द्रीय तहसम्म सुनुवाइको प्रबन्ध गरिनेछ। आयोजनाबाट भएको निर्णयमा चित नबुझेमा प्रचलित कानून बमोजिम अदालतबाट उपचार पाउने हक सुरक्षित रहने छ।
- (ङ) भ्रष्टाचार, वदनीयत, अनुचित काम कारवाही, लैङ्गिक, जातीय, भौगोलिक, भाषिक, उत्पत्ति, वर्ण, वैवाहिक स्थिति, सम्प्रदाय, क्षेत्र, वैचारिक आस्थाका आधारमा विभेद जस्ता गतिविधि र काम कारवाहीमा शून्य सहनशीलताको नीति अपनाइने छ।
- (च) गुनासो पेश गर्दा कुनै शुल्क/दस्तुर लाग्ने छैन।

#### परिच्छेद-४

#### गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्र

८. गुनासो पेश गर्न सकिने:आयोजना कार्यान्वयनको सिलसिलामा आयोजनाको नीति, निर्देशन समितिको निर्णय र प्रचलित कानून विपरीत काम कारवाही भएको भनी सम्बन्धित सरोकारवालालाई लागेमा यस निर्देशिकाको अनुसूची -१ मा तोकिएको निकाय वा अधिकारी समक्ष उजुरी निवेदन दिई गुनासो गर्न सकिने छ।
९. गुनासो पेश गर्ने ढाँचा: गुनासो पेश गर्दा सम्बन्धित कार्यालयको गुनासो सुन्ने अधिकारी मार्फत पेश गर्नु पर्नेछ। पेश गर्ने उजुरीको ढाँचा जिल्ला तहको लागि अनुसूची -२, क्लस्टर तहका लागि अनुसूची - ३ र केन्द्रीय तहको लागि अनुसूची - ४ बमोजिम हुनेछ।
१०. बेनामी, असम्बन्धित उजुरी, गुनासो तथा झुठो उजुरी सम्बन्धी व्यवस्था: (१) बेनामी उजुरी पनि दर्ता गरिनेछ र आवश्यक छानबिनको प्रकृत्यामा राखिनेछ। यदि आफ्नो कार्यालयको कार्यसँग



सम्बन्धित नभई अन्य सरकारी निकाय वा कार्यालय प्रमुखको आचरणसँग सम्बन्धित रहेछ भने सोको विवरण माथिल्लो निकायमा पठाइनेछ।

(क) झुट्टा रूपमा कसैलाई दुःख दिने नियतले उजुरी गरेमा प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायले कानून कार्यान्वयन गर्ने निकाय/कार्यालयमा लेखी पठाउने छ।

(ख) अभिलेखिकरण गरिने:(१) दफा ७ र ८ 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 दफा-५ बमोजिम गुनासोको रूपमा अभिलेखिकरण गर्नुपर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम परेका गुनासोहरूको गुनासो सुन्ने अधिकारीले उजुरी फाराम भर्ने लगायतका काममा सेवाग्राहीलाई सहयोग गर्नु पर्नेछ।

(३) गुनासो वा उजुरी विषयमा प्रारम्भिक छानबिन समेत गर्नुपर्ने भए गरी यथाशिघ्र 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।

११. गुनासो सुन्ने अधिकारी: (१) सबै तहको समितिमा गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नुपर्नेछ।

(२) गुनासो सुन्ने अधिकारीले दफा ७ बमोजिमको कामका अतिरिक्त समितिको सचिवको हैसियतले समितिको काममा सहयोग गर्ने, समितिबाट सम्पादन भएका काम कारवाहीको विवरण आफू भन्दा माथिल्लो निकाय वा अधिकारीलाई उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

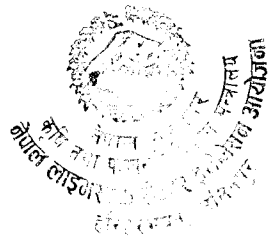
(३) जिल्ला गुनासो समाधान समितिको गुनासो सुन्ने अधिकारी भेटेरिनरी अस्पताल तथा पशु सेवा विज्ञ केन्द्रको गुनासो सुन्ने अधिकारी समितिको सदस्य सचिव हुनेछ।

१२. गुनासोमा निर्णय गर्ने तहगत संयन्त्र र अधिकारी: गुनासोको सुनुवाइ गरी निर्णय गर्न देहाय बमोजिम तीन तहका समितिको व्यवस्था गरिएको छ।

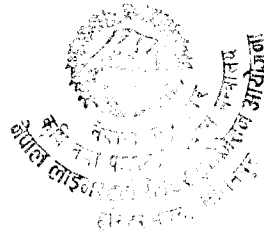
(क) जिल्ला तह अनुदानको विषयमा जिल्ला तहमा गुनासोको सुनुवाइ गर्न देहायका व्यक्तिहरू समावेश भएको जिल्ला गुनासो समाधान समिति (District Grievance Handling Committee) रहनेछ।

१. प्रमुख, भेटेरिनरी अस्पताल तथा पशु सेवा विज्ञ केन्द्र -संयोजक

२. सम्बन्धित जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालयका अधिकृत प्रतिनिधि -सदस्य



३. जिल्ला उद्योगवाणिज्य संघको प्रतिनिधि १ जना -सदस्य
  ४. जिल्ला सहकारी संघले तोकेको एक जना प्रतिनिधि -सदस्य
  ५. सम्बन्धित वित्तीय संस्थाको प्रतिनिधि (१ जना) -सदस्य
  ६. व्यावसायिक कृषक प्रतिनिधि (१ जना) -सदस्य
  ७. सम्बन्धित कार्यालयको गुनासो सुन्ने अधिकारी -सदस्य सचिव
- (ख) विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ तह अनुदानको सम्बन्धमा गुनासोको सुनुवाइ गर्न देहायका व्यक्तिहरु रहेको क्लस्टर गुनासो समाधान समिति रहनेछ।
१. निर्देशक, सम्बन्धित प्रादेशिक पशु सेवा निर्देशनालय -संयोजक
  २. सेवा तथा अनुदानग्राही मध्येबाट आयोजनाले तोकेको एक जना प्रतिनिधि -सदस्य
  ३. क्षेत्रीय खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण कार्यालयका एक जना अधिकृत प्रतिनिधि -सदस्य
  ४. प्रमुख, विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ (Decentralized-level Support Unit) -सदस्य
  ५. विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ कार्यालय (Decentralized-level Support Unit) प्रमुखले तोकेको गुनासो सुन्ने अधिकारी -सदस्य सचिव
- (ग) केन्द्रीय तह अनुसूची -१ बमोजिम उपआयोजना मूल्यांकन समितिको निर्णय र काम, कारवाही उपर सुनुवाइ गर्न र जिल्ला तथा क्षेत्रीय तहको गुनासो समाधान समितिको निर्णय उपर पुनरावेदन सुन्न केन्द्रीय तहमा निम्न व्यक्तिहरु समावेश भएको केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति (Central Grievance Handling Committee) रहनेछ
१. सह-सचिव - पशुपन्छी तथा मत्स्य विकास, कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय -संयोजक
  २. आयोजना निर्देशक, नेपाल लाइभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजना -सदस्य
  ३. उप-सचिव (प्रशासन), कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय -सदस्य
  ४. कृषि उद्यम केन्द्र (Agro Enterprise Center) को एक जना प्रतिनिधि -सदस्य
  ५. उप-सचिव, राष्ट्रिय किसान आयोग -सदस्य



६. उप-सचिव (कानून), कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय -सदस्य
  ७. उप-सचिव (योजना), कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय -सदस्य
  ८. सम्बन्धित वित्तीय संस्थाको प्रतिनिधि -सदस्य
  ९. आयोजना व्यवस्थापन कार्यालयको गुनासो सुन्ने अधिकारी -सदस्य-सचिव
- खण्ड (क), (ख) र (ग) बमोजिमको सदस्यहरूको आयोजनाले तोके बमोजिम बैठक भत्ता तथा दैनिक भ्रमण भत्ता पाउनेछन् ।

१३. उजुरीको समाधान: (१) समितिले गुनासो व्यवस्थापनको लागि आफु समक्ष परेका उजुरीको समाधान गर्नुपर्नेछ। आफुले निर्णय गर्न नसक्ने भए सोको कारण खोली आफ्नो निर्णय उपर पुनरावेदन सुन्ने समिति समक्ष पठाउनु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो उपर निर्णय गर्दा जिल्ला गुनासो समाधान समिति र विकेन्द्रीकृत आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समितिमा सर्वसम्मतिबाट अनुसूची-६ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी सम्बन्धित पक्षलाई जानकारी दिई माथिल्लो निकायमा समेत पठाउनु पर्नेछ।

(३) सर्वसम्मत हुन नसकेमा सो गुनासो/उजुरी निर्णयकोलागि केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिमा पठाउनु पर्नेछ।

(४) केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिमा सर्वसम्मति हुन नसकेमा बहुमतको निर्णय मान्य हुनेछ।

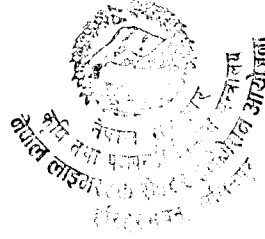
१४. निर्णय गर्नुपर्ने: (१) जिल्ला गुनासो समाधान समितिले आफु समक्ष पेश हुनआएका गुनासो माथि सम्बन्धित पक्षहरूको कुरा सुनी जो बुझ्नु पर्छ बुझी १५ दिनभित्र निर्णय गरी सक्नु पर्नेछ।

(२) विकेन्द्रिकृत आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समिति र केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति ले आफु समक्ष परेको शुरु उजुरी वा पुनरावेदन पेश भएको मितिले ३० दिनभित्र निर्णय गरी सक्नु पर्नेछ।

१५. पुनरावेदन लाग्ने: (१) जिल्ला गुनासो समाधान समिति ले गरेको निर्णय उपर चित्त नबुझ्ने पक्षले विकेन्द्रिकृत आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समिति मा र विकेन्द्रिकृत आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समितिको निर्णयमा चित्त नबुझ्ने पक्षले सो निर्णय उपर केन्द्रीय गुनासो समाधान समितिमा निर्णय भएको जानकारी पाएको मितिले १५ दिनभित्र पुनरावेदन गर्न सक्नेछ।

(२) पुनरावेदन गर्दा अनुसूची -७ बमोजिमको ढाँचामा गर्नु पर्नेछ।

१६. प्रतिवेदन गर्नुपर्ने: समितिले गुनासो सुनी गरेको निर्णय र सम्पादन गरेका काम कारवाहीको विवरण माथिल्लोसमिति, सम्बन्धितविकेन्द्रिकृत आयोजना सहयोग इकाइ प्रमुख र आयोजना निर्देशकलाई आवश्यकता अनुसार अनुसूची -८, ८.१, ८.२ र ८.३ बमोजिम आवधिक/अघावधिक विवरणको प्रतिवेदन तयार गरी जानकारी गराउनु पर्नेछ।

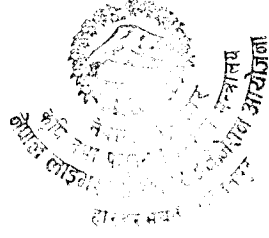


## परिच्छेद -५

### विविध

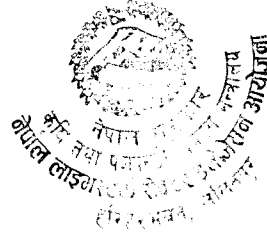
१७. विवरण प्रकाशित गर्नुपर्ने: गुनासो व्यवस्थापनसँग सम्बन्धित सबै तहका यथार्थ विवरण आयोजनाको कार्यालयमा अभिलेख गरी राख्नुपर्छ। आवधिक रूपमा त्यस्ता सबै विवरण समावेश गरी आयोजना निर्देशक समिति र कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयमा पेश गर्नु पर्नेछ।
१८. कार्यविधिको पालना: यो कार्यविधि आयोजनासँग सम्बन्धित सेवान्नाही, अनुदानग्राही लगायत सरोकारवालाले पालना गर्नुपर्नेछ।
१९. अमान्य हुने: यस कार्यविधिमा लेखिएका कुरा प्रचलित कानूनसँग बझिएमा बझिएको हदसम्म अमान्य हुनेछ।
२०. कार्यविधिको व्याख्या: यो कार्यविधिको व्याख्या गर्ने अधिकार आयोजना निर्देशन समितिलाई हुनेछ।
२१. कार्यविधि संशोधन: यो कार्यविधि आयोजना निर्देशन समितिको सिफारिसमा कृषितथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयले संशोधन गर्न सक्नेछ।
२२. बाधा अड्काउ फुकाउने: यो कार्यविधि कार्यान्वयन गर्न कुनै बाधा अड्काउ परेमा मन्त्रालयले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।





अनुसुची - १  
(दफा ८ संग सम्बन्धित)  
गुनासो पेश गर्ने निकाय

विषय	शुरु कारवाही	पुनरावेदन	अन्तिम निकाय
अनुदान र सेवा	जिल्ला गुनासो समाधान समिति	सम्बन्धित विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समिति	केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति
अनुदान र सेवा	विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समिति	केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति	×
मूल्यांकन	केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति	×	×



अनुसूची - २

(दफा ९ सँग सम्बन्धित)

जिल्ला तहमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू,

जिल्ला गुनासो समाधान समिति, .....जिल्ला

विषय: गुनासो/उजुरी सम्बन्धमा

मार्फत गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू,

महोदय,

उपरोक्तविषयमा.....जिल्ला .....गा.पा./न.पा. ....नं.

वडा.....स्थित..... कृषक समूह/सहकारी संस्था/पशु र पशुजन्य वस्तु उत्पादक संघ/उद्यम, अनुदान विषयमा निम्न बमोजिम भएकोले यो गुनासो/उजुरी पेश गरेको छु/छौं।

व्यहोरा.....

संलग्न कागज प्रमाण .....

भवदीय,

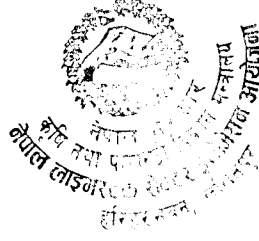
हस्ताक्षर.....

नाम .....

ठेगाना.....

मोबाइल नं. ....

मिति .....



अनुसूची - ३

(दफा ९ सँग सम्बन्धित)

विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ तहमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजक ज्यू,

विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समिति

विराटनगर/हेटौंडा/पोखरा/बुटवल

मार्फत गुनासो सुन्ने अधिकारी ज्यू,

विषय: गुनासो/उजुरी सम्बन्धमा।

उपरोक्तविषयमा..... जिल्ला..... गा.पा./न.पा.....नं वडा..... स्थित.....  
कृषक समूह/सहकारी संस्था/पशु र पशुजन्य वस्तु उत्पादक संघ/उद्यम अनुदान विषयमा निम्न बमोजिम  
भएकोले यो गुनासो/उजुरी पेश गरेको छु/छौं।

व्यहोरा.....

संलग्न कागज प्रमाण .....

भवदीय,

हस्ताक्षर.....

नाम .....

ठेगाना.....

मोबाइल नं. ....

मिति .....



अनुसूची - ४

(दफा ९ सँग सम्बन्धित)

केन्द्रीय तहमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजक ज्यू,  
केन्द्रीय गुनासो समाधानसमिति,  
आयोजना व्यवस्थापन कार्यालय, काठमाडौं ।  
मार्फत- गुनासो सुन्ने अधिकारी ज्यू

विषय: गुनासो/उजुरी सम्बन्धमा ।

उपरोक्तविषयमा ..... जिल्ला .....गा.पा /न पा..... नं. बडास्थित  
..... कृषक समूह/सहकारी संस्था/पशु तथा पशुजन्य वस्तु उत्पादक संघ/उद्यम, अनुदान  
विषयमा निम्न बमोजिम भएकोले यो गुनासो/उजुरी पेश गरेको छु/छौं ।

व्यहोरा.....

संलग्न कागज प्रमाण .....

भवदीय,

हस्ताक्षर.....

नाम .....

ठेगाना.....

मोवाइल नं .....

मिति .....

१३  
२५/१२  
Handwritten signature and date.



अनुसूची -५

(दफा ९ सँग सम्बन्धित)

गुनासो/उजुरी निर्णयार्थ पेश गरिने प्रतिवेदनको ढाँचा

श्री संयोजक ज्यू  
.....समिति

विषय: गुनासो/उजुरी निर्णयार्थ पेश गरेको।

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

उजुरीकर्ता

नाम.....

बेनामी

अनुगमन प्रतिवेदन.....

समाचार सामग्री.....

इमेल ,वेबसाइट, टेलिफोन.....

संक्षिप्त व्यहोरा.....

गुनासो सुन्ने अधिकारी

सहीछाप .....

नाम .....

कार्यालय .....

मिति .....





अनुसूची - ६

(दफा १२ संग सम्बन्धित)

समितिले गर्ने निर्णयको ढाँचा

मिति.....

नेपाल लाईभस्टक सेक्टर इनोभेसन आयोजना जिल्ला गुनासो समाधान समिति/विकेन्द्रित आयोजना सहयोग इकाइ गुनासो समाधान समिति/केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति ।

संयोजक श्री .....

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

वाट भएको

निर्णय

उजुरीकर्ता.....

उजुरीको छोटकरी व्यहोरा .....

उजुरीको प्रतिरक्षा व्यहोरा.....

निर्णय



अनुसूची - ७

(दफा १५ सँग सम्बन्धित)

पुनरावेदन पत्रको ढाँचा

श्री संयोजक ज्यू

.....समिति

आयोजनाको .....कार्यालय, .....

मार्फत - गुनासो सुन्ने अधिकारी ज्यू

विषय: पुनरावेदन सम्बन्धमा

म/हामीले आयोजना कार्यान्वयनका क्रममा गुनासो/उजुरी पेश गरेको र सो उपर .....  
..... समितिले गरेको निर्णय चित्त नबुझेको हुँदा यस समितिबाट सो निर्णयमाथि पुनर्विचार गरी  
पाउँ भनी यो पुनरावेदन गर्दछु/छौं ।

१ उजुरीको छोटकरी व्यहोरा.....

२ निर्णय गर्ने तल्लो समितिको निर्णयको छोटकरी व्यहोरा.....

३ चित्त नबुझेको छोटकरी व्यहोरा .....

पुनरावेदक

हस्ताक्षर.....

नाम .....

ठेगाना.....

मोबाइल नं. ....

मिति .....

१५



अनुसूची - ८

(दफा १६ सँग सम्बन्धित)

गुनासो/उजुरी प्रतिवेदनको ढाँचा (मासिक)

गुनासो/उजुरीहरूको सारांश

प्रतिवेदन अवधि:

देखि

सम्म।

क्र.सं.	गुनासो उजुरीको प्रकृति	प्राप्त गुनासो/उजुरी संख्या			सुनुवाइ भएका गुनासो/उजुरीहरूको संख्या			कैफियत
		अघिल्लो प्रतिवेदन सम्म	यस प्रतिवेदन अवधिमा	जम्मा	अघिल्लो प्रतिवेदन सम्म	यस प्रतिवेदन अवधिमा	जम्मा	
१.	संभावित अनियमिताको गुनासो/उजुरी							
२.	ढिलासुस्ती/सेवाको गुणस्तरमा कमी, कमजोरी प्रदत्त सेवा तथा गरिएको निर्णयमा भएको ढिलाइ							
३.	कर्मचारीको व्यवहार							
४.	आचारसंहिताको अवज्ञा							
५.	निर्णयाधिकारीहरूबाट भएको निर्णय उपरको गुनासाहरू							
६.	रिपोर्टिङ रकमको भुक्तानी र पारदर्शितामा भएका कुनै पनि अनियमितता							
७.	वातावरणीय मुद्दाहरू							
८.	सामाजिक मुद्दाहरू							
९.	विविध							

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम:

गुनासो सुन्ने अधिकारीको सही:

स्वीकृत गर्ने:

संयोजक





अनुसूची -द.१

(दफा १६ सँग सम्बन्धित)

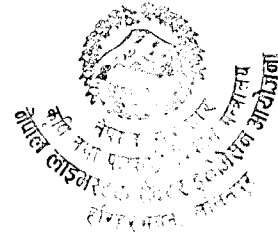
प्राप्त गुनासो/उजुरीहरूको विवरण

संख्या	गुनासो/उजुरीकर्ताको नाम ठेगाना र फोन नं.	दर्ता मिति	गुनासो/उजुरीको प्रकृति	संक्षिप्त व्यहोरा

गुनासो सुन्ने अधिकारीको सही:

स्वीकृत गर्ने:

संयोजक:



अनुसूची -द.२

(दफा १६ संग सम्बन्धित)

समाधान भएका गुनासो/उजुरीहरुको विवरण

नासो/उजुरीको संख्या	गुनासो/उजुरीकर्ताको नाम ठेगाना	दर्ता मिति	गुनासो/उजुरीको प्रकृति	गुनासो/उजुरी समाधान गर्ने संयन्त्रको संक्षिप्त विवरण	समाधान उपर सेवाग्राही सन्तुष्ट थिए त ? कारण खुलाउनुहोस्।

गुनासो सुन्ने अधिकारीको सही:

स्वीकृत गर्ने:

संयोजक:



अनुसुची -द.३

(दफा १६ सँग सम्बन्धित)

गुनासो/उजुरी समाधान नहुनुका कारण र चालनुपर्ने आवश्यक कदम

गुनासो/उजुरीको संख्या	गुनासो/उजुरीकर्ताको नाम, ठेगाना	दर्ता मिति	गुनासो/उजुरीको प्रकृति	ढिलासुस्तीका कारणहरू	गुनासो/उजुरी सम्बोधनको लागि चालिएका कदमहरू र समाधानको लागि अपेक्षित समय

गुनासो सुन्ने अधिकारीको सही:

स्वीकृत गर्ने:

संयोजक: