



सामाजिक सुरक्षा तथा व्यक्तिगत घटना दर्ता
प्रणाली सुदृढिकरण आयोजना



गुनासो सुनुवाइ सम्बन्धी अभिमुखिकरण तथा छलफल कार्यक्रम-२०७७

(जनप्रतिनिधी, स्थानीय CSO, स्थानीय निकायका कर्मचारी र शिक्षक प्रतिनिधि)

मिति: २०७७।०९।२० गते

स्थान: लिखु गाउँ कार्यपालिकाको सभाहल

समय: बिहान ११:१५ बजे देखि ४:०० बजे सम्म



आयोजक

लिखु गाउँपालिका



सेवा ईकाइ पञ्जीकरण उप-शाखा

यसम, ओखलढुंगा

गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी अभिमुखिकरण कार्यक्रमको विषयसूची

- गुनासो सुनुवाई तथा नागरिक सहभागिता अभिवृद्धि सम्बन्धी व्यवस्था ।
- गुनासो दर्ता गर्ने माध्यम
- गुनासो दर्ता सम्बन्धि व्यवस्था
- गुनासो दर्ता गर्दा संलग्न गर्नुपर्ने कागजात र विवरणहरू
- गुनासो व्यवस्थापन प्रक्रिया
- गुनासो व्यवस्थापन गर्ने संयन्त्रहरू
- वडा स्तरिय गुनासो सुनुवाई व्यवस्था
- गुनासो सम्बन्धी अन्य व्यवस्था
- गुनासोको वर्गिकरण
- गुनासो दर्ता फारम
- गुनासो दर्ता तथा फछ्यौट विवरण

गुनासो सुनुवाई तथा नागरिक सहभागिता अभिवृद्धि सम्बन्धी व्यवस्था

८.१ गुनासो सुनुवाई संयन्त्र सम्बन्धी व्यवस्था

- (क) घटना दर्ता तथा सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रममा स्थानीय तहदेखि केन्द्रीय स्तरसम्म गुनासो दर्ता, सुनुवाई र अनुगमनको लागि संस्थागत व्यवस्था भएता पनि प्रविधिको प्रयोगमा आधारित र नागरिकमा पहुँचको सुगमता र सम्बन्धित निकायको जवाफदेहिता सुनिश्चित गर्ने संयन्त्रको अभाव देखिएकोले यस आयोजना अन्तर्गत स्थानीय तहदेखि केन्द्रसम्म गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको व्यवस्था गरिनेछ ।
- (ख) उक्त संयन्त्र मार्फत घटना दर्ताका सेवाग्राही तथा सामाजिक सुरक्षाका लाभग्राहीको गुनासो सुनुवाईमा पहुँच बढ्ने, गुनासोको दर्ता तथा सुनुवाईको प्रगतिको सूचना गुनासोकर्तामा आवधिक रुपमा पुग्ने, गुनासोको सुनुवाई तोकिएको समयवाधि भित्र हुने, गुनासोको प्रकार, दर्ता तथा सुनुवाईको प्रगतिको आधारमा केन्द्रबाट व्यवस्थापन सूचना प्रणालीको गुनासो प्रणालीबाट अनुगमन तथा मूल्याङ्कन गर्न मिल्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।
- (ग) व्यक्तिगत घटना दर्ता तथा सामाजिक सुरक्षा भत्ता सम्बन्धी प्राप्त भएका गुनासोहरूलाई अनुसूची १२ बमोजिम बर्गिकरण गरिनेछ ।
- (घ) गुनासो दर्ता गर्दा अनुसूची १३ बमोजिमको गुनासो दर्ता फाराम प्रयोग गर्नुपर्नेछ ।

द.२ गुनासो दर्ता गर्ने माध्यमहरू: यस विभागले सञ्चलनमा ल्याएका देहाय बमोजिमका माध्यमबाट गुनासो दर्ता गर्न सकिनेछ:

- (क) विभागको वेबसाइटमा रहेको गुनासो दर्ता फाराम,
- (ख) सामाजिक सञ्जाल (फेसबुक, ट्वीटर),
- (ग) टेलिफोन IVR, SMS, Hotline, VAS, Toll Free No.,
- (घ) हस्तलिखित निवेदन,
- (ङ) इमेल,
- (च) मौखिक रुपमा सम्बन्धित कार्यालयमा र सेवा इकाईमा उपस्थित भएर ।

द.३ गुनासो दर्ता सम्बन्धी व्यवस्था

- (क) गुनासोकर्ताले सामाजिक सुरक्षा तथा व्यक्तिगत घटना दर्ता सम्बन्धित तोकिएको फाराम (सामाजिक सुरक्षा तथा व्यक्तिगत घटना दर्ता प्रणाली सुदृढीकरण आयोजना संचालन निर्देशिका, २०७४ संशोधन २०७६ को अनुसूची १३.१ र अनुसूची १३.२ बमोजिम गाउँपालिका र नगरपालिकाको कार्यालय, वडा कार्यालय, सेवा इकाई, विभागको वेबसाइट, टेलीफोन, एस.एम. एस., IVR तथा सामाजिक संजाल मार्फत दर्ता गराउन सक्नेछन् ।
- (ख) गाउँपालिका र नगरपालिकाको कार्यालय र वडा कार्यालयमा प्राप्त गुनासाहरु ईन्टरनेट पहुँच

भएमा विभागको वेबसाइट मार्फत दर्ता गरी गुनासोकर्तालाई दर्ता नं. सहितको निस्सा सम्बन्धित व्यक्तिलाई उपलब्ध गराइनेछ ।

- (ग) ईन्टरनेट नभएका कार्यालयबाट प्राप्त गुनासाहरु सेवा इकाईबाट विभागको वेबसाइटमा दर्ता गरी दर्ता नं. सहितको निस्सा सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराइनेछ ।
- (घ) इमेलबाट प्राप्त गुनासाहरु विभागको वेबसाइटमा रहेको गुनासो दर्ता प्रणालीमा दर्ता गरी दर्ता नं. सहितको निस्सा सोहि इमेलमा उपलब्ध गराइनेछ ।
- (ङ) सामाजिक सञ्जालमा प्राप्त गुनासाहरु समाधान गर्न सक्ने प्रकृतिका गुनासो कमेन्ट मार्फत सम्बोधन गर्ने व्यवस्था गरिने छ । समाधान हुन नसक्ने प्रकृतिका भएमा विभागको वेबसाइटमा भएको गुनासो दर्ता फाराम भरि दर्ता नं. सम्बन्धित पोस्ट/कमेन्टमार्फत जानकारी गराइनेछ ।
- (च) टेलिफोन मार्फत प्राप्त गुनासाहरु अनुसूची १४ बमोजिम गुनासो दर्ता प्रणालीमा दर्ता गरी दर्ता नं सम्बन्धित गुनासो कर्तालाई दर्ता नं. उपलब्ध गराइने छ ।
- (छ) शारीरिक अशक्तता भएका र लेखपढ गर्न नजान्ने व्यक्तिहरुले सेवा इकाई वा कुनै पनि व्यक्ति, संघ संस्था मार्फत गुनासो दर्ता प्रणालीमा गुनासो दर्ता गराउन सक्नेछन् ।
- (ज) गुनासोकर्ताले गुनासो दर्ता नम्बर प्राप्त गरिसकेपछि मात्र गुनासो दर्ता भएको सम्झनु पर्नेछ ।

८.४ गुनासो दर्ता गर्दा संलग्न गर्नुपर्ने कागजात र विवरणहरू

- (क) गुनासो दर्ता गर्दा गुनासो कर्ताको नाम, गुनासोसँग सम्बद्ध कार्यालय, गुनासोको विषय (छुट्टयाइएको अनुसूची १३ अनुरूप) भर्नु पर्नेछ ।
- (ख) नागरिकता नं. वा जन्म दर्ता नं. वा सामाजिक सुरक्षा परिचयपत्र नं वा राष्ट्रिय परिचयपत्र नम्बर अनिवार्य रूपमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।
- (ग) कसैले आफ्नो पहिचान नखुलाई गुनासो दर्ता गर्न चाहेमा सो सम्बन्धी आवश्यक व्यवस्थापन मिलाउनु पर्नेछ ।

८.५ गुनासो व्यवस्थापन प्रकृया

- (क) गुनासो दर्ता गर्न वडा कार्यालय, गाउँ कार्यपालिका र नगरकार्यपालिका तथा विभागमा प्राप्त गुनासोहरू सुनुवाई गरी बर्गीकरण र विश्लेषण गर्ने, आफै निर्णय गर्ने र निर्णय गर्न नसकिने भए कारण खुलाई माथिल्लो निकायमा पठाउने व्यवस्था मिलाइने छ। गुनासो फछ्यौट गर्ने समयको समयावधि निम्न बमोजिम हुनेछ।

गुनासो दर्ता कार्यालय	फछ्यौट गर्ने समय (दिन)	एक तह माथिको निकाय	गुनासो फछ्यौट गर्न नसकेमा माथिल्लो निकायमा पठाउनुपर्ने समय (दिन)
वडा	४	गाउँपालिका/नगरपालिका	२
गाउँपालिका/ नगरपालिका	७	राष्ट्रिय परिचयपत्र तथा पञ्जीकरण विभाग	३
राष्ट्रिय परिचयपत्र तथा पञ्जीकरण विभाग	७	विषयगत मन्त्रालय	

- (ख) गुनासो प्राप्त गर्ने निकायले फछ्यौट गर्न नसकी माथिल्लो निकायमा पठाएको व्यहोरा गुनासोकर्तालाई जानकारी दिने व्यवस्था मिलाउने ।
- (ग) गुनासोकर्ताले गुनासोको अवस्थाबारे जानकारी लिन चाहेमा सम्बन्धित कार्यालय, विभागको वेवसाइट, SMS, आदि मार्फत प्राप्त गर्न सक्नेछन ।
- (घ) दर्ता नं. प्राप्त गरेका गुनासोकर्ताले अनलाईन फाराम, तथा टेलिफोन मार्फत जुनकुनै समयमा गुनासो दर्ता भएको कार्यालय, माथिल्लो निकायमा पेश भएको भए सोको जानकारी र सुनुवाई भएको भए सोको जानकारी प्राप्त गर्न सक्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।

८.६ गुनासो व्यवस्थापन गर्ने संयन्त्रहरू

विभागमा सातवटा टेलिफोन सेट, IVR तथा VAS (User Paid) सेवा सहितको गुनासो व्यवस्थापकको नेतृत्वमा सात जना टेलिफोन अपरेटर सहितको कल सेन्टर स्थापना गरिने छ भने विभाग, गाउँपालिका र नगरपालिका र वडा कार्यालयहरूमा गुनासो सुनुवाई समिति रहनेछ ।

(क) विभागको गुनासो सुनुवाई समिति

(१) महानिर्देशक	संयोजक
(२) सम्बन्धित शाखाको शाखा प्रमुख	सदस्य
(३) सम्बन्धित शाखाको शाखा अधिकृत	सदस्य
(४) प्रशासन शाखा, शाखा अधिकृत	सदस्य सचिव

(ख) गाउँपालिका र नगरपालिकाको गुनासो सुनुवाई समिति

- | | |
|--|------------|
| (१) प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत | संयोजक |
| (२) सम्बन्धित शाखाको शाखा प्रमुख | सदस्य |
| (३) सम्बन्धित शाखा हेर्ने गरी तोकिएको कर्मचारी | सदस्य सचिव |

यसका अतिरिक्त आवश्यकता अनुसार संयोजकले तोकेको सम्बन्धित संघ, संस्था (जेष्ठ नागरिक, दलित, एकल महिला, अपाङ्गबाट आमन्त्रित सदस्यको रूपमा राख्न सकिनेछ ।

(ग) वडा कार्यालयको गुनासो सुनुवाई समिति

- | | |
|--|------------|
| (१) वडा अध्यक्ष | संयोजक |
| (२) वडा अध्यक्षले तोकेको वडा सदस्य (महिला) | सदस्य |
| (३) वडा सचिव | सदस्य सचिव |

द.७ वडा स्तरीय गुनासो सुनुवाई व्यवस्था

(क) गाउँपालिका र नगरपालिका वडा कार्यालय तथा सेवा इकाईमा प्राप्त गुनासो संकलन गरी केन्द्रीय सर्भरमा अनलाईन माफत इन्ट्री गराउने ।

(ख) संकलित गुनासोको विषय अनुसार वर्गिकरण र विश्लेषण गर्ने ।

- (ग) वर्गिकरण र विश्लेषण गरिएका मध्ये सामान्य प्रकृतिका भएमा प्रचलित ऐन, नियमावली, कार्यविधि, निर्देशिका, परिपत्र र निर्देशनहरुको आधारमा प्रमाण हेरी फछ्यौट गर्ने ।
- (घ) वडास्तरबाट फछ्यौट गर्न नसकिएमा गुनासोलाई फछ्यौट गर्न नसकिएको कारण खुलाई गाउँपालिका र नगरपालिकाको केन्द्रमा अनलाईन प्रणाली मार्फत पठाउने
- (ङ) गाउँपालिका र नगरपालिकाबाट फछ्यौट गर्न नसकिएको गुनासाहरु कारण खुलाई विभागमा अनलाईन प्रणाली मार्फत लेखि पठाउने
- (च) गुनासो सुनुवाई प्रणालीमा इन्ट्री भएका अभिलेख अध्यावाधिक गर्ने र फछ्यौट भएका तथा माथिल्लो निकायमा पठाइएका गुनासोको बारेमा गुनासोकर्ताहरुलाई सम्भव भएको माध्यमबाट यथासक्य छिटो जानकारी गराउने
- (छ) प्राप्त गुनासोहरु र सोको फछ्यौट सम्बन्धी विवरण अनुसूची १३ बमोजिमको ढाँचामा स्थानीय तह तथा विभागले राख्नु गर्नेछ ।

८.८ गुनासो सम्बन्धी अन्य व्यवस्था

- (क) विभागको हाल सञ्चालनमा रहेको वेभसाइटमा गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको निर्माण गर्नुपर्नेछ,
- (ख) गुनासो दर्ता प्रणाली विभागबाट निर्माण हुनेछ
- (ग) सम्पूर्ण गुनासोहरु यसै प्रणालीमा अनिवार्य दर्ता गर्नुपर्नेछ
- (घ) प्रत्येक गुनासोहरुलाई छुट्टा छुट्टै गुनासो दर्ता नं. सहितको अनलाइनबाट प्रिन्ट गर्न सक्ने निस्सा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ
- (ङ) स्थानीय तहमा गुनासोकर्तालाई निशुल्क दर्ता फारामको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- (च) गुनासो फारामहरु स्थानीय संघ, सस्था, नागरिक समाजलाई उपलब्ध गराई गुनासो संकलन र गुनासोको अवस्थाबारे जानकारी आदान प्रदान गर्न परिचालन गर्न सकिनेछ ।
- (छ) सेवा केन्द्रका कर्मचारी, वडा सचिव, गाउँपालिका र नगरपालिकाको स्थानीय पब्लिकाधिकारी, सामाजिक सुरक्षा फोकल व्यक्ति, केन्द्रमा रहने गुनासो व्यवस्थापकको लागि काम, कर्तव्य अनुरूप प्रयोगकर्ताको खाता खोल्ने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- (ज) सम्बन्धित कार्यालयमा परेका गुनासोहरुको सम्बन्धित अधिकारीलाई इमेल आदिबाट जानकारी गराउने व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- (झ) फछ्यौट भएका, फछ्यौट हुन बाँकी तथा माथिल्लो निकायमा पेश गर्ने प्रकृयाहरुको विवरण अनालाईन गुनासो दर्ता प्रणालीमा दर्ता गर्नुपर्नेछ ।
- (ञ) केन्द्रले सम्पूर्ण गुनासाहरुको अवस्था (फछ्यौट भए/नभएको, प्रकृया हुन बाँकी) रहेका विवरणको प्रतिवेदन हेर्न तथा निर्देशन दिनसक्ने गरी प्रणाली विकास गर्नुपर्नेछ
- (ट) सम्बन्धित वडा तथा गाउँपालिका र नगरपालिका कार्यालयको गुनासोको अवस्था सम्बन्धी प्रतिवेदनहरु हेर्न सक्ने व्यवस्था विभागले मिलाउनु पर्नेछ ।

अनुसूची १२ (नियम ८.१ (ग) सँग सम्बन्धित)

गुनासोको वर्गिकरण

मुख्य विषय	कोड	सहायक विषय
सामाजिक सुरक्षा भत्ता सम्बन्धित	०००१	भत्ताको लागि नाम बर्ता नभएको
	०००२	नाम बर्ता भएको तर भत्ता नपाएको
	०००३	साबिक पाईरहेको भत्ता समयमा नपाएको
	०००४	साबिक पाईरहेको भत्ताको पूरा रकम नपाएको
	०००५	लगत कहा सम्बन्धी
	०००६	बोहोरो भत्ता प्राप्त गरेको
	०००७	भत्ता प्राप्त गर्ने योग्यता नपुगेको व्यक्तिले प्राप्त गरेको
	०००८	बैंकसंग सम्बन्धित
	०००९	सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी अन्य
व्यक्तिगत घटना दर्ता सम्बन्धी	००१०	समयमा व्यक्तिगत घटना बर्ता नगरिबिएको
	००११	विवरण संशोधन सम्बन्धी
	००१२	पहिला नै गरेको भए तापनि घटना बर्ताको विवरण फेला नपरेको
	००१३	प्रतिलिपि सम्बन्धी
	००१४	ऐनले तोके भन्दा शुल्क बढी लिएको
	००१५	घटना बर्ता सम्बन्धी अन्य

अनुसूची १३ (नियम ६.१ (घ) सँग सम्बन्धित)

गुनासो दर्ता फाराम

अनुसूची-१३.१ : गुनासो दर्ता फाराम

..... महा/उपमहा/नगर/गाउँ/पालिका, नं वडा जिल्ला प्रदेश

गुनासो दर्ता फाराम

मिति: २०७.../...../

श्रीमान् कार्यकारी अधिकृत/वडा सचिव ज्यू,

.....,

उपरोक्त सम्बन्धमा मेरो देहाय बमोजिमको व्यक्तिगत गुनासो दर्ता गरी आवश्यक कारवाहीको लागि अनुरोध गर्दछु ।

१. गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण

नाम थर : ठेगाना : नगरपालिका/गाउँपालिका वडा

परिचयपत्र नं नागरिकता/व्यक्तिगत घटना दर्ता नं/सामाजिक सुरक्षा नं

२. गुनासोको प्रकार

कोड	गुनासोको प्रकार	सही चिन्ह लगाउनुहोस
	सामाजिक सुरक्षा भत्ता सम्बन्धी	
१	भत्ताको लागि नाम दर्ता नभएको	
२	नाम दर्ता भएको तर भत्ता नपाएको	
३	साविक पाईरहेको भत्ता समयमा नपाएको	
४	साविक पाईरहेको भत्ताको पूरा रकम नपाएको	
५	लगत कडा सम्बन्धी	
६	सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी अन्य	
	व्यक्तिगत घटना दर्ता सम्बन्धी	
७	व्यक्तिगत घटना दर्ता नगरिदिएको	
८	विवरण सच्याउन सिफारिस नपाएको	
९	पहिला नै गरेको भए तापनि घटना दर्ताको विवरण फेला नपरेको	
१०	घटना दर्ता सम्बन्धी अन्य	

३. गुनासोको विवरण -सेवाग्राहीले लेख्न नसक्ने भएमा निजसँग सम्बाद्ध गरी सोको आधारमा लेखिदिने ।)

<u>गुनासो फारम भर्ने व्यक्तिको नाम, थर, बतन:</u> नाम र संस्थाः ठेगानाः फोन नं. : गुनासो सम्बन्धित व्यक्तिसंगको सम्बन्धः दस्तखतः _____ मिति: _____	<u>कार्यालय प्रयोजनको निमित्त</u> गुनासो दर्ता नं : गुनासो दर्ता मिति : दर्ता गर्ने कर्मचारी : नाम : पद : मिति: _____
--	---

अनुसूची-१३.२ आयोजना सम्बन्धी गुनासो दर्ता फाराम

..... महा/उपमहा/नगर/गाउँ/पालिका, नं वडा

..... जिल्ला प्रदेश

आयोजना सम्बन्धी गुनासो दर्ता फाराम

मिति: २०७९/...../.....

श्रीमान् कार्यकारी अधिकृत/वडा सचिव ज्यू,

.....,

उपरोक्त सम्बन्धमा मेरो देहाय बमोजिमको व्यक्तिगत गुनासो दर्ता गरी आवश्यक कारवाहीको लागि अनुरोध गर्दछु ।

१. गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण

नाम थर : ठेगाना : नगरपालिका/गाउँपालिका वडा

परिचयपत्र नं नागरिकता/व्यक्तिगत घटना दर्ता नं/सामाजिक सुरक्षा नं

२. गुनासोको विवरण -सेवाग्राहीले लेख्न नसक्ने भएमा निजसँग सम्वाद गरी सोको आधारमा लेखिदिने ।)

.....
.....
.....

<u>गुनासो फारम भर्ने व्यक्तिको नाम, थर, वतन:</u>	<u>कार्यालय प्रयोजनको निमित्त</u>
नाम र संस्थाः	गुनासो दर्ता नं र
ठेगाना:	गुनासो दर्ता मिति र
फोन नं. :	दर्ता गर्ने कर्मचारी :
गुनासो सम्बन्धित व्यक्तिसंगको सम्बन्धः	नाम :
दस्तखतः	पद :
मिति:	मिति:

धन्यवाद ।