



नेपाल सरकार
कृषि तथा पशुपन्ध्री विकास मन्त्रालय

(ऐन, नियम परामर्श तथा फैसला कार्यान्वयन शाखा)

पत्र संख्या : २०७६/०७७

च.नं. : २०

श्री खोटा
श्री. कार
२०/७/२३



फोन नं. { ४२११६३५
४२११८०८
४२११९३२
४२११६६५
४२११६८७
४२११९१५

फ्याक्स : ४२११९३५

सिंहदरवार, काठमाण्डौ
नेपाल

मिति:- २०७६/०९/२२

विषय:- जानकारी सम्बन्धमा ।

✓ श्री खाद्य तथा पोषण सुरक्षा सुधार आयोजना,
हरिहरभवन, ललितपुर ।

नेपाल सरकार (मन्त्रिस्तर)को मिति २०७६/०९/१६ मा स्वीकृति भएको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि,
२०७६ को छायाप्रति यसै पत्र साथ संलग्न राखी तहाँ पठाइएको व्यहोरा अनुरोध छ।

(गीता कुमारी अधिकारी)

कानून अधिकृत

द. नं. २२८
२०७५/५/२३

खाद्य तथा पोषण सुरक्षा सुधार आयोजना

गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७६

प्रस्तावना: सेवाग्राहीहरूको गुनासो, असन्तुष्टी, उजुरी एवं सिकायत सुनि नियम सम्बत सम्बोधन तथा व्यवस्थापन गर्न, आयोजनाबाट प्रवाह हुने सेवा एवं कार्यक्रमहरूमा आम-नागरिकको पहुँच तथा सहभागिता वृद्धि गरी नियमित रूपमा सुझाव एवं पृष्ठपोषण लिन, जनउत्तरदायी ढङ्गबाट कुशलतापूर्वक पारदर्शी रूपमा सेवा सुविधा समयमै उपलब्ध गराउन वान्छनिय भएकोले,

सुशासन व्यवस्थापन तथा सञ्चालन नियमावली, २०६५ को नियम ९ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयले देहायको कार्यविधि बनाएको छ।

परिच्छेद - १

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यो कार्यविधिको नाम "गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०७६" रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ।

परिच्छेद - २

परिभाषा

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

- (क) "आयोजना" भन्नाले खाद्य तथा पोषण सुरक्षा सुधार आयोजनालाई सम्झनु पर्दछ।
- (ख) "आयोजना व्यवस्थापन इकाई" भन्नाले आयोजना सम्बन्धी कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्न स्थापना भएको केन्द्रिय कार्यालयलाई सम्झनु पर्दछ।
- (ग) "आयोजना क्लष्टर इकाई" भन्नाले आयोजना लागु भएका जिल्लाहरूमा कार्यक्रम संचालन गर्न स्थापना भएका क्लष्टर इकाईहरूलाई सम्झनु पर्दछ।
- (घ) "अनुदानग्राही/लाभग्राही" भन्नाले आयोजनाबाट सेवा प्राप्त गर्ने कृषक समूह, सहकारी संस्था, आमा समूह, उद्यमी, कृषि, पशुजन्य पदार्थ उत्पादन संघ, सेवा प्रदायक तथा कम्पनी आदिलाई सम्झनु पर्दछ।
- (ङ) "अनुदान" भन्नाले आयोजनाले उपलब्ध गराएको अनुदानलाई सम्झनु पर्दछ।
- (च) "सम्झौता" भन्नाले आयोजना अन्तर्गतका विभिन्न क्रियाकलापहरू सञ्चालनका लागि आयोजना र अनुदानग्राहीका बीच भएको सम्झौतालाई सम्झनु पर्दछ।

11/11

कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय

- (छ) “गुनासो” भन्नाले सेवाग्राहीकले लिखित, मौखिक र अन्य विधुतिय माध्यमबाट व्यक्त गरिएको असन्तुष्टिलाई जनाउँछ, जसमा कुनै कर्मचारी वा सरोकारवाला व्यक्ति, संगठन वा संस्थाबाट कुनै अनियमितता, अवैधानिक, पक्षपातपूर्ण, अन्यायपूर्ण वा असंगत र विभेदपूर्ण कार्य भएको सोचदछ, वा विश्वास गर्दछ।
- (ज) “सेवा” भन्नाले खाद्य तथा पोषण सुरक्षा सुधार आयोजनाबाट प्रवाह हुने सेवालाई सम्झनु पर्दछ।
- (झ) “प्राविधिक सहायता” भन्नाले आयोजना कार्यान्वयनको लागि नेपाल सरकार र FAO बीच गरिएको सम्झौता बमोजिम प्रदान गरिने प्राविधिक सहायता सम्झनु पर्दछ।
- (ञ) “समिति” भन्नाले दफा १३ बमोजिमको केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति र आयोजना क्लष्टर इकाई, गुनासो समाधान समिति लाई सम्झनु पर्दछ।
- (ट) “निर्देशक समिति” भन्नाले आयोजनाको आयोजना निर्देशक समिति लाई सम्झनु पर्दछ।
- (ठ) “उजुरी वा सिकायत” भन्नाले सेवाग्राहीले लिखित, मौखिक वा अन्य कुनै विधुतीय उपकरणको माध्यमबाट व्यक्त गरेको असन्तुष्टिलाई जनाउँछ।
- (ड) “मन्त्रालय” भन्नाले कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय सम्झनु पर्दछ।
- (ढ) “सुझाव” भन्नाले लिखित वा मौखिक रूपमा कुनै कार्यलाई कानुन सङ्गत वा न्यायपूर्ण ढङ्गबाट सम्पादन गर्न लिखित वा मौखिक रूपमा व्यक्त भएको पृष्ठपोषणलाई जनाउँछ।

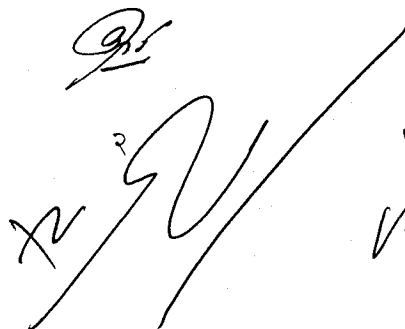
३.

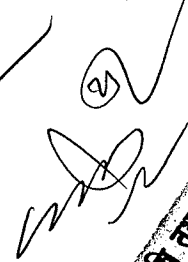
उद्देश्य: यस कार्यविधिका उद्देश्य देहाय बमोजिमका रहनेछन्:

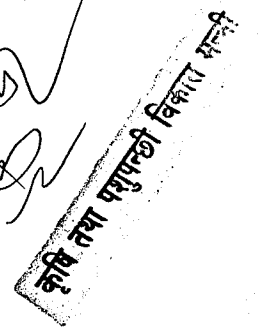
- (क) आयोजनाबाट प्रवाह हुने सेवा सुविधामा नागरिकको पहुँच तथा सहभागिता वृद्धि गरी सुशासनको प्रत्याभूति दिलाउन तिनका असन्तुष्टि, सिकायत वा उजुरी तथा गुनासोहरुको व्यवस्थापन तथा सुनुवाई गर्ने।
- (ख) आयोजनाको सुविधाबारे नागरिकहरुलाई सुसूचित गरि तिनहरुबाट प्राप्त सल्लाह सुझावहरुको व्यवस्थापन गर्ने।
- (ग) गुनासो सुनुवाईको लागि संस्थागत संयन्त्रको स्थापना गर्ने।
- (घ) स्थापित संस्थागत संयन्त्रको काम, कर्तव्य, जिम्मेवारी र उत्तरदायित्व स्पष्ट गर्ने।









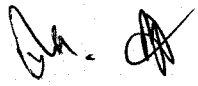


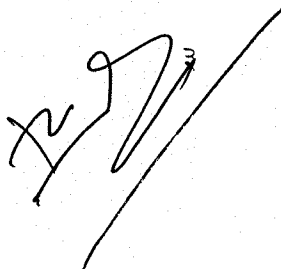
- (ड) गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बद्ध कर्मचारीको भौतिक तथा मानवीय क्षमताको विकासबाट सम्बद्ध सबैको कार्यकुशलताको वृद्धि गरि गुनासा सम्बोधन एवं व्यवस्थापन प्रभावकारितामा वृद्धि गर्ने।
- (च) आयोजना/कार्यक्रम संचालनमा आउन सक्ने व्यवधानमा कमी ल्याई जोखिम न्यूनिकरण व्यवस्थापन गर्न अनुकूल वातावरण श्रृजना गर्ने।
- (छ) नागरिकका गुनासो सम्बोधन तथा व्यवस्थापनका लागि अभिलेख, अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा प्रणाली व्यवस्थित गर्ने।
४. कार्य क्षेत्र: यो कार्यविधि खाद्य तथा पोषण सुरक्षा सुधार आयोजना मार्फत प्रदान गरिने सेवा र अनुदानबाट सञ्चालित क्रियाकलापहरूसँग सम्बन्धित गुनासोहरुको 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 माध्यमबाट,
- (घ) हुलाक वा एक्सप्रेस डेलिभरीबाट,
- (ड) उजुरी पेटिकाबाट,
- (च) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाइ आदि जस्ता नागरिकका निगरानीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण र सुझावबाट।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त उजुरी, सिकायत वा गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले लिपिवद्ध गरी अभिलेख राख्नु पर्नेछ ।

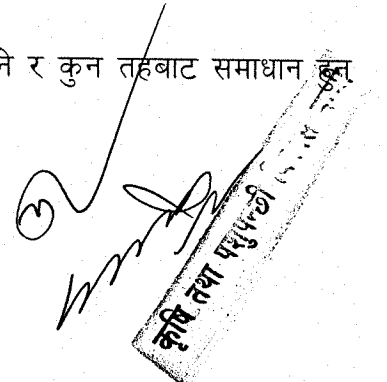
परिच्छेद - ३

गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रक्रियागत व्यवस्था

६. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया: अनुदानग्राही/ लाभग्राहीबाट प्राप्त गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सम्बोधन गर्दा देहायको प्रक्रिया अवलम्बन गर्न सक्नेछ:
- (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।






 कृषि तथा पशुपन्छी विकास विभाग

- (ग) विद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त उजुरीको Automated Reply System बाट सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाउने।
- (घ) गुनासो सम्बोधन भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई तुरुन्त दिने।
- (ङ) 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।
- (च) गुनासो सम्बोधन भए नभएको अनुसुची-८.२ र ८.३ बमोजिम अभिलेख राखिने छ।
७. गुनासो व्यवस्थापन: अनुदानग्राही/ लाभग्राहीबाट गरिएको गुनासो व्यवस्थापनका लागि यस आयोजनाको दुई तहमा गुनासो समाधान समितिले 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 निर्देशिकाहरु तथा आयोजना र अनुदानग्राही बीच भएको सम्झौताहरु गुनासो निरूपणका आधारहरु 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। गुनासोलाई केन्द्रीय तह सम्म सुनुवाइको प्रबन्ध गरिनेछ। आयोजनाबाट भएको निर्णयमा चित्त नबुझेमा प्रचलित कानून बमोजिम अदालतबाट उपचार पाउने हक सुरक्षित रहने छ।
- (ङ) भ्रष्टाचार, वदनियत, अनुचित काम कारवाही, मानव अधिकारको उल्लंघन गरिएको जस्ता गतिविधिहरुमा शुन्य सहनशिलताको नीति अपनाइने छ।
- (च) गुनासो पेश गर्दा कुनै शुल्क/दस्तुर लाग्ने छैन।

परिच्छेद -४

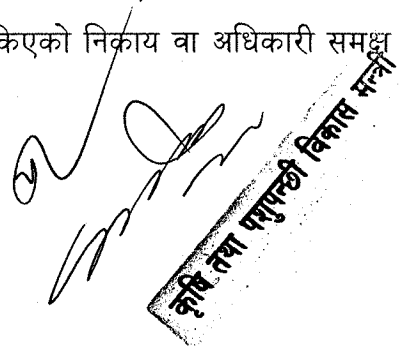
गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्र

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 कार्यविधिको अनुसुची-१ मा तोकिएको निकाय वा अधिकारी समक्ष उजुरी निवेदन दिई गुनासो गर्न सकिनेछ।








 कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालय

९. गुनासो पेश गर्ने ढाँचा: (१) अनुदानग्राही/ लाभग्राहीले गुनासो पेश गर्दा सम्बन्धित कार्यालयको गुनासो सुन्ने अधिकारी मार्फत पेश गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम पेश गरिने गुनासो आयोजना क्लष्टर इकाईको लागि अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(३) अनुदानग्राही/लाभग्राहीले आफूलाई परेको मर्काको सम्बन्धमा आयोजना व्यवस्थापन इकाईमा अनुसूची-३ 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) झुट्टा 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 ८ र ९ 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-४ बमोजिमको ढाँचामा गुनासोको रूपमा अभिलेखिकरण गर्नु पर्नेछ ।

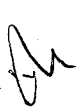

(२) उपदफा (१) बमोजिम परेको गुनासोहरूको गुनासो सुन्ने अधिकारीले उजुरी फार्म भर्ने लगायतका काममा सेवाग्राहीलाई सहयोग गर्न सक्नेछ ।

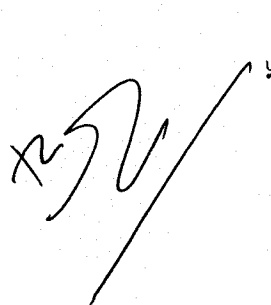

(३) गुनासो वा उजुरी विषयमा प्रारम्भिक छानविन समेत गर्नुपर्ने भए यथाशीघ्र निर्णय गर्ने निकाय वा अधिकारी समक्ष जानकारी गराई निर्णयार्थ पेश गर्नु पर्नेछ । सो सम्बन्धी व्यहोरा सहितको विवरण आफू भन्दा माथिल्लो निकाय वा अधिकारीलाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने अधिकारीको कर्तव्य हुनेछ ।


१२. गुनासो सुन्ने अधिकारी: (१) आयोजनाको केन्द्रीय तहमा गुनासो सुन्ने अधिकारी आयोजना प्रमुखले र क्लष्टर इकाई तहमा क्लष्टर प्रमुखले तोक्नु पर्नेछ ।

(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 ।

१३. गुनासोमा निर्णय गर्ने संयन्त्र र अधिकारी: गुनासोको सुनुवाई गरी निर्णय गर्न देहाय बमोजिम दुई तहका समितिको व्यवस्था गरिएको छ:-



शुभ तथा पशुपुष्की विकास मन्त्रालय

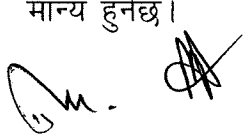
- (क) आयोजना क्लष्टर इकाई तहमा गुनासोको सुनुवाई गर्न देहायका व्यक्तिहरु रहेको आयोजना क्लष्टर इकाई गुनासो समाधान समिति रहनेछः-
- | | |
|---|-------------|
| (अ) प्रमुख, आयोजना क्लष्टर इकाई | -संयोजक |
| (आ) प्रमुख, कृषि ज्ञान केन्द्र | -सदस्य |
| (इ) प्रमुख, भेटनरी अस्पताल तथा पशु सेवा विज्ञ केन्द्र | -सदस्य |
| (ई) अधिकृतस्तर प्रतिनिधि, जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय | -सदस्य |
| (उ) प्रतिनिधि, अनुदानग्राही मध्येबाट आयोजनाले तोकेको एक जना | -सदस्य |
| (ऊ) गुनासो सुन्ने अधिकारी, आयोजना क्लष्टर इकाई | -सदस्य सचिव |
- (ख) यस आयोजनाको आयोजना क्लष्टर इकाई तहको गुनासो समाधान समितिको निर्णय उपर पुनरावेदन परेका गुनासो सुनुवाईको लागि केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति मा देहाय बमोजिमको समिति रहनेछः-
- | | |
|--|-------------|
| (अ) सह-सचिव, योजना तथा विकास सहायता समन्वय महाशाखा,
मन्त्रालय | -संयोजक |
| (आ) आयोजना निर्देशक, आयोजना | -सदस्य |
| (इ) उप-सचिव (प्रशासन), मन्त्रालय | -सदस्य |
| (ई) उप-सचिव (कानून), मन्त्रालय | -सदस्य |
| (उ) शाखा प्रमुख, विकास सहायता तथा समन्वय शाखा, मन्त्रालय | -सदस्य |
| (ऊ) गुनासो सुन्ने अधिकारी, आयोजना व्यवस्थापन इकाई | -सदस्य सचिव |

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

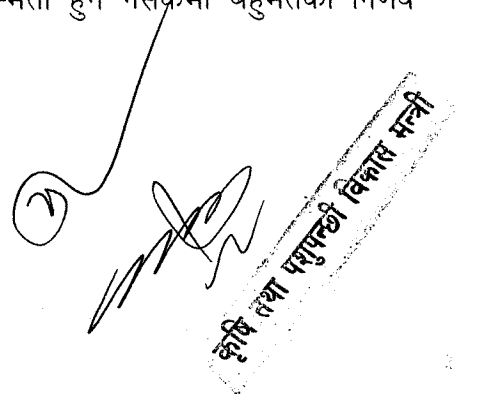
(२) उपदफा (१) बमोजिम गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो उपर निर्णय गर्दा आयोजना क्लष्टर इकाई गुनासो समाधान समितिमा सर्वसम्मतिबाट अनुसूची-५ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी सम्बन्धित पक्षलाई जानकारी दिई माथिल्लो निकायमा पठाउनु पर्नेछ।

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

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






कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्री

१५. निर्णय गर्नुपर्ने: (१) आयोजना क्लष्टर गुनासो समाधान समितिले आफू समक्ष पेश हुन आएका गुनासो माथि सम्बन्धित पक्षहरुको कुरा सुनी १५ (पन्ध्र) दिन भित्र अनुसूची- ५ को ढाँचामा निर्णय गर्नुपर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम आयोजना क्लष्टर गुनासो समाधान समितिले गरेको निर्णयमा कसैलाई चित्त नबुझेमा निर्णयको जानकारी पाएको मितिले १५ दिनभित्र अनुसूची-६ को ढाँचामा केन्द्रिय गुनासो समाधान समिति समक्ष पुनरावेदन गर्न सक्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम परेको पुनरावेदनमा केन्द्रिय गुनासो व्यवस्थापन समितिले आफू समक्ष परेको पुनरावेदन वा शुरु उजुरी अनुसूची- ७ को ढाँचामा ३० (तीस) दिन भित्र निर्णय गर्नु पर्नेछ।

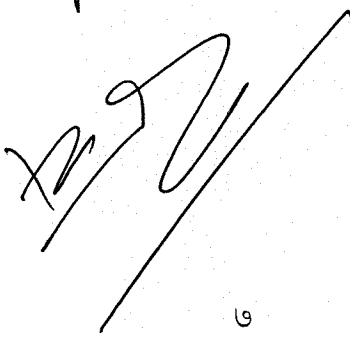
१६. प्रतिवेदन गर्नुपर्ने: समितिले गुनासो सुनी गरेको निर्णय र सम्पादन गरेका काम कारवाहीको विवरण माथिल्लो समिति र आयोजना निर्देशकलाई आवश्यकता अनुसार अनुसूची-८, ८.१, ८.२, ८.३ बमोजिम प्रतिवेदन तयार गरी आवधिक रुपमा जानकारी गराउनु पर्नेछ।

परिच्छेद -५

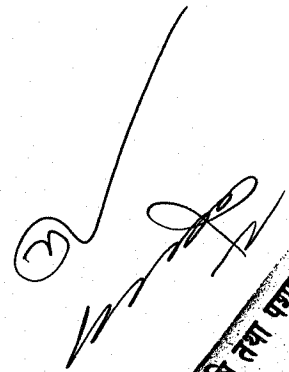
विविध

१७. विवरण तयार गर्नुपर्ने: गुनासो व्यवस्थापनसँग सम्बन्धित यथार्थ विवरण आयोजनाको कार्यालयमा अभिलेख गरी राख्नु पर्नेछ। आवधिक रुपमा त्यस्ता सबै विवरण समावेश गरी चौमासिक एवं वार्षिक रुपमा मन्त्रालयमा प्रतिवेदन पठाउनु पर्नेछ।
१८. कार्यविधिको पालना: यो कार्यविधि आयोजनासँग सम्बन्धित सेवान्नाही, 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।

Om.



७

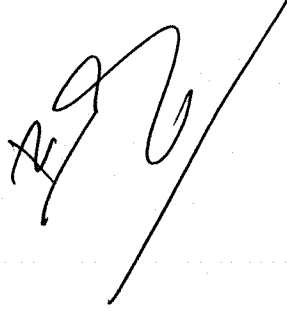


नेपि तथा पर्यटन विकास मन्त्री

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

शुरु कारवाही	अन्तिम निकाय
आयोजना क्लष्टर इकाई, गुनासो समाधान समिति	केन्द्रिय गुनासो समाधान समिति
केन्द्रिय गुनासो समाधान समिति	आयोजना निर्देशक समिति

Om



3/1



शुद्धि तथा प्रशासकी विकास मन्त्री

अनुसूची -२

(दफा ९ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

आयोजना क्लष्टर इकाईमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू

आयोजना क्लष्टर इकाई, गुनासो समाधान समिति

गोरखा/सिन्धुपाल्चोक/धनुषा/सप्तरी

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.

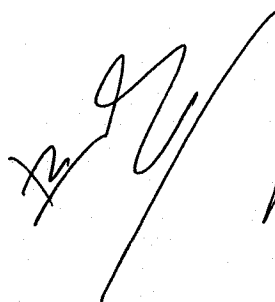
मिति

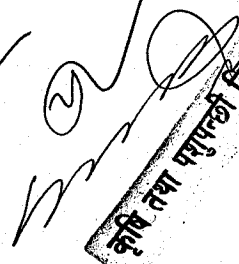






९





शुभ तथा पशुपक्षी विकास मन्त्री

अनुसूची-३
(दफा ९ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)
केन्द्रीय तहमा पेश गर्ने गुनासो/उजुरीको ढाँचा

श्री संयोजकज्यू
केन्द्रीय गुनासो समाधान समिति
आयोजना व्यवस्थापन इकाई, ललितपुर ।
मार्फत- गुनासो सुन्ने अधिकारीज्यू

विषय: गुनासो /उजुरी सम्बन्धमा ।

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

व्यहोरा.....

संलग्न कागज प्रमाण

भवदीय,

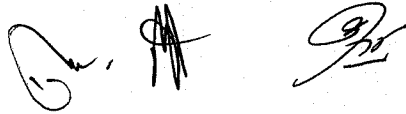
हस्ताक्षर.....

नाम

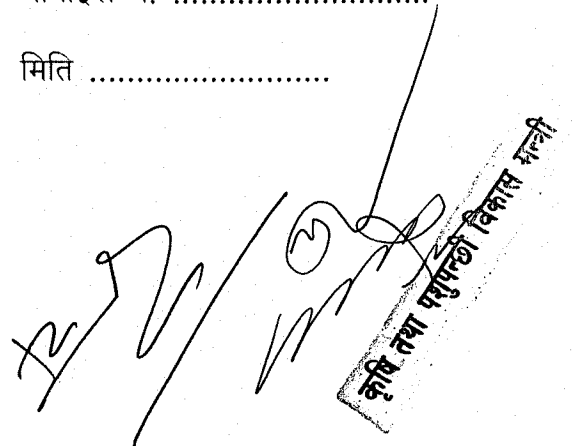
ठेगाना.....

मोवाइल नं.

मिति



१०


कृषि तथा पशुपन्छी विकास सन्धी

अनुसुची-४

(दफा ११ 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 बुझोसम्मको विवरण समावेश गरी आवश्यक निर्णयको लागि पेश गरेको छु ।

उजुरीकर्ता

नाम

वेनामी

अनुगमन प्रतिवेदन.....

समाचार सामग्री.....

इमेल, वेबसाइट, टेलिफोन.....

संक्षिप्त व्यहोरा.....

गुनासो सुन्ने अधिकारी

सहिष्ठाप

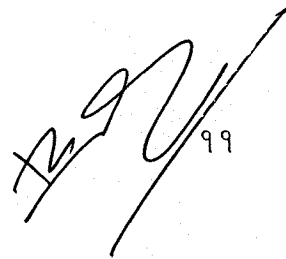
नाम

कार्यालय

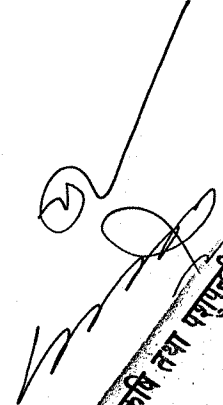
मिति






११





कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्री

अनुसुची-५
(दफा १५ को उपदफा (१) संग सम्बन्धित)
क्लष्टर समितिले गर्ने निर्णयको ढाँचा

खाद्य तथा पोषण सुरक्षा सुधार आयोजना
आयोजना क्लष्टर इकाई गुनासो समाधान समिति
संयोजक श्री

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

बाट भएको

निर्णय

उजुरीकर्ता.....

उजुरीको छोटकरी व्यहोरा

उजुरीको प्रतिरक्षा व्यहोरा.....

निर्णय

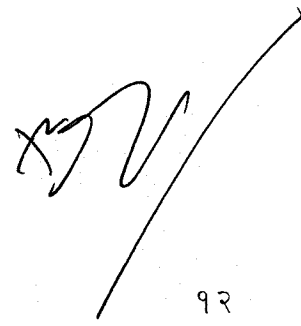
संयोजक:

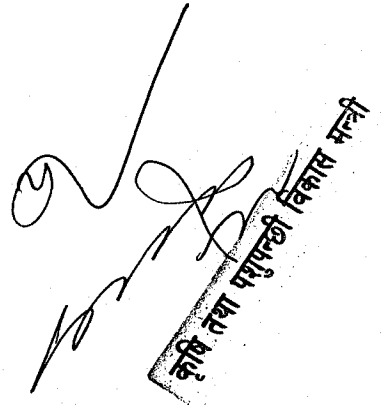
सदस्यहरु:

मिति.....








इसि तथा परामुखी विकास मन्त्री

अनुसूची-६
(दफा १५ को उपदफा (२) 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 पुनर्विचार 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

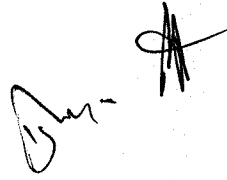
हस्ताक्षर.....

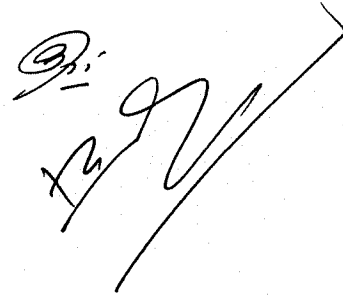
नाम

ठेगाना.....

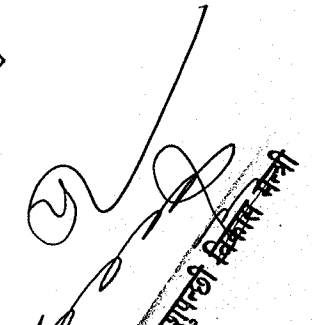
मोबाइल नं

मिति





१३


इपि तथा पशुपती विकास केत्री

अनुसुची-७

(दफा १५ को उपदफा (३) संग सम्बन्धित)

केन्द्रिय समितिले गर्ने शुरु/पुनरावेदनको निर्णयको ढाँचा

खाद्य तथा पोषण सुरक्षा सुधार आयोजना

केन्द्रिय गुनासो समाधान समिति

संयोजक श्री

सदस्य श्री.....

सदस्य श्री.....

बाट भएको

निर्णय

उजुरीकर्ता.....

उजुरीको छोटकरी व्यहोरा

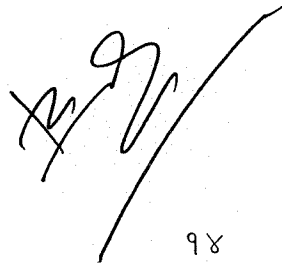
उजुरीको प्रतिरक्षा व्यहोरा.....

निर्णय

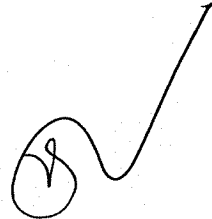
संयोजक:

सदस्यहरु:

मिति.....



१४



शुद्धि तथा पशुपक्षी विकास प्रज्ञा

अनुसुची-८

(दफा १६ संग सम्बन्धित)

गुनासो/उजुरी प्रतिवेदनको ढाँचा (मासिक)

गुनासो/उजुरीहरूको सारांश

प्रतिवेदन अवधि:

देखि

सम्म।

क्र. स.	गुनासो उजुरीको प्रकृति	प्राप्त गुनासो/उजुरी संख्या			सुनुवाइ भएका गुनासो/उजुरीहरू -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	निर्णयाधिकारीहरूबाट भएको निर्णय उपरको गुनासाहरु							
६	रिपोर्टिङ्गरकमको भुक्तानी र पारदर्शितामा भएका कुनै अनियमितता							
७	वातावरणीय मुद्दाहरु							
८	सामाजिक मुद्दाहरु							
९	विविध							

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम:

सही:

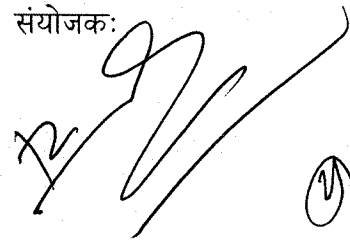
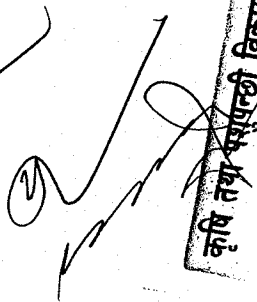



१५



स्वीकृत गर्ने:

संयोजक:

कृषि तथा सप्लाय विभाग

अनुसुची-द.१

(दफा १६ संग सम्बन्धित)

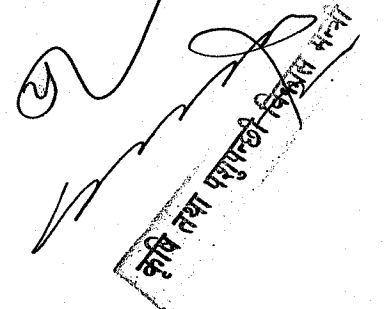
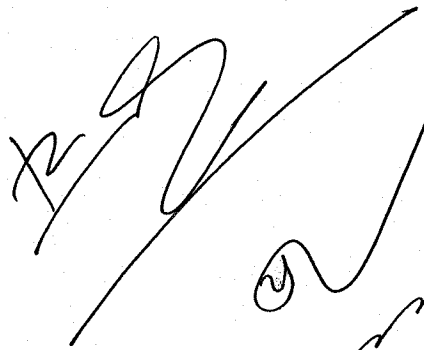
प्राप्त गुनासो/उजुरीहरूको विवरण

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

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम
सही:



स्वीकृत गर्ने:
संयोजक:



इपि तथा पशुपछी विभाग मन्त्री

अनुसुची-द.२

(दफा १६संग सम्बन्धित)

समाधान भएका गुनासो/उजुरीहरुको विवरण

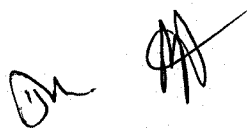
गुनासो/उजुरीको संख्या	गुनासो/उजुरीकर्ताको नाम ठेगाना	लिङ्ग/जात	दर्ता मिति	गुनासो/उजुरीको प्रकृति तथा स्रोत	गुनासो/उजुरी समाधान गर्ने संयन्त्रको संक्षिप्त विवरण	समाधान उपर सेवाग्राही सन्तुष्ट थिए त ? कारण खुलाउनुहोस ।

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम

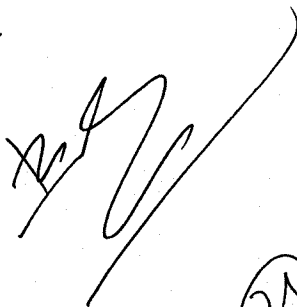
सही:

स्वीकृत गर्ने:

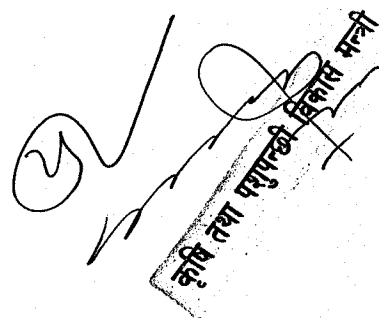
संयोजक:







१७


कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्री

अनुसुची-द.३

(दफा १६ संग सम्बन्धित)

गुनासो/उजुरी समाधान नहुनुका कारण र चाल्नुपर्ने आवश्यक कदम

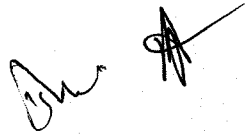
गुनासो/उजुरीको संख्या	गुनासो/उजुरीकर्ताको नाम ठेगाना	लिंग/जात	दर्ता मिति	गुनासो/उजुरीको प्रकृति तथा स्रोत	ढिला सुस्तीका कारणहरु	गुनासो/उजुरी सम्बोधनको लागि चालिएका कदमहरु र समाधानको लागि अपेक्षित समय

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम:

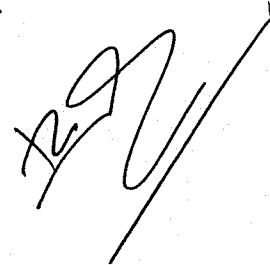
सही:

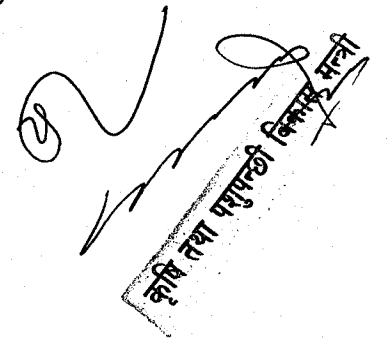
स्वीकृत गर्ने:

संयोजक








कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्री