

नेपाल सरकार  
प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय  
जनगुनासो व्यवस्थापन इकाई  
जनगुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०६६

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय लगायत विभिन्न मन्त्रालय तथा निकायमा प्राप्त हुने विभिन्न किसिमका जनगुनासो, माग एवं सुझावहरूको उचित सुनुवाईको माध्यमबाट जनमुखी प्रशासन व्यवस्थाको प्रवर्द्धन गर्न र सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) ऐन, २०६४ को दफा ३१ र सुशासन (व्यवस्थापन तथा संचालन) नियमावली, २०६५ को नियम २० ले गरेको व्यवस्थालाई प्रभावकारी बनाउन यो निर्देशिका बनाई लागु गरिएको छ ।

१. नाम र प्रारम्भ - (१) यो निर्देशिकाको नाम जनगुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०६६ हुनेछ ।  
(२) यस निर्देशिकामा भएका व्यवस्थाहरू २०६७ साल वैशाख १ गतेदेखि लागु हुनेछन् ।
२. जनगुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवारी - (१) जनगुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवारी देहाय बमोजिम हुनेछः
  - (क) गुनासो, माग वा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने मुख्य जिम्मेवारी सम्बन्धित मन्त्रालय/आयोग/सचिवालयको हुनेछ ।
  - (ख) स्थानीय स्तरमा गुनासो, माग वा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित कार्यालय प्रमुखको हुनेछ ।
  - (ग) गुनासो, माग वा सुझावहरूको कार्यान्वयनको सुपरिवेक्षण, निरीक्षण तथा अनुगमन गर्ने जिम्मेवारी प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको हुनेछ ।

(२) सार्वजनिक संस्थानहरू, निजी क्षेत्र, तथा नागरिक समाजका संस्थाहरूसँग सम्बन्धित जनगुनासो, माग तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित संस्थाको नै हुनेछ ।
३. जनगुनासो व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धमा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको भूमिका, काम, कर्तव्य र अधिकार - (१) जनगुनासो व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धमा

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको संस्थागत व्यवस्था देहायबमोजिम हुनेछः

- (क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा एक जनगुनासो व्यवस्थापन इकाई रहनेछ ।
  - (ख) जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईले शासकीय सुधार हेर्ने सचिवको सामान्य निर्देशन र नियन्त्रणमा रही कार्य गर्नेछ ।
  - (ग) जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईमा उपसचिव(नोडल अधिकृत) एक, शाखा अधिकृत दुई, कम्प्युटर अपरेटर एक र कार्यालय सहयोगी एक समेत गरी पाँच जना कर्मचारी रहनेछन् ।
  - (घ) जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईमा रहने गरी कम्प्युटर, प्रिन्टर, फ्याक्स मेसिन, STD सहितको टेलिफोन एक समेतको व्यवस्था गरिनेछ ।
  - (ङ) जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईको मातहतमा रहने गरी ११११ नम्बरको निःशुल्क टेलिफोन (Toll Free Telephone Service) को व्यवस्था गरिनेछ ।
  - (च) कार्यालय समयबाहेकमा गुनासोको अभिलेख गर्नका लागि आवाज अभिलेख गर्ने मेसिन (Voice Recorder Machine) को व्यवस्था गरिनेछ ।
  - (छ) प्रधानमन्त्री, मुख्य सचिव र अन्य पदाधिकारीलाई सम्बोधन गरी प्राप्त भएका लिखित गुनासो, माग तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन समेत जनगुनासो व्यवस्थापन इकाई मार्फत गरिनेछ ।
  - (ज) प्रधानमन्त्री, मुख्य सचिव र अन्य पदाधिकारीलाई सम्बोधन गरी प्राप्त भएका लिखित गुनासो, माग तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्न जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईले सम्बन्धित मन्त्रालय वा सचिवालयमा पठाउनेछ ।
  - (झ) जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईको मातहतको ११११ नम्बरको निःशुल्क टेलिफोन मार्फत प्राप्त गुनासोहरूलाई सम्बन्धित मन्त्रालय/आयोग/सचिवालयमा Online नै पठाउने व्यवस्था गरिनेछ । सम्भव भएसम्म फोनबाट नै गुनासोकर्तालाई गुनासो उपरको कारवाहीको जानकारी दिइनेछ ।
  - (ञ) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले सम्बन्धित मन्त्रालयमा र मन्त्रालयले आफ्ना मातहतका निकायमा निरन्तर अनुगमन गर्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।
- (२) जनगुनासो व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धमा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछः

- (क) प्रधानमन्त्री, मुख्य सचिव र अन्य पदाधिकारीलाई सम्बोधन गरी प्राप्त भएका लिखित गुनासो, माग तथा सुझावहरू वा राष्ट्रपति, उपराष्ट्रपति, सभामुखको कार्यालय मार्फत प्राप्त निवेदनहरू वा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा रहेको ११११ नम्बरको निःशुल्क टेलिफोन (Toll Free Telephone Service) को माध्यमबाट प्राप्त जनगुनासो, माग तथा सुझावहरूको अध्ययन गरी क्षेत्रगत रूपमा वर्गीकरण गर्ने जिम्मेवारी जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईको हुनेछ ।
- (ख)\* (१) प्राप्त गुनासो, माग वा सुझाव कार्यान्वयनको क्रममा जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईले जनगुनासोहरूलाई देहाय बमोजिम वर्गीकरण गरी अग्रिम कारवाही गर्नेछ ।
- (i) उच्चप्राथमिकताप्राप्तः (अ) यस वर्गमा देहाय बमोजिमका जनगुनासोलाई समावेश गरिनेछ ।
- (क) सार्वजनिक निकायले वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव भएको तथा वन्चित गरिएको ।
- (ख) सार्वजनिक निकायबाट प्रदान गरिने सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको ।
- (ग) सार्वजनिक निकायको गैरकानूनी कृयाकलापबाट संस्था वा व्यक्तिलाई हानी नोक्सानी भएको ।
- (घ) देशको संविधान र कानून प्रदत्त हक अधिकारको उपभोगमा बाधा, अवरोध वा विभेद गरिएको ।
- (आ) उच्चप्राथमिकताप्राप्त जनगुनासोहरूको कारवाहीः यो वर्गमा उल्लेख भएका जनगुनासोहरूमा सम्बन्धित निकायले देहाय बमोजिम कारवाही गर्नु पर्नेछ ।
- (क) गुनासो माथि कारवाही किनारा गरी सम्बन्धित व्यक्तिलाई अनिवार्य रूपमा जानकारी दिने ।
- (ख) अनुगमन गर्ने निकायले अन्तिम नतिजा प्राप्त नहुँदा सम्म अनुगमन गरी नै रहने ।

---

\* मिति २०६७।४।२८ गते पहिलो संशोधन

- (ग) यस्तो गुनासोको कारवाही किनारा नगर्ने कार्यालय वा निकायको प्रमुखलाई निर्देशिकामा भएको व्यवस्था बमोजिम कारवाही गर्ने ।
- (ii) प्राथमिकताप्राप्तः (अ) यस वर्गमा देहाय बमोजिमका जनगुनासोलाई समावेश गरिनेछ ।
- (क) विकास निर्माणको लागि दिइएको मागपत्र ।
- (ख) सांगठनिक माग र ज्ञापनपत्र ।
- (ग) स्मरणपत्र र सुझाव ।
- (घ) नीतिगत विषय ।
- (आ) प्राथमिकताप्राप्त जनगुनासोहरूको कारवाहीः यो वर्गमा उल्लेख भएका जनगुनासोहरूमा सम्बन्धित निकायले देहाय बमोजिम कारवाही गर्नु पर्नेछ ।
- (क) जनगुनासोहरूको कारवाही किनारा गर्ने ।
- (ख) कारवाही किनाराको जानकारी सम्बन्धितलाई दिने ।
- (ग) अनुगमन निकायले एक पटक मात्र अनुगमन गर्ने ।
- (iii) साधारणः (अ) यस वर्गमा देहाय बमोजिमका जनगुनासोलाई समावेश गरिनेछ ।
- (क) भैपरी आउने विषय सम्बन्धी जिज्ञासा ।
- (ख) राष्ट्रिय महत्त्वका विषयमा संस्था वा व्यक्ति विषेशको चाख वा रुची उल्लेख भएका निवेदन ।
- (ग) उपलब्ध सेवा सुविधा भन्दा बाहेकका विभिन्न मागका निवेदन ।
- (घ) अवगत भए पुग्ने खालका भावनात्मक भनाई, चिन्ताका विषय र सामुहिक रूपमा उपयोगी हुने सुझाव ।
- (ङ) कारवाही गर्नु पर्ने समयवधी समाप्त भई सके पछि प्राप्त भएका गुनासाहरू
- (च) माथि उच्च प्राथमिकता र प्राथमिकतामा नपर्ने अन्य विषय ।
- (आ) साधारण गुनासोहरूको कारवाहीः यो वर्ग भनी उल्लेख भएका जनगुनासोहरूलाई सम्बन्धित निकायले देहाय बमोजिम कारवाही गर्नु पर्नेछ ।
- (क) कारवाही किनारा गर्ने निकायले जानकारीमा लिने ।

- (ख) अवगत पछि तामेलीमा राख्ने ।
- (ग) अनुगमन गर्ने निकायले अनुगमन गर्न आवश्यक नहुने ।
- (२) प्राप्त जनगुनासो, माग वा सुझावको कार्यान्वयन गर्ने क्रममा जनगुनासो व्यवस्थापन ईकाईले कारवाहीको समय सिमालाई विचार गरि अति जरुरी (तत्काल सम्बोधन गर्नु पर्ने), जरुरी (प्राथमिकता साथ सम्बोधन गर्ने) र सामान्य गरी तीन भागमा बर्गीकरण गर्नेछ ।
- (ग) भ्रष्टाचार अनियमितता वा अनुचित कार्यसँग सम्बन्धित गम्भीर प्रकृतिको उजुरी निवेदन छ भने जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईका प्रमुखले सचिव समक्ष पेश गरी सचिवबाट भएको तोक आदेश अनुसार गर्नुपर्नेछ ।
- (घ) भ्रष्टाचार अनियमितता वा अनुचित कार्यसँग सम्बन्धित उजुरी छ भने सचिवले देहाय बमोजिमको तोक आदेश गर्न सक्नेछः
- (१) भ्रष्टाचार भएको भन्ने उजुरीका सम्बन्धमा अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग वा राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र वा क्षेत्रीय प्रशासक वा प्रमुख जिल्ला अधिकारीकोमा पठाउने ।
- (२) उजुरीका विषयको मुख्य बुँदा टिपोट गरी उजुरीकर्ताको नाम तथा ठेगाना नदिई सम्बन्धित निकायको प्रमुखलाई विषयको जानकारी गराई धारणा/प्रतिक्रिया माग गर्ने वा कारवाही गरी जानकारी दिन लेखी पठाउने ।
- (ङ) अति जरुरी प्राथमिकतामा परेको विषय छ भने जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईका प्रमुखले सम्बन्धित निकायका जिम्मेवार अधिकारीसँग सम्पर्क गरी सो को शिघ्र सम्बोधनको लागि अनुरोध गर्न सक्ने छ ।
- (च) कुनै स्थानीय कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासो/सुझाव छ भने सो को कार्यान्वयनको लागि सम्बन्धित स्थानीय कार्यालयलाई सोझै लेखी सो को बोधार्थ सम्बन्धित मन्त्रालय वा सचिवालयलाई दिन सकिनेछ ।
- (छ) विकास निर्माणसँग सम्बन्धित मागहरू भएमा त्यस्ता मागका सम्बन्धमा देहाय बमोजिम व्यवस्थापन गरिनेछ ;

- (१) स्थानीय स्तरबाट गर्न सकिने विकास निर्माण सम्बन्धि माग भएमा सम्बन्धित स्थानीय निकाय मार्फत कार्वाही अघि बढाउन निवेदकलाई जानकारी गराई सम्बन्धित स्थानीय निकायलाई बोधार्थ दिन सक्नेछ । यसरी प्राप्त मागका सम्बन्धमा सम्बन्धित स्थानीय कार्यालयले कार्यान्वयन गर्न सकिने वा नसकिने के हो अध्ययन गरी सम्बन्धित निवेदकलाई जानकारी दिनु पर्नेछ ।
  - (२) केन्द्रियस्तरबाट संचालन गर्नुपर्ने विकास निर्माण सम्बन्धी माग भएमा जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईले सम्बन्धित मन्त्रालय र राष्ट्रिय योजना आयोगमा लेखी प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको सम्बन्धित डेस्कमा बोधार्थ पठाउनु पर्नेछ ।
  - (३) यसरी आएको विकास निर्माण सम्बन्धी मागका सम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालयले सम्भाव्य विकल्पहरु पहिल्याउन प्रयास गर्नुपर्नेछ । कतिपय मागहरु चालु आर्थिक वर्षको कार्यक्रममा समावेश गर्न सकिने, कतिपय मागहरु आगामी आर्थिक वर्षको कार्यक्रममा समावेश गर्न सकिने र कतिपय कार्यक्रम विद्यमान अवस्थामा कार्यान्वयन गर्न नसकिने हुन सक्ने भएकोले यी सबै सम्भाव्यताहरुमा राष्ट्रिय योजना आयोग र सम्बन्धित मन्त्रालयले ध्यान दिनु पर्नेछ ।
  - (४) यस किसिमका विकास निर्माण सम्बन्धी मागका सम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालय र राष्ट्रिय योजना आयोगले साधन स्रोतको उपलब्धता र विषयको गाम्भीर्यतालाई विचार गरी निवेदकलाई उचित जानकारी दिनुपर्नेछ ।
  - (५) नीतिगत निर्णय गर्नुपर्ने विषयसँग सम्बन्धित माग वा सुझावहरु छन् भने जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईले प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको सम्बन्धित डेस्कमा पनि बोधार्थ दिनुपर्नेछ ।
  - (६) यसरी प्राप्त माग वा सुझावका सम्बन्धमा सम्बन्धित डेस्कले राष्ट्रिय योजना आयोग र सम्बन्धित मन्त्रालयसँग समन्वय गरी माग वा सुझावको सम्बोधन गर्नमा सहयोग गर्न सक्नेछ ।
- (३) गुनासो सुनुवाई र व्यवस्थापनबारे प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले निरन्तर अनुगमन गर्नेछ ।

- (४) जनगुनासो व्यवस्थापनको लागि प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको जनगुनासो व्यवस्थापन इकाई र अन्य मन्त्रालय वा निकायका बीच कम्प्युटर संजाल (Computer Networking) को व्यवस्था गरी सो मार्फत जनगुनासो व्यवस्थापनको कार्यान्वयनमा समन्वय गरिनेछ ।
- (५) क्रमशः विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन पद्धति (E-Grievance Handling System) अवलम्बन गरिनेछ ।

४. सम्बन्धित मन्त्रालय/आयोग/सचिवालयको भूमिका, काम, कर्तव्य र अधिकार:

- (१) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धमा सम्बन्धित मन्त्रालय/आयोग/सचिवालयको भूमिका, काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबोजिम हुनेछः
  - (क) जनताका गुनासा, माग तथा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने मुख्य जिम्मेवारी क्षेत्रगत मन्त्रालय तथा सचिवालयको हुनेछ ।
  - (ख) प्रत्येक मन्त्रालय, विभाग तथा सरकारी निकायका कार्यालयमा एउटै विन्दुबाट गुनासो सुन्ने र प्रमुखको आदेश बमोजिम कार्यान्वयनमा लैजाने जिम्मेवार अधिकारी (नोडल अधिकृत) तोकिनेछ र निजलाई सहयोग पुऱ्याउन आवश्यक अन्य अधिकृत, कम्प्युटर अपरेटर तथा सहयोगी कर्मचारीको व्यवस्था सम्बन्धित मन्त्रालय वा निकायले गर्नुपर्नेछ ।
  - (ग) प्रत्येक मन्त्रालय/निकायले एउटै विन्दुबाट कार्य गर्ने सम्पर्क विन्दु र व्यक्ति (नोडल अधिकृत) को नाम, फोन, र फ्याक्स नं समेत प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईलाई उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।
  - (घ) प्रत्येक मन्त्रालय / निकायले आफ्नोमा प्राप्त भएका गुनासा, माग र सुझावहरूको कार्यान्वयन आफै गर्नुपर्नेछ । मातहतका निकायमा बुझ्नु पर्ने भए सकेसम्म फोन वा फ्याक्स मार्फत बुझी आवश्यक कारवाही गरी नतिजा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईमा पठाउनुपर्नेछ ।
  - (ङ) जनगुनासोको व्यवस्थापन सम्बन्धी विषयमा प्रत्येक मन्त्रालय/निकायले गुनासो व्यवस्थापन इकाईलाई सम्बोधन गरी पत्राचार गर्नुपर्नेछ ।
  - (च) आफ्नो मन्त्रालय/सचिवालय र अन्तरगतका निकायद्वारा गरिने जनगुनासोको मासिक प्रगति प्राप्त गरी सो को जानकारी प्रधानमन्त्री

तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा स्थापित जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईमा जानकारी गराउने दायित्व सम्बन्धित मन्त्रालय/आयोग/सचिवालयको हुनेछ ।

(छ) प्रत्येक मन्त्रालयले आफु अन्तर्गतका सार्वजनिक संस्थाहरूलाई यो निर्देशिका अनुसार गुनासो व्यवस्थापन गर्न निर्देशन दिने र ती संस्थाहरूबाट गुनासो व्यवस्थापनको प्रगति विवरण लिई जनगुनासो व्यवस्थापन इकाईमा जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

५. सम्बन्धित कार्यालयको काम कर्तव्य र अधिकार: (१) माथिल्लो निकाय मार्फत प्राप्त जनगुनासो माग वा सुझाव तथा आफ्नो कार्यालयमा सोझै प्राप्त जनगुनासो माग वा सुझावको कार्यान्वयन गर्नु सम्बन्धित कार्यालयको दायित्व हुनेछ ।

(२) जनगुनासोको व्यवस्थापन गर्ने प्रत्येक कार्यालयले गुनासो सुन्ने अधिकारी (नोडल अधिकृत) तोक्नुपर्नेछ । कामको प्रकृति अनुरूप छुट्टै नोडल अधिकृत खटाउन सम्भव नभएमा कार्यालय प्रमुखले आफैँलाई नोडल अधिकृत तोकी सो को जानकारी माथिल्लो निकायहरूलाई दिनुपर्नेछ ।

(३) प्रत्येक कार्यालयले माथिल्लो निकाय मार्फत प्राप्त गुनासो वा सुझाव आफैँ कार्यान्वयन गर्न सकिने भए तत्काल कार्यान्वयन गर्ने आफैँ कार्यान्वयन गर्न नसकिने भए सम्बन्धित मन्त्रालय/सचिवालयमा सिफारिश गरी पठाउनु पर्नेछ । यदि कार्यान्वयन गर्न सम्भव नहुने भए सोही व्यहोराको जानकारी माथिल्लो निकाय र निवेदकलाई तुरुन्तै दिनुपर्नेछ ।

(४) प्रत्येक कार्यालयले जनगुनासो व्यवस्थापन गर्दा यस निर्देशिकामा अन्यत्र लेखिएका प्रावधानहरूको आधारमा गर्नु पर्नेछ ।

(५) प्रत्येक कार्यालयले महिनाभरि सम्पन्न गरेको जनगुनासोको प्रगति सम्बन्धित मन्त्रालय / सचिवालयमा प्रत्येक महिनाको ७ गते भित्र पठाउनु पर्नेछ ।

(६) प्रत्येक मन्त्रालय/सचिवालयले महिनाभरि सम्पन्न गरेको जनगुनासोको प्रगति प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा प्रत्येक महिनाको १५ गते भित्र पठाउनु पर्नेछ ।



६. जनगुनासो व्यवस्थापनको समयसीमा: (१) सम्बद्ध सवै निकायको लागि जनगुनासो व्यवस्थापनको समयसीमा देहाय वमोजिम हुनेछ:

- (क) अति जरुरी र निःशुल्क टेलिफोन सेवा (Toll Free Telephone Service) बाट आएको गुनासो सामान्यतः सोही दिन वा भोलिपल्ट १२ वजेसम्ममा सम्बोधन गरिसक्नुपर्ने छ ।
  - (ख) माथिल्लो पदाधिकारी समक्ष निकासाको लागि पेश गर्नुपर्ने भएमा सोही दिन पेश गर्ने र निकासा भई आएको दिन वा भोलिपल्ट १२ बजेभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्ने छ ।
  - (ग) जरुरी गुनासो तीन दिनभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्ने छ ।
  - (घ) सामान्य गुनासो सात दिनभित्र सम्बोधन गरिसक्नुपर्ने छ ।
- (२) कुनै पनि माध्यमबाट गुनासो प्राप्त भएको समय सो गुनासो पत्रको शिरमा अनिवार्य उल्लेख गरेको हुनु पर्नेछ ।

७. टेलिफोन अपरेटरको काम, कर्तव्य र जिम्मेवारी: (१) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा रहेको ११११ नम्बरमा निःशुल्क टेलिफोन सेवा (Toll Free Telephone Service) मा कार्य गर्न टेलिफोन अपरेटरको काम, कर्तव्य र जिम्मेवारी देहाय वमोजिम हुनेछ ।

- (क) ३ घण्टी भित्रै टेलिफोन उठाइसक्ने ।
- (ख) शुरुमा प्रधानमन्त्री कार्यालय र नमस्कार भन्ने वाक्यांश प्रयोग गर्ने ।
- (ग) शिष्ट, सभ्य र नम्र भाषामा कुरा गर्ने ।
- (घ) एक गुनासोकर्ता सँग वढीमा ३ मिनेट भन्दा बढी कुरा नगर्ने ।
- (ङ) दोहोर्याएर कुरा नगर्ने ।
- (च) गुनासोकर्ताहरूको नाम, ठेगाना, सम्पर्क नम्बर इमेल टिपोट गर्ने ।
- (छ) टिपेको कुरा तुरुन्तै नोडल अधिकृत समक्ष पेश गर्ने ।
- (ज) मुख्य कुरालाई मात्र टिपोट गर्ने ।
- (झ) टेलिफोन अपरेटरले विहान सर्वप्रथम रेकर्ड भएका गुनासोहरूलाई पालैपालो सुन्ने, मुख्यमुख्य गुनासाहरूलाई पालैपालो टिपोट गर्ने र अनावश्यक कुराहरूलाई हटाउने ।
- (ञ) रेकर्डर मेशिनमा रहेका सवै गुनासा हटाई रेकर्ड हुने स्थान खाली अवस्थामा राखेर छाड्ने ।

- (२) आफुले टिपोट गरेको गुनासो तत्काल सम्बन्धित अधिकृत समक्ष पेश गर्नु टेलिफोन अपरेटरको कर्तव्य हुनेछ ।
८. प्रगति प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्ने: (१) प्रत्येक निकायले गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रगति प्रतिवेदन देहाय बमोजिम पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको गुनासो व्यवस्थापन इकाइले प्रत्येक महिनाको १५ गतेभित्र मुख्य सचिव मार्फत प्रधामन्त्री समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।
- (ख) प्रत्येक मन्त्रालय/आयोग/सचिवालयले प्रत्येक महिनाको १० गते भित्र आफु अन्तर्गत सम्पन्न भएको गुनासो व्यवस्थापनको प्रगति जनगुनासो व्यवस्थापन इकाई समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।
- (ग) प्रत्येक कार्यालय/संस्थाले प्रत्येक महिनाको ७ गते भित्र आफुले सम्पन्न गरेको गुनासो व्यवस्थापनको प्रगति सम्बन्धित मन्त्रालय/आयोग/सचिवालय समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।
- (२) गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रगति प्रतिवेदन पेश गर्दा प्रत्येक निकायले प्राप्त गुनासोको कुल संख्या, फछर्यौट गुनासाको विवरण र कुनै गुनासो फछर्यौट हुन नसकेको भए सो को कारण समेत खोली पेश गर्नुपर्नेछ ।

## ९. विविध

- (१) सबै गुनासोहरूको अभिलेख राख्ने व्यवस्था मिलाइनेछ ।
- (२) गुनासोहरूको सारांश र व्यवस्थापनको समेत सारांश बनाई मासिक रूपमा प्रतिवेदन तयार गरी प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य बुंदालाई कार्यालयको वेबसाइटमा राख्ने व्यवस्था गरिनेछ ।
- (३) गुनासोका प्राथमिकताका आधारमा सम्बन्धित व्यक्तिबाट लिखित कागजातहरू झिकाउन सकिनेछ ।
- (४) अनावश्यक र सुनुवाइको आवश्यकता नदेखिएका गुनासोहरूलाई तामेलीमा राखिनेछ ।
- (५) निवेदकको सम्पर्क फोन वा ठेगाना स्पष्ट उल्लेख भएको विषयलाई कार्यान्वयनको जानकारी निवेदकलाई अनिवार्य रूपमा दिने व्यवस्था गरिनेछ ।
- (६) राजनैतिक दलहरूसँग सम्बन्धित गुनासो, माग र सुझाव भए सम्बन्धित राजनैतिक दलको केन्द्रीय कार्यलयमा पठाई दिने व्यवस्था गरिनेछ ।