



नेपाल सरकार

सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

सिंहदरवार, काठमाडौं ।

प.सं.



चलानी नं.

प्रेस विज्ञप्ति

सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले प्रवाह गर्ने सबै प्रकृतिका सेवा र सोको प्रक्रिया एवं नतिजाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीका गुनासाको सुनुवाइ तथा समाधान गर्न "गुनासो व्यवस्थापन केन्द्र" स्थापना गर्ने निर्णय भई माननीय मन्त्री भगवती न्यौपानेज्यूबाट मिति २०८२।४।८ मा कार्य सञ्चालनको शुभारम्भ भएको छ । गुनासो व्यवस्थापन केन्द्रले मन्त्रालयको कार्यक्षेत्र र कार्यसम्पादनसँग सम्बन्धित विषयका गुनासाहरू व्यवस्थापन गर्न गुनासो व्यवस्थापन इकाईको रूपमा कार्य गर्नेछ । गुनासो व्यवस्थापनको कार्य गर्न उपसचिवको नेतृत्वमा अन्य कर्मचारी रहने गरी जिम्मेवारी तोकिएको छ । गुनासो व्यवस्थापन केन्द्रले गुनासाहरूको संकलन, वर्गीकरण र सम्बोधन गर्नेछ । गुनासो व्यवस्थापन केन्द्रमा रहने कर्मचारीहरूले सेवाग्राहीबाट प्राप्त गुनासाहरूको अध्ययन र वर्गीकरण गरी गुनासोको वर्गीकरण गरी कारवाही गर्नुपर्ने गुनासाको सम्बोधनका लागि तत्काल प्रक्रिया अगाडि बढाउनेछ । कुनै निर्धारित विधि र प्रक्रिया पुरा गर्नु नपर्ने सामान्य प्रकृतिका सूचना वा जानकारी दिनुपर्ने वा स्पष्ट गर्नुपर्ने किसिमका गुनासा भए गुनासो सहजकर्ताले तत्कालै सम्बोधन गर्ने व्यवस्था मिलाइएको छ । गुनासो केन्द्रमा रहने कर्मचारीहरूले तत्कालै सम्बोधन गर्न नसक्ने प्रकारको गुनासो भए समाधानका लागि सम्बन्धित शाखामा पठाउने र सम्बन्धित शाखाले तत्काल सम्बोधन गर्न सम्भव हुने गुनासा शाखा प्रमुखबाट तत्कालै सम्बोधन हुनेछ । शाखा प्रमुखले तत्काल सम्बोधन गर्न नसक्ने गुनासा सम्बन्धित महाशाखा प्रमुखसँग छलफल गरी तीन दिनभित्र सम्बोधन गर्ने र सम्बन्धित महाशाखा प्रमुखबाट सम्बोधन हुन नसक्ने प्रकृतिका गुनासा महाशाखा प्रमुखले आवश्यकता अनुसार अन्य महाशाखा प्रमुख र मन्त्रालयका सचिवसँग समन्वय गरी सात दिनभित्र सम्बोधन हुनेछ । नीतिगत रूपमा सम्बोधन गर्नुपर्ने प्रकृतिका गुनासाहरू सम्बन्धित महाशाखा प्रमुखको प्रस्तावमा मन्त्रालयको उच्च व्यवस्थापन समूहको बैठकमा छलफल गरी निर्णय भए बमोजिम माननीय मन्त्रीस्तरीय निर्णयबाट एक महिनाभित्र सम्बोधन गरिने व्यवस्था मिलाइएको छ । सरोकारवाला तथा सेवाग्राहीले मन्त्रालयको हटलाइन टेलिफोन नम्बर, मोबाइल नम्बर: ९८५१२७७२९०, ९८५१२७७२९१, ईमेल gunaso@mofaga.gov.np तथा मन्त्रालयको ट्विटर र फेसबुक मार्फत गुनासो गर्न सकिनेछ । पत्राचारको लागि यस मन्त्रालयको गुनासो व्यवस्थापन केन्द्रमा पठाउन सकिनेछ ।

काली प्रसाद पराजुली

प्रवक्ता

सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय