



कृषक गुनासो सुनुवाइ एवं व्यवस्थापन प्रणाली, २०७९

प्रस्तावना: नेपालको संविधान बमोजिम कृषकहरूको हक अधिकारको सम्बर्द्धन र प्रवर्द्धन गर्नका लागि राष्ट्रिय किसान आयोगले नेपालभर रहेका सम्पूर्ण कृषकहरूका कृषि तथा पशुपन्छीजन्य उत्पादन, उत्पादन उपरान्तका कार्य, बजारीकरण तथा कृषि क्षेत्रसँग सम्बन्धित अन्य क्रियाकलापहरूसँग सरोकार राख्ने विषयहरूमा भएका गुनासोहरूलाई व्यवस्थित गर्न, सम्बन्धित निकायमा पुर्‍याई सुनुवाई तथा समस्या समाधानमा पहल गर्न, कृषकले सार्वजनिक निकायहरूबाट प्राप्त गर्ने सेवा सुविधा र किसानका हक हित र अधिकारको संरक्षण गर्न बान्छनीय भएकोले कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयको (मा.मन्त्रीस्तर निर्णयानुसार) साथै राष्ट्रिय किसान आयोगको मिति २०७९/०८/१२ को निर्णयबाट यो प्रणाली स्वीकृत गरी लागु गरिएको छ।

परिच्छेद-१

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस प्रणालीको नाम कृषक गुनासो सुनुवाइ एवं व्यवस्थापन प्रणाली, २०७९ रहेको छ।

(२) यो प्रणाली आयोगबाट स्वीकृत भएपछि प्रारम्भ हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस प्रणालीमा,

(क) "कृषक" भन्नाले जिविकोपार्जनका लागि कृषि पेशा (कृषि तथा पशुपन्छीजन्य उत्पादन, प्रशोधन तथा बजारीकरण) मा आवद्ध भएका व्यक्तिहरूलाई सम्झनु पर्दछ।

(ख) "कृषि समूह" भन्नाले सरकारी निकायमा दर्ता भएका महिला, पुरुष, मिश्रित, दलित, जनजाति लगायतका कृषकहरूको समूहलाई सम्झनु पर्दछ।

(ग) "कृषि सहकारी" भन्नाले प्रचलित कानून बमोजिम गठन भई सरकारी निकायमा दर्ता भएका कृषि सहकारी संझनुपर्छ।

(घ) "सम्बन्धित निकाय" भन्नाले कृषि र प्रकृतिक श्रोतसँग सम्बन्धित रहेका विभिन्न मन्त्रालय, विभाग, कार्यालय, संस्थान, बोर्ड, आयोग समेतलाई सम्झनु पर्दछ।

(ङ) "आयोग" भन्नाले राष्ट्रिय किसान आयोगलाई सम्झनु पर्दछ।

(च) "मन्त्रालय" भन्नाले कृषि तथा पशुपन्छी विकास मन्त्रालयलाई सम्झनु पर्दछ।

(छ) "कार्यालय" भन्नाले कृषि क्षेत्रसँग सम्बन्धित रहेर कार्य गर्ने सरकारी कार्यालयलाई सम्झनु पर्दछ।

(ज) "संस्थान/बोर्ड" भन्नाले कृषि क्षेत्रको विकास र विस्तारमा कृषकहरूलाई सहयोग गर्नका लागि सरकारद्वारा स्थापना भएका निकाय सम्झनु पर्दछ।

(झ) "सरकार" भन्नाले नेपाल सरकार, प्रदेश सरकार र स्थानीय तह भन्ने सम्झनु पर्दछ।

अध्यक्ष

उप-अध्यक्ष

सचिव

सदस्य

सदस्य



- (ज) "सार्वजनिक निकाय" भन्नाले संविधान अन्तर्गतका निकाय, ऐनद्वारा स्थापित निकाय, नेपाल सरकारबाट गठित निकाय, प्रदेश सरकारका कार्यालय वा प्रदेश सरकारद्वारा गठित निकाय, स्थानीय तह वा त्यसका कार्यालयहरू साथै सरकारबाट सेवा प्रदान गर्ने मन्त्रालय, विभाग, कार्यालय, संस्थान, बोर्ड लगायतलाई सम्झनु पर्नेछ ।
- (ट) "गुनासो" भन्नाले यस प्रणालीको दफा ४ अनुसार दर्ता हुने जानकारी, सूचना वा उजुरीलाई सम्झनु पर्नेछ ।
- (ठ) "संवेदनशील गुनासो" भन्नाले बालीनाली तथा पशुपन्छीमा रोग/कीरा साथै प्राकृतिक प्रकोप वा महामारी शुरुभएको वा फैलिएको अवस्था, कृषकहरूको आम हकहित र अधिकारमा आघात भएको वा अधिकार हनन् भएको सम्बन्धी गुनासोलाई सम्झनु पर्नेछ ।

परिच्छेद-२

गुनासो व्यवस्थापन विधि तथा प्रक्रिया

३. गुनासोहरूको व्यवस्थापन सम्बन्धी व्यवस्था:- (१) राष्ट्रिय किसान आयोगको सचिवालयमा संचारका विभिन्न माध्यमहरू प्रयोग गरी नियमित रूपमा संचालन हुने गरी कृषकका गुनासो व्यवस्थापन गर्नका लागि कृषक गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको स्थापना गरिनेछ ।

(२) यस प्रणालीलाई व्यवस्थित गर्नका लागि आयोगको सचिवालयमा गुनासो व्यवस्थापन कक्षको व्यवस्था गरिनेछ ।

(३) यस प्रणालीको प्रयोग गरी कृषकका हक अधिकारसँग सम्बन्धित विभिन्न क्षेत्रहरूका समस्याहरूको पहिचान, संकलन तथा व्यवस्थापन गरी राष्ट्रिय किसान आयोगले आयोगमा प्राप्त गुनासो तथा समस्याहरू सम्बन्धित सार्वजनिक निकाय तथा सरोकारवालाहरू समक्ष सुनुवाइको लागि पठाई समाधानका लागि पहल गर्नेछ ।

(४) आम नागरिक, कृषक, कृषक समूह तथा सहकारी र कृषि उद्यमीहरूले आफ्ना समस्याहरूलाई स्पष्ट रूपमा कुनै पनि संचारका माध्यमबाट आयोगमा दर्ता वा जानकारी दिन सक्नेछन् । गुनासो गर्न चाहनेले देहायका माध्यमबाट आयोगको गुनासो व्यवस्थापन कक्षमा गुनासो जानकारी दिन वा दर्ता गर्न सक्नेछन् ।

(क) आयोगको टोल फ्री टेलिफोन नम्बरमा टेलिफोन गरी गुनासो कक्षका कर्मचारीलाई टिपाएर वा रेकर्ड गराएर ।

(ख) आयोगको फ्याक्समा फ्याक्स गरेर ।

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



- (ग) आयोगको ई-मेल ठेगाना nfcnepal2017@gmail.com मा ईमेल गरेर ।
(घ) आयोगको वेब साईट www.nfc.gov.np भित्र रहेको गुनासो तथा सुझाव (Complain and Suggestions) बाट वा मोबाइल SMS, Face book page, Twitter, Viber लगायतका विद्युतीय माध्यममा पठाएर ।
(ङ) आयोगमा प्राप्त हुने गरी पत्र पठाएर वा आयोगको कार्यालय परिसरमा रहेको उजुरी पेटिकामा राखेर ।
(च) आयोगमा स्वयम् उपस्थित भएर ।

४. जानकारी गराउने:- (१) राष्ट्रिय किसान आयोगले सरकारद्वारा किसानलाई उपलब्ध गराइने सेवा सुविधा, अनुदान, कृषि तथा पशुपन्छीजन्य उत्पादन, उत्पादन उपरान्तका कार्यहरु र बजारीकरण, तथा कृषिसँग सम्बन्धित प्राप्त विभिन्न गुनासोहरुलाई वर्गीकरण र प्राथमिकताको आधारमा सम्बन्धित निकायमा समाधानका लागि गुनासो सम्प्रेषण गर्नेछ ।

(२) गुनासो सम्बोधनका लागि सम्बन्धित निकायले आफ्ना मातहतका कार्यालय मार्फत सम्बोधन गर्दा राष्ट्रिय किसान आयोगमा बोधार्थ/जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(३) गुनासो समस्या समाधान भएको वा कार्यान्वयन अवस्थाको बारेमा सम्बन्धित उजुरीकर्तालाई जानकारी गराईने छ ।

५. गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली:- (१) कृषकका गुनासोहरुलाई व्यवस्थित गर्नका लागि गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको विकास गरी प्रदेशगत/ जिल्लागत/ पालिकागत साथै कृषिको क्षेत्रगत समस्याहरु छुट्टिने गरी राख्नका लागि आयोगले गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको विकास गर्नेछ ।

(२) कृषकका दर्ता भएका गुनासो र सम्बोधन भएका गुनासोहरुलाई समेत गुनासो व्यवस्थापन कक्षमा व्यवस्थित गरी राखिनेछ ।

(३) नीजि क्षेत्र, गैरसरकारी क्षेत्र र नागरिक समाजका सघ संस्थाहरूसँग सम्बन्धित गुनासो तथा सुझावहरुको कार्यान्वयन गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित सघसंस्थाको नै हुनेछ ।

(४) दफा ४ अनुसार प्राप्त भएका गुनासोहरुलाई अभिलेखन व्यवस्थित गर्ने कर्मचारीको देहाय बमोजिम जिम्मेवारी रहनेछ ।

(क) टोल फ्री टेलिफोन नम्बरबाट प्राप्त गुनासो: यसको लागि गुनासो कक्षमा तोकिएको कर्मचारीले टोल फ्री नम्बरको टेलिफोनबाट आउने गुनासो तथा सूचनाहरुलाई अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।

(Handwritten signatures and stamps)



- (ख) गुनासो कक्षमा कार्यालय समयमा अनिवार्यरूपमा कर्मचारी रहिरहनु पर्नेछ। यदि कतै जानुपर्ने अवस्था आएमा अर्को कर्मचारीलाई जिम्मेवारी हस्तान्तरण गराएर मात्र कक्षबाट निस्कनुपर्नेछ। टेलिफोनको तीन घण्टी भित्र उठाई सक्नुपर्नेछ।
- (ग) सामान्यतया एक गुनासोकर्ताको तीन मिनेट भित्रमा गुनासो टिपोट गर्नुपर्नेछ।
- (घ) कुरा स्पष्टसँग बुझेर टिपोट गरी अभिलेखन (Documentation) गर्नुपर्नेछ।
- (ङ) गुनासोकर्ताको नाम, ठेगाना, सम्पर्क नम्बर साथै ई-मेल ठेगाना पनि छ भने स्पष्टसँग टिपोट गरी अभिलेखन (Documentation) गर्ने साथै गुनासो प्राप्त मिति र समय समेत टिपोट गर्नुपर्नेछ।
- (च) टिपोट गरेको गुनासो नियमित रूपमा आयोगका सूचना अधिकारी समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ।
- (छ) सूचना अधिकारीले गुनासोको प्रकृति हेरेर समाधानका लागि प्रयास गर्न आयोगको पूर्ण बैठकमा लैजानु पर्ने वा सिधै सम्बन्धित निकायमा पठाउने हो सदस्य सचिवसँग सल्लाह गरी टुङ्गो लगाउनु पर्नेछ।
- (ज) प्रत्येक टेलिफोनबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई अनुसूची-२ अनुसारको ढाँचामा सूचनाहरू लिने र अभिलेखनका लागि एउटा छुट्टै विवरण पुस्तिका तयार गर्ने वा सो अनुसूची-२ अनुसार प्राप्त गुनासोहरूलाई नछुटाई कम्प्युटरमा प्रविष्ट गराई व्यवस्थित गर्नु पर्नेछ।
- (५) गुनासो कक्षमा भएको ई-मेल/फ्याक्स/SMS/वेभसाइटमा रहेको गुनासो तथा सुझाव (Complain and Suggestion), face book page, twitter, viber बाट प्राप्त भएका गुनासोहरू तथा पत्रबाट प्राप्त गुनासोहरूलाई कर्मचारीले देहायबमोजिम व्यवस्थित गर्नुपर्नेछ;
- (क) प्राप्त भएका गुनासोहरूलाई अनुसूची-३ अनुसारको ढाँचामा अभिलेखन गरी तयार गर्नुपर्नेछ।
- (ख) उप-दफा (५) को खण्ड (क) अनुसार प्राप्त गुनासोहरूलाई दैनिक रूपमा संकलन गर्नुपर्नेछ। संकलन भइसकेपछिको गुनासोलाई प्रत्येक दिन सूचना अधिकारी समक्ष पेश गर्ने र सूचना अधिकारीले गुनासोको प्रकृति हेरेर समाधानका लागि प्रयास गर्न आयोगको पूर्ण बैठकमा लैजानु पर्ने वा सिधै सम्बन्धित निकायमा पठाउने हो सदस्य सचिवसँग सल्लाह गरी टुङ्गो लगाउने।

७/४/१९

गुनासो
सूचना

सचिव

Page 4 of 13



६. गुनासोको वर्गीकरण तथा व्यवस्थापन:- (१) कृषकहरूबाट प्राप्त गुनासोलाई वर्गीकरण गरी यसको व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ। यसको लागि कृषकहरूले सार्वजनिक निकायहरूबाट प्रवाह हुने सेवा सुविधाहरू, कृषकका कृषि तथा पशुपन्छीजन्य उत्पादन, उत्पादन उपरान्तका कार्यहरू तथा बजारीकरण सम्बन्धी समस्याहरू, कृषकका हक अधिकार प्राप्त गर्न परेका समस्याहरू हुनेछन्। प्राप्त भएका समस्या तथा गुनासोहरूलाई देहाय अनुसार वर्गीकरण गरी छुट्याएर राखी कारवाहीको लागि तयारी गरिनेछ।

(क) वर्गीकरण नम्बर-१: सरकारका विभिन्न निकायहरू मार्फत प्रवाह हुने सेवा सुविधाहरू प्राप्त गर्न नसकेको तथा यसमा कुनै भेदभाव भएको भन्ने भएमा यस अन्तर्गत राखिनेछ।

(ख) वर्गीकरण नम्बर-२: कृषकका कृषि तथा पशुपन्छीजन्य वस्तुहरूको बीमा, उत्पादन, प्रशोधन तथा बजारीकरणमा परेका समस्या उपरका गुनासो: बाली तथा वस्तु बीमा उत्पादन बजारीकरण तथा वितरणमा स्थानीय स्तर, प्रादेशिक वा राष्ट्रिय स्तरमा के कस्ता समस्याहरू रहे भन्ने सम्बन्धी गुनासोहरूलाई यस अन्तर्गत राखिनेछ।

(ग) वर्गीकरण नम्बर-३: नेपालको संविधान, विद्यमान ऐन, नियम, कानून, निर्देशिकाहरूमा उल्लेखित कृषकका हक अधिकार सम्बन्धी विषयहरू प्राप्त गर्न नसकेका वा प्राप्त गर्न समस्या भएका कुराहरूलाई यस अन्तर्गत राखिनेछ।

(घ) वर्गीकरण नं -३: प्राकृतिक श्रोत साधनमा पहुँच सम्बन्धमा यस वर्गीकरण अन्तर्गत राखिनेछ।

(२) वर्गीकरण गरिएका गुनासोहरूलाई व्यवस्थापन गर्नका लागि सूचना अधिकारीले यसको प्रकृति हेरी सम्बन्धित निकायमा पत्राचार/ ई-मेल गर्ने वा जानकारी गराउनु पर्ने भएमा जानकारी गराउने साथै आयोगको पूर्ण बैठकमा पेश गरी निर्णय गर्नुपर्ने भएमा सदस्य सचिव मार्फत बैठकमा पेश गरी निर्णयबाट कारवाही अगाडि बढाउनु पर्नेछ।

परिच्छेद-३

अभिलेख व्यवस्थापन

७. गुनासोको अभिलेख व्यवस्थापन गर्ने विधि:- गुनासो व्यवस्थापन कक्षमा प्राप्त भएका गुनासो तथा सूचनाहरूलाई व्यवस्थित गर्नका लागि दुई किसिमका विधि अपनाइनेछ;

(क) विद्युतीय अभिलेख: गुनासो कक्षमा अभिलेख तयार गर्न गुनासोहरूको प्रतिवेदन तयार गर्न र पत्रहरू तयार गर्नका लागि कक्षमा कम्प्युटर अपरेटरको व्यवस्था गरिनेछ। कम्प्युटर अपरेटरको कार्य देहाय बमोजिम हुनेछ।

6/11/14

11/11/14

11/11/14

11/11/14

11/11/14

11/11/14



- १) गुनासो व्यवस्थापन कक्षमा प्राप्त सम्पूर्ण गुनासो तथा सूचनाहरूलाई विद्युतीय रूपमा तयार गर्ने।
 - २) गुनासो वा प्राप्त सूचनाहरूलाई कम्प्युटरमा अनिवार्य रूपमा प्रविष्ट गर्ने।
 - ३) प्रतिवेदन तयार गर्ने।
 - ४) गुनासो व्यवस्थापन कक्षबाट बाहिर पठाउनु पर्ने पत्रहरू तयार गर्ने।
 - ५) गुनासो व्यवस्थापन कक्षमा प्रयोग भएका विद्युतीय उपकरणहरू चुस्त राख्ने र यदि केही समस्या आएमा तत्काल समाधानका लागि पहल गर्ने।
- (ख) दस्तावेजको अभिलेख: गुनासो व्यवस्थापन कक्षमा गुनासो तथा सूचनाहरूको दस्तावेजहरूको अभिलेख देहाय बमोजिम राख्नु पर्नेछ। यसका लागि कम्प्युटर अपरेटर वा कार्यालयले तोकेको कर्मचारीले यसको कार्य गर्नु पर्नेछ। यसमा कार्य गर्ने कर्मचारीको देहाय बमोजिमको कार्य जिम्मेवारी रहनेछ:
- १) कक्षमा प्राप्त हुने सूचनाहरूको दर्ता अभिलेख तयार गर्ने। कक्षमा प्राप्त सबै गुनासोहरूको कारवाहीको एकिकृत अभिलेख अनुसूची-४ बमोजिम तयार गरी राख्ने।
 - २) सम्पूर्ण अभिलेख व्यवस्थित रूपमा सुरक्षित राख्ने।
 - ३) प्राप्त पत्र र चलानीहरूलाई व्यवस्थित गर्ने।
 - ४) जिन्सी सामानको सुरक्षा र संरक्षण गर्ने।

परिच्छेद-४

राष्ट्रिय किसान आयोग तथा सम्बन्धित निकायको भूमिका

८. आयोगको भूमिका:- राष्ट्रिय किसान आयोगको भूमिका देहाय बमोजिम हुनेछ: (क) राष्ट्रिय किसान आयोग गठन कार्यकारी आदेश, २०७३ को दफा ६ मा उल्लेख गरिएको आयोगको काम कर्तव्य र अधिकारका क्षेत्रको अधिनमा रही कृषकको हक अधिकारको संरक्षण र प्रवर्द्धनका लागि आयोगले कृषक गुनासो सुनुवाइ एवं व्यवस्थापन प्रणाली, २०७९ जारी गरी सोही बमोजिम कृषकका गुनासो व्यवस्थापनमा आयोगका पदाधिकारी र कर्मचारीहरूबाट गुनासोको सम्बन्धित निकायमा सम्प्रेषणका लागि समन्वय तथा सहयोग गर्ने संयन्त्र तयार गरिनेछ।

(ख) आयोगमा प्राप्त हुने गुनासोहरूको वर्गीकरण गरी कर्मचारी तहबाट सिधै सम्बन्धित निकायमा जानकारी गराउने तथा आयोगको बैठकबाट निर्णय गराई सम्बन्धित निकायमा सम्प्रेषण गर्नुपर्ने विषयलाई प्रणाली अनुसार सूचना अधिकारीले छुट्ट्याई आयोगका सदस्य सचिव मार्फत कारवाहीका लागि वा निर्णयका लागि अगाडि बढाउनु पर्नेछ।

८/१५/१९

८/१५/१९

८/१५/१९

८/१५/१९

८/१५/१९

८/१५/१९



(ग) आयोगमा प्राप्त भएका अति नै संवेदनशील गुनासोहरूको समाधानका लागि सूचना वा पत्र सम्प्रेषित भएको तीन दिन भित्र सम्बन्धित निकाय समाधानतर्फ लागे नलागेको बारे सूचना अधिकारीले अनुसरण (Follow up) गर्नुपर्नेछ। अतिनै संवेदनशील गुनासोलाई प्राथमिकता र महत्व दिई समाधानमा लाग्नु पर्नेछ।

(घ) आयोगमा प्राप्त भएका जिज्ञासा, गुनासो, समस्या वा सुझावहरूको कार्यान्वयन अवस्था तथा समस्या समाधानको जानकारी सम्बन्धित उजुरीकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्नेछ।

९. अन्य सम्बन्धित निकायको भूमिका:- अन्य निकायहरूको भूमिका देहाय बमोजिम हुनेछः (क) आयोगबाट सम्बन्धित निकायमा पठाईएका गुनासोको समाधान तर्फ सम्बन्धित निकायले खोजी गरी सत्य तथ्य प्रमाण सहित गुनासोकर्ता कृषक वा कृषक समूह वा सहकारीलाई चित्त बुझ्ने तरीकाले समस्या समाधान गरी सो सम्बन्धी विवरण आयोगमा जानकारी गराउनु पर्नेछ।

(ख) सार्वजनिक निकायहरूमा प्राप्त भएका कृषकका समस्या र गुनासोहरूलाई सार्वजनिक निकायले आयोगमा सम्प्रेषण गर्न मनासिव ठहराएमा उक्त समस्या वा गुनासोलाई आयोगमा पठाउन सक्नेछन्। जुन समस्याहरू वा गुनासोको आधारमा आयोगले नीतिगत छलफल गरी सरकारका निकायहरूलाई समग्र पृष्ठपोषण गर्न सक्नेछ।

(ग) सम्बन्धित निकाय (नेपाल सरकार, प्रदेश सरकार र स्थानीय तह अन्तर्गतका निकायहरू) हरूले आफ्नो कार्यालयमा प्राप्त भएका गुनासो तथा समस्याहरूलाई आफैँ समाधान गर्नुपर्नेछ साथै कतिपय अवस्थामा कृषकका गुनासो तथा समस्याहरू आयोगमा आएको अवस्थामा आयोगले सम्बन्धित निकायमा नै पठाउनेछ र यदि सम्बन्धित निकायले सो समस्याको बारेमा सरकारका अन्य निकाय तथा सरोकारवालासँग थप छलफल गर्नुपर्ने भएमा यसको जानकारी आयोगमा दिनुपर्नेछ।

(Handwritten signatures and stamps)



परिच्छेद-५

जनशक्ति तथा श्रोत व्यवस्थापन

१०. कर्मचारी तथा श्रोत व्यवस्थापन गरिने:- गुनासो व्यवस्थापन कक्षमा एक जना अधिकृत स्तरको कर्मचारीको नेतृत्वमा १ जना सहायक कर्मचारी रहने गरी व्यवस्थापन गरिने छ । गुनासो व्यवस्थापन

सि. नं.	पद	मुख्य जिम्मेवारी
१	प्राविधिक अधिकृत	- गुनासो व्यवस्थापन कक्षको कामको समन्वयात्मक भूमिका निर्वाह गर्ने - गुनासो /प्रश्न /जिज्ञाशा /समस्या पहिचान गरी आफ्नो जिम्मेवारी र क्षमता अनुसारको प्रतिक्रिया तथा समाधानको उपाय अवलम्बन गर्ने - नियमित रूपमा प्रतिवेदन तयार गरी सूचना अधिकारी समक्ष पेश गर्ने
२	प्राविधिक सहायक/कम्प्यूटर अपरेटर	- टेलिफोनबाट गुनासो/प्रश्न/जिज्ञाशा/समस्या संकलन गर्ने - रेकर्ड भएका गुनासो/प्रश्न/जिज्ञाशा/समस्या संकलन गरी लिपीबद्ध गर्ने - विद्युतीय र दस्तावेजको अभिलेख राख्ने

कक्ष संचालनको लागि आवश्यक पर्ने जनशक्ति र श्रोत साधनको व्यवस्था सचिवालयले गर्नेछ ।

परिच्छेद-६

विविध

११. गुनासोको सुनुवाई नगरिने:- (१) कुनै पनि व्यक्तिले वास्तविक समस्या नपरी गुनासोका लागि मात्र गुनासो दर्ता गरेको प्रमाणित भएमा सो व्यक्तिले उठाएका गुनासोको सम्बोधन गरिने छैन । र सो सँग सम्बन्धित व्यक्तिलाई त्यस्ता कार्य गर्न निरुत्साहित गरिनेछ ।

(२) गुनासो गर्दा कसैको व्यक्तिगत मर्यादा माथि आँच आउने वा व्यक्तिगत रिसइवी वा आक्षेप लगाउनु वा गाली गलौज गर्न पाईने छैन । कसैले त्यस्तो कार्य गरेमा वा गलत सूचना दिएमा वा गाली गलौज गरेमा प्रचलित कानून अनुसार कार्यवाही हुनेछ ।

१२. प्रणालीको व्याख्या गर्न सक्ने:- यस कार्यविधिको कार्यान्वयनमा केही बाधा व्यवधान आइपरेमा वा दुविधा उत्पन्न भएमा आयोगले गरेको निर्णय अन्तिम हुनेछ ।

6/8/24

6/8/24

6/8/24

6/8/24



१३. प्रचलित कानून बमोजिम हुने:- यस प्रणालीमा उल्लेखित विषयहरू यसै बमोजिम र अन्य व्यवस्थाहरू प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछ।
१४. प्रणालीलाई संशोधन तथा परिमार्जन गर्न सक्ने:- आयोगले यस प्रणालीलाई आवश्यकता अनुसार संशोधन तथा परिमार्जन गर्न सक्नेछ।
१५. बाधा अड्काउ फुकाउने:- यस प्रणाली कार्यान्वयनका सम्बन्धमा कुनै बाधा अड्काउ परेमा आयोगले बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।
१६. अनुसूचिमा हेरफेर गर्न सक्ने:- आयोगले प्रणालीका अनुसूचिमा आवश्यकता अनुसार हेरफेर वा थपघट गर्न सक्नेछ।

अनुसूची-१

गुनासो /उजुरीको ढाँचा

दफा ३ (उपदफा ४) सँग सम्बन्धित

मिति: /..... /.....

१. उजुरीकर्ता वा गुनासो कर्ता (नागरिक, कृषक/कृषक समुह/सहकारी) को नाम:
२. ठेगाना: घर नं:, टोल:, वडा:, पालिका:, जिल्ला:, प्रदेश:
३. सम्पर्क टेलिफोन नं., इमेल:
४. गुनासो /उजुरी कुन सम्बन्धित निकाय वा पदाधिकारी वा कर्मचारीको लागि हो (उल्लेख गर्ने):
५. गुनासो /उजुरीको विवरण:

(क)

(ख)

६/११/१५

११/११/१५

गुनासो
सुलतान
जय

११/११/१५
गुनासो



माथि उल्लेखित गुनासो वा उजुरी व्यक्तिगत मर्यादा माथि आँच आउने वा व्यक्तिगत रिसिइवी वा आक्षेप लगाउन वा गाली गलौच गरिएको छैन र गलत सूचना भएमा वा गाली गलौच भएमा प्रचलित कानून अनुसार कार्यवाही स्वीकार्य हुनेछ ।

उजुरीकर्ताको वा गुनासोकर्ताको नाम

हस्ताक्षर

अनुसूची -२

टेलिफोन (टोल फ्री नम्बर) बाट प्राप्त सूचना अभिलेख फाराम

दफा ५ को उपदफा ४ (क,घ,ज) सँग सम्बन्धित

१. उजुरीकर्ता वा गुनासो कर्ता (नागरिक, कृषक/कृषक समुह/सहकारी) को नाम:
२. ठेगाना: घर नं., टोल, वडा, पालिका, जिल्ला, प्रदेश
३. सम्पर्क टेलिफोन नं., ईमेल,
४. गुनासो प्राप्त मिति र समय:
५. गुनासो कुन सम्बन्धित निकायको लागि हो: स्थानीय सरकारको निकाय-कुन निकाय हो वा प्रदेश सरकारको निकाय-कुन निकाय हो वा नेपाल सरकारको निकाय-कुन निकाय वा पदाधिकारी वा कर्मचारी हो (गुनासोकर्ताले खुलाउन सकेको खण्डमा सोधनुहोस्)
६. गुनासोको विवरण: (यदि सम्भव भएमा टिपोट गर्दा नै वर्गीकरण गरेर राख्ने र नसकेको खण्डमा विविधमा राख्ने र सूचना अधिकारी वा आयोगमा छलफल गरी यसलाई वर्गीकृत गर्ने)
 - (क) वर्गीकरण नम्बर-१: सरकारका विभिन्न निकायहरू मार्फत प्रवाह हुने सेवा सुविधाहरू प्राप्त गर्न नसकेको तथा यसमा कुनै भेदभाव भएको भन्ने भएमा यस अन्तर्गत राख्ने।
 - (ख) वर्गीकरण नम्बर-२: कृषकका कृषि तथा पशुपन्छीजन्य वस्तुहरूको उत्पादन तथा बजारीकरणमा परेका समस्या उपरका गुनासो: यस अन्तर्गत बाली तथा वस्तु उत्पादन साथै बजारीकरणमा स्थानिय स्तरमा, प्रादेशिक वा राष्ट्रिय स्तरमा के कस्ता समस्याहरू रहे भन्ने सम्बन्धि गुनासोहरूलाई यस अन्तर्गत राख्ने।

Page 100 of 13



(ग) वर्गीकरण नम्बर-३: नेपालको संविधान, विद्यमान ऐन, नियम, कानून, निर्देशिकाहरूमा उल्लेखित कृषकका हक अधिकार सम्बन्धि विषयहरू प्राप्त गर्न नसकेका वा प्राप्त गर्न समस्या भएका कुराहरूलाई यस अन्तर्गत राख्ने।

(घ) वर्गीकरण नं -३: प्राकृतिक श्रोत साधनमा पहुँच सम्बन्धमा यस वर्गीकरण अन्तरगत राखिनेछ।

(ङ) अन्य: माथिका बाहेक वा तत्काल छुट्टाउन नसकेको खण्डमा यसमा राख्ने।

७. अभिलेख राख्ने कर्मचारीको नाम/ पद:

अनुसूची -३

दफा ५ को उपदफा ५ (क,ख) सँग सम्बन्धित

गुनासो कक्षमा भएको ई-मेल/फ्याक्स/SMS/वेब साइटमा रहेको Complain and Suggestion वाट प्राप्त भएका गुनासोहरू तथा पत्रबाट प्राप्त गुनासोहरूको अभिलेखन फाराम

१. सूचनाको माध्यम: ई-मेल/फ्याक्स/SMS/वेब साइटमा रहेको Complain and Suggestion/ आयोगमा प्राप्त पत्र

२. गुनासो प्राप्त मिति र समय:

३. सूचना पठाउनेको नाम:

४. कृषक/कृषक समुह/सहकारी कस्को गुनासो हो उल्लेख गर्ने:

५. ठेगाना: वडा, पालिका, जिल्ला, प्रदेश

६. अभिलेख राख्ने कर्मचारीको नाम/ पद:

गुनासो

गुनासो

सुलतान

सुलतान

सुलतान

सुलतान



अनुसूची- ४

दफा ७ (ख) सँग सम्बन्धित

गुनासो कक्षमा प्राप्त हुने गुनासोको कारवाहीको एकिकृत अभिलेख फाराम

गुनासो प्राप्त माध्यम	दर्ता मिति र समय	नाम, ठेगाना र सम्पर्क नं	गुनासो/समस्याको विवरण	आयोगबाट गुनासो समाधानका लागि समन्वय गरिएको निकाय/पदाधिकारी	निर्देशन दिइएको मिति समय र माध्यम	निर्देशन कार्यान्वयनको स्थिति

७/११/१५

११/११/१५

११/११/१५

११/११/१५

११/११/१५



अनुसूची -५

दफा ८ (घ) सँग सम्बन्धित

गुनासो /उजुरी कर्तालाई गुनासो फछ्यौट भएको जानकारी

श्री

.....

विषय: गुनासो /उजुरी फछ्यौट भएको जानकारी सम्बन्धमा ।

प्रस्तुत विषयमा तपाईं /..... संस्थाले मिति मा राष्ट्रिय किसान आयोगमा दर्ता गरेको गुनासो /उजुरीको अवस्था तथा फछ्यौट भएको जानकारी निम्नानुसार भएको व्यहोरा जानकारी गराइन्छ ।

गुनासो /उजुरीको विषय:

गुनासो /उजुरीको फछ्यौटको अवस्था:

२४/११/१५

२४/११/१५

२४/११/१५

२४/११/१५