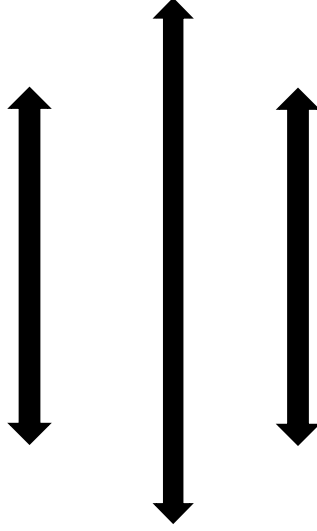


“कार्यालय संचालन तथा व्यवस्थापन विषयक ३० कार्य दिने सेवाकालिन  
तालिम”

जिल्ला प्रशासन कार्यालय डोटी को सार्वजनिक सेवा प्रवाह प्रति आम नागरिकको  
गुनासो सम्बोधनको संयन्त्र तथा त्यसको प्रभावकारिताको वर्तमान अवस्था को

“सामुहिक स्थलगत अध्ययन भ्रमण प्रतिवेदन”



पेश गरेको निकायः

सुदूरपश्चिम प्रदेश अनुसन्धान तथा प्रशिक्षण प्रतिष्ठान

पुन्ना, डोटी

प्रस्तुतकर्ता :

१. शिवलाल साउद, अधिकृत छैटौँ, बित्थडचिर गाउँपालिका, देउलेख, बझांग ।
२. बिष्णु बिष्ट अ. छैटौँ आ, ले, प, बर्दगोरिया गाउँपालिका, कैलाली ।
३. दिनेश भण्डारी. सिंचाइ डिभिजन विकास कार्यालय, डोटी ।
४. हरिचन्द्र बडाल, अ.छैटौँ इन्जिनियरकृष्णपुर नगरपालिका, कन्चनपुर ।
५. कलावती धामी, सी.अ.न.मि. महाकाली नगरपालिका, दार्चुला ।
६. दुर्गा कुमारी उपाध्याय, अधिकृत छैटौँ, खप्तडछेडेदह गाउँपालिका, बाजुरा ।

समूह नं. १ का सम्पूर्ण स्थलगत अध्यायन भ्रमण प्रतिवेदकहरुको परिचय

क्र. सं.	नाम	पद	कार्यरत कार्यालय	क.सं.नं.	स्थायी ठेगाना	सम्पर्क नं.	हस्ताक्षर
१	शिवलाल साउद	अधिकृत छैटौं	बित्थडचिर गाउँपालिका बझाङ	१९९९५३	पुर्चौडी न.पा.- ६, बैतडी	९८४८७१३४७४	
२	हरिचन्द्र बडाल	ई. अधिकृत छैटौं	कृष्णपुर नं.पा. कञ्चनपुर	२३९२०८	दुहुँ गा.पा.-२, दार्चुला	९८६८६९७०९२	
३	बिष्णु बिष्ट	अधिकृत छैटौं आलेप	बर्दगोरिया गाउँपालिका कैलाली	२३५३५४	बर्दगोरिया गा.पा. ३, कैलाली	९८६५९१२८०८	
४	कलावती धामी	सि.अ.न.मि.	महाकाली न.पा. दार्चुला	२०९६३७	महाकाली न.पा.- १, दार्चुला	९८४८८२१२३५	
५	दिनेश भण्डारी	ई. अधिकृत छैटौं	सिंचाई डिभिजन विकास कार्यालय, डोटी	२१७९३८	दिपायल सिलगढी न.पा.- ५, डोटी	९८५८४३१४५०	
६	दुर्गा कुमारी उपाध्याय	अधिकृत छैटौं	खसडछेडेदह गाउँपालिका बाजुरा	२४३४१५	बडीमालिका न.पा.-१, बैतडी	९७४५५८८२८३	

## हाम्रो भनाई

सुदूरपश्चिम प्रदेश अनुसन्धान तथा प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, पुना, डोटी द्वारा सहायक पाँचौ/अधिकृत छैठौं तहका कर्मचारीहरूका लागि मिति २०८२/०९/२४ देखि मिति २०८२/१०/२८ गते सम्म सञ्चालन भैरहेको "कार्यालय कार्यविधि तथा व्यवस्थापन" विषयक(३० कार्यदिने) सेवाकालिन तालिम अन्तर्गत मिति २०८२/१०/२१ देखि २०८०/०८/२५ सम्म स्थलगत अध्ययनका लागिजिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीको सार्वजनिक सेवा प्रवाह प्रति आम नागरिकको गुनासो सम्बोधनको संयन्त्र तथा त्यसको प्रभावकाकारीताको वर्तमान अवस्थाविषयमा अध्ययन भ्रमणको अवसर प्रदान गरेकोमा हामी सुदूरपश्चिम प्रदेश अनुसन्धान तथा प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, पुना, डोटीलाई धन्यवाद दिन चाहन्छौं ।

सुदूरपश्चिम प्रदेश सरकार, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय अन्तर्गतको सुदूरपश्चिम प्रदेश अनुसन्धान तथा प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (SPRTA) पुना, डोटी द्वारा आयोजित "कार्यालय कार्यविधि तथा व्यवस्थापन" विषयक ३० कार्यदिने सेवाकालीन तालिम अन्तर्गत हामीलाई जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीमा स्थलगत अध्ययन गर्ने अवसर प्राप्त भयो। मिति २०८२/१०/२१ देखि २०८२/१०/२६ सम्म सञ्चालित यस अध्ययन भ्रमणको मुख्य विषय "सार्वजनिक सेवा प्रवाह प्रति आम नागरिकको गुनासो सम्बोधनको संयन्त्र तथा त्यसको प्रभावकाकारीताको वर्तमान अवस्था" रहेको थियो ।

स्थलगत अध्ययनका क्रममा जिल्ला प्रशासन कार्यालय डोटीले संघ, प्रदेश, र स्थानीय तहको समन्वय र सहकार्यका माध्यबाट सेवा प्रवाह गर्नका साथै जिल्ला भित्रको शान्ति सुव्यवस्था र अपराध नियन्त्रणका कार्यहरू सम्पादन गर्नु पर्ने, जनताका गुनासा, पिर मार्काहरू सम्बोधन गर्ने प्रमुख अंग पनि हो। यस अध्ययनले हामी प्रशिक्षार्थीहरूलाई कार्यस्थलमा आइपर्ने व्यवहारिक चुनौतीहरू पहिचान गर्न र समाधानका उपायहरू खोज्न ठुलो मद्दत पुर्याएको छ ।

प्रस्तुत अध्ययनलाई सफलतापूर्वक सम्पन्न गर्न सहयोग र मार्ग दर्शन गर्ने प्रमुख जिल्ला अधिकारी श्री कल्पना घिमिरे नेपाल,अध्ययनका क्रममा आवश्यक सूचना, तथ्याङ्क र सहयोग उपलब्ध गराउनुहुने सहायक प्रमुख जिल्ला अधिकारी भोजराज ऐडी र अन्य कर्मचारीहरू धन्यवादका पात्र हुनुहुन्छ । निर्देशन तथा परामर्श प्रदान गर्नुहुने प्रतिष्ठानका कार्यकारी निर्देशक श्री गोहेन्द्र बम ज्यू, तालिम संयोजकहरू र सम्पूर्ण प्रशिक्षक वर्गमा हामी हार्दिक आभार व्यक्त गर्दछौं। अन्त्यमा, यस प्रतिवेदनमा समेटिएका निष्कर्ष र सुझावहरूले जिल्ला प्रशासन कार्यालयको सेवा प्रवाहलाई अझ बढी प्रभावकारी र जनमुखी बनाउन सहयोग पुग्नेछ भन्ने हाम्रो विश्वास छ।

## विषय सुची

भाग १ प्रारम्भिक.....	1
१.अध्ययनको पृष्ठभूमी.....	1
१.२ अध्ययनको उद्देश्यहरु.....	1
१.५ स्थलगत अध्यायनको आवश्यकता र महत्व.....	2
१.६ अध्ययन विधि.....	2
१.७ अध्ययन क्षेत्र र सिमा.....	3
हाम्रो यस अध्यायनको क्षेत्र र सीमा यस प्रकार रहेको छ :.....	3
भाग-२जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटी को संगठन संरचना तथा सेवा प्रवाहको क्षेत्र.....	3
२जिल्ला प्रशासन कार्यालय १., डोटीको परिचय.....	3
२ प्रशासकीय र संगठनिक २.संरचना.....	4
(ख) प्रदान गर्ने सेवाहरु :.....	5
२गुनासो ब्यवस्थापनका चरणहरु ३.....	5
२.४ गुनासो प्राप्त हुने माध्यम.....	5
२गुनासो ब्यवस्थापनको कानुनी ब्यवस्था ५.....	6
२गुनासो ५.....	6
गुनासोभन्नाले मन्त्रालय र मातहत निकायका कार्यक्षेत्र सँग सम्बन्धित विषयमा लिखित, मौखिक र आङ्किक (Digital) माध्यम (डाँक, दूरसंचार, विद्युतीय माध्यम, इमेल, सामाजिक सन्जाल, निवेदन) तथा हेलो सरकार, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रीपरिषदको कार्यालय, अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र लगायतका निकायबाट प्राप्त हुने उजुरी, मर्का, माग, दुखेसो, असन्तुष्टि, जिज्ञासा वा सुझाव समेतलाई सम्झनु पर्छ ।.....	6
भागअध्ययन कार्यविधि :३-.....	7
३अध्ययनको खाका १.....	7
भाग-४ अध्ययन तथा विश्लेषण.....	7
४दैनिक सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा अपनाइएका असल अभ्यासहरु १.....	7
जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीले दैनिक सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा देहायका असल अभ्यासको प्रयोग गरेको पाइयो.....	7

४.जिल्ला प्रशासन कार्यालय डोटीमा आ २.वमा प्राप्त ८३/२०८२ . /गुनासोउजुरीहरूको प्रकार अनुसारको तालिका.....	8
भागसमग्र अनुभूति अध्ययनको ५ -,सिकाईहरू र निष्कर्ष.....	8
५.अनुभूति र सिकाईहरू १. ....	8
५.निष्कर्ष २. ....	10
५.सुझावहरू ३. ....	10
१.४ अनुसन्धानका प्रश्नह.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
भाग ६ सन्दर्भ सामग्रीहरू.....	11
अनुसूचीहरू.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
अनुसूची-१:स्थलगत अध्ययनका क्रममा सोधिएका प्रश्नावलीहरू.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
अनुसूची-२: जिल्ला प्रशासन कार्यालय डोटीको फोटोहरू.....	iii
अनुसूची-३:३० कार्यदिने सेवाकालीन तालिमको मनोनयन पत्र र भ्रमण आदेश। .....	iv

## भाग १ प्रारम्भिक

### १.१ adhyayan

सुदूरपश्चिम प्रदेश अनुसन्धान तथा प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, पुत्रा डोटी द्वारा सन्चालित संघ, प्रदेश र स्थानीय तहमा कार्यरत सहायक स्तर पाँचौ र अधिकृत स्तर छैटौ तहमा कार्यरत कर्मचारीहरूका लागि मिति २०८२/०९/२४ गते देखि २०८२/१०/२८ गते सम्म संचालन भएको "कार्यालय कार्यविधि तथा व्यवस्थापन" विषयक ३० कार्य दिने सेवा कालिन तालिममा सहभागीहरूलाई गुनासो व्यवस्थापनको व्यवहारिक ज्ञान प्राप्त गर्नका लागि कार्यालयको स्थलगत अवलोकन भ्रमणमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय डोटी खटाइएकोमा जिल्लाकै सम्पूर्ण कार्यालयको गुनासा, ढिलासुस्ती अनियमितताको अनुगमन र कार्यान्वयन गर्ने कार्यालय भएकोले हाम्रो समूह नं. १ ले हामीलाई अध्यायन गर्न दिइएको शिर्षक "सार्वजनिक सेवा प्रवाह प्रति आम नागरिकको गुनासो सम्बोधनको संयन्त्र तथा त्यसको प्रभावकारीताको वर्तमान अवस्था" मा अझ प्रष्ट हुने र आफु कार्यरत कार्यालयमा समेत सिकाइलाई कार्यान्वयन गर्न ठूलो मद्दत पुग्ने छ ।

जनताको सरकार प्रति अपनत्व भाव भन्दा पनि जनतालाई दुख दिने, कानुनी प्रक्रियामा अल्झायर राख्ने, छिटो, सरल, सहज तरिकाले गुणस्तरीय सेवा नपाएको गुनासोहरू सर्वत्र सुन्न पाईन्छ । सार्वजनिक सेवा प्रवाह देखि सेवा सुविधाबाट बिमुख हुनु परेको, सास्ती हैरानी खेप्नु परेको, पिर मार्का परेको, अन्याय, अत्याचार, भ्रष्टाचार र ढिलासुस्ती सम्मका गुनासा, उजुरी, असन्तुष्टी वा सिकायतहरू हेर्ने जिल्लाकै कार्यालय भएकोले जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीमा गुनासो कुन कुन माध्यमबाट आउने गरेको, प्राप्त गुनासा तथा उजुरीहरूलाई सम्बोधन गर्न कुन प्रकारको संयन्त्र गठन भएको छ र त्यसको प्रभावकारीताको अवस्था कस्तो छ भन्ने विषयमा अध्यायन गरी प्रतिवेदन पेश गर्न हाम्रो समूह नं. १ लाई सुदूरपश्चिम प्रदेश अनुसन्धान तथा प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, पुत्रा डोटीले खटाएकोले यो अध्यायन प्रतिवेदन तयार गरिएको हो ।

#### १.२ अध्ययनको उद्देश्यहरू

जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीको स्थलगत अध्यायनका उद्देश्यहरू देहाय बमोजिम रहेका छन् ।

- ❖ सार्वजनिक सेवा प्रवाह प्रति जनताको गुनासाहरू के के छन्
- ❖ गुनासो आउने माध्यमका बारेमा थाहा पाउनु

- ❖ सेवा प्रवाहमा भएका कमजोरी पहिचान गरी सुधार गर्ने तरिका थाहा पाउनु
- ❖ गुनासो ब्यवस्थापनका लागि जिल्ला प्रशासन कार्यालयले गरेको संयन्त्र र कार्यालयले गरेका प्रयास बारे जानकारी लिनु
- ❖ गुनासोको सम्बोधनको अवस्था र सेवाग्राहीमा सेवा प्रवाह सम्बन्धमा भएका धारणा बारे जानकारी लिने
- ❖ गुनासो ब्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन के समस्या र चुनौती छन् तथा सुधारका लागि सुझाव पेश गर्ने
- ❖ भविष्यमा गुनासो कम हुने गरी प्रणाली सुधार गर्ने ज्ञान हासिल गर्नु

### १.५ स्थलगत अध्यायनको आवश्यकता र महत्व

३० कार्य दिने सेवाकालिन तालिम अन्तर्गत स्थलगत अध्यायन बाट कर्मचारीहरूको क्षमता विकास गरी सेवा प्रवाहलाई चुस्त, दुरुस्त, पारदर्शी र उत्तरदायी बनाउन अपनायका प्रयासहरू तरिकाहरू बारे सिक्न तथा सकेसम्म गुनासो नआउने गरी गुणस्तरीय सेवा प्रवाह गर्नका लागि नागरिक सँग प्रत्यक्ष रूपमा सेवा दिने प्रमुख सरकारी निकाय भएकोले त्यहाँको गुनासो ब्यवस्थापनका असल अभ्यास र कमि कमजोरी थाहा पाउनु तथा सुधारका लागि सुझाव पेश गर्नु नै यसको आवश्यकता हो ।

स्थलगत अध्ययनबाट कर्मचारी तथा सेवाग्राहीहरूको प्रत्यक्ष अनुभव, धारणा र व्यवहार बुझ्न सकिन्छ। यसले सेवाग्राहीले भोगिरहेका ब्यवहारिक कठिनाइहरू बुझ्न, गुनासो दर्ता, सुनुवाई, र समाधान प्रक्रियाको प्रभावकारीता मूल्याङ्कन गर्न, सेवाग्राहीले भोगिरहेको ब्यवहारीक कठिनाइ बुझ्न, नीति तथा निर्देशिकाको कार्यान्वयन अवस्था जाँच गर्न मद्दत गर्दछ । विशेषगरी दुर्गम तथा ग्रामीण क्षेत्रमा बसोबास गरीरहेका जनताहरूले जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट प्रदान गरीने सेवालाई कसरी ग्रहण गरेको छ र सेवाग्राही सन्तुष्टि बढाउन सुधारका क्षेत्रहरू पहिचान गर्ने, गुनासो सम्बोधन प्रक्रियालाई छिटो, सरल र प्रभावकारी बनाउन तथा भविष्यका लागि सुधारात्मक योजना ल्याउन आधारको रूपमा यो स्थलगत अध्यायनको महत्व रहेको छ ।

### १.६ अध्ययन विधि

यस अध्ययनमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीको सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा आम नागरिकको गुनासाहरू, गुनासो सम्बोधनको संयन्त्र तथा त्यसको प्रभावकारीताको अवस्थाको अध्ययन गर्न स्थलगत अवलोकन, अन्तर्वार्ता, छलफल, अभिलेख अध्यायन, सेवाग्राही सन्तुष्टी फाराम विधि अवलम्बन गरिएको छ ।

## १.७ अध्ययन क्षेत्र र सिमा

हाम्रो यस अध्यायनको क्षेत्र र सीमा यस प्रकार रहेको छः

- ✓ गुनासो दर्ता र अभिलेख व्यवस्थापन प्रणाली, गुनासो समाधान प्रक्रिया र समयावधि, नागरिक सहायता / सोधपुछ कक्षको अवस्था, कर्मचारीको भूमिका, गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धि कानुनी तथा निर्देशिका कार्यान्वयनको अवस्था, सेवाग्राहीको सन्तुष्टि र गुनासो व्यवस्थापनमा देखिएका समस्या, चुनौती र समाधानका उपायहरू अध्यायनका क्षेत्र रहेका छन् ।
- ✓ यो अध्यायनका लागि जम्मा ६ दिन उपलब्ध रहेको र यस अवधिमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय डोटीको संक्षिप्त जानकारी र गुनासो व्यवस्थापन सँग सम्बन्धित रहेर अध्यायन गरिएको छ ।
- ✓ कार्यालयले उपलब्ध गराएका अभिलेख तथा जानकारी, सीमित समय र थोरै सेवाग्राही सँगको सोधपुछ/धारणा समेटिएको छ ।
- ✓ जिल्ला प्रशासन कार्यालयको website लाई समेत अध्यायनको लागि प्रयोग गरीएको छ ।

**भाग २-जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटी कोसंगठन संरचना तथा सेवा प्रवाहको क्षेत्र.**

### २.१ जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीको परिचय

जिल्ला प्रशासन कार्यालय नेपाल सरकारको गृह प्रशासन अन्तरगत जिल्लास्थित मुख्य प्रशासनिक निकाय हो । स्थानीय प्रशासनलाई विकेन्द्रित प्रशासन व्यवस्था अनुरूप सञ्चालन गर्न तथा शान्ति र व्यवस्थालाई प्रभावकारी रूपमा सञ्चालन गर्न स्थानीय प्रशासन ऐन, २०२८ लागू भै उक्त ऐनको दफा ५ ले जिल्लाको सभ्यमान्य प्रशासन सञ्चालन गर्न प्रत्येक जिल्लामा एउटा जिल्ला प्रशासन कार्यालय रहने व्यवस्था गरे अनुसार डोटी जिल्लाको शान्ति सुरक्षा, अमनचयन कायम गर्न तथा जिल्लास्थित अन्य कार्यालयहरूसँग समन्वयकारी भूमिका निर्वाह गर्दै विकास तथा सुशासन कायम गर्ने जिम्मेवारीका साथ डोटी जिल्लामा पनि जिल्ला प्रशासन कार्यालयको स्थापना भएको हो । हाल यो कार्यालय दिपायल सिलगढी नगरपालिकाको वडा नं६ ., सिलगढीमा अवस्थित छ ।

मूलतः यस कार्यालयले नेपाल सरकार कार्यविभाजन नियमावली, २०७४ले निर्दिष्ट गरेका गृह प्रशासनका अधिकारक्षेत्र भित्र रहेर काम गर्दै आएको छ । जसमा संघ, प्रदेश र स्थानीय तहहरूबीच समन्वय र सुरक्षा प्रबन्ध, अपराध रोकथाम तथा नियन्त्रण, दैनिक रूपमा नियमानुसार नागरिकता र राहदानी वितरण, हातहतियार तथा खरखजाना, सार्वजनिक सम्पत्तिको संरक्षण, जुवाजन्य क्रियाकलापहरूको नियन्त्रण, लागू औषध नियन्त्रण, विपद्

व्यवस्थापन, अत्यावश्यक वस्तु तथा सेवाको आपूर्ति तथा बजार अनुगमन, सरकारी सवारी साधनको समुचित प्रयोगको व्यवस्था मिलाउने र अन्य आकस्मिक सम्पूर्ण कार्यहरू सम्पादन गर्दै आएको छ ।

कार्यालयको पूर्व इतिहास केलाउँदा १३ औं शताब्दीतिर निरञ्जन मल्लद्वारा स्थापित डोटी राज्य विमा गोर्खाली फौजबाट पराजित हुनु पूर्वसम्म शक्तिशाली राज्यको रूपमा १८४६ .सं. ली फौजसँगको पराजय पश्चात् नेपाल राज्यमा मिसिन पुगेको रहेको देखिन्छ । गाखा साल २००७केन्द्रबाट प्रशासित हुँदा समेत यस क्षेत्रको मुख्य प्रशासनिक केन्द्रका रूपमा पूर्वसम्म राणाकालीन समयमा पश्चिम कमाण्डिड जर्नेलद्वारा प्रशासित र २००७ सालपछि मुलुकमा आन्तरिक व्यवस्था सञ्चालनका लागि पहिलो पटक केन्द्रमा गृह मन्त्रालय मातहत गौडागोश्वारा र मुख्य प्रशासकीय अधिकारीको रूपमा बडाहाकिमको व्यवस्था भए बमोजिम / डोटी गौँडाको रूपमा परिवर्तित भई परिवर्तित भूमिका अनुरूप कार्यसम्पादन हुँदै आएको थियो ।

२०१७ सालको परिवर्तन र २०१८ सालमा मुलुकलाई १४ अञ्चल ७५ जिल्लामा विभाजन गरेपश्चात् डोटी सेती अञ्चलको छुट्टै जिल्लाको रूपमा रहेको र जिल्ला पञ्चायत कार्यालयको नामबाट सेवा प्रवाह गरेको पाइन्छ । जुन समयदेखि मुख्य प्रशासनिक अधिकारीको रूपमा प्रमुख जिल्ला अधिकारी रहने व्यवस्था भै हालसम्म पनि कायम छ । २०३७ सालमा जिल्ला कार्यालय र २०४८ सालपछि जिल्ला प्रशासन कार्यालयको नामबाट जिल्लाको सामान्य प्रशासन सञ्चालन गरी आएको छ ।

स्वतन्त्र डोटी राज्य हुँदाको अवस्था देखि पश्चिम कमाण्डिड जनरलको कार्यालयतल्लो / ढोकाको नामले समेत चिनिने गरेको र डोटी गौँडा हुँदै हाल जिल्ला प्रशासन कार्यालयको रूपमा जिल्लाको प्रमुख प्रशासनिक नेतृत्वदायी भूमिकामा रहेको यस कार्यालयले ऐतिहासिक महत्व बोकेको छ । यसको क्षेत्र मुख्य प्रशासनिक भूमिकामासधैं आफूलाई अग्रणी सावित गरेको यस कार्यालयले ऐतिहासिक महत्वगरिमा कायम राख्दै आज पनि आम जनतालाई / चुस्त दुरुस्त ढंगले सेवा प्रदान गर्दै आएको छ ।

## २.२ प्रशासकीय र संगठनिक संरचना

(क) जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीको संगठन संरचना यस प्रकार रहेको छ ।

क्र.सं.	पद	तह/श्रेणी	कायम दरबन्दी	पूर्ति	रिक्त	करार	कैफियत
१	प्र.जि.अ.	रा.प.प्रथम	१	-१	-	-	
२	स.प्र.जि.अ.	रा.प.द्वितीय	१	-	-१	-	

३	प्रशासकीय अधिकृत	रा.प.तृतीय	२	२	-	-	
४	ना.सु.	रा.प.अनं.प्रथम	७	३	४	-	
५	लेखापाल	रा.प.अनं.प्रथम	१	१	-	-	
६	कम्प्युटर अपरेटर	रा.प.अनं.प्रथम	२	-	२	२	
७	खरिदार	रा.प.अं.द्वितीय	४	२	२	-	
८	ह.स.चा.	श्रेणी बिहिन	२	-	१	१	
९	कार्यालय सहयोगी	श्रेणी बिहिन	७	१	-	६	
	जम्मा		२७	९	९	९	

(ख) प्रदान गर्ने सेवाहरू:

क्र.सं.	सेवाहरू	कैफियत
१	शान्ति सुरक्षा सम्बन्धि	
२	नागरिकता सम्बन्धि / राष्ट्रिय परिचय पत्र सम्बन्धि	
३	नावालिक परिचय पत्र	
४	विवरण संसोधन	
५	साविकको नाता प्रमाणितको प्रतिलिपी	
६	राहदानी सम्बन्धि	
७	बिवाह दर्ता सम्बन्धि	
८	धर्मपुत्र धर्म पुत्री सम्बन्धि	
९	हातहतियार इजाजत सम्बन्धि	
१०	संस्था, पत्रपत्रिका तथा छापाखाना सम्बन्धी	
११	नेपाल सरकार बाट तोकियका अन्य कार्यहरू	

## २.३ गुनासो ब्यवस्थापनका चरणहरू

- गुनासोको प्राप्ति चरण
- गुनासो सुनुवाई
- गुनासोको अभिलेखन र अनुगमन

## २.४ गुनासो प्राप्त हुने माध्यम

- क) मौखिक
- ख) निवेदन
- ग) टेलिफोन फ्याक्स हटलाइन
- घ) इमेल एस.एम.एस.

- ड) उजुरी पेटिका
- च) पत्रपत्रिका, विद्युतीय संचार माध्यम
- छ) सार्वजनिक सुनुवाइ
- ज) सार्वजनिक परीक्षण
- झ) नागरिक सामाज

## २.५ गुनासो ब्यवस्थापनको कानुनी ब्यवस्था

- क) सुशासन ब्यवस्थापन (ब्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ३१ मा अनिवार्य गुनासो पेटिका राख्नु पर्ने ब्यवस्था
- ख) सुशासन ब्यवस्थापन (ब्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम २० मा गुनासो ब्यवस्थापनका लागि प्रत्येक सरकारी निकायमा गुनासो सुन्ने जिम्मेवार अधिकारी (नोडल अधिकृत) तोक्नु पर्ने
- ग) हेलो सरकार गुनासो ब्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८
- घ) गुनासो सम्बोधन तथा ब्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०
- ड) नेपाल सरकार कार्य विभाजन नियमावली, २०७५
- च) सरकारी निर्णय प्रक्रिया सरलीकरण निर्देशिका, २०६५
- छ) सरकारी निकायले गुनासो सुन्नका लागि निशुल्क टेलिफोन वा अनलाइन सेवा वा अन्य उपयुक्त माध्यमको ब्यवस्था गर्ने
- ज) गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो प्राप्त भएको मितिले २४ घण्टा भित्र गुनासो ब्यवस्थापनका लागि आफ्नो सुझाव सहित कार्यालय प्रमुख समक्ष पेश गर्ने

## २.५ गुनासो

गुनासोभन्नाले मन्त्रालय र मातहत निकायका कार्यक्षेत्र सँग सम्बन्धित विषयमा लिखित, मौखिक र आङ्किक (Digital) माध्यम(डाँक, दूरसंचार, विद्युतीय माध्यम, इमेल, सामाजिक सन्जाल, निवेदन) तथा हेलो सरकार, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रीपरिषदको कार्यालय, अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र लगायतका निकायबाट प्राप्त हुने उजुरी, मर्का, माग, दुखेसो, असन्तुष्टि, जिज्ञासा वा सुझाव समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

## २.६ गुनासो हेर्ने संयन्त्र

जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा गुनासो सुन्ने, त्यसको सुनुवाई गर्ने, फछ्यौट गर्ने, अधिलेखीकरण गर्ने काम गुनासो सुन्ने अधिकारी र प्रमुख जिल्ला अधिकारीले गर्दछन् ।

### भाग-३: अध्ययन कार्यविधि

यस अध्ययनलाई वस्तुनिष्ठ र विश्वसनीय बनाउन अपनाइएका प्रक्रिया तथा विधिहरूलाई यस खण्डमा प्रस्तुत गरिएको छ।

#### ३.१ अध्ययनको खाका

यस अध्ययनका लागि "वर्णनात्मक तथा विश्लेषणात्मक अध्ययन खाका" (Descriptive and Analytical Study Design) अपनाइएको छ। यस अन्तर्गत जिल्ला प्रशासन कार्यालयको गुनासो तथा उजुरी सम्बन्धि अभिलेखको अध्यायनका साथसाथै प्रत्येक शाखाहरूबाट जानकारी लिने र सेवाग्राही सँग सोधपूछ गर्ने कार्य भएको।

### भाग-४ अध्यायन तथा विश्लेषण

यस भागमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटी अन्तर्गत गुनासो व्यवस्थापनको अवस्थासम्बन्धमामुद्दा तथा ठाडो उजुरी शाखा, नागरिक सहायता कक्ष र सूचना अधिकारी बाट अधिल्लो र यस आर्थिक वर्ष का गुनासा तथा उजुरीहरूको अध्यायन तथा विश्लेषण गरीएको छ । धेरै जसो गुनासोहरू नागरिकता सम्बन्धि आएको पाइयो । नागरिक एपमा नागरिकता नदेखिने समस्याका गुनासाहरू, सार्वजनिक धारामा खानेपानीबाट बञ्चित गरिएको, जीउ ज्यानको सुरक्षा, ज्याला मजदुरी असुल गरी पाउँ, सवारी क्षेतीपूर्ति, अभद्र व्यवहार, जस्ता गुनासो तथा उजुरीहरू आएको देखियो । धेरै जसो उजुरी तथा गुनासोहरू समयमै सम्बोधन गरिएको र केहि प्रक्रियमा रहेको देखियो ।

अर्को तर्फ नागरिकको विश्वास अझै पूर्ण रूपमा स्थापित हुन सकेको छैन । गुनासो गरे पनि परिवर्तन नदेखिदा नागरिक निरुत्साहित हुने अवस्था छ । यसले संयन्त्रलाई प्रभावकारी सुधारको साधन भन्दा पनि औपचारिक प्रशासनीक प्रक्रिया मात्र बनाइरहेको छ । गुनासो सम्बोधनको प्रभावकारी अनुगमन र प्रतिवेदन हुनु पनि जरुरी देखिन्छ ।

#### ४.१ दैनिक सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा अपनाइएका असल अभ्यासहरू

जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटीले दैनिक सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्दा देहायका असल अभ्यासको प्रयोग गरेको पाइयो

- क) टोकन प्रणालीको प्रयोग – विद्युतीय टोकन मेसिन राखेर नागरिकता, नागरिकता प्रतिलिपी, राहदानी, राष्ट्रिय परिचय पत्र बनाउन
- ख) नागरिक सहायता कक्ष स्थापना
- ग) सूचना पाटि र नागरिक वडापत्रको व्यवस्था
- घ) मुद्दा तथा ठाडो उजुरी शाखा

ड) सूचना अधिकारी र उजुरी सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था (दुवै हेर्न एउटै व्यक्ति तोकेको)

**४.२ जिल्ला प्रशासन कार्यालय डोटीमा आ.व. २०८२/८३ मा प्राप्त गुनासो/उजुरीहरूको प्रकार अनुसारको तालिका**

सि.नं.	गुनासो/उजुरीको प्रकार	संख्या	फछ्यौट भएका	पक्रियमा रहेका	सम्बन्धित निकायमा पठाइएका	कैफियत
१	जुवा	०	०	०	०	
२	अभद्र व्यवहार	४	४	०	०	
३	सार्वजनिक शान्ति बिरुद्धको कसुर	०	०	०	०	
४	क्षेतीपूर्ती	१	०	०	१	जि.प्रहरी का.
५	शान्ति सुरक्षा	१	-	-	१	
६	ज्याला मजदुरी	१	-	-	१	
७	ध्यानाकर्षण	१	१	०	०	
८	सार्वजनिकसेवा प्रवाह सम्बन्धि					
९	नागरिकता सम्बन्धि	७४०	-	-	-	नागरिक एप सम्बन्धि धेरै
१०	राहदानी सम्बन्धि	०	०	०	०	०
११	बाधा अवरोध हटाइ पाउँ भन्ने	१	-	-	१	
१२	अन्य	२			२	

नोट :-टेलिफोन मार्फत वा मौखिका प्राप्त भएका गुनासोहरू तत्काल सम्बोधन गरीने गरेको, त्यसको अभिलेख राख्ने नगरेको ।

**भाग- ५ अध्ययनको समग्र अनुभूति, सिकाईहरू र निष्कर्ष**

**५.१ अनुभूति र सिकाईहरू.**

राज्य प्रणालीमा पुनर्संरचना सँगसँगै मुलुक केन्द्रिकृत शासन व्यवस्था बाट ३ तहको संघीय शासन प्रणालीमा गएको अवस्था छ । प्रदेश र स्थानीय तहका गुनासाहरू तत् तत् तहबाट सम्बोधनका लागि संयन्त्रहरू भए पनि त्याहाँ सम्बोधन हुन नसकेमा संघीय सरकारको प्रशासनिक निकायका रूपमा समग्र जिल्लाको गुनासो हेर्ने काम जिल्ला प्रशासन कार्यालयले

गर्दछ । नागरिकता, राहदानी, राष्ट्रिय परिचयपत्र, संघ संस्था दर्ता नबिकरण लगायतका सेवा जिल्ला प्रशासन कार्यालयले प्रदान गर्ने र ति सेवाहरू लिन पहाडी दुर्गम बस्तीबाट जिल्ला प्रशासन कार्यालय सम्म आउदा सेवाग्राहीले विभिन्न समस्याहरू झेलनु परेको अनुभूति भयो । जस्तै नागरिकताको प्रतिलिपी लिन र राष्ट्रिय परिचयपत्र बनाउन जादा लगनु पर्ने कागजातहरू वडा कार्यालयले हेरी दुरुस्त भए नभएको वा फरक परे नपरेको बारेमा जनतालाई स्पष्ट पारी सेवा लिन जिल्ला सदरमुकाम पठाउन सहयोग गरेको तथा फरक परेको भए ब्यहोरा खुल्ने सिफारिस लगायतका कागजपत्र तयार गरी पठाउन सहयोग गरेमा काम नबनी फर्केर आफ्नो वडा जानु पर्ने र दोश्रो दिन पुनः आउनु पर्ने थिएन् । वडामा सेवा लिन आउदा नागरिकता लगायतका प्रमाणपत्रहरू वडा कार्यालयमा हराइ दिने गरेको गुनासाहरू समेत केही सेवाग्राहीले पोखे । नागरिकहरू पनि आफ्ना आवश्यक कागजातहरू सुरक्षित नराखे, लापरबाही गर्ने गरेको पनि देखियो । भारतमा धेरै लामो समय बसेर देशको नागरिकता समेत नलिएका कारण प्रहरी मुचुल्का आवश्यक परेर नागरिकता बनाउन धेरै समय लागको, बैंक खाता खोल्न, सामाजिक सुरक्षा भत्ता लिन समेत राष्ट्रिय परिचयपत्र अनिवार्य गर्दा ज्येष्ठ नागरिक अपाङ्गहरूलाई सेवा लिन जिल्ला प्रशासन कार्यालय ल्याउदा सास्ती खेप्नु परेको गुनासो समेत पाइयो । सामाजिक सांस्कृतिक कुरिती, चालचलन, बहु बिवाह जस्ता समस्या र कानुनी झन्झटले पनि नागरिकमा सेवा लिन समस्या रहेको अनुभूति भयो ।

जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा अधिकृत स्तरको कर्मचारी कम भएर पनि थोरै सेवा प्रवाहमा असर परेको, गुनासाहरूको सम्बोधन गर्दा लिखित उजुरीहरूको मात्र अभिलेख राखे गरेको पाइयो । सेवा लिन आउदा वडा स्तरबाट नै आवश्यक कागजातको बारेमा जानकारी दिने, जनतालाई सेवा प्रवाहका बारेमा सचेतना प्रबर्धनात्मक कार्य गरेमा सेवा प्रवाहमा चुस्तता, नागरिकमा सरकारप्रति विश्वास बढ्ने, यसको लागि तीन बटै तहका सरकारहरूबीच समन्वय, सहकार्य हुनु अनिवार्य देखिन्छ ।

## ५.२ निष्कर्ष

गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्र संस्थाको पारदर्शिता, जवाफदेहिता र सेवाको गुणस्तर अभिवृद्धि गर्ने एक प्रभावकारी माध्यम हो । यसले सेवाग्राहीका गुनासा, सुझाव र असन्तुष्टिहरूलाई समयमै पहिचान गरी समाधान गर्न सहयोग पुर्याउछ । स्पष्ट प्रक्रिया, पहुँचयोग्य माध्यम, निस्पक्ष छानबिन र समयबद्ध प्रतिक्रिया मार्फत विश्वास निर्माण हुन्छ र संस्थागत सुधार सम्भव हुन्छ । त्यसैले गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्रलाई निरन्तर सुदृढ गर्दै प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्नु दिगो र उत्तरदायी सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक छ ।

## ५.३ सुझावहरू

अध्ययनका क्रममा देखिएका समस्याहरू समाधान गरी गुनासो व्यवस्थानलाई थप प्रभावकारी बनाउन निम्न सुझावहरू पेश गरिएको छः

- स्पष्ट गुनासो दर्ता प्रणाली जस्तै अनलाइन तथा अफलाइन सेवालाई ब्यवस्थित गर्ने
- सबै गुनासाहरूको अभिलेख राख्नु पर्ने
- गुनासो फछ्यौटको अनुगमन र प्रतिवेदनलाई प्रभावकारी बनाउने
- गुनासो फछ्यौटको मासिक र वार्षिक प्रतिवेदनलाई कार्यालयको वेबसाइटमा प्रकाशित गर्ने

## भाग ६ सन्दर्भ सामग्रीहरू

१. जिल्ला प्रशासन कार्यालयको वेब साइट
२. हेलो सरकार गुनासो ब्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८
३. गुनासो सम्बोधन तथा ब्यवस्थापन कार्यविधि, २०८०
४. नेपाल सरकार कार्य विभाजन नियमावली, २०७५
५. सरकारी निर्णय प्रक्रिया सरलीकरण निर्देशिका, २०६५

## अनुसूचीहरू

अनुसूची १

सेवाग्राही सँगको प्रश्नावली

१ तपाईं कहाँबाट सेवा लिन आउनु भयो .?

.....

२ यहाँ पुगेको कति समय भयो .?

.....

३ .तपाइ के सेवा लिन आउनु भयो?

.....

४ .सेवा लिन केहि अप्ठ्यारो भयो वा सजिलै भयो?

.....

५ .केही समस्या भयो कि ?

.....

६ .भनसुन गरेर सेवा लिनु भयो कि ?

.....

७ सेवा लिन केहि अप्ठ्यारो भयो वा सजिलै भयो .?

.....

८ .सेवा प्रवाह कस्तो लाग्यो?सामान्य उत्तम अति उत्तम

९ तपाईंको केही गुनासा छन् कि

.....



अनुसूची:२- जिल्ला प्रशासन कार्यालय डोटीको फोटोहरू

अनुसूची ३:-३० कार्यदिने सेवाकालीन तालिमको मनोनयन पत्र ।

