नेपाल सरकार

गृह मन्त्रालय

(गुनासो व्यवस्थापन शाखा)

पत्र संख्या:- ०८२/०८३-MS

प्राप्त पत्र संख्या र मिति:-

च.नं.:- 9385

सिंहदरवार,
काठमाडौं, नेपाल ।

नेपाल सरकार
गृह मन्त्रालय

मिति:-२०८२/१२/२४
ने.सं.११४६

श्री महाशाखा/शाखा सबै, गृह मन्त्रालय ।
श्री राष्ट्रिय विपद् जोखिम न्यूनीकरण तथा व्यवस्थापन प्राधिकरण, सिंहदरबार ।
श्री नेपाल प्रहरी प्रधान कार्यालय, नक्साल ।
श्री सशस्त्र प्रहरी बल नेपाल प्रधान कार्यालय, हलचोक ।
श्री अध्यागमन विभाग, कालिकास्थान ।
श्री कारागार व्यवस्थापन विभाग, कालिकास्थान ।
श्री राष्ट्रिय परिचयपत्र तथा पञ्जीकरण विभाग, सिंहदरबार ।
श्री कसूरजन्य सम्पति व्यवस्थापन विभाग, सिंहदरबार ।
श्री जिल्ला/इलाका/सिमा प्रशासन कार्यालय, सबै ।
श्री जुद्ध बरुण यन्त्र कार्यालय, भक्तपुर ।
श्री समरजंग कम्पनी कार्यालय, सिंहदरबार ।

विषय:- परिपत्र सम्बन्धमा ।

प्रस्तुत विषयमा गृह मन्त्रालय अन्तर्गतका जिल्ला प्रशासन कार्यालय, विभाग तथा अन्य मातहातका निकायहरुमा सेवाग्राहीका गुनासोहरुको समयमै सुनुवाई तथा सम्बोधन प्रभावकारी रुपमा हुनुपर्ने आवश्यकता देखिएको छ । हाल विभिन्न निकायहरुमा गुनासो व्यवस्थापनमा एकरुपता तथा पहुँचयोग्यताको अभाव देखिएकोले यसलाई व्यवस्थित गर्न देहाय बमोजिमका कार्यहरु सबै निकायहरुले तत्काल कार्यान्वयन गर्न मिति २०८२/१२/२३ **(सचिवस्तरीय)**को निर्णयानुसार तहाँ मातहतका सबै निकायहरूलाई देहायबमोजिम आवश्यक निर्देशन दिई कार्यान्वयन गर्न/गराउन यो परिपत्र जारी गरिएको छ।

देहाय:

- सबै निकायमा गुनासो सुन्ने अधिकारीको नम्बर अद्यावधिक गरी वेवसाईटमा र कार्यालय परिसरमा सर्वसाधारणले देख्ने गरी राख्ने।
- सबै कार्यालयका कार्यालय प्रमुखहरुको सरकारी नम्बर वेवसाईटमा अद्यावधिक गर्ने।
- सरकारी सबै नम्बर (टेलिफन/मोबाइल) मा उठ्ने व्यवस्था मिलाउने । उठ्न सम्भव नभएमा पछी कल ब्याक गर्ने वा गुनासो कर्ताको क्षमता अनुसार SMS/Whatsapp आदि मार्फत् गर्न लगाउने।
- प्रत्येक कार्यालय प्रमुखले दैनिक/साप्ताहिक रुपमा आएका गुनासाहरुको विवरण/जानकारी लिने। तत्काल सम्बोधन हुनुपर्ने गुनासाहरु सम्बोधन भए नभएको अनुगमन गर्ने।
- विद्युतीय माध्यमबाट गुनासो Tracking गर्ने अवस्था नभएसम्म गुनासा र सो को फछ्यौटको म्यानुअल अभिलेख राख्ने व्यवस्था मिलाउने ।

(प्रेमप्रसाद दाहाल)
उपसचिव

बोधार्थ:-
माननीय गृहमन्त्रीज्यूको निजी सचिवालय, गृह मन्त्रालय, सिंहदरबार ।
श्रीमान् सचिवज्यूको सचिवालय, गृह मन्त्रालय, सिंहदरवार ।