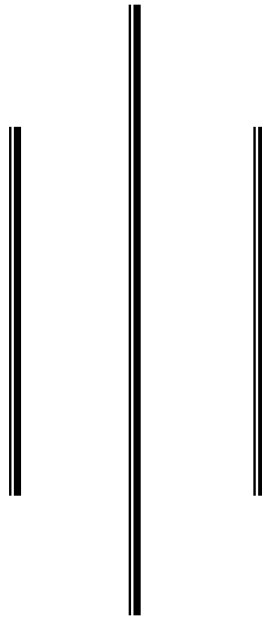




प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय  
सूचना प्रविधि महाशाखा  
हेलो सरकारको वार्षिक प्रतिवेदन  
(श्रावण, २०८१ — असार, २०८२)



हेलो सरकार  
सिंहदरवार, काठमाडौं  
२०८२



नेपाल सरकार

## प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय



सिंहदरबार, काठमाडौं  
नेपाल ।

पत्र संख्या:-

च.नं.: -

प्राक्कथन

सार्वजनिक सेवा प्रवाह, विकास निर्माण र समग्र शासन सञ्चालनको क्रममा आम नागरिकले भोग्नु परेका समस्या/कार्यप्रणाली प्रतिको असन्तुष्टि तथा सुधारका लागि दिइएका सुझावहरूलाई ग्रहण गर्ने र नागरिकको गुनासोको सम्बोधन गर्ने उद्देश्यका साथ वि.सं. २०६८ कार्तिक देखि प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा हेलो सरकार शाखाको स्थापना भई गुनासो व्यवस्थापन कार्य निरन्तररूपमा भईरहेको छ। सेवा प्राप्त गर्न समस्या भएको, अनियमितता, अपराधिक गतिविधि, नागरिकको जीउ धनको सुरक्षा र विपद् व्यवस्थापन कार्य जस्ता विषयमा प्राप्त उजुरीको सम्बोधनमा हेलो सरकार सक्रिय रहेको छ। गुनासो सुन्ने केन्द्रीय निकायको रूपमा रहेको हेलो सरकार शाखा २४ सै घण्टा सञ्चालनमा रहेको छ।

हेलो सरकारमा आउने गुनासो सुनुवाईलाई थप प्रभावकारी बनाउन र नयाँ शासकीय संरचनाबमोजिम तीनै तहका सरकारको सार्वजनिक निकायहरूको कामकारवाहीका बारेमा प्राप्त हुने गुनासोलाई सम्बोधन गर्न वि. सं. २०७६ साल साउन १ गते बाट गुनासो व्यवस्थापनको विद्युतीय पोर्टल स्थापना भई सञ्चालनमा ल्याइएको छ। गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीलाई व्यवस्थितरूपमा सञ्चालन गर्नका लागि हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८ (प्रथम संशोधन २०८०) कार्यान्वयनमा रहेको छ। यस निर्देशिकाबमोजिम सञ्चालित नयाँ विद्युतीय पोर्टलमा हालसम्म ३,७५२ सार्वजनिक निकायहरू आवद्ध भई कार्यालय प्रमुख र कार्यालयले तोकेको गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम तथा सम्पर्क नम्बर समेतको सञ्जालीकरण गरिएको छ।

आगामी दिनमा हेलो सरकारलाई गुनासो सुनुवाईको केन्द्रीय तथा एकीकृत प्रणालीको रूपमा विकास गर्ने र प्राप्त नागरिकका सुझावलाई नीति तर्जुमाको क्रममा पृष्ठपोषणको रूपमा ग्रहण गर्दै लैजाने गरी कार्य भैरहेको छ। हेलो सरकारको एक वर्ष अवधिको (आर्थिक वर्ष २०८१/८२) कार्य सम्पादन स्थितिको जानकारी दिने उद्देश्यले यो वार्षिक प्रतिवेदन तयार गरिएको छ। यस अवधिमा कुल १५,८६८ वटा उजुरी/गुनासो/सुझाव प्राप्त भएकोमा ८,६६२ वटा गुनासो सम्बन्धित निकायबाट समाधान भई फछ्यौट भएका छन्। बाँकी गुनासोहरू समाधान तथा फछ्यौटको क्रममा रहेका छन्। गुनासो व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधिको अधिकतम उपयोग गरी सम्बोधन/समाधानमा शीघ्रता ल्याउनका लागि हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन पोर्टलमा आ.व. २०८१/८२ मा परिमार्जन गरिएको छ। जसले गुनासोकर्तालाई गुनासो राख्न र अपेक्षित समाधान प्राप्त गर्न थप सहज भएको छ। आफ्नो गुनासो, उजुरी, सल्लाह तथा सुझाव हेलो सरकारमा पठाई जिम्मेवार नागरिकको भूमिका निर्वाह गर्ने समस्त नागरिकप्रति हार्दिक आभार व्यक्त गर्न चाहन्छु। साथै, यस प्रक्रियामा सरकारका तीनै तहका सरकारी निकायहरू एवम् सार्वजनिक संस्थानहरूको थप सक्रियताको अपेक्षा गर्दै हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमा आवद्ध सार्वजनिक निकायहरूका गुनासो सुन्ने अधिकारीहरू तथा कार्यालय प्रमुखहरू लगायत हेलो सरकार शाखामा अहोरात्र खटिई कार्यसम्पादनमा संलग्न कर्मचारीहरूलाई हार्दिक धन्यवाद व्यक्त गर्न चाहन्छु।

८ पुस २०८२

ने. सं. ११४६ पोहेलाथ्व, तृतीया

गोविन्द बहादुर कार्की  
सचिव

टेलिफोन : ५९७१०००, ५९७१००१, ५९७१०२५, ५९७१०१४, पो.ब.नं. : २३३१२, काठमाडौं, नेपाल

ई-मेल : [info@opmcm.gov.np](mailto:info@opmcm.gov.np)

वेब साईट : <http://www.opmcm.gov.np>

## विषयसूची

| परिच्छेद     | शीर्षक                                                                  | पृष्ठ   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------|---------|
|              | प्रतिवेदनको सारांश .....                                                | क-ख     |
| परिच्छेद १:  | हेलो सरकारको परिचय .....                                                | १-१५    |
| १.१          | पृष्ठभूमि                                                               |         |
| १.२          | उद्देश्य                                                                |         |
| १.३          | हेलो सरकारको कार्य क्षेत्र एवम् कार्य विवरण                             |         |
| १.४          | गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि                                             |         |
| १.५          | हेलो सरकारबाट सम्पादित कार्यहरू                                         |         |
| १.६          | हेलो सरकारको जनशक्तिको अवस्था                                           |         |
| परिच्छेद २ : | हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासोको विवरण तथा विश्लेषण.....                   | १६-१२६  |
| २.१          | हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासो र सम्बन्धित निकायमा पठाइएको गुनासो विवरण    |         |
| २.२          | मन्त्रालय वा अन्तर्गतको गुनासो सम्बन्धी विवरण                           |         |
| २.३          | प्रकृति अनुसारको गुनासो विवरण                                           |         |
| २.४          | प्रदेश मन्त्रालय अनुसार गुनासो विवरण                                    |         |
| २.५          | प्रदेश निर्देशनालय अनुसार गुनासो विवरण                                  |         |
| २.६          | प्रदेश कार्यालय अनुसार गुनासो विवरण                                     |         |
| २.७          | स्थानीय तह अनुसार गुनासो विवरण                                          |         |
| २.८          | संवैधानिक आयोग/अन्य आयोग अनुसार गुनासो विवरण                            |         |
| २.९          | हेलो सरकारबाट सम्पादन भएका काम र सो को नतिजा (केही प्रतिनिधि मामिलाहरू) |         |
| परिच्छेद ३:  | विद्यमान समस्या, चुनौती सुझाव तथा निष्कर्ष .....                        | १२७-१३४ |
| ३.१          | विद्यमान समस्या तथा चुनौती                                              |         |
| ३.२          | प्रतिवेदन अवधिमा फछ्यौट प्रगति कमी देखिनुका कारणहरू                     |         |
| ३.३          | समस्या समाधानका उपाय तथा सुझावहरू                                       |         |
| ३.४          | उपसंहार                                                                 |         |
| ३.५          | अनुसूची-१                                                               |         |

## तालिकाहरूको सूची पृष्ठ

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| तालिका १- हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासो र सम्बन्धित निकायमा पठाइएको गुनासो विवरण . | १६  |
| तालिका २- मन्त्रालय वा अन्तर्गतको गुनासोसम्बन्धी विवरण.....                      | ६८  |
| तालिका ३- प्रकृति अनुसार गुनासोको विवरण.....                                     | ७२  |
| तालिका ४- प्रदेश मन्त्रालय अनुसार गुनासो विवरण.....                              | ७९  |
| तालिका ५- प्रदेश निर्देशनालय अनुसार गुनासो विवरण.....                            | ८६  |
| तालिका ६ प्रदेश कार्यालय अनुसार पोर्टलबाट प्राप्त गुनासोको विवरण.....            | ८७  |
| तालिका ७- स्थानीय तह अनुसार गुनासो विवरण.....                                    | ९४  |
| तालिका ८- संवैधानिक आयोग/अन्य आयोग अनुसारको गुनासो विवरण.....                    | ११७ |
| तालिका ९- विगत चार आर्थिक वर्षको गुनासो व्यवस्थापनको अवस्था.....                 | ११८ |

## प्रतिवेदनको सारांश

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सम्बन्धमा आम नागरिकले भोग्नु परेका समस्या, जनगुनासो र सुझावहरूको उचित सुनुवाइ र सम्बोधन मार्फत् सेवाको गुणस्तरमा सुधार, पारदर्शिता र जवाफदेहिता कायम गर्दै जनमुखी प्रशासनको स्थापना गर्नका लागि सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ३१ र सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम २० ले गरेको व्यवस्थालाई प्रभावकारी बनाउन प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा २०६८ कार्तिक १७ गते देखि हेलो सरकार शाखा स्थापना भई सञ्चालनमा रहेको छ।

हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका २०७८, (पहिलो संशोधन २०८० सहित)को परिच्छेद ८ अन्तर्गत दफा २८ र दफा २९ मा हेलो सरकारबाट गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी कामको विवरण र आवधिक प्रगति प्रतिवेदन कार्यालयको वेबसाइट मार्फत् नियमित रूपमा सार्वजनिक गर्नुपर्ने प्रावधान रहे अनुसार हेलो सरकार शाखाले आफ्नो वार्षिक प्रगति विवरण नियमित रूपमा प्रकाशन गर्दै आएको छ।

वेब पोर्टल, भौतिक उपस्थिति, राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय टेलिफोन सम्पर्क, भाइवर, ट्वीटर/एक्स, फेसबुक लगायतका सामाजिक सञ्जाल तथा नागरिक एपबाट समेत प्राप्त हुने गुनासो सम्बोधन गर्न वि.सं. २०७६ साल साउन १ गते बाट हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापनको नयाँ विद्युतीय पोर्टल स्थापना भई सञ्चालनमा रहेको छ। उक्त विद्युतीय पोर्टलमा हालसम्म ३,७५२ भन्दा धेरै सार्वजनिक निकायहरू आवद्ध गरी कार्यालय प्रमुख र कार्यालयले तोकेको गुनासो सुन्ने अधिकारी (नोडल अधिकृत)को नाम तथा सम्पर्क नम्बरसमेतको विवरण सहित सञ्जालीकरण गरिएको छ।

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयको नयाँ संगठन संरचना अनुसार हेलो सरकार शाखा सूचना प्रविधि महाशाखा अन्तर्गत रहेको छ। हाल हेलो सरकार शाखामा १२ जना कर्मचारीहरूको दरबन्दी रहेको छ। मिति २०८०/०५/१७ गते बाट बिहान ७ बजेदेखि दिउँसो २ बजेसम्म बिहानी सिफ्ट, दिउँसो २ बजेदेखि साँझ ९ बजेसम्म दिवा सिफ्ट र साँझ ९ बजेदेखि बिहान ७ बजेसम्म रात्री सिफ्ट गरी ३ सिफ्टमा हेलो सरकार शाखा २४ सै घण्टा सञ्चालन हुँदै आएको छ।

हेलो सरकारमा तीनै तहको सरकारको सार्वजनिक निकायहरूबाट आर्थिक वर्ष २०७७/७८ मा ६,७८३ वटा, आ. व. २०७८/७९ मा १०,९२२ वटा, आ. व. २०७९/८० मा ११,९३२ वटा र यस प्रतिवेदन अवधिमा १५,८६८ वटा गुनासो आवश्यक कारवाहीको लागि सम्बन्धित निकायहरूमा पठाइएको छ। सम्बन्धित निकायबाट उक्त अवधिमा ८,६६२ वटा गुनासो फछ्यौट भएको देखिन्छ। यो फछ्यौट दर प्रतिवेदन अवधिको कुल गुनासोको ५४.५९ प्रतिशत हुन आँउछ। यस अवधिको बाँकी गुनासो मध्ये ६,७५० वटा गुनासोहरू सम्बन्धित निकायबाट कारवाहीको क्रममा रहेको तथा ४५६ वटा गुनासो समाधान भई हेलो सरकार शाखाबाट फछ्यौट हुने क्रममा रहेको छ। निकायगत रूपमा हेर्दा सबैभन्दा बढी गुनासो आउने पाँच निकायहरू क्रमशः प्रहरी प्रधान कार्यालय २१७६, गृह मन्त्रालय ६१९, नेपाल विद्युत प्राधिकरण ५८२, सूचना प्रविधि विभाग ५३६ र सडक विभाग ४५९ वटा गुनासोहरू रहेका छन्। धेरै विषयहरू प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्षरूपमा शान्ति सुरक्षासँग सम्बन्धित हुने हुँदा नेपाल प्रहरीसँग सम्बन्धित गुनासोहरूको सङ्ख्या धेरै देखिएको छ। धेरै गुनासो प्राप्त हुने निकायहरूमध्ये फछ्यौट दर समेत धेरै हुने निकायहरू क्रमशः सूचना प्रविधि विभागको ५३६ मध्ये ५३५ (९९.८१ प्रतिशत), सडक विभागको ४५९ मध्ये ४५८ (९९.७८ प्रतिशत), नेपाल विद्युत प्राधिकरणको ५८२ मध्ये ५०० (९४.६९ प्रतिशत), गृह मन्त्रालयको ६१९ मध्ये ५०४ (८१.४२ प्रतिशत) र प्रहरी प्रधान कार्यालयको २,१७६ मध्ये १,४५१ (६६.६८ प्रतिशत) रहेका छन्।

आ.व. २०८१/८२ को स्वीकृत वार्षिक कार्यक्रम अनुसार सार्वजनिक सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित गुनासोलाई प्रभावकारीरूपमा सम्बोधन गर्न सम्बन्धित निकायका गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूलाई पोर्टल सञ्चालनको आधारभूत ज्ञान तथा सीप हासिल गराउने, विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली तथा हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८ (पहिलो संशोधन २०८० सहित)को बारेमा जानकारी गराउने, गुनासो फछ्यौट दरलाई पूर्वनिर्धारित लक्ष्य प्राप्त गर्न सहयोग पुऱ्याउने एवम् गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको सम्बन्धमा हेलो सरकार शाखा र सार्वजनिक निकायको समन्वयात्मक सहकार्य बढाउने उद्देश्य सहित नयाँ विद्युतीय पोर्टल सञ्चालनको लागि सातै प्रदेशमा ७ वटा प्रदेशस्तरीय गोष्ठी सम्पन्न भएको छ। यसको साथै ४ वटा प्रदेशका सार्वजनिक निकायहरूमा स्थलगत अनुगमन कार्यक्रम अन्तर्गत सार्वजनिक निकायका कार्यालय प्रमुख, गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूलाई गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी सहजीकरण, अभिमुखीकरण तथा अनुगमन सम्पन्न गरिएको छ। कार्यक्रमका क्रममा सार्वजनिक निकायमा गुनासो व्यवस्थापनका विषयमा प्रदेश स्थित सार्वजनिक निकायका पदाधिकारीहरू र गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूसँग भेटघाट गरी अन्तरक्रिया, छलफल, अवलोकनको माध्यमबाट पोर्टल सञ्चालन, गुनासो समाधानका प्रक्रियागत विषयमा अन्तरक्रिया, सहजीकरण तथा अनुशिक्षण गर्ने कार्य भएको थियो। गुनासो व्यवस्थापनका लागि स्थानीय तह र प्रदेश सरकारहरूबाट आ-आफ्नै संयन्त्रहरू सञ्चालनमा रहेका छन्। प्रदेश सरकारबाट सञ्चालित हेलो सि.एम., स्थानीय तहबाट सञ्चालनमा ल्याइएका हेलो मेयर जस्ता गुनासो सुनुवाईका संयन्त्रहरू समेत हेलो सरकारसँग मिल्दोजुल्दा रहेका छन्। यसरी सञ्चालनमा ल्याइएका संयन्त्रहरूबीच समन्वय नहुँदा गुनासोमा दोहोरोपन आउने, धेरै जनशक्ति र स्रोत साधनको उपयोग हुने र गुनासोकर्तालाई समेत अन्योल हुनेहुँदा यसरी सञ्चालनमा ल्याइएका गुनासो सुनुवाई संयन्त्रहरूबीच अन्तरआवद्धता कायम हुन आवश्यक छ।

हेलो सरकारबाट सम्बन्धित निकायहरूमा आवश्यक कारबाहीको लागि पठाइएका गुनासो सम्बोधनका लागि निरन्तर फोन तथा पोर्टलमार्फत् ताकेता गर्ने गरिएको भएता पनि अधिकांश मन्त्रालय तथा विभागहरूले गुनासो सम्बोधन गर्नुको सट्टा मातहतको निकायमा जिम्मेवारी सार्ने कार्य गर्नु, सम्बन्धित निकायले गुनासो हेरिसकेपछि कारबाही प्रक्रियामा निरन्तरता नदिनु, नोडल अधिकृतहरूको सरुवा तथा बढुवा हुनासाथ तत्काल अर्को नोडल अधिकृत तोक्यो पोर्टलमा अपडेट नहुनु, पोर्टलमा प्राविधिक समस्या आउनु र नोडल अधिकृतहरूलाई कार्यान्वयनका लागि आवश्यक पर्ने लजिस्टिक सपोर्ट उपलब्ध नहुनु लगायतका व्यवस्थापकीय कारणले गर्दा अपेक्षित हिसाबले जनताका पीरमर्का तथा जनगुनासो र सुझावहरूको उचित सुनुवाई गर्नमा कठिनाई भइरहेको देखिन्छ। अतः जनताका गुनासोलाई समयमै सम्बोधन गरी सार्वजनिक सेवामा प्रभावकारिता ल्याउन गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूको क्षमता विकास गरी हेलो सरकार शाखाको कार्यलाई थप प्रभावकारीता तुल्याउनु आवश्यक देखिन्छ। साथै, जिम्मेवारीपूर्वक जनगुनासोको उचित सम्बोधन गरी सुशासन प्रवर्द्धनमा सहयोग पुऱ्याउन सबै सरकारी निकायहरूबाट यथेष्ट पहलको आवश्यकता देखिन्छ।

## परिच्छेद-१

### हेलो सरकारको परिचय

#### १.१ पृष्ठभूमि

सार्वजनिक निकायद्वारा प्रदान गरीने सेवा सुविधा सम्बन्धमा जनताका पीरमर्का, जनगुनासो र सुझावहरू सहज र सरल तरिकाले राख्न सक्ने व्यवस्था गर्नु, प्राप्त गुनासोको शीघ्र समाधान तथा फछ्यौट गर्नु तथा त्यस्ता निकायबाट भएका सेवा प्रवाह सम्बन्धमा जनताको जिज्ञासा सम्बोधन गर्नु सरकारको प्रमुख भूमिका र उत्तरदायित्व हो। गुनासो व्यवस्थापन सुशासन अनुभूति गराउने महत्वपूर्ण व्यवस्थापकीय कार्य हो। सार्वजनिक सेवाप्रवाहको क्रममा उत्पन्न हुने गुनासोहरूलाई समयमै व्यवस्थापन गर्नु पर्दछ। सरकारको जनताप्रतिको यसै उत्तरदायित्वलाई महसुस गरी सार्वजनिक निकायमा प्राप्त हुने विभिन्न किसिमका जनगुनासो र सुझावहरूको उचित सुनुवाई र सम्बोधन मार्फत जनमुखी प्रशासन स्थापना गर्नका लागि सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ३१ र सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ को नियम २० ले गरेको व्यवस्थालाई प्रभावकारी बनाउन प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा २०६८ कार्तिक १७ गते देखि हेलो सरकार शाखा स्थापना भई कार्यसञ्चालनमा रहेको छ। हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका २०७८, (पहिलो संशोधन २०८० सहित) को परिच्छेद ८ अन्तर्गत दफा २८ र दफा २९मा भएको हेलो सरकारबाट गुनासो व्यवस्थापनसम्बन्धी कामको विवरण र आवधिक प्रगति प्रतिवेदन कार्यालयको वेबसाइट मार्फत् नियमित रूपमा सार्वजनिक गर्नुपर्ने प्रावधान अनुसार हेलो सरकारले आफ्नो वार्षिक प्रगति विवरण नियमित रूपमा प्रकाशन गर्दै आएको छ। विगतमा हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन पोर्टलमा मन्त्रालय र केन्द्रीय निकायहरू मात्र आवद्ध रहेकोमा वर्तमान अवस्थामा सङ्घीय संरचनाबमोजिम तीनै तहका सार्वजनिक निकायहरूको कामकारवाहीका बारेमा प्राप्त हुने जनगुनासोहरूलाई सम्बोधन गर्न तीनै तहका निकायहरू आवद्ध गरिएको छ।

हेलो सरकार वेब पोर्टल, भौतिक उपस्थिति, राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय टेलिफोन सम्पर्क, भाइबर, फेसबुक, ट्वीटर/एक्स लगायतका सामाजिक सञ्जाल तथा नागरिक एपबाट समेत प्राप्त हुने गुनासो सम्बोधन गर्न वि.सं. २०७६ साल साउन १ गतेबाट गुनासो व्यवस्थापनको नयाँ विद्युतीय पोर्टल स्थापना भई सञ्चालनमा रहेको छ। गुनासो व्यवस्थापनमा थप प्रभावकारी ल्याउनका लागि आ.व.२०८१/८२ मा हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन पोर्टललाई परिमार्जन गरिएको छ। यसबाट गुनासोकर्तालाई गुनासो राख्न र समाधानमा समेत सहजता हुँदै गएको छ। उक्त विद्युतीय पोर्टलमा हालसम्म ३ हजार ७ सय ५२ सार्वजनिक निकायहरू आवद्ध गरी कार्यालय प्रमुख र कार्यालयले तोकेको गुनासो सुन्ने अधिकारीको नाम तथा सम्पर्क नम्बरसमेतको विवरण सहित सञ्जालीकरण गरिएको छ। उक्त कार्यलाई निरन्तरता प्रदान गर्न हाल हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८ (पहिलो संशोधन २०८० सहित) कार्यान्वयनमा रहेको छ। विगतमा प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा २४ सै घण्टा सञ्चालनमा रहने गरी हेलो सरकार सञ्चालनमा रहेकोमा वि.सं. २०७२ सालको भूकम्प पछि बिहान ७ बजे देखि राती ९ बजेसम्म दुई सिफ्ट सञ्चालनमा रहेकोमा हाल पुन २४ सै घण्टा सञ्चालनमा ल्याईएको छ। हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका अनुसार टोल फ्री नम्बर, फ्याक्स, ई-मेल,

फेसबुक, ट्वीटर/एक्स, भाइबर, वाट्स एप, कार्यालयको गुनासो प्रणालीमा आबद्ध वेबसाईट, नागरिक एप जस्ता विद्युतीय माध्यममा गुनासो पठाएर वा सम्पर्क गरेर, पत्र वा निवेदन पठाएर, आफैं उपस्थित भएर एवम् अन्य माध्यमबाट समेत गुनासो/उजुरी गर्न सकिने व्यवस्था गरिएको छ।

## १.२ उद्देश्य

सार्वजनिक निकायद्वारा प्रदान गरीने सेवाप्रवाहको क्रममा भेदभाव भएको वा बञ्चित गरिएको, सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको, गैरकानूनी क्रियाकलापबाट संस्था वा व्यक्तिलाई हानि नोक्सानी भएको विषय तथा जनताका पीरमर्का, जनगुनासो र सुझावहरूको उचित सम्बोधन गर्दै शासकीय व्यवस्थामा सुधार गरी नागरिकमुखी प्रशासन प्रवर्द्धन गर्ने हेलो सरकारको उद्देश्य रहेको छ। साथै, नागरिकहरूको गुनासो समयमै सम्बोधन गरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन सम्बन्धित सार्वजनिक सेवा प्रदायकहरूसँग समन्वय तथा अन्तरसम्बन्ध विकास गर्ने उद्देश्य समेत राखेको छ। गुनासोहरूको समयमा सम्बोधन गर्ने गराउने सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायहरूलाई आवश्यक निर्देशनसमेत दिई सुशासन कायम गराउने कार्यमा हेलो सरकार शाखा केन्द्रित रहेको छ।

## १.३ हेलो सरकार शाखाको कार्य क्षेत्र एवम् कार्य विवरण

वि.स. २०६८ कार्तिक १७ गते प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा हेलो सरकार शाखा स्थापना भई मन्त्रालय र केन्द्रीय निकायहरू मार्फत आएका गुनासो तथा उजुरी हेर्दै आएकोमा वि.सं. २०७६ साल साउन १ गतेबाट सङ्घीय संरचनाबमोजिम सम्पूर्ण सार्वजनिक निकायहरूको कामकारवाहीका बारेमा प्राप्त हुने जनगुनासोहरूलाई सम्बोधन गर्न तीनै तहका सरकारी निकायहरू आबद्ध हुने गरी सामाजिक सञ्जालका साथै नागरिक एपबाट प्राप्त हुने गुनासो समेत सम्बोधन हुने गरी नयाँ विद्युतीय पोर्टलमार्फत कार्य अगाडि बढाइएको छ।

हेलो सरकारका वेब पोर्टल, टेलिफोन, सामाजिक सञ्जाल, पत्र, फ्याक्स र ईमेल लगायतका माध्यमहरूबाट प्राप्त व्यक्ति तथा संस्थाका गुनासो, सुझाव एवम् उजुरीहरू सङ्कलन गरी अभिलेख राख्ने, सङ्कलित गुनासो र सुझावहरू अध्ययन गरेर प्राथमिकता निर्धारण गरी निर्देशनसहित सम्बन्धित निकायमा पठाउने कार्य हुँदै आएको छ। प्रधानमन्त्री एवम् मुख्य सचिवलाई सम्बोधन गरी प्राप्त भएका गुनासो, सुझाव एवम् उजुरीहरू निर्देशनबमोजिम सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कार्यार्थ पठाउने, सम्बन्धित निकायमा कारवाहीका लागि पठाइएका गुनासो एवम् उजुरीउपर भएको कारवाहीको पुनः ताकेता गर्ने, प्राप्त गुनासो तथा सुझावहरूको तथ्याङ्क सुरक्षित राख्ने, हेलो सरकार कार्यक्रमको कुशल विद्युतीय नेटवर्क (सञ्जाल) स्थापना गर्ने, सङ्घीय संरचनाअनुरूप कार्यक्रमलाई प्रदेश तथा स्थानीय तहसम्म विस्तार गर्न समन्वय र सहजीकरण गर्ने कार्य हेलो सरकारबाट हुँदै आएको छ। यस शाखाको कार्य विवरण यसप्रकार रहेको छः-

- राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय कल, फेसबुक, ट्वीटर/एक्स, भाइबर, पत्र, फ्याक्स, ईमेल, वाट्स एप, नागरिक एप, वेब पोर्टल तथा भौतिक रूपमा उपस्थित भई प्राप्त भएका विभिन्न उजुरीहरू सङ्कलन गर्ने र अभिलेख राख्ने,

- सङ्कलित गुनासा र सुझावहरू अध्ययन गरी प्राथमिकता निर्धारण गरी निर्देशन सहित सम्बन्धित निकायमा आवश्यक कार्यार्थ पठाउने,
- प्रधानमन्त्री एवम् मुख्यसचिवलाई सम्बोधन गरी प्राप्त भएका गुनासो, सुझाव एवम् उजुरीहरू सम्बन्धित तहमा पेस गरी निर्देशन भएबमोजिम आवश्यक कार्यार्थ सम्बन्धित निकायमा पठाउने,
- सम्बन्धित निकायमा कारबाहीका लागि पठाइएका गुनासो एवम् उजुरी उपर भएको कारबाहीको प्रगतिको अनुगमन गर्ने र प्रतिवेदन तयार गर्ने,
- हेलो सरकारमा आएका सम्पूर्ण गुनासो तथा सुझावहरूको तथ्याङ्क भण्डार सुरक्षित राख्ने,
- गुनासो समाधानको लागि थप कार्य गर्नुपर्ने भएमा कार्ययोजना बनाई पेस गर्ने, स्वीकृत कार्ययोजनाको सम्पर्क बिन्दु (Focal Point) को रूपमा काम गर्ने,
- हेलो सरकार कार्यक्रमको कुशल विद्युतीय नेटवर्क (सञ्जाल) स्थापना गर्ने,
- हेलो सरकारलाई सामाजिक सञ्जालमा प्रभावकारी रूपमा उपस्थित गराउने,
- प्रधानमन्त्रीको जनसम्पर्क सल्लाहकार र प्रेस सल्लाहकारसँगको समन्वयमा गुनासो व्यवस्थापन तथा जनसम्पर्कसम्बन्धी तोकिएबमोजिम अन्य आवश्यक कार्य गर्ने,
- वार्षिक प्रतिवेदन प्रकाशन गर्ने।

#### १.४ गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि

हेलो सरकारमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासो र सुझावहरूको सम्बोधन तथा व्यवस्थापन, हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८ (पहिलो संशोधन २०८० सहित) बमोजिमका प्रक्रिया पूरा गरी हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापनको विद्युतीय पोर्टलमार्फत आवश्यक कारबाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा प्रेषित गरिएको र सम्बन्धित निकायबाट गुनासो सम्बोधन भए पश्चात विद्युतीय पोर्टलमार्फत समाधानको जानकारी प्राप्त भएको आधारमा हेलो सरकारबाट अध्ययन विश्लेषण गरी गुनासो फछ्यौट हुने गरेको छ। हेलो सरकारमा गुनासो गर्ने माध्यमहरू र गुनासो कारबाही तथा फछ्यौट गर्ने प्रक्रिया विस्तृत रूपमा निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ।

क) गुनासो गर्ने तरिका तथा हेलो सरकारमा गुनासो प्राप्त हुने माध्यमहरू:

- टोल-फ्री टेलिफोन नम्बर ११११ मा टेलिफोन गरी कर्मचारीलाई टिपाएर,
- हेलो सरकारको वेबसाईट [gunaso.opmcm.gov.np](http://gunaso.opmcm.gov.np) मार्फत् दर्ता गराएर,
- हेलो सरकारको [1111@nepal.gov.np](mailto:1111@nepal.gov.np) मा इ-मेल गरेर,
- हेलो सरकारको फेसबुक पेज <https://www.facebook.com/hellosarkar.np> मा गई Message पठाएर,
- सामाजिक सञ्जाल (Facebook, X, Viber, Whats App) मार्फत् पठाएर,
- नागरिक एप मार्फत् प्रविष्टि गरी,
- हेलो सरकारमा पत्र पठाएर,
- आफैं उपस्थित भएर जानकारी/निवेदन दिएर।

### ख) गुनासो कारबाही प्रक्रिया:

पोर्टलमा आबद्ध प्रत्येक सार्वजनिक निकायहरूमा गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गरिएको छ। गुनासो सुन्ने अधिकारी, गुनासो सुन्ने निकाय प्रमुख, सुपरिवेक्षक, महाशाखा प्रमुख, सम्बन्धित महाशाखा हेर्ने सचिव र अन्य गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धित निकायहरूको काम कर्तव्य र जिम्मेवारी स्पष्ट रूपमा निर्देशिकामा उल्लेख गरिएको छ। गुनासोको कारबाहीका लागि अपनाउनुपर्ने आवश्यक प्रक्रिया देहायवमोजिम रहेको छ:-

- हेलो सरकारमा विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त भएको नागरिकको गुनासोलाई अध्ययन तथा विश्लेषण गरी गुनासोको वर्गीकरण एवम् प्राथमिकता अनुसार आवश्यक कारबाहीको लागि सम्बन्धित निकायमा पठाउने। यसरी पठाईएका गुनासोहरूको दर्ता नम्बर सम्बन्धित गुनासोकर्ताको मोबाईलमा message मार्फत् उपलब्ध हुने।
- जटिल तथा बहुविषय सम्बन्धित गुनासोहरूको विषयमा स्क्रिनीङ समितिमा छलफल गरी सम्बन्धित निकायमा प्रेषित गरीने।
- असम्बन्धित, अपूर्ण र दोहोरिएको गुनासो लगायत हेलो सरकारको क्षेत्राधिकार भित्र नपर्ने गुनासोलाई तामेलीमा राखी अभिलेख राख्ने।
- संवेदनशील र जटिल प्रकृतिका गुनासोहरूको सम्बन्धमा शाखा प्रमुख र रेपिड रेस्पान्स टिम मार्फत सहजीकरण तथा निर्देशन भएबमोजिम गर्ने।
- सम्बन्धित निकायबाट निर्देशिकामा उल्लेख भएबमोजिम काम, कर्तव्य र अधिकार अनुसार तोकिएका जिम्मेवार गुनासो सुन्ने अधिकारीबाट गुनासो समाधानको लागि आवश्यक कारबाही हुने।
- गुनासो समाधानको लागि गुनासो पठाइएको निकायमा ताकेता, समन्वय र सहजीकरण कार्य निरन्तर रूपमा हेलो सरकारबाट हुने।
- गुनासो सम्बोधन गर्ने निकायबाट समाधान भएको गुनासो समाधान वर्गमा राखी फछ्यौटको लागि हेलो सरकारमा प्राप्त हुने।
- समाधान हुन नसक्ने गुनासोको कारण खुलाई सम्बन्धित निकाय र गुनासो कर्तालाई जानकारी दिने।

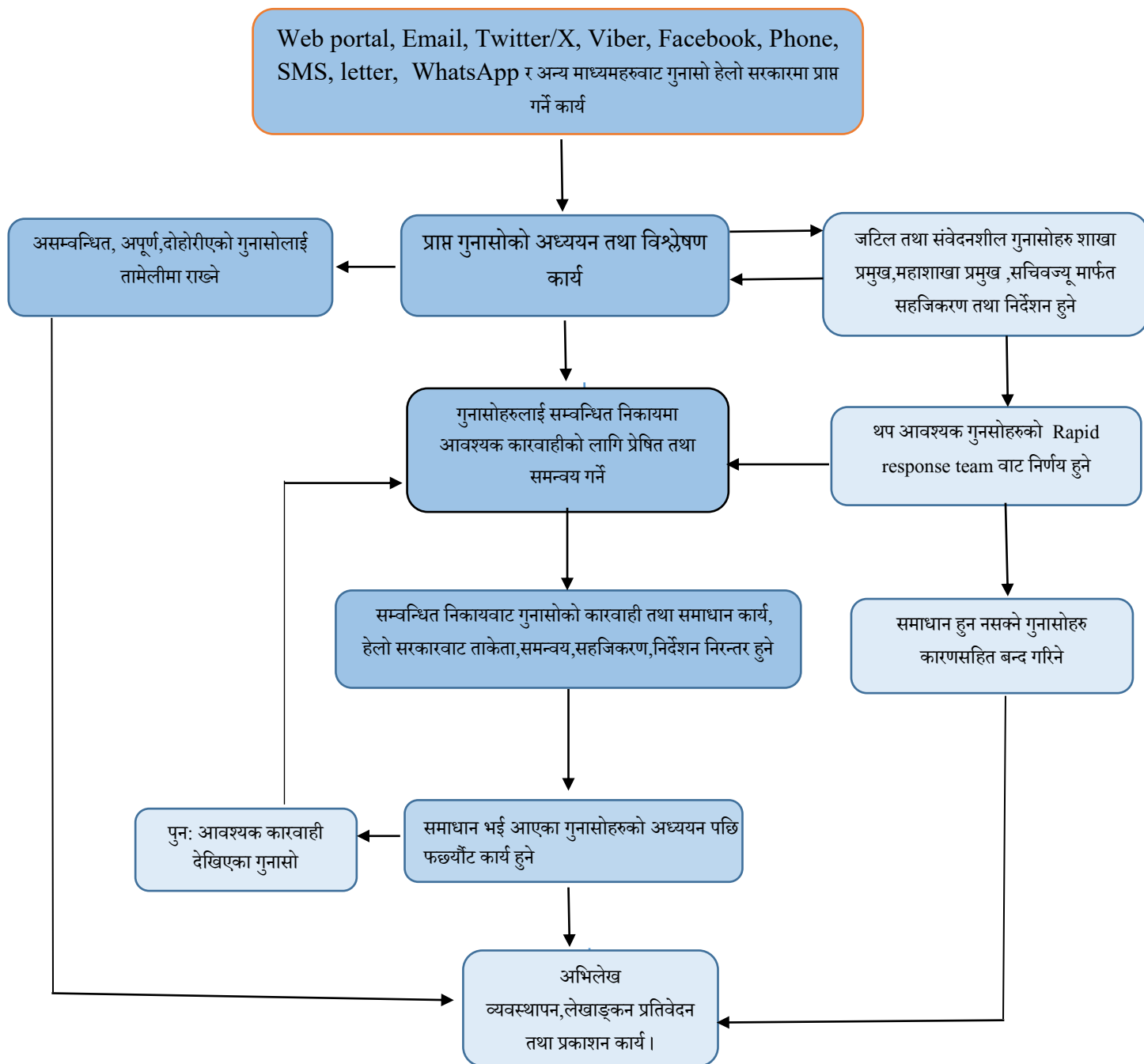
### ग) हेलो सरकारबाट गुनासो फछ्यौट गर्ने प्रक्रिया:

- गुनासो सम्बोधन गर्ने निकायबाट समाधान भई हेलो सरकारमा प्राप्त भएको गुनासोहरू जाँचबुझ गरी गुनासोको समाधान भएको भनी फछ्यौट गरीने। सम्बोधन हुन सक्ने तर पूर्णरूपमा समाधान नभएको गुनासोलाई पुनःआवश्यक कारबाहीको लागि सम्बन्धित निकायमा सम्प्रेषण गर्ने।
- गुनासोहरूको फछ्यौट अभिलेख व्यवस्थापन पोर्टलमा स्वचालित रूपमा हुने।

- आफ्नो कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासो व्यवस्थापनको अन्तिम जिम्मेवारी सम्बन्धित निकाय प्रमुखको हुने।
- गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धमा शाखाका कर्मचारीहरूले निर्देशिकामा भएको आचारसंहिता समेत पालना गर्नु पर्ने।

विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त भएका गुनासोहरू अध्ययन, विश्लेषण साथै प्राथमिकता निर्धारण गरी हेलो सरकारको विद्युतीय पोर्टल मार्फत आवश्यक कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाउने, ताकेता गर्ने र सम्बन्धित निकायबाट गुनासो समाधान भई विद्युतीय पोर्टल मार्फत हेलो सरकारमा प्राप्त भएपछि अध्ययन पश्चात उक्त गुनासो फछ्यौट गर्ने गरिन्छ।

### घ) गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली फ्लो चार्ट:



हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलसम्बन्धी प्राविधिक समस्या समाधानको कार्य सूचना प्रविधि महाशाखाबाट हुने गरेको छ। समग्र गुनासो व्यवस्थापन अन्तर्गत गुनासो प्राप्ति, कारवाही, समाधान, फछ्यौट, अभिलेख कार्य र दैनिक कार्य प्रगति सार्वजनिकीकरण गर्ने सम्मका सबै कार्यहरू हेलो सरकार गुनासो विद्युतीय व्यवस्थापन प्रणालीबाट हुँदै आएको छ। गुनासो कर्तालाई आफ्नो गुनासो सम्बन्धमा भएका कारवाहीहरूको सम्पूर्ण जानकारी एस. एम. एस. मार्फत स्वचालितरूपमा प्रवाह हुने र गुनासोकर्ताले कारवाहीको अवस्था हेर्न सक्ने समेत व्यवस्था गरिएको छ।

## १.५ हेलो सरकारबाट सम्पादित कार्यहरू

मिति २०८१ साउन १ देखि २०८२ असार मसान्तसम्ममा हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासोमध्ये अध्ययन अनुसन्धान गरी सम्बन्धित निकायमा पठाउन उपयुक्त देखिएका जम्मा १५,८६८ गुनासोहरू आवश्यक कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाइएको र उक्त अवधिमा सम्बन्धित निकायहरूबाट गुनासो सम्बोधन भई समाधानकारूपमा प्राप्त भएको गुनासोहरू मध्ये जम्मा ८,६६२ (५४.५९%) गुनासो हेलो सरकारबाट फछ्यौट गरिएको छ। हेलो सरकारबाट सम्पादित कार्यहरू:-

- हेलो सरकारमा वेबसाइट, टेलिफोन, इमेल, भाइबर, फेसबुक, ट्वीटर/X, वाट्स एप र नागरिक एप लगायतका माध्यमहरूबाट प्राप्त हुने कतिपय उजुरी तथा गुनासोहरू टेलिफोनमार्फत मौखिक रूपमा आवश्यक सल्लाह सुझाव र जानकारी प्रदान गरी समाधान गरिएको।
- सातै प्रदेशमा हेलो सरकार विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल सञ्चालन तथा गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रदेश स्तरीय गोष्ठीमा सङ्घीय व्यवस्था वमोजिम गुनासो व्यवस्थापनलाई थप प्रभावकारी बनाउन र गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्रहरूबीच अन्तरआवद्धता कायम गर्ने विषयमा छलफल गरिएको छ।
- गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी हेलो सरकारको विद्युतीय पोर्टलमा आबद्ध निकायहरूको गुनासो फछ्यौट सम्बन्धी स्थलगत अनुगमन कार्यक्रम वागमती प्रदेश, मधेश प्रदेश, गण्डकी प्रदेश र सुदूरपश्चिम प्रदेशमा सम्पन्न गरिएको। उक्त कार्यक्रममा कार्यालय प्रमुख, गुनासो सुन्ने अधिकारी तथा गुनासो व्यवस्थापनसँग सम्बन्धित महाशाखा प्रमुख समेतलाई गुनासो सम्बोधनलाई प्रभावकारी बनाउन अवलम्बन गरीनुपर्ने/गर्न सकिने उपायहरूका विषयमा छलफल गरी सहजीकरण गरिएको।
- तीनै तहका सरकारको सार्वजनिक निकायहरूका प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूको विवरण अद्यावधिक गरिएको।
- हेलो सरकारमा भौतिकरूपमा उपस्थित भई गुनासो राख्ने गुनासोकर्ताहरूको निवेदन तथा गुनासो अध्ययन गरी पोर्टलमार्फत आवश्यक कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा सम्प्रेषण गरिएको। समाधान भएका गुनासोहरूको फछ्यौट कार्य गरिएको।
- वार्षिक प्रतिवेदन प्रकाशन कार्य हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८ (पहिलो संशोधन २०८०) अनुसार हेलो सरकारबाट आर्थिक वर्ष २०८०/८१ मा भए गरेको सम्पादित कार्यको वार्षिक प्रतिवेदन तयार गरी कार्यालयको वेबसाइट मार्फत सार्वजनिक गरिएको।
- हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन पोर्टलाई अद्यावधिक गरिएको छ। यसबाट गुनासो राख्न र सम्बोधनका लागि थप सहज हुँदै गएको छ।
- गुनासो व्यवस्थापनको कार्यलाई सरल र सहज बनाउँदै समग्र पद्धतिमा सुधार ल्याउनका लागि आवश्यकता अनुसार रेपिड रेस्पोन्स टिमको बैठक वसी सम्बन्धित निकायका कार्यालय प्रमुख/गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सहजीकरण गर्ने, निर्देशन दिने तथा दोहोरीएका, औचित्य समाप्त

भएका,हेलो सरकारको कार्यक्षेत्र नपर्ने,गुनासोकर्तासँग संवाद गरी समाधान गर्न सकिने प्रकृतिका गुनासोहरूको शीघ्र व्यवस्थापनका लागि आवश्यक निर्णय गरिएको।

- सामाजिक सञ्जालहरू (facebook, twitter/X, viber र messenger) को माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरूको कारबाही साथै नियमित दैनिक कार्य प्रगति विवरण सोही माध्यमहरूबाट सार्वजनिक कार्य गरिएको।

#### १.५.१ हेलो सरकारको नयाँ विद्युतीय पोर्टलसम्बन्धी प्रदेशस्तरीय गोष्ठी तथा स्थलगत अनुगमन कार्यक्रम

##### क. हेलो सरकार पोर्टल सञ्चालन तथा गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रदेशस्तरीय गोष्ठी

आर्थिक वर्ष २०८१/८२ को वार्षिक स्वीकृत कार्यक्रम बमोजिम सातै प्रदेशमा हेलो सरकार विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल सञ्चालन तथा गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रदेशस्तरीय गोष्ठी सम्पन्न भयो। सबै प्रदेशमा गरी तीन सय भन्दा धेरै कार्यालयका (११००) एघार सय भन्दा धेरै सहभागिता रहेको उक्त कार्यक्रममा कार्यालय प्रमुख, गुनासो सुन्ने अधिकारी र सूचना अधिकारीहरूको सहभागिता रहेको थियो। हेलो सरकारको तर्फबाट पहिलो प्रश्रुति; हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापनसम्बन्धी विद्यमान व्यवस्था,दोस्रो प्रस्तुति/कार्यक्रम; हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल सम्बन्धी जानकारी र तेस्रो प्रस्तुति/कार्यक्रम; हेलो सरकारमा गुनासोको विद्यमान अवस्था र भावी कार्यदिशा रहेकोमा प्रत्येक प्रदेश प्रदेशको तर्फबाट समेत प्रदेशमा गुनासो व्यवस्थापनको विद्यमान अवस्थामा सम्बन्धी कार्यपत्र पस्तुत गरिएको थियो। प्रदेश प्रमुख सचिवज्यू समेतको उपस्थितिमा सञ्चालित गोष्ठी अन्तरक्रियात्मक भएको र गुनासो व्यवस्थापनलाई सङ्घीय संरचना अनुकूल थप प्रभावकारी बनाउनका लागि महत्वपूर्ण समेत रहेको थियो। नेपालको संविधान तथा सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन)ऐन, २०६४ को मर्म अनुरूप प्रदेशबाट सञ्चालनमा ल्याइएका गुनासो व्यवस्थापनका संयन्त्रहरू (जस्तै Hello C.M.) र हेलो सरकारबीच अन्तरआवद्धता कायम गरी गुनासोको दोहोरोपना हटाउन र सम्बोधनमा शीघ्रता ल्याई समग्र गुनासो व्यवस्थापनको कार्यलाई जनअपेक्षा अनुरूप अगाडि वढाउने सम्बन्धमा समेत व्यापकरूपमा छलफल भएको थियो।

##### ख. गुनासो फेडब्याकसम्बन्धी स्थलगत अनुगमन:

हेलो सरकारमा आवद्ध विभिन्न मन्त्रालय, विभाग, निकाय तथा कार्यालयहरूमा कार्यरत जनशक्ति तथा उक्त कार्यालय/निकायका प्रमुख, सूचना अधिकारी, गुनासो सुन्ने अधिकारी तथा सम्बद्ध अन्य कर्मचारीहरूलाई हेलो सरकार नयाँ गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल सम्बन्धमा जानकारी गराई गुनासो व्यवस्थापनमा प्रभावकारिता ल्याउने तथा गुनासो फेडब्याकमा भएको उपलब्धि समीक्षा गरी आवश्यक छलफल, अन्तरक्रिया मार्फत गुनासो सम्बोधनमा सकारात्मक उपलब्धि हासिल गर्ने उद्देश्य अनुरूप

आर्थिक वर्ष २०८१/८२ को स्वीकृत वार्षिक कार्यक्रम सञ्चालनको निरन्तरता स्वरूप गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी हेलो सरकारको विद्युतीय पोर्टलमा आबद्ध निकायहरूको गुनासो फछ्यौट सम्बन्धी स्थलगत अनुगमन कार्यक्रम बागमती प्रदेशका नुवाकोट र काभ्रेपलाञ्चोक जिल्ला, सुदूरपश्चिम प्रदेशका कैलाली, डडेल्धुर, वैतडी, दार्चुला र कञ्चनपुर जिल्ला, मधेश प्रदेशका वारा र पर्सा जिल्ला स्थित सङ्घीय सरकार, प्रदेश सरकारका विभिन्न निकाय/कार्यालयहरू तथा स्थानीय तहहरूको स्थलगत भ्रमण गरी ५५ वटा सार्वजनिक निकायहरूमा अन्तरक्रियात्मक अनुगमन कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको थियो। अनुगमनको क्रममा प्रदेशका प्रमुख सचिवज्यू, विशिष्ट पदाधिकारीहरू, कार्यालय प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूसँग भेटघाट गरी सार्वजनिक सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित सरकारका विविध निकाय तथा कार्यालयहरूमा गुनासो व्यवस्थापनमा भइरहेको अभ्यासको बारेमा स्थलगतरूपमा जानकारी प्राप्त गर्ने तथा गुनासो सम्बन्धित समस्याहरूको पहिचान गरी दोहोरो पृष्ठपोषण आदनप्रदानको माध्यमबाट जनगुनासो सम्बोधन गर्ने कार्य भएको थियो। सार्वजनिक कार्यालयहरू र गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूको विवरण अद्यावधिक साथै गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूलाई पोर्टल सञ्चालन आवश्यक ज्ञान प्रदान समेत गरिएको थियो।

### ग. रेपिड रेसपोन्स टिम र सम्पादित मुख्य कार्यहरू

जनसरोकार, सुशासन, शासकीय सुधारसँग सम्बन्धित विषय तथा हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासो फछ्यौटलाई प्रभावकारी बनाउन तथा तत्काल समस्या समाधान गर्नका लागि हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका २०७८(पहिलो संशोधन २०८०)मा देहायबमोजिमको रेपिड रेसपोन्स टिमको व्यवस्था गरिएको छ:-

- |                                                                           |             |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|
| (क) प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय सुशासन क्षेत्र हेर्ने सचिव | -संयोजक     |
| (ख) राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रका सचिव                                      | - सदस्य     |
| (ग) शासकीय सुधार हेर्ने सहसचिव                                            | - सदस्य     |
| (घ) संयोजकले तोकेको हेलो सरकार हेर्ने उपसचिव                              | -सदस्य-सचिव |

निर्देशिकाले रेपिड रेसपोन्स टिमलाई गुनासो स्क्रिनिङ्ग टिमले पेश गरेका गुनासोको सम्बन्धमा उपयुक्त निर्णय लिने, गुनासोको सम्बन्धमा स्थलगतरूपमै अनुगमन गर्ने वा अनुगमनका लागि कुनै पदाधिकारी तोक्न, गुनासो फछ्यौट गर्ने तथा समस्या सिर्जना हुन नदिने सम्बन्धमा सुधारका लागि सुझाव दिन सक्ने लगायतका अधिकारक्षेत्र तोकेको छ।

निर्देशिकाले दिएको अधिकारक्षेत्र बमोजिम रेपिड रेसपोन्स टिमले आवश्यकता अनुसार बैठक बसी गुनासो सम्बोधनमा प्रभावकारिता ल्याउनका लागि आवश्यक समन्वय गर्ने, सहजीकरण गर्ने, निर्देशन दिने लगायतका कार्यहरू गरेको छ। दोहोरिएका, औचित्य समाप्त भएका, पूर्ण विवरण नभएका, हेलो सरकारको कार्यक्षेत्रमा नपर्ने गुनासोहरू फछ्यौट/बन्द गरी गुनासो समेत आवश्यक निर्णय गर्ने गरेको

छ। यसका साथै गुनासो धेरै आउने, प्रभावकारीरूपमा गुनासो सम्बोधन नभएका र गुनासो र गुनासो समाधान कम भएका मन्त्रालय/विभाग/ निकायका जिम्मेवारी पदाधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई टिमको बैठकमै बोलाएर आवश्यक समन्वय तथा सहजीकरण गर्ने कार्य समेत गर्दै आएको छ।

#### १.५.२ गोष्ठी तथा अनुगमन कार्यक्रमका प्रमुख क्रियाकलापहरू:

##### क. छलफल तथा अन्तरक्रियात्मक कार्यक्रम:

कार्यक्रमका क्रममा देहायवमोजिमका क्रियाकलापहरू सम्पादन गरिएको थियो:-

- स्थलगत अनुगमन कार्यक्रम अन्तर्गत विभिन्न सङ्घीय कार्यालय प्रदेश मन्त्रालय/कार्यालय तथा स्थानीय तहका कार्यालय प्रमुखज्यू र गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूसँग भेटघाट गरी गुनासो फछ्यौटमा प्रभावकारीता ल्याउने उपायहरूको विषयमा छलफल तथा अनुभव आदनप्रदान कार्य भएको।
- सातै प्रदेशमा प्रमुख सचिवज्यूसमेतको उपस्थितिमा गोष्ठी अन्तरक्रियात्मक भएको र गुनासो व्यवस्थापनलाई सङ्घीय संरचना अनुकूल थप प्रभावकारी बनाउनका लागि महत्वपूर्ण समेत रहेको थियो। प्रदेश सचिव, महाशाखा प्रमुख, शाखा प्रमुख, गुनासो सुन्ने अधिकारी लगायतको उपस्थिति रहेको र गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी सुधारको विषयहरूमा अन्तरक्रिया कार्यक्रम सम्पन्न भएको।
- जिल्ला प्रशासन कार्यालयहरूका प्रमुख जिल्ला अधिकारी, सहायक प्रमुख जिल्ला अधिकारी, गुनासो सुन्ने अधिकारी लगायतका उपस्थितिमा पोर्टलमा रहेका गुनासोहरू, शान्ति सुरक्षासँग सम्बन्धित गुनासोहरू, नागरिकता तथा सार्वजनिक सेवा प्रवाह, पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी प्राविधिक पक्ष लगायका विषयहरूमा छलफल/अन्तरक्रिया गरिएको साथै कार्यालय प्रमुखको नियमित बैठकमा गुनासो सम्बोधन सम्बन्धी विषयमा सम्बन्धित कार्यालय प्रमुखहरूलाई हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापनलाई उच्च प्राथमिकता दिन निर्देशन हुन अनुरोध गरिएको।

##### ख. गुनासो सम्बोधन प्रभावकारी बनाउन गरिएका प्रयासहरू:-

- स्थलगत अनुगमन कार्यक्रममा जनप्रतिनिधि, कार्यालय प्रमुख साथै महाशाखा प्रमुखहरूलाई गुनासो सम्बोधनको अवस्थालाई प्रभावकारी बनाउन अवलम्बन गरीनुपर्ने/ गर्न सकिने उपायहरू लगायतका विषयमा छलफल गरिएको।
- गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी भएका कठिनाई सम्बोधन गर्नको लागि सम्बन्धित कार्यालय/निकायको पोर्टल खोली गुनासो सम्बोधन र कागजात अपलोड लगायत आवश्यक प्रक्रियाहरूको बारेमा स्थलगतरूपमै जानकारी गराइएको।

- कतिपय तत्काल सम्बोधन हुन नसक्ने, जातीय द्वन्द्व, नीतिगत विषयहरू साथै अदालतको कार्यप्रक्रियामा रहेका विषयहरू लगायतका गुनासोहरूको बारेमा सम्बोधनको अवस्था बारे पोर्टलमा अद्यावधिक गर्न सुझाव दिइएको।
- गुनासो सुन्ने अधिकारी अपडेट नभएका कार्यालयहरूलाई विवरण अपडेटका लागि आवश्यक जानकारी पत्राचार गर्न अनुरोध गरिएको।
- गुनासोको सम्बोधन भैसकेको तर पोर्टलमा अपडेट नगरिएको गुनासोहरूलाई अपडेट गर्नका लागि गुनासो सुन्ने अधिकारी/हेलो सरकार गुनासो हेर्ने नोडल अधिकृत लाई प्राविधिक तथा प्रक्रियागत जानकारी दिइएको।
- काठमाडौं उपत्यका भित्रका धेरै गुनासो भएको मन्त्रालयहरूमा प्रत्यक्ष भ्रमण गरी गुनासो समाधान गर्न समन्वय तथा एस. एम. एस. मार्फत् गुनासो सम्बोधन गर्न ताकेता गरिएको।

#### १.५.३ अनुगमन तथा अभिमुखीकरण कार्यक्रमका क्रममा सम्बन्धित पक्षहरूबाट राखिएका भेटिएका प्रमुख समस्याहरू:-

- अधिकांश निकायहरूमा गुनासो सम्बोधनको प्रक्रिया अगाडि बढाइएको भएतापनि गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई हेलो सरकार पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी पूर्ण रुपमा ज्ञान नहुँदा सम्पादित कार्यलाई पोर्टलमा अद्यावधिक गर्ने कार्य नगरिएको,
- कतिपय कार्यालयहरूमा कार्यालयको अत्याधिक कार्यबोझ र जनशक्ति व्यवस्थापनमा समस्या भएको कारण गुनासो सम्बोधनले अपेक्षित गति लिन नसकेको,
- नयाँ स्थापना भएका कतिपय कार्यालयहरू पोर्टलमा आवद्ध भएको भएता पनि विवरण अद्यावधिक नगरेको,
- प्रदेश मन्त्रालयहरूको कार्यक्षेत्र तथा नाम परिवर्तनले गुनासो व्यवस्थापन तथा दायित्व निर्वाह कार्यमा अन्यौलता रहेको,
- कार्यबोझ कम भएको कार्यालयहरूमा गुनासोको संख्या पनि कम भएको र कार्यबोझ एवम् नागरिक सम्पर्क बढी भएको कार्यालयहरूमा गुनासो पनि बढी रहेको,
- कार्यालयसँग सम्बन्धित सेवा प्रवाहका गुनासोहरू, विकास निर्माण र सुशासन लगायतका गुनासोहरू धेरै रहेको,
- कार्यबोझ अत्याधिक हुने निकाय/कार्यालयहरूमा कर्मचारीलाई उचित उत्प्रेरणाको व्यवस्था नहुँदा कर्मचारीहरूको क्षमताको पर्याप्त उपयोग गर्न नसकिएको,

- वित्तीय समानीकरण अनुदानको रकम दुर्गम भौगोलिक क्षेत्र तथा कम विकसित पालिकाहरूमा बढाउनुपर्नेमा त्यसो हुन नसकेको,
- सङ्घीय सरकारको नीतिगत अस्थिरताका कारण विकास निर्माण लगायतका विषयमा नकारात्मक असर गरेको,
- उद्योगहरूले स्थानीय तहबाट लिनुपर्ने प्रदुषण रहितता सम्बन्धी प्रमाणपत्र र आई. ई. ई. सम्बन्धी अधिकार सङ्घीय सरकार तथा प्रदेश सरकारबाट प्रयोग हुने व्यवस्थाले उद्योगहरू स्थानीय तह र स्थानीय नागरिकहरूप्रति उत्तरदायी हुन नसकेको,
- नियामक तथा अनुसन्धान गर्ने निकायबाट गुनासोको उचित Screening नहुने र बारम्बार गुनासो हेर्ने निकायले जवाफ लेख्नुपर्ने कारण काममा बाधा रहेको।

#### १.५.४ प्राप्त सुझावहरू:-

- हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलमा आवद्ध सरकारी निकायहरू र जिम्मेवार कर्मचारीहरूको विवरण अद्यावधिक गरीनु पर्ने र सो को जानकारी सम्बन्धित निकाय र कर्मचारीलाई गराउनु पर्ने,
- कारवाहीको लागि असम्बन्धित गुनासो पनि आउने गरेकोले कार्यलय सम्बन्धित गुनासोमात्र हेलो सरकारबाट प्रेषित गरिनु पर्ने,
- प्रदेश मन्त्रालयको संरचनामा बारम्बार परिवर्तन हुँदा गुनासो सम्बोधनको लागि कार्यक्षेत्र अस्पष्टता हुने गरेको विषयलाई सम्बोधन गरिनु पर्ने,
- कर्मचारीको छोटो अवधिमा पटक पटक हुने सरुवाको कारण गुनासो व्यवस्थापनमा समस्या रहेको विषयलाई समाधान गरिनु पर्ने,
- नीतिगत र कानुनी संरचनाको अभावमा गुनासो सम्बोधन प्रभावकारी बनाउन नसकिएको अवस्थालाई सम्बोधन गरिनु पर्ने,
- प्रदेशस्थित सबै सरकारी निकायहरूका गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूलाई नागरिकहरूको गुनासो सम्बोधन गर्न हेलो सरकारको पोर्टल सञ्चालन गर्न प्रशिक्षण तथा अभिमुखीकरण तालिम सम्बन्धी कार्यक्रमहरूलाई निरन्तरता दिनु पर्ने,

- हेलो सि.एम.,हेलो मेयर जस्ता प्रदेश सरकार र स्थानीय तहबाट अञ्चालनमा ल्याइएका गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्रहरूलाई हेलो सरकार व्यवस्थापन पोर्टलसँग अन्तरआबद्धताको व्यवस्था गर्नु पर्ने,
- गुनासो व्यवस्थापनमा पोर्टलमा आवद्ध निकायहरूबीच समन्वय तथा सहजीकरण कार्यालाई प्रभावकारी बनाई गुनासो व्यवस्थापनमा सुधार ल्याइनु पर्ने।

#### १.५.५ आगामि कार्यदिशा:

गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउन देहायवमोजिमका क्रियाकलापहरू सुझावका रूपमा ग्रहण तथा कार्यान्वयन गर्न सकेमा हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन कार्य थप प्रभावकारी बन्ने देखिन्छ:-

- कतिपय गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलमा आवद्ध भएका सरकारी निकायहरूलाई हेलो सरकारको विद्युतीय पोर्टलबारे सामान्य जानकारी समेत नभएकाले गुनासो व्यवस्थापन तथा पोर्टल सञ्चालन सम्बन्धी अभिमूखीकरण कार्यक्रमहरूलाई निरन्तरता दिई गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउनु पर्ने,
- धेरै गुनासो भएका तर गुनासो समाधान कम भएका सरकारी निकायहरूको पहिचान गरी त्यस्ता निकायहरूलाई गुनासो समाधानमा थप जिम्मेवार बनाउन स्थलगत अनुगमनलाई जोड दिइनु पर्ने,
- गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई हेलो सरकारबाट गुनासो प्रेषित हुनासाथ गुनासो आएको जानकारी हुनका लागि Automatic message alarm आउने व्यवस्था गर्ने,
- गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापनमा उत्प्रेरित गर्न हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८ (पहिलो संशोधन, २०८०)मा भएको व्यवस्था वमोजिम सम्बन्धित कार्यालयले सुविधा प्रदान गराउनुपर्ने,
- गुनासो व्यवस्थापनका लागि विभिन्न कार्यालय/निकायमा रहेको जनशक्ति अभावको सम्बोधनका लागि यस कार्यालयबाट सम्बन्धित निकाय तथा कार्यालयहरूको ध्यानाकर्षण गराउने,
- सम्बन्धित कार्यालयले हेलो सरकारबाट प्रेषित गरिएका गुनासोलाई उच्च प्राथमिकता दिई सम्बोधन गर्नुपर्ने,
- सम्बन्धित कार्यालयका कार्यलय प्रमुख र गुनासो सुन्ने अधिकारी सरूवा भई अर्को कार्यालयमा जाँदा हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी जिम्मेवारी अनिवार्य रूपमा हस्तान्तरण गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने,

- गुनासोको प्रभावकारी सम्बोधनको लागि धेरै गुनासा भएका तहगत सरकारका सम्बन्धित निकायहरूमा तालिम तथा अभिमुखीकरण कार्यक्रमलाई निरन्तरता दिनुपर्ने,
- सूचना प्रविधिको महत्तम उपयोग गरी गुनासोको उपयुक्त जाँचबुझ/छाँटकाँट (Screening) गरी उपयुक्त गुनासो मात्र पठाउने र पठाइएको गुनासो निरन्तर फलोअप हुने व्यवस्था गर्नु उपयोगी हुने,
- हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई एकीकृत गुनासो पोर्टल तथा प्रणालीको रूपमा विकास गरी गुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई प्रभावकारी बनाउन आवश्यक उत्प्रेरणाको उपयोग तथा कार्य सम्पादन मूल्याङ्कनसँग आबद्धता गर्न सकेमा थप प्रभावकारी हुने,
- स्थानीय तह तथा प्रदेश सरकारहरूले गुनासो व्यवस्थापनको लागि छुट्टै पोर्टल सञ्चालनमा ल्याएकोले हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलसँग अन्तरआबद्धता कायम गरी सम्बन्धित प्रदेशसँग सम्बन्धित गुनासोहरू एकमुष्टरूपमा हेलो सरकारको पोर्टलबाट सम्बन्धित प्रदेशको पोर्टलमा प्रेषित गर्ने व्यवस्था गर्न उपयुक्त हुने।

सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा बढ्दो नागरिकको गुनासोलाई सम्बोधन गर्न नागरिकहरूको उचित सुझाव र गुनासो सुन्ने निकाय/अधिकारीहरूको अनुभव र सुझावहरूलाई मार्गदर्शनको रूपमा ग्रहण गर्दै उक्त सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्न आगामी दिनहरूमा शाखाबाट गोष्ठी तथा अनुगमन जस्ता नतिजमुखी कार्यक्रमहरूको निरन्तरता दिन जरुरत देखिन्छ। साथै हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापनको ओज तथा सघनता बढाई प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि नेपाल सरकारका तीनै तहका निकाय/कार्यालयहरूलाई साथै निजी क्षेत्र सम्बन्धित गुनासोहरूलाई समेत शीघ्र समाधान गर्न अनिवार्य लागू हुने गरी हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी नीतिगत व्यवस्था गर्नुपर्ने आवश्यकता रहेको छ।

## १.६ हेलो सरकार शाखाको जनशक्तिको अवस्था:

हेलो सरकार शाखामा प्रतिवेदन अवधि (आ.व.२०८१/८२) र हालको स्वीकृत दरवन्दी बमोजिम निम्नानुसारको जनशक्ति रहेको छ। यसअघि प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, शासकीय सुधार महाशाखाको शाखा अन्तर्गत रही कार्य सम्पादन गर्दै आएको हेलो सरकार शाखा नयाँ संगठन संरचना अनुसार सूचना प्रविधि महाशाखा अन्तर्गत रहेको छ। मिति २०८०/०५/१७ गते बाट बिहान ७ बजेदेखि दिउँसो २ बजेसम्म बिहानी सिफ्ट, दिउँसो २ बजेदेखि साँझ ९ बजेसम्म दिवा सिफ्ट र साँझ ९ बजेदेखि बिहान ७ बजेसम्म रात्री सिफ्ट गरी ३ सिफ्टमा हेलो सरकार शाखा २४ सै घण्टा सञ्चालनमा आएको छ।

| पद               | प्रतिवेदन अवधिमा रहेका कर्मचारी संख्या | हालको दरवन्दी |
|------------------|----------------------------------------|---------------|
| उपसचिव           | ३                                      | ३             |
| शाखा अधिकृत      | ५                                      | ६             |
| कम्प्युटर अधिकृत | १                                      |               |
| नायव सुब्बा      | ३                                      |               |
| कम्प्युटर अपरेटर | ३                                      | ३             |
| खरिदार           | ६                                      |               |
| कार्यालय सहयोगी  | ३                                      |               |
| हलुका सवारी चालक | ३                                      |               |
| जम्मा            | २७                                     | १२            |

## परिच्छेद-२

### हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासोको विवरण तथा विश्लेषण

#### २.१ हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासो र सम्बन्धित निकायमा पठाइएको गुनासो विवरण:

आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा सबै माध्यमहरूबाट हेलो सरकारमा प्राप्त भएका गुनासोहरूमध्ये अध्ययन र विश्लेषण गरी सम्बन्धित निकायमा पठाउन उपयुक्त देखिएका जम्मा १५,८६८ वटा गुनासोहरू मध्ये आवश्यक कारबाहीको लागि निम्नानुसारका सरकारी निकायहरूमा पठाइएकोमा उक्त अवधिमा ८,६६२ गुनासो फछ्यौट गरिएको छ। यो फछ्यौट दर प्रतिवेदन अवधिको कुल गुनासोको ५४.५९ प्रतिशत रहेको छ ।

#### तालिका १- हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासो र सम्बन्धित निकायमा पठाइएको गुनासो विवरण:

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू            | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| १      | अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग                 | ०               | ५              | २२                             | ०                  | १                  | २८           |
| २      | अदानचुली गाउँपालिका                              | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ३      | अधिकार सम्पन्न वाग्मती सभ्यता एकीकृत विकास समिति | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४      | अध्यागमन कार्यालय,त्रि.अ.वि                      | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५      | अध्यागमन विभाग,काठमाडौँ (कालिकास्थान)            | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १८                 | १८           |
| ६      | अन्नपूर्ण गाउँपालिका (कास्की)                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७      | अन्नपूर्ण गाउँपालिका (म्याग्दी)                  | ०               | १              | १                              | ०                  | ५                  | ७            |
| ८      | अपिहिमाल गाउँपालिका                              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९      | अमरगढी नगरपालिका                                 | ०               | ०              | १                              | ०                  | ६                  | ७            |
| १०     | अर्जुनधारा नगरपालिका                             | १               | ०              | ५                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ११     | अर्थ मन्त्रालय                                   | ०               | २०             | ९१                             | ०                  | ४                  | ११५          |
| १२     | अर्थ मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)                     | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १३     | आठबिसकोट नगरपालिका                               | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १४     | आठराई गाउँपालिका                                 | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १५     | आठराई त्रिवेणी गाउँपालिका                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू               | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| १६     | आठविस नगरपालिका                                     | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| १७     | आदर्श कोटवाल गाउँपालिका                             | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १८     | आन्तरिक मामिला तथा कानुन मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश) | ०               | ०              | १                              | ०                  | १                  | २            |
| १९     | आन्तरिक मामिला तथा कानुन मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)    | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २०     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय (हेटौडा)                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २१     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, (कोटेश्वर)                 | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| २२     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, ईटहरी                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २३     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, कलंकी                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २४     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, कृष्णनगर                   | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| २५     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, जनकपुर                     | ०               | ०              | १                              | ०                  | १                  | २            |
| २६     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, टंङ्गाल                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २७     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, त्रिपुरेश्वर               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २८     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, पोखरा                      | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| २९     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, बतिस्पुतली                 | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३०     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, बुटवल                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३१     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय,                            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू              | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | भक्तपुर                                            |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ३२     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, वीरगंज                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३३     | आन्तरिक राजस्व कार्यालय, सुर्खेत                   | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ३४     | आन्तरिक राजस्व विभाग                               | ०               | २९             | २३                             | ०                  | ३४                 | ८६           |
| ३५     | आपूर्ति तथा व्यवस्थापन केन्द्र, कर्णाली प्रदेश     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३६     | आयुर्वेद अस्पताल नरदेवी                            | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ३७     | आयुर्वेद विभाग                                     | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३८     | आयोजना कार्यान्वयन निर्देशनालय                     | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३९     | आर्थिक मामिला मन्त्रालय (सूदुरपश्चिम प्रदेश)       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ४०     | आर्थिक मामिला तथा योजना मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश) | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ४१     | आर्थिक मामिला तथा योजना मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)    | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ४२     | आर्थिक मामिला तथा योजना मन्त्रालय(गण्डकी प्रदेश)   | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४३     | आलिताल गाउँपालिका                                  | ०               | ०              | २                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४४     | इच्छाकामना गाउँपालिका                              | १               | १              | १                              | ०                  | १                  | ४            |
| ४५     | इटहरी उपमहानगरपालिक                                | २               | १८             | ०                              | ०                  | १                  | २१           |
| ४६     | इनरुवा नगरपालिका                                   | ०               | २              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| ४७     | इन्द्र सरोवर गाउँपालिका                            | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ४८     | इलाका प्रशासन कार्यालय , दाङ(तुलसीपुर)             | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ४९     | इलाका प्रशासन कार्यालय                             | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                                  | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | काठमाडौं (फर्पिङ)                                                      |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ५०     | इलाका प्रशासन कार्यालय, (उर्लाबारी)                                    | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५१     | इलाका प्रशासन कार्यालय, नवलपरासी                                       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५२     | इलाका प्रशासन कार्यालय, पाल्पा                                         | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५३     | इलाका प्रशासन कार्यालय, माडी चितवन                                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५४     | इलाका प्रशासन कार्यालय, हुम्ला (सर्केगाड)                              | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५५     | इलाम नगरपालिका                                                         | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ५६     | इस्मा गाउँपालिका                                                       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५७     | ईलाका प्रशासन कार्यालय, बारा (सिमरा)                                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५८     | ईलाका प्रशासन कार्यालय, रुपन्देही (बुटवल)                              | ०               | १              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ५९     | ईशनाथ नगरपालिका                                                        | ०               | ४              | १                              | ०                  | १                  | ६            |
| ६०     | ईश्वरपुर नगरपालिका                                                     | २               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | ४            |
| ६१     | उत्तरगया गाउँपालिका                                                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६२     | उद्योग वाणिज्य तथा उपभोक्ता हित संरक्षण निर्देशनलय (रुपेदाही प्रदेश ५) | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६३     | उद्योग, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)                        | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १०                 | १०           |
| ६४     | उद्योग पर्यटन वन तथा वातावरण मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश)                | ८               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ६५     | उद्योग पर्यटन वन तथा                                                   | ०               | २              | १                              | ०                  | १                  | ४            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                            | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | वातावरण मन्त्रालय (सूदुरपश्चिम प्रदेश)                           |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ६६     | उद्योग विभाग                                                     | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ३                  | ७            |
| ६७     | उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय                            | ०               | ५              | ५२                             | ०                  | ११                 | ६८           |
| ६८     | उद्योग, वाणिज्य तथा पर्यटन मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)               | १               | ६              | १                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ६९     | उद्योग, वाणिज्य, भूमि तथा प्रशासन मन्त्रालय (बागमती प्रदेश)      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७०     | उद्योग, पर्यटन तथा यातायात व्यवस्था मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)  | ०               | १४             | २                              | ०                  | ३                  | १९           |
| ७१     | उद्योग, पर्यटन, वन तथा वातावरण (गण्डकी प्रदेश)                   | १               | ४              | २                              | ०                  | ०                  | ७            |
| ७२     | उमाकुण्ड गाउँपालिका                                              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७३     | उर्लाबारी नगरपालिका                                              | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७४     | ऊर्जा, जल स्रोत तथा सिंचाई मन्त्रालय                             | ०               | ३३             | ०                              | ०                  | १५                 | ४८           |
| ७५     | ऊर्जा, जलस्रोत तथा खानेपानी मन्त्रालय, गण्डकी प्रदेश             | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७६     | ऊर्जा, सिंचाई तथा खानेपानी मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)               | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७७     | एकीकृत डाटा ब्यवस्थापन केन्द्र (राष्ट्रिय सूचना प्रविधि केन्द्र) | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ७८     | ओमसतिया गाउँपालिका                                               | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७९     | औद्योगिक क्षेत्र व्यवस्थापन लिमिटेड                              | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू            | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ८०     | औरही गाउँपालिका                                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८१     | औषधि व्यवस्था विभाग                              | १               | ८              | २३                             | ०                  | ५                  | ३७           |
| ८२     | कञ्चनरूप नगरपालिका                               | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८३     | कटहरिया नगरपालिका                                | ४               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ८४     | कटहरी गाउँपालिका                                 | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८५     | कटारी नगरपालिका                                  | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ८६     | कन्काई नगरपालिका                                 | ०               | ७              | १                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ८७     | कन्सुलर सेवा विभाग                               | २               | ८              | ०                              | ०                  | १                  | ११           |
| ८८     | कपिलवस्तु नगरपालिका                              | ०               | २              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| ८९     | कपुरकोट गाउँपालिका                               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९०     | कमल गाउँपालिका                                   | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १७                 | १७           |
| ९१     | कमलबजार नगरपालिका                                | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९२     | कमलामाई नगरपालिका                                | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९३     | कम्पनी रजिष्ट्रारको कार्यालय                     | ५               | ३१             | ०                              | ०                  | ३                  | ३९           |
| ९४     | कर्जनाहा नगरपालिका                               | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ९५     | कर्मचारी सञ्चय कोष                               | ०               | १              | ०                              | ०                  | ७                  | ८            |
| ९६     | कलैया अस्पताल (कलैया)                            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९७     | कल्याणपुर नगरपालिका                              | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९८     | कविलासी नगरपालिका                                | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९९     | कागेश्वरी मनोहरा नगरपालिका                       | ०               | १              | १७                             | ०                  | १३                 | ३१           |
| १००    | काठमाडौं उपत्यका खानेपानी लिमिटेड (त्रिपुरेश्वर) | ५               | १०२            | ०                              | ०                  | १                  | १०८          |
| १०१    | काठमाडौं उपत्यका खानेपानी व्यवस्थापन बोर्ड       | ५               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| १०२    | काठमाडौं उपत्यका विकास प्राधिकरण                 | २               | ०              | २                              | ०                  | ०                  | ४            |
| १०३    | काठमाडौं उपत्यका सडक विस्तार आयोजना              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू             | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| १०४    | काठमाडौं विश्व विद्यालय                           | ०               | १४             | ०                              | ०                  | ०                  | १४           |
| १०५    | काठमाडौं उपत्यका ट्राफिक प्रहरी कार्यालय रामसाहपथ | ०               | ३९             | ४९                             | ०                  | ६१                 | १४९          |
| १०६    | काठमाण्डौ महानगरपालिका                            | ०               | ०              | १०४                            | ०                  | १६४                | २६८          |
| १०७    | काठेखोला गाउँपालिका                               | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| १०८    | कानून, न्याय तथा संसदीय मामिला मन्त्रालय          | ०               | ०              | ४                              | ०                  | १                  | ५            |
| १०९    | कारागार व्यवस्थापन विभाग                          | ०               | ६              | ०                              | ०                  | १६                 | २२           |
| ११०    | कालिन्चोक गाउँपालिका                              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १११    | कावासोती नगरपालिका                                | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ४                  | ८            |
| ११२    | किस्पाङ गाउँपालिका                                | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ११३    | कीर्तिपुर नगरपालिका                               | ४               | २              | ५                              | ०                  | १                  | १२           |
| ११४    | कुमाख(कुमाखमालिका) गाउँपालिका                     | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ११५    | कुम्मायक गाउँपालिका                               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ११६    | कुश्मा नगरपालिका                                  | ०               | १५             | ०                              | ०                  | ०                  | १५           |
| ११७    | कुसे गाउँपालिका                                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ११८    | कृषि ज्ञान केन्द्र (कपिलवस्तु)                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ११९    | कृषि ज्ञान केन्द्र (गुल्मी)                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १२०    | कृषि ज्ञान केन्द्र (ललितपुर)                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १२१    | कृषि तथा पशुपंक्षी विकास मन्त्रालय                | ०               | ५०             | ०                              | ०                  | ६५                 | ११५          |
| १२२    | कृषि तथा वन बिज्ञान विश्वविद्यालय                 | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १२३    | कृषि विकास निर्देशनालय, सुर्खेत (कर्णाली प्रदेश)  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १२४    | कृषि विकास बैंक                                   | ५               | १              | ०                              | ०                  | १                  | ७            |
| १२५    | कृषि विभाग                                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                    | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| १२६    | कृषि सामग्री कम्पनी लिमिटेड क्षेत्रिय कार्यालय, बिराटनगर | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १२७    | कृषि सामग्री कम्पनी लिमिटेड प्रधान कार्यालय, काठमाडौं    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ४            |
| १२८    | कृषि सामग्री संस्थान                                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| १२९    | कृषि, तथा भूमि व्यवस्था मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश)        | ०               | ६              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| १३०    | कृष्णनगर नगरपालिका                                       | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ३                  | ७            |
| १३१    | कृष्णनगर भन्सार कार्यालय                                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १३२    | कृष्णपुर नगरपालिका                                       | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १३३    | केदारस्युँ गाउँपालिका                                    | ०               | ०              | १                              | ०                  | १                  | २            |
| १३४    | केपिलासगढी गाउँपालिका                                    | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| १३५    | कैलारी गाउँपालिका                                        | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| १३६    | कैलाश गाउँपालिका                                         | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| १३७    | कोल्हवी नगरपालिका                                        | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १३८    | कोशी अस्पताल, बिराटनगर (कोशी प्रदेश)                     | १               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| १३९    | कोष तथा लेखा नियन्त्रक कार्यालय-उदयपुर                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १४०    | कोहलपुर नगरपालिका                                        | १               | ३              | ०                              | ०                  | १                  | ५            |
| १४१    | कौडेना गाउँपालिका                                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १४२    | क्षिरेश्वरनाथ नगरपालिका                                  | ८               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| १४३    | खडक नगरपालिका                                            | ०               | ६              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| १४४    | खत्याड गाउँपालिका                                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १४५    | खनियाबास गाउँपालिका                                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १४६    | खाँडादेवी गाउँपालिका                                     | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १४७    | खाडाचक्र नगरपालिका                                       | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| १४८    | खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण                          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                                | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | डिभिजन कार्यालय पोखरा (कास्की)                                       |                 |                |                                |                    |                    |              |
| १४९    | खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण डिभिजन कार्यालय (तौलिहवा, कपिलवस्तु) | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १५०    | खाद्य प्रविधि तथा गुण नियन्त्रण विभाग, बबरमहल                        | ०               | ०              | १५                             | ०                  | ८                  | २३           |
| १५१    | खाद्य व्यवस्था तथा व्यापार कम्पनी लिमिटेड                            | २               | १              | ०                              | ०                  | ४                  | ७            |
| १५२    | खानी तथा भूगर्भ विभाग                                                | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ३                  | ७            |
| १५३    | खानीखोला गाउँपालिका                                                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १५४    | खानेपानी तथा ढल व्यवस्थापन विभाग                                     | ०               | १४             | ०                              | ०                  | ०                  | १४           |
| १५५    | खानेपानी तथा सरसफाई डिभिजन कार्यालय, सर्लाही                         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १५६    | खानेपानी तथा सरसफाई डिभिजन कार्यालय तनहुँ (गण्डकी प्रदेश)            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १५७    | खानेपानी तथा सरसफाई डिभिजन कार्यालय गुल्मी                           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १५८    | खानेपानी तथा सरसफाई डिभिजन, भक्तपुर                                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १५९    | खानेपानी मन्त्रालय                                                   | ०               | ०              | ३६                             | ०                  | २१                 | ५७           |
| १६०    | खानेपानी, सिंचाइ तथा ऊर्जा मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)                   | ३               | ०              | ३                              | ०                  | ०                  | ६            |
| १६१    | खार्पुनाथ गाउँपालिका                                                 | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| १६२    | खिजिदेम्बा गाउँपालिका                                                | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १६३    | खेलकुद तथा समाज कल्याण मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू         | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| १६४    | गढवा गाउँपालिका                               | ०               | ०              | २                              | ०                  | ०                  | २            |
| १६५    | गढी गाउँपालिका                                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १६६    | गढीमाई नगरपालिका (रौतहट)                      | १               | १              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| १६७    | गणेशमान चारनाथ नगरपालिका                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १६८    | गण्डकी गाउँपालिका                             | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १६९    | गरुडा नगरपालिका                               | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १७०    | गल्कोट नगरपालिका                              | ०               | ०              | १                              | ०                  | १                  | २            |
| १७१    | गल्छी गाउँपालिका                              | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १७२    | गुजरा नगरपालिका                               | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १७३    | गुठी संस्थान                                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १७४    | गुठिचौर गाउँपालिका                            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १७५    | गुणस्तर तथा नापतौल कार्यालय, बुटवल            | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १७६    | गुर्भाकोट नगरपालिका                           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १७७    | गुलरिया नगरपालिका                             | ०               | ५              | २                              | ०                  | २                  | ९            |
| १७८    | गुल्मी दरबार गाउँपालिका                       | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १७९    | गृह मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)               | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १८०    | गृह मन्त्रालय                                 | ०               | ८              | ८९                             | १८                 | ५०४                | ६१९          |
| १८१    | गृह, सञ्चार तथा कानून मन्त्रालय (मधेश प्रदेश) | २               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| १८२    | गैडाकोट नगरपालिका                             | ६               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ९            |
| १८३    | गोकर्णेश्वर नगरपालिका                         | ६               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | १०           |
| १८४    | गोदावरी नगरपालिका                             | ६               | ११             | ०                              | ०                  | ०                  | १७           |
| १८५    | गोदावरी नगरपालिका (कैलाली)                    | ३               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| १८६    | गोरखा नगरपालिका                               | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ३                  | ६            |
| १८७    | गोलन्जोर गाउँपालिका                           | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १८८    | गोलबजार नगरपालिका                             | ०               | ६              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| १८९    | गौर नगरपालिका                         | ५               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| १९०    | गौरादह नगरपालिका                      | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| १९१    | गौरीगंगा नगरपालिका                    | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १९२    | गौशाला नगरपालिका                      | ०               | ६              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| १९३    | ग्रामथान गाउँपालिका                   | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| १९४    | घरपझोड गाउँपालिका                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| १९५    | घोडाघोडी नगरपालिका                    | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| १९६    | घोराही उपमहानगरपालिका                 | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| १९७    | घ्याङलेख गाउँपालिका                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १९८    | चंखेली गाउँपालिका                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १९९    | चक्रघट्टा गाउँपालिका                  | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| २००    | चन्दननाथ नगरपालिका                    | ०               | ०              | १                              | ०                  | १                  | २            |
| २०१    | चन्द्रकोट गाउँपालिका                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २०२    | चन्द्रनगर गाउँपालिका                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २०३    | चन्द्रपुर नगरपालिका                   | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| २०४    | चन्द्रागिरी नगरपालिका                 | ०               | ८              | १८                             | ०                  | २                  | २८           |
| २०५    | चम्पादेवी गाउँपालिका                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २०६    | चलचित्र विकास बोर्ड (काठमाडौं)        | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| २०७    | चाँगुनारायण नगरपालिका                 | ०               | १७             | ०                              | ०                  | ०                  | १७           |
| २०८    | चामुण्डा बिन्द्रासैनी नगरपालिका       | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| २०९    | चामे गाउँपालिका                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २१०    | चिकित्सा शास्त्र अध्ययन संस्थान       | २               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| २११    | चिकित्सा शिक्षा आयोग                  | ०               | २३             | ०                              | ०                  | ०                  | २३           |
| २१२    | चितवन राष्ट्रिय निकुञ्ज कार्यालय      | ०               | २              | १                              | ०                  | २                  | ५            |
| २१३    | चुरे गाउँपालिका                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                 | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| २१४    | चौरीदेउराली गाउँपालिका                                | ०               | ४              | १                              | ०                  | ८                  | १३           |
| २१५    | चौतारा साँगाचोकगढी नगरपालिका                          | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| २१६    | चौदण्डीगढी नगरपालिका                                  | २               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| २१७    | चौबिसे गाउँपालिका                                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| २१८    | चौरपाटी गाउँपालिका                                    | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| २१९    | छत्रकोट गाउँपालिका                                    | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| २२०    | छत्रदेव गाउँपालिका                                    | ०               | २              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| २२१    | छत्रेश्वरी गाउँपालिका                                 | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| २२२    | छथर गाउँपालिका                                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २२३    | छथर जोरपाटी गाउँपालिका                                | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २२४    | छायाँनाथ रारा नगरपालिका                               | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| २२५    | छिपहरमाई गाउँपालिका                                   | ०               | २१             | ०                              | ०                  | ०                  | २१           |
| २२६    | जनक शिक्षा सामाग्री                                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २२७    | जनकनन्दिनी गाउँपालिका                                 | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| २२८    | जनकपुर उपमहानगरपालिका                                 | १               | २१             | ५                              | ०                  | ६                  | ३३           |
| २२९    | जन्तेढुंगा गाउँपालिका                                 | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| २३०    | जयपृथ्वी नगरपालिका                                    | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| २३१    | जल तथा मौसम विज्ञान विभाग                             | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| २३२    | जलजला गाउँपालिका                                      | ०               | २              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| २३३    | जलश्रोत तथा उर्जा मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश)          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २३४    | जलश्रोत तथा सिंचाइ विकास डिभिजन, सुनसरी (कोशी प्रदेश) | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| २३५    | जलश्रोत तथा सिंचाइ विभाग, जावालाखेल                   | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| २३६    | जलेश्वर नगरपालिका                                     | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| २३७    | जलेश्वर भन्सार कार्यालय                               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू   | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| २३८    | जानकी गाउँपालिका (कैलाली)               | ०               | १              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| २३९    | जानकी गाउँपालिका (बाँके)                | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २४०    | जिल्ला अस्पताल भक्तपुर (वागमती प्रदेश)  | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| २४१    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, गोरखा          | ०               | १              | ०                              | ०                  | ४                  | ५            |
| २४२    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय पाँचथर          | ०               | ३              | ०                              | ०                  | १                  | ४            |
| २४३    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय प्यूठान         | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| २४४    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, अर्घाखाँची     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| २४५    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, इलाम           | ०               | १              | ०                              | ०                  | २                  | ३            |
| २४६    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, उदयपुर         | ०               | २              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| २४७    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, ओखलढुङ्गा      | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| २४८    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, कन्चनपुर       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १३                 | १३           |
| २४९    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, कपिलवस्तु      | ०               | ५              | ०                              | ०                  | १०                 | १५           |
| २५०    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, काठमाण्डौ      | १               | ४              | १५                             | ०                  | २२                 | ४२           |
| २५१    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, काभ्रेपलान्चोक | ०               | ८              | २                              | ०                  | ९                  | १९           |
| २५२    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, कालिकोट        | ०               | १              | ०                              | ०                  | ४                  | ५            |
| २५३    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय,                | १               | ३              | १                              | ०                  | ४                  | ९            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | कास्की                                |                 |                |                                |                    |                    |              |
| २५४    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, कैलाली       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ९                  | ९            |
| २५५    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, खोटाङ्ग      | १               | १              | १                              | ०                  | २                  | ५            |
| २५६    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, गुल्मी       | ०               | २              | १                              | ०                  | २                  | ५            |
| २५७    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, चितवन        | ०               | ९              | ०                              | ०                  | १०                 | १९           |
| २५८    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, जाजरकोट      | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| २५९    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, जुम्ला       | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २६०    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, झापा         | ०               | २              | १                              | ०                  | ११                 | १४           |
| २६१    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोटी         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २६२    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, डोल्पा       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| २६३    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, तनहुँ        | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ९                  | ९            |
| २६४    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, ताप्लेजुङ    | १               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | ३            |
| २६५    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, तेह्रथुम     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| २६६    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, दाङ्ग        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ४                  | ५            |
| २६७    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, दार्चुला     | ३               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| २६८    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, दैलेख        | ०               | ०              | २                              | ०                  | २                  | ४            |
| २६९    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, दोलखा        | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ४                  | ४            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| २७०    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, धनकुटा                           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २७१    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, धनुषा                            | ०               | ५              | ०                              | ०                  | २०                 | २५           |
| २७२    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, धादिङ्ग                          | ०               | १              | ०                              | ०                  | १४                 | १५           |
| २७३    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, नवलपरासी (बर्दघाट सुस्ता पश्चिम) | १               | २              | १                              | ०                  | ०                  | ४            |
| २७४    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, नवलपरासी (बर्दघाट सुस्ता पूर्व)  | ०               | ५              | ६                              | ०                  | २                  | १३           |
| २७५    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, नुवाकोट                          | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| २७६    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, पर्वत                            | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ५                  | ५            |
| २७७    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, पर्सा                            | ५               | ४              | ०                              | ०                  | २                  | ११           |
| २७८    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, पाल्पा                           | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ४                  | ४            |
| २७९    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, बर्दिया                          | ०               | ५              | ०                              | ०                  | २                  | ७            |
| २८०    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, बाँके                            | ०               | ५              | ०                              | ०                  | १४                 | १९           |
| २८१    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, बाजुरा                           | ०               | २              | १                              | ०                  | १                  | ४            |
| २८२    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, बारा                             | ०               | ९              | ०                              | ०                  | २                  | ११           |
| २८३    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, बैतडी                            | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| २८४    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, भक्तपुर                          | २               | ०              | ०                              | ०                  | ९                  | ११           |
| २८५    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय,                                  | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू   | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | भोजपुर                                  |                 |                |                                |                    |                    |              |
| २८६    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, मकवानपुर       | ०               | ३              | २                              | ०                  | ५                  | १०           |
| २८७    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, मुगु           | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २८८    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, मोरङ           | ०               | ११             | ९                              | ०                  | ०                  | २०           |
| २८९    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, म्याग्दी       | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| २९०    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, रसुवा          | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| २९१    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, रामेछाप        | ०               | १              | ०                              | ०                  | ४                  | ५            |
| २९२    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, रुकुम (पश्चिम) | १               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ४            |
| २९३    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, रुपन्देही      | ४               | ५              | ०                              | ०                  | १७                 | २६           |
| २९४    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, रोल्पा         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २९५    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, रौतहट          | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ८                  | १३           |
| २९६    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, लमजुङ          | ०               | ८              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| २९७    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, ललितपुर        | ०               | १              | ०                              | ०                  | २७                 | २८           |
| २९८    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, वझाङ           | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| २९९    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, वाग्लुङ        | ०               | १              | ०                              | ०                  | ९                  | १०           |
| ३००    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय,                | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ५                  | ५            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू  | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | संखुवासभा                              |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ३०१    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सप्तरी        | ०               | ७              | १                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ३०२    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सर्लाही       | ०               | १७             | १                              | ०                  | १                  | १९           |
| ३०३    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सल्यान        | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ३०४    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सिन्धुपाल्चोक | २               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ३०५    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सिन्धुली      | १               | ६              | ०                              | ०                  | ०                  | ७            |
| ३०६    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सिराहा        | १               | १५             | ०                              | ०                  | ०                  | १६           |
| ३०७    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सुनसरी        | ०               | ५              | २                              | ०                  | ८                  | १५           |
| ३०८    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सुर्खेत       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ३०९    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सोलुखुम्बु    | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३१०    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, स्याङ्जा      | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ३११    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, हुम्ला        | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३१२    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, महोत्तरी      | ०               | ४              | ०                              | ०                  | १४                 | १८           |
| ३१३    | जिल्ला प्रहरी कार्यालय कास्की          | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ३१४    | जिल्ला प्रहरी कार्यालय चितवन           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३१५    | जिल्ला प्रहरी कार्यालय नवलपरासी पश्चिम | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू           | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ३१६    | जिल्ला प्रहरी कार्यालय. सिरहा                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३१७    | जिल्ला प्रहरी कार्यालय.धनुषा                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३१८    | जिल्ला प्रहरी कार्यालय.सर्लाही                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३१९    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय (रुपन्देही)      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३२०    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय (अर्घाखाँची)     | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३२१    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय (काभ्रेपलाञ्चोक) | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ४                  | ४            |
| ३२२    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय (झापा)           | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ३२३    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय (बागलुङ्ग)       | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३२४    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय (महोत्तरी)       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३२५    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय (सिन्धुपाल्चोक)  | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३२६    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय (सिराहा)         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३२७    | जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय, बर्दिया         | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३२८    | जीतपुर सिमरा उपमहानगरपालिका                     | ०               | ०              | १                              | १                  | ३                  | ५            |
| ३२९    | जुगल गाउँपालिका                                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३३०    | जुनीचाँदे गाउँपालिका                            | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३३१    | जैमुनी नगरपालिका                                | १               | ०              | ५                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ३३२    | जोखिमयुक्त पहिरो व्यवस्थापन आयोजना, पुलचोक      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ३३३    | जोरायल गाउँपालिका                         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३३४    | ज्वालामुखी गाउँपालिका                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३३५    | झिमरुक गाउँपालिका                         | ०               | १              | १                              | ०                  | १                  | ३            |
| ३३६    | टिकापुर नगरपालिका                         | ०               | १              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ३३७    | टिचिङ अस्पताल                             | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ९                  | ९            |
| ३३८    | टोखा नगरपालिका                            | १               | ०              | ०                              | ०                  | १५                 | १६           |
| ३३९    | ठाकुरबाबा नगरपालिका                       | १               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ३४०    | डाक्नेश्वरी नगरपालिका                     | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३४१    | डिभिजन वन कार्यालय (कपिलवस्तु)            | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ३४२    | डिभिजन वन कार्यालय(बर्दिया)               | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३४३    | डिभिजन वन कार्यालय, दोलखा                 | ०               | १              | १                              | ०                  | १                  | ३            |
| ३४४    | डिभिजन वन कार्यालय , धादिङ्ग              | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३४५    | डिभिजन वन कार्यालय ,रौतहट                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३४६    | डिभिजन वन कार्यालय कैलाली                 | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३४७    | डिभिजन वन कार्यालय, कंचनपुर               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३४८    | डिभिजन वन कार्यालय, कालिकोट               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३४९    | डिभिजन वन कार्यालय, गौतमबुद्ध (कपिलवस्तु) | ०               | ०              | २                              | ०                  | १                  | ३            |
| ३५०    | डिभिजन वन कार्यालय, जाजरकोट               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३५१    | डिभिजन वन कार्यालय, पर्वत                 | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ३५२    | डिभिजन वन कार्यालय,काभ्रेपलान्चोक         | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३५३    | डिभिजन वन कार्यालय,महोत्तरी               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३५४    | डिभिजन वन कार्यालय,मोरङ                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ३५५    | डिभिजन वन कार्यालय,सिन्धुली           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३५६    | डिभिजन वन कार्यालय,सुनसरी             | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३५७    | डिभिजन वन कार्यालय,कास्की             | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३५८    | डुडुवा गाउँपालिका                     | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३५९    | ढकारी गाउँपालिका                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३६०    | ढोरपाटन नगरपालिका                     | ०               | ३              | १                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ३६१    | तलकोट गाउँपालिका                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३६२    | तातोपानी गाउँपालिका                   | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३६३    | तादी गाउँपालिका                       | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३६४    | तानसेन नगरपालिका                      | १               | १              | ०                              | ०                  | ५                  | ७            |
| ३६५    | तारकेश्वर गाउँपालिका(नुवाकोट)         | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३६६    | तारकेश्वर नगरपालिका                   | २               | ३              | १३                             | ०                  | २                  | २०           |
| ३६७    | तिनाउ गाउँपालिका                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३६८    | तिला गाउँपालिका                       | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ३६९    | तिलागुफा नगरपालिका                    | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ३७०    | तिलाठी कोईलाडी गाउँपालिका             | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ३७१    | तिलोत्तमा नगरपालिका                   | १               | १०             | १                              | ०                  | २                  | १४           |
| ३७२    | तीनपाटन गाउँपालिका                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३७३    | तुल्सीपुर उपमहानगरपालिका              | ५               | ०              | १०                             | ०                  | १                  | १६           |
| ३७४    | थबाङ गाउँपालिका                       | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३७५    | थाक्रे गाउँपालिका                     | १               | २              | १                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ३७६    | थासांग गाउँपालिका                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३७७    | थाहा नगरपालिका                        | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ३७८    | दंगीशरण गाउँपालिका                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३७९    | दक्षिणकाली नगरपालिका                  | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ३८०    | दमक नगरपालिका                         | ०               | ९              | ०                              | ०                  | ३                  | १२           |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू  | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ३८१    | दशरथचन्द नगरपालिका                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ३८२    | दार्मा गाउँपालिका                      | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ३८३    | दिक्तेल रुपाकोट मझुवागढी नगरपालिका     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ३८४    | दिपायल सिलगढी नगरपालिका                | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३८५    | दुधौली नगरपालिका                       | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ३८६    | दुर्गा भगवती गाउँपालिका                | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ३८७    | दुहबी नगरपालिका                        | १               | १              | १                              | ०                  | २                  | ५            |
| ३८८    | देवघाट गाउँपालिका                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३८९    | देवताल गाउँपालिका                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३९०    | देवदह नगरपालिका                        | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३९१    | देवाही गोनाही नगरपालिका                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ३९२    | दोगडाकेदार गाउँपालिका                  | ०               | १              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ३९३    | दोधारा चाँदनी नगरपालिका                | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ३९४    | धनकुटा नगरपालिका                       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ३९५    | धनगडीमाई नगरपालिका                     | ६               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ११           |
| ३९६    | धनगढी उपमहानगरपालिका                   | ०               | ९              | ६                              | ०                  | १                  | १६           |
| ३९७    | धनुषाधाम नगरपालिका                     | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ३९८    | धनौजी गाउँपालिका                       | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ३९९    | धरान उपमहानगरपालिका                    | १               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ४००    | धरान खानेपानी व्यवस्थापन बोर्ड, सुनसरी | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४०१    | धर्मदेवी नगरपालिका                     | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४०२    | धवलागिरी गाउँपालिका                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४०३    | धार्चे गाउँपालिका                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४०४    | धुनीबेंशी नगरपालिका                    | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४०५    | धुर्कोट गाउँपालिका                     | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ४०६    | धुलिखेल नगरपालिका                     | २               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ४०७    | धोबीनी गाउँपालिका                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४०८    | नगराइन नगरपालिका                      | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ६                  | ६            |
| ४०९    | नमोबुद्ध नगरपालिका                    | ०               | ५              | ०                              | ०                  | २                  | ७            |
| ४१०    | नरैनापुर गाउँपालिका                   | ०               | १              | ०                              | ०                  | २                  | ३            |
| ४११    | नलगाड नगरपालिका                       | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४१२    | नवदुर्गा गाउँपालिका                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४१३    | नागरिक लगानी कोष                      | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २१                 | २१           |
| ४१४    | नागार्जुन नगरपालिका                   | ०               | १२             | ०                              | ०                  | १                  | १३           |
| ४१५    | नापी कार्यालय कलंकी                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४१६    | नापी कार्यालय कैलाली                  | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४१७    | नापी कार्यालय दोलखा                   | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४१८    | नापी कार्यालय भैरहवा, रुपन्देही       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४१९    | नापी कार्यालय सिन्धुली                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४२०    | नापी कार्यालय, झापा                   | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ४२१    | नापी कार्यालय, नवलपरासी               | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४२२    | नापी कार्यालय, लमजुङ्ग                | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ४२३    | नापी कार्यालय, सुनसरी                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४२४    | नापी विभाग                            | ०               | ७              | ०                              | ०                  | १२                 | १९           |
| ४२५    | नाम्खा गाउँपालिका                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ४२६    | नारायण नगरपालिका                      | १               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ४२७    | निजगढ नगरपालिका                       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ४२८    | निजामति अस्पताल                       | २               | ११             | ०                              | ०                  | १                  | १४           |
| ४२९    | निजामती किताबखाना                     | ०               | १              | ०                              | ०                  | १४                 | १५           |
| ४३०    | निर्वाचन आयोग                         | १               | ७              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ४३१    | निसीखोला गाउँपालिका                   | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४३२    | निस्दी गाउँपालिका                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू          | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ४३३    | नीलकण्ठ नगरपालिका                              | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ४                  | ४            |
| ४३४    | नेत्रावती गाँउपालिका (धादिङ्ग)                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४३५    | नेपाल आयल निगम लिमिटेड                         | १               | २०             | ०                              | ०                  | ०                  | २१           |
| ४३६    | नेपाल इन्जिनियरिङ परिषद्                       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ४३७    | नेपाल कानून आयोग                               | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ४३८    | नेपाल कृषि अनुसन्धान परिषद्                    | ०               | ८              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ४३९    | नेपाल क्लियरिङ हाउस                            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४४०    | नेपाल खानेपानी संस्थान                         | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ४४१    | नेपाल खानेपानी संस्थान, कंचनपुर                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४४२    | नेपाल खानेपानी संस्थान, काभ्रे                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४४३    | नेपाल खानेपानी संस्थान, कास्की                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ४४४    | नेपाल खानेपानी संस्थान, कैलाली                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४४५    | नेपाल खानेपानी संस्थान, झापा                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४४६    | नेपाल खानेपानी संस्थान, पर्सा                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४४७    | नेपाल खानेपानी संस्थान, सिरहा                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४४८    | नेपाल खानेपानी संस्थान, मोरङ्ग                 | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ४४९    | नेपाल खुला विश्वविद्यालय                       | ०               | ७              | ४                              | ०                  | १                  | १२           |
| ४५०    | नेपाल गुणस्तर तथा नापतौल विभाग                 | ०               | ३              | ४                              | ०                  | ११                 | १८           |
| ४५१    | नेपाल टेलिभिजन                                 | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४५२    | नेपाल ट्रेडको कार्यालय                         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४५३    | नेपाल दूरसंचार प्राधिकरण (काठमाडौं)            | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ६७                 | ७२           |
| ४५४    | नेपाल दूरसञ्चार कम्पनी लिमिटेड (नेपाल टेलिकम), | ०               | ११             | ७५                             | ०                  | ७०                 | १५६          |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                                       | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | केन्द्रीय कार्यालय                                                          |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ४५५    | नेपाल धितोपत्र बोर्ड                                                        | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३५                 | ३५           |
| ४५६    | नेपाल नागरिक उड्डयन प्राधिकरण                                               | ४               | ५६             | ७                              | ०                  | १६                 | ८३           |
| ४५७    | नेपाल पर्यटन बोर्ड                                                          | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४५८    | नेपाल प्रज्ञा प्रतिष्ठान                                                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४५९    | नेपाल प्रहरी राजमार्ग सुरक्षा तथा ट्राफिक व्यवस्थापन कार्यालय इटहरी, सुनसरी | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४६०    | नेपाल प्रहरी राजमार्ग सुरक्षा तथा ट्राफिक व्यवस्थापन कार्यालय बुटवल         | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ४                  | ४            |
| ४६१    | नेपाल प्रहरी राजमार्ग सुरक्षा तथा ट्राफिक व्यवस्थापन कार्यालय रामनगर,चितवन  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४६२    | नेपाल बैङ्क लिमिटेड                                                         | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ४६३    | नेपाल मेडिकल काउन्सिल                                                       | ०               | ९              | १                              | ०                  | ०                  | १०           |
| ४६४    | नेपाल राष्ट्र बैंक                                                          | ०               | २              | ५०                             | ०                  | १३०                | १८२          |
| ४६५    | नेपाल राष्ट्रिय पुस्तकालय (ललितपुर)                                         | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ४६६    | नेपाल रेल्वे कम्पनि लिमिटेड , जनकपुर                                        | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४६७    | नेपाल वायुसेवा निगम                                                         | ०               | २              | ०                              | ०                  | ६                  | ८            |
| ४६८    | नेपाल विद्युत प्राधिकरण                                                     | ०               | ०              | ८२                             | ०                  | ५००                | ५८२          |
| ४६९    | नेपाल विमा प्राधिकरण                                                        | १               | १०             | १४                             | ०                  | १५                 | ४०           |
| ४७०    | नेपाल स्वास्थ्य व्यवसायी परिषद्                                             | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ४७१    | नेपालगंज उपमहानगरपालिका                                                     | १               | ३६             | २                              | ०                  | ३                  | ४२           |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                          | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ४७२    | नेपाली कन्सुलेट जनरल, जेद्दा                                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४७३    | नेपाली राजदूतावास, नयाँ दिल्ली                                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४७४    | नौगाड गाउँपालिका                                               | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४७५    | न्याय परिषद सचिवालय                                            | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ४७६    | पकाहा मैनपुर गाउँपालिका                                        | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४७७    | पचरौता नगरपालिका                                               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४७८    | पञ्चकन्या गाउँपालिका                                           | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४७९    | पञ्चपुरी नगरपालिका                                             | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४८०    | पञ्चेश्वर गाउँपालिका                                           | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४८१    | पटेर्वा सुगौली गाउँपालिका                                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४८२    | पथरी शनिश्चरे नगरपालिका                                        | २               | १              | ०                              | ०                  | १                  | ४            |
| ४८३    | पनौती नगरपालिका                                                | १               | ०              | १                              | ०                  | २                  | ४            |
| ४८४    | परराष्ट्र मन्त्रालय                                            | ०               | ०              | ३५                             | ०                  | ५५                 | ९०           |
| ४८५    | परशुराम नगरपालिका                                              | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४८६    | परोपकार प्रसुती अस्पताल, काठमाडौं                              | १               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४८७    | परोहा नगरपालिका                                                | ०               | २              | ४                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ४८८    | पर्यटन विकास आयोजना, मकवानपुर (वागमती प्रदेश)                  | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४८९    | पर्यटन विभाग                                                   | १               | २              | १                              | ०                  | ३                  | ७            |
| ४९०    | पर्यटन, वन तथा वातावरण मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)                 | ३               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ४९१    | पर्सा गाउँपालिका                                               | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४९२    | पशु सेवा विभाग                                                 | २               | ३              | ०                              | ०                  | १                  | ६            |
| ४९३    | पशुपति क्षेत्र विकास कोष                                       | १               | ७              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ४९४    | पाटन स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठान, पाटन अस्पताल लगनखेल ललितपुर | ०               | २              | ५                              | ०                  | ४                  | ११           |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                   | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ४९५    | पाठ्यक्रम विकास केन्द्र                                 | ०               | १              | १                              | ०                  | ७                  | ९            |
| ४९६    | पातारासी गाउँपालिका                                     | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ४९७    | पालुंगटार नगरपालिका                                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ४९८    | पाल्हीनन्दन गाउँपालिका                                  | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ४९९    | पिपरा गाउँपालिका                                        | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५००    | पुतलीबजार नगरपालिका                                     | १               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ५०१    | पुथा उत्तरगंगा गाउँपालिका                               | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ५०२    | पुनर्वास नगरपालिका                                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५०३    | पुरातत्व विभाग                                          | ०               | ६              | १०                             | ०                  | ७                  | २३           |
| ५०४    | पुर्चौडी नगरपालिका                                      | ०               | १७             | ०                              | ०                  | २                  | १९           |
| ५०५    | पूर्वाञ्चल विश्वविद्यालय                                | ०               | १              | २                              | ०                  | १०                 | १३           |
| ५०६    | पूर्वाधार विकास कार्यालय (म्याग्दी)                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५०७    | पूर्वाधार विकास कार्यालय, ललितपुर                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५०८    | पूर्वीचौकी गाउँपालिका                                   | २               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ५०९    | पोखरा महानगरपालिका                                      | ३               | ३८             | १०                             | ०                  | ३०                 | ८१           |
| ५१०    | पोखरा विश्वविद्यालय                                     | ०               | ०              | ५                              | ०                  | ३                  | ८            |
| ५११    | पोखरा स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठान                      | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ५१२    | पोखरिया नगरपालिका                                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५१३    | प्रतापपुर गाउँपालिका                                    | २               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ५१४    | प्रदेश अनुसन्धान तथा प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (कोशी प्रदेश) | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५१५    | प्रदेश अस्पताल, कर्णाली प्रदेश                          | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५१६    | प्रदेश जनस्वास्थ्य प्रयोगशाला मोरङ                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५१७    | प्रदेश लोक सेवा आयोग (लुम्बिनी प्रदेश), बुटवल           | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू        | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ५१८    | प्रदेश लोक सेवा आयोग, गण्डकी, पोखरा          | ०               | ४              | १                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ५१९    | प्रदेश लोक सेवा आयोग, बागमती प्रदेश          | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ५                  | ५            |
| ५२०    | प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय   | ०               | ४              | २०                             | ०                  | १३७                | १६१          |
| ५२१    | प्रसौनी गाउँपालिका                           | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५२२    | प्रहरी प्रधान कार्यालय                       | ०               | ६१५            | १०९                            | १                  | १४५१               | २१७६         |
| ५२३    | प्रादेशिक अस्पताल जनकपुर (जनकपुरधाम धनुषा)   | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५२४    | प्राविधिक शिक्षा तथा शिप विकास परिषद (CTEVT) | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १५                 | १५           |
| ५२५    | प्रेस काउन्सिल नेपाल (काठमाडौं)              | ०               | १०             | १                              | ०                  | १                  | १२           |
| ५२६    | फतुवाबिजयपुर नगरपालिका                       | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ५२७    | फलेवास नगरपालिका                             | १               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ५२८    | फाकफोकथुम नगरपालिका                          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५२९    | फालेलुङ गाउँपालिका                           | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५३०    | फाल्गुनन्द गाउँपालिका                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५३१    | फिक्कल गाउँपालिका                            | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५३२    | फुडलिङ नगरपालिका                             | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ५३३    | फेटा गाउँपालिका                              | २               | ३              | ०                              | ०                  | २                  | ७            |
| ५३४    | फेदाप गाउँपालिका                             | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५३५    | बटेश्वर गाउँपालिका                           | ०               | ४              | ०                              | ०                  | १                  | ५            |
| ५३६    | बडिमालिका नगरपालिका                          | ०               | ०              | २                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५३७    | बढैयाताल गाउँपालिका                          | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ५३८    | बनगाड कुविण्डे नगरपालिका                     | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५३९    | बनेपा नगरपालिका                              | ०               | ०              | १                              | ०                  | ६                  | ७            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ५४०    | बबई सिंचाई आयोजना, बर्दिया            | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५४१    | बरहथवा नगरपालिका                      | ३               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | ४            |
| ५४२    | बराहक्षेत्र नगरपालिका                 | ०               | ३              | १                              | ०                  | ३                  | ७            |
| ५४३    | बराहताल गाउँपालिका                    | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५४४    | बरियारपट्टी गाउँपालिका                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५४५    | बरेङ गाउँपालिका                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५४६    | बर्दगोरिया गाउँपालिका                 | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५४७    | बर्दघाट नगरपालिका                     | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ५४८    | बर्दिबास नगरपालिका                    | ०               | ५              | २                              | ०                  | ०                  | ७            |
| ५४९    | बर्दिया राष्ट्रिय निकुञ्ज कार्यलय     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५५०    | बलरा नगरपालिका                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५५१    | बलवा नगरपालिका                        | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५५२    | बलेफी गाउँपालिका                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ३                  | ४            |
| ५५३    | बसबरीया गाउँपालिका                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५५४    | बहुदरमाई नगरपालिका                    | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ५५५    | बाँके राष्ट्रिय निकुञ्ज कार्यलय       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५५६    | बाँसगढी नगरपालिका                     | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ५५७    | बागचौर नगरपालिका                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५५८    | बागमती गाउँपालिका (ललितपुर)           | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५५९    | बागमती नगरपालिका (सर्लाही)            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५६०    | बाग्लुङ्ग नगरपालिका                   | १               | ९              | ०                              | ०                  | ०                  | १०           |
| ५६१    | बाणगंगा नगरपालिका                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ५६२    | बारबर्दिया नगरपालिका                  | ०               | १२             | ०                              | ०                  | ०                  | १२           |
| ५६३    | बारेकोट गाउँपालिका                    | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५६४    | बाहगाउँ मुक्तिक्षेत्र गाउँपालिका      | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ५६५    | बिज्ञापन बोर्ड                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू       | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ५६६    | बिन्दबासिनी गाउँपालिका                      | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५६७    | बिरगंज महानगरपालिका                         | ०               | २८             | ०                              | ०                  | ०                  | २८           |
| ५६८    | बिष्णुपुर गाउँपालिका (सप्तरी)               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५६९    | बिहादी गाउँपालिका                           | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५७०    | बी.पी. कोइराला स्वास्थ्य विज्ञान प्रतिष्ठान | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५७१    | बीरेन्द्रनगर नगरपालिका                      | २               | १०             | २                              | ०                  | ०                  | १४           |
| ५७२    | बुंगल नगरपालिका                             | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५७३    | बुटवल उपमहानगरपालिका                        | ०               | ३              | २                              | ०                  | १४                 | १९           |
| ५७४    | बुढानिलकण्ठ नगरपालिका                       | ०               | ४              | ६                              | ०                  | १                  | ११           |
| ५७५    | बुढीगंगा नगरपालिका (बाजुरा)                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५७६    | बुद्धभूमी नगरपालिका                         | ०               | १              | ०                              | ०                  | ६                  | ७            |
| ५७७    | बुद्धशान्ति गाउँपालिका                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ५७८    | बृन्दावन नगरपालिका                          | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ५७९    | बेथानचोक गाउँपालिका                         | ०               | १              | ०                              | ०                  | २                  | ३            |
| ५८०    | बेनी नगरपालिका                              | ६               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ५८१    | बेलडाँडी गाउँपालिका                         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५८२    | बेलबारी नगरपालिका                           | ३               | २              | ०                              | ०                  | १                  | ६            |
| ५८३    | बेल्ही चपेना गाउँपालिका                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५८४    | बेशीशहर नगरपालिका                           | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ५८५    | बैजनाथ गाउँपालिका                           | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ५८६    | बोदेबरसाईन नगरपालिका                        | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५८७    | बौदीकाली गाउँपालिका                         | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ५८८    | बौधीमाई नगरपालिका                           | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५८९    | ब्रह्मपुरी गाउँपालिका                       | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ५९०    | भक्तपुर नगरपालिका                           | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ५                  | ५            |
| ५९१    | भगवानपुर गाउँपालिका                         | ७               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ७            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                      | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ५९२    | भजनी नगरपालिका                                             | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५९३    | भद्रपुर नगरपालिका                                          | १               | १              | २                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ५९४    | भन्सार विभाग                                               | १               | ६९             | १६                             | ०                  | ४                  | ९०           |
| ५९५    | भरतपुर अस्पताल, चितवन                                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५९६    | भरतपुर महानगरपालिका                                        | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ४५                 | ४५           |
| ५९७    | भानु नगरपालिका                                             | ०               | ०              | १                              | ०                  | १                  | २            |
| ५९८    | भिमदत्त नगरपालिका                                          | ०               | ०              | ४                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ५९९    | भिमाद नगरपालिका                                            | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६००    | भिमेश्वर नगरपालिका                                         | २               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ६०१    | भिरकोट नगरपालिका                                           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६०२    | भीमफेदी कारागार                                            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६०३    | भुमि व्यवस्था, सहकारी तथा गरीबी निवारण मन्त्रालय           | १               | १५             | ३९                             | ०                  | २२                 | ७७           |
| ६०४    | भुमि सुधार तथा मालपोत कार्यालय, ईनरुवा (सुनसरी)            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६०५    | भुमि सुधार तथा मालपोत कार्यालय, कलैया (बारा)               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६०६    | भुमि सुधार तथा मालपोत कार्यालय, जलेश्वर (महोत्तरी)         | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६०७    | भुमि सुधार तथा मालपोत कार्यालय, बिराटनगर (मोरंग )          | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६०८    | भुम्लु गाउँपालिका                                          | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६०९    | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश ) | १२              | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १२           |
| ६१०    | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (बागमति प्रदेश)   | ८               | १५             | ०                              | ०                  | ०                  | २३           |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                         | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ६११    | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)        | ०               | ९              | ०                              | ०                  | ०                  | ९            |
| ६१२    | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)    | ०               | ६              | १                              | ०                  | ५                  | १२           |
| ६१३    | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (सूदुरपश्चिम प्रदेश) | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६१४    | भूमि व्यवस्थापन तथा अभिलेख विभाग                              | ६               | ८              | १८                             | ०                  | २०                 | ५२           |
| ६१५    | भूमि सम्बन्धी समस्या समाधान आयोग                              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६१६    | भूमिसुधार तथा मालपोत कार्यालय, धनगढी (कैलाली)                 | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६१७    | भूमिसुधार तथा मालपोत कार्यालय, बिरगंज (पर्सा)                 | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६१८    | भूमिसुधार तथा मालपोत कार्यालय, ललितपुर                        | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६१९    | भेरी अस्पताल                                                  | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६२०    | भेरी नगरपालिका                                                | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६२१    | भैरवी गाउँपालिका                                              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६२२    | भैरहवा भन्सार कार्यालय                                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६२३    | भोक्राहा नरसिंह गाउँपालिका                                    | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६२४    | भोजपुर नगरपालिका                                              | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६२५    | भोटेकोशी गाउँपालिका                                           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६२६    | भौतिक पुर्वाधार तथा यातायात मन्त्रालय                         | ३               | ९              | ६१                             | ०                  | ५९                 | १३२          |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                                | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ६२७    | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)                        | १०              | ५              | २                              | ०                  | ५                  | २२           |
| ६२८    | भौतिक पूर्वाधार तथा शहरी विकास मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश)            | ३               | ३४             | १                              | ०                  | ०                  | ३८           |
| ६२९    | भौतिक पूर्वाधार विकास तथा यातायात व्यवस्था मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश) | ०               | २७             | ५                              | ०                  | ४                  | ३६           |
| ६३०    | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (बागमती प्रदेश )                     | ०               | ३              | १                              | ०                  | ७                  | ११           |
| ६३१    | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)                        | ०               | १              | १३                             | ०                  | ०                  | १४           |
| ६३२    | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)                    | ६               | ५              | ०                              | ०                  | १५                 | २६           |
| ६३३    | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश)                 | ४               | ७              | ८                              | ०                  | ७                  | २६           |
| ६३४    | मंगलसेन नगरपालिका                                                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६३५    | मंगला गाउँपालिका                                                     | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६३६    | मकवानपुरगढी गाँउपालिका                                               | ६               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ६३७    | मटिहानी नगरपालिका                                                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ६३८    | मण्डनदेउपुर नगरपालिका                                                | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६३९    | मदाने गाउँपालिका                                                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ६४०    | मधुवन नगरपालिका                                                      | ०               | ५              | १                              | ०                  | १                  | ७            |
| ६४१    | मध्यपुर ठिमी नगरपालिका                                               | ०               | ०              | १३                             | ०                  | १                  | १४           |
| ६४२    | मध्यविन्दु नगरपालिका                                                 | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६४३    | मनराशिसवा नगरपालिका                                                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६४४    | मनहरी गाउँपालिका                                                     | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६४५    | मनाङ डिस्याङ गाउँपालिका                                              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू       | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ६४६    | मन्थली नगरपालिका                            | २               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ६४७    | मर्चवारी गाउँपालिका                         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६४८    | मलंगवा नगरपालिका                            | ०               | १०             | ०                              | ०                  | ०                  | १०           |
| ६४९    | मल्लरानी गाउँपालिका                         | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६५०    | महाकाली अस्पताल, कन्चनपुर                   | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६५१    | महाकाली नगरपालिका (दार्चुला)                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६५२    | महागढीमाई नगरपालिका                         | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ६५३    | महाङ्काल गाउँपालिका (ललितपुर)               | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ६५४    | महानगरीय अपराध महाशाखा, टेकु                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६५५    | महानगरीय प्रहरी कार्यालय, रानीपोखरी         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६५६    | महानगरीय प्रहरी परिसर काठमाण्डौ             | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६५७    | महान्यायाधिवक्ताको कार्यालय                 | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६५८    | महाबु गाउँपालिका                            | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६५९    | महालक्ष्मी नगरपालिका (धनकुटा)               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६६०    | महालक्ष्मी नगरपालिका (ललितपुर)              | ०               | ५५             | ५                              | ०                  | २                  | ६२           |
| ६६१    | महालेखा नियन्त्रक कार्यालय                  | ०               | २५             | ०                              | ०                  | ०                  | २५           |
| ६६२    | महाशिला गाउँपालिका                          | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६६३    | महिला तथा बालबालिका विभाग                   | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ६६४    | महिला, बालबालिका तथा जेष्ठ नागरिक मन्त्रालय | ५               | ५              | १४                             | ०                  | ०                  | २४           |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ६६५    | माइजोगमाई गाउँपालिका                      | ०               | १०             | ०                              | ०                  | ०                  | १०           |
| ६६६    | माछापुच्छ्रे गाउँपालिका                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६६७    | माडी गाउँपालिका (रोल्पा)                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६६८    | माडी नगरपालिका                            | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६६९    | माधव नारायण नगरपालिका                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६७०    | मानसिक अस्पताल, पाटन                      | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ६७१    | मानेभञ्ज्याङ गाउँपालिका                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६७२    | मायादेवी गाउँपालिका                       | २               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ६७३    | मालपोत कार्यालय, वेलौरी (कञ्चनपुर)        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६७४    | मालपोत कार्यालय, कलंकी (काठमाडौं)         | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६७५    | मालपोत कार्यालय, चौतारा (सिन्धुपाल्चोक)   | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६७६    | मालपोत कार्यालय, दिक्तेल (खोटाङ्ग)        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६७७    | मालपोत कार्यालय, धुलिखेल (काभ्रेपलाञ्चोक) | १               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ६७८    | मालपोत कार्यालय, पुतलीबजार (स्याङ्जा)     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६७९    | मालपोत कार्यालय, हरिवन (सर्लाही)          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६८०    | मालारानी गाउँपालिका                       | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ६८१    | मालिका गाउँपालिका, गुल्मी                 | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६८२    | मालिका गाउँपालिका, म्याग्दी               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६८३    | मिक्लाजुङ गाउँपालिका, पाँचथर              | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६८४    | मिक्लाजुङ गाउँपालिका, मोरङ्ग              | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ६८५    | मिथिला नगरपालिका                          | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                          | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ६८६    | मुख्य मन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (मधेश प्रदेश)       | ६               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ६८७    | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (कोशी प्रदेश)        | ७               | ३              | ४                              | ०                  | ५                  | १९           |
| ६८८    | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (गण्डकी प्रदेश)      | ०               | ५              | ३                              | ०                  | १०                 | १८           |
| ६८९    | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (बागमती)             | १३              | ५              | ०                              | ०                  | १                  | १९           |
| ६९०    | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (लुम्बिनी प्रदेश)    | १               | १४             | २                              | ०                  | ८                  | २५           |
| ६९१    | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश) | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ८                  | ८            |
| ६९२    | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय मधेश                 | १               | ३              | ३४                             | ०                  | २                  | ४०           |
| ६९३    | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय(कर्णाली प्रदेश )     | १०              | १८             | ८                              | ०                  | ३                  | ३९           |
| ६९४    | मुगुम कार्मरोग गाउँपालिका                                      | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६९५    | मुसिकोट नगरपालिका(गुल्मी )                                     | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६९६    | मुसिकोट नगरपालिका (रुकुम)                                      | ०               | ०              | १                              | ०                  | १                  | २            |
| ६९७    | मेचीनगर नगरपालिका                                              | १               | ५              | २                              | ०                  | १                  | ९            |
| ६९८    | मेलम्ची नगरपालिका                                              | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ६९९    | मेलुङ गाउँपालिका                                               | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७००    | मोदी गाउँपालिका                                                | ०               | २              | १                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७०१    | मोहन्याल गाउँपालिका                                            | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७०२    | म्याग्दे गाउँपालिका                                            | ०               | ०              | ३                              | ०                  | २                  | ५            |
| ७०३    | यमुनामाई गाउँपालिका                                            | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७०४    | यातायात पूर्वाधार निर्देशनालय,                                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                               | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | हेटौडा (बागमती प्रदेश)                                              |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ७०५    | यातायात व्यवस्था कार्यालय सवारी चालक अनुमतिपत्र रुपन्देही           | १०              | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १०           |
| ७०६    | यातायात व्यवस्था कार्यालय (लाइसेन्स), वीरगंज                        | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७०७    | यातायात व्यवस्था कार्यालय पोखरा                                     | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७०८    | यातायात व्यवस्था कार्यालय मोटरसाइकल                                 | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७०९    | यातायात व्यवस्था कार्यालय सवारी चालक अनुमतिपत्र , राधेराधे, भक्तपुर | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ७१०    | यातायात व्यवस्था कार्यालय सेती (सुदूरपश्चिम प्रदेश)                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७११    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, चावहिल                                   | ०               | ६              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ७१२    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, ठुलो भर्थाङ्ग                            | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ७१३    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, दाङ                                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७१४    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, बाँके                                    | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ७१५    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, बागलुङ                                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७१६    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, बिर्तामोड (झापा)                         | ०               | ७              | ०                              | ०                  | ०                  | ७            |
| ७१७    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, भक्तपुर                                  | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                        | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ७१८    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, (सवारी) विरगंज                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७१९    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, जनकपुर                            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७२०    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, लहान                              | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७२१    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, सवारी चालक अनुमतिपत्र, एकान्तकुना | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १३                 | १३           |
| ७२२    | यातायात व्यवस्था कार्यालय, साना /ठूला सवारी, एकान्तकुना      | ०               | ०              | १                              | ०                  | २                  | ३            |
| ७२३    | यातायात व्यवस्था तथा सञ्चार मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)          | ४               | ७              | १                              | ०                  | १                  | १३           |
| ७२४    | यातायात व्यवस्था विभाग                                       | ०               | २              | ०                              | ०                  | १७२                | १७४          |
| ७२५    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय (रुपन्देही )                  | १               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७२६    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, इलाम                         | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७२७    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, त्रियुगा (उदयपुर)            | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७२८    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, बिराटनगर                     | ३               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ७२९    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, सल्लाघारी (भक्तपुर)          | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७३०    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, सानो भन्याङ्ग                | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७३१    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, हेटौँडा                      | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                           | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ७३२    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय,चितवन                            | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ७३३    | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय,बर्दिबास                         | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७३४    | यातायात व्यावस्था कार्यालय कञ्चनपुर                             | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७३५    | यातायात व्यावस्था कार्यालय सवारी चालक अनुमति पत्र इटहरी, सुनसरी | ०               | ०              | ५                              | ०                  | १                  | ६            |
| ७३६    | यातायात सवारी व्यवस्था कार्यालय , रुपन्देही                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७३७    | युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय                                       | ०               | ०              | ५                              | ०                  | १३                 | १८           |
| ७३८    | रंगेली नगरपालिका                                                | ०               | २              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| ७३९    | रक्षा मन्त्रालय                                                 | ०               | २०             | ०                              | ०                  | ४                  | २४           |
| ७४०    | रघुगंगा गाउँपालिका                                              | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ७४१    | रतुवामाई नगरपालिका                                              | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७४२    | रत्ननगर नगरपालिका                                               | २               | ८              | १                              | ०                  | ०                  | ११           |
| ७४३    | राजदेवी नगरपालिका                                               | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७४४    | राजपुर गाउँपालिका                                               | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७४५    | राजविराज नगरपालिका                                              | २               | ११             | ०                              | ०                  | १                  | १४           |
| ७४६    | राजस्व अनुसन्धान विभाग                                          | ०               | १९             | १                              | ०                  | ३                  | २३           |
| ७४७    | राजापुर नगरपालिका                                               | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७४८    | राप्ती नगरपालिका                                                | ०               | ०              | १                              | ०                  | ७                  | ८            |
| ७४९    | राप्तीसोनारी गाउँपालिका                                         | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७५०    | रामगोपालपुर नगरपालिका                                           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७५१    | रामग्राम नगरपालिका                                              | ५               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | १०           |
| ७५२    | रामधुनी नगरपालिका                                               | ३               | २              | २                              | ०                  | ०                  | ७            |
| ७५३    | रामनगर गाउँपालिका                                               | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू             | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ७५४    | रामपुर नगरपालिका                                  | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७५५    | रामेछाप नगरपालिका                                 | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ७५६    | रारा राष्ट्रिय निकुञ्ज कार्यलय                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७५७    | राष्ट्रसेवक किताबखाना (बिद्यालय शिक्षक किताबखाना) | १               | १              | १                              | ०                  | १                  | ४            |
| ७५८    | राष्ट्रिय महिला आयोग , (काठमाडौं)                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७५९    | राष्ट्रिय अनुसन्धान विभाग                         | ०               | ७              | ०                              | ०                  | ६                  | १३           |
| ७६०    | राष्ट्रिय किसान आयोग                              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७६१    | राष्ट्रिय क्षयरोग केन्द्र                         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७६२    | राष्ट्रिय खेलकुद परिषद (काठमाडौं)                 | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ७६३    | राष्ट्रिय जीवन बीमा कम्पनी लिमिटेड                | ०               | ०              | १                              | ०                  | २                  | ३            |
| ७६४    | राष्ट्रिय ट्रमा सेन्टर, काठमाडौं                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७६५    | राष्ट्रिय तथ्यांक कार्यालय (काठमाडौं)             | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७६६    | राष्ट्रिय दुग्ध विकास बोर्ड                       | ०               | ४              | ४                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ७६७    | राष्ट्रिय निकुञ्ज तथा बन्यजन्तु संरक्षण विभाग     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १०                 | १०           |
| ७६८    | राष्ट्रिय परिक्षा बोर्ड                           | ०               | ०              | १०                             | ०                  | ६७                 | ७७           |
| ७६९    | राष्ट्रिय परिचयपत्र तथा पञ्जीकरण विभाग            | ०               | ०              | १                              | ०                  | २१५                | २१६          |
| ७७०    | राष्ट्रिय प्राकृति संरक्षण कोष, खुमलटार           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७७१    | राष्ट्रिय प्राकृतिक स्रोत तथा वित्त आयोग          | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७७२    | राष्ट्रिय बीमा कम्पनी लिमिटेड                     | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ४                  | ४            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ७७३    | राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७७४    | राष्ट्रिय योजना आयोग                  | ६               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ७७५    | राष्ट्रिय वाणिज्य बैंक                | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १५                 | १५           |
| ७७६    | राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्र             | ०               | ०              | ११४                            | ०                  | ४०                 | १५४          |
| ७७७    | राष्ट्रिय सूचना आयोग                  | ०               | ०              | १                              | ०                  | ७                  | ८            |
| ७७८    | रास्कोट नगरपालिका                     | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७७९    | राहदानी विभाग                         | १०              | ३९             | ०                              | ०                  | ०                  | ४९           |
| ७८०    | रुन्टीगढी गाउँपालिका                  | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७८१    | रुपनी गाउँपालिका                      | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७८२    | रुपा गाउँपालिका                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७८३    | रुरु गाउँपालिका (गुल्मी)              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७८४    | रुवी भ्याली गाउँपालिका                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७८५    | रेल विभाग                             | ०               | २              | १                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७८६    | रेसुङ्गा नगरपालिका                    | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ७८७    | रैनादेवी छहरा गाउँपालिका              | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ७८८    | रोङ्ग गाउँपालिका                      | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७८९    | रोल्पा नगरपालिका                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ७९०    | रोहिणी गाउँपालिका                     | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७९१    | रौतामाई गाउँपालिका                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७९२    | लक्ष्मीनिया गाउँपालिका                | २               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | ३            |
| ७९३    | लक्ष्मीपुर पतारी गाउँपालिका           | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ७९४    | लगानी बोर्डको कार्यालय                | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७९५    | लमही नगरपालिका (दाङ्ग)                | ०               | १              | १                              | ०                  | १                  | ३            |
| ७९६    | लम्कीचुहा नगरपालिका                   | ५               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ७९७    | ललितपुर महानगरपालिका                  | ०               | १              | ६८                             | ०                  | ५                  | ७४           |
| ७९८    | लहान नगरपालिका                        | २               | १              | ०                              | ०                  | १                  | ४            |
| ७९९    | लालबन्दी नगरपालिका                    | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ८००    | लो-घेकर दामोदरकुण्ड, गाउँपालिका                           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८०१    | लिखु गाउँपालिका (ओखलढुङ्गा)                               | १               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ८०२    | लुम्बिनी प्रादेशिक अस्पताल                                | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ८०३    | लुम्बिनी विकास कोष                                        | ८               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ८०४    | लुम्बिनी सांस्कृतिक नगरपालिका                             | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८०५    | लेकम गाउँपालिका                                           | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८०६    | लेटाङ नगरपालिका                                           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८०७    | लोक सेवा आयोग                                             | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ७४                 | ७४           |
| ८०८    | लोमान्थाङ गाउँपालिका                                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८०९    | वडिगाड गाउँपालिका                                         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८१०    | वन तथा भूसंरक्षण विभाग                                    | ०               | ०              | ६                              | ०                  | १                  | ७            |
| ८११    | वन तथा वातावरण मन्त्रालय                                  | ०               | ५२             | १४                             | ०                  | २४                 | ९०           |
| ८१२    | वन तथा वातावरण मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)                    | १               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ८१३    | वन तथा वातावरण मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)                | ४               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ८१४    | वन तथा वातावरण मन्त्रालय, बागमती प्रदेश                   | ०               | ०              | २                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८१५    | वन निर्देशनालय (बागमती प्रदेश)                            | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८१६    | वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता संरक्षण कार्यालय(बिराटनगर ) | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८१७    | वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता संरक्षण कार्यालय (बीरगञ्ज ) | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८१८    | वाणिज्य, आपूर्ति तथा उपभोक्ता हित संरक्षण विभाग           | ०               | ७९             | १४                             | ०                  | १४                 | १०७          |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ८१९    | वातावरण विभाग (कुपन्डोल, ललितपुर )    | ०               | ६              | ०                              | ०                  | २                  | ८            |
| ८२०    | वालिङ नगरपालिका                       | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ८२१    | वाह्रविसे नगरपालिका                   | १               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८२२    | विगु गाउँपालिका                       | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८२३    | विजयनगर गाउँपालिका                    | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८२४    | विदुर नगरपालिका                       | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ८२५    | विद्युत विकास विभाग                   | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८२६    | विद्युत वितरण केन्द्र , दमक           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८२७    | विद्युत वितरण केन्द्र, जलेश्वोर       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८२८    | विद्युत वितरण केन्द्र, गोरखा          | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८२९    | विद्युत वितरण केन्द्र, नेपालगंज       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८३०    | विद्युत वितरण केन्द्र, पर्वत          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८३१    | विद्युत वितरण केन्द्र, बैतडी          | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८३२    | विराटनगर भन्सार कार्यालय              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८३३    | विराटनगर महानगरपालिका                 | ०               | ०              | २                              | ०                  | ४                  | ६            |
| ८३४    | वर्तामोड नगरपालिका                    | ०               | १४             | ०                              | ०                  | ०                  | १४           |
| ८३५    | विष्णु गाउँपालिका (सर्लाही)           | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८३६    | विष्णुपुर गाउँपालिका (सिराहा)         | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ८३७    | वीर अस्पताल नर्सिङ क्याम्पस, काठमाडौं | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८३८    | वीर अस्पताल, काठमाडौं                 | १               | १४             | ०                              | ०                  | १                  | १६           |
| ८३९    | वेदकोट नगरपालिका                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ६                  | ७            |
| ८४०    | वेनीघाट रोराड गाँउपालिका              | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ८४१    | वेलका नगरपालिका                       | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८४२    | वैकल्पिक उर्जा प्रवर्दन ललितपुर       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८४३    | वैदेशिक रोजगार कार्यालय,              | ०               | ५              | १                              | ०                  | ०                  | ६            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                      | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | ताहाचल काठमाडौं ।                                          |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ८४४    | वैदेशिक रोजगार बोर्ड                                       | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ८४५    | वैदेशिक रोजगार विभाग                                       | ६               | ३०             | २३                             | ०                  | ४६                 | १०५          |
| ८४६    | व्यवसायिक तथा सिप विकास तालिम प्रतिष्ठान, भैसेपाटी ललितपुर | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८४७    | व्याँस गाउँपालिका                                          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८४८    | व्यास नगरपालिका                                            | ०               | ६              | ०                              | ०                  | २                  | ८            |
| ८४९    | शङ्करपुर नगरपालिका                                         | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८५०    | शम्भुनाथ नगरपालिका                                         | ०               | ५              | ०                              | ०                  | ३                  | ८            |
| ८५१    | शहरी विकास तथा भवन कार्यालय, नुवाकोट                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८५२    | शहरी विकास तथा भवन निर्माण विभाग                           | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ७                  | ७            |
| ८५३    | शान्तिनगर गाउँपालिका                                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८५४    | शिक्षक सेवा आयोग                                           | ०               | ०              | १                              | ०                  | २८                 | २९           |
| ८५५    | शिक्षा तथा मानव श्रोत विकास केन्द्र                        | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ८५६    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, अर्घाखाँची                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८५७    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, उदयपुर                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८५८    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, काभ्रेपलाञ्चोक               | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८५९    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, झापा                         | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८६०    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, धनकुटा                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू   | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ८६१    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, नुवाकोट   | ०               | २              | १                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ८६२    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, पर्सा     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८६३    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, बर्दिया   | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८६४    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, बाँके     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८६५    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, भक्तपुर   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८६६    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, रामेछाप   | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८६७    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, ललितपुर   | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८६८    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, सर्लाही   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८६९    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, ओखलढुङ्गा | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ८७०    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, मोरंग     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८७१    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, अछाम      | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८७२    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, कालिकोट   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८७३    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, कैलाली    | ०               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८७४    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, दाङ       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८७५    | शिक्षा विकास तथा समन्वय                 | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू          | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | इकाइ, प्युठान                                  |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ८७६    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, बझाङ             | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८७७    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, रुपन्देही        | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ८७८    | शिक्षा विकास तथा समन्वय इकाइ, सुर्खेत          | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ८७९    | शिक्षा विकास निर्देशनालय, कर्णाली प्रदेश       | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८८०    | शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालय          | ०               | ४३             | १६९                            | ०                  | ७३                 | २८५          |
| ८८१    | शितगंगा नगरपालिका                              | २               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ८८२    | शिवपुरी गाउँपालिका                             | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८८३    | शिवपुरी नागार्जुन राष्ट्रिय निकुञ्ज कार्यालय   | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ८८४    | शिवराज नगरपालिका                               | ४               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ८८५    | शिवशताक्षि नगरपालिका                           | ०               | ०              | १                              | ०                  | ६                  | ७            |
| ८८६    | शुक्रराज ट्रपिकल अस्पताल, टेकु                 | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८८७    | शुक्लागण्डकी नगरपालिका                         | ४               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ८८८    | शुक्लाफाँटा नगरपालिका                          | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १२                 | १२           |
| ८८९    | शैलुङ गाउँपालिका                               | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८९०    | शैल्यशिखर नगरपालिका                            | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८९१    | श्रम तथा यातायात मन्त्रालय, मधेश प्रदेश, नेपाल | ३               | ७              | १                              | ०                  | ०                  | ११           |
| ८९२    | श्रम तथा रोजगार कार्यालय काठमाडौँ              | १               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ८९३    | श्रम तथा रोजगार कार्यालय पोखरा                 | ०               | ०              | १                              | ०                  | १                  | २            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                                | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ८९४    | श्रम तथा रोजगार कार्यालय बुटवल                                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ८९५    | श्रम तथा रोजगार कार्यालय, जनकपुर                                     | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ८९६    | श्रम तथा व्यवसायजन्य सुरक्षा विभाग                                   | २               | २५             | १५                             | ०                  | ६                  | ४८           |
| ८९७    | श्रम, रोजगार तथा यातायात मन्त्रालय (बागमती)                          | ११              | १२             | ०                              | ०                  | ०                  | २३           |
| ८९८    | श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय                           | १               | १४             | ४१                             | ०                  | ६४                 | १२०          |
| ८९९    | संघिय सडक सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन कार्यालय, पोखरा                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९००    | सङ्घीय संसद सचिवालय                                                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९०१    | सङ्घीय सचिवालय निर्माण तथा व्यवस्थापन कार्यालय, सानोगौचरण (काठमाडौं) | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९०२    | संस्कृति, पर्यटन तथा नागरिक उड्डयन मन्त्रालय                         | ०               | ६              | ०                              | ०                  | १४४                | १५०          |
| ९०३    | संस्कृति, पर्यटन तथा सहकारी मन्त्रालय, बागमती प्रदेश                 | ०               | ०              | १                              | ०                  | ३                  | ४            |
| ९०४    | सघन सहरी तथा भवन निर्माण आयोजना, सप्तरी                              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९०५    | सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय                          | ०               | ५०             | ०                              | ०                  | ११४                | १६४          |
| ९०६    | सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय                                   | १               | ४              | ०                              | ०                  | ७२                 | ७७           |
| ९०७    | सडक डिभिजन (भक्तपुर)                                                 | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९०८    | सडक डिभिजन कंचनपुर                                                   | ३               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ९०९    | सडक डिभिजन काठमाण्डौ                                                 | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू                 | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ९१०    | सडक डिभिजन डोटी                                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९११    | सडक डिभिजन दाङ                                        | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९१२    | सडक डिभिजन नेपालगंज                                   | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ९१३    | सडक डिभिजन पाल्पा                                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९१४    | सडक डिभिजन पोखरा                                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९१५    | सडक डिभिजन बुटवल                                      | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ९१६    | सडक डिभिजन हेटौडा                                     | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९१७    | सडक डिभिजन, बागलुङ                                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९१८    | सडक डिभिजन, भक्तपुर                                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९१९    | सडक विभाग                                             | ०               | ०              | १                              | ०                  | ४५८                | ४५९          |
| ९२०    | सत्यवती गाउँपालिका                                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९२१    | सन्धिखर्क नगरपालिका                                   | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ९२२    | सबैला नगरपालिका                                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ९२३    | समाज कल्याण परिषद                                     | १०              | ०              | ०                              | ०                  | १                  | ११           |
| ९२४    | सम्पति शुद्धिकरण अनुसन्धान विभाग                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९२५    | सम्मरीमाई गाउँपालिका                                  | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९२६    | सरावल गाउँपालिका                                      | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९२७    | सर्केगाड गाउँपालिका                                   | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ९२८    | सशस्त्र प्रहरी बल, नेपाल                              | ०               | ०              | १                              | ०                  | २०३                | २०४          |
| ९२९    | सहकारी विभाग                                          | ०               | १              | ०                              | ०                  | ३६                 | ३७           |
| ९३०    | सहरी विकास मन्त्रालय                                  | ०               | ७              | ४३                             | ०                  | ४                  | ५४           |
| ९३१    | साँफेबगर नगरपालिका                                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९३२    | सानी भेरी गाउँपालिका                                  | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९३३    | सान्नी त्रिवेणी गाउँपालिका                            | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९३४    | सामाजिक विकास तथा स्वास्थ्य मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश) | ०               | ८              | १                              | ०                  | १                  | १०           |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू        | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ९३५    | सामाजिक विकास मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश)     | १३              | ८              | ०                              | ०                  | ०                  | २१           |
| ९३६    | सामाजिक विकास मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)        | २               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | ४            |
| ९३७    | सामाजिक विकास मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)    | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९३८    | सामाजिक विकास मन्त्रालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश) | १               | १५             | ०                              | ०                  | ०                  | १६           |
| ९३९    | सामाजिक सुरक्षा कोष                          | ०               | ६              | ०                              | ०                  | ७                  | १३           |
| ९४०    | साम्सी गाउँपालिका                            | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९४१    | सार्वजनिक खरिद अनुगमन कार्यालय               | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १९                 | १९           |
| ९४२    | साल्ट ट्रेडिङ, कर्पोरेशन                     | ०               | १              | ०                              | ०                  | २                  | ३            |
| ९४३    | सिंजा गाउँपालिका                             | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९४४    | सिगास गाउँपालिका                             | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ९४५    | सिद्धलेक गाउँपालिका                          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९४६    | सिद्धार्थनगर नगरपालिका                       | ०               | ११             | ३                              | ०                  | ३०                 | ४४           |
| ९४७    | सिमकोट गाउँपालिका                            | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ९४८    | सिम्रौनगढ नगरपालिका                          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९४९    | सियारी गाउँपालिका                            | १               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ९५०    | सिरानचोक गाउँपालिका                          | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ३                  | ३            |
| ९५१    | सिराहा नगरपालिका                             | ४               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |
| ९५२    | सुकला गण्डकी नगरपालिका                       | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९५३    | सुखिपुर नगरपालिका                            | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९५४    | सुदूरपश्चिम विश्वविद्यालय                    | ०               | ०              | १                              | ०                  | ४                  | ५            |
| ९५५    | सुनकोशी गाउँपालिका (ओखलढुङ्गा)               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९५६    | सुनकोशी गाउँपालिका,                          | १               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ५            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | सिन्धुपालचोक                          |                 |                |                                |                    |                    |              |
| ९५७    | सुनकोशी गाउँपालिका, सिन्धुली          | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९५८    | सुनवल नगरपालिका                       | ०               | ८              | ०                              | ०                  | १०                 | १८           |
| ९५९    | सुनापती गाउँपालिका                    | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९६०    | सुन्दरबजार नगरपालिका                  | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९६१    | सुन्दरहरैचा नगरपालिका                 | १               | ७              | ०                              | ०                  | २                  | १०           |
| ९६२    | सुरुङ्गा नगरपालिका                    | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९६३    | सुर्नया गाउँपालिका                    | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९६४    | सुर्यगढी गाउँपालिका                   | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९६५    | सुलिकोट गाउँपालिका                    | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ९६६    | सुवर्ण गाउँपालिका                     | ०               | ९              | ०                              | ०                  | २                  | ११           |
| ९६७    | सुस्ता गाउँपालिका                     | ०               | १              | ०                              | ०                  | २                  | ३            |
| ९६८    | सूचना तथा प्रसारण विभाग (काठमाडौं)    | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ५                  | ५            |
| ९६९    | सूचना प्रविधि विभाग                   | ०               | १              | ०                              | ०                  | ५३५                | ५३६          |
| ९७०    | सूर्यविनायक नगरपालिका                 | ०               | २०             | ३                              | ०                  | ६                  | २९           |
| ९७१    | सूर्योदय नगरपालिका                    | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९७२    | सेती अस्पताल, कैलाली                  | ०               | ०              | ०                              | ०                  | २                  | २            |
| ९७३    | सैनामैना नगरपालिका                    | ०               | १              | ०                              | ०                  | १                  | २            |
| ९७४    | सोनमा गाउँपालिका                      | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९७५    | सोरु गाउँपालिका                       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९७६    | सोलुखुम्बु कारागार                    | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९७७    | सोलुदूधकुण्ड नगरपालिका                | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९७८    | स्थानीय पूर्वाधार विभाग               | ०               | ०              | ४                              | ०                  | १                  | ५            |
| ९७९    | स्वर्गद्वारी नगरपालिका                | ०               | १              | १                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९८०    | स्वामीकार्तिक गाउँपालिका              | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९८१    | स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय      | ०               | ४२             | ९७                             | ०                  | २७२                | ४११          |

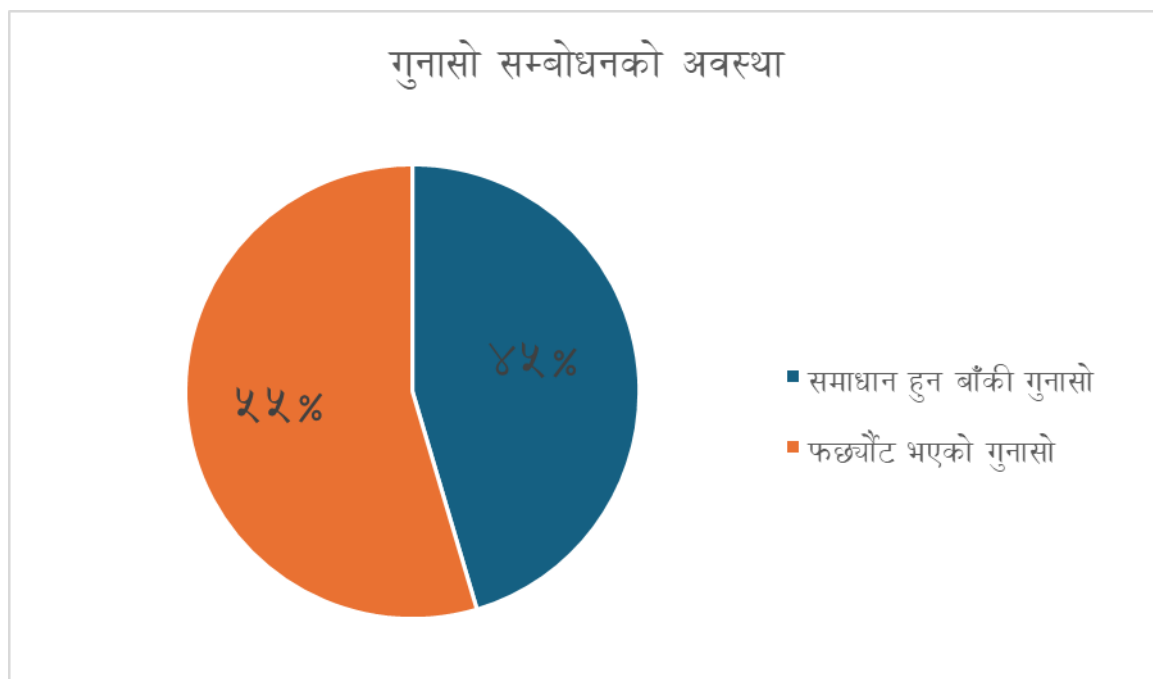
| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू          | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| ९८२    | स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय (मधेश प्रदेश) | १३              | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १३           |
| ९८३    | स्वास्थ्य निर्देशनालय (मधेश प्रदेश)            | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९८४    | स्वास्थ्य निर्देशनालय (कर्णाली प्रदेश)         | ०               | ०              | २                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९८५    | स्वास्थ्य बिमा बोर्ड                           | १               | १४             | ६                              | ०                  | ३७                 | ५८           |
| ९८६    | स्वास्थ्य मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)              | ५               | ६              | १                              | ०                  | ०                  | १२           |
| ९८७    | स्वास्थ्य मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)          | ०               | १५             | १२                             | ०                  | ५                  | ३२           |
| ९८८    | स्वास्थ्य मन्त्रालय (बागमती प्रदेश)            | २               | ८              | ६                              | ०                  | २                  | १८           |
| ९८९    | स्वास्थ्य मन्त्रालय, गण्डकी प्रदेश, पोखरा      | ०               | १५             | ०                              | ०                  | १६                 | ३१           |
| ९९०    | स्वास्थ्य सेवा विभाग                           | ०               | ७              | ३                              | ०                  | ०                  | १०           |
| ९९१    | हंसपुर नगरपालिका                               | ०               | ४              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ९९२    | हनुमाननगर कङ्कालिनी नगरपालिका                  | ०               | ०              | ०                              | ०                  | १                  | १            |
| ९९३    | हरिपुर नगरपालिका                               | ४               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ४            |
| ९९४    | हरिपुर्वा नगरपालिका                            | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ९९५    | हरिहरपुरगढी गाउँपालिका                         | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९९६    | हलेसी तुवाचुङ नगरपालिका                        | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ९९७    | हल्दिबारी गाउँपालिका                           | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९९८    | हिमा गाउँपालिका                                | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ९९९    | हिलिहाङ गाउँपालिका                             | ०               | ३              | १                              | ०                  | ०                  | ४            |
| १०००   | हुलाक सेवा विभाग                               | १               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १००१   | हुलाकी राजमार्ग योजना                          | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |

| क्र.स. | गुनासो प्रेषित गरिएका सरकारी निकायहरू           | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेका गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
|        | कार्यालय, इटहरी (सुनसरी)                        |                 |                |                                |                    |                    |              |
| १००२   | हेटौंडा उपमहानगरपालिका                          | ०               | ८              | २                              | ०                  | ०                  | १०           |
| १००३   | हेलम्बु गाउँपालिका                              | २               | ०              | १                              | ०                  | ०                  | ३            |
| १००४   | हेलो सरकार शाखाबाट फोनमार्फत समाधान भएको गुनासो | ०               | ०              | ०                              | ४३६                | ११८८               | १६२४         |
| १००५   | त्रिपुरासुन्दरी गाउँपालिका(सिन्धुपाल्चोक)       | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १००६   | त्रिभुवन विमानस्थल भन्सार कार्यालय              | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १००७   | त्रिभुवन विश्वविद्यालय                          | ३               | ०              | २६३                            | ०                  | ९                  | २७५          |
| १००८   | त्रियुगा नगरपालिका                              | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ६                  | ६            |
| १००९   | त्रिवेणी गाउँपालिका                             | ०               | २              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| १०१०   | त्रिवेणी गाउँपालिका (रोल्पा)                    | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १०११   | त्रिवेणी नगरपालिका, बाजुरा                      | ०               | १              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
|        | जम्मा                                           | ९१६             | ३४४७           | २३८७                           | ४५६                | ८६६२               | १५८६८        |

हेलो सरकारमा आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा कुल १५,८६८ वटा गुनासोहरूको अध्ययन पश्चात आवश्यक कारवाही भएको देखिन्छ। सबैभन्दा बढी गुनासो प्रहरी प्रधान कार्यालयसँग सम्बन्धित २,१७६ वटा गुनासो प्राप्त भएकोमा १,४५१ वटा गुनासो समाधान भई फछ्यौट भएको छ। अन्य धेरै गुनासा भएका निकायहरूमा गृह मन्त्रालय सम्बन्धित ६१९ वटा गुनासो मध्ये ५०४ वटा, नेपाल विद्युत प्राधिकरणसँग सम्बन्धित जम्मा ५८२ वटा गुनासो मध्ये ५०० वटा, सूचना प्रविधि विभाग सम्बन्धित ५३६ वटा गुनासो मध्ये ५३५ गुनासो र सडक विभागसँग सम्बन्धित ४५९ वटा गुनासो प्राप्त भएकोमा ४५८ वटा गुनासो समाधान भई फछ्यौट भएको देखिन्छ। त्यस्तै गरी राष्ट्रिय परिचय पत्र तथा पञ्जीकरण विभागको २१६ वटा गुनासो प्राप्त भएकोमा ११५ वटा गुनासोहरू सम्बोधन भई फछ्यौट भएको छ। काठमाडौं महानगरपालिकासँग सम्बन्धित २६८ मध्ये १६४ वटा, यातायात व्यवस्था विभागको १७४ मध्ये १७२ वटा, वैदेशीक रोजगार विभागको १०५ मध्ये ४६ वटा, शिक्षा विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालयको २८५ मध्ये ७३ वटा, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय सम्बन्धित १६४ मध्ये ११४ वटा, राष्ट्रिय सतर्कता केन्द्रको १५४ मध्ये ४० वटा, काठमाडौं उपत्यका खानेपानी

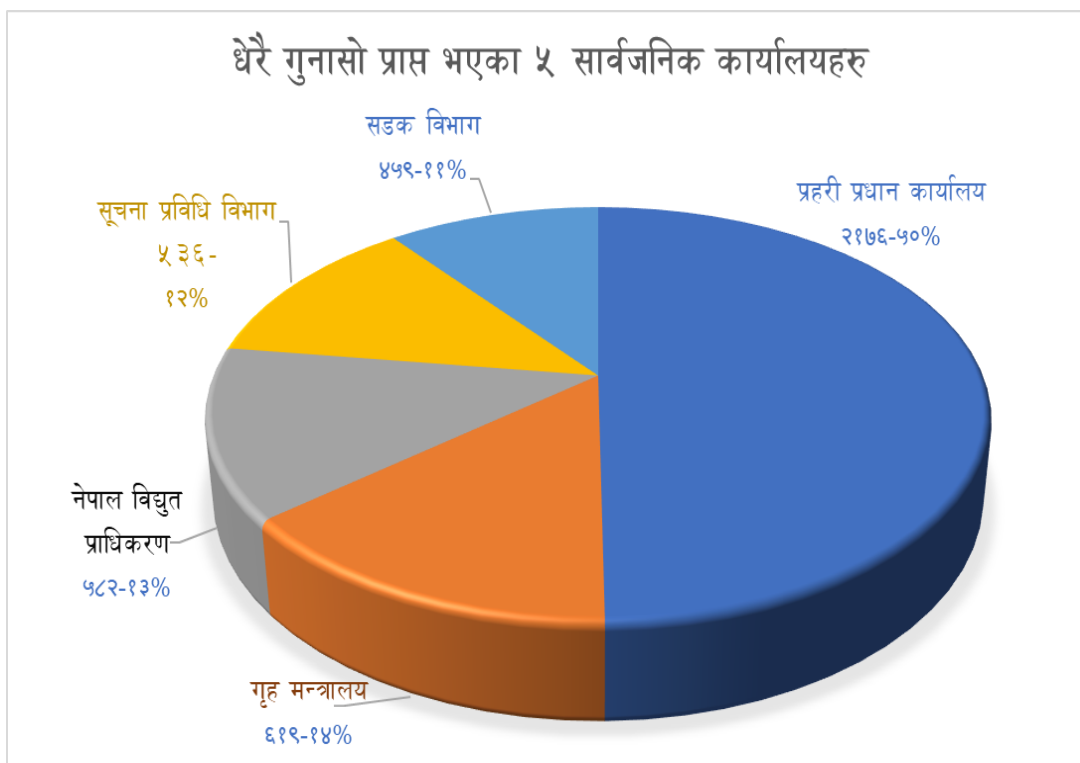
लिमिटेडको १०८ मध्ये १ वटा, नेपाल राष्ट्र बैङ्कको १८२ मध्ये १३० वटा, सशस्त्र प्रहरी बल नेपालको २०४ मध्ये २०३ वटा गुनासो फछ्यौट भएको देखिन्छ। सशस्त्र प्रहरी बल नेपाल, सडक विभाग, नेपाल विद्युत प्राधिकरण, सूचना प्रविधि विभाग, लोक सेवा आयोग, राष्ट्रिय परिक्षा बोर्ड, शिक्षक सेवा आयोग, प्राविधिक शिक्षा तथा व्यवसायिक तालिम परिषद्, नागरिक लगानी कोष र नेपाल धितोपत्र बोर्ड सम्बन्धित प्राप्त गुनासोहरूको फछ्यौट दर गत वर्षझै यस वर्ष पनि उच्च रहेको छ।

(तालिका-१)



आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा जम्मा गुनासो १५,८६८ मध्ये ८,६६२ गुनासोहरू फछ्यौट भई गुनासो फछ्यौट ५४.५९ प्रतिशत रहेको छ। यद्यपी, हेलो सरकारको विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल मिति २०७६/०४/०१ बाट सञ्चालन भए देखि आ. व. २०८१/८२को अन्त्य सम्ममा कुल गुनासो फछ्यौट दर प्रतिशत भने प्रतिवेदन अवधिमा ६७ % भन्दा बढी रहेको छ।

नोट: सम्बन्धित निकायले समाधान भएको भनी प्रणालीमा उल्लेख गरेको आधारमा हेलो सरकारबाट फछ्यौट गरीन्छ। (तालिका -१)



## २.२ मन्त्रालय वा अन्तर्गतको गुनासोसम्बन्धी विवरण:

आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा सङ्घीय मन्त्रालय अनुसार सबै भन्दा बढी गृह मन्त्रालयसँग सम्बन्धित ६९९ वटा गुनासो प्राप्त भएको छ। शान्ति सुरक्षा, नागरिकता र ठगीसम्बन्धी सार्वजनिक सेवाका गुनासोहरू धेरै भएको हुँदा सम्बन्धित मन्त्रालयको गुनासो बढेको देखिन्छ। सबै मन्त्रालय वा अन्तर्गतको गुनासोहरू जम्मा २,९०४ गुनासो प्राप्त भएकोमा १,६७८ वटा गुनासो यस प्रतिवेदन अवधिमा फछ्यौट गरिएको छ।

**तालिका २- मन्त्रालय वा अन्तर्गतको गुनासोसम्बन्धी विवरण:**

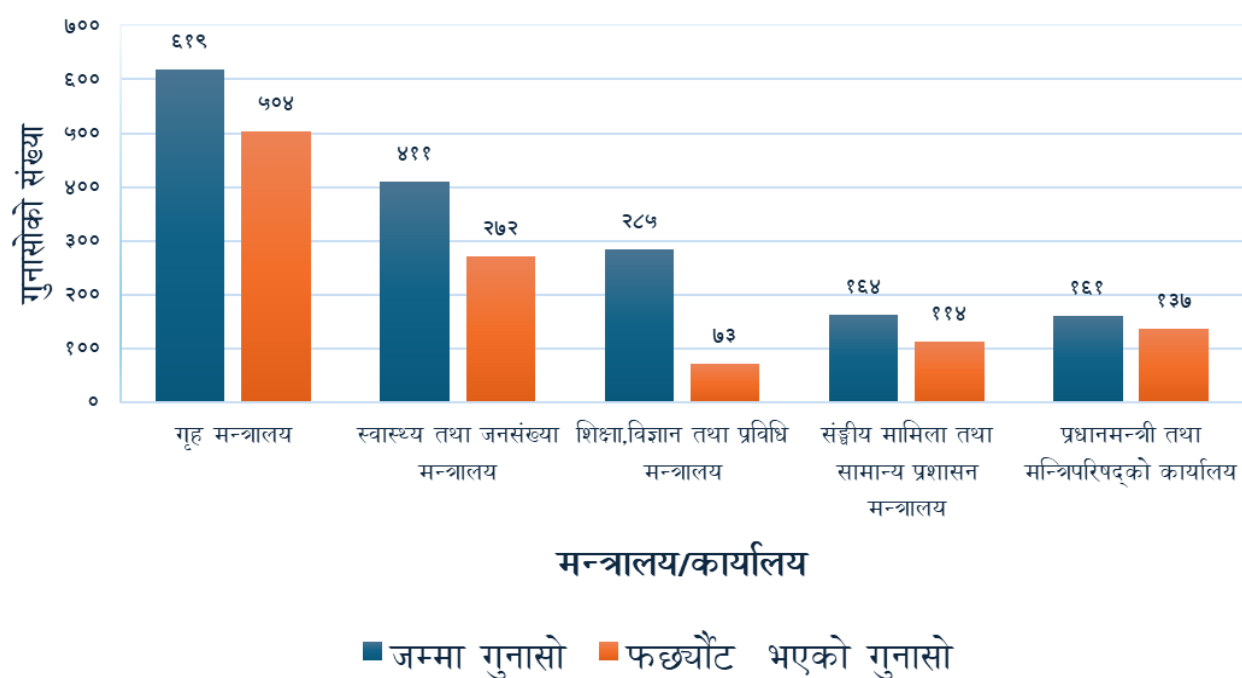
| क्र. स. | गुनासो प्रेषित गरिएको सरकारी निकायहरू | जम्मा गुनासो | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो |
|---------|---------------------------------------|--------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| १       | स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय      | ४११          | ०               | ४२             | ९७                             | ०                 | २७२                |
| २       | गृह मन्त्रालय                         | ६९९          | ०               | ८              | ८९                             | १८                | ५०४                |
| ३       | अर्थ मन्त्रालय                        | ११५          | ०               | २०             | ९१                             | ०                 | ४                  |
| ४       | युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय             | १८           | ०               | ०              | ५                              | ०                 | १३                 |

| क्र. स. | गुनासो प्रेषित गरिएको सरकारी निकायहरू            | जम्मा गुनासो | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो |
|---------|--------------------------------------------------|--------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| ५       | महिला, बालबालिका तथा जेष्ठ नागरिक मन्त्रालय      | २४           | ५               | ५              | १४                             | ०                 | ०                  |
| ६       | खानेपानी मन्त्रालय                               | ५७           | ०               | ०              | ३६                             | ०                 | २१                 |
| ७       | भौतिक पूर्वाधार तथा यातायात मन्त्रालय            | १३२          | ३               | ९              | ६१                             | ०                 | ५९                 |
| ८       | कानून, न्याय तथा संसदीय मामिला मन्त्रालय         | ५            | ०               | ०              | ४                              | ०                 | १                  |
| ९       | भूमि व्यवस्था, सहकारी तथा गरिबी निवारण मन्त्रालय | ७७           | १               | १५             | ३९                             | ०                 | २२                 |
| १०      | सञ्चार तथा सूचना प्रविधि मन्त्रालय               | ७७           | १               | ४              | ०                              | ०                 | ७२                 |
| ११      | उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय            | ६८           | ०               | ५              | ५२                             | ०                 | ११                 |
| १२      | श्रम, रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय       | १२०          | १               | १४             | ४१                             | ०                 | ६४                 |
| १३      | वन तथा वातावरण मन्त्रालय                         | ९०           | ०               | ५२             | १४                             | ०                 | २४                 |
| १४      | परराष्ट्र मन्त्रालय                              | ९०           | ०               | ०              | ३५                             | ०                 | ५५                 |
| १५      | सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय      | १६४          | ०               | ५०             | ०                              | ०                 | ११४                |
| १६      | ऊर्जा, जल स्रोत तथा सिंचाई मन्त्रालय             | ४८           | ०               | ३३             | ०                              | ०                 | १५                 |
| १७      | शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालय            | २८५          | ०               | ४३             | १६९                            | ०                 | ७३                 |
| १८      | रक्षा मन्त्रालय                                  | २४           | ०               | २०             | ०                              | ०                 | ४                  |

| क्र. स. | गुनासो प्रेषित गरिएको सरकारी निकायहरू        | जम्मा गुनासो | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो |
|---------|----------------------------------------------|--------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| १९      | संस्कृति, पर्यटन तथा नागरिक उड्डयन मन्त्रालय | १५०          | ०               |                | ०                              | ०                 | १४४                |
| २०      | कृषि तथा पशुपक्षी विकास मन्त्रालय            | ११५          | ०               | ५०             | ०                              | ०                 | ६५                 |
| २१      | प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय   | १६१          | ०               | ४              | २०                             | ०                 | १३७                |
| २२      | सहरी विकास मन्त्रालय                         | ५४           | ०               | ७              | ४३                             | ०                 | ४                  |
|         | जम्मा                                        | २९०४         | ११              | ३८७            | ८१०                            | १८                | १६७८               |

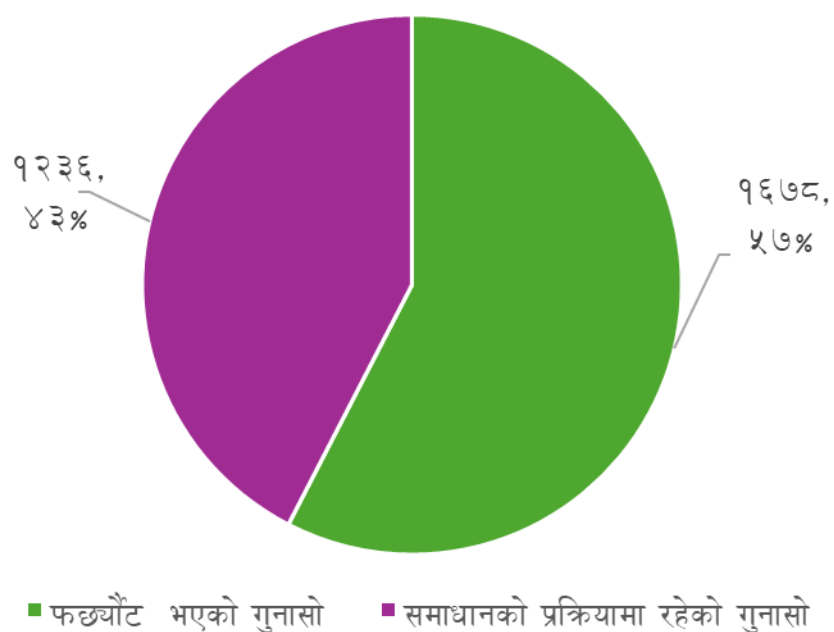
सङ्घीय मन्त्रालय अन्तर्गतको गुनासोहरूमध्ये गृह मन्त्रालय र अन्तर्गतको सबै भन्दा बढी ६१९ वटा गुनासो प्राप्त भएको देखिन्छ। त्यसै गरी बढी गुनासो प्राप्त हुने मन्त्रालयहरू र अन्तर्गतका कार्यालयमा क्रमशः स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालयका ४११ वटा, शिक्षा, विज्ञान तथा प्रविधि मन्त्रालयका २८५ वटा, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयका १६४ वटा, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयका १६४ वटा, भौतिक पूर्वाधार तथा यातायात मन्त्रालयका ११३ वटा, परराष्ट्र मन्त्रालयका ९० वटा, अर्थ मन्त्रालयको ११५ वटा र कृषि तथा पशुपक्षी विकास मन्त्रालयका ११५ वटा गुनासो प्राप्त भएको देखिन्छ। सबै भन्दा कम गुनासो प्राप्त हुने मन्त्रालयहरू र अन्तर्गतका कार्यालयमा कानून न्याय तथा संसदीय मामिला मन्त्रालयका ५ वटा, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालयको १८ वटा, रक्षा मन्त्रालयका र महिला बालबालिका तथा ज्येष्ठ नागरिक मन्त्रालयका २४ वटा साथै ऊर्जा, जलस्रोत तथा सिंचाई मन्त्रालयका ४८ वटा गुनासो प्राप्त भई सम्बन्धित निकायमा कारबाहीका लागि पठाइएको देखिन्छ। (तालिका-२)

## धेरै गुनासो भएका ५ मन्त्रालय/कार्यालय र गुनासो सम्बोधनको अवस्था



प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय र सबै सङ्घीय मन्त्रालयहरूको जम्मा २,९०४ गुनासोमध्ये १,६७८ गुनासो फछ्यौट भई गुनासो फछ्यौट दर ५७% रहेको देखिन्छ।

## मन्त्रालयहरूको गुनासोको अवस्था



### २.३ प्रकृति अनुसार गुनासोको विवरण:

हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलमा सार्वजनिक निकायबाट हुने सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित गुनासोहरूलाई समेट्ने गरी विभिन्न शीर्षकहरूमा गुनासोको वर्गीकरण गरी पोर्टलमा गुनासो राख्न सकिने व्यवस्था गरिएको छ। जसअनुसार गुनासोको प्रकृति अनुसार ११६ प्रकारमा गुनासो शीर्षक वर्गीकरण गरिएको र आवश्यकतानुसार गुनासोको थप वर्गीकरण गर्न सकिने व्यवस्था समेत रहेको छ। यस प्रतिवेदन अवधिमा पोर्टलमा दर्ताभई कारवाही भएका कुल गुनासोमध्ये वैकल्पिक फाराम (विविध) प्रकृतिको गुनासो सबैभन्दा बढी ७,८६५ वटा रहेको देखिन्छ भने उक्त गुनासोहरू मध्ये ३,८६० गुनासो फछ्यौट भएको छ।

### तालिका ३- प्रकृति अनुसार गुनासोको विवरण:

| क्र.स | गुनासोको प्रकृति                        | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|-------|-----------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| १     | वैकल्पिक फारम                           | ४८७             | १५४०           | १९७८                           | ०                 | ३८६०               | ७८६५         |
| २     | सुझाव सम्बन्धी                          | २८              | ६४             | ६४                             | ०                 | ४१५                | ५७१          |
| ३     | वेबसाइटमा समस्या                        | १२              | ४१             | २३                             | ०                 | ३५१                | ४२७          |
| ४     | सोधपुछ सम्बन्धी                         | ११              | २७             | १८                             | ०                 | २९७                | ३५३          |
| ५     | विद्युत सम्बन्धी                        | ३               | ४              | ३२                             | ०                 | ३००                | ३३९          |
| ६     | कर्मचारी सम्बन्धी                       | २०              | ७५             | ५०                             | ०                 | १६८                | ३१३          |
| ७     | स्थानीय तह सम्बन्धी                     | ३८              | ८८             | ३३                             | ०                 | १११                | २७०          |
| ८     | ठगी/किर्ते/जालसाजी                      | ५               | ४५             | १९                             | ०                 | १८९                | २५८          |
| ९     | ट्राफिक प्रहरी सम्बन्धी                 | ६               | ४६             | १८                             | ०                 | १८०                | २५०          |
| १०    | विश्वविद्यालय सम्बन्धी                  | ४               | २०             | १६५                            | ०                 | ३८                 | २२७          |
| ११    | बैंक/वित्तीय संस्था तथा सहकारी सम्बन्धी | ६               | २३             | ३८                             | ०                 | १५०                | २१८          |
| १२    | सडक पुल सम्बन्धी                        | २४              | ३८             | ३०                             | ०                 | १२४                | २१६          |
| १३    | खानेपानी सम्बन्धी                       | २४              | १०२            | १८                             | ०                 | ४७                 | १९१          |
| १४    | घुस/रिसवत लेनदेन                        | १२              | ४२             | ३६                             | ०                 | ९६                 | १८६          |
| १५    | कर्मचारी माथिको भेदभाव                  | ११              | ३२             | १२                             | ०                 | १२७                | १८२          |
| १६    | टेलीकम सम्बन्धी                         | ०               | १२             | ४१                             | ०                 | ८८                 | १४१          |
| १७    | स्वास्थ्य चौकी/अस्पताल सम्बन्धी         | १९              | ४१             | २३                             | ०                 | ४६                 | १२९          |

| क्र.स | गुनासोको प्रकृति                            | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|-------|---------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| १८    | यातायात व्यवस्था कार्यालयसँग सम्बन्धी       | १५              | ३१             | ५                              | ०                 | ७५                 | १२६          |
| १९    | कर्मचारीको अनुशासन/आचरण                     | १०              | ३६             | १२                             | ०                 | ५८                 | ११६          |
| २०    | भुक्तानीसँग सम्बन्धी                        | १३              | १८             | २०                             | ०                 | ५९                 | ११०          |
| २१    | लोक सेवा आयोग सम्बन्धी                      | ६               | ५              | ३                              | ०                 | ९५                 | १०९          |
| २२    | सामुदायिक विद्यालय सम्बन्धी                 | १५              | २८             | १६                             | ०                 | ५०                 | १०९          |
| २३    | श्रम रोजगार तथा सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी    | ५               | २६             | १८                             | ०                 | ५७                 | १०६          |
| २४    | निर्देशन पालना नगरेको                       | ६               | २९             | १४                             | ०                 | ५७                 | १०६          |
| २५    | पर्किङ्ग सम्बन्धी गुनासो                    | ८               | १८             | १३                             | ०                 | ५७                 | ९६           |
| २६    | सार्वजनिक निर्माणमा सम्बन्धी                | १२              | २२             | १७                             | ०                 | ४५                 | ९६           |
| २७    | भन्सार/राजस्व छली                           | ४               | ३३             | २०                             | ०                 | ३८                 | ९५           |
| २८    | कार्यालय अभिलेख/रेकर्ड सम्बन्धी             | ५               | १४             | ६                              | ०                 | ६३                 | ८८           |
| २९    | सामाजिक संजालको दुरुपयोग                    | ३               | १७             | २                              | ०                 | ६६                 | ८८           |
| ३०    | विद्यार्थी सम्बन्धी                         | ३               | १५             | २५                             | ०                 | ४४                 | ८७           |
| ३१    | यातायातका साधनको बिषयमा गरीने               | ३               | १४             | १०                             | ०                 | ५९                 | ८६           |
| ३२    | क्याम्पस/ कलेज सम्बन्धी                     | ३               | ७              | ४८                             | ०                 | २७                 | ८५           |
| ३३    | संस्कृती, पर्यटन तथा नागरिक उड्डयन सम्बन्धी | ४               | १३             | ३                              | ०                 | ५४                 | ७४           |
| ३४    | जग्गा जमीन सम्बन्धी                         | १२              | १२             | १५                             | ०                 | ३४                 | ७३           |

| क्र.स | गुनासोको प्रकृति                           | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|-------|--------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| ३५    | वैदेशिक रोजगार सम्बन्धी                    | ७               | १३             | १२                             | ०                 | ४१                 | ७३           |
| ३६    | महिला, बालबालिका तथा जेष्ठ नागरिक सम्बन्धी | २               | १४             | १०                             | ०                 | ३७                 | ६३           |
| ३७    | नागरिकता नदिएको                            | ०               | ३              | २                              | ०                 | ५५                 | ६०           |
| ३८    | अस्पताल/स्वास्थ्य चौकीमा अनियमितता         | ६               | १४             | १०                             | ०                 | २४                 | ५४           |
| ३९    | परराष्ट्र सम्बन्धी                         | ३               | ४              | १५                             | ०                 | ३२                 | ५४           |
| ४०    | कालोबजारी                                  | ३               | १८             | ११                             | ०                 | २२                 | ५४           |
| ४१    | कर्मचारी अभाव                              | ७               | १४             | ३                              | ०                 | २७                 | ५१           |
| ४२    | वातावरण सम्बन्धी                           | ५               | २०             | ५                              | ०                 | २१                 | ५१           |
| ४३    | शान्ति सुरक्षामा असर गरेको सम्बन्धी        | ४               | ७              | १                              | ०                 | ३८                 | ५०           |
| ४४    | प्राकृतिक श्रोत दोहन                       | ४               | १६             | ५                              | ०                 | २५                 | ५०           |
| ४५    | स्वास्थ्य सेवा वितरण प्रभावकारी नभएको      | ८               | १८             | ६                              | ०                 | १७                 | ४९           |
| ४६    | कृषकले गर्ने गरेको गुनासो                  | ७               | १०             | १                              | ०                 | ३१                 | ४९           |
| ४७    | कुटपिट                                     | ०               | ५              | १                              | ०                 | ४३                 | ४९           |
| ४८    | लाइसेन्समा अनियमितता                       | ८               | ६              | ४                              | ०                 | ३०                 | ४८           |
| ४९    | सरकारी सवारी साधनको दुरुपयोग               | ७               | ११             | ९                              | ०                 | २१                 | ४८           |
| ५०    | निजी विद्यालय सम्बन्धी                     | २               | १७             | १३                             | ०                 | १५                 | ४७           |
| ५१    | सार्वजनिक जग्गा अतिक्रमण                   | ७               | १८             | ७                              | ०                 | १४                 | ४६           |
| ५२    | हत्या/हिंसा                                | २               | ६              | ३                              | ०                 | ३५                 | ४६           |
| ५३    | कार्यालयको सूचना व्यवस्थापन                | ४               | ९              | २                              | ०                 | ३१                 | ४६           |
| ५४    | निर्माणकार्यमा अनियमितता                   | ४               | ९              | १०                             | ०                 | २१                 | ४४           |

| क्र.स. | गुनासोको प्रकृति                            | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| ५५     | खरिदमा अनियमितता                            | ५               | ७              | ११                             | ०                 | १९                 | ४२           |
| ५६     | वन सम्बन्धी                                 | १०              | १३             | ३                              | ०                 | १४                 | ४०           |
| ५७     | कर छुली सम्बन्धी                            | १               | १५             | ८                              | ०                 | १६                 | ४०           |
| ५८     | नागरिक वडापत्र सम्बन्धी                     | ३               | ६              | २                              | ०                 | २८                 | ३९           |
| ५९     | कानून, न्याय तथा संसदीय मामिला सम्बन्धी     | ५               | ६              | ४                              | ०                 | २३                 | ३८           |
| ६०     | उर्जा, सिचाई तथा जलश्रोतका समस्या           | ४               | ४              | ८                              | ०                 | २२                 | ३८           |
| ६१     | गुणस्तरहिन बस्तुको बिक्री                   | ५               | ९              | ८                              | ०                 | १६                 | ३८           |
| ६२     | फुटपाथ/ जेब्राक्रस नभएको                    | ४               | ८              | ४                              | ०                 | २१                 | ३७           |
| ६३     | सार्वजनिक अपराध सम्बन्धी                    | ४               | ६              | ३                              | ०                 | २२                 | ३५           |
| ६४     | धम्कि/असुली धन्दा                           | १               | ५              | ५                              | ०                 | २४                 | ३५           |
| ६५     | शैक्षिक परामर्श दाता संस्था सम्बन्धी        | २               | ४              | १०                             | ०                 | १७                 | ३३           |
| ६६     | सडकपेटी/ फुटपाथमा आवतजावत गर्न समस्या       | ३               | ५              | ८                              | ०                 | १७                 | ३३           |
| ६७     | शूलक, दस्तुर र जरीवाना सम्बन्धी             | ३               | ८              | ६                              | ०                 | १५                 | ३२           |
| ६८     | सङ्घीय मामिला तथा सा.प्र मन्त्रालय सम्बन्धी | ४               | ५              | ०                              | ०                 | २२                 | ३१           |
| ६९     | फोहोर व्यवस्थापन नभएको                      | १               | १२             | २                              | ०                 | १४                 | २९           |
| ७०     | चोरी/डकैती                                  | ०               | ३              | १                              | ०                 | २४                 | २८           |
| ७१     | प्राकृतिक विपद्                             | ०               | ८              | २                              | ०                 | १६                 | २६           |
| ७२     | ढल व्यवस्थापन सम्बन्धी                      | ६               | ७              | ५                              | ०                 | ८                  | २६           |
| ७३     | जबरजस्ती हप्ता/फिरौती/ चन्दा असुली          | १               | ४              | ०                              | ०                 | २०                 | २५           |
| ७४     | गैर सरकारी संस्थाको अनियमितता               | ७               | १०             | २                              | ०                 | ५                  | २४           |

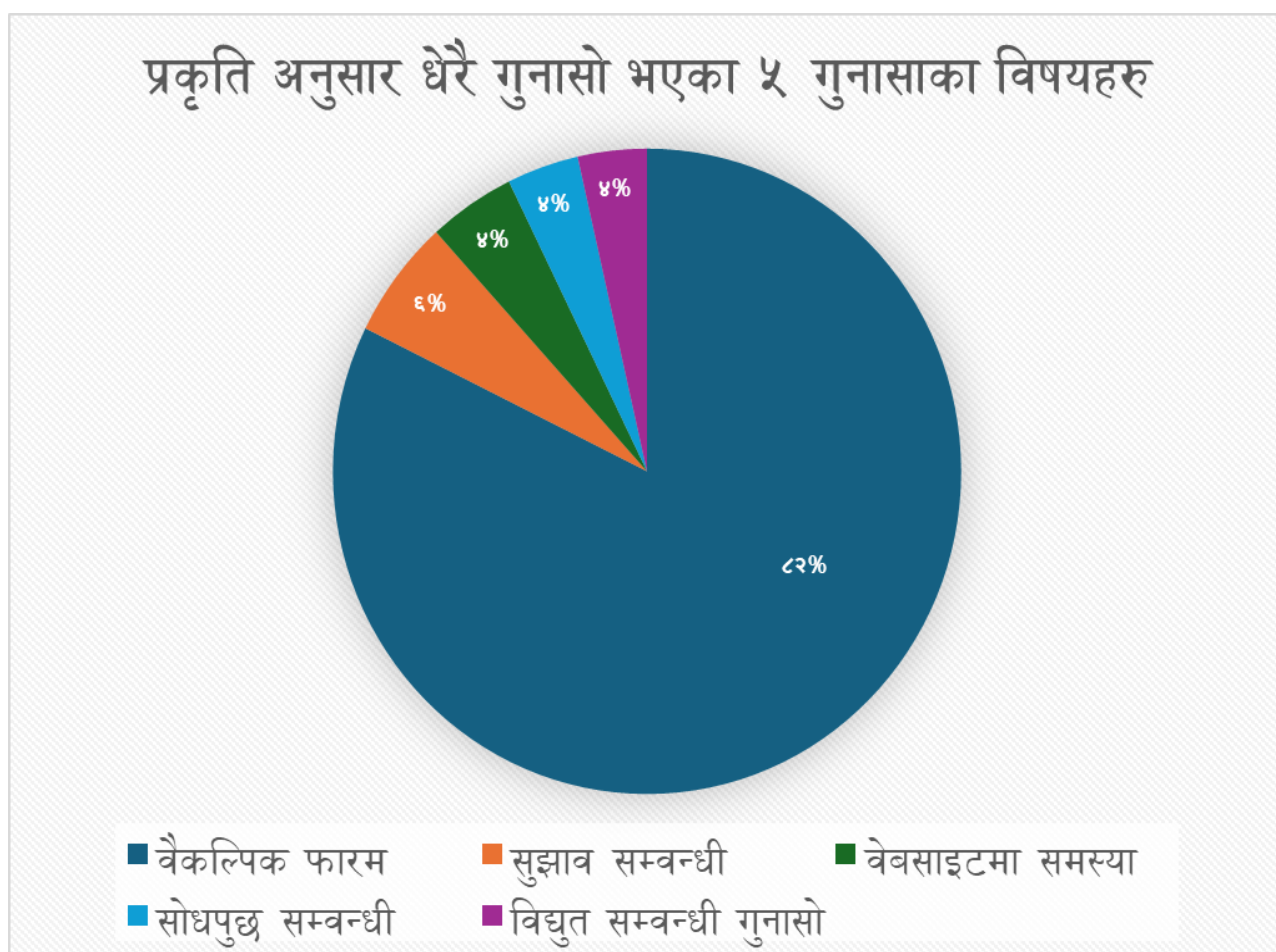
| क्र.स | गुनासोको प्रकृति                                      | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|-------|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| ७५    | कार्यालय परिसरमा सफाईको कमी                           | ३               | ६              | ७                              | ०                 | ७                  | २३           |
| ७६    | मदिरा तथा सुर्तीजन्य पदार्थ सम्बन्धी                  | १               | ६              | ४                              | ०                 | १२                 | २३           |
| ७७    | उद्योग सम्बन्धी                                       | २               | ६              | ६                              | ०                 | ६                  | २०           |
| ७८    | प्राकृतिक श्रोतको अतिक्रमण                            | १               | ५              | ५                              | ०                 | ९                  | २०           |
| ७९    | बाणिज्य सम्बन्धी                                      | ०               | ५              | ४                              | ०                 | १०                 | १९           |
| ८०    | लागु औषध ओसारपोसार                                    | ०               | ३              | १                              | ०                 | १४                 | १८           |
| ८१    | पर्यटक सम्बन्धी                                       | १               | ८              | ०                              | ०                 | ८                  | १७           |
| ८२    | दोहोरो नागरिकता                                       | १               | ७              | २                              | ०                 | ७                  | १७           |
| ८३    | लागु पदार्थको दुरुपयोग                                | ०               | ०              | ०                              | ०                 | १५                 | १५           |
| ८४    | आवास सम्बन्धी                                         | २               | ५              | १                              | ०                 | ६                  | १४           |
| ८५    | प्रभावित व्यक्ति/परिवारले क्षतिपूर्ति नपाएको          | ०               | ४              | २                              | ०                 | ६                  | १२           |
| ८६    | मानव तस्करी                                           | ०               | १              | ३                              | ०                 | ७                  | ११           |
| ८७    | अनलाइन पत्रपत्रिका सम्बन्धी गुनासो                    | ०               | ५              | १                              | ०                 | ५                  | ११           |
| ८८    | कर्मचारीहरूले कार्यालय पोसाक नलगाएको                  | ४               | २              | १                              | ०                 | ४                  | ११           |
| ८९    | उपभोक्ता समिति सम्बन्धी                               | १               | ४              | १                              | ०                 | ४                  | १०           |
| ९०    | कारागारमा हुने अनियमितता र बन्दीमाथि हुने दुर्व्यवहार | १               | ५              | ०                              | ०                 | ४                  | १०           |
| ९१    | घर भाडा सम्बन्धी                                      | ०               | २              | २                              | ०                 | ५                  | ९            |
| ९२    | छाडा चौपाया सम्बन्धी                                  | ०               | २              | २                              | ०                 | ४                  | ८            |
| ९३    | झुटा विवरण पेश गरी नागरिकता लिएको                     | १               | १              | २                              | ०                 | ४                  | ८            |
| ९४    | गैर कानुनी धर्म प्रचार                                | ०               | १              | ०                              | ०                 | ७                  | ८            |

| क्र.स. | गुनासोको प्रकृति                       | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| ९५     | आपूर्ति सम्बन्धी                       | २               | ४              | ०                              | ०                 | १                  | ७            |
| ९६     | युवा खेलकुद सम्बन्धी                   | १               | १              | १                              | ०                 | ४                  | ७            |
| ९७     | रेडियो तथा टेलिभिजन सम्बन्धी           | १               | ०              | ०                              | ०                 | ६                  | ७            |
| ९८     | सीमा सुरक्षा सम्बन्धी                  | १               | १              | ०                              | ०                 | ५                  | ७            |
| ९९     | महामारी फैलिएको                        | २               | १              | १                              | ०                 | ३                  | ७            |
| १००    | खेलकुदमा देखिएका समस्याहरू             | १               | २              | ०                              | ०                 | ४                  | ७            |
| १०१    | सार्वजनिक भवन / संरचना अतिक्रमण        | ०               | ३              | १                              | ०                 | २                  | ६            |
| १०२    | कृषिबालि नष्ट भएको सम्बन्धमा           | ०               | २              | ०                              | ०                 | ३                  | ५            |
| १०३    | कृषि अनुदानमा अनियमितता सम्बन्धमा      | ०               | ०              | १                              | ०                 | ४                  | ५            |
| १०४    | वन्य जन्तु सम्बन्धी                    | २               | २              | ०                              | ०                 | १                  | ५            |
| १०५    | पत्रपत्रिका सम्बन्धी                   | ३               | ०              | २                              | ०                 | ०                  | ५            |
| १०६    | गुठी सम्बन्धी                          | २               | ०              | ०                              | ०                 | २                  | ४            |
| १०७    | पशुपक्षी पालन सम्बन्धमा                | १               | २              | ०                              | ०                 | १                  | ४            |
| १०८    | विदेशीलाई नेपाली नागरिकता जारी भएको    | ०               | ०              | ०                              | ०                 | ४                  | ४            |
| १०९    | सहुलियतपूर्ण कर्जाको लागि ब्याज अनुदान | ०               | ०              | १                              | ०                 | २                  | ३            |
| ११०    | गैर प्राकृतिक विपद्                    | २               | ०              | ०                              | ०                 | १                  | ३            |
| १११    | बिषादी प्रयोग सम्बन्धी                 | २               | ०              | ०                              | ०                 | १                  | ३            |
| ११२    | प्रयोगशालामा आवश्यक उपकरणको अभाव       | ०               | ०              | ०                              | ०                 | २                  | २            |
| ११३    | विपद्को समयमा हुने उद्धारमा अनियमितता  | ०               | ०              | १                              | ०                 | १                  | २            |

| क्र.स | गुनासोको प्रकृति     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|-------|----------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| ११४   | जडीबुटी सम्बन्धी     | ०               | ०              | १                              | ०                 | १                  | २            |
| ११५   | कदर/प्रशंसा सम्बन्धी | ०               | ०              | ०                              | ०                 | २                  | २            |
|       | जम्मा                | १०३४            | ३०५२           | ३१२०                           | ०                 | ८६६२               | १५८६८        |

गुनासोको प्रकृति अनुसार सुझाव सम्बन्धी गुनासो ५७१ वटा, वेबसाइटमा समस्या सम्बन्धी ४२७ वटा, सोधपुछ सम्बन्धी ३५३ वटा, विद्युत समस्यासम्बन्धी ३३९ वटा, कर्मचारी सम्बन्धी ३१३ वटा, स्थानीय तह सम्बन्धी २७० वटा, ठगी/ किर्ते/जालसाजी समस्या सम्बन्धी २५८ वटा, विश्वविद्यालयसँग सम्बन्धित २२७ वटा, सडक पुलसँग सम्बन्धित २१६ वटा, बैङ्क/वित्तीय संस्था तथा सहकारीसँग सम्बन्धित २१८, घुस/रिसवत लेनदेन सम्बन्धी १८६ र खानेपानीसम्बन्धी १९१ वटा गुनासो रहेको देखिन्छ।

(तालिका-३)



वैकल्पिक फारम, सुझाँव र जिज्ञासा शीर्षक अन्तर्गत पोर्टलमा सबै प्रकृतिको गुनासोहरू पठाउन सकिने व्यवस्था भएको कारण सबै भन्दा धेरै संख्यामा यस प्रकृतिका गुनासोहरू प्राप्त भएको देखिन आएको छ। हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका, २०७८ (पहिलो संशोधन २०८०)मा नागरिकका सुझाँव र जिज्ञासाहरूलाई समेत गुनासोमा समेटिएको हुँदा यस प्रकृतिका गुनासोहरू उल्लेख्य मात्रामा पछिल्ला वर्षहरूमा बढिरहेको देखिन्छ भने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सूचना तथा प्रविधिको बढ्दो प्रयोगसँगै यस प्रकृतिका गुनासोहरू पनि उच्च पाँच मध्येको संख्यामा रहन आएको छ। गुनासोकर्ताले पोर्टलमार्फत गुनासो गर्दा ११६ वटा गुनासाका शीर्षकहरूमध्ये कुनै एक छनौट गर्ने व्यवस्था रहेको छ। उक्त शीर्षकहरूमध्ये एउटा शीर्षक वैकल्पिक फारम हो। गुनासोकर्ताले आफ्नो गुनासो अन्य शीर्षकसँग सम्बन्धित नभएमा वैकल्पिक फारम शीर्षक छनोट गर्दछन्। यद्यपी, अन्य शीर्षकहरूसँग आफ्नो गुनासो सम्बन्धित भएतापनि गुनासोकर्ताले वैकल्पिक फारम छनोट गर्ने गरेकोले वैकल्पिक फारम शीर्षकमा धेरै गुनासो देखिएको छ। यसले गर्दा वास्तविक शीर्षकमा गुनासो कम देखिएको र गुनासोको क्षेत्रगत विश्लेषण गर्न समेत समस्या देखा परेकोले यस्तो अस्पष्ट वैकल्पिक फारम शीर्षक पोर्टलबाट हटाई सम्बन्धित शीर्षकमा नै गुनासो राख्ने व्यवस्था गर्न उपयुक्त हुने देखिन्छ।

#### २.४ प्रदेश मन्त्रालय अनुसार गुनासो विवरण:

हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलमा सातै प्रदेशका मन्त्रालयहरू आवद्ध रहेका छन्। पोर्टलमा प्राप्त हुने कतिपय गुनासो प्रदेश मन्त्रालयसँग सम्बन्धित हुने भएकोले त्यसको समाधानका लागि सम्बन्धित प्रदेश मन्त्रालयलाई गुनासो सम्बोधनका लागि पठाउने गरिएको छ। आर्थिक वर्ष २०८१/८२मा प्रदेश मन्त्रालयहरूसँग सम्बन्धित ७१७ वटा गुनासो दर्ता भएकोमा १३५ (१८.८२%) वटा गुनासो फछ्यौट भएको देखिन्छ।

#### तालिका ४ - प्रदेश मन्त्रालय अनुसार गुनासो विवरण:

##### कोशी प्रदेश -तालिका ४.क

| क्र.स. | कोशी प्रदेशका मन्त्रालयहरू                              | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (कोशी प्रदेश) | ७               | ३              | ४                        | ०                  | ५                    | १९           |
| २      | आन्तरिक मामिला तथा कानून मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)        | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३      | आर्थिक मामिला तथा योजना मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)         | ३               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ४      | पर्यटन, वन तथा वातावरण मन्त्रालय                        | ३               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |

| क्र.स. | कोशी प्रदेशका मन्त्रालयहरू                          | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
|        | (कोशी प्रदेश)                                       |                 |                |                          |                    |                      |              |
| ५      | उद्योग, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)     | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १०                   | १०           |
| ६      | सामाजिक विकास मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)               | २               | ०              | ०                        | ०                  | २                    | ४            |
| ७      | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)       | १०              | ५              | २                        | ०                  | ५                    | २२           |
| ८      | यातायात व्यवस्था तथा सञ्चार मन्त्रालय (कोशी प्रदेश) | ४               | ७              | १                        | ०                  | १                    | १३           |
| ९      | स्वास्थ्य मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)                   | ५               | ६              | १                        | ०                  | ०                    | १२           |
| १०     | खानेपानी, सिंचाइ तथा ऊर्जा मन्त्रालय (कोशी प्रदेश)  | ३               | ०              | ३                        | ०                  | ०                    | ६            |
|        |                                                     | ३७              | २३             | ११                       | ०                  | २३                   | ९४           |

#### मधेश प्रदेश -तालिका ४.ख

| क्र.स. | मधेश प्रदेश मन्त्रालय                                  | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | गृह, सञ्चार तथा कानून मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)          | २               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| २      | अर्थ मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)                           | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३      | उद्योग, वाणिज्य तथा पर्यटन मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)     | १               | ६              | १                        | ०                  | ०                    | ८            |
| ४      | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (मधेश प्रदेश) | ०               | ९              | ०                        | ०                  | ०                    | ९            |
| ५      | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)          | ०               | १              | १३                       | ०                  | ०                    | १४           |
| ६      | श्रम तथा यातायात मन्त्रालय, (मधेश प्रदेश)              | ३               | ७              | १                        | ०                  | ०                    | ११           |

| क्र.स. | मधेश प्रदेश मन्त्रालय                                   | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| ७      | वन तथा वातावरण मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)                  | १               | ४              | ०                        | ०                  | ०                    | ५            |
| ८      | स्वास्थ्य तथा जनसंख्या मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)          | १३              | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १३           |
| ९      | खेलकुद तथा समाज कल्याण मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)          | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| १०     | ऊर्जा, सिँचाई तथा खानेपानी मन्त्रालय (मधेश प्रदेश)      | ३               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ११     | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (मधेश प्रदेश) | १               | ३              | ३४                       | ०                  | २                    | ४०           |
|        | जम्मा                                                   | २५              | ३३             | ४९                       | ०                  | २                    | १०९          |

#### बागमती प्रदेश-तालिका ४.ग

| क्र.स. | बागमती प्रदेश मन्त्रालय                                     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (बागमती)          | १३              | ५              | ०                        | ०                  | १                    | १९           |
| २      | उद्योग, वाणिज्य, भूमि तथा प्रशासन मन्त्रालय (बागमती प्रदेश) | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३      | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (बागमती प्रदेश)    | ८               | १५             | ०                        | ०                  | ०                    | २३           |
| ४      | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (बागमती प्रदेश)             | ०               | ३              | १                        | ०                  | ७                    | ११           |
| ५      | स्वास्थ्य मन्त्रालय (बागमती प्रदेश)                         | २               | ८              | ६                        | ०                  | २                    | १८           |
| ६      | श्रम, रोजगार तथा यातायात मन्त्रालय (बागमती)                 | ११              | १२             | ०                        | ०                  | ०                    | २३           |
| ७      | वन तथा वातावरण मन्त्रालय, बागमती प्रदेश                     | ०               | ०              | २                        | ०                  | ०                    | २            |

| क्र.स. | बागमती प्रदेश मन्त्रालय                              | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| ८      | संस्कृति, पर्यटन तथा सहकारी मन्त्रालय, बागमती प्रदेश | ०               | ०              | १                        | ०                  | ३                    | ४            |
|        |                                                      | ३४              | ४४             | १०                       | ०                  | १३                   | १०१          |

#### गण्डकी प्रदेश-तालिका ४.घ

| क्र.स. | गण्डकी प्रदेश मन्त्रालय                                              | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (गण्डकी प्रदेश)            | ०               | ५              | ३                        | ०                  | १०                   | १८           |
| २      | आर्थिक मामिला तथा योजना मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश)                    | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३      | उद्योग, पर्यटन, वन तथा वातावरण (गण्डकी प्रदेश)                       | १               | ४              | २                        | ०                  | ०                    | ७            |
| ४      | कृषि तथा भूमि व्यवस्था मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश)                     | ०               | ६              | ०                        | ०                  | ०                    | ६            |
| ५      | सामाजिक विकास तथा स्वास्थ्य मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश)                | ०               | ८              | १                        | ०                  | १                    | १०           |
| ६      | भौतिक पूर्वाधार विकास तथा यातायात व्यवस्था मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश) | ०               | २७             | ५                        | ०                  | ४                    | ३६           |
| ७      | ऊर्जा, जलस्रोत तथा खानेपानी मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश)                | ३               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ८      | स्वास्थ्य मन्त्रालय, पोखरा (गण्डकी प्रदेश)                           | ०               | १५             | ०                        | ०                  | १६                   | ३१           |
|        |                                                                      | ६               | ६५             | ११                       | ०                  | ३१                   | ११३          |

### लुम्बिनी प्रदेश-तालिका ४.ड

| क्र.स. | लुम्बिनी प्रदेश मन्त्रालय                                     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (लुम्बिनी प्रदेश)   | १               | १४             | २                        | ०                  | ८                    | २५           |
| २      | गृह मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)                               | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३      | उद्योग,पर्यटन तथा यातायात व्यवस्था मन्त्रालय(लुम्बिनी प्रदेश) | ०               | १४             | २                        | ०                  | ३                    | १९           |
| ४      | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)    | ०               | ६              | १                        | ०                  | ५                    | १२           |
| ५      | स्वास्थ्य मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश) )                       | ०               | १५             | १२                       | ०                  | ५                    | ३२           |
| ६      | भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)             | ६               | ५              | ०                        | ०                  | १५                   | २६           |
| ७      | सामाजिक विकास मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)                     | ०               | १              | १                        | ०                  | ०                    | २            |
| ८      | वन तथा वातावरण मन्त्रालय (लुम्बिनी प्रदेश)                    | ४               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |
|        |                                                               | १३              | ५५             | १८                       | ०                  | ३६                   | १२२          |

### कर्णाली प्रदेश-तालिका ४.च

| क्र.स. | कर्णाली प्रदेश मन्त्रालय                                  | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय(कर्णाली प्रदेश) | १०              | १०             | ८                        | ०                  | ११                   | ३९           |
| २      | आन्तरिक मामिला तथा कानून मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश)       | ०               | ०              | १                        | ०                  | १                    | २            |
| ३      | आर्थिक मामिला तथा योजना मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश)        | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १                    | १            |
| ४      | उद्योग पर्यटन वन तथा वातावरण मन्त्रालय                    | ८               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ८            |

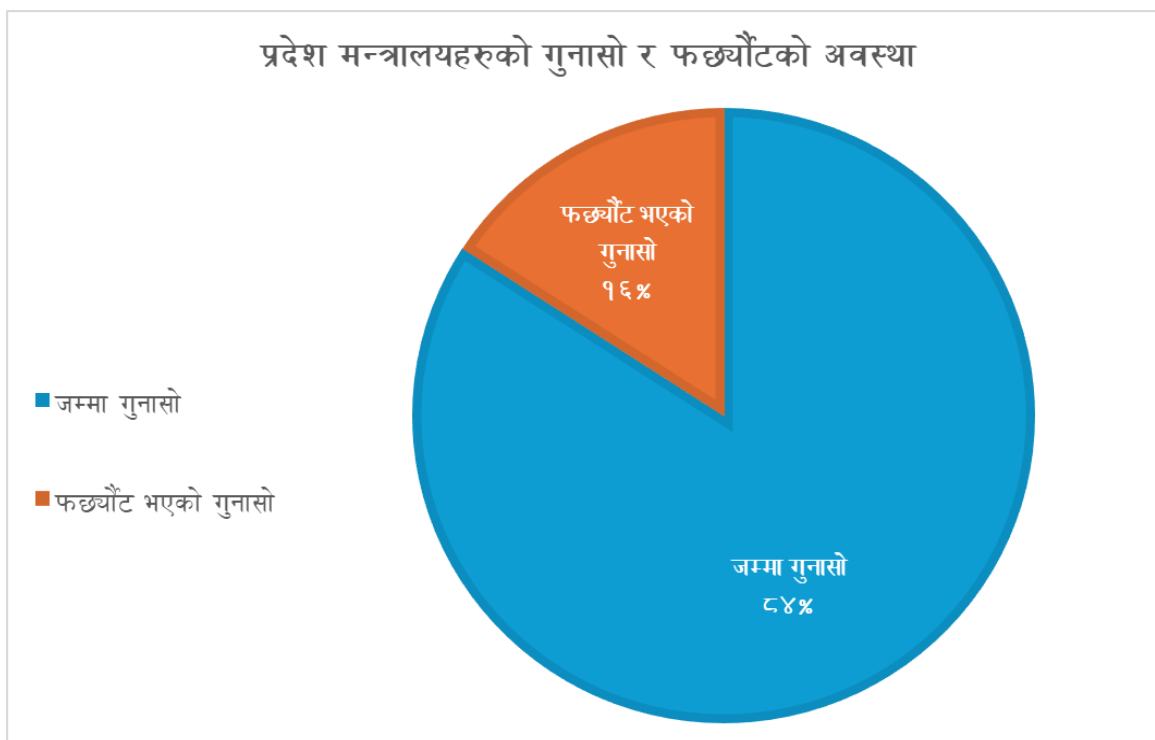
| क्र.स. | कर्णाली प्रदेश मन्त्रालय                                  | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
|        | (कर्णाली प्रदेश)                                          |                 |                |                          |                    |                      |              |
| ५      | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश) | १२              | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १२           |
| ६      | सामाजिक विकास मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश)                  | १३              | ८              | ०                        | ०                  | ०                    | २१           |
| ७      | भौतिक पूर्वाधार तथा शहरी विकास मन्त्रालय(कर्णाली प्रदेश)  | ३               | ३४             | १                        | ०                  | ०                    | ३८           |
| ८      | जलश्रोत तथा उर्जा मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश)              | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
|        |                                                           | ४७              | ४२             | १०                       | ०                  | १३                   | ११२          |

#### सुदूरपश्चिम प्रदेश -तालिका ४.छ

| क्र.स. | सुदूरपश्चिम प्रदेश मन्त्रालय                                   | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश) | ०               | ०              | ०                        | ०                  | ८                    | ८            |
| २      | आर्थिक मामिला मन्त्रालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश)                   | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १                    | १            |
| ३      | उद्योग पर्यटन वन तथा वातावरण मन्त्रालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश)    | ०               | २              | १                        | ०                  | १                    | ४            |
| ४      | भूमि व्यवस्था, कृषि तथा सहकारी मन्त्रालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश)  | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ५      | सामाजिक विकास मन्त्रालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश)                   | १               | १५             | ०                        | ०                  | ०                    | १६           |
| ६      | भौतिक पूर्वाधार विकास                                          | ४               | ७              | ८                        | ०                  | ७                    | २६           |

| क्र.स. | सुदूरपश्चिम प्रदेश मन्त्रालय   | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
|        | मन्त्रालय (सुदूरपश्चिम प्रदेश) |                 |                |                          |                    |                      |              |
|        |                                | ५               | २५             | ९                        | ०                  | १७                   | ५६           |

मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय(मधेश प्रदेश)मा धेरै (४० वटा) गुनासो रहेको छ। त्यस्तै गरी मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय(कर्णाली प्रदेश)मा हेलो सरकारबाट ३९ वटा गुनासो आवश्यक कारवाहीको लागि प्रेषित गरिएको देखिन्छ। प्रदेश मन्त्रालयहरूमा भौतिक पूर्वाधार तथा शहरी विकास मन्त्रालय (कर्णाली प्रदेश) सम्बन्धी गुनासो ३८ वटा, भौतिक पूर्वाधार तथा शहरी विकास मन्त्रालय (गण्डकी प्रदेश) सम्बन्धी गुनासो ३६ वटा, स्वास्थ्य मन्त्रालय लुम्बिनी प्रदेशको ३२ वटा, स्वास्थ्य मन्त्रालय गण्डकी प्रदेशको ३१ वटा र भौतिक पूर्वाधार विकास मन्त्रालय (कोशी प्रदेश) सम्बन्धी गुनासो २२ वटा रहेको छ। मन्त्रालयहरूको संख्या घटवढ र गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूको फेरवदल तथा मन्त्रालयहरूको गुनासो सम्बोधनप्रति पर्याप्त प्राथमिकता हुन नसकेको कारण प्रदेशका धेरैजसो मन्त्रालयहरूको गुनासो सम्बोधनको अवस्था अत्यन्त न्यून रहेको छ। कतिपय प्रदेशको विषयगत मन्त्रालय नरहदा सम्बन्धित गुनासोहरू मुख्यमन्त्रीको कार्यालय मार्फत् ध्यानाकर्षण गर्नुपर्ने अवस्था समेत रहेको छ। (तालिका-४ क-छ)



## २.५ प्रदेश निर्देशनालय अनुसार गुनासो विवरण:

आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा हेलो सरकारमा प्रदेश अन्तर्गतका निर्देशनालय सम्बन्धी जम्मा १३ वटा गुनासो दर्ता भएको देखिन्छ। कृषि विकास निर्देशनालय, सुर्खेत (कर्णाली प्रदेश), शिक्षा विकास निर्देशनालय, (कर्णाली प्रदेश), स्वास्थ्य निर्देशनालय, (कर्णाली प्रदेश), स्वास्थ्य निर्देशनालय (मधेश प्रदेश), उद्योग वाणिज्य तथा उपभोक्ता हित संरक्षण निर्देशनालय (लुम्बिनी प्रदेश), पर्यटन विकास आयोजना, मकवानपुर (बागमती प्रदेश), वन निर्देशनालय (बागमती प्रदेश) र यातायात पूर्वाधार निर्देशनालय हेटौँडा (बागमती प्रदेश) सम्बन्धी कुनै पनि गुनासो फछ्यौट नभएको देखिन्छ। प्रदेश अन्तर्गतका निर्देशनालय सम्बन्धी गुनासोको विवरण यसप्रकार रहेको छ।

### तालिका ५- प्रदेश निर्देशनालय अनुसार गुनासो विवरण:

| क्र.स. | प्रदेश निर्देशनालय                               | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | कृषि विकास निर्देशनालय, सुर्खेत (कर्णाली प्रदेश) | १               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| २      | शिक्षा विकास निर्देशनालय, कर्णाली प्रदेश         | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३      | स्वास्थ्य निर्देशनालय (कर्णाली प्रदेश)           | ०               | ०              | २                        | ०                  | ०                    | २            |

| क्र.स. | प्रदेश निर्देशनालय                                                   | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| ४      | स्वास्थ्य निर्देशनालय (मधेश प्रदेश)                                  | १               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ५      | उद्योग वाणिज्य तथा उपभोक्ता हित संरक्षण निर्देशनालय(लुम्बिनी प्रदेश) | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ६      | पर्यटन विकास आयोजना, मकवानपुर (बागमती प्रदेश)                        | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ७      | वन निर्देशनालय (बागमती प्रदेश)                                       | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ८      | यातायात पूर्वाधार निर्देशनालय, हेटौँडा (बागमती प्रदेश)               | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
|        |                                                                      | ६               | ५              | २                        | ०                  | ०                    | १३           |

(तालिका-५)

## २.६ प्रदेश कार्यालय अनुसार गुनासो विवरण:

हेलो सरकारमा आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा प्रदेश अन्तर्गतका कार्यालयहरूसँग सम्बन्धित जम्मा १४१ वटा गुनासो दर्ता भएकोमा सो अवधिमा ३४ वटा गुनासो फछ्यौट भएको छन्। प्रदेश कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासोहरूमध्ये धेरैजसो गुनासो यातायात कार्यालय र डिभिजन वन कार्यालयहरूसँग सम्बन्धित रहेको छन्।

### तालिका ६ - प्रदेश कार्यालय अनुसार पोर्टलमाबाट प्राप्त गुनासोको विवरण:

#### कोशी प्रदेश कार्यालय- तालिका-६क

| क्र. स. | कोशी प्रदेश कार्यालय                 | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|---------|--------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १       | डिभिजन वन कार्यालय, मोरङ             | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २       | डिभिजन वन कार्यालय, सुनसरी           | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३       | कोशी अस्पताल, विराटनगर (कोशी प्रदेश) | १               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |
| ४       | यातायात व्यावस्था कार्यालय           | ०               | ०              | ५                        | ०                  | १                    | ६            |

| क्र. स. | कोशी प्रदेश कार्यालय                                    | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|---------|---------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
|         | सवारी चालक अनुमति पत्र इटहरी, सुनसरी                    |                 |                |                          |                    |                      |              |
| ५       | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, इलाम                    | ०               | ०              | १                        | ०                  | ०                    | १            |
| ६       | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, बिराटनगर                | ३               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ६            |
| ७       | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, त्रियुगा (उदयपुर)       | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ८       | जलश्रोत तथा सिंचाइ विकास डिभिजन, सुनसरी (कोशी प्रदेश)   | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ९       | प्रदेश जनस्वास्थ्य प्रयोगशाला, मोरङ                     | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| १०      | हुलाकी राजमार्ग योजना कार्यालय इटहरी (सुनसरी)           | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ११      | प्रदेश अनुसन्धान तथा प्रशिक्षण प्रतिष्ठान (कोशी प्रदेश) | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १                    | १            |
|         |                                                         | ११              | ८              | ६                        | ०                  | २                    | २७           |

#### मधेश प्रदेश कार्यालय तालिका-६ख

| क्र.स. | मधेश प्रदेश कार्यालय                       | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | कलैया अस्पताल (कलैया)                      | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २      | प्रादेशिक अस्पताल जनकपुर (जनकपुरधाम धनुषा) | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३      | यातायात व्यवस्था कार्यालय, जनकपुर          | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४      | डिभिजन वन कार्यालय,महोत्तरी                | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ५      | यातायात व्यवस्था सेवा                      | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |

| क्र.स. | मधेश प्रदेश कार्यालय                         | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
|        | कार्यालय, बर्दिवास                           |                 |                |                          |                    |                      |              |
| ६      | यातायात व्यवस्था कार्यालय, (सवारी), वीरगंज   | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ७      | यातायात व्यवस्था कार्यालय (लाइसेन्स), वीरगंज | ०               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ८      | डिभिजन वन कार्यालय , रौतहट                   | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ९      | खानेपानी तथा सरसफई डिभिजन कार्यालय, सर्लाही  | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| १०     | यातायात व्यवस्था कार्यालय, लहान              | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
|        |                                              | ८               | ६              | ०                        | ०                  | ०                    | १४           |

#### वागमती प्रदेश कार्यालय तालिका-६ग

| क्र.स. | वागमती प्रदेश कार्यालय                                     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | डिभिजन वन कार्यालय,सिन्धुली                                | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २      | डिभिजन वन कार्यालय,काभ्रेपलान्चो                           | १               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३      | डिभिजन वन कार्यालय , धादिङ्ग                               | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४      | डिभिजन वन कार्यालय , दोलखा                                 | ०               | १              | १                        | ०                  | १                    | ३            |
| ५      | यातायात व्यवस्था कार्यालय,सवारी चालक अनुमतिपत्र,एकान्तकुना | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १३                   | १३           |
| ६      | यातायात व्यवस्था कार्यालय, साना/ठूला सवारी, एकान्तकुना     | ०               | ०              | १                        | ०                  | २                    | ३            |
| ७      | कृषि ज्ञान केन्द्र (ललितपुर)                               | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ८      | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, चितवन                      | ०               | ०              | ०                        | ०                  | ३                    | ३            |
| ९      | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, सल्लाघारी (भक्तपुर)        | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |

| क्र.स. | वागमती प्रदेश कार्यालय                                             | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १०     | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, सानो भन्याङ्ग                      | ०               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ११     | खानेपानी तथा सरसफाई डिभिजन, भक्तपुर                                | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| १२     | पूर्वाधार विकास कार्यालय, ललितपुर                                  | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| १३     | शहरी विकास तथा भवन कार्यालय, नुवाकोट                               | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| १४     | सडक डिभिजन, भक्तपुर                                                | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| १५     | यातायात व्यवस्था कार्यालय, भक्तपुर                                 | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १                    | १            |
| १६     | यातायात व्यवस्था कार्यालय, ठुलो भर्थाङ्ग                           | ०               | ०              | ०                        | ०                  | २                    | २            |
| १७     | यातायात व्यवस्था कार्यालय सवारी चालक अनुमतिपत्र, राधेराधे, भक्तपुर | ०               | ०              | ०                        | ०                  | ३                    | ३            |
| १८     | यातायात व्यवस्था कार्यालय, चावहिल                                  | ०               | ६              | ०                        | ०                  | ०                    | ६            |
| १९     | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय, हेटौँडा                            | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १                    | १            |
|        |                                                                    | ७               | १४             | २                        | ०                  | २६                   | ४९           |

#### गण्डकी प्रदेश कार्यालय तालिका-६ घ

| क्र.स. | गण्डकी प्रदेश कार्यालय                     | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | खानेपानी तथा सरसफाइ डिभिजन कार्यालय, तनहुँ | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २      | डिभिजन वन कार्यालय, पर्वत                  | ३               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |

| क्र.स. | गण्डकी प्रदेश कार्यालय               | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ३      | डिभिजन वन कार्यालय, कास्की           | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४      | पूर्वाधार विकास कार्यालय, म्याग्दी   | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ५      | यातायात व्यवस्था कार्यालय,<br>पोखरा  | १                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ६      | यातायात व्यवस्था कार्यालय,<br>बागलुङ | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
|        | जम्मा                                | ५                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | ७               |

#### लुम्बिनी प्रदेश कार्यालय तालिका-६६

| क्र.स. | लुम्बिनी प्रदेश कार्यालय                                      | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| १      | कृषि ज्ञान केन्द्र (गुल्मी)                                   | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २      | कृषि ज्ञान केन्द्र (कपिलबस्तु)                                | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३      | खानेपानी तथा सरसफाई डिभिजन<br>कार्यालय गुल्मी                 | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४      | डिभिजन वन कार्यालय<br>(कपिलबस्तु)                             | ०                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |
| ५      | डिभिजन वन कार्यालय (बर्दिया)                                  | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ६      | यातायात सवारी व्यवस्था कार्यालय,<br>रुपन्देही                 | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ७      | यातायात व्यवस्था कार्यालय सवारी<br>चालक अनुमतिपत्र, रुपन्देही | १०                 | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १०              |
| ८      | यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय<br>(रुपन्देही)                 | १                  | ०                 | १                              | ०                        | ०                          | २               |
| ९      | यातायात व्यवस्था कार्यालय, दाङ                                | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १०     | यातायात व्यवस्था कार्यालय, बाँके                              | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ३                          | ३               |
| ११     | डिभिजन वन कार्यालय, गौतमबुद्ध<br>(कपिलबस्तु)                  | ०                  | ०                 | २                              | ०                        | १                          | ३               |

| क्र.स. | लुम्बिनी प्रदेश कार्यालय   | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|----------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| १२     | लुम्बिनी प्रादेशिक अस्पताल | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
|        | जम्मा                      | १६                 | ९                 | ३                              | ०                        | ४                          | ३२              |

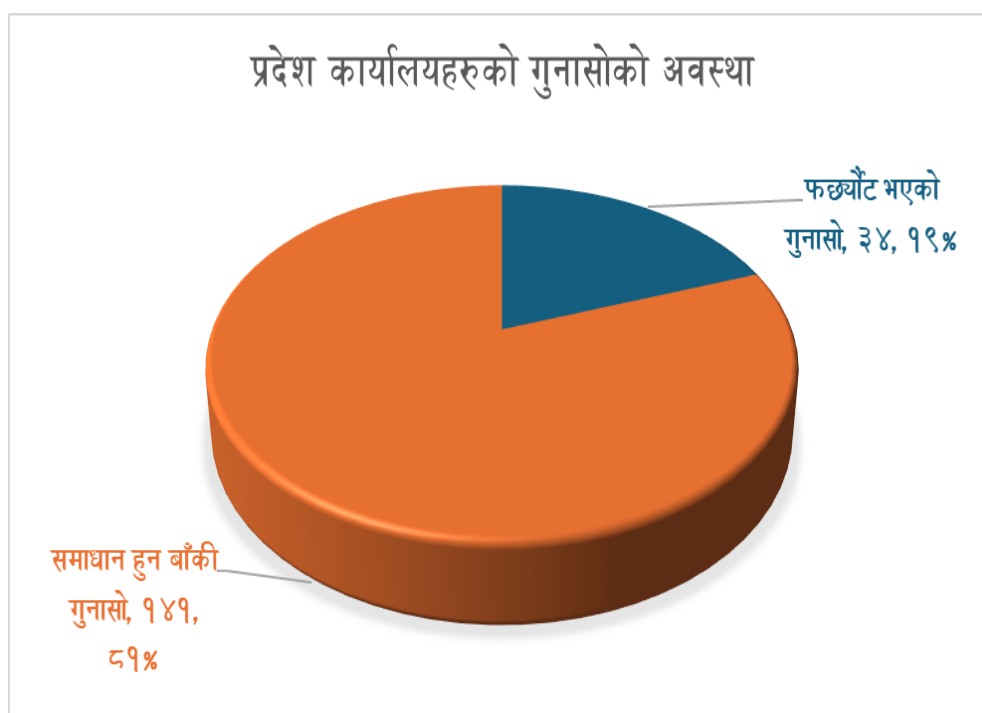
#### कर्णाली प्रदेश कार्यालय तालिका-६च

| क्र.स. | कर्णाली प्रदेश कार्यालय                           | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|---------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| १      | डिभिजन वन कार्यालय, कालिकोट                       | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २      | डिभिजन वन कार्यालय, जाजरकोट                       | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३      | आपूर्ति तथा व्यवस्थापन केन्द्र,<br>कर्णाली प्रदेश | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४      | प्रदेश अस्पताल, कर्णाली प्रदेश                    | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
|        |                                                   | ३                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |

#### सुदूरपश्चिम प्रदेश कार्यालय तालिका-६छ

| क्र.स. | सुदूरपश्चिम प्रदेश कार्यालय                            | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|--------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| १      | सेती अस्पताल, कैलाली                                   | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| २      | डिभिजन वन कार्यालय, कैलाली                             | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३      | यातायात व्यवस्था कार्यालय सेती<br>(सुदूरपश्चिम प्रदेश) | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४      | डिभिजन वन कार्यालय, कञ्चनपुर                           | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ५      | महाकाली अस्पताल, कञ्चनपुर                              | ०                  | १                 | १                              | ०                        | ०                          | २               |
| ६      | यातायात व्यवस्था कार्यालय,<br>कञ्चनपुर                 | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
|        |                                                        | २                  | ३                 | १                              | ०                        | २                          | ६               |

प्रदेश कार्यालय अनुसार ७ वटा प्रदेशका पोर्टलमा प्राप्त गुनासोहरू मध्ये यातायात व्यवस्था कार्यालय सवारी चालक अनुमती पत्र एकान्त कुनामा १३ वटा गुनासो प्राप्त भएको देखिन्छ। त्यस्तै यातायात व्यवस्था सेवा कार्यालय विराटनगर, यातायात व्यवस्था कार्यालय सवारी सुनसरी (ईटहरी) र यातायात व्यवस्था कार्यालय सवारी चावहिलसँग सम्बन्धित गुनासोहरू ६-६ वटा रहेको देखिन्छ। प्रदेश कार्यालय सम्बन्धी पोर्टलमा दर्ता भएका गुनासोहरूमा सबै भन्दा धेरै गुनासो वागमती प्रदेशको ४९ वटा गुनासो रहेको देखिन्छ भने कर्णाली प्रदेशको सबै भन्दा कमी जम्मा ४ वटा गुनासो रहेका छन्। (तालिका-६ क-छ)



प्रदेश कार्यालय सम्बन्धित कुल गुनासो १४१ मध्ये ३८(२४.११%) गुनासो फछ्यौट भएका छन्। प्रदेश कार्यालयहरूमा प्रेषित गुनासोहरू समयमा नहेरिनु साथै हेरिएका गुनासोहरू पनि समाधानको प्रक्रियामा नलगिनुको कारण गुनासो फछ्यौट दर कमी रहेको देखिन्छ।

## २.७ स्थानीय तह अनुसार गुनासो विवरण:

देशभरका सबै स्थानीय तहलाई हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलमा आबद्ध गरिएको छ। आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा स्थानीय तहहरूसँग सम्बन्धित जम्मा २,३२२ वटा गुनासो प्राप्त भएका छन्। जसमध्ये उक्त अवधिमा जम्मा ६५२ वटा गुनासो फछ्यौट गरिएको छ।

**तालिका ७- स्थानीय तह अनुसार गुनासो विवरणः**

| क्र.स. | स्थानीय तह(कोशी प्रदेश)      | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| १      | फुडलिङ नगरपालिका             | ०               | ४              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |
| २      | आठराई त्रिवेणी गाउँपालिका    | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३      | मिक्लाजुङ गाउँपालिका, पाँचथर | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ४      | फाल्गुनन्द गाउँपालिका        | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ५      | कुम्मायक गाउँपालिका          | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ६      | फालेलुङ गाउँपालिका           | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ७      | हिलिहाङ गाउँपालिका           | ०               | ३              | १                        | ०                  | ०                    | ४            |
| ८      | सूर्योदय नगरपालिका           | ०               | १              | १                        | ०                  | ०                    | २            |
| ९      | इलाम नगरपालिका               | ०               | ०              | ०                        | ०                  | २                    | २            |
| १०     | रोङ गाउँपालिका               | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ११     | शिवशताक्षि नगरपालिका         | ०               | ०              | १                        | ०                  | ६                    | ७            |
| १२     | अर्जुनधारा नगरपालिका         | १               | ०              | ५                        | ०                  | ०                    | ६            |
| १३     | वित्तमोड नगरपालिका           | ०               | १४             | ०                        | ०                  | ०                    | १४           |
| १४     | दमक नगरपालिका                | ०               | ९              | ०                        | ०                  | ३                    | १२           |
| १५     | कन्काई नगरपालिका             | ०               | ७              | १                        | ०                  | ०                    | ८            |
| १६     | भद्रपुर नगरपालिका            | १               | १              | २                        | ०                  | ०                    | ४            |
| १७     | मेचीनगर नगरपालिका            | १               | ५              | २                        | ०                  | १                    | ९            |
| १८     | गौरादह नगरपालिका             | ०               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| १९     | हल्दिबारी गाउँपालिका         | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २०     | कमल गाउँपालिका               | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १७                   | १७           |
| २१     | बुद्धशान्ति गाउँपालिका       | ०               | १              | ०                        | ०                  | १                    | २            |
| २२     | विराटनगर महानगरपालिका        | ०               | ०              | २                        | ०                  | ४                    | ६            |
| २३     | बेलबारी नगरपालिका            | ३               | २              | ०                        | ०                  | १                    | ६            |
| २४     | लेटाङ नगरपालिका              | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |

| क्र.स. | स्थानीय तह(कोशी प्रदेश)       | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|-------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| २५     | पथरी शनिश्चरे नगरपालिका       | २                  | १                 | ०                              | ०                        | १                          | ४               |
| २६     | रंगेली नगरपालिका              | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | १                          | ३               |
| २७     | रतुवामाई नगरपालिका            | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| २८     | उर्लाबारी नगरपालिका           | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| २९     | सुन्दरहरैचा नगरपालिका         | १                  | ७                 | ०                              | ०                        | २                          | १०              |
| ३०     | ग्रामथान गाउँपालिका           | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३१     | कटहरी गाउँपालिका              | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३२     | मिक्लाजुङ गाउँपालिका, मोरङ    | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३३     | धरान उपमहानगरपालिका           | १                  | ५                 | ०                              | ०                        | ०                          | ६               |
| ३४     | इटहरी उपमहानगरपालिका          | २                  | १८                | ०                              | ०                        | १                          | २१              |
| ३५     | इनरुवा नगरपालिका              | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | १                          | ३               |
| ३६     | बराहक्षेत्र नगरपालिका         | ०                  | ३                 | १                              | ०                        | ३                          | ७               |
| ३७     | दुहवी नगरपालिका               | १                  | १                 | १                              | ०                        | २                          | ५               |
| ३८     | रामधुनी नगरपालिका             | ३                  | २                 | २                              | ०                        | ०                          | ७               |
| ३९     | गढी गाउँपालिका                | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४०     | भोक्राहा नरसिंह गाउँपालिका    | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४१     | धनकुटा नगरपालिका              | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| ४२     | महालक्ष्मी नगरपालिका (धनकुटा) | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४३     | चौबिसे गाउँपालिका             | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| ४४     | छथर जोरपाटी गाउँपालिका        | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४५     | फेदाप गाउँपालिका              | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४६     | आठराई गाउँपालिका              | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४७     | छथर गाउँपालिका                | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४८     | धर्मदेवी नगरपालिका            | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४९     | भोजपुर नगरपालिका              | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |

| क्र.स. | स्थानीय तह(कोशी प्रदेश)               | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|---------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ५०     | त्रियुगा नगरपालिका                    | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ६                          | ६               |
| ५१     | कटारी नगरपालिका                       | १                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ५२     | चौदण्डीगढी नगरपालिका                  | २                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| ५३     | बेलका नगरपालिका                       | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ५४     | रौतामाई गाउँपालिका                    | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ५५     | हलेसी तुवाचुङ नगरपालिका               | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ५६     | दिक्तेल रुपाकोट मझुवागढी<br>नगरपालिका | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| ५७     | जन्तेढुंगा गाउँपालिका                 | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ५८     | केपिलासगढी गाउँपालिका                 | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| ५९     | मानेभञ्ज्याङ गाउँपालिका               | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ६०     | लिखु गाउँपालिका (ओखलढुङ्गा)           | १                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| ६१     | खिजिदेम्बा गाउँपालिका                 | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ६२     | चम्पादेवी गाउँपालिका                  | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ६३     | सुनकोशी गाउँपालिका (ओखलढुङ्गा)        | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ६४     | सोलुदूधकुण्ड नगरपालिका                | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ६५     | फाकफोकथुम नगरपालिका                   | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ६६     | माइजोगमाई गाउँपालिका                  | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |

### मधेश प्रदेश

| क्र. स. | स्थानीय तह(मधेश प्रदेश) | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|---------|-------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ६७      | राजविराज नगरपालिका      | २                  | ११                | ०                              | ०                        | १                          | १४              |
| ६८      | कञ्चनरूप नगरपालिका      | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |

| क्र. स. | स्थानीय तह(मधेश प्रदेश)          | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|---------|----------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ६९      | डाक्नेश्वरी नगरपालिका            | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ७०      | बोदेबरसाईन नगरपालिका             | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ७१      | खडक नगरपालिका                    | ०                  | ६                 | ०                              | ०                        | ०                          | ६               |
| ७२      | शम्भुनाथ नगरपालिका               | ०                  | ५                 | ०                              | ०                        | ३                          | ८               |
| ७३      | सुरुङ्गा नगरपालिका               | ०                  | १                 | १                              | ०                        | ०                          | २               |
| ७४      | हनुमाननगर कङ्कालिनी<br>नगरपालिका | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| ७५      | तिलाठी कोईलाडी गाउँपालिका        | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| ७६      | रूपनी गाउँपालिका                 | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ७७      | बिष्णुपुर गाउँपालिका (सप्तरी)    | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ७८      | सिराहा नगरपालिका                 | ४                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| ७९      | लहान नगरपालिका                   | २                  | १                 | ०                              | ०                        | १                          | ४               |
| ८०      | धनगडीमाई नगरपालिका               | ६                  | ५                 | ०                              | ०                        | ०                          | ११              |
| ८१      | गोलबजार नगरपालिका                | ०                  | ६                 | ०                              | ०                        | ०                          | ६               |
| ८२      | कल्याणपुर नगरपालिका              | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ८३      | सुखिपुर नगरपालिका                | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ८४      | कर्जनाहा नगरपालिका               | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ८५      | भगवानपुर गाउँपालिका              | ७                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ७               |
| ८६      | बरियारपट्टी गाउँपालिका           | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ८७      | लक्ष्मीपुर पतारी गाउँपालिका      | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ८८      | लक्ष्मीनिया गाउँपालिका           | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | ३               |
| ८९      | ईशनाथ नगरपालिका                  | ०                  | ४                 | १                              | ०                        | १                          | ६               |
| ९०      | परोहा नगरपालिका                  | ०                  | २                 | ४                              | ०                        | ०                          | ६               |
| ९१      | जनकपुर उपमहानगरपालिका            | १                  | २१                | ५                              | ०                        | ६                          | ३३              |
| ९२      | क्षिरेश्वरनाथ नगरपालिका          | ८                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ८               |

| क्र. स. | स्थानीय तह(मधेश प्रदेश)  | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|---------|--------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ९३      | जलेश्वर नगरपालिका        | १                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ९४      | गणेशमान चारनाथ नगरपालिका | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ९५      | बर्दिबास नगरपालिका       | ०                  | ५                 | २                              | ०                        | ०                          | ७               |
| ९६      | धनुषाधाम नगरपालिका       | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ९७      | नगराइन नगरपालिका         | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ६                          | ६               |
| ९८      | गौशाला नगरपालिका         | ०                  | ६                 | ०                              | ०                        | ०                          | ६               |
| ९९      | दुर्गा भगवती गाउँपालिका  | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| १००     | मिथिला नगरपालिका         | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| १०१     | रामगोपालपुर नगरपालिका    | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १०२     | सबैला नगरपालिका          | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | २               |
| १०३     | मटिहानी नगरपालिका        | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | १                          | २               |
| १०४     | बिरगंज महानगरपालिका      | ०                  | २८                | ०                              | ०                        | ०                          | २८              |
| १०५     | बलवा नगरपालिका           | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १०६     | हंसपुर नगरपालिका         | ०                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |
| १०७     | पोखरिया नगरपालिका        | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १०८     | जनकनन्दिनी गाउँपालिका    | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १०९     | औरही गाउँपालिका          | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ११०     | बटेश्वर गाउँपालिका       | ०                  | ४                 | ०                              | ०                        | १                          | ५               |
| १११     | बहुदरमाई नगरपालिका       | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ११२     | सोनमा गाउँपालिका         | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ११३     | साम्सी गाउँपालिका        | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ११४     | पिपरा गाउँपालिका         | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ११५     | ईश्वरपुर नगरपालिका       | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | ४               |
| ११६     | धोबीनी गाउँपालिका        | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |

| क्र. स. | स्थानीय तह(मधेश प्रदेश)    | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|---------|----------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ११७     | लालबन्दी नगरपालिका         | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ११८     | मलंगवा नगरपालिका           | ०                  | १०                | ०                              | ०                        | ०                          | १०              |
| ११९     | छिपहरमाई गाउँपालिका        | ०                  | २१                | ०                              | ०                        | ०                          | २१              |
| १२०     | हरिपुर नगरपालिका           | ४                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |
| १२१     | पकाहा मैनपुर गाउँपालिका    | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १२२     | हरिपुर्वा नगरपालिका        | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| १२३     | बिन्दबासिनी गाउँपालिका     | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १२४     | पटेर्वा सुगौली गाउँपालिका  | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १२५     | बरहथवा नगरपालिका           | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | ४               |
| १२६     | बलरा नगरपालिका             | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १२७     | बागमती नगरपालिका (सर्लाही) | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १२८     | आदर्श कोटवाल गाउँपालिका    | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १२९     | कोल्हवी नगरपालिका          | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १३०     | निजगढ नगरपालिका            | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| १३१     | कविलासी नगरपालिका          | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १३२     | महागढीमाई नगरपालिका        | ०                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |
| १३३     | सिम्रौनगढ नगरपालिका        | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १३४     | पचरौता नगरपालिका           | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १३५     | देवताल गाउँपालिका          | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १३६     | प्रसौनी गाउँपालिका         | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १३७     | फेटा गाउँपालिका            | २                  | ३                 | ०                              | ०                        | २                          | ७               |
| १३८     | सुवर्ण गाउँपालिका          | ०                  | ९                 | ०                              | ०                        | २                          | ११              |
| १३९     | चक्रघट्टा गाउँपालिका       | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| १४०     | चन्द्रनगर गाउँपालिका       | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १४१     | ब्रह्मपुरी गाउँपालिका      | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |

| क्र. स. | स्थानीय तह(मधेश प्रदेश)        | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|---------|--------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| १४२     | रामनगर गाउँपालिका              | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १४३     | विष्णु गाउँपालिका (सर्लाही)    | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १४४     | चन्द्रपुर नगरपालिका            | १                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| १४५     | गरुडा नगरपालिका                | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १४६     | गौर नगरपालिका                  | ५                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ८               |
| १४७     | बौधीमाई नगरपालिका              | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १४८     | राजदेवी नगरपालिका              | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| १४९     | बृन्दावन नगरपालिका             | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| १५०     | देवाही गोनाही नगरपालिका        | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १५१     | धनौजी गाउँपालिका               | ०                  | ५                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| १५२     | गढीमाई नगरपालिका (रौतहट)       | १                  | १                 | ०                              | ०                        | १                          | ३               |
| १५३     | यमुनामाई गाउँपालिका            | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १५४     | गुजरा नगरपालिका                | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १५५     | कटहरिया नगरपालिका              | ४                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |
| १५६     | माधव नारायण नगरपालिका          | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १५७     | फतुवाबिजयपुर नगरपालिका         | ०                  | ५                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| १५८     | पर्सा गाउँपालिका               | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १५९     | कौडेना गाउँपालिका              | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १६०     | बेलही चपेना गाउँपालिका         | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १६१     | विष्णुपुर गाउँपालिका (सिराहा)  | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ३                          | ३               |
| १६२     | जीतपुर सिमरा<br>उपमहानगरपालिका | १                  | ०                 | १                              | ०                        | ३                          | ५               |
| १६३     | मनराशिसवा नगरपालिका            | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १६४     | बसबरीया गाउँपालिका             | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |

## वागमती प्रदेश

| क्र.स. | स्थानीय तह (वागमती प्रदेश)           | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| १६५    | धुलिखेल नगरपालिका                    | २                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| १६६    | रत्ननगर नगरपालिका                    | २                  | ८                 | १                              | ०                        | ०                          | ११              |
| १६७    | राप्ती नगरपालिका                     | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | ७                          | ८               |
| १६८    | इच्छाकामना गाउँपालिका                | १                  | १                 | १                              | ०                        | १                          | ४               |
| १६९    | थाहा नगरपालिका                       | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| १७०    | मनहरी गाउँपालिका                     | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १७१    | कैलाश गाउँपालिका                     | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ३                          | ३               |
| १७२    | मकवानपुरगढी गाउँपालिका               | ६                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ६               |
| १७३    | हेटौंडा उपमहानगरपालिका               | ०                  | १०                | ०                              | ०                        | ०                          | १०              |
| १७४    | इन्द्र सरोवर गाउँपालिका              | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| १७५    | कमलामाई नगरपालिका                    | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १७६    | दुधौली नगरपालिका                     | १                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| १७७    | घ्याङलेख गाउँपालिका                  | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १७८    | गोलन्जोर गाउँपालिका                  | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १७९    | हरिहरपुरगढी गाउँपालिका               | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १८०    | फिक्कल गाउँपालिका                    | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १८१    | सुनकोशी गाउँपालिका ,<br>सिन्धुपालचोक | १                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| १८२    | तीनपाटन गाउँपालिका                   | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १८३    | मन्थली नगरपालिका                     | २                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| १८४    | रामेछाप नगरपालिका                    | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| १८५    | उमाकुण्ड गाउँपालिका                  | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १८६    | खाँडादेवी गाउँपालिका                 | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १८७    | सुनापती गाउँपालिका                   | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |

| क्र.स. | स्थानीय तह (वागमती प्रदेश)                    | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|-----------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| १८८    | कालिन्चोक गाउँपालिका                          | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १८९    | मेलुङ गाउँपालिका                              | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १९०    | विगु गाउँपालिका                               | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १९१    | शैलुङ गाउँपालिका                              | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १९२    | चौतारा साँगाचोकगढी<br>नगरपालिका               | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| १९३    | वाह्रविसे नगरपालिका                           | १                  | ०                 | १                              | ०                        | ०                          | २               |
| १९४    | मेलम्ची नगरपालिका                             | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| १९५    | जुगल गाउँपालिका                               | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १९६    | बलेफी गाउँपालिका                              | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ३                          | ४               |
| १९७    | भोटेकोशी गाउँपालिका                           | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| १९८    | हेलम्बु गाउँपालिका                            | २                  | ०                 | १                              | ०                        | ०                          | ३               |
| १९९    | त्रिपुरासुन्दरी गाउँपालिका<br>(सिन्धुपाल्चोक) | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २००    | बनेपा नगरपालिका                               | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | ६                          | ७               |
| २०१    | पनौती नगरपालिका                               | १                  | ०                 | १                              | ०                        | २                          | ४               |
| २०२    | नमोबुद्ध नगरपालिका                            | ०                  | ५                 | ०                              | ०                        | २                          | ७               |
| २०३    | मण्डनदेउपुर नगरपालिका                         | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २०४    | चौरीदेउराली गाउँपालिका                        | ०                  | ४                 | १                              | ०                        | ८                          | १३              |
| २०५    | बेथानचोक गाउँपालिका                           | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | २                          | ३               |
| २०६    | भुम्लु गाउँपालिका                             | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २०७    | खानीखोला गाउँपालिका                           | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २०८    | ललितपुर महानगरपालिका                          | ०                  | १                 | ६८                             | ०                        | ५                          | ७४              |
| २०९    | गोदावरी नगरपालिका                             | ६                  | ११                | ०                              | ०                        | ०                          | १७              |
| २१०    | महालक्ष्मी नगरपालिका                          | ०                  | ५५                | ५                              | ०                        | २                          | ६२              |

| क्र.स. | स्थानीय तह (वागमती प्रदेश)        | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|-----------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
|        | (ललितपुर)                         |                    |                   |                                |                          |                            |                 |
| २११    | महाङ्गल गाउँपालिका<br>(ललितपुर)   | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| २१२    | चाँगुनारायण नगरपालिका             | ०                  | १७                | ०                              | ०                        | ०                          | १७              |
| २१३    | भक्तपुर नगरपालिका                 | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ५                          | ५               |
| २१४    | मध्यपुर ठिमी नगरपालिका            | ०                  | ०                 | १३                             | ०                        | १                          | १४              |
| २१५    | सूर्यविनायक नगरपालिका             | ०                  | २०                | ३                              | ०                        | ६                          | २९              |
| २१६    | काठमाण्डौ महानगरपालिका            | १                  | ०                 | ९४                             | ०                        | १७४                        | २६९             |
| २१७    | कागेश्वरी मनोहरा<br>नगरपालिका     | ०                  | १                 | १७                             | ०                        | १३                         | ३१              |
| २१८    | कीर्तिपुर नगरपालिका               | ४                  | २                 | ५                              | ०                        | १                          | १२              |
| २१९    | गोकर्णेश्वर नगरपालिका             | ६                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | १०              |
| २२०    | चन्द्रागिरी नगरपालिका             | ०                  | ८                 | १८                             | ०                        | २                          | २८              |
| २२१    | टोखा नगरपालिका                    | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | १५                         | १६              |
| २२२    | तारकेश्वर नगरपालिका               | २                  | ३                 | १३                             | ०                        | २                          | २०              |
| २२३    | दक्षिणकाली नगरपालिका              | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| २२४    | नागार्जुन नगरपालिका               | ०                  | १२                | ०                              | ०                        | १                          | १३              |
| २२५    | बुढानिलकण्ठ नगरपालिका             | ०                  | ४                 | ६                              | ०                        | १                          | ११              |
| २२६    | शङ्करापुर नगरपालिका               | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| २२७    | उत्तरगया गाउँपालिका               | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २२८    | विदुर नगरपालिका                   | ०                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |
| २२९    | किस्पाङ गाउँपालिका                | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| २३०    | तादी गाउँपालिका                   | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २३१    | तारकेश्वर गाउँपालिका<br>(नुवाकोट) | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |

| क्र.स. | स्थानीय तह (बागमती प्रदेश)      | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|---------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| २३२    | पञ्चकन्या गाउँपालिका            | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| २३३    | शिवपुरी गाउँपालिका              | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २३४    | सूर्यगढी गाउँपालिका             | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २३५    | धुनीबेंशी नगरपालिका             | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| २३६    | नीलकण्ठ नगरपालिका               | ०               | ०              | ०                        | ०                  | ४                    | ४            |
| २३७    | खनियाबास गाँउपालिका             | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २३८    | गल्छी गाउँपालिका                | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| २३९    | ज्वालामूखी गाउँपालिका           | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २४०    | नेत्रावती गाँउपालिका (धादिङ्ग)  | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २४१    | वेनीघाट रोराङ गाँउपालिका        | ०               | ५              | ०                        | ०                  | ०                    | ५            |
| २४२    | रुवी भ्याली गाउँपालिका          | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २४३    | सिद्धलेक गाउँपालिका             | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २४४    | भरतपुर महानगरपालिका             | ०               | ०              | ०                        | ०                  | ४५                   | ४५           |
| २४५    | माडी नगरपालिका                  | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २४६    | थाक्रे गाउँपालिका               | १               | २              | १                        | ०                  | ०                    | ४            |
| २४७    | बागमती गाउँपालिका<br>(ललितपुर)  | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| २४८    | सुनकोशी गाउँपालिका,<br>सिन्धुली | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| २४९    | भिमेश्वर नगरपालिका              | २               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |

#### गण्डकी प्रदेश

| क्र.स. | स्थानीय तह (गण्डकी प्रदेश) | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| २५०    | गण्डकी गाउँपालिका          | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |

| क्र.स. | स्थानीय तह (गण्डकी प्रदेश)      | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|---------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| २५१    | धार्चे गाउँपालिका               | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २५२    | पालुङ्गटार नगरपालिका            | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २५३    | सिरानचोक गाउँपालिका             | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ३                          | ३               |
| २५४    | सुलिकोट गाउँपालिका              | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| २५५    | बेशीशहर नगरपालिका               | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ३                          | ३               |
| २५६    | सुन्दरबजार नगरपालिका            | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २५७    | देवघाट गाउँपालिका               | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २५८    | भानु नगरपालिका                  | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | १                          | २               |
| २५९    | भिमाद नगरपालिका                 | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २६०    | म्याग्दे गाउँपालिका             | ०                  | ०                 | ३                              | ०                        | २                          | ५               |
| २६१    | सुक्ला गण्डकी नगरपालिका         | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| २६२    | पुतलीबजार नगरपालिका             | १                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |
| २६३    | भिरकोट नगरपालिका                | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २६४    | वालिङ नगरपालिका                 | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| २६५    | चामे गाउँपालिका                 | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २६६    | मनाङ डिस्त्रिक्ट गाउँपालिका     | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २६७    | अन्नपूर्ण गाउँपालिका (म्याग्दी) | ०                  | १                 | १                              | ०                        | ५                          | ७               |
| २६८    | धवलागिरी गाउँपालिका             | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २६९    | बेनी नगरपालिका                  | ६                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ६               |
| २७०    | मंगला गाउँपालिका                | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २७१    | मालिका गाउँपालिका, म्याग्दी     | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २७२    | रघुगंगा गाउँपालिका              | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| २७३    | काठेखोला गाउँपालिका             | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| २७४    | गल्कोट नगरपालिका                | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | १                          | २               |
| २७५    | जैमुनी नगरपालिका                | १                  | ०                 | ५                              | ०                        | ०                          | ६               |

| क्र.स. | स्थानीय तह (गण्डकी प्रदेश)        | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|-----------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| २७६    | ढोरपाटन नगरपालिका                 | ०                  | ३                 | १                              | ०                        | ०                          | ४               |
| २७७    | निसीखोला गाउँपालिका               | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| २७८    | बरेङ गाउँपालिका                   | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २७९    | बाग्लुङ नगरपालिका                 | १                  | ९                 | ०                              | ०                        | ०                          | १०              |
| २८०    | अन्नपूर्ण गाउँपालिका (कास्की)     | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २८१    | पोखरा महानगरपालिका                | ३                  | २६                | १०                             | ०                        | ४२                         | ८१              |
| २८२    | माछापुच्छ्रे गाउँपालिका           | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २८३    | रूपा गाउँपालिका                   | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २८४    | घरपझोड गाउँपालिका                 | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| २८५    | थासांग गाउँपालिका                 | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २८६    | लो-घेकर दामोदरकुण्ड<br>गाउँपालिका | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २८७    | लोमान्थाङ गाउँपालिका              | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| २८८    | कुश्मा नगरपालिका                  | ०                  | १५                | ०                              | ०                        | ०                          | १५              |
| २८९    | जलजला गाउँपालिका                  | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | १                          | ३               |
| २९०    | फलेवास नगरपालिका                  | १                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| २९१    | बिहादी गाउँपालिका                 | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| २९२    | महाशीला गाउँपालिका                | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| २९३    | मोदी गाउँपालिका                   | ०                  | २                 | १                              | ०                        | ०                          | ३               |
| २९४    | कावासोती नगरपालिका                | ०                  | ४                 | ०                              | ०                        | ४                          | ८               |
| २९५    | गैडाकोट नगरपालिका                 | ६                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ९               |
| २९६    | बौदीकाली गाउँपालिका               | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| २९७    | मध्यविन्दु नगरपालिका              | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| २९८    | गोरखा नगरपालिका                   | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ३                          | ६               |
| २९९    | बाह्रगाउँ मुक्तिक्षेत्र           | ०                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |

| क्र.स. | स्थानीय तह (गण्डकी प्रदेश) | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|----------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
|        | गाउँपालिका                 |                 |                |                          |                    |                      |              |
| ३००    | बर्दघाट नगरपालिका          | ०               | ४              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |
| ३०१    | व्यास नगरपालिका            | ०               | ६              | ०                        | ०                  | २                    | ८            |
| ३०२    | वडिगाड गाउँपालिका          | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३०३    | शुक्लागण्डकी नगरपालिका     | ४               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |

### लुम्बिनी प्रदेश

| क्र.स. | स्थानीय तह (लुम्बिनी प्रदेश) | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| ३०४    | छत्रकोट गाउँपालिका           | ०               | ०              | १                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३०५    | धुर्कोट गाउँपालिका           | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३०६    | मल्लरानी गाउँपालिका          | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३०७    | मदाने गाउँपालिका             | ०               | ०              | ०                        | ०                  | ३                    | ३            |
| ३०८    | झिमरुक गाउँपालिका            | ०               | १              | १                        | ०                  | १                    | ३            |
| ३०९    | पुथा उत्तरगंगा गाउँपालिका    | ३               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३१०    | रैनादेवी छहरा गाउँपालिका     | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १                    | १            |
| ३११    | रेसुङ्गा नगरपालिका           | ०               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३१२    | रोल्पा नगरपालिका             | ०               | १              | ०                        | ०                  | १                    | २            |
| ३१३    | मुसिकोट नगरपालिका(गुल्मी)    | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३१४    | त्रिवेणी गाउँपालिका (रोल्पा) | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३१५    | घोराही उपमहानगरपालिका        | ०               | ४              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |
| ३१६    | बुटवल उपमहानगरपालिका         | ०               | ३              | २                        | ०                  | १४                   | १९           |
| ३१७    | इस्मा गाउँपालिका             | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १                    | १            |
| ३१८    | लमही नगरपालिका (दाङ्ग)       | ०               | १              | १                        | ०                  | १                    | ३            |

| क्र.स. | स्थानीय तह (लुम्बिनी प्रदेश)     | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|----------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ३१९    | देवदह नगरपालिका                  | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३२०    | माडी गाउँपालिका (रोल्पा)         | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३२१    | दंगीशरण गाउँपालिका               | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३२२    | रुन्टीगढी गाउँपालिका             | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३२३    | गुल्मी दरबार गाउँपालिका          | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३२४    | गढवा गाउँपालिका                  | ०                  | ०                 | २                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३२५    | सत्यवती गाउँपालिका               | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३२६    | चन्द्रकोट गाउँपालिका             | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३२७    | शान्तिनगर गाउँपालिका             | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३२८    | रुरु गाउँपालिका (गुल्मी)         | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३२९    | थवाङ गाउँपालिका                  | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३३०    | लुम्बिनी सांस्कृतिक<br>नगरपालिका | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३३१    | स्वर्गद्वारी नगरपालिका           | ०                  | १                 | १                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३३२    | सैनामैना नगरपालिका               | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | १                          | २               |
| ३३३    | रामपुर नगरपालिका                 | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३३४    | सिद्धार्थनगर नगरपालिका           | ०                  | ०                 | ३                              | ०                        | ४१                         | ४४              |
| ३३५    | तानसेन नगरपालिका                 | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ५                          | ७               |
| ३३६    | तिलोत्तमा नगरपालिका              | १                  | १०                | १                              | ०                        | २                          | १४              |
| ३३७    | निस्दी गाउँपालिका                | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३३८    | तिनाउ गाउँपालिका                 | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३३९    | मर्चवारी गाउँपालिका              | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३४०    | कपिलवस्तु नगरपालिका              | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | १                          | ३               |
| ३४१    | शिवराज नगरपालिका                 | ४                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ४               |
| ३४२    | मायादेवी गाउँपालिका              | २                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |

| क्र.स. | स्थानीय तह (लुम्बिनी प्रदेश) | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| ३४३    | कृष्णनगर नगरपालिका           | ०               | ४              | ०                        | ०                  | ३                    | ७            |
| ३४४    | बाणगंगा नगरपालिका            | ०               | ०              | ०                        | ०                  | ३                    | ३            |
| ३४५    | ओमसतिया गाउँपालिका           | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३४६    | रोहिणी गाउँपालिका            | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३४७    | सम्मरीमाई गाउँपालिका         | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३४८    | विजयनगर गाउँपालिका           | ०               | १              | १                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३४९    | सियारी गाउँपालिका            | १               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३५०    | सन्धिखर्क नगरपालिका          | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १                    | १            |
| ३५१    | शितगंगा नगरपालिका            | २               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |
| ३५२    | छत्रदेव गाउँपालिका           | ०               | २              | ०                        | ०                  | १                    | ३            |
| ३५३    | मालारानी गाउँपालिका          | ०               | ५              | ०                        | ०                  | ०                    | ५            |
| ३५४    | नेपालगंज उपमहानगरपालिका      | १               | ३६             | २                        | ०                  | ३                    | ४२           |
| ३५५    | कोहलपुर नगरपालिका            | १               | ३              | ०                        | ०                  | १                    | ५            |
| ३५६    | नरैनापुर गाउँपालिका          | ०               | १              | ०                        | ०                  | २                    | ३            |
| ३५७    | राप्तीसोनारी गाउँपालिका      | ३               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३५८    | बैजनाथ गाउँपालिका            | ०               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३५९    | डुडुवा गाउँपालिका            | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३६०    | जानकी गाउँपालिका (बाँके)     | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३६१    | गुलरिया नगरपालिका            | ०               | ५              | २                        | ०                  | २                    | ९            |
| ३६२    | मधुवन नगरपालिका              | ०               | ५              | १                        | ०                  | १                    | ७            |
| ३६३    | राजापुर नगरपालिका            | १               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३६४    | ठाकुरबाबा नगरपालिका          | १               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ४            |
| ३६५    | बाँसगढी नगरपालिका            | ०               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३६६    | बारबर्दिया नगरपालिका         | ०               | १२             | ०                        | ०                  | ०                    | १२           |
| ३६७    | बढैयाताल गाउँपालिका          | ०               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |

| क्र.स. | स्थानीय तह (लुम्बिनी प्रदेश) | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| ३६८    | राजपुर गाउँपालिका            | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३६९    | पाल्हीनन्दन गाउँपालिका       | ३               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३७०    | प्रतापपुर गाउँपालिका         | २               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ३७१    | बुद्धभूमी नगरपालिका          | ०               | १              | ०                        | ०                  | ६                    | ७            |
| ३७२    | मालिका गाउँपालिका, गुल्मी    | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३७३    | रामग्राम नगरपालिका           | ५               | ५              | ०                        | ०                  | ०                    | १०           |
| ३७४    | सरावल गाउँपालिका             | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३७५    | सुनवल नगरपालिका              | ०               | ०              | ०                        | ०                  | १८                   | १८           |
| ३७६    | सुस्ता गाउँपालिका            | ०               | १              | ०                        | ०                  | २                    | ३            |
| ३७७    | तुल्सीपुर उपमहानगरपालिका     | ५               | ०              | १०                       | ०                  | १                    | १६           |

### कर्णाली प्रदेश

| क्र.स. | स्थानीय तह (कर्णाली प्रदेश)    | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| ३७८    | आठबिसकोट नगरपालिका             | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३७९    | सानी भेरी गाउँपालिका           | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३८०    | बागचौर नगरपालिका               | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३८१    | बनगाड कुबिण्डे नगरपालिका       | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३८२    | त्रिवेणी गाउँपालिका            | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३८३    | कपुरकोट गाउँपालिका             | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३८४    | छत्रेश्वरी गाउँपालिका          | १               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ३८५    | कुमाख (कुमाखमालिका) गाउँपालिका | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ३८६    | दार्मा गाउँपालिका              | ३               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |

| क्र.स. | स्थानीय तह (कर्णाली प्रदेश)        | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ३८७    | बीरेन्द्रनगर नगरपालिका             | २                  | १०                | २                              | ०                        | ०                          | १४              |
| ३८८    | गुर्भाकोट नगरपालिका                | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३८९    | पञ्चपुरी नगरपालिका                 | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३९०    | बराहताल गाउँपालिका                 | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३९१    | नारायण नगरपालिका                   | १                  | ४                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| ३९२    | चामुण्डा बिन्द्रासैनी<br>नगरपालिका | १                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ३९३    | आठविस नगरपालिक                     | ०                  | ५                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| ३९४    | महाबु गाउँपालिका                   | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३९५    | भैरवी गाउँपालिका                   | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३९६    | भेरी नगरपालिका                     | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ३९७    | कुसे गाउँपालिका                    | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३९८    | जुनीचाँदे गाउँपालिका               | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ३९९    | बारेकोट गाउँपालिका                 | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४००    | चन्दननाथ नगरपालिका                 | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | १                          | २               |
| ४०१    | सिंजा गाउँपालिका                   | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४०२    | हिमा गाउँपालिका                    | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४०३    | तिला गाउँपालिका                    | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ४०४    | गुठिचौर गाउँपालिका                 | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४०५    | तातोपानी गाउँपालिका                | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४०६    | पातारासी गाउँपालिका                | ०                  | १                 | १                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४०७    | खाडाचक्र नगरपालिका                 | ०                  | ५                 | ०                              | ०                        | ०                          | ५               |
| ४०८    | रास्कोट नगरपालिका                  | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४०९    | तिलागुफा नगरपालिका                 | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| ४१०    | सान्नी त्रिवेणी गाउँपालिका         | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |

| क्र.स. | स्थानीय तह (कर्णाली प्रदेश)  | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ४११    | छायाँनाथ रारा नगरपालिका      | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ३                          | ३               |
| ४१२    | मुगुम कार्मरोग गाउँपालिका    | १                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४१३    | सोरु गाउँपालिका              | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४१४    | खत्याड गाउँपालिका            | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४१५    | सिमकोट गाउँपालिका            | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ४१६    | नाम्खा गाउँपालिका            | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| ४१७    | खार्पुनाथ गाउँपालिका         | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| ४१८    | सर्केगाड गाउँपालिका          | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ४१९    | चंखेली गाउँपालिका            | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४२०    | अदानचुली गाउँपालिका          | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ४२१    | नलगाड नगरपालिका              | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४२२    | मुसिकोट नगरपालिका<br>(रुकुम) | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | १                          | २               |

### सुदूरपश्चिम प्रदेश

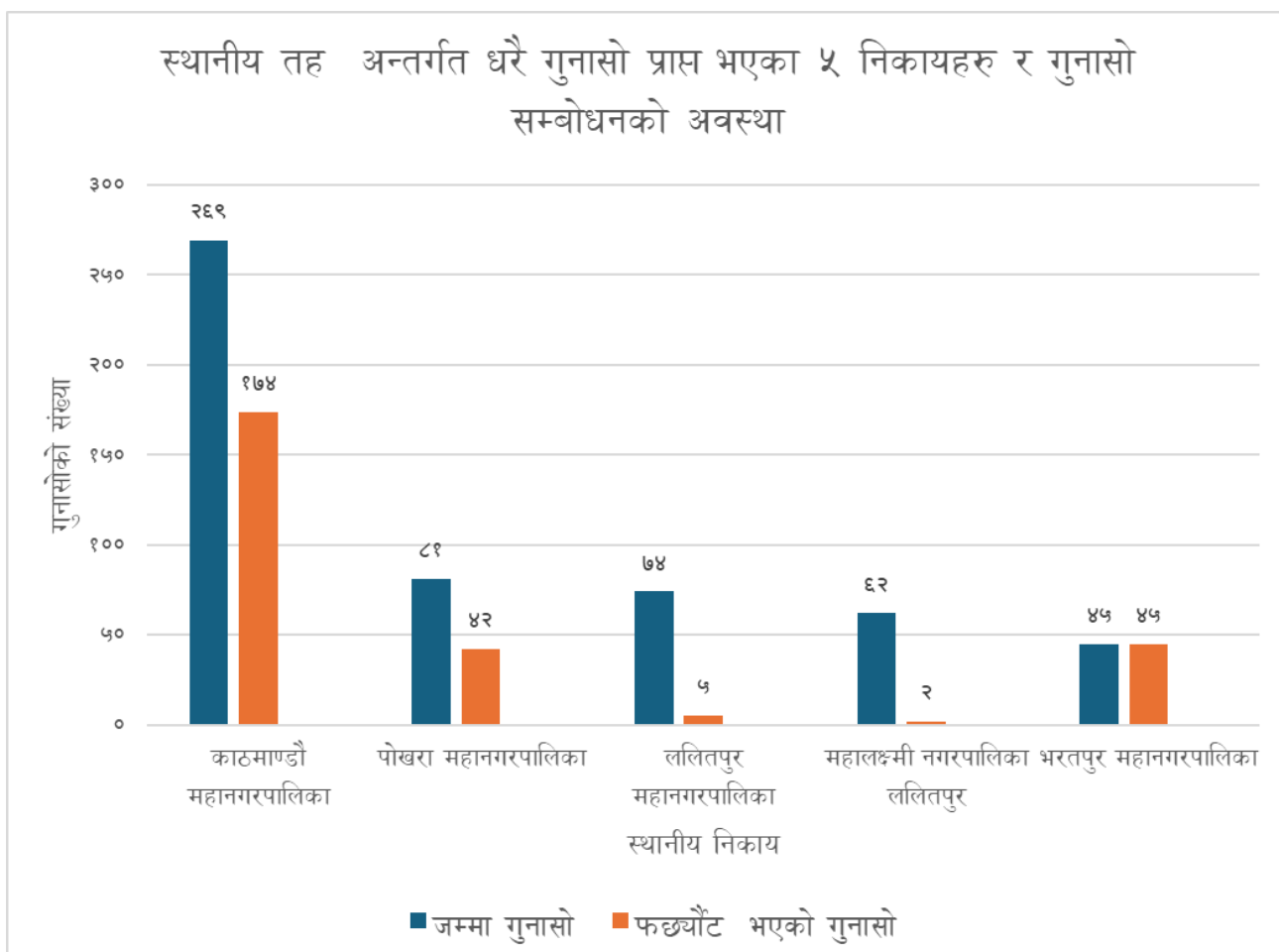
| क्र.स. | स्थानीय तह(सुदूरपश्चिम प्रदेश) | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|--------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ४२३    | व्याँस गाउँपालिका              | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४२४    | अमरगढी नगरपालिका               | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | ६                          | ७               |
| ४२५    | चौरपाटी गाउँपालिका             | ३                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ४२६    | ढकारी गाउँपालिका               | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४२७    | बर्दगोरिया गाउँपालिका          | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १                          | १               |
| ४२८    | चुरे गाउँपालिका                | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४२९    | जानकी गाउँपालिका (कैलाली)      | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | १                          | २               |

| क्र.स. | स्थानीय तह(सुदूरपश्चिम प्रदेश)  | नहेरिएको<br>गुनासो | हेरिएको<br>गुनासो | प्रक्रियामा<br>रहेको<br>गुनासो | समाधान<br>भएको<br>गुनासो | फछ्यौट<br>गरिएको<br>गुनासो | जम्मा<br>गुनासो |
|--------|---------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| ४३०    | कमलबजार नगरपालिका               | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४३१    | मंगलसेन नगरपालिका               | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४३२    | साँफेबगर नगरपालिका              | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४३३    | बेलडाँडी गाउँपालिका             | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४३४    | वेदकोट नगरपालिका                | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ६                          | ७               |
| ४३५    | भिमदत्त नगरपालिका               | ०                  | ०                 | ४                              | ०                        | ०                          | ४               |
| ४३६    | कृष्णपुर नगरपालिका              | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४३७    | महाकाली नगरपालिका<br>(दार्चुला) | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४३८    | पुनर्वास नगरपालिका              | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४३९    | शुक्लाफाँटा नगरपालिका           | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | १२                         | १२              |
| ४४०    | धनगढी उपमहानगरपालिका            | ०                  | ९                 | ६                              | ०                        | १                          | १६              |
| ४४१    | पूर्वीचौकी गाउँपालिका           | २                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ४४२    | दिपायल सिलगढी नगरपालिका         | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४४३    | अपिहिमाल गाउँपालिका             | १                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४४४    | लेकम गाउँपालिका                 | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४४५    | दोधारा चाँदनी नगरपालिका         | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | २                          | २               |
| ४४६    | शैल्यशिखर नगरपालिका             | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४४७    | दोगडाकेदार गाउँपालिका           | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | १                          | २               |
| ४४८    | पञ्चेश्वर गाउँपालिका            | ०                  | २                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४४९    | सिगास गाउँपालिका                | ०                  | ३                 | ०                              | ०                        | ०                          | ३               |
| ४५०    | सुर्नया गाउँपालिका              | २                  | ०                 | ०                              | ०                        | ०                          | २               |
| ४५१    | स्वामीकार्तिक गाउँपालिका        | ०                  | १                 | ०                              | ०                        | ०                          | १               |
| ४५२    | केदारस्युँ गाउँपालिका           | ०                  | ०                 | १                              | ०                        | १                          | २               |
| ४५३    | दशरथचन्द नगरपालिका              | ०                  | ०                 | ०                              | ०                        | ३                          | ३               |

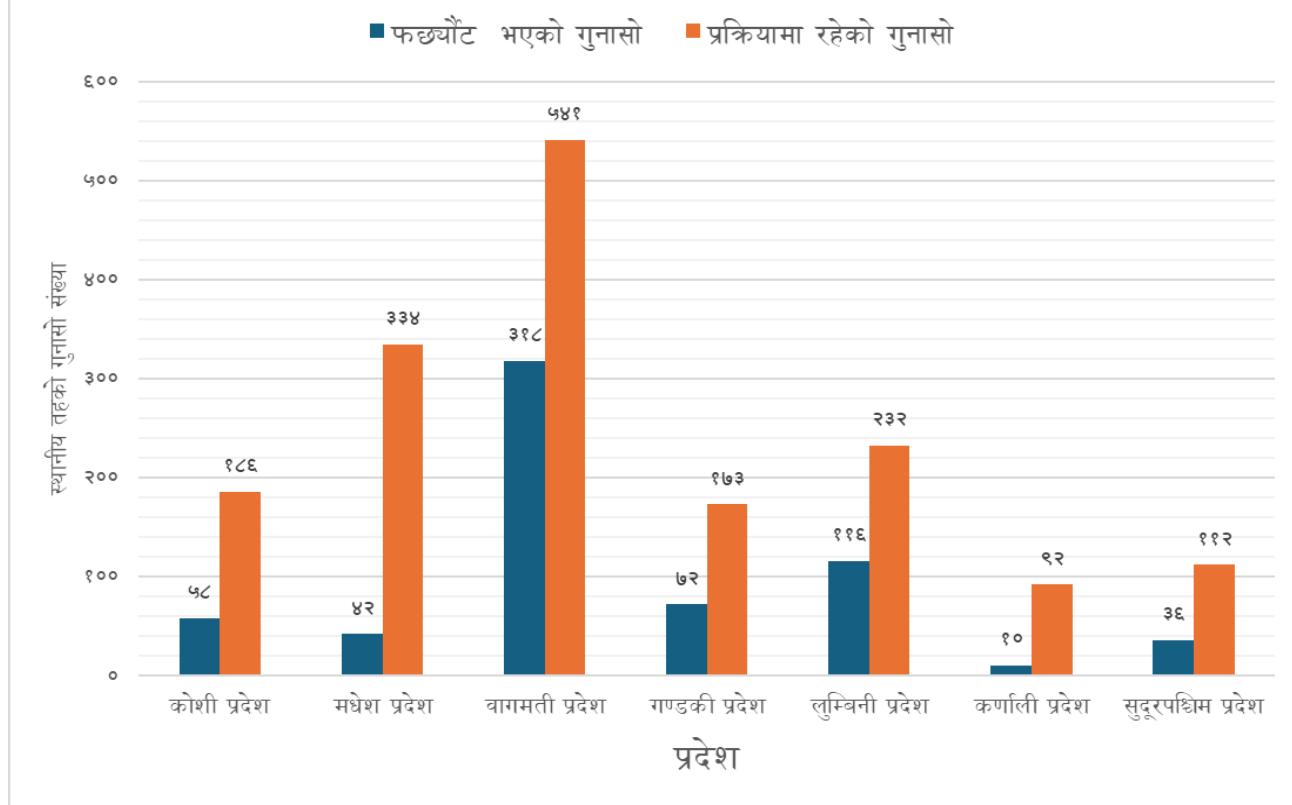
| क्र.स. | स्थानीय तह(सुदूरपश्चिम प्रदेश) | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट गरिएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|--------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------|----------------------|--------------|
| ४५४    | बडिमालिका नगरपालिका            | ०               | ०              | २                        | ०                  | ०                    | २            |
| ४५५    | त्रिवेणी नगरपालिका, बाजुरा     | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४५६    | पुर्चौडी नगरपालिका             | ०               | १८             | ०                        | ०                  | १                    | १९           |
| ४५७    | तलकोट गाउँपालिका               | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४५८    | बुंगल नगरपालिका                | ०               | १              | १                        | ०                  | ०                    | २            |
| ४५९    | जयपृथ्वी नगरपालिका             | २               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ४६०    | आलिताल गाउँपालिका              | ०               | ०              | २                        | ०                  | ०                    | २            |
| ४६१    | घोडाघोडी नगरपालिका             | ०               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ४६२    | जोरायल गाउँपालिका              | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४६३    | नवदुर्गा गाउँपालिका            | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४६४    | नौगाड गाउँपालिका               | ०               | १              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४६५    | भजनी नगरपालिका                 | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४६६    | बुढीगंगा नगरपालिका (बाजुरा)    | १               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४६७    | मोहन्याल गाउँपालिका            | ०               | ०              | १                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४६८    | लम्कीचुहा नगरपालिका            | ५               | ०              | ०                        | ०                  | ०                    | ५            |
| ४६९    | कैलारी गाउँपालिका              | १               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | ३            |
| ४७०    | टिकापुर नगरपालिका              | ०               | १              | ०                        | ०                  | १                    | २            |
| ४७१    | परशुराम नगरपालिका              | ०               | ०              | १                        | ०                  | ०                    | १            |
| ४७२    | गौरीगंगा नगरपालिका             | ०               | २              | ०                        | ०                  | ०                    | २            |
| ४७३    | गोदावरी नगरपालिका (कैलाली)     | ३               | ३              | ०                        | ०                  | ०                    | ६            |

स्थानीय तहहरूमध्ये सबैभन्दा बढी काठमाडौं महानगरपालिकाको २६९ वटा गुनासो प्राप्त भएकोमा १७४ वटा गुनासो फछ्यौट भएको देखिन्छ। त्यस्तै पोखरा महानगरपालिकाको ८१ वटा मध्ये प्रतिवेदनको अवधिमा ४२ वटा गुनासो फछ्यौट भएको देखिन्छ। ललितपुर महानगरपालिकाको ७४ वटा गुनासो प्राप्त भएकोमा जम्मा ५ गुनासोमात्र फछ्यौट भएको देखिन्छ। महालक्ष्मी नगरपालिका ललितपुरको जम्मा ६२

गुनासो मध्ये २ वटा मात्र फछ्यौट भएको छ भने भरतपुर महानगरपालिकाको जम्मा ४५ वटा गुनासो सबै फछ्यौट भएको छ। सिद्धार्थनगर नगरपालिकाको ४४ वटा गुनासोमध्ये ४१ वटा फछ्यौट भएको छ। नेपालगञ्ज उपमहानगरपालिकाको ४२ वटा गुनासो प्राप्त भएकोमा ३ वटा गुनासो फछ्यौट भएको देखिन्छ। वीरगंज महानगरपालिकाको जम्मा २८ गुनासोहरू हेरिएको देखिएता पनि कुनै पनि गुनासो फछ्यौट नभएको अवस्था देखिन्छ। (तालिका-७)



## प्रदेशगत स्थानीय तहको गुनासोको अवस्था



प्रदेशगतरूपमा स्थानीय तह सम्बन्धी गुनासोहरूमा सबै भन्दा धेरै बागमती प्रदेश अन्तरगतका स्थानीय तहका जम्मा ८५९ गुनासो रहेका छन् भने दोस्रोमा मधेश प्रदेशका स्थानीय तहको ३७६ रहेका छन्। त्यस्तैगरी सबै भन्दा कम गुनासो रहेको कर्णाली प्रदेशको जम्मा १०२ वटा गुनासो रहेको देखिन्छ। सार्वजनिक सेवा प्रति जनचेतना, जनसाङ्ख्यिक बनावट, सार्वजनिक निकायबाट प्रवाह हुने सेवाको प्रकृति र सरोकारवालाहरूको प्राविधिक ज्ञान तथा चासो उच्च रहनु जस्ता कारणहरूले धेरै महानगरपालिका, उपनगरपालिका र नगरपालिकाहरू रहेको प्रदेशहरूमा स्थानीय तह सम्बन्धित गुनासोको संख्या तुलनात्मक रूपमा महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका र नगरपालिका कम संख्यामा रहेका प्रदेश भन्दा धेरै रहेको देखिन्छ।

### २.८ संवैधानिक आयोग/अन्य आयोग अनुसार गुनासो विवरण:

हेलो सरकार पोर्टलमा आवद्ध संवैधानिक आयोग र अन्य आयोगहरूमध्ये आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा जम्मा १३ आयोगहरू राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग, शिक्षक सेवा आयोग, नेपाल कानून आयोग, राष्ट्रिय योजना आयोग, राष्ट्रिय महिला आयोग, चिकित्सा शिक्षा आयोग, भूमि सम्बन्धी समस्या समाधान आयोग, राष्ट्रिय सूचना आयोग, राष्ट्रिय किसान आयोग, अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, निर्वाचन आयोग, राष्ट्रिय प्राकृतिक स्रोत तथा वित्त आयोग र लोक सेवा आयोगसँग सम्बन्धित जम्मा २०५ वटा गुनासो दर्ता भएको मध्ये १३० वटा गुनासो फछ्यौट गरिएको छ ।

**तालिका ८- आयोग अनुसार गुनासो विवरणः**

| क्र.स. | संवैधानिक तथा अन्य आयोगहरू               | नहेरिएको गुनासो | हेरिएको गुनासो | कार्य प्रक्रियामा रहेको गुनासो | समाधान भएको गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो | जम्मा गुनासो |
|--------|------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| १      | अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग         | ०               | ५              | २२                             | ०                  | १                  | २८           |
| २      | निर्वाचन आयोग                            | १               | ७              | ०                              | ०                  | ०                  | ८            |
| ३      | लोक सेवा आयोग                            | ०               | ०              | ०                              | ०                  | ९४                 | ९४           |
| ४      | राष्ट्रिय मानव अधिकार आयोग               | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ५      | राष्ट्रिय प्राकृतिक स्रोत तथा वित्त आयोग | २               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | २            |
| ६      | राष्ट्रिय महिला आयोग, (काठमाडौं)         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| ७      | राष्ट्रिय योजना आयोग                     | ६               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | ६            |
| ८      | राष्ट्रिय सूचना आयोग                     | ०               | ०              | १                              | ०                  | ७                  | ८            |
| ९      | भूमि सम्बन्धी समस्या समाधान आयोग         | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १०     | नेपाल कानून आयोग                         | ०               | ३              | ०                              | ०                  | ०                  | ३            |
| ११     | शिक्षक सेवा आयोग                         | ०               | ०              | १                              | ०                  | २८                 | २९           |
| १२     | राष्ट्रिय किसान आयोग                     | १               | ०              | ०                              | ०                  | ०                  | १            |
| १३     | चिकित्सा शिक्षा आयोग                     | ०               | २३             | ०                              | ०                  | ०                  | २३           |
|        | जम्मा                                    | १३              | ३८             | २४                             | ०                  | १३०                | २०५          |

लोकसेवा आयोगको ९४ वटा गुनासोहरूमा सबै फछ्यौट भएको देखिन्छ भने शिक्षक सेवा आयोगको जम्मा २९ वटा गुनासो मध्ये २८ वटा गुनासो र राष्ट्रिय सूचना आयोगको ८ गुनासो मध्ये ७ वटा गुनासो फछ्यौट भई अन्य आयोगहरूको गुनासो फछ्यौट दर न्यून रहेको छ। (तालिका-८)

**२.९ विगत चार आर्थिक वर्षको गुनासो व्यवस्थापनको अवस्था**

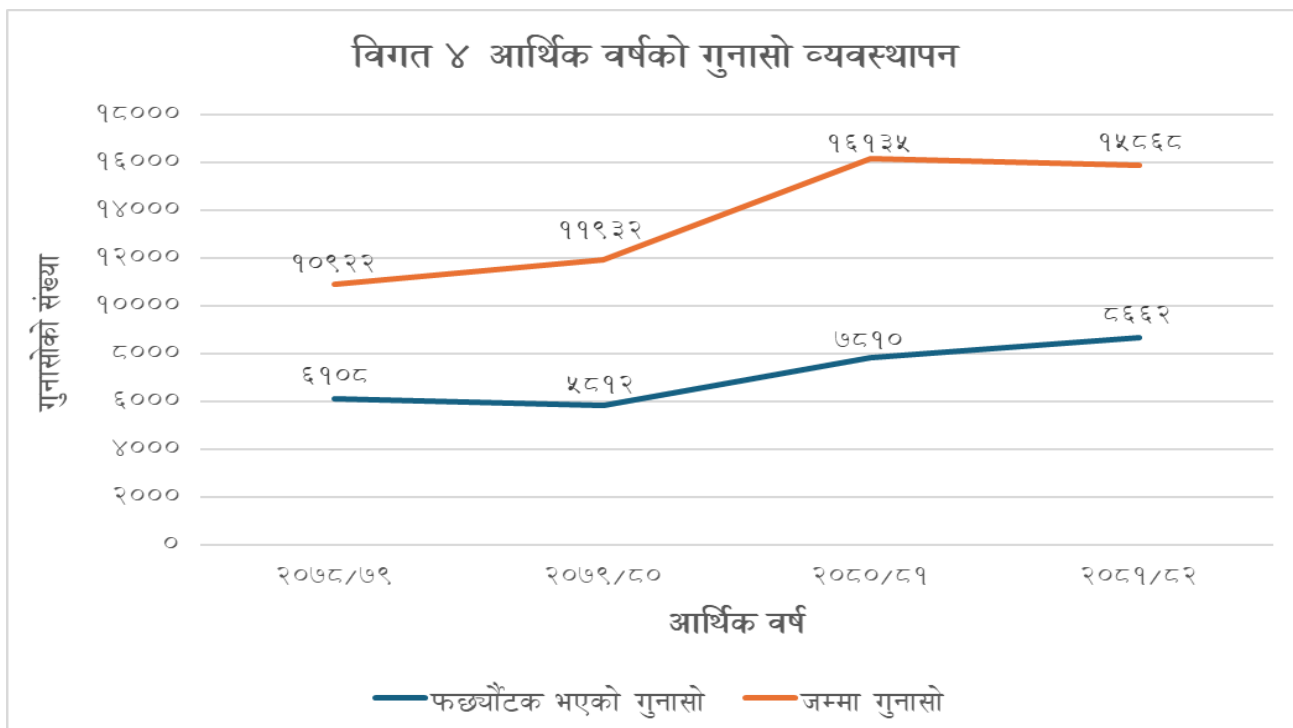
हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलमा दर्ता भएका गुनासोको तथ्याङ्क हेर्दा प्रत्येक आर्थिक वर्षमा गुनासोको संख्या निरन्तर बढिरहेको देखिन्छ भने फछ्यौट प्रगतिमा घटबढको प्रवृत्ति

देखिएको छ। हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टलमा अघिल्लो आर्थिक वर्ष २०८०/२०८१ को कुल गुनासो संख्या भन्दा यस प्रतिवेदन अवधिको गुनासो संख्यामा २६७ वटा गुनासो कम हुन आएको छ। अघिल्लो आर्थिक वर्षको कुल गुनासो भन्दा यस प्रतिवेदन अवधिमा कुल गुनासो संख्या कमी हुनुमा पोर्टलमा समस्या आई गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली अवरुद्ध हुनु र गुनासो स्क्रिनिङमा प्राथमिकता दिई वास्तविक गुनासोहरू छनोट गरी कारवाही गरिनु जस्ता मुख्य कारण रहेका छन्। तीनै तहको सरकारका सार्वजनिक निकायहरू पोर्टलमा आबद्धता रहनु, सुशासन प्रति बढ्दो जनचासो, सूचना प्रविधिको उपयोग मार्फत् आम नागरिकको गुनासो/उजुरीमा सहज पहुँचको कारण जनगुनासो संख्या आउँदो वर्षहरूमा अझ बढ्ने देखिन्छ।

तालिका ९- विगत चार आर्थिक वर्षको गुनासो व्यवस्थापनको अवस्था

| आर्थिक वर्ष | जम्मा गुनासो | फछ्यौट भएको गुनासो |
|-------------|--------------|--------------------|
| २०७८/७९     | १०,९२२       | ६,१०८              |
| २०७९/८०     | ११,९३२       | ५,८१२              |
| २०८०/८१     | १६,१३५       | ७,८१०              |
| २०८१/८२     | १५,८६८       | ८,६६२              |

विगत ४ आर्थिक वर्षको तुलनात्मक अध्ययन गर्दा आर्थिक वर्ष २०७८/७९ मा जम्मा गुनासो संख्या १०,९२२ रहेकोमा अन्य आर्थिक वर्ष २०७९/८०, २०८०/८१ र आर्थिक वर्ष २०८१/८२ को कुल गुनासो संख्याहरू क्रमश ११,९३२, १६,१३५ र १५,८६८ रहेको देखिन्छ भने सम्बन्धित आर्थिक वर्षहरूको फछ्यौट संख्या पनि क्रमश ६,१०८, ५,८१२, ७,८१० र ८,६६२ रहेको छ। विविध चुनौतीहरूको बावजुद आर्थिक वर्ष २०८१/८२ सम्बन्धित मध्यमकालीन खर्च संरचनाले राखेको हेलो सरकारको वार्षिक गुनासो फछ्यौट लक्ष्य ५४ % प्रतिशत हासिल भएको देखिन्छ। (तालिका-९)



#### २.१० हेलो सरकारबाट सम्पादन भएका काम र सो को नतिजा (केही प्रतिनिधि मामिलाहरू):

प्रतिवेदन अवधिमा विभिन्न माध्यमहरूबाट हेलो सरकारमा प्राप्त हुन आएका गुनासोमध्ये अध्ययन विश्लेषण गरी पठाउन उपयुक्त देखिएका तथा हेलो सरकारबाट फोन मार्फत समन्वय भएका जम्मा १५,८६८ वटा गुनासो आवश्यक कारवाहीका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाइएको र उक्त अवधिमा सम्बन्धित निकायबाट गुनासो समाधान भई प्राप्त भएकामध्येबाट जम्मा ८,६६२ वटा गुनासो फछ्यौट गरिएको छ। हेलो सरकारमा प्राप्त भएका कतिपय जिज्ञासा र जानकारीहरू टेलिफोनमार्फत मौखिक रूपमा समेत उपलब्ध गराई सहजीकरण गर्ने गरिएको छ। आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा हेलो सरकारको विशेष पहलमा समाधान गरी फछ्यौट गरिएका प्रतिनिधि गुनासो यस प्रकार रहेका छन्।

| क्र. सं. | गुनासो प्राप्त मिति            | गुनासोको व्यहोरा                                                                                       | समन्वय गरिएको निकाय             | सम्बोधनको स्थिति                                                                                          |                     |
|----------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|          |                                |                                                                                                        |                                 | सम्बन्धित निकायबाट                                                                                        | गुनासोकर्ताबाट      |
| १        | HS-<br>****<br>*-<br>****<br>* | जिल्ला प्रशासन कार्यालय ललितपुरको क्वान्टिनमा रु १५ को हुलाक टिकटको रु २५ लिने गरेको व्यहोराको गुनासो। | जिल्ला प्रशासन कार्यालय ललितपुर | हेलो सरकारबाट पहल गरी जिल्ला हुलाक कार्यालय मार्फत कार्यालय परिसरभित्र हुलाक टिकट काउन्टर सञ्चालन गरिएको। | धारणा प्राप्त भएको। |

|   |                             |                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |                                                                                                                                                                              |                                                                    |
|---|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| २ | HS-<br>WEB-<br>****<br>*    | राष्ट्रिय जीवन बीमा कम्पनी लिमिटेड रामशाहपथ काठमाडौंले स्थायी नियुक्तिको लागी सिफारिस गरेको १० महिना बितिसकदा पनि नियुक्ति नदिएको व्यहोराको गुनासो।                                                                                   | राष्ट्रिय जीवन बीमा कम्पनी लिमिटेड | सम्बन्धित व्यक्तिलाई नियुक्ति पत्र दिइ समस्या सामाधान गरिएको।                                                                                                                |                                                                    |
| ३ | HS-<br>WEB-<br>****<br>*-WI | कतारमा बस्ने कुलदिप पन्थीले मोबाइल नम्बर 97***** मा रोमिङ्ग सेवा सुचारु गराउन सहयोग माग गर्नुभएको।                                                                                                                                    | नेपाल दूरसञ्चार कम्पनी लिमिटेड     | नेपाल दूरसञ्चार कम्पनी लिमिटेडले सम्बन्धित नम्बरमा रोमिङ्ग सुचारु गराइदिएको।                                                                                                 |                                                                    |
| ४ | HS-<br>WEB-<br>****<br>*-MK | संविधान श्रेष्ठको बुवालाई उपचारको लागि वीर अस्पतालको Respiratory ward. बाट मेल सर्जिकल क्याबिन खालि हुँदा समेत त्यहाको नर्सले अनेक बहाना गरी यहाँ नल्याउनुस अर्को भवनमा लानुस् भन्ने जस्तो गैर जिम्मेवार कुरा गरेको व्यहोराको गुनासो। | वीर अस्पताल                        | हेलो सरकारबाट समन्वय गरी समस्या सामाधान गरिएको।                                                                                                                              | गुनासोकर्ताले WhatsApp मार्फत हेलो सरकारलाई धन्यवाद प्रदान गरिएको। |
| ५ | HS-<br>WEB-<br>****<br>*    | लुभु डाँडा थोक रोड स्थानीय किराना पसलमा हिमालयन बेभरेज प्रा. लि. ले बिक्रि बितरण गर्दै आएको Aqua SimSim नामक खाने पानी को जारमा किराहरू पाइएको व्यहोराको गुनासो।                                                                      | जिल्ला प्रशासन कार्यालय ललितपुर    | जिल्ला प्रशासन कार्यालय ललितपुरबाट सम्बन्धित कम्पनीलाई रु १,००,००० (एक लाख) जरिवाना गराइएको साथै पानीको नमूना परीक्षणका लागि खाद्य प्रविधि तथा गुणस्तर विभागमा लेखी पठाइएको। |                                                                    |

|    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                  |                                                                                                                                                  |                                                                                                     |
|----|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ६  | HS-<br>WEB-<br>****<br>* | पहिले विदेश गएर फर्केकै देशमा जान गुनासोकर्ताले आवश्यक सबै कागजात सहित निवेदन दिँदा पनि श्रम कार्यालयले अस्वीकृत गरिदिएको व्यहोराको गुनासो।                                                                                                                                      | वैदेशिक रोजगार विभाग             | हेलो सरकारबाट वैदेशिक रोजगार विभाग मार्फत समन्वय गरी समस्या सामाधान गरिएको।                                                                      | गुनासोकर्ताले WhatsApp मार्फत हेलो सरकारलाई धन्यवाद दिइएको।                                         |
| ७  | HS-<br>WEB-<br>****<br>* | भरतपुरको पारस बसपार्कमा इलेक्ट्रिक चार्जिङ स्टेशन विग्रेकोले पटक पटक बनाउन आग्रह गर्दा पनि सुनुवाइ नभएको व्यहोराको गुनासो।                                                                                                                                                       | गुनासोकर्तासँग सिधा सम्पर्क      | गुनासोकर्तासँग फोन नम्बर मागि समस्याकर्तासँग सम्पर्क गरी समस्या सामाधान गरिएको।                                                                  | गुनासोकर्तासँग फोन गरी बुझ्दा सन्तुष्ट भएको पाइएको।                                                 |
| ८  | HS-<br>WEB-<br>****<br>* | बालाजु चोक बाट बिष्णुमती खोलाको किनार हुँदै शोभा भगवती जाने बाटोमा ४/५ देखि बिच सडकमा नै खुला म्यानहोल रहेकोले दुर्घटनाको जोखिम निम्त्याएको व्यहोराको गुनासो।                                                                                                                    | काठमाडौं म.न.पा.                 | काठमाडौं महानगरपालिकालाई हेलो सरकारबाट पहल गरी समस्या सामाधान गरिएको।                                                                            | गुनासोकर्तासँग फोन सम्पर्क गरी बुझ्दा समस्या सामाधान भएकोले हेलो सरकारलाई धन्यवाद दिइएको।           |
| ९  | HS-<br>WEB-<br>****<br>* | काक्रेबिहार रोधी घर राति ८ बजेबाट ११, १२ बजे सम्म सञ्चालन हुने गरेको। उक्त रोधीघरमा कार्यरत अधिकांश कर्मचारी (वेटर र नृत्यकार) बालिकाहरू १५ वर्ष भन्दा कमका रहेका, निजहरूको बाल श्रम शोषण भएको साथै यौन हिंसा हुनसक्ने उच्च जोखिम रहेकोले छानबिन गरी कारबाही गर्न गुनासो गरिएको। | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, सुर्खेत | जिल्ला प्रहरी कार्यालय सुर्खेतबाट स्थलगत रूपमा बुझि कर्मचारीहरूको व्यक्तिगत विवरण सहित खुलाइ पठाइएको र गुनासोमा शंका गरिए जस्तो अवस्था नभेटिएको। | गुनासोकर्ताले कानुन बमोजिम व्यवसायको आवश्यक नियमन गरिएकोमा गुनासो कर्ताबाट सन्तुष्टि व्यक्त गरिएको। |
| १० | HS-<br>WEB-<br>****      | कुवेतमा अलपत्र परेकी तनहुँकी एक चेलीको शीघ्र                                                                                                                                                                                                                                     | परराष्ट्र मन्त्रालय              | हेलो सरकारले परराष्ट्र                                                                                                                           |                                                                                                     |

|    |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                                                                                                                       |                                                                               |
|----|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|    | *-MR                             | उद्धारका लागि दिपकराज जोशीले गुनासो दर्ता गराउनुभएको।                                                                                                                                                                                                    |                                   | मन्त्रालयमार्फत नेपाली राजदुतावास कुवेतमा पहल गरी जजीरा एअरलाइन्सबाट नेपाल फर्काइएको।                                                                 |                                                                               |
| ११ | HS-<br>WEB-<br>*****<br>*        | सेयर तथा सेक्युरिटी कारोबार २ दिनभित्र गरीसक्नुपर्ने व्यवस्था भएपनि ब्रोकर नं. २१ ले कारोबार ८ दिनसम्म पनि अघि नबढाइदिएकोले आवश्यक कारवाहीका लागि प्रकाश कुमार खड्काले दर्ता गराउनुभएको गुनासो।                                                          | धितोपत्र बोर्ड नेपाल              | हेलो सरकारबाट धितोपत्र बोर्ड नेपालमा सम्पर्क गरी सम्बन्धित समस्या समाधान भएको।                                                                        |                                                                               |
| १२ | HS-<br>WEB-<br>*****<br>*        | विष्णु दाहालले जिल्ला प्रशासन कार्यालय, मकवानपुरबाट जारी गरिएको नागरिकताको नम्बर नागरिक एपमा गलत देखाएकोले सच्याउन मद्दत मागि गुनासो पठाउनुभएको।                                                                                                         | जिल्ला प्रशासन कार्यालय, मकवानपुर | सम्बन्धित गुनासोलाई हेलो सरकारको पोर्टलबाट जिल्ला प्रशासन कार्यालय मकवानपुरमा पठाएपछि सो काम सम्पन्न भई हेलो सरकार पोर्टलबाट नै जानकारी प्राप्त भएको। |                                                                               |
| १३ | HS-<br>*****<br>*_<br>*****<br>* | राहदानी विभागबाट सन् २०२४ अप्रिल २५ गते जारी भएको पीए ***** नम्बरको पासपोर्टमा मेरो व्यक्तिगत फोटोको तल मेरो आफ्नै हस्ताक्षर हुनु पर्नेमा तीन वटा स्टार देखिएको छ । जसका कारणले उच्च शिक्षाका लागि जापान जाने तयारीमा रहेको मेरो भिषा प्रक्रिया अन्तिममा | राहदानी विभाग                     | हेलो सरकारबाट राहदानी विभागमा सम्बन्धित समस्या सामाधानका लागि पोर्टल मार्फत पठाइ समाधान भएको।                                                         | गुनासोकर्तासँग फोन सम्पर्क गरी बुझ्दा समस्या समाधान भई खुसी व्यक्त गर्नुभएको। |

|    |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                           |
|----|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|    |                                    | रद्ध हुने अवस्थामा छ भनी सुनिल बि.क. ले गुनासो गर्नुभएको।                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                           |
| १४ | HS-<br>WEB-<br>*****<br>*          | बिहान ५:३० बजे बल्खु देखि सुकेधारा जादा भाडा रु २५ लिएको र सोही रुट १० बजे फर्किदा रु ५० लिएको अनि भाडादर देखाउनु भनेको देखाउदैन भनि नविन खानालले गुनासो दर्ता गर्नुभएको।                                                                                                                                       | काठमाडौं उपत्यका ट्राफिक प्रहरी कार्यालय रामशाहपथ      | काठमाडौं उपत्यका ट्राफिक प्रहरी कार्यालयबाट सम्बन्धित सवारीलाई २०८१/०६/२३ गते आवश्यक कारबाही गरी सचेत समेत गराइएको।                                                                                                                                | गुनासोकर्तासँग फोन गरी बुझ्दा सन्तुष्टी व्यक्त गर्नुभएको। |
| १५ | HS-<br>*****<br>**_<br>*****<br>*  | मिति २०८१।०७।१७ को दिन विहान झापा जिल्ला गौरादह नगरपालिका वडा नं. ५ मैदान घोषा स्थित घर नजिकै रहेको धारामा नहुउन गएको आफ्नी आमासोही सोही बखत कृष्ण वि.क. र निर्मला वि.क. ले कुटपिट गरी नग्न बनाई घाइते बनाएकोले उचित छानविन गरी कानून बमोजिम कारबाही गर्नु भनि इनिजा खरेलको नाममा २०८१/०७/२० मा प्राप्त गुनासो। | प्रहरी प्रधान कार्यालय।                                | सोही दिन प्रतिवादीहरूलाई पक्राउ गरी बोक्सीको आरोप सम्बन्धी कसुर मुद्दामा अनुसन्धान पश्चात सम्मानित झापा जिल्ला अदालतमा पेश हुँदा सम्मानित अदालतबाट जनही रु. २५,०००/- धरौटी माग भएकोमा तत्काल धरौटी राख्न नसकी दुवै प्रतिवादीहरू कारागार चलान भएको। |                                                           |
| १६ | HS-<br>*****<br>*_<br>*****<br>*** | २०८१/११/२४ गते रातको १२ बजी सकेको तर पनि नगर भित्र ठुलो एवम् चर्को आवाजमा माईक बजेको हुँदा शान्ती पूर्ण बाँच्न पाउने                                                                                                                                                                                            | प्रहरी वृत्त रानीपोखरी/ जिल्ला प्रहरी कार्यालय सर्लाही | राति १२:२२ मा गुनासो प्राप्त भएकोमा सो गुनासोलाई प्रहरी वृत्त रानीपोखरीको                                                                                                                                                                          | गुनासोकर्ताले १:२१ मा उक्त ध्वनी बन्द भएको भनी धन्यवाद    |

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                                                                                                                    |        |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    |                                | आधिकार हनन भएकोले यसलाई बन्द गराई दिनु होला भनी विकास वस्नेतले गुनासो गर्नुभएको।                                                                                                                                                                                                                |                         | समन्वयमा जिल्ला प्रहरी कार्यालय सर्लाहीसँग समन्वय गरी लालवन्दी नगरपालिका वडा नं. २ मा डिजे ध्वनी बजाएको ठाउँमा प्रहरी पुगी उक्त कार्य बन्द भएको।                                                                   | दिएको। |
| १७ | HS-<br>****<br>*_<br>****<br>* | इलाम नगरपालिका र सम्बन्धित व्यक्तिबीचमा बाटो बनाउने सम्झौता भएको। सम्झौतामा बाटो बनाउने काम पुरा भएको ४ महिनापछि ५% धरौटी रकम फिर्ता गर्ने सम्झौता भएको थियो तर विभिन्न बहानामा ६ महिनासम्म पनि सो रकम फिर्ता नगरेको भनी गोपाल निरौलाले गर्नुभएको गुनासो।                                       | इलाम नगरपालिका          | इलाम नगरपालिकाबाट धरौटी रकम फिर्ता गरिएको।                                                                                                                                                                         |        |
| १८ | HS-<br>WEB-<br>****<br>*       | सुदूरपश्चिममा सशस्त्रका सर्ई *** तस्करीमा लागेको पाइएको, मंगलबार साँझ नेपाल—भारत सीमा नाका त्रिनगरमा खटिएको जिल्ला प्रहरी कार्यालय कैलालीको टाइगर टोली सोही समयमा डोकेबजार पुगेका उनको गाडीमा विभिन्न अवैध सामान राखिएको र तस्करी कार्यमा संलग्न भई अवैध गतिविधिमा साथ दिने गरेको भन्ने गुनासो। | सशस्त्र प्रहरी बल नेपाल | सो सम्बन्धमा सशस्त्र प्रहरी बल, नेपालबाट स्थलगत छानविनको क्रममा उक्त गुनासोमा नाम उल्लेख गरिएका सशस्त्र प्रहरी कर्मचारीहरूले पेशागत कमी-कमजोरी गरेको पाइएको हुँदा निज सशस्त्र प्रहरी कर्मचारीहरूलाई सशस्त्र प्रहरी |        |

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|----|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                           | नियमावली, २०७२<br>बमोजिम विभागीय<br>कारबाही गरिएको।                                                                                                                                                                                                                                |  |
| १९ | HS-<br>WEB-<br>****<br>*       | सुनसरीको दुहवी<br>नगरपालिका—६ मा मापदण्ड<br>विपरित सञ्चालित दुईवटा<br>छाला उद्योगबाट निस्कने<br>दुर्गन्धले स्थानीय बिरामी पर्न<br>थालेका र बस्तीबाटै विस्थापित<br>हुनुपर्ने अवस्था आएको हुँदा<br>आवश्यक कारबाहीको लागि<br>गुनासो लेखी आएको।                              | जिल्ला<br>प्रशासन<br>कार्यालय<br>सुनसरीको                 | च.नं. ३३६ मिति<br>२०८१।०६।०६<br>को पत्रले उद्योग<br>संचालनमा रोक<br>लगाइएको जवाफ<br>(जिल्ला प्रशासन<br>कार्यालय, सुनसरी)<br>बाट प्राप्त भएको।                                                                                                                                      |  |
| २० | HS-<br>****<br>*_<br>****<br>* | दुग्ध विकास संस्थानको<br>लैनचौर स्थित विक्री केन्द्रबाट<br>विक्री हुने दूध बासी हुने<br>गरेको र खरिद पश्चात घर<br>पुर्‍याएर तताउने क्रममा विग्रने<br>गरेकोले सम्बन्धित निकायमा<br>जानकारी गराउँदा समेत<br>त्यसमा सुधार नदेखिएको भन्ने<br>गुनासो।                         | खाद्य प्रविधि<br>तथा गुण<br>नियन्त्रण<br>विभाग,<br>बबरमहल | म्याद उल्लेख<br>नभएका तथा<br>उत्पादन मिति<br>सकिएका सामाग्री<br>फेला परेकाले नष्ट<br>गरी आगामि<br>दिनमा त्यस्तो हुन<br>नदिन तथा उत्पादन<br>मिति उल्लेख गर्न<br>तथा म्याद गुज्रिका<br>खाद्यपदार्थ विक्री<br>नगर्न खाद्य प्रविधि<br>तथा गुण नियन्त्रण<br>विभागले निर्देशन<br>दिइएको। |  |
| २१ | HS-<br>WEB-<br>****<br>*       | संस्कृति, पर्यटन तथा नागरिक<br>उड्डयन मन्त्रालय, सिंहदरबार<br>( <a href="https://www.tourism.gov.np">https://www.tourism.gov.np</a> ) को वेवसाईटको संस्कृति<br>मेनु भित्र विकास कोष<br>अन्तर्गतको "बृहत्तर जनकपुर<br>क्षेत्र विकास परिषद" को लागि<br>उपलब्ध वेवसाईट-लिंक | संस्कृति,<br>पर्यटन तथा<br>नागरिक<br>उड्डयन<br>मन्त्रालय  | संस्कृति, पर्यटन तथा<br>नागरिक उड्डयन<br>मन्त्रालयले<br>परिषद्लाई पत्राचार<br>गरी वेवसाईट<br>सुचारु भएको।                                                                                                                                                                          |  |

|    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |                                                                        |                                                                       |
|----|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|    |                          | <a href="https://www.gjadc.org.np">https://www.gjadc.org.np</a><br>नखुलेकोले सहि लिंक<br>राखिदिनुहुन भनि परेको<br>गुनासो।                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                                        |                                                                       |
| २२ | HS-<br>WEB-<br>****<br>* | नेपाल विद्युत प्राधिकरण<br>ईटहरी बितरण केन्द्रको<br>रामधुनी न.पा. वडा नं ५<br>झुम्का को परिहारपुर चोक<br>देखि पिप्राहा खेल मैदान जाने<br>क्षेत्रमा विगत २ वर्षदेखि<br>मोबाइल फोन समेत charge<br>नहुनेगरी low voltage<br>समस्याले करिब ५०० घर<br>प्रभावित भएको र सम्बन्धित<br>बितरण केन्द्र मा धेरै समय<br>Deligation जादा पनि यसको<br>सुनुवाइ नभएको व्यहोराको<br>गुनासो। | नेपाल विद्युत<br>प्राधिकरण | उक्त स्थानमा नयाँ<br>ट्रान्सफर्मर जडान<br>गरी समस्या<br>समाधान गरिएको। | गुनासोकर्तासँग<br>सम्पर्क गरी<br>बुझ्दा सन्तुष्टी<br>व्यक्त<br>गरेको। |

**परिच्छेद -३**  
**विद्यमान समस्या, चुनौती सुझाव तथा निष्कर्ष**

**३.१ विद्यमान समस्या तथा चुनौती**

प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयमा वि.सं. २०६८ सालमा हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली स्थापना भई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा जनताले भोग्नु परेका समस्याहरूलाई समाधान गर्दै आएकोमा मिति २०७६ साउन देखि गुनासो व्यवस्थापनलाई अझ प्रभावकारी बनाउने अभिप्रायले नयाँ विद्युतीय पोर्टल सञ्चालनमा आएको छ। उक्त पोर्टलमा तीनै तहका सार्वजनिक निकायहरू आवद्ध भएको र सोही बमोजिम गुनासोहरू समाधान हुँदै आइरहेको छ। हेलो सरकारमा आर्थिक वर्ष २०७७/७८ मा तीनै तहको सरकारको सार्वजनिक निकायहरूबाट ६,७८३ वटा, आ. व. २०७८/७९ मा १०,९२२ वटा, आ. व. २०७९/८० मा ११,९३२ वटा र आ.व. २०८०/८१ मा १६,१३५ गुनासोहरू प्राप्त भएकोमा यस प्रतिवेदन अवधिमा १५,८६८ वटा गुनासो संख्या प्राप्त भएको देखिन्छ। गुनासो व्यवस्थापनमा सूचना प्रविधिको प्रयोगसँगै गुनासो/उजुरीमा नागरिकको पहुँच सहज हुँदा गुनासोको संख्या सालिन्दा बढिरहेको अवस्था देखिन्छ भने अर्को पक्ष विदेश स्थित नेपाली नागरिकको नवीन एवम् बहुनिकाय आवद्ध प्रकृतिको गुनासोहरू उल्लेख्यमात्रामा प्राप्त हुँदा गुनासोहरू समाधान गर्न उत्तिकै समस्या तथा चुनौती बढ्दै गएको पनि देखिन्छ। हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय प्रणालीमार्फत प्रभावकारिरूपमा गुनासोहरू सम्बोधन गर्दै आम नागरिकलाई सार्वजनिक निकायबाट प्रवाह हुने सेवा प्रति सन्तुष्टि अभिवृद्धि गर्दै सुशासनको अनुभूति प्रदान गर्न देहायबमोजिमका समस्या तथा चुनौतीहरू पहिचान गरिएको छः-

क-समस्याहरू:

- सार्वजनिक निकायहरूले गुनासो सम्बोधनलाई उच्च प्राथमिकतामा नराख्नु,
- गुनासो गर्ने सबै माध्यमहरूलाई व्यवस्थितरूपमा उपयोग गर्न नसकिनु,
- सम्बन्धित निकायमा गुनासो सुन्ने पदाधिकारीहरू परिवर्तन भैरहने र सोको समयमा अद्यावधिक नहुँदा गुनासो सम्बोधनमा समस्या देखिनु,
- विद्युतीय माध्यमबाट नै समस्या समाधानको लागि प्रतिउत्तर गर्नुपर्ने व्यवस्था भएपनि कतिपय निकायले उक्त प्रणाली मार्फत् प्रतिउत्तर नदिनु,
- सङ्घीय संरचना अनुसार तीनै तहका सरकारका कतिपय निकायहरूलाई अझै पनि हेलो सरकार पोर्टलमा आवद्ध गर्न नसकिनु,
- हेलो सरकारको नयाँ पोर्टल सञ्चालनमा तथा फोनमा बारम्बार प्राविधिक समस्या आउनु र सो समस्या समाधानका लागि छुट्टै प्राविधिक कर्मचारीको अभाव हुनु,
- कतिपय अवस्थामा तथ्यहीन स्रोतका आधारमा गुनासोकर्ताबाट गुनासो पठाउने कार्य हुनु,
- गुनासो सम्बन्धित निकायमा कारबाहीको लागि पत्राचार गरी समाधान वर्गमा राखिनु,
- गुनासो हेर्ने निकायबाट गुनासोको समाधान नभई अवस्थामात्र उल्लेख गरी जवाफ दिने प्रवृत्ति बढेर जानु,

- धेरै जसो गुनासो सुन्ने अधिकारीहरू हेलो सरकारको नयाँ विद्युतीय पोर्टल सञ्चालनमा अनभिज्ञ रहनु,
- हेलो सरकार सञ्चालनलाई आवश्यक स्रोत साधन पर्याप्त नहुनु, शाखामा कार्यरत कर्मचारीहरूको संख्यामा फेरवदल भइरहनु,
- गुनासो सुन्ने निकायहरूबीच पर्याप्त समन्वय, सहकार्य हुन नसक्नु,
- गुनासो सम्बोधन नहुदै समाधानको रूपमा सम्बन्धित निकायबाट प्रतिक्रिया प्राप्त हुनाले गुनासो फछ्यौटमा समस्या देखिनु।

#### ख-चुनौतीहरू:

- पोर्टलमा प्राप्त गुनासोहरू वास्तविक गुनासोको रूपमा पहिचान गरी सम्बोधन गर्नु,
- बेनामी गुनासोलाई प्रयाप्त्य प्रमाणको अभावमा कारबाही गर्न नसकिनु,
- व्यक्तिगत स्वार्थ सहितको गुनासोहरूलाई न्यूनीकरण गर्नु,
- जिम्मेवार निकाय अस्पष्ट भएका गुनासो सम्बोधन गर्नु,
- गलत मनसायले हेलो सरकारको टोल फ्रि नम्बरमा फोन गरी अनावश्यक गालीगलौज गर्ने कार्यलाई नियन्त्रण गर्नु,
- नीतिगत, अदालतको आदेश कार्यान्वयन नभएको जस्ता जटिल प्रकृतिका गुनासोहरू हेलो सरकारमा आउने संख्या बढेर जानु,
- बेनामी गुनासो दर्ता गर्ने सन्दर्भमा फरक व्यक्तिको नाम नम्बर प्रयोग गर्ने कार्य तथा अनावश्यक राजनीतिकरूपमा प्रतिशोधयुक्त गुनासोहरूलाई निरुत्साहित गर्नु, दुःख दिने नियतका गुनासो कर्तालाई कारबाही गर्नु,
- नीतिगत, अदालतको आदेश कार्यान्वयन नभएको जस्ता जटिल प्रकृतिका गुनासोहरू हेलो सरकारमा आउने संख्या बढेर जानु,
- समस्या दोहोरिरहने प्रकृतिका गुनासोलाई समाधान गर्नु,
- सार्वजनिक विदाका दिनहरूमा गुनासोलाई तत्काल कारबाही गर्नु,
- निजी क्षेत्र सम्बन्धित गुनासोहरूलाई कारबाही गर्नु,
- गुनासोकर्ताको पृष्ठपोषण सहित गुनासो फछ्यौटमा सुधार ल्याउनु,
- गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम गर्दै गुनासो व्यवस्थापनमा नागरिकको विश्वासनियता कायम राख्नु,
- हेलो सरकार विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन पोर्टलमा रहेका सूचना तथा तथ्याङ्कको गोपनीयता तथा गुनासो व्यवस्थापनका सबै अभिलेख सुरक्षित राख्नु,
- सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहबाट सञ्चालनमा ल्याइएका गुनासो व्यवस्थापनका प्रणालीहरू(हेलो सि.एम. र हेलो मेयर)लाई हेलो सरकारक विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीसँग अन्तरआबद्धता गरी गुनासो व्यवस्थापनमा प्रभावकारीता ल्याउनु,
- वास्तविक पीडित गुनासोकर्ता र दुर दराजसम्म प्रचार प्रसार गरी हेलो सरकारमा नागरिकको समान र सहज रूपमा पहुँच पुऱ्याउनु,
- पोर्टलमा आबद्ध भएका सबै सार्वजनिक निकायहरूलाई गुनासो व्यवस्थापनमा सक्रिय बनाउनु,

- नागरिकहरूको उचित सुझावलाई कार्यान्वयन गर्नु, स्रोत तथा सामर्थ्य बाहिरको गुनासो सम्बोधन गर्नु,
- हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन पोर्टलमा प्राप्त गुनासो र सोही गुनासो तहगत सरकारका विभिन्न गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्रमा उजुरी भई दोहोरिएका गुनासोलाई न्यूनीकरण गर्दै गुनासो सम्बोधनमा एकरूपता ल्याई गुणस्तर कायम गर्नु,
- हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका साथै समय समयमा गठन भएका हेलो सरकार सुधार कार्यदलहरूले दिएको सुझावहरूलाई पूर्णरूपमा कार्यान्वयनमा ल्याउनु।

### ३.२ प्रतिवेदन अवधिमा फछ्यौट प्रगति कमी देखिनुका कारणहरू

प्रतिवेदन अवधिमा आर्थिक वर्ष २०८१/८२ को मध्यमकालिन खर्च संरचनाले राखेको हेलो सरकारको वार्षिक गुनासो फछ्यौट लक्ष्य ५४ % प्रतिशत हासिल भएको छ। यद्यपी, हेलो सरकारको अपेक्षित गुनासो फछ्यौट दर प्राप्त नहुनुमा देहायका कारणहरू रहेका छन्:-

- हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन विद्युतीय पोर्टल प्रणालीमा समस्या आई अवरुद्ध हुनु,
- दीर्घकालीन तथा नीतिगत प्रकृतिका गुनासोको संख्यामा वृद्धि हुनु,
- विद्युतीय पोर्टल सञ्चालनमा प्राविधिक समस्याहरू पटक पटक दोहोरिइ रहनु,
- धेरै संख्यामा अघिल्ला आर्थिक वर्षका गुनासोहरू चालु आर्थिक वर्षमा सरीआई कामको भार बढ्नु,
- हेलो सरकारबाट कारबाहीका लागि पठाइएका गुनासोहरू गुनासो सुन्ने निकायहरूबाट समयमै समाधान हुन नसक्नु।

### ३.३ समस्या समाधानका उपाय तथा सुझावहरू:

सार्वजनिक निकायबाट प्रवाह गरीने सेवा तथा सुविधाहरूमा जिम्मेवार पदाधिकारीहरूले विद्यमान नीति नियम र मानकहरूको पूर्ण परिपालना गराई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धित गुनासो सम्बोधनलाई प्रभावकारी र नतीजामूखी बनाई सुशासन कायम गर्ने राज्यको प्राथमिकता रहेको छ।

सोही योजना (आर्थिक वर्ष २०८१/८२-२०८५/८६)को शासकीय सुधार तथा सुशासन प्रवर्द्धन अन्तर्गतको परिणात्मक लक्ष्यमा योजना अवधिको अन्त्यसम्ममा हेलो सरकारमा प्राप्त उजुरी फछ्यौटको ९० प्रतिशत लक्ष्य निर्धारण भएको हुँदा हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापनलाई थप प्रभावकारी बनाउनुको विकल्प देखिँदैन। यसको लागि नयाँ संशोधित निर्देशिका र हेलो सरकार सुधार कार्यदलले दिएका उपयुक्त सुझावलाई कार्यान्वयनमा ल्याई हेलो सरकार शाखालाई सक्षम र प्रभावकारी बनाउनु आवश्यक छ। हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन कार्यलाई प्रभावकारी बनाउनका लागि निम्न उपायहरू अवलम्बन गर्न आवश्यक देखिन्छ :

- हेलो सरकार विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन पोर्टलमा आबद्ध गरिएका सबै सार्वजनिक निकायहरूलाई पोर्टल सञ्चालनका लागि अनुशिक्षण गर्ने,
- पोर्टलमा आइरहने प्राविधिक समस्यालाई तत्काल समाधान गर्न हेलो सरकारमा सूचना प्रविधि सम्बन्धी प्राविधिक कर्मचारीको स्थायीरूपमा व्यवस्था गर्ने,

- हेलो सरकारमा कार्यरत कर्मचारीहरूको क्षमता विकास, कार्य सम्पादनमा आधारित प्रोत्साहनलाई निरन्तरता दिने,
- हेलो सरकारको बारेमा जनस्तरमा व्यापक प्रचार प्रसार गर्ने,
- गुनासोकर्ता लाई उत्तरदायी बनाउने, कपोलकल्पित तथा झुठा एवम् भ्रामक गुनासो गर्नेलाई कारबाहीको दायरामा ल्याउने,
- गुनासो कार्यान्वयन प्रणालीलाई थप उत्तरदायी बनाउने, गुनासो हेर्ने अधिकारीले गुनासो फछ्यौटमा तदारुकता देखाउने,
- गुनासो आवश्यक कारबाहीको लागि सम्बन्धित निकायमा पठाइसकेपछि फलोअप तथा अनुगमनकार्यलाई गुनासो कारबाहीको प्रगतिको आधारमा निरन्तरता दिने,
- चालु आर्थिक वर्षको गुनासोहरू सोही अवधिमा समाधान गरी फछ्यौट गर्न जोड दिने,
- उत्कृष्ट गुनासो समाधान गर्ने निकाय र सम्बन्धित गुनासो सुन्ने कर्मचारीलाई प्रोत्साहनस्वरूप सम्मान तथा पुरस्कारको व्यवस्था गर्ने,
- पोर्टलमा आबद्ध सबै निकायहरूलाई गुनासो व्यवस्थापनमा जिम्मेवार बनाउने,
- कार्यरत जनशक्तिको दक्षता, गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका र पोर्टल बीच Tie up गर्ने,
- गुनासोको प्रारम्भिक छानविनलाई प्रभावकारी बनाउँदै वास्तविक गुनासोको पहिचान गरी असम्बन्धित र अनावश्यक गुनासोहरूलाई निरुत्साहित गर्ने,
- हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिकामा उल्लेख भएवमोजिमका सुविधाहरू गुनासो सुन्ने कर्मचारीहरूलाई उपलब्ध गराउने,
- प्रतिवेदन प्रणालीलाई नतिजामुखी बनाउने, हेलो सरकारमा प्राप्त गुनासो सम्बोधनका लागि सम्बन्धित निकायहरूलाई उच्चतहबाट निरन्तर रूपमा निर्देशन प्रदान गर्ने,
- गुनासोकर्ताहरूबाट प्राप्त उपयुक्त सुझावहरूलाई प्राथमिकताका साथ कार्यान्वयनमा जोड दिने,
- हेलो सरकारलाई पर्याप्त स्रोत साधनको व्यवस्था गर्ने,
- अनुगमन प्रतिवेदन र गुनासोकर्ताहरूबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई कार्यान्वयन गर्ने,
- हेलो सरकार गुनासो व्यवस्थापन पोर्टल र प्रदेश सरकारबाट स्थानीय तहबाट सञ्चालनमा ल्याइएका प्रणालीबीच अन्तरआवद्धता कायम गर्ने,
- हेलो सरकारको गुनासो व्यवस्थापन निर्देशिका,हेलो सरकार सुधार कार्यदलले दिएको सुझाव र रेपिड रेस्पान्स टिमको निर्णयहरूलाई पूर्णरूपमा कार्यान्वयन ल्याउन जोड दिने।

### ३.४ उपसंहार

सरकारले नगरिकका गुनासो समयमै सम्बोधन गर्दै नगरिकको राज्य प्रतिको धारणालाई थप सकारात्मक बनाउन आवश्यक छ। सङ्घीय शासन प्रणालीको विद्यमान व्यवस्था बमोजिम गुनासो व्यवस्थापन सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहको साझा दायित्व हो। हाल गुनासो व्यवस्थापनका लागि हेलो सरकारले तीनै तहका ३,७५२ निकाय मार्फत कार्यसम्पादन गरिरहेको छ। अर्कोतर्फ प्रदेश र स्थानीय तहका गुनासो व्यवस्थापनका आ-आफ्नै प्रणालीहरू (जस्तै हेलो सि.एम., हेलो मेयर) कार्यान्वयनमा छन्। आ-आफ्नै तरिकाबाट सञ्चालनमा ल्याइएका प्रणालीहरू र हेलो सरकार विद्युतीय गुनासो व्यवस्थापन पोर्टलबीच अन्तरआवद्धता कायम गर्न आवश्यक छ।

आर्थिक वर्ष २०८१/८२ मा हेलो सरकारबाट १५,८६८ वटा गुनासोहरू सम्बोधनका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाइएकोमा ८,६६२ वटा (अर्थात् ५४.५९ प्रतिशत) गुनासो फछ्यौट भएको छ। यद्यपी, पोर्टल सञ्चालन भएदेखि कुल गुनासो संख्यामा यस प्रतिवेदन अवधिसम्म गुनासोको औसत फछ्यौट दर ६० प्रतिशत भन्दा धेरै छ। हेलो सरकार आफैले सबै गुनासोको समाधान गर्दैन। कतिपय गुनासो हेलो सरकारको आफ्नै पहलमा समाधान हुन्छन् भने कतिपय समाधानका लागि पोर्टलमा आवद्ध सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहका निकायहरूमा पठाइन्छ। गुनासो सम्बोधनको विषय सरकारका निकायहरूको प्राथमिकतामा नै नपर्नु हालको मुख्य समस्या हो। सम्बन्धित निकायले समयमै सम्बोधन नगर्दा गुनासो फछ्यौट दर समेत न्यून देखिएको छ। राज्यका सबै निकायहरूमा गुनासो व्यवस्थापनको दायित्व रहेको हुँदा यसलाई प्राथमिकतामा राखी काम गर्नुपर्ने आवश्यकता छ।

वर्तमान सूचना प्रविधिको समयमा गुनासो व्यवस्थापनलाई प्रविधिमैत्री बनाउने प्रयास गरिएको छ। नागरिक एपलाई सेवा प्रवाहको महत्वपूर्ण संयन्त्रको रूपमा अगाडि बढाउने राज्यको उद्देश्य अनुरूप हेलो सरकारमा समेत गुनासो राख्न सकिने र आफ्नो गुनासोको सम्बोधनको अवस्था एप मार्फत नै हेर्न सकिने व्यवस्था गरिएको छ। यद्यपी, प्रविधिको उपयोग सँगै दुरुपयोग हुनसक्ने चुनौती समेत समय समयमा देखा परेकोले पोर्टलको सुरक्षा र सूचना प्रविधिको उपयोगबीच तादात्म्यता कायम गर्नुपर्ने देखिन्छ। गुनासो व्यवस्थापन निरन्तररूपमा चलिरहने प्रक्रिया हो। यसको प्रभावकारिता स्रोतसाधनको उपलब्धता र गुणस्तरीयतामा समेत निर्भर गर्दछ। तसर्थ हेलो सरकार र आवद्ध निकायहरूबीच समन्वय, स्रोतसाधनको उपलब्धता, दक्ष जनशक्ति, जनशक्तिको निरन्तरता, प्रविधिको उपयोग र संरक्षण जस्ता शीघ्र गुनासो व्यवस्थापनका अपरिहार्य तत्वहरूको उचित व्यवस्थापन हुन जरुरी छ।

अन्त्यमा, संविधानको मर्म र जनआकांक्षा अनुरूप मुलुकमा दिगो शान्ति, सुशासन, विकास र समृद्धिको लक्ष्य पूरा गर्ने महत्वपूर्ण औजार गुनासो व्यवस्थापन पनि भएकोले सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय तहका सबै सार्वजनिक निकायले यसलाई प्राथमिकतामा राखी कार्यसम्पादन गर्न आवश्यक छ।

### ३.५ अनुसूची-१

प्रदेशस्थित सार्वजनिक निकायका प्रमुख तथा गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूसँग हेलो सरकार शाखाको नयाँ विद्युतीय पोर्टल सम्बन्धी गोष्ठी, स्थलगत अनुगमन कार्यक्रम तथा रेपिड रेस्पान्स टिमको बैठकको क्रममा लिइएका तस्वीरहरू:-



Rapid Response Team को बैठक, प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, सिंहदरवार ।



धेरै गुनासो भएका सार्वजनिक निकायहरूका नोडल अफिसरहरू सहित Rapid Response Team को बैठक ।



लुम्बिनी प्रदेशका मुख्यमन्त्रीज्यूसँग गोष्ठीको क्रममा हेलो सरकार टिम ।



सुदूरपश्चिम प्रदेश गोष्ठीमा हेलो सरकार टिमको सामूहिक तस्वीर ।



हेलो सरकार विद्युतीय पोर्टल सञ्चालन तथा गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रदेश स्तरीय गोष्ठी ,लुम्बिनी प्रदेश ।



हेलो सरकार विद्युतीय पोर्टल सञ्चालन तथा गुनासो व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रदेश स्तरीय गोष्ठीमा सहभागि कार्यालय प्रमुख तथा गुनासो सुन्ने अधिकारीहरू ।



प्रदेश स्तरीय गोष्ठी, सुर्खेतमा कार्य-पत्र प्रस्तुत गर्दै सूचना प्रविधि महाशाखा प्रमुख श्री प्रेमनारायण श्रेष्ठ ।



कर्णाली प्रदेश सुर्खेतको गोष्ठीमा सहभागि विभिन्न सरकारी निकायका आमन्त्रित पदाधिकारीहरू ।



प्रमुख सचिवज्यूसँग अन्तरक्रिया पश्चात हेलो सरकार टिम, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय, सुदूरपश्चिम प्रदेश ।



अनुगमनको क्रममा पाँचखाल नगरपालिका, काभ्रेपलाञ्चोकमा हेलो सरकार टिम ।



स्थलगत अनुगमनको क्रममा लिखु गाँउपालिका, नुवाकोट, बागमती प्रदेश ।



कार्यक्रमको क्रममा स्थानीय कार्यालयहरूको अनुगमन पछि, जिल्ला प्रशासन कार्यालय, बैतडी ।



## हेलो सरकार हेलो सरकार किन ?

- घटना/दुर्घटनाको बारेमा जानकारी दिन,
- घटना/दुर्घटनाको बारेमा उद्धारको लागि सहायता माग गर्न,
- महिला हिंसाको घटनाको बारेमा सूचना दिन,
- सार्वजनिक सेवाको बिषयमा गुनासो वा सुझाव दिन,
- सरकारी सेवाको प्रवाहमा देखिएका विकृति, विसङ्गति वा अनियमितताका बारेमा उजूरी दिन।

### हेलो सरकारको सम्पर्क माध्यम:

- हेलो सरकारको वेबसाईट [gunaso.opmcm.gov.np](http://gunaso.opmcm.gov.np) मार्फत,
- ११११ मा फोन मार्फत,
- ११११ मा SMS मार्फत,
- ११११@nepal.gov.np मा ईमेल मार्फत,
- सामाजिक सञ्जाल (Facebook, Twitter/X, Viber, WhatsApp) मार्फत,
- नागरिक एप मार्फत,
- आफैं उपस्थित भई वा पत्र मार्फत।

जानकारीको लागि:- [www.opmcm.gov.np](http://www.opmcm.gov.np)

नेपाल सरकार  
प्रधानमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय  
सूचना प्रविधि महाशाखा  
हेलो सरकार