गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया सम्बन्धी निर्देशिका

खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग

आयोजना (WaSGISP)

१. पृष्ठभूमि

खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजना (WaSGISP) ले खानेपानी आयोजनाहरूमा सुशासनलाई उच्च महत्व दिएको छ। यस आयोजनाले आयोजनाका सबै चरणका क्रियाकलापहरूलाई पारदर्शी र जवाफदेहीपूर्ण बनाई उपभोक्ता एवं सरोकारवालाहरूको सक्रिय सहभागितालाई जोड दिएको छ। यसै परिप्रेक्ष्यमा खानेपानी सुविधाको प्रभावकारी, समतामूलक र दिगो व्यवस्थापन गर्ने ध्येयका साथ सञ्चालन गर्नका लागि यस आयोजनाले सेवाग्राही र सरोकारवालाहरूको जायज सरोकार र गुनासोहरू सम्बोधन गर्न एक उत्तरदायी गुनासो सम्बोधन समिति (GRM) स्थापना गर्नेछ।

गुनासो सम्बोधन समिति आयोजना क्षेत्रका वासिन्दाहरूको खानेपानी सम्बन्धी मागलाई पूरा गर्दै उनीहरूको सांस्कृतिक संवेदनशीलतालाई सम्मान गर्ने र प्रभावित समुदायका सबै पक्षको पहुँच सुनिश्चित गर्नका लागि स्पष्ट र पारदर्शी प्रक्रिया लागू गरेर आयोजनाप्रति सबैको सन्तुष्टि सुनिश्चित गर्ने माध्यम हो। यसले आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरूको सम्बोधन गर्दा, त्यससँग सम्बन्धित गुनासो वा उजुरीहरू दर्ता र सम्बोधन गर्दा बिना पूर्वाग्रह र यथासक्य गुनासोकर्ताको गोप्यतालाई कायम राखेर गर्नु पर्दछ।

२. गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका उद्देश्यहरू

- आयोजनाबाट प्रभावित व्यक्तिहरूलाई गुनासो दर्ता गर्न वा आयोजना जीवनचक्रको समयमा उत्पन्न हुन सक्ने कुनै पनि विवाद समाधान गर्न अवसरहरू प्रदान गर्ने।
- गुनासोकर्ताहरूको सन्तुष्टिका लागि उपयुक्त र पारस्परिक रूपमा स्वीकार्य समाधान कार्यहरू पहिचान गरी लागू गरिएको सुनिश्चित गर्ने।
- सम्भव भएसम्म न्यायिक कारवाहीको भर पर्नु पर्ने अवस्था आउनै नदिने।
- आयोजनाका कारणले कसैलाई पनि कुनै पीर मर्का र अन्याय पर्न नदिने।
- आदिवासी जनजाति र जोखिममा परेका मानिसहरूको हकमा, सांस्कृतिक रूपमा उपयुक्त र पहल गर्न सकिने माध्यमहरू अपनाउने।

३. गुनासो सम्बोधन कार्यान्वयनका सिद्धान्तहरू

खानेपानी क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजनाका प्रत्येक उप आयोजना अन्तर्गतका आयोजना कार्यान्वयन इकाई (PST) ले गुनासो सम्बोधनका क्रममा देहायका पक्षहरूमा ध्यान दिनु पर्नेछ :

- सरोकारवालाहरूलाई गुनासो सम्बोधन प्रक्रियाका जानकारी दिने,
- गुनासो प्राप्त गर्ने र दर्ता गर्ने,

- गुनासोको समीक्षा गर्ने र आयोजनासँग सम्बद्ध भए नभएको निश्चित गर्ने,
- आयोजनासँग सम्बद्ध गुनासो नभएको पाइएमा उजुरीकर्तालाई त्यसको जानकारी दिने,
- गुनासो सम्बोधनको पहल शुरु गर्ने,
- गुनासो सम्बोधन गर्ने र सम्बोधन भएको सुनिश्चित गर्न अनुगमन गर्ने,
- गुनासो सम्बोधन भएपछि मुद्दा बन्द गर्ने,
- सिकाई र अनुभवको अभिलेखीकरण गर्ने ।

४. गुनासो सम्बोधन (GRM) प्रणाली

गुनासो सम्बोधन प्रणालीको मुख्य ध्येय प्राप्त भएका जायज गुनासो वा उजुरीहरूलाई पारदर्शी प्रक्रियाबाट छिटो छरितो गरी सम्बोधन गर्नु हो । यस आयोजनामा गुनासो सम्बोधन कार्यविधि कार्यान्वयन गर्न प्रत्येक उप-आयोजनाका आयोजना कार्यान्वयन इकाई (PIU) मा रहेको पहिलो स्तरको गुनासो सम्बोधन समिति गठन गरिनेछ भने खानेपानी तथा ढल व्यवस्थापन विभाग, काठमाडौंमा रहेको आयोजना व्यवस्थापन इकाई (PMU) मा दोस्रो तहको गुनासो सम्बोधन समिति समिति गठन गरिएको छ । जुन निम्नानुसार छन्:

क. पहिलो तह - आयोजना कार्यान्वयन समिति (PIU) मा स्थापना हुने गुनासो सम्बोधन समितिहरू

प्रत्येक उप आयोजनामा गठन हुने गुनासो सम्बोधन समितिले आयोजना क्षेत्रबाट प्राप्त हुने गुनासोहरूको सम्बोधन गर्नेछ । यो समितिमा आयोजना कार्यान्वयन समितिका प्रमुखको अध्यक्षता रहनेछ भने समितिका अन्य सदस्यहरूमा PIU का सामाजिक विकास अधिकृत र नगरपालिकाको MWASH इकाई प्रमुख रहनेछन् । यस समितिको सल्लाहकारमा सम्बन्धित गाउँ/नगरपालिकाका उपमेयर रहने छन् ।

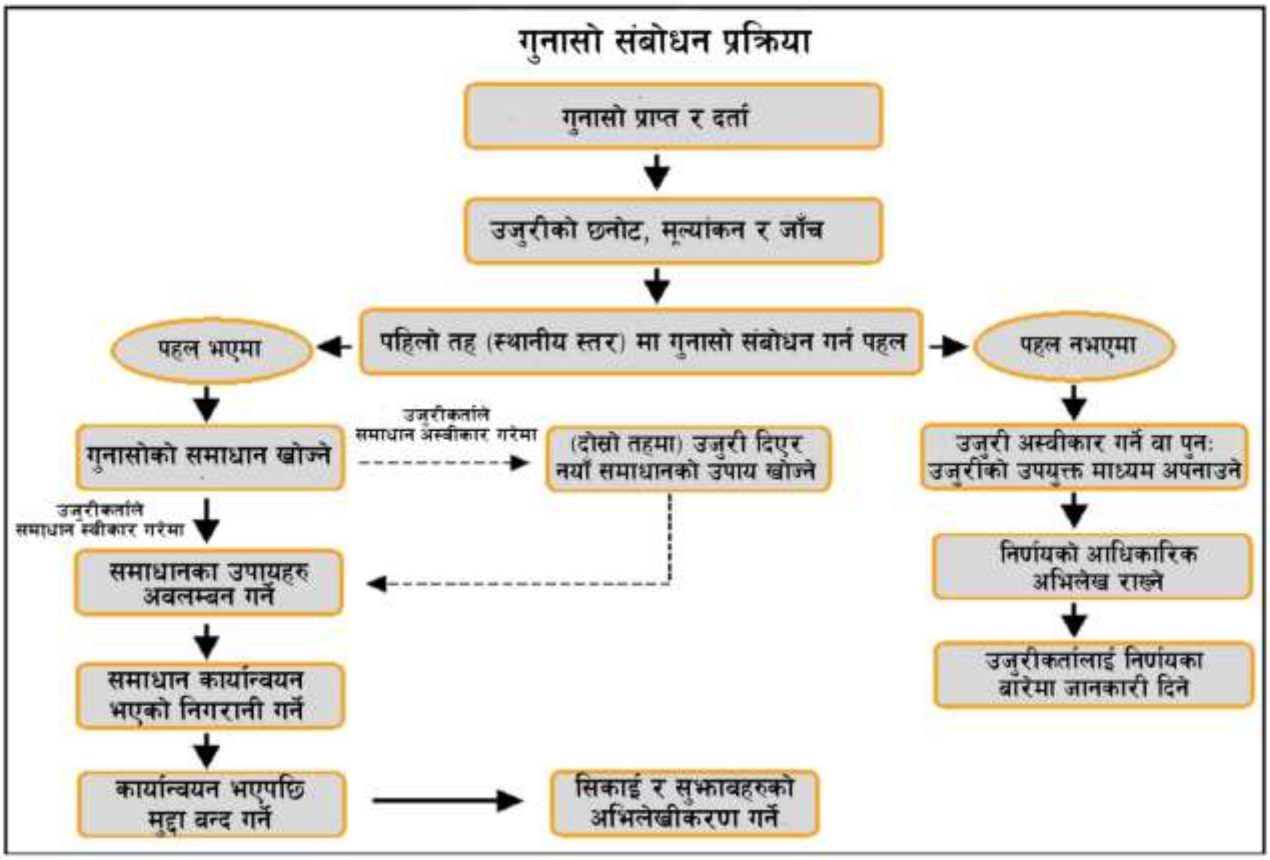
यो समितिले स्थानीय तहमा रहेका गुनासाहरूको सम्बोधन गर्नेछ । यदि यस तहमा गरिएको गुनासो सम्बोधनबाट गुनासोकर्ताहरू सहमत भएनन् भने समितिले त्यस्ता गुनासोहरूलाई आयोजना व्यवस्थापन इकाईमा रहेको दोस्रो तहको गुनासो सम्बोधन समितिमा मा पठाउनेछ ।

ख. दोस्रो तह - आयोजना व्यवस्थापन समिति (PMU) मा स्थापना भएको गुनासो सम्बोधन समिति

गुनासोकर्ता पहिलो तहको गुनासो सम्बोधन समितिले गरेको गुनासो सम्बोधन प्रति सन्तुष्ट नभएमा वा उक्त समितिले तोकिएको समयमा गुनासोको सम्बोधन गर्न नसकेमा उक्त गुनासोलाई खानेपानी तथा क्षेत्रगत सुशासन तथा पूर्वाधार सहयोग आयोजनाको आयोजना व्यवस्थापन समितिमा पठाउनु पर्नेछ । आयोजना निर्देशकको अध्यक्षतामा गठित यस समितिमा PMU का सामाजिक विकास विशेषज्ञ र आयोजना निर्देशकद्वारा तोकिएका अर्को एक जना कर्मचारी रहनेछन् । यस तीन सदस्यीय समितिले गुनासोको छानबिन र सम्बोधनका लागि आवश्यक परेमा वाह्य क्षेत्रका विषय

विज्ञ वा संस्थाको सहयोग समेत लिन सक्नेछ। यदि यस समितिबाट गरिएको गुनासो सम्बोधनप्रति उजुरीकर्ता सन्तुष्ट नभएको खण्डमा उनीहरू कानुनी उपचारका लागि अदालत वा अन्य न्यायिक निकाय समक्ष जान सक्नेछन्।

दुवै तहको गुनासो सम्बोधन प्रक्रियालाई तलको नक्साद्वारा थप प्रष्ट पारिएको छ :



५. गुनासो सम्बोधन समितिको कार्य क्षेत्र

गुनासो सम्बोधन समितिले सामान्यतया आयोजनासँग सम्बन्धित सबै गुनासाहरूको सम्बोधन गर्दछ। विशिष्टिकृत दृष्टिकोणबाट समितिको कार्यक्षेत्र देहाय बमोजिम रहेका छन् :

(क) उप-आयोजना कार्यान्वयनका कारणले उत्पन्न हुन सक्ने सम्भावित नकारात्मक प्रभाव निराकरणका लागि सो बाट प्रभावित हुन सक्ने व्यक्ति तथा समुदाय र उप-आयोजना कार्यान्वयन निकाय बीच सहमति भएका कार्यक्रम भए सो को कार्यान्वयन गर्दा उत्पन्न भएका विवाद तथा गुनासाहरू।

(ख) उप-आयोजना कार्यान्वयन गर्दा सो क्षेत्रमा बसोबास गर्ने आदिवासी, जनजातिहरूको जीवन यापन तथा प्राकृतिक स्रोत साधनहरूको प्रयोगमा निजहरूले उपभोग गर्दै आएको परम्परागत अधिकारलाई प्रभावित पार्ने संभावनालाई नकार्न नसकिने अवस्था भए त्यस्ता प्रभाव न्यूनीकरणका साथै उप-आयोजना कार्यान्वयनवाट प्राप्त हुने लाभ तथा फाइदामा आदिवासी, जनजातिहरूको हक सुनिश्चित गर्नका लागि सहमति गरिएका कार्यक्रम भए सो को कार्यान्वयन गर्दा उत्पन्न विवाद तथा गुनासाहरू।

(ग) निर्माण कार्य सञ्चालन गर्दा पूर्व पहिचान नगरिएका समस्याहरू देखिन गएमा सो बाट उत्पन्न विवाद तथा गुनासाहरू।

(घ) आयोजनामा संलग्न व्यक्तिहरूबाट कसै माथि यौन दुर्व्यवहार, यौन उत्पीडन तथा यौन हिंसाजन्य गतिविधिहरू भएको गुनासाहरू।

६. गुनासो सम्बोधन प्रणालीका मुख्य चरण र प्रक्रियाहरू

क. गुनासो दायर, दर्ता र स्वीकार

- उजुरीकर्ताहरूले प्रारम्भमा तह १ मा अर्थात् उप आयोजनाको आयोजना कार्यान्वयन इकाई (PIU) मा स्थापना भएको गुनासो सम्बोधन समितिमा आफ्ना गुनासो वा उजुरी दर्ता गराउनु पर्छ र त्यस समितिबाट उजुरी दर्ता नम्बर लिनु पर्दछ। उजुरीकर्ताहरूले आफ्ना गुनासाहरू देहायका माध्यम मार्फत दर्ता गराउन सक्नेछन् :
  - लिखित रूपमा (निवेदन, दर्खास्त, उप-आयोजना क्षेत्रका पालिकाहरूको वेबसाइटमा दिइएको फारम भरेर। *(फारमको नमुना **अनुसूची १** मा दिइएको छ)*
  - मौखिक रूपमा (टेलिफोन वा मौखिक रूपमा गुनासो टिपाएर)
  - विद्युतीय माध्यम (इमेल, ह्वाट्सएप, मेसेन्जर, भाइबर आदि)
  - गुनासोहरू दर्ता गर्न डिजाइन गरिएको मोबाइल एपको प्रयोग गरेर
- कार्यालयमा उजुरी दर्ता गराउन आउने व्यक्तिहरूलाई PIU का कमर्चारीहरूले यस कार्यविधिको अनुसूचीमा दिइएको फारम भर्न दिनु पर्छ । लेखपढ गर्न नजान्ने वा उजुरी प्रक्रियासँग अपरिचित व्यक्तिहरूलाई उक्त फारम भर्न सहयोग गर्न सक्नु पर्छ। यसरी आएको गुनासो दर्ता गर्नका लागि गुनासो दर्ता पुस्तिका राख्नु पर्छ।
- उजुरी दर्ता प्रक्रियालाई थप सुविधाजनक र व्यापक बनाउन PIU ले टोल-फ्री नम्बर पृष्ठको व्यवस्था गर्नु पर्छ।
- आयोजना क्षेत्रका वासिन्दासमक्ष गुनासो सम्बोधन समिति र गुनासो टिपाउने व्यवस्था भएको जानकारी भरपर्दो, सबैले बुझ्ने र पहुँचयोग्य माध्यमबाट प्रवाहित गर्नु पर्छ।

ख. गुनासो सम्बोधन प्रक्रिया

गुनासो सम्बोधन समितिले प्राप्त भएका गुनासोहरूको सम्बोधनका लागि देहाय बमोजिमका प्रक्रियाहरू अवलम्बन गर्नु पर्नेछ :

- गुनासो सम्बोधन समितिको बारेमा आयोजना वा आयोजना सञ्चालन भएको पालिकाको वेबसाइट, आयोजना क्षेत्र वरपर, सार्वजनिक स्थानहरूमा सबैले बुझ्ने गरी राख्नु पर्नेछ। यस्ता सबै जानकारी नेपाली भाषामा र सम्भव भए स्थानीय वासिन्दाहरूले बोल्ने भाषामा राख्नु पर्नेछ।

- आयोजना क्षेत्रका वासिन्दा तथा सरोकारवालाहरूलाई सूचनाहरू, फ्लेक्स-होर्डिङ बोर्डहरू, र एफएम रेडियोहरू, सामाजिक सञ्जाल आदिबाट मार्फत गुनासो दर्ता र सम्बोधन प्रक्रियाको बारेमा समय समयमा जानकारी गराइनुपर्छ।

- सरोकारवालाहरू (विभिन्न स्तरहरूमा गुनासो सम्बोधन समिति समितिहरू, उपभोक्ता समूहहरू/समितिहरू र उप-आयोजनाका कर्मचारीहरूलाई) गुनासो सम्बोधन समिति सम्बन्धी नियमित अभिमुखीकरण प्रदान गर्नु पर्छ।

- गुनासो सम्बोधन समितिमा गुनासो/उजुरी दर्ता भइसकेपछि समितिका सदस्यहरूद्वारा त्यसको निष्पक्ष रूपमा समीक्षा र छलफल गर्नु पर्छ। गुनासो दर्तादेखि सम्बोधन लगायत मुद्दा बन्द गर्ने सम्मका सम्पूर्ण क्रियाकलापहरूमा उजुरीकर्ताको परिचय गोप्य राख्नु पर्छ भने प्रक्रियाहरू पारदर्शी रूपमा अघि बढाउनु पर्छ। माथि उल्लेख गरिए अनुसार, यदि स्थानीय रूपमा गुनासोहरू समाधान भएनन् भने, तिनीहरूलाई खानेपानी तथा ढल व्यवस्थापन विभाग स्थित आयोजना कार्यालयको आयोजना व्यवस्थापन इकाईमा रहेको दोस्रो तहको गुनासो सम्बोधन समितिमा पठाउनु पर्नेछ।

- यदि आयोजनासँग सम्बन्धित भ्रष्टाचार, आर्थिक अनियमितता र पदीय दुरूपयोग सम्बन्धी गम्भीर उजुरीहरू अनौपचारिक प्रक्रियाबाट समाधान गर्न नसकिने भएमा, त्यस्ता मुद्दाहरूको पनि छानबिन गरी अन्तिम निर्णयका लागि दोस्रो तहको गुनासो सम्बोधन समितिमा पठाउनुपर्छ। यदि उजुरीकर्ता त्यस समितिले गरेको निर्णयबाट पनि सन्तुष्ट नभएको खण्डमा न्यायिक उपचारका लागि अन्य न्यायिक निकाय तथा अदालत समक्षा जान सक्छ।

- भ्रष्टाचार, अनियमितता र आर्थिक अनियमितता र कार्यालयको दुरूपयोग सम्बन्धी गम्भीर उजुरीहरू अनौपचारिक प्रक्रियाबाट समाधान गर्न नसकेमा त्यस्ता मुद्दाहरूलाई अनुसन्धान र अन्तिम निर्णयका लागि सम्बन्धित मन्त्रालय र नेपाल सरकारको केन्द्रीय सतर्कता केन्द्रमा पठाइनेछ।

- समितिमा दर्ता भएका उजुरी तथा गुनासाहरूबारे सत्य तथ्य पत्ता लगाउन समितिका पदाधिकारीहरूले उजुरी परेको विषयसँग सम्बन्धित सबै पक्षहरूसँग छुट्टाछुट्टै छलफल गरी सत्य तथ्य पत्ता लगाउनु पर्नेछ।

- निरीक्षण तथा छलफलबाट उजुरीमा उठान गरिएका विषयहरू उपयुक्त देखिएमा दुवै पक्षहरूलाई मान्य हुने तथा निश्चित समयभित्र समाधान गर्नका लागि अवलम्बन गर्नु पर्ने कार्यहरू पहिल्याउन दुवै पक्षहरूका बीच सहजकर्ताको भूमिका निर्वाह गर्नु पर्नेछ।

- गुनासो सम्बोधन समितिले गुनासो दर्ता भएपछि बसेको प्रथम बैठकका मितिले १० दिन भित्र सम्बन्धित पक्षहरूलाई लिखित जवाफ दिइ सक्नु पर्नेछ।

- उजुरीको प्रकृति तथा संख्याका आधारमा आवश्यकता अनुसार जुनसुकै समयमा पनि बैठक बस्न सक्नेछ।
- यो संयन्त्रले देशको न्यायिक तथा प्रशासनिक प्रक्रियाबाट समस्याको समाधान खोज्न कुनै बाधा अवरोध गर्ने छैन। आयोजना कार्यान्वयन निकायले यो संयन्त्रको बारेमा प्रभावित व्यक्तिलाई सूचित गर्नेछ।

ग. गुनासोको अनुगमन र प्रतिवेदन

- गुनासोहरूको अनुगमन र प्रतिवेदन आवश्यक छ किनभने यसले परियोजना सरोकारवालाहरूलाई विभिन्न गुनासो-सम्बन्धित मामिलाहरूमा अन्तरदृष्टि प्रदान गर्दछ। सामान्यतया, प्रतिवेदनमा निम्न सूचकहरूलाई ध्यान दिनुपर्छ:
  - निश्चित मितिसम्म दर्ता भएका उजुरी/गुनासोहरूको गणना र विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गुनासोहरू।
  - भ्रष्टाचार, कामको कम गुणस्तर, असमान वा भेदभावपूर्ण तरिकाले गरिएको खानेपानी आपूर्ति, सामग्रीको खरिद, यौन शोषण र दुर्व्यवहार (SEA), यौन उत्पीडन (SH), आदि जस्ता प्रमुख वर्गहरूमा प्राप्त गुनासोहरूको संख्या र अनुपात।
- गुनासोको सम्बोधन भएपछि **अनुसूची २** मा दिइएको फारम भरेर गुनासो सम्बोधनका लागि अपनाइएका उपायहरूऽ सम्बोधनको तरिका र सम्बोधन गरिएको मिति उल्लेख गर्नु पर्छ।
- गुनासो दर्ता भएको मिति, उजुरीकर्ताको नाम र लिङ्ग, गुनासोको प्रकार, विवरण र अद्यावधिक स्थिति (समाधान गरिएको वा दोस्रो तहमा पठाइएको विवरण) **अनुसूची ३** मा दिइएको फारममा उल्लेख गर्नु पर्छ।

अनुसूची १

गुनासो दर्ता फारम

गुनासो दर्ता नं.
दर्ता मिति

गुनासोकर्ताको विवरण : ☐ (नाम गोप्य राख्न चाहेमा यहाँ चिन्ह लगाउनुहोस्)

नाम :

पहिलो नाम	बीचको नाम (यदि छ भने)	अन्तिम नाम

लिङ्ग :

☐ महिला ☐ पुरुष ☐ अन्य

ठेगाना :

प्रदेश	जिल्ला नगरपालिका	वडा नं. टोल

सम्पर्क ठेगाना :

मोबाइल नम्बर		इमेल	
बैकल्पिक मोबाइल नम्बर		सुझाव	

गुनासोको संक्षिप्त विवरण : (तलको बाकसमा लेख्नुहोला)

गुनासो टिपाइएको माध्यम

☐ मौखिक ☐ लिखित ☐ उजुरी पेटिका मार्फत ☐ टेलिफोन ☐ इमेल ☐ अन्य

गुनासोकर्ताको हस्ताक्षर

गुनासो सुन्ने अधिकारीको हस्ताक्षर

अनुसूची २

<table>
<tr><th colspan="2">गुनासो सम्बोधन भएपछि मुद्दा बन्द गरिएको फारम</th></tr>
<tr><td>गुनासो दर्ता नम्बर</td><td></td></tr>
<tr><td>दर्ता मिति</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">गुनासो सम्बोधन गर्न चालिएका कदमहरूको संक्षिप्त व्याख्या :</td></tr>
<tr><td colspan="2">गुनासो सम्बोधनको विवरण (निर्णयको संक्षिप्त व्यहोरा)</td></tr>
<tr><td colspan="2">गुनासो सम्बोधन गरी मुद्दा बन्द गरिएको मिति :</td></tr>
<tr><td colspan="2">हस्ताक्षर</td></tr>
<tr><td>गुनासोकर्ता:</td><td>गुनासो सम्बोधन समितिको अध्यक्ष:</td></tr>
</table>

अनुसूची ३ – गुनासो दर्ता तालिका

क्र.स.	गुनासो प्राप्त भएको मिति	दर्ता नम्बर	गुनासो कर्ताको पूरा नाम (यदि नाम गोप्य नराखिएको भए)	गुनासोको प्रकार	गुनासोको विवरण	गुनासो टिपाइएको माध्यम	गुनासो सम्बोधनका लागि जिम्मेवार कर्मचारीको नाम	गुनासोको संबोधनको अवस्था	कैफियत
१									
२									
३									
४									
५									
६									
७									
८									
९									