



डब्लुडब्लुएफ नेपाल

परियोजनाका बारेमा गुनासोहरूको समाधान सम्बन्धि प्रक्रिया

डब्लुडब्लुएफ नेपालद्वारा सञ्चालित संरक्षण कार्यक्रमहरूबाट प्रभावित हुन सक्ने सरोकारवालाहरूद्वारा उठाइएका गुनासोहरू प्राप्त गर्न तथा तिनको समाधान गर्नका लागि डब्लुडब्लुएफ नेपालले एक संयन्त्रको स्थापना गरेको छ । उक्त संयन्त्र डब्लुडब्लुएफ नेपालको सामाजिक नीति तथा सुरक्षाहरूको एक आधारभूत हिस्सा हो ।

गुनासाहरूलाई समयमा नै तथा प्रभावकारी रूपमा सम्बोधन गर्नले सवालहरूलाई समाधान गर्न मद्दत पुऱ्याउनुका साथै पारस्परिक समझदारीमा सुधार ल्याउँदछ, जवाफदेहितालाई सुदृढ पार्दछ र थप सहकार्यका लागि आधार तयार गर्दछ ।

डब्लुडब्लुएफ नेटवर्कको वातावरणीय तथा सामाजिक सुरक्षा तथा नीतिहरू

- १) डब्लुडब्लुएफको आदिवासी जनजाति तथा संरक्षण सम्बन्धि सैद्धान्तिक धारणा
- २) डब्लुडब्लुएफको गरिबी तथा संरक्षण सम्बन्धि नीति
- ३) संरक्षण तथा मानव अधिकारहरू सम्बन्धि संरचनात्मक ढाँचा
- ४) डब्लुडब्लुएफको लैङ्गिक नीति
- ५) डब्लुडब्लुएफको निर्देशिका: आदिवासी जनजाति, घुमन्ते तथा फिरन्ते समूह (Tribal) तथा स्थानीय समुदायहरूको अधिकारहरूमाथि नियन्त्रण तथा स्थानान्तरण र पुनर्वास सम्बन्धि रोकथाम (स्वीकृत हुन बाँकी)
- ६) डब्लुडब्लुएफ वातावरणीय तथा सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धि संरचनात्मक ढाँचा
- ७) तर्जुमा भई डब्लुडब्लुएफ नेटवर्कलाई जानकारी गराइएका अन्य सान्दर्भिक डब्लुडब्लुएफ नीति तथा सुरक्षाहरू

डब्लुडब्लुएफका सामाजिक नीति तथा सुरक्षाहरू यहाँ क्लिक गरी प्राप्त गर्न सकिन्छ

([http://wwf.panda.org/what we do/how we work/people and conservation/wwf social policies/](http://wwf.panda.org/what_we_do/how_we_work/people_and_conservation/wwf_social_policies/))

योग्यता: गुनासो कसले गर्न सक्दछन् ?

डब्लुडब्लुएफ नेपालद्वारा परियोजनाको तर्जुमा अथवा कार्यान्वयनका क्रममा सामाजिक नीति तथा सुरक्षाहरूको पालना गर्नबाट असफल हुँदा सोबाट नकारात्मक रूपमा प्रभावित भएको कुनै पनि समुदाय अथवा व्यक्ति लाई



“प्रभावित पक्ष” भनी ठानिन्छ । कुनै पनि प्रभावित पक्षले गुनासो दर्ता गर्न सक्दछ । प्रभावित पक्षका तर्फबाट गुनासो दर्ता गर्ने प्रतिनिधिहरूले उनीहरूको प्रतिनिधित्व गर्ने अख्तियारीको ठोस प्रमाण उपलब्ध गराउनु पर्दछ ।

परियोजनाका बारेमा गुनासाहरूको समाधान सम्बन्धि यो प्रक्रिया सम्पूर्ण पक्षहरूका बीचमा प्रत्यक्ष संवाद तथा संलग्नताका दिशातर्फ उन्मुख छ भन्ने कुरालाई ध्यानमा राखी नामरहित गुनासाहरूलाई स्थान दिइने छैन, यद्यपि गुनासो गर्नेहरूले गोपनीयताका लागि अनुरोध गर्न भने सक्नेछन् । गोपनीयताले गुनासोको समाधान गर्ने प्रयासहरूलाई सीमित पार्न सक्दछ, र यदि गोपनीयताले सो प्रक्रियामा बाधा उत्पन्न गरिरहेको खण्डमा त्यसका बारेमा गुनासो गर्ने व्यक्तिलाई जानकारी दिइनेछ ।

गुनासो दर्ता गर्ने प्रक्रिया

डब्लुडब्लुएफ नेपालका बारेमा गुनासाहरूको समाधान सम्बन्धि प्रक्रियाको निगरानी डब्लुडब्लुएफ नेपालको काठमाडौंस्थित कार्यालयमा रहेको एउटा समितिद्वारा गरिन्छ । गुनासाहरू तल उल्लेखित कुनै पनि माध्यमद्वारा पठाउनुपर्दछ:

ईमेल: projectcomplaint@wwfnepal.org

वेबसाइट: <https://wwfus.ethicspoint.com>

हुलाक: परियोजनाका बारेमा गुनासो, पोस्ट बक्स नं ७६६०, बालुवाटार, काठमाडौं, नेपाल ।

गुनासोमा तल लेखिए बमोजिमको जानकारी समावेश गरिएको हुनुपर्दछ:

- गुनासो गर्ने व्यक्तिको नाम र सम्पर्कका बारेमा जानकारी
- यदि गुनासो गर्ने व्यक्तिद्वारा सोझै दर्ता गरिएको छैन भने प्रभावित व्यक्तिहरूको प्रतिनिधित्व गर्ने मानिससँग यसो गर्नका लागि अख्तियारी छ भन्ने कुराको प्रमाण
- सरोकार भएको परियोजना अथवा कार्यक्रम, स्थानसहित
- यसको परिणामस्वरूप हुन गएको अथवा सम्भावित हानीनोक्सानी
- सान्दर्भिक हुने डब्लुडब्लुएफको सामाजिक नीति अथवा प्रावधान (थाहा भएको खण्डमा)
- सान्दर्भिक हुने अन्य कुनै जानकारी अथवा अभिलेखहरू (उदाहरणका लागि, घटना भएको मिति)
- डब्लुडब्लुएफसँग भएको सम्पर्कलगायत समस्या समाधान गर्नका लागि हालसम्म चालिएका कुनै पनि कदम
- प्रस्तावित समाधान
- गोपनीयताका लागि अनुरोध गरिएको छ कि छैन (कारणहरू उल्लेख गर्दै)

गुनासो अंग्रेजी, नेपाली वा कुनै पनि स्थानीय भाषामा दर्ता गर्न सकिन्छ ।



गुनासाहरूको समीक्षा गर्ने प्रक्रिया

पहिलो चरण: 'डब्लुडब्लुएफ नेपालको परियोजनाका बारेमा गुनासो सम्बन्धि समितिद्वारा गुनासो छानबिन गर्न योग्य छ कि छैन भन्ने बारेमा लेखाजोखा गरिनेछ र योग्य भएको अथवा नभएको बारेमा जवाफ दिइनेछ (गुनासो प्राप्त भएपछि कार्यालय सञ्चालन हुने समयको १० दिनभित्र) ।

दोस्रो चरण: 'यदि गुनासो छानबिन गर्न योग्य छ भने सोको छानबिन गर्नका लागि योजना तथा सोको प्रक्रियाका समितिद्वारा लागि समयसीमा तयार गरिनेछ । त्यसपछि, समितिले प्रभावित पक्षलाई सोको जानकारी दिनेछ (पहिलो चरण समाप्त भएपछि कार्यालय सञ्चालन हुने समयको १० दिनभित्र) ।

तेस्रो चरण: 'त्यसपछि समितिले आवश्यकता बमोजिम फिल्ड कार्यालयहरू लगायतसँग थप प्राविधिक सहयोग लिई गुनासोका बारेमा छानबिन गर्नेछ । छानबिनको नतिजाका आधारमा समितिले त्यसपछि पहिचान गरिएका कुनै पनि सवालहरूको समाधान गर्नका लागि कार्ययोजना तथा आवश्यक चरणहरूको समयसीमाको तर्जुमा तथा कार्यान्वयन गर्नका लागि सम्बन्धित पक्षहरूसँग मिलेर काम गर्नेछ ।

चौथो चरण: 'व्यक्त गरिएका गुनासोहरू, चालिएका कदमहरू, निकालिएका निष्कर्षहरू, अनुसरण योजना र समयसीमाको अभिलेख राखिनेछ र सम्बन्धित पक्षहरूका बीचमा सहमति कायम गरिए बमोजिम जानकारी दिइनेछ । डब्लुडब्लुएफ नेपालले यदि उपयुक्त भएको खण्डमा बाह्य विशेषज्ञहरूको समेत सल्लाह लिई उठाइएका सवालहरूलाई आवश्यकता भएबमोजिम थप स्पष्ट पार्न, लेखाजोखा गर्न र समाधान गर्नका लागि सहजीकरण गर्नेछ ।

अनुगमन

मन्जुर गरिएका कार्ययोजनाहरूमा गुनासाको समाधानका प्रक्रियाको नियमित अनुगमनका लागि समयसीमा निर्धारित गरिनेछ । समितिले आवधिक रूपमा जाँच गर्ने व्यवस्था मिलाई अनुगमनको समन्वय गर्नेछ - कार्ययोजना पूरा नहुन्जेलसम्म सम्बन्धित पक्षहरू तथा सान्दर्भिक प्राविधिक सल्लाहकारहरूलाई बैठकका लागि तथा कार्ययोजनाको अवस्थाका बारेमा अन्य जानकारी उपलब्ध गराउनका लागि एकै ठाउँमा भेला गराइनेछ । डब्लुडब्लुएफ नेपालले गुनासाहरूको समाधान सम्बन्धि यस प्रक्रियाको प्रभावकारिताका बारे समितिले वार्षिक रूपमा लेखाजोखा गर्नेछ र सुधारका लागि आवश्यकताहरूको पहिचान गर्नेछ ।

प्रतिशोध नलिने

डब्लुडब्लुएफ नेपाल असल मनसायका साथ गुनासो गर्ने व्यक्तिहरूका विरुद्ध कुनै पनि प्रकारको प्रतिशोधलाई सशक्त रूपमा अस्वीकार गर्दछ, र त्यस्तो प्रतिशोधलाई सहन गर्नेछैन । यस प्रकारको प्रतिशोधमा संलग्न हुने डब्लुडब्लुएफ नेपालको कुनै पनि कर्मचारीमाथि सेवाबाट निस्काशनसम्म र निस्काशनलगायत थप कारबाही हुन सक्नेछ । डब्लुडब्लुएफ नेपालले प्रतिशोधका विरुद्ध गुनासो गर्ने व्यक्तिहरूलाई संरक्षण प्रदान गर्नका लागि



यथासम्भवसम्पूर्ण कदम चाल्नेछ । डब्लुडब्लुएफ नेपालको कर्मचारीको शङ्कास्पद आचरणका बारेमा रिपोर्ट गर्नाले निजका विरुद्ध कुनै पनि प्रकारको प्रतिशोध लिइएको छ भनी विश्वास गर्ने व्यक्तिले यहाँ उल्लेख गरिएजस्तै तरिकाहरूबाट तत्काल रिपोर्ट गर्नुपर्दछ ।

डब्लुडब्लुएफ नेपालको परियोजनाका बारेमा गुनासो सम्बन्धि समिति:

१. संरक्षण कार्यक्रम निर्देशक,
२. वन तथा भूपरिधि कार्यक्रम प्रमुख,
३. मानव संसाधन प्रमुख,
४. संचार तथा शिक्षा प्रमुख,
५. वातावरण तथा सामाजिक सुरक्षा विशेषज्ञ
