



परियोजना सम्वन्धि गुनासाहरुको समाधान प्रक्रिया

डब्लु डब्लु. एफ् नेपालले संरक्षण संवन्धि विभिन्न गतिविधीहरु संचालन तथा कार्यन्वयन गर्न सहयोग गर्ने क्रममा प्राप्त हुने विभिन्न गुनासा तथा सरोकारहरुको समाधानकालागी एउटा संयन्त्रको स्थापना गरेको छ, जसले निम्नलिखित समाजीक सुरक्षा सम्वन्धि नितीहरुलाई प्रभावकारी तथा सवलरुपमा कार्यन्वयन गर्न मुख्य साधकका रुपमा सहज गर्ने छ । त्यसता गुनासाहरुको समयमानै प्रभावकारी समाधान गर्न सहयोग पुर्याउन, आपसी समभकारीमा सुधार ल्याउन, उत्तरदायित्व वहन गर्न तथा जवाफदेहिता सुदृढ गर्न र परस्पर सहकार्यका लागि एउटा भरपर्दो आधार तयार गर्न पनि यस संयन्त्रबाट सघाउपुग्ने अपेक्षा गरिएको छ ।

डब्लु. डब्लु. एफ् सञ्जालका समाजीक सुरक्षा तथा नीतिहरु

- १) डब्लु. डब्लु. एफ्को आदिवासी जनजाति तथा संरक्षणसम्वन्धी सैद्धान्तीक धारणा (भनाई)
- २) डब्लु. डब्लु. एफ्को गरिबी तथा संरक्षणसम्वन्धी नीति
- ३) संरक्षण तथा मानव अधिकारहरुसम्वन्धी संरचनात्मक ढाँचा (फ्रेमवर्क)
- ४) डब्लु. डब्लु. एफ्को लैङ्गिकतासम्वन्धी नीति
- ५) डब्लु. डब्लु. एफ्को निर्देशिका : आदिवासी जनजाति (Indigenous Peoples), घुमन्ते तथा फिरन्ते समुह (Tribal) तथा स्थानीय समुदायहरुको स्थानान्तरण तथा पुनर्वास संवन्धि अधिकारहरुमाथि नियन्त्रण विरुद्ध रोकथाम (स्वीकृत हुन बाँकी)
- ६) तर्जुमा गरिएका र डब्लु. डब्लु. एफ्को सञ्जाललाई जानकारी दिइएका डब्लु. डब्लु. एफ्का अन्य सान्दर्भिक नीति तथा सुरक्षाहरु

डब्लु. डब्लु. एफ्को सामाजिक नीति तथा सुरक्षासम्वन्धी दस्तावेजहरु यसको वेवसाईटमा फेलापार्न सकिन्छ। वेवसाईट: http://wwf.panda.org/what_we_do/how_we_work/people_and_conservation/wwf_social_policies

कसले गुनासो गर्न सक्दछन् ? (योग्यताका आधारहरु)

दुई वा दुईभन्दा बढि आवद्ध मानिसहरुको समुह वा समुदाय जसले डब्लु. डब्लु. एफ्को नेपालका परियोजनाहरुको तर्जुमा अथवा कार्यान्वयनमा सामाजिक नीति तथा सुरक्षासम्वन्धि प्रावधानहरु अनुसरण गर्न चुकेको वा पालनागर्न नसकेको भन्ने विश्वास गर्दछ, वा गरिरहेको छ, लाई "प्रभावित पक्ष" का रुपमा मान्न सकिन्छ । यीनै परियोजना प्रभावित पक्षहरुले आफ्ना सरोकार तथा गुनासाहरु निश्चीन्तरुपमा



दर्तागर्न सक्तछन् । यसरी गुनासा दर्तागर्न चाहने प्रभावित पक्षतर्फका प्रतिनिधीले उनीहरूको प्रतिनिधित्व गर्ने अख्तियारी पाएको आधिकारिक ठोस प्रमाण भने उपलब्ध गराउनै पर्दछ ।

डब्लु.डब्लु.एफ्.का विभिन्न परियोजनाहरूका बारेमा प्राप्त गुनासाहरूको समाधानसम्बन्धी प्रक्रिया यसका सम्पूर्ण पक्षहरूका बीचमा प्रत्यक्ष संवाद तथा संलग्नताहुने दिशातर्फ उन्मुख छ भन्ने कुरालाई ध्यानमा राखिनेछ । परिचय नखुल्ने बेनामी गुनासाहरूका बारेमा भने विचार गरिनेछैन, यद्यपि गुनासो गर्नेहरूले आफ्नो गोपनीयताका लागि अनुरोध भने गर्न सक्नेछन् । किनभने गुनासो गर्नेको गोपनीयताले गुनासाहरूको समाधान गर्ने प्रयासहरूलाई भन सीमितपार्न सक्दछ । यदि यस्तो गोपनीयताले समाधान प्रक्रियामा बाधा उत्पन्न गरिरहेमा अवस्थामा गुनासोगर्ने व्यक्तिलाई जानकारी दिइनेछ ।

गुनासो दर्ता गर्ने प्रक्रिया

डब्लु. डब्लु. एफ्को नेपालसम्बन्धि गुनासाहरूको समाधानसम्बन्धी प्रक्रियाको रेखदेख यसको काठमाडौं स्थीत कार्यालमा गठित टोलीद्वारा गरिन्छ । समुदाय अर्थात प्रभावित पक्षका गुनासाहरू तल लेखिएका कुनै पनि साधनद्वारा डब्लु. डब्लु. एफ्को उक्त विषय हेर्न तोकिएको टोलीसमक्ष पठाउनुपर्दछ जसका लागि विभिन्न उपायहरू निम्न हुन सक्तछन् : जसमा

ई-मेल : projectcomplaint@wwfnepal.org

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

हुलाक : परियोजनाका बारेमा गुनासो, पत्र मञ्जूषा ७६६०, बालुवाटार, काठमाडौं, नेपाल।

गुनासाहरूमा तल लेखिएबमोजिमका जानकारीहरू समावेश गरिएको हुनुपर्दछ :

- शिकायतगर्ने व्यक्तिको नाम र सम्पर्कसम्बन्धी जानकारी
- यदि गुनासो गर्ने व्यक्तिद्वारा सोभै दर्ता गरिएको छैनभने प्रभावितपक्षको प्रतिनिधित्व गर्ने अख्तियारी भएको सम्बन्धि कुराको ठोस प्रमाण, आधार
- कुनस्थानको हो, कुन परियोजना वा कार्यक्रमसंबन्धमा हो सरोकार के सम्बन्धमा हो त्यो कुरा गुनासोमा स्पष्ट खुलाएको हुनु आवश्यक छ ।
- परियोजना तथा समाजिक नितिहरू कार्यन्वयनको परिणामस्वरूप हुन गएको अथवा हुनसक्ने हानि-नोक्सानी
- सान्दर्भिक सामाजिक नीति अथवा प्रावधानहरू (यदि केहि थाहा छ भने)
- अन्य कुनै सान्दर्भिक जानकारी अथवा अभिलेखहरू (उदाहरणका लागि, घटना भएको दिन)
- डब्लु. डब्लु. एफ्सँग भएको सम्पर्कलागत समस्या समाधान गर्नका लागि हालसम्म गरिएका कुनै पनि कारवाहीहरू



- प्रस्तावित समाधान विवरण
- गोपनीयताकालागि अनुरोध गरिएको छ कि छैन (कारणहरूको उल्लेख) गुनासाहरु अंग्रेजी, नेपाली अथवा अन्य कुनै स्थानिय भाषाहरुमा पनि दर्ता गर्न सकिनेछ ।

गुनासाहरुको समीक्षागर्ने प्रक्रिया

चरण १ – डब्लु. डब्लु. एफको परियोजनाका बारेमा गुनासासम्बन्धी टोलीद्वारा प्राप्त गुनासाहरु छानबिन गर्न लायक छन कि छैनन भन्ने बारेमा लेखाजोखा गरिनेछ र सो छानबिनगर्न लायक भएको अथवा नभएको बारेमा (शिकायत प्राप्त भएपछि कार्यालयमा काम भएको १० दिनभित्र) जवाफ दिइनेछ ।

चरण २ – यदि गुनासाहरु छानबिनगर्न लायक रहेछन् भने सोको छानबिन गर्नकालागि योजना तथा यस प्रक्रियाको समयसीमा तयार पारिनेछ । त्यसपछि, टोलीले प्रभावित पक्षलाई सोको जानकारी दिनेछ (चरण १ समाप्त भएपछि कार्यालयमा काम भएको १० दिनभित्र) ।

चरण ३ – त्यसपछि टोलीले फिल्ड कार्यालयहरुको सहयोगलगायत आवश्यकताबमोजिम थप प्राविधिक सहयोग लिई गुनासो सवन्धीत विषयका बारेमा छानबिन गर्नेछ । छानबिनको नतिजाका आधारमा टोलीले त्यसपछि पहिचान गरिएका कुनै पनि सवालहरुको समाधानगर्नका लागि कार्ययोजना तयार पार्ने तथा आवश्यक चरणहरुको समयसीमाको तर्जुमा तथा कार्यान्वयन गर्नका लागि सम्बन्धित पक्षहरूसँग मिलेर काम गर्नेछ ।

चरण ४ – व्यक्त गरिएका सरोकारहरु, चालिएका कदमहरु, निकालिएका निष्कर्षहरु, अनुसरण योजना (follow up plan) र समयसीमाको अभिलेख राखिनेछ र सम्बन्धित पक्षहरुका बीचमा सहमति कायम गरिएबमोजिम जानकारी दिइनेछ । डब्लु. डब्लु. एफ नेपालले यदि उपयुक्त भएको खण्डमा बाह्य विशेषज्ञहरुको समेत सल्लाह लिई आवश्यकता भएबमोजिम उठाइएका सवालहरुलाई थप स्पष्टपार्न, लेखाजोखा गर्न र समाधान गर्नका लागि सहजीकरण गर्नेछ ।

डब्लु. डब्लु. एफ नेपालले कुनै पनि गुनासात प्राप्त हुनासाथ अन्तर्राष्ट्रिय डब्लु. डब्लु. एफलाई जानकारी दिनेछ र माथि रूपरेखा प्रस्तुत गरिएका सम्पूर्ण चरणहरुको अवधिमा अन्तर्राष्ट्रिय डब्लु. डब्लु. एफलाई सुसूचित राखिरहनेछ । डब्लु. डब्लु. एफ नेपालले यस प्रक्रियामा आवश्यकता भएको समयमा अन्तर्राष्ट्रिय डब्लु. डब्लु. एफका विशेषज्ञहरुको राय पनि प्राप्त गर्नेछ ।



अनुगमन

मन्जुर गरिएका कार्ययोजनाहरूमा गुनासाहरूको समाधानउन्मुख प्रक्रियाको नियमित अनुगमनका लागि समयसीमा निर्धारित गरिनेछ। परियोजनाका बारेमा शिकायतसम्बन्धी टोलीले बैठकका लागि सम्बन्धित पक्षहरू तथा सान्दर्भिक प्राविधिक सल्लाहकारहरूलाई एकै ठाउँमा भेला गराएर र कार्ययोजना पूरा नहुन्जेलसम्म कार्ययोजनाको अवस्थाका बारेमा अन्य किसिमबाट जानकारी उपलब्ध गराएर आवधिक रूपमा जाँच गर्ने व्यवस्था मिलाई अनुगमनकार्यको समन्वय गर्नेछ। डब्लु. डब्लु. एफ् नेपालले गुनासाहरूको समाधानसम्बन्धी यस प्रक्रियाको प्रभावकारिताका बारेमा वार्षिक रूपमा लेखाजोखा गर्नेछ र सुधारका लागि आवश्यकताहरूको पहिचान गर्नेछ।

प्रतिशोध नलिने (Non retaliation)

डब्लु. डब्लु. एफ् नेपाल असल मनसायका साथ गुनासोगर्नेहरूका बारेमा रिपोर्ट गर्ने व्यक्तिहरूका विरुद्ध कुनै पनि प्रकारको प्रतिशोधलाई सशक्त रूपमा अस्वीकार गर्दछ र त्यस्तो प्रतिशोधलाई सहन गर्नेछैन। यस प्रकारको प्रतिशोधमा संलग्न हुने डब्लु. डब्लु. एफ् नेपालको कुनै पनि कर्मचारीमाथि सेवाबाट निलम्बनसम्म र निलम्बनबाट बर्खास्तगीसम्म लगायतका अनुशासनको कारवाही हुनसक्नेछ। डब्लु. डब्लु. एफ् नेपालले प्रतिशोधका विरुद्ध गुनासो गर्ने व्यक्तिहरूलाई गोपनियता तथा संरक्षण प्रदान गर्नकालागि सम्भव भएसम्म सम्पूर्ण कारवाही गर्नेछ। डब्लु. डब्लु. एफ् नेपालका कर्मचारीको शङ्कास्पद आचरणका बारेमा रिपोर्ट गर्ने र त्यसपछि रिपोर्टगर्नेका विरुद्ध कुनै पनि प्रकारको प्रतिशोध लिइएको छ भनी विश्वास गर्ने व्यक्तिले यहाँ उल्लेख गरिएजस्तै तरिकाहरूबाट तत्काल रिपोर्ट गर्नुपर्दछ।
