



सामुदायिक वन उपभोक्ता महासंघ नेपाल

राष्ट्रिय महासंघको सचिवालय

गुनासो सुनुवाई संयन्त्र

सामुदायिक वन उपभोक्ता महासंघ नेपालको विधान २०५२ र सांगठनिक नियमावली २०५५ का आधारमा महासंघले आफ्ना विभिन्न कार्यहरू गर्दै आएको छ । महासंघको विधान र विशेषता अनुसार नै यो महासंघ आफ्ना सदस्यको रूपमा रहेका सामुदायिक वन उपभोक्ता समूहप्रति जवाफदेही हुनु पर्ने हुन्छ । त्यसैले यस महासंघले सञ्चालन गर्ने कुनै पनि कार्यक्रम वा क्रियाकलापका बारेमा सदस्य समूह र सांगठनिक संरचनामा रहेका सदस्य तथा प्रतिनिधिहरूले आफ्ना सुझावहरू दिन पाउने तथा पृष्ठपोषण गर्न पाउने हुन्छ । यसका साथै महासंघले सञ्चालन गर्ने कार्यक्रमहरूका बारेमा कुनै उपभोक्ता समूह, सदस्य तथा प्रतिनिधि वा कुनै पनि सरोकारवालाहरूले गुनासो दर्ता गर्न पाउने विषयमा महासंघको विधान र सांगठनिक नियमावलीमा स्पष्ट व्यवस्थाहरू गरिएको छ । महासंघमा कुनै पनि माध्यमबाट दर्ता भएका वा जानकारीमा आएका गुनासाहरूलाई सम्बोधन गर्नका लागि विधि तथा प्रक्रियाहरू पनि तय गरिएको छ । यस दस्तावेजमा महासंघको विधान र सांगठनिक नियमावलीमा गुनासो सुनुवाई संयन्त्रका बारेमा गरिएका व्यवस्थाहरूलाई यहाँ एकतृत गरी राखिएको छ ।

१. महासंघमा गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको दायरा

- (१) **विद्यमान व्यवस्थाको उपयोग:** महासंघका क्रियाकलाप तथा महासंघले सञ्चालन गर्ने कार्यक्रमहरूका बारेमा प्राप्त गुनासा तथा उजुरीहरूको महासंघको विधान २०५२ को दफा २६, २७ र २८ बमोजिम गठित न्यायिक समिति र लेखा तथा अनुगमन समितिले सुनुवाई गर्नेछ । यसका साथै महासंघले सञ्चालन गर्ने कार्यक्रमसम्बन्धी कार्यविधिगत प्रकृतिका गुनासा (जस्तै: सूचना र सहभागिताको अवशर नपाएको, अवशर तथा लाभको बाँडफाँड न्यायोचित नभएको, सुशासन कायम नभएको आदि) को बारेमा महासंघको विधान २०५२ बमोजिम गठित स्थायी समितिको पूर्ण बैठकले सुनुवाई गर्नेछ ।
- (२) **गोप्य तथा बेनामी उजुरी:** महासंघका क्रियाकलाप तथा कार्यक्रमहरूका बारेमा कुनै पनि सदस्य तथा सरोकारवालाले महासंघमा गोप्य रूपमा र बेनामी उजुरी गर्न सक्नेछ । गोप्य वा बेनामी उजुरी तथा गुनासाहरूलाई सार्वजनिक नगरी सांगठनिक नियमावली र अनुसाशन नियमावली अनुसार सुनुवाई गरिनेछ ।
- (३) **भ्रष्टाचार, पदको दुरुपयोग र गम्भिर प्रकृतिका अनियमितता:** भ्रष्टाचार, पदको दुरुपयोग र गम्भिर प्रकृतिका अनियमिततासम्बन्धी उजुरी तथा गुनासाहरूको सुनुवाई महासंघबाट गरिने छैन । यस्ता विषयका उजुरीहरूबारे सम्बन्धित सरकारी निकाय तथा संबैधानिक अङ्गमा जानकारी गराइनेछ ।

- (४) **स-साना गुनासाहरु:** साना प्रकृतिका गुनासाहरु महासंघको जिल्ला तथा स्थानीय संरचनामा नै छलफल तथा सुनुवाई गरी सम्बोधन गरिनेछ र जटिल किसिमका गुनासाहरुलाई मात्र राष्ट्रिय महासंघमा रहने सम्बन्धित समितिले सुनुवाई गरी सम्बोधन गर्नेछ ।

२. महासंघमा गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी मूल्य मान्यता

- (१) **पहुँच:** सम्बन्धित सरोकारवालाहरुले महासंघको इमेल, फोन, पोष्टबक्स, सुझाव पेटिका, गुनासो दर्ता कित्तावमा गुनासो दर्ता गर्न वा टिपाउन सक्नेछन् । यसरी प्राप्त गुनासाहरुलाई गुनासोकर्ताले बुझ्ने भाषामा अभिलेखित गरिनेछ ।
- (२) **समयसीमा:** गुनासो समाधान गर्न लाग्ने समय सीमाको बारेमा गुनासोकर्तालाई स्पष्ट पारिनेछ र गुनासो सम्बोधनको समय बारेमा पूर्वानुमान गर्न सघाइने छ ।
- (३) **निष्पक्षता:** गुनासो सुनुवाईको प्रक्रियमा सबैको उचित पहुँच सुनिश्चित गरिनेछ र गुनासोहरुलाई सम्मानजनक, निष्पक्ष र न्यायसंगत रूपमा सम्बोधन गरिनेछ ।
- (४) **पारदर्शी:** उजुरीकर्ताहरुलाई गुनासो सुनुवाईको प्रगतिको बारेमा सूचित हुन पाउने र स्वतन्त्र रूपमा सुनुवाई हुनेछ भन्ने कुराको सुनिश्चितता गरी स्वतन्त्र कार्यसम्पादनको बारेमा पर्याप्त जानकारी प्रदान गरिनेछ ।
- (५) **मौलिक हकहरुको सम्मान:** गुनासो सुनुवाई गर्दा आधारभूत मौलिक हकहरुको सम्मान हुनेछ ।
- (६) **सुनुवाई प्रक्रियामा सुधार:** प्राप्त गुनासोहरुको आवृत्ति, ढाँचा र कारणहरुको नियमित विश्लेषण गर्ने र गुनासो सुनुवाई संयन्त्रलाई सुधार गर्न र भविष्यमा हुने गुनासोहरुलाई सकेसम्म रोक्नको लागि सान्दर्भिक उपायहरु पहिचान गरिनेछ ।
- (७) **संवादमा प्राथमिकता:** प्रभावित सरोकारवालाहरु तथा गुनासोकर्ताहरूसँग समेत परामर्श र सम्बाद गरी गुनासो सम्बोधन गर्न प्राथमिकता दिईनेछ ।

३. महासंघमा गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया

- (१) **जानकारी प्रवाह:** महासंघको विधानमा भएको गुनासो सुनुवाई संयन्त्र र प्रक्रियाका बारेमा महासंघका विभिन्न तहमा रहेका सांगठनिक संरचनाहरुका माध्यमबाट सदस्य र सरोकारवालाहरु समक्ष जानकारी प्रवाह गरिएको हुनेछ । त्यसैगरी महासंघद्वारा सञ्चालित परियोजना क्षेत्रमा परियोजनाका लाभग्राही तथा सरोकारवालाहरुलाई पनि परियोजनाका बारेमा गुनासो पेश गर्ने प्रकृया र संयन्त्रका बारेमा जानकारी गराइएको हुनेछ ।

- (२) **गुनासो प्राप्ति र दर्ता:** विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त भएका गुनासोहरू महासंघको प्रशासन शाखामा दर्ता हुनेछन्। यसका लागि महासंघको राष्ट्रिय सचिवालयमा रहेको गुनासो दर्ता किताव प्रयोग गरिनेछ र महासंघको सचिवालयमा रहेको कार्यकारी प्रमुखले गुनासो दर्ता भएको बारेमा महासंघको अध्यक्ष र न्यायिक समितिको संयोजकलाई जानकारी गराउने छन्। (दर्ता र जानकारी दिनका लागि समय सीमा - २ दिन)
- (३) **दर्ता जानकारी:** गुनासो पेश गर्नेलाई उक्त गुनासो दर्ता भए नभएको बारेमा जानकारी दिइनेछ । त्यसैगरी यसरी दर्ता भएको गुनासो सान्दर्भिक रहे नरहेको र उक्त गुनासो उपरको सुनुवाई प्रक्रिया र निर्णयका लागि लाग्न सक्ने समयका सम्बन्धमा पानि जानकारी प्रवाह गरिनेछ । (समय सीमा - ५ दिन)
- (४) **प्रमाण संकलन, अनुसन्धान र विश्लेषण:** प्राप्त गुनासोको प्रकृतिका आधारमा गुनासोलाई निम्न तीन प्रकारमध्ये कुन प्रकारमा पर्छ भनी पहिचान गरिनेछ । यसका आधारमा गुनासोकर्तासँगको छलफलका आधारमा सरल रूपमा सम्बोधन गर्न सकिने हो वा उक्त गुनासोका बारेमा थप अध्ययन गरी महासंघको स्थायीसमिति वा माथिल्लो तहबाट अध्ययन र सम्बोधन हुनु पर्ने हो भन्ने बारेमा यकिन गरिनेछ: (समय सीमा - १५ दिन)
- (क) महासंघको स्थायी समितिका पदाधिकारीले प्रत्यक्ष रूपमा गुनासोकर्तासँग छलफल गरी समाधान गर्न सकिने किसिमको गुनासो ।
- (ख) थप अध्ययन गरी महासंघको न्यायिक समितिले निर्णय गर्नुपर्ने किसिमको गुनासो ।
- (ग) महासंघको संरचना वा पदाधिकारी वा कुनै पनि समितिले हेर्न नपाउने र सरकारी निकायमा पठाउनु पर्ने प्रकृतिको गुनासो ।
- (घ) महासंघ वा महासंघले सञ्चालन गरेको कार्यक्रमसँग सम्बन्धित नरहेको गुनासो ।
- (५) **थप जानकारी माग:** गुनासो सुनुवाईका क्रममा थप जानकारी आवश्यक परेमा निश्चित समय दिई (बढीमा ७ दिन) गुनासोका सम्बन्धमा न्यायिक समितिले थप जानकारी पेश गर्न लगाउन सक्नेछ । उक्त समयभित्र थप जानकारी पेश नगरिएमा एक पटकका लागि थप समय (बढीमा ५ दिन) दिन सकिनेछ । उक्त समयभित्र पनि गुनासोकर्ताले सुनुवाईका लागि थप जानकारी तथा प्रमाण पेश नगरेमा न्यायिक समितिले गुनासोकर्ता सम्बन्धित व्यक्ति र राष्ट्रिय महासंघको सचिवालयलाई जानकारी दिई उक्त गुनासो खारेज गर्ने निर्णय गर्न सक्नेछ ।
- (६) **अन्तिम निर्णय:** उपलब्ध जानकारी र थप माग गरिएका जानकारीहरूका आधारमा महासंघको विधानमा क्षेत्राधिकार निर्धारण गरिए अनुसार स्थायी समिति वा न्यायिक समितिले गुनासोको बारेमा निर्णय गर्नेछ र सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिनेछ । (समय सीमा - सबै जानकारी संकलन र समीक्षा गरेको मितिले १५ दिनभित्र)

- (७) **जानकारी प्रवाह:** महासंघको स्थायी समिति वा न्यायिक समितिले गुनासो सुनुवाई पश्चात् गरेको निर्णयका बारेमा गुनासोकर्तालाई निजले बुझ्ने र सरल भाषामा निर्णय भएको मितिले ५ दिनभित्रमा जानकारी गराइनेछ । यसरी निर्णयबारे जानकारी दिँदा निर्णयको आधार र कारण समेत खुलाइने छ (समय सीमा – ७ दिनभित्र) । महासंघबाट भएको निर्णय उपर चित्त नबुझ्ने गुनासोकर्ताले सम्बन्धित न्यायिक निकायमा निवेदन दिन सक्नेछ ।
- (८) **क्षतिपूर्ति:** महासंघद्वारा सञ्चालित कार्यक्रमका कारण कसैलाई कुनै क्षति पुग्न गएको भएमा उक्त क्षतिको मूल्यांकन गरी क्षतिपूर्ति दिइने छ (समय सीमा – ३० दिनभित्र) ।
- (९) **निर्णयहरूको अभिलेख र समीक्षा:** महासंघको सम्बन्धित समितिले गरेका सबै निर्णयहरूको लिखित अभिलेख राखिनेछ र यस्ता निर्णयहरूबाट परेको प्रभावका बारेमा समय समयमा समीक्षा गरी आफ्नो गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया र संयन्त्रका बारेमा पूनरावलोकन गरिनेछ (समय सीमा – नियमित) ।
- (१०) **अनुगमन तथा मूल्यांकन:** महासंघको गुनासो सुनुवाई प्रक्रिया र संयन्त्रको प्रभावकिरताका बारेमा महासंघको अनुगमन समितिले समय समयमा अनुगमन तथा मूल्यांकन गरी आवश्यकता अनुसार सुधार गर्नका लागि स्थायी समिति र राष्ट्रिय कार्यसमितिलाई सुझाव दिनेछ ।

सामुदायिक वन उपभोक्ता महासंघ, नेपाल

राष्ट्रिय सचिवालय

चांगुनारायण-२, दुवाकोट, भक्तपुर, नेपाल

फोन नं: ९७७-१-६६९६४०८, ६६९६४२९, इमेल: info@fecofun.org.np

Website : www.fecofun.org.np