



# गुनाशो

## निदान संयन्त्र





# गुनासो निदान संयन्त्र



## परिचय

ग्रामीण खानेपानी तथा सरसफाइ कोष विकास समितिद्वारा सञ्चालित खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनाहरू कोष विकास समितिका सहयोगी संस्थाहरूको समन्वय र प्राविधिक सहयोगमा उपभोक्ता समिति मार्फत् कार्यान्वयन हुने गर्दछन् । यस क्रममा विनियोजन हुने रकम र प्रक्रियागत कार्यहरूको पारदर्शिताको सुनिश्चितता प्रति कोष विकास समिति सदैव सजग रहँदै आएको छ ।

कोष विकास समितिले खानेपानी तथा सरसफाइ सम्बन्धी क्रियाकलापहरूको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि सामाजिक जवाफदेहिता (जागरण) कार्यक्रम लागू गरेको छ । यस कार्यक्रमले कार्यक्रम सञ्चालनका समयमा हुनसक्ने प्रक्रियागत कमी कमजोरी न्यूनीकरण गर्ने तथा कार्यक्रमका सम्बन्धमा आउन सक्ने गुनासो सम्बोधनलाई प्रमुख प्राथमिकतामा राखेको छ । यस्ता गुनासोहरूको

सम्बोधनका लागि कोष समितिले सामाजिक लेखा परीक्षण, तेस्रो पक्षबाट आयोजनाहरूको अनुगमन जस्ता कार्यहरू गर्दै आएको छ । यसरी जागरण कार्यक्रमले खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनामा गरिने प्रक्रियागत, आर्थिक, प्राविधिक र संस्थागत सुशासनको सुनिश्चिततालाई प्रमुख विषय मान्दै आएको छ ।

खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनामा हुनसक्ने कमी कमजोरीलाई र आयोजना सञ्चालनका समयमा आउनसक्ने गुनासो समयमै सम्बोधनका लागि समाजिक जवाफदेहिता कार्यक्रम मार्फत सहयोगी संस्था, उपभोक्ता समिति र उपभोक्ताहरूको अन्तरक्रिया बैठकको पनि आयोजना गरिन्छ । यो प्रावधानले धेरैजसो गुनासो सम्बोधन गर्ने अपेक्षा गरिएको छ । तर जागरण समिति र उपभोक्ता समितिबाट निदान हुन नसकेका तथा खानेपानी आयोजनासँग सम्बन्धित अन्य

जनगुनासाहरूको न्यूनीकरणका लागि सामाजिक जवाफदेहिता कार्यक्रमको अभिन्न अङ्गका रूपमा गुनासो सम्बोधनका लागि छुट्टै संयन्त्र विकास गरेको छ । यस अन्तर्गत जागरण समितिकै पदाधिकारीहरू मध्येबाट तीन जनाको 'गुनासो सम्बोधन समिति' छनोट गरी सो समितिद्वारा कार्य सम्पादन गर्ने गरिन्छ ।

कोष विकास समितिले आयोजनालाई पारदर्शी, प्रभावकारी र दिगो बनाउनका लागि सामुदायिक खरीद प्रक्रिया, सार्वजनिक लेखा परीक्षण, तेस्रो पक्षबाट अनुगमन र मूल्याङ्कन गर्ने विधिहरू अपनाई आयोजनाका कार्यहरूको प्रभावकारीता र पारदर्शिता मापन गर्ने गरिएको छ ।

यद्यपि, आयोजना कार्यान्वयन गर्दा आयोजनाको वित्तीय कारोबार, सामग्री खरीद र व्यवस्थापनमा पारदर्शिता, कार्यान्वयन प्रक्रियामा समुदायको सहभागिता जस्ता विविध पक्षमा कहिलेकाहीँ उपभोक्ता समूहको गुनासो, मतभेद वा असहमति रहन सक्छ । वृहत

बजेट, धेरै सरोकारवालाहरूको उपस्थिति, धेरै उपभोक्ताहरूलाई समतामूलक ढङ्गले सुविधामा पहुँच पुऱ्याउनु पर्ने दायित्व जस्ता कुराहरूले गर्दा सामुदायिक विकासका कार्यक्रममा यस्ता गुनासाहरू आउनु अस्वाभाविक भन्ने होइन । समग्रमा यस्ता असहमतिलाई गुनासो भन्ने गरिन्छ । यस्ता गुनासाहरू पूर्ण सही, आंशिक सही वा कतिपय अवस्थामा पूर्वाग्रह प्रेरित भई बनिबनाउ पनि हुनसक्दछन् । समयमै यस्ता गुनासोहरूको पहिचान गरी समाधान नगरिएमा उपभोक्ताहरूमा निराशाको भावना उत्पन्न भई आयोजनाको दिगोपनामा नै प्रतिकूल प्रभाव पार्न सक्छ । त्यसैले यस्ता गुनासोहरूको निदान यथासक्य स्थानीय स्तरबाटै र छोटो समयमै गरिनु पर्दछ । यसो भएमा आयोजना भित्र सुशासन कायम राख्न एवं आयोजना प्रति उपभोक्ताहरूको सद्भाव र अपनत्व कायम गराउन सघाउ पुग्दछ भन्ने सेवाप्रदायकले पनि आफ्नो काममा कुनै बेथिति नभएको सुनिश्चित गर्न पाउँछन् ।

## उद्देश्य

- 1) खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजना कार्यक्रम सञ्चालनका समयमा आउन सक्ने जनगुनासोलाई स्थानीय स्तरबाटै समाधान गर्ने ।
- 2) खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनाका कार्यहरू विवाद रहित र प्रक्रियागत रूपमा चुस्त र प्रभावकारी रूपमा सम्पन्न गरी दिगो रूपमा सञ्चालन गर्ने ।

## खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनामा गुनासो समाधान संयन्त्र किन ?

खानेपानी तथा सरसफाइ क्रियाकलाप कुनै न कुनै निकायहरूबाट देशभरि नै सञ्चालित छन् । जसबाट ८३ प्रतिशत नेपाली समुदायले खानेपानी तथा सरसफाइको सेवामा पहुँच रहेको राष्ट्रिय तथ्याङ्क छ । तथापि ४५.५ प्रतिशत खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनाहरू मात्र चल्दो अवस्थामा रहेको राष्ट्रिय सूचना व्यवस्थापन आयोजना (NMIP) ले जनाएको छ । के यी सबै आयोजनाहरू प्राकृतिक कारणले सञ्चालनमा नरहेका होलान्, अथवा प्राविधिक कमजोरीका कारणले मात्र सञ्चालन नभएका हुन् ? यो कुराको विश्लेषण गर्दा कोष विकास समिति मार्फत सम्पन्न भएका आयोजनाहरूमा मुख्य रूपमा विवाद जस्ता मानवीय कमजोरीले गर्दा आयोजनाहरूको चल्दोपनमा व्यवधान आएको देखिएको छ । अन्य निकायबाट सञ्चालित आयोजनाहरूमा यस्तो समस्या छैन भन्न नसकिने अवस्था छ । त्यसैले विवाद समाधानमा स्थानीय निकाय तथा उपभोक्ता समिति नै जिम्मेवार निकाय हो, जसले गाउँ तथा नगर क्षेत्रका वडाहरूमा सञ्चालित आयोजनाहरूमा आउन सक्ने जन गुनासाहरूलाई स्थानीय स्तरबाटै र समयमा नै समाधान गर्न सक्छ भन्ने मान्यताले खानेपानी तथा सरसफाइ आयोजनाहरूमा गुनासो सम्बोधन गर्ने आधिकारिक संयन्त्रलाई अपरिहार्य मान्न थालिएको छ ।



## गुनासो सम्बोधन गर्ने तहगत कार्यहरू:

1. जनगुनासो आउनुको मुख्य कारण पत्ता लगाउने /तथ्यको खोज गर्ने
2. गुनासोको स्तरीकरण तथा प्राथमिकीकरण गर्ने
3. गुनासोको आयतन, क्षेत्र तथा गरिहराईको मापन गर्ने
4. तथ्यहरू संकलन तथा अनुसन्धान गर्ने
5. गुनासोको प्रमाणीकरणका लागि थप तथ्यहरूको खोज गर्ने
6. उपयुक्त समाधान निकाल्ने (निर्णय गर्ने)

## गुनासो समाधानका केही प्रक्रियागत कार्यहरू

गुनासो सम्बोधन गर्ने कार्य स्थानीय समुदायमा रहेको असन्तुष्टिलाई न्यूनीकरण गर्न तय गरिएको निरन्तर प्रक्रियागत कार्य हो । कुनै पनि निकायले काम गर्दा कुनै पनि गुनासो नआउने किसिमले गर्नु पर्दछ । सार्वजनिक सरोकारका वा सामुदायिक कामहरू गर्दा सहभागितात्मक निर्णय गरिएको हो होइन र त्यसमा सबैको सहमति छ छैन भन्ने विषयले महत्वपूर्ण स्थान राख्दछ । समान्य रूपमा गुनासो सम्बोधन गर्ने तहगत कार्यहरूलाई देहाय बमोजिम वर्णन गरिएको छ :

1. गुनासोको प्रकृतिलाई परिभाषित गर्नुपर्दछ : कुनै पनि जनगुनासोलाई कुन तह तथा प्रकृतिबाट सृजना भएको हो र त्यसको प्रक्रियागत कार्यको बारेमा परिभाषित गर्नुपर्दछ । यस्तो कार्यले विषयको गहनता तथा प्रकृतिबारे जानकारी हुने मौका प्रदान गर्दछ ।
2. तथ्यहरू संकलन गर्ने कार्य : कहाँ, कहिले, किन र कसले गर्दा विवाद सृजना भएको हो र त्यसको समाधानका कुन कुन प्रक्रिया अपनाउँदा तथ्यहरूको नजिक पुग्न सकिन्छ भन्ने पत्ता लगाउन विवादसँग सम्बन्धित तथ्यहरूको संकलन गर्नु पर्दछ । यस्ता सूचना तथा तथ्यहरूले त्यस विषयसँग सम्बन्धित तथ्य तथा सूचनाहरू के लाउन सहज हुनेछ । तथ्य संकलनले गुनासोकर्ताले गुनासो समुदायको हितमा गरि एको हो कि आफ्नो नीहित स्वार्थका लागि गरेको हो भन्ने बुझ्न मद्दत गर्दछ ।
3. अनुमानित विवाद समाधानका उपायहरूको खोज: विवाद हुने विषयहरूको अनुमानित खाका प्राप्त गरिसकेपछि समाधानको नजिक पुग्न सकिन्छ ।

४. अनुमान गरिएका समाधानका उपायहरूको तथ्यगत क्षमता: तथ्यहरूले उचित समाधानका उपायहरू खोज्न सहजता प्रदान गर्दछ । आधिकारिक निकायले तथा व्यक्तीले अनुमानित विवाद समाधानका लागि तय गरिएका अपेक्षित नतिजालाई गहन रूपमा हेरी सही वा गलत छुट्याउनु पर्दछ । यस प्रक्रियाले विभिन्न किसिमका समस्या समाधानका उपायहरू खोज्न मद्दत गर्दछ भने अन्य विवाद समाधानमा यस किसिमका तथ्यले सहयोग पनि पुऱ्याउँछ ।
५. समाधानका उपायहरूको कार्यान्वयन : आफूले समेटेका तथ्यहरूका विषयमा गुनासोकर्ता सहितको आमभेला गराई विवादको समाधानको आन्तिम निचोडबारे जानकारी गराउनु पर्दछ । यदि आफूले तयार गरेको निर्णय नै उचित हो भने त्यसको समाधानका लागि अपनाइएका उपायहरूलाई नजीरका रूपमा लिई अन्य उस्तै प्रकृतिका गुनासो समाधानमा पनि प्रयोग गर्न सकिनेछ ।
६. पृष्ठपोषण र पुनरावलोकन : गुनासोको संबोधन भएको सुनिश्चित गर्न र भविष्यमा यस प्रकृतिका गुनासोहरू नआउन् भन्ने उद्देश्यले अनुगमन र पुनरावलोकन गर्नु पर्दछ ।



# ग्रामीण खानेपानी आयोजनामा आउन सक्ने गुनासो र निदानका उपायहरू

## १. जागरण समिति

ग्रामीण खानेपानी तथा सरसफाइ सुधार आयोजना अन्तर्गतका सम्पूर्ण आयोजनाहरूमा जागरण समितिका सात जना सदस्य मध्येबाट खानेपानी तथा सरसफाइका क्रियाकलाप सञ्चालनका समयमा आउन सक्ने गुनासो सम्बोधनका लागि जागरण समितिमा आवद्ध समिति सदस्य मध्येबाट तीनजना सम्मको विवाद तथा गुनासो सम्बोधन समिति गठन गरिन्छ । यस समितिमा पनि जागरण समितिका सदस्य मध्येबाट छनोट गर्ने प्रावधान भएको हुँदा उपभोक्ता समितिका पदाधिकारी, ग्रामीण स्वास्थ्य कार्यकर्ता, ग्रामीण मर्मत तथा संभार कार्यकर्ता, जीविका समूहका कार्यकारी समितिका पदाधिकारी तथा सदस्य तथा खरीद समितिका पदाधिकारीहरूलाई भने समावेश गर्न पाइँनेछैन । यस समितिले प्राप्त भएका विभिन्न मौखिक वा लिखित गुनासोहरूका विषयमा छलफल गरी उक्त गुनासो को स्तरीकरण गर्दछ र विवादित पक्षहरू बीच सहमतिको प्रयास गर्दछ । गुनासोको निदान सहमतिका आधारमा नभएमा सो सम्बन्धमा थप छलफल तथा आवश्यक सूचना संकलन गर्नु पर्दछ । सूचना संकलन पश्चात उक्त विषयमा सम्बन्धित सरोकारवालाहरूको राय संकलन गरी यस्ता सबै छलफल, सूचना र जानकारीका आधारमा विवाद व्यवस्थापन समितिले उक्त विषयमा आफ्नो राय दिने गर्दछ ।

## २. खानेपानी तथा सरसफाइ उपभोक्ता समिति

यस समितिमा खानेपानी आयोजना क्षेत्र भित्रका उपभोक्ताहरू मध्येबाट खानेपानी आयोजना सञ्चालनका लागि ७ जना देखि ११ जना प्रतिनिधिहरू रहन्छन् । यस समितिका सदस्यहरू स्थानीय र उपभोक्ता मध्येबाट छनोट भएका हुनाले उपभोक्ताका गुनासाहरू प्राय गरी यस समितिमा आउँने गर्दछन् । यस समितिले पनि गुनासाहरूको सम्बोधन गर्ने गर्दछ ।

## ३. सहयोगी संस्था

प्रत्येक सहयोगी संस्थामा विवाद व्यवस्थापन संयन्त्र गठन गरी उपभोक्ता र उपभोक्ता समिति तथा अन्य विविधि उप-समितिहरूबाट प्राप्त भएका मौखिक तथा लिखित गुनासो हरू कुन प्रकारका हुन्, सोही अनुसारको सूचना संकलन गरी सकेसम्म सहयोगी संस्थाको तहबाट सम्बन्धित गुनासोहरूको सम्बोधन गरिनु पर्दछ । तर उक्त निकायबाट समाधान हुन नसकेका गुनासोहरू मात्र कोष विकास समितिमा राय सहित पेश गर्नु पर्दछ, तर पेश भएका सबै गुनासोहरूको दस्तावेजिकरण कोष विकास समितिले दिएको ढाँचामा अनिवार्य अनिवार्य रूपमा राख्नु पर्नेछ ।



## ४. ग्रामीण खानेपानी तथा सरसफाइ कोष विकास समिति

कोष विकास समितिमा आयोजनासँग सम्बन्धित गुनासोहरूका लागि उपकार्यकारी निर्देशकको अध्यक्षतामा योजना तथा सञ्चालन महाशाखा प्रमुख र अनुगमन तथा मूल्याङ्कन महाशाखा प्रमुख सदस्य रहने गरी तीन सदस्यीय विवाद समाधान समिति गठन गरिएको छ । यस समितिले सम्बन्धित क्षेत्रीय प्रबन्धक तथा कार्यक्रम व्यवस्थापकहरूको उपस्थितिमा प्राप्त गुनासोहरूको वर्गीकरण गर्दछ र सम्बन्धित सरोकारवालाहरूलाई समेत उपस्थित गराई समाधानको प्रयास गर्दछ ।

गुनासोको शीघ्र दर्ता र समाधानमा सघाउ पुऱ्याउने ध्येय अनुरूप कोष विकास समितिले खानेपानी तथा सरसफाइ मन्त्रालयसँग सहकार्यमा हालै यस सम्बन्धी मोबाइल एप (Mobile Application) विकास गरेको छ भने संस्थाको वेबसाइटमा पनि गुनासो सम्बोधनका लागि गुनासो पेश गर्न पाउने प्रावधान राखिएको छ ।



## गुनासो निदान संयन्त्रका फाइदाहरू

गुनासो निदान संयन्त्रले विवाद वा गुनासोहरूको समाधान गरी आयोजनाप्रति सबै उपभोक्ता तथा सरोकारवालाहरूको सद्भाव र अपनत्वलाई अक्षुण्ण राख्ने काम गर्दछ । यस संयन्त्रको परिचालनबाट निम्नलिखित फाइदाहरू हुनेछन् :

- आयोजना कार्यान्वयनबारे आम उपभोक्ताहरूलाई सूचना दिन्छ ।
- सरोकारवालाहरूलाई सरकारी नीति नियमप्रति प्रतिबद्ध गराउँछ ।
- तल्लो निकायसम्मका गुनासा र विवाद मिलाउँछ ।
- विवाद नियन्त्रण भन्दा बाहिर जानु अघि नै त्यसको समाधान गर्छ र उपयुक्त सुधारको बाटोतिर डोहोर्‍याउँछ ।
- आयोजना र प्रभावित व्यक्ति बीच प्रभावकारी सञ्चार कायम राख्छ ।
- आयोजना अन्तर्गतका उपभोक्ताहरूको आत्मविश्वास बढाउँछ ।
- आयोजनामा पर्न सक्ने प्रतिकूल प्रभावलाई घटाउँछ ।
- आयोजना कार्यान्वयनमा ढिलासुस्ती हुन दिँदैन ।
- खानेपानी आयोजनाका कार्यहरू प्रभावकारीरूपमा समपन्न भई दिगो व्यासथापन हुनेछ ।

## गुनासो निदान संयन्त्रका विशेषताहरू

ग्रामिण खानेपानी तथा सरसफाई कोष विकास समिति मार्फत सञ्चालित आयोजनाहरूमा उपभोक्ताहरूकै अगुवाइमा र नेतृत्वमा विकास गरिएको गुनासो निदान संयन्त्रले आयोजनाका सञ्चालनका क्रममा विवाद बढ्न नदिई छिटो र सर्वमान्य निर्णय लिने ध्येय लिएको छ । यस संयन्त्रका मुख्य विशेषताहरू निम्नलिखित छन्

- प्रभावितहरूको सहभागिता, प्रतिनिधित्व र समन्वयलाई आयोजनाका हरेक तहमा सुनिश्चित गर्छ ।
- प्रभावितहरूलाई सम्भावित धम्की र बदलाबाट सुरक्षा दिन्छ ।
- प्रभावित पक्षको इज्जत र आत्मसम्मान कायम राख्छ ।
- लिङ्ग, क्षेत्र, धर्म, जाति आदिका आधारमा विभेद गर्दैन ।
- सामाजिक तथा सांस्कृतिक मूल्य मान्यताको कदर गर्छ ।
- सूचनामा पहुँच बढाउँछ र सुभाब दिने संस्कारको विकास गराउँछ ।
- गुनासो निदान संयन्त्र अन्तर्गत आयोजनबाट प्रभावित व्यक्ति, समूह वा संस्था पर्न सक्दछन् ।
- समस्याको समाधान प्रक्रियाको अभिलेखीकरण र अनुगमन गर्न सहयोग गर्छ ।
- आयोजनासँग सम्बन्धित काममा पारदर्शिता र सामाजिक उत्तरदायित्व स्थापित गर्छ ।
- विधि, प्रक्रिया र समयको पालना प्रति सजग र पारदर्शी हुन्छ ।
- क्षमतावान संयन्त्रबाट यसलाई कार्यान्वयन गरिन्छ ।
- प्रभावितहरूलाई वैकल्पिक निकास खोज्ने ढोका पनि खुल्ला रहन्छ ।





नेपाल सरकार

खानेपानी तथा सरसफाई मन्त्रालय

ग्रामीण खानेपानी तथा सरसफाई कोष विकास समिति

पो. ब. नं. १२४१४, शिवमार्ग, महाराजज काठमाडौं । फोन : ४००३०१०, ४००३०१२  
फ्याक्स : ४००३०१२ इमेल: khaskosh@rwss.org, वेबसाईट: www.rwss.org