

Revised on May 2021

# गुनासो संयन्त्र नीति र प्रकृया २०७५

## Complaints Mechanism Policy and Procedure



न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक  
संजाल, भापा

**Social Network for Justice &  
Development (SN-JD)**

**Head Office:**

Kachankawal RM-6, Jhapa

**Contact Office:**

Birtamod Municipality-1, Jhapa

Email : [snjd2008@gmail.com](mailto:snjd2008@gmail.com)

website : [snjd.org.np](http://snjd.org.np)

## गुनासो सम्बोधन संयन्त्र

### १. उद्देश्य

यो कार्यविधिको उद्देश्य न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालका कर्मचारी, प्रशिक्षार्थी कर्मचारी, हरुद्वारा भएको यौन शोषण, यौन दुर्व्यवहार, शक्तिको दुरुपयोग, भ्रष्टाचार, जालसाजी लगायत सम्बन्धी नीतिहरु र कार्य सञ्चालन कार्यविधिहरुको उल्लङ्घन सम्बन्धी चासोहरु सम्बोधनका निम्ति निष्पक्ष र स्थिर उपायहरु उपलब्ध गराउनु रहेको छ । गुनासो सम्बोधन संयन्त्रहरु न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालका कर्मचारी र यसका साभेदार संस्थाहरुले आफ्ना समकक्षी, लाभग्राही, सरोकारवाला, कार्यक्रमका सहभागी तथा विकास र मानविय कार्यक्रमका साभेदार संस्थाहरुप्रति प्रदर्शन गर्नुपर्ने व्यापक जवाफदेहिको एउटा हिस्सा हो ।

यो संयन्त्रले लाभग्राही सरोकारवालाहरुलाई न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालको सहकार्यमा उठाइएका आवाज र गरिएका गुनासालाई जवाफदेहीको महत्वपूर्ण अंशका रूपमा सम्बन्धित ठाउँसम्म पुर्याउने बाटो प्रदान गर्छ । यी असन्तुष्टि सम्बोधनको एउटा औपचारिक प्रणाली हो जसले उपयुक्त गुनासोहरु जाहेर गर्ने संस्थाकासितका मूल्य र प्रतिबद्धतामा आधारीत भएर तोकिएका नियम र आचारसंहिता अनुरूप वैध गुनासोहरु सुन्ने र तिनिहरुको सम्बोधन गराउने सुरक्षित उपायहरु प्रदान गर्छ,

### २. कसले गुनासो गर्न सक्छ ?

यदि कुनै कार्यक्रमका सहभागी, अधिकार लाभग्राहि, संस्था अथवा न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालका सितको कर्मचारीलाई यौन शोषण, बालदूराचार, शक्तिको दुरुपयोग, भ्रष्टाचार, जालसाली र आचारसंहिता सम्बन्धमा माथि उल्लिखित कुनै व्यक्ति या संस्थाले स्वीकृत मापदण्ड, योजना, जवाफदेहीका सिद्धान्तको अनुशरण या कार्यान्वयन गरेको छैन भन्ने लागेमा वा त्यस्तो विश्वास भएमा उनीहरुले न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालका कर्मचारी अथवा साभेदार संस्थाविरुद्ध गुनासो गर्न सक्छन् । उनीहरुले निम्न विषयमा गुनासो गर्न सक्छन् :

- न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालका नेपालका नीति, कार्य सञ्चालन कार्यविधि, निर्देशिका र आचारसंहिता बारे
- कर्मचारी अथवा प्रभावित जनसङ्ख्या विरुद्धको भेदभाव बारे

- निम्न समाजिक र पदीय हैसियत भएकाहरू विरुद्ध शक्तिको दुरुपयोग र उनीहरूप्रतिको भौतिक तथा मनोवैज्ञानिक व्यवहार बारे
- हैसियतका पदमा भएको व्यक्तिले गरेको यौनजन्य करकाप र अपसञ्चालन तथा यौन सेवाको सट्टा कुनै प्रकारका सहयोग गरेको सम्बन्धमा
- कार्यक्षेत्रभित्र एक व्यक्तिले अर्को व्यक्तिलाई यौनजन्य दृष्टिकोणले सताने काम, अभद्र यौनजन्य पहल, टिका-टिपणी, व्यक्त वा अव्यक्त यौन अनुरोध, स्पर्स, ठट्टा, हाउभाउ, यौनजन्य प्रकृतिको कुनै मौखिक, लिखित तथा दृष्टिजन्य व्यवहारबारे
- व्यक्तिगत फाइदाका लागि संस्थाको वित्तीय अवस्था अरु स्रोतको दुरुपयोग तथा भ्रष्टाचारमा संलग्न कर्मचारीका सम्बन्धमा
- कर्मचारीको आचरण अथवा कार्यक्रम कार्यान्वयनको गुणस्तरबारे
- प्रभावित समुदाय र जनसङ्ख्यालाई प्रत्यक्ष असर गर्ने सेवाको व्यवस्थापन कसरी भएको छ, भन्ने सम्बन्धमा

### के गुनासो होइन

- न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालको कामबारे सामान्य सोधखोज
- सूचनाका लागि अनुरोध
- करारका सम्बन्धमा भएको विवाद

### २.१ गुनासोका प्रकार

न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालले गुनासोहरूलाई दुई श्रेणीमा विभक्त गरेको छ :

#### क) कार्यसञ्चालन बारे गुनासो

कार्यसञ्चालनसम्बन्धी गुनासो, कार्यक्रम गतिविधिसित सम्बन्धित हुन्छन् । तिनीहरू निम्नमध्ये कुनै कुनै सक्छन्

- प्राप्त हुनुपर्ने कुरा प्राप्त नभएको र प्रतिबद्धता पुरा नभएको
- सेवाको गुणस्तर र कार्यक्रम कार्यान्वयन
- न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालले काम गरेका समुदायलाई प्रत्यक्ष असर गर्ने सेवाहरुको कस्तो व्यवस्थापन भएको छ, भन्ने विषय खास-खास कार्यक्रमसित सम्बन्धि कार्य सञ्चालन सम्बन्धि गुनासोहरु कार्य क्षेत्र तहमै पनि सम्बोधन गर्न सकिल्लो तर यसको प्रतिवेदन संस्थाको कार्यलयमा पठाई अभिलेख राख्नुपर्छ ।

## ख. गम्भीर प्रकृतिका गुनासो

आचारसंहिता उल्लङ्घन, जालसाली, भ्रष्टचार र निम्नलिखित विषयको आरोप र शङ्काका विषयमा गुनासो गरिएको छ भने :

- कर्मचारीको आचरण सम्बन्धी
- भौतिक र मनोवैज्ञानिक दुर्व्यवहार
- लैङ्गिक हिंसालगायत यौन शोषण तथा दुर्व्यवहार, बालदुर्व्यवहार/शोषण
- जालसाजी र भ्रष्टचार
- अपराधिक कार्य

यी गम्भीर प्रकृतिका गुनासोलाई औपचारिक गुनासोका रूपमा अनुसन्धान गरिनुपर्छ । यस्तो आरोप जानकारीमा आएपछि सम्बन्धित व्यक्ति गुनासो गर्न चाहदैन भने पनि त्यसलाई तत्कालै संस्थाको सम्पर्क व्यक्तिमार्फत त्यसको जानकारी सम्बन्धित ठाउँमा गराउनुपर्छ । सम्पर्क व्यक्तिले सबै गम्भीर गुनासो साभेदार संस्थाको सम्बन्धित कार्यक्रम अधिकृतलाई जानकारी गराउनुपर्छ ।

गम्भीर गुनासो माथि थप अनुसन्धान आवश्यक हुनसक्छ । गुनासोबाट उत्पन्न हुने कुनै पनि अनुशासन सम्बन्धी अनुसन्धान न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजाल वा संस्थाकाल /डब्लुएसको अनुसन्धान निर्देशिका (परिशिष्ट ६) अन्तर्गतको बेग्लै अनुसन्धान प्रक्रिया अनुसार हुनेछ । अपराधिक कार्य भन्नाले व्यक्तिको जीवन र भौतिक अस्तित्व जोखिममा पार्ने सुनियोजित कार्य बुझिन्छ ।

## २.२ बेनामे गुनासो

गुनासो गर्ने व्यक्तिको नाम उल्लेख नगरी दर्ता गरिएको गुनासोलाई बेनामे गुनासो भनिन्छ । न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजाल गुनासो गर्ने व्यक्तिहरूलाई आफ्नो परिचय खुलाउन अनुरोध गर्छ, जसले गर्दा उपयुक्त र गुनासोको पूर्ण अनुसन्धान गर्नुपर्ने हुँदा बेनामे गुनासोको अनुसन्धान कठिन हुन्छ । तर पनि न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालले बेनामे गुनासो लिन सक्छ । त्यस्तो नगर्दा केहि गम्भीर प्रकृतिका गुनासो बाहिर नआउन पनि सक्छन् ।

## २.३ द्वेषपूर्ण गुनासो

न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालले सबै गुनासो असल नियतले ल्याइएका हुन र व्यक्तिगत स्वार्थ, निजी फाईदा र रीसइवीका कारण ल्याइएका होइनन् भन्ने ठान्छ । यदि गुनासो द्वेषपूर्ण भएको पाइएमा अनुसन्धान तुरुन्त रोकिनेछ । यदि त्यस्तो द्वेषपूर्ण गुनासो न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालका कर्मचारीले ल्याएको पाइएमा गम्भीर दुराचरणका रूपमा उमाथि अनुशासनको कार्बाही गरिनेछ त्यसमा न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालको मानव संसाधन निर्देशिका बमोजिम जागिरबाट बर्खास्त गर्ने कुरासमेत पर्नसक्छ ।

## २.४. यो नीतिअन्तर्गत हेर्न नमिल्ले गुनासो

यो गुनासो सम्बोधन संयन्त्र र कार्यविधिले कुनै नियनमक निकाय अथवा कुनै कानुनी वा आधिकारिक प्राधिकरणबाट अनुसन्धान भइरहेका गुनासोलाई समेट्ने छैन । ती गुनासो निम्नलिखित छन् :

- व्यावसायिक वा अनुशासनसम्बन्धि निकायले अनुसन्धान गर्नुपर्ने घटनाहरू
- सरकारका अधिकारीहरू संलग्न भएका गम्भीर घटनाहरू जसको स्वतन्त्र अनुसन्धान आवश्यक हुन्छ ।
- सम्भावित अपराधजन्य अनुसन्धानको आवश्यकता भएका घटनाहरू
- कानुनी कार्बाही- यदि गुनासोकर्ताले गुनासो सम्बन्धमा कानुनी कार्बाही सुरु गरेमा गुनासो कार्यविधि तुरुन्त रोकिनेछ । यदि न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालकाको उत्तरदायित्व र अधिकार क्षेत्रबाहिरको गुनासो प्राप्त भएमा उपयुक्त गुनासोका लागि उपयुक्त ठार्निको निकायमा त्यो गुनासो पठाइनेछ । तर न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालले

सम्बन्धित व्यक्तिमाथि अनुशासनको कारबाहि गर्नेछ, अथवा त्यो मामिलामा निरोधात्मक उपाय अपनाउनेछ, र आवश्यक ठानेमा प्रशासनिक कारबाहिसमेत चलाउनेछ ।

## १. गुनासो कसरी गर्ने ?

**पहिलो कदम :** गुनासोकर्ताले गुनासोबारे आफ्नै ढाँचामा लिखित बयान दिनेछन् । अथवा उनले न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजाल र यसले प्रवर्द्धन गरेका समुह, सहकारी, विपद व्यवस्थापन समुह, समुदायमा आधारित संस्था सम्पर्क व्यक्ति समक्ष मौखिक बयान दिनेछन् । उक्त कर्मचारीले आवश्यक सुचना लेखेर अभिलेख राखि परिशिष्ट ४ अनुसार (गुनासो फारम) भरिदिनेछन् । सम्भव भएसम्म उक्त गुनासोमा निम्न कुरा समावेश हुनुपर्नेछ :

- पीडितको पूरा नाम
- गाउँ
- सम्पर्क नम्बर (छ, भने)
- के भएको त्यसको विवरण
- घटना कहिले भएको
- कहाँ भएको हो
- को संलग्न भएको थियो उसको नाम र आरोपित व्यक्तिको ठेगाना
- अरु सुचना /प्रमाण

**दोश्रो कदम :** निम्नलिखित संयन्त्रमध्ये कुनैबाट गुनासो दर्ज गर्न सकिन्छ :

- व्यक्तिगतरूपमा ( संस्थाको कुनै पनि कर्मचारी वा संस्थाले प्रवर्द्धन गरेको समुह, सहकारी मार्फत
- गुनासो पेटिका
- इमेल ( [complaints@snjd.org.np](mailto:complaints@snjd.org.np))

- वेभसाइट ( <https://snjd.org.np/submit-complaint>)

- सम्पर्क : संस्थाको अध्यक्ष तथा लेखा तथा प्रशासन सहायक

न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालले गुनासो सम्बोधन संयन्त्र सम्पर्क व्यक्ति (लेखा तथा प्रशासन सहायक ) अथवा तल परिभाषित गुनासो र सुनुवाई समितिका कुनै पनि सदस्यले गुनासोलाई सोभै कुनै पनि कर्मचारीको जानकारीमा ल्याउन पनि सकिन्छ । परिशिष्ट ४ गुनासो फर्मको नमुना यदि गुनासो जाहेर गरिएको व्यक्ति तोकिएका सम्पर्क व्यक्ति होइन भने उक्त कर्मचारीले त्यो गुनासोलाई गुनासो सुन्ने जिम्मा पाएको सम्पर्क व्यक्तिले संस्था वा साभेदार संस्थमा पठाउनुपर्छ । गुनासोलाई गुनासो पेटिका मा छिराएर छोड्न पनि सकिन्छ जहाँबाट सम्पर्क व्यक्तिले तोकिएको समय तालिकाअनुसार उक्त पेटिका खोलेर गुनासो लिन सक्छन् । त्यो गुनासो पेटिकाको अवस्थित महत्वपूर्ण हुन्छ । यसले सुरक्षा, गोपनीयता र सरल पहुँचका सिद्धान्त पालना गरेको हुनुपर्छ (परिशिष्ट ३) यदि गुनासोकर्ता आफैँ लेख्न असमर्थ भएमा उनले संस्थाका कर्मचारी वा सम्पर्क व्यक्ति अथवा सहकारी, समुहमा उक्त गुनासो लेखाउन र अभिलेख राख्न लगाउन सक्छन् । यदि गुनासो संस्थाका अध्यक्ष विरुद्ध छ भने त्यसलाई कार्यसमितिमा पठाउनु पर्नेछ । यदि गुनासो नै समितिका सदस्य ( लेखा तथा प्रशासन सहायक, संस्थाको सचिव, कार्यक्रम संयोजक ) का विरुद्ध छ भने यो संस्थाको अध्यक्ष समक्ष पठाउनुपर्छ ।

## गुनासो सुन्ने समिति

रोकथाम, क्षतिपूर्ति र पैरवीको विषय हेर्ने उद्देश्यले गुनासो सुन्ने समिति स्थापना गरिएको हो । यसकाममा तीन सदस्य लेखा तथा प्रशासन सहायक, संस्थाको सचिव, कार्यक्रम संयोजक लेखा तथा प्रशासन सहायकले न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालको सम्पर्क व्यक्तिका रुपमा पनि काम गर्छन र उनले न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालको गुनासो संयन्त्रको अनुगमन गर्ने दायित्व पनि लिएका हुन्छन् । यो अनुगमन समग्र न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजाल तथा यसको साभेदार संस्था लु.वि.फे नेपालको यो कार्यविधि पछ्याडि रहेको दर्शन प्रवर्द्धन गर्न सञ्चालित तालिम कार्यक्रमहरुमा संलग्न भएर गरिन्छ । गुनासो प्राप्त हुनासाथै गुनासो सुन्ने समितिले यो कुरा न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालका अध्यक्षलाई जानकारी गराउँछन् । अध्यक्षले सुन्ने समितिको रायमा प्रारम्भिक अनुसन्धान गर्ने अथवा आवश्यकता अनुसार अनुसन्धान समिति गठन गर्ने जस्ता उपयुक्त कदम चाल्छन् । गुनासो सुन्ने समितिले अनुसन्धान समितिलाई सक्रियरुपले सहायता गर्नेछ र कार्यालय हाता वा अन्यत्र आफ्नो कामसित सम्बन्धित कर्तव्य निर्वाह गर्ने सिलसिलामा आवश्यक गतिविधि गर्दा गुनासोकर्ता र साक्षी

दुबैको गोपनीयता र सुरक्षा सुनिश्चित गर्न जे आवश्यक हुन्छ त्यो सबै गर्छन् । यदि त्यो गुनासो सुन्ने समितिकै सदस्यको विरुद्ध रहेछ भने गुनासोको सुनुवाइ हुँदा उक्त सदस्य उपस्थित रहने छैन ।

**तेश्रो कदम :** न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालले आफ्नो प्रत्येक कार्यालयमा, संस्थाले प्रवर्द्धन गरेका सहकारी, समुदायमा आधारित संस्था र संभव भएसम्म समुहहरूको कार्यालयमा प्रष्टरूपले देखिने गरि सुझाव तथा गुनासो पेटिका राखिनेछ । त्यो पेटिकालाई सार्वजनिक प्रवेशद्वारा नजिकै सबैले देख्नेगरि राखिनेछ र नजिकै एउटा सुचना टाँसी त्यसको प्रयोजन र संस्थाका सम्पर्क व्यक्तिहरूको सम्पर्क ठेगाना राखिनेछ । त्यो पेटिकामा ताला लगाएर त्यसको एउटमात्र साँचो सम्बन्धित सम्पर्क व्यक्तिलाई राख्न दिइनेछ । तोकिएको सम्पर्क व्यक्तिलगायत दुई या तीनजना सदस्य भएको एउटा समूहले कम्तीमा हप्ता दिनमा एकपल्ट त्यो पेटिका खोली माईन्यूट गर्नुपर्नेछ ।

**चौथो कदम :** मौखिक या लिखित जे भए पनि सबै गुनासो अभिलेखबद्ध गरी पूर्ण गोपनीयतासाथ फाइलमा राखिनुपर्छ । प्रारम्भिक गुनासो लिने सम्पर्क व्यक्तिले गुनासोकर्तासित अन्तर्वार्ता गरि विस्तृतरूपमा गुनासो फारम भर्नुपर्छ (परिशिष्ट ४) । त्यसरी भरिएको फारमलाई दुई कार्यदिनभित्र गुनासो सुन्ने समितिको सम्पर्क व्यक्तिसमक्ष पुग्नेगरी पठाउनुपर्छ । गोपनीयता भङ्ग भएमा भङ्ग गर्ने व्यक्तिमाथि अनुशासनको कारवाही हुनेछ ।

यदि गुनासो प्राप्त गर्ने व्यक्ति गुनासो सुन्ने समितिको सम्पर्क व्यक्तिसमक्ष पठाउनुपर्ने छ । सुनुवाईमा एकरूपता प्रभावकारीता होस भन्नाका लागी सुन्ने समिति गुनासोको सुनुवाईका लागी जिम्मेवारी हुनेछन र उपयुक्त ठानेमा अरुसित परामर्श पनि लिन सक्नेछन् । गुनासो प्राप्त भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई पठाईनेछ ।

यदी गुनासो गरेको दश कार्यदिनभित्र पनि गुनासो प्राप्त गरेको जानकारी आएन भने गुनासो कर्ताले लिखित या मौखिक रूपमा गुनासो दिइएको र त्यो गुनासो पठाइएको व्यक्तिको नाम गुनासोकर्ताले अध्यक्ष वा साभेदार संस्थालाई दिन सक्नेछन् । प्रारम्भिक गुनासो र त्यपछिका सूचनालाई पूर्णरूपले गोप्य राखिनेछ । अनुसन्धान र समयमा समाधानका निम्ति जान्न आवश्यक भएमा मात्र त्यो कुरा खोलिनेछ ।

## गोपनीयताको पालना

अनुसन्धानमा संलग्न कर्मचारीलाई मात्र गुनासो र त्यस सम्बन्धित सूचनाको जानकारी होस् भनेर गोपनीयताको रक्षा गर्नुपर्छ । गोपनीयता भङ्गलाई गम्भीर दुराचरण मानिनेछ ।



## जोखिम पहिचान र सुरक्षा प्रदान

गुनासो प्राप्त हुनेबितिकै सम्पर्क व्यक्ति ले गुनासोकर्ता या अरु कोही तत्कालै या सम्भावित जोखिममा भए/नभएको एकीन गर्नुपर्छ । जोखिमको सम्बोधन गर्नुपर्छ र सुरक्षासम्बन्धी चासोबारे संस्थालाई जानकारी गराउनुपर्छ । गुनासो गर्ने व्यक्तिलाई सम्भावित बदलाको भावनाबाट हुने असुरक्षाबाट पूर्णरूपले बचाउनुपर्छ ।

**छैटौँ कदम :** गुनासो सम्बोधन समिति तथा संस्थाका अध्यक्षले गुनासोबारे छलफल गर्न भेला हुनेछन् र त्यस्तो गुनासो प्राप्त भएको दुई कार्यदिनभित्र त्यससम्बन्धी कारवाही गर्नेछन् ।

**सातौँ कदम :** त्यसपछिको कदम भनेको प्राप्त गुनासोमाथि कारबाही सुरु गर्ने कि नगर्ने भन्ने निर्णय गर्नु हो । यसको मतलब निम्नलिखित प्रश्न गर्नु हो :

- के गुनासो अवैधानिक छ ? सबै गुनासोलाई निष्पक्ष र व्यावसायिक ढङ्गले हेरिनुपर्छ ।
- गुनासोले यौन र शोषणसम्बन्धी शक्तिको दुरुपयोग, हिंसा, जालसाजी, भ्रष्टाचार/रकम हिनामिनासम्बन्धी आचारसंहिता र संस्थाको नियम, नीति र मापदण्डहरूको उल्लङ्घन गर्छ ।
- गुनासो पर्याप्त सुचना र प्रमाणका आधारमा गरिएको छ कि अरु अनुसन्धान आवश्यक छ ?
- यो विन्दुमा त्यो आरोप/गुनासो प्रशासनिक कारबाहीका निमित्त पर्याप्त छ ?
- गुनासो सन्ने समिति र अध्यक्षका उपर्युक्त प्रश्नहरूको जवाफले अनुसन्धान न्यायसङ्गत छ कि छैन भन्ने स्पष्ट गर्छ । गुनासो सम्बोधन संयन्त्रको सम्भावित दुरुपयोगबारे पनि विचार पुऱ्याइनुपर्छ ।

**आठौँ कदम :** थप अनुसन्धानपछि गुनासो सुन्ने समितिले एक हप्ताभित्र ठोस कदम चाल्नेछ । त्यो सम्पूर्ण प्रक्रियालाई डेढ महिनाभन्दा धेरै समय लाग्नुहुँदैन ।

**नवौँ कदम :** अनुसन्धानको परिणाम गुनासोकर्तालाई जानकारी दिने । गुनासो प्राप्त भएको ४५ दिनभित्र सम्भव भएसम्म अनुसन्धानको परिणाम गुनासो गर्ने व्यक्तिलाई जानकारी गराउनुपर्छ । यदि उपर्युक्त कारणसहित त्यो समय पर्याप्त भएन भने त्यो कुराको जानकारी गुनासोकर्तालाई तत्काल गराउनुपर्छ । गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने लायित्व राष्ट्रिय निर्देशकको हुन्छ र उनले त्यो जानकारी लिखितरूपमा गराउनुपर्छ ।

**गुनासोको समयसीमा :** गुनासो जतिसक्दो छिटो गर्नुपर्छ तर घटनाको ६ महिनाभन्दा ढिलो गरी उजुर गर्न पाइदैन ।

## २. कर्मचारीको जवाफदेहिता

- कर्मचारीलाई गुनासो गर्ने सम्पूर्ण प्रक्रिया, सम्पर्क व्यक्ति को हो र त्यसको समयसीमा के हो भन्ने थाहा हुनुपर्छ । परिशिष्ट २ मा दिइएको प्रवाह तालिका (फ्लो चार्ट) ले चालिने कार्यविधि र समयसीमाको रेखाङ्कन दिएको छ । समस्या समाधानलाई प्रोत्साहन गर्न सम्बन्धित सबैलाई यो उपलब्ध गराउनुपर्छ ।
- आफूमाथि गरिएका गुनासोहरूलाई सबै कर्मचारीले सकारात्मकरूपले जवाफ दिनुपर्छ र यसबारे विश्वस्त हुनुपर्छ ।
- प्रत्येक कर्मचारीले संस्थाको आचारसंहिताको पालना गर्नुपर्छ तथा कार्यत्रमका सहभागीहरू समुदाय र लाभग्राही प्रति व्यक्तिगतरूपले जवाफदेही हुनुपर्छ ।
- त्यसैगरी व्यवस्थापक र वरिष्ठ कर्मचारीहरू पनि गैरसरकारी तथा सामुदायिक संस्था/कार्यक्रममा सहभागीलाई उक्त कुरा जानकारी गराउन जवाफदेही हुनेछन् ।
- व्यवस्थापकहरू मानवीय तथा विकास कार्यक्रम सहभागीले कसरी गुनासो संयन्त्रमा पहुँच पाउँछन् र ती संयन्त्र ठीकठाक छन् कि छैनन् भन्ने कुराका लागि जिम्मेवारी हुन्छन् ।
- संस्थासित सम्बन्धित सबै कर्मचारीले यदि यौन शोषण, यौन दुर्व्यवहार, शक्तिको दुरुपयोग, जालसाजी, भ्रष्टाचारी वा आचारसंहिता उल्लङ्घन भएको छ भन्ने लागेमा उक्त कुरा सम्बन्धित निकायमा जानकारी गराउनु सबै कर्मचारीको दायित्व हुन्छ । यदि कसैलाई यौन शोषण या दुर्व्यवहार, जालसाजी, शक्तिको दुरुपयोग, भ्रष्टाचार अथवा संस्थाको नीतिहरू कर्मचारी साथी वा साभेदारबाट उल्लङ्घन भइरहेको छ भन्ने शङ्का लागेमा स्थापित प्रतिवेदन संयन्त्रद्वारा सम्बन्धित निकायमा जानकारी गराउनुपर्छ ।

## ३. अन्य निकाय र व्यक्तिहरूसित साभेदारीको व्यवस्था

- साभेदार संस्थाका प्रमुखले पर्याप्त रूपले उच्च तहमा कार्यक्रम सहभागीहरूबाट गुनासो लिनका लागि सम्पर्क व्यक्तिको काम गर्ने अधिकृत नियुक्त गर्नेछन् । स्थानिय समुदाय र कार्यक्रमका सहभागीलाई सम्पर्क कार्यलय रहेको र त्यहाँ सम्पर्क गर्नुपर्ने व्यक्तिबारे जानकारी गराइनेछ ।
- अन्य निकाय तथा व्यक्तिहरूसित साभेदारी गर्दा संस्थाका कर्मचारीहरूले ती निकाय र व्यक्तिलाई उपरोक्त सद्व्यवहारका मापदण्डहरूबारे सूचित गर्नेछन् र उनीहरूबाट ती सद्व्यवहारका मापदण्डहरूबारे सूचित गर्नेछन् र उनीहरूबाट ती सद्व्यवहारका मापदण्ड उनीहरूलाई मञ्जुर छ भन्ने लिखित वचनबद्धता प्राप्त गर्नेछन् ।
- साभेदारी मिलेर संस्थासंग काम गरिरहेको परियोजनाका सम्बन्धमा कार्यसञ्चालनसम्बन्धी गुनासो परेमा तिनीहरूको छिनोफानो साभेदारसितको नियमित बैठकमा अथवा अनुगमन भ्रमणका समयमा गरिनेछ । साभेदारहरूको गम्भीर विवाद अगाडि आएको छ भने त्यसलाई संस्थाको जानकारीमा ल्याउनुपर्छ । यदि ती निकायले यौन शोषण तथा दुर्व्यवहार, भ्रष्टाचार, जालसाजी रोक्ने अथवा त्यसबारे अनुसन्धान गर्न असमर्थ भएका त्यस्ता घटनाको राकथाम गर्ने कदम नचालेमा त्यो संस्थासंग साभेदारी तोडिने आधार बन्न सक्छ ।

#### ४. यौन शोषण र दुर्व्यवहार, शक्तिको दुरुपयोग, भ्रष्टाचार संस्थाको आचारसंहिता र नीतिहरू उल्लङ्घन गर्दा हुने सजाय

संस्थाको आचारसंहिता तथा कार्यक्रमका सहभागी र समुदायप्रतिको जवाफदेहिता उल्लङ्घनलाई गम्भीर दुराचरणका रूपमा लिइनेछ । यो नितिमातहतको जोकोहिले यो संहिता उल्लङ्घन गरी कसैलाई गरी कसैलाई सताएको, करकाप गरेको, धम्काएको अथवा प्रतिशोध लिएको पाइएमा ऊमाथि तत्काल उपयुक्त अनुशासनको कार्बाही गरिने छ जसमा सेवाबाट अवकासदेखि साभेदारी सम्भौता र कार्यविधिहरू तोडिने कुरासम्म समावेश हुन सक्छन् ।

### ५. पुनर्विचार प्रस्ताव

यदि गुनासोकर्ता र अभियुक्त दुबै अनुसन्धानको नियकर्षबाट सन्तुष्ट नभएमा उनीहरूले संस्थाको अध्यक्ष समक्ष पुनरावेदन गर्न सक्नेछन् । त्यस्तो पुनरावेदन लिखितरूपमा निर्णय भएको ३० दिनभित्र दर्ता

गरिसक्नुपर्ने । संस्थाको अध्यक्ष र गुनासो सुन्ने समितिले दिएका कारण र अरु नयाँ प्रमाणहरु केलाई फेरि अनुसन्धान गर्ने कि नगर्ने भन्ने निर्णय गर्नेछन् । पुनरावेदनमाथि एकपटक मात्र अनुसन्धान हुनेछ ।

## ६. नेपाली दण्ड संहिताअन्तर्गत पर्ने खास अपराधहरु

अनुसन्धानका लागि गुनासो प्राप्त गरेको कुनै पनि चरणमा गुनासो सुन्ने समितिबारे राष्ट्रिय कानून उल्लङ्घन भएको छ भन्ने लागेमा यो समितिले संस्थाका अध्यक्षलाई कानुनी सल्लाह लिन सुझाव दिनेछ । यदि दुर्व्यवहार पर्याप्त रूपमा गम्भीर छ र अझै खराब हुने सम्भावना छ भने कानुनी व्यवस्था लागु गर्न तत्काल सम्बन्धित अधिकारीलाई जानकारी गराउनुपर्छ ।

## ७. आचारसंहिता कार्यान्वयन

न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालको आचारसंहितालाई संजालले आफ्नो कार्यक्षेत्र भित्र कार्यान्वयन गर्ने सहकारी, समुह, समुदायमा आधारित संस्था र सरोकारवाला निकाय भित्र व्यापकरूपले प्रचार गर्नुपर्छ र यसलाई साभेदार संस्थाहरु र कार्यान्वयन निकायहरुसितको करार र स्मृतिपत्रको एयटा हिंसा बनाउनुपर्छ । साभेदार संस्थाहरुको सम्बन्धमा परियोजनाहरुले आचारसंहितालाई अभिमुखिकरण सत्रहरुमा समावेश गर्नुपर्छ र उनीहरुले यो सभालाई भित्रिरूपले महसुस गरुन भनेर उनीहरुसित छलफल गर्नुपर्छ । संस्थाका नृपालका कार्यक्रम क्रियाकलापहरुले सबै समुदायलाई उनीशरुका अधिकार प्राप्त गर्ने कुराबारे सजग पानुपर्छ ।

- यौन शोषण र दुर्व्यवहार सम्बन्धमा सबै कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्छ । यो विषय अझै पनि असजिलो अनुभव गराउने अवस्थामा भएको सन्दर्भमा परियोजना सहभागिहरुलाई थप तालिम आवश्यक पर्न सक्छ
- संस्थाका नयाँ कर्मचारीलाई सेवा प्रवेश कार्यक्रममै र साभेदारहरुलाई कार्यक्रमको सुरुवातमै यो निति सम्बन्धमा अभिमुखिकरण गरिनेछ ।
- प्रत्येक कर्मचारीले आफ्नो स्थलगत भ्रमणको हिंसाका रूपमा यो सवालमा संवेदनशील ढङ्गले प्रश्न सोध्न सिकनुपर्छ र समस्या निरुपरण गनुपर्छ ।

- समुदाय, कार्यक्रमका सहभागी र साभेदार संस्थाका कर्मचारीबाट शक्तिको दुरुपयोग नहोस् भनेर उनीहरूले यो नितिलाई राम्ररी बूझ्न र उनीहरूका अधिकार र हकप्रति सजग हुन भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्नुपर्छ ।
- सबै समुदाय र सहभागीका लागि सुरक्षित र पहुँचयोग्य प्रतिवेदन संयन्त्र स्थापना गर्नुपर्छ ।
- गुनासो र गुनासो सम्बोधन संयन्त्रलाई प्रभावकारी ढङ्गले काम गर्न सक्ने बनाउन प्रत्येक वर्ष त्यसको संशोधन र हेरफेर गर्नुपर्छ ।

## द. गोपनीयता

सन्तोषजनक परिमाणका लागि गोपनीयताको ठूलो महत्व हुन्छ भन्ने कुरा न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजाल यो मान्छ किनकि यसले सम्बन्धित व्यक्तिको निजीत्व र सुरक्षाको रक्षागर्छ । गुनासोको प्रकृतिबारेका तथ्य प्रमुख सहभागीहरूको परिचय र अनुसन्धानको अभिलेख गोप्य रहन्छन् ।

- यदि सुचना दिने व्यक्तिले लिखितरूपमा स्पष्टरूपले सहमति जाहेर गरेको छैन भने सुचना सार्वजनिक गर्नुहुदैन ।
- यदि सुचना संस्थाका कर्मचारी अथवा कुनै तेश्रो व्यक्तिका बारेमा उपलब्ध गराएको छ भने विशेष ध्यान पुर्‍याउनु आवश्यक हुन्छ ।
- यदि संस्थाबाहेक कुनै तेश्रो व्यक्तिले सुचना उपलब्ध गराएको छ भने त्यस्तो सुचना सार्वजनिक गर्न उक्त व्यक्तिको स्पष्ट सहमति आवश्यक हुन्छ । यदि तेश्रो पक्षको असहमति छ भने उपेक्षा गर्ने नसकिने सार्वजनिक हितको प्रश्न संलग्न छ भनेमात्र त्यो सुचना प्रकाशित गर्न सकिन्छ । कसैले यो विषयमा आफ्नो स्वविवेकले निर्णय गर्नु अनुपयुक्त हुन्छ , यस्तो स्थितिमा कानुनी अथवा अनुमति दिएको छ भने संस्थाले सुचना सार्वजनिक गर्न अनुमति दिएको छ भने संस्थाले सुचना सार्वजनिक गर्न अनुमति दिनेछ । संस्था र संलग्न पक्षको हितका निमित्त संस्थाले यसलाई आवश्यक ठान्नेछ ।

## १२. गुनासो सम्बोधन संयन्त्रको अनुगमन

१२.१. गुनासो सुन्ने संयन्त्रको प्रयोग र सान्दर्भिकताको अनुगमन गरिनेछ । कर्मचारी र सरोकारवालासितको सहयोगमा संस्थाले गुनासो सुन्ने समिति गुनासो संयन्त्रको अनुगमन गर्न जिम्मेवार हुन्छन् । यसको अनुगमन सबै तहका कर्मचारीसितको सम्पर्कद्वारा संस्थाको यो कार्यविधि पछाडी रहेको दर्शन प्रबद्धन गरेर, अभिमुखिकरण तालिमहरुमा भाग लिएर गुणस्तर र जवाफदेहिता सुनिश्चित गर्ने विभिन्न साधन परिचालित गरेर सम्पन्न गरिन्छ ।

१.२.२ संस्थाको गुनासो सुन्ने संयन्त्र नीति र कार्यविधिको प्रत्येक तीन वर्षमा समीक्षा गरिनेछ । यो प्रणालीलाई सुधार गर्न आवश्यक भएको खण्डमा उपयुक्त र सान्दर्भिक भएसम्म महत्वपूर्ण पाठ सिकाइ, सुझावहरुमाथि ध्यान पुचाउनुपर्छ ।

१.२.३ गुनासोहरुको अनुसन्धान : संस्थाले निर्देशिका अवलम्बन गर्छ (परिशिष्ट ६)

### परिशिष्ट १ : मुख्य शब्दावलीहरुको परिभाषा

१. **गुनासो** : भन्नाले न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालका कर्मचारी तथा साभेदार संस्थाको सम्भावित दुराचरणको विषयमा कुनै व्यक्ति या समूहले व्यक्त गरेको चासो तथा असन्तुष्टि भन्ने बुझिन्छ । यो कुनै कार्यक्रमका क्रियाकलाप, व्यक्तिको आचरण, प्रभावित समुदाय र जनसङ्ख्याको माझमा संस्था र यसका साभेदारहरुले कसरी काम गर्छन् भन्ने कुरासित अथवा संस्थाको निति र निर्देशिकाहरुको उल्लङ्घन भएको कुरासित सम्बन्धित हुनसक्छ ।

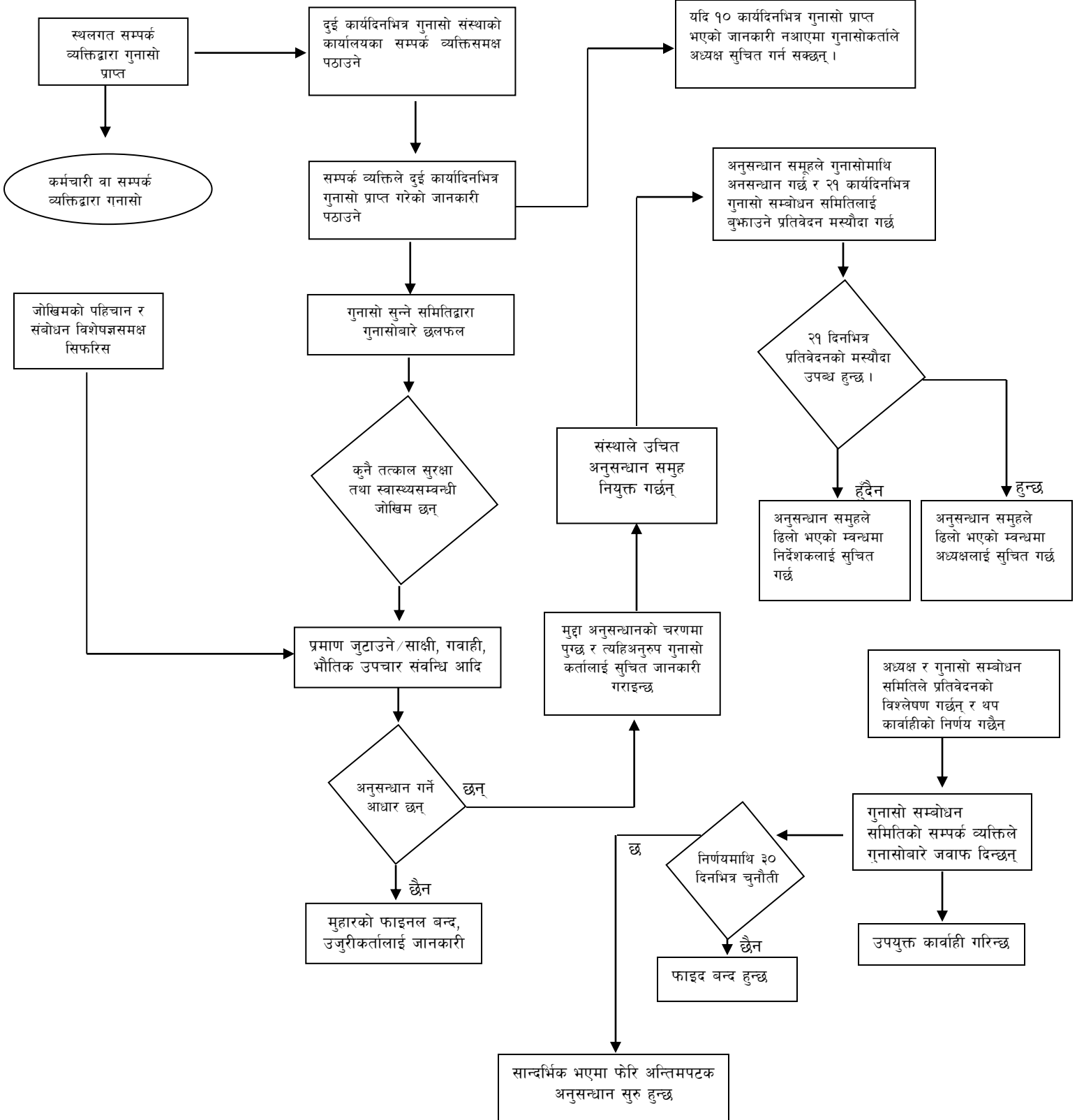
२. **गुनासोकर्ता** भन्नाले गुनासो दर्ता गर्ने व्यक्ति भन्ने बुझिन्छ ।

३ **भ्रष्टाचार** भन्नाले कुनै व्यक्तिको कार्यलाई अनुचित ढङ्गले प्रभावित गर्न सक्ने गरी केही चिज प्रदान गर्नु, दिनु, माग्नु अथवा प्रलोभन दिनु अथवा पुरस्कार स्वीकार गर्नु भन्ने बुझिन्छ ।

४. **अपराधिक काम** : भन्नाले कुनै व्यक्तिको जीवन तथा भौतिक अस्मितालाई जोखिममा पार्न सक्ने सुनियोजित कार्य भन्ने बुझिन्छ । यो राज्यको कुनै एक वा एक भन्दा बढी नियम र कानुनको उल्लङ्घन हो जसका निमित्त सजाय तोकिएको हुन्छ ।

५. **जालसाजी** भन्नाले व्यक्तिगत प्राप्ति र फाइदाका लागि संस्थाको वित्तिय, भौतिक, मानवीय संसाधन, पुँजी सेवा/कारवारसम्बन्धी कुरामा जानीजानी तोडमोड, धोकाधकी, छलछाम सत्य बड्ग्याउने अथवा तोड्ने काम गर्नु भन्ने बुझिन्छ ।
६. **शारीरिक दुव्यवहार** भन्नाले धम्क्याउने पीडा दिने, चोट लाउने अथवा शारीरिक यातना र क्षति पुऱ्याउने काम भन्ने बुझिन्छ ।
७. **मनोवैज्ञानिक दुव्यवहार** (जसलाई भवनात्मक दुव्यवहार पनि भन्ने गरिन्छ) भन्नाले कुनै एक व्यक्तिले अर्को व्यक्तिप्रति मनोवैज्ञानिक क्षति पुग्ने गरी गरेको व्यवहार भन्ने बुझिन्छ । यसमा धम्की, अपमान, आवाज, अथवा मौन आचारणको मात्तयमबाट कसैलाई मानसिक वा भावनात्मक चोट पुऱ्याउने कुरा समावेश छ । अक्सर यो शक्तिको असन्तुलन, दुर्ज्यवहारयुक्त सम्बन्ध र बाल दुराचाररित गाँसिएको हुन्छ
८. **यौन शोषण** भन्नाले अरुको यौन शोषणबाट भौतिक, यौनजन्य र राजनीतिक फाइदालगायत यौन सन्तुष्टिको उद्देश्यले नाजुक स्थिति तथा शक्ति र विश्वासको असमानताको वास्तविक दुरुपयोग गर्ने प्रयत्न भन्ने बुझिन्छ
९. **यौन दुराचार** भन्नाले बालपूर्वक, असमान स्थितिमा र जबर्जस्ती यौनजन्य शारीरिक अतिक्रमण या अतिक्रमणको प्रयत्न भन्ने बुझिन्छ ।
१०. **गुनासो गरिएको व्यक्ति** भन्नाले साधारण अथवा गम्भिर दुराचारण वा दुष्कर्ममा संलग्न भनिएका व्यक्ति या समुह भन्ने बुझिन्छ ।
११. **साक्षी** भन्नाले त्यो व्यक्ति भन्ने बुझिन्छ जसले अपराध तथा कुनै घटना देखेर, सुनेर, सुँघेर अथवा छोएर जानकारी लिएको हुन्छ र त्यो अपराध अथवा घटनाको छानबिनमा प्रमाण जुटाउन मद्दत गर्न सक्छ । यो स्मरण रहोस् कि दुराचार या अपराधको दोषि प्रमाणित नभएसम्म गुनासो गरिएको व्यक्तिलाई साक्षीको व्यवहार गरिन्छ ।

**परिशिष्ट १**  
**गम्भीर गुनासो सम्बोधनका लागि प्रवाह तालिका**





## परिशिष्ट २

### गुनासो सम्बोधन संयन्त्रका लागि के आवश्यक छ ?

गुनासो सुन्ने संयन्त्रका सहयोगका लागि समर्पित मानव संसाधनलगायत उपयुक्त स्रोत एउटा सञ्चालनकारी निकाय र उच्च तहको व्यवस्थापन निकाय रहेको हुन्छ । गुनासोका उपयुक्त उपायहरूबारे प्रभावित जनसङ्ख्या र अन्य समुदायसित छलफल गरिन्छ । संस्थाले गुनासोको सुनुवाइसम्बन्धी नीति र कार्यविधिलाई स्थायीय तहको सुझावका आधारमा अन्तिम रूप प्रदान गर्छ । कर्मचार र प्रभावित जनसङ्ख्यालाई प्रक्रिया र कार्यविधिबारे तालिम दिइन्छ । स्थापित प्रवेश विन्दुमा गुनासो दर्ता गरिन्छ । गुनासोकर्तालाई गुनासो प्राप्त भएको जानकारी दिइन्छ । गुनासोको समिक्षा गरिन्छ र सुझाव दिइन्छ । गुनासोकर्ता र अभियुक्त दुवैले गरेको अन्तिम निर्णयविरुद्ध पुनरावेदन गर्न सक्छन् । गुनासो सम्बोधन संयन्त्रबाट प्राप्त सूचनालाई परियोजना सुधार गर्नमा प्रयोग गरिन्छ । गुनासो सम्बोधन संयन्त्रको मूल्याङ्कन गरिन्छ र पनठ सिकाइका आधारमा त्यसलाई पुनर्व्यवस्थित गरिन्छ ।

### प्रभावकारी गुनासो सम्बोधन संयन्त्रका विशेषता

**सुरक्षा :** यसले समभावित खतरा र जोखिमप्रति ध्यान पुऱ्याउनबाट रोक्छ ।

**गोपनियता :** आवश्यक अनुसन्धान पुरा गर्ने उदेश्यले सूचनामाथिको पहुँच र उसको प्रसार समिति गरी थोरै आधिकारिक व्यक्तिहरू (सामान्यरूपमा संस्थाको गुनासो सुन्ने समिति) भित्र मात्र समित रहोस् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्छ ।

**पारदर्शिता :** संस्थाका कर्मचारी र प्रभावित समुदायलाई यसको अस्तित्व र यसमा कसरी पहुँच पाउने भन्ने कुरा थाहा छ । सम्बन्धित व्यक्तिहरूले निरन्तर कर्मचारीहरूसित गुनासो संयन्त्रले कसरी काम गर्छ भन्ने विषयमा कुरा गर्नुपर्छ र संस्था भित्र गुनासो सुन्न र परिणम सम्प्रेषण गर्न को जिम्मेवार छ भन्ने थाहा पाउनुपर्छ ।

**पहुँच :** संस्था क्रियाशील भएको ठाउँमा जतिसक्दो धेरै समुह र धेरै मानिसले यो संयन्त्र प्रयोग गर्न सकून् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्छ ।

**सूचनाको गुणस्तर :** सटिक र घटनाक्रमहरूको स्पष्टता हुनुपर्छ ।

**पुष्टि गर्न सकिने :** सूचना विश्वसनीय होस् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्छ ।

**समयबद्धता:** प्रतिवेदन र अनुगमन समयसीमाभित्र होस् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्नुपर्छ ।

**प्रतिवेदन सम्बन्धमा सहयोग :** मनोवैज्ञानिक, उपचारात्मक तथा अन्य आवश्यकता पूरा गर्न यो सहयोग गुनासो संयन्त्रको एउटा हिस्सा हुनुपर्छ ।

**दस्तावेजीकरण :** वस्तुपरक र विश्वनीय दस्तावेजीकरण महत्वपूर्ण हुन्छ ।

**दस्तावेजीकरण :** वस्तुपरक र विश्वसनीय दस्तावेजीकरण महत्वपूर्ण हुन्छ ।

### परिशिष्ट ३ गुनासो अभिलेख फारम

मिति : गुनासो प्राप्त भएको मिति	
व्यक्तिगत विवरण : नाम, सम्पर्क, विवरण (उपयुक्त देखिएमा )	
गुनासोको प्रकृति : गुनासोको सङ्क्षिप्त विवरण	
गुनासोको विवरण : गुनासोको विस्तृत विवरण, उजुर गर्ने व्यक्ति	
कसले गुनासो सुन्यो : गुनासो सुन्ने र जवाफ दिने व्यक्तिको नाम	
गुनासोलाई कसरी समाधान गरियो : गुनासो सुनुवाई गर्दा चालिरहेको कदम	
परिणाम : गुनासोको परिणामस्वरूप के भयो भन्नेबारे सङ्क्षिप्त जानकारी	
अनुगमनको आवश्यकता : गुनासोको कारण आवश्यक भएको कदम । यसमा संस्थाको कार्यविधि । नीतिहरूको परिवर्तनको कुरासमेत समावेश हुन सक्छ ।	

## परिशिष्ट ४

### गम्भीर र संवेदनशील गुनासोको अभिलेख/प्रतिवेदन फारम गोप्य

गुनासो फारम निम्न इमेल ठेगानामा पठाउनुपर्छ । (complaints@snjd.org.np) न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजाल

यो फारम गुनासो गर्न चाहने व्यक्तिले अथवा अभिलेख निमित्त संस्थाका कर्मचारीले भर्नुपर्छ । सुचना सुरक्षित ढङ्गले राख्नुपर्छ र हरसमय गोपनियता कायम गर्नुपर्छ ।

क. सामान्य तथ्याङ्क

गुनासो गर्ने व्यक्तिको नाम ..... लिङ्ग .....

उमेर .....

ठेगाना .....

टेलिफोन ..... इमेल .....

गुनासोको विषय (थाहा भएमा) .....

घटना भएको मिति ..... घटना भएको समय .....

घटना भएको स्थान .....

गुनासो गरेको मिति ..... गुनासो गरेको समय .....

ख. गुनासो कस्तो हो ? (गुनासोको प्रकृति र गुनासोका प्रमुख सवाल)

ग. घटना तथा चासो सम्बन्धमा सङ्क्षिप्त विवरण सुरुदेखि अन्त्यसम्म घटनाक्रम मिलाएर के भएको हो त्यो स्पष्ट भर्नुपर्छ । यदि घटना भएको ठाउँको राम्रो जानकारी छैन भने सम्झनाका आधारमा त्यसको वर्णन गर्नुपर्छ र सम्बन्धित व्यक्तिको नाम थाहा छैन भने गुनासोको विषय को वर्णन गर्नुपर्छ ।

घ. साक्षिको नाम भएको खण्डमा साक्षीको नाम र उसलाई कहाँसम्पर्क गर्न सकिन्छ, (यदि थाहा छ भने)

ङ. तपाईं संस्थाबाट कस्तो जवाफ चाहनुहुन्छ र यो सवाल कसरी समाधान भएको देख्न चाहानुहुन्छ :

गुनासोकर्ताको नाम र हस्ताक्षर .....

मुद्दा पठाइएको व्यक्तिको नाम ..... पठाइएको मिति .....

गुनासो प्राप्त गरेको जानकारी दिने संस्थाका कर्मचारीको नाम ..... पठाइएको नाम .....

कार्बाहीको विवरण : (सुचना प्रदान गर्नुहोस । उदारणका लागि उपचारमा सहयोग उपलब्ध गराइयो कि गराइएन, कस्तो मनोवैज्ञानिक सहयोग गरियो र प्रहरीलाई जानकारी गराइएन ?)

## परिशिष्ट ५

न्याय तथा विकासका लागि सामाजिक संजालको अनुसन्धान निर्देशिका : २०७८

### १. परिचय

१.१ यो दस्तावेजको उद्देश्य संस्थाले प्राप्त गरेको गुनासोहरूको औपचारिक अनुसन्धानका लागि योजना तर्जुमा गर्न, सञ्चालन गर्न र त्यसको व्यवस्थापन गर्न निर्देशिका प्रदान गर्नुहो । यसमा अनुसन्धानका लागि चाल्नुपर्ने कदमहरू र अनुसन्धान गर्न संस्थाले विचार पुऱ्याउनुपर्ने सवाल समावेश छन् ।

संस्थाले धेरै गुनासोहरू अनौपचारिकरूपले समाधान गर्न सकिन्छ, भन्ने ठान्दाठान्दै पनि केहि गुनासोको औपचारिकरूपले समाधान गर्न आवश्यक हुन्छ । सबै अनुसन्धानहरूलाई सम्भव भएसम्म स्थानीय तहमै समाधान गर्नुपर्छ । गम्भीर प्रकृतिका गुनासोहरू र कार्यक्रमसित स्थानीयरूपमा समाधान गर्ने क्षमता र स्रोत छैन भने (परिशिष्ट ५ मा निर्देश भएअनुसार) यो मुद्दालाई संस्थाकाको सम्बन्धित सम्पर्क व्यक्तिसमक्ष पठाउनुपर्छ ।

### १.२. अनुसन्धानका निर्देशक सिद्धान्तहरू

अनुसन्धान गर्नेहरू व्यावसायिकरूपले उत्तरदायी, योग्य र वस्तुनिष्ठ हुनुपर्छ । अनुसन्धान गर्दा उनीहरूको व्यवहार र आचरण निम्नलिखित सिद्धान्तद्वारा निर्देशित हुनुपर्छ :

क) जवाफदेहित : अनुसन्धान सञ्चालन गर्नेहरूले यी निर्देशिका पालन गर्नुपर्छ र अनुसन्धान गर्दा पालन गर्नुपर्ने कदमका ठीक-ठीक र विस्तृत अभिलेख राख्ने पर्छ । अनुसन्धानका लागि उपयोग गरिएका पद्धति र तरिकाहरू परिस्थितिअनुरूप पर्छ । अनुसन्धानका लक्ष्यको अनुपातअनुरूप हुनुपर्छ ।

ख) निष्पक्षता : अनुसन्धान पक्षपातरहित, निष्पक्ष र सम्मानजनक हुनुपर्छ ।

ग) सामयिक : अनुसन्धान दस्तावेजमा उल्लेख भएअनुसार दक्षतापूर्वक विस्तृतरूपले र समयसीमाभित्र सञ्चालन गर्नुपर्छ ।

घ) व्यवस्थित : जवाफदेहिता र निष्पक्षता कायम राख्नका लागि अनुसन्धान व्यवस्थित पदतिअनुरूप हुनुपर्छ ।

ङ) पारदर्शिता : संस्थाका कर्मचारी र प्रभावित समुदायलाई यो कार्यविधिको अस्तित्व छ र अनुसन्धान गर्नेहरूसम्म कसरी पुग्ने भन्ने कुरा जानकारी हुनुपर्छ ।

च) कानुनी बाध्यता : अनुसन्धान निष्पक्षता र तार्किकता देखिने, स्पष्ट र चित्तबुझ्दो प्रमाणका आधारमा कानुनी ढङ्गले बाध्यकारी हुने किसिमले गर्नुपर्छ ।

२. अनुसन्धानको प्रारम्भ र योजना

२.१. अनुसन्धान समुहको नियुक्ति

संस्थाका अध्यक्ष र अनुसन्धान सञ्चालन गर्ने समितिले अनुसन्धान गर्ने एउटा समुह निर्माण गर्नुपर्छ । त्यो समुहको गठन प्रक्रिया अलग-अलग परिस्थित र गुनासोको चरित्रअनुसार फरक-फरक हुन्छ । यो एउटा समुहमा व्यवस्थापक र अनुसन्धानकर्ता हुन्छन् । अनुसन्धान समुहमा संस्थाका ती कर्मचारी रहनुपर्छ जसको अनुसन्धान कार्य, मानव संसाधनसम्बन्धी केही अनुभव र योग्यता होस् र यो निर्देशिकामा उल्लिखित कार्यदेश पालन गर्न जिम्मेवार हुन् ।

गुनासो सुन्ने समितिका सदस्यहरु अनुसन्धान समुहका सदस्य हुनुहुँदैन । परिस्थिति अनुसार स्वतन्त्र पर्यवेक्षकहरु, अनुवादकहरु र बाह्य विशेषज्ञहरु पनि अनुसन्धान समुहमा रहन सक्छन् । जालसाजीको घटना भएको छ भने यी निर्देशिकाअनुरूप खास किसिमका पद्धति अनुशरण गर्नुपर्छ । यस प्रकृतिको अनुसन्धानमा एकजना स्वतन्त्र वित्तीय विशेषज्ञ पनि अनुसन्धान समितिमा रहनेछन् ।

**२.१.१. अनुसन्धान व्यवस्थापक :** प्रत्येक अनुसन्धानमा मुद्दाको प्रत्यक्ष सुपरीवेक्षण गर्न एकजना व्यवस्थापक आवश्यकता पर्छ । अनुसन्धान व्यवस्थापकको जिम्मेवारी अनुसन्धानको सुपरीवेक्षण, त्यो मुद्दाको सुनुवाइको समन्वय गर्न हो । उनले प्रत्यक्ष त्यो अनुसन्धानमा भाग नलिई सुपरीवेक्षकको भूमिका निर्वाह गर्छन् । उनले अनुसन्धाकर्ताहरु उपयुक्त लालिम प्राप्त व्यक्ति हुन् उनीहरुलाई आवश्यक सहयोग प्राप्त होस् र कठिन अनुसन्धानपछि उपयुक्त समीक्षा होस् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्छन् ।

**२.१.२. अनुसन्धानकर्ता :** प्रत्येक अनुसन्धानमा दुईजना अनुसन्धानकर्ता हुनु जरुरी छ । यो भूमिकामा एकजना पुरुष र एकजना महिला हुनुपर्छ । अनुसन्धानकर्ताको काममा अनुसन्धानको दैनिक योजना बनाउन र त्यसको कार्यान्वयन गर्न जिम्मेवार प्रमाण अनुसन्धानको दैनिक योजना बनाउन र त्यसको कार्यान्वयन गर्न जिम्मेवार प्रमाण जुटाउने, प्रतिवेदन तयार गर्ने र प्रस्तुत गर्ने कुरा समावेश हुन्छ ।

**२.१.३. सुपरीवेक्षक :** यदि दुईजना सुपरीवेक्षक तोकिएका छैनन् अथवा एकजना सुपरीवेक्षक अन्तर्वातामा उपस्थित हुन नसक्ने अथवा छ भने एकजना तेस्रो स्वतन्त्र बाह्य पर्यवेक्षक अन्तरवार्तामा बस्ने व्यवस्थ गर्न यो आवश्यक छ । यौन शोषणजस्तो अति नै संवेदनशील मुद्दाहरु छन् भने बाह्य पर्यवेक्षक उपस्थित हुन सक्छन् ।

**२.१.४. अन्तर्वाता :** अन्तरवार्ता स्थानीय भाषामा सञ्चालन गर्नु राम्रो हुन्छ तर त्यस्तो सम्भव नभएमा अङ्ग्रेजी भाषा प्रयोग गर्न सकिन्छ । सम्भव भएसम्म भाषा अनुवादक राख्नुहुँदैन र भाषा अनुवादक चाहियो नै भने उक्त

भाष अनुवादक तटस्थ हुनुपर्छ र अन्तर्वार्ता लिइएको व्यक्तिको नातेदार हुनुहुन्दैन । कुनै टिप्पणी अथवा निष्कर्ष नजोडी सोभो अनुवाद गर्नुपर्छ ।

**२.१.५. आवश्यकता र परिस्थितिअनुसार** अनुसन्धान समूहले अनुसन्धान अविधिभर विषय विशेषज्ञहरु -कानुनी विशेषज्ञ, बाल अन्तर्वार्ता विशेषज्ञ, चिकित्सा विशेषज्ञ, वित्तीय विशेषज्ञको सल्लाह लिइरहनुपर्छ ।

## **२.२. अनुसन्धान योजना तर्जुमा**

एकपटक अनुसन्धान गर्ने निर्णय गरेपछि अनुसन्धान समूहले अनुसन्धान योजना तर्जुमा गरी त्यसलाई अनुसन्धान फाइलमा राख्नुपर्छ । अनुसन्धानसित सम्बन्धित सबै सूचना अनुसन्धान फाइलमा राख्नुपर्छ । यो फाइल होशियारीका साथ अनुसन्धान समूहका सदस्यबीच आदान-प्रदान गर्नुपर्छ र गोपनीयता सुनिश्चित गर्न अत्यधिक ध्यान पुऱ्याउनुपर्छ ।

अनुसन्धान योजना बनाउनुको उद्देश्य सम्बोधन गर्नुपर्ने सवालहरुको रेखाङ्कन प्रस्तुत गर्न लिइनुपर्ने कदमहरु र व्यावहारिक व्यवधानहरुको पहिचान गर्न हो । यसमा निम्न कुरा समवेश हुनुपर्छ :

संस्थावाट कसले अनुसन्धानमा योगदान गरिरहेको छ ? उनको भुमिका के हो ?

गुनासोको मुख्य सवाललाई स्पष्ट पार्ने बयान अनुसन्धान समूहका सबै सदस्यले स्पष्टसित बुझेका हुन्छन् ।

### **अन्तर्वार्ता लिइने मुख्य साक्षीहरु**

कुन कुरालाई प्रमाणका रूपमा प्रयोग गर्ने र यसलाई कहाँवाट जुटाउने ?

पैसा र स्रोतका दृष्टिले अनुसन्धानमा कति खर्च लाग्छ ?

अनुसन्धान अविधिभर उठाउन सकिने सुरक्षको चासो र त्यसको सम्बोधन कसरी गर्ने ?

अनुसन्धान विभिन्न चरणभित्र पालन गर्नुपर्ने स्पष्ट, प्रकाशित र बुझिएको समयसीमा ।

गुनासो प्राप्त भएपछि २१ कार्यदिनभित्र अनुसन्धान सिध्याउनु उत्तम हो । तर गुनासोका विभिन्न प्रकृति र जटिलताले गर्दा अझ बढी समय आवश्यक हुन्छ भन्ने कुरा संस्थाले स्वीकार गर्छ ।

प्रारम्भिक अनुसन्धान योजना गतिहीन हुँदैन । अनुसन्धान कार्यविधिभरि यसलाई पुनर्मूल्याङ्कन र अद्यावधिक गर्नुपर्छ ।

## **२.३. गोपनीयता**

गोपनीयता सबभन्दा महत्वपूर्ण सवाल हो र अनुसन्धान समूहको मुख्य ध्यान यसमा जानुपर्छ । गुनासोको प्रकृति मुख्य सहभागीहरुको पहिचान र अनुसन्धान फाइल गोप्य र हुनुपर्छ । गुनासोसम्बन्धी सूचनामाथिको पहुँच नियन्त्रित हुन्छ र “जान्न आवश्यक भएको” आधारमा खास खास सीमित मानिसलाई मात्र यसको जाकारी दिनुपर्छ ।

अनुसन्धानमा संलग्न संस्थाका कर्मचारीले गोपनीयताको सपथ लिनुपर्छ (परिशिष्ट ६.१) यसलाई अनुसन्धान फाइलमा राख्नुपर्छ । अनुसन्धानसित सम्बन्धित सूचनाको आफूखुसी उद्घाटन र गोपनीयताको सपथको उल्लङ्घनका निमित्त सबै सहभागी जवाफदेही हुन्छन् । यो सपथ उल्लङ्घन गर्ने संस्थाका कर्मचारीको नाम सम्बन्धित निर्देशकसामु खोलिनेछ र उनलाई संस्थाकाका कर्मचारी नियमावलीअनुसार अनुशासनको कार्बाही गरिनेछ ।

## २.४. बेनामे गुनासोको अनुसन्धान

पृष्ठभूमिको पर्याप्त सूचना भएमा र कथित घटनाबारे गवाही दिने व्यक्तिसम्म पुग्ने सुराक प्राप्त भएमा बेनामी गुनासोमा पनि अनुसन्धान गर्न सकिन्छ । प्राप्त सीमित सूचनाको भरमा पनि सान्दर्भिक प्रमाणहरु जुटाएर आवश्यक पर्दा त्यो घटनाबारे जानकारी राख्न सक्ने व्यक्तिको अन्तरवार्ता लिएर अनुसन्धानकर्ताहरुले आफ्नो क्षमताले भ्याएसम्म बेनामी गुनासोमाथी छानबिन गर्नुपर्छ ।

## २.५. कानुनी पक्षमाथि विचार

अनुसन्धान सुरु गर्नुभन्दा पहिले त्यो अनुसन्धानमा आईपर्ने विविध कानुनी व्यवधानहरुलाई स्वीकार गरी तिनिहरुमाथी सोचविचार गर्नु आवश्यक हुन्छ । संस्थाका प्रशासनिक र अनुसन्धान निर्देशकहरुले कानुन र सरकारी अधिकारीहरुलाई प्रतिस्थाति नगरुन् भन्ने कुरामा जोड दिनुपर्छ । राष्ट्रिय रोजगार कानुन, राष्ट्रिय फौजजदारी कानुन, संस्थागत नीति, गुनासोको विषयसम्बन्धी करारले कसरी अनुसन्धान अगाडि बढ्छ भन्ने कुरालाई प्रभावित गर्छ ।

कानुनी बाध्यता र स्वविवेकको निर्णयमा गुनासोकर्ता या संस्थाले आरोपबारे केन्द्रिय अधिकारीहरुलाई बाधा नपुऱ्याई कानुनी या व्यवहारिकरूपले सम्भव भएमा प्रशासनिक अनुसन्धान जारी रहन सक्छ । उपयुक्त औपचारिक अनुरोध भएको खण्डमा प्रशासनिक अनुसन्धानबाट प्राप्त सूचनाहरु सम्बन्धित केन्द्रिय अधिकारीहरुलाई उपलब्ध गराउन सकिनेछ ।

परिस्थिति र अनुसन्धानको जटिलतालाई ध्यानमा राखेर संस्थाले आवश्यक भएमा कानुनी विशेषज्ञको सोवा लिन सक्नेछ ।

## ३. अनुसन्धान तहकिकात

### ३.१. प्रमाण संग्रह

अन्तर्वार्ता प्रक्रिया सुरु गर्नुभन्दा पहिले अनुसन्धानकर्ताहरुले पृष्ठभूमिबारे थप सूचना र आरोप सही छ कि छैन भन्ने कुरा निर्णय गर्नमा आवश्यक हुने सान्दर्भिक प्रमाणहरु संग्रह गर्न जरुरी छ । गुनासो प्राप्त हुनासाथै प्रमाणहरु संग्रह गर्न जरुरी छ । गुनासो प्राप्त हुनासाथै प्रमाणहरु संग्रह गर्न थाल्नु महत्वपूर्ण हुन्छ । यसले प्रमाणहरु नष्ट गरिने, तोडमरोड हुने र हराउने सम्भावना रोक्न मद्दत गर्छ । यसले

अनुसन्धानकर्ताहरूलाई कसको अन्तर्वाता लिने र के प्रश्न सोध्ने भन्नेबारे पनि विचार बनाउन मद्दत गर्छ । यी सूचना विभिन्नरूपमा प्राप्त हुन सक्छन् :

- दस्तावेजीय प्रमाण (जुन कागजमा छापिएको वा विद्युतीय संस्करणमा पाइन सक्छ)
- साक्षी गवाही (व्यक्तिको अनुभवबारेको सूचना अर्थात् कसैले देखेको, सुनेको सुँघेको आदि)
- विशेषज्ञ प्रमाण (साधारण मानिसको ज्ञानभन्दा परको) कुनै खास विषयमा विशेषीकृत ज्ञानका लागि विशेषज्ञहरूको विचार बुझ्न सकिन्छ, जस्तो-चिकित्सा विज्ञानसम्बन्धी विशेषज्ञता ।

प्रायः दस्तावेजीय प्रमाण संस्थाको हाताभित्र वा यसका कर्मचारीसित हुने गर्छ । कुनै-कुनै प्रमाण अनुसन्धान कार्यविधि लागु गर्ने क्रममा अप्रत्याशितरूपले फेला पर्छन् । संस्थाले अनुसन्धान समूहलाई आफ्ना संस्थाका तर्फबाट अनुसन्धान थाल्ने र सञ्चालन गर्ने अधिकार दिएको हुन्छ । यसले अनुसन्धानकर्ताहरूलाई प्रमाण जुटाउन अधिकार सम्पन्न बनाउँछ, बिनाव्यवधान चाहिएको ठाउँमा पहुँच प्रदान गर्न र पूर्वस्वीकृति प्रदान गर्न मद्दत गर्छ ।

### अनुसन्धानका लागि सान्दर्भिक हुने विभिन्नरूपका प्रमाणको उदाहरण

- कर्मचारी अभिलेख, कर्मचारीहरूको साङ्गठानिक ढाँचा, व्यक्तिगत विवरणसम्बन्धी फाइल, कराक, फोटाहरु, टेलिफोन रकर्डहरु, इमेल, कम्प्यूटर फाइलहरु, निगरानी भिडियो टेपहरु, वित्तिय अभिलेख, भुक्तानी रसिद, आदेश फारम, रासनकार्ड, आदि । संस्थाका कर्मचारीले यो प्रक्रियामा पूर्णरूपले सहयोग गर्नुपर्नेछ र सम्बन्धित मुद्दाबारे सत्य बोल्नु र सान्दर्भिक सबै सूचना खोल्नु उनीहरूको कतव्य हो । यदि कुनै संस्थाकाका कर्मचारीले जानी-जानी अनुसन्धानमा हस्तक्षेप गरे भने वा न्याय सम्पादनमा अवरोध गरेमा संस्थाकाको कर्मचारी नियमावलीअनुसार उमाथि अनुशासनको कारबाही हुनेछ । यसो गर्नुको उद्देश्य समयसीमाभित्र अनुसन्धान गर्नु र निष्पक्ष र न्यायसम्म अनुसन्धानलाई ढिलो नगरी अघि बढाउनु हो ।

### ३.२. अन्तर्वाता दिने मानिसको अधिकार र दायित्व

अनुसन्धानकृ प्रक्रियामा गुनासोकर्ता, उजुर गरिएको व्यक्ति र सबै प्रमुख साक्षीहरूको अन्तर्वाता लिइनुपर्छ । अनुसन्धान प्रक्रियाको सम्पूर्ण अवधिभर अन्तर्वाता लिइएका व्यक्तिहरूलाई व्यावसायिकरूपले शिष्टतापूर्ण व्यवहार गर्नुपर्छ । गुनासो गरिएको व्यक्तिलाई पनि अरु साक्षीसह शिष्टतापूर्ण व्यवहार गर्नुपर्छ । अन्यथा प्रमाणित नभएसम्म उसलाई पनि निर्दोष ठान्नुपर्छ । किनकि उसलाई निष्पक्ष र न्यायपूर्ण अनुसन्धान प्रक्रियाको अधिकार छ । माथि उल्लेख भएअनुसार (परिशिष्ट ६) अन्तर्वात सुरु गर्नुअघि सबै सहभागीलाई गोपनीयताको शपथमा हस्ताक्षर गर्न प्रोत्साहन गरिन्छ । सबै सहभागीले जान्न आवश्यक छ कि उनीहरूले खोलेको कुरा गोप्य राखिन्छ र गुनासो गरकामा यो



सही नियतले गरिएको छ भन्ने लगाइएको आरोपको पुष्टि या खण्डन हुनेगरी गवाही दिँदा प्रतिशोध लिइने छैन । खास-खास अवस्थामा र गुनासोको प्रकृतिहनुसार अभियोग लगाइएको व्यक्तिलाई अनुसन्धान अवधिभर बिदामा बस्न लगाइनेछ वा सेवाबाट निलम्बन गरिनेछ ।

### ३.३. अन्तर्वार्ताको क्रम

३.३.१. सबभन्दा पहिले गुनासोकर्ताको अन्तर्वार्ता लिनुपर्छ । गुनासोकर्ताले विस्तृत विवरण र थप अनुसन्धान गर्न चाहिने खुराकसहित लगाइएको आरोपको विस्तृत वर्णन गर्नुपर्छ । यसले पहिले नसोचेका तर सोपुछ गर्नुपर्ने अरु सम्भावित साक्षीहरु पहिचान गर्न मद्दत गर्छ ।

३.३.२. त्यसपछि कथित आरोपबारे जानकारी भएका तर कुनै गलत काम गरेको नठानिएका साक्षीहरुको अन्तरवार्ता दिनुपर्छ । कथित घटनाबारे जानकारी भएका र कुनै न कुनै तगरिकाले त्यो घटनासित जोडिएका वा भासपोल गरिएकाहरुको सोधपुछ त्यसपछि गर्नुपर्छ ।

३.३.३. आरोपित व्यक्तिको सोधपुछ सबभन्दा पछि गर्नुपर्छ । अनुसन्धानकर्ताहरुलाई अरुका वयानसित आरोपित व्यक्तिको गवाहीको तुलना गर्ने अवसर दिन त्यसो गरिएको हो ।

आरोपित व्यक्तिलाई पनि अरु साक्षीसह निष्पक्ष र पक्षपातरहित प्रक्रियाको अधिकार छ । यसको अर्थ हो आरोपित व्यक्तिलाई उसका विरुद्ध ल्याइएका प्रमाणहरु सनेर जवाफ दिने र प्रमाणबारे स्पष्ट पार्ने अधिकार हुन्छ । आरोपित व्यक्तिले नयाँ प्रमाण ल्याउन सक्छ र उविरुद्ध लगाइएको आरोप खण्डन गर्न सहयोग पुऱ्याउन सक्छन् भन्ने ठानेमा नयाँ साक्षीहरु प्रस्तुत गर्न सक्छन् ।

● आरोपित व्यक्तिलाई कथित अपराधको दोषी ठानिनु हुँदैन । अनुसन्धानको जोड आरोप पुष्टि हुने वा खण्डन गर्ने सूचनाहरु प्राप्त गर्नेमा हुनुपर्छ । सबै सूचनको उद्देश्य कि आरोप पुष्टि गर्ने कि खण्डन गर्ने हुन्छ । आरोपितविरुद्ध पूर्ण नियोजित पक्षपात रहनुहुँदैन ।

● आरोपित व्यक्तिलाई गुनासोकर्ताको वा अरु साक्षीहरुको नाम र ऊविरुद्ध ल्याइएको प्रमाणको स्रोत थाहा पाउने अधिकार हुँदैन । सूचनाको स्पष्टीकरणका निम्ति परस्पर मेल नखाने गवाही प्रस्तुत भएमा अथवा नयाँ प्रमाण फेला परेमा अन्तरवार्ता दिनेहरुलाई दोहोऱ्याएर सोधपुछ गर्न सकिन्छ । तर आरोपितलाई दोहोऱ्याएर सोधपुछ गर्न उपयुक्त हुँदैन । त्यसैले अन्तरवार्ताको समुचित तयारीका लागि र दोहोऱ्याएर सोधपुछ गर्नु नपरोस् भनेर सावधानीपूर्वक अन्तरवार्ताको पूर्वतयारी गर्नुपर्छ । यदि दोस्रो अन्तर्वार्ताले पनि बेमेल गवाहीको समस्या समाधान भएन भने त्यो मतभिन्नता समाधान गर्न आम्नेसाम्ने भएर छलफल गर्न गुनासोकर्ता र आरोपितको भट गराउन पनि आवश्यक हुन सक्छ । यदि त्यास्तो कमद चाल्नुपऱ्यो भने संस्थाका नेपालका राष्ट्रिय

निर्देशकको परामर्शमा चल्नुपर्छ । अन्तिम उपायका रूपमा मात्र र गुनासोकर्ताकले आरापितका अगाडि आफ्नो परिचय खोल्न सहमत भएमा मात्र यो कदम चाल्नुपर्छ ।

### ३.४. अन्तर्वार्ता कसरी लिने

अन्तर्वार्ता लिने कुनै निश्चित नमुना छैन तर केहि सामान्य निर्देशिका पालना गर्नुपर्छ :

- अनुसन्धान समूहको संरचनासम्बन्धी मापदण्ड पालन गर्दै अन्तरवार्ताको पूरा अवधिभर दुईजना अनुसन्धानकर्ताको उपस्थिति हुनुपर्छ ।
- सम्भव भएसम्म अन्तर्वार्ता आमनेसाम्ने भएर लिनुपर्छ । यदि परिस्थितिदे यस्तो गर्न सम्भव नभए अनुसन्धानकर्ताहरूले टेलिफोन या भिडियो कन्फरेन्सबाट अन्तर्वार्ता लिने व्यवस्था मिलाउन सक्छन् ।
- यदि अन्तर्वार्ता रेकर्ड गर्नु पर्ने भएमा अन्तर्वार्ता सुरु हुनुभन्दा अगाडि नै अन्तर्वार्ता दिने व्यक्तिलाई यो कुराको जानकारी दिनुपर्छ र यो प्रत्रियाबारे ऊ सहमत भएको हुनुपर्छ ।

#### ३.४.१. अनुसन्धानकर्ताहरूले अन्तर्वार्ताका निम्ति चार चरण पालना गर्नुपर्छ

क) हेलमेल बढाउनु

अन्तर्वार्ताको सुरुवातमा अन्तरवार्ता लिइने व्यक्तिसित हेलमेल बढाउनुपर्छ । अनुसन्धानकर्ताले समयलिएर साक्षीहरूसित परिचय गर्नुपर्छ र किन उनीसित अन्तर्वार्ता लिइदैछ भन्ने कुरा जानकारी गराउनुपर्छ । हेलमेल बढाउने चरणको उद्देश्य साक्षीहरूको विश्वास जित्न र बाँकी अन्तर्वार्ताको निम्ति वातावरण तयार गर्नु हो । तसैले अनुसन्धानकर्ताहरू शिष्ट, सुसूचित र सम्मानजनक हुनुपर्छ ।

ख) अनुसन्धानकर्ताहरूले साक्षीलाई कथित घटना भएको समयमा के भएको थियो भन्नेबारे “स्वतन्त्र वयान” दिने अनुमती दिनेछन् यसो गर्नुको उद्देश्य साक्षीलाई घटनाको निर्वाध वयान दिने अवसर प्रदान गर्नु हो । अनुसन्धानकर्ताले सामान्य र खुल्ला प्रश्नहरू सोधेर सुरु गर्नुपर्छ ।

- उदाहाणका निम्ति “तपाईं सामान्यरूपले के काम गर्नुहुन्छ ?” अथवा “के ..... मा भएको घटनाक्रमबारे केहि बताउन सक्नुहुन्छ ?”
- अनुसन्धानकर्ताले तटस्थ किसिमका फरक प्रश्नहरू गरेर साक्षीबाट सूचना खोतल्नुपर्छ । उदारहणका लागि त्यसपछि के भयो ? साक्षीले आफ्नो वयान दिइसकेपछि आवश्यक खास सोध्नुपर्छ ।

ग) ठोस प्रश्नहरू

स्वतन्त्र वयानको चरण समाप्त भएपछि अन्तरवार्ता दिने व्यक्तिसित खास र केन्द्रित प्रश्नहरू सोध्ने समय आउँछ। ती प्रश्न निम्न स्वरूपका हुन सक्छन्।

खुल्ला प्रश्नहरू, उदाहरणका लागि आरोपित व्यक्तिसित तपाईंको सम्बन्धबारे थप बुरा भन्नुहोस् न।

ठोस प्रश्नहरू, उदाहरणका लागि-तपाईंले वस्तु वा सेवा लिइसकेपछि के भयो ? बन्द प्रश्नहरू उदाहरणका लागि त्यो लेनदेनको रकम कति थियो ?

अनुसन्धानकर्ताले सक्रिय श्रवणकर्ताको पद्धति अपनाउन आवश्यक छ। स्पष्टीकरणका निमित्त प्रश्नहरू सोध्नुहोस् र आवश्यक परेको अवस्थामा थप सूचनाका निमित्त खोतलेर प्रश्न सोध्न सकिन्छ। तर कुरा धुत्ने र साङ्केतिक किसिमका प्रश्नहरू सोध्नबाट बच्नुपर्छ जसले साक्षीको स्मृतिलाई दिग्भ्रमि तर्गन सक्छ। उदाहरणका लागि “के उसले रातो सर्ट लगाएको थियो ?” जस्ता निर्देशित प्रश्न सोध्नुभन्दा उसले कस्तो रङको सर्ट लगाएको थियो भन्ने जस्ता प्रश्न सोध्नुहोस्।

घ) समापन :

अन्तर्वार्ता समापन गर्नका लागि अन्तर्वार्ताकारले साक्षीले भनेका कुराहरूको सारसङ्क्षेप प्रस्तुत गर्नुपर्छ र केहि थप कुरा भन्नु अथवा प्रश्न गर्नु छ कि भनेर सोध्नुपर्छ। अन्तर्वार्ताकारले थप सूचाना सम्प्रेषण गर्नु गरेमा प्रयोग गर्न आफ्नो सम्पर्क ठेगाना दिनुपर्छ र समय उपलब्ध गराएकामा धन्यवाद दिनुपर्छ।

राम्रो अन्तरवार्ताका लागि सामान्यरूपले गर्न हुने र नहुने कार्यहरू :

**गर्न हुने कार्यहरू**

- शिष्ट, वस्तुनिष्ठ र व्यावसायिक हुनुहोस्
- सोझा र खुला प्रश्नहरू साध्नुहोस्
- संस्कृति र सशिष्ट, वस्तुनिष्ठ र व्यावसायिक हुनुहोस्
- साक्षीले उपलब्ध गराएको सूचना बारम्बार पुष्टि गर्नुहोस्
- दुई अर्थ लाग्ने शब्द अथवा सूचनालाई स्पष्ट पार्न साक्षीलाई भन्नुहोस्।
- साक्षी जुन गतिमा चाहन्छ त्यहि गतिमा अन्तर्वार्ता लिनुहोस्।
- साक्षीलाई बीचमा नरोकी सोच्ने र जवाफ दिने समय दिनुहोस्।

**गर्न नहुने कार्यहरू**

- अस्पष्ट भाषा, नबुझिने भाषा, सङ्क्षिप्त शब्द र मृदुभाषा बोल्नु

- धम्की दिनु, थर्काउनु अथवा दिग्भ्रमित पार्नु
- लामा, निर्देशित र जोडिएका प्रश्नहरु गर्नु
- निर्णयात्मक भाष प्रयोग गर्नु
- अनुहारको स्वस्फूर्त अभिव्यक्ति या आवाजको लवजबाट नै भएको पनि साक्षीको गवाहीमा प्रतिक्रिया दिनु
- नैतिक तथा कानुनी निर्णय गर्नु
- पुन्याउन नसक्ने वचन दिनु

अनुसन्धानकर्ताहरुले अन्तर्वार्ताको पुरा समयभर तटस्थ लवजमा बोल्नुपर्छ । यदि अन्तर्वार्ताको रकडसित उनीहरु सहमत हुँदैनन् भने गरिएका परिवर्तन र सहमत भएर हस्ताक्षर गरिसकेपछी यसलाई अनुसन्धान फाइलमा राख्नुपर्छ । अनुसन्धान तथा पत्तालगाउने प्रक्रिया हो भन्ने बुझ्नुपर्छ । सबै सूचना जस्ताको त्यस्तै लिनुपर्छ र त्यसरी नै अभिलेखिकरण गर्नु पर्छ । अन्तर्वार्ता सकिएपछि र साक्षीको अनुपस्थितिमा यसको विश्वसनीयता आँकलन गर्नुपर्छ ।

**३.५ अन्तर्वार्तामा प्राप्त सुचनाको विवरण लिने कार्य र दस्तावेजीकरण :** अन्तर्वार्ताको समयमा एकजना अनुसन्धानकर्ता प्रश्न सोध्नमा केन्द्रित हुने र अर्कोले नोट लेख्ने गर्नु उत्तम हो । नोट एकदम विस्तृत भण्डै भण्डै शब्दशः हुनुपर्छ । यसमा अनुसन्धानकर्ताको विचार, निष्कर्ष र विश्लेषण रहनुहुँदैन । ती अन्तर्वार्ताको अभिमुखिकरण गर्दछन् ।

**अन्तर्वार्ताको अभिलेखमा निम्न कुरा समावेश हुनुपर्छ ।**

- अन्तर्वार्ताको विवरण को, के, कहाँ, कहिले र कसरी ?
- अन्तर्वार्तामा सोधिएको र दिइएको सुचना
- अन्तर्वार्ताबाट प्राप्त तथ्यहरु तथा उनीहरुका सान्दर्भिक विचार र प्रभाव संलग्न गर्नु ( द्रष्टव्य : अनुसन्धानकर्ताहरुका विचार, निष्कर्ष र विश्लेषणहरु समावेश गरिनुहुँदैन)
- यसलाई प्रश्नोत्तरको ढाँचामा प्रस्तुत गर्नुपर्छ
- अन्तर्वार्ता दिने व्यक्तिले यसको समीक्षा गरी यसमा हस्ताक्षर गर्नुपर्छ ।

### ३.६ प्रमाणको सम्पुष्टि

सबै प्रमाण जुटाइसकेपछि र अन्तर्वार्ता लिइसकेपछि सुचनाको सटिकता र पूरामाणिमता परीक्षण गर्नुपर्छ । प्रमाणहरुको वैधानिकीकरण गर्दा अनुसन्धान समूहले निम्न कुरालाई ध्यानमा राख्नुपर्छ :

- गवाही, स्रोतको विश्वसनीयता र ख्यातिलाई कुनै साक्षीले पक्षपात र दुराग्रह राखेको छ, छैन
- प्रतिवेदित सूचना सुने /सुनाएको कुरामा आधारीत छ, कि ? (व्यक्तिको आफ्नै जानकारी नभई दोस्रो स्रोतबाट प्राप्त हो कि ?)
- गवाही तथ्यमा भन्दा कसैको विचारमा आधारीत छ, कि ?
- सङ्ग्रह गरिएको सुचना/दस्तावेजीय प्रमाण पूरानो र सन्दर्भभन्दा बाहिर छ, कि ? साक्षीको गवाही र अरु प्रमाणको विश्वसनीयता मूल्याङ्कन गरिसकेपछि अनुसन्धान समुहले आरोपितविरुद्धमा प्रमाण भए/नभएको निश्चित गर्नुपर्छ । निर्देहिमाकम भएका मापदण्डलाई पालना गर्दै सङ्ग्रह गरिएका सुचना प्रतिविम्बित हुनेगरी मुद्दामा मुछिएका व्यक्तिहरुलाई न्याय मिल्ने गरि निर्णय दिनुपर्छ । निर्णय सकेसम्म अनुसन्धान समुहको सर्वसम्मतिले गर्नु उत्तम हुन्छ । यदि अनुसन्धान समुहमा सहमति भएन भने थप मागएदर्शनका निमित्त संस्थाका नेपालका राष्ट्रिय निर्देशिकासित परामर्श लिनुपर्छ ।

## ४. निष्कर्ष

### ४.१. अनुगमन र फारिस

प्रमाणहरुको समीक्षा गरी सही सावित गरिसकेपछि अनुसन्धानकर्ताहरुले स्थानिय तहमा अनुसन्धान प्रतिवेदन तयार गरि संस्थाकाका अनुसन्धान व्यवस्थापकसमक्ष विचारार्थ प्रस्तुत गर्नुपर्छ । अनुसन्धान प्रतिवेदनले कसरी कथित दुराचरण जानकारीमा आयो, प्रमाण सङ्ग्रह गर्न के के कदम चालियो, अनुसन्धानकर्ताहरुको विष्कर्ष के थियो र ती निष्कर्ष पुष्टि गर्ने प्रमाण के थिएलगाएत अनुसन्धानका समग्र पक्षको सारसङ्क्षेप प्रस्तुत गर्नुपर्छ । अनुसन्धानका निष्कर्षहरु अनुसन्धान प्रतिवेदनमा स्पष्ट उल्लेख भएको हुनुपर्छ, जुन निम्नमध्ये कुनै एक ढाँचामा प्रस्तुत हुनेछ :

तर्कसम्मत निष्कर्षअनुसार पुष्टि नभएको

आरोपित व्यक्तिलाई अभियोगमुक्त गर्ने अथवा द्वेषपूर्ण आरोप पुष्टि गर्ने प्रमाण नभेटिएको

अनुसन्धान समुहले गुनासो सुन्ने समिति र संस्थाकाका राष्ट्रिय निर्देशकसमक्ष विचारार्थ प्रस्तुत गर्नेछ । अनुमोदनपछि राष्ट्रिय निर्देशकले अन्तिम निर्णय लिनेछन् र अनुसन्धान प्रतिवेदन र सिफारिसमा हस्ताक्षर गर्नेछन् । त्यसले उपयुक्त निर्णय लिइएको कुरालाई अभिलेखिकरण गरेको दर्शाउनेछ । कुनै कुनै अवस्थामा जिनिभाको परामर्शमा सिफारिस गरिन्छ । यदि संस्थाकाका/डब्ल्यूएसको गुनासो संयन्त्रसम्बन्धी नीति र कार्यविधि दफा १.२ (ख) ले सङ्केत गरेअनुरूपको गम्भीर गुनासो परेको अवस्थामा सम्बन्धित कार्यक्रम

अधिकृतको ध्यानाकर्षण हुनेगरी त्यसको एक प्रति संस्थाकाका/डब्ल्यूएस जिनिभाको सचिवालयमा अनिवार्यरुवले पठाउनुपर्नेछ ।

## ४.२. प्रतिवेदन संरचना

प्रतिवेदनलाई निम्न संरचनामा ढाल्नुपर्छ र एउटा उत्तम प्रतिवेदन १० पृष्ठभन्दा लामो हुनुहुँदैन :

- प्रतिवेदनलाई निम्न संरचनामा ढाल्नुपर्छ र एउटा उत्तम प्रतिवेदन १० पृष्ठभन्दा लामो हुनुहुँदैन :
- शीर्षक पृष्ठ जसमा प्रतिवेदन सामाग्रीको गोप्य प्रकृति उल्लेख भएको हुनुपर्छ ।
- विषयसूची
- परिचय र त्यो दुराचरण कसरी जानकारीमा आयो, कसले गुनासो बुझयो, गुनासो फारम कसले भयो (परिशिष्ट ४) भन्ने कुरा समावेश हुनुपर्छ ।
- अनुसन्धान विधि जसमा अनुसन्धानका क्रममा लिइएका कदम, प्रमाण सङ्ग्रह गरिएका तरिका र अन्तर्वार्तासम्बन्धि विवरण स्पष्टरूपले उल्लेख भएको हुन्छ ।
- अनुसन्धानका निष्कर्षहरु
- निष्कर्ष र सिफारिसहरु

कुनै बाध्यकारी परिस्थिति नभएमा गुनासो प्राप्त भएको २१ कार्यदिनभित्र प्रतिवेदन पेश भइसक्नुपर्नेछ । २१ दिनभित्र यो उपलब्ध नभएमा अनुसन्धान समुहले ढिलाईको कारणबारे राष्ट्रिय निर्देशकलाई जानकारी दिनुपर्छ । अनुसन्धानको अन्तिम निष्कर्ष ३० दिनभित्र गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनुपर्नेछ ।

४.३ गुनासोको परिणामबारे सहभागीहरुलाई जानकारी दिने

क. गुनासोकर्ता

गुनासोकर्तालाई अनुसन्धानको निष्कर्षबारे जानकारी दिने जिम्मेवारी राष्ट्रिय निर्देशकको हो । अनुसन्धानको निष्कर्षको जानकारी कुनै प्रकारको गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनुपर्छ । तर उनलाई साक्षीहरुको परिचय र उनीहरुको उपलब्ध गराएको प्रमाणको जानकारी पाउने अधिकार हुँदैन ।

ख. आरोपित व्यक्ति

आरोपित व्यक्तिलाई अनुसन्धानको परिणामबारे जानकारी दिनु निर्देशक / प्रतिनिधिको जिम्मेवारी हो । यदि आरोप केन्द्रित अधिकारीहरुसमक्ष पठाइएको छ र थप कारबाहि पनि हुने स्थिति छ भने त्यसको जानकारी पनि उनलाई लिनुपर्छ । यदि आरोप पुष्टि भएको छैन भने गुनासोकर्ता अथवा कुनै पनि सूचनादाताको परिचय आरोपित व्यक्तिलाई दिनुहुँदैन ।

ग. अरु साक्षीहरु

अरु साक्षीहरु अनुसन्धानको परिणामबारे जानकारी दिन आवश्यक हुँदैन ।

#### ४.४ अनुशासन

यदि आरोप पुष्टि भयो भने उपयुक्त अध्यक्ष/प्रतिनिधि (यौन शोषणको मामिलामा संस्थाको ) कर्मचारी नियमावलीअनुसार उपयुक्त अनुशासनको कारबाहि चलाउनमा जिम्मेवारी हुन्छन् । अनुसन्धानमा संलग्न व्यक्तिले कहिल्यै पनि अनुशासनको कारबाहिसम्बन्धी निर्णय लिनुहुँदैन ।

यदि आरोपित व्यक्ति नेपाली छ भने उपयुक्त अध्यक्ष/प्रतिनिधिले अनुशासनको कारबाहि चलाउनमा जिम्मेवार हुन्छन् । अनुसन्धानमा संलग्न व्यक्तिले कहिल्यै पनि अनुशासनको कारबाहिसम्बन्धी निर्णय लिनुहुँदैन । यदि आरोपित व्यक्ति नेपाली छ भने उपयुक्त राष्ट्रिय निर्देशक/प्रतिनिधिले अनुशासनको कारबाहिवारे विचार दर्गा राष्ट्रिय कानून अनुशरण गर्नुपर्छ । यदि यसो नगरी आरोपित व्यक्तिलाई पदमुक्त गरियो भने ऊ पुनर्बहाली हुनसक्छ र उसलाई क्षतिपूर्ति दिनुपर्ने हुनसक्छ । यदि त्यस्तो कर्मचारी विदेशी छ भने उसको देशको रोजगरी कानून आकर्षित हुन्छ कि हुँदैन त्यो बुझनुपर्छ ।

यदि आरोप दुर्नियतले ल्याइएको र गलत रहेछ भने गुनासोकर्तामाथि उपयुक्त निर्देशक/प्रतिनिधिले निर्णय गरेअुसार अनुशासनको कारबाही हुन्छ ।

#### ४.५ पुनरावेदनको प्रक्रिया

अनुसन्धानको परिणाम प्राप्त भएको ३० दिनभित्र गुनासोकर्ताले र आरोपित व्यक्ति दुवैले पुनरावेदन दर्ता गर्न सक्छन् । निम्न परिस्थितिमा पुनरावेदन दर्ता गर्न सकिन्छ ?

- दुवै पक्षमध्ये कुनै एक पक्षलाई गुनासोको महत्वपूर्ण अङ्गको अनुसन्धान भएको छैन भन्ने लागेमा
- थप प्रमाण हुँदाहुँदै प्रमाण जुटाइएन वा अनुसन्धानमा महत्वपूर्ण हुनसक्ने साक्षीहरुको अन्तर्वार्ता नलिएमा जम्मा गरिएका प्रमाणले अनुसन्धानको निष्कर्ष निस्कँदैन ।

संस्थाका/डब्ल्यूएसको पुनरावेदन बोर्डले पुनरावेदन हेर्नेछ, र आवश्यक परेमा दोश्रो र अन्तिमपटक अनुसन्धान थालिनेछ । अनुसन्धानको निष्कर्षविरुद्ध एकपटक मात्र पुनरावेदन गर्न सकिनेछ ।

**४.६ निरन्तर कार्य (फलोअफ) :** यदि आरोप अपर्याप्त र असन्तोषजनक संस्थागत प्रचलनका कारणले त्यस्तो घटना भएको अवस्था छ र यदि अनुसन्धानकर्ताहरुले व्यवस्थापनलाई अनुगमन चुस्त गर्ने सिफारिस गरेको छ भने वरिष्ठ व्यवस्थापनले भविष्यमा यस्तो सिरस्थिति उत्पन्न हुनबाट राक्न अनिवार्यरूपमा एउटा कार्ययोजना निर्माण गर्नुपर्नेछ । सबै सम्भव उपायहरु अपनाइएको छ र तिनीहरुको काम गरिरहेका छन् भन्ने सुनिश्चित गर्न संस्थाका/डब्ल्यूएसको व्यवस्थापनले नियमित सुपरीवेक्षण गरिरहनुपर्छ ।

## गोपनियताको शपथको नमुना

म, निम्न हस्ताक्षरकर्ता, संस्थाकाले सञ्चालन गरिरहेको अनुसन्धानमा संलग्न भएको सन्दर्भमा अधिकतम सद्बिवेक प्रयोग गर्नेछु । यो अनुसन्धान कार्यविधिमा सहभागी भएका कारण मैले थाहा पाएका सूचनाहरू गोप्य राख्नेछु । म ती सूचना मेरो व्यक्तिगत फाइदाका निमित्त अथवा कुनै तेश्रो पक्षको हित या अहितमा प्रयोग गर्ने छैन । यो अनुसन्धान पूरा भइसकेपछि पनि मेरो यो वचनबद्धता कायम रहनेछ भन्ने मलाई थाहा छ । मलाई यो पनि थाहा छ कि अनधिकृत व्यक्तिहरूलाई यो गोप्य सूचना खोल्नु दुराचरण प्रदर्शन गर्नु बराबर हो र यो घोषणाको हस्ताक्षरित मूल प्रति सम्बन्धित अनुसन्धान फाइलमा रहनेछ ।

नाम..... पद.....

भूमिका.....

हस्ताक्षर..... मिति..... स्थान.....

शपथ लिन लगाउने अनुसन्धानकर्ताले भर्नुपर्ने

घटना नम्बर..... शीर्षक.....

नाम.....

हस्ताक्षर..... मिति..... स्थान.....