

नागरिक गुनासो चौतारी CITIZEN COMPLAINT PLATFORM

सञ्चालन निर्देशिका

साउन २०६३



असल शासन कार्यक्रम, प्रो पब्लिक
पो.ब. नं. १४३०७, फोन: ४२६८६८१
अनामनगर, काठमाडौं

Email: gg@propublic.wlink.com.np
Website: www.propublic.org

नागरिक गुनासो चौतारी

CITIZEN COMPLAINT PLATFORM

सञ्चालन निर्देशिका

परिचय

प्रो पब्लिकको असल शासन कार्यक्रमले समाजमा देखिएका र नागरिकले भोग्दै आएका विकृति, विसंगति र अनियमितताका विरुद्ध असन्तुष्टि पोख्ने, गुनासो राख्ने र समस्याको पैरवी गर्ने उद्देश्यले नागरिक गुनासो चौतारी (Citizen Complaint Platform) सञ्चालन गर्न लागेको छ । यसका लागि हालैमात्र संस्थाले नागरिक गुनासो चौतारीसम्बन्धी अवधारणापत्र तयार गरी सार्वजनिक पनि गरिसकेको छ । यो नागरिक सशक्तीकरणको लागि नयाँ अवधारणा भएकाले सुरुका दिनमा यसका बारेमा विभिन्न कोणबाट अविश्वास गर्ने तथा असहयोग गरेर सफल हुन नदिने प्रयास हुनसक्ने भएकाले चौतारी आयोजकहरूको सुविधाको लागि यो सञ्चालन निर्देशिका तयार गरिएको छ ।

नागरिक आशंका

स्थानीय जनताले सुरुका दिनमा नागरिक गुनासो चौतारीको बारेमा खासै चासो राख्दैनन्, यसमा हामी आयोजकहरू सचेत हुनुपर्दछ । साथै उनीहरू चौतारीमा गुनासो गरेर समस्या समाधान हुन्छ भन्ने कुरामा पनि विश्वास गर्दैनन् । राजनीतिक, सामाजिक तथा सरकारी संघसंस्थाहरूले पनि

त्यति सहयोग गर्देनन् । त्यसैले चौतारीका बारेमा विश्वास बढाउन र प्रभावकारिता देखाउन आयोजकहरूले केही समयसम्म घनीभूत मेहनत गर्नुपर्दछ । सुरुका दिनमा आयोजकले चौतारीको प्रभावकारिताका लागि गरेको योगदानले स्थानीय नागरिकमा चाँडै प्रभाव पर्ने छ, यो पक्का छ ।

प्रतिष्ठा आर्जन

नागरिक गुनासो चौतारी सञ्चालनबाट आयोजकहरूलाई मीठो अनुभव र आत्मविश्वास आर्जन हुने भएकाले उनीहरूलाई स्थानीय जनताले समाज सुधारकका रूपमा चिन्नेछन् । समाजमा चौतारी सञ्चालकहरूको इज्जत र प्रतिष्ठा बढ्नेछ । यसबाट काममा हौसला बढ्नुका साथै स्थानीय समाजमा देखिने र अनुभूति गर्न सकिने गरी परिवर्तन आउने निश्चित छ । त्यसैले समाज परिवर्तनका संवाहक बनेका असल शासनका हिमायतीहरूले यो अभियानलाई अगाडि बढाएर समाज सुधारको अभियानमा आफूलाई अग्रस्थानमा उभ्याउन सक्ने अवसरको निर्माण हुनेछ । र, नागरिक गुनासो चौतारी स्थानीयस्तरमा असल शासन, मानवअधिकार र भ्रष्टाचारविरोधी अभियानको लागि सशक्त Tools को रूपमा विकास गरिएको यो विशुद्ध नयाँ अवधारणा भएकाले विगतमा भै फेरि एकपटक असल शासन क्लबका साथीहरूले काम गर्नुपर्ने बेला आएको छ ।

यो नयाँ अवधारणा भएकाले असल शासन क्लबका

साथीहरूलाई चौतारी सञ्चालन गर्न तयारीका लागि सहयोग पुगोस् भन्ने हेतुले केही अवधारणागत खुड्किलाहरू दिइएका छन् । अहिलेका लागि यो प्रयोगात्मक अवधारणा भएकाले तल उल्लेखित बुँदाहरूलाई राम्ररी मनन गरी स्थानीय आवश्यकताअनुसार थपघट वा सुधार पनि गर्न सकिनेछ । तर, त्यस्तो सुधार गरिएको बुँदाका बारेमा भने प्रो पब्लिकको असल शासन कार्यक्रममा जानकारी अनिवार्य रूपमा दिनुपर्नेछ ।

यो चौतारीले स्थानीय विकृति र विसंगतिमाथि प्रहार गर्ने भएकाले हालैको जनआन्दोलन-२ ले ल्याएको लोकतान्त्रिक व्यवस्थाको सफलता र स्थायित्वका लागि योगदान पुऱ्याउनेछ । त्यसैले आउनुहोस्, सफलतापूर्वक नागरिक गुनासो चौतारी सञ्चालनका लागि सबैले मिलेर काम गरौं ।

चौतारी सञ्चालनको तयारी कसरी गर्ने ?

१. स्थानीयस्तरमा चौतारी सञ्चालन गरिने मिति, समय र स्थान निश्चित गर्ने ।
२. स्थानीय जनतालाई चौतारीका बारेमा पर्याप्त जानकारी दिन व्यवस्था मिलाउने ।
३. भित्तेलेखन, अवधारणापत्र वितरण, पत्रपत्रिका र रेडियोबाट सूचना प्रसारण गर्ने ।
४. सम्भव भएसम्म आमसभा, गोष्ठी तथा सेमिनारका सहभागीहरूलाई चौतारीका बारेमा जानकारी दिने ।
५. विद्यालय तथा क्याम्पसमा यससम्बन्धी सूचना टाँस्ने,

- अवधारणापत्र वितरण गर्ने ।
६. चौतारीका बारेमा जानकारी दिन बजार क्षेत्रमा नियमित रूपमा माइकिङ गर्ने ।
 ७. असल शासन क्लबहरूलाई परिचालन गरी चौतारीका बारेमा जानकारी दिन घरदैलो कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने ।
 ८. चौतारीको महत्व दर्शाउने गरी सञ्चारमाध्यममा लेखरचना प्रकाशित गर्ने, स्थानीय नागरिकको प्रतिक्रिया संकलन गरेर पत्रपत्रिकामा रिपोर्ट प्रकाशित गर्ने । यससम्बन्धी प्रकाशित भएका त्यस्ता रिपोर्ट तथा लेखरचनाहरू केन्द्रलाई पनि उपलब्ध गराउने ।
 ९. चौतारीमा जवाफदेही वक्ताको रूपमा सरकारी, गैरसरकारी, व्यावसायिक, शैक्षिक तथा सामाजिक क्षेत्रका जिम्मेवार व्यक्तिहरूलाई निम्त्याएर स्थानीय नागरिकले राखेका गुनासाका बारेमा जवाफ दिन लगाउने ।
 १०. नागरिकले राखेका गुनासाहरूलाई दस्तावेजीकरण गरी तुरुन्त सम्बन्धित निकायमा पुऱ्याएर समाधानको पहल गर्ने ।
 ११. आयोजकको पहलबाट आएको सफलता तथा असफलताका बारेमा आगामी चौतारीमा प्रस्तुत गर्ने । साथै गुनासोकर्तालाई यसका बारेमा जनाकारी दिने व्यवस्था मिलाउने ।
 १२. सुरुका दिनमा स्थानीय अवाञ्छित तत्वबाट चौतारीलाई बदनाम गर्ने, असहयोग र हतोत्साहित गर्ने सम्भावना

रहने भएकाले सधैं यसको बारेमा चनाखो भइरहने ।
त्यस्ता तत्वका विरुद्ध रणनीतिक रूपमा शिष्ट तरिकाले
प्रतिकार गर्न तयार रहने ।

चौतारीमा आउन सक्ने सम्भावित गुणासाहरूः

१. कुनै सरकारी कार्यालयका कर्मचारीले काममा ढिलासुस्ती गरी अनावश्यक भन्कट दिएमा त्यसका विरुद्ध चौतारीमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
२. कुनै सेवाग्राही नागरिकले सरकारी कर्मचारीबाट काम गराउँदा बाध्य भएर घूस दिनुपरेको भए घूस लिने कर्मचारीका विरुद्ध चौतारीमा भन्डाफोर गर्न पाइनेछ । घूस लिने कर्मचारीले कहिले के कामका लागि कति घूस लिएको हो सो बारेमा यथार्थ विवरणसहित चौतारीमा राख्न सकिनेछ ।
३. कार्यालय समयमा कर्मचारी नआउने विषयमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
४. अस्पताल तथा स्वास्थ्यचौकीले गुणस्तरीय सेवा नदिएमा त्यसका विरुद्ध चौतारीमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
५. सुरक्षाकर्मीले जनतालाई अनावश्यक दुःख दिएमा चौतारीमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
६. स्थानीय औषधि पसलमा बिक्रीवितरणमा राखिएका औषधिको गुणस्तर तथा मूल्यमा चित्त नबुझे चौतारीमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
७. सार्वजनिक यातायातमा यात्रुलाई दुःख दिने, बढी भाडा

असुल्ने तथा चाहिनेभन्दा बढी यात्रु राखेर यात्रा गर्न बाध्य गराउने बस व्यवसायीका विरुद्ध पनि गुनासो राख्न सकिनेछ ।

८. स्थानीय बजारमा बिक्रीवितरणमा राखिएका खाद्यान्नलगायत उपभोग्य सामग्रीहरूको मूल्य, गुणस्तर र उपलब्धताको बारेमा कुनै गुनासो भएमा चौतारीमा आफ्नो भनाइ राख्न सकिनेछ ।
९. स्थानीयस्तरमा कसैले थिचोमिचो गरी दुःख दिने गरेको विषयमा पनि चौतारीमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
१०. स्थानीय विद्यालय तथा क्याम्पसको पढाइको नियमितता र शिक्षकको लगनशीलताको विषयमा पनि चौतारीमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
११. स्थानीय प्राकृतिक स्रोत र साधनको प्रयोगमा कसैले एकाधिकार जमाएको छ भने पनि चौतारीमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
१२. स्थानीय तहमा घटेका मानवअधिकार हनूका घटनाका बारेमा गुनासो राख्न पाइनेछ ।
१३. व्यावसायिक संघसंगठनहरूले नागरिकलाई उपलब्ध गराउने सेवाको गुणस्तरको बारेमा पनि गुनासो राख्न पाइनेछ ।

माथि उल्लेखित गुनासाहरू केही उदाहरणमात्र हुन् । स्थानीयस्तर का थप गुनासा आउने क्षेत्रहरू पहिचान गर्दै जान सकिन्छ ।

समाप्त