



अष्ट्रेलियन हिमालय फाउन्डेसन

Self-Regulatory Complaints & Complaints Handling Policy

स्व- नियमन उजुरी तथा उजुरी
व्यवस्थापन नीति

१८ नोभेम्बर, २०१४

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनद्वारा सुजाब सल्लाह, प्रतिक्रिया तथा उजुरीहरु र असन्तुष्टिहरुलाई महत्वका साथ ग्रहण गरिने छ, र त्यस प्रति यस संस्था सम्मान व्यक्त गर्ने छ । उच्चतम मापदण्ड सहित सबै क्षेत्र र कामहरुमा निरन्तर सुधारका लागि अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन प्रतिबद्ध छ । यो विशेषतः सेवाहरु प्रदान गर्ने, सहयोग तथा अनुदानको खोजी गर्ने र सामान्यतया सेवाग्राहीहरुको जवाफदेहिता प्रति लागु हुनेछ । अन्तर्राष्ट्रिय विकाशका लागि अष्ट्रेलियन परिषद द्वारा निर्धारित आचार संहिताको आवश्यक मापदण्डको आधारमा काम गर्न अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन प्रतिबद्ध रहेको छ ।

सेवाग्राहीहरु प्रति सामान्य जवाफदेहिता, सहयोगको खोजी र सेवा प्रदान गर्ने कार्यहरुमा सुधार गर्ने, सेवाग्राहीहरुलाई निरन्तर संवाद र वार्तामा संलग्न गराउने कुरालाई पनि अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन प्रोहोत्साहीत गर्दछ ।

निर्दिष्ट सिद्धान्तहरु :

उजुरीहरुलाई प्रभावकारी, संक्षमताकासाथ र उद्देश्यपरक ढंगले उच्चतम गोपनियता कायम गरी व्यवस्थापन गर्न अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन प्रतिबद्ध छ । यसका साथै, उजुरी व्यवस्थापन प्रक्रियाको निरन्तर सुधारका लागि र यसको उपयोगीतालाई थप प्रवर्द्धन गर्न र नविनतम समुदाय केन्द्रित धारणा र द्विष्ट्रिकोणको माध्यम द्वारा यस सम्बन्धी कर्मचारीहरुलाई तालिम समेतको व्यवस्थागरी उत्कृष्टपूर्वक उजुरी व्यवस्थापन गर्ने प्रक्रियाका लागि पनि अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन प्रतिबद्ध रहेको छ ।

परिभाषा :

‘उजुरी’ भन्नाले अष्ट्रेलियन हिमाल फाउन्डेसन संग सम्बन्धित र यसका गतिविधीहरु प्रति व्यक्त गरिएका असन्तुष्टिका अभिव्यक्तिहरु भन्ने बुझिनेछ । ‘सेवाग्राही’ भन्नाले अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनका क्रियाकलापमा लक्षित वा यस प्रति रुचि-चासो भएका व्यक्ति वा समुह भन्ने बुझिनेछ ।

परिधि/क्षेत्र :

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनको यो नीतिले यस संस्थाको बोर्ड, कर्मचारीहरु स्वयंसेवकहरु र कार्यक्रमका साभेदार संस्थाहरुसंग सम्बन्धित उजुरीहरुलाई मात्र स्विकार गर्नेछ । कुनै पनि सेवाग्राहीबाट उजुरीहरु आउन सक्नेछ, जो अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनको सहयोगी, कर्मचारी, सदस्य, साभेदार संस्था र त्यसका कर्मचारी वा साभेदार संस्थाले सम्भौता गरेका सरकारी पद धारण गरेका व्यक्ति समेतलाई जनाउने छ ।

प्रर्वद्धन :

अष्ट्रेलियन हिमालय फाउन्डेसनको यो उजुरी सम्बन्धि व्यवस्थापन नीति यस फाउन्डेसनका सबै निर्देशकहरु, कर्मचारी र स्वयंसेवकहरु, कार्यक्रम साभेदारहरु र सम्बन्धित सरकारका अधिकारीहरुलाई वितरण गरिनेछ । यो नीति हाम्रो वेभ साइटमा पनि प्राप्त गर्न सकिनेछ । जसमा कसका वारेमा - कसले उजुरी दिन सक्नेछ, यस सम्बन्धी आवश्यक जानकारी, व्यवस्थापन प्रक्रिया समयसिमा र पृष्टपोषणको अपेक्षा समावेश गरिएको हुनेछ । यो उजुरी नीति व्यवस्थापन प्रक्रियाको सम्पूर्ण पक्षहरुको निरन्तर सुधारका लागि अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन सधै प्रतिबद्ध रहनेछ ।

उजुरी प्राप्त गर्ने प्रकृया :

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन लिखित रूपमा प्राप्त उजुरीलाई प्राथमिकता दिनेछ । यदि मौखिक रूपमा प्राप्त उजुरी हुन भने त्यस्ता उजुरीलाई ध्वनी श्रव्यमा रेकर्ड गरी त्यसलाई लिखित रूप प्रदान गरिने कुरामा अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन प्रतिबद्ध रहेको छ । सम्पूर्ण परिस्थितिमा उजुरीहरुको संवेदनशीलता र गोपनियतालाई महत्वका साथ सम्मान गरिनेछ ।

संचालन प्रक्रियाहरु :

कुनै उजुरी प्राप्त भएमा अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन त्यसको संवेदनशीलता र महत्वको समिक्षा गर्नेछ । अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन कसैको पनि पक्ष र विपक्ष वा प्रतिरक्षा गर्ने छैन । अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन उजुरीकर्ता वा आवेदकलाई उसको आवेदनको उद्देश्य सँग सन्तुष्ट भए नभएको पुनः रुजु गर्न अनुमानित समयसिमा समेत प्रदान गर्नेछ । उजुरीको ब्यवस्थापनलाई निर्धारण गर्न अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनले उजुरीको प्रकृतीहरु अपराधजन्य, स्वास्थ्यजन्य, सुरक्षाजन्य, वित्तीय विचलन र जटिलता, उजुरीकर्तालाई पर्ने प्रभाव र सम्भावित समयसिमाको समिक्षा र विश्लेषण गर्नेछ । समुदायमा काम गर्दा अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनले उजुरी सम्बन्धी नीतिलाई स्थानिय जस्तै: नेपाली, लद्दाकि तथा जोन्डखा भाषामा अनुवाद गर्न सहयोग गर्नेछ ।

अनुसन्धान विधि:

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन उजुरीको सम्पूर्ण सान्दर्भिक परिस्थिति र जानकारी लिन हरसम्भव प्रयत्न गर्नेछ । अनुसन्धानकोतह उजुरीको संवेदनशीलता र घटनाक्रम सगैँ तुलना गरी निर्धारण गरिनेछ ।

समयसिमा :

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनले प्राप्त लिखित उजुरीहरु उपर प्राप्त भएको मितिले ५ (पाँच) कार्य दिन भित्र कारवाही प्रक्रिया थाल्नेछ । यसका साथै उक्त उजुरीको कारवाही एक महिना भित्र सम्पन्न गरिनेछ । यदि उक्त उजुरीको कारवाही एक महिना भित्र सम्पन्न हुन नसकेमा सोको जानकारी उजुरीकर्ताको लागि दिइनेछ र कारवाहीको प्रगतीका बारेमा जानकारीका लागि निरन्तर सम्पर्कमा राखिनेछ ।

उजुरी उपर कारवाही :

सामान्यतया: अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनले अक्तियारी दिएको व्यक्तिले उजुरी उपर अनुशन्धान गरी गरेको निर्णय अन्तिम हुनेछ । यद्यपी संवेदनशील र जटिल प्रकृतिको उजुरीको हकमा अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनको बोर्डको निर्णय निर्णायक हुनेछ । निर्णय भएका उजुरीहरु दुर्गम र ग्रामिण क्षेत्र भित्रका र विशेष परिस्थिति भएको हकमा लिखित वा मौखिक रुपमा उजुरीकर्तालाई संबोधन हुने गरी जानकारी गराईनेछ । उजुरीकर्तालाई निर्णय प्रति सन्तुष्ट भए वा नभएको विषयमा जानकारी लिइनेछ । यदि उजुरीकर्ता सन्तुष्ट नभएमा समेत समिक्षाको प्रकृया र निर्णय कार्यान्वयन हुनेछ ।

गोपनियता :

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन सदैव उजुरीको गोपनियतालाई सम्मान गर्नेछ ।

अभिलेखिकरण :

सम्पूर्ण उजुरीहरु दर्ता गरिनेछ । उजुरीको अभिलेखमा उजुरी प्राप्त भएको मिति, उजुरीको प्रतिवेदन र अन्य सहयोगी तथ्याङ्क र प्रतिक्रियाको विवरण समावेश गरिनेछ ।

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनको सम्पर्क व्यक्ति :

कुनै पनि उजुरी निम्नानुसार सम्बोधन गरि पठाइएको हुनुपर्नेछ ।

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन, महाप्रबन्धक

पो.व. ५५३, क्रोस नेस्ट

एन एस डब्लु, अष्ट्रेलिया

०२९४३८९८२२

carolyn@australianhimalayanfoundation.org.au

यदि उजुरी अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनको महाप्रबन्धक उपर भएको अवस्थामा, निम्नानुसार सम्पर्क ठेगानामा पठाइनुपर्नेछ ।

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन, अध्यक्ष

पो.व. ५५३, क्रोस नेस्ट

एन एस डब्लु, १५८५, अष्ट्रेलिया

सार्वजनिक उजुरी नीति :

अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन, अन्तराष्ट्रिय विकाशका लागि अष्ट्रेलियन परिषदको (अ. बि. अ. प.) सदस्य भएकाले, परिषदको आचार संहितालाई यसले आत्मसात गर्दछ । यदि अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसनद्वारा (अ. बि. अ. प.) को आचार संहिता उलङ्घन भएको ठहर गरिएमा दातृ निकाय, सहयोगी र सर्वसाधारणलाई अष्ट्रेलियन हिमालयन फाउन्डेसन उपर (अ. बि. अ. प.) मा उजुरी गर्न ध्यानाकर्षण गर्दछ ।