नेपालमा विश्व खाद्य कार्यक्रमको कार्यमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको संगठन (OPDs) को संलग्नता: पारदर्शिता र जवाफदेहिताका लागि प्रतिक्रिया संयन्त्रलाई सुदृढ गर्दै

Dulamsuren Jigjid

नेपालमा विश्व खाद्य कार्यक्रमको कार्यप्रणालीमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको संस्था (ओपीडी)को संलग्नता: पारदर्शिता र जवाफदेहिताका लागि सुदृढ प्रतिक्रिया संयन्त्र

सार

यो अध्ययन मानवीय र विपद्को अवस्थामा विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपाल र अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको राष्ट्रिय संस्थाहरू (ओपीडी) बीच सहयोग अभिवृद्धिका लागि सम्भावित रणनीतिहरू पहिचान गर्न केन्द्रित छ। उक्त उद्देश्य प्राप्तिका लागि नेपालका राष्ट्रिय तथा स्थानीय तहका ओपीडी प्रतिनिधिहरूसँग लिखित सर्वेक्षण र अन्तर्वार्ताहरू सञ्चालन गर्नुका साथै सान्दर्भिक कागजातहरूको विस्तृत समीक्षा गरिएको थियो।

नेपाल दक्षिण एसियाको एक भूपरिवेष्ठित राष्ट्र हो। प्रशासनिक हिसाबले नेपाललाई सात प्रदेश र ७५३ स्थानीय तहमा विभाजन गरिएको छ। राष्ट्रिय जनगणना २०२१ को प्रारम्भिक प्रतिवेदनअनुसार नेपालको कुल जनसङ्ख्या २९,१९२,४८० रहेको छ। त्यसमध्ये अपाङ्गता भएको जनसंख्या २.२ प्रतिशत छ जसमा ५४.२ प्रतिशत पुरुष र ४५.८ प्रतिशत महिला रहेका छन्। उक्त जनगणनाले अपाङ्गताका विभिन्न वर्गहरूको समेत पहिचान गरेको छ। यसअनुसार नेपालमा शारीरिक अपाङ्गता, न्यून दृष्टियुक्त, दृष्टिविहीन, बहिरोपन, बहिरोपन एवं दृष्टिविहीन, न्यून श्रवणशक्ति, वाक् दुर्बलता, मनोसामाजिक अपाङ्गता, बौद्धिक अपाङ्गता, अनुवंशीय रक्तस्राव (हेमोफेलिया), अटिजम, बहु-अपाङ्गता र उल्लेखित बाहेकका छन्।

यो अनुसन्धानको मूल उद्देश्य नेपालमा सन् २०२२ को मे महिनामा विश्व खाद्य कार्यक्रम र यूएनएचसीआरले अनुमोदन गरेको "संयुक्त प्रतिक्रिया संयन्त्रको डिजाइन र कार्यान्वयन" सम्बन्धी निर्देशिकाहरू कार्यान्वयनमा ओपीडीलाई समावेश गर्दा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई गरिने सहयोगमा उल्लेखनीय सुधार गर्न सकिन्छ भन्ने बारे सुझाव प्रदान गर्नु हो। यस अनुसन्धानले प्राप्त निष्कर्षहरूमा आधारित भई आवश्यक सिफारिसहरू समेत प्रस्ताव गर्नेछ।

मुख्य शब्दहरू: नेपाल, भूमि, जनसंख्या, अपाङ्गता तथ्यांक, विश्व खाद्य कार्यक्रम, सिफारिसहरू

नेपालमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अध्ययनका लागि सहयोग गर्ने क्रियाशील संस्थाहरूप्रति आभार :

यस अध्ययनको क्रममा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको सक्रिय र बहुमूल्य सहभागिताका लागि प्रतिनिधित्व गर्दै आएका नेपालका सम्मानित संस्थाहरूप्रति म हार्दिक आभार र कृतज्ञता व्यक्त गर्न चाहन्छु। आफ्नो अनुभव र महत्त्वपूर्ण तथ्यांक उपलब्ध गराउन उहाँहरूले गरेको सहयोगका लागि विशेष धन्यवाद व्यक्त गर्दछु।

अध्ययनका क्रममा निरन्तर सहयोग र योगदान गर्ने अपाङ्गता भएका महिलाहरूको महासंघ नेपाल र महासंघकी महासचिव तथा आईडीए ब्रिजकी पूर्वविद्यार्थी श्रीमती रमा ढकाल तथा स्वावलम्बन जीवन पद्धति केन्द्र ललितपुरका श्री कृष्ण गौतमलाई विशेष धन्यवाद दिन चाहन्छु।

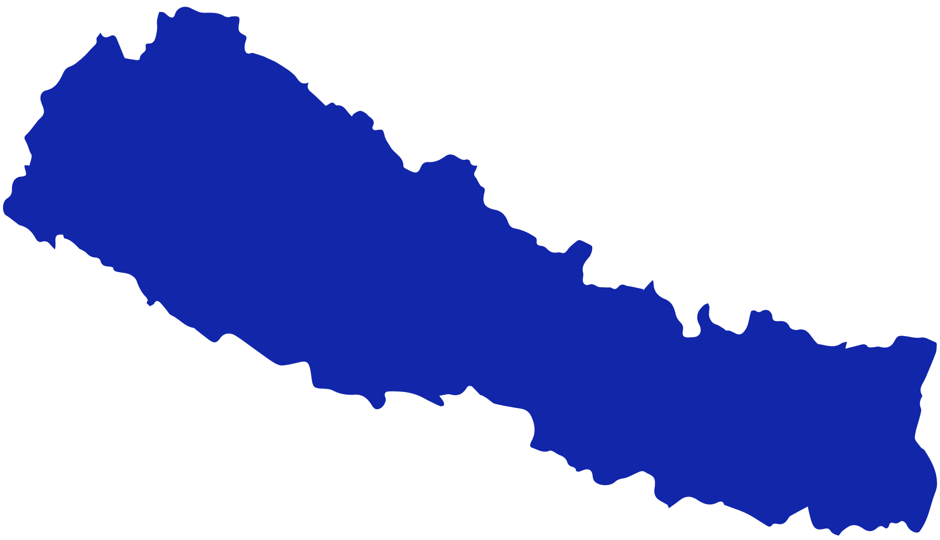
त्यसैगरी, राष्ट्रिय बहिरा महासंघ नेपाल र यसका सम्माननीय अध्यक्ष तथा आईडीए ब्रिजका पूर्वविद्यार्थी श्री केपी अधिकारी र IDEA नेपालका आईडीए ब्रिज पूर्वछात्र श्री तारानाथ सिग्देललाई अनुसन्धान प्रक्रियामा गर्नुभएको अमूल्य सहयोगका लागि हार्दिक धन्यवाद व्यक्त गर्न चाहन्छु।

साथै, नवलपरासी बहिरा संघ नेपालकी सुश्री दीपावली शर्माले गरेको महत्त्वपूर्ण योगदानको कदर गर्न चाहन्छु, जसको लगनशीलता र संलग्नताले यस अध्ययनको सफलतामा महत्त्वपूर्ण भूमिका खेलेको छ।

संक्षेपमा

देश परिचय

विश्व मानचित्रमा नेपाल दक्षिण एसियामा अवस्थित छ। यो एक भूपरिवेष्ठित देश हो। यसले समग्र विश्वको ०.०३% र एसियाको ०.३% भूभाग ओगटेको छ। यसलाई विश्वको सर्वोच्च शिखर सगरमाथाको देश र भगवान् गौतम बुद्धको जन्मभूमिका रूपमा पनि चिनिन्छ। नेपाल एक भौगोलिक रूपमा अखण्ड, स्वतन्त्र र संघीय लोकतान्त्रिक गणतन्त्रात्मक शासनपद्धति भएको मुलुक हो। यसलाई प्रशासनिक रूपमा ७ प्रदेश, ७७ जिल्ला, ६ महानगरपालिका, ११ उपमहानगरपालिका, २७६ नगरपालिका र ४६० गाउँपालिकामा विभाजन गरिएको छ। राष्ट्रिय जनगणना २०२१ को प्रारम्भिक प्रतिवेदनअनुसार नेपालको कुल जनसंख्या २९,१९२,४८० रहेको छ। यसको वार्षिक वृद्धिदर ०.९३ प्रतिशत र लिङ्ग अनुपात ९५.९ प्रतिशत छ।



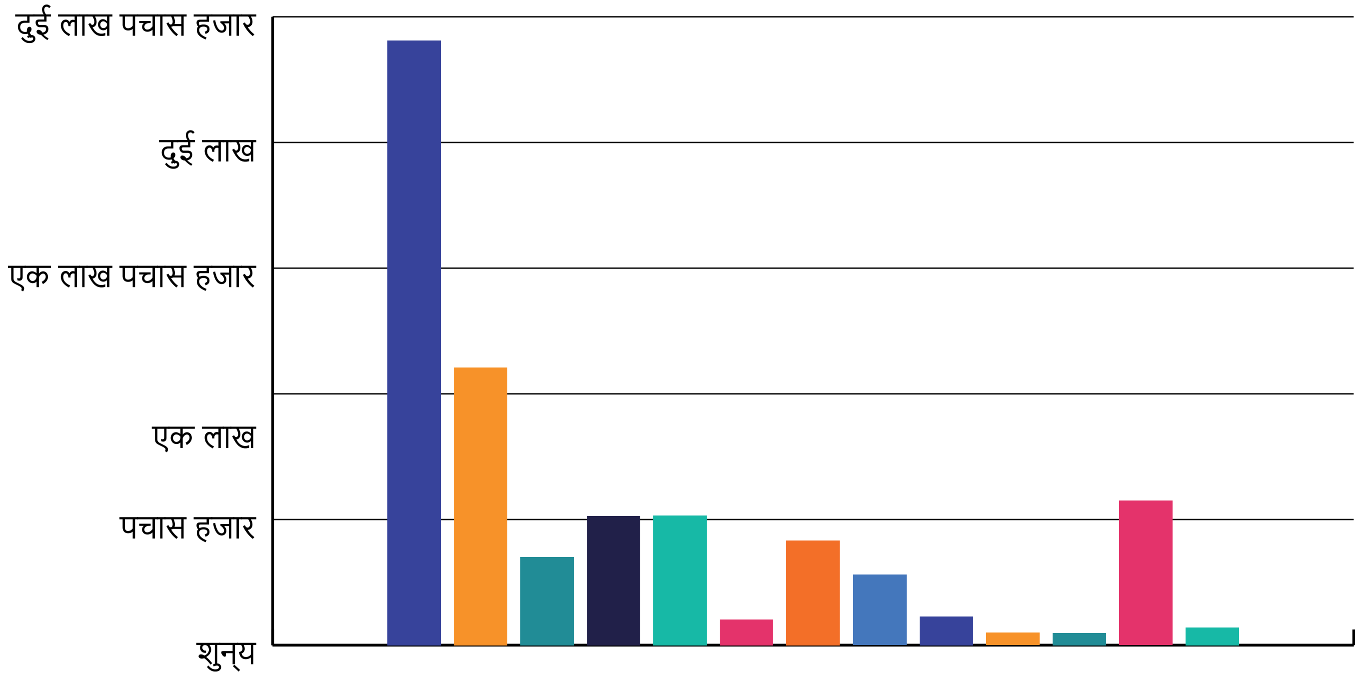
नेपालको नक्सा

नेपालमा अपाङ्गता, तथ्याङ्क र वर्गहरू

सन् २०२१ को जनगणनाको तथ्याङ्कअनुसार नेपालको कुल जनसंख्या २९,१६४,५७८ रहेको छ। जसमध्ये १४,२५३,५५१ पुरुष र १४,९११,०२७ महिला रहेका छन्। उक्त कुल जनसङ्ख्यामा ६५४,७८२ व्यक्तिहरू अपाङ्गता भएका छन्, जसमा ३५४,८८९ पुरुष र २९९,८९३ महिला छन्। कुलमध्ये २.२ प्रतिशत जनसंख्यामा कुनै न कुनै रूपमा अपाङ्गता रहेको छ। अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूमध्ये पनि ५४.२ प्रतिशत पुरुष छन् भने ४५.८ प्रतिशत महिला छन्।

नेपालको राष्ट्रिय जनगणनाले निम्न वर्गअनुसार अपाङ्गतासम्बन्धी तथ्याङ्क सङ्कलन गरेको छ जसमा अपाङ्गताको किसिमअनुसार रहेको जनसंख्या देखाइएको छ:

नेपाल अपाङ्गता सम्बन्धी तथ्याङ्क



- शारीरिक असक्षमता २४० ६०९
- कम दृष्टि ११० ५२५
- अन्धोपन ३५१४२
- बहिरा ५१ ३७३
- सुन्न गाह्रो ५१ ५२०
- बहिरा र अन्धा १० १८७
- बोली हानि ४१६७६
- मनोसामाजिक असक्षमता २८ ०४५
- बौद्धिक असक्षमता ११३५८
- हेमोफिलिया ४९३७
- अटिजिम ४८८६
- धेरै अपाङ्गता ५७ ४८६
- भनिएको छैन ७०३८ [१]

१. National Population and Housing Census 2021 Nepal. National Report.

विश्वव्यापी अनुमानहरूले लगभग १.३ बिलियन (अरब) मानिसहरू रहेको विश्व जनसंख्याको १६%, वा ६ मध्ये १ व्यक्तिले गम्भीर अपाङ्गता अनुभव गर्दछन् भन्ने देखाउँछन् ।[२] विश्वव्यापी र नेपालको राष्ट्रियस्तरको अपाङ्गता प्रसार (२.२%) बीचको भिन्नताले देशको जनगणना प्रक्रियाको क्रममा प्रयोग गरिने अनुसन्धान पद्धतिको परिष्कृत विधि र गहन परीक्षणको आवश्यकतालाई प्रकाश पार्छ। यसबाहेक, नेपालको हकमा हेर्ने हो भने संयुक्त राष्ट्र तथ्याङ्क विभागको वेबसाइटमा उपलब्ध अपाङ्गता तथ्याङ्कहरू २०११ को रहेको छ र हालसम्म अद्यावधिक गरिएको छैन, यसलाई सम्बोधन गर्न र तथ्यांकको गुणस्तर सुधार गर्न सरकारको ध्यानाकर्षण गराउन आवश्यक छ ।[३]

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालको देश संक्षिप्त एवं प्रतिक्रिया तथा गुनासो संयन्त्र।

विश्व खाद्य कार्यक्रम सन् १९६३ देखि नेपालमा सञ्चालन हुँदै आएको छ जसले सरकारलाई अझ बढी खाद्य सुरक्षा, पोषण र जोखिममा परेका समुदायमा पुनः सौहार्दता विकास गर्न र लचिलोपन निर्माण गर्दै विपद्को सामना गर्न सहयोग गर्दै आएको छ।[४] यसबाहेक, पोषण सुधार गर्न, जोखिम कम गर्न र जलवायु-संवेदनशील र खाद्य-असुरक्षित समुदायहरूमा दिगो खाद्य प्रणालीहरूका लागि क्षमता विकास गर्न विश्व खाद्य कार्यक्रमको कार्य प्रणाली नेपाल सरकारको प्रयासहरूसँग घनिष्ठ रूपमा जोडिएको छ।

विश्व खाद्य कार्यक्रमले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू प्रायः नेपालमा खाद्य असुरक्षाको सामना गर्ने जनसङ्ख्यामा रहेको आत्मसात् गर्दै उनीहरूलाई विश्व खाद्य कार्यक्रमको कार्यप्रणालीको लाभार्थी मान्दछ। विश्व खाद्य कार्यक्रम आफ्नो समुदाय प्रतिक्रिया संयन्त्र (सीएफएम)मार्फत प्रभावित जनसङ्ख्यासँग प्रभावकारी दुईतर्फी सम्पर्क सुनिश्चित गर्न धेरै सञ्चार-सम्पर्क माध्यमहरू राखेको छ। नमस्ते विश्व खाद्य कार्यक्रम (टोल-फ्री हटलाइन)को साथमा विश्व खाद्य कार्यक्रमका अन्य सीएफएम माध्यमहरूमा ह्वाट्सएप, टेक्स्ट म्यासेज, इमेल, समर्पित हेल्प डेस्क र गुनासो एवं प्रतिक्रिया बक्स समावेश छ। यस पद्धतिले लाभार्थीहरूलाई विश्व खाद्य कार्यक्रमको व्यवधानहरूमा प्रतिक्रिया प्रदान गर्ने अनुमति दिन्छ र विश्व खाद्य कार्यक्रम एवं यसका सहयोगी साझेदारहरूलाई उनीहरूको विचार र प्राथमिकताहरू प्रतिबिम्बित गर्ने तरिकाले उनीहरूको खाद्य सुरक्षा आवश्यकताहरू पूरा गर्न उत्तरदायी बनाउन सघाउँछ। विश्व खाद्य कार्यक्रम र यसका सहयोगी साझेदारका कर्मचारीहरूले सीएफएममा तालिम प्राप्त गरेका छन्।[५,६]

अनुसन्धानको उद्देश्य र सिफारिसहरूको महत्त्व

सन् २०१९ को मानव विकास सूचकांक (एचडीआई)मा ०.५७४ अंकसहित १८९ मध्ये १४८औँ स्थानमा रहेको नेपाल विश्वको गरिब देशहरूमध्ये एक हो। यहाँको चुनौतीपूर्ण भूगोल, नागरिक अशान्ति र पूर्वाधारको अभावले जीविकोपार्जन सुधार गर्न, कार्यशील बजारहरू स्थापना गर्न र खाद्यान्न ढुवानी गर्ने प्रयासहरू जटिल बन्ने गरेको छ। नेपालको एक चौथाइ जनसङ्ख्या राष्ट्रिय गरिबीको रेखामुनि अर्थात् दैनिक ०.५० अमेरिकी डलरभन्दा कममा अवस्थित छ। ५ वर्षमुनिका करिब ३६

२. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health

३. https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/sconcerns/disability/statistics/#!/countries

४. WFP Nepal Country Brief September 2022

५. Nepal Annual Country Report 2022. https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000148005/download/

६. https://www.wfp.org/countries/nepal

प्रतिशत नेपाली बालबालिका अविकसित, २७ प्रतिशत कम तौलका र १० प्रतिशत तीव्र कुपोषणका कारण कमजोर हुने गरेका छन्। यसबाहेक, नेपालमा खाद्य प्राथमिकताहरू स्वस्थकर र अधिक पौष्टिक परम्परागत खानाहरूबाट प्रशोधित विकल्पहरूमा सरेका छन् जसले गर्दा यस्ता समस्याहरू अझ बढ्दै गएको छ भने भिटामिन र खनिजको अधिक कमी छ। नेपालका ४८ प्रतिशत गर्भवती महिलाहरू रक्तअल्पताबाट पीडित छन्।

कुपोषणले आर्थिक वृद्धिलाई सुस्त बनाउँछ र कम उत्पादकत्व, कमजोर संज्ञानात्मक कार्य र बढ्दो स्वास्थ्य लागतका कारण गरिबीको चक्रलाई बढाउँछ। जलवायु परिवर्तनका प्रभावहरूको परिणामले थपरूपमा बारम्बार र तीव्र प्रकोपहरू निम्त्याउने आशंका गरिएको छ जसले गर्दा आजसम्मको देशको प्रगतिलाई कमजोर पार्ने खतरा छ। विश्वको सबैभन्दा शक्तिशाली भूकम्पीय क्षेत्रमध्ये नेपाल पनि पर्छ। सन् २०१५ को भूकम्पले सो वर्षको कुल गार्हस्थ्य उत्पादन (जीडीपी) को २५% नष्ट गर्‍यो जसले वर्तमान खतरामा पुनः ध्यान केन्द्रित गरायो।[६6]

प्राकृतिक र मानव सिर्जित प्रकोपपछि आधारभूत मानवीय आवश्यकताहरूमा महत्त्वपूर्ण परिवर्तनहरू हुन्छन्। यसमा खाद्य सुरक्षा र उपलब्धता, सफा पानीमा पहुँच र आवश्यक गैरखाद्य वस्तुहरू खरिद गर्ने क्षमता सुनिश्चित गर्ने आवश्यकता समावेश हुन्छ। उदाहरणका लागि, सन् २०२३ मा उलानबाटार, मंगोलियाका केही जिल्लाहरूमा बाढीको प्रकोपपछि प्रभावित क्षेत्रनजिकका पसलहरूमा ताजा पानी, ग्यास र मैनबत्तीजस्ता अत्यावश्यक वस्तुहरूको मूल्य २ देखि ५ गुणासम्मले बढेको थियो। यसबाहेक, बाढीको पानी पार गर्न चाहिने सुरक्षात्मक जुत्ताहरू र बाढीको पानीको सुरक्षाका लागि प्रयोग हुने बालुवा झोलाहरूजस्ता वस्तुहरूको मूल्य उच्च भएको थियो। त्यसबेला गैरसरकारी संस्था र स्वयंसेवकहरूले मुख्य सडकनजिकका स्थानहरूबाट व्यक्तिगत रूपमा जम्मा गर्नसक्ने व्यक्तिहरूलाई राहत सामग्री वितरण गरे भने वृद्ध, अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू र सीमित आवतजावत भएका आफ्नो घरबाट बाहिर निस्किन निसक्नेहरू सहायताविहीन नै छाडिए। प्रकोप आउनुअघि एक प्रभावकारी प्रतिक्रिया र उजुरी प्रणाली लागू गर्नाले संकटमा गरिने कार्य सञ्चालनलाई धेरै सुव्यवस्थित गर्नसक्छ। तर दुर्भाग्य, विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालमा विद्यमान ढाँचाभित्र अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको दैनिक कार्यहरूमा सक्रिय रूपमा हुने संलग्नता, महत्त्वपूर्ण जानकारीको पहुँच र उनीहरूका सरोकार र गुनासोहरूलाई प्रभावकारी ढंगबाट प्रस्तुत गर्ने क्षमताबारे आपत्ति व्यक्त गर्दछ।

यस अनुसन्धानले ओपीडी र विश्व खाद्य कार्यक्रमको प्रतिक्रिया र उजुरी प्रणालीसँग विश्व खाद्य कार्यक्रम सम्बन्धबारे राष्ट्रिय ओपीडीहरूबाट आएका गुनासोहरू समेत समावेश गरेको छ। त्यसमा एक जना उत्तरदाताले भने:

> " केही समयअघि मैले एउटा पत्रिकामा विश्व खाद्य कार्यक्रमले नेपालका दुर्गम क्षेत्रमा मिति नाघेको वा बिग्रिएको खाद्यान्न वितरण गरेको पढेको थिएँ। उनीहरूले चामल भण्डार गरे तर लामो समयपछि मात्र वितरण गरे जुन खानका लागि स्वस्थकर नै छैन।"

यसबारे थप अनुसन्धानसँगै थप विवरणहरू उजागर भए। नेपाल सरकारले सामुदायिक विद्यालयका बालबालिकालाई स्वस्थ र पौष्टिक आहार उपलब्ध गराउनका लागि दिवा खाजा कार्यक्रमको नियमावली तयार गरेको छ। देशका ७७ जिल्लामध्ये ४२ जिल्लाका सामुदायिक विद्यालयमा दिवा

७. https://kathmandupost.com/national/2019/08/14/government-prepares-diet-plan-for-community-school-midday-meal-programme

खाजा कार्यक्रम सञ्चालन भइरहेको छ। सरकारले ३३ जिल्लामा कार्यक्रम सञ्चालन गर्दा विश्व खाद्य कार्यक्रमले नौ जिल्ला छनोट गरी विद्यालयका बालबालिकालाई दिवा खाजा उपलब्ध गराउँछ।[७] नेपालको प्रख्यात मानवअधिकार संगठन अनौपचारिक क्षेत्र सेवा केन्द्र (इन्सेक) ले कर्णाली र सुदूरपश्चिम प्रदेशका विद्यालयमा हुने यस दिवा खाजा कार्यक्रममा प्रयोग हुने खाद्यान्न गुणस्तरहीन भएकोमा चिन्ता व्यक्त गरेको छ। मानवअधिकार उल्लङ्घनमा भरपर्दो तथ्यांक आधारका लागि राष्ट्रिय र अन्तर्राष्ट्रिय रूपमा मान्यताप्राप्त इन्सेकले निम्न विज्ञप्ति जारी गरेको छ:

> "विश्व खाद्य कार्यक्रमअन्तर्गत कर्णाली र सुदूरपश्चिम प्रदेशका विद्यालयमा दिवा खाजा कार्यक्रममा ल्याइएको खाद्यान्न गुणस्तरहीन भएको पाइएपछि हाम्रो ध्यानाकर्षण भएको छ। नेपालमा वितरणका लागि ५४ हजार किलो भिजेको, कुहिएको र सडेको चामल खरिद गरेको घटना नेपाली जनताको स्वस्थकर खाना पाउने अधिकारको हनन र बालबालिकाको हितविरुद्धको कार्य हो ।[८]"

यसबारे काठमान्डु पोष्टले पनि एउटा मुद्दा उठायो (अगस्ट १९, २०२२ मा प्रकाशित) "कालीकोटमा दिवा खाजा बजेटको दुरुपयोग।" पोष्टले भन्यो:

THE KATHMANDU POST

WITHOUT FEAR OR FAVOUR

THE KATHMANDU POST — WEDNESDAY, SEPTEMBER 23, 2020 | 08

CULTURE & LIFESTYLE

> "जब मानबहादुर विश्वकर्माले स्थानीय विद्यालयमा दिवा खाजा कार्यक्रमको बारेमा पहिलो पटक सुने, तब उनी ढुक्क भए किनभने उनलाई अब चिन्ता गर्नुपर्दैनथ्यो वा विद्यालयमा आफ्ना छोराछोरीले के खाने होलान् भन्ने सोच्नु पर्दैनथ्यो। तर उनले चाँडै उनका छोराछोरीहरूले प्रतिज्ञा गरिएअनुसारको दैनिक खाजा नपाएको थाहा पाए। 'मैले यसबारे विद्यालय प्रशासनलाई पनि सोधेँ तर विद्यालयले दिवा खाजाको पैसा शिक्षकको तलबभत्तामा खर्च भइरहेको बतायो,' मानबहादुरले भने। सामुदायिक विद्यालयका बालबालिकालाई स्वस्थ, पौष्टिक आहार र कुपोषण नियन्त्रण गर्ने उद्देश्यका साथ विश्व खाद्य कार्यक्रमसँगको सहकार्यमा सन् २०१७ मा दिवा खाजा कार्यक्रम सुरु गरिएको थियो।" [९]

७. https://kathmandupost.com/national/2019/08/14/government-prepares-diet-plan-for-community-school-midday-meal-programme

८. https://inseconline.org/en/press/world-food-programme-should-conduct-mandatory-standard-tests-of-food-before-distribution/

९. https://kathmandupost.com/karnali-province/2022/08/19/mid-day-meal-budget-misused-in-kalikot

तर, यस प्रतिवेदनका लागि अन्तर्वार्ता दिएका अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको राष्ट्रिय संस्था (ओपीडी) का एक प्रमुखका अनुसार हाल विश्व खाद्य कार्यक्रमअन्तर्गतको दिवा खाजा कार्यक्रममा अपाङ्गता भएका बालबालिका र उनीहरूका विद्यालयलाई समावेश गर्ने सम्बन्धमा जानकारीको अभाव छ। अपाङ्गता भएका बालबालिकाका लागि विद्यालयमा लागू हुने विशेष खाजा कार्यक्रमबारे उनीहरूलाई जानकारी छैन। यसले भविष्यमा आइपर्न सक्ने आपतकालीन अवस्थाका सम्भावित चुनौतिहरूलाई सङ्केत गर्छ।

विपद्को समयमा अन्तरराष्ट्रिय मानवीय कानुन र राष्ट्रिय प्रकोप तथा मानवीय नीतिहरूको अनुपालनमा राष्ट्रिय क्लस्टर प्रणालीको सक्रियता महत्त्वपूर्ण हुन्छ। यस प्रणालीभित्र खाद्य सुरक्षा, आपतकालीन दूरसञ्चार र आपूर्ति सहयोग सुनिश्चित गर्न विश्व खाद्य कार्यक्रमको महत्वपूर्ण भूमिका छ। परिणामस्वरूप, संकटको समयमा र दिनहुँ कार्य-सञ्चालनको समयमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्रतिक्रिया र गुनासोहरू सङ्कलन गर्न अपरिहार्य छ।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्रतिक्रिया तथा गुनासोहरू सङ्कलन गर्नुको महत्त्व

प्रतिक्रिया र उजुरी संयन्त्रको महत्व तथा कार्यप्रणालीको बुझाइ

थुप्रै अन्तरराष्ट्रिय र स्थानीय संस्थाहरूले आफ्नो कार्यप्रणाली र जवाफदेहिता बढाउन व्यक्तिगत वा आंशिक प्रतिक्रिया र उजुरी प्रणालीहरू स्थापना गरेका छन्। उदाहरणका लागि, भोक र यसका अन्तर्निहित कारणहरूको विरोध गर्ने विश्वव्यापी मानवीय संस्था एक्सन अगेन्स्ट हंगरले विस्तृत निर्देशिकाका साथसाथै आफ्नै प्रतिक्रिया र उजुरी संयन्त्रहरूको विकास गरेको छ।

उनीहरूका अनुसार र ALNAP - एनजीओहरूको विश्वव्यापी नेटवर्क, संयुक्त राष्ट्र एजेन्सीहरू, रेड क्रस/क्रिसेन्ट आन्दोलनका सदस्यहरू, दाताहरू, शिक्षाविद्हरू, सञ्जालकहरू र मानवीय संकटमा प्रतिक्रिया कसरी सुधार गर्ने भनेर सिक्नका लागि समर्पित सल्लाहकारहरूका अनुसार, एक प्रतिक्रिया र उजुरी संयन्त्र (एफसीएम) लाई "मानवीय सहायता प्राप्तकर्ताहरू (र केही अवस्थामा अन्य संकट-प्रभावित जनसंख्या)लाई एजेन्सी वा फराकिलो मानवीय प्रणालीमा उनीहरूको अनुभवबारे जानकारी प्रदान गर्ने अनुमति दिनका लागि औपचारिक रूपमा स्थापित तथा प्रयोग गरिने प्रक्रियाहरू तथा उपकरणहरूको सेटको रूपमा परिभाषित गर्न सकिन्छ। प्रतिक्रिया र उजुरी संयन्त्रहरूले फराकिलो अनुगमन अभ्यासहरूको हिस्साको रूपमा काम गर्न सक्छन् र निर्णय लिने उद्देश्यका लागि जानकारी उत्पन्न गर्न सक्छन्।[१०]"

सन् २०२२ मे महिनामा संयुक्त राष्ट्रसङ्घका लागि शरणार्थीसम्बन्धी उच्च आयोग (यूएनएचसीआर) र विश्व खाद्य कार्यक्रमले एउटा नयाँ प्राविधिक स्रोत "संयुक्त प्रतिक्रिया संयन्त्रको डिजाइन तथा कार्यान्वयन" निर्देशिका तयार पारे। यसले बताउँछ:

१०. Humanitarian Feedback Mechanisms Research - CDA Collaborative

“ विश्व खाद्य कार्यक्रम र यूएनएचसीआर दुवै प्रतिक्रिया संयन्त्रको स्थापनासहित आफ्ना कार्यसञ्चालनमा प्रभावित मानिसहरूप्रति उत्तरदायी हुन प्रतिबद्ध छन्। दुवै संगठनले समुदायका सदस्यहरूबाट आउने सकारात्मक तथा नकारात्मक सबै औपचारिक र अनौपचारिक संवादहरू, इन-फार्म संरक्षण, सहयोग र समाधान कार्यक्रमहरू सुनिश्चित गर्ने लक्ष्य राख्छ र प्रतिक्रिया र गुनासोहरूको तथ्यांकको आधारमा रहेर सुधारात्मक कार्यवाही गर्नेछ जसलाई संगठनको साथसाथै प्रतिक्रियास्तरमा गरिने सहयोगलाई निरन्तर रूपमा अनुकूलन गर्न र सुधार गर्न प्रोग्रामेटिक र उचित व्यवस्थापन निर्णय लिन समावेश गरिनेछ।”

तर यी निर्देशिकाहरू विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले लागू गरेको वा प्रयोग गरेको छ भन्ने बारे भने अस्पष्ट छ र संगठनभित्र यसलाई वर्तमान अवस्थामा कसरी कार्यान्वयन गर्ने भन्ने जानकारीको अभाव छ।

त्यसो त अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको प्रतिनिधिसंस्थाहरूले विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालसँग प्रभावकारी सहकार्य गर्न इच्छुक रहेको पनि देख्न सकिन्छ। यस अध्ययनका लागि अन्तर्वार्ता लिइएका एक ओपीडी प्रतिनिधिले बताएअनुसार:

“विश्व खाद्य कार्यक्रम सबैका लागि हो। यो अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण छ किनभने अपाङ्गता र गरिबी एकअर्कासँग सम्बन्धित छन्। सीमान्तकृत वर्गमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू सबैभन्दा बढी सीमान्तकृत छन्। कुपोषण, स्वच्छ खानाको अभाव, गरिबी इत्यादिको कारण अपाङ्गता दिनप्रतिदिन बढ्दै गएको छ। म विश्व खाद्य कार्यक्रमलाई सबै प्रकारका र सबै श्रेणीका अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको समस्यालाई सम्बोधन गर्न जोडदार आग्रह गर्दछु। "कोही पनि पछि नपर्नु" एसडीजीको आदर्श वाक्य हो। त्यसैले विश्व खाद्य कार्यक्रमले अपाङ्गता र सीमान्तकृतहरूबीचका अपाङ्गतालाई सम्बोधन गर्नुपर्छ।"[११]

नेपालमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू र प्रतिनिधिसंस्थाहरूलाई विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालको कार्यप्रणालीमा अझ प्रभावकारी रूपमा समावेश गर्नका लागि संयुक्त गतिविधिहरू सुरु गर्न आवश्यक छ। उदाहरणका लागि, यूएनएचसीआर र विश्व खाद्य कार्यक्रमले संयुक्त रूपमा जारी गरेको "संयुक्त प्रतिक्रिया संयन्त्रको डिजाइन र कार्यान्वयन"का निर्देशिकाहरूमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू र राष्ट्रिय ओपीडीहरू समावेश गरेर परीक्षण र विस्तार गर्न सकिन्छ। एक ओपीडी प्रतिनिधिले पनि "सबैका लागि पारदर्शिता र जवाफदेहिताका लागि प्रतिक्रिया र उजुरी संयन्त्र"को महत्त्वलाई जोड दिए।

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालको प्रतिक्रिया र उजुरी संयन्त्रका फाइदाहरू के-के हुन्?

मानवीय कार्यमा विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालको प्रभावकारी कार्यप्रणाली र जवाफदेहिता सुनिश्चित गर्न अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्रतिक्रिया र गुनासोहरू सङ्कलन गर्नु आवश्यक छ। यसले प्रभावित र निर्णयकर्ताहरूबीच सञ्चारको सीधा रेखा निर्माण हुन्छ जसले गर्दा कुनै पनि विचार तथा सल्लाह/सुझाव सुन्न र गम्भीरतापूर्वक अनुसरण गर्न सकिन्छ। फलस्वरूप, तिनै

११. Designing and Implementing Joint Feedback Mechanisms - WFP-UNHCR Joint Hub (wfp-unhcr-hub.org)

प्रतिक्रियामार्फत संस्थाहरूले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको आवश्यकता र अपेक्षाहरूबारे अन्तर्दृष्टि प्राप्त गर्न सक्छन्, सेवा-उपचार वितरणमा हुने कमीहरूबारे महिनिरुपमा बुझ्न सक्छन् र सुधार गर्नुपर्ने क्षेत्रहरू पहिचान गर्न सक्छन्। स्पष्ट गुनासो र प्रतिक्रिया संयन्त्रले पारदर्शिता र जवाफदेहिता पनि बढाउँछ। यसले संस्थाहरूलाई सबै लाभार्थीहरूको बदलिँदो आवश्यकता पूरा गर्न उनीहरूले प्रदान गरेको सेवाहरूको निरन्तर सुधार भइरहेको सुनिश्चित गर्दछ र प्रतिक्रियाको जवाफमा कार्यवाही गर्न अनुमति दिन्छ।

नेपालमा विश्व खाद्य कार्यक्रमसँग काम गर्दा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्रतिक्रिया वा गुनासोहरू सङ्कलन गर्दा विशेष हेरचाह र ध्यान दिनु महत्त्वपूर्ण छ। अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकारसम्बन्धी संयुक्त राष्ट्रसंघको महासन्धि(सीआरपीडी)ले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई जीवनका सबै पक्षहरूमा समान पहुँच र अवसरहरू प्राप्त गर्नुका साथै उनीहरूको राय तथा विचार सुन्ने अधिकारलाई मान्यता दिन्छ।

खासगरी प्रक्रियाहरू पहुँचयोग्य र प्रयोगकर्ताअनुकूल रूपमा डिजाइन गरिएको छ भन्ने सुनिश्चित गर्न आवश्यक छ। सो प्रक्रियाले व्यक्तिको अपाङ्गताको प्रकार, गम्भीरता र उमेरमा आधारित कुनै पनि विशेष आवश्यकतालाई ध्यानमा राख्नुपर्छ। यसमा भाषिक आवश्यकता, सञ्चार अवरोधका साथै कुनै पनि वातावरणीय र भौतिक सीमाहरूको पनि विचार गर्नुपर्छ। यसको पहुँच सुनिश्चित गर्न दोभासे, अतिरिक्त सामग्री वा सहायताका अन्य उपयुक्त माध्यमहरूद्वारा सहयोग र समर्थन गर्न आवश्यक हुन सक्छ।

यदि विश्व खाद्य कार्यक्रम विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले देशस्तरमा सञ्चालनका लागि विश्व खाद्य कार्यक्रमर यूएनएचसीआर निर्देशिकाहरू अपनाउन चाहन्छ भने यो प्रक्रियामा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू र अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका राष्ट्रिय संस्थाहरूसहित तिनीहरूका प्रतिनिधि संस्थाहरूलाई समावेश गर्न आवश्यक छ। संयुक्त प्रतिक्रिया संयन्त्रको विकास र कार्यान्वयन गर्दा जवाफदेहिता, प्रभावकारिता र दक्षताको अनुकूलन सुनिश्चित गर्न यो सहकार्य अपरिहार्य छ।

अपाङ्गताभएकाव्यक्तिहरूलाईउपयुक्तरसम्मानजनकसेवाप्रदानगर्नआवश्यकसंवेदनशीलताका लागि कर्मचारी सदस्यहरूलाई प्रशिक्षणको आवश्यकता छ। यसमा विशेष अनुरोधहरूको जवाफ दिने र अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूसँग पहुँचयुक्त तरिकाले अन्तरक्रियागर्ने क्षमता समावेश हुनुपर्छ।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई पनि उनीहरूको प्रतिक्रिया कसरी सुरक्षित रूपमा सङ्कलन, संग्रहण र प्रयोग गरिन्छ भन्नेबारे सचेत गराउनुपर्दछ। विश्वासिलो, सजिलो र सुरक्षित स्तर सुनिश्चित गर्न स्पष्ट र पारदर्शी कुराकानी आवश्यक छ।

प्रभावकारी प्रतिक्रिया र उजुरी संयन्त्र स्थापना गर्ने आधारको रूपमा काम गर्ने आवश्यक कानुन र कागजातहरू

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकारसम्बन्धी संयुक्त राष्ट्रसंघको महासन्धि

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूको अधिकारसम्बन्धी महासन्धि (सीआरपीडी) संयुक्त राष्ट्रसंघको अन्तराष्ट्रिय मानवअधिकार सन्धिहो। यसले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूको मौलिक अधिकार र मर्यादाको रक्षा गर्ने प्रयास गर्छ। यो महासन्धिले सदस्यहरूलाई अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूको मानवअधिकारको पूर्ण अनुभूति र सन्तुष्टिप्रवर्द्धन, संरक्षणसँगै उनीहरूलाई कानुनत: समान अधिकार छ भनी सुनिश्चित गर्न बाध्य पार्छ। एक्काइसौं शताब्दीको पहिलो मानवअधिकार सन्धिको रूपमा सीआरपीडीले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूलाई चन्दा, चिकित्सा उपचार र सामाजिक सुरक्षाको वस्तुको रूपले नहेरी समाजका अन्य सदस्यहरूजस्तै मान्यता र सम्मान प्रदान गर्दै विश्वव्यापी अपाङ्गता अधिकार आन्दोलनमा महत्त्वपूर्ण कदम अगाडिबढाएको छ।

अन्तर-निकाय स्थायी समिति (आईएएससी) निर्देशिका, मानवीय कार्यमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको समावेश, जुलाई २०१९

अन्तर-निकाय स्थायी समिति (आईएएससी)को मानवीय कार्यमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूलाई समावेश गर्ने निर्देशिकाले मानवीय पात्रहरूको प्रभावकारी पहिचान तथा मानवीय परिवेशमा सबैभन्दा जोखिममा रहेका अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूको अद्वितीय आवश्यकता र अधिकारहरूलाई प्रभावकारी रूपमा पहिचान गर्न र प्रतिक्रिया दिनका लागि आवश्यक कार्यहरूको रूपरेखा प्रस्तुत गर्दछ। अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूलाई मानवीय कार्यको केन्द्रबिन्दुमा राख्दै प्रत्येक अध्यायमा सिफारिस गरिएका कार्यहरू विद्यमान मापदण्डहरू र निर्देशिकाहरूमा आधारित रहेर थप निर्माण हुन्छन्।

“संयुक्त प्रतिक्रिया संयन्त्रको डिजाइन र कार्यान्वयन" विश्व खाद्य कार्यक्रम र यूएनएचसीआरको निर्देशिका, मे २०२२

यो कागजातले संयुक्त प्रतिक्रिया संयन्त्रको डिजाइन र कार्यान्वयनको माध्यमबाट जवाफदेहिता, प्रभावकारिता र दक्षतालाई अधिकतम बनाउन विश्व खाद्य कार्यक्रम र यूएनएचसीआर देशका कार्यसञ्चालनहरूलाई मार्गदर्शन गर्दछ। सो मार्गदर्शनलाई अन्य कुनै संयुक्त राष्ट्रसंघ वा गैरसरकारी संस्थाका साझेदारहरूको सहभागितालाई नजिकबाट समन्वय गर्न वा संयुक्त प्रतिक्रिया संयन्त्रहरूमा परिचालनका लागि उपयोग गर्न सकिन्छ।

समावेशी प्रतिक्रिया संयन्त्रहरूका लागि पहुँच बढाउनु

यदि विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले निर्देशिकाहरूलाई आफ्नो कार्यसञ्चालनमा एकीकृत गर्न चाहन्छ भने अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरू लक्षित विशेष सुझावहरू समावेश गर्नु अतिआवश्यक छ। निर्देशिकाहरू सामान्य जनताका लागि अभिप्रेरित भएकाले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि एउटा प्रतिबिद्ध खण्ड समावेश गर्न अनिवार्य छ। यस खण्डले दुई उद्देश्यहरू पूरा गर्नेछ:

→ १. आपत्कालीन र प्रकोपजन्य परिस्थितिहरूमा तत्काल सहायता सुनिश्चित गर्न निर्देशिकाहरूलाई तुरुन्तै सक्रिय बनाउन;

→ २. दैनिक रुपमा गुनासो र प्रतिक्रियालाई सम्बोधन गर्न।

यी दुवै कार्यसञ्चालनहरूको उद्देश्य अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूका लागि समान पहुँच सुनिश्चित गर्नु र विश्व खाद्य कार्यक्रमको सम्बन्धमा उनीहरूबाट सक्रिय रूपमा प्रतिक्रिया सङ्कलन गर्नु हो। यो दृष्टिकोण विशेष गरी विपद् परिदृश्यहरू र सार्वजनिक सन्दर्भहरूमा महत्त्वपूर्ण छ जहाँ अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूले स्वतन्त्र निर्णय गर्ने र आफ्ना आवश्यकताहरूलाई प्रभावकारी रूपमा सञ्चार गर्ने चुनौतीहरूको सामना गर्न सक्छन्।

निम्न पूरक निर्देशनहरूले माथि उल्लिखित संयन्त्रहरूको संगठनलाई अनुकूलन गर्न मद्दत गर्न सक्छ:

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट कसरी र कहिले प्रतिक्रिया/उजुरीहरू आह्वान गरिनेछ भनेर परिभाषित गर्ने;

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको गुनासो र प्रतिक्रियालाई कसरी प्रतिक्रिया दिने;
प्रतिक्रिया र गुनासोहरू भविष्यका कार्यप्रणालीहरूमा कसरी समावेश गर्ने;
अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट निरन्तर वा बारम्बार आउने समस्या वा गुनासोहरूलाई कसरी सम्बोधन गर्ने।

यो निर्देशन तल थप विवरणमा उल्लिखित छ।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट कसरी र कहिले प्रतिक्रिया/ गुनासोहरू आह्वान गर्ने

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपाल अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूलाई उनीहरूको सबै मानवीय र आपतकालीन कार्यहरूमा नियमित रूपमा संलग्न गराउन समर्पित छ र यस नीतिअन्तर्गत प्रतिक्रिया सङ्कलन वा गुनासोहरू दर्ता गर्नका लागि विशिष्ट र पहुँचयोग्य संयन्त्रहरू स्थापना गर्दै छ। यसमा प्रतिबिद्ध इमेल ठेगानाहरू र टेलिफोन नम्बरहरूका साथै प्रभावित क्षेत्रहरूमा तैनाथ स्थानीय प्रतिनिधिहिरू समावेश छन्। अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूका गुनासोहरू संस्थाको वेबसाइट र यस नीतिकागजातमा वर्णन गरिएका अन्य फारमहरू मार्फत प्राप्त गर्नुपर्नेछ। यसबाहेक, प्रतिक्रिया र गुनासोहरू सुनिएको सुनिश्चित गर्न मानवीय प्रयासहरूको समयमा र पछिको समयमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहिरूलाई लक्षित गरेर विभिन्न उपाय र बैठकहरू सञ्चालन गर्नुपर्नेछ।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्राप्त गुनासो र प्रतिक्रियालाई कसरी जवाफ दिने

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालको आन्तरिक नियमहरूअन्तरगत अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको प्रतिक्रिया र गुनासोहरू सम्बोधन गर्नका लागि बलियो श्रेणीबद्ध प्रक्रिया छ। यो प्रक्रियामा समावेश छ: क) गुनासोहरूको जवाफ दिने आधारभूत प्रक्रियाहरू; ख) संगठनात्मक पत्राचार प्रक्रियाहरू। उठाइएका सबै गुनासो र मुद्दाहरूलाई राम्ररी परीक्षण, दस्तावेजीकरण र सूचीकृत गरिनुपर्छ र प्रतिक्रियाको समय मानक परिचालन प्रक्रियाहरूद्वारा निर्धारण गरिनेछ। उजुरीकर्तालाई उनीहरूको उजुरी अनुसन्धानको प्रगतिबारे जानकारी गराउनु र प्राप्त प्रतिक्रियाको आधारमा उपयुक्त परिमार्जन र समाधानहरूको समीक्षा र कार्यान्वयन गर्नु प्राथमिकतामा पर्दछ।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्राप्त प्रतिक्रिया र गुनासोहरूलाई भविष्यका कार्यप्रणालीहरूमा कसरी समावेश गर्ने

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको प्रतिक्रिया र गुनासोहरू समावेश गरी भविष्यका कार्य सञ्चालनहरूलाई निरन्तर सुधार गर्ने प्रयास गर्दछ। यस नीतिको एक भागको रूपमा, विश्व खाद्य कार्यक्रमले केन्द्रीय रूपमा प्रतिक्रिया र गुनासोहरूको सङ्कलन, सम्बन्धित नीतितथा प्रक्रियाहरूको समीक्षा र अद्यावधिक, अनुगमन प्रणालीहरूको सिर्जनाका साथै कर्मचारी, स्वयंसेवकहरू र साझेदारहरूबीच शिक्षा र जागरूकताका पहलहरू बढाउन समन्वय गर्दछ। यसबाट हामी अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको सुरक्षित, समावेशी र द्रुत रूपमा मानवीय र आपतकालीन सेवाहरूको पहुँच सुनिश्चित गर्ने प्रयास गर्दर्छौं।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट निरन्तर वा बारम्बार आउने समस्या वा गुनासोहरू कसरी सम्बोधन गर्ने

लगातार वा बारम्बार आउने समस्या वा गुनासोहरू सम्बोधन गर्न विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले विभिन्नि रणनीतिहरू प्रयोग गर्दछ। यसमा पहुँचयोग्य समर्थन प्रणालीहरू विकास गर्ने, अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरुको संस्था तथा समुदायसँग परामर्श र वकालत गर्ने, योजना र कार्यान्वयनमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको सहभागिता सुनिश्चित गर्ने, अधिकार लागू गर्ने र अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको संरक्षण गर्ने, अनुगमन र मूल्याङ्कन गर्ने र अपाङ्गता समावेशी संस्कृतिलाई प्रवर्द्धन गर्ने जस्ता रणनीतिहरू समावेश छ। यी प्रयासहरूले समावेशी वातावरण सिर्जना गर्ने र अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले उठाएका कुनै पनि समस्या वा सरोकारहरूलाई प्रभावकारी रूपमा सम्बोधन गर्ने लक्ष्य राख्छन्।

समग्रमा, विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपाल अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकार, आवश्यकता, दृष्टिकोण र सक्रिय सहभागितालाई ध्यानमा राख्दै उनीहरूको समावेशिताका लागि प्रतिबद्ध छ र सक्रिय रूपमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको प्रतिक्रिया र गुनासोहरूलाई आफ्नो कार्य सञ्चालनमा समावेश गर्न तत्पर रहन्छ।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्रतिक्रिया र गुनासोहरू सङ्कलन गर्ने कार्यविधि

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्रतिक्रिया र गुनासोहरू सङ्कलन गर्ने कार्यविधिले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट प्रत्यक्ष रूपमा प्रतिक्रिया र गुनासोहरू प्राप्त गर्ने र यसको सम्बोधन गर्न समावेशी र प्रभावकारी प्रणाली स्थापना गर्ने लक्ष्य राख्दछ। विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले विभिन्न अपाङ्गता र व्यक्तिगत आवश्यकताहरू समायोजन गर्न पहुँचयोग्य सम्पर्क माध्यमहरू र सञ्चारका अनुकूल माध्यमहरूको महत्त्वलाई स्वीकार गर्दछ। सन्तुष्टि स्तरहरू अनुगमन गर्नका लागि उनीहरू प्रतिक्रिया र गुनासोहरूको लगत कायम राख्न प्रतिबद्ध छन् र आवश्यक पर्दा सुधारात्मक उपायहरू अपनाउँदै सम्मानजनक र द्रुत प्रतिक्रियाहरूको आवश्यकतालाई जोड दिने गर्दछन्।

यो प्रक्रिया लागू गर्नका निम्ति निम्न चरणहरू उल्लेख गरिएका छन्।

प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया सत्रहरूको लागू

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपाल आपतकालीन र मानवीय कार्यहरूमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूसँग अर्थपूर्ण संलग्नता सुनिश्चित गर्न प्रतिबद्ध छ। यस उद्देश्यका लागि निकायले एकबाट एक वा सानो सामूहिक कुराकानीको रूपमा प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया सत्रहरू प्रस्तुत गर्नेछ। यी सत्रहरूमार्फत अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले अर्थपूर्ण तरिकामा आफ्ना अनुभवहरू र आवश्यकताहरू व्यक्त गर्न सक्छन्। विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले यी सत्रहरू अर्थपूर्ण तरिकामा सञ्चालन गर्न सकिन्छ भन्ने सुनिश्चित गर्न उमेर-उपयुक्त सञ्चार उपकरणहरू र पहुँचयोग्य वातावरणको प्रयोगलाई पनि प्रोत्साहन गर्दछ।

सर्वेक्षण विकास

नेपालभित्रका विभिन्न प्रकारका अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूबाट आपतकालीन वा मानवीय कार्यहरूमा उनीहरूले भोग्नुपरेका अनुभवहरूबारे परिणामबोधक तथ्याङ्क र प्रतिक्रिया सङ्कलन गर्न सर्वेक्षणहरू विकास गरिनुपर्छ। यसले समग्र स्थितिमा बहुमूल्य अन्तर्दृष्टि प्रदान गर्नेछ र त्यस्ता आयोजनाहरूको क्रममा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको आवश्यकतालाई अझ राम्रोसँग बुझ्न मद्दत गर्नेछ।

अनलाइन पहुँच

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले सबै व्यक्तिहरूको निम्ति समावेशी वातावरण सिर्जना गर्ने प्रयास गर्छ। यस प्रयासलाई अगाडि बढाउन विश्व खाद्य कार्यक्रमले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई सामाजिक सञ्जाल प्लेटफर्महरू र अनलाइन फोरमहरूको प्रयोगमार्फत उनीहरूको काममा लिखित प्रतिक्रिया प्रदान गर्न आमन्त्रण गर्दछ। यी प्लेटफर्महरूमार्फत अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले आफ्ना अनुभवहरू र जानकारीहरू व्यक्त गर्न सक्छन्।

मौखिक (वर्ड-अफ-माउथ)

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई उनीहरूको प्रतिक्रिया र अनुभवहरू आफ्ना साथीहरूसँग मौखिक रुपमा व्यक्त गर्न प्रोत्साहित गर्दछ जसकारण उनीहरूको आवाज अझ धेरै सुनियोस् र उनीहरूलाई संस्थाले आफ्नो आवाज सुनेको निश्चित होस्। अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई आफ्नो आवाज राख्न र सुन्नका लागि मौखिक (वर्ड-अफ-माउथ) तरिका आवश्यक माध्यम हो।

भर्चुअल बैठकहरू

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालमा आपतकालीन र मानवीय कार्यहरूको प्रभावकारिताको उत्तम मूल्याङ्कन गर्न संस्थाले विभिन्न क्षेत्रका अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई एकै ठाउँमा ल्याउन भर्चुअल बैठक र सम्मेलनहरू आयोजना गर्नुपर्छ। यसले सबै विचारहरूको सङ्कलन गर्न र हाम्रो मिसनलाई अगाडि बढाउन मद्दत गर्ने बहुमूल्य छलफलहरूलाई प्रवर्द्धन गर्नेछ।

व्यक्तिगत बैठकहरू

व्यक्तिगत गुनासो र प्रतिक्रिया लिनका लागि विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले विशेषरुपमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि उचित समायोजन र विशेष साक्षात्कार आवश्यक पर्ने व्यक्तिगत बैठकहरू आयोजना गर्नेछ।

वेबसाइट वा अनलाइन फारम

व्यक्तिहरूलाई आफ्नो प्रतिक्रिया दिनका लागि प्रभावकारी तरिका सुनिश्चित गर्न विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले अनलाइन फारमको साथै एक समर्पित वेबसाइट सिर्जना गरेको छ। यस वेबसाइटमार्फत व्यक्तिहरूले सजिलै र सहज रूपमा आफ्ना गुनासोहरू तुरुन्तै पेश गर्न सक्नेछन्। साथै, द्रुत प्रक्रिया र कार्ययोग्य प्रतिक्रियाको अनुमति प्राप्त गर्नेछन्।

स्थानीय अधिकारीहरूको सुनुवाइ

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले आपतकालीन वा मानवीय पहलका बेला अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अवस्थाबारे अन्तर्दृष्टि प्राप्त गर्न स्थानीयरुपमा अपाङ्गताको हितमा काम गर्ने संस्थाहरू, नागरिक समाजका संस्थाहरू र सरकारी निकायहरूसँग सहकार्य गर्नेछ। यो नीतिले आवश्यक अवस्थाहरूमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकार र आवश्यकताहरूलाई ध्यानमा राखिएको सुनिश्चित गर्दछ।

माथिका चरणहरूबाहेक विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले प्रभावित क्षेत्रहरूमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अनुभवसँग सम्बन्धित ज्ञान र प्रभावमा समुदायका प्रतिनिधिहरूलाई समावेश गर्ने महत्त्वलाई मान्यता दिन्छ। यस उद्देश्यका लागि विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपाल त्यस्ता प्रतिनिधित्व

संस्थाहरूसँग काम गर्न समर्पित छ जसले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई प्रतिनिधित्व गर्दै उनीहरूको आवाज बलियोरुपमा समावेश गरेको छ र उनीहरूको प्रतिक्रिया उचित रुपमा संकलन गरेको छ। यसका अतिरिक्त विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले कर्मचारीहरूले अपाङ्गता-समावेशी रूपमा प्रभावकारी सञ्चार गरिरहेको सुनिश्चित गर्न प्रशिक्षण र सहयोग प्रदान गर्दछ र प्रतिक्रिया संयन्त्रहरूको निरन्तर समीक्षा र सुधार गर्दछ। अन्ततः विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको गोपनीयताको सुरक्षाको महत्त्व बुझ्दछ र लागू हुने सबै तथ्यांक सुरक्षा र गोपनीयता कानुनहरूको पालना गर्दछ।

प्रतिक्रिया र गुनासोहरू सङ्कलन गर्न अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई विस्तृत कार्यविधिको कार्यान्वयनमा संलग्न गराएर विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालले आफ्नो आपतकालीन तथा मानवीय कार्यहरू प्रभावित व्यक्तिहरूको आवश्यकता अनुसार सूचित गरिएको निश्चित गर्न सक्छ।

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपाललाई विचार व्यक्त गर्ने, उजुरी गर्ने र प्रतिक्रिया दिने उपकरणहरू

पहुँचयोग्य विवरणहरु:

विश्व खाद्य कार्यक्रम नेपालको कार्यसञ्चालनमा पहुँचयोग्य सञ्चार उपकरणहरू र तिनको उचित समायोजनले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई आफ्नो विचार र गुनासोहरू व्यक्त गर्ने र दाबीहरू पेश गर्ने प्राथमिक माध्यमको रूपमा काम गर्नेछ।

पहुँचयोग्य सम्पर्क प्लेटफर्महरू

- पहुँचयोग्य प्लेटफर्महरू जस्तै, अनलाइन सर्वेक्षण उपकरणहरू, टेक्स्ट आधारित प्लेटफर्महरू वा अन्तरक्रियात्मक आवाज प्रतिक्रिया (आईभीआर) प्रणालीहरूमार्फत प्रतिक्रियाहरूको सङ्कलन गर्नुहोस्।
- यी प्लेटफर्महरू अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि पहुँचयोग्य हुन निर्माण गरिएको सुनिश्चित गर्नुहोस्।
- मौखिक, दृश्य वा टेक्स्टमा आधारित प्रतिक्रियाहरूका लागि विकल्पहरूका साथै तस्बिर वा भिडियोहरू अपलोड गर्ने क्षमता समावेश गर्नुहोस्।
- यदि आवश्यक भएमा थप अनुरोध गर्नका लागि विकल्प प्रदान गर्नुहोस्।

बहुभाषिक पहुँच

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको विविध भाषिक आवश्यकताहरू पूरा गर्न सबै प्लेटफर्महरू र सम्बन्धित निर्देशिकाहरू बहु अर्थात् धेरै भाषाहरूमा उपलब्ध हुनुपर्छ।

कर्मचारी प्रशिक्षण

- अपाङ्गता शिष्टाचार, भाषा, प्रभावकारी सञ्चार प्रविधि र प्रयोग गरिएका प्लेटफर्महरूको पहुँच सुविधाहरूसहित अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई कसरी पर्याप्त रूपमा सेवा गर्ने भन्नेबारे सक्षम बनाउन कर्मचारी र सम्झौताकर्ताहरूलाई प्रशिक्षण गराउनुहोस्।
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकार र मर्यादाको सम्मानको महत्त्वलाई विशेष जोड दिनुहोस्।

समयमै प्रतिक्रिया

- प्रतिक्रिया र गुनासोहरू तुरुन्तै सम्बोधन गर्न प्रतिबद्ध रहँदै सात दिनभित्र जवाफ दिने लक्ष्य राख्नुहोस्।
- व्यक्तिहरूसँग नियमित सम्पर्क कायम राख्दै उनीहरूलाई उनीहरूको प्रतिक्रिया वा गुनासोहरूको प्रगति र नतिजाबारे सुसूचित गराउनुहोस्।

पहुँचयोग्य जानकारी

- प्रतिक्रियाका अवसरहरू र गुनासो पेस गर्ने प्रक्रियाहरूको जानकारी अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि पहुँचयोग्य छ भनी सुनिश्चित गराउनुहोस्।
- समान ज्ञान र सहभागिता सुनिश्चित गर्न इजी रीड (सहजरुपमा पढ्न सकिने), अडिओ रेकर्डिङ वा सांकेतिक भाषाका भिडियोहरूजस्ता पहुँचयोग्य ढाँचाहरू प्रदान गराउनुहोस्।

भौतिक पहुँच

- प्रतिक्रिया प्रदान गर्न सकिने वा गुनासोहरू प्राप्त हुने स्थानहरू भौतिक रूपमा पहुँचयोग्य रहेको सुनिश्चित गराउनुहोस्।
- पहुँचयोग्य प्रवेशद्वार, बाहिर निस्कने द्वार, बैठक कक्ष, शौचालय र पार्किङ सुविधा प्रदान गराउनुहोस्।
- हिंड्डुलका उपकरणहरू र अन्य सहायक उपकरणहरू जस्तै, ह्वीलचेयर वा श्रवण उपकरणहरू समायोजित गराउनुहोस्।

पहुँचयोग्य प्रविधि

- सुनिश्चित रुपमा विद्युतीय प्रतिक्रिया प्रणाली वेब सामग्री पहुँच निर्देशिका (डब्ल्यूसीएजी)को पालना गर्नुहोस्।
- सहभागीतालाई सहज बनाउन पहुँचयोग्य सञ्चार उपकरणहरू प्रदान गर्नुहोस्, जस्तै, वेब-साइटहरूको टेक्स्ट-अन्ली संस्करणहरू वा क्लोज क्याप्सन सेवाहरू।

संवेदनशील पहुँच

- दृस्टीविहिन वा बहिरा व्यक्तिहरूसहित अन्य अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको विविध ज्ञानेन्द्रिय आवश्यकताहरूलाई विचार गर्नुहोस्।
- अडिओ र भिडियोहरूको वर्णनात्मक संस्करणहरू र आवश्यकताअनुरुप स्पर्श नियमहरू प्रदान गर्नुहोस्।

समायोजन प्रक्रियाहरू

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई पहुँचयोग्य विधिहरू प्रयोग गरेर उनीहरूको प्रतिक्रिया वा गुनासोहरू सम्प्रेषण गर्ने वातावरण निर्माण गर्नुहोस्।
- पहुँच सुनिश्चित गर्न सांकेतिक भाषा अनुवादकहरू, डिजिटल फोरमहरू र वैकल्पिक ढाँचाहरू (ईजी रिड, अडिओ रेकर्डिङहरू) प्रयोग गर्नुहोस्।
- सबै डिजिटल फोरमहरू अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले प्रयोग गर्नका लागि पहुँचयोग्य रहेको सुनिश्चित गर्नुहोस्।

प्रत्यक्ष संलग्नता

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूसँग उनीहरूको व्यक्तिगत आवश्यकता र प्राथमिकताहरू बुझ्नका लागि प्रत्यक्ष रूपमा संलग्न हुनुहोस्।
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई उनीहरूको प्रतिक्रिया वा गुनासोहरू प्रभावकारी रूपमा व्यक्त गर्नका लागि मद्दत गर्न सक्ने प्रतिबद्ध कर्मचारीहरू उपलब्ध गराउनुहोस्।

पहुँचयोग्य स्थानहरू

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले गुनासो र प्रतिक्रिया केन्द्रहरूमा सहज पहुँच गर्नसक्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्।
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई यी केन्द्रहरूमा यात्रा गर्न पर्याप्त उज्यालोको साथ सुरक्षित र सहज बाटोको सिर्जना गर्नुहोस्।

सक्रिय सुनुवाइ

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई ध्यान दिएर सुन्नुहोस्, उनीहरूको प्रतिक्रिया र गुनासोहरूलाई गम्भीर रूपमा लिनुहोस्।
- उनीहरूको आवश्यकतालाई प्राथमिकता दिनुहोस् र उनीहरूको सरोकारलाई तुरुन्तै जवाफ दिनुहोस्।
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको सम्भावित हितलाई प्रभावकारी बनाउन स्थानीय सामुदायिक समूह र संस्थाहरूसँग सहकार्य गर्नुहोस्।

पहुँचयोग्य सूचना तथा जानकारीको प्रावधान

- इजी रिड, अडिओ रेकर्डिङ र सांकेतिक भाषाजस्ता पहुँचयोग्य ढाँचाहरूमा सूचना तथा जानकारी प्रदान गर्नुहोस्।
- विभिन्न भाषा आवश्यकताहरू समायोजन गर्न विभिन्न भाषाहरूमा सूचना तथा जानकारी अनुवाद गर्नुहोस्।

उचित समावेशीकरण विवरणहरू:

सञ्चार मोडालिटीहरू

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई भिडियो कल गर्न वा तिनीहरूका प्रश्नहरू, सरोकारहरू वा गुनासोहरू टेक्स्ट गर्न सन्देश (एसएमएस) सहितको समर्पित विकल्पहरू स्थापना गर्नुहोस्।

भिजुअल कुराकानी आवश्यक पर्नेहरूका लागि भिडियो कन्फरेन्सिङ विकल्पहरू प्रदान गर्नुहोस्।

मौखिक रूपमा टेक्स्ट-टु-स्पीच वा आवाज पहिचानजस्ता कार्यक्रमहरू प्रयोग गर्न अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि पहुँचयोग्य फोन लाइनहरू तथा सञ्चारमाध्यमहरूको उपलब्धता सुनिश्चित गर्नुहोस्।

समर्पित कर्मचारी सहायता

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई उनीहरूको प्रतिक्रिया वा गुनासोहरू छलफल गर्नका लागि आमनेसामने सहायता प्रदान गर्न तालिमप्राप्त कर्मचारी सदस्यहरूलाई नियुक्त गर्नुहोस्।
- यी कर्मचारी सदस्यहरूसँग सहयोगी र समावेशी वातावरणमा विविध अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूसँग प्रभावकारी रूपमा सम्पर्क तथा कुराकानी गर्न यूएनसीआरपीडी र आईएएससी निर्देशिकाहरूको ज्ञान र सीपहरू हुनुपर्छ।

व्यक्तिगत सहायक प्रविधिमा पहुँच

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले प्रतिक्रिया दिन वा गुनासो गर्न आवश्यक पर्ने व्यक्तिगत सहायक प्रविधि उपकरणहरूको पहुँचलाई प्राथमिकता दिनुहोस्।
- उदाहरणहरूमा ब्रेल किबोर्ड, सर्भिस डग वा भोइस-टू-टेक्स्ट जस्ता सहायता उपकरणहरू समावेश छन्।

प्रतिक्रिया र गुनासोहरूको समयमै समीक्षा

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले पेश गरेका कुनै पनि अतिरिक्त प्रतिक्रिया वा गुनासोहरू तुरुन्तै समीक्षा गर्न र सम्बोधन गर्न कर्मचारी सदस्यहरूलाई खटाउनुहोस्।
- दक्षता र समावेशितालाई ध्यानमा राख्दै यी पेशीहरूको प्रबन्ध गर्न र प्रतिक्रिया दिनका लागि स्पष्ट प्रक्रियाहरू छन् भनी सुनिश्चित गर्नुहोस्।

वैकल्पिक प्रतिक्रिया विधिहरू

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई प्रतिक्रिया दिन वा गुनासोहरू गर्नका लागि उनीहरूको विशेष आवश्यकता र प्राथमिकताहरू समायोजन हुने वैकल्पिक विधिहरू प्रस्ताव गर्नुहोस्, जस्तै, मेल, फ्याक्स वा व्यक्तिगत रूपमा वितरण।

सक्रिय पहुँच एकीकरण

- सुरुदेखि नै सबै प्रतिक्रिया र गुनासो एकीकरण सम्मेलनमा पहुँच सम्बन्धित सुविधा र विचारहरूलाई एकीकृत गर्नुहोस्।
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि समान सहभागिता प्रवर्द्धन गर्न सबै माध्यम, प्रक्रिया र सामग्रीहरू पहुँच निर्देशिकाको अनुपालनमा डिजाइन र कार्यान्वयन गरिएको सुनिश्चित गर्नुहोस्।

कर्मचारी सचेतना र कर्तव्य

- सबै कर्मचारी सदस्यहरूमा यूएनसीआरपीडी र आईएएससी निर्देशिकाहरूमा आधारित उचित समावेशीकरणबारे र आवश्यक पर्दा उनीहरूलाई प्रदान गर्ने जिम्मेवारीहरूबारे जागरूकता बढाउनुहोस्।
- आफ्ना कर्मचारीहरूले समावेशीतालाई प्रवर्द्धन गरुन भन्ने हेतुका लागि उनीहरुलाई विभिन्न अपाङ्गता, सहायक प्रविधिहरू र सञ्चार प्रविधिहरूबारे प्रशिक्षण र सो सम्बन्धि स्रोतहरू उपलब्ध गराउनुहोस्।

यस्ता उचित समायोजनहरू लागू गरेर नेपालमा विश्व खाद्य कार्यक्रमले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको मानवीय तथा आपतकालीन कार्य सञ्चालनको समयमा प्रतिक्रिया दिन र गुनासोहरू गर्न समान अवसरहरू छन् भनी सुनिश्चित गर्न सक्छ।