



रास्कोट नगरपालिका



बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन कार्यविधि

२०८०





नेपालको संविधान बमोजिम स्थानीय तहको अधिकार सम्बन्धी व्यवस्था कार्यान्वयन गर्न तथा संघ, प्रदेश र स्थानीय तह बिचको सहकारीता, सहअस्तित्व र समन्वयलाई प्रवर्द्धन गर्दै जनसहभागीता, उत्तरदायित्व, पारदर्शिता, सुनिश्चित गरी सुलभ र गुणस्तरीय सेवा प्रवाह गर्न लोकतन्त्रका लाभहरुको समानुपातिक समावेशी र न्यायोचित वितरण गरी कानुनी राज्य र दिगो विकासको अवधारण अनुरूप समाजवाद उन्मुख संघीय लोगातन्त्रिक गणतन्त्रात्मक शासन प्रणालीलाई स्थानीय तह देखी नै सुदृढीकरण गर्न र स्थानीय नेतृत्वको विकास गर्दै स्थानीय शासन पद्धतिलाई सुदृढ गरी स्थानीय तहमा विधायिकी, कार्यकारिणी र न्यायिक अभ्यासलाई संस्थागत गर्न स्थानीय सरकारको संचालन गर्ने सम्बन्धमा आवश्यक व्यवस्था गर्न वाञ्छनीय भएकोले नेपालको संविधानको धारा २९६ को उपधारा (१) बमोजिमको व्यवस्थापिका संसदले पारित गरेको स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (१) बमोजिम बाल गुनासो प्रणाली संचालन कार्यविधि २०८० तयार गरेको छ।

बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन कार्यविधि, २०८०

कार्यपालिका बाट स्वीकृत मिति : २०८०।६।३०

प्रस्तावना,

रास्कोट नगरपालिका कार्यालयबाट दैनिक रुपमा प्रवाह हुने सेवाहरु, नागरिकहरुका नैसर्गिक अधिकारहरुको बारेमा नगरपालिकाको जवाफदेहिता सम्बन्धी विषयलाई पारदर्शी, गुणस्तरीय तथा सुरक्षाको प्रत्याभुती को सुनिश्चितताका लागि नगरपालिका वासीहरुको गुनासो तथा नगरपालिका वासीहरुलाई तत्काल आई पर्ने समस्या र घटनाहरुको बारेमा तत्काल जानकारी गराउन बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्न वाञ्छनीय भएकाले, रास्कोट नगरपालिका कार्यालयले प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७४ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो कार्यविधि बनाई लागु गरेको छ।

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

(१) यस कार्यविधिको नाम “ बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन तथा व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यविधि, २०८०” रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि नगरकार्यपालिकाको बैठकबाट स्वीकृत भएको मिति देखि प्रारम्भ हुनेछ।

परिभाषा : विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा :-

- (क) “नगरपालिका ” भन्नाले रास्कोट नगरपालिका सम्भन्नु पर्दछ।
- (ख) “बाल गुनासो प्रणाली टोल फ्रि नं.” भन्नाले रास्कोट नगरपालीकाले सञ्चालन गरेको शुल्क नलाग्ने टेलिफोन नम्बर (टोल फ्रि नम्बर) सम्भन्नु पर्दछ।
- (ग) “सञ्चालक समिति” भन्नाले बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्नका लागि यस कार्यविधि बमोजिम गठन गरिएको समिति सम्भन्नु पर्दछ (हाललाई पालिका स्तरको स्थानिय बालअधिकार समितिले उक्त समितिको जिम्मेवारी वहन गर्ने छ)।

गौरीगंगा नगरपालिका
नगर सचिवालय
(घ) "सम्बद्ध व्यक्ति" भन्नाले बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्नका लागि जिम्मेवारी प्रदान गरिएको व्यक्तिलाई सम्झनु पर्दछ (हाललाई उक्त जिम्मेवारी पालिकाले नियुक्त गरेको वा तोकेर जिम्मेवारी दिएको बाल कल्याण अधिकारीले सम्हाल्ने छन् ।

३. बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालनको लक्ष्य तथा उद्देश्य :

३.१) रास्कोट नगरपालिका क्षेत्र भित्रका बाल सरोकारका विषयहरु जस्तै बालबालिकाको जोखिमपूर्ण अवस्था, बाल श्रम, बालविवाह, विद्यालय भन्दा बाहिर रहेका बालबालिका आदि स्थानीय सरकारलाई यथाशिघ्र जानकारी गराई समस्या समाधानका लागि उचित पहल गर्ने ।

३.२) बालबालिकाका लागि नगरपालिका तथा अन्य सरोकारवालाहरुद्वारा सञ्चालन हुने सम्पूर्ण योजना तथा नगरपालिकाबाट दैनिक रुपमा प्रवाह हुने सेवा सुविधाहरुका विषयमा जानकारी लिने दिने ।

४. बाल गुनासो प्रणालीमा सूचना लिन वा दिने समय र अभिलेखिकरण
यो प्राणलीमा सूचना दिन वा लिनको लागि आईतवार देखी शुक्रबार सम्म विहान १० बजे देखी ५ बजे सम्म जुन सुकै बेलामा सम्पर्क गर्न सकिने छ । तर बाल विवाह बालश्रम, बाल यौन दुर्व्यवहार, बेचबिखन वा कुनै किसिमको दुर्घटनाको बारेमा सूचना दिनको लागि सबै दिन सम्पर्क गर्न सकिने छ ।

५. कर्मचारी व्यवस्थापन गर्नुपर्ने :

नगरपालिकाको बाल गुनासो टोल फ्रि नं. सञ्चालनको लागि दफा ४ को खण्ड (ग) बमोजिम स्थापना हुने शाखा वा फाँटमा बाल गुनासो टोल फ्रि नं. मा आएका फोनहरु उठाउन तथा प्राप्त भएका गुनासाहरुको कल रेकर्ड अभिलेख व्यवस्थापन गर्नको लागि सहायक चौथो तहको एक जना कर्मचारीको व्यवस्थापन गरिनेछ ।

६. बाल गुनासो टोल फ्रि नम्बर सञ्चालन तथा व्यवस्थापन समिति :

६.१) नगरपालिकाले सञ्चालन गर्ने बाल गुनासो टोल फ्रि नम्बरमा आउने गुनासो तथा घटनाहरुको उपयुक्त व्यवस्थापनका लागि देहाय बमोजिम एक समिति रहनेछ ।

क) नगर प्रमुख	संयोजक
ख) नगर उपप्रमुख	सदस्य
ग) प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत	सदस्य
घ) बाल गुनासो टोल फ्रि नं. संचालक कर्मचारी	सदस्य
ङ) बाल कल्याण अधिकारी	सदस्य सचिव

५.२) समितिले आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित विषयको विज्ञ/प्राविधिकलाई आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।


नि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत



७. बाल गुनासो टोल फ्रि नं. सञ्चालन तथा व्यवस्थापन समितिको काम कर्तव्य र अधिकार :

समितिका काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछन् ।

(क) बाल गुनासो टोल फ्रि नम्बर सञ्चालनका लागि सम्बन्धित कर्मचारी/पदाधिकारीलाई अभिमुखीकरण गर्ने ।

(ख) बाल गुनासो टोल फ्रि नम्बरमा आएका फोन तथा घटनाहरूको लिखित विवरण अनुसूची -१ बमोजिम राख्न लगाउने ।

(ग) टोल फ्रि नम्बरमा आएका गुनासो तथा घटनाहरूको उचित व्यवस्थापन गर्ने ।

(घ) संवेदनसिल घटनाहरूको व्यवस्थापन गर्दा गोपनीयता राख्ने ।

(ङ) नगरपालिकाले दैनिक सेवा प्रवाह प्राप्त गर्ने सेवाग्राही, पिडित बालबालिका, महिला, अपाङ्ग, वृद्ध वृद्धा, दलित जनजातीहरूका विषयमा आएका संवेदनसिल घटनाहरूको बारेमा आवश्यक कानूनी तथा अन्य सहायताका लागि समन्वय गर्ने ।

(च) गुनासो तथा घटना व्यवस्थापन पश्चात अनुगमन तथा नियमित जाँच गर्ने/गर्न लगाउने ।

(छ) घटना व्यवस्थापनका लागि आवश्यकता अनुसार विभिन्न निकायहरूसँग राय तथा परामर्श लिने ।

८. बाल गुनासो प्रणाली मा आएका गुनासो तथा घटनाहरूको व्यवस्थापन प्रकृया :
गुनासो तथा घटना व्यवस्थापनको प्रकृया देहाय बमोजिम हुनेछ :-

(क) बाल गुनासो प्रणाली मा आएका प्रत्येक फोनको लिखित तथा अडियो रेकर्ड राखिनेछ र उक्त कार्यको जिम्मेवारी यस कार्यविधि बमोजिम तोकिएको सम्बद्ध व्यक्तिको हुनेछ ।

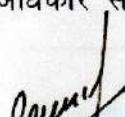
(ख) बाल गुनासो प्रणाली मा आएका गुनासाहरूलाई पालिका स्तरीय बाल अधिकार समितिको बैठक बोलाई छलफल गरिने छ । घटनाहरू सामान्य प्रकृतिको भएको खण्डमा सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष वा प्रतिनिधिहरूलाई जानकारी गराई समाधान गर्न लगाइनेछ र समाधान भए नभएको जाच गरी एकिन गरी लिखित अभिलेख राखिनेछ ।

(ग) संवेदनशिल खालको गुनासो वा घटना भएको खण्डमा स्थानिय बालअधिकार समितिले सम्बन्धित घटनाको विस्तृत अध्ययन गरि, स्याहार योजना बनाई सो को आधारमा आवश्यक व्यवस्थापन गर्ने छ । सामान्य तथा संवेदनशिल गुनासो वा घटना भन्नाले अनुसूची -२ मा उल्लेख भए बमोजिम सम्झनु पर्दछ ।

(घ) उल्लेखित गुनासो तथा घटनाहरूको समाधान गर्दा संवेदनसिल घटनाहरूको बारेमा गोपनीयता अपनाउनु पर्नेछ ।

९. अनुगमन, मुल्याङ्कन प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था :

यस कार्यविधि बमोजिम बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालनको लागि तोकिएको सम्बद्ध व्यक्तिले अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा दैनिक रुपमा आएका फोन, घटना तथा समाधान भएका गुनासो घटनाहरूको प्रतिवेदन तयार गरी स्थानीय बाल अधिकार समिति मार्फत नगर कार्यपालिका समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।

 **स्थानीय अधिकृत**



ठेगाना : जिल्ला गा.पा / न.पा वडा नं.
 गुनासो/घटना/सुझावको विवरण :

गुनासो/घटना/सुझावको विवरण उपयुक्त मा (ठिक चिन्ह लगाउनुहोस् ।

१	श्रेणी १	सुचनाको लागि अनुरोध
२	श्रेणी २	सहयोगको लागि अनुरोध
३	श्रेणी ३	कृयाकलापसंग सामान्य असन्तुष्टी :- क) नगरपालिकाबाट पत्राह हुनेसेवा प्रवाहमा ढिला सुस्ती भई सेवा ग्राहीले हैरानी हुनुपरेको ख) सेवाग्राहीले कार्यालयबाट सुचना माग्दा सूचना नपाएकोवा ढिलोगरी दिएको। ग) सेवाग्राहीले कार्यालयमा आउँदा कर्मचारीहरुबाट अपमानित हुनु परेको । घ) एउटै कामको लागि दिन दिनै कार्यालयमा धाउनु परेको । ङ) नगरपालिकामा विभिन्न शाखाहरुले उपलब्ध गराउने सेवा सुविधा प्रति सेवाग्राहीले भोग्नु परेको समस्या च)सामाजिक सुरक्षा भत्ता सम्बन्धमा वडा कार्यालय तथा नगरपालिकाको सम्बन्धित शाखा वाट हुनुपर्ने कामहरु समयमै नभई सेवा ग्राहीले सास्ती भोग्नु परेको । छ) नगरपालिका क्षेत्र भित्र सञ्चालित विकास निर्माणका आयोजनाहरुमा कार्यालयले अनुगमन नगरेको कारण आयोजना गुणस्तरीय हुन नसक्ने
४	श्रेणी ४	गम्भीर प्रकृतिमा पर्न सक्ने गुनासो :- क) कार्यालयमा काम गर्दा सेवा ग्राहीबाट घुस मागेको ख) स्वास्थ्य संस्थाहरुमा स्वास्थ्य कर्मचारीहरु उपस्थित नहुनेकारण विरामीहरुले स्वास्थ्य उपचार नपाएको ग) स्वास्थ्य संस्थाहरुमा औषधी तथा स्वास्थ्य सामग्रीहरु समयमै उपलब्ध नभएको कारण विरामीहरु जोखिममा रहेको तथा वर्थिङ सेन्टरहरुमा प्रसुती सेवा प्रभावित भएको , घ) विद्यालयमा शिक्षकहरुले शिक्षण क्रियाकलाप सञ्चालन नगरेको तथा शिक्षकहरु विद्यालयमा उपस्थित नभएको, शिक्षकले विद्यालयमा मदिरा सेवन गरी प्रवेश गरेको, ङ) विद्यार्थीहरुलाई विद्यालयमा कुटपिट गरेको वा मानसिक वा अन्य यस्तै कुनै तनाव दिएको च) नगरपालिकाको न्यायिक समितिमा महिला हिंसा, घरेलुहिंसा लगायत विषयहरुमा विवाद दर्ता नगरेको वा दर्ता भएका विवादहरुमा समयमै सुनुवाई नभएको आदी ।
५	श्रेणी ५	गम्भीर प्रकृतिको गुनासो :-

अधिकृत

		क) नगरपालिकाको कार्यालयमा कार्यरत कर्मचारीहरुले कुनैकाम गरेवापत घुस खाएको प्रमाणित घटना, ख) नगरपालिकामा सेवाग्राही माथि कार्यालय कर्मचारीहरु वाट कुटपिट, गाली वेइज्जती गरेको आदि , ग) कार्यालयका कर्मचारीहरुको तर्फवाट सेवा ग्राहीहरु माथि गरेका विभिन्न दुर्व्यवहार (जस्तै: बाल दुर्व्यवहार, यौन दुर्व्यवहार, धम्की वा यस्तै आपत्तिजनक क्रियाकलापहरु) घ) बेवारिसे फेला परेका बालबालिका ङ) निकृष्ट प्रकारको बालश्रम च) यातना, भेदभाव, हेला, छ) भ्रष्टाचार ज) सार्वजनिक सम्पत्तिको दुरुपयोग
--	--	--

फारम भर्नेको नाम :

हस्ताक्षर :

गुनासो समाधान मिति :

अनुसूची-२

(दफा ८ को खण्ड (ग) सँग सम्बन्धित

सामान्य घटनाहरु तथा संवेदनशिल घटनाहरु :

सामान्य प्रकृतिका घटनाहरु :

- क) समाजमा हुने लैङ्गिक, जातीय तथा अल्पसंख्यकको विभेद सम्बन्धी घटना
- ख) समाजमा हुने विभिन्न किसिमका विकृति विसंगतिका घटना
- ग) विद्यालयमा हुने अनियमितता/पढाई लेखाइको क्रियाकलापहरु नभएका सम्बन्धी गुनासाहरु
- घ) नगरपालिकाको कार्यालयवाट दैनिक प्रवाह हुने सेवाहरु प्रतिको गुनासाहरु
- ङ) नगरपालिका क्षेत्रभित्र सञ्चालन भएका आयोजनाहरुमा भएको अनियमितता
- च) स्वास्थ्य संस्थाहरुको अनियमितता तथा स्वास्थ्य सेवा नपाएको सम्बन्धी गुनासाहरु

संवेदनशील घटनाहरु :

- क) बलात्कार सम्बन्धी घटनाहरु (बलात्कार, बालबलात्कारको उद्योग)
- ख) बालबिवाह सम्बन्धी घटनाहरु
- ग) मानव बेचबिखन सम्बन्धी घटनाहरु
- घ) नगरपालिकाको कार्यालयवाट सेवा प्रवाह गर्दा घुस मागेको वा घुस खाएको सम्बन्धी घटनाहरु
- ङ) कार्यालयवाट प्रवाह हुनु सेवा प्रवाहमा भेदभाव, अपमान, दुर्व्यवहार, कुटपिट सम्बन्धी घटनाहरु
- च) भ्रष्टाचार सम्बन्धीका घटनाहरु
- छ) सार्वजनिक सम्पत्तिको दुरुपयोग सम्बन्धी घटनाहरु
- ज) ज्यान मार्ने उद्योग सम्बन्धी घटनाहरु
- झ) विपद् सम्बन्धी घटनाहरु, आदि


नि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत



अनुसूची-३

(दफा ९ सँग सम्बन्धित वार्षिक प्रतिवेदन फारम)

जम्मा आएका गुनासोको संख्या	जम्मा दर्ता घटना संख्या	सामान्य प्रकृतिका घटना संख्या	समाधान भएका घटना संख्या	संवेदनसिल प्रकृतिका घटना संख्या	समाधान भएका घटना संख्या	समाधान हुन नसकेको समस्या संख्या	समाधान हुन नसक्नुको कारण

आईपरेका समस्याहरु :

सिकाईहरु :

आगामी दिनका लागि सुझावहरु:

[Signature]

आज्ञाले
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत
वि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

धन्यवाद ॥