



स्थानीय राजपत्र

कनकासुदरी गाउँपालिकाद्वारा प्रकाशित
खण्ड ५(संख्या ३) असार २७ गते २०८१ साल



बालबालिका तथा नागरिकहरुको गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि
२०८१



नेपालको संविधानबमोजिम 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 अवधारणा अनुरूप समाजवाद उन्मुख संघीय लोकतान्त्रिक गणतन्त्रात्मक शासन प्राणीलाई स्थानीय तह देखि नै सुदृढिकरण 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 यो स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ रहेको छ । र दफा १०२ को उपदफा २ को १ ले दिएको अधिकार बमोजिम बाल गुनासो प्रणाली संचालन कार्यविधि २०८१ तयार गरेको छ ।

बालबालिका तथा नागरिकहरुको गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली संचालन कार्यविधि, २०८१

प्रस्तावना, **कनकासुन्दरी गाउँनगरपालिका** कार्यालयबाट दैनिक रुपमा प्रवाह हुने सेवाहरु, नागरिकहरुका नैसर्गिक अधिकारहरुको वारेमा गाउँपालिकाको जवाफदेहिता सम्बन्धी विषयलाई पारदर्शी, गुणस्तरीय तथा सुरक्षाको प्रत्याभुती को सुनिश्चितताका लागि गाउँपालिका वासीहरुको गुनासो तथा गाउँपालिका वासीहरुलाई तत्काल आई पर्ने समस्या र घटनाहरुको वारेमा तत्काल जानकारी गराउन बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्न वाञ्छनीय भएकाले, कनकासुन्दरी गाउँपालिका कार्यपालिकाले 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 बालबालिका तथा नागरिकहरुको गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली संचालन कार्यविधि, २०८१" रहेको छ ।

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

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

(क) "गाउँपालिका" भन्नाले **कनकासुन्दरी गाउँपालिका** सम्भन्नु पर्दछ ।

(ख) "बालबालिका" भन्नाले १८ वर्ष उमेर ननाघेका व्यक्तिलाई सम्भन्नु पर्दछ ।

(ग) "बाल गुनासो प्रणाली टोल फ्रि नं." भन्नाले कनकासुन्दरी गाउँपालीकाले सञ्चालन गरेको शुल्क नलाग्ने टेलिफोन नम्बर (टोल फ्रि नम्बर) सम्भन्नु पर्दछ ।

(घ) नागरिक भन्नाले गाउँपालिकामा रहेका स्थाई तथा अस्थायी बासिन्दालाई सम्भन्नुपर्नेछ ।, (ङ) "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 ।

(ड) "सम्बद्ध व्यक्ति" भन्नाले बालबालिका तथा नागरिकहरुको गुनासो व्यवस्थापनगर्नका लागि जिम्मेवारी प्रदान गरिएको व्यक्तिलाई सम्भन्नु पर्दछ । हाललाई उक्त जिम्मेवारी पालिकाले नियुक्त गरेको वा तोकेर जिम्मेवारी दिएको बाल कल्याण अधिकारीले सम्हाल्ने छन् ।

३. बालबालिका तथा नागरिकहरुको गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली संचालनको लक्ष्य तथा उद्देश्य :

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

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

३.३) नागरिकहरूले समाजमा घटन सक्ने सम्भावित घटनाहरू जस्तै लैङ्गिक हिंसा, महिला हिंसा, बलात्कार, सामाजमा रहेका कुप्रथाको कारण भैल्लु परेका समस्या तथा अन्य विषयमा आउने समस्या, गुनासो तथा जानकारी गराउन सक्नेछन् ।

४. बालबालिका तथा नागरिकहरूको गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीमासूचना लिन वा दिने समय र अभिलेखिकरण यो प्रणालीमा सूचना दिन वा लिनको लागि आइतवार देखि शुक्रबारसम्म बिहान १० बजे देखि ५ बजेसम्म जुनसुकै बेलामा सम्पर्क गर्न सकिने छ । तर बाल विवाह बाल श्रम, बाल यौन दुर्व्यावहार, बेचबिखन वा कुनै किसिमको दुर्घटनाको बारेमा सूचना दिनको लागि सबै दिन सम्पर्क गर्न सकिने छ ।

५. कर्मचारी व्यवस्थापन गर्नुपर्ने :

गाउँपालिकाको बाल तथा नागरिकहरूको गुनासो टोल फ्रि नं. सञ्चालनको टोल फ्रि नं. मा आएका फोनहरू उठाउन तथा प्राप्त भएका गुनासाहरूकोकल रेकर्ड अभिलेख व्यवस्थापन गर्नाको लागि एक जना कर्मचारीको व्यवस्थापन गरिनेछ ।

६. टोल फ्रि नम्बर सञ्चालन तथा व्यवस्थापन समिति :

६.१) गाउँपालिकाले सञ्चालन गर्ने टोल फ्रि नम्बरमा आउने गुनासो तथा घटनाहरूको उपयुक्त व्यवस्थापनका लागि देहाय बमोजिम एक समिति रहनेछ ।

क) गाउँपालिका अध्यक्ष	संयोजक
ख) गाउँपालिका उपाध्यक्ष	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 ।

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

समितिका काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछन् ।

- टोल फ्रि नम्बर सञ्चालनका लागि सम्बन्धित कर्मचारी/पदाधिकारीलाई अभिमुखिकरण गर्ने ।
- टोल फ्रि नम्बरमा आएका फोन तथा घटनाहरूको लिखित विवरण अनुसूची -१ बमोजिम राख्न लगाउने ।
- टोल फ्रि नम्बरमा आएका गुनासो तथा घटनाहरूको उचित व्यवस्थापन गर्ने ।
- संवेदनशिल घटनाहरूको व्यवस्थापन गर्दा गोपनीयता राख्ने ।
- गाउँपालिकाले दैनिक सेवा प्रवाह गर्दा सेवाग्राहीहरू विशेष गरी पिडित, बालबालिका, महिला, अपाङ्ग, बृद्ध बृद्धा, दलित, जनजातीहरूका विषयमा आएका संवेदनशिल घटनाहरूकोबारेमा आवश्यक कानूनी तथा अन्य सहायताका लागि समन्वय गर्ने ।
- गुनासो तथा घटना व्यवस्थापन पश्चात अनुगमन तथा नियमित जाँच गर्ने/गर्न लगाउने ।
- घटना व्यवस्थापनका लागि आवश्यकता अनुसार विभिन्न निकायहरूसँग राय, सल्लाह तथा परामर्श लिने ।

८. गुनासो प्रणालीमा आएका गुनासो तथा घटनाहरूको व्यवस्थापन प्रकृया :

गुनासो तथा घटना व्यवस्थापनको प्रकृया देहाय बमोजिम हुनेछ :-

- गुनासो प्रणाली मा आएका प्रत्येक फोनको लिखित तथा अडियो रेकर्ड राखिनेछ, र उक्त कार्यको जिम्मेवारी यस कार्यविधि बमोजिम तोकिएको सम्बद्ध व्यक्तिको हुनेछ ।
- गुनासो प्रणालीमा आएका गुनासाहरूको व्यवस्थापनको लागि बालबालिका सम्बन्धित भएमा पालिका स्तरिय बाल अधिकार समिति, न्यायिक समिति र अन्य विषयमा भएमा विषय हेरी सम्बन्धित समितिको बैठक डाकी छलफल गरिने छ । घटनाहरू सामान्य प्रकृतिको भएको खण्डमा सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष वा प्रतिनिधिहरूलाई जानकारी गराई समाधान गर्न लगाइनेछ, र समाधान भए नभएको जाँच गरी लिखित अभिलेख राखिनेछ ।
- संवेदनशिल खालको गुनासो वा घटना भएको खण्डमा स्थानिय बालअधिकार समिति, न्यायिक समिति तथा आवश्यक विषयगत 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 संवेदनशिल घटनाहरूको वारेमा गोपनियता अपनाउनु पर्नेछ ।

९. अनुगमन, मुल्याङ्कन प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था :

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

१०. बाधा अडकाउ फुकाउने अधिकार :

यस कार्यविधिमा उल्लिखित कुनै कुरामा दुविधा वा कुनै बाधा उत्पन्न भएमा कार्यपालिकाले त्यस्तो बाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ ।

११. स्वतः खारेज हुने :

यो कार्यविधि तथा यस कार्यविधिको दफा उपदफाहरू संघ तथा प्रदेश कानूनसँग बाभिएको हदसम्म स्वतः खारेज भएको मानिनेछ ।

१२. गुनासो तथा सुभाव लिंदा गर्नुपर्ने र गर्न नहुने कुराहरू

गर्नुपर्ने कुराहरू	गर्न नहुने कुराहरू
१) सूचनाको लिन वा दिनको लागि अनुरोध गर्ने व्यक्तिलाई अभिवादन गर्नुहोस् ।	१) गुनासो, तथा सल्लाहसुभाव कर्तालाई भुठो आशवासन नदिनुहोस् ।
२) सामान्य जानकारी र कस्तो सूचनाको लागि अनुरोध गरेको अभिलेख राख्नुहोस् ।	२) कुनै किसिमको प्रतिबद्धता व्यक्त नगर्नुहोस् ।
३) सूचनाको लागि अनुरोध गर्ने व्यक्तिलाई धन्यवाद दिनुहोस् ।	३) कुनै किसिमको, अभद्र व्यवहार नगर्नुहोस् ।
४) गुनासो गर्ने व्यक्तिलाई वहाँको वारेमा गोपनियता राख्ने वा नराख्ने वारेमा सोध्नुहोस् ।	४) पटक पटक फोन नगर्नुस् नभन्नुहोस् ।
५) उपरोक्त जानकारीको अभिलेख राख्नुहोस् ।	५) आफूसँग भएको फोन बन्द नगर्नुहोस् अथवा पहुँच भन्दा टाढा नराख्नुहोस् ।

१३. कोष वा बजेटको व्यवस्था

गुनासो प्रणाली संचालन तथा व्यवस्थापनको लागि आवश्यक पर्ने बजेट स्थानिय सरकारले व्यवस्थापन गर्ने छ । साथै उक्तकार्यको लागि स्थानिय सरकारले आन्तरिक वा वाह्य श्रोतको पहिचान गरि परिचालन गर्ने छ ।

अनुसूची १

गुनासो तथा घटनाहरूको लिखित विवरणको ढाँचा

कनकासुन्दरी गाउँपालिका गुनासो घटना
दर्ता नं.
दर्ता मिति वि.स / /
गुनासो/घटना/सुभाव दिनेको नाम / थर खुलाउन चाहेमा

उमेर : () लिङ्ग : () पुरुष () महिला () अन्य ()

फोन मोवाईल नं.....

ठेगाना : जिल्ला गा.पा / न.पा वडा नं.....

गुनासो/घटना/सुभावको विवरण :

गुनासो/घटना/सुभावको विवरण उपयुक्त मा (ठिक चिन्ह लगाउनुहोस् ।		
१	श्रेणी १	सुचनाको लागि अनुरोध
२	श्रेणी २	सहयोगको लागि अनुरोध
३	श्रेणी ३	<p>कृयाकलापसँग सामान्य असन्तुष्टी :-</p> <p>क) गाउँपालिकाबाट पत्राह हुनेसेवा प्रवाहमा ढिला सुस्ती भई सेवाग्राहीले हैरानी हुनुपरेको</p> <p>ख) सेवाग्राहीले कार्यालयबाट सूचना माग्दा सूचना नपाएको वा ढिलोगरी दिएको ।</p> <p>ग) सेवाग्राहीले कार्यालयमा आउँदा कर्मचारीहरुबाट अपमानित हुनुपरेको ।</p> <p>घ) एउटै कामको लागि दिनदिनै कार्यालयमा धाउनु परेको ।</p> <p>ङ) गाउँपालिकामा विभिन्न शाखाहरुले उपलब्ध गराउने सेवा सुविधाप्रति सेवाग्राहीले भोग्नु परेको समस्या</p> <p>च) सामाजिक सुरक्षा भत्ता सम्बन्धमा वडा कार्यालय तथा गाउँपालिकाको सम्बन्धित शाखाबाट हुनुपर्ने कामहरु समयमै नभई सेवाग्राहीले सास्ती भोग्नु परेको ।</p> <p>छ) गाउँनगरपालिका क्षेत्रभित्र सञ्चालित विकास निर्माणका आयोजनाहरुमा कार्यालयले अनुगमन नगरेको कारण आयोजना गुणस्तरीय हुन नसकेको</p>
४	श्रेणी ४	<p>गम्भीर प्रकृतिमा पर्न सक्ने गुनासो :-</p> <p>क) कार्यालयमा काम गर्दा सेवाग्राहीबाट घुस मागेको</p> <p>ख) स्वास्थ्य संस्थाहरुमा स्वास्थ्य कर्मचारीहरु उपस्थित नहुनेकारण विरामीहरुले स्वास्थ्य उपचार नपाएको</p> <p>ग) स्वास्थ्य संस्थाहरुमा औषधी तथा स्वास्थ्य सामग्रीहरु समयमै उपलब्ध नभएको कारण विरामीहरु जोखिममा रहेको तथा वर्थिङ सेन्टरहरुमा प्रसुती सेवा प्रभावित भएको ,</p> <p>घ) विद्यालयमा शिक्षकहरुले शिक्षण क्रियाकलाप सञ्चालन नगरेको तथा शिक्षकहरु विद्यालयमा उपस्थित नभएको, शिक्षकले विद्यालयमा मदिरा सेवन गरी प्रवेश गरेको,</p> <p>ङ) विद्यार्थीहरुलाई विद्यालयमा कुटपिट गरेको वा मानसिक वा अन्य यस्तै कुनै तनाव दिएको</p> <p>च) गाउँपालिकाको न्यायिक समितिमा महिला हिंसा, घरेलुहिंसा लगायत विषयहरुमा विवाद दर्ता नगरेको वा दर्ता भएका विवादहरुमा समयमै सुनुवाई नभएको आदी ।</p>
५	श्रेणी ५	<p>गम्भीर प्रकृतिको गुनासो :-</p> <p>क) गाउँपालिकाको कार्यालयमा कार्यरत कर्मचारीहरुले कुनैकाम गरेवापत घुस खाएको प्रमाणित घटना,</p> <p>ख) गाउँपालिकामा सेवाग्राहीमाथि कार्यालय कर्मचारीहरुबाट कुटपिट, गाली वेइज्जती गरेको आदि ,</p> <p>ग) कार्यालयका कर्मचारीहरुको तर्फबाट सेवा ग्राहीहरु माथि गरेका विभिन्न दुर्व्यवहार (जस्तै: बाल दुर्व्यवहार, यौन दुर्व्यवहार, धम्की वा यस्तै आपत्तिजनक क्रियाकलापहरु)</p> <p>घ) बेवारीसे फेलापरेका बालबालिका</p> <p>ङ) निकृष्ट प्रकारको बालश्रम</p> <p>च) यातना, भेदभाव, हेला,</p> <p>छ) भ्रष्टाचार</p> <p>ज) सार्वजनिक सम्पत्तिको दुरुपयोग</p>

फारम भर्नेको नाम :.....

हस्ताक्षर :.....

गुनासो समाधान मिति :....

अनुसूची-२

सामान्य घटनाहरू तथा संवेदनशील घटनाहरू :

सामान्य प्रकृतिका घटनाहरू :

- क) समाजमा हुने लैङ्गिक, जातीय तथा अल्पसंख्यकको विभेद सम्बन्धी घटना
- ख) समाजमा हुने विभिन्न किसिमका विकृति विसंगतिका घटना
- ग) विद्यालयमा हुने अनियमितता/पढाईलेखाइका क्रियाकलापहरू नभएका सम्बन्धी गुनासाहरू
- घ) गाउँपालिकाको कार्यालयबाट दैनिक प्रवाह हुने सेवाहरू प्रतिको गुनासाहरू
- ङ) गाउँपालिका क्षेत्रभित्र सञ्चालन भएका आयोजनाहरूमा भएको अनियमितता
- च) स्वास्थ्य संस्थाहरूको अनियमितता तथा स्वास्थ्य सेवा नपाएको सम्बन्धी गुनासाहरू

संवेदनशील घटनाहरू :

- क) बलात्कार सम्बन्धी घटनाहरू (बलत्कार, बालबलत्कारको उद्योग)
- ख) बालविवाह सम्बन्धी घटनाहरू
- ग) मानव बेचबिखन सम्बन्धी घटनाहरू
- घ) गाउँपालिकाको कार्यालयबाट सेवा प्रवाह गर्दा घुस मार्गेको वा घुस खाएको सम्बन्धी घटनाहरू
- ङ) कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवा प्रवाहमा भेदभाव, अपमान, दुर्व्यवहार, कुटपिट सम्बन्धी घटनाहरू
- च) भ्रष्टाचार सम्बन्धीका घटनाहरू
- छ) सार्वजनिक सम्पत्तिको दुरुपयोग सम्बन्धी घटनाहरू
- ज) ज्यान मार्ने उद्योग सम्बन्धी घटनाहरू
- झ) विपद् सम्बन्धी घटनाहरू, आदि

अनुसूची-३

वार्षिक प्रतिवेदन फारम :

जम्मा आएका गुनासोको संख्या	जम्मा दर्ता घटना संख्या	सामान्य प्रकृतिका घटना संख्या	समाधान भएका घटना संख्या	संवेदनशील प्रकृतिका घटना संख्या	समाधान भएका घटना संख्या	समाधान हुन नसकेको समस्या संख्या	समाधान हुन नसक्नुको कारण
आईपरेका समस्याहरू :.....							
सिकाईहरू :.....							
आगामी दिनका लागि सुझावहरू:.....							



धन्यवाद ॥