



सान्नि त्रिवेणी गाउँपालिका



बाल गुनासो प्राणली संचालन कार्यविधि

२०८०



नेपालको संविधान बमोजिम स्थानीय तहको अधिकार सम्बन्धी व्यवस्था कार्यान्वयन गर्न तथा संघ, प्रदेश र स्थानीय तह विचको सहकारीता सहअस्तित्व र समन्वयलाई प्रवर्द्धन गर्दै जनसहभागीता, उत्तरदायित्व, पारदर्शिता, सुनिश्चित गरी सुलभ र गुणस्तरीय सेवा प्रवाह गर्न, लोगतन्त्रका लाभहरूको समानुपातिक समावेशी र न्योचित वितरण गरी कानुनी राज्य र दिगो विकासको अवधारण अनुरूप समाजवाद उन्मुख संघीय लोगतन्त्रिक गणतन्त्रात्मक शासन प्राणीलाई स्थानीय तह देखी 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 (१) बमोजिम बाल गुनासो प्राणली संचालन कार्यविधि २०८० तयार गरेको छ।

बाल गुनासो प्राणली संचालन कार्यविधि, २०८०

कार्यापालिका वाट स्वीकृत मिति : २०८० । ।

शान्ती त्रिवेणी

प्रस्तावना, ~~नरहरिनाथ~~ गाउँपालीका कार्यालयवाट दैनिक रुपमा प्रवाह हुने सेवाहरु, नागरिकहरुका नैसर्गिक अधिकारहरुकोवारेमा गाउँपालीकाको जवाफदेहिता सम्बन्धी विषयलाई पारदर्शी, गुणस्तरीय तथा सुरक्षाको प्रत्याभुती को सुनिश्चितताका लागि गाउँपालिका वासीहरुको गुनासो तथा गाउँपालिका वासीहरुलाई तत्काल आई पर्ने समस्या र घटनाहरुको बारेमा तत्काल जानकारी गराउन बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्न वाञ्छनीय भएकाले, नरहरिनाथ 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 " बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन तथा व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यविधि, २०८०" रहेको छ।

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

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

- (क) " गाउँपालिका " भन्नाले शान्ती त्रिवेणी गाउँपालिका सम्झनु पर्दछ।
 (ख) " बाल गुनासो प्रणाली टोल फ्रि नं." भन्नाले नरहरिनाथ गाउँपालिकाले सञ्चालन गरेको शुल्क नलाग्ने टेलिफोन नम्बर (टोल फ्रि नम्बर) सम्झनु पर्दछ।
 (ग) "सञ्चालक समिति" भन्नाले बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्नका लागि यस कार्यविधि बमोजिम गठन गरिएको समिति सम्झनु पर्दछ (हाललाई पालिका स्तरको स्थानिय बालअधिकार समितिले उक्त समितिको जिम्मेवारी वहन गर्ने छ)।
 (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) नरहरिनाथ 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 गाउँपालिका वाट 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 शुक्रवार सम्म विहान १० बजे देखी ५ बजे सम्म जुन सुकै बेलामा सम्पर्क गर्न सकिने छ। तर बाल विवाह बालश्रम, बाल यौन दुर्व्यावहार, बेच खिन वा कुनै किसिमको दुर्घटनाको बारेमा सूचना दिनको लागि सबै दिन सम्पर्क गर्न सकिने छ।

५. कर्मचारी व्यवस्थापन गर्नुपर्ने :


 मनोज राज शाही
 प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत


 शान्ती त्रिवेणी गाउँपालिका
 गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
 मेहलमुडी, कात्तिकोट
 कर्णाली प्रदेश, नेपाल
 २०७३


 पार्वती सिंह (संज्याला)
 उपाध्यक्ष

गाउँपालीकाको बाल गुनासो टोल फ्रि नं. सञ्चालनको लागि दफा ४ को खण्ड (ग) बमोजिम स्थापना हुनेशाखा वा फाँटमा बाल गुनासो टोल फ्रि नं. मा आएका फोनहरु उठाउन तथा प्राप्त भएका गुनासाहरुकोकल रेकर्ड अभिलेख व्यवस्थापन गर्नकरार सेवा अन्तर्गत सहायक स्तर (चौथो) तहकोपद सिर्जना गरि एक जना कर्मचारी तथा एक जना कार्यालय सहयोगी को नियुक्ति गर्न सकिनेछ । (२) उपदफा (१) बमोजिम नियुक्त कर्मचारी कार्यालय तथा यस कार्यविधिको दफा (६) बमोजिम गठित बाल गुनासो टोल फ्रि नं. सञ्चालन तथा व्यवस्थापन समिति प्रति उत्तरदायी हुनुपर्नेछ ।

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

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

क) गाउँपालीका अध्यक्ष संयोजक
ख) प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत सदस्य
ग) बाल गुनासो टोल फ्रि नं. शाखा प्रमुख सदस्य सचिव

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

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 अभिमुखिकरण गर्ने ।

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

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

(घ) संवेदनशिल घटनाहरुको व्यवस्थापन गर्दा गोपनियता राख्ने ।

(ङ) गाउँपालीकाको दैनिक सेवा प्रवाह प्राप्त गर्ने सेवा ग्राही, पिडित बालबालिका, महिला, अपाङ्ग, बद्ध बृद्धा, दलित जनजातीहरुका विषयमा आएकासंवेदनशिल घटनाहरुकोबारेमा 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 घटनाहरुको 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 गुनासाहरुलाई पालिका स्तरिय बाल अधिकार समितिको बैठक डाकी छलफल गरिने छ । घटनाहरु सामान्य प्रकृतिको भएको खण्डमा सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष वा प्रतिनिधिहरुलाई 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 सम्भन्नु पर्दछ ।

(घ) उल्लेखित गुनासो तथा घटनाहरुको समाधान गर्दा संवेदनशिल घटनाहरुको बारेमा गोपनियता अपनाउनु पर्नेछ ।

९. अनुगमन, मुल्याङ्कन प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था :

यस कार्यविधि बमोजिम बाल गुनासो प्रणाली सञ्चालनकोलागि तोकिएको सम्बद्ध व्यक्तिले अनुसूची-३ बमोजिमकोढाँचामा दैनिक रूपमा आएका फोन , घटना तथा समाधान भएका गुनासो घटनाहरुको प्रतिवेदन तयार गरी स्थानिय बाल अधिकार समिति माफत गाँउ कार्यपालिका समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।

१०. बाधा अडकाउ फुकाउने अधिकार :

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

११. स्वतः खारेज हुने :

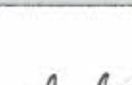
यो कार्यविधि तथा यस कार्यविधिको दफा उपदफाहरु संघ तथा प्रदेश कानूनसंग बाभिएमा बाभिएको हदसम्म स्वतः खारेज भएको मानिनेछ ।

१२. गुनासो तथा सुझाव लिंदा गर्नुपर्ने र गर्नहुने कुराहरु

गर्नुपर्ने कुराहरु

गर्नहुने कुराहरु


पार्वती सिंह (संज्याला)
उपाध्यक्ष


ने. राज शारी
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत


शान्ती त्रिवेणी गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
महेलमुडी, कास्की
कर्णाली प्रदेश,
२०७३

<p>१) सूचनाको लिन वा दिनको लागि अनुरोध गर्ने व्यक्तिलाई अभिवादन गर्नुहोस् ।</p> <p>२) सामान्य जानकारी र कस्तो सुचनाको लागि अनुरोध गरेको अभिलेख राख्नुहोस् ।</p> <p>३) सूचनाको लागि अनुरोध गर्ने व्यक्तिलाई अनुरोध गरेमा धन्यवाद दिनुहोस् ।</p> <p>४) गुनासो गर्ने व्यक्तिलाई वहाँको वारेमा गोपनीयता र पारदर्शीता राख्ने वा नराख्ने वारेमा सोध्नुहोस् ।</p> <p>५) उपरोक्त जानकारीको डाटावेसमा अभिलेख राख्नुहोस् ।</p>	<p>१) गुनासो, तथा सल्लाहसुझाव कतार्ल आई भुठोआश्वासन नदिनुहोस् ।</p> <p>२) कुनैकिसिमकोप्रतिबद्धता पनि नगर्नुहोस ।</p> <p>३) कुनैकिसिमको, अभद्र व्यवहार नगर्नुहोस</p> <p>४) पटक पटक फोन नगर्नुस् नभन्नुहोस् ।</p> <p>५) आफुसंग भएकोफोन बन्द नगर्नुहोस्अथवा पहुँच भन्दा टाढा नराख्नुहोस् ।</p> <p>६) सार्वजनिक विदा र शनिवार वाहेक कार्यालय समय भित्र बन्द नराख्नुहोस् ।</p>
--	---

१३. कोष वा बजेटको व्यवस्था

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

अनुसूची १ (दफा ७ को खण्ड (ख) संग सम्बन्धित बाल गुनासो तथा घटनाहरुको लिखित विवरणको ढाँचा)		
सान्नी त्रिवेणी गाउँपालीकाको गुनासो घटना दर्ता नं. दर्ता मिति वि.स/...../ गुनासो/घटना/सुझाव दिनेको नाम / थर खुलाउन चाहेमा उमेर : () लिङ्ग : () पुरुष () महिला () अन्य () फोन मोबाईल नं. ठेगाना : जिल्ला गा.पा / न.पा वडा नं..... गुनासो/घटना/सुझावको विवरण : गुनासो/घटना/सुझावको विवरण उपयुक्त मा (ठिक चिन्ह लगाउनुहोस् ।		
१	श्रेणी १	सूचनाको लागि अनुरोध
२	श्रेणी २	सहयोगको लागि अनुरोध
३	श्रेणी ३	कृयाकलापसंग सामान्य असन्तुष्टी :- क) गाउँपालीकाबाट पत्राह हुनेसेवा प्रवाहमा ढिला सुस्ती भई सेवा ग्राहीलेहैरानी हुनुपरेको ख) सेवाग्राहीलेकार्यालयबाट सूचना माग्दा सचु ना नपाएकोवा ढिलोगरी दिएको ग) सेवाग्राहीले कार्यालयमा आउँदा कर्मचारीहरुबाट अपमानित हुनु परेको । घ) एउटै कामको लागि दिन दिनै कार्यालयमा धाउनु परेको । ङ) गाउँपालीकामा विभिन्न शाखाहरुले उपलब्ध गराउने सेवा सुविधा प्रति सेवाग्राहीले भोग्नु परेको समस्या च) सामाजिक सुरक्षा भत्ता सम्बन्धमा वडा कार्यालय तथा नगरपालिकाकोसम्बन्धित 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 पर्ने सक्ने गुनासो :- क) कार्यालयमा काम गर्दा सेवा ग्राहीवाट घुस मागेको ख) स्वास्थ्य संस्थाहरुमा स्वास्थ्य कर्मचारीहरु उपस्थित नहुनेकारण विरामीहरुलेस्वास्थ्य 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 शिक्षकहरुलेशिक्षण क्रियाकलाप सञ्चालन नगरेकोतथा शिक्षकहरु विद्यालयमा उपस्थित नभएको, शिक्षकले विद्यालयमा मदिरा सेवन गरी प्रवेश गरेको, ङ) विद्यार्थीहरुलाई विद्यालयमा कूटपिट गरेकोवा मानसिक वा अन्य यस्तैकुनैतनाव दिएको च)

(Signature)
 पार्वती सिंह (सञ्चाली)
 उपाध्यक्ष

(Signature)
 नेत्र राज शाही
 प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत



		नगरपालिकाको न्यायिक समितिमा महिला हिंसा, घरेलु हिंसा लगायत विषयहरूमा विवाद दर्ता नगरेको वा दर्ता भएका विवादहरूमा समयमै सुनुवाई नभएको आदी ।
५	श्रेणी ५	गम्भीर प्रकृतिको गुनासो :- क) गाउँपालिकाको कार्यालयमा कार्यरत कर्मचारीहरूले कुनै काम गरेवापत घुस खाएको प्रमाणित घटना, ख) गाउँपालिकामा सेवाग्राही माथि कार्यालय कर्मचारीहरू वाट कुटपिट, गाली बेइज्जती गरेको आदी, ग) कार्यालयका कर्मचारीहरूको तर्फबाट सेवा ग्राहीहरू माथि गरेका विभिन्न दुर्व्यवहार (जस्तै: बाल दुर्व्यवहार, यानै दुर्व्यवहार, धम्की वा यस्तै आपत्तिजनक क्रियाकलापहरू) घ) बेवारीसे फेला परेका बालबालिका ड) 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 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/पढाईलेखाइर्क । क्रियाकलापहरू नभएका सम्बन्धी गुनासाहरू
- घ) नगरपालिकाको कार्यालयबाट दैनिक प्रवाह हुने सेवाहरू प्रतिको गुनासाहरू
- ड) नगरपालिका 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) नगरपालिकाको कार्यालयबाट सेवा प्रवाह गर्दा घुस मागेको वा घुस खाएको सम्बन्धी घटनाहरू
- ड) 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, आदी

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	संवेदनशील प्रकृतिका घटना संख्या	समाधान भएका घटना संख्या	समाधान हुन नसकेको समस्या संख्या	समाधान हुन नसक्नुको कारण

आईपरेका समस्याहरू :


 पार्वती सिंह (संज्याला)
 उपाध्यक्ष


 नेत्र राज शाही
 प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत


 कैलाश त्रिवेणी नगरपालिका
 गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
 सेहलमुडी, कैलाशकोट
 कर्णाली प्रदेश,
 २०७३

सिकाईहरु :.....

आगामी दिनका लागि सुझावहरु:.....

आज्ञाले

.....
प्रमुख प्रशाकिय अधिकृत



धन्यवाद ॥


नेत्र राज शाही
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत




पार्वती सिंह (संज्याला)
उपाध्यक्ष