तारकेश्वर नगरपालिका
तारकेश्वर नगरपालिका
स्थानीय राजपत्र

भाग २	खण्ड १०	संख्या ७	मिति: २०८३/०३/२२

नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति : २०८३/०३/१८
प्रमाणिकरण मिति २०८३/०३/१९

तारकेश्वर नगरपालिकाको बालमैत्री उजुरी सुनुवाइ तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८३

१. प्रस्तावना

नेपालको संविधान २०७२ ले बालबालिकालाई मौलिक हकका रूपमा संरक्षण, विकास, सहभागिता तथा सम्मानपूर्वक बाँच्न पाउने अधिकार सुनिश्चित गरेको छ । बाल अधिकारसम्बन्धी ऐन, २०७५, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ तथा बालमैत्री स्थानीय शासन कार्यान्वयन निर्देशिका, २०७८ लगायतका प्रचलित कानुनी व्यवस्था अनुसार स्थानीय तहले बालबालिकाको अधिकार संरक्षण तथा प्रवर्द्धन गर्न आवश्यक संस्थागत तथा प्रक्रियागत व्यवस्था गर्नुपर्ने दायित्व रहेको छ ।

स्थानीय तहभित्र बालबालिकामाथि हुने हिंसा, दुर्व्यवहार, शोषण, उपेक्षा, बालश्रम, बालविवाह तथा अन्य जोखिमपूर्ण अवस्थासँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासोहरू समयमै सुनुवाइ तथा व्यवस्थापन गर्न प्रभावकारी संयन्त्र आवश्यक हुन्छ । साथै बालबालिकाले आफ्नो समस्या, गुनासो तथा अनुभव सुरक्षित वातावरणमा अभिव्यक्त गर्न सक्ने व्यवस्था हुनु पनि बाल अधिकार संरक्षणको महत्वपूर्ण पक्ष हो ।

यस सन्दर्भमा स्थानीय तहको अधिकारक्षेत्रभित्र रहेका बालबालिकाका अधिकारको संरक्षण, प्रवर्द्धन तथा प्रत्याभूति गर्ने उद्देश्यले उनीहरूसँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासोहरूलाई बालमैत्री, गोप्य, सुरक्षित, सरल, पहुँचयोग्य तथा प्रभावकारी रूपमा सुनुवाइ तथा व्यवस्थापन

गर्ने स्पष्ट प्रक्रिया निर्धारण गर्न आवश्यक देखिएकोले प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०७५ को दफा ४ को अधिकार प्रयोग गरी यो कार्यविधि तर्जुमा गरिएको हो।

२. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(१) यस कार्यविधिको नाम "बालमैत्री उजुरी सुनुवाइ तथा गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि, २०८३" रहनेछ।

(२) यो कार्यविधि नगरकार्यपालिकाबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि लागू हुनेछ।

(३) यो कार्यविधि स्थानीय तहको सम्पूर्ण भौगोलिक क्षेत्रभित्र लागू हुनेछ र बालबालिकासँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासोहरूको सुनुवाइ तथा व्यवस्थापन गर्दा यस कार्यविधि बमोजिम प्रक्रिया अवलम्वन गरिनेछ।

३. परिभाषाः

यस कार्यविधिमा, सन्दर्भले अन्यथा नबुझाएसम्म–

(क) "बालबालिका" भन्नाले १८ वर्ष मुनिका व्यक्तिहरू सम्झनु पर्दछ।

(ख) "उजुरी" भन्नाले बालबालिकासँग सम्बन्धित हिंसा, दुर्व्यवहार, शोषण, उपेक्षा, सेवाबाट वञ्चित, वा अधिकार उल्लङ्घनसम्बन्धी गुनासो बुझाउँछ।

(ग) "बालमैत्री उजुरी" भन्नाले बालबालिकाले सहज, सुरक्षित र डररहित वातावरणमा व्यक्त गर्न सक्ने उजुरी बुझाउँछ।

(घ) "फोकल व्यक्ति" भन्नाले बालमैत्री उजुरी सुनुवाइका लागि तोकिएको जिम्मेवार कर्मचारीलाई बुझाउँछ।

४. उद्देश्यः

यस कार्यविधिले बालबालिका, अभिभावक, शिक्षक, समुदाय तथा अन्य सरोकारवालाबाट प्राप्त उजुरी तथा गुनासोहरूको दर्ता, सुनुवाइ, अनुसन्धान, समाधान तथा अनुगमनसम्बन्धी प्रक्रियालाई व्यवस्थित गर्नेछ। साथै बालबालिकाको सर्वोत्तम हित, गोपनीयता, सुरक्षा तथा सहभागितालाई सुनिश्चित गर्दै न्यायोचित र समयमै समाधान प्रदान गर्ने प्रणाली स्थापना गर्न सहयोग पुर्‍याउनेछ। यसका अलावा कार्यविधिका उद्देश्यहरू देहाय बमोजिम रहनेछन्–

(क) बालबालिकाका उजुरी तथा गुनासोहरूको प्रभावकारी सुनुवाइ सुनिश्चित गर्ने ।

(ख) बालबालिकालाई सुरक्षित, गोप्य र बालमैत्री वातावरण प्रदान गर्ने ।

(ग) बाल अधिकार उल्लङ्घन न्यूनीकरण तथा सुधारात्मक कदम चाल्ने ।

(घ) बालमैत्री स्थानीय शासन सुदृढ बनाउने ।

५. उजुरी दर्ता गर्न सकिने माध्यमः

बालबालिकाले वा उनीहरूको तर्फबाट देहायका माध्यमबाट उजुरी दर्ता गर्न सकिनेछ–

(क) लिखित निवेदन

(ख) मौखिक उजुरी (फोकल व्यक्तिले अभिलेख गर्ने)

(ग) टोल–फ्री नम्बर / हेल्पडेस्क

(घ) उजुरी पेटिका

(ङ) अनलाइन माध्यम (सम्भव भएमा)

(च) अभिभावक, शिक्षक, बालक्लब वा सरोकारवालामार्फत

६. बालमैत्री उजुरी सुनुवाइका सिद्धान्तः

बालबालिकासँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासोको सुनुवाइ तथा व्यवस्थापन गर्दा बाल अधिकारका मूलभूत मर्म तथा बालमैत्री व्यवहारलाई ध्यानमा राखी देहायका सिद्धान्तहरू पालना गरिनेछः

(क) बालमैत्री व्यवहार र भाषा प्रयोग

१. उजुरी सुनुवाइ तथा छलफलको क्रममा बालबालिकासँग उनीहरूको उमेर, समझदारी तथा मनोवैज्ञानिक अवस्थालाई ध्यानमा राखी सरल, स्पष्ट तथा सम्मानजनक भाषा प्रयोग गरिनेछ ।

२. बालबालिकालाई डर, दबाब वा असहजता नहुने वातावरण सिर्जना गरी उनीहरूले आफ्नो कुरा स्वतन्त्र रूपमा व्यक्त गर्न सक्ने अवस्था सुनिश्चित गरिनेछ ।

(ख) गोपनीयता र सम्मान

१. बालबालिकासँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासोको सुनुवाइ गर्दा सम्बन्धित बालबालिकाको पहिचान, व्यक्तिगत विवरण तथा संवेदनशील सूचनालाई गोप्य राखिनेछ ।

२. बालबालिकाको आत्मसम्मान, गोपनीयता तथा सुरक्षा कायम रहने गरी उजुरीको प्रक्रिया सञ्चालन गरिनेछ र आवश्यक बाहेक कुनै पनि जानकारी सार्वजनिक गरिने छैन।

(ग) भेदभावरहित व्यवहार

१. उजुरी सुनुवाइ तथा निर्णय प्रक्रियामा लिङ्ग, जात, भाषा, धर्म, अपाङ्गता, आर्थिक अवस्था, पारिवारिक पृष्ठभूमि वा अन्य कुनै आधारमा भेदभाव गरिने छैन।

२. सबै बालबालिकालाई समान अवसर र न्यायोचित व्यवहार सुनिश्चित गरिनेछ।

(घ) बालबालिकाको सर्वोत्तम हित

१. उजुरी सुनुवाइ तथा निर्णय प्रक्रियामा सम्बन्धित बालबालिकाको सुरक्षा, संरक्षण, विकास तथा समग्र हितलाई सर्वोपरि मानिनेछ।

२. कुनै पनि निर्णय गर्दा बालबालिकामा पर्न सक्ने प्रभावलाई ध्यानमा राखी उनीहरूको सर्वोत्तम हितलाई प्राथमिकता दिइनेछ।

(ङ) शीघ्र, निष्पक्ष र पारदर्शी प्रक्रिया

१. उजुरी तथा गुनासोहरूको सुनुवाइ यथासम्भव छिटो, निष्पक्ष तथा पारदर्शी ढङ्गले गरिनेछ।

२. उजुरी व्यवस्थापन प्रक्रियामा अनावश्यक ढिलाइ नगरी निर्धारित समयभित्र छानबिन, निर्णय तथा समाधानको व्यवस्था गरिनेछ र सम्बन्धित पक्षलाई आवश्यक जानकारी उपलब्ध गराइनेछ।

७. उजुरी सुनुवाइ तथा व्यवस्थापन प्रक्रियाः

(१) बालबालिकासँग सम्बन्धित उजुरी वा गुनासो प्राप्त भएपछि सम्बन्धित निकाय वा तोकिएको कर्मचारीले सो उजुरीलाई तत्काल दर्ता गरी उजुरी दर्ता पुस्तिका वा अभिलेख प्रणालीमा अभिलेखीकरण गर्नेछ र उजुरीकर्तालाई आवश्यक भएमा उजुरी दर्ता नम्बर उपलब्ध गराइनेछ।

(२) दर्ता भएको उजुरीको प्रकृति, विषयवस्तु तथा संवेदनशीलतालाई ध्यानमा राखी प्रारम्भिक छलफल वा अध्ययन गरी उजुरीको अवस्था तथा गम्भीरताको पहिचान

गरिनेछ । आवश्यक परेमा सम्बन्धित बालबालिका, अभिभावक, विद्यालय, समुदाय वा सरोकारवाला निकायसँग समन्वय गरी थप जानकारी संकलन गरिनेछ ।

(३) बाल हिंसा, यौन दुर्व्यवहार, बेचबिखन, गम्भीर दुव्र्यवहार वा अन्य संवेदनशील प्रकृतिका उजुरीहरू प्राप्त भएमा बालबालिकाको सुरक्षा र संरक्षणलाई प्राथमिकतामा राखी तुरुन्त सम्बन्धित निकाय जस्तै प्रहरी, बाल संरक्षण सेवा, न्यायिक समिति वा अन्य सम्बन्धित निकायसँग समन्वय गरी आवश्यक कानुनी तथा संरक्षणात्मक प्रक्रिया अगाडि बढाइनेछ ।

(४) सामान्य प्रकृतिका उजुरीहरू स्थानीय तहको अधिकारक्षेत्रभित्र रहेमा सम्बन्धित शाखा, वडा कार्यालय वा सरोकारवाला निकायसँग समन्वय गरी छलफल, सहमति, परामर्श वा अन्य उपयुक्त उपायमार्फत समाधान गर्ने प्रयास गरिनेछ ।

(५) उजुरीको प्रकृति अनुसार आवश्यक देखिएमा सम्बन्धित बालबालिकालाई मनोसामाजिक परामर्श, अस्थायी संरक्षण, उद्धार, स्वास्थ्य सेवा, कानुनी सहायता वा पुनःस्थापना सम्बन्धी सेवा उपलब्ध गराउन सम्बन्धित निकायहरूसँग समन्वय गरिनेछ ।

(६) उजुरीको सुनुवाइ तथा व्यवस्थापन प्रक्रियाको प्रगति सम्बन्धी अभिलेख व्यवस्थित रूपमा राखिनेछ र समाधान भएपछि सम्बन्धित अभिलेख अद्यावधिक गरिनेछ ।

(७) उजुरी समाधान भए पश्चात सम्बन्धित पक्षलाई जानकारी गराइनेछ तथा आवश्यक भएमा पुनःअनुगमन गरी समस्या पुनःदोहोर्न नदिने उपायहरू अवलम्बन गरिनेछ ।

८. गोपनीयता र सुरक्षाः

(१) बालबालिकासँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासोको सुनुवाइ तथा व्यवस्थापन गर्दा उजुरीकर्ता, सम्बन्धित बालबालिका तथा सरोकारवालाको नाम, ठेगाना, व्यक्तिगत विवरण तथा पहिचान खुल्ने कुनै पनि जानकारीलाई पूर्ण रूपमा गोप्य राखिनेछ । यस्ता संवेदनशील विवरणहरू आवश्यक बाहेक सार्वजनिक गरिने छैनन् तथा अभिलेख व्यवस्थापन गर्दा पनि गोपनीयता कायम गरिनेछ ।

(२) उजुरी दर्ता वा सुनुवाइको कारण बालबालिका, उजुरीकर्ता वा सम्बन्धित व्यक्तिमाथि कुनै प्रकारको दबाब, धम्की, डरत्रास, दुव्र्यवहार वा प्रतिशोध हुन नदिने व्यवस्था

गरिनेछ। आवश्यक परेमा बालबालिकाको सुरक्षा सुनिश्चित गर्न सम्बन्धित निकायसँग समन्वय गरी संरक्षणात्मक उपायहरू अवलम्बन गरिनेछ।

(३) उजुरी सुनुवाइ तथा अनुसन्धानको क्रममा बालबालिकाको मानसिक अवस्था, सुरक्षा तथा आत्मसम्मानलाई ध्यानमा राखी बालमैत्री वातावरणमा प्रक्रिया सञ्चालन गरिनेछ र बालबालिकाको हितलाई सर्वोपरि मानिनेछ।

९. उजुरी सुनुवाइ फोकल व्यक्तिः

(१) स्थानीय तहले बालबालिकासँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासोहरूको प्रभावकारी सुनुवाइ तथा व्यवस्थापनका लागि सम्बन्धित शाखाको एक जना कर्मचारीलाई बालमैत्री उजुरी सुनुवाइ फोकल व्यक्तिको रूपमा तोक्नेछ। आवश्यकताअनुसार वैकल्पिक फोकल व्यक्ति पनि तोक्न सकिनेछ।

(२) फोकल व्यक्तिको काम, कर्तव्य तथा अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछः

- प्राप्त भएका उजुरी तथा गुनासोहरू दर्ता गरी व्यवस्थित अभिलेख राख्ने तथा आवश्यक विवरण अद्यावधिक गर्ने।
- बालबालिकालाई सहज, सुरक्षित तथा सम्मानजनक वातावरणमा आफ्ना समस्या तथा गुनासो व्यक्त गर्न सक्ने गरी बालमैत्री वातावरणमा उजुरी सुनुवाइ गर्ने।
- उजुरीको प्रकृति अनुसार सम्बन्धित शाखा, वडा कार्यालय, बाल संरक्षण समिति, प्रहरी, स्वास्थ्य संस्था तथा अन्य सरोकारवाला निकायहरूसँग आवश्यक समन्वय गर्ने।
- उजुरी सुनुवाइ तथा व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रगति विवरण, प्रतिवेदन तथा अभिलेख तयार गरी सम्बन्धित निकाय वा अधिकारीसमक्ष पेश गर्ने।
- बालबालिकासँग सम्बन्धित संवेदनशील जानकारीको गोपनीयता कायम राख्दै आवश्यक परामर्श, सहयोग तथा सेवा उपलब्ध गराउन सहजीकरण गर्ने।

(३) फोकल व्यक्तिले उजुरी व्यवस्थापन प्रक्रियालाई बालमैत्री, पारदर्शी तथा प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव तथा सुधारका उपायहरू सम्बन्धित निकायसमक्ष पेश गर्न सक्नेछ ।

१०. समन्वय र सहकार्यः

(१) बालबालिकासँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासोहरूको प्रभावकारी सुनुवाइ तथा व्यवस्थापनका लागि स्थानीय तहले सम्बन्धित सरोकारवाला निकायहरू बाल संरक्षण समिति, विद्यालय, स्वास्थ्य संस्था, प्रहरी कार्यालय, न्यायिक समिति, महिला तथा बालबालिका सम्बन्धी निकाय, गैरसरकारी संस्था तथा समुदायस्तरका संघसंस्थाहरूसँग नियमित सम्पर्क तथा सहकार्य कायम गरिनेछ ।

(२) उजुरीको प्रकृति अनुसार सम्बन्धित निकायसँग समन्वय गरी आवश्यक कानुनी प्रक्रिया, संरक्षण, उपचार, परामर्श, उद्धार तथा पुनःस्थापना सम्बन्धी सेवा उपलब्ध गराउने व्यवस्था गरिनेछ ।

(३) बाल अधिकार संरक्षण तथा उजुरी व्यवस्थापन प्रणालीलाई प्रभावकारी बनाउन सरोकारवाला निकायहरूबीच सूचना आदान–प्रदान, संयुक्त अनुगमन तथा सहकार्यका कार्यक्रमहरू सञ्चालन गरिनेछ ।

११. अनुगमन तथा प्रतिवेदनः

(१) बालमैत्री उजुरी सुनुवाइ तथा गुनासो व्यवस्थापन प्रणालीको प्रभावकारिता सुनिश्चित गर्न स्थानीय तहले उजुरी व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यको नियमित अनुगमन गर्नेछ । अनुगमनको क्रममा उजुरी दर्ता, सुनुवाइ, समाधान प्रक्रिया तथा सेवा प्रवाहको अवस्थाको समीक्षा गरिनेछ ।

(२) उजुरी व्यवस्थापन सम्बन्धी गतिविधि, समाधान भएका उजुरीहरू, बाँकी रहेका उजुरीहरू तथा सुधारका आवश्यक पक्षहरू समेटी त्रैमासिक तथा वार्षिक प्रतिवेदन तयार गरिनेछ । उक्त प्रतिवेदन सम्बन्धित शाखामार्फत नगर/गाउँ कार्यपालिकामा पेश गरिनेछ तथा आवश्यक सुधारका लागि सुझावहरू समेत समावेश गरिनेछ ।

१२. विविधः

(१) यस कार्यविधिमा नसमेटिएका विषयहरू प्रचलित कानून बमोजिम हुनेछन् ।

(२) कार्यविधिको कार्यान्वयनको शिलशिलामा कुनै द्विविधा हुन गएमा सो को व्याख्या वा बाधा अड्काउ फुकाउने अधिकार नगरकार्यपालिकालाई हुनेछ ।

आज्ञाले,
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत
धर्मराज लम्साल