सिद्धिचरण नगरपालिका, ओखलढुङ्गा
कोशी प्रदेश, नेपाल

स्थानीय राजपत्र

खण्ड ८) सङ्ख्या : १ प्रकाशित मिति : २०८२/०७/१९

भाग–२

सुरक्षित आवास गृहको सम्बन्धमा गुनासो सुनुवाई र व्यवस्थापन सम्बन्धी निर्देशिका, २०८२

स्वीकृत मितिः २०८२/०६/३०
प्रमाणीकरण मितिः २०८२/०७/०१

प्रस्तावना

लैंङ्गिक हिंसा पीडित वा प्रभावितलाई सुरक्षित अल्पकालिन तथा दीर्घकालीन आश्रय उपलब्ध गराउने उद्देश्यले सञ्चालनरत सुरक्षित आवास गृहले प्रवाह गर्ने सेवाहरुलाई प्रभावकारी एवं प्रभावितमैत्री बनाउने अल्पकालिन सुरक्षित आवासगृह (सेफ हाउस) कार्यविधि, २०८२ दफा १४ बमोजिम यस नगर कार्यपालिकाले यो निर्देशिका स्वीकृत गरी जारी गरेको छ ।

परिच्छेद - १
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः

(क) यो निर्देशिकाको नाम **"सुरक्षित आवास गृहको सम्बन्धमा गुनासो सुनुवाई र व्यवस्थापन सम्बन्धी निर्देशिका, २०८२"** रहको छ ।

(ख) यो निर्देशिका नगर कार्यपालिकाले स्वीकृत गरी स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भएको मिति देखि लागु हुनेछ ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यो निर्देशिकामा:

(क) "असन्तुष्टि" भन्नाले सेवाग्राहीले सेवा लिने क्रममा सेवाप्रदायक निकायको कुनै क्रियाकलापबाट, लिखित, शब्द वा अलिखित रुपमा व्यक्त वा अन्य कुनै अमान्य व्यवहार सम्झनुपर्दछ ।

(ख) "संस्था" भन्नाले परिवर्तशिल महिला सामुदायिक संस्था; सि.नं.पा. १२ लाई संस्था द्धारा सञ्चालन गरिएको सुरक्षित आवास गृहलाई सम्झनुपर्दछ ।

(ग) "उचित सेवा" भन्नाले सुरक्षित आवास गृहबाट प्रदान गरिने सेवाहरुको प्रभावकारीता, गुणस्तर र शिघ्रताका साथै सेवागृहको स्थलगत अवस्था र वातावरणलाई समेत सम्झनु पर्दछ । सो शब्दले क्षमता अनुरुप सेवाग्राही राखिएको, भवन वा कोठाको भौतिक अवस्था र सुरक्षा, सेवाग्राहीको सुरक्षा र गोपनियता संरक्षण, सरसफाई जस्ता गृहको स्थलगत अवस्था र वातावरणलाई पनि सम्झनुपर्दछ । बालबालिका, ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरु र हिंसाका कारण आघातमा परेका व्यक्तिहरुको विशेष आवश्यकता पूरा गर्ने र पीडित वा प्रभावितमैत्री व्यवस्थालाई समेत सम्झनुपर्दछ ।

(घ) "गुनासो" भन्नाले सुरक्षित आवास गृहबाट प्रदान गरिने सुरक्षा वा सेवा प्रवाह गर्ने सम्बन्धमा सेवाग्राही वा सरोकारवालाबाट प्राप्त गुनासो सम्झनु पर्छ । यस शब्दले त्यस्ता विषय सम्बन्धी उजुरी वा सेवागृह सञ्चालन, स्थलगत अवस्था र वातावरणसँग सम्बन्धित कुनै प्रकारको असन्तुष्टि समेतलाई बुझाउछ ।

(ङ) "गुनासो वा उजुरी पेटिका" भन्नाले गुनासो वा सुझाव समेतलाई लिखित रूपमा गुनासो सुनुवाई संयन्त्र समक्ष पुऱ्याउन आवास गृहको हातामा राखिएको गुनासो वा उजुरी पेटिका सम्झनुपर्दछ ।

(च) **"गुनासो व्यवस्थापन सहायक"** भन्नाले यस निर्देशिकाको उद्देश्य अनुरुप गुनासो लिन, अभिलेखीकरण गर्न, गुनासो सुनुवाई र व्यवस्थापन समितिलाई आवश्यक प्रशासनिक सहयोग र समन्वय गर्न तोकिएको व्यक्ति सम्झनुपर्दछ ।

(छ) **"हिंसा पीडित वा प्रभावित"** भन्नाले लैङ्गिक हिंसामा परेका सुरक्षित आवास, स्वास्थ्य उपचार, मनोसामाजिक तथा कानूनी परामर्श लगायतका सेवाको खोजीमा रहेका महिला, पुरुष, लैङ्गिक तथा यौनिक अल्पसंख्यक, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, जोखिममा परेका व्यक्तिहरु, जेष्ठ नागरिक र बालबालिका समेतलाई सम्झनुपर्दछ ।

(ज) **"सरोकारवाला"** भन्नाले लैंङ्गिक हिंसा पीडित वा प्रभावितसँग प्रत्यक्ष सम्बन्ध भएको व्यक्ति, सेवाप्रदायक संस्था वा निकाय, लैंङ्गिक हिंसा नियन्त्रणको विषयमा, सुरक्षित आवास गृहको काम कारवाहीको बारेमा सरोकार राख्ने व्यक्ति वा निकाय सम्झनुपर्दछ ।

(झ) **"सुक्षित आवास गृह"** भन्नाले लैंङ्गिक हिंसा पीडित वा प्रभावितका लागि सुरक्षित अल्पकालिन तथा दीर्घकालीन आश्रय उपलब्ध गराउन सञ्चालनमा रहेका आवासगृहलाई सम्झनुपर्दछ ।

(ञ) **"समिति"** भन्नाले दफा (७) बमोजिम सुक्षित आवास गृहको गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापन समिति सम्झनुपर्छ ।

(ञ) **"कार्यालय"** भन्नाले सिद्धिचरण नगर कार्यपालिकाको कार्यालयलाई सम्झनुपर्छ ।

३. **निर्देशिका लागु हुने :** लैंङ्गिक हिंसा पीडित वा प्रभावितलाई सुरक्षित अल्पकालीन तथा दीर्घकालीन आश्रय उपलब्ध गराउने उद्देश्यले सञ्चालित सम्पूर्ण अल्पकालीन तथा दीर्घकालिन आवास गृहहरुमा यो निर्देशिका लागु हुनेछ ।

४. **गुनासो गर्न सकिने आधारहरु :** सुरक्षित आवास गृहद्धारा प्रदान गरिने सेवाहरुको गुणस्तर र जवाफदेहितामा सुधारात्मक पद्धति मार्फत

सेवा[1]को प्रभावकारीता बृद्धि गर्ने लक्ष्य लिइएको छ । जस अनुरुप निर्देशिकाले निम्न उल्लेखित अवस्था वा विषयमा गुनासो लिने र व्यवस्थापन गर्नेछ ।

(क) आश्रय लिइरहेका वा लिन आउने लैंङ्गिक हिंसा पीडित वा प्रभावितलाई उपलब्ध गराइने सेवामा धर्म, वर्ण, जात, जाति, लिंङ्ग, शारीरिक वा मानसिक अवस्था, अपाङ्गता, स्वास्थ्य स्थिति, आर्थिक अवस्था, भाषा वा क्षेत्र, वैचारिक आस्था वा यस्तै अन्य कुनैपनि आधारमा भेदभाव गरेको,

(ख) पीडित वा प्रभावितमैत्री वातावरण नदिएको,

(ग) उचित सेवा वा सुरक्षा उपलब्ध नगराएको

(घ) गोपनियता भङ्ग गरेको, वा उपलब्ध सेवा उपलब्ध नगराएको,

(ङ) आवास गृहका पदाधिकारी, सेवाप्रदायक र कर्मचारीद्धारा आश्रय लिइरहेका व्यक्ति माथि निम्न उल्लेखित कुनैपनि कृयाकलाप भएको अवस्थामा:

(१) हिंसाको प्रभावकारी व्यवस्थापन वा सम्बोधन नगरेको,

(२) लैंङ्गिक हिंसा, यौनजन्य हिंसा, शोषण वा दुर्व्यवहार गरेमा वा यस्तो अवस्था नियन्त्रण गर्न पहल नगरेको,

(३) सेवाग्राहीको सुरक्षाको व्यवस्था नगरेको तथा गोपनियता भङ्ग गरेको,

(४) कुनै प्रकारको दुर्व्यवहार, लापरवाही, नराम्रो वा प्रतिकुल व्यवहार गरेको

(५) सेवा दिन अनुचितरुपमा बिलम्ब वा ढिलाइ गरेको,

(६) सद्भावपूर्ण व्यवहार नगरेको, सहानुभूति नराखेको, ध्यान नदिने तथा घृणा गर्ने मनोवृत्ति राखी व्यवसायिक आचरण पूरा नगरेको वा सेवा दिंदा निष्पक्षता सुनिश्चित नगरेको,

---

[1] सुरक्षित र अल्पकालीन तथा दीर्घकालीन आश्रय केन्द्रमा आवश्यकता अनुसार कानूनी सेवा तथा परामर्श, मनोविमर्श तथा मनोबैज्ञानिक सेवा, स्वास्थ्य सेवा तथा परामर्श, शिशुस्याहार, खाना र लत्ताकपडा, शिक्षा तथा सीपमूलक तालिम, रोजगारी, पुर्नस्थापना तथा पारिवारिक पुनर्मिलन र प्रेषण सेवा दिइन्छ ।

(७) आवास गृहका भौतिक सुविधा वा साधनहरु संरक्षित व्यक्तिलाई संरक्षण गर्ने वा सेवा प्रदान गर्ने बाहेक अन्य कुनै प्रयोजनको लागि प्रयोग गरेको ।

(च) आवास गृहका पदाधिकारी, सेवाप्रदायक र कर्मचारीहरुले आफ्नो कर्तव्य पालनामा लापरवाही गरी सेवाग्राहीको अवस्था तथा आवश्यकतालाई तुरुन्तै सम्बोधन नगरेको ।

(छ) आवास गृहको कार्यसम्पादनमा निम्न उल्लेखित असंतुष्टिहरु भएमा:

(१) बालबालिका, जेष्ठ नागरिक वा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू जस्ता सिमान्तकृत समूहहरूको लागि पर्याप्त सुरक्षा वा आवासको व्यवस्था, आवश्यकता तथा पहुँचयुक्तताको आवश्यक सम्बोधन नगरेको सम्बन्धमा ।

(२) लैंङ्गिक हिंसा व्यवस्थापन गर्न आवश्यक प्रेषण (रेफरल) नगरेको वा प्रेषण गरिएको सेवा प्रभावकारी रुपमा कार्यान्वयन नभएको वा सम्बोधन नभएको सम्बन्धमा ।

(३) कार्यसम्पादनमा कमीकमजोरी, अनियमितता वा भ्रष्ट्राचार लगायत सेवासँग सम्बन्धित अन्य अमान्य गतिविधि र सोसँग सम्बन्धित काम कारवाही भएको सम्बन्धमा ।

(४) सेवाग्राहीले उजुरी वा गुनासो गरेको कारणले कर्मचारी वा समुदायका अन्य व्यक्तिहरूद्धारा प्रतिशोध लिने कुनै कार्य भएको सम्बन्धमा ।

(५) सुरक्षित आवाससँग सम्बन्धित सेवा, नीतिनियम तथा गुनासो सुनुवाइ र व्यवस्थापन प्रकृया सम्बन्धमा जानकारी नगराएको सम्बन्धमा ।

(६) विद्यमान नीतिनियमहरू र सेवाप्रदायक निकायहरुको बारेमा पर्याप्त जानकारी नदिएको सम्बन्धमा ।

(ज) सुरक्षित आवास गृह संचालन अर्न्तगतका न्यूनतम मापदण्ड पूरा नगरेको सम्बन्धमा ।

(झ) आवास गृहको तर्फबाट गुनासो सम्बोधन गर्न कानूनले नमिल्ने वा क्षेत्राधिकारका कारण सुनुवाइ गर्न नसकिने गुनासोहरुलाई घटनाको प्रकृतिअनुसार सम्बन्धित निकाय समक्ष प्रेषण नगरेमा वा गर्न आवश्यक व्यवस्था नमिलाएको सम्बन्धमा ।

५. गुनासो वा उजुरी प्राप्त गर्ने माध्यम : गुनासो वा उजुरी निम्न उल्लेखित माध्यमबाट वा अन्य कुनैपनि माध्यमबाट दर्ता गर्न सकिन्छ ।

(क) मौखिकरुपमा टिपाएर (कार्यालयमा उपस्थित भएर व ा टेलिफोन मार्फत),

(ख) लिखित निवेदन दर्ता गराएर,

(ग) गुनासो सुनुवाइ समितिले उपलब्ध गराएको टेलिफोन वा मोबाईल नम्बरमा फोन गरेर वा मोबाईल नम्बरमा एस.एम.एस गरेर,

(घ) गुनासो सुनुवाइ समितिले उपलब्ध गराएको इमेल ठेगानामा इमेल गरेर,

(ङ) उपस्थित हुन नसक्ने भए हुलाक वा एक्स्प्रेस डेलिभरि गरेर,

(च) आवास गृहको हातामा राखिएको गुनासो वा उजुरी पेटिकामा खसालेर ।

गुनासो गर्ने अधिकार पीडित वा प्रभावित स्वयं हुनेछ । यद्यपि, यदि पीडित नाबालिग, कुनै प्रकारको अपाङ्गता भएका कारण गुनासो गर्न नसकेमा वा हिंसाका कारण आघात लगायतका जोखिमका कारण गुनासो दर्ता गर्न असमर्थ भएमा पीडितको तर्फवाट कानूनी अभिभावकले गुनासो दर्ता गर्न सक्नेछ ।

सम्भव भएसम्म पीडितको सहमतिमा परिवारका सदस्यहरू, उनीहरुका कानूनी अभिभावकहरू, पीडितको सर्वोत्तम हितमा काम गर्ने विश्वासिला व्यक्ति वा संघसस्थाहरू वा स्थानीय महिला समूहहरु वा स्वास्थ्य स्वयंसेविका र स्थानीय महिला वडा सदस्यद्वारा उनीहरूको तर्फबाट गुनासो दर्ता गर्न सकिनेछ ।

यस निर्देशिकाको सम्बन्धमा महिला वडा सदस्य, स्थानिय महिला समूह र स्वाथ्य स्वयंसेविकाहरुलाई जानकारी गराएको हुनुपर्दछ ।

६. गुनासो वा उजुरी पेटिका :

(क) सबैले देख्ने तथा सहजै पहुँच पुग्ने ठाउँमा सेवाग्राहीको गोपनियता एवं सुरक्षा सुनिश्चित हुने गरी प्रत्येक आवास गृह हातामा गुनासो वा उजुरी पेटिका राख्नुपर्नेछ । अपाङगता भएका व्यक्तिको सहज पहुँच अनिवार्य रुपमा सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।
तर गुनासो वा उजुरी पेटिका राख्दा आवास गृह प्रमुख वा अन्य कर्मचारीहरुको कोठामा राख्न पाइनेछैन ।

(ख) आश्रय लिन आउने पीडित वा प्रभावितलाई गुनासो पेटिका र यस सम्बन्धमा जानकारी गराउनु पर्दछ ।

(ग) पेटिका खोलिएको अभिलेख राख्नुका साथै पेटिका खोल्ने व्यक्तिहरु सबैको हस्ताक्षर गर्नुपर्दछ।

(घ) प्रत्येक साताको सोमवार उजुरी पेटिका खोली प्राप्त गुनासो सुनुवाई सम्बन्धि छलफल गर्नुपर्नेछ तर आपतकालिन रुपमा गुनासो सुनुवाई छलफल गर्नुपर्ने अवस्था भएमा तत्काल गर्न सकिनेछ ।

७. गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापन समितिः

(१) सुक्षित आवास गृहको गुनासो सुनुवाई तथा व्यवस्थापन गर्न तपशिल बमोजिमको सदस्यहरु रहने छन् ।

(क) सिद्धिचरण नगरपालिका उप प्रमुख - संयोजक

(ख) सिद्धिचरण नगरपालिका प्रशासन शाखा प्रमुख - सदस्य

(ग) सिद्धिचरण नगरपालिका महिला तथा बालबालिका शाखा प्रमुख - सदस्य सचिव

(२) समितिमा आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित क्षेत्रको व्यक्तिलाई आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

८. गुनासो व्यवस्थापन सहायक :

(क) संस्थाको काम र कर्तव्य निम्न उल्लेखित हुनेछ ।

(१) गुनासो लिने, दर्ता गर्ने, गुनासोसँग सम्बन्धित अन्य विवरण वा कागजात वा प्रमाण संकलन गर्ने,

(२) गुनासो सुनुवाइ समितिले उपलब्ध गराएको इमेल ठेगानाको सञ्चालन र नियन्त्रण गर्ने, इमेलमा प्राप्त भएको गुनाको सुनुवाइको प्रकृयाका लागि अगाडि बढाउने,

(३) गुनासो साथै प्राप्त प्रमाण र कागजात संलग्न गरी गुनासो व्यवस्थापन समितिलाई जानकारी गराउने,

(४) गुनासो सम्बन्धमा सुरक्षित आवास व्यवस्थापन समितिले तोके अनुरुपको सहयोग र गुनासोको अभिलेख राख्ने कार्य गर्नेछ । सम्बन्धित संस्थाले गुनासो र सो सम्बन्धी कारवाहीको अभिलेखिकरण चरणवद्दरुपमा गर्नुपर्दछ ।

८. गुनासो सुनुवाइ र व्यवस्थापन :

(क) गुनासो प्राप्त हुनासाथ गुनासो व्यवस्थापन संस्थाले प्राप्त भएको गुनासो वा उजुरी सम्बन्धमा सुरक्षित आवास गृह व्यवस्थापन समिति समक्ष जानकारी गराइ अनुसन्धानको प्रकृया अगाडि बढाउनु पर्नेछ ।

(ख) आवश्यक सुनुवाइ र त्यसको व्यवस्थापन गर्ने प्रमुख जिम्मेवारी नगरपालिका उपप्रमुख, व्यवस्थापन समितिको संयोजकको हुनेछ ।

(ग) सुरक्षित आवासगृह व्यवस्थापन समिति संयोजकले व्यवस्थापन समितिसँगको समन्वयमा गुनासो व्यवस्थापन गर्नुपर्दछ । आवश्यकता अनुरुप अन्य सम्बन्धित निकायसँग समितिले समन्वय गर्न सक्नेछ।

(घ) गुनासो गर्ने कुनै व्यक्तिले आफ्नो परिचय गोप्य राख्न चाहेमा सो को सुनिश्चितताको लागि आवश्यक व्यवस्था मिलाउनुका साथै गुनासो व्यवस्थापनको सबै प्रकृया र कार्यविधि गोप्य राखिनु पर्दछ ।

(ङ) संवेदनशिल प्रकृतिको गुनासोहरुको पहुँच गुनासोको छानविनमा प्रत्यक्षरुपमा संलग्न केहि निश्चित व्यक्तिहरुलाई मात्र हुने सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।

(च) गुनासोकर्ताले गुनासो गरेका कारणबाट निजको व्यक्तिगत तथा पारिवारीक अवस्थामा आँच आउने वा गुनासो गरिएको व्यक्तिबाट प्रतिशोध लिने सम्भावना रहेमा सो सम्बन्धमा संरक्षण प्रदान गर्न आवश्यक व्यवस्था मिलाउने जिम्मेवारी पनि प्रमुखको हुनेछ ।

(छ) गुनासो सम्बोधनको लागि बाह्य निकाय, संस्था तथा विशेषज्ञको संलग्नता आवश्यक पर्ने देखिएमा तत्काल त्यस्तो व्यक्ति, संस्था तथा निकायसँग समन्वय गरी त्यस्तो सेवा उपलब्ध गराउनु पर्दछ।

(झ) अपाङ्गता भएका र स्थानिय प्रचलित भाषा आवश्यकता पर्ने व्यक्तिको सहज पहुँचका लागि दोभाषेको व्यवस्था गर्न सक्नेछ ।

(ञ) व्यवस्थापनका लागि आवश्यक आन्तरिक र बाह्यि समन्वय तथा संवाद गर्न प्रमुखले सम्पर्क व्यक्ति (फोकल पर्सन) वा अन्य कर्मचारीको सहयोग लिन सक्नेछ ।

९. गुनासो सुनुवाइ र व्यवस्थापन सम्बन्धि कार्यविधि :

(क) प्राप्त गुनासो सम्बन्धमा विस्तृत अनुसन्धान गर्नुपर्दछ । गुनासोकर्ता र जसको विरुद्धमा गुनासो गरिएको हो, दुवै पक्षसँग छुट्टाछुट्टै अन्तर्वार्ता लिएर र परिस्थिति बुझ्नको लागि आवश्यक प्रमाण सङ्कलन गर्नुपर्नेछ ।

(ख) दुबै पक्षको कुरा सुनी छलफल गरी गुनासो उपर उचित कारवाहीको लागि सम्बन्धित निकाय समक्ष आवश्यक उपाय सिफारिस गर्नु पर्दछ । गुनासो गरिएको व्यक्तिबाट थप जोखिम हुन नदिन गुनासोकर्ताको सुरक्षाको लागि आवश्यक व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

(ग) अनुसन्धानको हरेक चरणमा र गुनासो व्यवस्थापन भइसकेपछिपनि गुनासोकर्ता र गुनासो गरिएको व्यक्ति वा निकाय, दुवै पक्षको गोपनीयता सुरक्षित राख्नुपदर्छ ।

(घ) हानी, दबाब वा पूर्वाग्रहबाट दुवै पक्षहरू सुरक्षित रहेको सुनिश्चित गर्न अनुसन्धानको क्रममा कुनै पनि प्रकारको प्रतिशोधलाई रोक्न आवश्यक व्यवस्था गरिनुपदर्छ ।

(ङ) गुनासो सम्बन्धित निकाय वा कर्मचारीको वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित भएमा त्यस्तो कर्मचारीलाई तत्काल गुनासो व्यवस्थापन नहुन्जेलसम्म जिम्मेवारी विहिन वा निलम्बन गरिनुपर्दछ । वैयक्तिक आचरणसँग सम्बन्धित विषय प्रमाणित भएको अवस्थामा गुनासो वा उजुरी प्राप्त नभएपनि त्यस्तो व्यक्तिलाई आवश्यकता अनुसार कारवाही वा निष्कासन गर्नुपर्दछ ।

(च) परामर्शदाता वा कानून व्यवसायीको राय आवश्यक पर्ने जटिल प्रकृतिको उजुरीहरुको सन्दर्भमा, आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित विशेषज्ञसँग राय पर्नेछ ।

(छ) गुनासो प्रमाणित भएको अवस्थामा आवश्यक कारबाही गर्ने अधिकार समितिलाई दिइनुपदर्छ ।

(ज) गुनासोको गम्भीरताको आधारमा गुनासो तुरुन्तै व्यवस्थापन गर्नुपर्दछ । कुनैपनि गुनासो प्राप्त भएको सात दिन भित्र व्यवस्थापन गरिसक्नु पर्नेछ ।

१०. गुनासो सुनुवाइ र व्यवस्थापन समितिको सिफारिसको कार्यान्वयन :

(क) गुनासोको कार्यान्वयन सम्बन्धित निकाय वा व्यक्तिले गर्नुपर्दछ । तोकिएको समयभित्र कार्यान्वयन गर्न नसक्ने बिशेष अवस्था वा कारण भएमा सो उल्लेख गरि तत्काल लिखित वा मौखिक जानकारी गुनासोकर्तालाई गराउनु पर्दछ ।

(ख) गुनासोको गम्भिरताको आधारमा गुनासो प्रमाणित भएको अवस्थामा गुनासो गरिएको पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई प्रचलित कानून बमोजिम विभागीय कारबाही गनुपर्नेछ । सो गुनासो उपर अन्य सरकारी निकायबाट कारबाही र सम्बोधन हुनुपर्ने देखिएमा त्यसै अनुरुप सिफारीस कार्यान्वयनका लागि सम्बन्धित निकायमा पठाउनु पर्नेछ ।

(ग) एकै व्यक्तिका सम्बन्धमा पटक पटक गुनासो आएमा वा प्रचलित कानूनको पालना नगरेको पाइएमा त्यस्तो व्यक्तिलाई निष्कासन गर्नुपर्दछ ।

(घ) गुनासो प्रमाणित भएमा सुधारात्मक कारवाहीको प्रावधानहरु अबलम्बन गरिनुपर्दछ । भविष्यमा यस्ता गल्तीहरू नदोहोरिने सुनिश्चितता गर्दै संलग्न व्यक्ति विरुद्ध कारबाही गर्नुका अतिरिक्त आश्रय व्यवस्थापनको उचित मापदण्ड सम्बन्धमा प्रशिक्षण प्रदान गर्ने, आघात व्यवस्थापन गर्ने, सुरक्षा सुनिश्चित गर्ने र आवश्यक नीति परिवर्तनका लागि पहल गर्ने जस्ता सुधारात्मक नीतिगत तथा संस्थागत उपायहरू कार्यान्वयन गर्न सिफारिस गर्नुपर्दछ । अनुशासनात्मक कारवाहीहरूको अतिरिक्त, आवश्यक परेमा परामर्श र मनोवैज्ञानिक सेवा सहित गुनासो वा उजुरीकर्तालाई आवश्यक प्रेषण सेवा प्रदान गर्नुपर्दछ ।

(ङ) तोकिएको व्यक्तिले दर्ता किताब राख्नु पर्नेछ, जसमा सबै माध्यमबाट प्राप्त भएका गुनासोहरूको विवरणको अभिलेख राख्नुपर्दछ । गुनासो सुनुवाइ र व्यवस्थापन सम्बन्धी वार्षिक प्रतिवेदनको साराशं प्रति तयार गरी आवास गृहको अभिलेखमा राख्नुपर्नेछ । तर यसरी प्रतिवेदन बनाउदा वा कसैले नियम बमोजिम सूचना माग गरेको अवस्थामा सूचना दिंदा, गुनासोकर्ता, घटनाबाट पीडित वा प्रभावित तथा गुनासो गरिएको व्यक्ति वा

निकायको पहिचान खुल्ने विवरण गोप्य राख्नुपर्दछ ।

(च) पारदर्शिता र निरन्तर सुधारको लागि सबै गुनासोहरू पूर्ण रूपमा अभिलेखिकरण गरी जवाफदेहितालाई जोड दिनुपर्छ ।

११. गुनासो सुनुवाइ र व्यवस्थापन समितिको सिफारिसको जानकारी :

(क) गुनासो सम्बन्धमा भएको निर्णय उपलब्ध माध्यमबाट तत्काल गुनासा सम्बन्धित निकायलाई जानकारी गराउनु पर्दछ । गुनासोकर्ता र गुनासो गरिएको व्यक्ति वा निकायको स्वीकृति वा हस्ताक्षर लिइ गुनासो दर्ता किताबमा अद्यावधिक गर्नुपर्नेछ ।

(ख) निर्णयसँग असन्तुष्ट भएमा गुनासोकर्ता र गुनासो गरिएको व्यक्ति वा निकायलालाई कानूनी प्रक्रियामा जाने अधिकार हुनेछ ।

(ग) निणर्य चित्त नबुझेको अवस्थामा कानूनी प्रक्रियामा जान सक्ने अधिकार सम्बन्धमा गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

१२. गुनासो सुनुवाइ र व्यवस्थापन अनुगमन :

(क) गुनासोको सुनुवाई र व्यवस्थापन समितिको कामकारवाहीलाई व्यवस्थित गर्न र समितिको सिफारिसको प्रभावकारी रुपमा कार्यान्वयन गरेको सुनिश्चित गर्न जिल्ला समन्वय समितिले नियमित रुपमा अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।

(ख) गुनासो व्यवस्थापनको अनुगमन गरी प्रभावकारी कार्यसम्पादनका लागि आवश्यक निर्देशन दिने र समन्वयकारी भूमिका खेल्ने प्रत्येक निकायले आफूले प्राप्त गरेको गुनासो, माग वा सुझाव शिघ्र कार्यान्वयन गरे नगरको अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।

(ग) अनुगमन प्रतिवेदन त्रैमासिक रुपमा जिल्ला समन्वय समितिको बैठकमा प्रस्तुत गर्नुपर्नेछ । प्रतिवेदन सम्बन्धमा बैठकले दिएको निर्देशन कार्यान्वयनको लागि समितिलाई जानकारी गराइ आवश्यक निर्देशन दिन सक्नेछ ।

१३. निर्देशक सिद्धान्तहरु :

(क) प्रत्येक गुनासोकर्तालाई उजुरी प्राप्त गर्ने, प्रशोधन गर्ने र समाधान गर्ने सन्दर्भमा निष्पक्ष व्यवहार गर्नुपर्नेछ ।

(ख) सेवाग्राहीलाई गुनासो सम्बोधन गर्ने संयन्त्र र गुनासो सम्बोधन गर्ने प्रक्रियाको बारेमा सचेत गराउनु पर्छ । आवास गृहको सूचना पाटी, भित्तामा तथा अन्य सार्वजनिक स्थलमा सूचना वा रेखाचित्र टास्ने,सामाजिक संजाल पत्रपत्रिका एवं विद्युतीय संचार मार्फत सूचना सम्प्रेषण गर्ने, सामुदायिक तथा गैरसरकारी संघ संस्थाहरुसँग समन्वय गर्ने, जानकारी मूलक सामाग्रीहरु नेपाली भाषा, प्रमुख स्थानीय प्रचलित भाषा, सांकेतिक र ब्रेल भाषा लगायतका विभिन्न माध्ययम मार्फत गुनासो सम्बोधन संयन्त्रलाई व्यापक रूपमा प्रचार गर्नुपर्दछ । समन्वयकारी भूमिका खेल्ने प्रत्येक निकायको आफनो कार्यालयमा सबैले देख्ने गरी सूचना संप्रेषण गर्नुपर्नेछ ।

(ग) गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली सेवाग्राहीको आवश्यकताहरू प्रति उत्तरदायी हुनुपर्छ जसमा अपाङ्गता भएका, शिक्षाबाट बञ्चित व्यक्तिहरू, जोखिममा परेका र विपन्न समूहहरू जस्ता विशेष आवश्यकता भएका व्यक्तिहरूको आवश्यकता र पहुँचयुत्ततालाई विशेष ध्यान दिनुपर्नेछ । यस्तो अवस्था सम्बन्धमा गुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवारी पाएको व्यक्तिले अन्तिम निणर्य गर्ने समिति लाई सिफारिस वा जानकारी गराउनुपर्नेछ ।

(घ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने जिम्मेवारी पाएको व्यक्ति गुनासोको वास्तविक रुपमा समाधान गर्न सक्षम, तालिम प्राप्त, यस निर्देशिका बारे पर्याप्त जानकारी भएको, लैंङ्गिक समानता, अपाङ्गता र समाजीक समावेशीकरण र लैंङ्गिक संवेदनशिलता तथा प्रभावितमैत्रि पद्धतिबारे गहिरो जानकारी र अनुभव भएको लैङ्गिक संवेदनशिलता प्रविधिमैत्रि हुनुपर्नेछ ।

(ङ) गुनासो प्राप्ति, प्रारम्भिक मूल्याङ्कन, जिम्मेवारीको बाँडफाँड, अनुसन्धान, समाधान र समीक्षा, र अनुगमन प्रणालीसँग सम्बन्धित समयबद्द प्रक्रियासँग स्पष्ट दिशानिर्देश हुनुपर्नेछ ।

(च) कर्मचारी असुरक्षित व्यक्ति, अप्ठ्यारो सेवाग्राहीहरू सहित असभ्य, आक्रामक र जिद्दी व्यक्तिहरूलाई सम्हाल्न राम्रोसँग प्रशिक्षित हुनुपदर्छ । गुनासो व्यवस्थापन र मूल्याङ्कन प्रतिक्रियाको लागि प्रतिबद्ध हुनुपर्नेछ ।

(छ) स्वार्थको द्वन्द्व हुने कुनैपनि गुनासो व्यवस्थापनबाट आवास गृह प्रमुख वा सम्पर्क व्यक्ति (फोकल पर्सन) अलग हुनुपर्नेछ ।

(ज) गुनासोसँग सम्बन्धित व्यक्तिगत वा अन्य जानकारी गोप्य राख्निुपर्नेछ । उजुरीहरूलाई गोप्य रूपमा र उजुरी गर्ने व्यक्ति र शंकास्पद व्यक्ति लाई सम्मानका साथ व्यवहार गरिनुपर्नेछ ।

(झ) गुनासो व्यवस्थापन गर्ने व्यक्ति र गुनासो व्यवस्थापनको सम्पूर्ण प्रकिया खुला र पारदर्शी हुनुपर्नेछ।

(ञ) गुनासोकर्ताको मञ्जुरी बिना गुनासोसँग सम्बन्धित सूचना अन्य व्यक्ति वा निकायलाई संप्रेषण गर्न पाइनेछैन ।

(ट) गुनासो व्यवस्थापन प्रक्रिया शिघ्र, सरल र सहज हुनुपर्नेछ ।

अनुसूची - १

गुनासो वा उजुरीको वर्गीकरण र व्यवस्थापन गर्ने समयावधि

(१) प्राप्त गुनासोको वर्गीकरण गुनासोका प्रकृति अनुसार देहाय बमोजिम हुनेछ ।

(क) तुरुन्त (तत्कालै)

अ. आवश्यक सेवा तत्काल प्रवाह सम्बन्धी गुनासो

आ. सुरक्षित आवास गृहमा लक्षित समुहसँग प्रत्यक्ष सम्पर्कमा रहने कर्मचारी, सेवाप्रदायक विशेषज्ञ, परामर्शदाता तथा स्वयँसेवक र कर्मचारीहरुबीच लैङ्गिक हिंसा तथा दुर्व्यवहार भएमा

इ. सुरक्षित आवास गृहका उपरोक्तमा उल्लेखित पदाधिकारी, सेवा प्रदायक र कर्मचारीबाट लक्षित समुह तथा स्थानीय समूदायका व्यक्तिहरुलाई लैङ्गिक हिंसा तथा दुर्व्यवहार भएमा

(ख) अति जरुरी (२४ घण्टा भित्र)

अ. वितरण गर्ने सेवा सुविधामा भेदभाव भएको वा वञ्चित गरिएको

आ. सेवा सुविधा प्राप्त गर्न अवरोध वा बाधा पुगेको

इ. एउटा निकायको क्रियाकलापबाट अर्का पक्षलाई वा निकायलाई मर्का परेको

ई. बालबालिका तथा महिला हिंसा तथा लैङ्गिक र जातीय भेदभाव सम्बन्धी क्रियाकलाप गरेको

उ. प्रेषण वा रेफरल सम्बन्धमा प्राप्त गुनासो

(ग) जरुरी (तीन दिन भित्र)

अ. नागरिकले माग गरेका सुचना[2] सम्बन्धमा

आ. तर्जुमा, कार्यान्वयन तथा अनुगमन मूल्याङ्कन सम्बन्धमा

इ. आर्थिक अनुशासन, गतिविधि, भष्ट्राचार सम्बन्धमा

---

[2] केन्द्रमा दर्ता गराइएका घटनाका सम्बन्धमा सुचना दिदां घटनाको संख्या र प्रकृति बाहेक हिंसा प्रभावितको गोपनियता भंग हुने कुनैपनि सुचना दिन हुदैन ।

ई. संघ र प्रदेशबाट प्राप्त सुझाव

(घ) साधारण (सात दिन भित्र)

अ. उपलब्ध सेवा भन्दा बाहेकका विभिन्न सुझाव वा निवेदन

आ. साङ्गठनीक सुधार सम्बन्धी सुझाव

इ. नीतिगत सुझावका विषय

ई. भौतिक एवं मानविय पूर्वाधार सम्बन्धी विषय

उ. निजी धारणा तथा सुझाव लगायतका विषय

(२) उपदफा (१) क, ख, र ग बमोजिमको समयावधिमा कुनै गुनासो सम्बोधन गर्न नसकिने भएमा सम्बन्धित गुनासो लिने अधिकारीले समितिको अनुमति लिई गुनासोकर्तालाई सोको कारण समेत जानकारी गराउनु पर्दछ ।

अनुसूची - २
गुनासो दर्ता गराउने फारामको ढाँचा

(गोप्य राखिनुपर्ने)

क. व्यक्तिगत विवरण र सहमति

१. नाम र थर:

२. उमेर र लिगं:

(गुनासोकर्ताले आफनो नाम विवरण राख्न नचाहेमा गुनासो बेनामिपनि दर्ता गराउन अथवा आफनो सहमति वा मञ्जुरीमा मात्र अन्य व्यक्ति वा निकायलाई संप्रेषण गर्ने शर्त राखेर गुनासो फाराम दर्ता गराउन सक्नेछ ।)

३. ठेगाना:

(खुलाउन नचाहेको अवस्थामा गोप्य राखिनेछ ।)

४. सम्पर्क गर्ने माध्यम:

- भौतिक उपस्थित
- टेलिफोन मार्फत
- इमेल, एस.एम.एस
- पत्राचार
- एप्स

५. अविभावको नाम र ठेगाना, यदि पीडित वा प्रभावित नाबालिग भएमा:

६. पीडित वा प्रभावितको तर्फबाट गुनासो दर्ता गराएको भए:

- दर्ता गराउनेको नाम र ठेगाना:
- पीडित वा प्रभावितसँगको नाता सम्बन्ध:
- पीडित वा प्रभावितको तर्फबाट गुनासो दर्ता गर्नुको कारण:

७. पीडित वा प्रभावितले सहमति दिएको: छ /छैन

८. दोभाषेको सहयोगः

- संकेतिक भाषा
- ब्रेल
- सरकारी कामकाजको भाषा बाहेक अन्य भाषा मात्र बोल्ने भए सोको जानकारीः

९. शारीरिक वा मानसिक अवस्थाका कारण कुनै सहयोग आवश्यक भए वा नभएकोः

१०. गुनासो वा उजुरी गरेको कारणले हुनसक्ने सम्भावित क्षति वा जोखिमको जानकारीः

ख. घटनाको विस्तृत विवरण

११. घटना घटेको मिति, समय र स्थानः

१२. गुनासो दर्ता मितिः

१३. घटनाको प्रकारः

१४. प्रभावितको शारीरिक र मानसिक अवस्था (घटनाको कारणले):

१५. तत्काल आवश्यक कुनै प्रकारको उपचार वा राहतः
(यस्तो उपचार, राहत प्रभावित, आश्रितलाई उपलब्ध गराउने)

१६. घटनाको विस्तृत विवरणः

१७. घटना पहिलो पटक घटेको वा दोहोरिएको भए पटक र प्रकृति खुलाउनेः

१८. कुनै प्रकारको हानि नोक्सानि भएको वा घटनाका कारण सम्भावित नोक्सानिः

१९. घटनाबारे जानकार अन्य व्यक्ति वा साक्षिको

नाम र सम्पर्क सूचनाः

साक्षी बस्न सहमति दिएको नदिएकोः

२०. घटना छानबिन वा जाँचबुझमा सहयोग हुने थप अन्य सुचनाः

ग.गुनासो लक्षित व्यक्ति वा निकायबारे विवरण

२०. सेवा प्रदायक निकायको हकमा नाम र ठेगाना:

२१. व्यक्तिको हकमा नाम, ठेगाना, उमेर, लिगं र सम्बद्ध निकाय:

२२. गुनासो लक्षित व्यक्ति कुनै समितिको वा गुनासो सुनुवाइ समितिको सदस्य भए/नभएको:

घ. उपचार

२२. समस्याको कस्तो समाधान चाहेको हो उल्लेख गर्ने:

२३. चाहेको उपचार वारे विस्तृतमा उल्लेख गर्ने:

(यस्तो प्रश्न गर्दा अधिकारिले गुनासोकर्तालाई गुनासो दर्ता गर्न निरुत्साहित गर्ने वा उपचार वारे कुनै सल्लाह दिने वा मध्यस्तता गर्ने मनसायले दिनु हुदैन।)

२४. प्रेषण सेवा (रेफरल) चाहेको भए कस्तो कुन निकायमा:

ङ. वैकल्पिक उपचारको पहल गरिएको अवस्थामा:

२५. अन्य कुनै निकायमा पनि गुनासो वा उजूरी दर्ता गरिएको:

२६. गुनासो वा उजुरीको अवस्था:

२७. सम्बन्धित निकायबाट गुनासो व्यवस्थापन भए/नभएको:

उपचार प्राप्त भए/नभएको:

के कस्तो उपचार प्राप्त भएको:

२८. उपचार प्राप्त नभएकोमा, के कति कारणले नभएको:

च. दस्तावेज वा अन्य कुनै दशी वा प्रमाण

२९. उजुरी साथ कुनै दस्तावेज, दशी वा प्रमाण संलग्न गरेको भए त्यस्तो प्रमाणहरुको सूचि:

छ. सहमति र हस्ताक्षेर

३०. गुनासो गर्ने व्यक्तिको सहमति र हस्ताक्षर

ज.गुनासो दर्ता गर्ने व्यक्ति

३१. नाम, पद

३२. मिति र हस्ताक्षर

अनुसूची-३

सूचना अन्यलाई जानकारी दिने सम्बन्धमा सहमति फारम

गोपनियता संरक्षण (आशिंक वा पूर्णः उदाहरणः सुरक्षित आवास गृहले दिने सम्पूर्ण सेवा सम्बन्धमा वा सुरक्षा, स्वास्थ्य, कानुनी, सुरक्षित आवास वा मनोसामाजिक मध्ये केहि सेवाकोबारेमा)

गोप्यः सूचना अन्य व्यक्ति वा निकायलाई दिने सम्बन्धमा गुनासोकर्ताको सहमति

(यो फाराम गुनासोकर्तालाई पढेर सुनाउनु का साथै फारामा उल्लेख गरिएका विकल्पहरु स्पष्टसँग बुझाउनु पर्नेछ ।)

म, (पूरा नाम, ठेगाना), तल उल्लेख गरे अनुरुपको मैले गुनासो वा उजुरी गरेको घटनासँग सम्बन्धित सूचना अन्य व्यक्ति वा निकायलाई दिने सम्बन्धमा मेरो पूर्ण सहमति जनाउदछु ।

म निम्न उल्लेखित सेवाहरुसँग सम्बन्धित सूचना अन्य व्यक्ति वा निकायलाई दिने सम्बन्धमा मेरो सहमति जनाउदछु।

सहमति छ	सहमति छैन	लागू हुने सबैमा चिन्ह लगाउने
		कार्यक्षेत्र अर्न्तगतको सबै सेवा
		स्वास्थ्य तथा चिकित्साजन्य कानूनी सेवा
		सुरक्षा
		सुरक्षित आवासगृह र पुनर्स्थापना केन्द्र
		कानूनी परामर्श
		पुनर्स्थापना

गुनासोकर्ताको हरुताक्षरः
नाम, ठेगाना र सम्पर्क नंः
मितिः

कार्यालयको तर्फबाट फाराममा सहि गराउने कर्मचारीको हरुताक्षरः
नामः
पदः
मितिः

अनुसूची - ४
गुनासो दर्ता रजिष्टरको ढाँचा

गुनासो सुनुवाइ निर्देशिका बमोजिम कुनै पनि माध्यमबाट गुनासो सुनुवाइ समितिमा आएका प्रत्येक गुनासाहरूको गुनासो सुन्ने अधिकारिले देहायबमोजिम एक रजिष्टरमा त्यसको अभिलेख राख्नुपर्दछ । यो रजिष्टर गुनासो सुन्ने अधिकारीले गोप्य राख्नुपर्दछ ।

गुनासो सुनुवाइको गोप्य अभिलेख

ओसिएमसिको नाम (कुन अस्पताल अर्न्तगत) र ठेगानाः

क्र. सं.	गुनासो कर्ताको नाम	कोड नं	गुनासो कर्ताको ठेगाना	गुनासो अभिलेख गरेको मिति	गुनासो प्राप्त भएको माध्ययम	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	गुनासोको प्रकृति	पीडक (यदि भएमा)

नोट

- नाम उल्लेख नगरिएका बेनामी रूपमा उल्लेख गर्नुपर्ने छ ।
- गुनासोकर्ताको नामलाई कोड नं दिने र कोड नं बारे गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउने ।
- गुनासो पेटिका खोल्ने बित्तिकै अभिलेख अद्यावधिक गर्नुपर्नेछ ।
- गुनासो सुनुवाइको सिलसिलामा उजुरी गर्नेको व्यक्तिगत विवरण कसैलाई दिनुपर्ने भएमा सम्बन्धित व्यक्तिको सहमति लिनुपर्दछ ।
- गुनासो सुनुवाइसँग सम्बन्धित आगन्तुक, अनुगमन समूह तथा स्थानीय तहका वा अन्य सरोकारवालाहरूले गुनासो सुनुवाइको अभिलेख हेर्न चाहेमा हेर्न दिनका लागि उजुरकर्ताहरुको व्यक्तिगत विवरण नखुलाई अभिलेख राख्नुपर्दछ ।

अनुसूची - ५
गुनासो व्यवस्थापनको अभिलेख

सुरक्षित आवास गृहको नाम र ठेगाना:

क्र. सं.	गुनासोकर्ताको नाम	कोड नं	गुनासो अभिलेख गरेको मिति	गुनासोको प्रकृति	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	सम्बोधन भएको भए सोको विवरण र मिति	कुनै निकायमा प्रेषण गरिएको भए निकाय र प्रेषणवारे विवरण	त्तकाल कुनै सेवा दिइएको भए त्यसको विवरण	गुनासो व्यवस्थापन गर्ने कर्मचारी

अनुसूची - ६
गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी प्रतिवेदन ढाँचा

सुरक्षित आवास गृहको नाम र ठेगाना : ....

पालिका : .... जिल्ला : ....

प्रतिवेदनको अवधि : .... मिति :.............................

क्र. सं.	गुनासो प्रकृति	गुनासो संख्या	लैंगिकता	गुनासोकर्ताको उमेर समूह	गुनासो सम्बोधनको अवस्था				
					समाधान भएको	सम्बोधनको क्रममा	प्रेषण गरिएको निकाय	व्यवस्थापन गर्न नसकिएको	अपिल गरिएको
क.	**आवासले दिने सेवा अन्तर्गतको**								
१	स्वास्थ्य सेवा								
२	मनोसामाजिक परामर्श								
३	चिकित्साजन्य प्रमाण संकलन								
४	संरक्षण, अल्पकालीन आश्रय								
५	कानुनी परामर्श र उपचार								
६	सुरक्षित आवास र पुर्नस्थापना केन्द्र								
ख.	**आवासको प्रतिनिधि वा कर्मचारी संलग्न कार्य**								
१.	लैङ्गिक विभेद								
२.	लैङ्गिक हिंसा								
३.	जतिय विभेद								
४.	अन्य विभेद								
५.	भ्रष्टाचार तथा अनियमितता								

गुनासो सुनुवाइ समितिको समग्र प्रगतिको तथा उपलब्धि/हरू:

गुनासो सम्बोधनको क्रममा आइपरेका समस्या तथा चुनौतिहरू:

गुनासो सुनुवाइका सम्बन्धमा अपेक्षित सहयोगहरू:

अन्य केही टिप्पणीहरू:

प्रतिवेदन तयार गर्नेको नाम :
हस्ताक्षर :

गुनासो सुनुवाइ समितिका सदस्यहरूको नाम र हस्ताक्षर
(समितिका सबै सदस्यहरुले अनिवार्यरुपमा हस्ताक्षर गर्नुपर्ने)

आज्ञाले
किसान न्यौपाने
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत