गुनासो सुनुवाइ कार्यविधि,२०८२

नेपालको संविधानको अनुसूची-८ को स्थानीय तहको अधिकारको मर्मअनुरूप स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा ११ को खण्ड ज को नं (१०)मा उल्लेखित विद्यालयको गुणस्तर अभिवृद्धिका लागि विद्यालय क्षेत्र विकास योजनामा उल्लेखित सुरक्षित विद्यालय बनाई विद्यार्थीमाथि हुने दुर्व्यवहार तथा लैङ्गिक हिंसा न्यूनीकरण गरी शैक्षिक गुणस्तर बढाउन स्थानीय तहमा लागु गर्नेगरी हनुमाननगर कंकालिनी नगरपालिकाले देहाएको कार्यविधि बनाएको छ ।

परिच्छेद १ :

सङ्क्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

(१) यो कार्यविधिको नाम **"गुनासो सुनुवाइ कार्यविधि, २०८२"** रहेको छ ।

(२) यो कार्यविधि हनुमाननगर कंकालिनी नगरपालिका बाट स्वीकृत भएको मितिबाट प्रारम्भ हुने छ ।

२. **परिभाषा** : विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा :-

(क) 'ऐन' भन्नाले शिक्षा (नवौं संशोधन) ऐन, २०२८ सम्झनुपर्छ ।

(ख) संरक्षक भन्नाले हनुमाननगर कंकालिनी नगरपालिकाको प्रमुखलाई सम्झनु पर्छ।

(ग) संयोजक भन्नाले हनुमाननगर कंकालिनी नगरपालिकाको उपप्रमुख सम्झनु पर्छ ।

(घ) गुनासो' भन्नाले विद्यार्थीले वा निजको तर्फबाट अभिभावक वा अन्य कसैले लिखित वा मौखिक वा अन्य कुनै पनि माध्यमबाट गुनासो सुनुवाइ समितिमा वा गुनासो सुन्ने शिक्षक, प्रधानाध्यापक वा विद्यालय व्यवस्थापन समितिका पदाधिकारीसमक्ष विद्यार्थीले विद्यालय हातामा, विद्यालय आउँदा-जाँदा वा घरपरिवार तथा समुदायमा भोगेका समस्याबारे गरेको गुनासो सम्झनुपर्छ ।

(ङ) 'गुनासो-पेटिका' भन्नाले कार्यविधिको बुँदा (४) बमोजिम विद्यार्थीका गुनासो,वा सुझावसमेतलाई लिखित रूपमा गुनासो सुनुवाइ समितिसमक्ष पुऱ्याउन विद्यालय हातामा राखिएको गुनासो-पेटिका सम्झनुपर्छ ।

(च) 'गुनासो सुन्ने शिक्षक' भन्नाले कार्यविधिको बुँदा(१०) बमोजिम तोकिएको शिक्षक सम्झनुपर्छ ।

(छ) 'नियमावली' भन्नाले शिक्षा नियमावली, २०५९ सम्झनुपर्छ ।

(झ) 'समिति'भन्नाले कार्यविधिको बुँदा(७) बमोजिमको गुनासो सुनुवाइ समितिसम्झनु पर्छ ।

(झ) 'विद्यालय' भन्नाले नेपाल सरकार, हनुमाननगर कंकालिनी नगरपालिकाबाट अनुमति वा स्वीकृति लिई सञ्चालित सबै प्रकारका विद्यालय सम्झनुपर्छ ।

प्रमाणित गरिएको छ ।

०८२।१२।०८

(ञ) 'सदस्य' भन्नाले बुँदा (७) बमोजिमको गुनासो सुनुवाइ समितिको सदस्य सम्झनुपर्छ र सो शब्दले समितिको संयोजक, सह-संयोजक वा सदस्य-सचिव समेतलाई बुझाउछ ।

परिच्छेद २ :
लक्ष्य तथा उद्देश्य

३. **लक्ष्य :**

(१) **लक्ष्य :** विद्यालय हाताभित्र, विद्यालय आउँदा जाँदा, घरपरिवार र समुदायमा बालबालिकामाथि हुन सक्ने सबै प्रकारका भेदभाव, दुर्व्यवहार, शोषण, लैङ्गिक हिंसा, बेवास्ता वा हेलचेक्रयाइँ, शारीरिक वा मानसिक दण्डसजाय, बुलिङ्लगायतको रोकथाम गर्नतथा कुनै घटना घटेमा निश्चित प्रक्रिया अपनाई त्यसलाई सम्बोधन गरी विद्यालयमा सबै बालबालिकाको सहभागिता वृद्धि गर्दै गुणस्तरीय शिक्षा सुनिश्चित गर्न ।

(२) **उद्देश्यहरू :**

क) विद्यालय हाताभित्र, विद्यालय आउँदा जाँदा र समुदायमा बालबालिकामाथि हुने वा हुन सक्ने भेदभाव, शारीरिक, भावनात्मक तथा यौनदुर्व्यवहार, शोषण, लैङ्गिक हिंसा, शारीरिक वा मानसिक दण्डसजाय, बुलिङ्लगायतका जोखिमको निर्धारित संयन्त्र, विधि र प्रक्रियाअनुरूप न्यूनीकरण गर्नु,

ख) विद्यालयको शिक्षण-सिकाइ एवम् भौतिक वातावरणलाई लैङ्गिक तथा बाल-मैत्री बनाई शैक्षिक गुणस्तर बढाउन सघाउनु,

ग) गुनासो सुनुवाइ कार्यविधि लागु गर्न विद्यालय, संयन्त्र एवम् सम्बन्धित निकाय समेतको जिम्मेवारी तथा भूमिका स्पष्ट गर्नु, र

घ) विपद एवम माहामारी लगायतका जोखिमको अवस्थावाट बच्न बालबालिकालाई परामर्श गर्ने ।

परिच्छेद ३ :
गुनासो-पेटिकासम्बन्धी व्यवस्था

४. **गुनासो-पेटिका राख्नु पर्ने :**

(१) प्रत्येक विद्यालयले विद्यार्थीको गुनासो सङ्कलन गर्नाका लागि विद्यालयको हातामा गुनासो-पेटिका राख्नुपर्नेछ ।

(२) गुनासो-पेटिकासबै विद्यार्थीले देख्ने तथा सहजै पहुँच पुग्ने ठाउँमा विद्यार्थीको गोपनीयता एवम् सुरक्षा सुनिश्चित हुनेगरी राख्नुपर्नेछ ।

तर गुनासो-पेटिका राख्दा प्रधानाध्यापकको कार्यकक्ष, शिक्षक वा अन्य कर्मचारीको कोठा सि सि क्यामेरा देख्ने ठाउमा राख्न पाइने छैन ।

(३) गुनासो-पेटिका कहाँ राख्दा उपयुक्त हुन्छ भनी विद्यार्थीको भेलामा सोधी उनीहरूको सुझाव समेतका आधारमा विद्यालय हातामा उपयुक्त ठाउँ तय गर्न सकिनेछ ।

५. गुनासो-पेटिका तथा गुनासो सुनुवाइबारे जानकारी दिनुपर्ने :

(१) प्रत्येक विद्यालयले गुनासो-पेटिकामा आफ्ना गुनासो भए खसाल्न सकिने कुराको जानकारी सबै विद्यार्थीलाई दिनुपर्नेछ ।

(२) प्रत्येक विद्यालयले विद्यालयमा गठन भएको गुनासो सुनुवाइ समिति, गुनासो सुन्ने शिक्षक, गुनासो पेटिका खोल्ने दिन, परेका गुनासोको सङ्ख्या र सम्बोधनबारे (एसेम्ब्लीमा) विद्यार्थीलाई जानकारी दिनु पर्छ ।

६. गुनासो गर्न विद्यार्थीलाई सहयोग एवम् प्रोत्साहन गर्नुपर्ने :

(१) मौखिक रूपमा शिक्षक, प्रधानाध्यापक, विद्यालय व्यवस्थापन समितिका सदस्य लगायतलाई भन्न नसकिएको आफ्नो वा विद्यार्थीका बालसंरक्षणसँग सम्बन्धित गुनासो गुनासो-पेटिकामा खसाल्न समितिका सदस्य एवम् गुनासो सुन्ने शिक्षकले विद्यार्थीलाई सहयोग एवम् प्रोत्साहन गर्नुपर्नेछ ।

(२) बुँदा ६(१) बमोजिम गुनासो गर्दा आफ्नो व्यक्तिगत विवरण खुलाई वा नखुलाई गुनासो-पेटिकामा खसाल्न सकिने कुरा समितिका सदस्य एवम् गुनासो सुन्ने शिक्षकले विद्यार्थीलाई जानकारी दिनुपर्नेछ ।

(३) गुनासो-पेटिका बाहेक प्रत्यक्ष रूपमा गुनासो सुन्ने शिक्षक वा अन्य शिक्षक, प्रधानाध्यापक, बालक्लब, समितिका सदस्य, विद्यालय व्यवस्थापन समितिका सदस्यलाई जानकारी दिई विद्यार्थीका गुनासो समितिसमक्ष पुऱ्याउन सकिने व्यहोरा विद्यार्थीलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(४) कुनै विद्यार्थीलाई आफूले गरेको गुनासोका सम्बन्धमा थप जानकारी वा सहयोग चाहिएमा विद्यालयका प्रधानाध्यापक, समिति वा गुनासो सुन्ने शिक्षकले निजलाई गोपनीयताको सम्मान गरी त्यस्तो जानकारी वा सहयोग दिने वा समन्वय गरिदिनुपर्नेछ ।

(६) कक्षा ५ वा सोभन्दा सानो कक्षामा अध्ययनरत विद्यार्थीलाई आफ्ना गुनासो राख्न सक्ने बनाउन बालक्लबका सदस्य वा माथिल्लो कक्षामा पढिरहेका विद्यार्थीहरूलाई समय-समयमा निजहरूसँग अन्तर्क्रिया गर्न विद्यालयले प्रोत्साहन गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद ४ :
गुनासो सुनुवाइसमिति सम्बन्धी व्यवस्था

७. **गुनासो सुनुवाइ समितिको गठन :**

(१) प्रत्येक विद्यालयले देहायबमोजिमका सदस्य रहने गरी एक **गुनासो सुनुवाइ समिति** गठन गर्नुपर्नेछ :

(क) विद्यालय व्यवस्थापन समितिको अध्यक्ष वा निजले तोकेको महिला सदस्य/ संस्थागत विद्यालयको हकमा संस्थापक, गुठियार वा निजले तोकेको प्रतिनिधि- संयोजक

(ख) विद्यालयको प्रधानाध्यापक - सह-संयोजक

(ग) शिक्षक अभिभावक संघको अध्यक्षा वा निजले तोकेको प्रतिनिधि एकजना - सदस्य

(घ) विद्यालयको बालक्लब विद्यार्थी प्रतिनिधि दुईजना (१ जना छात्रा र १ जना छात्र) - सदस्य

(घ) सम्बन्धित गाउँपालिका वा नगरपालिकाको न्यायिक समितिले तोकेको सम्बन्धित वडाको महिला सदस्य/ संस्थागत विद्यालयको हकमा अभिभावकको प्रतिनिधि एकजना - सदस्य

(ङ) गुनासो सुन्ने शिक्षक - सदस्य सचिव

(२) समितिको बैठकमा आवश्यकताअनुसार कुनै घटना विशेषमा विशेषज्ञ, स्थानीय तहको शिक्षा हेर्ने अधिकारी वा शिक्षा हेर्ने व्यक्ती समेतको सहयोग लिन सकिनेछ ।

(३) विद्यालय व्यवस्थापन समितिको गठन नभएको वा म्याद सकिएको वा अन्य कुनै कारणले उक्त समिति क्रियाशील नरहेको अवस्थामा विद्यालयको प्रधानाध्यापकले समितिको संयोजकको रूपमा कार्य गर्नेछन् ।

(४) बुँदा७ (१) बमोजिमका पदेन बाहेक अन्य सदस्यको पदावधि ३ वर्षको हुनेछ र निज पुन: नियुक्तिको लागि योग्य मानिनेछन् विद्यार्थी पास आउट भएपछि पुन छनोट गर्नु पर्नेछ।

८. **समितिको बैठक :**

(१) समितिको बैठक सामान्यतया: कम्तिमा महिनामा एकपटक संयोजकले तोकेको मिति र समयमा बस्नेछ । तर, समितिले आवश्यकताअनुसार बैठक बस्नु आवश्यक देखिएमा जतिपटक पनि बस्न सक्नेछ ।

(२) संयोजकसँग सल्लाह गरी सदस्य-सचिवले समितिको बैठक बस्नुभन्दा १ दिन अगावै सबै सदस्यलाई बैठकको सूचना दिनुपर्नेछ ।

(३) समितिको बैठकको अध्यक्षता संयोजकले गर्नेछन् । तर, संयोजक उपस्थित हुन नसकेमा सह-संयोजकले अध्यक्षता गर्नेछन् र सह-संयोजक पनि उपस्थित हुन नसकेमा समितिका उपस्थित सदस्यहरूले आफूमध्येबाट छानेको व्यक्तिले बैठकको अध्यक्षता गर्नेछन् ।

(४) समितिको निर्णय बहुमतबाट गरिनेछ। निर्णयको माइन्युट वैठकको अध्यक्षता गर्ने व्याक्तीवाट प्रमाणित गरी अभिलेख राखिनेछ।

(५) समितिका कुनै सदस्यविरूद्ध गुनासो परेको रहेछ भने उक्त गुनासोबारे छलफल गर्न बसेको समितिको बैठकमा निजले भाग लिन वा अध्यक्षता गर्न पाउने छैनन्।

तर, प्रचलित कानुनअनुसार कसूरजन्य कार्य नठहरिने प्रकृतिको गुनासो रहेछ भने विवाद निरूपण गर्दा वा मध्यस्थता गर्दा, गराउँदा भने निजलाई समितिको बैठकमा भाग लिन दिन सकिनेछ।

९. समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार :

(१) यस कार्यविधिमा अन्यत्र व्यवस्था भएको अतिरिक्त समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ :

(क) गुनासो-पेटिकामा परेका उजुरी वा गुनासोहरु वा अन्य विभिन्न माध्यमवाट प्राप्त गुनासोहरुको सुनुवाइ गर्नु, सम्बोधन गर्नु तथा तिनको समाधानका लागि सहजीकरण गर्नु,

(ख) गुनासो-पेटिकामा परेका गुनासो लाई सम्बोधन गर्न स्थानीय तहका सम्बन्धित निकाय, संघसंस्था तथा व्यक्तिसँग आवश्यक समन्वय एवम् सहकार्य गर्ने तथा निरन्तर पैरवी गर्ने,

(ग) विद्यालयमा स्वतन्त्र र भयरहित रूपमा अध्ययन-अध्यापन गर्ने वातावरण सिर्जना गर्न तथा त्यहाँ कुनै पनि किसिमको अवाञ्छित क्रियाकलाप हुन नदिने गरी विद्यालयलाई सुरक्षित बनाउन पहल एवम् पैरवी गर्ने,

(घ) विद्यालयको भौतिक पूर्वाधार सबै उमेर समूहका विद्यार्थी-मैत्री, बालिका-मैत्री तथा अपाङ्गता भएका बालबालिका-मैत्री बनाउन वा त्यसका लागि आवश्यक सुधार गर्न विद्यालय प्रशासन तथा विद्यालय व्यवस्थापन समितिका सदस्यसँग मिलेर पहल गर्ने एवम् सम्बन्धित निकायसँग पैरवी गर्ने,

(ङ) विद्यालय व्यवस्थापन समिति तथा शिक्षक अभिभावक संघका सदस्य तथा विद्यार्थीलाई बालसंरक्षण विषयमा अभिमुखीकरण गर्ने, गराउने,

च) विद्यालयको तहबाट सम्बोधन हुन नसक्ने गुनासो सम्बन्धित निकायमा सम्प्रेषण गर्न आवश्यक व्यवस्था गर्ने, गराउने,

छ विपद एवम माहामारी लगायतका जोखिमको अवस्थावाट वच्न बालबालिकालाई परामर्श गर्ने।

१०. गुनासो सुन्ने शिक्षक तोक्नुपर्ने :

(१) प्रत्येक विद्यालयले विद्यालय व्यवस्थापन समितिबाट निर्णय गरी, गराइ लैङ्गिक सम्पर्क शिक्षकलाई गुनासो सुन्ने शिक्षक तोक्नुपर्नेछ।

(२) माध्यमिक शिक्षा प्रदान गर्ने विद्यालयको हकमा भने बुँदा १०(१) बमोजिम गुनासो सुन्ने शिक्षक तोक्दा माध्यमिक तहको महिला शिक्षकलाई तोक्नुपर्नेछ । तर, महिला शिक्षक नभएको अवस्थामा भने सो भन्दा तल्लो तहको महिला शिक्षकलाई तोक्नु पर्छ । तल्लो तहको महिला शिक्षक पनि नभए सोही व्यहोरा खुलाई पुरूष शिक्षकलाई तोक्न सकिनेछ । यसरी तोक्दा मनोविमर्शसम्बन्धी शैक्षिक उपाधि वा तालिम लिएको शिक्षकलाई विशेष प्राथमिकता दिनुपर्नेछ । बालकक्षाका सहयोगी कार्यकर्तालाई भने गुनासो सुन्ने शिक्षक तोक्न सकीने छैन् ।

११. गुनासो सुन्ने शिक्षकको काम, कर्तव्य र अधिकार :

यस कार्यविधिमा अन्यत्र व्यवस्था भएका अतिरिक्त गुनासो सुन्ने शिक्षकको काम, कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ :

(क) संयोजकसँग मिलेर समितिको नियमित बैठकको एजेण्डा तयार गर्ने, समितिको बैठक बोलाउने र बैठकको निर्णयको माइन्युट लेखी अभिलेख प्रमाणित गराई राख्ने,

ख) विद्यालयमा बालसंरक्षण सुनिश्चित गर्न तथा लैङ्गिक हिंसा रोकथामका लागि वार्षिक कार्ययोजना बनाई गुनासो सुनुवाइ समितिको बैठकमा पेश गर्ने र पारित कार्ययोजनाको कार्यान्वयनमा नेतृत्वदायी भूमिका निर्वाह गर्ने,

ग) बालसंरक्षण, लैङ्गिक हिंसा तथा गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी जानकारी-पत्र तयार गरी विद्यालयका कक्षाकोठा, सूचनापाटी तथा वेवसाइटमा राख्ने,

घ) गुनासो-पेटिकामा परेका, मौखिकतथा अन्य विभिन्न माध्यमवाटआएका गुनासाहरूलाई पूर्वाधार, शिक्षण-सिकाइ, बालसंरक्षण, लैङ्गिक हिंसा र विद्यालय सुशासन, पारदर्शिता र जवाफदेहीताको आधारमा विभाजन गरी तिनलाई प्राथमिकताका आधारमा वर्गीकरण गरी अखिलेखीकरण गर्ने,

ङ) विद्यालयको तहमा सम्बोधन गरिनुपर्ने गुनासो को सम्बोधन गर्न कार्ययोजना बनाई समितिसँग छलफल गर्ने र सोको कार्यान्वयनका लागि नेतृत्व लिने,

च) गुनासो सुनुवाइका क्रममा कुनै विद्यार्थीलाई कुनै प्रकारको शैक्षिक, भौतिक, आर्थिक, मनोसामाजिक वा स्वास्थ्यसँग सम्बन्धित सहयोग आवश्यक भएको जानकारी आएमा निजलाई त्यस्तो सहयोग प्रदान गर्न आवश्यक समन्वय र सम्प्रेषण गर्ने, गराउने,

छ) गुनासो को सम्बोधनको सन्दर्भमा अभिभावकसँग भेटघाट गर्न आवश्यक देखिएमा विद्यालयमै बोलाई वा घरभेट गरी अभिभावकसँग कुराकानी गर्ने, गराउने,

ज) सम्प्रेषण गरिएको गुनासोको सम्बोधनको प्रक्रियाको निरन्तर-कार्य (फलो अप) गरी विद्यार्थीको गुनासो सम्बोधन भएको कुरा सुनिश्चित गर्ने,

झ) गुनासो सुनुवाइ सम्बन्धमा तयार गरिएका अभिलेखको गोपनीयता सुनिश्चित गर्ने,

ञ) वार्षिक रूपमा गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी प्रतिवेदन तयार गरी विद्यार्थी, विद्यालय व्यवस्थापन समिति, शिक्षक अभिभावक संघ, स्थानीय तथा जिल्ला तहका निकाय, सम्बन्धित गैरसरकारी संस्था तथा अन्य सरोकारवालासम्म पुऱ्याउने ।

परिच्छेद ५ :
गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी कार्य-प्रक्रिया

१२. गुनासो सुनुवाइको प्रक्रिया :

(१) गुनासो सुन्ने शिक्षकले समितिको अर्को एक सदस्यको उपस्थितिमा सामान्यता हफ्ताको एकपटक गुनासो-पेटिका खोल्नुपर्नेछ। तर, आवश्यक भएमा हफ्ताको बीचमा समेत गुनासो-पेटिका खोल्न सकिनेछ।
गुनासो पेटिका वाहेकका अन्य माध्यमवाट प्राप्त गुनासाहरुलाई समेत एकिकृत गरी गुनासो सुनुवाइ प्रकृयामा समावेस गराउनु पर्ने छ।

(२) गुनासो-पेटिकामा परेका गुनासोको प्रकृतिको आधारमा तिनलाई देहायअनुसार वर्गीकरण गर्नुपर्नेछ :

(क) बालसंरक्षण/लैङ्गिक हिंसासँग सम्बन्धित,
(ख) शिक्षण-सिकाइसँग सम्बन्धित, तथा
(ग) पूर्वाधारसँग सम्बन्धित,
(घ) विद्यालय सुशासन, पारदर्शिता र जवाफदेहीता।

(३) गम्भीर गुनासोको सम्बोधनको लागि सम्बन्धित निकायमा सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ। विद्यालय बाहिरको व्यक्ति, संस्था वा निकायलाई संलग्न गराउनुपर्ने गुनासो सकेसम्म छिटो समितिको बैठक बोलाई निर्णय गरी सोहीअनुरूप तत्काल सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ।

(४) प्रत्येक प्रकृतिका गुनासो सम्बोधन गर्न लाग्ने अनुमानित समय र सम्भाव्य प्रक्रियाबारे समितिमा छलफल गरी सोहीअनुरूप कार्ययोजना बनाउनुपर्नेछ।

(५) गुनासोको सम्बोधनको लागि बाह्य निकाय, संस्था तथा विशेषज्ञको संलग्नता आवश्यक पर्ने देखिएमा तत्काल त्यस्तो व्यक्ति, संस्था तथा निकायसँग समन्वय गरी, गराई त्यस्तो सेवा उपलब्ध गराउनुपर्नेछ।

(६) आएका गुनासो प्रचलित कानुनअनुसार कसूरजन्य कार्य ठहरिने प्रकृतिको भएमा तत्कालै कानुनी प्रक्रियाको लागि प्रहरी कार्यालयसमक्ष सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ।

१३. सिफारिस गर्नुपर्ने :

(१) समितिले देहायबमोजिमका विषयमा आएको गुनासो स्थानीय प्रहरी, नगरपालिकाको न्यायिक समिति, स्थानीय तहको महिला तथा बालबालिका विषय हेर्ने शाखा वा सम्बन्धित अन्यनिकाय समक्ष सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ :

(क) प्रचलित कानुनअनुसार कसूरजन्य कार्य ठहरिने खालको गुनासो,
(ख) समितिकै कुनै सदस्यविरूद्ध परेको गुनासो,

(२) बुँदा १३ (१) बमोजिमको गुनासो परेमा समितिले तत्कालै घटना व्यवस्थापनको लागि स्थानीय तहमा रहेको महिला तथा बालबालिका विषय हेर्ने शाखा तथा स्थानीय प्रहरी कार्यालयमा सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ ।

(३) बुँदा १३(२) अनुसार कुनै निकायमा सम्प्रेषण गर्दा समितिले आवश्यक परेमा विद्यालय व्यवस्थापन समितिको सहयोग लिन सक्नेछ ।

(४) विद्यालयले समाधान गर्न नसकेका तथा गर्न नमिल्ने प्रकृतिका गुनासोहरूलाई घटनाको प्रकृतिअनुसार निम्न सम्वन्धीत निकायहरूमा सम्प्रेषण गर्नुपर्ने छ ।

५. स्थानीय निकाय वा जिल्लामा उपलब्ध विभिन्न विशेष सेवा प्रदायक सस्थाहरूको नक्साङ्कन तयरगरि उनीहरूले दिने सेवाहरूको विस्तृत विवरण अनुसूची ४ अनुसार राख्नुपर्ने छ । यस्तो सेवा प्रदायकहरूको विवरण हरेक ६ महिनामा अध्यावधिक गरी सोको जानकारी विद्यार्थी, शिक्षक तथा विद्यालयका सरोकारवालाहरूलाई दिनुपर्दछ ।

१४. समितिकै सदस्य पीडक भएको सम्बन्धमा :

(१) समितिकै कुनै सदस्यको विरूद्धमा कुनै गुनासो परेको रहेछ भने निजलाई समितिको बैठकमा भाग लिन र/वा बैठकको अध्यक्षता गर्नबाट तुरून्त रोक लगाउनुपर्नेछ ।

(२) बुँदा१४(१) बमोजिको गुनासोको सम्बोधनको लागि विद्यालय व्यवस्थापन समिति, स्थानीय तहको शिक्षा अधिकृत, स्थानीय तहको महिला तथा बालबालिका विषय हेर्ने शाखा एवम् स्थानीय न्यायिक समितिसमक्ष सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ ।

१५. गुनासोकर्ताको गोपनीयता कायम गर्नुपर्ने :

(१) गुनासो-पेटिकामार्फत तथा अन्य कुनै पनि माध्यमबाट समितिसमक्ष पुगेका बालसंरक्षणसँग सम्बन्धित गुनासोको सकेसम्म छिटो सम्बोधन गर्नु तथा गुनासोकर्ता एवम् पीडितको गोपनीयताको संरक्षण गर्ने जिम्मेवारी गुनासो सुन्ने शिक्षक र समितिको रहन्छ ।

(२) समिति र गुनासो सुन्ने शिक्षकले विभिन्न माध्यमबाट समितिसमक्ष आएका सबै गुनासो एवम् गुनासोकर्ताको व्यक्तिगत विवरण गोप्य राख्नुपर्नेछ । साथै अनुसूची २ अनुसार अभिलेखीकरण गर्नुपर्ने छ ।

(३) बुँदा १५(२) बमोजिम गोपनीयता कायम गर्नुपर्ने कर्तव्य पालना नगर्ने व्यक्तिलाई विद्यालय व्यवस्थापन समितिले तत्काल समितिको सदस्यबाट निलम्बन गर्न सक्नेछ ।

१६. गुनासो सम्बोधनको प्रतिवेदन :

(१) गुनासो सुनुवाइ समितिको काम तथा गुनासो सम्बोधनको प्रक्रिया एवम् भएको प्रगतिबारे समितिका तर्फबाट गुनासो सुन्ने शिक्षकले प्रतिवेदन तयार गर्नुपर्नेछ ।

(२) बुँदा १६ (१) अनुरूपको प्रतिवेदन विद्यालय व्यवस्थापन समिति र स्थानीय तहको शिक्षा अधिकृतलाई बुझाउनुपर्नेछ भने वार्षिक प्रतिवेदन शिक्षक अभिभावक संघ, स्थानीय निकाय दिनुपर्नेछ ।

(३) गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी वार्षिक प्रतिवेदनको सारांश प्रति तयार गरी विद्यार्थी एवम् अभिभावक समेतको जानकारीको लागि विद्यालयको सूचनापाटीमा टाँस्नुपर्नेछ । विद्यालयको वेवसाइट भएको खण्डमा उक्त सारांश वेवसाइटमा समेत राख्न सकिनेछ ।

तर यसरी प्रतिवेदन सार्वजनिक गर्दा गुनासो कर्ता, घटनाबाट पीडित वा प्रभावित तथा आरोप लागेका बालबालिकाको पहिचान खुल्ने नामथर, वतन, बाबुआमा वा अभिभावकको नामथर, वतन, पारिवारिक पृष्ठभूमिलगायतका विवरण गोप्य राख्नुपर्नेछ ।

(४) प्राप्त गुनासाकाहरुको रिपोट online मार्फत स्थानीय तहको शिक्षा शाखामा पेश गर्नुपर्ने छ ।

१७. घटना व्यवस्थापन सम्बन्धमा :

गुनासोको सुनुवाइ गर्दा पीडित बालबालिकाको घटना व्यवस्थापन गर्न आवश्यक देखिएमा समितिले निजलाई स्थानीय तहको महिला तथा बालबालिका विषय हेर्ने शिक्षा शाखामा सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ । गुनासाहरू सम्बोधन गर्दा गुनासो सुन्ने शिक्षकले आवश्यकताअनुसार घटनाको पहिचान एवम् लेखाजोखा गरी सोको सम्बोधनका लागि आवश्यक योजना बनाई कार्य गर्नुपर्नेछ ।

१८. गुनासो सुनुवाइको अभिलेख राख्ने :

(१) विद्यालयमा आएका सबै गुनासो (गुनासो पेटिका वाहेकका अन्य माध्यमवाट प्राप्त लिखित तथा मौखिक गुनासाहरुलाई समेत) तथा गुनासो सुनुवाइ कार्यप्रक्रियाको अभिलेख गुनासो सुन्ने शिक्षकले राख्नुपर्नेछ ।

(२) गुनासो-पेटिका वा अन्य कुनै पनि माध्यमबाट लिखित रूपमा आएका गुनासोको साथै मौखिक वा अन्य माध्यमवाट आएका गुनासो समेतको एक रजिस्टरमा अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।

(३) सम्बोधन गरिएका हरेक गुनासोको सम्बोधन कार्यप्रक्रियाको बमोजिम विस्तृत अभिलेख राख्नुपर्नेछ ।

(४) विद्यालय बाहिरबाट सम्बोधन गरिनुपर्ने गुनासो सम्बन्धित निकायमा सम्प्रेषण गर्दाको पत्राचारको कार्यालय प्रति (ओसी) सुरक्षित राख्नुपर्नेछ ।

(५) गुनासो सुनुवाइसँग सम्बन्धित व्यक्तिगत विवरण खुल्ने सबै अभिलेख सम्बन्धित व्यक्तिको मात्र पहुँच पुग्नेगरी गोपनीयता कायम गरी राख्नुपर्नेछ ।

२२. **विद्यार्थीलाई भेदभाव गर्न, शारीरिक तथा मानसिक दण्डसजाय दिन र विद्यालयबाट निष्काशन गर्न नहुने :**

(१) विद्यार्थीलाई आफू वा आफ्ना साथीहरूमाथि भएको बालसंरक्षणसँग सम्बन्धित कुनै अर्को विद्यार्थी, शिक्षक, गुनासो सुन्ने शिक्षक, समितिका सदस्य, प्रधानाध्यापक वा विद्यालय व्यवस्थापन समितिका सदस्य उपर गुनासो दिएको आधारमा निजमाथि कुनै पनि किसिमबाट भेदभाव गर्न, लाञ्छना लगाउन, शारीरिक तथा मानसिक दण्डसजाय दिन र विद्यालयबाट निष्काशन गर्न पाइने छैन ।

(२) कुनै विद्यार्थीको विरुद्ध गुनासो परेमा वा आरोप लागेमा निजलाई विद्यालयको बिहानी सभा (एसेम्ब्ली), सार्वजनिक समारोह वा अन्य यस्तै ठाउँमा सोबारे खुलासा गर्नु वा सजाय दिनुहुँदैन ।

तर प्रचलित कानुनअनुसार अपराध ठहरिने कुनै कार्य भएको स्थितिमा भने तत्कालै उक्त गुनासोबारे स्थानीय प्रहरी तथा यस नगरपालिकाका महिला तथा बालबालिका हेर्ने शाखामा सूचना दिई सम्प्रेषण गर्नुपर्नेछ ।

(४) विद्यालयले बालसंरक्षण वा लैङ्गिक हिंसाको आरोप लागेको एवम् पीडित विद्यार्थीलाई मनोविमर्श सेवा उपलब्ध गराउन समन्वय गरिदिनुपर्नेछ ।

(५) अन्यत्र जेसुकै उल्लेख भएता पनि गुनासो सुनुवाइको जुन सुकै चरणमा पनि सम्वन्धीत पक्षले चाहेका सिधै अदालत वा अन्य न्यायिक निकायमा मुद्दा दायर गरी कानुनी उपचार प्राप्त गर्न यस परिच्छेदले बाधा पारेको मानिने छैन ।

अनुसूची-१ : *गुनासो सुनुवाइ कार्यविधि, २०८२ को बुँदा ५को २* अनुसार गुनासोको सुनुवाइ कार्यविधिसम्बन्धी सन्देशमूलक सूचनाको ढाँचा

गुनासो पेटिका सम्बन्धमा विद्यार्थीहरूमा सुचना

यस विद्यालयका सम्पूर्ण विद्यार्थीहरूले भोगेका, देखेका समस्या तथा गुनासा एवम् सुझाव भएमा त्यसलाई संकलन गर्न गुनासो पेटिकाको व्यवस्था गरिएको छ । उक्त पेटिकामा समस्या तथा सुझावहरू निर्धक राख्न निम्नअनुसार जानकारी गराइन्छ ।

१. हिंसा तथा दुर्व्यवहार तथा अन्य कुनै पनि समस्या सहेर नबसौं गुनासो पेटिका वा सम्वन्धित निकायमा गुनासो गरौं ।

२. गुनासो तथा सुझाव कागजमा लेखी सुझाव पेटिकामा खसाल्नुपर्नेछ ।

३. आपनो नाम, कक्षा लेखेर वा नलेखी पनि गुनासो पेटिकामा गुनासो राख्न सकिनेछ ।

४. आपनो वा अरुको बारेमा समेत गुनासो राखिदिन सकिनेछ ।

५. गुनासो वा सुझाव जति पटक पनि राख्न सकिनेछ ।

६.गुनासो पेटिकामा आएका गुनासाहरू गोप्य रूपमा राखी कार्यन्वयन गरिनेछ ।

७.गुनासो पेटिकामा निम्न प्रकृतिका गुनासाहरू लेखी खसाल्नु पर्नेछ ।

क. दण्ड सजाय, पिटाई, गाली गलोज वा मौखिक/भावनात्मक दुर्व्यवहार, शारीरिक दुर्व्यवहार, यौनदुर्व्यवहार, यौनशोषण, यौनहिंसा, लैङ्गिक विभेद, भेदभाव र बेवास्ता, हिंसा, भेदभाव, हेपाई,

ख. पठनपाठन, गृहकार्य, अतिरिक्त क्रियाकलाप, बसाई व्यवस्थापन,

ग. शौचालय, खानेपानी, कक्षाकोठा, सरसफाई, खेलकुद,

घ. तथा विद्यालयआउदावा जाँदा भोग्नु परेका समस्या आदि बारेमा,

ङ. विद्यालय सुशासन, पारदर्शिता र जवाफदेहीता सम्वन्धी गुनासाहरु ।

८. गुनासाहरू मौखिक रूपमा पनि गुनासो सुन्ने शिक्षक वा प्र.अ समक्ष राख्न सकिनेछ ।

९. गुनासो पेटिकामा आएका गुनासाहरू न्यूनतम हप्तामा एक पटक खोली सम्बोधन गरिनेछ ।

१०.गुनासो सम्बोधन गर्न शिक्षक, विद्यार्थी, व्यवस्थापन समिति प्रतिनिधि भएको एक सात सदस्य समिति रहनेछ ।

११. गुनासो पेटिका गुनासाहरू गुनासो सुन्ने शिक्षक श्री .... ले गुनासो सुनुवाइ समितीका एक जना सदस्यको उपस्थितिमा खोल्नुपर्नेछ ।

१२. विद्यालयबाट समाधान हुने गुनासाहरू तत्काल सम्बोधन गरिनेछ ।

१३. गुनासो पेटिकामा अमर्यादित, गलत तथा अरुलाई दुःख दिने मनसायले गुनासो राख्न पाइने छैन ।

१४. विद्यार्थीले गुनासो राखेकै कारण कुनैपनि सजाय तथा विभेद गरिने छैन् ।

नाम ....
गुनासो सुन्ने शिक्षक
विद्यालयको नाम
मिति ....

अनुसूची-२: *गुनासो सुनुवाइ कार्यविधि, २०८२ को बुँदा नं. १६ को १ बमोजिम* **विद्यालयमा गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी प्रतिवेदनको ढाँचा**

प्रतिवेदन नं. १ : **विद्यालयमा गुनासो सुनुवाइसम्बन्धी चौमासिक प्रतिवेदनको ढाँचा**

विद्यालयको नाम र ठेगाना : ....

..................पालिका : .... जिल्ला : ....

प्रतिवेदनको अवधि : .... मिति : ....

चौमासिक र वार्षिक अन्तरालमा आएका गुनासोहरूको प्रगति विवरण

क.सं.	गुनासोको प्रकृति	गुनासोको सङ्ख्या	छात्रा	छात्र	गुनासोकर्ताको उमेर समूह			गुनासोको सम्बोधनको अवस्था			
					१० वर्षभन्दा कम	१०-१४ वर्ष	१४ देखि माथि १८ वर्षसम्म	भइसकेको	सम्बोधनको क्रममा	नभएको	सम्प्रेषण गरिएको निकाय
क.	**बालसंरक्षण र लैङ्गिक हिंसासँग सम्बन्धित**										
१.	मौखिक/भावनात्मक दुर्व्यवहार										
२.	शारीरिक दुर्व्यवहार/शारीरिक हिंसा										
३.	यौनदुर्व्यवहार/यौनशोषण/यौनहिंसा										
४.	लैङ्गिक विभेद,										
५.	भेदभाव र बेवास्ता										
६.	बलविवाह										
ख.	**पूर्वाधार**										
१.	भौतिक पूर्वाधार तथा सेवासुविधा										
ग	**शिक्षण-सिकाइ**										
घ.	विद्यालय सुशासन, पारदर्शिता र जवाफदेहीता										
ङ.	अन्य										
च.	कुल (क+ख +ग +घ+ ङ)										

कुनै पनि एक पटक घटेको घटना एक वा बढी दुर्व्यवहार भएको भए कुनै एक गम्भिर प्रकृतिमा सङ्केत गर्ने ।
विद्यालयले समाधान गर्न नसकेका तथा गर्न नमिल्ने प्रकृतिका गुनासोहरूलाई घटनाको प्रकृतिअनुसार निम्न निकायहरूमा सम्प्रेषण गर्नुपर्ने छ । जस्तै १. नेपाल प्रहरी, २. स्थानीय स्वास्थ कार्यालय, ३. स्थानीय निकायको महिला तथा बालबालिका हेर्ने शाखा, ४. स्थानीय निकायको शिक्षा हेर्ने शाखा, ५. स्थानीय निकायमा रहेको न्यायिक समिति र ६ अन्य आधिकारिक निकायहरू ।

प्रतिवेदन नं. २. **पछिल्लो चौमासिकमा आएका तर हालसम्म सम्बोधन भइनसकेका गुनासो भए तिनको विवरण**

क.सं.	गुनासोको प्रकृति	गुनासो आएको महिना	सम्बोधन नहुनुको कारण
१.			
२.			
३.			
४.			

प्रतिवेदन तयार गर्नेको

नाम

हस्ताक्षर

प्रमाणित गर्ने प्रधानाध्यापक

नाम

हस्ताक्षर

अनुसूची-३: *गुनासो सुनुवाइ कार्यविधि, २०८२ को बुँदा नं. १३ को ५ बमोजिम* **सेवा प्रदायकहरूको नक्साङ्कन**

प्रदान गरिने सेवाहरू	सेवा प्रदायक/संस्थाको नाम र ठेगाना	सेवा प्रदायक/संस्थाको फोकल प्वाइन्टको नाम र सम्पर्क नम्बर	सेवा प्राप्तगर्नका लागि योग्यता वा आधारभूत कागजात पक्षहरू	सेवा सम्बन्धित अन्य जानकारीहरू
स्वास्थ्य सेवा				
प्रहरी/सुरक्षा सेवा				
मनोसामाजिक र मानसिक स्वास्थ्य सेवा				
कानुनी उपचार सेवा				
पोषण कार्यक्रम				
शिक्षा				
अपाङ्गता सेवा				
....				
....				