



स्थानीय राजपत्र

चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिकाद्वारा प्रकाशित

खण्ड ५ (संख्या ३) अषाढ १० गते २०७९ साल

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (१) बमोजिम चामुण्डा विन्द्रासैनी नगरपालिकाको नगर कार्यपालिकाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको जानकारीका लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

भाग-२

टोल फ्रि नम्बर सञ्चालन तथा व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यविधि, २०७९

कार्यपालिकाबाट स्वीकृत मिति :- २०७९/०३/०८

प्रस्तावना,

चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिकाको कार्यालयबाट दैनिक रुपमा प्रवाह हुने सेवाहरु, नागरिकहरुका नैसर्गिक अधिकारहरुको बारेमा नगरपालिकाको जवाफदेहिता सम्बन्धी विषयलाई पारदर्शी, गुणस्तरीय तथा शुरुकाको प्रत्याभुती को सुनिश्चितताका लागि नगरवासीहरुको गुनासो तथा नगरवासीहरुलाई तत्काल आई पर्ने समस्या र घटनाहरुको बारेमा तत्काल जानकारी गराउन टोल फ्रि नम्बर सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्न वाञ्छनीय भएकाले,

चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिका नगरकार्यपालिकाले 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 “टोल फ्रि नम्बर सञ्चालन तथा व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यविधि, २०७९” रहेको छ ।

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

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

(क) “नगरपालिका” भन्नाले चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिका सम्भन्नु पर्दछ ।

(ख) “टोल फ्रि नं.” भन्नाले चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिकाले सञ्चालन गरेको शुल्क नलान्ने टेलिफोन नम्बर सम्भन्नु पर्दछ ।

(ग) “सञ्चालक समिति” भन्नाले टोल फ्रि नं. सञ्चालन तथा व्यवस्थापन गर्नका लागि यस कार्यविधि बमोजिम गठन गरिएको समिति सम्भन्नु पर्दछ ।

(घ) “सम्बद्ध व्यक्ति” भन्नाले टोल फ्रि नम्बर सञ्चालनको लागि जिम्मेवारी प्रदान गरिएको व्यक्तिलाई सम्भन्नु पर्दछ ।

३. **टोल फ्रि नं सञ्चालनको लक्ष्य तथा उद्देश्य** : (१) चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिकाको क्षेत्र भित्र सञ्चालन हुने सम्पूर्ण योजना तथा नगरपालिकाबाट दैनिक रुपमा प्रवाह हुने सेवा सुविधाहरुका विषयमा

खण्ड ५ (संख्या ३) अषाढ १० गते २०७९ साल

नागरिक वा समुदायप्रति पूर्ण जवाफदेही भई पारदर्शी यव गुणस्तरीय सु-शासनको सुनिश्चितता गरी समृद्ध नगर निर्माण गर्नु हुनेछ ।

(२) चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिकाले सञ्चालनमा ल्याएको टोल फ्रि नं. सञ्चालनको उद्देश्यहरु देहाय बमोजिम हुनेछ ।

(क) नगरपालिकाको दैनिक सेवा प्रवाह तथा नागरिकहरूसँग प्रत्यक्ष सरोकार राख्ने विषयमा खुल्ला, पारदर्शी तथा जवाफदेही सु-शासनको अनुभुति दिलाउन,

(ख) नगरपालिकाले दैनिक रुपमा प्रवाह हुने सेवा सुविधाहरु प्रतिको नागरिकहरुको प्रत्यक्ष र सिधा गुनासो लिन,

(ग) नगरपालिका क्षेत्र भित्र बालबालिकाहरुमाथि हुने विभिन्न दुर्व्यवहार, बालविवाह, यातना, बेचबिखन, बालश्रम, महिला हिंसा, घरेलु हिंसा, जातीय विभेद, विकृति, विसंगती, विपद् लगायत अन्य घटनाहरुको बारेमा तत्काल सम्बन्धित निकायमा खबर पुगी समस्या समाधान गर्न,

(घ) स्थानीय सरकार र नगरवासीहरु बीच आपसी सम्बन्ध विस्तार गरी नागरिकहरुलाई स्थानीय सरकारको अनुभुति दिलाउन ।

४. **टोल फ्रि नम्बर सञ्चालन सम्बन्धी प्रकृया** : टोल फ्रि नं. सञ्चालन सम्बन्धी प्रकृया देहाय बमोजिम हुनेछ ।

(क) टोल फ्रि नम्बर चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिकाले सञ्चालन गर्नेछ ।

(ख) टोल फ्रि नं. सञ्चालन तथा व्यवस्थापनका लागि नगरपालिकाले विभिन्न संघ/संस्था तथा दातृ निकायको सहयोग लिन सक्नेछ ।

(ग) टोल फ्रि नं. सञ्चालनको लागि नगरपालिकामा एक छुट्टै शाखा वा फाँट स्थापना गर्नुपर्नेछ र कार्यालयको व्यवस्थापनको लागि नगरपालिकाको नगरसभाबाट आवश्यक बजेट विनियोजन गर्नुपर्नेछ ।

५. **कर्मचारी व्यवस्थापन गर्नुपर्ने** : नगरपालिकामो टोल फ्रि नं. सञ्चालनको लागि दफा ४ को खण्ड (ग) बमोजिम स्थापना हुने शाखा वा फाँटमा टोल फ्रि नं. मा आएका फोनहरु उठाउन तथा प्राप्त भएका गुनासाहरुको कल रेकर्ड र अभिलेख व्यवस्थापन गर्न करार सेवा अन्तर्गत सहायक स्तर (चौथो) तहको पद 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 टोल फ्रि नं. सञ्चालन तथा व्यवस्थापन समिति प्रति उत्तरदायी हुनुपर्नेछ ।

६. **टोल फ्रि नम्बर सञ्चालन तथा व्यवस्थापन समिति** : (१) नगरपालिकाले सञ्चालन गर्ने टोल फ्रि नम्बरमा आउने गुनासो तथा घटनाहरुको उपयुक्त व्यवस्थापनका लागि देहाय बमोजिम एक समिति रहनेछ :-

(क) नगरपालिकाको प्रमुख -संयोजक

(ख) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत -सदस्य

(ग) टोल फ्रि नं. शाखा प्रमुख -सदस्य सचिव

(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 ,

(क) टोल फ्रि नम्बर सञ्चालनका लागि सम्बन्धित कर्मचारी/पदाधिकारीलाई अभिमुखिकरण गर्ने,

खण्ड ५ (संख्या ३) अषाड १० गते २०७९ साल

- (ख) टोल फ्रि नम्बरमा आएका फोन तथा घटनाहरूको लिखित विवरण अनुसूची -१ बमोजिम राख्न लगाउने,
- (ग) टोल फ्रि नम्बरमा आएका गुनासो तथा घटनाहरूको उचित व्यवस्थापन गर्ने,
- (घ) संवेदनशिल घटनाहरूको व्यवस्थापन गर्दा गोपनीयता राख्ने,
- (ङ) नगरपालिकाको दैनिक सेवा प्रवाह प्राप्त गर्ने सेवा ग्राही, पिडित बालबालिका, महिला, अपाङ्ग, बृद्ध बृद्धा, दलित जनजातीहरूका विषयमा आएकासंवेदनशिल घटनाहरूको बारेमा 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. टोल फ्रि नम्बरमा आएका गुनासो तथा घटनाहरूको व्यवस्थापन प्रकृया : गुनासो तथा घटना व्यवस्थापनको प्रकृया देहाय बमोजिम हुनेछ :-

- (क) टोल फ्रि नम्बरमा आएका प्रत्येक फोनको लिखित तथा अडियो रेकर्ड राखिनेछ र उक्त कार्यको जिम्मेवारी यस कार्यविधि बमोजिम तोकिएको सम्बद्ध व्यक्तिको हुनेछ ।
- (ख) टोल फ्रि नम्बरमा आएका गुनासो तथा घटनाहरू सामान्य प्रकृतिको भएको खण्डमा सम्बन्धित वडाको वडा अध्यक्ष वा प्रतिनिधिहरूलाई जानकारी गराई समाधान गर्न लगाइनेछ र समाधान भए नभएको जाच गरी एकिन गरी लिखित अभिलेख राखिनेछ ।
- (ग) संवेदनशिल खालको गुनासो वा घटना भएको खण्डमा सञ्चालन तथा व्यवस्थापन समितिलाई जानकारी गराई समाधानको प्रकृया अगाडि बढाइनेछ । सामान्य तथा संवेदनशिल गुनासो वा घटना भन्नाले अनुसूची -२ मा उल्लेख भए बमोजिम सम्भक्तनु पर्दछ ।
- (घ) उल्लेखित गुनासो तथा घटनाहरूको समाधान गर्दा संवेदनशिल घटनाहरूको बारेमा गोपनीयता अपनाउनु पर्नेछ ।

९. अनुगमन, मुल्याङ्कन प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था : यस कार्यविधि बमोजिम टोल फ्रि नम्बर सञ्चालनको लागि तोकिएको सम्बद्ध व्यक्तिले अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा वार्षिक रूपमा आएका फोन, घटना तथा समाधान भएका गुनासो घटनाहरूको प्रतिवेदन तयार गरी सञ्चालन तथा व्यवस्थापन समिति समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ र समितिले त्यस्तो प्रतिवेदन कार्यपालिका समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।

१०. बाधा अड्काउ फुकाउने अधिकार : यस कार्यविधिमा उल्लिखित कुनै कुरामा द्विविधा वा कुनै बाधा अड्काउ उत्पन्न भएमा कार्यपालिकाले त्यस्तो बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ ।

११. स्वतः खारेज हुने : यो कार्यविधि तथा यस कार्यविधिको दफा उपदफाहरू संघ तथा प्रदेश कानूनसँग बाभिएमा बाभिएको हदसम्म स्वतः खारेज भएको मानिनेछ ।

खण्ड ५ (संख्या ३) अषाड १० गते २०७९ साल

अनुसूची-१

(दफा ७ को खण्ड (ख) सँग सम्बन्धित)

गुनासो तथा घटनाहरूको लिखित विवरणको ढाँचा

चामुण्डाविन्द्रासैनी नगरपालिकाको गुनासो/घटना दर्ता नं.		
दर्ता मिति (वि.सं.)/...../.....		
गुनासो/घटना/सुझाव दिनेको नाम/थर (खुलाउन चाहेमा) :.....		
उमेर : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> लिंग : <input type="checkbox"/> पुरुष <input type="checkbox"/> महिला <input type="checkbox"/> अन्य		
फोन/मोबाइल नं.		
ठेगाना : जिल्ला : न.पा. वडा नं.		
गुनासो/घटना/सुझावको विवरण :		
गुनासो/घटना/सुझावको विवरण : (उपयुक्त मा ठीक () चिन्ह लगाउनुहोस ।)		
१	श्रेणी-१	सूचनाको लागि अनुरोध
२	श्रेणी-२	सहयोगको लागि अनुरोध
३	श्रेणी-३	<p>कृयाकलापसंग सामान्य असन्तुष्टी :-</p> <p>क) नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवा प्रवाहमा ढिला सुस्ती भई सेवा ग्राहीले हैरानी हुनु परेको</p> <p>ख) सेवाग्राहीले कार्यालयबाट सुचना माग्दा सुचना नपाएको वा ढिलो गरी दिएको ।</p> <p>ग) सेवाग्राहीले कार्यालयमा आउँदा कर्मचारीहरूबाट अपमानित हुनु परेको ।</p> <p>घ) एउटै कामको लागि दिन दिनै कार्यालयमा धाउनु परेको ।</p> <p>ङ) नगरपालिकाका विभिन्न शाखाहरूले उपलब्ध गराउने सेवा सुविधा प्रति सेवाग्राहीले भोग्नु परेको समस्या</p> <p>च) सामाजिक सुरक्षा भत्ता सम्बन्धमा वडा कार्यालय तथा नगरपालिकाको सम्बन्धित शाखा वाट हुनु पर्ने कामहरू समयमै नभई सेवा ग्राहीले सास्ती भोग्नु परेको ।</p> <p>छ) नगरपालिका क्षेत्र भित्र सञ्चालित विकास निर्माणका आयोजनाहरूमा कार्यालयले अनुगमन नगरेको कारण आयोजना गुणस्तरीय हुन नसक्ने शंका लागेको ।</p> <p>ज) लाभान्वितवर्ग छनौटमा भेदभाव</p>
४	श्रेणी-४	<p>गम्भीर प्रकृतिमा पर्ने सक्ने गुनासो :-</p> <p>क) कार्यालयमा काम गर्दा सेवा ग्राहीबाट घुस मागेको</p> <p>ख) स्वास्थ्य संस्थाहरूमा स्वास्थ्य कर्मचारीहरू उपस्थित नहुने कारण विरामीहरूले स्वास्थ्य उपचार नपाएको</p> <p>ग) स्वास्थ्य संस्थाहरूमा औषधी तथा स्वास्थ्य सामग्रीहरू समयमै उपलब्ध नभएको कारण विरामीहरू जोखिममा रहेको तथा बर्थेड सेन्टरहरूमा प्रसूती सेवा प्रभावित भएको ,</p> <p>घ) विद्यालयमा शिक्षकहरूले शिक्षण क्रियाकलाप सञ्चालन नगरेको तथा शिक्षकहरू विद्यालयमा उपस्थित नभएको, शिक्षकले विद्यालयमा मदिरा सेवन गरी प्रवेश गरेको,</p> <p>ङ) विद्यार्थीहरूलाई विद्यालयमा कूटपिट गरेको वा मानसिक वा अन्य यस्तै कुनै तनाव दिएको</p> <p>च) नगरपालिकाको न्यायिक समितिमा महिला हिंसा, घरेलु हिंसा लगायत विषयहरूमा विवाद दर्ता नगरेको वा दर्ता भएका विवादहरूमा समयमै सुनुवाई नभएको आदी ।</p>
५	श्रेणी-५	<p>गम्भीर प्रकृतिमा गुनासो :-</p> <p>क) नगरपालिकाको कार्यालयमा कार्यरत कर्मचारीहरूले कुनै काम गरे वापत घुस खाएको प्रमाणित घटना,</p> <p>ख) नगरपालिकाका सेवाग्राही माथि कार्यालय कर्मचारीहरू वाट कूटपिट, गाली वेइज्जती गरेको आदी ,</p> <p>ग) कार्यालयका कर्मचारीहरूको तर्फबाट सेवा ग्राहीहरू माथि गरेका विभिन्न दुर्व्यवहार (जस्तै: बाल दुर्व्यवहार, यौन दुर्व्यवहार, धम्की वा यस्तै आपत्तिजनक क्रियाकलापहरू)</p> <p>घ) बेवारीसे फेला परेका बालबालिका</p> <p>ङ) निकट प्रकारको बालश्रम</p> <p>च) यातना, भेदभाव, हेला,</p> <p>छ) भ्रष्टाचार</p> <p>ज) सार्वजनिक सम्पत्तिको दुरुपयोग</p>
फाराम भनेको नाम :हस्ताक्षर :		
गुनासो समाधान मिति :		

गुनासो तथा सुभाब लिंदा गर्नुपर्ने र गर्नहुने कुराहरु

गर्नुपर्ने कुराहरु	गर्नहुने कुराहरु
<ul style="list-style-type: none"> सूचनाको लागि अनुरोध गर्ने व्यक्तीलाई अभिवादन गर्नुहोस् । सामान्य जानकारी र कस्तो सूचनाको लागि अनुरोध गरेको अभिलेख राख्नुहोस् । सूचनाको लागि अनुरोध गर्ने व्यक्तीलाई अनुरोध गरेमा धन्यवाद दिनुहोस् । गुनासो गर्ने व्यक्तीलाई वहाँको बारेमा गोपनीयता र पारदर्शीता राख्ने वा नराख्ने बारेमा सोध्नुहोस् । उपरोक्त जानकारीको डाटावेसमा अभिलेख राख्नुहोस् । 	<ul style="list-style-type: none"> गुनासो, तथा सल्लाहसुभाब कर्तालाई भुठो आश्वासन नदिनुहोस् कुनै किसिमको प्रतिबद्धता पनि नगर्नुहोस् । कुनै किसिमको, अभद्र व्यवहार नगर्नुहोस् । पटक पटक फोन नगर्नुसन्भन्नुहोस् । आफुसंग भएको फोन बन्द नगर्नुहोस्अथवा पहुँच भन्दा टाढा नराख्नुहोस् । सार्वजनिक बिदा र शनिवार बाहेक कार्यालय समय भित्र बन्द नराख्नुहोस् ।

अनुसूची-२

(दफा ८ को खण्ड (ग) सँग सम्बन्धित

सामान्य घटनाहरु तथा संवेदनशिल घटनाहरु :

सामान्य प्रकृतिका घटनाहरु :

- समाजमा हुने लैङ्गिक, जातीय तथा अल्पसंख्यकको विभेद सम्बन्धी घटना
- समाजमा हुने विभिन्न किसिमका विकृति विसंगतिका घटना
- विद्यालयमा हुने अनियमितता / पढाई लेखाईका क्रियकलापहरु नभएका सम्बन्धी गुनासाहरु
- नगरपालिकाको कार्यालयवाट दैनिक प्रवाह हुने सेवाहरु प्रतिको गुनासाहरु
- नगरपालिका क्षेत्रभित्र सञ्चालन भएका आयोजनाहरुमा भएको अनियमितता
- स्वास्थ्य संस्थाहरुको अनियमितता तथा स्वास्थ्य सेवा नपाएको सम्बन्धी गुनासाहरु

संवेदनशील घटनाहरु :

- बलात्कार सम्बन्धी घटनाहरु (बलत्कार, बालबलत्कारको उद्योग)
- बालविवाह सम्बन्धी घटनाहरु
- मानव बेचबिखन सम्बन्धी घटनाहरु
- नगरपालिकाको कार्यालयवाट सेवा प्रवाह गर्दा घुस मागेको वा घुस खाएको सम्बन्धी घटनाहरु
- कार्यालयवाट प्रवाह हुने सेवा प्रवाहमा भेदभाव, अपमान, दुर्व्यवहार, कुटपिट सम्बन्धी घटनाहरु
- भ्रष्टाचार सम्बन्धीका घटनाहरु
- सार्वजनिक सम्पत्तिको दुरुपयोग सम्बन्धी घटनाहरु
- ज्यान मार्ने उद्योग सम्बन्धी घटनाहरु
- विपद् सम्बन्धी घटनाहरु, 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	समाधान हुन नसक्नुको कारण
आइपरेका समस्याहरु							
सिकाईहरु							
आगामी दिनका लागि सुभाबहरु							



आज्ञाले

मणिराम खराल

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत