माननीय रेखा गुरुङ
मन्त्री
सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय

लैङ्गिक हिंसा विरुद्धको निःशुल्क हटलाइन सेवा संचालन सम्बन्धी मापदण्ड, २०८३

प्रस्तावनाः

लैङ्गिक हिंसा विरुद्ध शून्य सहनशीलताको नीति कार्यान्वयन गर्न निरोधात्मक, प्रवर्द्धनात्मक र उपचारात्मक कार्यक्रममा जोड दिँदै महिला तथा बालबालिका विरुद्ध हुने सबै प्रकारका हिंसा निवारणमा सहयोग पुऱ्याउन लैङ्गिक हिंसा विरुद्धको निःशुल्क हटलाइन सेवा सञ्चालन गरी लैङ्गिक हिंसा पीडित तथा प्रभावितहरुको लागि तत्काल उद्धार, संरक्षण, सशक्तीकरण र सामाजिक न्याय प्रदान गर्न आवश्यक भएकोले,

मानव बेचबिखन बिरुद्धको राष्ट्रिय नीति, २०८२ मा भएको व्यवस्था समेत कार्यान्वयन गर्न सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय, गण्डकी प्रदेशबाट यो मापदण्ड तर्जुमा गरिएको छ।

परिच्छेद- १

प्रारम्भिक

१. <u>संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः</u> (१) यस मापदण्डको नाम " लैङ्गिक हिंसा विरुद्धको निःशुल्क हटलाइन सेवा सञ्चालन सम्बन्धी मापदण्ड २०८३" रहेको छ ।

(२) यो मापदण्ड मन्त्रालयबाट स्वीकृत भएपछि लागू हुनेछ ।

२. <u>परिभाषाः</u> विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा-,

क. "जिल्ला सेवा केन्द्र" भन्नाले हिंसा प्रभावितहरुको लागि अल्पकालिन आश्रय सहितको सेवा दिने उद्देश्यले मन्त्रालय र स्थानीय तहको सहकार्यमा जिल्लामा स्थापना भएका सेवा केन्द्र सम्झनुपर्छ ।

ख. "दीर्घकालीन पुनर्स्थापना केन्द्र" भन्नाले पोखरा महानगरपालिका वडा नं ३३ पुष्पवस्तीमा सञ्चालनमा रहेको गण्डकी प्रदेश दीर्घकालिन पुनर्स्थापना केन्द्र सम्झनुपर्छ ।

ग. "हटलाइन सेवा" भन्नाले हिंसा पीडित तथा प्रभावितहरुलाई सेवा प्रदान गर्ने उद्येश्यले मन्त्रालयमा स्थापना भएको कक्ष र सोबाट प्रदान गरिने निःशुल्क हटलाईन सेवा सम्झनुपर्छ।

घ. "पीडित तथा प्रभावित" भन्नाले प्रचलित कानून बमोजिम हिंसाजन्य घटनाबाट पीडित तथा प्रभावित व्यक्ति सम्झनुपर्दछ ।

ङ. "मन्त्रालय" भन्नाले सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय गण्डकी प्रदेशलाई सम्झनुपर्छ ।

च. "महाशाखा" भन्नाले मन्त्रालयको सामाजिक विकास महाशाखा सम्झनुपर्छ ।

छ. "संघ संस्था" भन्नाले लैङ्गिक हिंसा न्यूनिकरणको क्षेत्रमा गण्डकी प्रदेशभित्र कार्य गर्ने उद्देश्यले प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका सामाजिक संस्थालाई सम्झनु पर्छ।

३. <u>उद्देश्यः</u> हटलाइन सेवा सञ्चालनका देहाय बमोजिम उद्देश्य हुनेछन् -

क. लैङ्गिक हिसा पीडित तथा प्रभावितहरुबाट प्राप्त गुनासाहरुलाई तत्काल र निःशुल्क सेवा मार्फत सम्बोधन गर्नु,

ख. लैङ्गिक हिंसा पीडित तथा प्रभावितहरुको तत्काल उद्धार, संरक्षण, सशक्तीकरण र कानूनी उपचारमा सहयोग गर्नु,

ग. लैङ्गिक हिंसा विरुद्ध शून्य सहनशीलताको नीति कार्यान्वयन गर्नु ।

परिच्छेद- २

सञ्चालन प्रक्रिया

४. <u>हटलाइन सेवाः</u> लैङ्गिक हिंसा पीडित तथा प्रभावितको तत्काल उद्धार, संरक्षण, सशक्तीकरण र कानूनी उपचारमा सहयोग पुर्याउँदै सरोकारवाला निकायहरुसँग लैङ्गिक हिंसा न्यूनिकरणका लागि समन्वय तथा सहकार्य गर्नका लागि मन्त्रालयमा लैङ्गिक हिंसा विरुद्धको हटलाइन सेवा सञ्चालन गरिनेछ ।

५. <u>सेवा सञ्चालन प्रक्रियाः</u>

क. मन्त्रालयमा उपयुक्त स्थानको छनौट गरी हटलाइन सेवा कक्ष छनौट गर्ने ।

ख. कम्प्यूटर, टेलिफोन, टेवल, दराज लगायतका न्यूनतम पूर्वाधारहरु व्यवस्थापन गर्ने ।

ग. हटलाइन सेवाको लागि कर्मचारी/जनशक्तिको व्यवस्थापन गर्ने ।

घ. नेपाल टेलिकमसँग समन्वय गरी हटलाइन/टोल फ्रि नम्बर व्यवस्थापन गर्ने ।

ङ. सेवाग्राहीबाट लिखित, मौखिक, टेलिफोन, इमेल, पत्राचार जस्ता जुनसुकै माध्यमबाट आएका गुनासा तथा उजुरी सम्बन्धमा सम्बन्धित निकायलाई सूचना संप्रेषण एवम् समन्वय गर्ने।

च. लैङ्गिक हिंसा सम्बन्धी विभिन्न पुस्तक तथा सहयोगी सामाग्रीहरु सङ्कलन गर्ने ।

छ. विभिन्न सञ्चार माध्यमहरु मार्फत हटलाईन सेवा र सेवा लिने सम्बन्धमा प्रचारप्रसार गर्ने ।

प्रदेश सचिव

माननीय रेखा गुरुङ

मानननीय रेखा गुरुङ
मन्त्री
सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय

६. <u>जनशक्ति व्यवस्थापन:</u> (१) हटलाइन कक्षमा सहायक स्तर (चौथो) सरहको (हटलाइन सहायक) १ जना महिला कर्मचारी सेवा करारमा रहनेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको कर्मचारीको पारिश्रमिक प्रदेश सरकारको सहायकस्तर चौथो तहको कर्मचारीले पाए सरह हुनेछ ।

(३) निज कर्मचारीले सेवा अवधि ६ महिना पुगेपछि बर्षको एक पटक पोशाक भत्ता वापत दश हजार रुपैयाँ र एक महिनाको तलब बराबर हुने रकम चाडपर्व खर्च वापत पाउनेछ ।

(४) उपदफा (१) बमोजिम रहने कर्मचारीको व्यवस्थापन मन्त्रालयको बार्षिक स्वीकृत कार्यक्रम तथा विनियोजित बजेटको परिधिभित्र रही गरिनेछ ।

७. <u>हटलाइन सहायकको लागि न्यूनतम योग्यता:</u>

क. गण्डकी प्रदेश भित्रको महिला नेपाली नागरिक,

ख. १८ वर्ष पूरा भई ४० बर्ष उमेर ननाघेको,

ग. मान्यता प्राप्त शिक्षण संस्थाबाट कम्तीमा एस.ई.ई. वा सो सरह उत्तीर्ण गरेको,

घ. मनोसामाजिक परामर्श सम्बन्धी कम्तीमा ३ महिनाको तालिम प्राप्त गरेको,

ङ. लैङ्गिक हिंसा न्यूनिकरण सम्बन्धी विद्यमान ऐन कानूनको सामान्य जानकारी भएको

८. <u>उम्मेदवारहरुले पेश गर्नुपर्ने कागजातहरु</u>

क. अनुसूची १ बमोजिमको ढाँचामा निवेदन,

ख. नेपाली नागरिकताको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी,

ग. न्यूनतम शैक्षिक योग्यता खुल्ने प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी,

घ. कम्तीमा ३ महिनाको मनोसामाजिक परामर्श सम्बन्धी तालिम प्राप्त गरेको प्रमाणपत्रको प्रतिलिपी,

९. <u>पदपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्था:</u> (१) हटलाइन सहायक पदको लागि दफा ७ बमोजिमको योग्यता पुगेका गण्डकी प्रदेश भित्रका इच्छुक महिला नेपाली नागरिकबाट दरखास्तको लागि राष्ट्रिय स्तरको पत्रिकामा १५ दिनको सूचना प्रकाशन गर्ने ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम परेका दरखास्त उपर मूल्याङ्कन गर्न तपसिल बमोजिमको विधि अबलम्बन गर्ने:

प्रदेश सचिव

माननीय रेखा गुरुङ

माननीय रेखा गुरुङ
मन्त्री
सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय

क. <u>संक्षिप्त सूचि तयारः</u> उम्मेदवारहरुले पेश गरेका कागजातहरुको आधारमा दफा ८ बमोजिमको योग्यता पूरा गरेका उम्मेदवारहरुको संक्षिप्त सूची तयार गरी मनोसामाजिक परामर्श सेवाको सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षणको लागि मन्त्रालयको वेवसाइट मार्फत नामावली प्रकाशन गर्ने ।

ख. <u>सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षणः</u> (१) संक्षिप्त सूचीमा समावेश भएका उम्मेदवारहरुको १५ अङ्कको पूर्णाङ्क र कम्तीमा ९ अङ्क उत्तीर्णाङ्क हुने गरी सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षण गर्ने । सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षण गरी अन्तर्वार्ता समिति समक्ष सिफारिस गर्नको लागि तपसिल बमोजिमको समिति रहनेछः-

क) संयोजक- महाशाखा प्रमुख, प्रशासन तथा योजना महाशाखा

ख) सदस्य- मनोसामाजिक परामर्श सम्बन्धी विषयविज्ञ १ जना

ग) सदस्य सचिव- मन्त्रालयले तोकेको महिला विकास अधिकृत

(२) सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षणको लागि सोधिने प्रश्नहरु संयोजकले विषयविज्ञसँग समन्वय गरी सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षण सुरु हुनुभन्दा एकघण्टा अगावै तयार गरि सक्नुपर्नेछ ।

(३) सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षण सम्बन्धी अन्य व्यवस्था समितिले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ ।

(४) सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षणबाट उत्तीर्ण हुने उम्मेदवारहरुलाई मात्र अन्तर्वार्ता चरणमा सहभागी गराइनेछ।

ग. <u>अन्तर्वार्ताः</u> (१) सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षणबाट छनौटमा परेका उम्मेदवारहरुको अन्तर्वार्ताको पूर्णाङ्क १५ हुनेछ ।

(२) सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षा मार्फत छनौट भएका उमेदवार मध्येबाट एक जना उम्मेदवार छनौट गरी मन्त्रालय समक्ष सिफारिस गर्न तपसिल बमोजिम अन्तर्वार्ता तथा सिफारिस समिति रहनेछ ।

क) संयोजक- महाशाखा प्रमुख, सामाजिक विकास महाशाखा

ख) सदस्य- अधिकृत प्रतिनिधि, मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालय

ग) सदस्य सचिव- मन्त्रालयले तोकेको महिला विकास अधिकृत

(३) तपसिल बमोजिमका आधारमा अन्तर्वार्ता तथा सिफारिस समितिले उच्चतम अङ्क प्राप्त गर्ने उम्मेदवारलाई नियुक्तीको लागि मन्त्रालय समक्ष सिफारिस गर्नु पर्नेछ ।

(क) सीप तथा प्रयोगात्मक परीक्षणको प्राप्ताङ्क

गण्डकी प्रदेश सरकार सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय पोखरा, नेपाल

प्रदेश सचिव

माननीय रेखा गुरुङ
मन्त्री
सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय

(ख) अन्तर्वार्ताको प्राप्ताङ्क

(४) अन्तर्वार्ता सम्बन्धी अन्य व्यवस्था समितिले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ ।

१०. हटलाइन कक्षबाट प्रदान हुने सेवाहरुः हटलाइन कक्षबाट देहाय बमोजिमका सेवाहरु प्रदान हुनेछन्-

क. परामर्श सेवाः (१) पीडित तथा प्रभावित, हिंसा भैरहेको देख्ने वा जान्ने जो सुकैबाट प्राप्त लिखित, मौखिक, टेलिफोन, इमेल, पत्राचार जस्ता जुनसुकै माध्यमबाट जानकारीमा आएका गुनासा तथा उजुरीलाई हटलाइन सेवा मार्फत तत्काल सम्बोधन गर्ने वा गर्न प्रयास गर्ने।

(२) तत्काल एक्लैले सम्बोधन गर्न नसक्ने अवस्था भएमा मन्त्रालय तथा आवश्यकता अनुसार प्रहरी कार्यालय वा अन्य सरोकारवाला निकाय वा संस्थाहरुसँग समन्वय गर्ने।

(३) हटलाइन सेवा लिने व्यक्ति तथा संस्थाहरुलाई आवश्यक सूचना र परामर्श नियमित रुपमा उपलब्ध गराउने।

ख. उद्धार तथा संरक्षणमा सहयोगी भूमिकाः (१) पीडित तथा प्रभावितहरु पारिवारिक वा अन्य कुनै कारणले अप्ठ्यारो अवस्थामा रही तत्काल उद्धार तथा संरक्षण गर्नुपर्ने बुझिन आएमा मन्त्रालयको सम्बन्धित महाशाखा तथा प्रहरीसँग आवश्यक समन्वय गरी उद्दार तथा संरक्षण गर्ने ।

(२) त्यसरी उद्धार तथा संरक्षण गरिएका व्यक्तिलाई न्यायको लगि आवश्यक कानुनी प्रक्रियामा सहयोग गर्ने साथै निजको अवस्था अनुसार संरक्षण तथा व्यवस्थापनको लागि जिल्ला सेवा केन्द्र तथा दीर्घकालिन पुनर्स्थापना केन्द्रसँग सम्पर्क तथा समन्वय गर्ने ।

ग. प्रवर्द्धनात्मक कार्यहरुः (१) हटलाइन सम्बन्धी जानकारीमूलक सन्देश, पर्चा, पम्प्लेट लगायतका सन्देशमूलक सामग्रीहरु तयार गरी महाशाखासँगको समन्वयमा प्रचार प्रसार गर्ने, गराउने ।

(२) सरोकारवाला निकायहरुलाई आवश्यकता अनुसार लैङ्गिक हिंसा विरुद्धका राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय ऐन, कानून, नीति तथा मापदण्डको बारेमा जानकारी गराउने ।

घ. अभिलेख व्यवस्थापन तथा प्रतिवेदनः सूचना प्रवाहका लागि हटलाइन सेवामा खटिने कर्मचारीले दैनिक रुपमा प्रदान गरेको परामर्श सेवा सम्बन्धी कार्यहरु अनुसूचि-२ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेखिकरण गरी मासिक तथा त्रैमासिक रुपमा महाशाखामा पेश गर्ने।

प्रदेश सचिव

माननीय रेखा गुरुङ
मन्त्री

माननीय रेखा गुरुङ
मन्त्री

११. **हटलाइन सेवामा खटिने कर्मचारीको कार्यविवरणः-** हटलाइन सेवामा खटिने कर्मचारीको कार्यविवरण देहाय बमोजिम हुनेछ ।

क. लैङ्गिक हिंसा पीडितहरुबाट प्राप्त जानकारी वा निवेदन अध्ययन गरी महाशाखा प्रमुखसँग निरन्तर समन्वय तथा परामर्शमा रहने ।

ख. आवश्यकताअनुसार टेलिफोन तथा प्रत्यक्ष भेटघाटको माध्यमबाट पीडितलाई विश्वासको वातावरण तयार पार्ने ।

ग. सेवाग्राहीबाट लिखित, मौखिक, टेलिफोन, इमेल, पत्राचार जस्ता जुनसुकै माध्यमबाट आएका गुनासा तथा उजुरी प्राप्त गरी सम्बन्धित निकायलाई सूचना संप्रेषण एवम् समन्वय गर्ने।

घ. आवश्यकता अनुसार प्रहरी, स्थानीय तह र अन्य सरोकारवाला संघसंस्थासँग समन्वय र सहकार्य गर्ने ।

ङ. आवश्यकतानुसार प्रदेश/जिल्ला प्रहरी कार्यालय, स्थानीय तहहरु, जिल्ला सेवा केन्द्र, पुनर्स्थापना केन्द्र तथा लैङ्गिक हिंसा न्यूनिकरणको क्षेत्रमा क्रियाशील संघ संस्थासँग सम्पर्क, सहकार्य र समन्वय गर्ने ।

च. आवश्यकता अनुसार पीडितलाई मनोसामाजिक परामर्श सेवा उपलब्ध गराउने ।

छ. महाशाखासँगको समन्वयमा घटनाको प्रकृति हेरी थप आवश्यक कारबाहीको लागि अन्य निकायमा सिफारिस गर्ने ।

ज. पीडितको गोपनियता र संवेदनशीलतालाई ख्याल गर्ने ।

झ. विभिन्न सञ्चार माध्यमहरु मार्फत लैङ्गिक हिंसा न्यूनीकरणका लागि प्रचारप्रसार गर्न समन्वय गर्ने।

ञ. मन्त्रालयबाट तोकिएका अन्य कार्यहरु गर्ने ।

१२. **अनुगमन सम्बन्धी व्यवस्थाः** हटलाइन सेवा सञ्चालन सम्बन्धी कार्यक्रमको अनुगमन मन्त्रालयले गर्नेछ

१३. **खारेजी र बचाऊः** लैङ्गिक हिंसा विरुद्धको निःशुल्क हटलाइन सेवा सञ्चालन सम्बन्धी मापदण्ड, २०८१ खारेज गरिएको छ । उक्त मापदण्ड बमोजिम भए गरेका काम कारवाहीहरु यसै मापदण्ड बमोजिम भए गरेका मानिनेछन् ।

प्रदेश सचिव

माननीय रेखा गुरुङ

मन्त्री
सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय

अनुसूची-१

दफा ८ को खण्ड (क) सँग सम्बन्धित

निवेदनको ढाँचा

मिति- ....

श्री सामाजिक विकास, युवा तथा खेलकुद मन्त्रालय,
गण्डकी प्रदेश ।

विषयः- निवेदन पेश गरेको सम्बन्धमा ।

महोदय,

प्रस्तुत विषयमा तहाँ मन्त्रालयबाट मिति २०८../.../... मा प्रकाशित सूचना बमोजिम हटलाइन सहायक (सहायकस्तर चौथो) पदमा काम गर्न इच्छुक भएकोले तपसिल बमोजिमका विवरणहरु सहित यो निवेदन पेश गरेको छु ।

विवरणः

१. नाम, थरः..............................
२. जन्म मितिः...........................
३. आमाको नाम, थरः.......................
४. बाबुको नाम, थरः.........................
५. राष्ट्रिय परिचय पत्र नं......................
६. नागरिकता नं...........................
७. जारी मिति..............................
८. जारी जिल्ला............................
९. स्थायी ठेगाना............................
१०. हालको बसोबासको ठेगाना..........................
११. शैक्षिक योग्यता.............................

<u>संलग्न कागजातहरु</u>

क......................
ख.....................
ग........................
घ.........................

<u>निवेदक</u>

नामथर..हस्ताक्षर..........................सम्पर्क नं.........................
इमेल..............................

माननीय रेखा गुरुङ

अनुसूची — २

दफा १० को खण्ड (घ) सँग सम्बन्धित

सेवाहरुको अभिलेखिकरण सम्बन्धी विवरण

सि.नं.	नामथर	ठेगाना	उमेर	वैवाहिक स्थिति	हिंसाको प्रकृति	पीडकसँगको नाता	लिनुपर्ने आवश्यक सेवा	अन्य आवश्यक कुराहरु	कैफियत