

स्वर बोलाई सम्बन्धी नेपाली सांकेतिक भाषा दोभाषे सेवा परिचालन सम्बन्धी
मार्गदर्शन, २०८३ (बहिरा तथा स्वरबोलाई सम्बन्धी अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको
लागि सांकेतिक भाषा र सञ्चार व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यक्रम)

माननीय मन्त्रीस्तरको मिति २०८३/०५/०९ गतेको निर्णय अनुसार स्वीकृत



सामाजिक विकास मन्त्रालय
सामाजिक विकास महाशाखा
कोशी प्रदेश, विराटनगर।

स्वर बोलाई सम्बन्धी नेपाली सांकेतिक भाषा दोभाषे सेवा परिचालन सम्बन्धी मार्गदर्शन, २०८३

१. पृष्ठभूमि (Background):

कोशी प्रदेश सरकार, सामाजिक विकास मन्त्रालयले अपाङ्गता भएका नागरिकहरूको अधिकार संरक्षण, सामाजिक समावेशीकरण तथा कोशी प्रदेशका विभिन्न मन्त्रालय र प्रदेश राजधानी स्थित तिनै तहका सरकारका सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने निकायहरूमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू र विशेषतः बहिरा तथा स्वर बोलाई सम्बन्धी अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको सर्वसुलभ पहुँच सुनिश्चित गर्ने र सञ्चार सेवाको समेत व्यवस्था गर्ने मन्त्रालय परिसरमा **हेल्प डेस्क (Help Desk)** सञ्चालन गर्ने नीति लिएको छ। उक्त हेल्प डेस्क मार्फत सुनाइ (बहिरा) तथा स्वर-बोलाई सम्बन्धी अपाङ्गता भएका नागरिकहरूलाई सहज सञ्चार सेवा प्रदान गर्ने र अपाङ्गता क्षेत्रसँग सम्बन्धित विविध शासकीय तथा सेवामूलक कार्यहरू सम्पादन गर्ने शिक्षा विकास निर्देशनालयबाट १ जना साङ्केतिक भाषा दोभाषेको व्यवस्था गरी मन्त्रालयको हेल्प डेस्कमा रही सेवा प्रवाह गर्न लागिएको हो।

२. उद्देश्य (Objectives):

(क) सामाजिक विकास मन्त्रालय र यस मातहतका सम्पूर्ण क्षेत्रहरू (शिक्षा, महिला, बालबालिका, ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्गता, युवा तथा खेलकुद, श्रम र सामाजिक सुरक्षा एवं भाषा सँस्कृति लगायत) बाट सञ्चालित नीतिगत, प्रशासनिक, तालिम तथा परामर्श सम्बन्धी गतिविधिहरूमा प्रत्यक्ष तथा अनलाइन माध्यमबाट साङ्केतिक भाषा दोभाषे सेवा प्रदान गर्नु।

(ख) सुनाइ सम्बन्धी अपाङ्गता भएका नागरिकहरूलाई स्थानीय तह, प्रदेश तथा संघीय सरकारका जिल्ला स्थित सार्वजनिक सेवा प्रदायक निकायहरूमा आवश्यकता अनुसार सहज सञ्चार सेवा उपलब्ध गराउनु।

(ग) हेल्प डेस्कमा रहेर प्रदान गर्ने साङ्केतिक भाषा दोभाषे सेवाका अतिरिक्त अपाङ्गताका सवालहरूसँग सम्बन्धित भई सामाजिक विकास मन्त्रालय तथा शिक्षा विकास निर्देशनालयबाट निर्देशित सम्बद्ध विषयगत कार्यहरू सम्पादन गर्नु।

३. दोभाषेको योग्यता:

दोभाषे पदका लागि देहाय बमोजिमको योग्यता हुनुपर्नेछः

(क) नेपाली नागरिक।

(ख) मान्यता प्राप्त शिक्षण संस्थाबाट कम्तीमा स्नातक तह वा सो सरह उत्तीर्ण।

(ग) १८ वर्ष पुरा भई ३५ वर्ष महिलाको हकमा ४० वर्ष ननाघेको

(घ) राष्ट्रिय बहिरा महासंघ, जिल्ला बहिरा संघ वा अन्य मान्यता प्राप्त आधिकारिक संस्थाबाट सञ्चालित कम्तीमा ३ महिनाको नेपाली साङ्केतिक भाषा तालिम प्राप्त।

(ङ) नेपाली साङ्केतिक भाषामा प्रभावकारी रूपमा सञ्चार गर्न सक्ने स्पष्ट क्षमता भएको।

(च) सूचना तथा सञ्चार प्रविधि (ICT) को आधारभूत ज्ञान भएको र प्रत्यक्ष वा अनलाइन/भर्चुअल (Video Class/Meeting) माध्यमबाट सेवा दिन सक्षम।

(छ) नैतिक पतन देखिने फौजदारी अभियोगमा अदालतबाट कसुरदार नठहरिएको।

(द्रष्टव्य: यस क्षेत्रको कार्य अनुभव भएका, समुदायमा स्वीकार्य तथा राष्ट्रिय बहिरा महासंघ/आधिकारिक निकायको रोस्टर (Roster) मा सूचीकृत व्यक्तिलाई प्राथमिकता दिइनेछ।)

४. छनोट प्रक्रिया:

(१) निर्देशनालयले स्वीकृत दरबन्दी र वार्षिक बजेटका आधारमा दोभाषे पदका लागि खुला/प्रतिस्पर्धात्मक सूचना प्रकाशित गरी दरखास्त आह्वान गर्नेछ।

(२) छनोट प्रक्रिया (प्रयोगात्मक परीक्षा तथा अन्तर्वार्ता) मा निष्पक्षता र गुणस्तर कायम गर्न राष्ट्रिय साङ्केतिक भाषा दोभाषे संघ नेपाल र राष्ट्रिय बहिरा महासंघका विज्ञलाई आमन्त्रण गर्नुपर्नेछ।

५. सेवा अवधि र सुविधा:

(१) छनोट भएको दोभाषेको सेवा अवधि सम्बन्धित आर्थिक वर्षको असार मसान्तसम्मका लागि करार सम्झौता मार्फत कायम हुनेछ।

(२) दोभाषेको मासिक पारिश्रमिक स्वीकृत वार्षिक बजेट तथा प्रचलित नियम/करार सम्झौता बमोजिम हुनेछ।

(३) दोभाषेको मासिक पारिश्रमिक स्वीकृत वार्षिक बजेट बमोजिम निर्देशनालयले व्यवस्थापन गर्नेछ। सदरमुकाम स्थिति तिनै तहका सरकारसंग सम्बद्ध निकाय/कार्यालयहरु भन्दा बाहिर गई सेवा दिनुपरेमा सेवा आवश्यक भएको निकायले प्रचलित कानून बमोजिम दैनिक तथा भ्रमण भत्ताको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ। तर मन्त्रालयको कामको सिलसिलेमा सदरमुकामबाट अन्य निकायहरूमा खटिनु परेमा प्रचलित कानून बमोजिम दैनिक तथा भ्रमण भत्ता (TADA) उपलब्ध गराइनेछ।

(४) कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन सन्तोषजनक नभएमा वा आचारसंहिता उल्लङ्घन गरेमा म्याद समाप्त हुनु अघि नै करार सम्झौता रद्द गर्न सकिनेछ।

६. दोभाषेको कार्यविवरण र कार्यस्थल

छनोट भएको दोभाषे कर्मचारी सामाजिक विकास मन्त्रालयको हेल्प डेस्क (Help Desk) मा रही कार्य सम्पादन गर्नेछ।

क) दोभाषे कर्मचारीले हेल्प डेस्कमा रहेर प्रदान गर्ने साङ्केतिक भाषा दोभाषे सेवाका अतिरिक्त अपाङ्गताका सवालहरूसँग सम्बन्धित भई सामाजिक विकास मन्त्रालय तथा शिक्षा विकास निर्देशनालयबाट निर्देशित सम्बद्ध विषयगत कार्यहरू सम्पादन गर्नुपर्नेछ।

ख) मन्त्रालयको हेल्प डेस्कमा नियमित उपस्थित भई मन्त्रालयमा आउने सुनाइ तथा स्वर-बोलाइ सम्बन्धी अपाङ्गता भएका सेवाग्राहीहरूलाई प्रत्यक्ष सञ्चार सहजीकरण गर्ने।

ग) सेवाग्राहीका निवेदन, गुनासो, सोधपुछ तथा मन्त्रालयका सम्बन्धित शाखा/महाशाखासम्म पुगी सेवा लिनका लागि सहयोगी/अगुवाको भूमिका निर्वाह गर्ने।

घ) हेल्प डेस्कमा रहेर मन्त्रालय वा मातहतका निकायहरूबाट माग भई आएमा तत्काल अनलाइन/भर्चुअल (Video Call/Zoom) वा प्रत्यक्ष उपस्थिति मार्फत दोभाषे सेवा उपलब्ध गराउने।

ङ) अपाङ्गता भएका व्यक्तिको अधिकार, पहुँचयुक्तता, पुनर्स्थापना तथा समावेशी शिक्षा सम्बन्धी विषयमा सामाजिक विकास मन्त्रालय र शिक्षा विकास निर्देशनालय, धनकुटाबाट समय-समयमा प्राप्त हुने नीतिगत तथा प्रशासनिक निर्देशन बमोजिमका कार्यहरू सम्पादन गर्ने।

च) अपाङ्गता सम्बन्धी प्रादेशिक दिवस, अभिमुखीकरण, कार्यशाला तथा चेतनामूलक कार्यक्रमहरू आयोजन तथा सञ्चालनमा सहयोग पुऱ्याउने।

छ) हेल्प डेस्कबाट सेवा लिने अपाङ्गता भएका नागरिकहरूको दैनिक विवरण/अभिलेख दुरुस्त राख्ने।

ज) प्रदेशभित्रका अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू, विशेष/समावेशी विद्यालय, पुनर्स्थापना केन्द्रहरू र सम्बन्धित संघ-संस्थाहरूको एकीकृत तथ्याङ्क अद्यावधिक गर्न मन्त्रालय र निर्देशनालयलाई सहयोग गर्ने।

झ) मन्त्रालयका विभिन्न क्षेत्रहरू (शिक्षा, स्वास्थ्य, महिला तथा बालबालिका, सामाजिक सुरक्षा आदि) मा अपाङ्गता समावेशीकरण (GEDSI) का सवालहरूलाई सम्बोधन गर्न आवश्यक प्राविधिक सहजीकरण र समन्वय गर्ने।

ज) सुनाइ सम्बन्धी अपाङ्गता भएका नागरिकहरूलाई स्थानीय तह, प्रदेश तथा संघीय सरकारका जिल्ला स्थित सार्वजनिक सेवा प्रदायक निकायहरूमा आवश्यकता अनुसार सहज सञ्चार सेवा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

(ट) सेवाग्राहीबाट माग भई आएमा आपतकालीन अवस्था लगायत जुनसुकै समयमा दोभाषे परिचालन गरी सेवा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

ठ) महिला, बालबालिका, ज्येष्ठ नागरिक तथा हिंसामा परेका वा उद्धार/पुनर्स्थापना आवश्यक परेका अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि गोपनीयतापूर्वक सञ्चार सहजीकरण गर्ने।

ड) मन्त्रालय तथा निर्देशनालयबाट सुम्पिएका अपाङ्गता तथा सामाजिक विकाससँग सम्बन्धित अन्य थप कार्यहरू सम्पादन गर्ने।

७. आचारसंहिता (Code of Conduct):

- पूर्ण गोपनीयता (Confidentiality): स्वास्थ्य, कानुनी, वा व्यक्तिगत विषयहरूसँग सम्बन्धित सूचनाहरू पूर्ण रूपमा गोपनीय राख्नुपर्नेछ।
- तटस्थता (Neutrality): अनुवाद गर्दा आफ्नो व्यक्तिगत राय, सल्लाह वा धारणा नमिसाई निष्पक्ष रूपमा सञ्चार सहजीकरण गर्नुपर्नेछ।
- व्यावसायिक मर्यादा: कार्यस्थलमा स्पष्ट दृश्यात्मक सञ्चार (Visual Communication) मा बाधा नपुग्ने मर्यादित पोसाक र अनुशासित व्यवहार प्रदर्शन गर्नुपर्नेछ।

८. प्रगति प्रतिवेदन :

दोभाषे कर्मचारीले हेल्प डेस्कबाट प्रवाह गरिएको सेवा, सम्पादन गरिएका अपाङ्गता सम्बन्धी कार्यहरू र मन्त्रालय/निर्देशनालयको निर्देशन अनुसार भएका गतिविधिहरू समेटि मासिक/त्रैमासिक र वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन तयार गरी मन्त्रालयको सम्बन्धित महाशाखा/शाखा प्रमुख समक्ष पेस गर्नुपर्नेछ।