मङ्गलबारे बहुमुखी क्याम्पस

देउमाई नगरपालिका–४, इलाम

गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र (GRM) निर्देशिका

२०२६

१. परिचय

मंगलबारे बहुमुखी क्याम्पस विद्यार्थी, शिक्षक, प्रशासनिक कर्मचारी, कर्मचारीहरू र अन्य सरोकारवालाहरूका लागि सुरक्षित, समावेशी, पारदर्शी र जवाफदेही शैक्षिक वातावरण कायम राख्न प्रतिबद्ध छ। सरोकार, उजुरी, सुझाव र गुनासाहरूलाई निष्पक्ष र प्रभावकारी रूपमा सम्बोधन गर्न सुनिश्चित गर्न क्याम्पसले गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र (GRM) स्थापना गरेको छ।

GRM ले शैक्षिक गतिविधि, प्रशासनिक सेवा, वातावरणीय र सामाजिक विषय, कार्यस्थलसम्बन्धी सरोकार, भेदभाव, दुर्व्यवहार, सुरक्षा तथा क्याम्पसका सरोकारवालाहरूलाई असर गर्ने अन्य विषयसँग सम्बन्धित गुनासाहरू प्राप्त गर्ने, समीक्षा गर्ने, समाधान गर्ने र अभिलेख राख्ने संरचनात्मक प्रक्रिया प्रदान गर्दछ।

२. GRM का उद्देश्यहरू

गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रका मुख्य उद्देश्यहरू निम्न छन्:

- सरोकारवालाहरूले उजुरी र सरोकार पेश गर्न सक्ने पहुँचयोग्य र पारदर्शी प्लेटफर्म प्रदान गर्नु।
- गुनासाहरूको समयमै, निष्पक्ष र गोप्य समाधान सुनिश्चित गर्नु।
- जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्नु र क्याम्पस सेवा तथा व्यवस्थापन अभ्यासहरू सुधार गर्नु।
- लैंगिक समानता, सामाजिक समावेशीकरण, दुर्व्यवहार, सुरक्षा र भेदभावसँग सम्बन्धित विषयहरू सहित वातावरणीय र सामाजिक जोखिमहरूलाई सम्बोधन गर्नु।
- क्याम्पस र यसका सरोकारवालाहरूबीच विश्वास र सञ्चार सुदृढ गर्नु।

३. GRM को दायरा

GRM ले निम्न विषयसँग सम्बन्धित गुनासाहरू सम्बोधन गर्नेछ:

- शिक्षण, परीक्षा, मूल्याङ्कन र विद्यार्थी सेवा लगायतका शैक्षिक विषयहरू।
- प्रशासनिक सेवा र संस्थागत व्यवस्थापन।
- शिक्षक, कर्मचारी र स्टाफसँग सम्बन्धित कार्यस्थल विषयहरू।
- लैंगिक भेदभाव, सामाजिक बहिष्करण र असमान व्यवहार।
- यौन दुर्व्यवहार, यौन शोषण र दुर्व्यवहारसम्बन्धी उजुरीहरू।
- व्यावसायिक स्वास्थ्य र सुरक्षासम्बन्धी सरोकारहरू।
- फोहोरमैला व्यवस्थापन, सरसफाइ, प्रदूषण र क्याम्पस सरसफाइ जस्ता वातावरणीय विषयहरू।

अध्यक्ष

- अपाङ्गता भएका व्यक्ति र सुभेद्य समूहलाई असर गर्ने पहुँचसम्बन्धी विषयहरू।
- सामुदायिक सदस्य र अन्य सरोकारवालाहरूले उठाएका सरोकारहरू।

४. GRM समिति गठन

मंगलबारे बहुमुखी क्याम्पसले निष्पक्ष र प्रभावकारी गुनासो व्यवस्थापन सुनिश्चित गर्न विभिन्न सरोकारवाला समूहका प्रतिनिधिहरू सम्मिलित गुनासो सुनुवाइ समिति गठन गर्नेछ।

समितिमा निम्न सदस्यहरू समावेश हुन सक्नेछन्:

1. क्याम्पस प्रमुख – संयोजक/अध्यक्ष
2. एक शिक्षक प्रतिनिधि
3. एक प्रशासनिक कर्मचारी प्रतिनिधि
4. एक विद्यार्थी प्रतिनिधि
5. लैंगिक समानता तथा सामाजिक समावेशीकरण (GESI) फोकल व्यक्ति वा तोकिएको सदस्य
6. लागू हुने अवस्थामा सुभेद्य वा विपन्न समूहको प्रतिनिधि

क्याम्पसले संस्थागत आवश्यकता अनुसार समितिको संरचना संशोधन गर्न सक्नेछ।

५. GRM समितिको भूमिका र जिम्मेवारी

GRM समितिले:

- सरोकारवालाहरूले पेश गरेका गुनासाहरू प्राप्त गर्ने र दर्ता गर्ने।
- उजुरीहरूलाई वस्तुनिष्ठ र गोप्य रूपमा समीक्षा गर्ने।
- आवश्यक परामर्श र अनुसन्धान सञ्चालन गर्ने।
- गुनासो समाधानका लागि उपयुक्त कार्यहरूको सिफारिस गर्ने।
- उजुरी र समाधानहरूको अभिलेख राख्ने।
- उजुरीकर्तालाई प्रगति र नतिजाबारे जानकारी दिने सुनिश्चित गर्ने।
- उजुरीकर्तालाई प्रतिशोध वा अन्यायपूर्ण व्यवहारबाट संरक्षण गर्ने।
- गुनासो व्यवस्थापनसम्बन्धी आवधिक प्रतिवेदन तयार गर्ने।

६. गुनासो पेश गर्ने प्रक्रिया

कुनै पनि विद्यार्थी, शिक्षक, कर्मचारी, अभिभावक, सामुदायिक सदस्य वा अन्य सरोकारवालाले निम्न माध्यमबाट गुनासो पेश गर्न सक्नेछन्:

- GRM फोकल व्यक्ति वा क्याम्पस प्रशासनमा लिखित उजुरी पेश गरेर।
- क्याम्पसको पहुँचयोग्य स्थानमा राखिएको उजुरी बाकसमार्फत।
- क्याम्पसको आधिकारिक इमेल वा सञ्चार माध्यममार्फत।

अध्यक्ष

- तोकिएको GRM सदस्यसमक्ष मौखिक उजुरी पेश गरेर, जुन उचित रूपमा अभिलेखीकरण गरिनेछ।

गुनासोमा सम्भव भएसम्म निम्न कुराहरू समावेश हुनुपर्छ:

- उजुरीकर्ताको नाम र सम्पर्क विवरण (गुमनाम उजुरीका लागि वैकल्पिक)।
- विषयको विवरण।
- घटनाको मिति र स्थान।
- संलग्न व्यक्ति वा विभागहरू।
- कुनै सहयोगी कागजात वा प्रमाण।

७. गुनासो व्यवस्थापन प्रक्रिया

चरण १: प्राप्ति र दर्ता प्राप्त सबै उजुरीहरू उजुरीको विवरण, प्राप्त मिति र जिम्मेवार व्यक्ति सहित गुनासो दर्ता किताबमा अभिलेख गरिनेछ।

चरण २: प्रारम्भिक समीक्षा GRM समितिले गुनासोको प्रकृति र गम्भीरता निर्धारण गर्न र आवश्यक उपयुक्त कारबाही पहिचान गर्न प्रारम्भिक समीक्षा गर्नेछ।

चरण ३: अनुसन्धान र परामर्श समितिले गोपनीयता कायम राख्दै छलफल, कागजात समीक्षा, अन्तर्वार्ता वा अन्य उपयुक्त तरिकाहरूमार्फत उजुरीको अनुसन्धान गर्नेछ।

चरण ४: निर्णय र समाधान निष्कर्षका आधारमा समितिले सुधारात्मक कार्य वा समाधानको सिफारिस गर्नेछ। निर्णय उजुरीकर्तालाई उचित समयावधिभित्र जानकारी गराइनेछ।

चरण ५: पुनरावेदन प्रक्रिया उजुरीकर्ता निर्णयप्रति सन्तुष्ट नभएमा थप समीक्षाका लागि क्याम्पस प्रशासन वा सम्बन्धित माथिल्लो निकायमा पुनरावेदन गर्न सक्नेछन्।

८. गुनासो समाधानको समयसीमा

क्याम्पसले निम्न समयसीमाभित्र गुनासाहरू समाधान गर्ने प्रयास गर्नेछ:

- साधारण उजुरी: ७ कार्यदिनभित्र।
- अनुसन्धान आवश्यक पर्ने मध्यम प्रकृतिका उजुरी: १५ कार्यदिनभित्र।
- जटिल उजुरी: ३० कार्यदिनभित्र वा विषयको प्रकृति अनुसार आवश्यक पर्ने समयभित्र।

थप समय आवश्यक परेमा उजुरीकर्तालाई जानकारी दिइनेछ।

९. गोपनीयता र संरक्षण

क्याम्पसले गुनासोसम्बन्धी जानकारीको गोपनीयता सुनिश्चित गर्नेछ। उजुरीकर्ताको व्यक्तिगत जानकारी उचित अनुमति बिना खुलासा गरिने छैन।

CamScanner

यौन दुर्व्यवहार, भेदभाव र हिंसासम्बन्धी घटना लगायत संवेदनशील उजुरीहरूमा विशेष ध्यान दिइनेछ। यस्ता उजुरीहरू गोपनीयता, मर्यादा र उपयुक्त रेफरल सहयोगका साथ व्यवस्थापन गरिनेछ।

१०. यौन दुर्व्यवहार र लैंगिकमा आधारित हिंसासम्बन्धी उजुरी

क्याम्पसले यौन दुर्व्यवहार, शोषण, दुर्व्यवहार र कुनै पनि प्रकारको लैंगिकमा आधारित हिंसाप्रति शून्य सहनशीलताको दृष्टिकोण अपनाउँछ।

GRM समितिले:

- सुरक्षित उजुरी वातावरण प्रदान गर्ने।
- पीडित/उजुरीकर्ताको गोपनीयता कायम राख्ने।
- समयमै अनुसन्धान र उपयुक्त कारबाही सुनिश्चित गर्ने।
- आवश्यक परेमा रेफरल सहयोग प्रदान गर्ने।
- उजुरीकर्ताविरुद्ध प्रतिशोधलाई रोक्ने।

११. वातावरणीय र सामाजिक सुरक्षा उपायहरू

GRM ले क्याम्पस गतिविधिबाट उत्पन्न हुने वातावरणीय र सामाजिक सरोकारहरू पनि सम्बोधन गर्नेछ, जसमा निम्न समावेश छन्:

- अनुचित फोहोर व्यवस्थापन।
- ई-फोहोर व्यवस्थापनसम्बन्धी विषयहरू।
- कमजोर सरसफाइ र स्वच्छता।
- व्यावसायिक स्वास्थ्य र सुरक्षा जोखिमहरू।
- पहुँचसम्बन्धी अवरोधहरू।
- सामाजिक बहिष्करण वा भेदभाव।

क्याम्पसले वातावरणमैत्री अभ्यास र सबै सरोकारवालाहरूको समावेशी सहभागितालाई प्रवर्द्धन गर्नेछ।

१२. जनचेतना र सूचना प्रवाह

क्याम्पसले विद्यार्थी, शिक्षक, कर्मचारी र अन्य सरोकारवालाहरूलाई नियमित रूपमा निम्न विषयमा जानकारी दिनेछ:

- GRM को अस्तित्व र उद्देश्य।
- उजुरी पेश गर्ने प्रक्रिया।
- गुनासो व्यवस्थापनका लागि जिम्मेवार सम्पर्क व्यक्तिहरू।
- सरोकारवालाहरूका अधिकार र जिम्मेवारीहरू।

GRM सम्बन्धी जानकारी क्याम्पसको सूचना पाटी र अन्य सञ्चार माध्यमहरूमा प्रदर्शन गरिनेछ।

अध्यक्ष

१३. अभिलेख राख्ने र प्रतिवेदन

GRM समितिले निम्न अभिलेखहरू राख्नेछ:

- उजुरी पेश गरेको मिति।
- गुनासोको प्रकृति।
- गरिएका कारबाहीहरू।
- समाधान अवस्था।
- बन्द भएको मिति।

संस्थागत व्यवस्थापन र जवाफदेहिता सुधार गर्न आवधिक प्रतिवेदन तयार गरी क्याम्पस प्रशासनमा पेश गरिनेछ।

१४. अनुगमन र समीक्षा

क्याम्पस प्रशासनले GRM को प्रभावकारिताको आवधिक समीक्षा गर्नेछ र आवश्यक सुधारहरू गर्नेछ। संयन्त्रलाई सुदृढ बनाउन विद्यार्थी, शिक्षक, कर्मचारी र अन्य सरोकारवालाहरूको प्रतिक्रियालाई ध्यानमा राखिनेछ।

१५. स्वीकृति र कार्यान्वयन

यो गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र निर्देशिका मंगलबारे बहुमुखी क्याम्पसको अधिकृत निकायबाट स्वीकृति भएपछि लागू हुनेछ। सबै विभाग, कर्मचारी, शिक्षक, विद्यार्थी र सरोकारवालाहरूले यसको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि सहयोग गर्नेछन्।

तयार गर्ने:
मंगलबारे बहुमुखी क्याम्पस
देउमाई नगरपालिका–४, इलाम

स्वीकृत गर्ने: _____
लोकेश राना
क्याम्पस प्रमुख

मिति: २०८२/०३/१२