



विश्वव्यापी महामारीको रूप लिएको~~क्रान्ति~~ क्रान्ति संकरणबाट बचावटका लागि महामारीको
अवधिमा राष्ट्रिय महिला आयोगको~~लेखनाले~~ संचालन सम्बन्धि मार्गदर्शन, २०७७

परिचय

राष्ट्रिय महिला आयोगले संविधान र कानूनले दिएको अधिकार बमोजिम महिला हिंसाका उजुरीहरु हेँ आइरहेको छ। महिला हिंसा बढी रहेको सन्दर्भमा बढी भन्दा बढी महिला हिंसाका उजुरीहरुको सम्बोधन गर्न उद्देश्य अनुरूप आयोगले चौविसै घण्टा हेल्पलाइन सेवा खवर गरै ११४५ सञ्चालन गर्दै आएको छ। हाल विश्व नै कोरोना महामारीबाट आक्रान्त बनेको अवस्था र उक्त अवस्थामा सामाजिक दूरी कायम गर्नु पर्ने बाध्यता भएका कारण विगत केही समय देखि सरकारले देशलाई बन्दाबन्दी गरी रहेको सन्दर्भमा आयोगले पनि फोन मार्फत उक्त अवधिमा सेवा दिँदै आइरहेको छ। हाल नेपाल सरकारबाट बन्दाबन्दीलाई केही खुकुलो बनाउँदै सरकारी कार्यालयहरु पनि सञ्चालन गर्ने निर्णय समेत गरेको छ। नेपाल सरकार मन्त्रिपरिषद्बाट मिति २०७७/०२/२८ मा स्वास्थ्य र सुरक्षाका आवश्यक मापदण्ड अपनाई दुई शिफ्टमा सेवा सञ्चालन गर्ने गरी निर्णय भएको र सो निर्णय बमोजिम सबै निकायहरुले आ-आफ्नो निकायमा लागू हुने गरी मापदण्ड बनाई लागू गर्न निर्णय गरे बमोजिम सामान्य मार्गदर्शन बनाई सेवा सञ्चालन गर्नु पर्ने भएको हुनाले यो मार्गदर्शन तयार गरी सबैको जानकारीको लागि राखिएको छ।

उद्देश्य

महामारीको अवधिमा विगत सामान्य अवस्थामा दिइ आएको सेवालाई कोभिड १९ को संकरणवाट जोगाउन निश्चित प्रक्रिया अपनाई सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने विषयलाई मध्यनजर गरी नेपाल सरकार मन्त्रिपरिषद्को मिति २०७७/०२/२८ मा भएको निर्णयानुसार प्रत्येक निकायले स्वास्थ्य र सुरक्षाका उपायहरु अपनाएर आफ्नो कार्यालय सञ्चालन गर्नका लागि मापदण्ड तयार गरी सोही बमोजिम सेवा दिनु पर्ने भन्ने निर्णय समेत भएको छ। सोही निर्णयलाई कार्यान्वयन गर्न र यस आयोग अन्तर्गत संचालित हेल्पलाइन सेवा खवर गरै ११४५ मार्फत प्रदान गरिने सेवालाई सुरक्षाका उपायहरु अपनाएर नियमित सञ्चालन गर्न, हिंसा प्रभावित महिला तथा बालबालिकाहरुलाई महामारी तथा बन्दाबन्दीको अवधिमा पनि सुरक्षित र प्रभावकारी सेवा दिन, आयोगका कर्मचारी तथा सेवाग्राहीहरुलाई कोरोना भाइरसको संकरणबाट सुरक्षित राख्नु यस मार्गदर्शनको उद्देश्य रहेको छ।

हेल्पलाईन सेवा ११४५ सञ्चालन गर्दा अपनाउनु पर्ने सामान्य मापदण्ड

कोरोना भाइरसको महामारीको अवस्थामा हेल्पलाईन सेवा ११४५ बाट सेवा लिन आउने सेवाग्राही र सेवा दिने सम्बन्धित व्यक्तिले देहाय बमोजिमको नियमहरूको पालना गर्नु पर्नेछः-

१. नेपाल सरकार मन्त्रिपरिषद्को मिति २०७७०२२८ को निर्णयानुसार मिति २०७७ असार १ गतेबाट सबै सरकारी कार्यालय दुई शिफ्टमा सञ्चालन गर्ने सम्बन्धी निर्णय अनुसार आयोगको कार्यालय समय अर्को व्यवस्था नहुन्जेल सम्मको लागि २ सिफ्टमा संचालन गरिने छ। सो प्रयोजनको लागि पहिलो शिफ्ट विहान द:०० बजे देखि दिनको १:०० सम्म र दोस्रो शिफ्ट दिनको १:०० बजे देखि साँझ ६:०० बजे सम्मको समय तोकिएको छ। फोनबाट दिइने ११४५ को हेल्पलाईन सेवाको हकमा साविक बमोजिम नै चौविसै घण्टा उपलब्ध गराइनेछ।
२. कोरोना भाइरस संकमणको जोखिमलाई मध्यनजर गरी यस आयोग समक्ष आउने उजुरीहरूसँग सम्बन्धित देहाय बमोजिमका सेवा सेवाग्राहीको भौतिक उपस्थिति बिना नै टेलिफोन लगायत अन्य संचारको माध्यमबाट गरिने छः
 - (क) उजुरीको दर्ता
 - (ख) सबै प्रकारका मनोसामाजिक विमर्श
 - (ग) निवेदकलाई दिइने कानूनी परामर्श
 - (घ) विपक्षीसँग लिइने बयान लगायत आयोगले भौतिक उपस्थिती बिना नै दिन सकिने अन्य किसिमका सेवा।
३. दुई पक्षीय छलफल तथा मिलापत्रसँग सम्बन्धित सेवा आयोगबाट तोकिएको व्यक्ति मार्फत आयोगले तोकेको कोरोना संकमण बिरुद्धको सुरक्षाको प्रवन्ध मिलाईएको स्थानवाट र तोकिएको समयमा मात्र दिइनेछ। सेवाग्राहीलाई सोको सूचना फोन मार्फत जानकारी गराइनेछ।
४. आयोगले दुई पक्षीय छलफल तथा मेलमिलापका लागि अति आवश्यक अवस्थामा द्विपक्षीय छलफल तय गरी निवेदनमा उल्लेख गरिएका पक्ष र विपक्षलाई मात्र उपस्थितिका लागि सूचना गर्नेछ। आयोगले उपस्थितिका लागि बोलाईएका व्यक्ति बाहेक अन्य व्यक्तिहरूको उपस्थिति भएमा निर्धारित सेवा दिन आयोग बाध्य हुने छैन। यसरी छलफल गराउँदा कोरोना संकमण सम्बन्धि कुनै जोखिम हुने संभावना भएमा त्यस्तो छलफल तत्कालको लागि स्थगित गर्न सकिने छ।
५. आयोग समक्ष दर्ता हुने उजुरीहरू मध्ये अन्य निकायसँग समन्वय गर्ने विषय, आयोगले अदालती प्रक्रियाका लागि अन्य निकाय मार्फत दिइने निःशुल्क कानूनी सहायता, सुरक्षित आवास सम्बन्धी सेवा लगायतका



प्रत्यक्ष आयोगमा उपस्थित हुनु नपर्ने प्रकृतिका सेवाका सम्बन्धमा फोन मार्फत नै पक्षलाई जानकारी गराई सम्बन्धित निकायमा नै सम्पर्क गर्नका लागि सूचना गरिनेछ । जस अनुसार सम्बन्धित निकायमा पठाउनु पर्ने कागजात आयोगले इमेल मार्फत सम्बन्धित निकायलाई पठाउनेछ ।

६. आयोगमा उपस्थित भएका सेवाग्राहीलाई सेवा प्रदान गर्दा नेपाल सरकारले तोकेको न्यूनतम भौतिक दुरी कायम गरी गरिनेछ । यसरी सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारी र सेवा लिन आउने सेवाग्राहीले अनिवार्य रूपमा मास्क लगाउनु पर्नेछ । मास्क नलगाई आउने सेवाग्राहीलाई प्रत्यक्ष सेवा दिन आयोग बाध्य हुनेछैन ।
७. कोरोना संकमणको जोखिमलाई मध्यनजर गरी आयोगवाट निर्देशित गरिएका सुरक्षाका उपायहरु आयोगका कर्मचारी र सेवाग्राहीहरूले अनिवार्य रूपमा पालना गर्नु पर्नेछ ।
८. तोकिएको सुरक्षाका उपायहरु नअपनाउने सेवाग्राहीलाई सेवा प्रदान गर्न आयोगका कर्मचारी बाध्य हुने छैनन् ।
९. आयोग परिसर प्रवेश गर्नु अघि आयोगका कर्मचारी तथा सेवाग्राहीको थर्मल गनवाट ज्वरो नापी श्वासप्रश्वासमा समस्या भए नभएको निश्चित गरिनेछ । रुधा खोकी लागेको, ज्वरो आएको, श्वासप्रश्वासमा समस्या देखिएका सेवा ग्राहीहरूलाई नेपाल सरकारले तोके बमोजिम गरिने छ ।
१०. आयोग समक्ष आउने सेवाग्राहीहरूले कम्तीमा २ मिटर भौतिक दुरी कायम गरी तोकिएको प्रतिक्षा गर्न स्थानमा आफ्नो पालोको प्रतीक्षा गर्नु पर्नेछ । सेवाग्राहीसंग रहेका वालवालिकाको सुरक्षाका सावधानीहरु अपनाउने जिम्मेवारी सम्बन्धित अभिभावकको नै हुनेछ ।
११. आयोगमा सेवा लिन आउने सेवा ग्राहीहरूले अपनाउनु पर्ने सावधानीहरु:-
 - (क) एक अर्कावीच कम्तीमा २ मिटरको भौतिक दुरी कायम राख्ने ।
 - (ख) मास्क र पन्जाको अनिवार्य प्रयोग गर्ने ।
 - (ग) आयोग परिसरमा व्यवस्था गरिएको स्थानमा गएर साबुन पानीले हात धुने । स्यानिटाइजरको प्रयोग गर्ने ।
 - (घ) खोकदा हाच्छ्यूँ गर्दा अनिवार्य रूपमा रुमाल, टिस्यू पेपर वा कुहिनोले नाक, मुख छोप्ने ।
 - (ङ) जोखिमवाट आफू सुरक्षित रहन र अरुलाई पनि सुरक्षित राख भिडभाड नगर्ने ।
१२. संकमणको जोखिम नियन्त्रण गर्न आयोगले निम्न व्यवस्था गर्नेछ । सोको पालना गर्नु सम्बन्धित सेवाग्रही तथा कर्मचारी सबैको दायित्व हुनेछ ।
 - (क) आवश्यकता अनुसार, साबुन लगायत अन्य सरसफाइका सामग्री, सेनिटाइजर, थर्मल गन आदिको व्यवस्था गर्ने ।
 - (ख) कार्यालय हाता भित्र साबुन पानीले हात धुने व्यवस्था गर्ने ।



३०
३०

१०

- (ग) कार्यालयको नियमित सरसफाई, शौचालयको नियमित सरसफाई तथा पर्याप्त पानीको व्यवस्था गर्ने ।
- (घ) आयोग परिसरमा हुने सेवाग्राहीको प्रवाहलाई ध्यानमा राखी आवश्यक भएमा अस्थायी टेन्टको व्यवस्था गर्ने ।
- (ङ) सेवा प्रदान गरिने स्थानको टेबुल कुर्सी तथा अन्य सामग्रीहरुको नियमित सरसफाई र निर्मलीकरणको व्यवस्था गर्ने ।
- (च) आयोगका शौचालय, भान्सा कोठा लगायत सबै कोठा र प्रवेश गर्ने ढोकामा स्यानिटाइजरको उचित प्रबन्ध गर्ने साथै आवश्यकता अनुसार टिस्यु पेपरको व्यवस्था गर्ने ।

नोट: नेपाल सरकारबाट समय समयमा तोकिए बमोजिम यस मार्गदर्शनमा आवश्यक परिमार्जन गर्नसकिने छ ।

