अपाङ्गता सहायता कक्ष सञ्चालन कार्यविधि

१. परिचय

अपाङ्गता सहायता कक्ष सञ्चालन कार्यविधिको उद्देश्य गाउँपालिका वा नगरपालिकाहरूमा स्थापित अपाङ्गता सहायता कक्ष सञ्चालनको शैलीमा एकरूपता कायम राख्न स्पष्ट खाका निर्माण गर्नु हो ।

१.१ अपाङ्गता भनेको के हो ?

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकारसम्बन्धी संयुक्त राष्ट्रसङ्घको महासन्धि (सीआरपीडी)को धारा १ अनुसार 'अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू अन्तर्गत शारीरिक, मानसिक, बौद्धिक वा इन्द्रियसम्बन्धी अन्तरक्रिया गर्न दीर्घकालीन कठिनाई भएका व्यक्तिहरू पर्छन्, जुन कठिनाइका कारण समाजका अन्य व्यक्तिसरह समान रूपमा पूर्ण र प्रभावकारी सहभागितामा बाधा पुगिरहेको हुन्छ ।'

अपाङ्गता = कठिनाइद्वारा सृजित बाधाहरूसँगको अन्तरक्रिया + अवरोध

अपाङ्गतासम्बन्धी व्यक्तिगत अनुभवहरू

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूमा विविधता हुन्छ । हरेक व्यक्तिको अपाङ्गतासम्बन्धी अनुभव फरक-फरक हुन्छ । यस्तो अनुभव व्यक्तिअनुसार फरक पर्नुका विभिन्न कारणहरू हुन्छन्;

- अपाङ्गताको प्रकार,
- कार्यगत सीमितताको गम्भीरता,
- वातावरणमा रहेका बाधाहरू,
- अरू पक्षहरू, जस्तै: लैङ्गिकता, जात, उमेर, बस्ने ठाउँ आदि ।

यस्ता कारणहरूको थप व्याख्या तल उल्लेख गरिएको छ ।

अपाङ्गताको प्रकार

अपाङ्गताको प्रकारसम्बन्धी विश्वव्यापी वर्गीकरण

- **शारीरिक:** शरीरका अङ्गहरूको सञ्चालन र प्रयोगमा समस्या । जस्तैः हिँड्न, हात-गोडा घुमाउन आदि ।
- **संवेदनात्मक:** देख्न, सुन्न र बोलचाल गर्न समस्या । जस्तै: बहिरा व्यक्ति, सुस्त श्रवण भएका व्यक्ति, दृष्टिविहीन वा न्यून दृष्टियुक्त व्यक्ति ।
- **मनोसामाजिक**: ध्यान कायम राख्न, सम्झन र शारीरिक ऊर्जा कायम राख्न समस्या भएका व्यक्ति । मनोभाव र दृष्टिकोण परिवर्तन हुँदा अप्ठेरो हुने व्यक्ति । उदाहरणका लागि: डिप्रेसन वा सिजोफ्रेनियाजस्ता मानसिक अवस्था भएको व्यक्ति । तर, सबै मानसिक स्वास्थ्यको कठिनाइ अनुभव गर्नेहरूको स्वास्थ्य अवस्था पहिचान नभएको पनि हुन सक्छ । स्वास्थ्य जाँचका लागि

उनीहरूको पहुँच नभएको पनि हुन सक्छ । यस्तो अपाङ्गता लामो समय वा बेलाबेलामा मात्र पनि हुन सक्छ । यस्तो प्रकारको अपाङ्गतालाई मनोसामाजिक अपाङ्गता भनेर बुझिन्छ ।

- **संज्ञानात्मक**: भाषा, तर्क, स्मरण र सिकाइमा समस्या । जस्तै, डाउन-सिन्ड्रोम, मस्तिष्क पक्षघात, विस्मृति, सिकाइसम्बन्धी अपाङ्गताहरू (बौद्धिक अपाङ्गताहरू भनेर पनि चिनिन्छ) ।

नेपालको अपाङ्गता भएका व्यक्तिको अधिकार सम्बन्धी ऐन, २०७४ ले निम्न प्रकारका कठिनाइलाई अपाङ्गतामा सूचीकृत गरेको छः

१. शारीरिक अपाङ्गता

२. दृष्टिसम्बन्धी अपाङ्गता

३. सुनाइसम्बन्धी अपाङ्गता

४. श्रवण-दृष्टिसम्बन्धी अपाङ्गता

५. स्वर र बोलाइसम्बन्धी अपाङ्गता

६. मानसिक वा मनोसामाजिक अपाङ्गता

७. बौद्धिक अपाङ्गता

८. अनुवंशीय रक्तस्रावसम्बन्धी अपाङ्गता

९. अटिजमसम्बन्धी अपाङ्गता

१०. बहुअपाङ्गता

कार्यगत सीमितता

आफ्नो शरीरमा भएको कठिनाइको कारण दैनिकीमा कुन हदसम्मको अवरोध सिर्जना हुन्छ भन्ने कुरा हरेक व्यक्तिमा फरक हुन्छ । कतिपयका लागि दैनिक दिनचर्यामा थोरै मात्र अवरोध गरेको हुन सक्छ । तर, कसैका लागि भने यस्ता कठिनाइले दैनिक दिनचर्यामा निकै नै अवरोध गरेको हुन सक्छ । उदाहरणका लागि एक व्यक्तिलाई अपाङ्गताका कारण दृष्टिसम्बन्धी कठिनाइ छ भने उसलाई साना अक्षर पढ्न नसक्ने समस्या हुन सक्छ । तर, दृष्टिसम्बन्धी गम्भीर कठिनाइ भएका व्यक्तिले केही पनि देख्न नसक्ने अवस्था हुन सक्छ । कठिनाइ हुने सबै व्यक्तिमा अपाङ्गता छ भन्ने हुँदैन । अपाङ्गता त्यति बेलाको अवस्थामा हुन्छ, जति बेला कठिनाइका कारण व्यक्ति आफ्नो वातावरणमा अनुकूलित हुँदैन (उदाहरणका लागि अवरोधहरू खडा भएको अवस्था) ।

नेपालमा कार्यगत सीमितताका आधारमा अपाङ्गताको वर्गीकरण निम्न अनुसार गरिएको छ:

१. **पूर्ण अशक्त अपाङ्गता**ः अरूको निरन्तर सहायता पाएर पनि आफ्नो दैनिक दिनचर्या सञ्चालन गर्न अत्यन्त कठिन हुने व्यक्तिहरू ।

२. **अति अशक्त अपाङ्गता**ः आफ्नो दैनिक दिनचर्या सञ्चालन गर्न र सामाजिक सहभागिताका लागि निरन्तर अरूको सहायता चाहिने व्यक्तिहरू ।

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

३. **मध्यम अपाङ्गता**: सहयोगी सामाग्री उपलब्ध भएको, भौतिक वा वातावरणीय अवरोध कम भएको/नभएको अथवा शिक्षा वा तालिमप्राप्त गरेको अवस्थामा आफ्नो दैनिक दिनचर्या सञ्चालन गर्न र सामाजिक सहभागिता जनाउन सक्ने व्यक्तिहरू ।

४. **सामान्य अपाङ्गता**: भौतिक वा वातावरणीय अवरोध नभएको अवस्थामा नियमित आफ्नो दिनचर्या सञ्चालन गर्न र सामाजिक सहभागिता जनाउन सक्ने व्यक्तिहरू ।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि हुने अवरोधहरू

व्यक्तिको वातावरणमा कार्यगत सीमितता ल्याउने कारणहरू अवरोध हुन् । हामीले विभिन्न कठिनाइ भएका व्यक्तिहरूलाई लक्षित गरी वातावरण निर्माण गरेनौँ भने अवरोधहरू आइपर्छन् । उदाहरणका लागि, पानी, सरसफाइ र स्वच्छताका सन्दर्भमा अवरोधहरू भएको अवस्थामा एउटा व्यक्तिले पानी, सरसफाइ र स्वच्छताको प्रक्रियामा जनाउने सहभागिता प्रभावित हुन्छ र यससम्बन्धी सेवा तथा उत्पादनहरूमा पहुँचको अवस्था समेत प्रभावित हुन्छ । तलको वर्गीकरणले यस्ता अवरोधहरूबारे महसुस गर्न सघाउन सक्छ ।

भौतिक अवरोधहरू: जस्तै, खाल्डाखुल्डी भएको धरातल, साँघुरा ढोका, पहुँच नपुग्ने शौचालय र पानीका धारा आदि ।

सामाजिक अवरोधहरू: अपाङ्गताबारेका नकारात्मक मनोवृत्ति र विश्वासहरू । जुन कुरा कलङ्क, विभेद, कुरीतिहरू, होच्याउने नाम राख्ने जस्ता कार्यबाट व्यक्त हुन सक्छन् । मनोवृत्तिगत अवरोधहरू सामाजिक कुरीतिको रूपमा विकास हुन सक्छन् ।

सञ्चार अवरोधहरू: जस्तै, साङ्केतिक भाषामा अनुवाद गर्नेको अभाव, ब्रेल अथवा ठूला अक्षरमा नलेखिएको अवस्था, आदि ।

संस्थागत अवरोधहरू: विभेदपूर्ण कानुन, नीति र अभ्यासहरू, जसमा उचित बसोबासका लागि बजेट वा आर्थिक सहायता नभएको अवस्था, अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको आवश्यकता र चाहना सम्बोधन नभएको अवस्था समेत समेटिन्छ ।

लैङ्गिकता र अपाङ्गता

अपाङ्गता भएका महिला, पुरुष, र यौनिक तथा लैङ्गिक अल्पसङ्ख्यकहरू आफ्नो लैङ्गिकताका आधारमा फरक अनुभव भोग्ने गर्दछन् । अपाङ्गता भएका कारण भोग्नुपर्ने विभेद त छँदै छ, महिला र लैङ्गिक विविधता भएका व्यक्तिहरूले लैङ्गिकताकै कारण थप विभेद भोग्नु पर्दछ । यसलाई कहिलेकाहीँ 'दोहोरो प्रतिकूलता' वा भेदभाव पनि भन्ने गरिन्छ । उदाहरणका लागि अरू महिला तथा बालिकाहरू भन्दा अपाङ्गता भएका महिला तथा बालिकाहरू दुई देखि तीन गुणा बढी शारीरिक र यौनजन्य हिंसाको सिकार हुने सम्भावना हुन्छ ।

अरू पहिचान वा विशेषताहरूसँग अपाङ्गता जोडिएर आउँदा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई थप प्रतिकूलता निर्माण हुन्छ । उदाहरणका लागि, व्यक्तिको उमेर र भौगोलिक स्थानले उनीहरूको अपाङ्गतासम्बन्धी अनुभवमा प्रभाव पार्दछ ।

१.२ अपाङ्गता समावेशिताका आधारहरू

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको सामाजिक सहभागिता र उनीहरूका आफ्ना अधिकारहरूको उपयोग गर्न तल उल्लेखित 'आधारहरू' उपलब्ध भएको अवस्था हुनु पर्दछ ।

१. **सकारात्मक सामाजिक मान्यताहरू**: अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको समावेशी सहभागितामा मनोवृत्तिगत अवरोधहरू सबैभन्दा ठूला अवरोध हुन सक्छन् । व्यक्तिका मनोवृत्तिहरू समाजमा सबैका साझा अपेक्षाको रूपमा विकास भएपछि ती सामाजिक मान्यताको रूपमा स्थापित हुन्छन् र हामी एक अर्कामा कसरी व्यवहार र अन्तरक्रिया गर्दछौँ भन्ने कुरालाई प्रभावित गर्दछन् । सामाजिक मान्यताहरू नकारात्मक (हानिकारक) वा सकारात्मक (सशक्तीकरण गर्ने) दुवै हुन सक्छन् । प्रायजसो अपाङ्गतासम्बन्धी सामाजिक मान्यताहरूले समाजमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई अरूसरह समान महत्त्व दिँदैनन् । जसले

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

गर्दा अपाङ्गता भएका व्यक्तिका आवश्यकताहरू र रुचिहरूलाई सम्बोधन गरिँदैन । संविधान र नीतिगत तहमा प्रावधानहरू भएता पनि सरकारका कार्यक्रम तथा बजेटहरूमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिका आवश्यकतालाई महत्व दिन नकारात्मक सामाजिक मान्यताहरूले बाधा सिर्जना गर्दछन् । अपाङ्गताबारेका सकारात्मक मान्यताहरूको प्रवर्द्धन गर्न जरुरी छ । आम रूपमा रहेका गलत मान्यताहरूलाई चुनौती दिएर, समावेशी व्यवहारका ढाँचाहरू विकास गरेर, साथै, अपाङ्गता भएका व्यक्तिका समान महत्व र अधिकारबारे सकारात्मक सन्देशहरू प्रसार गरेर सकारात्मक मान्यताहरू प्रवर्धन गर्न सकिन्छ ।

२. **अर्थपूर्ण सहभागिता:** समाजमा अर्थपूर्ण र सक्रियताका साथ सहभागी हुने अवसर अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि उपलब्ध गराइनु पर्दछ । जसमा उनीहरूका धारणा र अनुभवहरू सुन्दै पालिकाहरूले गर्ने कामको बारेमा जानकारी दिने र समाजमा योगदान दिने कुरा पनि पर्दछन् । अपाङ्गता भएका व्यक्तिका संस्थाहरूले यसको नेतृत्व गर्दछन् भने अपाङ्गता भएका व्यक्तिले सञ्चालन वा नेतृत्व गरेका संस्थाले यस्ता व्यक्तिहरूको प्रतिनिधित्व गर्दै बोल्ने जिम्मेवारी लिएका हुन्छन् । अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अर्थपूर्ण र समावेशी सहभागिताको लागि अपाङ्गताका क्षेत्रमा काम गर्ने संस्थाहरूसँग गरिने साझेदारी एउटा महत्त्वपूर्ण अभ्यास हो ।

३. **पहुँच र उचित सुविधा**: पहुँच भनेको अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले पनि अरूसरह सेवा, सुविधा, प्रक्रिया र उत्पादनमा पहुँच पाउने पक्का गर्न चालिने उपयुक्त उपायहरू हुन् । यसमा अवरोधहरू हटाउँदै पहुँच र सहभागिताको अवसर दिने सुधारको एउटा नियमित पद्धतिको स्थापना भएको हुन्छ । उचित सुविधा भनेको चाहिँ अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई चाहिने सहायता हो, जुन एउटा छोटो समयको लागि तय गरिने उपाय र व्यवस्थापन हो । जस्तै, एउटा साङ्केतिक भाषा अनुवादकको व्यवस्था वा सहभागी बैठकमा आफैँ आउन नसक्दा गरिने यातायात खर्च भुक्तानी) । तर, पहुँच भने दीर्घकालीन व्यवस्था हो ।

४. **समावेशी आधारभूत सेवाहरू र अपाङ्गता विशेष सेवाहरू**: अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई पनि अपाङ्गता नभएका सरह शिक्षा, स्वास्थ्य, आपत्कालीन सेवाहरू, सामाजिक सुरक्षाजस्ता आधारभूत सुविधाको आवश्यकता हुन्छ र त्यस्ता सुविधा प्राप्तिको अधिकार हुन्छ । यस्ता आधारभूत सुविधामा पहुँच हुने कुराले अपाङ्गता भएका व्यक्तिको प्रगतिमा फरक पार्दछ । त्यसैले आधारभूत सेवाहरू समावेशी हुनु र अपाङ्गता भएका व्यक्तिले समान पहुँच प्राप्त गर्ने गरी आवश्यक उपायहरू लागू गरिनु महत्त्वपूर्ण हुन्छ । प्रायः अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई दैनिकी सञ्चालनका लागि अपाङ्गता-विशेष सहायता, सहयोग सामग्री वा सेवाहरू आवश्यक हुन्छन् । उदाहरणहरू, जस्तै, सहायक सामग्री वा प्रविधिमा पहुँच, साङ्केतिक भाषा अनुवाद जस्ता सञ्चार सहायता, धेरै अरूको सहायता चाहिने अपाङ्गता भएका व्यक्ति र तीनलाई हेरविचार गर्ने व्यक्तिहरूलाई खानेपानी, सरसफाइ र स्वच्छतासम्बन्धी तोकिएका तालिम ।

२. कानुनी सन्दर्भ

२.१ अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकारसम्बन्धी महासन्धि (सीआरपीडी) र सरकारका दायित्वहरू

संयुक्त राष्ट्रसङ्घको अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकारसम्बन्धी महासन्धि (सीआरपीडी)लाई नेपालले सन् २०१० मा अनुमोदन गरेको हो । महासन्धि अनुमोदन गर्ने मुलुकहरूले अपाङ्गता भएका व्यक्तिका अधिकारहरू संरक्षण र प्रवर्धन गर्न निम्नअनुसार गर्ने सहमति जनाएका छन्:

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई अधिकार दिने कानुन र नियमहरू बनाउने, असमान कानुनहरूको संशोधन गर्ने
- सबै नीति तथा कार्यक्रममा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई समान व्यवहार र अवसरहरू पक्का गर्ने
- सीआरपीडीविरुद्ध हुने कार्यहरू नगर्ने
- सरकार र अधिकारीहरूले सीआरपीडी कार्यान्वयन गरेको सुनिश्चित गर्ने
- उचित स्थानहरू छुट्याइएको पक्का गर्ने, सम्भव भएसम्म अपाङ्गता भएका व्यक्तिप्रति कसैले पनि भेदभाव गर्न नसक्ने अवस्था बनाउने
- सबैलाई उपयोगी हुने गरी सरसामान डिजाइन भएको पक्का गर्ने । यसको मतलब प्रयोगका लागि न्यूनतम अनुकूलन गरे पुग्ने अवस्था हुनु पर्दछ । जसले गर्दा अपाङ्गता भएका व्यक्तिले पनि प्रयोग गर्न सक्छन् ।
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई सहयोग पुग्ने गरी प्रविधिको प्रवर्द्धन गर्ने
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई सहयोग पुग्ने गरी पहुँचयुक्त सूचना उपलब्ध गराउने
- अपांगता भएका व्यक्तिका लागि काम गर्ने कर्मचारीलगायतलाई सीआरपीडीबारे तालिम दिने
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका अधिकारमाथि उनीहरूको पहुँच सुनिश्चित गर्न सबै मुलुकहरूले सकेसम्मको लगानी गर्न प्रतिबद्ध छन् र
- सबै मुलुकहरूले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई नयाँ कानुन, नीति निर्माण र निर्णय प्रक्रियामा सहभागी गराउनेछन् ।

२.२ अपाङ्गता भएका व्यक्तिको अधिकारसम्बन्धी ऐन, २०७४ (सन् २०१७)

अपाङ्गता भएका व्यक्तिको अधिकार संरक्षण गर्ने काम स्थानीय तहको जिम्मेवारीमा पर्दछ । नेपालमा कार्यान्वयनमा रहेको अपाङ्गता भएका व्यक्तिको अधिकारसम्बन्धी ऐन, २०७४ (सन् २०१७) ले प्रत्येक गाउँपालिका तथा नगरपालिकामा स्थानीय समन्वय समिति हुने र त्यसले अपाङ्गता भएका व्यक्तिको अधिकार र अन्य हित संरक्षणका काम र समन्वय गर्ने उल्लेख छ । समन्वय समितिमा रहने व्यक्ति, समितिका काम, कर्तव्य र अधिकार के हुने भन्ने पनि यसमा उल्लेख छ । ती यस प्रकार छन्:

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको अधिकार, हित र संरक्षणका लागि अरूसँग सहकार्य गर्दै विभिन्न कार्यक्रमहरू सञ्चालन र अनुगमन गर्ने
- व्यक्तिको अपाङ्गताको अवस्था स्पष्ट नभएको अवस्थामा स्थानीय निकायलाई परिचयपत्र जारी गर्न पहल र सिफारिस गर्ने
- स्थानीय तहभित्र अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको तथ्याङ्क सङ्कलन र त्यसको विवरण आवधिक गर्ने
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिसँग सम्बन्धित कार्यक्रमहरू अनुगमन तथा मूल्याङ्कन गर्ने
- तोकिए बमोजिमका अरू कार्य गर्ने

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

३. अपाङ्गता सहायता कक्ष भनेको के हो ?

अपाङ्गता सहायता कक्ष भनेकोः

- **एउटा सहायता केन्द्र हो** जसले व्यक्तिहरूलाई अपाङ्गता परिचयपत्र र सम्बन्धित सरकारी सेवासुविधाहरूमा पहुँच पुऱ्याउन सहायता प्रदान गर्दछ ।
- **एउटा सूचना सेवा हो** जहाँ अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू पुगेर आफ्ना अधिकारसँग सम्बन्धित सुविधाहरूका बारेमा जानकारी प्राप्त गर्छन् ।
- **एउटा स्रोत केन्द्र हो** जहाँ पालिकाका कर्मचारी र अन्य संस्थाहरूका लागि अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई समावेश गर्ने सेवाहरूको तथ्याङ्क व्यवस्थापन, समन्वय र सुधारमा मद्दत पुग्ने स्रोत सामग्री उपलब्ध हुन्छन् ।

अपाङ्गता सहायता कक्षको उद्देश्य पालिकामा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको पूर्ण र प्रभावकारी सहभागीता प्रवर्द्धन गर्नुका साथै सरकारी सेवाहरूमा अरू व्यक्ति सरह पहुँच पुऱ्याउनु हो ।

सहायता कक्षले अपाङ्गता भएका व्यक्ति, जेष्ठ नागरिक, महिला र साना बालबालिकालाई सेवाहरूमा पहुँच पुऱ्याउन सहयोग गर्दछ ।

३.१ अपाङ्गता सहायता कक्षका जिम्मेवारीहरू

अपाङ्गता सहायता कक्षले पालिकाका अपाङ्गता समन्वय समितिका जिम्मेवारीहरू लागू गराउन सहयोग गर्दछ ।

अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका लागि उपलब्ध सेवाहरूलाई थप प्रभावकारी बनाउन पालिकाले अपाङ्गता सहायता कक्षका केही कार्यहरू वडा तहसम्म विस्तार गर्न सक्छन् । (वडा अपाङ्गता सहायता कक्षका न्यूनतम मापदण्ड अनुसूची-१ मा हेर्नुहोस्)

अपाङ्गता सहायता केन्द्रले अरू संस्थागत संरचनाहरू जस्तै खानेपानी तथा सरसफाई समन्वय समितिहरूसँग सम्पर्क र समन्वय गर्छन् । यसको लागि अपाङ्गता सहायता कक्षले सरकारले नागरिकलाई सेवा सुबिधा उपलब्ध गर्ने नियमित र अपाङ्गतासम्बन्धी संरचनाकै प्रयोग गर्दछ ।

४. अपाङ्गता सहायता कक्षका सेवाहरू

अपाङ्गता सहायता कक्ष स्थानीय सरकारको एउटा कार्यक्रम हो । कार्यालयको महिला, बालबालिका र जेष्ठ नागरिक इकाई प्रमुखले सहायता कक्षको नेतृत्व गर्दछन् । केन्द्रमा आउने अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई सूचना प्रवाह गर्न पालिकाले अपाङ्गता भएका व्यक्तिको क्षेत्रमा काम गर्ने र त्यसैमा विज्ञता भएका संस्थाहरूको सञ्जालसँग समन्वय गर्दछ । डाक्टरले निश्चित व्यक्तिको अपाङ्गताको प्रकृति र यसले सिर्जना गर्ने कठिनाइका आधारमा सिफारिस उपलब्ध गराउँछन् । पालिकाको अपाङ्गता परिचयपत्र वितरण समन्वय समितिले डाक्टरको सिफारिस अनुसार परिचय पत्र उपलब्ध गराउँछ ।

अपाङ्गता सहायता कक्षले उपलब्ध गराउने सेवाका प्रकारहरू निम्न छन्:

१. **अपाङ्गता भएका व्यक्तिलाई निम्न कुरामा सहायता प्रदान गर्ने**

   - अपाङ्गता परिचयपत्रको लागि दर्ता प्रकियामा

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

- अपाङ्गता परिचयपत्र र अपाङ्गता भत्ता प्राप्त गर्न
- पालिकाका अरू सेवाहरूसँग सम्बन्ध स्थापित गर्न

२. **अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई निम्न कुरामा सूचना प्रदान गर्ने**

- अपाङ्गतासम्बन्धी राष्ट्रिय र अन्तर्राष्ट्रिय कानुनअनुसार उनीहरूका अधिकारबारे जानकारी दिने
- सेवाहरू प्राप्त गर्न कहाँ जाने भन्नेबारे जानकारी दिने
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई फाइदा पुग्न सक्ने अरू संस्थाहरू (यसमा स्थानीय समूह र अपाङ्गता भएका व्यक्तिका संस्था पनि पर्दछन्)ले सञ्चालन गरेका सञ्जाल, कार्यक्रम र सेवाहरूको जानकारी

३. **पालिकाबासीका अपाङ्गतासम्बन्धी तथ्याङ्कहरूको सङ्कलन र व्यवस्थापन गरी सरकारी सेवा तथा योजना तर्जुमा गर्न र सेवा प्रवाह गर्न सहयोग गर्ने**

४. **निम्न उद्देश्यका लागि पालिकाका विभिन्न शाखा र अन्य सङ्घसंस्थाहरूसँग समन्वय गर्ने**

- उनीहरूका कार्यक्रम र सेवाहरूसम्बन्धी सान्दर्भिक जानकारी अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई उपलब्ध गराउने
- नियमित मूलधारका कार्यक्रमका साथसाथै अपाङ्गता विशेष सेवा र कार्यक्रमहरूमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको सहभागिता र पहुँचमा सुधार ल्याउन सहयोग गर्ने
- पूर्वाधार र सेवाहरू (खासगरी पालिकाले निर्माण गरेका र सञ्चालन गरेका) अपाङ्गता मैत्री (पहुँचयुक्त) बनाउन पहल गर्ने
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई कार्यगत जटिलताका आधारमा सहायतामा प्राथमिकता दिने

५. **अपाङ्गता समावेशिता र अपाङ्गता सहायता कक्षका सेवाबारे जनचेतना बढाउने**

५. अपाङ्गता सहायता कक्षको स्थापना र सञ्चालन

५.१ कर्मचारी व्यवस्थापन

अपाङ्गता सहायता कक्ष सञ्चालनका लागि गाउँपालिकामा कम्तीमा एक जना फोकल पर्सन तोकिएको हुनु पर्दछ । यस्ता व्यक्तिले प्रायः महिला बालबालिका र जेष्ठ नागरिकको तर्फबाट पालिकाको प्रतिनिधित्व गर्दछन् ।

फोकल पर्सनले अपाङ्गता सहायता कक्ष सञ्चालन गर्दा अपाङ्गतासम्बन्धी विज्ञताको लागि अपाङ्गता भएका व्यक्तिका समूह र सञ्जालसँग साझेदारी गर्दछन् । केन्द्रलाई यस्ता संस्थाका व्यक्तिहरूले प्रदान गर्ने समय र अरू योगदानको लागि उपयुक्त पारिश्रमिकको व्यवस्था हुनु पर्दछ ।

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

५.२ सहायता कक्षको स्थान

पालिकाको कार्यालय भवनमा अपाङ्गता सहायता कक्षका लागि छुट्टै स्थान हुनु पर्दछ । अपाङ्गता सहायता कक्षमा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरुको सजिलै पहुँच पुग्ने गरी नगर/गाउँपालिको कार्यालय भवनमा स्थापित भएको हुनुपर्दछ ।

- भुईं तलामा अवस्थित हुनु पर्दछ र भवन तथा कार्यालयमा सजिलै ह्विलचियर प्रयोगकर्ता जान सक्ने हुनु पर्दछ ।
- नगर/गाउँपालिकाको मूल गेटदेखि अपाङ्गता सहायता कक्षसम्मको बाटोमा कुनै पनि अवरोधहरू हुनु हुँदैन ।
- अपाङ्गता सहायता कक्षसम्म बाटो देखाउने सङ्केत प्रस्ट र सजिलै बुझिने हुनु पर्दछ ।

अपाङ्गता सहायता कक्षभित्र सजिलै सूचना र अन्य सामाग्री सेवाग्राहीलाई वितरण गर्न सकिने गरी मिलाएर राख्ने ठाउँ हुनु पर्दछ । साथै कर्मचारीहरूलाई कार्य सञ्चालनमा चाहिने सूचना पनि सङ्ग्रह गर्ने स्थान हुनु पर्दछ । यस्ता सूचना छापिएका वा डिजिटल तथ्याङ्क हुन सक्छन् ।

५.३ खुल्ने समय

नियमित कार्यालय खुल्ने दिनहरूमा अपाङ्गता सहायता कक्ष खुल्ने समयमा एकरूपता र नियमितता हुनु पर्दछ । अपाङ्गता सहायता कक्ष खुला रहने समयबारे आम सर्वसाधारणलाई प्रस्ट जानकारी गराइएको हुनु पर्दछ ।

५.४ अपाङ्गता सहायता कक्षको सामाजिकीकरण योजना

पालिका क्षेत्रभित्र काम गर्ने स्थानीय सरकारी कर्मचारी, अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू, सर्वसाधारण र अन्य सङ्घसंस्थाहरूलाई अपाङ्गता सहायता कक्षबारे सूचना प्रवाह गर्न र सचेतना वृद्धि गर्नका लागि सामाजिकीकरण योजना बनाउनु पर्दछ ।

५.५ अपाङ्गता र उपलब्ध सेवासम्बन्धी सूचना

सेवाग्राही र सर्वसाधारणका लागि अपाङ्गता सहायता केन्द्रले अपाङ्गताको बारेमा, अधिकारहरू र सेवाबारेका जानकारी तयार गर्ने, कायम राख्ने र वितरण गर्ने गर्नु पर्दछ । विभिन्न कठिनाइ भएका व्यक्तिहरूले पनि सजिलै बुझ्न सक्ने ढाँचामा यस्ता जानकारीहरू हुनु पर्दछ । जानकारी विभिन्न तरिकाले प्रदान गर्न सकिन्छ । उदाहरणका लागि, लिखित सामग्री (जस्तै ब्रोसर र पमप्लेटमा), बोलेर दिने जानकारी, र सामाजिक सञ्जालको प्रयोग गरेर (जस्तो कि, कुनै तस्बिरमा क्याप्सन राखेर) । अपाङ्गता सहायता केन्द्रसँग निम्न विषयका जानकारी हुनु पर्दछः

- सीआरपीडी र राष्ट्रिय कानुन तथा नीतिहरूसहित अपाङ्गता भएका व्यक्तिका अधिकारहरू
- अपाङ्गता परिचयपत्र र यसको प्रयोग
- सार्वजनिक यातायात र अरू कुनै सेवा र सुविधामा अपाङ्गता भएका व्यक्तिका लागि उपलब्ध छुटहरू
- अपाङ्गता सहायता सामग्रीहरू कहाँ र कसरी प्राप्त गर्ने भन्ने जानकारी

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

- स्वास्थ्य, शिक्षा, खानेपानी, सरसफाइ र स्वच्छता लगायतका सेवामा स्थानीय सरकारमार्फत अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई उपलब्ध सेवा र सहायताहरू

- स्थानीय समूह र अपाङ्गता भएका व्यक्तिका संस्थाहरू समेतले उपलब्ध गराउने अपाङ्गता भएका व्यक्तिलाई सहयोग पुग्न सक्ने सेवा तथा कार्यक्रमहरू

- स्थानीय सरकारबाट अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका सन्दर्भमा बनेका स्थिति दस्तावेज, रणनीति र योजनाहरू

५.६ तथ्याङ्कको सङ्कलन, प्रयोग र व्यवस्थापन

अपाङ्गता सहायता कक्षले पालिकाको योजना निर्माण र उपलब्ध सेवाहरूबारे जानकारी गराउन पालिका भित्रका बासिन्दाहरूको अपाङ्गतासम्बन्धी तथ्याङ्कहरू सङ्कलन, भण्डारण र अद्यावधिक गर्ने प्रणाली राख्नु पर्दछ । केही ख्याल गर्नुपर्ने कुराहरूः

- 'वासिङ्टन ग्रुप सट सेट' प्रश्नावलीहरूको प्रयोग गरी अपाङ्गतासम्बन्धी जानकारी सङ्कलन गर्ने, यो विधिलाई कसरी प्रयोग गर्ने भन्ने तालिम समेत ।

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूका तथ्याङ्क सङ्कलन र प्रयोग गर्दा उनीहरूसँग सहमति लिने, अपाङ्गता भएका बालबालिकाको लागि उनीहरूका अभिभावक वा संरक्षकको सहमति लिने

- सङ्कलित तथ्याङ्कको स्तरीयता र विश्वसनीयता पक्का गर्ने प्रक्रिया प्रयोग गर्ने

- तथ्याङ्क भण्डारणका लागि सुरक्षित स्थानको व्यवस्था गर्ने

- सङ्कलित तथ्याङ्कको आधारमा अपाङ्गता परिचयपत्र जारी गर्न सिफारिस गर्ने

- स्थानीय सरकारका सुविधाहरू उपलब्ध गराउने सन्दर्भमा जसको वासिङ्टन ग्रुप सर्ट सेट प्रश्नावलीमा 'धेरै नै कठिनाइ' वा 'केही गर्नै नसक्ने' भन्ने उल्लेख छ, उसलाई प्राथमिकता दिने

अपाङ्गता सहायता कक्षले उपलब्ध गराइका सेवाहरू र सञ्चालनको प्रभावकारिता मूल्याङ्कन गर्ने प्रयोगकर्ताहरूको पनि तथ्याङ्क सङ्कलन गर्नु पर्दछ । अपाङ्गता सहायता कक्ष भ्रमण गरेको प्रत्येक पटक तलका विवरण सङ्कलन गर्नु पर्दछः

- मिति

- सहायता अनुरोधको प्रकार

- सहायता केन्द्रले उपलब्ध गराएको कुरा (जस्तैः पमप्लेट, सेवासँग समन्वय गरिदिएको, आदि)

- सेवाग्राहीले उपलब्ध गराएका सुझाव

- अरू केही सुझाव भए (जहाँ हुन सक्छ)

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

५.७ पालिकाका अन्य विभागसँगको सहकार्य

पालिकाले अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई समावेशी सेवा प्रदान गर्ने सन्दर्भमा अपाङ्गता सहायता कक्षले मुख्य सहयोगी भूमिका खेल्छ । सान्दर्भिक गतिविधि यस्ता हुन्छन्:

- अपाङ्गता समावेशीकरणका लागि योजना र रणनीति बनाउन पालिकालाई सघाउने
- पालिकाका अरू विभागहरूसँग समन्वय गर्दै उनीहरूलाई अपाङ्गताको क्षेत्र बुझ्न, पहुँच र समावेशिता वृद्धि गर्नुपर्ने क्षेत्रहरू पहिचान गर्न सहयोग गर्ने । यसबाट अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले समान पहुँच प्राप्त गर्न सक्छन् ।
- अपाङ्गता सहायता कक्षबारे जानकारी र सेवाग्राहीले भोगेका मुख्य विषयहरू अवगत गराएर पालिकाका सेवाहरूमा सुधार ल्याउन सकिन्छ ।
- बढी कार्यगत कठिनाइ हुने अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई कसरी प्राथमिकतामा राखेर सेवा दिने भन्ने बारेमा अरू विभागहरूलाई सहयोग गर्ने
- पालिकालाई आफ्ना पूर्वाधारहरूमा पहुँच वृद्धिलाई कसरी सोच्ने र सम्बोधन गर्ने, अनि कुनै सार्वजनिक क्षेत्रहरू (जस्तै सार्वजनिक शौचालय, बजार) निर्माण र पुनर्निर्माण गर्दा कसरी सबैलाई उपयोग हुने डिजाइन (युनिभर्सल डिजाइन) लागू गर्ने भनेर सहायता प्रदान गर्ने

५.८ अरू सेवा प्रदायकसँग समन्वय

अपाङ्गता सहायता कक्षले पालिकाभित्र सञ्चालनमा रहेका अरू सेवा प्रदायकहरूसँग निम्न अनुसार कार्य गर्न सक्छः

- अपाङ्गता भएका व्यक्तिलाई उपयोगी हुने पालिकाभित्रका सबै सेवा र कार्यक्रम चुस्त-दुरुस्त रहेको पक्का गर्न सञ्जाल निर्माण र समन्वय गर्ने
- अपाङ्गता समावेशीकरणसम्बन्धी स्थानीय सरकारका योजना र रणनीतिहरू सेवा प्रदायकहरूलाई उपलब्ध गराउने
- अपाङ्गता सहायता कक्षबारेका जानकारी र सेवाग्राहीले अनुभव गरेका मुख्य विषयहरू अवगत गराउने, जसले गर्दा अरू सेवा प्रदायकलाई कार्यक्रम बनाउन वा सेवा प्रदान गर्न सहयोग गर्दछ ।

५.९ बजेट र कार्ययोजना

अपाङ्गता सहायता कक्ष सञ्चालनका लागि निश्चित बजेट हुनु पर्दछ । यस्तो बजेट स्थानीय सरकारले बजेटमै विनियोजन गरेको हुनुपर्दछ । सञ्चालनमा सहयोग र बजेटका आवश्यकताहरू जानकारी गराउन अपाङ्गता भएका व्यक्ति र उनीहरूका सञ्जालसँग छलफल गरेर अपाङ्गता सहायता कक्षका कार्यक्रमहरू समेट्ने योजनाको खाका फोकल पर्सनले तयार गर्नु पर्दछ ।

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

६. सहायता कक्षको प्रयोग र प्रभावकारिताबारे अनुगमन

अपाङ्गता सहायता कक्षबाट उपलब्ध गराइएका सेवाहरू र सुधारको नियतले सेवाग्राहीबाट उपलब्ध गराइएका सुझावहरूलाई समेट्दै अपाङ्गता सहायता कक्षले नियमित समीक्षा गर्नुपर्दछ । सुझावहरूको सुनुवाइ गर्ने एउटा प्रणालीको स्थापना हुनु पर्दछ ।

समीक्षाको लागि सूचित गरिने तथ्याङ्कका प्रकारः

- अपाङ्गता भएका व्यक्ति वा सर्वसाधारणले अपाङ्गता सहायता कक्ष प्रयोग गरेका विवरण (५.६ नम्बर बुँदामा उल्लेख भए अनुसार)
- अपाङ्गता सहायता कक्षले समन्वय र सहयोग गरेको बारेमा स्थानीय सरकारका अरू विभागले दिएका सुझाव
- अपाङ्गता सहायता कक्षले समन्वय वा सहयोगबारे अरू सङ्घ संस्थाले दिएका सुझाव

सरकारले सेवा गुणस्तरको सुधार, वितरण प्रणाली व्यवस्थित, पूर्वाधारहरूको पहुँच सुधार (डिजाइन र योजनामा समेत) र अरू सरोकार भएका विषयहरूको सम्बोधन गर्नु पर्दछ ।

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष

अनुसूची-१ : वडा अपाङ्गता सहायता कक्षका सेवाहरू

न्यूनतम निम्न सेवाहरू उपलब्ध गराउन वडा अपाङ्गता सहायता कक्ष स्थापना गर्न सकिन्छ:

- अपाङ्गता भएका व्यक्ति वा उनका परिवारले अपाङ्गता परिचयपत्रका लागि दिने निवेदन प्रक्रियालाई सहज◌ीकरण गर्न
- नियमअनुसार उपयुक्त अपाङ्गता भत्ताहरू वितरण गर्न सहजीकरण गर्न
- उपलब्ध सेवामा अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूको पहुँच वृद्धि गर्न स्थानीय सरकारका घुम्ती तथा सम्पर्क विस्तार सेवालाई सहजीकरण गर्न
- कहाँ र कसरी अपाङ्गता सहायता सामग्रीहरू प्राप्त गर्न सकिन्छ भन्ने जानकारी उपलब्ध गराउन
- वडा कार्यालय वा वडामा कार्यरत अरू संस्थाहरू (अपाङ्गता भएका व्यक्तिका स्थानीय समूह वा संस्था समेत)ले अपाङ्गता भएका व्यक्तिलाई उपलब्ध गराउने सेवा र सहायताबारे जानकारी उपलब्ध गराउन

सुन्दर कुमार के.सी.
अध्यक्ष