



केदारस्युँ गाउँपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ४

संख्या: ४

मिति: २०७८।०४।०९

भाग-२

केदार स्युँ गाउँपालिका सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०७७

प्रस्तावना

पारदर्शिता र जवाफ देहिता प्रवर्द्धनका लागि सेवाग्राही र सेवाप्रदायक निकायकाविचमा सार्वजनिक चासोको विषयमा हाकाहाकी खुलाछलफल गर्ने र सम्बन्धित निकायबाट प्रदानहुने सेवा, वस्तु र सुविधाका सम्बन्धमा आधिकारिक व्यक्तिमार्फत स्पष्टताल्याउन सार्वजनिक सुनुवाइ गरिन्छ। यसले स्थानीय सरकार र नागरिककाविचमा दोहोरो सम्वाद स्थापति गर्न र नागरिकबाट प्राप्त रचनात्मक सुभावग्रहण गरी शासन सञ्चालनमा पारदर्शिता, नेतृत्वमा जवाफदेहिता र सार्वजनिकचासोका विषयमा आमनागरिकहरूको सूचनामा पहुँचलाई मजबुतबनाउनुका साथै सार्वजनिक सेवा, वस्तु र निर्णय प्रकृत्यामा आमनागरिकको सहभागितालाई प्रवर्द्धन गर्न मद्दतगर्दछ। यसबाट सार्वजनिकवस्तु, सेवा र विकास निर्माणका कृत्याकलापहरू जनअपेक्षाबमोजिम सञ्चालन गर्ने संस्कारको विकास गर्न समेत टेवापुग्दछ। यसले नागरिकहरूलाई विकास निर्माणको प्रक्रियामा अर्थपूर्ण सहभागिता गराई सेवाप्रवाहलाईअभ्रवढिगुणस्तरिय र प्रभावकारी बनाउनस्थानिय सरकार संचालन ऐन २०७४ को परिच्छेद १० को दफा७८ को उपदफा ५ बमोजिमकेदारस्युँगाउँपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइकार्यविधि, २०७७तयार गरि लागू गरिएको छ।

परिच्छेद -१

प्रारम्भिक

१.संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

- योकार्यविधिको नामकेदारस्युँगाउँपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइकार्यविधि, २०७७रहेको छ।
- यो कार्यविधितुरुन्तलागुहुनेछ।
- यो कार्यविधिगाँउकार्यपालिकाबाटअनुमोदनभई लागुहुनेछ।

२. परिभाषा : विषयवा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा :

- क) “कार्यविधि” भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइकार्यविधि, २०७७लाई सम्झनु पर्दछ ।
- ग) “गाँउकार्यपालिका” भन्नाले केदारस्युँ गाँउपालिकाका कार्यपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।
- घ) “अध्यक्ष भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाको गाँउपालिका अध्यक्ष भन्ने सम्झनु पर्दछ ।
- ङ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।
- च) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले संघीय तथा प्रदेश सरकारका विभिन्न विषयगत मन्त्रालय अन्तर्गत जिल्ला तथा पालिका स्तरिय कार्यालय तथा डिभिजन कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।
- छ) “निर्देशिका” भन्नाले यो कार्यविधि अन्तर्गत बनाइने केदारस्युँगाँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइ निर्देशिकालाई सम्झनु पर्दछ ।
- ज) “नियमावली” भन्नाले ऐनको अधिनमा रही तर्जुमा गरिने नियमावलीलाई सम्झनु पर्दछ ।
- झ) “स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।
- ञ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले आयोजना बाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको समूहले कुनै आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरु मध्येबाट निश्चित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनु पर्छ र सो शब्दले लाभग्राही समूहलाई समेत जनाउछ ।
- ट) “सामाजिक परीक्षण” भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाका सामाजिक परीक्षण कार्यविधि बमोजिम सामाजिक जिम्मेवारी तथा कार्य सम्पादनको लेखाजोखा सम्झनु पर्छ ।
- ठ) “सार्वजनिक सुनुवाइ” भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि बमोजिम सेवा प्रदायनकाय र सेवाग्राहीबीच समय समयमा हुने अन्तरक्रियात्मक कार्यक्रम सम्झनु पर्छ ।
- ड) “गैर सरकारी संस्था” भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका र सम्बन्धित निकायबाट कार्यक्रम स्वीकृत गराई स्थानीय निकायसँग समन्वय राखी कार्य सञ्चालन गर्ने गैर नाफामूलक संस्था सम्झनु पर्छ ।
- ढ) “सामुदायिक संस्था” भन्नाले जनचेतना सम्बन्धी तालिम, अभिमुखीकरण, सीप विकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा स्थानीय निकायमा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनु पर्छ ।
- डि) “योजना” भन्नाले पालिकाको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएको योजना, क्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनु पर्छ ।
- ढि) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिकालागितयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनु पर्छ ।
- ण) “आयोजना” भन्नाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकमतोकी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिकालागितयार गरिएको आयोजना सम्झनु पर्छ ।
- त) “अनुदान” भन्नाले सङ्घीय सरकार, प्रदेश सरकारबाट पालिकालाई प्राप्त हुने निःशर्त तथा सशर्त अनुदान र दातृ निकायबाट उपलब्ध हुने वित्तीय, प्राविधिक एवं वस्तुगत सहयोग समेत सम्झनु पर्छ ।
- थ) “लक्षित समूह” भन्नाले आर्थिक रुपमा विपन्न वर्गका महिला एवं बालबालिका तथा आर्थिक र सामाजिक रुपमा पिछ्छिडिएका वर्गहरु (सबै जातजातिका विपन्न वर्गहरु, ज्येष्ठ नागरिक, दलित, आदिवासी/जनजाति,

भिन्नक्षमताभएकाव्यक्तिहरु, मधेसी, मुशिलमतथापिछडावर्ग) एवं नेपालसरकारले लक्षित समूहभनीतोकेकावर्ग एवं समुदाय सम्भन्नुपर्छ

द) “सार्वजनिकनिजी साभेदारी”भन्नाले स्थानीयनिकायवातीनिकायहरुको समूह र प्रचलितकानूनबमोजिम करार गर्न योग्यकानूनीव्यक्तिबीच यस नियमावलीमाव्यवस्थाभएबमोजिमको सेवाप्रदान गर्ने र त्यसको जोखिम संयुक्त रूपले बंहन गर्ने गरी भएको करार व्यवस्था सम्भन्नु पर्छ ।

ध) “सामुदायिक संस्था”भन्नाले जनचेतना सम्बन्धीतालिम, अभिमुखिकरण, सीपविकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशीविकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चितप्रक्रियाअवलम्बन गरी प्रचलितकानूनबमोजिम स्थापनाभएका संस्थातथा स्थानीयनिकायमा सूचीकृत भएका समुदायमाआधारित संस्था सम्भन्नु पर्छ ।

न) “सार्वजनिक सुनुवाइ”भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारणनागरिक र अधिकारमा वसेका स्थानीयनिकायकापदाधिकारीहरु बीच सार्वजनिकचासोको विषयमा सार्वजनिकथलोमा खुलाछलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँछ ।

प) “नागरिक वडापत्र”भन्नाले पालिकाले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवातथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी कार्यक्षको विवरण सेवाप्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शुल्कदस्तुरका साथै सेवाअवरुद्धभएमाउजुरी सुन्ने अधिकारी उल्लेख गरी सर्वसाधारणलाई सुसूचित गर्न सार्वजनिक स्थलवाकार्यालयमाटाँगिएको वाटाँसेर राखिएको वाचापत्रलाई जनाउँछ ।

फ) “विकास साभेदार”भन्नाले नेपाल सरकार वा स्थानीयनिकायसंग भएको संभौतावा सहकार्य गर्ने द्विपक्षीयएवं बहुपक्षीयदातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीयनिकायहरु, अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्थालगायत गैसस, निजी क्षेत्र तथा सामुदायिक संस्था समेतलाई सम्भन्नु पर्दछ ।

ब)“समुदायबाट संचालनहुने योजना”भन्नाले गाँउपालिकाको सहयोगमाउपभोक्ता समिति, गैर सरकारी संस्था, टोल विकास संस्थावा सामुदायिक संस्थाबाट संचालनहुने निर्माणतथा सामाजिकविकास सम्बन्धीयायोजनालाई सम्भन्नु पर्नेछ ।

ब) “बहिर्गमन अभिमत”(Exit Poll)भन्नाले नागरिक वडापत्रद्वारा गरिएकावाचावमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तपछिकार्यालयबाटबाहिर निस्कने समयमात्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखीवा लेखाइदिएको अभिमतवा सुभावालाई जनाउँछ ।

भ) “नागरिक प्रतिवेदनपत्र”(Citizen Report Card)भन्नाले सेवाग्राहीनागरिकले सार्वजनिक सेवाप्रदायकसंस्थाहरुबाट सेवालंदाप्रत्यक्षअनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरुलाई उल्लेख गरी सेवाप्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गर्ने पद्धतीलाई जनाउँछ ।

३. कार्यविधिकाउद्देश्यहरु देहायबमोजिक रहेकाछन ।

क) गाँउपालिकाकावाटप्रवाहहुने सेवा, वस्तु र सुविधाहरुलाई अझबढिगुणस्तरिय र प्रभावकारी बनाउनसरोकारवालावाट

लेखाजोखाहुने पद्धतिको विकास गर्न

ख) स्थानीय सरकार र नागरिककाविचमा दोहोरो सम्वाद स्थापति गर्न र नागरिकबाटप्राप्त रचनात्मक सुझावग्रहण गरी शासन सञ्चालनमापारदर्शिता, नेतृत्वमाजवाफदेहिता र सार्वजनिकचासोका विषयमा आमनागरिकहरूको सूचनामापहुँचलाई मजबुतबनाउनुका साथै सार्वजनिक सेवा, वस्तु र निर्णय प्रकृत्यामा आमनागरिकको अर्थपूर्ण सहभागितालाई प्रवर्द्धन गर्न

ग) गाँउपालिकाले संचालन गर्ने योजनातथाकार्यक्रमहरूमाभएकाकमीकमजोरीहरू सुधार गर्न रयोजनातथाकार्यक्रमहरूमापारदर्शिताकायम गर्ने ।

घ) सहकार्यको संस्कार विकास गर्न रसेवाप्रदायक र सेवाग्राहीको संयुक्तप्रयासबाटविकास कार्यक्रमलाई अभिवृद्धिप्रभावकारी र उपलब्धीमुलकबनाउने ।

ङ) गाँउपालिकाको संचालन गर्ने योजनातथाकार्यक्रमहरूको सार्वजनिक परीक्षणप्रक्रियामाएकरूपताल्याउने ।

परिच्छेद-२

नागरिक बडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

१ केदारस्युँगाँउपालिका रमातहतकाकार्यालयहरूले आफ्नो हाताभित्र सबैले देख्ने ठाउँमास्पष्ट र बुझिने भाषमानागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ । नागरिक बडापत्रमादेहायका कुराहरू समावेश भएको हुनुपर्नेछ :

(क) स्थानीयनिकायले ऐन, नियमबमोजिमदिने सेवा सुविधाको विवरण

(ख) सेवा सुविधाप्रदान गर्न लाग्ने समयावधि

(ग) सेवा सुविधाप्रदान गर्ने जिम्मेवार कर्मचारी/शाखा

(घ) सेवाग्राहीले सेवा सुविधाप्राप्त गर्न पूरा गर्नुपर्ने प्रक्रिया र दस्तुर लाग्ने भए सोको विवरण

(ङ) शुल्कदस्तुर नलाग्ने भएमा सोहीव्यहोरा,

(च) सेवा सुविधाउपलब्धहुने कार्यक्षको नम्बर वाआवश्यक संकेत

(छ) उजुरी सुन्ने अधिकारी वानिकाय

(ज) गुनासो, पिर मर्का राख्ने फोन नं., कर्मचारी र इमेल ठेगाना

(ट) पालिकाले आवश्यकठानेकाअन्यआवश्यक कुरा ।

२.नागरिक बडापत्रमा संशोधनवा परिवर्तन गर्नुपर्ने भएमाप्रत्येक वर्षकोआषाढमसान्तभित्र गरिसक्नु पर्नेछ । तर अत्यावश्यकभएमाबडापत्रलाई जुनसुकै समयमापनि संशोधन गर्न गर्न सकिनेछ ।

३.पालिकाले सर्वसाधारणको गुनासो, पिर मर्का सुन्ने र तत्सम्बन्धीविषयलाई समाधान गर्नुपर्ने

३.१ पालिकाले सर्वसाधारणकागुनासो, पिर मर्का सुन्न र तत्सम्बन्धीविषयलाई समाधान गर्न गुनासो सुनुवाइकेन्द्र वा ईकाइखडा गरि पदाधिकारी तोक्नु पर्नेछ ।

३.३ गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइलाई साधारणतयाप्रवेशद्वार नजिकै सबैको सहजपहुँचहुने स्थानमाराखिनेछ र त्यसको आवश्यक अभिलेख राखिने ।

३.४गुनासो पीर मर्का सुन्ने प्रयोजनकालागिपालिकाले फोन नम्बर, इमेल ठेगानाको व्यवस्था समेत गर्नेछ ।

३.५गुनासो पीर मर्काको सुनुवाइ गरी सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने ईकाइवा केन्द्र

प्रमुखवापदाधिकारीको जिम्मेवारी हुनेछ ।

३.६. गुनासो पीर मर्काको अभिलेखको पालिकाले तोकेको ढाँचावमोजिम राखिने ।

४. गुनासो एवं सुभाब पेटिका राख्ने :-

४.१. पालिकाले सम्पादन गरेका कामको गुणस्तर तथात्यसमाभएको वाहुनसक्ने अनियमितताको सम्वन्धमागुनासो सुन्न सबैले देख्ने ठाउँमागुनासो वा सुभाबपेटिका राख्नुपर्नेछ । त्यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा जो सुकैले लिखित रूपमागुनासो पेश गर्न सक्नेछन् ।

४.२. त्यसरी राखिएको गुनासो तथा सुभाब सकेसम्म दैनिकनभएसातामा एक पटकखोलिनेछ ।

४.३. गुनासो पेटिकाखोले जिम्मेवारी पाएकाकर्मचारीले अन्यकर्मचारी समेतको रोहवरमा गुनासो पेटिकाखोलेछन् र तीगुनासाहरुको अभिलेख गरि जिम्मेवार कर्मचारीले विभागियप्रमुखवाअधिकार प्राप्तव्यक्तिलाई २४ घण्टाभित्र बुझाइदिनुपर्नेछ ।

४.५. गुनासो समाधानभएको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने दायित्वजिम्मेवार कर्मचारीले बहन गर्नुपर्नेछ ।

४.६. गुनासो एवं सुभाब अभिलेखन र व्यवस्थापनपालिकाले निर्धारण गरे बमोजिमहुनेछ ।

परिच्छेद-३

सार्वजनिक सुनुवाइको विषयवस्तु तथातयारी

अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमाव्यक्तगरिएकाप्रतिवद्धता र त्यस्ताविषयमाभए गरेका प्रयास, नागरिक प्रतिवेदन,बहिर्गमन अभिमतकोनतिजाएवं सेवा सुविधाप्रवाहकाविषयमाप्राप्तजनगुनासो तथा सुभाबको व्यवस्थापन र पालिकाको नीति, कार्यक्रम, बजेट तथाप्रगतिप्रतिवेदनहरु वपालिकाले ठानेकाअन्यविषयवस्तुहरु सार्वजनिक सुनुवाइका विषयवस्तुहरु हुनेछन् ।

सार्वजनिक सुनुवाइको लागिप्रयोग गरिने विधि

सार्वजनिक सुनुवाइको लागि सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि २०७७ ले निर्देश गरे बमोजिमतलउल्लेखित सार्वजनिकजवाफदेहिताअध्ययनविधिको प्रयोग गरि सेवाग्राहिवाटपालिकाले प्रदान गरेका वस्तु तथा सेवा सम्वन्धिविचार संकलन गरिन्छ ।

१. नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

२. नागरिक अभिमत संकलन (Exit Poll)

३. खुल्लाछलफल

४. पालिकावाटप्रतिवद्धताजाहेर

सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी

पहिलो चरण

१. पालिकालेसार्वजनिक सुनुवाइको विषयमाजानकारी राख्ने कर्मचारीहरुको एक समूहगठन गर्नुपर्नेछ ।

२. सार्वजनिक सुनुवाइको उद्देश्य तय गर्ने ।

२. सरोकारवाला, सेवाप्रदायक र लाभान्वितवर्ग पहिचान गर्ने ।

३. सार्वजनिक सुनुवाइको मिति, समय र स्थान तय गर्ने ।

- ३.१ सार्वजनिक सुनुवाइको लागिमिति, समय र स्थानखुलाई सार्वजनिक सूचनाप्रकाशन गरिनेछ ।
- ३.२विशेष परिस्थितिवाहेक सुनुवाइको लागिनिर्धारण गरिएको विषय ,सार्वजनिक सुनुवाइको मिति,स्थान र समयमा सामान्यतया परिमार्जन वा परिवर्तन गर्नु हुदैन ।
- ४.सार्वजनिक सुनुवाइकालागिआवश्यक बजेट र लजिस्टिकव्यवस्थापन गर्ने ।
- ५.सार्वजनिक सुनुवाइको सहजीकरणटिम र भूमिकाबाडफाँड गर्ने ।
६. पालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रमहुने दिनभन्दापन्ध्र दिनअगावै नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतकोसूचना संकलन गर्नुपर्नेछ । बहिर्गमन अभिमतवाट सूचना संकलनगर्नेविधिदेहायवमोजिमहनेछ :
- ६.१.कार्यालयवाटप्रवाहहुने सेवा, सुविधावावस्तु प्राप्त गरेका नागरिकमध्ये कम्तीमा(५०) पचास जनासेवाग्राहीनागरिकवाटअभिमत सम्बन्धिसूचना संकलन गरिनेछ ।
- ६.२अभिमत संकलनमाकम्तीमा २ वडालाई समेट्नु पर्ने
- ६.३ अभिमत संकलनमा सहभागिहुने व्यक्तिहरु-पालिकावाटप्रत्यक्षसेवा सुविधाप्राप्त गरेका व्यक्तिहरुमध्येवाटविभिन्नटोलको प्रतिनिधित्वहुनेगरि कम्तीमा २० जनादलित, जनजाती, बालबालिका, महिला, एवम् पिछडिएकावर्गको प्रतिनिधित्वहुनेगरि सेवा सुविधासँग सम्बन्धितअभिमत संकलन गर्ने (अनुसूची ३)
- ६.४ संकलितअभिमतको नतिजाप्रतिवेदनको रूपमासार्वजनिक सुनुवाइकार्यक्रममा पेश गरिनेछ ।
- ६.५पालिकाले बहिर्गमन अभिमतमाभागलिनुभएकानागरिकलाई सार्वजनिकसुनुवाइमाभागलिननिमन्त्रणा गर्नेछ ।

दोस्रो चरण: सार्वजनिक सुनुवाइकार्यान्वयन चरण

१.अध्यक्षता/आसनग्रहण

२.कार्यक्रमको उद्देश्य/एजेन्डा

३. कार्यक्रमको आचार संहितातयारी एवम् सहभागिवाटअनुमोदन

४.प्रतिवेदनको प्रशुतीकरण (प्रतिवेदनमातलउल्लेखितविषयवस्तु समावेश गरिनु पर्दछ)

४.१.सेवा सुविधावावस्तु प्राप्त गरेका नागरिकवाटप्राप्तअभिमतको सारांशप्रशुत गर्ने

४.२.पालिका/सार्वजनिकनिकायवाटप्रवाहहुने सेवा सुविधातथाकार्यक्रमकावारेमा जानकारी गराउने

४.३.सेवा सुविधातथाकार्यक्रमकार्यान्वयनकाक्रममा सार्वजनिकनिकाय/पालिकाले सामना गरेका अप्ठ्यारा तथाकठिनाइहरु

४.५.विभिन्नमाध्यमहरुवाटपालिका/सार्वजनिकनिकायलाई प्राप्त सुझाव, जिज्ञासातथा सो सम्बन्धमा

सार्वजनिकनिकायवाट गरिएका समाधानकाप्रयासहरु

४.६आगामीआ.व को नीति, कार्यक्रम र बजेट सम्बन्धीजानकारी

७अघिल्लो पटक सार्वजनिक सुनुवाइकाक्रममा गरिएको सार्वजनिकप्रतिवद्धता र उक्तप्रतिवद्धताकार्यान्वयनकालागि सार्वजनिकनिकायवाटभएकाप्रयासहरु

आमनागरिककाजिज्ञासाएवम् सम्बन्धितअधिकारीवाटजवाफ/प्रष्टता

सार्वजनिकप्रतिवद्धता (सार्वजनिकनिकायवाट)

कार्यक्रमको संक्षेपीकरण

समापन

स्रो चरण:कार्यक्रमको समिक्षा, प्रतिवेदन लेखन एवम् सार्वजनिकरण

कार्यक्रमको समिक्षा

कार्यक्रममाप्राप्त सुभावा सल्लाह, जिज्ञासाएवम् सिकाइकाआधारमा प्रतिवेदनतयारी

प्रतिवेदनदस्तावेजीकरणएवम् सार्वजनिकरण

वार्षिक कार्ययोजनातयारी

दोथो चरण:फलोअप

वार्षिक कार्ययोजनाको फलोअप

सार्वजनिक सुनुवाइकार्यक्रममा सार्वजनिकनिकायवाटव्यक्त सार्वजनिकप्रतिवद्धताकार्यान्वयनभए/नभएको फलोअपगर्ने ।

परिच्छेद५ – विविध

१. सार्वजनिक सुनुवाइकालागि सहजकर्ताको प्रबन्ध र वजेट व्यवस्थागर्ने

२. सार्वजनिक सुनुवाइको बहसलाई विषय केन्द्रित गराउन एक जना सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको व्यवस्थागर्नुपर्नेछ ।

३. सार्वजनिक सुनुवाइकार्यक्रमको लागि एकजना सहजकर्ता (मोडरेटर) र एक जनासहयोगीलाई सेवा करारमालिनुपर्नेछ ।
। मोडरेटर(सहजकर्ता) ले देहायका कुरामाध्यान पुऱ्याउनु पर्नेछ ।

क) शिष्टएवं विनयशीलभाषाको प्रयोगगर्ने,

ख) निष्पक्ष रूपले मध्यस्थतागर्ने,

ग) महिलाजनजातितथापिछडिएकावर्गलाई आआफ्नो भनाइ राख्नप्रोत्साहितगर्ने,

घ) सहभागीले व्यक्त गरेकाविचारमाप्रतिवादनगर्ने,

ड) प्राप्त सुभावा, प्रतिक्रियातथाटिप्पणीलाई सकारात्मक रूपमालिने,

च) व्यक्तिका संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने,

छ). सहभागिको कुरा काटीआफ्नो भनाई नराख्ने र

ज) विषयवस्तुमा केन्द्रित रहीछलफल गराउने ।

४ पालिकालेसहजकर्ता (मोडरेटर) को सेवा करार अवाधिवढीमा एक महिना सम्मको कायमगर्न सकिनेछ ।

५.सेवा करार वापत सहजकर्तालाई दिनुपर्ने सेवाशुल्कपालिकाले निर्णय गरे वमोजिमहुनेछ ।

६.सार्वजनिक सुनुवाइकालागिआवश्यकबजेट व्यवस्थागर्ने । देहायकाशिर्षकमापालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइकालागि बजेटको व्यवस्थामिलाउनु पर्नेछ । त्यसरी छुट्याइएको बजेटमादेहायका कुराहरु खुलेको हुनुपर्नेछ ।

क. सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको पारिश्रमिक

ख. सहभागिको यातायातखर्च

ग. आवश्यकताअनुसार माइक, पंखा, पाल, हलकुसीको भाडा

घ. खानेपानी, शौचालय र प्राथमिकउपचारको खर्च

ङ. मसलन्द

च. अन्यश्रव्य/दृश्य सामग्रीको भाडा

छ.नास्तातथाचियापानखर्च

ज. प्रतिवेदनतयारी र प्रकाशनखर्च

७ सार्वजनिकसुनुवाइको कार्यक्रम सामान्यतयाचारघण्टासम्म सञ्चालनहुनेछ ।

८.सार्वजनिक सुनुवाइको प्रतिवेदनतयार गरी पेश गर्ने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइमाखटिएकाकर्मचारी र सहजकर्ताको हुनेछ

९.सार्वजनिक सुनुवाइवर्षकातीनपटक सञ्चालनगरिनेछ ।

१०.गैसस तथाअन्य सार्वजनिक संस्थाहरूको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि : गैसस तथाअन्य सार्वजनिकनिकायहरूले पनि यस कार्यविधिलाई प्रयोग गर्न सक्नेछन् । सो गर्न गराउन स्थानीयनिकायहरूले समन्वय र सहयोग गर्नु पर्नेछ ।

११. बचाउ : यस कार्यविधिको कुनै प्रावधानप्रचलितकानुनएवं स्थानीयसरकार संचालन ऐन, २०७४, सँग बाझिएमाबाझिएको हद सम्मअमान्यहुनेछ ।

अनुसूची-१

गुनासो पीर मर्काको अभिलेख

नाम/थर/ठेगाना/फोन. नं	पिर मर्का वागुनासोको विषय	सुधार वा समाधानको सु

अनुसूची - २

नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

(सन्तुष्टिवाअसन्तुष्टिजनाउने)

प्रश्नावलीभाग-१

उत्तरदाताको नाम र थर :- जातजाति : लिङ्ग : ()
 महिला () पुरुष () उमेर..... शिक्षा..... पेशा.....
 ठेगाना:..... गापा/नपा/उमनपावडा नं. सम्पर्क फोन नं.....

१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमाकतिको सन्तुष्टिपाउनु भयो ?

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

१.२ सेवालिनजाँदाकर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाईं कतिको सन्तुष्टहुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

२. सेवाको नियमितता

२.१ नागरिक बडापत्रमाउल्लेखभएअनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामालागेको समय प्रतिकतिको सन्तुष्टहुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

२.२ कार्यालय नियमित रूपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचुस्तता) सञ्चालनभएको छ भन्ने कुरामाकतिको विश्वस्तहुनुहुन्छ?

विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त ()

२.३ तपाईंले सेवालिनजाँदाअतिरिक्त रकमतिर्नु भयो ?

तिरेको छैन () एकदमै कम () धेरैतिरेको ()

२.४ यसकार्यालयले सार्वजनिकचासो तथा समस्या समाधानगर्न औसत कतिदिनलगाउने गरेकोछ ?

१ दिन () २ दिन () धेरैदिन ()

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१ यस पालिकाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्तहुनुहुन्छ?

विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त ()

३.२ यसकार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमाअरुलाई जानकारी गराई कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?

धेरै () ठीकै () गरेको छैन ()

३.३ यस संस्थामाकार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ?

धेरै () ठीकै () विश्वास छैन ()

३.४ यस कार्यालयले विपन्नवर्गको लागि छुट्याएको सेवाप्रयोग गरेको थाहापाउनु भएको छ ? छ () छैन

() अलिअलिथाहा छ ()

४. सेवाको गुणस्तर

४.१ यस कार्यालयबाट सेवालिंगाकार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट () कम सन्तुष्ट () असन्तुष्ट ()

४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

आफै () गाउँका ठूला बडाको () मध्यस्थकर्ता ()

४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक घाउनु पर्‍यो ? १ पटक ()

२ पटक () सो भन्दा बढी ()

५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

अति राम्रो () ठीकै () नराम्रो ()

५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्रबारे तपाईंलाइ जानकारी छ ?

छ () आंशिक जानकारी छ () कुनै जानकारी छैन ()

५.३ कार्यालय र सेवाग्राहीबीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?

अति राम्रो () ठीकै () खासै राम्रो छैन ()

५.४ सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्तवर्गको उपस्थिति कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ ?

२० प्रतिशत जति () ५० प्रतिशत भन्दा माथि () थाहा छैन ()

६. नागरिक बडापत्र/उजुरी पेटिका / गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा

६.१ तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हद सम्म गरेका छन्? धेरै

() कम () गरेको छैन ()

६.२ तपाईंको विचारमा सेवाप्रदायकहरुले नागरिक बडापत्रअनुरूपकतिहदसम्म सेवाप्रदान गरेको जस्तो लाग्छ?
धेरै () ठीकै () अतिकम ()

६.३ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुनहदसम्मभएको छ ? धेरै भएको छ
() ठीकै भएको छ () भएकै छैन ()

प्रश्नावलीभाग – २

नागरिक प्रतिवेदनपत्र

१.सिफारिस सम्बन्धी

१.१ सिफारिसको लागिचाहिने आवश्यककागजातहरुको प्रष्टजानकारी पाउनु भयो ?
पाएँ () ठीकैपाएँ () स्पष्टपाइँन ()

१.२ कुनै सिफारिसको लागिलाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकमदिनु पर्‍यो?
दिएँ () थोरै दिएँ () मागिएन र दिइएनपनि ()

१.३ त्यहाँबाटदिने सिफारिस लिंदाकसको सहयोग लिनुभयो?
आफैँ () मध्यस्थकर्ता वाकार्यालयकै मान्छे() नेता /ठूलाबडा ()

१.४ राजस्व, शुल्कतथादस्तुर को-कससंग उठाउने गर्दछन्?
सबैसंग कर उठाउँछन्()
सीमितव्यक्ति सँग मात्र कर उठाउँछन् ()
धेरै वक्यौता रहने गरेको छ ()

२. पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी

२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्थाकस्तो छ ?

राम्रो () ठीकै () खराब ()

२.२ कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धीगुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाहीकतिको गरिन्छ?तुरुन्तै हुन्छ ()
पटकपटकभनेपछिमात्रै हुन्छ () जतिभनेपनि हुन्छ ()

२.३ तपाईंको विचारमा पालिकाले सरसफाइतथाजनस्वास्थ्य सम्बन्धीकार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?

नियमित र राम्रो संग () ठीकै गर्छ () नियमित रुपमागर्दैन ()

२.४ तपाईंको नगरपालिकामाविकास निर्माणको स्थितिकस्तो देख्नुहुन्छ?

राम्रो () ठीकै () खराब ()

२.५ पालिकाले सञ्चालन गरेका योजनाहरु कतिको प्रभावकारी छन्?

प्रभावकारी छन् () ठीकै छन् () प्रभावकारी छैनन् ()

२.६ योजनाकोबिलभुक्तानीदिने व्यवस्थाकस्तो छ ?

सहज () सहज () ठीकै () अप्ठ्यारो ()

२.७ योजनाहरु जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकमदिनुपर्छ ?

पर्दैन () मागेरैलिन्छन् () रकमनदिएअप्ट्यारो पाउँछन् ()

२.८ योजना सञ्चालनगर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनुभयो ?

सजिलै पाइयो () कहिले काँहीपाइयो () मागगर्दा पनिपाइएन ()

२.९ विकास निर्माणकाबारेमा जानकारी माग्दापाउनुहुन्छ?

सजिलै पाइन्छ () सोधेपछिपाइन्छ () सोधेपनिपाइदैन ()

२.१० स्थानीयनिकायको आचारसंहितापालनाभएको छ ?

पालनाभएको छ () ठीकै पालनाभएको छ () कतिपनिपालनाभएको छैन ()

३.११ योजना सञ्चालनगर्दा पालिकावाटकतिकोसहयोग पाउनु भएको छ ?
धेरै सहयोग पाएको छु() ठीकै सहयोग पाएको छु () निरुत्साहित गरिन्छ ()

३. यस कार्यालयको तलदिइएकाविविधपक्षहरुमातपाईको अनुभवकस्तो छ ?

३.१ आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?

आवश्यकश्रोत उपलब्ध () कमश्रोत उपलब्ध () अतिकमश्रोत उपलब्ध ()

३.२ कामगर्नेप्रणाली र प्रक्रियाकस्तो छ ?

अति सरल () ठीकै () जटिल ()

३.३ कार्यालयमाभएकाकर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?

आवश्यक सीप छ () आवश्यकताभन्दाकम छ () सीप निकै कम छ ()

३.४ पालिकाको आम्दानी र खर्च बाहिर सूचनापाटीमाटाँसेको देख्नुभयो ?

टाँसेकोदेखेकोछु () कहिले काँहीटाँसेको देखिन्छ () खैकतै देखिएन ()

३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकनभएको छ कि छैन ?

छ () ठीकैमूल्यांकनहुने गरेको छ () कहिले पनिभएको थाहा छैन ()

३.६ वर्तमान्कार्य सञ्चालन संरचनाप्रतिकतिको सन्तुष्टहुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट () ठीकै() कुनै जानकारी छैन ()

४. पारदर्शिता सम्बन्धी

४.१ पालिकामाअहिलेसम्म यस वर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाइकार्यक्रम सम्पन्नभए?

१ वटा () २ वटा () कार्यक्रमबारे कुनै जानकारी नै छैन ()

४.२ पालिकामाअहिलेसम्मकतिवटा सार्वजनिक परीक्षणकार्यक्रम सम्पन्नभए?

धेरै () कम () भएकै छैन ()

४.३ पालिकामावार्षिक रुपमा सामाजिक परीक्षणभएको छ ?

भएको छ () अहिलेसम्म सञ्चालनभएकै छैन() कार्यक्रमबारे कुनै जानकारी नै छैन ()

४.४ सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिकप्रतिबद्धताकतिको कार्यान्वयनभएको छ?

धेरै () ठीकै () कम ()

४.८ सार्वजनिक सुनुवाइको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ ?
संयन्त्र बनेको छ () कुनै संयन्त्र बनेको छैन () कुनै जानकारी नै छैन ()

४.९ यस कार्यालयको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतकावारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?

धेरै जानकारी पाएको छु () ठीकै जानकारी पाएको छु () कमजानकारी पाएको छु ()

अनुसूची-३

बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन गर्ने ढाँचा

१) सेवाग्राहीको लिङ्ग :- पु/स्त्री

- २) जात :
- ३) उमेर :
- ४) शिक्षा :
- ५) कार्यालय सम्म आइपुग्दाको समय :
- ६) यस कार्यालयको काममामात्रआउनु भएको हो वाअन्यकामको लागिपनि
- ७) कार्यालयमा देहायको कुनकामको लागिआउनु भएको हो ? रेजा () चिन्हदिनुहोस्।
- क) सिफारिस लिन/पुऱ्याउन
- ख) दर्ता/नवीकरण
- ग) आर्थिक सहयोग लिन
- घ) योजनामाग गर्न
- ङ) योजनाको किस्तालिन
- च) योजनाको मूल्याङ्कन गराउन
- छ) योजनाको अन्तिमभुक्तानीलिन
- ज) स्थानीयतहले राखेको सूचनाप्राप्त गर्न
- झ) सूचनामूलक सामग्रीप्राप्त गर्न
- ञ) अन्यकुनै भए

सि.नं.	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन -उपयुक्तकोष्ठमा रेजा () लगाउने		
१.	सेवालिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्टजानकारी भयो?	अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
२.	सेवाप्रदायककर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षाकतिबुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै	ठीकै	थोरै
	तपाईं प्रति सेवाप्रदायककर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्रीपूर्ण	ठीकै	अभद्र/अमर्यादित

४.	सेवाप्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) बारे तपाईंलाई सेवाप्रदायककर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए	ठीकै	अलमल्लहुने गरी अस्पष्ट सूचनादिए
५.	तपाईंले राख्नुभएका समस्यालाई के-कस्तो समाधानदिए?	अति सजिलो तरिकाबाट समाधानदिए	ठीकै	समाधानदिन सकेनन्
६.	सेवाप्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के-कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो (छोटो)	ठीकै	लामोर भन्नुभटिलो

कार्यालयको कुन-कुनपक्षमा धेरै राम्रो लाग्यो, कुन-कुनपक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

राम्रालागेका कुराहरु	सुधार गर्नुपर्ने विषयहरु
१.	१.
२.	२.
३.	३.
४.	४.
५.	५.

अनुसूची-४

सार्वजनिक सुनुवाइ संबन्धीप्रतिवेदनको ढाँचा

१. सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजन गर्ने व्यक्तिको नाम, थर र ठेगाना

२. सुनुवाइ गरिएका विषयवस्तुहरु

क)

ख)

ग)

घ)

३. कार्यक्रम आयोजना स्थल :-

४. कार्यक्रम आयोजना गरिएका मिति र समय :

५. कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयावधि (घण्टा/मिनेटमा)

६. उठेका प्रश्न/जिज्ञासा र उत्तर :

क्रम संख्या	प्रश्नकर्ता गुनासो गर्ने वा सुझाव दिनेको नाम, थर र ठेगाना	सहभागीको प्रश्न/गुनासो/सुझाव	जवाफ दिने पदाधिकारीको नाम, थर र ठेगाना	जवाफको छोटकरी व्यहोरा

प्रतिवेदन दिएको मिति: सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजकको दस्तखत :

अनुसूची-४

सार्वजनिक सुनुवाइमापालना गर्नुपर्ने आचार संहिता

- १ सहभागीले बोलनकालागिहातउठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
- २ सहभागीले प्रश्नवा सुभावा के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
- ३ सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछिमात्र आफ्नो नाम सहितप्रश्नवाजिज्ञासा राख्नुपर्नेछ ।
- ४ सेवाग्राही सहभागीनागरिकहरु धैरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुदागत रुपमाछोटकरिमा प्रश्नप्रतिक्रिया राख्नुपर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बितेपछितत्काल प्रस्तुति रोक्नुपर्नेछ ।
- ५ आफूभन्दापहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोर्न्याउन जरुरी हुनेछैन ।
- ६ चित्तनबुझेमा सहजकर्ताको अनुमतिलिएर थपप्रश्न राख्नपाइनेछ ।
- ७ सहभागीले बिनाआधार कसैप्रतिलाञ्छनायुक्तभाषाको प्रयोग गर्न पाइने छैन ।
- ८ सुनुवाइकावक्तातथा सहभागीलाई उत्तेजितपार्ने वाबदलाको भावनाबाटभनाइ राख्नवाबोल्न पाइने छैन ।
- ९ सुनुवाइलाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाटभएको पाइएमा सबै सहभागीमिलेर शालीनतापूर्वक समाधानखोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
- १० सुनुवाइलाई विषयान्तर हुनबाट सबै सहभागि सचेत हुनु पर्नेछ ।

