



रंगेली नगरपालिका

१ नं. प्रदेश, मोरङ

रंगेली नगरपालिकाको राजपत्र

रंगेली नगरपालिकाबाट प्रकाशित

खण्ड : ५ संख्या : ५ मिति : २०७८/११/२९

भाग-२

नेपालको संविधानको धारा २२६ बमोजिम तथा स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ बमोजिम नगरसभाले बनाएको यो ऐन सर्वसाधारणको लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

| क्र.सं | शिर्षक | पेज नं |
|--------|--|--------|
| | परिच्छेद १ | |
| | उद्देश्य , सम्क्षिप्त नाम, प्रारम्भ र परिभाषा | |
| १ | उद्देश्य | १ |
| २ | सम्क्षिप्त नाम | १ |
| ३ | प्रारम्भ | १ |
| ४ | परिभाषा | १ |
| | परिच्छेद-२ | |
| ५ | नागरिक बडापत्र सम्बन्धी व्यवस्था सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेख व्यवस्थापन | ४ |
| | परिच्छेद-३ | |
| ६ | सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था | ९ |
| ७ | परिच्छेद -४ | |
| ८ | सार्वजनिक सुनुवाईको तयारी प्रकृया | ११ |
| | परिच्छेद -५ | |
| ९ | विविध | १२ |
| | अनुसूची- १ | |
| १० | गुनासो दर्ता किताब | १५ |
| | अनुसूचि- २ | |
| ११ | गुनासो समाधानको लागि प्रस्ताव | १६ |
| | अनुसूची- ३ | |
| १२ | गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्ने विवरण | १७ |
| | अनुसूची — १९ | |
| १४ | नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card) | १९ |
| | अनुसूची— २० | |
| १५ | बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन गर्ने ढाँचा | २३ |
| | अनुसूची-२१ | |
| १६ | (सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालनको ढाँचा) | २५ |
| | अनुसूची— २३ | |
| १७ | सार्वजनिक सुनुवाइ संबन्धी प्रतिवेदनको ढाँचा | २६ |

रंगेली नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०७८

परिचय

स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ को परिच्छेद १० दफा ७८ को उपदफा ५ मा उल्लेख भए बमोजिम स्थानीय तह र नगरपालिका बिचको दोहोरो संवाद स्थापित गर्न र त्यस्तो संवादबाट जनतालाई रंगेलीको विकास प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराई पारदर्शिताको माध्यमद्वारा स्थानीय तहको विकास निर्माणका कार्य, सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई जिम्मेवारीको संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाई कार्यलाई व्यवस्था गर्न रंगेली नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०७८ तर्जुमा गरि २०७८ साल फागुन २३ गतेको ऐ. ऐनको दफा १०२ (२) अनुसार कार्यपालिका बैठकको निर्णयबाट स्वीकृत गरि लागु गरिएको छ ।

परिच्छेद-१

उद्देश्य, संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ र परिभाषा

१ उद्देश्य, संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ र परिभाषा

१.१ उद्देश्य : रंगेली नगरपालिकाबाट संचालित विकास कार्यक्रम, उपलब्ध सेवा, बस्तु र सार्वजनिक गरी त्यस्ता विषयका सम्बन्धमा सार्वजनिक थलोमा सेवाग्राही नागरिकले उठाएका प्रश्नहरूमा प्रष्टता ल्याउने र नागरिकबाट प्राप्त रचनात्मक सुझावलाई ग्रहण गर्न तथा जिम्मेवार संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाई गर्ने कार्य प्रक्रियालाई मार्ग दर्शन गर्न एस कार्यविधिको उद्देश्य रहेको छ ।

१.२ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

१.२.१ यस कार्यविधिको नाम "रंगेली नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०७८" रहेको छ ।

१.२.२ यो कार्यविधि रंगेली नगरपालिकाले स्वीकृत गरेको मिति देखि लागू हुनेछ ।

१.३. परिभाषा

क) 'ऐन' भन्नाले स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।

ख) 'स्थानीय तह' भन्नाले रंगेली नगरपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।

ङ) 'नगरसभा' भन्नाले स्थानीय सरकार संचालन ऐनको परिच्छेद-१ को (२) को "ठ" मा उल्लेख भए बमोजिमको हुनेछ ।

च) 'नगर कार्यपालिका' भन्नाले स्थानीय सरकार संचालन ऐनको परिच्छेद-१ को (२) को "ड" मा उल्लेख भए बमोजिमको हुनेछ ।

छ) 'स्थानीय तहको प्रमुख' भन्नाले स्थानीय सरकार संचालन ऐनको परिच्छेद-१ को (२) को "ण" मा उल्लेख भए बमोजिमको सम्झनुपर्दछ ।

ज) 'मन्त्रालय' भन्नाले नेपाल सरकार, संघीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय सम्झनुपर्छ ।

झ) 'विषयगत कार्यालय' भन्नाले नेपाल सरकारका संघीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय सहित अन्य मन्त्रालयसंग सम्बन्धित प्रदेश, स्थानीय तहसम्म जोडिएका विकास निर्माण एवमं सेवा प्रवाहसंग जोडिएका कार्यालय सम्झनुपर्छ ।

ञ) 'विकास साभेदार' भन्नाले स्थानीय तहसँग भएको सम्झौता बमोजिम नगद, जिन्सी एवं प्रविधिक सहयोग उपलब्ध गराउने द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्र संघीय निकायहरू तथा अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था आदि सम्झनुपर्छ ।

ट) 'उपभोक्ता समिति' भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरूको समुहले कुनै आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफुहरू मध्येबाट निश्चित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनुपर्छ र सो शब्दले लाभग्राही समुहलाई समेत जनाउनेछ ।

ड) 'सार्वजनिक सुनुवाई' भन्नाले स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ को परिच्छेद १० को दफा ७८ को उपदफा-५ मा भएको व्यवस्थाबाट निर्माण भएको व्यवस्थालाई सम्झनुपर्नेछ । योजना, नीति, कार्यक्रम, आयोजना कार्यान्वयन र सेवा प्रवाहले आर्थिक सामाजिक विकास गरेको समग्र योगदानको लेखाजोखा, विश्लेषण र मूल्यांकन कार्यलाई सम्झनुपर्छ ।

च) 'गैर सरकारी संस्था' भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका र पालिकाको सभाबाट आफ्नो कार्यक्रम स्वीकृत गराई पालिका संग समन्वय राखी कार्यक्रम संचालन गर्ने गैर नाफामूलक संस्था सम्झनुपर्नेछ । यसलाई छोटकरीमा गै.स.स भनिनेछ ।

छ) 'सामुदायिक संस्था' भन्नाले जनचेतना सम्बन्धि तालिम, अभिमुखीकरण, सिप विकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा पालिकामा सुचिकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनुपर्नेछ ।

ज) 'योजना' भन्नाले स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ को दफा २४ को उपदफा (१) मा उल्लेख भए बमोजिम नगरपालिका तथा नगरपालिकाको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धि तयार पारिएको आवधिक, वार्षिक र रणनीतिकगत तथा विषयक्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनुपर्नेछ ।

झ.) 'कार्यक्रम' भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि पालिकाद्वारा तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्नेछ ।

ञ) 'आयोजना' भन्नाले पालिकाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधी र लगानी रकम तोकी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनु पर्नेछ ।

ट) 'अनुदान' भन्नाले नेपाल सरकार र प्रदेश सरकारबाट पालिकालाई प्राप्त हुने वित्तीय समानिकरण, सशर्त, समपुरक तथा विशेष अनुदान, विभिन्न मन्त्रालय, कोष र दातृ निकायबाट उपलब्ध हुने वित्तीय, प्राविधिक एवम् वस्तुगत सहयोग समेत सम्झनु पर्नेछ ।

ठ) 'लक्षित समूह' भन्नाले आर्थिक रुपमा विपन्न वर्गका महिला एवम् बालबालिका तथा आर्थिक र समाजिक रुपमा पिछडिएका वर्गहरु (सबै जनजातिका विपन्न वर्गहरु, ज्येष्ठ नागरिक, दलित, आदिवासी, जनजाति, भिन्न क्षमता भएका व्यक्तिहरु, मधेसी, मुस्लिम तथा पिछडा वर्ग) एवं नेपाल सरकार र प्रदेश सरकारले लक्षित समूह भनी तोकेका वर्ग एवं समुदाय सम्झनुपर्नेछ ।

ड) 'सामाजिक जिम्मेवारी' भन्नाले पालिकाको प्रचलित ऐन, नियमावली, निर्देशिका र कार्यविधि अनुसार समावेशी र समतामूलक विकासका लागि उपयुक्त नीति, योजना, कार्यक्रम तर्जुमा र कार्यान्वयन गर्ने साथै लक्षित समूहलाई ध्यान दिई सेवा प्रवाह गर्ने दायित्वलाई जनाउँदछ ।

ढ) 'सार्वजनिक नीजि साभेदारी' भन्नाले स्थानीय तह वा ती निकायहरुको समूह र प्रचलित कानून बमोजिम करार गर्न योग्य कानूनी व्यक्ति बीच यस नियमावलीमा व्यवस्था भए बमोजिमको सेवा प्रदान गर्ने र त्यसको जोखिम संयुक्त रुपले बहन गर्ने गरि भएको करार व्यवस्था सम्झनु पर्नेछ ।

ण) 'सामुदायिक संस्था' भन्नाले जनचेतना सम्बन्धी तालिम, अभिमुखीकरण, सिप विकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरि प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा स्थानीय निकायमा सुचिकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनु पर्नेछ ।

त) 'सार्वजनिक सुनुवाई' भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका स्थानीय तहका पदाधिकारीहरु बीच सार्वजनिक चासोको विषयमा सार्वजनिक थलोमा खुला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँछ ।

थ) 'नागरिक वडापत्र' भन्नाले स्थानीय निकायले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयअवधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यक्षको विवरण सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी उल्लेख गरि सर्वसाधारणलाई सुसूचित गर्न सार्वजनिक स्थल वा कार्यालयमा टाँगिएको वा टाँसेर राखिएको वाचापत्रलाई जनाउँदछ ।

द) 'विकास साभेदार' भन्नाले स्थानीय तह संग भएको सम्झौता वा सहकार्य गर्ने द्विपक्षीय एवम् बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरु, अन्तराष्ट्रिय गैह्र सरकारी संस्था लगायत गैसस, निजि क्षेत्र तथा सामुदायिक संस्था समेतलाई सम्झनु पर्नेछ ।

ध) 'बहिर्गमन अभिमत' भन्नाले नागरिक वडापत्रद्वारा गरिएका वाचा बमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्त पछि कार्यालयबाट बाहिर निस्कने समयमा त्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखि वा लेखाइदिएको अभिमत वा सुझावलाई जनाउँदछ ।

न) 'नागरिक प्रतिवेदन पत्र' भन्नाले सेवाग्राही नागरिकले सार्वजनिक सेवा प्रदायक संस्थाहरुबाट सेवा लिँदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका, र देखेका कुराहरुलाई उल्लेख गरि सेवा प्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गर्ने पद्धतीलाई जनाउँदछ ।

परिच्छेद-२

२. नागरिक बडापत्र सम्बन्धी व्यवस्था सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेख व्यवस्थापन

२.१. नागरिक बडापत्र राख्नुपर्ने: (१) कार्यालयले आफ्नो कार्यालय हाताभित्र सबैले देख्ने स्थानमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ ।

(२.१.१) उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक बडापत्रमा देहायका विषय उल्लेख भएको हुनुपर्नेछ:

- (क) नगरपालिकाले ऐन, नियम बमोजिम दिने सेवा सुविधाको विवरण,
- (ख) सेवा सुविधा प्रदान गर्न लाग्ने समयावधि,
- (ग) सेवा सुविधा प्रदान गर्ने जिम्मेवार कार्यकक्ष तथा कर्मचारी,
- (घ) सेवाग्राहीले तोकिएको सेवा सुविधा प्राप्त गर्न आवश्यक कागजात,
- (ङ) शूलक दस्तूर लाग्ने भए सोको विवरण,
- (च) शूलक दस्तूर नलाग्ने भएमा सोही व्यहोरा,
- (छ) सेवा सुविधा उपलब्ध।प्रदान हुने कार्यकक्षको तथा कर्मचारीको नम्बर वा संकेत,
- (ज) उजुरी सुन्ने अधिकारी वा तह,
- (झ) नगरपालिकाको टेलिफोन नं., इमेल र वेबसाइट,
- (ञ) गुनासो, पीर मर्का राख्ने फोन नं., कर्मचारी र इमेल ठेगाना, र
- (ट) नागरिक वडापत्र बमोजिम सेवा प्रदान गर्न नसके सेवाग्राहीलाई प्रदान गरिने क्षतीपूर्तिको विवरण,
- (ठ) कार्यपालिकाले तोकेका अन्य आवश्यक कुरा ।

२.१.२ (३) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भएका मुख्य मुख्य विषयहरु समावेश गरी कार्यालय परिसरमा डिजिटल बडापत्र समेत राख्नु पर्नेछ ।

२.१.३ (४) उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक बडापत्रमा सङ्घ तथा प्रदेश कानून बमोजिम प्रदान गरिने सेवाको लागि सम्बन्धित कानून बमोजिम तोकिएका विवरणहरु राख्नु पर्नेछ ।

२.२ नागरिक बडापत्रमा संशोधन गर्न सकिने: (१) कार्यालयले दफा २ को उपदफा (२.२.१) मा उल्लिखित विषयका विवरणमा कुनै परिवर्तन भएमा नागरिक बडापत्रको संशोधन गर्नेछ ।

२.१.१ (२) उपदफा (१) बमोजिमको हुने संशोधनमा नागरिक वडापत्रमा समावेश गर्नुपर्ने नयाँ विषय भएमा सोसमेत समावेश गरी अध्यावधिक गर्नु पर्नेछ ।

२.३ सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने ।

२.३.१ स्थानीय तहले सर्वसाधारणको गुनासो पीर मर्का सुन्ने र तत्सम्बन्धी विषयलाई जिम्मेवार अधिकारी समक्ष पुऱ्याउन कामका लागि गुनासो सुन्ने केन्द्र वा इकाइ खडा वा पदाधिकारी तोक्नुपर्नेछ ।

२.३.२ त्यसरी खडा गरिएको गुनासो सुन्ने केन्द्र वा इकाइहरुलाई साधारणतय प्रवेशद्वार नजिकै राखिनेछ ।

२.३.३ यस परिच्छेद बमोजिम गुनासो वा पीर मर्कालाई अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।

२.३.४ त्यस्तो गुनासो पीर मर्का सुन्ने प्रयोजनका लागि स्थानीय तहले फोन नम्बर, इमेल ठेगानाको व्यवस्था समेत गर्नेछ ।

२.३.५ यस परिच्छेद बमोजिम प्राप्त हुन आएको गुनासो पीर मर्काको सुनुवाई गरि सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने इकाई वा केन्द्र प्रमुख वा पदाधिकारीको जिम्मा हुनेछ । गुनासो र पीर मर्काको अभिलेखको ढाँचा **अनुसूची-१** बमोजिम हुनेछ ।

२.४ गुनासो एवम् सुभाव पेटीका राख्ने ।

२.४.१ स्थानीय तहले सम्पादन गरेको कार्यको गुणस्तर तथा त्यसमा भएको वा हुन सक्ने अनियमितताको सम्बन्धमा गुनासो सुन्ने सबैले देख्ने ठाउँमा गुनासो पेटीका राख्नुपर्नेछ । त्यसरी राखिएको गुनासो पेटीकामा जो सुकैले लिखित रूपमा गुनासो पेश गर्न सक्नेछन् ।

२.४.२ त्यसरी राखिएको गुनासो पेटीकामा परेका गुनासो तथा सुभाव सकेसम्म दैनिक नभए सातामा एक पटक खोलिनेछ ।

२.४.३ गुनासो पेटीका खोल्ने जिम्मेवारी पाएका कर्मचारीले अन्य कर्मचारी समेतको रोहवरमा गुनासो पेटीका खोल्नेछन् ।

२.४.४ समाधान हेतु प्राप्त गुनासाहरु अभिलेख गरि जिम्मेवार कर्मचारीले स्थानीय तहको सम्बन्धित शाखा प्रमुखलाई २४ घण्टा भित्र बुझाई दिनुपर्नेछ ।

२.४.५ गुनासो समाधान भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने दायित्व जिम्मेवार कर्मचारीले बहन गर्नुपर्नेछ ।

२.४.६ यस परिच्छेद बमोजिम परेका गुनासो एवम् सुभाव अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धी अन्य कुरा परिषद्ले निर्धारण गरेको कार्यविधि बमोजिम हुनेछ ।

परिच्छेद-३

३. सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था

३.१ सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने: (१) कार्यपालिकाको कार्यालय र वडा कार्यालयले अर्धवार्षिक रूपमा कार्यालयबाट सञ्चालित सम्पूर्ण योजना, कार्यक्रम तथा सेवा प्रवाहको सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम हुने कार्यपालिकाको कार्यालयको सार्वजनिक सुनुवाईमा प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र वडा कार्यालयको सार्वजनिक सुनुवाईमा वडा समितिका सदस्यहरु र वडा सचिव सहभागी हुनु पर्नेछ ।

तर प्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र वडा अध्यक्ष कार्यक्षेत्र बाहिर रहेको अवस्थामा त्यस्तो पदाधिकारीको स्थानमा क्रमशः उपप्रमुख, कार्यालयको वरिष्ठ कर्मचारी र वडा समितिको सदस्य सहभागी हुने गरी सार्वजनिक सुनुवाई गर्न यस दफाले बाधा पुर्याएको मानिने छैन ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक सुनुवाईमा विषयगत शाखाका प्रमुखहरु समेत सहभागी हुनु पर्नेछ

(४) उपदफा (१) मा जुनुसुकै कुरा लेखिएको भएता पनि कामको जिम्मेवारी अनुसार विषयगत शाखा वा कुनै कार्यक्रम तथा आयोजनाको लागि छुट्टै सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम गर्ने गरी कार्यपालिकाले निर्णय गर्न सक्नेछ ।

(५) सङ्घ तथा प्रदेश सरकारबाट प्राप्त सशर्त अनुदानबाट सञ्चालित कार्यक्रम वा आयोजनाको लागि उपलब्ध गराइएको शर्तमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने भनी उल्लेख भएको अवस्थामा सोही बमोजिम र उल्लेख नभएको अवस्थामा दफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक सुनुवाईमा नै त्यस्तो कार्यक्रम वा आयोजनाको विषय समावेश गरिनेछ ।

(६) उपदफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक सुनुवाईमा कार्यालयले सबै सरोकारवालाहरु सहभागी हुनुसक्ने गरी कार्यक्रम सञ्चालन हुने मिति, स्थान र समय तोक्री कम्तीमा सात दिन अगावै सार्वजनिक सूचना प्रवाह गर्नु पर्नेछ ।

(७) यस दफा बमोजिम सञ्चालन हुने सार्वजनिक सुनुवाईमा सञ्चार माध्यमका प्रतिनिधिहरुले सहज रूपमा उपस्थित हुन, तस्बीर तथा भिडियो खिन्न र प्रत्यक्ष प्रशारण गर्न पाउनेछन ।

३.२ सेवाग्राहीको अभिमत लिनु पर्ने: (१) कार्यालयले सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु अगावै कम्तीमा सात दिनको कार्यालय समयमा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरुबाट अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा नागरिक प्रतिवेदन पत्र र अनुसूची-३ बमोजिमको ढाँचामा बहिर्गमन अभिमत लिनु पर्नेछ ।

(२) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिम अभिमत दिने सेवाग्राहीहरुलाई सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा उपस्थितिको लागि अनुरोध गर्नेछ ।

३.३ सार्वजनिक सुनुवाईका विषयवस्तु: यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सार्वजनिक सुनुवाईमा देहाय बमोजिमका विषयवस्तु प्रस्तुत गरिनेछः

- (क) अधिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाईमा प्रतिबद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास,
- (ख) नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमतको नतिजा,
- (ग) सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा प्राप्त जनगुनासो र सुझावको विवरण र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास,

- (घ) अनुगमन समितिको प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य विषयहरु,
- (ङ) सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य विषयहरु,
- (च) सामाजिक प्रतिवेदनको मुख्य विषयहरु,
- (छ) नगरपालिकाको नीति योजना तथा कार्यक्रम र बजेट,

(ज) सङ्घ तथा प्रदेश सरकारबाट प्राप्त अनुदानमा सञ्चालित कार्यक्रम तथा आयोजनाहरु ।

३.४ व्यक्ति वा गैरसरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सक्ने: (१) कार्यालयले दफा ३ को (३.२) बमोजिम सेवाग्राही बहिर्गमन अभिमत र नागरिक प्रतिवेदन पत्र सङ्कलन गर्नको लागि कुनै व्यक्ति वा गैरसरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सक्नेछ ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम हुने सार्वजनिक सुनुवाईको व्यवस्थापन गर्न तथा सहजीकरण गर्नको लागि प्रचलित खरिद कानून बमोजिम कुनै व्यक्ति वा गैरसरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सकिनेछ ।

३.५ सार्वजनिक सुनुवाईको माग गर्न सक्ने: (१) जनप्रतिनिधि, उपभोक्ता तथा साझेदार संस्थाले कुनै आयोजना विशेष वा सार्वजनिक महत्वको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्न कार्यालयमा अनुरोध गर्न सक्नेछन।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाई माग भएको अवस्थामा कार्यालयले एक महिनाभित्र सम्बन्धित आयोजना वा सार्वजनिक महत्वको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्नेछ ।

३.६ कार्यक्रम वा आयोजना शुरु हुनु भन्दा अगावै सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सकिने: दीर्घकालीन नीति तथा योजना वा बहुवर्षीय आयोजनाको स्वीकृति र आर्थिक, सामाजिक र वातावरणीय क्षेत्रमा दीर्घकालीन प्रभाव पार्ने कुनै कार्यक्रमको स्वीकृति पश्चात त्यस्तो नीति, योजना, आयोजना वा कार्यक्रमको उद्देश्य, लक्ष, अपेक्षित उपलब्धि र कार्यान्वयन प्रकृयाको सम्बन्धमा कार्यक्रम वा आयोजना शुरुहुनु भन्दा अगावै सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सकिनेछ ।

३.७ जिम्मेवार पदाधिकारीले सम्बोधन गर्नुपर्ने: (१) यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सुनुवाईको क्रममा उठेका जिज्ञासा सुझाव र गुनासोको सम्बन्धमा कार्यक्रममा सहभागी जिम्मेवार पदाधिकारीले सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाईको क्रममा उठेका जिज्ञासा सुझाव र गुनासोको सम्बोधन गर्दा सम्बन्धित पदाधिकारी कर्मचारी वा विज्ञको सुझाव लिने व्यवस्था कार्यालयले मिलाउनेछ ।

परिच्छेद -४

४. सार्वजनिक सुनुवाईको तयारी प्रकृया

४.१ सहजकर्ता तोक्नु पर्ने: (१) यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सुनुवाईका लागि कार्यालयले एक जना सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता तोक्नेछ ।

(२) कार्यालयले दफा ३.४ को उपदफा (२) बमोजिम सहजीकरणको लागि व्यक्ति वा संस्थालाई परिचालन गरेको अवस्थामा त्यस्तो व्यक्ति वा संस्थासँगको समन्वयमा सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता तोक्नेछ ।

(३) दफा ४ मा जुनसुकै कुरा उल्लेख गरेको भएता पनि सरोकारवालालाई अग्रिम सूचना गरी कार्यालय आफैले सुनुवाई कार्यक्रम गर्न सक्नेछ ।

४.२ सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने: (१) दफा ४ को (४.१) बमोजिम तोकिएको सहजकर्ताले देहायका कुरामा ध्यान दिई सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालन गर्नेछ:

- (क) शिष्ट एवं विनयशील भाषाको प्रयोग गर्ने,
- (ख) निष्पक्ष रूपले मध्यस्थता गर्ने,
- (ग) महिला जनजाति तथा पिछडिएका वर्गलाई आफ्ना भनाइ राख्न प्रोत्साहित गर्ने,
- (घ) सहभागीले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने,
- (ङ) प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रिया तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रूपमा लिने,
- (च) व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने, सहभागिको कुरा काटी आफ्नो भनाई नराख्ने।
- (छ) विषय वस्तुमा केन्द्रित रही छलफल गराउने ।
- (ज) अध्यक्षता ग्रहण तथा कार्यक्रम शुरु भएको घोषणा गर्ने ।
- (झ) कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने ।
- (ञ) स्पष्टता पछि थप जिज्ञासाको आवह्न गर्ने ।
- (ट) सम्बन्धित पदाधिकारीबाट थप जिज्ञासामा स्पष्टता ल्याउने ।
- (ठ) समापन मन्तव्य, धन्यवाद ज्ञापन र कार्यक्रम विसर्जन गर्ने ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम सञ्चालन हुने सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको ढाँचा अनुसूची-४ बमोजिम हुनेछ ।

- (३) सहजकर्ताले यस कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालन गर्दा कार्यक्रमका सहभागीहरूलाई अनुसूची-५ बमोजिमको आचारसंहिता पालना गराउनु पर्नेछ।
- (४) सहजकर्ताले यस कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सम्पन्न भएको मितिले सात दिन भित्र अनुसूची-६ बमोजिमको ढाँचामा कार्यालयमा प्रतिवेदन दिनु पर्नेछ।
- (५) उपदफा (४) बमोजिमको प्रतिवेदन त्यसपछि बस्ने कार्यपालिका बैठकमा छलफलको लागि प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ।

४.३ बजेट व्यवस्था गर्ने: (१) यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सुनुवाईको लागि आवश्यक पर्ने बजेट वार्षिक कार्यक्रम तथा बजेटमा समावेश गरिनेछ। साथै चालु खर्चमा समेत खर्च हुनेछ।

- (२) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिमको बजेट प्रचलित सार्वजनिक खरिद कानून बमोजिम खर्च गर्नेछ।
- (३) उपदफा (२) बमोजिम भएको खर्चको विवरण सहजकर्ताले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा समेत सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ।

छुट्याएको कुरामा देहायका कुराहरु हुनुपर्नेछ

क. सार्वजनिक सहजकर्ताको पारिश्रमिक

ख. यातायात खर्च

ग. आवश्यकता अनुसार हलभाडा, कुर्सी, साउण्ड सिस्टम लगायत अन्य

घ. मसलन्द, श्रब्य, दृश्य, प्रतिवेदन तयारी, प्रकाशन, चिया नास्ता तथा अन्य

४.४ अन्य सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने: नगरपालिका कार्यक्षेत्र भित्र कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने गैर सरकारी संस्था तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरूले कार्यालयसँग समन्वय गरी यसै कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद - ५

५. विविध

५.१ प्रवक्ता तोक्ने: (१) कार्यपालिकाले कार्यपालिकाका सदस्यमध्येबाट एक जनालाई प्रवक्ता तोक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तोकिएको प्रवक्ताले कार्यपालिका बैठकका निर्णयहरू बैठक बसेको तीन दिन भित्र सार्वजनिक गर्नेछ।

५.२ सूचना अधिकारी तोक्ने: (१) प्रमुखले प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको सिफारिसमा कार्यपालिकाको कार्यालयका एकजना अधिकृत कर्मचारीलाई सूचना अधिकारी तोक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तोकिएको सूचना अधिकारीले सूचनाको हक सम्बन्धी ऐन २०६४ तथा सूचनाको हक सम्बन्धी नियमावली २०६५ ले तोकेको प्रकृया बमोजिम सूचना माग गर्ने व्यक्ति वा निकायलाई कार्यपालिका तथा कार्यालयका निर्णय तथा निर्णयसँग सम्बन्धित कागजातहरू उपलब्ध गराउने छ।

(३) उपदफा (२) मा जुनसुकै कुराहरु लेखिएको भएता पनि प्रचलित कानून बमोजिम गोप्य राख्नु पर्ने भनी तोकिएका विषयहरू सूचना अधिकारीले कुनै व्यक्ति वा निकायलाई उपलब्ध गराउन सक्ने छैन।

५.३ आम्दानी र खर्च सार्वजनिक गर्नुपर्ने: (१) कार्यालयले प्रत्येक त्रैमासिक समाप्त भएपछि सात दिनभित्र अधिल्लो त्रैमासिकसम्म भएको आम्दानी र खर्चको विवरण सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ।

(२) वडा कार्यालय तथा विषयगत शाखाले उपदफा (१) बमोजिम सार्वजनिक गरेको आम्दानी र खर्चको विवरण सार्वजनिक गरेको तीन दिन भित्र कार्यपालिकाको कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ।

५.४ त्रैमासिक समीक्षा गर्ने: (१) कार्यपालिकाले कार्यपालिकाको कार्यालय, वडा कार्यालय र विषयगत कार्यालयका प्रमुखहरूसँग प्रत्येक त्रैमासिक अवधि समाप्त भएको मितिले पन्ध्र दिन भित्र त्रैमासिक समीक्षा गर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको त्रैमासिक समीक्षामा समीक्षा अवधिको देहायका विषयमाथि समीक्षा गरिनेछ:

- (क) समीक्षा अवधिको आम्दानी र खर्चको अवस्था,
- (ख) स्वीकृत वार्षिक कार्ययोजना कार्यान्वयनको अवस्था,
- (ग) कार्यालयमा प्राप्त गुनासो र सोको समाधानको लागि गरिएका कार्यको विवरण,
- (घ) सार्वजनिक सुनुवाईमा उठेका मुख्य मुख्य विषयहरूको विवरण,
- (ङ) सार्वजनिक परीक्षणका विषयहरू,
- (च) सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदनले दिएका सुझावहरू,
- (छ) अनुगमन समितिले गरेका कार्यहरूको प्रतिवेदन,
- (ज) रकमान्तर सम्बन्धी विवरण,
- (झ) जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त सुझावहरू।

(अ) कार्यपालिकाले तोकिदिएका अन्य विषयहरु।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको समीक्षाबाट कार्यपालिकाले कार्यालयलाई आवश्यक निर्देशन दिन सक्नेछ र त्यस्तो निर्देशनको पालना गर्नु सम्बन्धित कार्यालय र कार्यालय प्रमुखको कर्तव्य हुनेछ।

(४) यस दफा बमोजिम भएको चौमासिक समीक्षाको प्रतिवेदन त्यस्तो समीक्षा सम्पन्न भएको मितिले पन्ध्र दिनभित्र कार्यालयको वेवसाइट र प्रवक्ता मार्फत सार्वजनिक गरिनेछ।

५.५ वार्षिक समीक्षा गर्ने: (१) कार्यपालिकाले कार्यपालिकाको कार्यालय वडा कार्यालय विषयगत शाखा वा कार्यालय र साझेदार संस्थाहरुका प्रमुखहरुको सहभागितामा प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको मितिले दुई महिनाभित्र वार्षिक समीक्षा गर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको वार्षिक समीक्षा प्रमुखको अध्यक्षतामा हुने तथा यस समीक्षामा देहाय बमोजिमका विषयहरुमा छलफल गरिनेछः

(क) वार्षिक आमदानी र खर्चको अवस्था,

(ख) लक्षको तुलनामा भएको आमदानी र खर्चको तुलना,

(ग) नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारबाट प्राप्त अनुदानको विवरण,

(घ) नेपाल सरकार र प्रदेश सरकारबाट प्राप्त बजेट सीमा र प्राप्त भएको बजेटको तुलना,

(ङ) नेपाल सरकार र प्रदेश सरकारबाट प्राप्त सशर्त समपूरक र विशेष अनुदान अन्तर्गतका आयोजनाहरुको विवरण र ती आयोजनाहरुको भौतिक र वित्तीय प्रगति,

(च) आर्थिक सामाजिक र पूर्वाधार विकासका उपलब्धिको विवरण,

(छ) आवधिक तथा रणनीतिक योजनाको लक्ष र प्राप्त उपलब्धिको तुलना,

(ज) साझेदार संस्थासँगको सहकार्य र समन्वयमा सम्पादन गरिएका मुख्य मुख्य कार्यहरु,

(झ) बेरुजू तथा बेरुजू फछ्यौटको अवस्था,

(ञ) अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय लगायत नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारका निकाय र जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त सुझावहरु,

(ट) बुँदा नं (अ) बमोजिमका सुझावहरु कार्यान्वयनको अवस्था, र कार्यपालिकाले तोकेका अन्य विषयहरु।

(३) यस दफा बमोजिमको समीक्षामा प्रस्तुत गरिने विवरणमा एकरूपता कायम गर्नको लागि कार्यपालिकाको कार्यालयले उपदफा (२) मा उल्लिखित विषयहरुको आधारमा वडा कार्यालय विषयगत शाखा वा कार्यालय र साझेदार संस्थालाई प्रस्तुतीकरणको ढाँचा उपलब्ध गराउनेछ।

(४) यस दफा बमोजिम सम्पन्न हुने वार्षिक समीक्षाको प्रतिवेदन उपदफा (२) मा उल्लिखित विषयहरु समेटी तयार गरिनेछ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम तयार भएको प्रतिवेदन कार्यपालिकाको कार्यालयको वेवसाइटमा राखिनेछ साथै उक्त प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति प्रदेश सरकारको मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालय र सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयमा पठाउने जिम्मेवारी कार्यालयको हुनेछ।

६ प्रतिवेदन सभामा प्रस्तुत गर्नुपर्ने: यस कार्यविधि बमोजिम सम्पादन गरिएका कार्यहरुको प्रतिवेदन अध्यक्ष/प्रमुखले छलफलको लागि सभामा प्रस्तुत गर्नेछ।

७ थपघट र हेरफेर: यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै वाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि कार्यपालिकाले यस कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार ब्याख्या, थपघट, संसोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ।

८ प्रचलित कानून बमोजिम हुने: यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानून एवं स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४, अन्तर सरकारी वित्तीय व्यवस्थापन ऐन २०७४ सँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म अमान्य हुनेछ।

अनुसूची- १
(दफा २ को उपदफा (२.३.५) सँग सम्बन्धित)

गुनासो दर्ता किताब

| सि नं | गुनासोकर्ताको नाम थर | गुनासोको संक्षिप्त विवरण | गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी तथा महाशाखा।शाखा | गुनासोको बर्गीकरण | गुनासो उपर गरिएको प्रथम सम्बोधन | दर्ता गर्नेको नामथर र पद | कैफियत |
|----------|-------------------------|--------------------------------|---|----------------------|---|-----------------------------------|--------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

अनुसूची — २
दफा ३ को उपदफा (३.२) सँग सम्बन्धित
प्रश्नावली भाग — १

नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)
(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

उत्तरदाताको नाम र थर:—जातजाति:.....

लिंग: महिला () पुरुष () उमेर

शिक्षा: पेशा.....

ठेगाना:गाउँपालिका/नगरपालिका, वडा नं. सम्पर्क फोन नं.

| | |
|----|--|
| १ | सेवाको सन्तुष्टि |
| | १.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो? सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट () १.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाईं कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट () |
| २. | सेवाको नियमितता २.१ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट () २.२ कार्यालय नियमित रूपमा (पदाधिकारी र कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचुस्तता) सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ? विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त () २.३ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो? तिरेको छैन () एकदमै कम () धेरै तिरेको () २.४ यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ? १ दिन () २ दिन () धेरै दिन () |
| ३. | सेवा प्रतिको जनविश्वास |
| | ३.१ यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ? विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त () ३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी तथा कतिको प्रचार गर्नु भएको छ? धेरै () ठीकै () गरेको छैन () ३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ? धेरै () ठीकै () विश्वास छैन () ३.४ यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्टयाएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ? छ () छैन () अलिअलि थाहा छ () |

| | |
|----|---|
| ४. | <p>सेवाको गुणस्तर</p> <p>४.१ यस कार्यालयबाट सवो लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ? सन्तुष्ट () कम सन्तुष्ट () असन्तुष्ट ()</p> <p>४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो? आफै () गाउँका ठूलाबडाको () मध्यस्थकर्ता ()</p> <p>४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्यो? १ पटक () २ पटक () सो भन्दा वढी ()</p> |
| ५. | <p>सेवा सम्बन्धी जानकारी</p> <p>५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ? अति राम्रो () ठीकै () नराम्रो ()</p> <p>५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईंलाई जानकारी छ ? छ () आंशिक जानकारी छ () कुनै जानकारी छैन ()</p> <p>५.३ कार्यालय र सेवागारही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ? अति राम्रो () ठीकै () खासै राम्रो छैन ()</p> <p>५.४ पालिका तहमा सञ्चालन गरिने सावर्जनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ ? २० प्रतिशत जति () ५० प्रतिशत भन्दा माथि () थाहा छैन ()</p> <p>५.५ सभाबाट कानून बनाउँदा र कार्यपालिकामा नीति, नियम र निर्देशिका र मापदण्ड तर्जुमा गर्दा छलफलमा प्रतिनिधित्व भएको छ? छ () ठीकै छ () प्रतिनिधित्व साह्रै कम छ ()</p> |
| ६. | <p>नागरिक बडापत्र।उजुरी पेटिका - गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा</p> <p>६.१ तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ? धेरै () कम () गरेको छैन ()</p> <p>६.२ तपाईंको विचारमा गाउँपालिका।नगरपालिका वा यसका सेवाप्रदायकहरुले नागरिक बडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा पत्रान गरेको जस्तो लाग्छ ? धेरै () ठीकै () अति कम ()</p> <p>६.३ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ? धेरै भएको छ () ठीकै भएको छ () भएकै छैन ()</p> |

नागरिक प्रतिवेदन पत्र
प्रश्नावली भाग —२

| | |
|----|------------------|
| १. | सिफारिस सम्बन्धी |
|----|------------------|

| | |
|----|---|
| | <p>१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरुको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो? पाएँ () ठीकै पाएँ () स्पष्ट पाइँन ()</p> <p>१.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्यो? दिएँ () थोरै दिएँ () मागिएन र दिइएन पनि ()</p> <p>१.३ त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिँदा कसको सहयोग लिनुभयो? आफै () मध्यस्थकर्ता वा कार्यकर्ता एकै मान्छे () नेता -ठूलाबडा ()</p> <p>१.४ राजस्व को-कससँग उठाउने गर्दछन्? सबैसँग उठाउँछन् () सीमित व्यक्तिसँग मात्र उठाउँछन् () आयको आधारमा उठाउँछन् ()</p> <p>१.५ शुल्क, सेवादस्तुर को-कससँग उठाउने गर्दछन्? सेवाग्राहीसँग उठाउने गरेको छन () कुनै कुनै सेवाग्राहीसँग उठाउने गरेका छन ()</p> |
| २. | <p>पूर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धी</p> <p>२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ? राम्रो () ठीकै () खराब ()</p> <p>२.२ कार्यालयमा सेवा प्रवाह र कार्यसम्पादन सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ? तुरुन्तै हुन्छ () पटक पटक भने पछि मात्रै हुन्छ () जति भने पनि हुन्छ ()</p> <p>२.३ तपाईंको विचारमा गाउँपालिका/नगरपालिकाले पूर्वाधार सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ? नियमित र राम्रोसँग () ठीकै गर्छ () नियमित रुपमा गर्दैन ()</p> <p>२.४ तपाईंको गाउँपालिका/नगरपालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ? राम्रो () ठीकै () खराब ()</p> <p>२.५ तपाईंको पालिकामा संचालन गरेका आयोजनाहरु कतिका प्रभावकारी छन्? प्रभावकारी छन् () ठीक छन् () प्रभावकारी छैनन् ()</p> <p>२.६ स्थानीय सरकारमा आयोजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ? सहज () असहज () ठीकै () अष्टयारो ()</p> <p>२.७ गाउँपालिका/नगरपालिकाको आयोजना सम्पन्न भएपछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनुपर्छ? पर्दैन () मार्गै लिन्छन् () रकम नदिए अष्टयारो पार्छन् ()</p> <p>२.८ आयोजना सञ्चालन गर्दा गाउँपालिका/नगरपालिकावाट प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो? सजिलै पाइयो () कहिलेकाँही पाइयो () माग गर्दा पनि पाइएन ()</p> <p>२.९ गाउँपालिका/नगरपालिकामा विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ? सजिलै पाइन्छ () सोधेपछि पाइन्छ () सोधेपनि पाइँदैन ()</p> <p>२.१० गाउँपालिका/नगरपालिकावाट आचार संहिता पालना भएको छ? पालना भएको छ () ठीकै पालना भएको छ () कति पनि पालना भएको छैन ()</p> <p>२.११ आयोजना सञ्चालन गर्दा गाउँपालिका/नगरपालिकावाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ? धेरै सहयोग पाएको छु () ठीकै सहयोग पाएको छु () निरुत्साहित गरिन्छ ()</p> |
| ३. | <p>गाउँपालिका/नगरपालिकाको वित्तीय व्यवस्थापन र कार्यसम्पादन,</p> <p>३.१ आर्थिक श्रोत कस्तो छ ? आवश्यक श्रोत उपलब्ध () कम श्रोत उपलब्ध () अति कम श्रोत उपलब्ध ()</p> <p>३.२ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?</p> |

| | |
|----|--|
| | <p>अति सरल () ठीकै () जटिल ()</p> <p>३.३ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा वित्त व्यवस्थापन र परिचालनमा सीप कस्तो छ ? आवश्यक सीप छ () आवश्यकता भन्दा कम छ () सीप निकै कम छ ()</p> <p>३.४ गाउँपालिका/नगरपालिकाको आम्दानी र खर्च कार्यालय बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ? टाँसेको देखेको छु () कहिलेकाही टाँसेको देखिन्छ () खै कतै देखिएन ()</p> <p>३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन ? छ () ठीकै मूल्याङ्कन हुने गरेको छ () कहिले पनि भएको थाहा छैन ()</p> <p>३.६ कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? सन्तुष्ट () ठीकै () कुनै जानकारी छैन ()</p> |
| ४. | पारदर्शिता सम्बन्धी, |
| | <p>४.१ यस गाउँपालिका/नगरपालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ? धेरै जानकारी पाएको छु () ठीकै जानकारी पाएको छु () कम जानकारी पाएको छु ()</p> <p>४.२ गाउँपालिका/नगरपालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट कार्यक्रम, कार्यप्रगति आदी सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने गर्दछ ? हुने गरेको छ () हुने गरेको छैन () जानकारी नै छैन ()</p> <p>४.३ सार्वजनिक हुने माध्यम के के हुन् ? वेबसाइट () सूचना पाटी () पत्रपत्रिका र मिडिया () सार्वजनिक सुनुवाई ()</p> <p>४.४ गाउँपालिका/नगरपालिकाको कार्यालयबाट तपाईंले चाहेको विवरण पाउँनु भएको छ ? सहजै पाए () धेरै पटक भनेपछि पाए () पाइन () वास्ता नै गरिएन ()</p> |

अनुसूची—३

दफा ३ को उपदफा (३.२) सँग सम्बन्धित
बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन गर्ने ढाँचा

क. बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) सर्वेक्षणको प्रश्नावली

- १) सेवाग्राहीको लिङ्गः— पुरुष/स्त्री
- २) जातः
- ३) उमेरः
- ४) शिक्षाः
- ५) कार्यालय सम्म आइपुग्दा लागेको समयः
- ६) आउनुको उद्देश्यः यस कार्यालयको काममा मात्र आउनु भएको हो वा अन्य कामको लागि पनि हो?

७) कार्यालयमा देहायको कुन कामको लागि आउनु भएको हो ? रेजा (-p_□) चिन्ह दिनुहोस् ।

| | | |
|----|---|--|
| क) | सिफारिस लिन।पुर्याउन | |
| ख) | अनुमति।दर्ता।नवीकरण | |
| ग) | आर्थिक सहयोग लिन | |
| घ) | योजना माग गर्न | |
| ङ) | योजनाको किस्ता लिन | |
| च) | योजनाको मूल्याङ्कन तथा फरफारक गराउन | |
| छ) | योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन | |
| ज) | स्थानीय सरकारले राखेको सूचना प्राप्त गर्न | |
| झ) | सूचनामूलक सामग्री प्राप्त गर्न | |
| ञ) | अन्य कुनै भए | |

८) सेवा सुविधा प्राप्ति सम्बन्धी तपाइको स्वमूल्याङ्कन कस्तो रह्यो?

| सि.नं. | सेवाको नाम | स्वःमूल्यायाङ्कन -उपयुक्त कोष्ठमा रेजा () लगाउने | | |
|--------|--|---|----------|-------------------------------------|
| १. | सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईको धारणा के कस्तो छ? | अति स्पष्ट () | ठीकै () | अस्पष्ट () |
| २. | सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ? | अति धेरै () | ठीकै () | थोरै () |
| ३. | तपाईले प्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ? | मिलनसार र मैत्रीपूर्ण () | ठीकै () | अभद्र।अमर्यादित () |
| ४. | सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण—कागजात र शुल्क—दस्तुर) बारे तपाईलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ? | अति स्पष्ट गरिदिए () | ठीकै () | अलमल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए () |

| सि.नं. | सेवाको नाम | स्व:मूल्यायाङ्कन -उपयुक्त कोष्ठमा रेजा () लगाउने | | |
|--------|---|--|---------|----------------------|
| ५. | तपाईंले राख्नुभएका समस्यालाई के-कस्तो समाधान दिए ? | अति सजिलो तरिकाबाट समाधान दिए () | ठीकै () | समाधान दिन सकेनन् () |
| ६. | सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के-कस्तो लाग्यो? | अति सजिलो (छोटो) () | ठीकै () | लामो () |

९. कार्यालयको कुन-कुन पक्षहरु धेरै राम्रो लाग्यो, कुन-कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

| राम्रा लागको कुराहरु | सुधार गर्नुपर्ने विषयहरु |
|----------------------|--------------------------|
| १. | १. |
| २. | २. |
| ३. | ३. |
| ४. | ४. |
| ५. | ५. |

अनुसूची -४

दफा ४ को उपदफा ४.२ को (२) सँग सम्बन्धित)
(सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालनको ढाँचा)

कार्यक्रम सञ्चालनको ढाँचा

- क) अध्यक्षता ग्रहण तथा कार्यक्रम शुरु भएको घोषणा गर्ने,
- ख) कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने ,
- ग) आचार संहिताबारे जानकारी गराउने,
- घ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहबारे संक्षिप्त जानकारी दिने,
- ङ) नागरिक प्रतिवेदन पत्र सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने ,
- च) बहिर्गमन अभिमत सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने,
- ड) सहभागीहरुबाट तोकिएको बिषयमा लिखित तथा मौखिक प्रश्नहरु संकलन गर्ने,
- ज) जिम्मेवार पदाधिकारी तथा कर्मचारीहरुले जिज्ञासाहरु स्पष्ट पार्ने,
- झ) स्पष्टता पछि थप जिज्ञासाको आह्वान गर्ने,
- ञ) सम्बन्धित पदाधिकारीबाट थप जिज्ञासामा स्पष्टता ल्याउने ,
- ट) समापन मन्तव्य, धन्यवाद ज्ञापन र कार्यक्रम विसर्जन गर्ने ।
- ठ) सार्वजनिक सुनुवाई कम्तिमा २ पटक चौमासिक रुपमा संचालन गरिने छ

अनुसूची—५

दफा ४ को उपदफा ४.२ को ३ सँग सम्बन्धित

सार्वजनिक सुनुवाइमा पालना गर्नुपर्ने आचार संहिता

१. सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
२. सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
३. सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम सहित प्रश्न वा जिज्ञासा राख्नु पर्नेछ ।
४. सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरु धेरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुँदागत रुपमा छोटकरिमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नुपर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बितेपछि तत्काल प्रस्तुति रोक्नुपर्नेछ ।
५. आफूभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोऱ्याउन जरुरी हुनेछैन ।
६. चित्त नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाइनेछ ।
७. सहभागीले बिना आधार कसैप्रति लाञ्छनायुक्त भाषाको प्रयोग गर्न पाइने छैन ।
८. सुनुवाइका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने वा बदलाको भावनाबाट भनाइ राख्न वा बोल्न पाइने छैन ।
९. सुनुवाइलाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाट भएको पाइएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधान खोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
१०. सुनुवाइलाई विषयान्तर हुनबाट रोक्न सबै सहभागि सचेत हुनु पर्नेछ ।

अनुसूची—६

दफा ४ को उपदफा ४.२. को ४ सँग सम्बन्धित

सार्वजनिक सुनुवाइ सम्बन्धी प्रतिवेदनको ढाँचा

सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजन गर्ने व्यक्तिको नाम, थर र ठेगाना:
सुनुवाइ गरिएका विषयवस्तुहरू

- क)
ख)
ग)
घ)

कार्यक्रम आयोजना स्थल:—

कार्यक्रम आयोजना गरिएका मिति र समय:

कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयावधि (घण्टा/मिनेटमा)

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:

आज्ञाले

नवराज कार्की

