

राप्ती सोनारी गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता  
बिषयक  
सार्वजनिक सुनुवाई  
२०७९ मंसिर १५ गते  
प्रगति-प्रतिबेदन



सुनुवाईका सरकोकारवालाहरु ।

आयोजक



राप्ती सोनारी गाउँपालिका, बाँके

सहजिकरण



बास नेपाल

राष्ट्री सोनारी गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक

## सार्वजनिक सुनुवाई

२०७९ मंसिर १५ गते

### १. सहजिकरण गर्ने संस्थाको परिचय :-

बास विगत २२ वर्ष देखि सामाजिक रूपान्तरणका लागि क्रियाशिल गैर सरकारी संस्था हो । २०५७ मंसिर २४ गते स्थापित यो संस्था देशमा व्याप्त भ्रष्टाचार, अनियमितता, ढिलासुस्ति, घुसखोरी जस्ता बेथितिका बिरुद्ध ससक्त रूपमा क्रियाशिल रहदै आएको छ । ७७ जिल्ला शाखा, २० उपशाखा, १०० ईकाई र ४२०० युवाहरु आबद्ध भएको यस संस्थाले असल शासन, सामाजिक जवाफदेहिता, सामाजिक सद्भाव, सामुदायिक सुरक्षा, युवा सशक्तिकरण, स्वयंसेवा, बाल अधिकार, बाल संरक्षण, लैंगिक हिँसा न्यूनिकरण, सामुदायिक सशक्तिकरण, सञ्चार र संस्थागत विकासका क्षेत्रमा काम गर्दै आईरहेकोछ । बास भ्रष्टाचार बिरुद्धको विश्वव्यापी संस्था ट्रान्सपरेन्सी ईण्टरनेशन नेपालको आबद्ध संस्था हो । बासले असल शासन, सामाजिक जवाफदेहिता, सार्वजनिक सुनुवाई, सुचनाको हक, अपाँगता अधिकार, युवा नेतृत्व विकास, बाल संरक्षण, र संचारका क्षेत्रमा काम गर्दै आईरहेकोछ ।

### २. पृष्ठभुमि :-

राज्य सञ्चालनको गुणस्तरियताले जनताको जीवनमा निरन्तर प्रभाव पार्दछ । लोकतन्त्रमा सरकारले नागरिकप्रति जवाफदेहि भएर उनीहरुको चित बुझाउनु पर्दछ । सार्वजनिक निकायमा बस्नेहरुले कस्तो काम गरिरहेका छन् भनेर नागरिकले चासो राखिरहेका हुन्छन् । त्यसैले राज्य संयन्त्रबाट दिइने सेवा, सुविधा र बस्तुको गुणस्तरका वारेमा सार्वजनिक मञ्चबाट नागरिकले उठाएका प्रश्नको उत्तर दिनु सार्वजनिक पद धारण गरेका व्यक्तिहरुको जवाफदेहिता अन्तर्गत पर्दछ । यस्तो जवाफदेहिता अधिकारमा बसेका जिम्मेवार व्यक्ति र सेवाग्राहि नागरिकका विच गरिने सार्वजनिक सुनुवाईका माध्यामबाट खोज्न सकिन्छ । यसरी संचालन गरिने सार्वजीक सुनुवाईबाट सार्वजनिक निकायहरुलाई उनिहरुले गरेको कामको पृष्ठपोषणपनि हुन्छ । अनि सरकारी निकाय र नागरिकको विचमा रहेको अविश्वास घटेर जान्छ, र सार्वजनिक निकायले अगाडि सारेका हरेक काम कारबाहिप्रति नागरिकमा अपनत्वको भावना पनि जार्दछ । त्यसैगरी राज्य संयन्त्रले गर्ने गतिविधीका वारेमा नागरिकहरुले गुणर दोषका आधारमा मुल्यांकन गर्न पाउनु पर्छ, यो लोकतान्त्रिक मुलुका नागरिकको अधिकार पनि हो । सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका व्यक्तिहरुका बीचमा सार्वजनिक चासोको विषयमा हाकाहाकि प्रश्नेतर गर्ने सामुदायिक मञ्चलाई सार्वजनिक सुनुवाई भनिन्छ । यसले स्थानीय नागरिकहरुमा विकास योजना प्रति अपनत्वको भावना विकास गर्नुका साथै पारदर्शिताको अभ्यास गर्दछ । आफ्नो कार्यालयले वर्ष भरीमा सञ्चालन गरेका गतिविधिको प्रभावकारीताका लागि अनिवार्य सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु पर्ने राज्यले व्यवस्था गरे अनुसार स्थानिय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि -२०६७ समेत लागु भएको छ । नेपालमा सार्वजनिक सुनुवाईको अवधारणा-२०५० साल पौष १३ गते देखि केदार खड्काले सुरुवात गरेको एकआपस टेलिभिजन कार्यक्रमबाट सुरुवात भएको मानिन्छ । पांच वर्ष सम्म नियमित संचालन भएको सो कार्यक्रमले नेपालमा सार्वजनिक सुनुवाईको अवधारणालाई नागरिकका विच लोकप्रिय बनाएको थियो । सार्वजनिक सुनुवाईले सर्वसाधारण नागरिकलाई अधिकारमा बसेका व्यक्ति नजिक पुग्ने र आफ्ना असन्तुष्टि पोख्ने अवसर दिन्छ । त्यसैले यसलाई सर्वसाधारणको पहुँच अधिकारमा बस्नेहरु सम्म पनि भन्ने गरिन्छ ।

सार्वजनिक सुनुवाईको प्रभावकारितालाई ध्यानमा राखेर पहिलो पटक नेपाल सरकारले-२०६२ सालमा सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धि निर्देशिका नै बनाएर यो संयन्त्रलाई संस्थागत गरेको पाईन्छ । सुनुवाईमा पछाडिपरेका, दलित, अल्पसंख्य, अपाङ्ग सर्वसाधारण नागरिकहरुको उपस्थिती उल्लेखनीय हुनु पर्दछ । हाल सार्वजनिक सुनुवाइलाई विभिन्न सरकारी तथा गैरसरकारी संस्थाहरुले अबलम्बन गरेर आफ्ना कार्यक्रम बनाएर सञ्चालन गरी रहेका छन् । स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ मा पारदर्शिता, जवाफदेहिता र उत्तरदायित्वको लागि सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने प्राव्यान गरेको छ । सुशासन ऐन-२०६४ को दफा ३० मा सार्वजनिक सुनुवाई गराउनु पर्ने व्यवस्था गरी कानूनी व्यवस्था गरिएको छ । त्यसैगरी सुशासन नियमावली-२०६५ को नियम १९ ले सार्वजनिक निकायले प्रत्येक ४ महिनामा कम्तिमा एउटा सुनुवाई गर्नु पर्ने व्यवस्था गरेको छ । स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ ले समेत सबै स्थानीय तहहरुले सार्वजनि सुनुवाइ गर्नुपर्ने करालाई अंगिकार गरेको छ । पछिलो समयमा आएर स्थानीय तहहरुले यो संयन्त्रलाई आत्मसात गरी सार्वजनिक सुनुवाई सञ्चालन गर्दै आएका छन् । सोहि कुरालाई मध्येनजर गर्दै राष्ट्री सोनारी गाउँपालीकाको आयोजना र बास, नेपालगांजको सहजिकरणमा राष्ट्री सोनारी गाउँपालीकाको आर्थिक वर्ष २०७९/०८० को प्रथम चौमासिकमा संचालन गरेका विकास निर्माणका गतिविधि र कार्यालयबाट प्रबाह गरिएका गुणस्तरीय सेवाको प्रभावकारिताबाटे खुला छलफलका लागि राष्ट्री सोनारी गाउँपालीकाको प्रांगणमा स्थानीय नागरिकहरुको सहभागीतामा मिति २०७९ मंसिर १५ गतेका दिन राष्ट्री सोनारी गाउँपालीकाले प्रदान गर्ने सेवा, सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सम्पन्न भएको छ ।

### ३. कार्यक्रमका उद्देश्यहरु :

- गाउँपालिकाको काम कारबाही बारे उपमहानगरबासिहरुलाई जानकारी गराउने ।
- गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाका बारेमा छलफल/बहस गर्ने ।
- गाउँपालिकासंग सम्बन्धित गुनासोहरु सुनुवाई गरि गुनासो व्यवस्थापन गर्ने ।
- गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिताका बारेमा पृष्ठपोषण लिने ।
- वार्षिक गतिविधिहरुको समिक्षा गरि भावि कार्ययोजनाका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।
- सेवाग्राहीबाट आएका गुनासोको सुनुवाई गर्न साभा सार्वजनिक प्रतिवद्धताको घोषणा गर्ने ।

### ४. सार्वजनिक सुनुवाई संचालनका क्रममा अबलम्बन गरिएका विधिहरु :

राष्ट्रीसोनारी गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु पूर्व निम्न विधिहरु अबलम्बन गरिएको थियो :

**क. सहजकर्ताको छनौट तथा सम्झौता :** विगतका वर्षहरु देखिनै विभिन्न स्थानीय तहको सार्वजनिक सुनुवाईको सहजिकरणको जिम्मेवारी सम्हाल्दै आएको बास नेपाल र राष्ट्री सोनारी गाउँपालिका विच राष्ट्रीसोनारी गाउँपालिकाको आ.व. २०७९/०८० को प्रथम चौमासिक सार्वजनिक सुनुवाइ गर्नका लागि सम्झौता गरिएको थियो ।

### ख. ऐन, नियम, निर्देशिका तथा कार्यविधिको अध्ययन :

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम गर्नु पुर्व गाउँपालिका प्रतिनीधि र सहजिकरणको जिम्मा पाएको संस्था विच स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४, सुशासन ऐन २०६४ तथा नियमावली, २०६५, स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाइ सहजिकरण कार्यविधि, २०६७, लगायतका निर्देशिका र कार्यविधिहरुको विस्तृत अध्ययन गरिएको थियो ।

### ग. सार्वजनिक सुनुवाइको लागि सूचना तथा प्रचार प्रसार र पत्राचार :

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन हुने विषयमा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको व्यापक सूचना प्रबाह र प्रचार प्रसारको लागि गाउँपालिकामा सबैलाई सार्वजनिक सुचना एक हप्ता अगाडी देखि गरिएको थियो । आम नागरिकहरुको व्यापक सहभागिताका लागि कार्यक्रम हुनु अगावै सार्वजनिक सूचना प्रकाशन, पम्पलेट टाँस, निमन्त्रणा पत्र वितरण तथा पत्राचार समेत गरिएको थियो भने सामाजिक सञ्जाल मार्फत सूचना सम्प्रेषण गर्नुका साथै माइक्रोफोन गरिएको थियो । बिशेष गरि वडा कार्यालय र बास स्वयंसेवकहरु मार्फत सबै वडाका स्थानीय नागरिकहरुलाई आमन्त्रण गरिएको थियो ।

#### **घ. मिति, समय र स्थान निर्धारण :**

गाउँपालिका र बास बिच छलफल पश्चात राप्तीसोनारी गाउँपालिकाको प्रांगणमा सुनुवाई गर्ने भनी २०७९ मंसिर १५ गते शुक्रवारका दिन दिउसो १.०० बजे देखि कार्यक्रम गर्ने समय निर्धारण गरिएको थियो ।

#### **ड. नागरिक प्रतिबेदन पत्र तथा बहिर्गमन अभियान संकलन :**

राप्तीसोनारी गाउँपालिकाले दिने सेवा तथा सुविधाको विषयमा सेवाग्राहीहरुबाट नागरिक प्रतिबेदन पत्र र बहिर्गमन अभियान संकलन गरिएको थियो ।

#### **च. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन**



९ बुँदे सार्वजनिक प्रतिबद्धताको घोषणा गर्दै राष्ट्रीयोनारी गाउँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम मंसिर १५ सम्पन्न भएको छ । राष्ट्रीयोनारी गाउँउपालिकाको आयोजना तथा बास नेपालको सहजकरणमा गाउँउपालिकाको प्राङ्गणमा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सम्पन्न भएएको हो । पालिकहरुले नागरिकहरुलाई दिने सेवा सुविधाको विषयलाई प्रभावकारी बनाउन र स्थानिय सरकारले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई पारदर्शि, उत्तरदायी र जवाफदेही बनाउन आयोजना गरिएको सार्वजनिक सुनुवाईमा पालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, कार्यपालिका सदस्यहरु, विभिन्न वडाका वडाध्यक्षहरु जवाफदेही बक्ताको रूपमा सहभागी थिए ।



सरोकारवाला र गाउँउपालिका बासिहरुका विचमा झण्डै तिन घण्टा भएको दोहोरो प्रश्नोत्तर पछि गाउँउपालिकाको समग्र



विकासका विषयमा ९ बुँदे साभा प्रतिबद्धताको घोषणा गरिएको छ । सुनुवाईको अन्तमा जारी प्रतिबद्धतामा उपभोक्ता समिति र टोल विकास संस्थाको काम कर्तव्य र अधिकार बारे अभिमुखीकरण प्रदान गर्ने, पालिका र वडावाट सञ्चालित सम्पुर्ण योजनाहरुको अनिवार्य रूपमा निति सम्मत तवरले सार्वजनिक परीक्षण गर्ने, पालिकाका विभिन्न सार्वजनिक स्थानहरुमा बढावो सुर्तिजन्य पदार्थको प्रयोग रोक्न पहल गर्ने, एकाध योजनाहरु उपभोक्ता समिति, टेण्डर र कोटेशन

विना जनप्रतिनिधिबाट सञ्चालन भएको जनगुनासो आएकाले उक्त समस्या समाधानका लागि कानुन बमोजिम गर्न, गराउन पहल गर्ने, पालिकाबाट कृषी र पशु सेवाका प्रबर्द्धनात्मक कार्यहरुलाई थप प्रभावकारी बनाउने, पालिकामा आउने सेवाग्राहिलाई सेवा प्रवाह गर्न सम्बन्धित अधिकारीहरुको अनुपस्थितीमा हुने असहजतालाई सहज बनाउन आवश्यक व्यवस्था मिलाउने, पालिकाका विभिन्न स्थानमा सञ्चालित क्सर उद्योगहरुलाई नियमन गर्न अवैध हुँगा, गिर्दी निकाशलाई नियन्त्रण गर्न सम्बन्धित निकायको सहयोग लिइ आवश्यक पहल गर्ने, पालिकाको सेवा सुविधा बारे नागरिकहरुको गुनासो सुनुवाई गर्ने, वडा नं ६ को सिद्धेश्वर स्कुल पछाडी रहेको सडक निर्माणका लागि पहल गर्ने लगायत रहेका छन् ।

यसरी गरिएका प्रतिबद्धताहरुमा गाउँउपालिका अध्यक्ष तप्तराज पौडेल, उपाध्यक्ष मनिषा सिंह थारु, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत हरी बहादुर खत्री, वडा अध्यक्षहरु कार्यपालिका सदस्यहरु र शाखा प्रमुखहरुले हस्ताक्षर गरेका थिए । बासका केन्द्रीय उपाध्यक्षले स्वागत तथा सुनुवाईको उद्देश्यमाथि प्रकाश पारेको कार्यक्रमको शुरुवातमा गाउँउपालिकाले गरेका कामहरु तथा आगामी योजनाका बारेमा गाउँउपालिका अध्यक्ष पौडेलले जानकारी गराएका थिए । बासका कार्यक्रम व्यवस्थापक मन भण्डारीले सहजिकरण गरेको सुनुवाईमा २०० बढीको सहभागिता रहेको थियो । सार्वजनिक सुनुवाईको रेडीयो भुवर भवानी एफएम ९८.८ मेघाहर्जवाट प्रत्यक्ष प्रसारण गरिएको थियो ।

## तस्विरमा सुनुवाई :



**सुनुवाईमा स्वागत गर्दै शिव कुमार वर्मा बायाँ तथा सहभागीहरुको प्रश्नको जवाफदिदै गाउँपालिकाका उपाध्यक्ष मनिषा सिंह थारु ।**



**सुनुवाईमा उत्तर दिदै अध्यक्ष तप्त पौडेल र प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत हरी बहादुर खन्ती ।**

### **ज. सार्वजनिक सुनुवाईमा उठान भएका मुख्य सवालहरु :**

सार्वजनिक सुनुवाईमा शिक्षा तथा स्वास्थ्य सेवा, कृषिको समस्या, सडक नाला पुलहरु गुणस्तरीय नभएको, लक्षित वर्ग केन्द्रित कार्यक्रम, विकास निर्माण, विधुत तथा सिचाइको समस्या, अवैध ढुङ्गा गिड्ठी निकासी लगायतका दर्जनौं विषयहरुमा जिज्ञाशा, गुनासो तथा प्रश्न राखेका थिए भने सरोकारवालाहरुले सहभागिको प्रश्नको जवाफ दिएका थिए ।

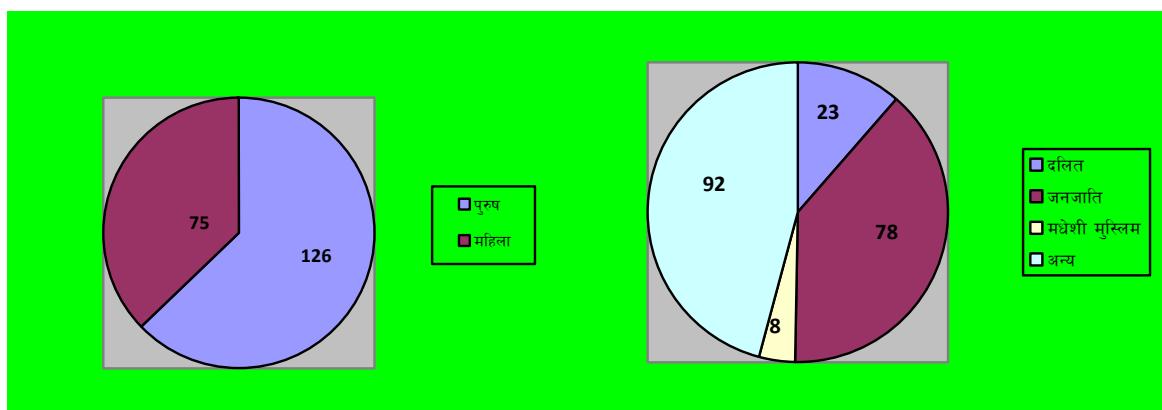
### **झ. प्रतिबद्धताहरुको सार्वजनिकीकरण :**

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सम्पन्न भएपछि सार्वजनिक सुनुवाईमा उठेका सवाल वा विषयहरु, सुनुवाईको क्रममा सोधिएका प्रश्न तथा जवाफहरु र सुधारको लागि ९ बुदे साभा सार्वजनिक प्रतिबद्धताहरुको घोषणा गरिएको थियो । सुनुवाई सम्पन्न भए पश्चात प्रतिबद्धता सहित उल्लेख गरिएको प्रेश विज्ञप्ति प्रकाशन गरिएको थियो । जुन

विज्ञप्ती सबै सञ्चार माध्यमहरूमा सम्प्रेषण गरिएको थियो । सम्प्रेषित विज्ञप्तीका आधारमा विभिन्न सञ्चार माध्यमहरूमा समाचार उच्च प्राथमिकताका साथ प्रकाशन/प्रशारण भएको थियो । ९ बुँदे प्रतिवद्वताहरु प्रतिवेदनको **अनुसुची** मा संलग्न गरीएकोछ ।

#### **५. सार्वजनिक सुनुवामा सहभागिहरु उपस्थिति संख्या:**

राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिकाको आयोजना र बास नैपालको सहजिकरणमा सम्पन्न सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा गाउँपालिकाको सबै वडावाट सेवाग्राही, वडा कार्यालयका पदाधिकारी, सदस्यहरु, विभिन्न सञ्जालका प्रतिनिधि, राजनीतिक दलका प्रमुख एवं प्रतिनिधि, शिक्षक, विद्यार्थी, बुद्धिजीवी, विभिन्न संघ, संस्थाका प्रतिनिधी लगायत गरी २०९ जनको सहभागिता रहेको थियो । जस्ता महिला ७५ जना, पुरुष १२६ जना, दलित २३ जना, जनजाती ७८ जना, मधेशी, मुस्लिम ८ जना र अन्य ९२ जनाको सहभागिता रहेको थियो जुन तलको चार्डमा हेर्न सकिन्छ ।



#### **६. जबाफदेहि बक्ताहरू:**

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा तपसिल अनुसारका जबाफदेहि बक्ताहरूको अर्थपूर्ण सहभागिता रहेको थियो ।

क्र. सं.	नाम	पद	निकाय
१.	तप्त पौडेल	अध्यक्ष	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
२.	मनिषा सिंह थारु	उपाध्यक्ष	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
३.	हरी बहादुर खत्री	प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
४.	यम बहादुर खड्का	वडा अध्यक्ष	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका, वडानं १
५.	मिनराज खड्का	वडा अध्यक्ष	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका, वडानं ४
६.	भगरु थारु	वडा अध्यक्ष	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका, वडानं ५
७.	लवराज खरेल	वडा अध्यक्ष	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका, वडा नम्बर ६
८.	रामलखन थारु	वडा अध्यक्ष	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका, वडा नम्बर ८
९.	शालिकराम डाँगी	लेखा अधिकृत	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
१०.	केशवराज दमाई	कार्यपालिका सदस्य	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका

११.	राधिका सुनार	कार्यपालिका सदस्य	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
१२.	जीवन न्यौपाने	शिक्षा शाखा प्रमुख	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
१३.	देवेन्द्र कुमार के.सी.	स्वास्थ्य शाखा प्रमुख	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
१४.	जय बहादुर कार्की	पशु सेवा शाखा प्रमुख	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
१५.	लोकेन्द्र चन्द	प्रशासन शाखा प्रमुख	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
१६.	यथेष्ठ पुन मगर	प्राविधिक शाखा प्रमुख	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका
१७.	चन्द्रा शाही	कृषि शाखा प्रमुख	राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिका

#### ७. सवल पक्षहरू

प्रभावकारी सेवा, सुविधा तथा गुणस्तरीय विकास कार्यक्रम, विकास निर्माण, सरसफाई बारे खुला छलफल गरी नागरिकका गुनासा तथा रचनात्मक सुझाव राख्नका लागि राष्ट्रीयोनारी गाउँपालिकाको आयोजना तथा बासको सहजिकरणमा सञ्चालन भएको सार्वजनिक सुनुवाई एक सफल कार्यक्रमको रूपमा स्थापित भएकोछ । यो कार्यक्रम सञ्चालनको क्रममा पाईएका केहि **सवल पक्षहरू** निम्नानुसार रहेका छन् ।

१. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सुशासन ऐन, नियमावली तथा स्थानिय सरकार संचालन ऐन २०७४, स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यबिधि-२०६७ अनुसार सम्पन्न भएको छ ।
२. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा गाउँपालिकाको सेवा प्रबाहको अवस्था, मूल्य-मूल्य उपलब्धिहरू, नयाँ कार्यहरू र आगामी योजना बारे जानकारी गराउने काम भएको छ ।
३. सहभागिहरूले गुनासा, जिज्ञासा, सुझाव स्वस्फूर्त रूपमा धक फुकाएर अभिव्यक्त गरेका छन् ।
४. कार्यक्रमको सुरुवातमा सार्वजनिक सुनुवाईका आचारसंहिता प्रस्तुत सहित अनुमोदन गरी कार्यक्रम संचालन गरिएको थियो ।
५. सहभागिहरूबाट उठान गरिएका सवालहरू तथा सुझावहरूको जवाफदेहि बक्ताहरूबाट चित्तबुझ्दो जबाफ खोज्ने काम भएको थियो भने सहजकर्ताबाट थप प्रष्ट पार्नका लागि प्रभावकारी रूपमा सहजिकरण गर्ने काम भएको थियो ।
६. कार्यक्रमको अन्तमा छलफल भएका विषयवस्तुहरूलाई संक्षेपीकृत गरी ९ बँडे प्रतिवद्धता तयार र सार्वजनिकीकरण गरी जबाफदेहि बक्ताहरूलाई हस्ताक्षर गराईएको थियो ।
७. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको प्रचार प्रसारका लागि सार्वजनिक सुचना, पत्राचार, निमन्त्रणा वितरण गरिएको थियो ।
८. सुनुवाईमा गाउँपालिकाका प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, वडा अध्यक्षहरू, शाखा प्रमुखहरूको उपस्थित हुनुले सुनुवाई प्रभावकारी भएको थियो ।
९. सुनुवाईमा अल्प संख्य, सिमान्तकृत, तथा पछाडि परेका वर्गहरूको अर्थपूर्ण सहभागिता रहेको थियो ।

## ८. सुधारका लागि सुझाव

- कार्यक्रम निकै प्रभावकारी भएको भएपनि थप प्रभावकारि बनाउनका लागी सम्पन्न सार्वजनिक सुनुवाईमा गरिएका प्रतिवद्धताहरु कार्यान्वयनमा ध्यान दिनु पर्ने देखिन्छ ।
- कार्यक्रममा सबै वडा अध्यक्ष र शाखा प्रमुखहरुको अनिवार्य सहभागिता हुनुपर्ने ।
- सार्वजनिक सुनुवाई हरेक चौमासिक अवधिमा गर्नुपर्ने ।

## ९. कार्यक्रमका उपलब्धिहरु :

- गाउँपालिकाको काम कारबाही बारे नागरिकहरुलाई जानकारी गराउने काम भएकोछ ।
- गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाका बारेमा छलफल/बहस गर्ने काम भएको छ ।
- गाउँपालिकासंग सम्बन्धित गुनासोहरु सुनुवाई गरि गुनासो व्यवस्थापन गर्ने काम भएकोछ ।
- गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिताका बारेमा पृष्ठपोषण लिने काम भएकोछ ।
- बार्षिक गतिविधिहरुको समिक्षा गरि भावि कार्ययोजनाका लागि सुझाव संकलन गर्ने काम भएको छ ।
- सेवाग्राहीबाट आएका गुनासोको सुनुवाई गर्न साभा सार्वजनिक प्रतिवद्धताको घोषणा गर्ने काम भएको छ ।

## अनुसुची १

सार्वजनिक सुनुवाईमा जारी गरिएका सहभागि तथा जबाफदेहिबत्ताले पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिता :

- सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
- सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
- सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम र ठेगाना सहित प्रश्न, जिज्ञासा वा सुझाव के हो राख्नुपर्नेछ ।
- सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरु धैरेलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुदांगत रूपमा छोटकरीमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नुपर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बिते पछि तत्काल प्रस्तुती रोक्नुपर्नेछ ।
- आफू भन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोच्याउन जरुरी हुने छैन ।
- चित नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाईनेछ ।
- सहभागीले बिना आधार कसै प्रति लाञ्छनायुक्त भाषाको प्रयोग गर्न पाईने छैन ।
- सुनुवाईका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने वा बदलाको भावनाबाट भनाई राख्न वा बोल पाईने छैन ।
- सुनुवाईलाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाट भएको पाईएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधानखोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
- सुनुवाईलाई विषयान्तर हुनबाट जोगाउन सबै सहभागि सचेत हुनु पर्नेछ ।

## अनुसुची २

## नागरिक प्रतिवेदन पत्र (citizen Report Card) को नतिजा

जम्मा : ५० जना

### १. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कर्तिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

सन्तुष्ट (२३.८०%)

ठीक (६९.०४ %)

असन्तुष्ट (७.१४ %)

१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाईं कर्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट (२६.१९ %)

ठीकै (७३.८१ %)

असन्तुष्ट

### २. सेवाको नियमितता

२.१ कार्यालय नियमित रूपमा (पदाधिकारी र कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचुस्तता) सञ्चालन भएको छ, भन्ने कुरामा कर्तिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त (२८.५७ %)

ठीकै (७१.४३ %)

अविश्वस्त

२.२ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?

तिरेको छैन (६४.२८ %)

एकदमै कम (३५.७१ %)

धेरै तिरेको

२.३ गाउँपालिकाले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ?

१ दिन (२८.५७ %)

२ दिन (४२.८६ %)

धेरै दिन (२८.५७ %)

### ३. सेवा प्रतिको जनविश्वास

३.१ यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कर्तिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त (२३.८० %)

ठीकै (७३.१९ %)

अविश्वस्त (२.३८ %)

३.२ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कर्तिको छ ?

धेरै (२३.८० %)

ठीकै (७६.१९ %)

विश्वास छैन

३.३ यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छटुयाएको सेवा तथा बजेट प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?

छ (३५.७१ %)

छैन (५४.७६ %)

अलिअलि थाहा छ (९.५२ %)

### ४. सेवाको गुणस्तर

४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कर्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?

सन्तुष्ट (५९.५२ %)

कम सन्तुष्ट (३५.७१ %)

असन्तुष्ट (४.७६ %)

४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो?

आफै (६९.०४ %)

गाउँका ठूलाबडाको (३०.९५ %)

मध्यस्थकर्ता ( )

४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कर्ति पटक धाउनु पन्यो?

१ पटक ( ५० % )

२ पटक (२६.९९ %)

सो भन्दा बढी ( २३.८१ % )

### ५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

अति राम्रो (२३.८१ % )

ठीकै (७६.१९ % )

नराम्रो ( )

५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र र गुनासो पेटिका वारे तपाईंलाई जानकारी छ ?

छ ( ४०.४८ % )

आंशिक जानकारी छ (४०.४८ % ) कुनै जानकारी छैन (१९ % )

५.३ पालिका तहमा सञ्चालन गरिने सावर्जनिक कार्यक्रममा सीमान्तकृत वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ ?

२० प्रतिशत जति ( ६४.२९ % ) ५० प्रतिशत भन्दा माथि (३०.९५ % ) थाहा छैन (४.७६ % )

५.४ सभाबाट कानून बनाउँदा र कार्यपालिकामा नीति, नियम र निर्देशिका तर्जुमा गर्दा छलफलमा प्रतिनिधित्व भएको छ ?

छ ( ४७.६२ % )

ठीकै छ (४७.६२ % )

प्रतिनिधित्व सारै कम छ ( ४.७६ % )

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

६.१ तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ?

धैरै (२३.८१ % )

कम (७६.१९ % )

गरेको छैन ( )

६.२ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?

धैरै भएको छ ( २३.८१ % )

ठीकै भएको छ (५९.५२ % )

भएकै छैन (१६.६७ % )

## प्रश्नावली भाग २

### १. सिफारिस सम्बन्धी

१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो?

पाएँ ( ५० % )

ठीकै पाएँ (४७.६२ % )

स्पष्ट पाइँन (२.३८ % )

१.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पन्यो ?

दिएँ ( ७.१४ )

थोरै दिएँ ( ४.७६ )

मागिएन र दिइएन पनि (८८.०९ % )

१.३ राजस्व, शुल्क, सेवादस्तुर को-कससँग उठाउने गर्दछन् ?

सबैसँग उठाउँछन् (७३.८१ % ) सीमित व्यक्तिसँग मात्र उठाउँछन् ( ) आयको आधारमा (४.७६ % ) उठाउँछन् (२१.४३ % )

### २. पूर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धी

२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ?

राम्रो (३५.७१ % )

ठीकै (६४.२९ % )

खराब ( )

२.२ कार्यालयमा सेवा प्रवाह र कार्यसम्पादन सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारबाही कर्तिको गरिन्छ?

तुरुन्तै हुन्छ (३३.३३ % ) पटक पटक भने पछि मात्रै हुन्छ (६१.९४ % ) जति भने पनि हुन्न (४.७६ % )

२.३ तपाईंको विचारमा पालिकाले पूर्वाधार सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्दछ?

नियमित र राम्रोसँग (३५.७१ % ) ठीकै गर्दछ (५९.५२ % )

नियमित रूपमा गर्दैन (४.७७ % )

२.४ तपाईंको पालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ?

राम्रो (३५.७१ % )

ठीकै (७१.४२ % )

खराब ( )

२.५ तपाईंको पालिकामा सञ्चालन गरेका आयोजनाहरु कत्तिका प्रभावकारी छन् ?

प्रभावकारी छन् (३८.०९ % )      ठीक छन् (५९.५२ % )

प्रभावकारी छैनन् (२.३८ % )

२.६ स्थानीय सरकारमा आयोजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ?

सहज (४०.४८ % )

असहज (१६.६७ % )

ठीकै (४०.४८ % )

अप्लयो (२.३७ % )

२.७ आयोजना सम्पन्न भएपछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनुपर्छ?

पद्दैन (५९.५२ % )

मागेरै लिन्छन् (३०.९५ % )

रकम नदिए अप्लयारो पार्छन् (९.५२ % )

२.८ आयोजना सञ्चालन गर्दा पालिकावाट प्राविधिक सहयोग कत्तिको पाउनु भयो?

सजिलै पाइयो (४२.८६ % )      कहिलेकाही पाइयो (५७.१४ % )      माग गर्दा पनि पाइएन ( )

२.९ गाउँपालिकामा विकास निर्माणका बारेमा जानकारी मागदा पाउनु हुन्छ?

सजिलै पाइन्छ (१९.०५ % )

सोधेपछि पाइन्छ (७८.५७ % )

सोधेपनि पाइदैन (२.३८ % )

२.१० पालिकावाट आचार संहिता पालना भएको छ?

पालना भएको छ (२३.३३ % )      ठीकै पालना भएको छ (५९.५२ % )      कत्ति पनि पालना भएको छैन (७.१४)

२.११ आयोजना सञ्चालन गर्दा गाउँपालिकानगरपालिकावाट कत्तिको सहयोग पाउनु भएको छ?

धेरै सहयोग पाएको छु (३०.९५ % )

ठीकै सहयोग पाएको छु (६९.०५ % )

निरुत्साहित गरिन्छ ( )

३. रपालिकाको वित्तीय व्यवस्थापन र कार्यसम्पादन,

३.१ आर्थिक श्रोत कस्तो छ?

आवश्यक श्रोत उपलब्ध (४७.६२ % )      कम श्रोत उपलब्ध (४५.२४ % )      अति कम श्रोत उपलब्ध (७.१४ % )

३.२ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ?

अति सरल (१९.०५ % )

ठीकै (७६.१९ % )

जटिल (४.७६ % )

३.३ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा वित्त व्यवस्थापन र परिचालनमा सीप कस्तो छ?

आवश्यक सीप छ (४०.४८ % )      आवश्यकता भन्दा कम छ (४७.६२ % )      सीप निकै कम छ (११.९० % )

३.४ पालिकाको आम्दानी र खर्च कार्यालय बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो?

टाँसेको देखेको छु (२३.८१ % )      कहिलेकाही टाँसेको देखिन्छ (४६.६२ % )

खै कतै देखिएन (२८.५७ % )

३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्याङ्कन भएको छ कि छैन?

छ (३५.७१ % )

ठीकै मूल्याङ्कन हुने गरेको छ (५२.३८ % )

कहिले पनि भएको थाहा छैन (११.९० % )

३.६ कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट (११.९० % )

ठीकै (७१.४३ % )

कुनै जानकारी छैन (१६.६७ % )

४. पारदर्शिता सम्बन्धी,

४.१ यस पालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ?

धेरै जानकारी पाएको छु (३५.७१ %) ठीकै जानकारी पाएको छु (४०.४८ %) कम जानकारी पाएको छु (२३.८१ %)

४.२ पालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, निर्णय, बजेट कार्यक्रम, कार्यप्रगति आदी सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने गर्दछ?

हुने गरेको छ (४०.४८ %) हुने गरेको छैन (३५.७१ %) जानकारी नै छैन (२३.८१ %)

४.३ सार्वजनिक हुने माध्यम के के हुन्?

वेवसाइट (२३.८१ %) सूचना पाटी (०) पत्रपत्रिका र मिडिया (३५.७१ %) सार्वजनिक सुनुवाई (४०.४८ %)

४.४ पालिकाको कार्यालयबाट तपाईंले चाहेको विवरण पाउँनु भएको छ?

सहजै पाए (४०.४८ %) धेरै पटक भनेपछि पाए (५२.३८ %) पाइन (०) वास्ता नै गरिएन (७१.९४ %)

#### ५. अन्य

५.१ सेवा प्रवाहमा घुम्ति सेवाको प्रयोग भएको छ?

हुने गरेको छु (४५.२४ %) कलिहलेकाही हुने गरेको छु (३५.७१ %) कहिल्यै भएको छैन (१९.०५ %)

५.२ उजुरी फच्चौटको अवस्था कस्तो छ?

२०% (६१.९० %) ५०% (३५.७१ %) ७०% भन्दा माथी (२.३८ %)

५.३ सबै वडामा मेलमिलाप केन्द्रको गठन भएको थाहा पाउनु भएको छ?

सबै वडामा गठन भएको छ (४०.४८ %) केहि वडामा मात्रै गठन भएको छ (४७.६२ %) गठन भएको छैन (११.९४ %)

५.४ सबै वडामा टोल विकास संस्थाको गठन भएको थाहा पाउनु भएको छ?

सबै वडामा गठन भएको छ (४०.४८ %) केहि वडामा मात्रै गठन (४७.६२ %) गठन भएको छैन (११.९४ %)

सि.नं.	सेवाको नाम	मूल्यांकन		
१	सेवा लिदा कोसँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट २१.४३%	ठीकै ७१.४३%	अस्पष्ट ७.१४%
२	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कर्ति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै ३.५७%	ठीकै ८२.१४%	थोरै १४.२९%
३	तपाईंप्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसर मैत्रीपूर्ण ४२.८६%	ठीकै ५७.१४%	अभद्र र अमर्यादित
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यमक सूचनाहरू (प्रमाण,कागजात) र शुल्क, दस्तुर बारे तपाईंलाई सेवाप्रदाय कर्मचारीले स्पष्ट जानकारी गरे ?	अति स्पष्ट गरीदिए १७.८६%	ठीकै ७५%	स्पष्ट सूचना दिए ७.१४%
५	तपाईंले राख्नु भएका समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए?	अति सजिलो तरीकाबाट समाधान दिए १०.७९%	ठीकै ८५.७९%	समाधान दिन सकेनन् ३.५७%
६	तपाईंलाई सेवाप्राप्त गर्न अपनाईएकाप्रकृया के कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो १०.७९%	ठीकै ६७.८६%	भन्फटिलो २१.४२%
गाउँपालिकाको राम्रो पक्षहरू		गाउँपालिकाको सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरू		
१. पालिकाका शाखाहरू व्यवस्थित तरिकाले छुट्याईएको छ । २. विद्यालयमा हुने शिक्षकको अभाव पालिकाले पुरा गरेको छ । ३. शिक्षा तथा खेलकुदमा पालिकाले लगानी गरेर राम्रो भएको छ । ४. कमको बारेमा स्पष्ट जानकारी पाईने गरेको । ५. गाउँपालिका अध्यक्ष नियमित रूपमा कार्यालयमा उपस्थित हुने गरेको । ६. पालिका पहिलेको तुलनामा व्यवस्थित भएको ।		१. पालिकाको गेटमा हार्डिङबोर्डको व्यवस्था हुनुपर्ने । २. बाढिले गर्दा ढलेका विजलीका पोलहरु अहिले सम्म पनि उठाईउको छैन । ३. ऐलानि जग्गा पालिकाले लाप नगरिदिएको । ४. कर्मचारी समयमा कार्यालय आउनु पर्ने । ५. आवश्यकता अनुसार कर्मचारी व्यवस्थापन गरी अनावश्यक कर्मचारी भर्न गर्न नहुने । ६. लक्षित वर्ग केन्द्रीत कायूक्रमका लागी बजेट विनियोजन गर्न पर्ने ।		

*AC/111*

नमस्कार शाह

कार्यकारी निर्देशक, बास नेपाल

