केदारस्यूँगाँउपालिका
सार्वजनिक सुनुवाइकार्यविधि
२०७७

केदारस्यूँगाँउपालिका
गाँउकार्यपालिकाको कार्यालय
सुदुरपश्चिमप्रदेश, बझाङ

कार्यपालिका बैठकवाटमिति २०७८।०३।०८ वीकृत

केदारस्यूँ गाँउपालिका

केदार स्यूँगाँउपालिकासार्वजनिक सुनुवाइकार्यविधि,२०७७

प्रस्तावना

पारदर्शिता र जवाफदेहिताप्रर्वद्धनकालागिसेवाग्राही र सेवाप्रदायकनिकायकाविचमा सार्वजनिक चासोको विषयमाहाकाहाकीखुलाछलफल गर्ने र सम्वन्धितनिकायवाटप्रदानहुने सेवा, वस्तु र सुविधाका सम्बन्धमाआधिकारिक व्यक्तिमार्फत स्पष्टताल्याउन सार्वजनिक सुनुवाई गरिन्छ । यसले स्थानीय सरकार र नागरिककाविचमा दोहोरो सम्वाद स्थापति गर्न र नागरिकबाटप्राप्त रचनात्मक सुझावग्रहण गरी शासन सञ्चालनमापारदर्शिता, नेतृत्वमाजवाफदेहिता र सार्वजनिकचासोका बिषयमाआमनागरिकहरूको सूचनामापहुँचलाई मजबुतबनाउनुका साथै सार्वजनिक सेवा, वस्तु र निर्णय प्रकृयामाआमनागरिकको सहभागितालाई प्रवर्द्धन गर्न मद्दतगर्दछ । यसबाट सार्वजनिकवस्तु, सेवा र विकास निर्माणका कृयाकलापहरू जनअपेक्षाबमोजिम सञ्चालन गर्ने संस्कारको विकास गर्न समेत टेवापुग्दछ। यसले नागरिकहरुलाई विकास निर्माणको प्रक्रियामा अर्थपूर्ण सहभागिता गराई सेवाप्रवाहलाइअझवढिगुणस्तरिय र प्रभावकारी वनाउनस्थानिय सरकार संचालन ऐन २०७४ को परिच्छेद १० को दफा७८ को उपदफा ५ बमोजिमकेदारस्युँगाँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइकार्यविधि, २०७७तयार गरि लागू गरिएको छ ।

परिच्छेद -१

प्रारम्भिक

१.संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

क) योकार्यविधिको नामकेदारस्युँगाँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइकार्यविधि, २०७७रहेको छ ।

ख) यो कार्यविधितुरुन्तलागुहुनेछ ।

ग) यो कार्यविधिगाँउकार्यपालिकावाटअनुमोदनभई लागुहुनेछ ।

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

क) “कार्यविधि”भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइकार्यविधि, २०७७लाई सम्झनु पर्दछ ।

ग) ‘गाँउकार्यपालिका’भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाकाकार्यपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।

घ) ‘अध्यक्षभन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाको गाँउपालिकाअध्यक्षभन्ने सम्झनु पर्दछ ।

(ङ) “प्रमुखप्रशासकीयअधिकृत”भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाको प्रमुखप्रशासकीयअधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।

(च) “विषयगतकार्यालय”भन्नाले संघीयतथाप्रदेश सरकारका विभिन्नविषयगतमन्त्रालयअन्तर्गत जिल्लातथापालिका स्तरिय कार्यालय तथाडिभिजनकार्यालय समेतलाई सम्झनुपर्छ ।

(छ) ‘निर्देशिका’भन्नाले यो कार्यविधिअन्तर्गत बनाइने केदारस्युँगाँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइनिर्देशिकालाई सम्झनु पर्दछ ।

(ज) “नियमावली”भन्नाले ऐनको अधिनमा रहीतर्जुमा गरिने नियमावलीलाई सम्झनु पर्दछ ।

(झ) “स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन”भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।

(ञ) “उपभोक्ता समिति”भन्नाले आयोजनाबाटप्रत्यक्षलाभपाउने व्यक्तिहरुको समूहले कुनैआयोजनानिर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागिआफूहरु मध्येबाटनिश्चितप्रक्रियाबमोजिमगठन गरेको समिति सम्झनुपर्छ र सो शब्दले लाभग्राही समूहलाई समेत जनाउछ ।

(ट) “सामाजिक परीक्षण”भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाकासामाजिक परीक्षणकार्यविधिबमोजिम सामाजिकजिम्मेवारी तथाकार्यसम्पादनको लेखाजोखा सम्झनुपर्छ ।

(ठ) “सार्वजनिक सुनुवाई” भन्नाले केदारस्युँगाँउपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधिबमोजिम सेवाप्रदायनिकाय र सेवाग्राहीबीच समय समयमाहुने अन्तरक्रियात्मककार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।

(ड) “गैर सरकारी संस्था”भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागिप्रचलितकानूनबमोजिम स्थापनाभएका र सम्वन्धितनिकायवाटकार्यक्रम स्वीकृत गराई स्थानीयनिकायसँगसमन्वय राखीकार्य सञ्चालन गर्ने गैर नाफामूलक संस्था सम्झनुपर्छ ।

(ढ) “सामुदायिक संस्था”भन्नाले जनचेतना सम्बन्धीतालिम, अभिमुखीकरण, सीप विकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशीविकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चितप्रक्रियाअवलम्बन गरी प्रचलितकानूनबमोजिम स्थापनाभएका संस्थातथा स्थानीयनिकायमा सूचीकृत भएका समुदायमाआधारित संस्था सम्झनुपर्छ ।

(ड) “योजना”भन्नाले पालिकाको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धीतयार पारिएको योजना, क्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनुपर्छ ।

(ढ) “कार्यक्रम”भन्नाले निश्चितउद्देश्य प्राप्तिकालागितयार गरिएको क्षेत्रगतवावहुक्षेत्रगतकार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।

(ण) “आयोजना”भन्नाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वाकार्य क्षत्रमानिश्चितअवधि र लगानी रकमतोकीनिर्धारित उद्दश्यप्राप्तिकालागितयार गरिएको आयोजना सम्झनुपर्छ ।

(त) “अनुदान”भन्नाले सङ्घीय सरकार, प्रदेश सरकारबाटपालिकालाई प्राप्तहुनेनिःशर्त तथा सशर्त अनुदान र दातृ निकायबाटउपलब्धहुनेवित्तीय, प्राविधिकएवं वस्तुगत सहयोगसमेत सम्झनुपर्छ ।

(थ) “लक्षित समूह”भन्नाले आर्थिक रुपमाविपन्नवर्गका महिलाएवं बालबालिकातथाआर्थिक र सामाजिक

रुपमापिछडिएकावर्गहरु (सबै जातजातिकाविपन्नवर्गहरु, ज्येष्ठनागरिक, दलित, आदिवासी/जनजाति, भिन्नक्षमताभएकाव्यक्तिहरु, मधेसी, मुश्लिमतथापिछडावर्ग) एवं नेपालसरकारले लक्षित समूहभनीतोकेकावर्ग एवं समुदाय सम्झनुपर्छ

द) ‘‘सार्वजनिकनिजी साझेदारी’’भन्नाले स्थानीयनिकायवातीनिकायहरुको समूह र प्रचलितकानूनबमोजिम करार गर्न योग्यकानूनीव्यक्तिबीच यस नियमावलीमाव्यवस्थाभएबमोजिमको सेवाप्रदान गर्ने र त्यसको जोखिम संयुक्त रुपले वंहन गर्ने गरी भएको करार व्यवस्था सम्झनु 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 सम्झनु पर्छ ।

न) ‘‘सार्वजनिक सुनुवाइ’’भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारणनागरिक र अधिकारमा वसेका स्थानीयनिकायकापदाधिकारीहरु वीच सार्वजनिकचासोको विषयमा सार्वजनिकथलोमा खुलाछलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँछ ।

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

फ) ‘‘विकास साझेदार’’भन्नाले नेपाल सरकार वा स्थानीयनिकायसंग भएको संझौतावा सहकार्य गर्ने द्विपक्षीयएवं बहुपक्षीयदातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीयनिकायहरु, अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्थालगायत गैसस, निजी क्षेत्र तथा सामुदायिक संस्था समेतलाई सम्झनु पर्दछ ।

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

ब) ‘‘बहिर्गमन अभिमत’’(Exit Poll)भन्नाले नागरिक बडापत्रद्वारा गरिएकावाचावमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तिपछिकार्यालयबाटबाहिर निस्किने समयमात्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखीवा लेखाइदिएको अभिमतवा सुझावलाई जनाउँछ ।

भ) ‘‘नागरिक प्रतिवेदनपत्र’’(Citizen Report Card)भन्नाले सेवाग्राहीनागरिकले सार्वजनिक सेवाप्रदायकसंस्थाहरुबाट सेवालिंदाप्रत्यक्षअनुभव 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 वनाउनसरोकारवालावाट लेखाजोखाहुने पद्धतिको विकास गर्न
ख) स्थानीय सरकार र नागरिककाविचमा दोहोरो सम्वाद स्थापति गर्न र नागरिकबाटप्राप्त रचनात्मक सुझावग्रहण गरी शासन सञ्चालनमापारदर्शिता, नेतृत्वमाजवाफदेहिता र सार्वजनिकचासोका बिषयमाआमनागरिकहरूको सूचनामापहुँचलाई मजबुतबनाउनुका साथै सार्वजनिक सेवा, वस्तु र निर्णय प्रकृयामाआमनागरिकको अर्थपूर्ण सहभागितालाई प्रवर्द्धन गर्न

ग) गाँउपालिकाकाले संचालन गर्ने योजनातथाकार्यक्रमहरुमाभएकाकमीकमजोरीहरु सुधार गर्न रयोजनातथाकार्यक्रमहरुमापारदर्शिताकायम गर्ने ।

घ) सहकार्यको संस्कार विकास गर्न रसेवाप्रदायक र सेवाग्राहीको संयुक्तप्रयासवाटविकास कार्यक्रमलाई अझबढिप्रभावकारी र उपलव्धीमुलकवनाउने ।

(ङ) गाँउपालिकाको संचालन गर्ने योजनातथाकार्यक्रमहरूको सार्वजनिक परीक्षणप्रक्रियामाएकरुपताल्याउने ।

परिच्छेद-२

नागरिक बडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

१ केदारस्यूँगाँउपालिका रमातहतकाकार्यालयहरुले आफ्नो हाताभित्र सबैले देख्ने ठाउँमास्पष्ट र बुझिने भाषमानागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ । नागरिक बडापत्रमादेहायका कुराहरु 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) शुल्कदस्तूर नलाग्ने भएमा सोहीव्यहोरा,

(च) सेवा सुविधाउपलब्धहुने कार्यकक्षको 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 अत्यावश्यकभएमावडापत्रलाई जुनसुकै समयमापनि संसोधन गर्न गर्न सकिनेछ ।
३.पालिकाले सर्वसाधारणको गुनासो, पिर मर्का सुन्ने र तत्सम्वन्धीविषयलाई समाधान गर्नुपर्ने

३.१ पलिकाले सर्वसाधरणकागुनासो, पिर मर्का सुन्न र तत्सम्वन्धीविषयलाई 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 सुझाव पेटिका राख्ने :-

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

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

४.३. गुनासो पेटिकाखोल्ने जिम्मेवारी पाएकाकर्मचारीले अन्यकर्मचारी समेतको रोहवरमा गुनासो पेटिकाखोल्नेछन् 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 सुझाव 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 सुझावको व्यवस्थापन र पालिकाको नीति, कार्यक्रम, बजेट तथाप्रगतिप्रतिवेदनहरु वपालिकाले ठानेकाअन्यविषयवस्तुहरु सार्वजनिक सुनुवाईका विषयवस्तुहरु हुनेछन।

सार्वजनिक सुनुवाईको लागिप्रयोग गरिने विधि

सार्वजनिक सुनुवाईको लागि सार्वजनिक सुनवाई कार्यविधि २०७७ ले निर्देश गरे वमोजिमतलउल्लेखित 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 संकलनमाकम्तिमा २ वडालाई समेट्नु पर्ने

६.३ अभिमत संकलनमा सहभागिहुने व्यक्तिहरु-पालिकावाटप्रत्यक्षसेवा सुविधाप्राप्त गरेका व्यक्तिहरुमध्येवाटविभिन्नटोलको प्रतिनिधित्वहुनेगरि कम्तिमा २० जनादलित, जनजाती, वालवालिका, महिला, एवम् पिछडिएकावर्गको प्रतिनिधित्वहुनेगरि सेवा सुविधासँग सम्बन्धितअभिमत संकलन गर्ने (अनुसूची ३)

६.४ संकलितअभिमतको नतिजाप्रतिवेदनको रुपमासार्वजनिक सुनुवाइकार्यक्रममा पेश गरिनेछ।

६.५पालिकाले बहिर्गमन अभिमतमाभागलिनुभएकानागरिकलाई सार्वजनिकसुनुवाइमाभागलिननिमन्त्रणा गर्नेछ।

दोस्रो चरणः सार्वजनिक सुनुवाइकार्यान्वयन चरण

१.अध्यक्षता/आसनग्रहण

२.कार्यक्रमको उद्देश्य/एजेन्डा

३. कार्यक्रमको आचार संहितातयारी एवम् सहभागिबाटअनुमोदन

४.प्रतिवेदनको प्रश्तुतीकरण (प्रतिवेदनमातलउल्लेखितबिषयवस्तु समावेश गरिनु पर्दछ)

४.१.सेवा सुविधावाबस्तु प्राप्त गरेका नागरिकवाटप्राप्तअभिमतको सारांशप्रश्तुत गर्ने

४.२.पालिका/सार्वजनिकनिकायवाटप्रवाहहुने सेवा सुविधातथाकार्यक्रमकावारेमा जानकारी गराउने

४.३.सेवा सुविधातथाकार्यक्रमकार्यान्वयनकाक्रममा सार्वजनिकनिकाय/पालिकाले सामना गरेका अप्ठ्यारा तथाकठिनाइहरु

४.५.बिभिन्नमाध्यमहरुवाटपालिका/सार्वजनिकनिकायलाई प्राप्त सुझाव, जिज्ञासातथा सो सम्बन्धमा सार्वजनिकनिकायबाट गरिएका समाधानकाप्रयासहरु

४.६आगामीआ.व को नीति, कार्यक्रम र बजेट सम्बन्धीजानकारी

४.७अघिल्लो पटक सार्वजनिक सुनुवाइकाक्रममा गरिएको सार्वजनिकप्रतिवद्धता र उक्तप्रतिवद्धताकार्यान्वयनकालागि सार्वजनिकनिकायवाटभएकाप्रयासहरु

५.आमनागरिककाजिज्ञासाएवम् सम्बन्धितअधिकारीवाटजवाफ/प्रष्टता

६.सार्वजनिकप्रतिवद्धता (सार्वजनिकनिकायवाट)

७.कार्यक्रमको संक्षेपीकरण

८.समापन

तेस्रो चरणःकार्यक्रमको समिक्षा, प्रतिवेदन लेखन एवम् सार्वजनिकरण

१.कार्यक्रमको समिक्षा

२.कार्यक्रममाप्राप्त सुझाव सल्लाह, जिज्ञासाएवम् सिकाइकाआधारमा प्रतिवेदनतयारी

३.प्रतिवेदनदस्तावेजीकरणएवम् सार्वजनिकरण

४.वार्षिक कार्ययोजनातयारी

चौथो चरणःफलोअप

१.वार्षिक कार्ययोजनाको फलोअप

२.सार्वजनिक सुनुवाइकार्यक्रममा सार्वजनिकनिकायवाटब्यक्त 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 लागिएकजना सहजकर्ता (मोडरेटर) र एक जनासहयोगीलाई सेवा करारमालिनुपर्नेछ । मोडरेटर(सहजकर्ता) ले देहायका कुरामाध्यान पुऱ्याउनु पर्नेछ ।

क) शिष्टएवं विनयशीलभाषाको प्रयोगगर्ने,

ख) निष्पक्ष रुपले मध्यस्थतागर्ने,

ग)महिलाजनजातितथापिछडिएकावर्गलाई आआफ्नो भनाइ राख्नप्रोत्साहितगर्ने,

घ) सहभागीले व्यक्त गरेकाविचारमाप्रतिवादनगर्ने,

ङ) प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रियातथाटिप्पणीलाई सकारात्मक रुपमालिने,

च)व्यक्तिवा 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 ।

५सेवा करार वापत सहजकर्तालाई दिनुपर्ने सेवाशुल्कपालिकाले निर्णय गरे वमोजिमहुनेछ ।

६.सार्वजनिक सुनुवाइकालागिआवश्यकबजेट ब्यवस्थागर्ने । देहायकाशिर्षकमापालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइकालागि बजेटको ब्यवस्थामिलाउनु पर्नेछ । त्यसरी छुट्याइएको बजेटमादेहायका कुराहरु खुलेको हुनुपर्नेछ ।

क. सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको पारिश्रमिक

ख. सहभागिको यातायातखर्च

ग. आवश्यकताअनुसार माइक, पंखा, पाल, हलकुर्सीको भाडा

घ. खानेपानी, शौचालय र प्राथमिकउपचारको खर्च

ङ. मसलन्द

च. अन्यश्रव्य/दृश्य सामग्रीको भाडा

छ.नास्तातथाचियापानखर्च

ज. प्रतिवेदनतयारी र प्रकाशनखर्च

७ सार्वजनिकसुनुवाइको कार्यक्रम सामन्यतयाचारघण्टासम्म सञ्चालनहुनेछ ।

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

९.सार्वजनिक सुनुवाइवर्षकातीनपटक सञ्चालनगरिनेछ ।

१०.गैसस तथाअन्य सार्वजनिक संस्थाहरूको सार्वजनिक सुनुवाई 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 सुझाव

केदारस्युँ गाउँपालिका

अनुसूची – २

नागरिक प्रतिवेदन**(Citizen Report Card)**

(सन्तुष्टिवाअसन्तुष्टिजनाउने)

प्रश्नावलीभाग-१

उत्तरदाताको नाम र थर :– ....जातजाति :............................. लिङ्ग : ( ) महिला ( ) पुरुष ( ) उमेर............ शिक्षा..................................... पेशा.................................

ठेगानाः...................................गापा/नपा/उमनपावडा नं. .... सम्पर्क फोन नं..................

१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाइँले यस कार्यालयबाट समग्रमाकतिको सन्तुष्टिपाउनु भयो ?

सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

१.२ सेवालिनजाँदाकर्मचारीको व्यवहारप्रतितपाई कतिको सन्तुष्टहुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

२. **सेवाको नियमितता**

२.१ नागरिक बडापत्रमाउल्लेखभएअनुसार तपाईले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामालागेको समय प्रतिकत्तिको सन्तुष्टहुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

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

विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त ( )

२.३ तपाईले 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 जनविश्वाँस

३.१ यस पालिकाले दिने सेवाप्रतितपाई कतिको विश्वस्तहुनुहुन्छ?

विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त ( )

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

धेरै ( ) ठीकै ( ) गरेको छैन ( )

३.३ यस संस्थामाकार्यरत कर्मचारी प्रतितपाईको विश्वास कत्तिको छ ?

धेरै( ) ठीकै ( ) विश्वास छैन ( )

३.४ यसकार्यालयले विपन्नवर्गको लागि छुट्याएको सेवाप्रयोग गरेको थाहापाउनु भएको छ ?

केदारस्युँ गाउँपालिका

छ ( ) छैन ( ) अलिअलिथाहा छ ( )

४. सेवाको गुणस्तर

४.१ यस कार्यालयबाट सेवालिंदाकार्यालयले दिएको जानकारीबाटकत्तिको सन्तुष्टहुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट ( ) कम सन्तुष्ट ( ) असन्तुष्ट ( )

४.२ तपाई यस कार्यालयमाआउँदाकसको सहयोग लिनुभयो ?

आफै ( ) गाउँकाठूलाबडाको ( ) मध्यस्थकर्ता ( )

४.३ यसकार्यालयमातपाईले एउटाकामको लागिकतिपटकधाउनु पर्‍यो ? १ पटक ( )

२ पटक ( ) सो भन्दावढी ( )

५.सेवा सम्बन्धीजानकारी

५.१ कार्यालयको भौतिकअवस्थाकस्तो छ ?

अति राम्रो ( ) ठीकै ( ) नराम्रो ( )

५.२ कार्यालयमाभएको नागरिक बडापत्रबारे तपाईलाइजानकारी छ ?

छ ( ) आंशिकजानकारी छ ( ) कुनै जानकारी छैन ( )

५.३ कार्यालय र सेवाग्रहीबीचको सम्बन्धकस्तो छ ?

अति राम्रो ( ) ठीकै ( ) खासैराम्रोछैन ( )

५.४ सञ्चालन गरिने सार्वजनिककार्यक्रममा सीमान्तवर्गको उपस्थितिकतिप्रतिशतसम्महुने गरेको छ ?

२० प्रतिशतजति ( ) ५० प्रतिशतभन्दामाथि ( ) थाहाछैन ( )

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

६.१ तपाईको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुनहदसम्म गरेका छन्? धेरै

( ) कम ( ) गरेको छैन ( )

६.२ तपाईको विचारमा सेवाप्रदायकहरुले नागरिक बडापत्रअनुरुपकतिहदसम्म सेवाप्रदान गरेको जस्तो लाग्छ?

धेरै ( ) ठीकै ( ) अतिकम ( )

६.३ तपाईको 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 पऱ्यो?

दिएँ ( ) थोरै दिएँ ( ) मागिएन र दिइएनपनि ( )

१.३ त्यहाँबाटदिने सिफारिस लिंदाकसको सहयोग लिनुभयो?

केदारस्युँ गाँउपालिका

आफैं ( ) मध्यस्थकर्ता वाकार्यालयकै मान्छे( ) नेता /ठूलाबडा ( )

१.४ राजस्व, शुल्कतथादस्तुर को-कससंग उठाउने गर्दछन्?

सबैसँग 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 कारवाहीकत्तिको गरिन्छ?तुरुन्तै हुन्छ ( ) पटकपटकभनेपछिमात्रै हुन्छ ( ) जतिभनेपनि हुन्न ( )

२.३ तपाईको विचारमा पालिकाले सरसफाइतथाजनस्वास्थ्य सम्बन्धीकार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?

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

२.४ तपाईको नगरपालिकामाविकास निर्माणको स्थितिकस्तो देख्नुहुन्छ?

राम्रो ( ) ठीकै( ) खराब ( )

२.५ पालिकाले सञ्चालन गरेका योजनाहरु कत्तिको प्रभावकारी छन्?

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

२.६ योजनाकोबिलभुक्तानीदिने व्यवस्थाकस्तो छ ?

सहज ( ) सहज ( ) ठीकै ( ) अप्ठया्रो ( )

२.७योजनाहरु जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकमदिनुपर्छ ?

पर्दैन ( ) मागेरैलिन्छन्( ) रकमनदिएअप्ठ्यारो पार्छन्( )

२.८ योजना सञ्चालनगर्दा प्राविधिक सहयोग कत्तिको 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 ( )कत्तिपनिपालनाभएको छैन ( )

२.११ योजना सञ्चालनगर्दा पालिकावाटकत्तिकोसहयोग 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 ( )

केदारस्युँ गाउँपालिका

३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकनभएको छ कि छैन ?

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

३.६ वर्तमान्कार्य सञ्चालन संरचनाप्रतिकत्तिको सन्तुष्टहुनुहुन्छ?

सन्तुष्ट ( ) ठीकै( ) कुनै जानकारी छैन ( )

४. पारदर्शिता सम्वन्धी

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 सार्वजनिकप्रतिबद्धताकत्तिको 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 छैनं ( )

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

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

केदारस्यु गाउँपालिका

केदारस्युँ गाउँपालिका

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 तपाईलाई स्पष्टजानकारी भयो?	अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
२.	सेवाप्रदायककर्मचारीले तपाईको आवश्यकता र अपेक्षाकतिबुझ्े जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै	ठीकै	थोरै

	तपाई प्रति सेवाप्रदायककर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्रीपूर्ण	ठीकै	अभद्र/अमर्यादित

केदारस्युँ गाउँपालिका

४.	सेवाप्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण–कागजात र शुल्क–दस्तुर) बारे तपाईलाई सेवाप्रदायककर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए	ठीकै	अलमल्लहुने गरी अस्पष्ट सूचनादिए
५.	तपाईले 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 झन्झटिलो

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

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

अनुसूची–४

केदारस्यूँ गाउँपालिका

सार्वजनिक सुनुवाइ संबन्धीप्रतिवेदनको ढाँचा

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

२.सुनुवाइ गरिएकाविषयवस्तुहरु

क)

ख)

ग)

घ)

३.कार्यक्रमआयोजना स्थल :–

४.कार्यक्रमआयोजना गरिएकामिति र समय :

५.कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयावधि (घण्टा/मिनेटमा)

६.उठेकाप्रश्न/जिज्ञासा र उत्तर :

क्रम संख्या	प्रश्नकर्ता गुनासो गर्ने वा सुझावदिनेको नाम, थर र ठेगाना	सहभागीको प्रश्न/गुनासो/ सुझाव	जवाफदिने पदाधिकारीको नाम, थर र ठेगाना	जवाफको छोटकरी व्यहोरा

प्रतिवेदनदिएको मितिः सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजकको दस्तखत :

केदारस्युँ गाँउपालिका

अनुसूची–४

सार्वजनिक सुनुवाइमापालना गर्नुपर्ने आचार संहिता

१ सहभागीले बोल्नकालागिहातउठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ।

२ सहभागीले प्रश्नवा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ।

३ सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछिमात्रआफ्नो 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 दोहोऱ्याउन 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।

केदारेश्वर नगरपालिका