अन्तिम मस्यौदा

खनियाबास गाउँपालिका
सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०७६
धादिङ जिल्ला
बागमती प्रदेश, नेपाल

खनियाबास राजपत्र

भागः २ वर्षः...... अंकः.....

मितिः २०७६ फागुन, १२ गते सोमबार

खनियाबास गाउँ कार्यपालिकाको

मितिः २०७६ फागुन, १२ गते सोमबार को बैठकबाट स्वीकृत

खनियाबास गाउँपालिका
सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०७६

प्रस्तावना:
खनियाबास गाउँपालिकालगायत यस अन्र्तगतका विभिन्न सेवाप्रदायक कार्यालयका प्रतिनिधि र स्थानीय जनताका बीचमा नियमित रूपमा दोहोरो सम्बाद स्थापित गरी जनतालाई गाउँपालिकाको विकास प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराएर सेवाप्रदायक कार्यालयहरूमा पारदर्शिता र जवाफदेहीताको प्रभावकारी अभ्यासमार्फत सेवा प्रवाहलाई थप सुदृढ पार्नका लागि नेपालको संविधान, २०७२ को धारा २७ मा उल्लेखित सूचनाको हक तथा धारा ४२ को सामाजिक न्यायको हकको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२(१) र सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६५ को दफा ३० ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी मिति २०७६..... को बैठकबाट स्वीकृत गरी यो "**खनियाबास गाउँपालिका सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०७६" लागू गरिएको** छ ।

परिच्छेद-१
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :
यस कार्यविधिको नाम **"खनियाबास गाउँपालिका सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०७६"** रहेको छ । यो कार्यविधि खनियाबास गाउँकार्यपालिका सरकारबाट स्वीकृत भएको मितिदेखि लागू हुनेछ ।

२. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधिको उद्देश्य :
(क) गाउँपालिकाबाट प्रवाह हुने सेवा, सुविधा तथा बस्तुका वारेमा सेवाग्राही नागरिकबाट व्यवस्थित रुपमा पृष्ठपोषण लिएर गाउँपालिका कार्यालयलगायत यस अन्र्तगतका कार्यालयहरूमा जवाफदेहीता र पारदर्शिता अभिवृद्धि गर्न सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने प्रक्रियालाई मार्गदर्शन गर्नु यस कार्यविधिको उद्देश्य रहेको छ ।
(ख) सेवाग्राही नागरिकका गुनासा तथा पीरमर्का पहिचान गरी उचित सहजीकरण तथा व्यवस्थापन गर्ने ।
(ग) कार्यालय र सरोकारवाला एवं सेवाग्राही नागरिकका बिचमा मर्यादित, शिष्ट एवं घनिष्ट सम्बन्धको विकास गर्ने ।

३. परिभाषा :
(क) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ र सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ लाई सम्झनु पर्छ ।

(ख) “नियमावली” भन्नाले सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ लाई सम्झनु पर्छ ।

(ग) “संविधान” भन्नाले नेपालको संविधान, २०७२ सम्झनु पर्छ ।

(घ) “स्थानीय कानून” भन्नाले खनियाबास गाउँसभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्छ ।

(ङ) “गाउँपालिका” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिका सम्झनु पर्छ ।

(च) “गाउँसभा” भन्नाले नेपालको संविधान २०७२ को धारा २२२ को उपधारा (१) बमोजिमको खनियाबास गाउँसभा सम्झनु पर्छ ।

(छ) “अध्यक्ष” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(ज) “उपाध्यक्ष” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिकाको उपाध्यक्ष सम्झनुपर्छ ।

(झ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ बमोजिम खनियाबास गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनुपर्छ ।

(ञ) “कार्यपालिका” भन्नाले खनियाबास गाउँकार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।

(ट) “पदाधिकारी” भन्नाले खनियाबास गाउँकार्यपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष तथा कार्यपालिकाका अन्य सदस्य सम्झनु पर्छ ।

(ठ) “वडा” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिकाका वडा सम्झनु पर्छ ।

(ड) “वडा अध्यक्ष” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिकाका वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(ढ) “वडा समिति” भन्नाले संविधानको धारा २२२ को उपधारा (४) र धारा २२३ को उपधारा (४) बमोजिमको वडा समिति सम्झनु पर्छ ।

(ण) “सदस्य” भन्नाले खनियाबास गाउँसभा वा गाउँकार्यपालिकाको सदस्य सम्झनु पर्छ । साथै सो शब्दले गाउँसभा वा गाउँकार्यपालिकाको अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष र वडा समितिको सदस्यलाई समेत जनाउँछ ।

(त) “मन्त्रालय” भन्नाले स्थानीय तह हेर्ने बागमति प्रदेश सरकारका मन्त्रालय सम्झनु पर्छ ।

(थ) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिका अर्न्तगतका विभिन्न विषयगत कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(द) “सार्वजनिक सुनुवाइ” भन्नाले सरोकारवाला स्थानीय नागरिक र खनियाबास गाउँपालिकाका पदाधिकारीलगायत सेवाप्रदायक कार्यालयका कर्मचारी बीच सार्वजनिक चासोको विषयमा सार्वजनिक थलोमा खुला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई सम्झनु पर्छ ।

(ध) “सामाजिक परीक्षण” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिकाले जारी गरेको “खनियाबास गाउँपालिका सामाजिक परीक्षण कार्यविधि”मा उल्लेख भए बमोजिमको सामाजिक जिम्मेवारी तथा कार्यसम्पादनको लेखाजोखा सम्झनु पर्छ ।

(न) “सार्वजनिक परीक्षण” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिकाले जारी गरेको “खनियाबास गाउँपालिका सार्वजनिक परीक्षण कार्यविधि”मा उल्लेख भएबमोजिम विकास कार्यक्रममा भएको लगानीको लेखाजोखा सम्झनु पर्छ ।

(प) “विकास साझेदार” भन्नाले नेपाल सरकार वा खनियाबास गाउँपालिकासँग भएको सम्झौता वा सहकार्य गर्ने द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृनिकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरू, अन्तर्राष्ट्रिय गैरसरकारी संस्थालगायत गैरसरकारी संस्था, निजी क्षेत्र तथा सामुदायिक संस्थासमेतलाई सम्झनु पर्छ ।

(फ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरूको समूहले कुनै आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मतसम्भार गर्न आफूमध्येबाट निश्चित प्रक्रियाबमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनु पर्छ र सो शब्दले लाभग्राही समूहलाई समेत जनाउँछ ।

(ब) “गैरसरकारी संस्था” भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि प्रचलित कानुनबमोजिम स्थापना भएका र खनियाबास गाउँसभाबाट आफ्नो कार्यक्रम स्वीकृत गराई वा यस गाउँपालिकासँग समन्वय गरी कार्यसञ्चालन गर्ने गैरनाफामुलक संस्था सम्झनु पर्छ ।

(भ) “सामुदायिक संस्था” भन्नाले जनचेतनासम्बन्धी तालिम, अभिमुखीकरण, सीप विकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानुनबमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा खनियाबास गाउँपालिकामा सूचिकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनु पदर्छ ।

(म) “लक्षित समूह” भन्नाले आर्थिक रूपमा विपन्न वर्गका महिला, बालबालिका, अपांग, ज्येष्ठ नागरिक तथा आर्थिक र सामाजिक रूपमा पिछडिएका वर्ग एवं नेपाल सरकारले लक्षित समूह भनी तोकेका वर्ग एवं समुदाय सम्झनु पर्छ ।

(य) “योजना” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिकाको समग्र विकास निर्माणसम्बन्धी तयार पारिएको आवधिक योजना, वार्षिक योजना, क्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनासम्झनु पर्छ ।

(र) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनु पर्छ ।

(ल) “आयोजना” भन्नाले खनियाबास गाउँपालिकाको कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्यक्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनु पर्छ ।

(व) “अनुदान” भन्नाले संघीय सरकार र प्रदेश सरकारबाट खनियाबास गाउँपालिकालाई प्राप्त हुने निःशर्त तथा सशर्त अनुदान, विभिन्न मन्त्रालय, कार्यक्रम, विकास समिति, कोष र दातृ निकायबाट उपलब्ध हुने वित्तीय, प्राविधिक एवं वस्तुगत सहयोगसमेत सम्झनु पर्छ ।

(स) "सार्वजनिक निजी साझेदारी" भन्नाले खनियाबास गाउँपालिका र ती निकायहरूको समूह र प्रचलित कानुनबमोजिम करार गर्न योग्य कानुनी व्यक्तिबीच यस कार्यविधिमा व्यवस्था भएबमोजिमको सेवा प्रदान गर्ने र त्यसको जोखिम संयुक्त रूपले वहन गर्ने गरी भएको करार व्यवस्था सम्झनु पर्छ ।

(ष) "नागरिक वडापत्र" भन्नाले खनियाबास गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूले उपलब्ध गराउने सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी कार्यकक्षको विवरण सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शुल्क, दस्तुरका साथै सेवा अवरूद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी उल्लेख गरी सर्वसाधारण जनतालाई सुसूचित गर्न सार्वजनिक स्थल वा कार्यालयमा टाँगिएको वा टाँसेर राखिएको वाचापत्रलाई सम्झनुपर्छ ।

(श) "बहिर्गमन अभिमत" भन्नाले नागरिक वडापत्रमा उल्लेख गरिएका वाचाबमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधा प्राप्तिपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्कने समयमा त्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखेर वा लेखाइदिएको अभिमत वा सुझाबलाई सम्झनु पर्छ ।

(ह) "नागरिक प्रतिवेदन पत्र" भन्नाले सेवाग्राही नागरिकले खनियाबास गाउँपालिका र यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूबाट प्रवाह भएको सेवा लिंदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरूलाई उल्लेख गरी सेवा प्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गर्ने विधिलाई सम्झिनु पर्छ ।

(स) "सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि" भन्नाले तत्कालिन स्थानीय विकास मन्त्रालयले जारी गरेको "स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई, २०६७" र खनियावास गाउँपायलकाले जारी गरेको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि सम्झनु पर्छ ।

परिच्छेद-२
नागरिक वडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

४. नागरिक वडापत्र राख्नुपर्ने, सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापन

४.१ नागरिक वडापत्र राख्नुपर्नेः

४.१.१ खनियाबास गाउँपालिकालगायत यस अर्न्तगतका कार्यालय हाताभित्र सबैले देख्ने ठाउँमा नागरिक वडापत्र राखिने छ ।

४.१.२ यस परिच्छेद बमोजिम रहने नागरिक वडापत्रमा देहायका कुराहरू उल्लेख गरिने छः

क) गाउँपालिकाले ऐन, नियमबमोजिम दिने सेवा सुविधाको विवरण,

ख) सेवा सुविधा प्रदान गर्न लाग्ने समयावधि,

ग) सेवा सुविधा प्रदान गर्ने जिम्मेवार कर्मचारी,
घ) सेवाग्राहीले सेवा सुविधा प्राप्त गर्न संलग्न गर्नुपर्ने कागजात तथा पूरा गर्नुपर्ने प्रक्रिया,
ङ) कुनै शुल्क वा दस्तुर लाग्ने भए सोको विवरण,
च) शुल्क वा दस्तुर नलाग्ने भएमा सोही व्यहोरा,
छ) सेवा सुविधा उपलब्ध हुने कार्यकक्षको नम्बर वा संकेत,
ज) गुनासो वा उजुरी सुन्ने अधिकारी वा निकाय,
झ) सेवा प्रदायक कार्यालयको सम्पर्क टेलिफोन नं., हटलाईन, इमेल, वेभसाइट, टुइटर, फेसबुक आदि
ञ) गुनासो वा, पीरमर्का राख्ने फोन नं., हटलाई, कर्मचारी र इमेल ठेगाना, टुइटर, फेसबुक आदि, र
ट) सम्बन्धीत कार्यालयले तोकेको अन्य आवश्यक कुरा ।

४.१.३ सार्वजनिकरुपमा प्रदर्शन गरिएको नागरिक वडापत्रमा संशोधन वा परिवर्तन गर्नुपर्ने भएमा प्रत्येक वर्षको आषाढ मसान्तभित्र गरिसक्नु पर्नेछ । तर यस्तो वडापत्रलाई संशोधन गर्न आवश्यक भएमा जुनसुकै समयमा पनि गर्न सकिनेछ ।

४.२ सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने

४.२.१ गाउँपालिकाले सर्वसाधारणको गुनासो पीरमर्का सुन्ने र तत्सम्बन्धी विषयलाई जिम्मेवार अधिकारी समक्ष पुऱ्याउने कामका लागि गुनासो सुन्ने इकाइ खडा गरी पदाधिकारी तोकिने छ ।

४.२.२ गुनासो सुन्ने इकाइलाई सकेसम्म कार्यालयको प्रवेशद्वार नजिकै राखिनेछ ।

४.२.३ प्राप्त हुन आएका गुनासा वा पीरमर्काको अभिलेख राखिनेछ ।

४.२.४ प्राप्त हुन आएका गुनासा तथा पीरमर्का सुन्ने प्रयोजनका लागि गाउँपालिकाले सम्बन्धित व्यक्तिलाई कार्यालयमा आमन्त्रण गरी वा फोन, इमेल, हटलाइन तथा फेसबुक मार्फत सम्पर्क गरी जानकारी दिइने छ ।

४.२.५ प्राप्त हुन आएका गुनासा तथा पीरमर्काको सुनुवाई गरी सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने इकाइका प्रमुख वा पदाधिकारीको जिम्मेवारी हुनेछ ।

४.२.६ गुनासा तथा पीरमर्काको अभिलेखको ढाँचा **अनुसूची १** बमोजिम हुनेछ ।

४.३ गुनासो तथा सुझाव पेटिका राख्ने:

४.३.१ गाउँपालिका तथा यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूले सम्पादन गरेका कार्यको गुणस्तर तथा त्यसमा भएको वा हुनसक्ने अनियमितताको सम्बन्धमा गुनासो सुन्न सबैले देख्ने ठाउँमा गुनसो पेटिका राखिने छ । यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा जो सुकैले लिखित रूपमा गुनासो पेश गर्न सक्नेछन् ।

४.३.२ गुनासो पेटिकामा परेका गुनासो तथा सुझाव सकेसम्म दैनिक नभए साताामा एक पटक खोलिनेछ । लिखित गुनासो परेको देखिनका लागि गुनासो पेटिकाको अघिल्लो भागमा ऐना राखीएको हुनेछ ।

४.३.३ गुनासो पेटिका खोल्ने जिम्मेवारी पाएका कर्मचारीले अन्य कर्मचारीसमेतको रोहवरमा गुनासो पेटिका खोल्नेछन् ।

४.३.४ समाधान हेतु प्राप्त गुनासाहरू अभिलेख गरी जिम्मेवार कर्मचारीले सम्बन्धित कार्यालयका प्रमुखलाई २४ घण्टाभित्र पेश गर्नुपर्ने छ ।

४.३.५ गुनासो समाधान भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने दायित्व गुनासो सुन्ने अधिकारी र सम्बन्धित कार्यालय प्रमुखको हुनेछ ।

४.३.६ गुनासो तथा सुझाव अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धी अन्य कुरा गाउँपालिका सरकारले निर्धारण गरेको कार्यविधि बमोजिम हुनेछ ।

परिच्छेद-३
सार्वजनिक सुनुवाइको पूर्व तयारी खण्ड

५. सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी गर्नुपर्ने

५.१ अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमा प्रतिबद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास, नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमतको नतिजा एवं सेवासुविधा प्रवाहका विषयमा प्राप्त जनगुनासो तथा सुझाबको व्यवस्थापन र गाउँपालिकाको नीति, कार्यक्रम, बजेट तथा प्रगति, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनहरू सार्वजनिक सुनुवाइका विषयवस्तु हुनेछन् ।

५.१.१ गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले विभिन्न शाखामा कार्यरत कर्मचारीमध्ये सार्बजनिक सुनुवाइको विषयमा जानकारी राख्ने कम्तिमा ३ जना कर्मचारीको विज्ञ टोली गठन गरी सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको छनोट गर्नेलगायत आवश्यक संयोजनका लागि जिम्मेवारी तोक्न सक्नेछ ।

५.२ कर्मचारी विज्ञ टोलीको काम, कर्तव्य र अधिकार :

५.२.१ करारमा सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको चयन गर्ने ।

५.२.२ गाउँपालिकास्तरीय सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताका लागि ३० दिन र वडास्तरीय सुनुवाइ सहजकर्ताका लागि १५ दिनको कार्यदिनको जिम्मेवारी दिने ।

५.२.३ सहजकर्तालाई आवश्यक पर्ने कार्यविवरण सहित वार्षिक बजेट तथा कार्यक्रमसम्बन्धी जानकारी उपलब्ध गराउन संयोजनकारी भूमिका खेल्ने ।

५.२.४ सहजकर्ताका लागि आवश्यक सहयोग उपलब्ध गराउन सम्बन्धित वडा कार्यालय तथा शाखाहरूमा पत्राचार गर्ने ।

५.२.५ सहजकर्ताबाट तोकिएका जिम्मेवारी सफलता पूर्वक सम्पन्न गर्न गराउन आवश्यक सहयोग गर्ने ।

५.२.६ वडा तथा गाउँपालिकास्तरीय सार्वजनिक सुनुवाइ सञ्चालन गर्ने जिम्मेवारी पाएका सहजकर्ताले कार्यसम्पन्न गरी बुझाएको प्रतिवेदन अध्ययन गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष सुझावसहित अन्तिम भुक्तानीका लागि सिफारिस गर्ने ।

५.२.७ सार्वजनिक सुनुवाइबाट प्राप्त प्रतिवेदन सुरक्षित रुपमा राख्ने व्यवस्था मिलाउने

५.३ खनियावास गाउँपालिकामा दुई तहमा सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजना गरिनेछ :

५.३.१ **वडास्तरीय सार्वजनिक सुनुवाइ :** वडास्तरीय सार्वजनिक सुनुवाइमा स्थानीय नागरिक र वडा कार्यालय लगायत स्थानीय सेवाप्रदायक कार्यालयका अधिकारीका बिचमा समूहकेन्द्रीत रुपमा हाकाहाकी छलफल गर्ने विधि अपनाइने छ ।

(क) वडास्तरीय सुनुवाइमा 'बहिर्गमन अभिमतपत्र' र 'नागरिक प्रतिवेदन पत्र' सञ्चालन गरिने छैन ।

(ख) वडामा सुनुवाइ सञ्चालन गर्नु अघि कम्तीमा ७ दिन अगाबै सार्वजनिक सूचना प्रवाह गरिने छ ।

(ग) समावेशीताका आधारमा कम्तीमा ५० जना स्थानीय नागरिकहरुको सहभागितामा सुनुवाइ सञ्चालन गरिनेछ ।

(घ) कार्यक्रममा एकल महिला, अपांगता भएका व्यक्ति, जेष्ठ नागरिक, आन्तरिक रुपमा विस्थापित तथा अति विपन्न परिवारको प्रतिनिधित्व सुनिश्चित गरिनेछ ।

५.३.२ **गाउँपालिकास्तरीय सार्वजनिक सुनुवाइः** सामान्यत वडास्तरीय सार्वजनिक सुनुवाइ सम्पन्न भएपछि गाउँपालीका स्तरीय सार्वजनिक सुनुवाइको आयोजना गरिनेछ ।

(क) गाउँपालिकास्तरीय सुनुवाइ आयोजना हुने दिनभन्दा १५ दिन अगावै 'नागरिक प्रतिवेदन पत्र' र 'बहिर्गमन अभिमत' को प्रतिवेदन तयार गरिनेछ ।

(ख) सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताबाट प्रतिवेदन तयार गर्न लगाइनेछ ।

(ग) सुनुवाइमा एकल महिला, अपांगता भएका व्यक्ति, जेष्ठ नागरिक, आन्तरिक रुपमा विस्थापित तथा अति विपन्न परिवारको प्रतिनिधित्व हुनेगरी कम्तीमा १५० जना स्थानीय नागरिकको सहभागितामा कार्यक्रम सम्पन्न गरिने छ ।

५.४ गाउँपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइको आयोजना गर्नु अगावै सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रम अर्न्तगत वितरित सामाजिक सुरक्षा भत्ता प्राप्त गर्ने व्यक्तिको विवरण तयार गर्नेछ ।

५.५ नागरिक प्रतिवेदनपत्र तयार गर्ने विधि :

५.५.१ नागरिक प्रतिवेदनपत्र तयार गर्नका लागि कम्तिमा स्नातक तह उतीर्ण गरी सामाजिक परिचालनको क्षेत्रमा २ वर्षको अनुभव प्राप्त भएका १ जना स्वतन्त्र सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको छनौट गरिनेछ । अभिमत संकलनका लागि पालिकाले आवश्यकता अनुसार स्वयंसेवक परिचालन गर्न सक्नेछ ।

५.५.२ सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताले गाउँपालिकालगायत यस अर्न्तगतका कार्यालयहरूबाट विगत ६ महिनाभित्र सेवा लिएका प्रत्येक वडाको प्रतिनिधित्व हुने गरी कम्तिमा ५० जना सेवाग्राही नागरिकबाट **अनुसूची-२** बमोजिमको प्रश्नावली भर्न लगाई सूचना संकलन गर्नुपर्नेछ ।

५.५.३ आफैं प्रश्नावली भर्न नसक्ने सेवाग्राहीको हकमा सहजकर्ताले सोधेर प्रश्नावली भर्न सहयोग गर्न सक्नेछन् । यसरी प्रश्नावली भराइने सेवाग्राहीको नाम, ठेगाना र सम्पर्क फोन नम्बर प्रश्नावलीमा उल्लेखित भएको हुनुपर्नेछ ।

५.५.४ प्रश्नावली भराउँदा कम्तीमा २० जना महिला, ज्येष्ठ नागरिक, अपांगता भएका व्यक्ति, दलित, जनजाति एवम् पिछडिएको वर्गको प्रतिनिधित्व हुनुपर्नेछ ।

५.५.५ बुँदा नं. ५.५.२ बमोजिम प्रश्नावलीको विश्लेषण गरी सार्वजनिक सुनुवाइका दिन पेश गरिनेछ ।

५.५.६ नागरिक प्रतिवेदनपत्र भर्नमा सहभागी भएका नागरिकलाई सार्वजनिक सुनुवाइमा भाग लिन निमन्त्रणा गर्न सकिनेछ ।

५.६ बहिर्गमन अभिमत बाट सूचना संकलन

५.६.१ सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताले **अनुसूची-३** बमोजिम गाउँपालिका वा यस अर्न्तगतका कार्यालयबाट दिइने सेवा, सुविधा वा वस्तु प्राप्त गरेका सेवाग्राही नागरिकमध्ये कम्तिमा ५० जनाबाट बहिर्गमन अभिमत भर्न लगाई सूचना संकलन गरिनेछ । आफैं प्रश्नावली भर्न नसक्ने सेवाग्राहीको हकमा सहजकर्ताले सोधेर प्रश्नावली भर्नका लागि सहयोग गर्न सक्नेछन् । यसरी प्रश्नावली भराइने सेवाग्राहीको नाम, ठेगाना र सम्पर्क फोन नम्बर प्रश्नावलीमा उल्लेखित भएको हुनुपर्नेछ ।

५.६.२ बुँदा नं. ५.६.१ बमोजिम प्रश्नावलीको विश्लेषण गरी सहजकर्ताले सार्वजनिक सुनुवाइका दिन प्रस्तुत गर्नेछ ।

५.६.३ बहिर्गमन अभिमतमा भाग लिएका नागरिकलाई सार्वजनिक सुनुवाइमा भाग लिन निमन्त्रणा गर्न सकिनेछ ।

५.७ उद्देश्य निर्धारण गर्ने

५.७.१ सार्वजनिक सुनुवाइको उद्देश्य निर्धारण गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्तासँग परामर्श गरिनेछ ।

५.७.२ कार्यक्रमको शुरुमा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमको उद्देश्यका बारेमा जानकारी गराइनेछ ।

५.७.३ निर्धारित उद्देश्य हासिल गर्नका लागि छलफल चलाई सार्वजनिक सुनुवाइलाइ उद्देश्यमूलक बनाइनेछ ।

५.७.४ छलफललाई निर्देशित दिशामा लैजाने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको हुनेछ ।

५.८ सार्वजनिक सुनुवाइको लागि निम्न विवरण खुलाएर सार्वजनिक सूचना प्रकाशन गरिनेछ :

५.८.१ सार्वजनिक सुनुवाइ हुने मिति, समय र स्थान । सकेसम्म सार्वजनिक सुनुवाइको लागि निर्धारण गरिएको विषय, सार्वजनिक सुनुवाइको मिति, समय र स्थान सकेसम्म परिवर्तन गरिने छैन ।

५.९ कुनै आयोजना विशेष र सार्वजनिक महत्वको विषयमा सुनुवाइ गर्नुपर्छ भन्ने स्थानीय जनताले लिखित माग गरेमा वा विकास साझेदार संस्थाले अनुरोध गरेमा गाउँपालिकाले आवश्यकता अनुसार निर्णय गरी सो आयोजना वा सम्बन्धित विषयलाई मात्रै समेटेर पनि सार्वजनिक सुनुवाइ सञ्चालन गर्न सक्नेछ ।

५.१० व्यापक वातावरणीय, आर्थिक तथा सामाजिक असर उत्पन्न गर्न सक्ने बृहत आयोजनाहरूको हकमा सरोकारवालाको अभिमत तथा सुझाव संकलन गर्न आयोजना सुरु हुनुपूर्व पनि सार्वजनिक सुनुवाइ सञ्चालन गर्न सकिनेछ ।

परिच्छेद-४
सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी खण्ड (सम्पर्क र सहभागीहरूको चयन)

६. अधिकारीहरूसँगको सम्पर्क र सहभागीको चयन गर्ने ।

६.१ खनियाबास गाउँपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधिको बुँदा नं. ५.१.१ बमोजिम गठित विज्ञ टोलीका सदस्य र सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता बीच निरन्तर सम्पर्क गरेर कार्यक्रमलाई उद्देश्यमूलक बनाउने व्यवस्था गरिनेछ ।

६.२ बिज्ञटोली र सहजकर्ताले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा आउनसक्ने सम्भाबित जिज्ञासाका बारेमा आंकलन गर्नेछन् ।

६.३ सार्वजनिक सुनुवाइका सहभागीबाट आउनसक्ने जिज्ञासा स्पष्ट पार्नका लागि विषय विज्ञबाट पेश गरिने उत्तरको शैली तय गरिनेछ ।

६.४ बुँदा नं. ६.३ बमोजिम राखिने उत्तरहरू यथासम्भव तथ्यांकमा आधारित हुनेछ ।

६.५ सार्वजनिक सुनुवाइमा उपस्थितिका लागि बहिर्गमन पत्र भर्ने सेवाग्राही नागरिक, स्थानीय नागरिक समाजका प्रतिष्ठित व्यक्ति, पत्रकार, संघसंस्थाका प्रतिनिधिको सूची तयार गरी सार्वजनिक सुनुवाइमा आमन्त्रण गरिनेछ । साथै स्थानीय महिला,

जेष्ठ नागरिक, दलित, जनजातीलगायत समाजका अति विपन्न नागरिकको कार्यक्रममा उपस्थि सूनिश्चित गर्नका लागि सम्भव भएसम्म स्थानीय एफ.एम.रेडियोबाट सूचना सम्प्रेषण गर्नुका साथै वडामा माइकिङ्ग गरि सूचना प्रवाह गरिनेछ ।

६.६ सुनुवाइ कार्यक्रममा गाउँपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष, सदस्य, विभिन्न समितिका पदाधिकारीलगायत प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र शाखा प्रमुखको उपस्थिति हुनेछ।

परिच्छेद-५
सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता र बजेट व्यवस्था

७. सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको प्रबन्ध र बजेट व्यवस्था गर्ने ।

७.१ खनियाबास गाउँपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सहजीकरणका लागि कम्तिमा स्नातक तह उतिर्ण एकजना स्वतन्त्र व्यक्तिलाई करारमा लिई सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको जिम्मेवारी तोक्नेछ ।

७.२ सहजकर्ताको सेवा करार अवधि बढीमा ३० दिनसम्मको हुनसक्नेछ ।

७.३ सेवा करारवापत सहजकर्तालाई दिनुपर्ने सेवा शुल्क तथा निजलाई लाग्ने अन्य खर्च विज्ञटोलीको सिफारिसमा गाउँपालिकाले निर्णय गरेबमोजिम हुनेछ ।

७.४ बुँदा नं. ७.१ बमोजिम जिम्मेवारी पाएका सहजकर्ताले निम्न कार्य सम्पन्न गर्नेछन्:

७.४.१ नागरिक प्रतिवेदन पत्र र वहिर्गमन अभिमत संकलन गरी विश्लेषणात्मक प्रतिवेदन तयार गर्ने,

७.४.२ प्रतिवेदन लेखन तथा सहजीकरण गर्दा शिष्ट एवं विनयशील भाषाको प्रयोग गर्ने,

७.४.३ निष्पक्ष रुपले मध्यस्थता गर्ने,

७.४.४ महिला, ज्येष्ठ नागरिक, जनजाति, दलित तथा पिछडिएका वर्गलाई आ-आफ्नो भनाइ राख्न प्रोत्साहित गर्ने,

७.४.५ सहभागीले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने,

७.४.६ प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रिया तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रुपमा लिने,

७.४.७ व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने,

७.४.८ कार्यक्रमका सहभागीले राखेका कुरा काटेर आफ्नो भनाई नराख्ने , र

७.४.९ विषय केन्द्रित रही कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने ।

७.५ बजेट व्यवस्था गर्ने

७.५.१ गाउँपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइका लागि आवश्यक बजेटको व्यवस्था गर्नेछ । त्यसरी छुट्याइएको बजेटमा देहायका कुराहरू खुलाइने छ :

(क) सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको पारिश्रमिक

(ख) यातायात खर्च
(ग) आवश्यकता अनुसार हल, पाल, कुर्सी, माइकको व्यवस्था गर्ने
(घ) खानेपानी, शौचालय र प्राथमिक उपचारको व्यवस्था
(ङ) कार्यक्रमको व्यानर तथा अन्य मसलन्द खर्च
(च)नागरिक प्रतिवेदन पत्र, वहिर्गमन पत्रको विश्लेषणात्मक प्रतिवदेनका प्रति
(छ) आवश्यकता अनुसार श्रव्य/दृश्य सामाग्री तथा सञ्चार खर्च
(ज) चिया नास्ताको व्यवस्था
(झ) प्रतिवेदन तयारी र प्रकाशन खर्च आदि ।

७.५.२ गाउँपालिकाले आम्दानी खर्चको सूचना प्रकाशन गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइमा लागेको खर्च छुट्टै देखिने गरी सार्वजनिक गरिनेछ ।

परिच्छेद-६
अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन

८. सार्वजनिक सुनुवाइका लागि अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन गर्ने ।

८.१ गाउँपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइको लागि भएको तयारीको सम्बन्धमा देहायका विषयमा अनुगमन गर्नेछः

८.१.१ "नागरिक प्रतिवेदन पत्र" र "बहिर्गमन अभिमत" विधि अनुसार संकलन गरिएको तत्थ्यांकको विश्लेषण,

८.१.२ सार्वजनिक सुनुवाइका लागि वितरण गर्नका लागि तयार प्रचार सामाग्री,

८.१.३ यातायातको व्यवस्थापन,

८.१.४ आवश्यक बजेटको व्यवस्था,

८.१.५ सार्वजनिक सुनुवाइमा भाग लिने सरोकारवाला निकाय, संघसंस्था, स्थानीय लक्षित नागरिकलगायत गाउँपालिका तथा स्थानीय वडाका पदाधिकारीको सहभागिताको सुनिश्चितता ।

८.२ सार्वजनिक सुनुवाइमा उठ्नसक्ने जिज्ञासाको विषयमा कुन पदाधिकारीले के विषयमा स्पष्ट पार्ने हो, सो निर्क्यौल गरी कार्य विवरण र कार्य विभाजन गरिनेछ ।

८.३ कार्यक्रमका सहभागीले उठाएका जिज्ञाशा, गुनासा तथा पीरमर्काको सम्वोधन गर्नु सम्बन्धित गाउँपालिकाका पदाधिकारी, कर्मचारीलगायत सदस्यहरूको दायित्व हुनेछ । कार्यक्रम आयोजना भएको दिन विशेष कारणबश कुनै पदाधिकारी वा कर्मचारी उपस्थित हुन नसकेमा खनियाबास गाउँपालिकाका प्रमुखले सो जिम्मेवारी अर्को पदाधिकारीलाई तोक्न सक्नेछन् ।

८.४ यस परिच्छेदमा जुनसुकै कुरा उल्लेख भए तापनि खनियाबास गाउँपालिकाको प्रमुखले जिज्ञासामा थप स्पष्टता ल्याउन बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

परिच्छेद-७

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम कार्यान्वयन (सञ्चालन) खण्ड

९. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने ।

९.१ सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सञ्चालनका लागि देहायबमोजिमका कार्यहरू गरिनेछ :

९.१.१ कार्यक्रमको अध्यक्षता ग्रहण तथा कार्यक्रम शुरू भएको घोषणा गर्ने ।

९.१.२ कार्यक्रमको उद्देश्यमाथि संक्षिप्त प्रकाश पार्ने ।

९.१.३ कार्यक्रममा सहभागीले पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिता बारे जानकारी गराउने र आचार संहितालाई कार्यक्रम शुरुहुनु पूर्व नै यसको पालनाका लागि सबैबाट पारित गर्ने ।

९.१.४ आ-आफ्नो कार्यालयबाट प्रवाह गरिएकासेवा प्रवाह बारे संक्षिप्त जानकारी दिने ।

९.१.५ "नागरिक प्रतिवेदन पत्र" र "बहिर्गमन अभिमत"बाट आएको तत्थ्यांकको विश्लेषणबाट प्राप्त नतिजा कार्यक्रमको प्रारम्भमा प्रस्तुत गर्ने ।

९.१.६ कार्यक्रमका सहभागीबाट प्राप्त "मौखिक तथा लिखित" प्रश्न संकलन गर्ने ।

९.१.७ उठेका प्रश्नलाई सम्बन्धित जिम्मेवार पदाधिकारीले जवाफ दिने वा स्पष्ट पार्ने ।

९.१.८ जिम्मेवार पदाधिकारीले स्पष्ट गरेपछि पनि केही थप जिज्ञासा भए पुनः प्रश्न गर्न सहभागीलाई अवसर प्रदान तथा उत्साहीत गर्ने ।

९.१.९ थप जिज्ञासा प्राप्त हुन आएमा सम्बन्धित पदाधिकारीबाट स्पष्ट गर्ने ।

९.१.१० कुनै विषयमा प्रतिबद्धता गर्नुपर्ने भएमा त्यस्ता विषयका लागि प्रतिबद्धता (लिखित वा मौखिक रुपमा) जाहेर गर्ने ।

९.१.११ कार्यक्रम आयोजक संस्था वा प्रतिवेदनकर्ताले कार्यक्रममा उठेका पश्न तथा जिज्ञासा, प्रश्नकर्ताको नाम र सम्बन्धित पदाधिकारीबाट दिइएका जवाफको संक्षिप्त टिपोट तयार गरी राख्ने र कार्यक्रमको प्रतिवेदनको अन्त्यमा यसलाई अनुसूचिको रुपमा समावेश गर्ने ।

९.१.१२ अन्त्यमा समापन मन्तब्यसहित सभाको अध्यक्षले कार्यक्रम विसर्जन गर्ने ।

९.२ सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम सामान्यतया ३ देखि ४ घण्टासम्म सञ्चालन गर्ने ।

९.३ कार्यक्रमको समापनपछि खनियाबास गाउँपालिका एवं यस अन्तर्गतका आयोजक कार्यालयहरुले उपयुक्त सञ्चारबाट प्रचारप्रसार गर्ने व्यवस्था मिलाउने ।

परिच्छेद-८
प्रतिवेदन, अनुगमन तथा मूल्यांकन खण्ड

९.४ सार्वजनिक सुनुवाइ सम्पन्न भएको भोलीपल्ट कार्यक्रमको समीक्षा गर्ने ।

९.५ बुँदा नं. ९.३ बमोजिम गरिने समीक्षामा कार्यक्रमको उद्देश्यअनुरूप सुनुवाइको प्रतिफल प्राप्त भए/नभएको विषयलाई विश्लेषण गर्ने ।

९.६ सार्वजनिक सुनुवाइको प्रतिवेदन तयार गर्ने जिम्मेवारी सुनुवाइ सहजकर्ताको हुनेछ । साथै सार्वजनिक सुनुवाइ विज्ञ टोलीले प्रतिवेदन लेखनमा आवश्यक सूचना तथा जानकारी दिएर सहजकर्तालाई सहयोग गर्नुपर्ने ।

९.७ बुँदा नं.९.६ अनुसार तयार गरिने कार्यक्रमको प्रतिवेदन **अनुसूची ४** बमोजिमको ढाँचामा आधारित हुनेछ ।

९.८ यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको लागि **अनुसूची-५** मा दिइएको आचारसंहिता पालना गर्नु गराउनुपर्नेछ ।

९.९ सार्वजनिक सुनुवाइ वर्षको एकपटक अनिवार्य रुपमा सञ्चालन गरिनेछ। तर आवश्यकता अनुसार बढि पनि सञ्चालन गर्न सकिने छ ।

९.१० सार्वजनिक सुनुवाइमा उठेका सवालहरु र गुनासो एवं प्रतिबद्धता कार्यान्वयनका लागि पालिकाले गुनासो सुन्ने अधिकारीको संयोजकत्वमा एक समिति गठन गरी यसको अनुगमन तथा मूल्यांकन गर्न सक्नेछ ।

परिच्छेद-९
विविध

११. **सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधिको प्रयोग** : खनियावास गाउँपालिकास्थित गैसस तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरूले पनि पालिकालाई लिखित जानकारी गराएर यस कार्यविधिलाई प्रयोग गर्न तथा आवश्यक परिमार्जन गरी प्रयोग गर्न सक्नेछन् । सो गर्न गराउन खनियाबास गाउँपालिकाले समन्वय र सहयोग गर्नेछ ।

१२. **जरिवाना हुनसक्नेः** खनियाबास गाउँपालिकाले सबैले देख्ने ठाउँमा नागरिक वडापत्र राख्ने व्यवस्था मिलाउने छ । नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भएअनुसार कार्य नभएमा सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन २०६४ को बुँदा नं. १४(५) अनुसारसो कार्यका लागि सम्बन्धित कर्मचारीबाट रू. ५,००० (अक्षेरूपी पाँच हजार) सम्म क्षतिपूर्ति सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराइनेछ ।

१३. **थपघट र हेरफेरः** यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि खनियावास

गाउँपालिकाले यस कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार व्याख्या, थपघट, संशोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ ।

१४. **बचाउः** यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानुन एवं सुशासन (संचालन तथा व्यवस्थापन) ऐन २०६४, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ र स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०६७ सँग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म अमान्य हुनेछ ।

अनुसूची-१
(बुँदा नं. ४.२.६ सँग सम्बन्धित)
खनियाबास गाउँपालिकालगायत यस अन्र्तगतका कार्यालयहरूबाट सेवा लिने नागरिकका "गुनासा र पीरमर्का"को अभिलेख

सेवाग्राही नागरिकको नामठेगाना र सम्पर्क फोन	पीरमर्का तथा गुनासाको विवरण	सुधारका लागि सुझाव

आवश्यकता अनुसार सेवाग्राहीको विवरण थप्न सकिने छ ।		

अनुसूची-२
खनियाबास गाउँपालिका
(बुँदा नं. ५.४.२ सँग सम्बन्धित)
नागरिक प्रतिवेदन

उत्तरदाताको विवरण.:

नाम र थरः ....
लिङ्ग : महिला ( ) पुरूष ( ) अन्य ( )
उमेरः....... शिक्षाः .... पेशाः ....
ठेगानाः खनियाबास गाउँपालिका वडा नं. ....
सम्पर्क फोन नं..........................

---

१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाई खनियाबास गाउँपालिका/स्थानीय सरकारी कार्यालयबाट दिने सेवाबाट कत्तिको सन्तुष्टि हुनुहुन्छ ?
( ) सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट

१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारबाट तपाई कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
( ) सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट

१.३ सेवा लिन जाँदा जनपूतिनिधिको व्यवहारबाट तपाई कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ
( ) सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट

२. सेवाको नियमितता

२.१ नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएअनुसार सेवा लिंदा लागेको समयप्रति तपाई कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
( ) सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट

२.२ तपाईले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो ?
( ) दिनु परेन ( ) थारै दिनुपर्‍यो ( ) सोचे भन्दा धेरै दिनुपर्‍यो

२.३ कार्यालयले सेवाग्राही/नागरिकका समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेकोपाउनु भयो ?
( ) १ दिन ( ) २ दिन ( ) धेरै दिन

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१ कार्यालयले दिने सेवाप्रति तपाई कत्तिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?
( ) विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त

३.२ कार्यालयमा कार्यरत कर्मचारीप्रति तपाई कत्तिको विश्वास गर्नुहुन्छ ?
( ) धेरै ( ) ठीकै ( ) विश्वास छैन

३.४ कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा उनीहरुले प्रयोग गरेको जानकारी छ ?
( ) छ ( ) छैन ( ) केही जानकारी छ

४. सेवाको गुणस्तर

४.१ सेवा लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?
( ) सन्तुष्ट ( ) कम सन्तुष्ट ( ) असन्तुष्ट

४.२ तपाई कार्यालयमा सेवा लिन जाँदा कसको सहयोग लिनु हुन्छ ?
( ) आफैं ( ) स्थानीय अगुवाको ( ) मध्यस्थकर्ताको

४.३ तपाइलाई कार्यालयबाट एउटा काम लिन कति पटक धाउनु पर्‍यो ?
( ) १ पटक ( ) २ पटक ( ) २ भन्दा बढी पटक

५. सेवासम्बन्धी जानकारी

५.१ कार्यालयमा राखिएको नागरिक वडापत्रका बारेमा तपाईलाई जानकारी छ ?
( ) छ ( ) केही जानकारी छ ( ) कुनै जानकारी छैन

५.२ स्थानीयस्तरमा सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा विपन्नवर्गको उपस्थिति कति प्रतिशतसम्म हुने गरेको छ ?
( ) २० प्रतिशतसम्म ( ) ५० प्रतिशतभन्दा माथि ( ) थाहा छैन

६. नागरिक वडापत्र/उजुरी पेटिका/गुनासो सुनुवाइ सम्बन्धमा

६.१ सेवाग्राहीले नागरिक वडापत्र कत्तिको प्रयोग गर्छन् ?
( ) धेरै ( ) कम ( ) अति कम ( ) थाहा छैन

६.२ सेवाप्रदायक कार्यालयहरूले नागरिक वडापत्रको अनुशरण कत्तिको गरेका छन् ?
( ) धेरै ( ) कम ( ) अति कम

६.३ स्थानीय सेवाग्राहीले उजुरी पेटिकामा कत्तिको उजुरी गर्छन् ?
( ) धेरै ( ) ठीकै ( ) थाहा छैन

६.४ सेवाग्राही नागरिकको गुनासो सुनुवाई भएको पाउनु भएको छ ?
( ) धेरै सुनुवाई हुन्छ ( ) ठीकै ( ) थाहा छैन

७. सिफारिस सम्बन्धमा

७.१ तपाईले सिफारिसका लागि चाहिने आवश्यक कागजातका वारेमा स्पष्ट जानकारी पाउनु भयो ?
( ) पाइयो ( ) ठीकै पाइयो ( ) पाईएन

७.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक थप रकम दिनु पऱ्यो ?
( ) दिनु पऱ्यो ( ) थोरै दिनुपऱ्यो ( ) दिनु परेन

७.३ कार्यालयबाट सिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?
( ) आफैं ( ) मध्यस्थकर्ता ( ) कर्मचारीको सहयोग पाइयो ( ) नेता/स्थानीय अगुवा

७.४ राजश्व, शुल्क, दस्तुर को-को सँग उठाउने गरिएको छ ?
( ) सबैसँग ( ) सीमित व्यक्तिसँग ( ) धेरै वक्यौता उठ्न बाँकी छ

८. सरसफाई तथा पूर्वाधार सम्बन्धमा

८.१ तपाइको वडामा सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम कत्तिको प्रभावकारी छ ?
( ) राम्रो छ ( ) ठीकै छ ( ) प्रभावकारी छैन

८.२ तपाईको वडामा सञ्चालन भएका विकास निर्माणका योजना कत्तिको गुणस्तरीय बनेका छन्?
( ) गुणस्तरीय छन् ( ) ठिकै छन् ( ) गुणस्तर छैन

८.३ योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कत्तिको पाउनु भयो ?
( ) सजिलै पाइयो ( ) कहिलेकाहीँ पाइयो ( ) खासै पाइएन

८.४ योजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?
( ) सहज ( ) ठीकै ( )जटिल

८.५ योजनाहरू जाँसपास गर्दा प्राविधिकलाई थप रकम दिनुपर्‍यो ?
( ) दिनु परेन ( ) मागेरै लिए ( ) रकम नदिएकाले अप्ठेरो पारे

८.६ स्थानीय कार्यालयहरुबाट विकास निर्माणसम्बन्धी जानकारी माग्दा पाउनु भयो ?
( ) सजिलै पाइयो ( ) आंशिक पाइयो ( ) सोधे पनि पाइएन

८.७ योजना सञ्चालन गर्दा गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयबाट कत्तिको सहयोग पाउनु भएको भयो ?
( ) धेरै ( )ठीकै ( ) निरूत्साहित गरियो

९. पारदर्शिता सम्बन्धमा

९.१ गाउँपालिकामा यो बर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भए ?
( ) एउटा ( ) २ वटा ( ) थाहा छैन

९.२ यदी भएको भए, सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका प्रतिबद्धता कत्तिको कार्यान्वयन भएका छन्?
( ) धेरै ( ) ठीकै ( ) थाहा छैन

९.३ सार्वजनिक सुनुवाइको अनुगमन गर्ने संयन्त्र विकास भएको छ ?
( ) संयन्त्र बनेको छ ( ) संयन्त्र छैन ( ) थाहा छैन

९.४ गाउँपालिको वार्षिक नीति तथाकार्यक्रम बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?
( ) धेरै जानकारी पाएको छु ( ) केही जानकारी पाएको छु ( ) कुनै जानकारी छैन

अनुसूची-३
बहिर्गमन अभिमत संकलन गर्ने ढाँचा
(बुँदा नम्बर ५.५.१सँग सम्बन्धित)

उत्तरदाताको विवरणः

नाम र थरः ....

लिङ्गः : ( ) महिला ( ) पुरूष ( ) अन्य

उमेर : .... शिक्षाः .... पेशाः ....

ठेगानाः ... खनियाबास गाउँपालिका वडा नं........

सम्पर्क फोनः.............

---

१. कार्यालयमा आइपुग्दाको समयः..........

कार्यालयबाट सेवा लिएर फर्केको समयः........

२. कुन कामको लागि आउनु भएको हो ? (√) चिन्ह लगाउनुहोस्

( ) सिफारिस लिन वा पुऱ्याउन ( ) उपभोक्ता सस्था/संस्था दर्ता वा नविकरण गर्न

( ) आर्थिक सहयोग लिन ( ) योजना माग गर्न

( ) योजनाको किस्ता लिन ( ) योजना मूल्यांकन गराउन

( ) योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन ( ) सूचना पाटीमा टाँसेको सूचना संकलन गर्न

( ) सूचनामूलक सामग्री संकलन गर्न ( ) अन्य

क्रम संख्या	सेवाग्राही नागरिकले यस कार्यालयबाट सेवा लिंदाको अनुभूति	तपाइलाईउपयुक्त लागेको कोष्ठमा (√) चिन्ह लगाउनु होस्		
१	तपाईलाई यस कार्यालयबाट सेवा लिंदा कोसँग सम्पर्क गर्नुपर्छ भन्ने वारेमा जानकारी दिइयो ?	राम्रोसँग जानकारी दिइयो	ठीकै	राम्रो जानकारी पाइएन
२	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईको आवश्यकता र अपेक्षाका वारेमा कति बुझ्ेजस्तो लाग्यो ?	राम्रोसँग बुझ्े जस्तो लाग्यो	ठीकै	खासै बुझ्े जस्तो लागेन
३	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईप्रति देखाएको व्यवहार कस्तो लाग्यो?	मैत्रीपूर्ण लाग्यो	ठीकै	अमर्यादित
४	तपाईलाई यस कार्यालयबाट सेवा प्राप्तगर्न आवश्यक सूचना(प्रमाण-कागजात र	स्पष्ट हुनेगरी दिइयो	ठीकै	दिइएन

क्रम संख्या	सेवाग्राही नागरिकले यस कार्यालयबाट सेवा लिंदाको अनुभूति	तपाइलाईउपयुक्त लागेको कोष्ठमा (√) चिन्ह लगाउनु होस्		
	शुल्क-दस्तुर) का बारेमा कर्मचारीबाट स्पष्ट जानकारी दिइयो ?			
५	तपाईले यस कार्यालयमा राख्नुभएको समस्याको समाधान दिइयो ?	सरल तरिकाले समाधान भयो	ठीकै	समाधान गरिएन
६	सेवा दिंदा अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?	सरल र छिटोछरितो	ठीकै	लामो र झन्झटिलो

कार्यालयबाट सेवा लिंदा “राम्रो लागेका” र “सुधार गर्नुपर्ने” पक्षका बारेमा तपाइको प्रतिक्रिया	
राम्रा लागेका कुराहरू	**सुधार गर्नुपर्ने कुराहरू**
१) २) ३)	१) २) ३)

अनुसूची-४
सार्वजनिक सुनुवाइ प्रतिवेदनको ढाँचा
(बुँदा नं. ९.७ सँग सम्बन्धित)

१. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुको संक्षिप्त पृष्ठभूमिः

२. सार्वजनिक सुनुवाइमा समेटिएका विषय(भौतिक निर्माण, स्वास्थ्य, शिक्षा, कृषि, सामाजिक सुरक्षा आदि):
क)..
ख)..
ग)..

३. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम आयोजना स्थलः..................................
४. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम आयोजना गरिएको मिति : ....
५. कार्यक्रम सञ्चालन भएको जम्मा समय अवधि :......बजेदेखि ....बजेसम्म जम्मा ......घण्टा .....मिनेट ।

कार्यक्रमका सहभागीले उठाएका प्रश्न, गुनासा, सुझाव र जवाफदेही वक्ताले दिएको उत्तर
(आवश्यकता अनुसार प्रश्न र गुनासा राख्ने सभागीको संख्या थप्न सकिने)

क्र. सं.	प्रश्नकर्ता गुनासो गर्ने वा सुझाव दिनेको नाम, थर र ठेगाना	सहभागीको प्रश्न/गुनासो / सुझाव	जवाफदेही वक्ताको नाम र कार्यालय	वक्ताले दिएको जवाफको संक्षिप्त व्यहोरा
प्रश्नः				
१				
२				
३				
४				
५				
गुनासाः				
१				
२				
३				

४				
५				
सुझावः				
१				
२				
३				
४				
५				

६. सार्वजनिक सुनुवाइमा भएका प्रतिबद्धताहरु

क)..

ख)..

प्रतिवेदक/सहजकर्ताको नाम

सम्पर्क ठेगानाः....................................

प्रतिवेदकको दस्तखतः................................

प्रतिवेदन बुझाइएको मितिः...........................

अनुसूची-५
सार्वजनिक सुनुवाइमा पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिता
(बुँदा नं. ९.८ सँग सम्बन्धित)

(१) सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
(२) सहभागीले प्रश्न, गुनासा वा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
(३) सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नामसहित प्रश्न वा गुनासा वा सुझाव राख्नुपर्नेछ ।
(४) धेरै सहभागीलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले छोटकरी बुँदागत रूपमा छोटकरीमा प्रश्न, जिज्ञाशा वा सुझाव राख्नुपर्नेछ ।
(५) कार्यक्रमकासहजकर्ताले दिएको समय सकिएपछि तत्काल आफ्नो प्रस्तुति रोक्नुपर्नेछ ।
(६) आफूभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोऱ्याउन पाइने छैन ।
(७) जवाफदेही बक्ताको उत्तर चित्त नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाइनेछ ।
(८) सहभागीले बिना आधार कसैप्रति लाञ्छानायुक्त भाषा तथा व्यक्तिगत रिस साध्ने वा अपशव्द बोल्ने् वा अशिष्ट शव्द वा भाषा भाषाको प्रयोग गर्न पाइने छैन ।
(९) सुनुवाइमा उपस्थित वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने वा बदलाको भावना राखेर आफ्ना भनाइ राख्न पाइनेछैन ।
(१०) सुनुवाइलाई विथोल्ने प्रयास कतैबाट भएमा सबै सहभागी मिलेर शालिनतापूर्वक समाधान खोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
(११) सुनुवाइलाई विषयान्तर हुनबाट रोक्न सबै सहभागी सचेत हुनुपर्नेछ ।
(१२) सुनुवाईमा प्रश्न लिखित तथा मौखिक दुबै रुपमा राख्न सकिनेछ ।

***

**

*