मनहरी गाउँपालिकाको कार्यालय

रजैया, मकवानपुर

सार्वजनिक सुनुवाई २०८२/०८३

(मनहरी-५, वसन्तपुर)

तयार पार्ने :

गाउंबेशी क्रिएसन प्रा. लि.

१. पृष्ठभुमि :

स्थानीय निकायका पदाधिकारीहरू तथा सरोकारवाला नागारिक बीच हुने खुल्ला छलफल नै सार्वजनिक सुनुवाई हो । स्थानीय सरकारले प्रदान गर्ने सेवा सुविधाको सन्दर्भमा तथा यसको प्रभावकारिताका बारेमा सार्वजनिक सुनुवाईमा छलफल हुने गर्दछ । सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धि कार्यविधि अनुसार छुट्टै विधि र प्रक्रियाबाट कार्यक्रम निर्देशित हुन्छ ।

सार्वजनिक सुनुवाईले जिम्मेवार पदाधिकारहरूलाई सार्वजनिक वस्तु, सेवा र सुविधाको बारेमा सेवाग्राहीबाट पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने अवसर प्रदान गरि कमी कमजोरी सच्याउने बाटोको निर्माण गर्दछ । मुख्यतः नागारिकप्रति उत्तरदायी बन्न सिकाउने एउटा गतिलो माध्यमको रूपमा सार्वजनिक सुनुवाईलाई लिने गरिन्छ । जहाँ सेवा प्रदायकले आफ्ना सेवाबारे उठेका विभिन्न प्रकारका समस्या र गुनासाहरू सुनेर आगामी दिनमा ती गुनासाहरूबारे पृष्ठभुमि लिँदै सेवा र सुविधामा सुधार गर्ने बाटो पहिल्याउनेछ ।

यस किसिमको छलफलले शासन सञ्चालनमा पारदर्शिता, नेतृत्वमा जवाफदेहिता र सार्वजनिक चासोका बिषयमा आम नागारिकहरूको सुचनामा पहुँचलाई मजबुत बनाउनुका सार्थ सार्वजनिक सेवा, वस्तु र निर्णय प्रकृयामा आम नागरिकको सहभागितालाई प्रबर्धन गर्दछ । यसबाट सार्वजनिक वस्तु, सेवा र विकास निर्माणका क्रियाकलापहरू जनअपेक्षाबमोजिम सञ्चालन गर्ने सस्कारको विका गर्नसमेत प्रेरित गर्दछ । गाउँपालिकाले गरेका कामको खुल्ला रूपमा गाउँपालिकाकै पदाधिकारी वा प्रतिनिधिसँग प्रत्यक्ष संवाद गरेर गुनासाहरू राख्न जो कोही सक्षम होउन् भन्ने कार्यक्रमको उद्धेश्य हो ।

यहि कुरालाई ध्यानमा राखी मकवानपुरको मनहरी गाउँपालिकाले नियमित रूपमा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम गर्दै आइरहेको छ । गाउँपालिका आफैँले आयोजना र विभिन्न संघ/संस्थाहरूको समन्वयमा र सहजीकरणमा सार्वजनिक सुनुवाई हुदैँ आएका छ । यसै सन्दर्भमा मकवापुरको मनहरी-५ बसन्तपुरमा गाउँपालिकाको ५ नम्बर वडाभर सञ्चाललित योजना तथा विभिन्न किसिमका कार्यसम्पादनका सम्बन्धमा २०८३ असार १४ गते सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम आयोजना गरियो ।

गाउँबेशी क्रियशन प्रा. लि.ले संयोजन गरेको सार्वजनिक सुनवाई कार्यक्रममा उठेका सवाल, उत्तर र प्रतिबद्धताहरूलाई समेटेर यो प्रतिवेदन तयार पारिएको छ ।

१.२ कार्यक्रमको उद्धेश्य :

- नागरिकको भावना अनुसारको बजेट, निति कार्यक्रम निर्माण गरी कार्यन्वयन गर्न ।
- न्युनतम शर्त तथा कार्य सम्पादन मापनको एउटा सुचकांक पुरा गर्न ।
- सेवाग्राहीले उठाएका प्रश्नहरूमा स्पष्टता ल्याउने ।
- जवाफदेही संस्कार बसाउने ।

- नागरिकबाट प्राप्त रचनात्मक सुझावलाई ग्रहण गर्ने ।

२. बिधि

२.१ आवश्यक समन्वय तथा प्रचार

गाउँपालिकाको सेवा क्षेत्रलाई समेटेर सम्पन्न भएको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमबारे गाउँपालिकाका अध्यक्ष, वडा अध्यक्षहरू, प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत, गाउँपालिकाको कर्मचारी, वडा सचिव तथा बिषयगत कार्यालयहरूसँग समन्वय गरी कार्यक्रमको पुर्व तयारी तथा कार्यक्रमको जानकारी गराईएको थियो । सार्वजनिक सुनुवाईलाई प्रभावकारी बनाउनका लागि स्थानीय स्तरमा गाउँपालिकाको तर्फबाट तथा गाउँबेशी क्रियशन प्रा. लि. ले आफ्ना संयन्त्रहरूमार्फत सुचना तथा पत्राचार गरिएको थियो । सञ्चार माध्यमहरुलाई समेत सुचनाको माध्यमका रूपमा प्रयोग गरिएका थिए ।

२.२ सुचना तथा राय संकलन

क) बहिर्गमन अभिमत

गाउँपालिकाको कार्यलय रजैयाबाट सेवा, वस्तु तथा सुविधा प्राप्त गरी बाहिरिएका सेवाग्राहीलाई सेवा लिइसकेपछि उत्पन्न हुने धारणा बुझ्ने प्रयत्न गरियो । यसका लागि गाउँपालिकाबाट सेवा लिएर बाहिरिएका नागरिकहरूबाट आकस्मिक नमुना छनौट विधि प्रयोग गरि ५० जनालाई बहिर्गमन अभिमत सुचना संकलन गरिएको थियो । त्यसरी संकलित अभिमतको नतिजा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा प्रस्तुत गरियो । यसरी बहिर्गमन अभिमतका लागि छनौटमा परी अभिमत दिने सबै ५० जनालाई सार्वजनिक सुनुवाईमा भाग लिनका लागि निमन्त्रणसमेत सोहि सुचना सर्वेक्षण कार्यक्रमकै सिलसिलामा दिइएको थियो ।

ख) नागरिक प्रतिवेदन फारम

नागरिक प्रतिवेदन फारमको प्रयोग गरि गाउँपालिका अन्तर्गतका विभिन्न स्थानमा पुगी ५० जना सेवाग्राहीबाट सुचना संकलन गरिएको थियो । नागारिक प्रतिवेदनमा दलित, जनजाति, बालबालिका, महिला एवं पिछडिएका वर्गको प्रतिनिधित्व भएको थियो । संकलित सुचनाको बिश्लेषणलाई सार्वजनिक सुनुवाईमा विधिसम्मत ढंगले प्रवृत्ति देखिने गरि प्रतिशतमा ढालेर प्रस्तुत गरिएको थियो । गाउँबेशी क्रियशन प्रा. लि. का तर्फबाट प्रस्तुत गरिएका सो तथ्यहरू जयराम मुक्तानले प्रस्तुत तथा ब्याख्या गरेका थिए । विकास निर्माण तथा स्थानीय निकायले सम्पादन गर्ने अन्य विविध पक्षहरूबारे सम्बन्धित वडाहरुमा नै पुगेर गरिएको सर्वेक्षणका क्रममा भेटिएका नागारिकहरूलाई पनि सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा निम्तो गरिएको थियो । निम्तो अनुसार उनीहरू सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा सहभागी समेत भएका थिए ।

ग) नागारिक वडापत्र अनुसार सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धि अध्ययन

नागारिक वडापत्रमा उल्लेख गरिएको समय तालिका र विधि अनुसार सेवा प्रवाह भए नभएको जानकारी पाउनका लागि त्यसबारे गरिएको सर्वेक्षणमा पाइएको तथ्यहरूलाई पनि सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा प्रस्तुत गरिएको थियो ।

३. नतिजाहरू

३.१ बहिर्गमित अभिमत तथा नागरिक प्रतिवेदन पत्रमा सहभागीहरूको विवरण

बहिर्गमन अभिमतका लागि छनौट भएका ५० जना मध्ये ३५ जना पुरूष र १५ जना महिलाहरू थिए । नागरिक प्रतिवेदन पत्रमा सहभागी हुने ५० जना सहभागीहरूमध्ये ३० जना पुरूष र २० जना महिलाहरू थिए । यससम्बन्धि विस्तृत तथ्यांक यससाथ संलग्न गरिएको छ ।

४. सार्वजनिक सुनुवाई

४.१ सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम –

- कार्यक्रम सञ्चालन भएको मिति : २०८३ असार १४ गते ।
- कार्यक्रम सञ्चालन भएको स्थान : मनहरी गाउँपालिका वडा नं. ५, बसन्तपुर ।

कार्यक्रम वडा नं. ५ का वडाअध्यक्ष श्री नारायण उप्रेतीको अध्यक्षतामा गाउँपालिका अध्यक्ष श्री रञ्जन कालाखेती प्रमुख वक्ता भई बिहान ७ देखि १० बजेसम्म सञ्चालन गरियो । गाउँबेशी क्रियशन प्रा. लि. का सहजकर्ता ज्ञानेन्द्र तामाङले सहजीकरण गर्नुभएको कार्यक्रममा शिवकुमार रिजालले कार्यक्रमको उद्धेश्य प्रकाश पार्दै पत्रकार जयराम मुक्तानले नागरिक प्रतिवेदन तथा बहिर्गमन अभिमत प्रस्तुत गर्नभएको थियो ।

प्रमुख जवाफकर्ता : गाउँपालिका अध्यक्ष, रञ्जन कालाखेती

जवाफकर्ता : गाउँपालिका उपाध्यक्ष सीता पुलामी मगर, वडा अध्यक्ष नारायण उप्रेती, शिक्षा शाखा प्रमुख प्रदिप पराजुली, कृषि शाखा प्रमुख मनिष चौधरी, पशु स्वास्थ्य शाखा प्रमुख प्रदीप बर्तौला, स्वास्थ्य शाखा प्रमुख रामचन्द्र दहाल, योजना शाखा प्रमुख राजेन्द्र चौलागाई गाउँ कार्यापालिका तथा वडा कार्यपालिका सदस्यहरू ।

कार्यक्रमको उद्धेश्य :

- न्युनतम शर्त तथा कार्य सम्पादन मापनको एउटा सुचकांक पुरा गर्न ।
- सेवाग्राहीले उठाएका प्रश्नहरुमा स्पष्टता ल्याउने ।
- जवाफदेही संस्कार बसाउने ।
- नागरिकबाट प्राप्त रचनात्मक सुझावलाई ग्रहण गर्ने ।

सार्वजनिक सुनुवाइमा पालना गर्नुपर्ने आचार संहिता

- सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
- सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
- सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम सहित प्रश्न वा जिज्ञासा राख्नुपर्नेछ ।
- सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरू धेरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुदागत रूपमा छोटकरिमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नुपर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बितेपछि तत्काल प्रस्तुति रोक्नुपर्नेछ ।
- आफूभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोर्‍याउन जरुरी हुनेछैन ।
- चित्त नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाइनेछ ।
- सहभागीले बिना आधार कसैप्रति लाञ्छनायुक्त भाषाको प्रयोग गर्न पाइने छैन ।
- सुनुवाइका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने वा बदलाको भावनाबाट भनाइ राख्न वा बोल्न पाइने छैन ।
- सुनुवाइलाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाट भएको पाइएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधान खोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
- सुनुवाइलाई विषयान्तर हुन बाट सबै सहभागि सचेत हुनु पर्नेछ ।

४.२

पहिलो चरण ः

मनहरी गाउँपालिका वडा नं. ५ स्थित बसन्तपुर वडा कार्यालयमा वडाअध्यक्ष दिपेन्द्र अधिकारीले अध्यक्षता गरेपछि प्रमुख जवाफकर्ताको रूपमा गाउँपालिका अध्यक्ष रञ्जन कालाखेती, उपाध्यक्ष सीता पुलामी मगर, कार्यपालिका सदस्य तथा वडा सदस्यहरू, बिषयगत शाखाका प्रमुख तथा अन्य कर्मचारी, जनप्रतिनिधिहरू तथा पत्रकारहरूलाई आसन ग्रहण गराई स्वागत गरियो । सहजकर्ता ज्ञानेन्द्र तामाङले सञ्चालन गरेको कार्यक्रमको उद्धेश्य र औचित्यका बारेमा शिवकुमार रिजालले उपस्थित सम्पुर्णलाई प्रस्ट पार्नुभयो ।

दोस्रो चरण :

गाउँपालिकाको समग्र सेवाबारे आम सेवाग्राहीको धारणा बुझ्न गाउँबेशी क्रियशन प्रा. लि. ले गरेको सर्वेक्षणको नागरिक प्रतिवेदनर र बहिर्गमित अभिमतको प्रतिवेदन जयराम मुक्तानले प्रस्तुत गर्नुभयो । गाउँपालिकाको तर्फबाट अध्यक्ष रञ्जन कालाखेतीले गत आर्थिक बर्ष तथा चालु आर्थिक बर्षमा गाउँपालिकाले गरेको बिकास निर्माण, सामाजिक बिकास, आर्थिक विकास तथा सम्पुर्ण गतिविधिबारे जानकारी गराउनुभयो ।

तेस्रो चरण :

तेस्रो चरणमा सवाल जवाफ कार्यक्रम राखिएको थियो । आफ्ना गुनासा राख्नका लागि समय पाएकाहरूले हात उठाएर पालैपालो आफ्ना गुनासाहरू राखेका थिए ।

सहभागीले उठाएका प्रश्न र जवाफकर्ताले दिएको जवाफको संक्षिप्त अंशहरू :

क्र.स.	प्रश्नकर्ताको नाम र प्रश्न	जवाफकर्ताको नाम र जवाफ
१	नवराज उप्रेती योजना समयमै सम्पन्न भएर पनि निकासा रोकिएको छ । पशुसेवा क्लिनिक कहिलेदेखि सञ्चालनमा आउँछ । शिक्षा निशुल्क किन भएन ?	रञ्जन कालाखेती,गापा अध्यक्ष सम्पन्न भएका योजनाहरूको भुक्तानीमा ढिलाइ भए पनि रोकिदैंन । आन्तरिक स्रोतका रकमहरू जम्मा भएपछि हुन्छ । रमेश सुवेदी, प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत बजेट सुनिश्चित भएसँगै भुक्तानी हुन्छ पशुसेवा क्लिनिक तत्काल सञ्चालनको तयारीमा छ । प्रदीप पराजुली, शिक्षा शाखा प्रमुख निजी स्रोतमा शिक्षक राख्न, अन्य भौतिक तथा शैक्षिश सबलीकरणका लागि थोरै थोरै रकम लिने गरिएको छ। अभिभावकहरू सल्लाह गरेर नलिन सकिन्छ ।
२	दल बहादुर स्याङतान टोल विकास संस्थाको कार्यालय व्यवस्थापन किन हुन सकेन । गैडा हातीले मान्छे मार्दा, बाली नालीमा क्षति पुर्याउँदा राहत लिन गारो भयो । राहत रकम	रञ्जन कालाखेती,गापा अध्यक्ष टोल विकास संस्थाको व्यवस्थापनका लागि केही बजेट गापाले छुट्याउँछ तर टोलविस हरू आफै स्रोत जुटाउने सक्षम हुनुपर्यो । मानव वन्यजन्तु द्वन्दबाट हुने क्षतिबापत

	५००० कम भयो ।	क्षतिपुर्ति रकम बढाउन पहल गरिएको छ । राष्ट्रिय निकुञ्जसँग बारम्बार आग्रह गरिएको छ ।
३	विवेक रिजाल विद्यालयको गुणस्तर खस्कियो, स्थानीय सरकारलाई सबै अधिकार छ तर किन सुधार गर्न सक्दैन ? बाउने खोलाको समस्या दिर्घकालीन रूपमा कहिले समाधान हुन्छ ? साल्ट ट्रेडिङमा जति पनि मल छ भन्ने सुनियो, गाउँपालिकाले समन्वय गरेर किन ल्याएन ?	रञ्जन कालाखेती,गापा अध्यक्ष बाउने खोलामा सबै पक्षसँग सल्लाह गरेर समाधान खोज्छौं । वडाअध्यक्ष या कार्यमा लागिरहनुभएको छ । सीता पुलामी मगर, गापा उपाध्यक्ष गापाले प्राप्त गर्ने कोटाभन्दा बढि नै मल आइरहेको छ। माग अत्याधि भएकाले सबैलाई पुयाउन नसकिएको हो । प्रदीप पराजुली शिक्षा शाखा प्रमुख शैक्षि गुणस्तर सुधार्न विद्यालयहरूमा सर्वे भएको छ। योजना बनाएर काम गर्छौं । अनुगमन प्रभावकारी बनाउने र निगरानी बढाउने काम गर्छौं ।
४	अन्जन सापकोटा लागुपदार्थ दुर्व्यसनीहरू बढेको छ, नियन्त्रण वा न्युनिकरण गर्न के योजना छ । बालमैत्री गाउँपालिकामा जन्मदर्ता बनाउन निकै समस्या झेल्नुपर्यो ।	रञ्जन कालाखेती दुर्व्यसनी नियन्त्रणमा लागि प्रहरी, नगर प्रहरीको सहयोगमा अभियान चलाइने । टोल विकास संस्थामार्फत सचेतना अभियान सञ्चालन गरिने । जन्मदर्ता पाउनु बालकको जन्मसिद्ध अधिकार हो, समस्या परेको बेला सिधै अध्यक्ष,उपाध्यक्ष वा प्रमुख प्रशासकिय अधिकृतलाई सम्पर्क गरे सहजीकरण गरिनेछ ।
५	बद्री रिजाल किसानहरूका लागि मल कार्ड बनाए वितरण गरिएको छ । तर त्यसको सदुपयोग भएन । आवश्यकताअनुसार मन कहिल्यै पाइएन ।	दिपेन्द्र अधिकारी, वडाअध्यक्ष मल कार्ड वितरण गरेर समान रूपमा मल वितरण गर्ने लक्ष्य थियो तर पर्याप्त मल नआउँदा समस्या भयो । मल कार्डको मर्मअनुसार काम गर्न सकिएन ।

जवाफकर्ताको मन्तव्यका राखिएका मुख्य मुख्य अंश

रञ्जन कालाखेती, गापा अध्यक्ष

गाउँपालिकाको आन्तरिक बजेटले ठुला योजनामा काम गर्दा अन्य क्षेत्रमा बजेट कम हुन्छ । ठुला योजनाका लागि प्रदेश तथा संघ सरकारमा पहल गरिनेछ ।

३ नं. वडामा कोल्डस्टोर बन्दैछ, पालिकाको आफ्नै भवन केही महिनाबाट सञ्चालन हुदैछ । यी ठुला उपलब्धिहरू हुन ।

रमौली प्रतापुरदेखि ५ नं. हुदैं रजैयासम्म पर्यटकिय विकासका लागि दातृ संस्थासँगको सहकार्यमा काम गरिनेछ ।

सिता पुलामी मगर, गापा उपाध्यक्ष

युरिया मल जिल्लामै सबैभन्दा धेरै मनहरीले ल्याउने गरेको तर जति ल्याए पनि मलको अभाव उस्तै हुने गरेको ।

एक घर एक महिला उद्यमी बनाउने लक्ष्यका साथ विभिन्न सीपमुलक तालिमहरू सञ्चालन गरिएको । थप तालिमहरू सञ्चालन गरिने ।

रमेश सुबेदी, प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत

नागारिक वडापत्र सबै कार्यालयमा राखिएको छ । सेवाग्राहीले उपयोग कम गरेका छन् तर कार्यालयको तर्फबाट राखिएको छ ।

उजुरी घट्नु सकरात्मक कुरा हो, यसले जनतामा गुनासो छैन भन्ने बुझाउँछ ।

योजनाहरूको सार्वजनिक परिक्षण भएका छन् । उपभोक्ता समितिमा नबसेकाहरूलाई जानकारी नभएको हुन सक्छ । मनहरी जिल्लामै उत्कृष्ट कार्यसम्पादन गर्न सफल गाउँपालिका हो ।

कार्यक्रम समापन ः

कार्यक्रममा गाउपालिकाका अध्यक्ष रञ्जन कालाखेती, उपाध्यक्ष सीता पुलामी मगर, शिक्षा शाखा प्रमुख प्रदिप पराजुली, कृषि शाखा प्रमुख मनिष चौधरी, पशु स्वास्थ्य शाखा प्रमुख प्रदीप बर्तौला, स्वास्थ्य प्रमुख रामचन्द्र लाम्साल लगायतले जवाफकर्ताको रूपमा मन्त्रव्य राखेका थिए । कार्यक्रममा मनहरी गाउँपालिका ५ नं. वडाका करिब ८० जनाको सहभागीता रहेको थियो । वडा न ५ का वडाअध्यक्ष दिपेन्द्र अधिकारीले कार्यक्रममा उठेका प्रश्नहरूको जवाफ दिदैं मन्तव्यसहित कार्यक्रमको समापन गर्नुभयो ।

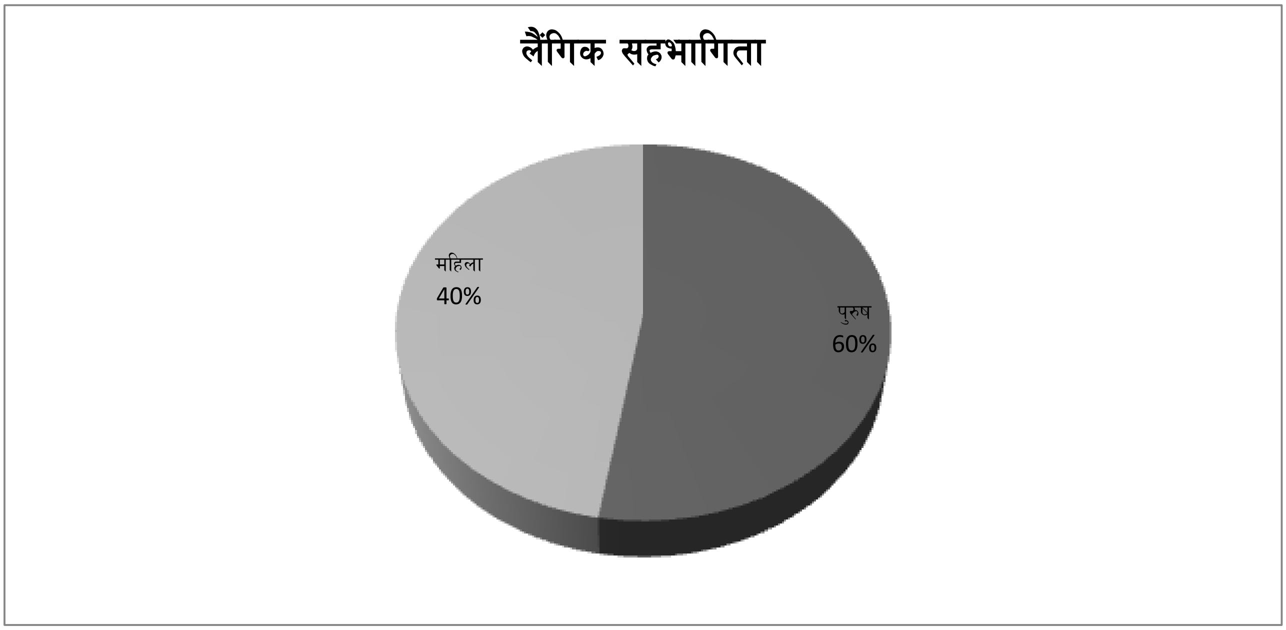
राम्रा लागेका कुराहरू

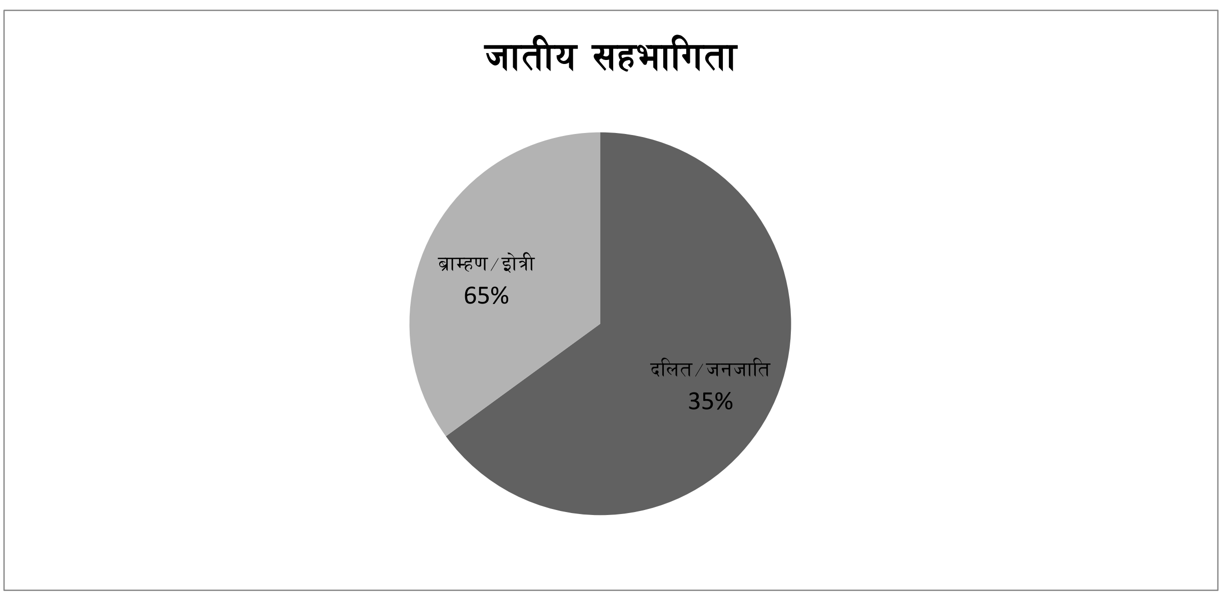
बाटो सडक राम्रो बनेका छ, खानेपानीको सुविधा राम्रो भएको ।
शिक्षा र खेलकुदमा राम्रा कामहरू भएका छन् ।
गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयमा सरसफाई राम्रो छ ।
जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारीको ब्यवहार राम्रो छ ।
नागारिकले प्रमुख तथा उपप्रमुखलाई प्रत्यक्ष भेटेर आफ्ना समस्या राख्न पाइने भएको छ ।

सुधार गर्नपर्ने

किसानले पर्याप्त मल पाउन नसकेको ।
मानव वन्यजन्तु द्वन्दको समस्या समाधान कहिले पनि नभएको ।
वन्यजन्तुबाट क्षति भएमा राहत वा क्षतिपुर्ति सन्तोषजनक नरहेको ।
राप्ती खोलामा पक्की पुल नभएको ।

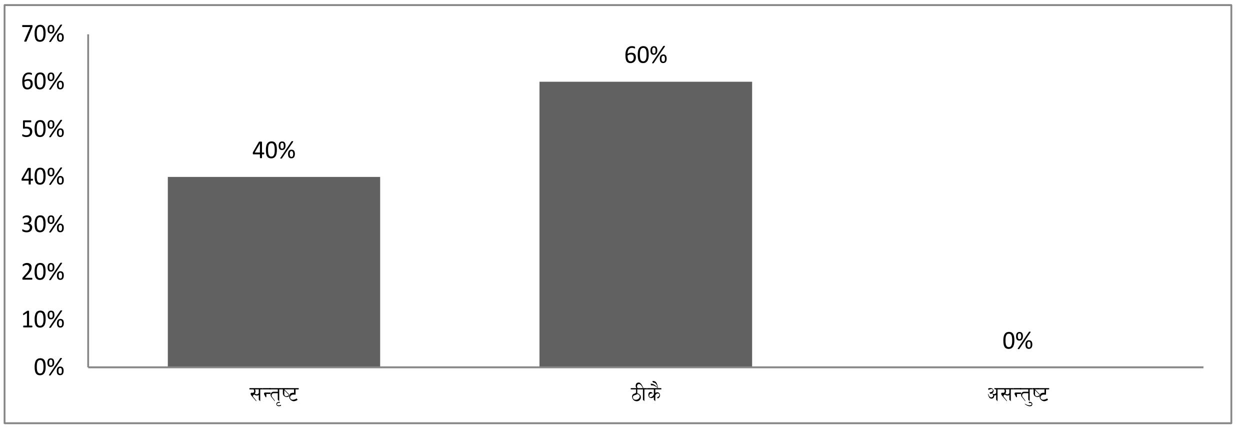
नागरिक प्रतिवेदन



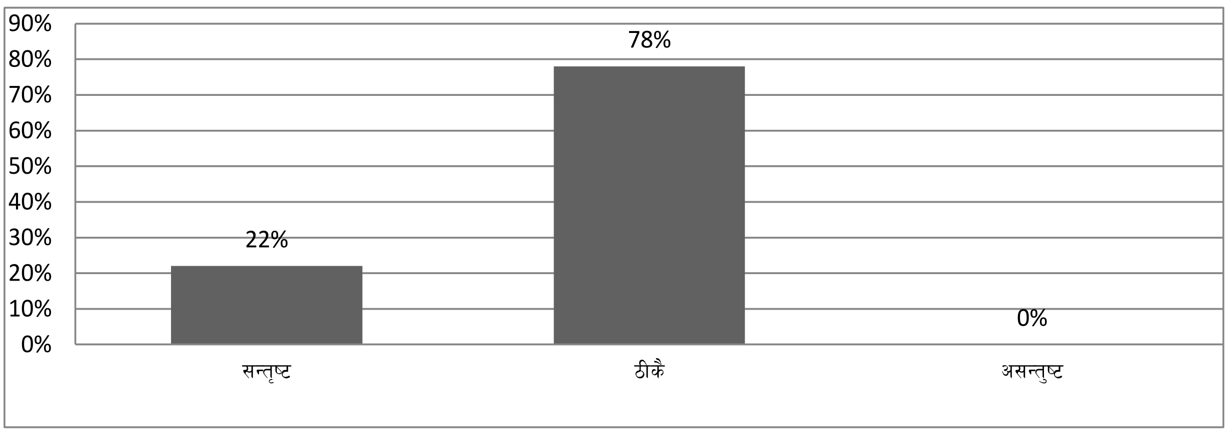


१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

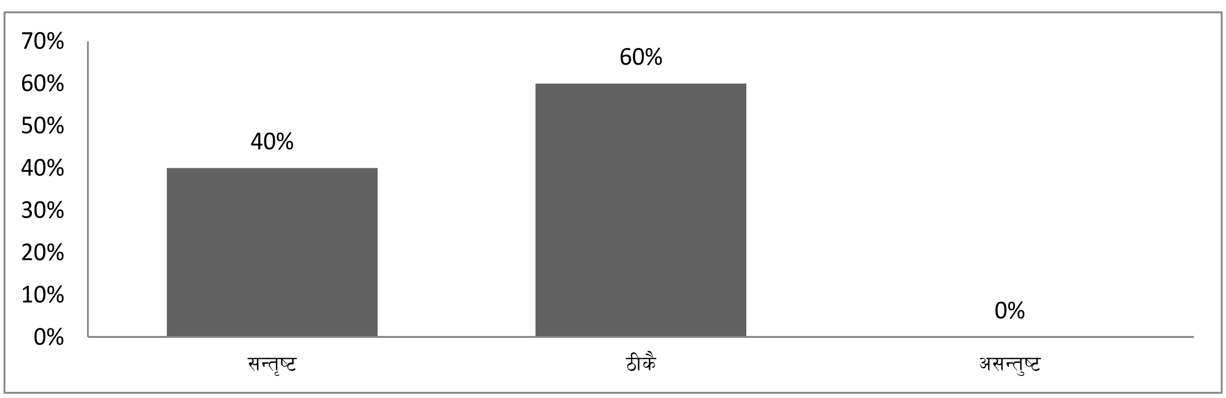


१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाई कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

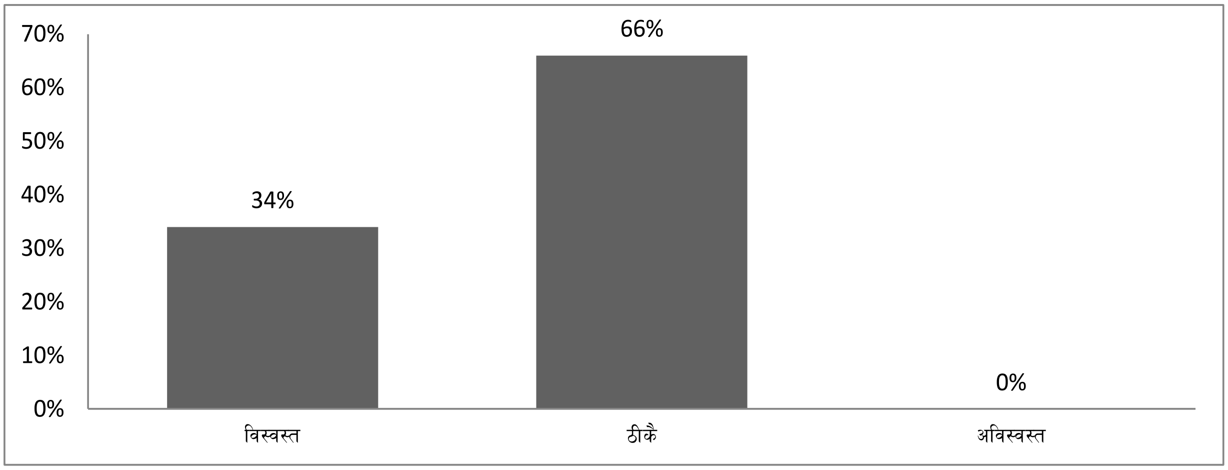


२ सेवाको नियमितता

२.१ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईले प्रप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

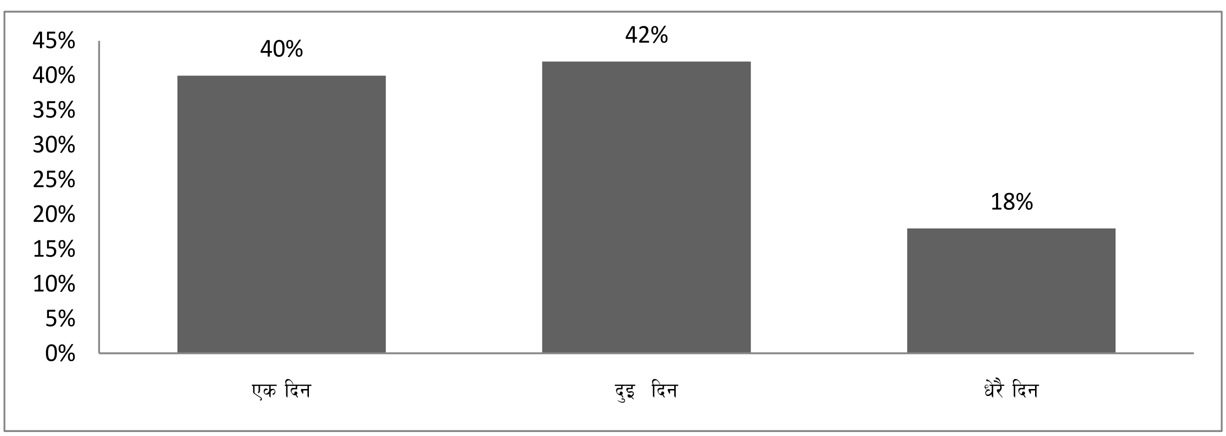


२.२ कार्यालय नियमित रूपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचुस्तता) सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?



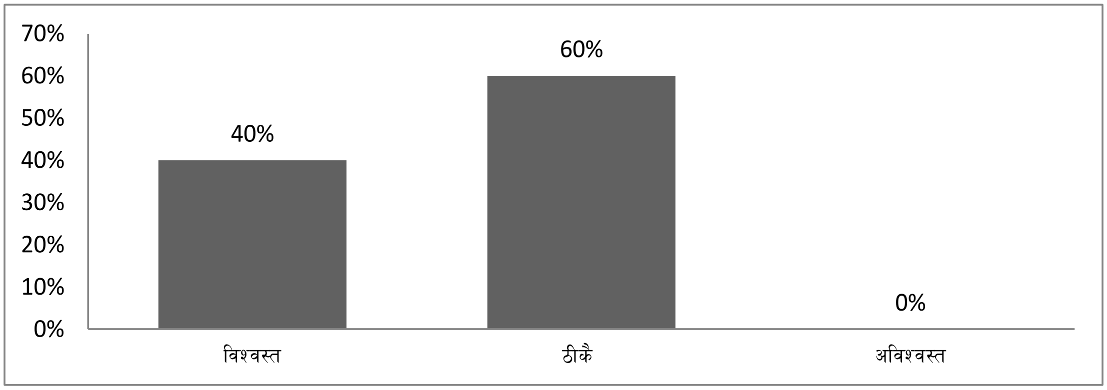
२.३ तपाईले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?

२.४ कार्यलयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ ?

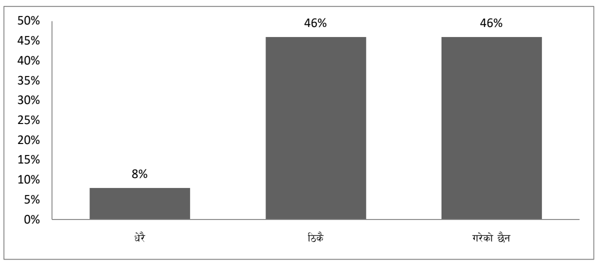


३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

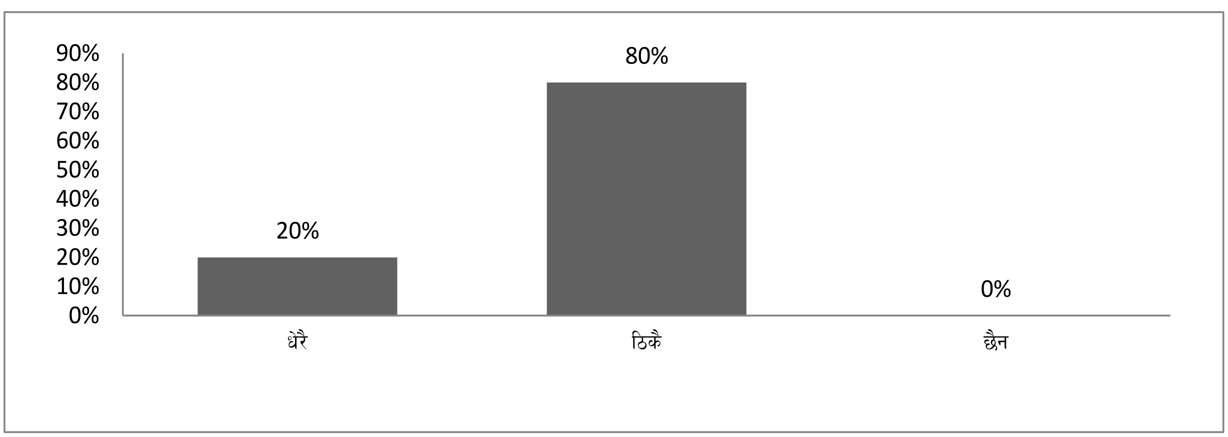
३.१ यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाई कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?



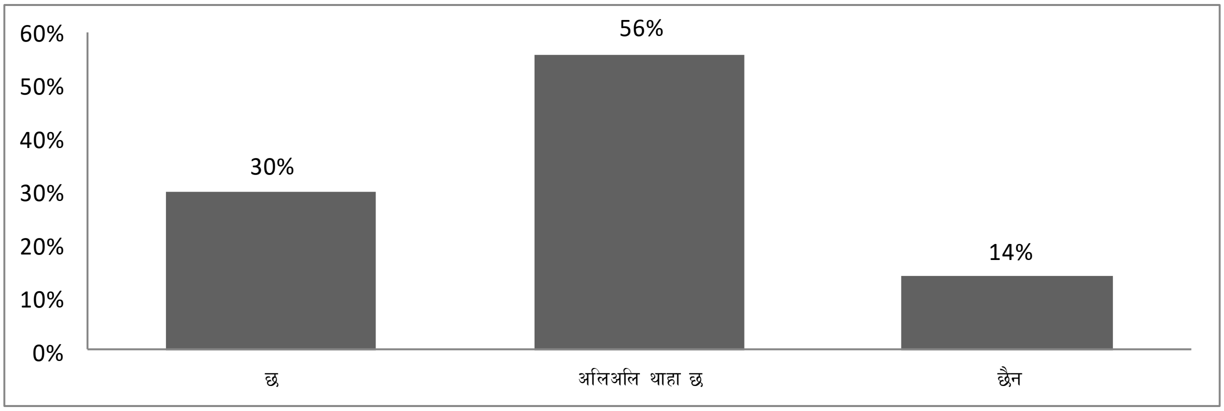
३.२ कार्यलयले प्रदान गरेको सेवा बारेमा अरुलाई जानकारी गराई कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?



३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईको विश्वास कत्तिको छ ?

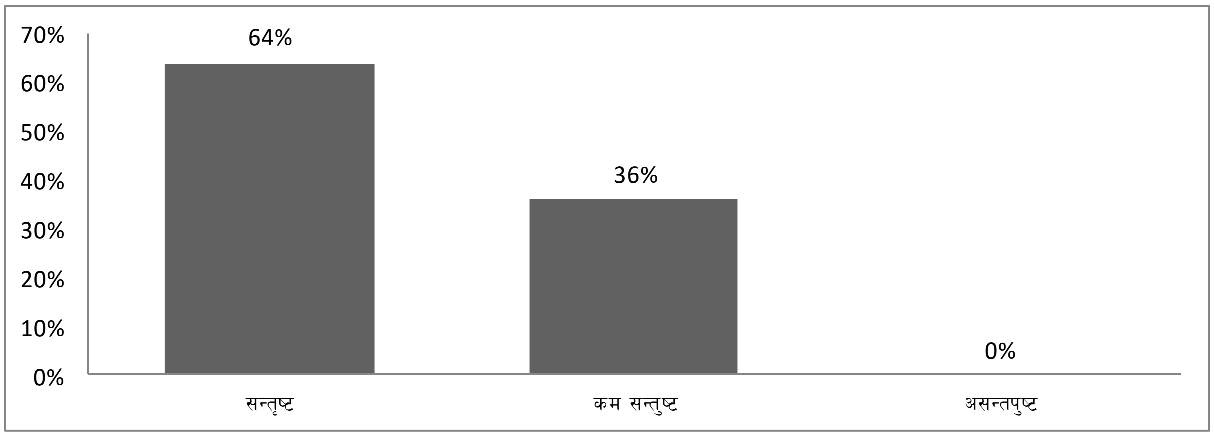


३.४ यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?

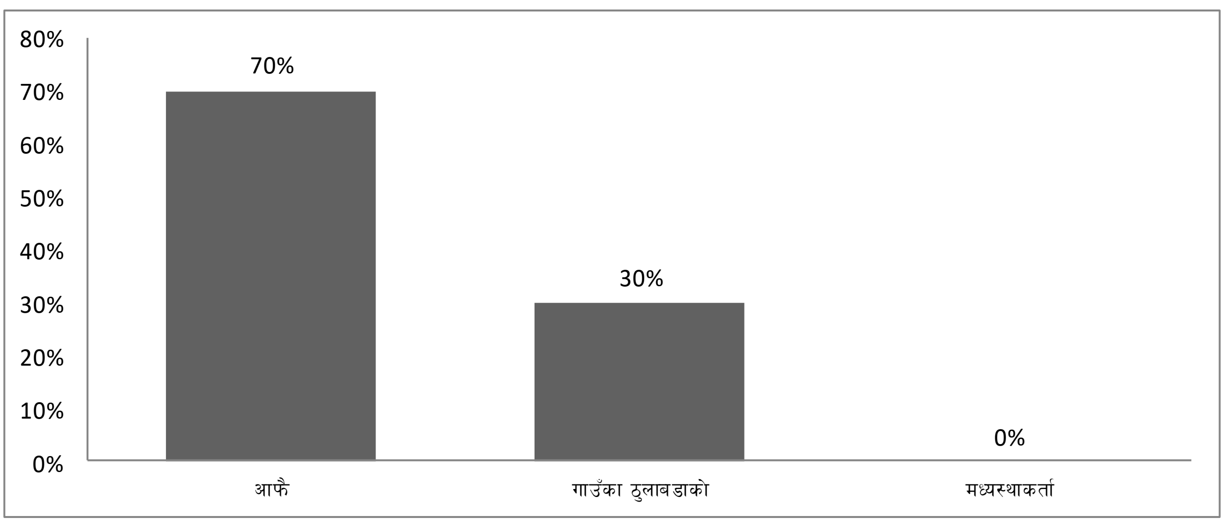


४ सेवाको गुणस्तर

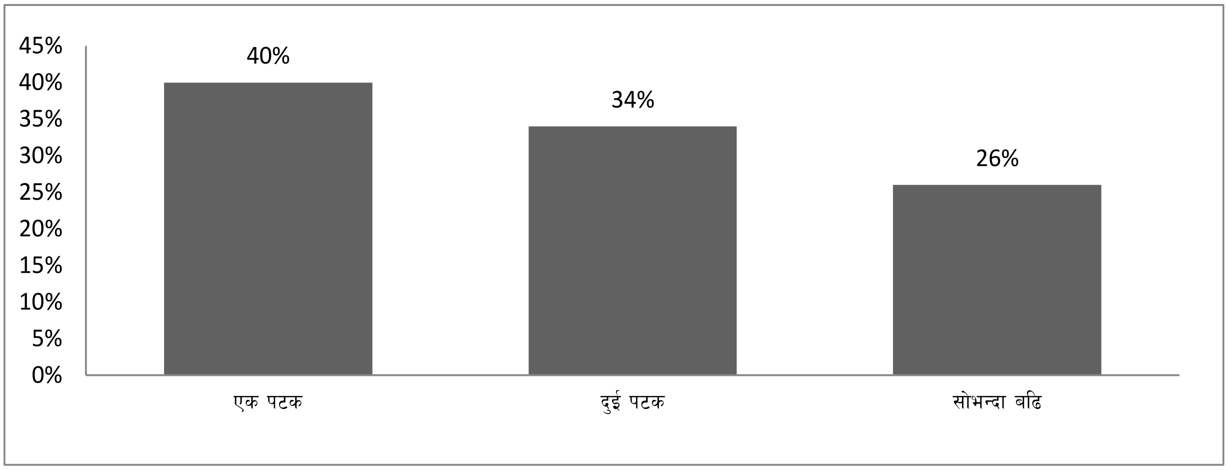
४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिंदा कार्यलयले दिएको जनकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



४.२ तपाई यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

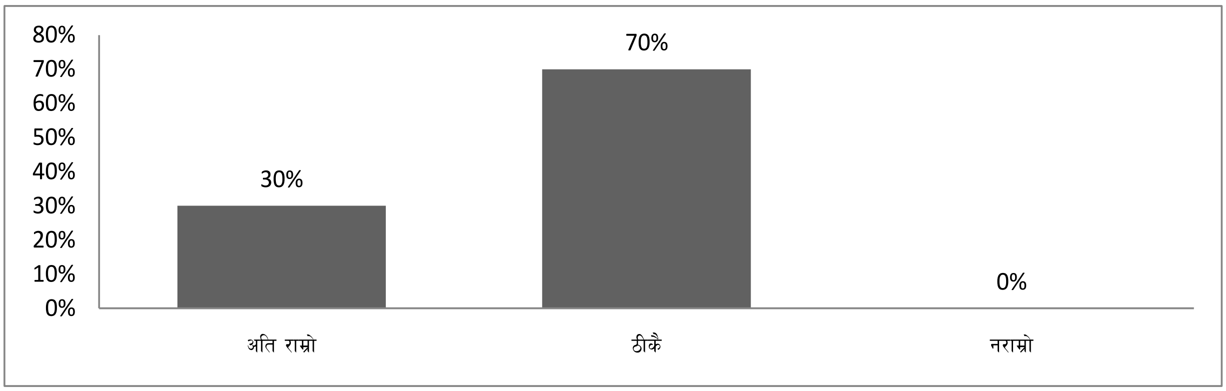


४.३ यस कार्यालयमा तपाईले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पऱ्यो ?

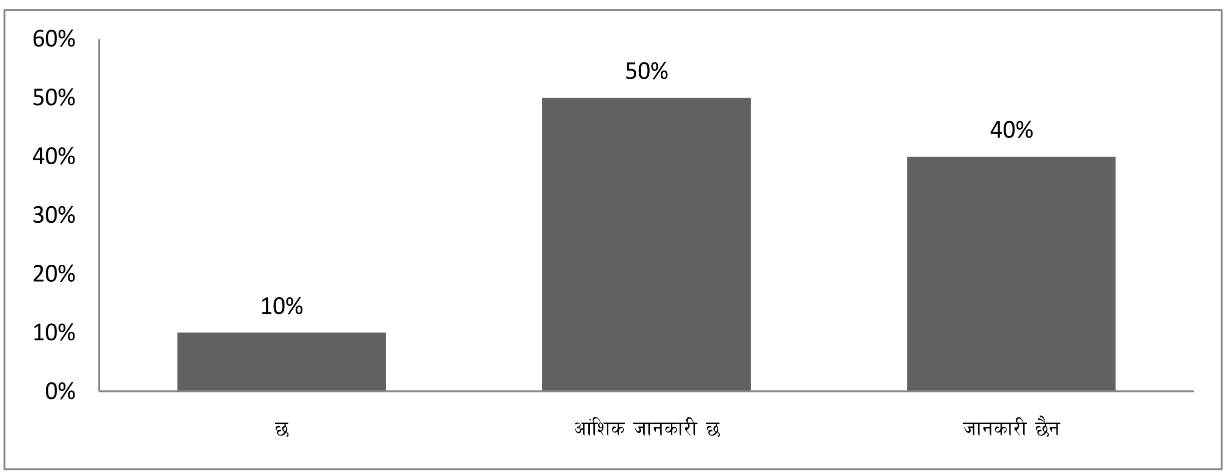


५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

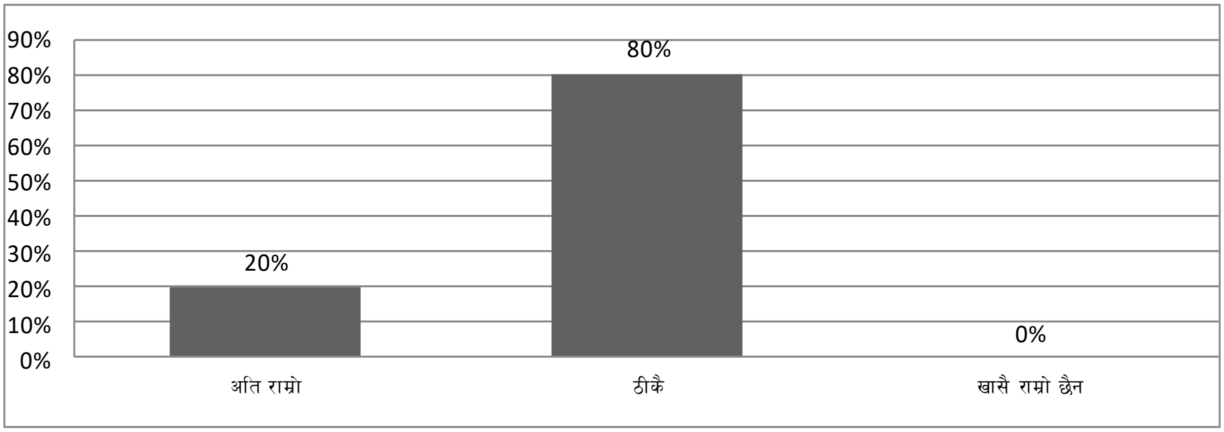
५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?



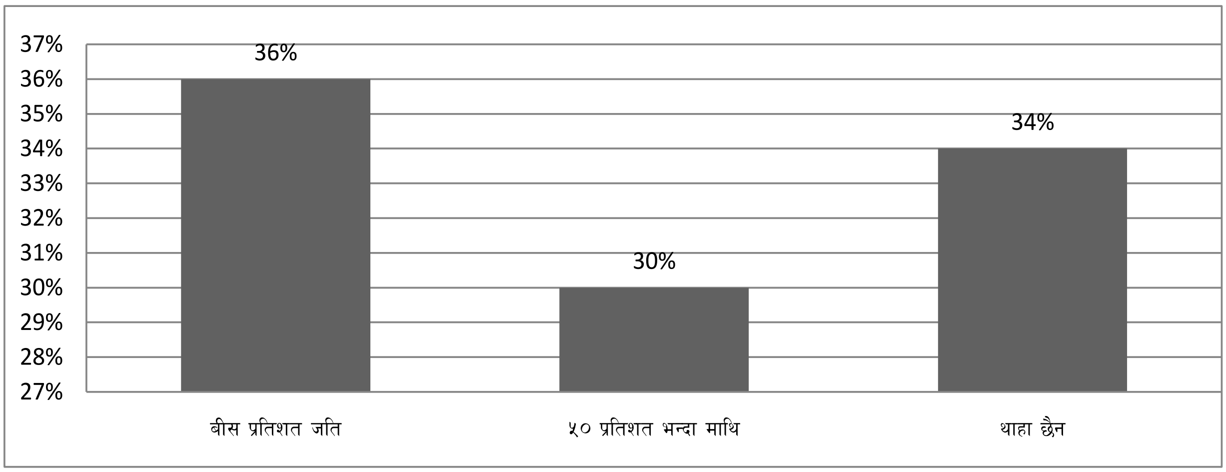
५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईलाई जानकारी छ ?



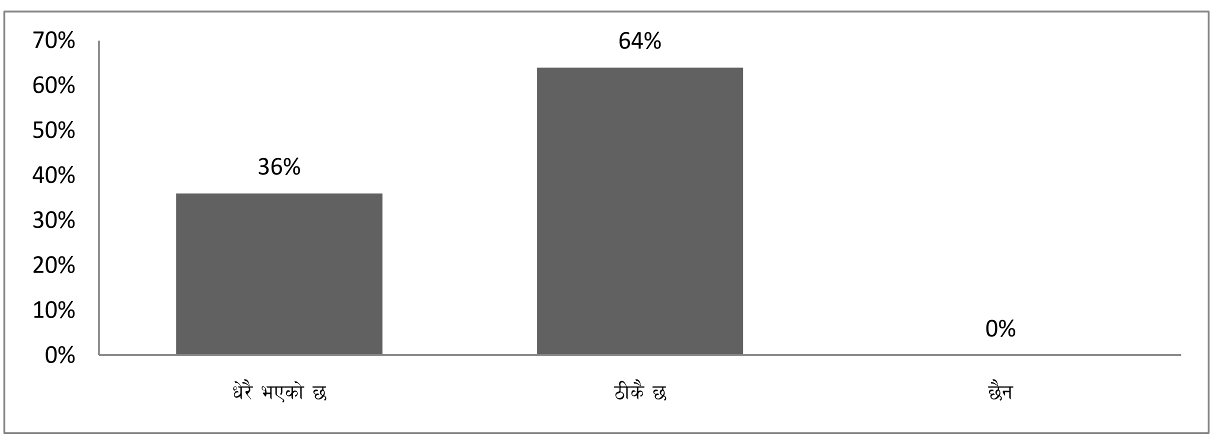
५.३ कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?



५.४ सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थित कति प्रतिशतसम्म हुने गरेको छ ?

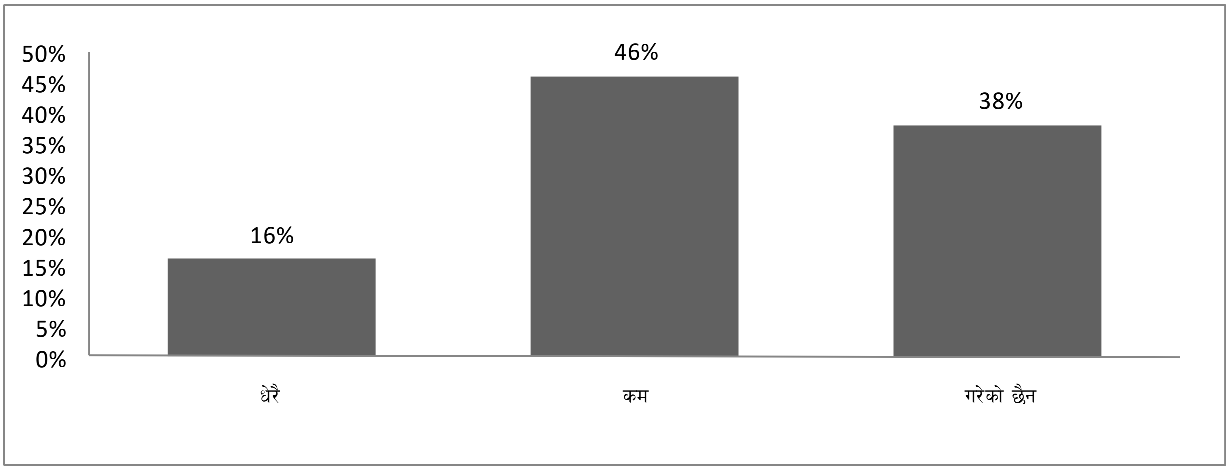


५.५ जनप्रतिनिधि आएपछि काममा कतिको सुधार भएको छ ?

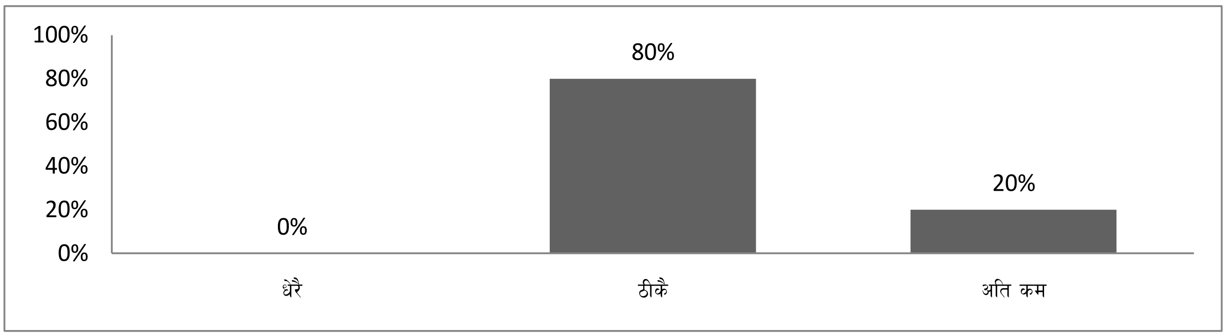


६ नागरिक बडापत्र/उजुरी पेटिका/ गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा

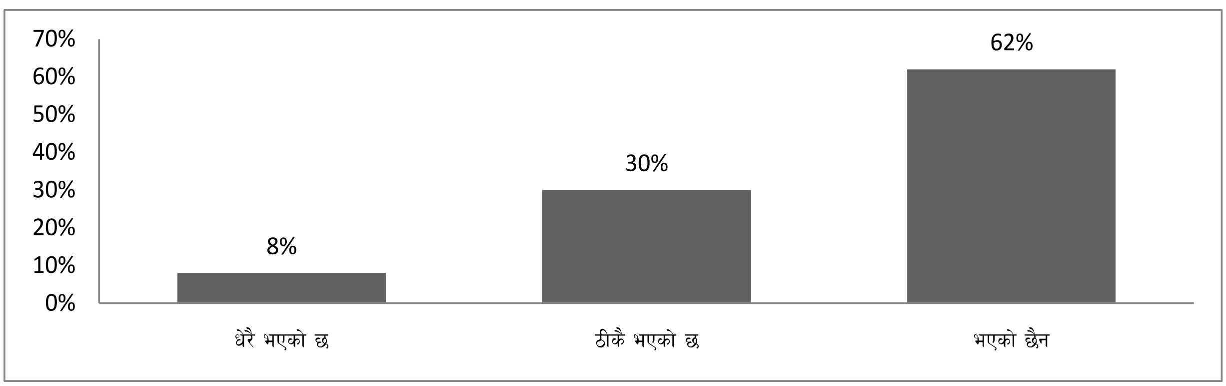
६.१ तपाईको विचारमा सेवाग्रहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ?



६.२ तपाईको विचारमा सेवप्रदायकहरूले नागरिक बडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?



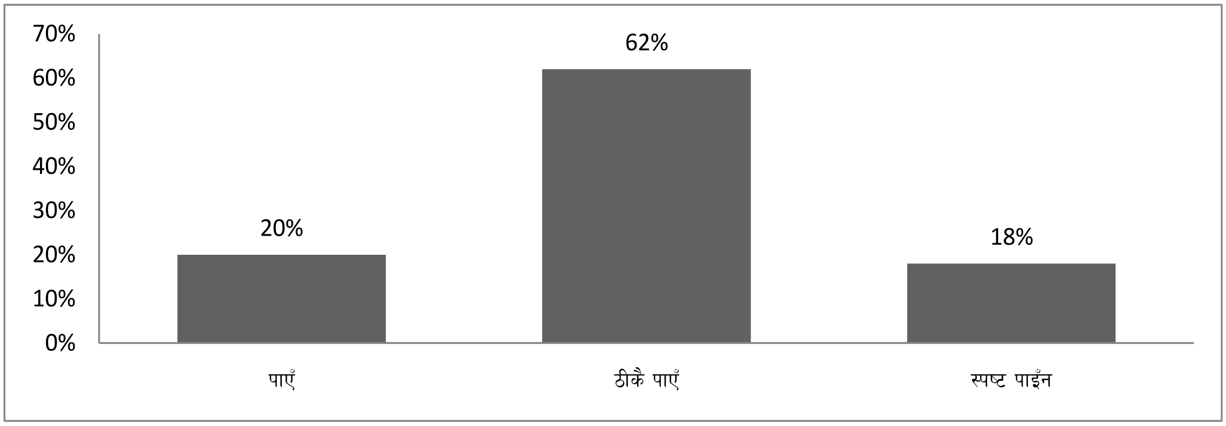
६.३ तपाईको विचारमा उजुरी पेटीका उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?



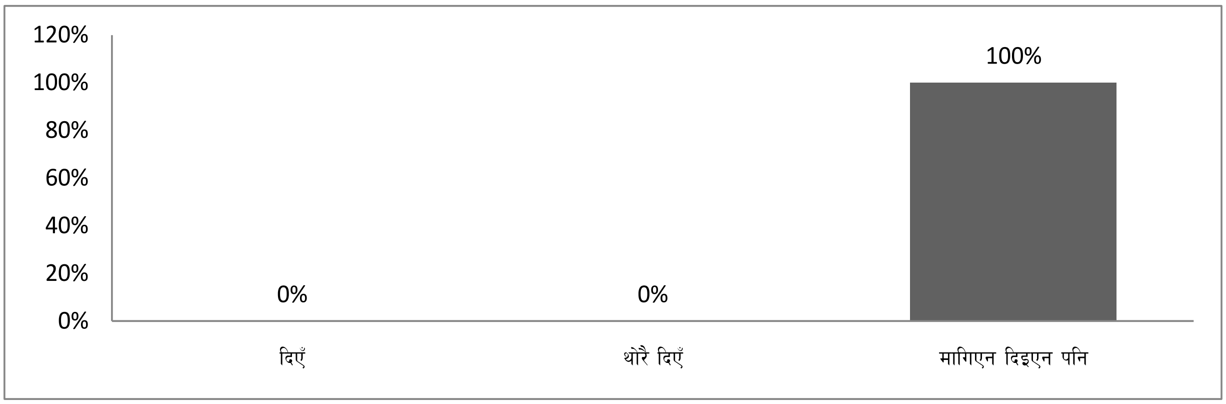
प्रश्नावली भाग – २ (नागरिक प्रतिवेदन पत्र)

१ सिफारिस सम्बन्धी

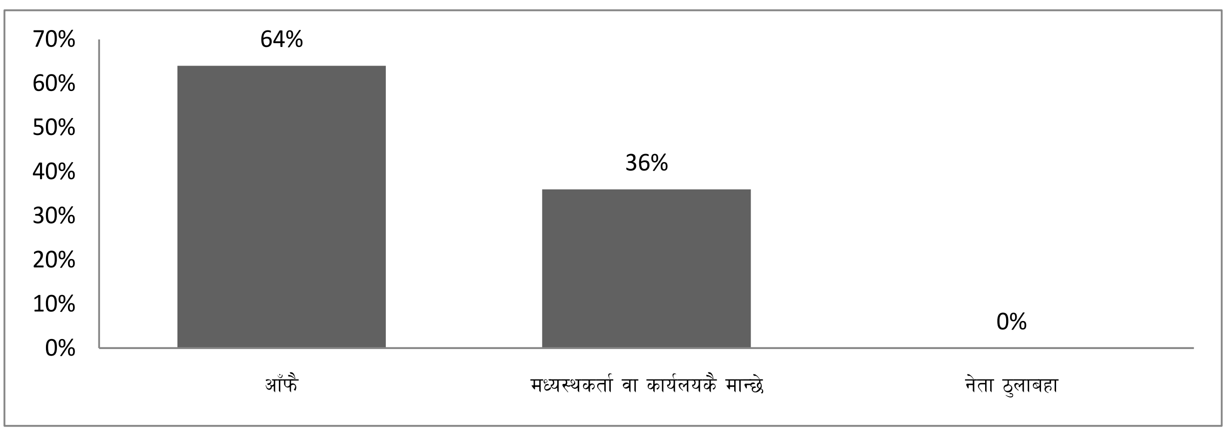
१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?



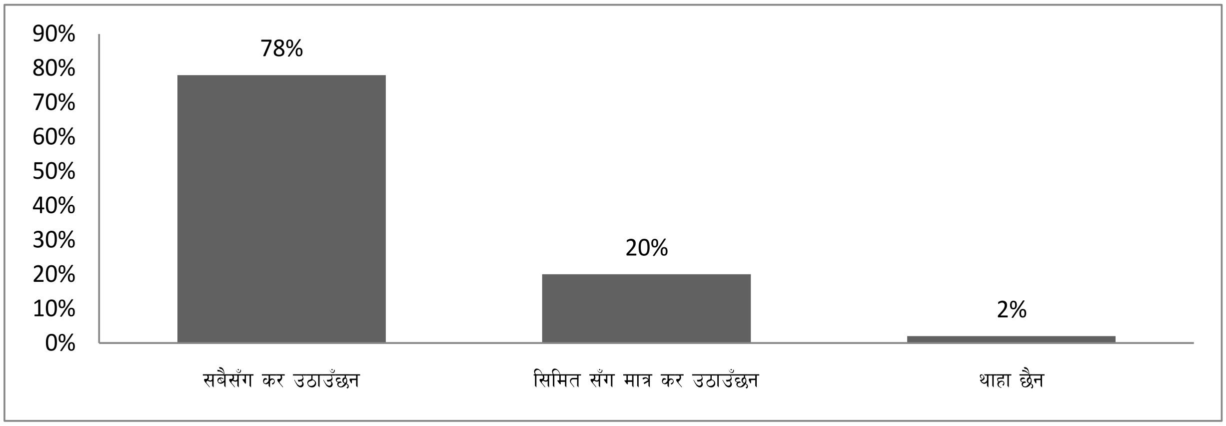
१.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो ?



१.३ त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

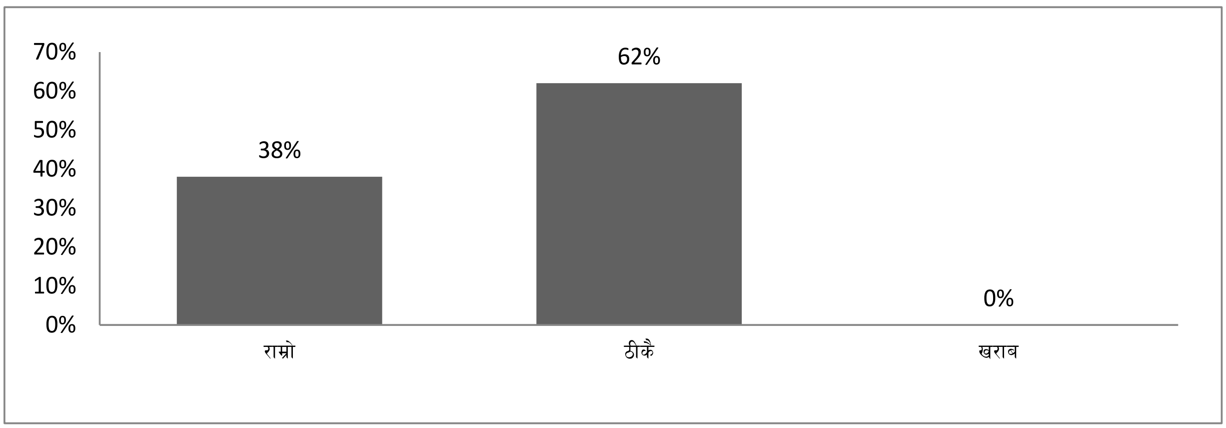


१.४ राजश्व, शुल्क तथा दशदुर को-कससंग उठाउने गर्दछन् ?

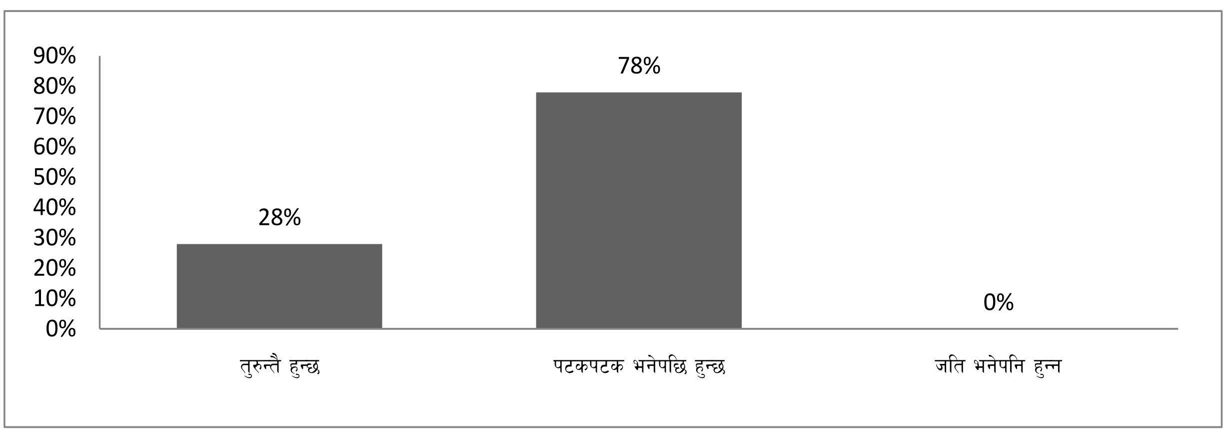


२ पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी

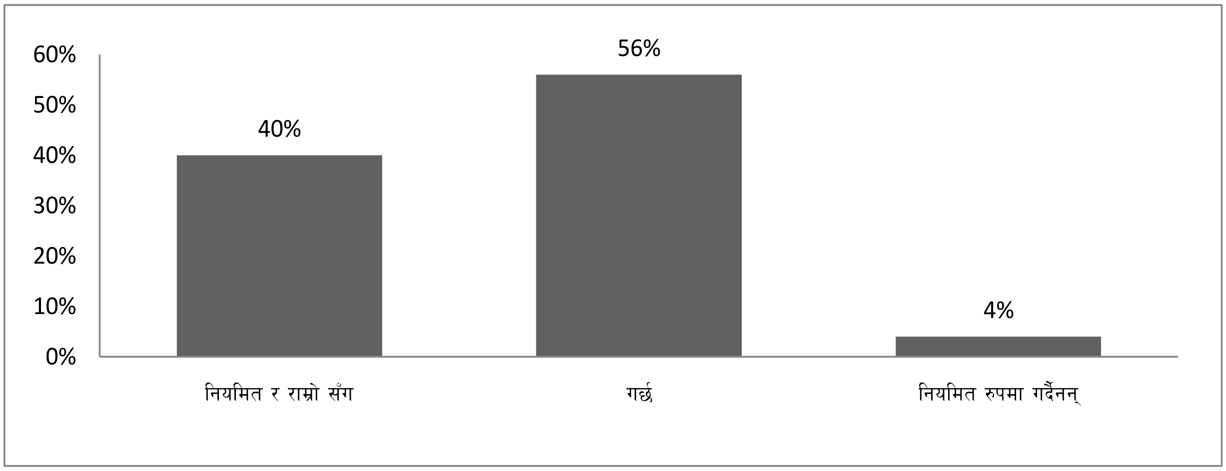
२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?



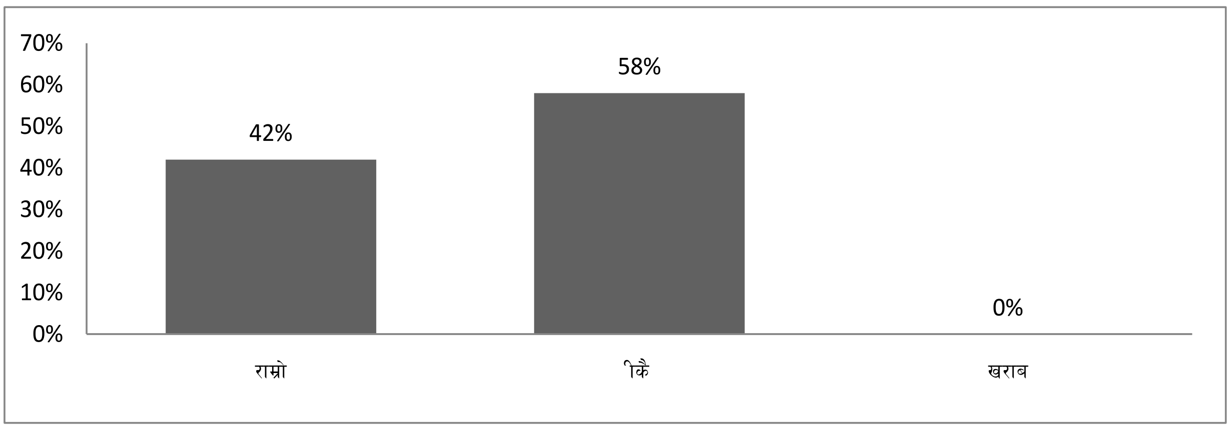
२.२ कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथी कारवाही कतिको गरिन्छ ?



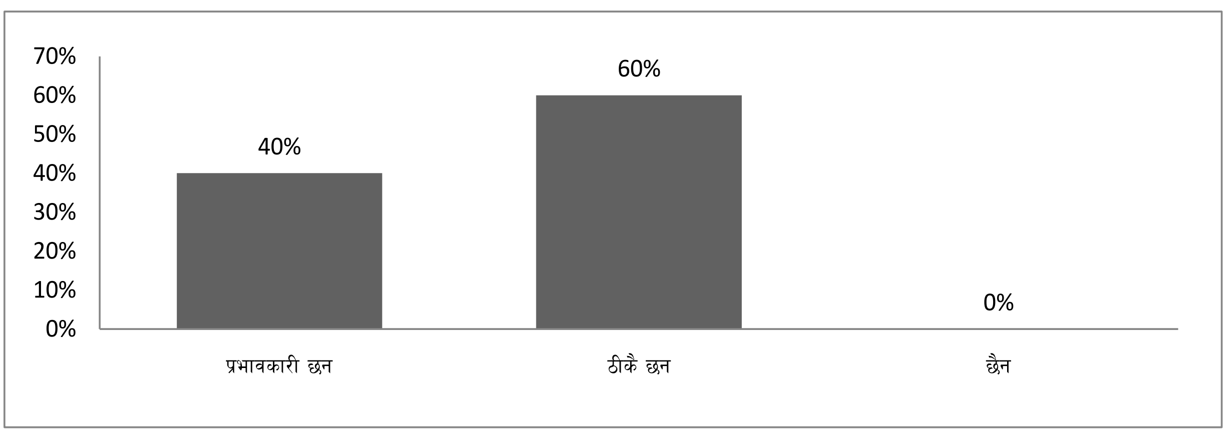
२.३ तपाईको विचारमा कार्यालयले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?



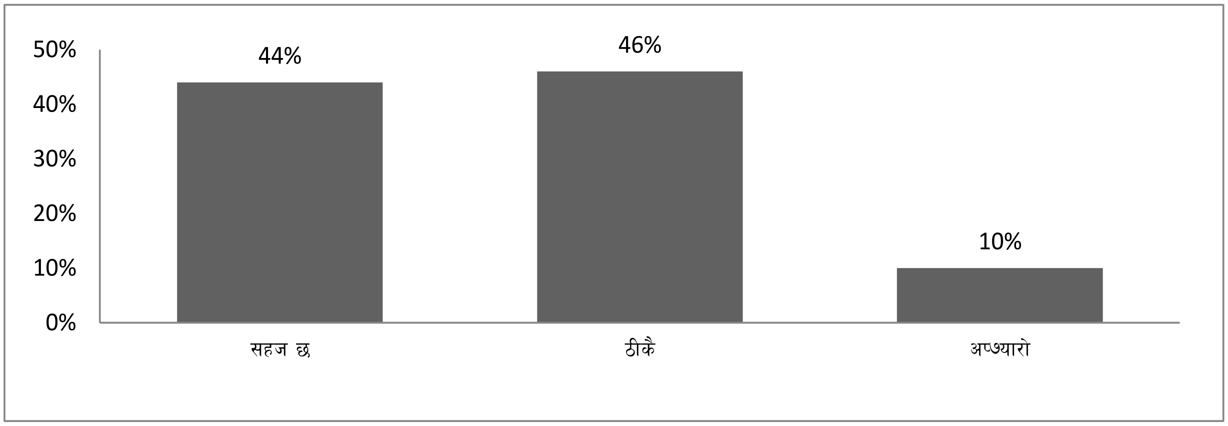
२.४ तपाईको पालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?



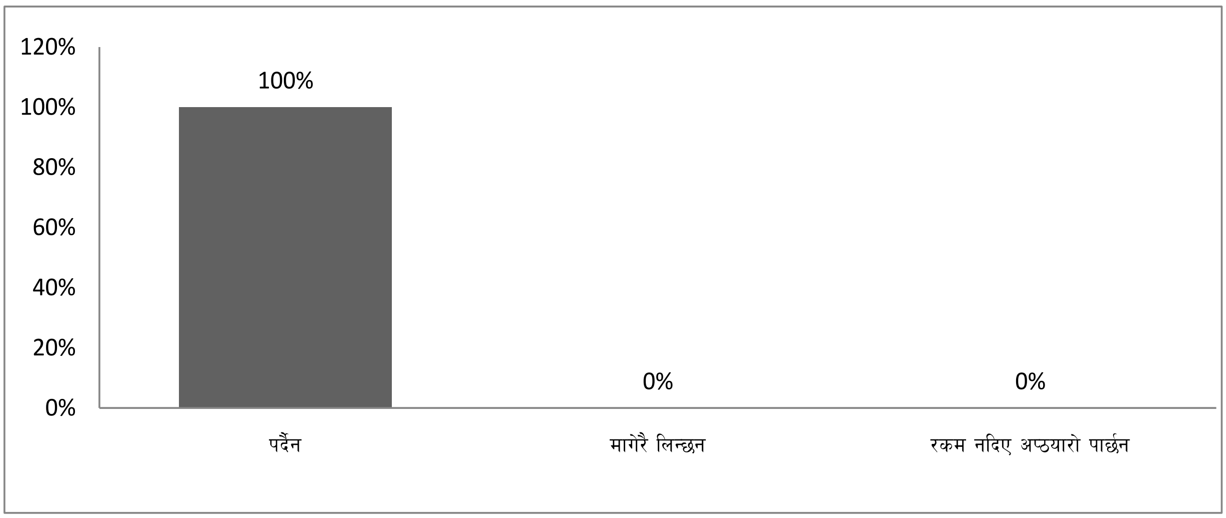
२.५ सञ्चालन गरेका योजनाहरु कतिको प्रभावकारी छन् ?



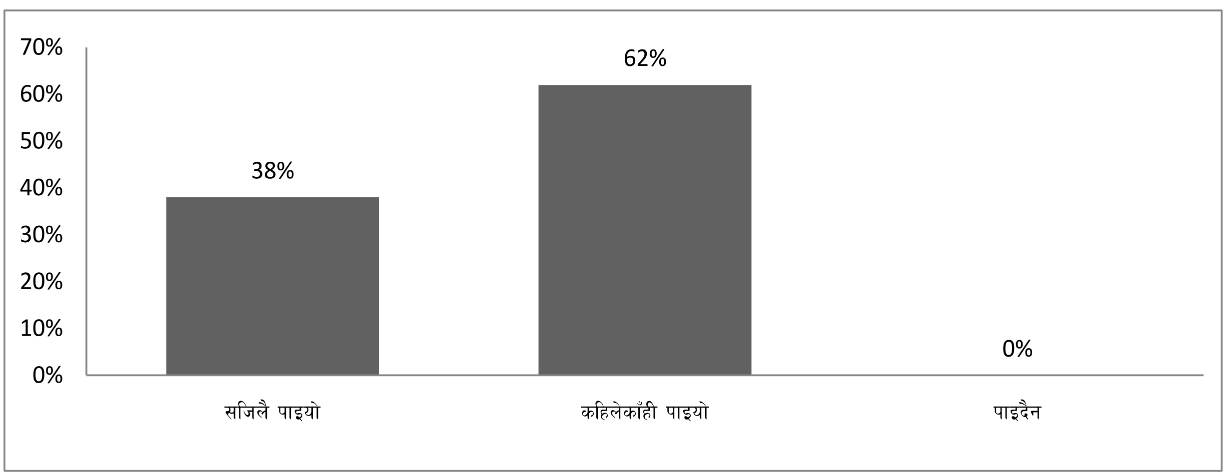
२.६ योजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?



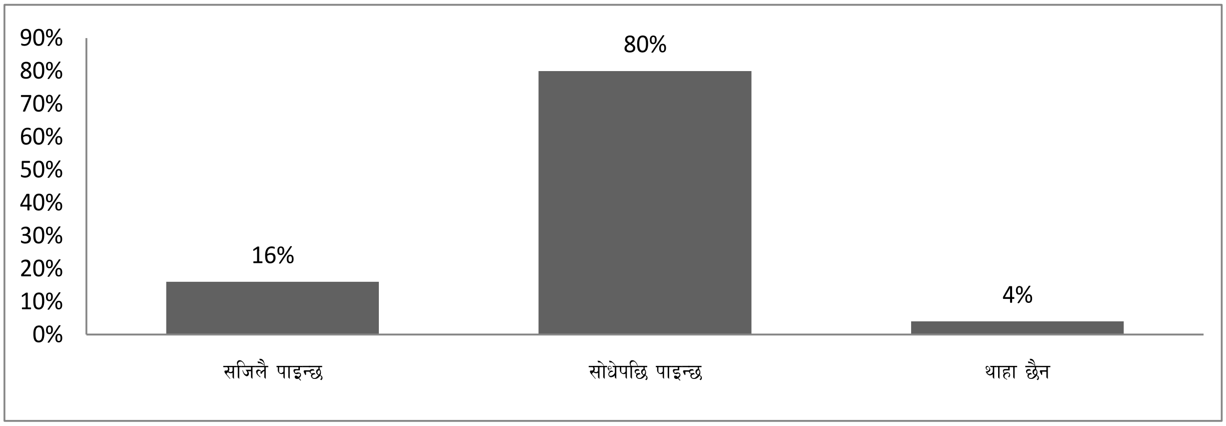
२.७ योजनाहरू जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनुपर्छ ?



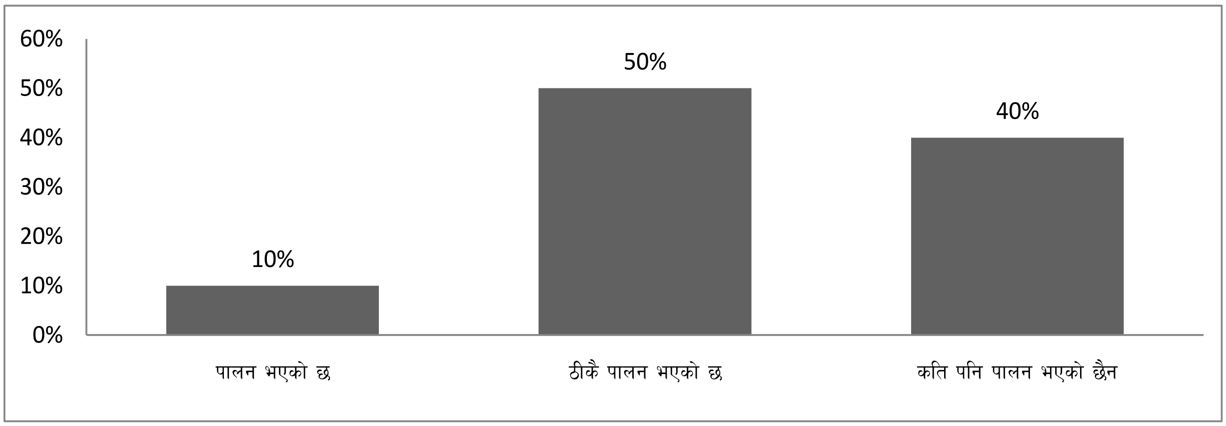
२.८ योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?



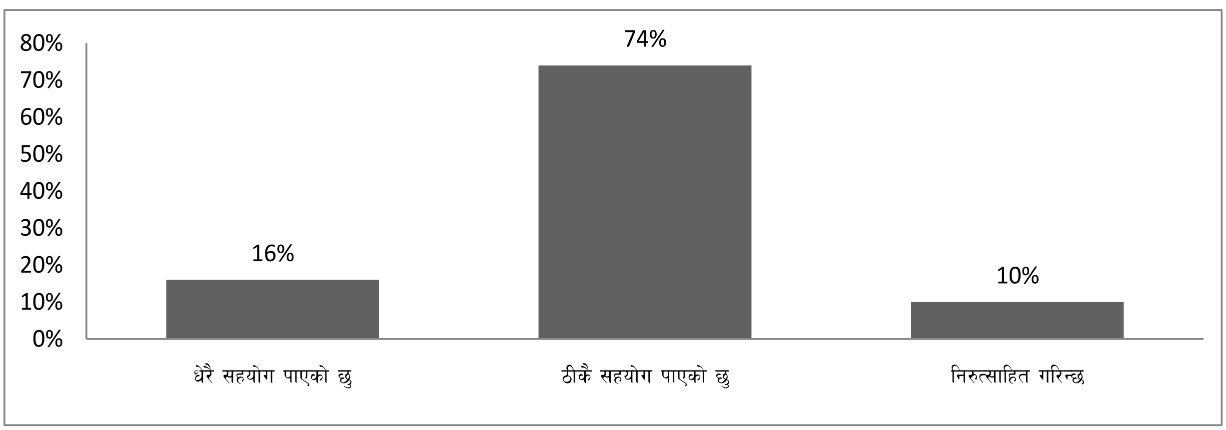
२.९ विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?



२.१० स्थानिय निकायको आचारसंहिता पालन भएको छ ?

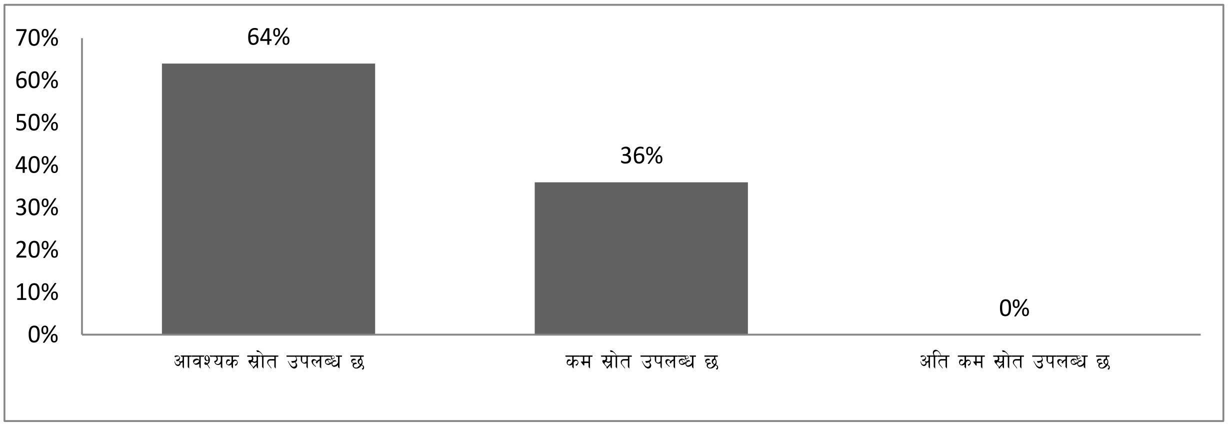


२.११ योजना सञ्चालन गर्दा गाउँपालिकाबाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ ?

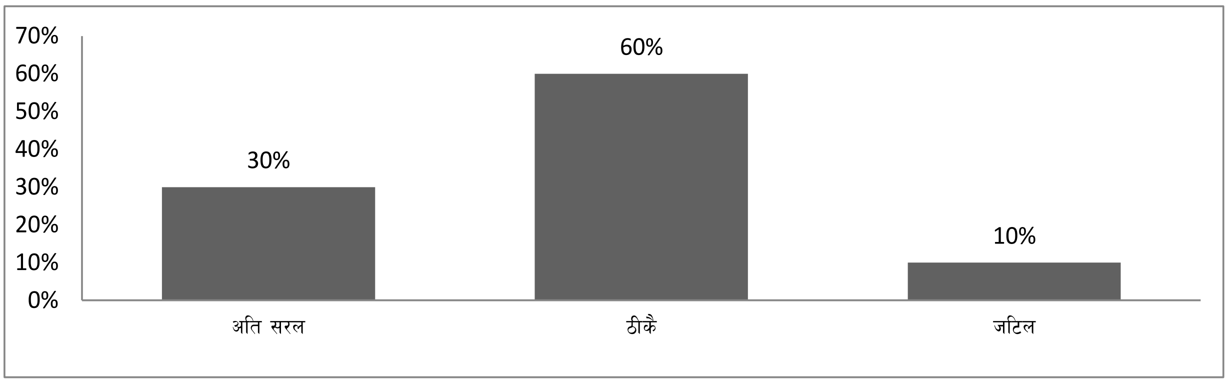


३, यस कार्यालयको तल दिईका विविध पक्षहरुमा तपाईंको कस्तो छ ?

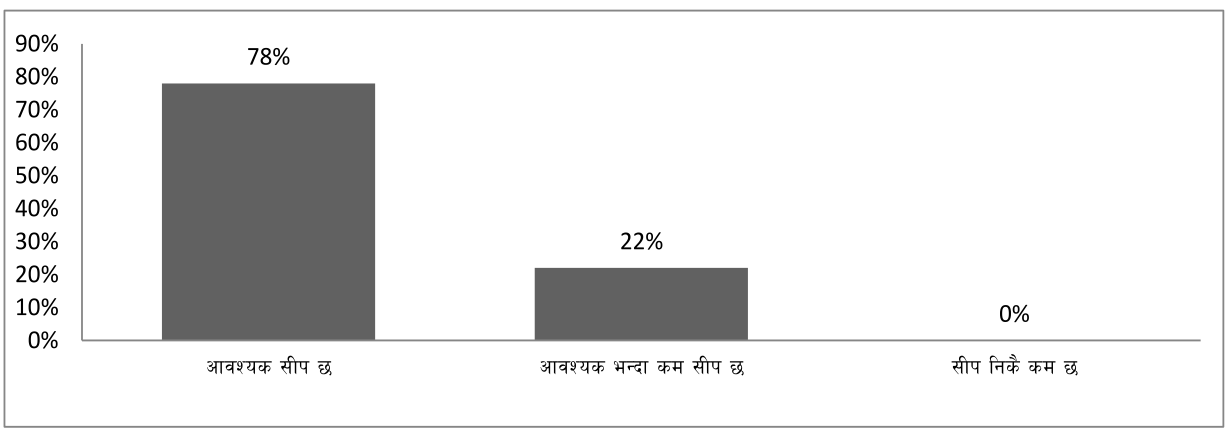
३.१ आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?



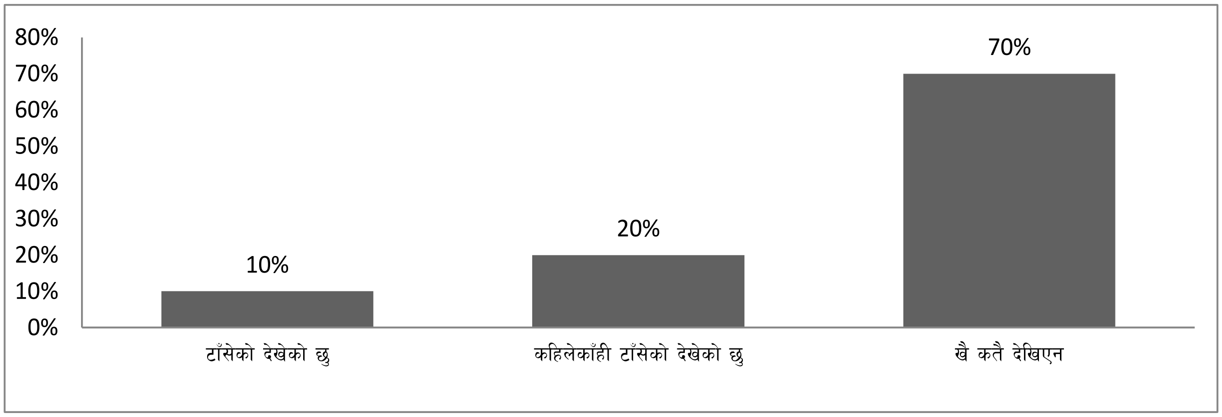
३.२ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?



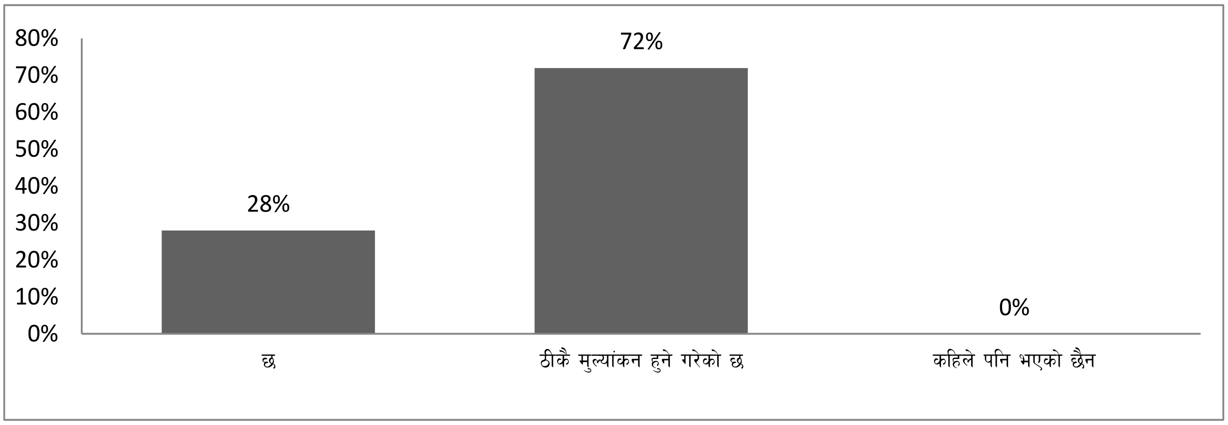
३.३ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?



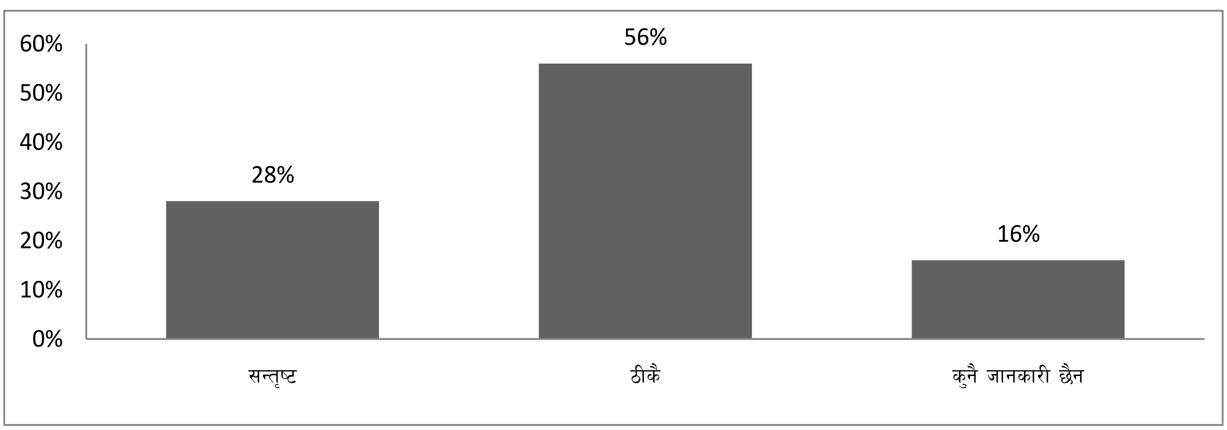
३.४ गाउँपालिका वा वडा कार्यालयको आम्दानि र खर्च सुचना पाटिमा टांसेको देख्नुभयो ?



३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ की छैन ?

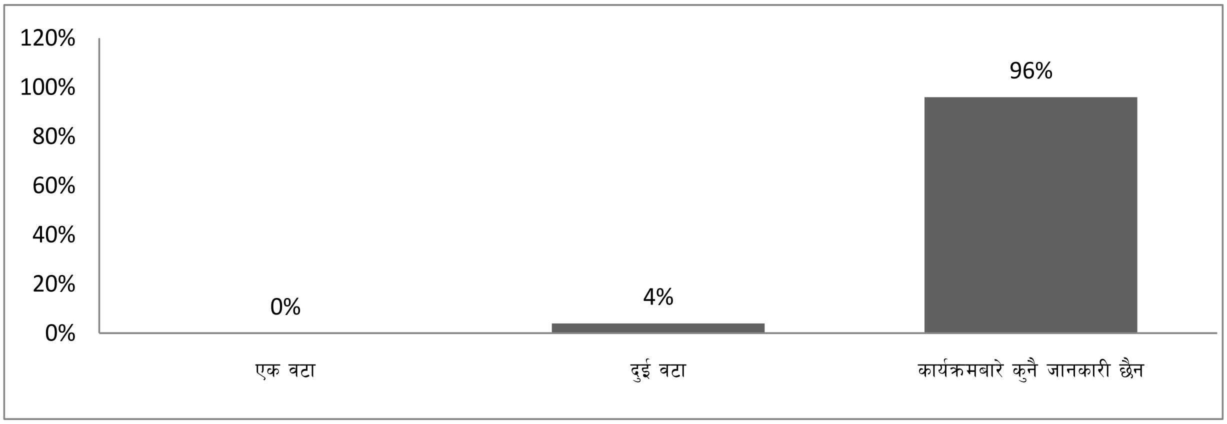


३.६ वर्तमान कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

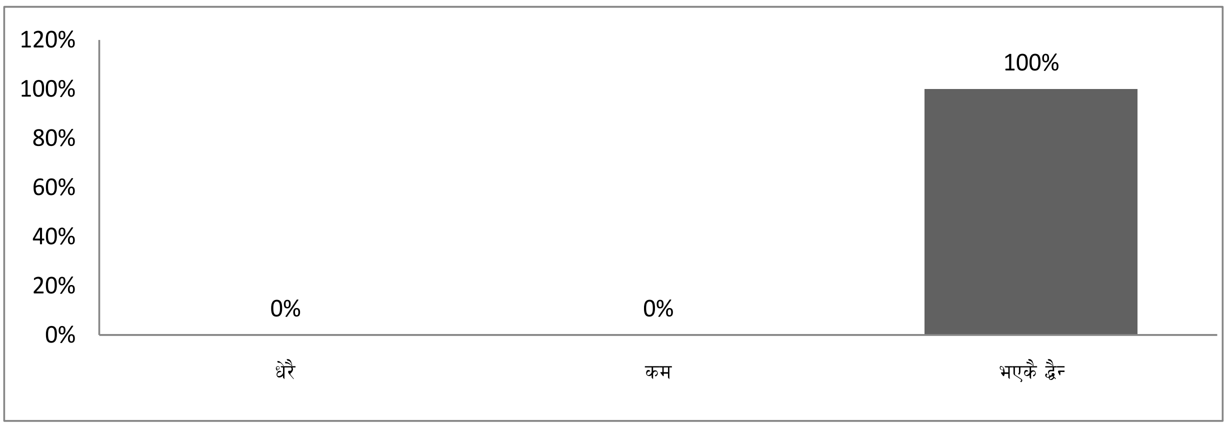


४, पारदर्शिता सम्वन्धी

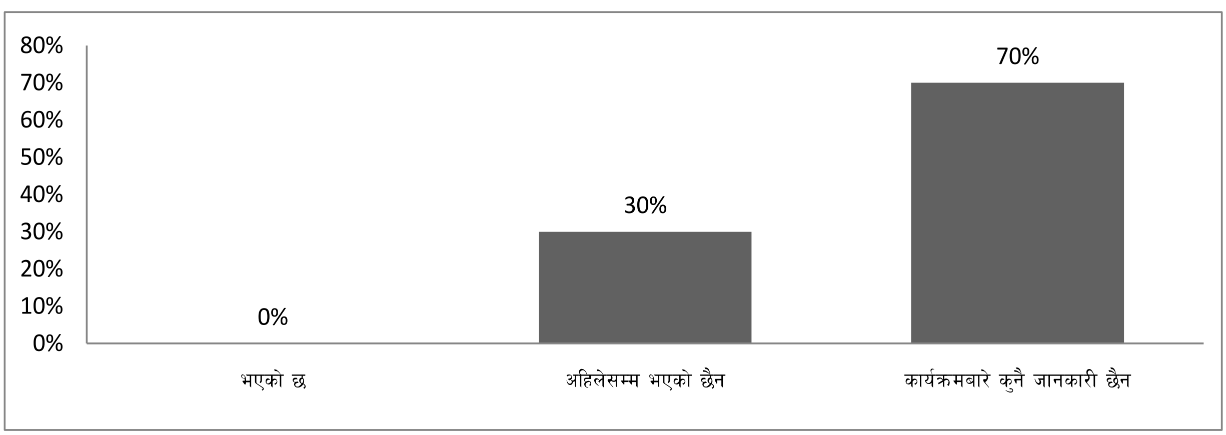
४.१ गाउँपालिकामा अहिलेसम्म यस बर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाई सम्पन्न भए ?



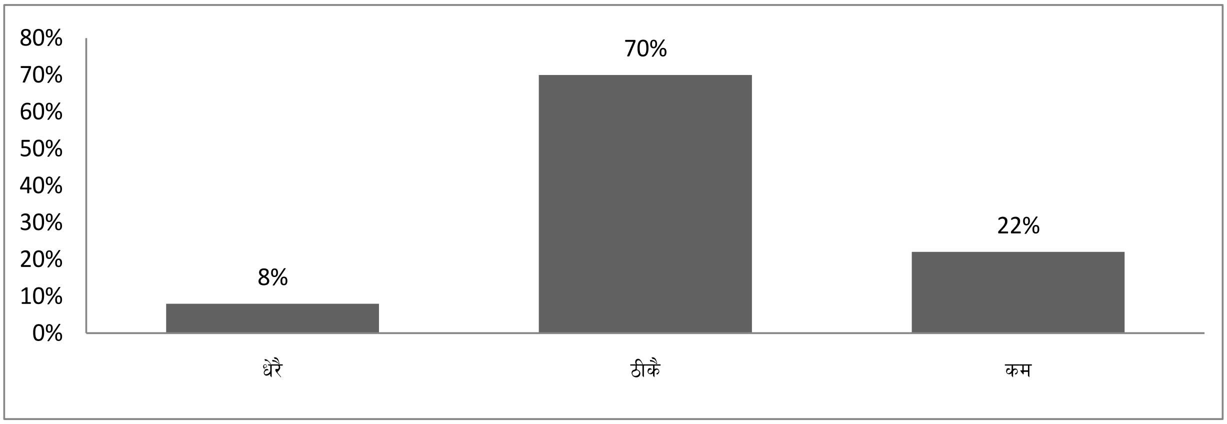
४.२ गाउँपालिकामा अहिलेसम्म कतिवटा सार्वजनिक परिक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?



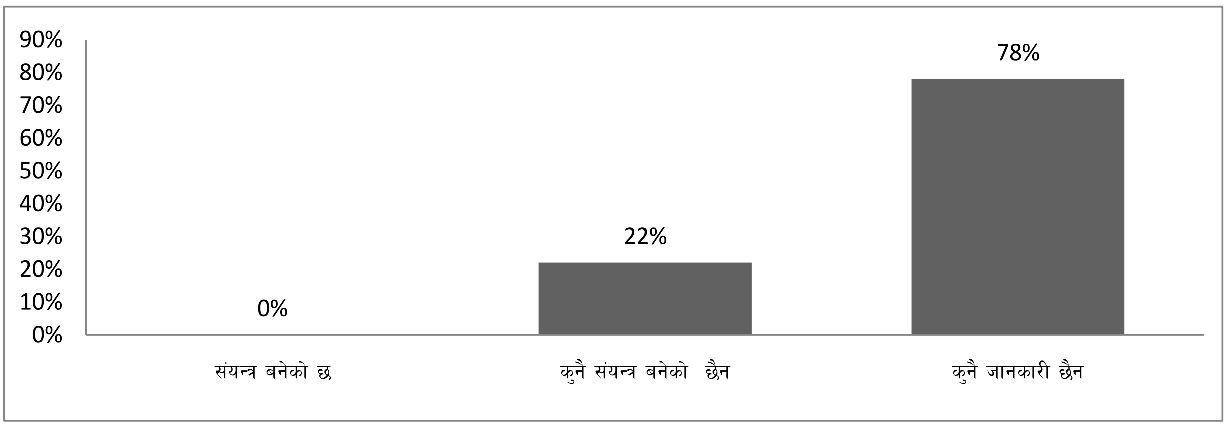
४.३ गाउँपालिकामा वार्षिक रूपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?



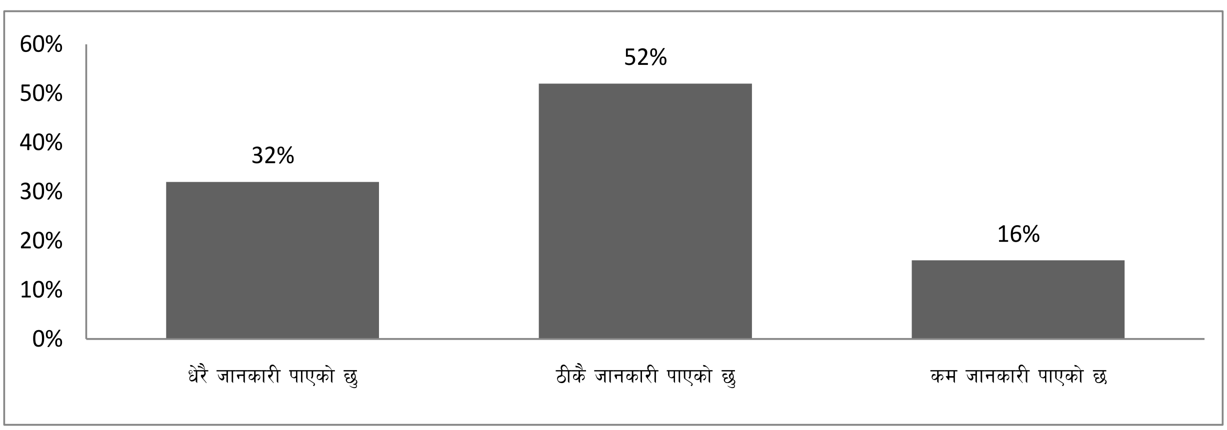
४.४ सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कतिको कार्यान्वयन भएको छ ?



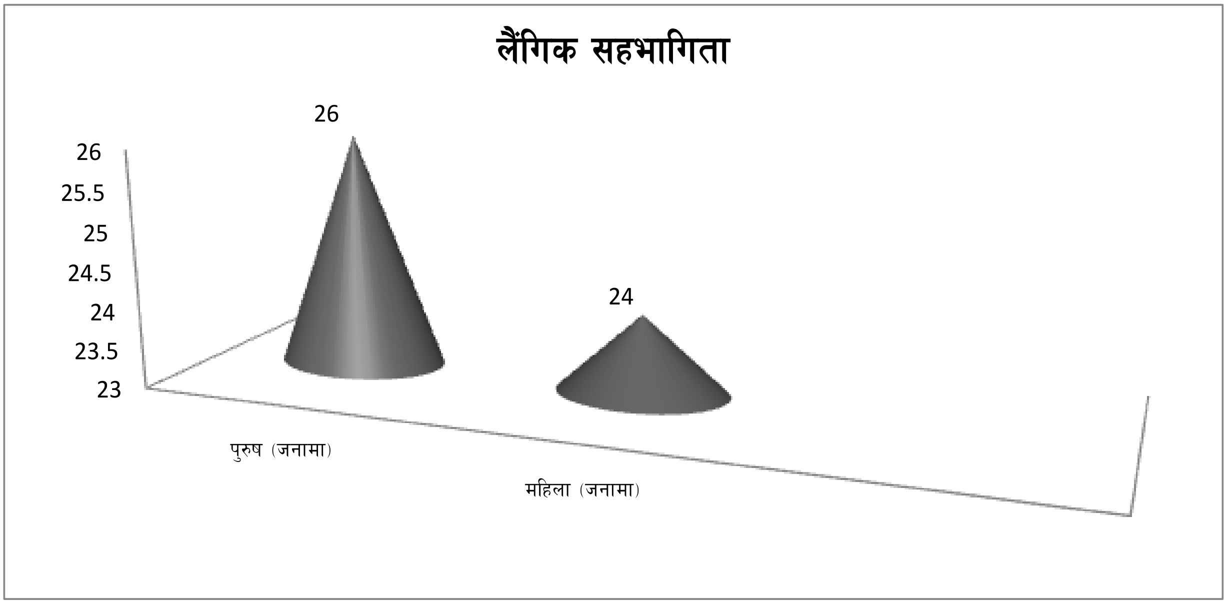
४.५ सार्वजनिक सुनुवाइको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ ?

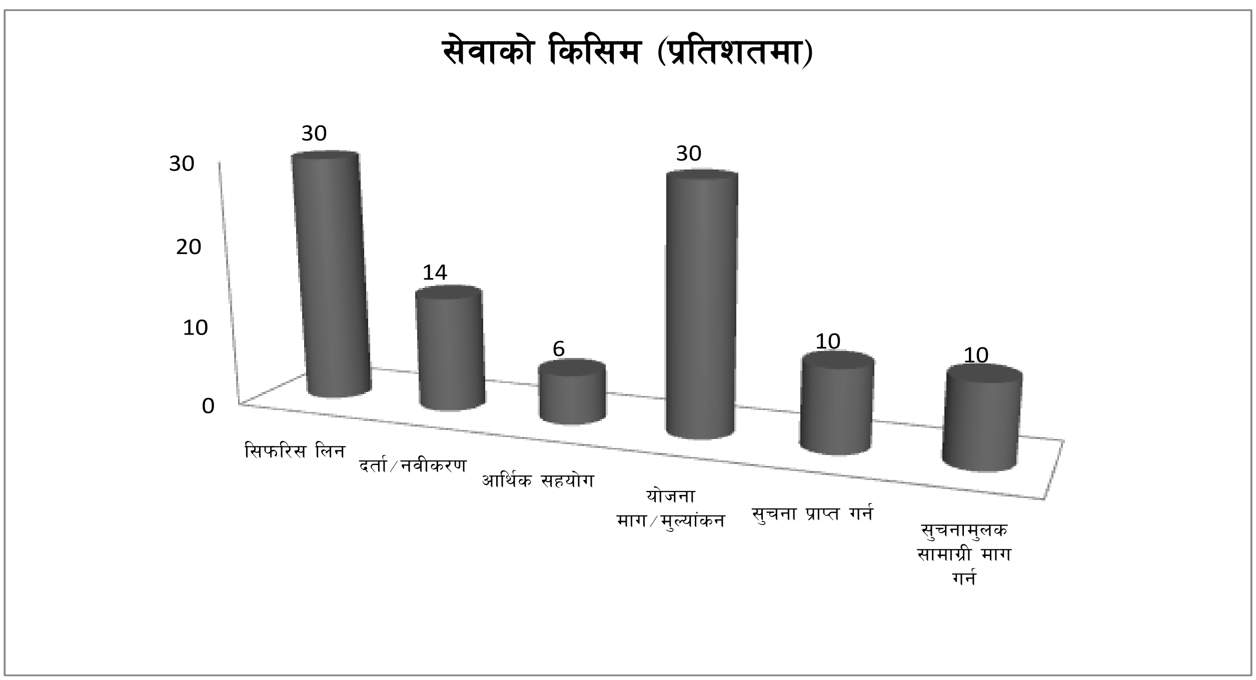


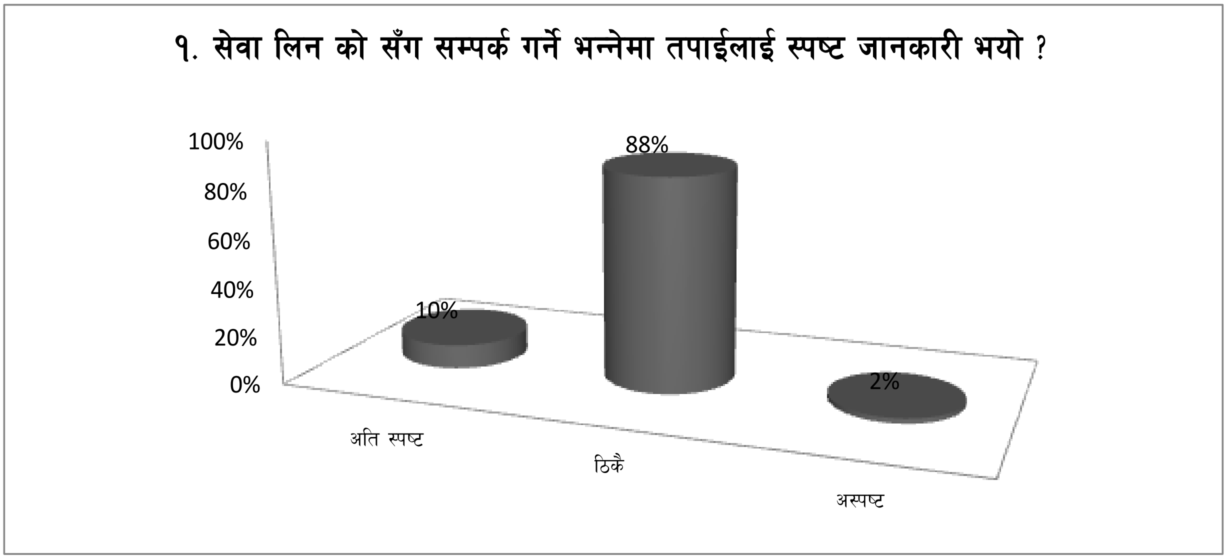
४.६ यस कार्यालयको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?

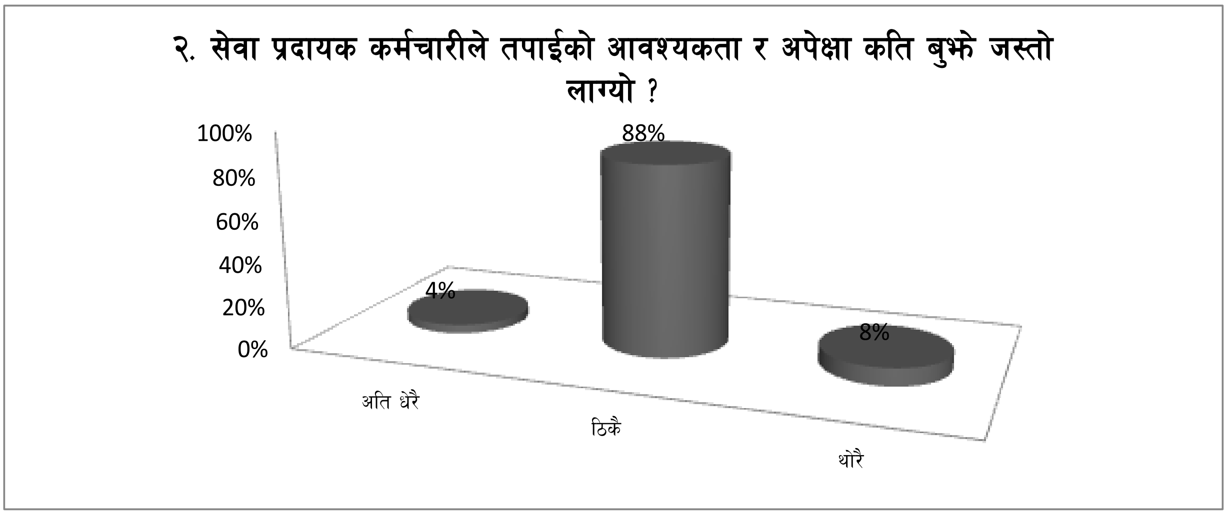


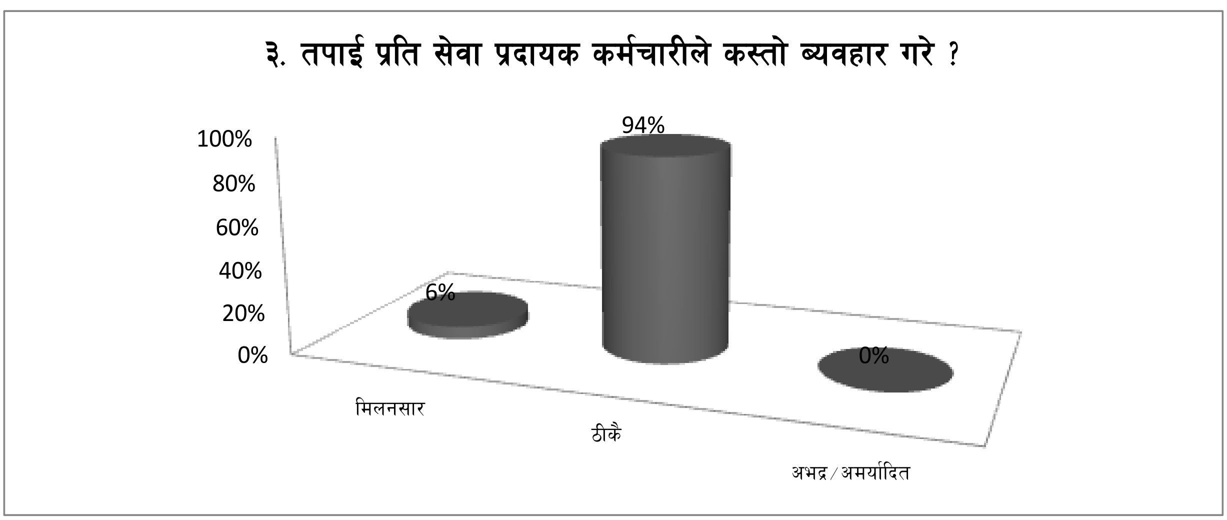
बहिर्गमन अभिमत


लैंगिक सहभागिता
26
24
26
25.5
25
24.5
24
23.5
23
पुरुष (जनामा)
महिला (जनामा)

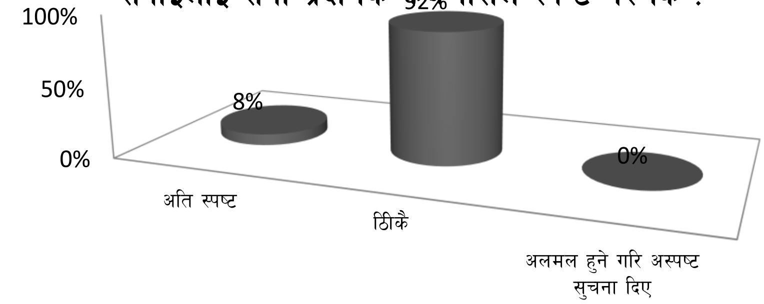

सेवाको किसिम (प्रतिशतमा)
30
14
6
30
10
10
30
20
10
0
सिफरिस लिन
दर्ता/नवीकरण
आर्थिक सहयोग
योजना माग/मुल्यांकन
सुचना प्राप्त गर्न
सुचनामुलक सामाग्री माग गर्न


१. सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?
100%
80%
60%
40%
20%
0%
10%
88%
2%
अति स्पष्ट
ठिकै
अस्पष्ट

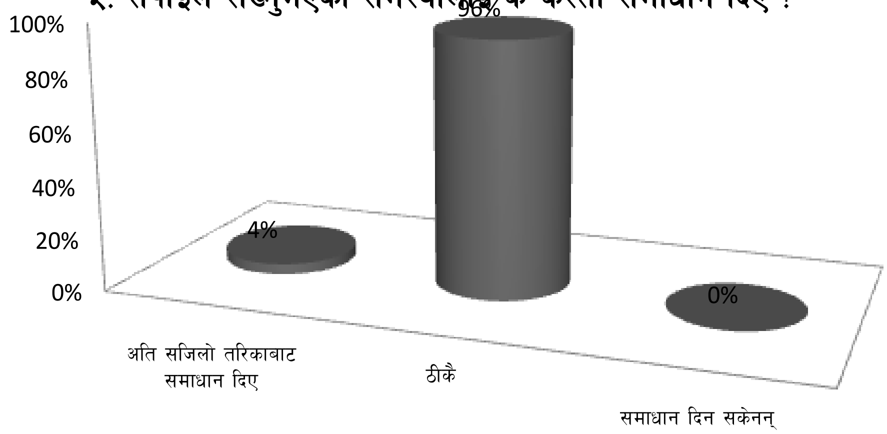

२. सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझ्े जस्तो लाग्यो ?
100%
80%
60%
40%
20%
0%
4%
88%
8%
अति धेरै
ठिकै
थोरै


३. तपाई प्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो ब्यवहार गरे ?
100%
80%
60%
40%
20%
0%
6%
94%
0%
मिलनसार
ठीकै
अभद्र/अमर्यादित

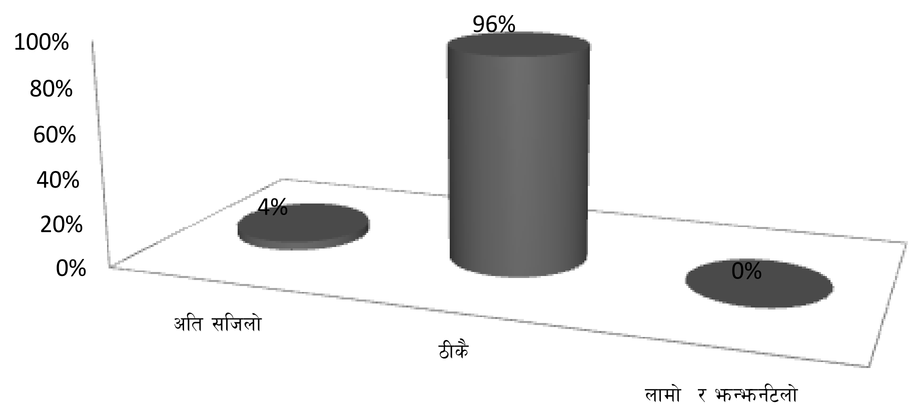
४. सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सुचनाहरु (प्रमाण कागजात र शुल्क दस्तुर) बारे तपाईलाई सेवा प्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?



५. तपाईले राख्नुभएको समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?



६. सेवा प्रदान गर्न अपनाइएको प्रकृया के कस्तो लाग्यो ?



सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम गर्दाका तस्वीरहरु ः

iied
NIKE

मनहरी
सार्वजनिक
KELME