



टोखा नगरपालिका

नगर कार्यपालिकाको कार्यालयद्वारा प्रकाशित

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ०२

संख्या: १६

मिति: फाल्गुन २७, २०७५

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ बमोजिम टोखा नगरपालिकाको नगर कार्यपालिकाले बनाएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको जानकारीको लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

भाग-२

टोखा नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०७५

प्रस्तावना

नगरपालिका र नगरबासीहरूका बीचमा दोहोरो सम्वाद स्थापित गर्न र त्यस्तो सम्वादबाट जनतालाई देश विकासको प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराई पारदर्शिताको माध्यमद्वारा नगरपालिकाको विकास निर्माण कार्य र सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई जिम्मेवारीको संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाई कार्यलाई व्यवस्थित गर्न स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नगर कार्यपालिकाको मिति को बैठकबाट स्वीकृत सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि, २०७५ लागू गरिएको छ ।

परिच्छेद- १

संक्षिप्त नाम, परिभाषा र उद्देश्य

१. संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ र परिभाषा

१.१ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

यस कार्यविधिको नाम टोखा नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०७५ रहेको छ । यो कार्यविधि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भएको मितिदेखि लागू हुनेछ ।

१.२ परिभाषा

- क) “नगरपालिका” भन्नाले टोखा नगरपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।
- ख) “प्रमुख” भन्नाले टोखा नगरपालिकाको नगर प्रमुख (मेयर) लाई सम्झनु पर्दछ ।
- ग) “कार्यपालिका” भन्नाले टोखा नगरपालिकाको नगर कार्यपालिकालाई सम्झनु पर्दछ ।

- (घ) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले टोखा नगरपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (ङ) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले संघीय तथा प्रदेश सरकारका विभिन्न विषयगत मन्त्रालय अन्तर्गत जिल्ला तथा नगरस्तरीय कार्यालय तथा डिभिजन कार्यालय समेतलाई सम्झनुपर्छ ।
- (च) “विकास साभेदार” भन्नाले संघीय, प्रदेश र स्थानीय सरकारसँग भएको सम्झौता बमोजिम नगद, जिन्सी एव प्राविधिक सहयोग उपलब्ध गराउने द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरू तथा अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था आदि सम्झनुपर्छ ।
- (छ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरूको समूहले कुनै आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरू मध्येबाट निश्चित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनुपर्छ र सो लाभग्राही शब्दले समूहलाई समेत जनाउछ ।
- (ज) “सामाजिक परीक्षण” भन्नाले नगरपालिकाले सामाजिक परीक्षण कार्यविधि बमोजिम सामाजिक जिम्मेवारी तथा कार्यसम्पादनको लेखाजोखा सम्झनुपर्छ ।
- (झ) “सार्वजनिक परीक्षण” भन्नाले नगरपालिकाको सार्वजनिक परीक्षण कार्यविधि बमोजिम विकास कार्यक्रममा भएको लगानीको लेखाजोखा सम्झनुपर्छ ।
- (ञ) “गैर सरकारी संस्था” भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका र नगरपालिकाको सभाबाट आफ्नो कार्यक्रम स्वीकृत गराई नगरपालिकासँग समन्वय राखी कार्य सञ्चालन गर्ने गैर नाफामूलक संस्था सम्झनुपर्छ ।
- (ट) “सामुदायिक संस्था” भन्नाले जनचेतना सम्बन्धी तालिम, अभिमुखीकरण, सीप विकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा नगरपालिकामा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनुपर्छ ।
- (ठ) “योजना” भन्नाले नगरको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएको आवधिक नगर विकास योजना, वार्षिक योजना, क्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनुपर्छ ।
- (ड) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।
- (ढ) “आयोजना” भन्नाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा विषयमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकिएको निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनुपर्छ ।
- (ण) “लक्षित समूह” भन्नाले आर्थिक रूपमा विपन्न वर्गका महिला एवं बालबालिका तथा आर्थिक र सामाजिक रूपमा पिछडिएका वर्गहरू (सबै जातजातिका विपन्न वर्गहरू, ज्येष्ठ नागरिक, दलित, आदिवासी/जनजाति,

भिन्न क्षमता भएका व्यक्तिहरू, मधेसी, मुस्लिम तथा पिछडावर्ग) एवं नेपाल सरकारले लक्षित समूह भनी तोकेका वर्ग एवं समुदाय सम्भन्धुपर्छ ।

- (त) “बहिर्गमन अभिमत” (Exit Poll) भन्नाले नागरिक बडापत्रद्वारा गरिएका वाचा बमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्कने समयमा त्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखी वा लेखाइ दिएको अभिमत वा सुभावालाई जनाउँछ ।
- (थ) “नागरिक प्रतिवेदन पत्र” (Citizen Report Card) भन्नाले सेवाग्राही नागरिकले सार्वजनिक सेवा प्रदायक संस्थाहरूबाट सेवा लिँदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरूलाई उल्लेख गरी सेवा प्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गर्ने पद्धतीलाई जनाउँछ ।

१.३ उद्देश्य:

नगरपालिकाबाट संचालित विकास कार्यक्रम, उपलब्ध सेवा, वस्तु र सुविधा सार्वजनिक गरी त्यस्ता विषयका सम्बन्धमा सार्वजनिक थलोमा सेवाग्राही नागरिकहरूले उठाएका प्रश्नहरूमा स्पष्टता ल्याउने र नागरिकबाट प्राप्त रचनात्मक सुभावालाई ग्रहण गर्न जिम्मेवार तथा संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाई गर्ने प्रक्रियालाई मार्गदर्शन गर्नु यस कार्यविधिको उद्देश्य रहनेछ ।

परिच्छेद-२

नागरिक बडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

२. नागरिक बडापत्र राख्नुपर्ने, सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र ब्यबस्थापन

२.१ नागरिक बडापत्र राख्नुपर्ने : सुशासन ऐन २०६४ को दफा २५ मा सर्वसाधारणलाई सेवा प्रदान गर्ने वा जनसम्पर्क कायम गर्ने प्रत्येक सरकारी कार्यालयले सबैले देख्ने ठाउँमा तोकिए बमोजिम नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ भन्ने व्यवस्था भए बमोजिम नगरपालिकाले निम्न बमोजिम नागरिक बडापत्रको व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ :

- २.१.१ नगरपालिका तथा वडाले कार्यालय हाता भित्र सबैले देख्ने ठाउँमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ ।
२.१.२. बुँदा नं. २.१ बमोजिम राखिने नागरिक बडापत्र नगरका मुख्य बजार केन्द्रमा पनि राख्न सकिनेछ ।
२.१.३. यस परिच्छेद बमोजिम रहने नागरिक बडापत्रमा देहायका कुराहरू उल्लेख भएको हुनुपर्नेछ :

- (क) नगरपालिकाले ऐन, नियम बमोजिम दिने सेवा सुविधाको, विवरण
(ख) सेवा सुविधा प्रदान गर्न लाग्ने समयावधि,
(ग) सेवा सुविधा प्रदान गर्ने जिम्मेवार कर्मचारी
(घ) सेवाग्राहीले सेवा सुविधा प्राप्त गर्न पूरा गर्नुपर्ने प्रक्रिया
(ङ) शुल्क दस्तूर लाग्ने भए सोको विवरण,
(च) शुल्क दस्तूर नलाग्ने भएमा सोही व्यहोरा,
(छ) सेवा सुविधा उपलब्ध हुने कार्यकक्षको नम्बर वा संकेत,
(ज) उजुरी सुन्ने अधिकारी वा निकाय,
(झ) सेवा प्रदायक नगरपालिकाको टेलिफोन नं., इमेल, वेब साइट,

- (ञ) गुनासो, पीर मर्का सुन्ने कर्मचारीको फोन नं., इमेल ठेगाना,
(ट) नगर सभाले तोकेका अन्य आवश्यक कुरा ।

२.१.४. यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक प्रदर्शन गरिएको नागरिक बडापत्रमा संशोधन वा परिवर्तन गर्नुपर्ने भएमा प्रत्येक आर्थिक वर्षको असार मसान्तभित्र गरिसक्नु पर्नेछ । तर यस्तो बडापत्रलाई संशोधन गर्न आवश्यक भएमा जुनसुकै समयमा पनि गर्न सकिनेछ ।

२.२ सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने:

- २.२.१. नगरपालिकाले सर्वसाधारणको गुनासो पीर मर्का सुन्ने र तत्सम्बन्धी विषयलाई जिम्मेवार अधिकारी समक्ष पुऱ्याउने कामका लागि गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइ र कर्मचारी तोक्नेछ ।
- २.२.२. त्यसरी खडा गरिएको गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइलाई साधारणतया प्रवेशद्वार नजिकै राखिनेछ ।
- २.२.३. यस परिच्छेद बमोजिम आएका गुनासा वा पीर मर्कालाई अभिलेखन गरिनेछ ।
- २.२.४. त्यस्तो गुनासो पीर मर्का सुन्ने प्रयोजनका लागि नगरपालिकाले सम्बन्धित कर्मचारीको फोन नम्बर, ईमेल आदीको व्यवस्था समेत गर्नेछ ।
- २.२.५. यस परिच्छेद बमोजिम प्राप्त हुन आएका गुनासो र पीर मर्काको सुनुवाइ गरी सोको जानकारी गुनासो कर्तालाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने ईकाइ वा केन्द्रका कर्मचारीको जिम्मेवारी हुनेछ ।
- २.२.६. गुनासो पीर मर्काको अभिलेख **अनुसूची १** बमोजिमको ढाँचामा हुनेछ ।

२.३ गुनासो एवं सुभाबपेटिका राख्ने- :

- २.३.१. नगरपालिकाले सम्पादन गरेको कार्यको गुणस्तर तथा त्यसमा भएको वा हुनसक्ने अनियमितता सम्बन्धमा गुनासो सुन्न सबैले देख्ने ठाउँमा गुनासो पेटिका राखिनेछ । यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा जोसुकैले लिखित रूपमा गुनासो पेश गर्न सक्नेछन् ।
- २.३.२. त्यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा परेका गुनासो तथा सुभाबहरु सकेसम्म दैनिक नभए सातामा एक पटक खोलिनेछ ।
- २.३.३. गुनासो पेटिका खोल्ने जिम्मेवारी पाएका कर्मचारीले नगर कार्यपालिकाका सदस्य समेतको रोहवरमा गुनासो पेटिका खोल्नेछन् ।
- २.३.४. समाधान हुने आशा सहित प्राप्त गुनासाहरु अभिलेख गरी जिम्मेवार कर्मचारीले नगरपालिकाको सम्बन्धित शाखा प्रमुखलाई २४ घण्टा भित्र बुझाई सक्नुपर्नेछ ।
- २.३.५. गुनासो समाधान भएको जानकारी गुनासो कर्तालाई दिने दायित्व जिम्मेवार कर्मचारीले बहन गर्नुपर्नेछ ।
- २.३.६. यस परिच्छेद बमोजिम परेका गुनासो एवं सुभाब अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धी अन्य कुरा नगर सभाले निर्धारण गरे बमोजिम हुनेछ ।

परिच्छेद-३

सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी

३. सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी गर्नुपर्ने

- ३.१. अधिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमा प्रतिवद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास, नागरिक प्रतिवेदन बहिर्गमन र अभिमतको नतिजा एवं सेवा सुविधा प्रवाहका विषयमा प्राप्त जनगुनासो तथा सुभावाको व्यवस्थापन नगरपालिकाको नीति, कार्यक्रम, बजेट तथा प्रगति, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनहरु, सार्वजनिक सुनुवाइका विषयवस्तुहरु हुनेछन्। साथै नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइको विषयमा जानकारी राख्ने कर्मचारीहरुको एक समुह गठन गर्नुपर्नेछ।
- ३.२. नगरपालिकाले यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको आयोजना गर्दा सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रममा वितरित भत्ता र भकम्प प्रभावितले प्राप्त गरेको हालसम्मको किस्ता रकमको नाम नामेसी सहितको विवरण प्रकाशन गर्नुपर्नेछ।
- ३.३. नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम हुनुभन्दा पन्ध्र दिन अगावै नागरिक बहिर्गमन प्रतिवेदन र अभिमतको माध्यम प्रयोग गरी सूचना संकलन गर्नु पर्नेछ।
- ३.४. बहिर्गमन अभिमतवाट सूचना संकलन विधि निम्न बमोजिम हुनेछ :-
 - ३.४.१ अनुसूची ३ बमोजिम कार्यालयको सेवा वा सुविधा वा वस्तु प्राप्त गरेका मध्ये बढीमा पचास जना नागरिकवाट बहिर्गमन अभिमत भर्न लगाई सूचना संकलन गरिनेछ।
 - ३.४.२ यसरी संकलित अभिमतको नतिजा प्रतिवेदनको रूपमा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा पेश गरिनेछ।
- ३.५. नगरपालिकाले बहिर्गमन अभिमतमा भाग लिएका नागरिकहरुलाई सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा भाग लिन आमन्त्रण गर्नेछ।
- ३.६. नागरिक प्रतिवेदन संकलन गर्ने विधि देहाय बमोजिम हुनेछ :-
 - ३.६.१ नगरपालिकाले कम्तीमा दुई वा सोभन्दा बढी वडाहरुमा सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता वा कर्मचारीको माध्यमद्वारा कम्तीमा पचास जना सेवाग्राही नागरिकवाट अनुसूची २ बमोजिमको नागरिक प्रतिवेदन फाराम भर्न लगाई सूचना संकलन गर्नु पर्नेछ।
 - ३.६.२ बुँदा नं.३.६.१ बमोजिमको संकलित सूचनाको विश्लेषणलाई सार्वजनिक सुनुवाइका दिन पेश गरिनेछ।
- ३.७. उद्देश्य निर्धारण गर्ने- :
 - ३.७.१. नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा कार्यक्रमको उद्देश्यबारे जानकारी गराउनु पर्नेछ।
 - ३.७.२. यसरी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिको दिशामा मात्र बहस चलाई सुनुवाइलाई उद्देश्यमूलक बनाउनु पर्नेछ।
 - ३.७.३. बहसलाई निर्देशित दिशामा लैजाने जिम्मेवारी सार्वजनिक सहजकर्ता (सुनुवाइ मोडरेटर) को रहनेछ।
 - ३.७.४. सार्वजनिक सुनुवाइको उद्देश्य निर्धारण गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइका सहजकर्तासँग परामर्श गरिनेछ।
- ३.८. सार्वजनिक सुनुवाइको लागि निम्न विवरण खुलाई सार्वजनिक सूचना प्रकाशन गरिनेछ।
 - क) कार्यक्रम संचालन हुने मिति
 - ख) समय र,
 - ग) स्थानयस परिच्छेद बमोजिम सुनुवाइको लागि निर्धारण गरिएको विषय सार्वजनिक सुनुवाइको मिति, समय र स्थान सामान्यतया परिमार्जन वा परिवर्तन गरिने छैन।
- ३.९. कुनै आयोजना विशेष र सार्वजनिक महत्वको विषयमा सुनुवाइ गरिनुपर्छ भन्ने स्थानीय जनताले लिखित माग गरेमा वा विकास साभेदार संस्थाले अनुरोध गरेमा नगरपालिकाले आवश्यकता अनुसार निर्णय गरी सो आयोजना वा सम्बन्धित विषय मात्रको सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजना गर्न सक्नेछ।

३.१० व्यापक वातावरणीय, आर्थिक तथा सामाजिक असर उत्पन्न गर्न सक्ने वृहत आयोजनाहरूको हकमा सरोकारवालाहरूको अभिमत तथा सुझाव संकलन गर्न आयोजना थालनी हुनु पूर्व नै सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सकिनेछ ।

परिच्छेद ४

सम्पर्क र सहभागीहरूको चयन

४. अधिकारीहरूसँग सम्पर्क सहभागीहरूको चयन

- ४.१ नगरपालिकाले कार्यविधिको बुदानं. ३.१ बमोजिम गठित विज्ञ टोलीका अधिकारी र सुनुवाईको काममा संयोजन गर्ने अधिकारीबिच निरन्तर सम्पर्कको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- ४.२ यस्तो सम्पर्कमा सुनुवाईको लागि राखिएका विषयमा आउन सक्ने संभावित जिज्ञासाहरूको आँकलन गरिनेछ । जिज्ञासा स्पष्ट पार्नका लागि विषय विज्ञबाट पेश गरिने उत्तरको शैली तय गरिनेछ ।
- ४.३ नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाईको लागि निमन्त्रणा दिनु पर्ने नागरिक, पत्रकार, संघसंस्था र सरोकारवाला सेवाग्राही नागरिकको सूची तयार गर्नु पर्नेछ ।
- ४.४ नगरपालिकाको सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन समितिमा रहनु भएका नगर कार्यपालिकाका महिला सदस्यरुलाई अनिवार्य रूपमा आमन्त्रण गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद - ५

सुनुवाई सहजकर्ता र बजेट व्यवस्था

५ सार्वजनिक सुनुवाईका लागि सहजकर्ताको प्रबन्ध र बजेट व्यवस्था गर्ने

- ५.१ नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाईको बहसलाई विषय केन्द्रित गराउन एक जना सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ताको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- ५.२ जसका लागि सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको लागि एकजना सहजकर्ता (मोडरेटर) लाई सेवा करारमा लिनुपर्नेछ ।
- ५.३ नगरपालिकाले त्यस्तो सहजकर्ताको सेवा करार अवाधि वढीमा एक महिना सम्म कायम गर्न सक्नेछ ।
- ५.४ सेवा करार वापत सहजकर्तालाई दिनुपर्ने सेवा शुल्क नगर कार्यपालिकाको कार्यालयले निर्णय गरे बमोजिम हुनेछ ।
- ५.५ वुंदा नं ५.१ बमोजिम नियुक्त भएको सहजकर्ता (मोडरेटर) ले देहायका कुरामा ध्यान पुऱ्याउनु पर्नेछ ।
 - क. शिष्ट एवं विनयशील भाषाको प्रयोग गर्ने,
 - ख. निष्पक्ष रूपले मध्यस्थता गर्ने,
 - ग. महिला जनजाति तथा पिछडिएका वर्गलाई आआफ्नो भनाइ राख्न प्रोत्साहित गर्ने,
 - घ. सहभागीले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने,
 - ङ. प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रिया तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रूपमा लिने,
 - च. व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने,
 - छ. सहभागिको कुरा काटी आफ्नो भनाइ नराख्ने र
 - ज. विषय वस्तुमा केन्द्रित रही छलफल गराउने ।

५.७ बजेट व्यवस्था गर्ने

- ५.७.१ नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइका लागि बजेटको ब्यवस्था मिलाउनेछ । यसरी छुट्याइएको बजेटमा देहायका कुराहरु खुलाइनेछ :
- क. सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको पारिश्रमिक
 - ख. यातायात खर्च
 - ग. आवश्यकता अनुसार माइक, पंखा, पाल, हल कुर्सीको भाडा
 - घ. खानेपानी, शौचालय र प्राथमिक उपचारको खर्च
 - ङ. मसलन्द
 - च. अन्य श्रव्य/दृश्य सामग्रीको भाडा
 - छ. चियापान खर्च
 - ज. प्रतिवेदन तयारी र प्रकाशन खर्च
- ५.७.२ नगरपालिकाले आम्दानी खर्चको सूचना प्रकाशन गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइमा लागेको खर्च छुट्टै देखिने गरी सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद ६
अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन

६. सार्वजनिक सुनुवाइका लागि अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन गर्ने

- ६.१ नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाइको लागि भएको तयारीको सम्बन्धमा देहायका विषयमा अनुगमन गर्नुपर्नेछ
- क) सेवाग्राहीको बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) सम्बन्धी कागजातको अभिलेख र विश्लेषण,
 - ख) नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card) सम्बन्धी कागजातको अभिलेख र विश्लेषण,
 - ग) सुनुवाइ स्थलमा जुटेको सामग्री तथा सुविधा
 - घ) यातायातको प्रबन्ध
 - ङ) खर्चको व्यवस्था
 - च) सुनुवाइमा भाग लिने सरोकारवाला संघ संस्था तथा पदाधिकारीको सहभागिता
 - छ) मसलन्द आदि
- ६.२ सार्वजनिक सुनुवाइमा उठ्न सक्ने जिज्ञासाको विषयमा कुन पदाधिकारीले के विषयमा स्पष्ट पार्ने हो, सो निक्कै गरी कार्य विवरण र कार्य विभाजन तयार गरिनेछ ।
- ६.३ एक पदाधिकारीको कार्य विभाजनमा परेको विषयमा उत्तर दिने वा जिज्ञासा समाधान गर्ने अर्को पदाधिकारीबाट गर्ने गराइने छैन । तर विशेष कारणवस जिम्मेवारी तोकिएको पदाधिकारी उपस्थित हुन नसकेमा नगर प्रमुखले सो जिम्मेवारी अर्को पदाधिकारीलाई तोकनु पर्नेछ ।
- ६.४ यस परिच्छेदमा जुनसुकै कुरा उल्लेख भएता पनि नगर प्रमुखले जिज्ञासामा थप स्पष्टता ल्याउन बाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

परिच्छेद ७
सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम संचालन

७. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम संचालन गर्ने

- ७.१ सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम संचालन देहाय बमोजिम गर्नुपर्नेछ :
- क) अध्यक्षता ग्रहण तथा कार्यक्रम शुरु भएको घोषणा गर्ने ,
 - ख) कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने ,
 - ग) आचार संहिताबारे जानकारी गराउने,
 - घ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहबारे संक्षिप्त जानकारी दिने,
 - ङ) नागरिक प्रतिवेदन पत्र सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने ,
 - च) बहिर्गमन अभिमत सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने,
 - ड) सहभागीहरुबाट तोकिएको विषयमा लिखित तथा मौखिक प्रश्नहरु संकलन गर्ने,
 - ज) नगरपालिकाका जिम्मेवार पदाधिकारीहरुले स्पष्ट पार्ने,
 - झ) स्पष्टता पछि थप जिज्ञासाको आह्वान गर्ने,
 - ञ) सम्बन्धित पदाधिकारीबाट थप जिज्ञासामा स्पष्टता ल्याउने ,
 - ट) समापन मन्तव्य, धन्यवाद ज्ञापन र कार्यक्रम विसर्जन गर्ने ।
- ७.२ सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम सामान्यतया चार घण्टासम्म सञ्चालन हुनेछ, तर सो भन्दा बढी समय लाग्ने अवस्था भएमा आवश्यकता अनुसार संचालन गर्न बाधा पुग्ने छैन ।
- ७.३ सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम समाप्ति पछि कार्यक्रमको समीक्षा गरिनेछ ।

- ७.४ बुदा नं ७.३ बमोजिम गरिने समीक्षामा कार्यक्रमको उद्देश्य अनुरूप सुनुवाइको प्रतिफल प्राप्त भए/नभएको विषयलाई विश्लेषण गर्नुपर्नेछ ।
- ७.५ सार्वजनिक सुनुवाइको प्रतिवेदन तयार गरी पेश गर्ने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइमा खटिएका कर्मचारी र सहजकर्ताको हुनेछ ।
- ७.६ बुदा नं. ७.५ बमोजिम तयार गरिने प्रतिवेदन अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा आधारित हुनु पर्नेछ ।
- ७.७ सार्वजनिक सुनुवाइ कम्तिमा प्रत्येक चौमासिकमा एक पटक पर्ने गरी आयोजना गर्नु पर्नेछ । तर आवश्यक भएमा सो भन्दा बढी पटक पनि गर्न सकिनेछ ।
- ७.८ यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको लागि अनुसूची-५ मा राखिए अनुसारको आचार- संहिता पालना गर्नु गराउनु पर्नेछ ।
- ७.९ कार्यक्रमको समापन पछि नगरपालिकाले उपयुक्त संचारका माध्यमबाट प्रचार प्रसार गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद ८ विविध

८. गैसस तथा अन्य सार्वजनिक संस्थाहरूको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि :
नगरपालिकामा आफ्नो कार्यक्षेत्र बनाई क्रियाशील गैसस तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरूले पनि यस कार्यविधिलाई प्रयोग गर्न सक्नेछन् । सो गर्न गराउन नगरपालिकाले समन्वय र सहयोग गर्न सक्नेछ ।

९. थपघट र हेरफेर:

यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध वा अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि नगर कार्यपालिकाले कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार व्याख्या, थपघट, संसोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ ।

१०. खारेजी तथा बचाउ :

यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान यस नगरपालिकाबाट जारी गरिएका ऐनहरू, स्थानीय तहको योजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन दिग्दर्शन २०७४, स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४, सार्वजनिक खरिद ऐन, २०६३, सार्वजनिक खरीद नियमावली २०६४ तथा अन्य प्रचलित कानूनसँग बाभिएमा बाभिएको हद सम्म अमान्य हुनेछ ।

अनुसूची - २
बुँदा नम्बर ६.१३. सँग संबन्धित
नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)
(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टिजनाउने)
प्रश्नावली भाग - १

उत्तरदाताको नाम र थर :-जातजाति :.....

लिंग : () महिला () पुरुष () उमेर..... शिक्षा..... पेशा.....

ठेगाना:..... वडा नं. सम्पर्क फोन नं.....

१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

१.२ सेवा लिन जाँदा पदाधिकारी र कर्मचारीको व्यवहार प्रति तपाईं कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

२. सेवाको नियमितता

२.१ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

२.२ कार्यालयमा नियमित रूपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचुस्तता)

सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त ()

२.३ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?

तिरेको छैन () एकदमै कम () धेरैतिरेको ()

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

१ दिन () २ दिन () ३ दिन () सात दिन ()

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१ यस नगरपालिकाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त () ठीकै ()

- ३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी गराई कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?
धेरै() ठीकै() गरेको छैन()
- ३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ?
धेरै() ठीकै() विश्वास छैन()
- ३.४ यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको बजेटबारे थाहा पाउनु भएको छ ?
छ () छैन () अलिअलि थाहा छ ()

४. सेवाको गुणस्तर

- ४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
सन्तुष्ट () कम सन्तुष्ट()असन्तुष्ट ()
- ४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?
आफै() टोलका ठूला बढाको () मध्यस्थकर्ता()
- ४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्‍यो ?
१ पटक () २ पटक () सो भन्दा बढी ()

५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

- ५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?
अति राम्रो() ठीकै () नराम्रो()
- ५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईंलाई जानकारी छ ?
छ () आंशिक जानकारी छ () कुनै जानकारीछैन ()
- ५.३ कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?
अति राम्रो () खासैराम्रोछैन ()
- ५.४ सञ्चालन गरिने सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशतसम्म हुने गरेको छ ?
२० प्रतिशत जति () ५० प्रतिशतभन्दा बढी ()

५.५ नगर सभामा तोकिए बमोजिमको समावेशी प्रतिनिधित्व भएको ?

छ () ठीकैछ () प्रतिनिधित्व कम छ ()

नागरिक बडापत्र/उजुरी पेटिका / गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा

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

धेरै () कम () गरेको छैन ()

६.२ तपाईंको विचारमा सेवा प्रदायकहरुले नागरिक बडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?

धेरै () ठीकै () अति कम ()

६.३ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?

धेरै भएको छ () ठीकै भएको छ ()

नागरिक प्रतिवेदन पत्र

सिफारिस सम्बन्धी

- १.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरुको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?
पाएँ () ठीकैपाएँ () स्पष्ट पाइँन ()
- १.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो?
दिएँ () थोरै दिएँ () मागिएन र दिइएन पनि ()
- १.३ त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो?
आफैँ () मध्यस्थकर्ता वाकार्यालयकै मान्छे () नेता / ठूलाबडा ()
- १.४ राजस्व, शुल्क तथा दस्तुर को को संग उठाउने गर्दछन् ?
सबैसँग कर उठाउँछन् ()
सीमित व्यक्ति संग मात्र कर उठाउँछन् ()
धेरै वक्यौता रहने गरेको () छ
२. पूर्वाधार तथा सरसफाईसम्बन्धी
- २.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?
राम्रो () ठीकै () खराब ()
- २.२ कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही गरिन्छ ?
तुरुन्तै हुन्छ () पटक पटक भनेपछि मात्रै हुन्छ () जति भनेपनि हुन्छ ()
- २.३ तपाईंको विचारमा नगरपालिका ले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम कस्तो किसिमले गर्छ ?
नियमित र राम्रो संग () ठीकै गर्छ () नियमित रुपमा गर्दैन ()
- २.४ तपाईंको नगरपालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो? छ
राम्रो () ठीकै () खराब ()
- २.५ सञ्चालन गरेका योजनाहरुकतिको प्रभावकारी छन्?
प्रभावकारी छन् () ठीकै छन् () प्रभावकारी छैनन् ()

- २.६ योजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?
सहज () सहज () ठीकै () अप्ठ्यारो ()
- २.७ योजनाहरु जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनुपर्छ?
पर्दैन () मागेरै लिन्छन् () रकम नदिए अप्ठ्यारो पाउँछन् ()
- २.८ योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनुभयो ?
सजिलै पाइयो () कहिले काँही पाइयो () माग गर्दा पनि पाइएन ()
- २.९ विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनुहुन्छ ?
सजिलै पाइन्छ () सोधेपछि पाइन्छ () सोधे पनि पाइदैन ()
- २.१० नगरपालिकाको आचारसंहिता पालना भएको छ ?
पालना भएको () ठीकै पालना भएको छ () कति पनि पालना भएको छैन ()
- २.११ योजना सञ्चालन गर्दा नगरपालिकाबाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ ?
धेरै सहयोग पाएको छु () ठीकै सहयोग पाएको () निरुत्साहित गरिन्छ ()

३. यस कार्यालयको तल दिइएका विविध पक्षहरुमा तपाईंको अनुभव कस्तो छ ?

- ३.१ आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?
आवश्यक श्रोत उपलब्ध () कम श्रोत उपलब्ध () अति कम श्रोत उपलब्ध ()
- ३.२ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?
अति सरल () ठीकै () जटिल ()
- ३.३ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?
आवश्यक सीप छ () आवश्यकता भन्दा कम छ () सीप निकै कम छ ()
- ३.४ नगरपालिकाको आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?
टाँसेको देखेको छु () कहिले काँही टाँसेको देखिन्छ () खैकतै देखिएन ()
- ३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन ?
छ () ठीकै मूल्यांकन हुने गरेको () छ कहिले पनि भएको थाहा छैन ()
- ३.६ वर्तमान् कार्यसञ्चालन संरचनाप्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
सन्तुष्ट () ठीकै () कुनै जानकारी छैन ()

४. पारदर्शिता सम्बन्धी

- ४.१ नगरपालिका मा अहिलेसम्म यस वर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भए ?
१ वटा () २ वटा () कार्यक्रम बारे कुनैजानकारी नै छैन ()
- ४.२ नगरपालिकामा अहिलेसम्म कतिवटा सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?
धेरै () कम () भएकै छैन ()
- ४.३ नगरपालिकामा वार्षिक रूपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?
भएको छ () अहिलेसम्म सञ्चालन भएकै छैन () कार्यक्रमबारे कुनै जानकारी नै छैन ()
- ४.४ सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धताहरु कतिको कार्यान्वयन भएको छ ?
धेरै () ठीकै () कम ()
- ४.८ सार्वजनिक सुनुवाइको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ ?
संयन्त्र बनेको छ () कुनै संयन्त्र बनेको छैन () कुनै जानकारी नै छैन ()
- ४.९ यस कार्यालयको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?
धेरै जानकारी पाएको छु () ठीकै जानकारी पाएको छु () कम जानकारी पाएको छु ()

बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll)
संकलन गर्ने ढाँचा
 बुँदा नम्बर ३.४ सँग संबन्धित

- १) सेवाग्राहीको लिङ्ग- पु/स्त्री:
- २) जात :
- ३) उमेर :
- ४) शिक्षा :
- ५) कार्यालयसम्म आइपुग्दाको समय :
- ६) यस कार्यालयको काममा मात्र आउनु भएको हो वा अन्य कामको लागि पनि ?
- ७) कार्यालयमा देहायको कुन कामको लागि आउनु भएको हो ?
 - क) सिफारिस लिन/पुन्याउन
 - ख) दर्ता/नवीकरण
 - ग) आर्थिक सहयोग लिन
 - घ) योजना माग गर्न
 - ङ) योजनाको किस्ता लिन
 - च) योजनाको मूल्याङ्कन गराउन
 - छ) योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन
 - ज) नगरपालिकाले राखेको सूचना प्राप्त गर्न
 - झ) सूचनामूलक सामग्री प्राप्त गर्न
 - ञ) अन्य कुनै भए

सि.नं.	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन-उपयुक्त कोष्ठमा रेजा(लगाउने		
१.	सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्ने तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो?	अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
२.	सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै	ठीकै	थोरै

३.	तपाईं प्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्रीपूर्ण	ठीकै	अभद्र/अमर्यादित
४.	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरू (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) वारे तपाईंलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले सहयोग गरे कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए	ठीकै	अलमल्ल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए
५.	तपाईंले राख्नु भएका समस्यालाई-कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिकाबाट समाधान दिए	ठीकै	समाधान दिन सकेनन्
६.	सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया- कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो (छोटो)	ठीकै	लामो र भन्भटिलो

कार्यालयको कुन-कुन पक्षमा धेरै राम्रो लाग्यो,- कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

राम्रा लागेका कुराहरू	सुधार गर्नुपर्ने विषयहरू
१.	१.
२.	२.
३.	३.
४.	४.
५.	५.

अनुसूची-४

(बुँदा नं. ७.६ सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाइ संबन्धीप्रतिवेदनको ढाँचा

- सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजन गर्ने व्यक्तिको नाम, थर र ठेगाना
- सुनुवाइ गरिएका विषयवस्तुहरू
- क)
- ख)
- ग)
- घ)
- कार्यक्रम आयोजना स्थल:-
- कार्यक्रम आयोजना गरिएका मिति र समय :
- कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयावधि (घण्टा/मिनेटमा)
- उठेका प्रश्न/जिज्ञासा र उत्तर :

प्रतिवेदन दिएको मिति: सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजकको दस्तखत:

अनुसूची-४

(बुंदा नं. ७.८ संग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनवाइमा पालना गर्नुपर्ने आचार संहिता

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

प्रमाणिकरण मिति : २०७५।११।२७

आज्ञाले,
राजेन्द्र कार्की
प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत

मूल्य रु. ४०/-