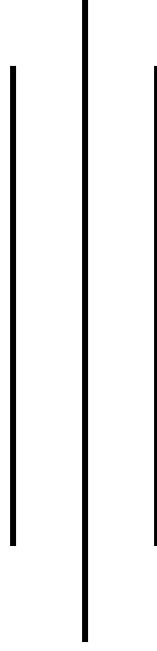


स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई
कार्यविधि, २०६७



नेपाल सरकार
स्थानीय विकास मन्त्रालय
२०६७

विषय सूची

क्र.सं.	शिर्षक	पेज नं.
	परिच्छेद १	
1	उद्देश्य, संक्षिप्त नाम र परिभाषा	
1.1	उद्देश्य	१
1.2	संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ	१
1.3	परिभाषा	१
	परिच्छेद - २	
2	नागरिक बडापत्र, गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापन	४
	परिच्छेद - ३	
3	सार्वजनिक सुनुवाईको तयारी	६
	परिच्छेद - ४	
4	अधिकारीहरूसंग सम्पर्क र सहभागिहरुको चयन गर्ने	८
	परिच्छेद - ५	
5	सुनुवाई सहजकर्ता र बजेट व्यवस्था	८
	परिच्छेद - ६	
6	सार्वजनिक सुनुवाईका लागि अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन	९
	परिच्छेद - ७	
7	सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन	१०
	परिच्छेद - ८	
	विविध	
8	गै.स.स तथा सार्वजनिक संस्थाहरुको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि	११
9	जरिवाना गर्न सक्ने	११
10	थपघट र हेरफेर	११
11	बचाउ	११
	अनुसूचीहरु	

स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०६७

परिचय

स्थानीय निकाय र नागरिकहरुका बीचमा दोहोरो सम्वाद स्थापित गर्न र त्यस्तो सम्वादबाट जनतालाई देश विकासको प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराई पारदर्शिताको माध्यमद्वारा स्थानीय निकायको विकास निर्माण कार्य र सेवाप्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई जिम्मेवारीको संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यलाई व्यवस्थित गर्न **स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०६७** तर्जुमा गरिएको छ।

परिच्छेद - १

उद्देश्य, संक्षिप्त नाम र परिभाषा

१. उद्देश्य, संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ, परिभाषा

१.१ **उद्देश्य** : स्थानीय निकायबाट संचालित विकास कार्यक्रम उपलब्ध सेवा, वस्तु र सुविधा सार्वजनिक गरी त्यस्ता विषयका सम्बन्धमा सार्वजनिक थलोमा सेवाग्राही नागरिकले उठाएका प्रश्नहरुमा स्पष्टता ल्याउने र नागरिकबाट प्राप्त रचनात्मक सुझावलाई ग्रहण गर्न तथा जिम्मेवार संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने कार्य प्रक्रियालाई मार्गदर्शन गर्नु यस कार्यविधिको उद्देश्य रहनेछ।

१.२ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

१.२.१ यस कार्यविधिको नाम 'स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि २०६७' रहेको छ।

१.२.२ यो कार्यविधि नेपाल सरकारले स्वीकृत भएको मितिदेखि लागू हुनेछ।

१.३ परिभाषा

क) 'ऐन' भन्नाले स्थानीय स्वायत्त शासन ऐन, २०५५ लाई सम्झनु पर्दछ।

ख) 'नियमावली' भन्नाले स्थानीय स्वायत्त शासन नियमावली, २०५६ लाई सम्झनु पर्दछ।

ग) 'आर्थिक नियमावली' भन्नाले स्थानीय निकाय (आर्थिक प्रशासन) नियमावली, २०६४ लाई सम्झनु पर्दछ।

घ) 'स्थानीय निकाय' भन्नाले जिल्ला विकास समिति, नगरपालिका तथा गाउँ विकास समितिलाई सम्झनु पर्दछ।

ङ) 'परिषद्' भन्नाले ऐनको दफा ८ बमोजिमको गाउँ परिषद्, दफा ७६ बमोजिमको नगर परिषद् र दफा १७२ बमोजिमको जिल्ला परिषद्लाई सम्झनु पर्दछ।

च) 'बोर्ड' भन्नाले ऐनले दफा १२ बमोजिमको गाउँ विकास समिति, दफा ८० बमोजिमको नगरपालिका र दफा १७६ बमोजिमको जिल्ला विकास समितिलाई सम्झनु पर्दछ।

- (छ) “स्थानीय निकायको प्रमुख” भन्नाले गाउँ विकास समितिको लागि गाउँ विकास समितिको अध्यक्ष, नगरपालिकाको लागि नगरपालिकाको प्रमुख तथा जिल्ला विकास समितिको लागि जिल्ला विकास समितिको सभापति सम्भन्नु पर्नेछ ।
- (ज) “मन्त्रालय” भन्नाले नेपाल सरकार, स्थानीय विकास मन्त्रालय सम्भन्नुपर्छ ।
- (झ) “विषयगत कार्यालय” भन्नाले नेपाल सरकारका विभिन्न विषयगत मन्त्रालय अन्तर्गत जिल्लास्थित कार्यालय तथा डिभिजन कार्यालयसमेतलाई सम्भन्नुपर्छ ।
- (ञ) “विकास साभेदार” भन्नाले नेपाल सरकारसँग भएको सम्झौता बमोजिम नगद, जिन्सी एवं प्राविधिक सहयोग उपलब्ध गराउने द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरु तथा अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था आदि सम्भन्नुपर्छ ।
- (ट) “न्यूनतम शर्त र कार्यसम्पादन मापन” भन्नाले स्थानीय स्वायत्त शासन नियमावलीको नियम २७३घ बमोजिम स्थानीय निकाय वित्तीय आयोगबाट वार्षिक रुपमा स्थानीय निकायको कार्य सम्पादन निश्चित मापदण्डका आधारमा मापन गर्ने पद्धति सम्भन्नुपर्छ । छ
- (ठ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको समूहले कुनै न आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरु मध्येबाट निश्चित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्भन्नुपर्छ र सो शब्दले लाभग्राही समूहलाई समेत जनाउछ ।
- (ड) “सामाजिक परीक्षण” भन्नाले स्थानीय निकाय आर्थिक प्रशासन नियमावली, २०६४ को नियम २०१ (१) र स्थानीय निकाय सामाजिक परीक्षण कार्यविधि, २०६७ मा उल्लेख भए अनुसारको सामाजिक जिम्मेवारी तथा कार्यसम्पादनको लेखाजोखा सम्भन्नुपर्छ ।
- (ढ) “सार्वजनिक परीक्षण” भन्नाले स्थानीय निकाय आर्थिक प्रशासन नियमावली, २०६४ को नियम २०१ (२) र स्थानीय निकाय सार्वजनिक परीक्षण कार्यविधि, २०६७ बमोजिम विकास कार्यक्रममा भएको लगानीको लेखाजोखा सम्भन्नुपर्छ ।
- (ण) “गैर सरकारी संस्था” भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका र स्थानीय निकायको परिषद्बाट आफ्नो कार्यक्रम स्वीकृत गराई स्थानीय निकायसँग समन्वय राखी कार्य सञ्चालन गर्ने गैर नाफामूलक संस्था सम्भन्नुपर्छ ।
- (त) “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 स्थानीय निकायमा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्भन्नुपर्छ ।

- (थ) “योजना” भन्नाले जिल्लाको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएको आवधिक जिल्ला विकास योजना, वार्षिक जिल्ला विकास योजना, क्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनुपर्छ ।
- (द) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा वहु क्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।
- (ध) “आयोजना” भन्नाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोक्यो निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनुपर्छ ।
- (न) “अनुदान” भन्नाले नेपाल सरकारबाट जिल्ला विकास समितिलाई प्राप्त हुने न निःशर्त तथा सशर्त अनुदान, विभिन्न मन्त्रालय, कार्यक्रम, विकास समिति, कोष र दातृ निकायबाट उपलब्ध हुने न वित्तीय, प्राविधिक एवं वस्तुगत सहयोगसमेत सम्झनुपर्छ ।
- (प) “लक्षित समूह” भन्नाले आर्थिक रुपमा विपन्न वर्गका महिला एवं बालबालिका तथा आर्थिक र सामाजिक रुपमा पिछडिएका वर्गहरु (सबै जातजातिका विपन्न वर्गहरु, ज्येष्ठ नागरिक, दलित, आदिवासी/जनजाति, भिन्न क्षमता भएका व्यक्तिहरु, मधेसी, मुस्लिम तथा पिछडावर्ग) एवं नेपाल सरकारले लक्षित समूह भनी तोकेका वर्ग एवं समुदाय सम्झनुपर्छ ।
- फ) “सार्वजनिक निजी साझेदारी” भन्नाले स्थानीय निकाय वा ती निकायहरुको समूह र प्रचलित कानून बमोजिम करार गर्न योग्य कानूनी व्यक्ति बीच यस नियमावलीमा व्यवस्था भए बमोजिमको सेवा प्रदान गर्ने र त्यसको जोखिम संयुक्त रुपले वंहन गर्ने गरी भएको करार व्यवस्था सम्झनु पर्छ ।
- ब) “सामुदायिक संस्था” भन्नाले जनचेतना सम्बन्धी तालिम, अभिमुखिकरण, सीपविकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा स्थानीय निकायमा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनु पर्छ ।
- भ) “वडा नागरिक मंच” भन्नाले कुनै पनि ठूला समूहका सदस्य नभएका वन्चित समुदायको घर परिवारको आवाज व्यक्त गर्नका लागि विपन्न, गन्यमान्य र स्थानीय संघसंस्थाका सक्रीय प्रतिनिधिहरु रहेको सामाजिक परिचालन निर्देशिका, २०६६ बमोजिम गठित समूहलाई जनाउँछ ।
- म) “सार्वजनिक सुनुवाइ” भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा वसेका स्थानीय निकायका पदाधिकारीहरु बीच सार्वजनिक चासोको विषयमा सार्वजनिक थलोमा खुला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँछ ।

य) “नागरिक बडापत्र” भन्नाले स्थानीय निकायले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी कार्यक्षेत्रको विवरण सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजूरी सुन्ने अधिकारी उल्लेख गरी सर्वसाधारणलाई सुसूचित गर्न सार्वजनिक स्थल वा कार्यालयमा टाँगिएको वा टाँसेर राखिएको वाचापत्रलाई जनाउँछ ।

र) “विकास साभेदार” भन्नाले नेपाल सरकार वा स्थानीय निकायसंग भएको संभौता वा सहकार्य गर्ने द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरु, अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था लगायत गैसस, निजी क्षेत्र तथा सामुदायिक संस्था समेतलाई सम्भन्नु पर्दछ ।

ल) “बहिर्गमन अभिमत” (Exit Poll) भन्नाले नागरिक बडापत्रद्वारा गरिएका वाचा बमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्कने समयमा त्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखी वा लेखाइदिएको अभिमत वा सुभाबलाई जनाउँछ ।

व) “नागरिक प्रतिवेदन पत्र” (Citizen Report Card) भन्नाले सेवाग्राही नागरिकले सार्वजनिक सेवा प्रदायक संस्थाहरुबाट सेवा लिंदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरुलाई उल्लेख गरी सेवा प्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गर्ने पद्धतीलाई जनाउँछ ।

परिच्छेद-२

नागरिक बडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

२. नागरिक बडापत्र राख्नुपर्ने, सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र ब्यबस्थापन

२.१ नागरिक बडापत्र राख्नुपर्ने :

२.१.१ स्थानीय निकायले कार्यालय हाता भित्र सबैले देख्ने ठाउँमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ ।

२.१.२. बुँदा नं. २.१ बमोजिम राखिने नागरिक बडापत्र जिल्ला नगर तथा गाउँका मुख्य बजार केन्द्रमा राख्न सकिनेछ ।

२.१.३. यस परिच्छेद बमोजिम रहने नागरिक बडापत्रमा देहायका कुराहरु उल्लेख भएको हुनुपर्नेछ :

(क) स्थानीय निकायले 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 स्थानीय निकायको टेलिफोन नं., इमेल र वेबसाइट,
- (ञ) गुनासो, पीर मर्का राख्ने फोन नं., कर्मचारी र इमेल ठेगाना, र
- (ट) परिषद्ले तोकेका अन्य आवश्यक कुरा ।

२.१.४. यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक प्रदर्शन गरिएको नागरिक बडापत्रमा संशोधन वा परिवर्तन गर्नुपर्ने भएमा प्रत्येक वर्षको आषाढ मसान्त भित्र 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. स्थानीय निकायले सर्वसाधारणको गुनासो पीर मर्का सुन्ने र तत्सम्बन्धी विषयलाई जिम्मेवार अधिकारी समक्ष पुऱ्याउने कामका लागि गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइ खडा गर्नु वा पदाधिकारी तोक्नु पर्नेछ ।
- 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 गर्नुपर्नेछ ।
- २.२.४. त्यस्तो गुनासो पीर मर्का सुन्ने प्रयोजनका लागि स्थानीय निकायले फोन नम्बर, इमेल ठेगानाको व्यवस्था समेत गर्नेछ ।
- २.२.५. यस परिच्छेद बमोजिम प्राप्त हुन आएको गुनासो पीर मर्काको सुनुवाइ गरी सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने ईकाइ वा केन्द्र प्रमुख वा पदाधिकारीको जिम्मेवारी हुनेछ ।
- २.२.६. गुनासो पीर मर्काको अभिलेखको ढाँचा **अनुसूची-१** बमोजिम हुनेछ ।

२.३ गुनासो एवं सुझाव पेटिका राख्ने :-

- २.३.१. स्थानीय निकायले सम्पादन गरेको कार्यको गुणस्तर तथा त्यसमा भएको वा हुनसक्ने अनियमितताको सम्बन्धमा गुनासो सुन्न सबैले देख्ने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्नुपर्नेछ । त्यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा जो सुकैले लिखित रूपमा गुनासो पेश गर्न सक्नेछन् ।
- २.३.२. त्यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा परेका गुनासो तथा सुझाव सकेसम्म दैनिक नभए सातामा एक पटक खोलिनेछ ।
- २.३.३. गुनासो पेटिका खोल्ने जिम्मेवारी पाएका कर्मचारीले अन्य कर्मचारी समेतको रोहवरमा गुनासो पेटिका खोल्नेछन् ।

- २.३.४. समाधान हेतु प्राप्त गुनासाहरु अभिलेख गरी जिम्मेवार कर्मचारीले स्थानीय निकायको सम्बन्धित शाखा-प्रमुखलाई २४ घण्टा भित्र बुझाई दिनुपर्नेछ ।
- २.३.५. गुनासो समाधान भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने दायित्व जिम्मेवार कर्मचारीले बहन गर्नुपर्नेछ ।
- २.३.६. यस परिच्छेद बमोजिम परेका गुनासो एवं सुझाव अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धी अन्य कुरा परिषद्ले निर्धारण गरेको कार्यविधि बमोजिम हुनेछ ।

परिच्छेद-३

सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी

३. सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी गर्नुपर्ने

- ३.१. अधिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमा प्रतिबद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास, नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतको नतिजा एवं सेवा सुविधा प्रवाहका विषयमा प्राप्त जनगुनासो तथा सुझावको व्यवस्थापन र स्थानीय निकायको नीति, कार्यक्रम, बजेट तथा प्रगति, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनहरु सार्वजनिक सुनुवाइका विषयवस्तुहरु हुनेछन् ।
- ३.१.१. स्थानीय निकायको प्रमुखले सार्वजनिक सुनुवाइको विषयमा जानकारी राख्ने कर्मचारीहरुको एक समुह गठन गर्नुपर्नेछ ।
- ३.२. नगरपालिका र गाउँ विकास समितिले यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको आयोजना गर्दा सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रममा वितरित भत्ताको नामनामेसी सहितको विवरण प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।
- ३.३. स्थानीय निकायले सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम हुने दिन भन्दा पन्ध्र दिन अगावै नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतको माध्यम प्रयोग गरी सूचना संकलन गर्नुपर्नेछ ।
- ३.४. बहिर्गमन अभिमत वाट सूचना संकलन विधि :-
- ३.४.१ अनुसूची ३ बमोजिम कार्यालयको सेवा वा सुविधा वा वस्तु प्राप्त गरेका नागरिकमध्ये बढीमा पचास जना नागरिकवाट बहिर्गमन अभिमत भर्न लगाई सूचना संकलन गरिनेछ ।
- ३.४.२ त्यसरी संकलित अभिमतको नतिजा प्रतिवेदनको रुपमा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा पेश गरिनेछ ।
- ३.५. स्थानीय निकायले बहिर्गमन अभिमतमा भाग लिनुभएका नागरिकलाई सार्वजनिक सुनुवाइमा भाग लिन निमन्त्रणा गर्नेछ ।
- ३.६. नागरिक प्रतिवेदन संकलन गर्ने विधि देहाय बमोजिम हुनेछ :-

- ३.६.१ जिल्ला विकास समितिले कम्तीमा दुई वा सो भन्दा बढी गाउँ विकास समितिमा 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 नगरपालिकाले भने त्यस्तो फाराम कम्तीमा दुई वा सो भन्दा बढी वडालाई समेट्ने गरी कम्तीमा पचास सेवाग्राही नागरिकवाट भर्न लगाउनेछ ।
- ३.६.३ गाउँ विकास समितिको हकमा त्यस्तो फाराम सबै वडावाट प्रतिनिधित्व हुने हिसाबले कम्तीमा पचास जनावाट भर्न लगाउनु पर्नेछ । यस बुँदा बमोजिम भर्न लगाइने नागरिक प्रतिवेदनमा कम्तीमा बीस जना दलित, जनजाति, बालबालिका, महिला एवम् पिछडिएको वर्गको प्रतिनिधित्व रहनु अनिवार्य हुनेछ ।
- ३.६.४ बुँदा नं. ३.६.१ बमोजिम संकलित सूचनाको विश्लेषणलाई नागरिक सुनुवाइका दिन पेश गरिनेछ ।
- ३.७. उद्देश्य निर्धारण गर्ने :-
- ३.७.१. स्थानीय निकायले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा उद्देश्य बारे जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- ३.७.२. त्यसरी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिको दिशामा मात्र बहस चलाई सुनुवाइलाई उद्देश्यमूलक बनाउनु पर्नेछ ।
- ३.७.३ बहसलाई निर्देशित दिशामा लैजाने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता (मोडरेटर) को रहनेछ ।
- ३.७.४. सार्वजनिक सुनुवाइको उद्देश्य निर्धारण गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता (मोडरेटर) सँग परामर्श गरिनेछ ।
- ३.८. सार्वजनिक सुनुवाइको लागि निम्न विवरण खुलाई सार्वजनिक सूचना प्रकाशन गरिनेछ ।
- क) मिति ख) समय ग) स्थान
- ३.८.१. यस परिच्छेद बमोजिम सुनुवाइको लागि निर्धारण गरिएको विषय, सार्वजनिक सुनुवाइको मिति, स्थान र समयमा सामान्यतया परिमार्जन वा परिवर्तन गर्नु हुदैन ।
- ३.९ कुनै आयोजना विशेष र सार्वजनिक महत्वको विषयमा सुनुवाइ गरिनुपर्छ भन्ने स्थानीय जनताले लिखित माग गरेमा वा विकास साभेदार संस्थाले अनुरोध गरेमा स्थानीय निकायले आवश्यकता अनुसार निर्णय गरी सो आयोजना वा संबन्धित 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 सार्वजनिक सुनुवाई समेत गर्न सकिनेछ ।

परिच्छेद ४

सम्पर्क र सहभागीहरूको चयन

४ अधिकारीहरूसँग सम्पर्क र सहभागीहरूको चयन गर्ने

- ४.१ स्थानीय निकायले कार्यविधिको बुदा नं. ३.१.१ बमोजिम गठित विज्ञ टोलीका अधिकारी र सुनुवाईको काममा संयोजन गर्ने अधिकारी बीच निरन्तर सम्पर्कको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- ४.२ त्यस्तो सम्पर्कमा सुनुवाईको लागि राखिएका विषयमा आउन सक्ने संभावित जिज्ञासाहरूको आँकलन गरिनेछ ।
- ४.३ जिज्ञासा स्पष्ट पार्नका लागि विषय विज्ञबाट पेश गरिने उत्तरको शैली तय गरिनेछ ।
- ४.४ बुदा नं. ४.३ बमोजिम राखिने उत्तरहरू यथासंभव तथ्यांकमा आधारित गरिनेछ ।
- ४.५ स्थानीय निकायले सार्वजनिक सुनुवाईको लागि निमन्त्रणा दिनुपर्ने नागरिक, पत्रकार, संघसंस्था र सरोकारवाला सेवाग्राही नागरिकको सूची तयार गर्नुपर्नेछ ।
- ४.६ स्थानीय निकायको सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन समितिमा रहनुभएका वडा नागरिक मञ्चका महिला प्रतिनिधिहरूलाई अनिवार्य रूपमा आमन्त्रण गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद - ५

सुनुवाई सहजकर्ता र बजेट व्यवस्था

५ सार्वजनिक सुनुवाईका लागि सहजकर्ताको प्रबन्ध र बजेट व्यवस्था गर्ने

- ५.१ स्थानीय निकायले सार्वजनिक सुनुवाईको बहसलाई विषय केन्द्रित गराउन एक जना सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ताको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- ५.२ सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको लागि एकजना सहजकर्ता (मोडरेटर) लाई सेवा करारमा लिनुपर्नेछ ।
- ५.३ जिल्ला विकास समिति र नगरपालिकाले त्यस्तो सहजकर्ताको सेवा करार अवाधि वढीमा एक महिना सम्मको कायम गर्न सकिनेछ ।
- ५.४ गाउँ विकास समितिले भने करारको अवधि वढीमा पन्ध्र दिनको कायम गर्न सक्नेछ ।
- ५.५ सेवा करार वापत सहजकर्तालाई दिनुपर्ने सेवा शुल्क स्थानीय निकायले निर्णय गरे बमोजिम हुनेछ ।

५.६ वुंदा नं ५.१ बमोजिम रहनु हुने 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 स्थानीय निकायले सार्वजनिक सुनुवाइका लागि बजेटको व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

त्यसरी छुट्याइएको बजेटमा देहायका कुराहरु खुलेको हुनुपर्नेछ ।

- 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 स्थानीय निकायले 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 स्थानीय निकायले सार्वजनिक सुनुवाइको लागि भएको तयारीको सम्बन्धमा देहायका विषयमा अनुगमन गर्नुपर्नेछ

- क) सेवाग्राहीको वहिर्गमन 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 स्थानीय निकायका प्रमुखले सो जिम्मेवारी अर्को पदाधिकारीलाई तोकनु पर्नेछ ।
- ६.४ यस परिच्छेदमा जुनसुकै कुरा उल्लेख भएता पनि स्थानीय निकायको 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) स्थानीय निकायका जिम्मेवार पदाधिकारीहरुले स्पष्ट पार्ने,
 - झ) स्पष्टता पछि थप जिज्ञासाको आह्वान गर्ने,

- त्र) सम्बन्धित पदाधिकारीबाट थप जिज्ञासामा स्पष्टता ल्याउने ,
- ट) समापन मन्तव्य, धन्यवाद ज्ञापन र कार्यक्रम विसर्जन गर्ने ।
- ७.२. सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम सामान्ततया चार घण्टासम्म सञ्चालन हुनेछ ।
- ७.३. सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम समाप्तिपछि 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 गरिनेछ ।
- ७.७ सार्वजनिक सुनुवाइ वर्षको दुई पटक सञ्चालन गरिनेछ ।
- ७.८ यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको लागि **अनुसूची-५** मा राखिए अनुसारको आचार-संहिता पालना गर्नु गराउनु पर्नेछ ।
- ७.९ कार्यक्रमको समापन पछि स्थानीय निकायले उपयुक्त संचारबाट प्रचार प्रसार गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद ८

विविध

८. **गैसस तथा अन्य सार्वजनिक संस्थाहरूको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि** : गैसस तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरूले पनि यस कार्यविधिलाई प्रयोग गर्न सक्नेछन् । सो गर्न गराउन स्थानीय निकायहरूले समन्वय र सहयोग गर्नु पर्नेछ ।
९. **जरिवाना हुन सक्ने** : स्थानीय निकायले सवैले देख्ने ठाँउमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ । नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार कार्य नभएमा सो कार्यका लागि जिम्मेवार कर्मचारी वाट रु. ५०००।०० सम्म (अक्षरपी पाँच हजार) क्षतिपूर्ति सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराइने छ ।
१०. **थपघट र हेरफेर**: यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि मन्त्रालयले यस कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार व्याख्या, थपघट, संसोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ ।
११. **बचाउ** : यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानून एवं स्थानीय स्वायत्त शासन ऐन, २०५५, स्थानीय स्वायत्त शासन नियमावली २०५६ र स्थानीय निकाय आर्थिक प्रशासन नियमावली, २०६४ सँग बाझिएमा बाझिएको हद सम्म अमान्य हुनेछ ।

अनुसूची - २

बुँदा नम्बर ३.६.१ सँग संबन्धित

प्रश्नावली भाग - १

नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

उत्तरदाताको नाम र थर :-जातजाति :.....

लिंग : () महिला () पुरुष () उमेर.....

शिक्षा..... पेशा.....

ठेगाना:..... गाविस/नपा, 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 कर्मचारीको व्यवहारप्रति 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 कार्यालय 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 () धेरै तिरेको ()

- २.४ यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ ?
१ दिन () २ दिन () धेरै दिन ()

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

- ३.१ यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?
विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त ()
- 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 सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?
छ () छैन () अलिअलि थाहा छ ()

४. सेवाको गुणस्तर

- ४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिँदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
सन्तुष्ट () कम सन्तुष्ट () असन्तुष्ट ()
- ४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?
आफै () गाउँका ठूलाबडाको () 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 जानकारी छैन ()
- ५.३ कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?
अति राम्रो () ठीकै () खासै राम्रो छैन ()
- ५.४ सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशतसम्म हुने गरेको छ ?

२० प्रतिशत जति () ५० प्रतिशत भन्दा माथि () थाहा छैन ()

५.५ परिषदमा राष्ट्रिय नीति निर्देशिका अनुसार समावेशी प्रकृतिको प्रतिनिधित्व भएको छ?
छ () ठीकै छ () प्रतिनिधित्व साह्रै कम छ ()

६. 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 सेवाप्रदायकहरुले 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 () भएकै छैन ()

नागरिक प्रतिवेदन पत्र

१. सिफारिस सम्बन्धी

- १.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?
पाएँ () ठीकै पाएँ () 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 वा कार्यालयकै मान्छे () नेता / ठूलाबडा ()
- १.४ राजस्व, शुल्क तथा दस्तुर को-कससंग उठाउने गर्दछन् ?
सबैसंग कर उठाउँछन् ()
सीमित व्यक्ति संग मात्र कर उठाउँछन् ()
धेरै वक्यौता रहने गरेको छ ()

२. पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी

- २.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?
राम्रो () ठीकै () खराब ()
- २.२ कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ ?
तुरुन्तै हुन्छ () पटक पटक भनेपछि मात्रै हुन्छ () जति भनेपनि हुन्छ ()
- २.३ तपाईंको विचारमा जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. ले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?
नियमित र राम्रो संग () ठीकै गर्छ () नियमित रूपमा गर्दैन ()
- २.४ तपाईंको गाविस/नगरपालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?
राम्रो () ठीकै () खराब ()
- २.५ सञ्चालन गरेका योजनाहरू कतिको 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 पाउनु भयो ?
सजिलै पाइयो () कहिले काँही पाइयो () माग गर्दा पनि पाइएन ()
- २.९ विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?
सजिलै पाइन्छ () सोधेपछि पाइन्छ () सोधेपनि पाइदैन ()
- २.१० स्थानीय निकायको आचारसंहिता पालना भएको छ ?
पालना भएको छ () ठीकै पालना भएको छ () कति पनि पालना भएको छैन ()
- २.११ योजना सञ्चालन गर्दा जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. बाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ ?
धेरै सहयोग पाएको छु () ठीकै सहयोग पाएको छु () 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 जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. को आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?
टाँसेको देखेको छु () कहिले काँही टाँसेको देखिन्छ () खै कतै 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 कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
सन्तुष्ट () ठीकै () कुनै जानकारी छैन ()

४. पारदर्शिता सम्बन्धी

- ४.१ जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. मा अहिलेसम्म यस वर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भए ?
१ वटा () २ वटा () कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ()
- ४.२ जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. मा अहिले सम्म कतिवटा सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?
धेरै () कम () भएकै छैन ()
- ४.३ जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. मा वार्षिक रुपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?
भएको छ () अहिलेसम्म सञ्चालन भएकै छैन () कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ()
- ४.४ सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कृतिको 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 ()

अनुसूची-३

बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन गर्ने ढाँचा

बुँदा नम्बर ३.४.१ सँग संबन्धित

- १) सेवाग्राहीको लिङ्ग :- पु/स्त्री
- २) जात :
- ३) उमेर :
- ४) शिक्षा :
- ५) कार्यालय सम्म आइपुग्दाको समय :
- ६) यस कार्यालयको काममा मात्र आउनु भएको हो वा अन्य कामको लागि पनि
- ७) कार्यालयमा देहायको कुन कामको लागि आउनु भएको हो ? रेजा () चिन्ह दिनुहोस् ।
 - 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) स्थानीय निकायले 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 भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
२.	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै	ठीकै	थोरै

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

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

राम्रा लागेका कुराहरु	सुधार गर्नुपर्ने विषयहरु
१.	१.
२.	२.
३.	३.
४.	४.
५.	५.

अनुसूची-४

(बुँदा नं. ७.६ सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाइ संबन्धी प्रतिवेदनको ढाँचा

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

क्रम संख्या	प्रश्नकर्ता गुनासो गर्ने वा सुझाव दिनेको नाम, थर र ठेगाना	सहभागीको प्रश्न/गुनासो/सुझाव	जवाफ दिने पदाधिकारीको नाम, थर र ठेगाना	जवाफको छोटकरी व्यहोरा

प्रतिवेदन दिएको मिति :

सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजकको दस्तखत :

अनुसूची-४

(बुंदा नं. ७.८ संग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाइमा पालना गर्नुपर्ने आचार संहिता

- १ सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
- २ सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
- ३ सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम सहित प्रश्न वा जिज्ञासा राख्नुपर्नेछ ।
- ४ सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरु धैरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुदागत रुपमा छोटकरिमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नुपर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बितेपछि तत्काल प्रस्तुति रोक्नुपर्नेछ ।
- ५ आफूभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोर्न्याउन 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 खोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
- १० सुनुवाइलाई विषयान्तर हुन बाट सबै सहभागी सचेत हुनु पर्नेछ ।