<u>शिखर नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि,२०७८</u>

प्रस्तावनाः संघिय शासन प्रणाली अन्तर्गत आम नागरिकको स्थानीय सरकारको क्षेत्राधिकार भित्र प्रत्यक्ष सरोकार रहने तथा सरोकारका ब्यक्ति र निकायको अर्थपूर्ण र रचनात्मक सहभागिता एवं सहयोग अभिबृद्धि गर्न स्थानीय सरकारको कानून, नीति, कार्यक्रम, निर्णय र सेवा प्रवाह सम्बन्धी सूचनाहरु अद्यावधिक गर्नुका साथै सूचना प्रविधिमा अधारित सार्वजनिक सञ्चारका माध्यमवाट सरोकारवाला सामु पुऱ्याउनु पर्ने दायित्वको मर्मलाई नेपालको संविधान तथा सम्बद्ध अन्य ऐन नियम हरुले समेत निर्देशित गरेकोमा स्थानीय सरकारको सेवाप्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई पारदर्शिताको माध्यमबाट नागरिक सहभागिता र सेवाप्रदायकको जवाफदेहिता अभिबृद्धि गर्न सार्वजनिक सुनुवाई कार्यलाई व्यवस्थित र सञ्चालनार्थ शिखर नगरपालिकाबाट सञ्चालित विकास निर्माण 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 जिम्मेवार तुल्याउने संस्कार बसाउन बाञ्छनीय भएकोले, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा ७८ को उपदफा ५ बमोजिम " **शिखर नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि, २०७८**" तर्जुमा गरिएको छ।

परिच्छेद-१

<u>प्रारम्भिक</u>

१ **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भः** (१) यस कार्यविधिको नाम " **शिखर नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि, २०७८"** रहेको छ।

(२) यो कार्यविधि २०७८ साल असोज १ गतेदेखि लागू हुनेछ।

२ **परिभाषाः विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यबिधीमा;**

क) "ऐन" भन्नाले सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन,२०६४, सूचनाको हक सम्बन्धी ऐन,२०६४, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ समेतलाई सम्झनु पर्नेछ।

ख) "नियमावली" भन्नाले सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली, २०६५ र सूचनाको हक सम्बन्धी नियमावली,२०६५ लाई सम्झनु पर्नेछ।

ग) "नगरपालिका" भन्नाले शिखर नगरपालिकालाई सम्झनु पर्नेछ।

घ) "सभा" भन्नाले शिखर नगरपालिकाको नगर सभा सम्झनु पर्नेछ।

ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले शिखर नगरपालिकालाई सम्झनु पर्नेछ।

च) "प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत" भन्नाले शिखर नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनु पर्नेछ।

छ) "पदाधिकारी" भन्नाले शिखर नगरपालिकाका नगर प्रमुख, उपप्रमुख र वडाध्यक्ष लगायत सम्पूर्ण सदस्यहरुलाई सम्झनु पर्नेछ ।

ज) "मन्त्रालय" भन्नाले स्थानीय तह हेर्ने नेपाल सरकार तथा सुदूरपश्चिम प्रदेश सरकारको मन्त्रालय सम्झनु पर्नेछ।

झ) "कर्मचारी " भन्नाले नगरपालिकामा कार्यरत सबै तहका कर्मचारीहरुलाई सम्झनु पर्नेछ।

ञ) "विषयगत कार्यालय" भन्नाले नेपाल सरकारका विभिन्न विषयगत मन्त्रालय अन्तर्गत जिल्लास्थित तथा नगरपालिकास्थित कार्यालय तथा डिभिजन कार्यालय समेतलाई सम्झनु पर्नेछ।

ट) "विकास साझेदार" भन्नाले नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारसंग भएको सम्झौता बमोजिम नगद, जिन्सी एवम प्राविधिक सहयोग उपलव्ध गराउने द्विपक्षीय एवम बहुपक्षीय दातृ निकाय संयुक्त राष्ट्रसंघिय निकायहरु तथा अन्तर्राष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था समेतलाई सम्झनु पर्नेछ।

ठ) "उपभोक्ता समिति" भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको समुहले कुनै आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरुमध्येबाट निश्चित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनु पर्नेछ र सो शब्दले लाभग्राही समूहलाई समेत जनाउनेछ।

ड) "सामाजिक परिक्षण" भन्नाले शिखर नगरपालिकाको क्षेत्राधिकार बमोजिमको सामाजिक जिम्मेवारी तथा कार्य सम्पादनको लेखाजोखा सम्झनु पर्नेछ।

ढ) "सार्वजनिक परिक्षण" भन्नाले शिखर नगरपालिकाको आर्थिक प्रशासनिक कार्यबिधिमा उल्लेख भए अनुसार शिखर नगरपालिकाको क्षेत्राधिकार बमोजिमको विकास कार्यक्रममा भएको लगानीको लेखाजोखा सम्झनु पर्नेछ।

ण) "गैरसरकारी संस्था" भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनका लागि प्रचलित नेपाल कानून बमोजिम स्थापना भएका र स्थानीय तहबाट आफ्नो कार्यक्रम स्वीकृत गराई स्थानीय तहसंग समन्वय राखी कार्य सञ्चालन गर्ने गैरनाफामुलक संस्था सम्झनु पर्नेछ।

त) "सामुदायिक संस्था" भन्नाले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानुन बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा स्थानीय तहमा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनु पर्नेछ।

थ) "योजना" भन्नाले नगरपालिकाको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएको बार्षिक तथा आवधिक रुपमा तयार पारिएको समग्र विकास योजनालाई समेत सम्झनु पर्नेछ।

द) "कार्यक्रम" भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत तथा बहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनु पर्नेछ।

ध) "आयोजना" भन्नाले नगरपालिका स्वयम् वा अन्य सरकारी तथा गैरसरकारी विकास साझेदारको आर्थिक वा प्राविधिक मात्र वा दुवै सहयोगमा कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा

कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकी निर्दिष्ट उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार पारिएको आयोजना सम्झनु पर्नेछ।

न) "अनुदान" भन्नाले नेपाल सरकारबाट नगरपालिकालाई प्राप्त हुने निःशर्त तथा सशर्त अनुदान, विभिन्न मन्त्रालय, कार्यक्रम, विकास कोष, र दातृ निकायबाट उपलब्ध हुने वित्तिय, प्राविधिक एवम वस्तुगत सहयोग समेत सम्झनु पर्नेछ।

प) "लक्षित समूह" भन्नाले आर्थिक रुपमा विपन्न वर्गका महिला एवम बालबालिका तथा आर्थिक र सामाजिक रुपमा पिछडिएका वर्गहरु (सबै जातजातीका विपन्न वर्गहरु, जेष्ठ नागरिक, महिला, दलित, आदिवासी / जनजाती, भिन्न क्षमता भएका व्यक्तिहरु आदी) एवम् नेपाल सरकारले विभिन्न समयमा लक्षित समूह भनी तोकेको वर्ग एवम् समुदाय समेत सम्झनु पर्नेछ।

फ) "सार्वजनिक निजी साझेदारी" भन्नाले विद्यमान नेपाल कानूनको मातहतमा रही नगरपालिका र प्रचलीत कानून बमोजिम करारीय क्षमता भएको प्राकृतिक वा कानूनी व्यक्ति र नगरपालिका बीच सेवा प्रदान गर्ने र त्यसको जोखिम संयुक्त रुपले वहन गर्ने गरी भएको करारीय व्यवस्थालाई सम्झनु पर्नेछ।

ब) "सार्वजनिक सुनुवाई" भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका स्थानीय तहका पदाधिकारीहरुबीच सार्वजनिक चासोको विषयमा सार्वजनिक थलोमा खुल्ला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउनेछ।

भ) "नागरिक बडापत्र " भन्नाले शिखर नगरपालिकाले उपलब्भ गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यकक्षको विवरण, सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी उल्लेख गरी सर्वसाधारणलाई सुसूचित गर्न सार्वजनिक स्थल वा कार्यालयमा टाँसिएको वा झुण्ड्याइएको वा विद्युतीय माध्यमबाट तयार पारी सर्वसाधारणको पहुँच योग्य तुल्याइएको वाचापत्रलाई सम्झनु पर्नेछ।

म) "बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll)" भन्नाले नागरिक बडापत्रद्वारा कबुल गरि सार्वजनिक गरिएका वाचा बमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तिपछि कार्यालयवाट बाहिर निस्किने समयमा त्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखि वा लेखाई दिएको अभिमत वा सुझावलाई सम्झनु पर्नेछ।

य) "नागरिक प्रतिवेदनपत्र (Citizen Report Card)" भन्नाले सार्वजनिक सेवा प्रदायक संस्थाहरुबाट सेवा लिंदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरुलाई उल्लेख गरी सेवा प्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गर्ने पद्धतिलाई सम्झनु पर्नेछ।

परिच्छेद-२

नागरिक बडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

३. नागरिक बडापत्र, सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापनः (१) स्थानीय तहले कार्यालय हाताभित्र सबैले देख्ने ठाउँमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ।सो बडापत्र छापा वा विद्युतिय वा दुवै माध्यमबाट तयार पार्न सकिनेछ।आम नागरीकको यसमा पहुँच पुऱ्याउने उद्देश्यले

बडापत्रलाई नगरपालिकाले स्थानीय भाषामा अडियो तयार पारी विद्युतीय माध्यममा समेत राख्न सकिने छ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम राखिने बडापत्र नगरपालिका र वडा कार्यालयका साथै स्थानीय तहको प्रमुख बजार क्षेत्रमा समेत राख्न सकिनेछ।

(३) यस दफा बमोजिम राखिने बडापत्रमा कम्तिमा पनि देहायका कुराहरु उल्लेख गरिनेछ:

क) स्थानीय तहले ऐन,नियम बमोजिम प्रदान गर्ने सेवा सुविधाको विवरण,
ख) सेवा सुविधा प्रदान गर्न लाग्ने समयावधि,
ग) सेवा सुविधा प्रदान गर्ने जिम्मेवार कर्मचारी,
घ) सेवाग्राहीले सेवा सुविधा प्राप्त गर्न पुरा गर्नु पर्ने प्रक्रिया,
ङ) शुल्क दस्तुर लाग्ने भए सोको विवरण,
च) शुल्क दस्तुर नलाग्ने भएमा सोही व्यहोरा,
छ) सेवा सुविधा उपलब्ध हुने कार्यकक्षको नम्बर वा संकेत,
ज) उजुरी सुन्ने अधिकारी वा निकाय,
झ) सेवा प्रदायक स्थानीय तहको टेलीफोन नं.,इमेल वा वेभसाइट,
ञ) गुनासो पिर मर्का राख्ने फोन नं., कर्मचारी र इमेल ठेगाना र
ट) परिषदले तोकेका अन्य आबश्यक कुरा।

(४) यस दफा बमोजिम सार्वजनिक तवरबाट प्रदर्शन गरिएको नागरिक बडापत्रमा संशोधन वा परिवर्तन गर्नु पर्ने भएमा प्रत्येक वर्षको आषाढ मसान्त भित्र अनिवार्य रुपमा अध्यावधिक गरिसक्नु पर्नेछ।तर आवश्यक भएमा जुनसुकै समयमा पनि सो गर्न सकिनेछ।

४. **सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने :** (१) स्थानीय तहले सर्वसाधारणको गुनासो पीर मर्का सुन्ने र सो सम्बन्धी विषयलाई जिम्मेवार अधिकारी समक्ष पुऱ्याउने कामका लागि गुनासो सुन्ने केन्द्र वा इकाई स्थापना गर्नु वा पदाधिकारी वा कर्मचारी तोक्नु पर्नेछ।यसका साथै नागरिकहरुको गुनासो सुन्नका लागि गुनासो सुनुवाई सम्बन्धी छुट्टै संयन्त्र तथा विद्युतिय औजारको विकास गरी सो को प्रयोग गर्न सक्नेछ।

(२) स्थापना गरिएको गुनासो सुन्ने केन्द्र वा इकाइलाई सम्भव भएसम्म कार्यालयको प्रवेशद्वार नजिकै राखिनेछ।

(३) यस दफा बमोजिम लिखित, मौखिक वा विद्युतिय माध्यमबाट आएका गुनासा वा पीर मर्कालाई अभिलेखन गर्नु पर्नेछ।

(४) त्यस्तो गुनासो पीर मर्का सुन्ने प्रयोजनका लागी स्थानीय तहले फोन नम्बर, इमेल ठेगाना आदिको व्यवस्था समेत गर्नु पर्नेछ।

(५) यस दफा बमोजिम प्राप्त हुन आएको गुनासा तथा पीर पर्का उपर सुनुवाई गरी सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने जिम्मेवारी गुनासो सुन्ने इकाइ प्रमुख वा पदाधिकारी वा कर्मचारीको हुनेछ।

(६) गुनासो पीर मर्काको अभिलेखको ढाँचा अनुसुची-५ बमोजिम हुनेछ।

५. गुनासो एवं सुझाव पेटिका राख्नेः (१) स्थानीय तहले सम्पादन गरेको कार्यको गुणस्तर तथा त्यसमा भएको वा हुनसक्ने अनियमितताको सम्वन्धमा गुनासो सुन्न सबैले देख्ने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्नु पर्नेछ जसलाई बिद्युतीय माध्यमबाट समेत राखिनेछ। त्यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा वा बिद्युतीय माध्यममा जोसुकैले लिखित रुपमा गुनासो पेश गर्न सक्नेछन् ।

(२) त्यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा परेका वा बिद्युतीय माध्यमबाट प्राप्त गुनासो वा सुझावको निदान गरी उचित सुनुवाइ गर्न सो पेटिका वा बिद्युतीय माध्यमको अभिलेख राख्ने यन्त्रलाई भरसक दैनिक नभए सातामा एक पटक अनिवार्य रुपमा खोलिनेछ।

(३) गुनासो पेटिका वा बिद्युतीय माध्यमको अभिलेख राख्ने यन्त्रलाई खोल्ने जिम्मेवारी प्राप्त कर्मचारीले यथासम्भव अन्य कर्मचारीसमेतको रोहवरमा गुनासो पेटिका वा बिद्युतीय माध्यमको अभिलेख राख्ने यन्त्रलाई खोल्नु पर्नेछ।

(४) जिम्मेवार कर्मचारीले प्राप्त गुनासाहरुलाई समाधान गर्ने हेतुले स्थानीय तहको सम्बन्धित शाखा प्रमुखलाई २४ घण्टा भित्र बुझाई दिनु पर्नेछ।

(५) गुनासो व्यवस्थापन भएको जानकारी सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई दिने दायित्व जिम्मेवार कर्मचारीको हुनेछ।

(६) यस दफा बमोजिम परेका गुनासा एवम सुझाव अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धी अन्य कुरा नगरकार्यपालिकाले निर्धारण गरेको कार्यविधि बमोजिम हुनेछ।

परिच्छेद-३

सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी

६. सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी चरणः (१) अनुसूची-१ बमोजिमको अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमा व्यक्त गरिएका प्रतिबद्धता र त्यस बिषयमा भए गरेका प्रयास, अनुसूची-६ बमोजिमको नागरिक प्रतिवेदनको नतिजा र अनुसूची-७ बमोजिमको बहिर्गमन अभिमतको नतिजा, अनुसूची-५ बमोजिमको सेवा सुविधा प्रवाहका विषयमा प्राप्त जन गुनासो तथा सुझावको व्यवस्थापन, अनुसूची-४ बमोजिमको स्थानीय तहको नीति, कार्यक्रम, बजेट तथा प्रगति, अनुसूची-२ बमोजिमको सामाजिक परिक्षणको प्रतिवेदनको सारांश तथा अनुसूची-३ बमोजिमको सार्वजनिक परिक्षणको प्रतिवेदनको सारांश आदि सार्वजनिक सुनुवाइका विषय वस्तुहरु हुनेछन्।

(२) नगरपालिकाको प्रमुखले सार्वजनिक सुनुवाईको विषयमा जानकारी राख्ने पदाधिकारी र कर्मचारीहरुको एक समुह गठन गर्नु पर्नेछ।

(३) स्थानिय तहले यस दफा बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको आयोजना गर्दा सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रममा वितरित भत्ताको नामनामेसी सहितको विवरण प्रकाशन गर्नु पर्नेछ।

(४) स्थानीय तहले सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम हुने दिन भन्दा कम्तिमा १५ दिन अगावै नागरिक प्रतिवेदन बहिर्गमन र अभिमतको माध्यम प्रयोग गरी सूचना संकलन गर्नु पर्नेछ।

७. बहिर्गमन अभिमतबाट सूचना संकलन विधि : (१) अनुसुची-७ बमोजिम कार्यालयको सेवा वा सुविधा वा वस्तु प्राप्त गरेका नागरिकमध्येबाट बढीमा पचास जना नागरिकबाट बहिर्गमन

अभिमत भर्न लगाई सूचना संकलन गरिनेछ। बहिर्गमन अभिमतबाट सूचना संकलन गर्नका लागि सुशासन परियोजनाको सहयोगमा निर्माण भएको विद्युतीय औजारको प्रयोग गरिनेछ।

(२) यसरी संकलित अभिमतको नतिजा प्रतिवेदनको रुपमा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा पेश गरिनेछ।

(३) स्थानीय तहले बहिर्गमन अभिमतमा भाग लिएका नागरिकलाई सुनुवाईमा भाग लिन आमन्त्रण गर्नेछ।

८. **नागरिक प्रतिवेदन संकलन गर्ने विधि देहाय बमोजिम हुनेछ :** (१)स्थानीय तहले यस्तो फाराम सवै वडाबाट प्रतिनिधित्व हुनेगरी अनुसूची-६ बमोजिमको नागरिक प्रतिवेदन पत्र कम्तिमा पचास जनाबाट भर्न लगाउनु पर्नेछ। यसरी भर्न लगाईने नागरिक प्रतिवेदन पत्रमा कम्तिमा बीस जना दलित, जनजाती, बालबालिका, महिला एवम पिछडिएको वर्गको प्रतिनिधित्व रहनु अनिवार्य हुनेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम संकलित सूचनाको विश्लेषणलाई नागरिक सुनुवाइका दिन पेश गरिनेछ।

(३) स्थानीय तहले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा कार्यक्रमको उद्देश्यबारे जानकारी गराउनु पर्नेछ।

(४) त्यसरी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिको दिशामा मात्र बहस चलाई सुनुवाइलाई उद्देश्यमूलक बनाउनु पर्नेछ।

(५) बहसलाई निर्देशित दिशामा लैजाने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता (मोडरेटर) को रहनेछ।

(६) सार्वजनिक सुनुवाइको उद्देश्य निर्धारण गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता (मोडरेटर) संग परामर्श गरिनेछ।

९. **सार्वजनिक सुनुवाइका लागि निम्न विवरण खुलाई सार्वजनिक सूचना प्रकाशन गरिनेछ।**

क) मिति ख) समय ग) स्थान

(१) यस दफा बमोजिम सुनुवाइको लागि निर्धारण गरिएको विषय, सार्वजनिक सुनुवाइको मिति, स्थान र समय सामान्यतया परिमार्जन वा परिवर्तन गरिनेछैन।

(२) कुनै आयोजना विशेष र सार्वजनिक महत्वको विषयमा सुनुवाइ गरिनुपर्छ भन्ने कुरा कम्तिमा दश जना स्थानीय नागरिकले लिखित रुपमा माग गरेमा वा विकास साझेदार संस्थाले अनुरोध गरेमा स्थानीय तहले आवश्यकतानुसार निर्णय गरी सो आयोजना तथा सम्बन्धित विषयमा मात्र केन्द्रित रहने गरी सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजना गर्न सक्नेछ।

(३) दीर्घकालीन तथा ब्यापक वातावरणीय, आर्थिक तथा सामाजिक असर उत्पन्न गर्न सक्ने वृहत आयोजनाहरुको हकमा सरोकारवालाहरुको अभिमत तथा सुझाव संकलन गर्न आयोजना थालनी हुनु पूर्व सार्वजनिक सुनुवाइ समेत गर्न सकिनेछ।

परिच्छेद-४

सम्पर्क र सहभागीहरुको चयन

१०. अधिकारीहरुसंग सम्पर्क र सहभागीहरुको चयन गर्नेः (१) स्थानीय तहले कार्यविधिको दफा ६ को उपदफा (२) बमोजिम गठित विज्ञ टोलिको अधिकारी र सुनुवाइको काममा संयोजन गर्ने अधिकारीबीच निरन्तर सम्पर्कको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

(२) त्यस्तो सम्पर्कमा सुनुवाइको लागी राखिएका विषयमा आउन सक्ने संभावित जिज्ञासाहरुको आँकलन गरिनेछ।

(३) जिज्ञासा स्पष्ट पार्नका लागि विषय विज्ञबाट पेश गरिने उत्तरको शैली तय गरिनेछ।

(४) उपदफा (३) बमोजिम राखिने उत्तरहरु यथासंभव तथ्याङ्कमा आधारित गरिनेछ।

(५) स्थानीय तहले सार्वजनिक सुनुवाइको लागि आमन्त्रण गर्नु पर्ने नागरिक, पत्रकार, संघसंस्था र सरोकारवाला सेवाग्राही नागरिकको सूची तयार गर्नु पर्नेछ।

(६) स्थानीय तहको सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन समितिमा रहनु भएका प्रतिनिधिहरुलाई अनिवार्य रुपमा आमन्त्रण गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद-५

सुनुवाइ सहजकर्ता बजेट व्यवस्था

११. सार्वजनिक सुनुवाइका लागि सहजकर्ताको प्रबन्ध र बजेट व्यवस्था गर्ने : (१) स्थानीय तहले सार्वजनिक सुनुवाइको बहसलाई विषय केन्द्रित गराउन एक जना सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।

(२) सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमको लागि एक जना सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता (मोडरेटर) लाई करार सेवामा लिनु पर्नेछ।

(३) स्थानीय तहले त्यस्तो करारको अवधि बढीमा एक महिनाको कायम गर्न सक्नेछ।

(४) करार सेवामा नियुक्त सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता (मोडरेटर) लाई दिनुपर्ने शुल्क स्थानीय तहले निर्णय गरे बमोजिम हुनेछ।

(५) उपदफा (२) बमोजिम नियुक्त सहजकर्ता (मोडरेटर) ले देहायका कुरामा ध्यान दिनु पर्नेछ :

क) शिष्ट एवम विनयशील भाषाको प्रयोग गर्ने,

ख) निष्पक्ष रुपले सहजीकरण गर्ने ,

ग) महिला, जनजाती तथा पिछडिएका वर्गलाई आ-आफ्नो भनाई राख्न प्रोत्साहित गर्ने,

घ) सहभागीले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने,

ङ) प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रिया तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रुपमा लिने,

च) व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने,

छ) सहभागीको कुराकाटी आफ्नो भनाई नराख्ने,

ज) विषय वस्तुमा केन्द्रित रही छलफल गराउने।

१२. बजेट सम्बन्धी व्यवस्थाः (१) स्थानीय तहले सार्वजनिक सुनुवाईका लागि बजेट व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ। त्यसरी छुट्याईएको बजेटमा देहायका कुराहरु खुलेको हुनुपर्नेछ :

क) सार्वजनिक सहजकर्ताको पारिश्रमिक,

ख) यातायात खर्च,

ग) आवश्यकतानुसार माइक, माइक स्टायण्ड, रेकेर्डर डिभाइस, पाल, हल, कुर्चीको भाडा,

घ) खानेपानी, शौचालय र प्राथमिक उपचारको खर्च,

ङ) मसलन्द,

च) अन्य श्रव्य दृश्य सामग्रीको भाडा,

छ) चियापान खर्च र

ज) प्रतिवेदनको तयारी र प्रकाशन खर्च ।

(२) स्थानीय तहले आम्दानी खर्चको सूचना प्रकाशन गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइमा लागेको खर्च छुट्टै देखिने गरी सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद-६
अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन

१३. सार्वजनिक सुनुवाइका लागि अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन गर्नेः (१) स्थानीय तहले सार्वजनिक सुनुवाईको लागि भएको तयारीको सम्बन्धमा देहायको विषयमा अनुगमन गर्नु पर्नेछः

क) सेवाग्राहीको बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) सम्बन्धि कागजातको अभिलेख र विश्लेषण,

ख) नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card) सम्बन्धि कागजातको अभिलेख र विश्लेषण,

ग) अघिल्लो सार्वजनिक सुनुवाईको प्रतिवद्धतामा भएको प्रगती र सो सम्बन्धमा स्थानीय तहले प्रवाह गरेका सेवाहरु,

घ) गुनासो र सुनुवाईको अभिलेख तथा विश्लेषण,

ङ) सुनुवाइ स्थलमा जुटेको सामग्री तथा सुविधा,

च) यातायातको प्रवन्ध,

छ) खर्चको व्यवस्था,

ज) सुनुवाइमा भाग लिने सरोकारवाला संघ संस्था तथा पदाधिकारीको सहभागिता,

झ) मसलन्द आदि।

(२) सार्वजनिक सुनुवाइमा उठन सक्ने जिज्ञासाको विषयमा कुन पदाधिकारीले के विषयमा स्पष्ट पार्ने हो, सो को निक्यौंला गरी कार्य विवरण र कार्य विभाजन तयार गरिनेछ ।

(३) एक पदाधिकारीको कार्यविभाजनमा परेको विषयमा उत्तर दिने वा जिज्ञासा समाधान गर्ने कार्य अर्को पदादिकारीबाट गर्ने गराइने छैन। तर विशेष कारणवस जिम्मेवारी तोकिएको पदाधिकारी उपस्थित हुन नसकेमा स्थानीय तहका प्रमुखले सो को जिम्मेवारी अर्को पदाधिकारीलाई तोक्नु पर्नेछ।

(४) यस दफामा जुनसुकैकुरा उल्लेख भएतापनि स्थानीय तहको प्रमुखले जिज्ञासामा थप स्पष्टता ल्याउन वाधा पुऱ्याएको मानिने छैन।

परिच्छेद-७

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सञ्चालन

१४. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमा सञ्चालन गर्नेः (१) सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम सञ्चालन देहाय बमोजिम गर्नु पर्नेछः

क) अध्यक्षता ग्रहण तथा कार्यक्रम शुरु भएको घोषणा गर्ने,

ख) कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने,

ग) आचार संहिताबारे जानकारी गराउने,

घ) सार्वजनिक सेवा प्रवाह बारे संक्षिप्त जानकारी दिने सो गर्दा अनुसुची-४ मा उल्लेखित कुराहरुमा विशेष ध्यान दिने।

ङ) नागरिक प्रतिवेदनपत्र सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने,

च) बहिर्गमन अभिमत सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने,

छ) सहभागीहरुबाट तोकिएको विषयमा लिखित वा मौखिक प्रश्नहरु संकलन गर्ने,

ज) स्थानीय तहका जिम्मेवार पदादिकारीहरुले स्पष्ट पार्ने,

झ) स्पष्टता पछि थप जिज्ञासाको आह्वान गर्ने,

ञ) सम्बन्धित पदाधिकारीबाट थप जिज्ञासामा स्पष्टता पार्न लगाउने,

ट) समापन मन्तव्य, धन्यवाद ज्ञापन र कार्यक्रम विसर्जन गर्ने।

(२) सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम सामान्यताय चार घण्टासम्म सञ्चालन हुनेछ।

(३) सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम समाप्ति पछि कार्यक्रमको समिक्षा गरिनेछ। सो समिक्षामा कार्यक्रमको उद्देश्य अनुरुप सुनुवाइको प्रतिफल प्राप्त भए नभएको विषयलाई विश्लेषण गर्नु पर्नेछ।

(४) सार्वजनिक सुनुवाइको प्रतिवेदन तयार गरी पेश गर्ने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइमा खटिएका कर्मचारी र सहजकर्ताको हुनेछ। सो बमोजिम तयार गरिने प्रतिवेदन अनुसुची-८ बमोजिमको ढाँचामा आधारित हुनेछ।

(५) सार्वजनिक सुनुवाइ वर्षमा कम्तिमा तीन पटक चैमासिक रूपमा सञ्चालन गरिनेछ। पहिलो सार्वजनिक सुनवाइ चालु आ.व.को मंसिर मसान्तभित्र, दोश्रो चालु अ.व. को चैत्र मसान्तभित्र र तेश्रो तथा अन्तिम आउने आ.व. को श्रावण मसान्तभित्र सम्पन्न गरिसक्नुपर्ने छ।

(६) यस दफा बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सञ्चालन गर्दा अनुसूची-९ मा उल्लेख भए बमोजिमको आचार संहिता पालना गर्न गराउनु पर्नेछ।

(७) स्थानीय तहले कार्यक्रमको सार संक्षेपलाई कार्यक्रमको समापन पश्चात सम्भव भए दुवै नत्र विद्युतिय वा मुद्रण मध्ये कुनै एक सञ्चार माध्यमबाट प्रसारण गर्न लगाउनु पर्नेछ।

परिच्छेद-८

विविध

१५. गै.स.स. तथा सार्वजनिक संस्थाहरुको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि : (१) स्थानीय तहको क्षेत्राधिकारभित्र कानून बमोजिम काम गरिरहेका गैसस तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरुले पनि यस कार्यविधिलाई अबलम्बन गर्न सक्नेछन्। सो गर्न गराउन स्थानीय तहले आवश्यक सहयोग र समन्वय गर्नेछ।

१६. जरिवाना हुन सक्ने : (१) स्थानीय तहले सवैले देख्ने ठाउँमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ। नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार कार्य जिम्मेवार कर्मचारीको लापरवाही वा कमजोरीका कारण भएको देखिन आएमा मर्का पर्ने सेवाग्राहीलाई सो जिम्मेवार कर्मचारीवाट रु. ५,०००/- अक्षरेपी पाँच हजार रुपैयाँसम्म क्षतिपुर्ति भराईनेछ।

१७. थपघट र हेरफेर : (१) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै वाधा अबरोध र व्दिविधा उत्पन्न भएमा आवश्यक थपघट र हेरफेर गर्न कार्यपालिका बाट आवश्यक व्याख्या परिमार्जन समेत गर्न सक्नेछ।

१८. बचाउ : यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित संघिय, प्रदेश वा स्थानीय तहको कानूनसंग बाझिएमा बाँझिएको हदसम्म अमान्य भएको मानिनेछ।

अनुसूची-१

(दफा ६ को उपदफा १ संग सम्बन्धित)

अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमा प्रतिबद्धता व्यक्त गरिएका बिषय र त्यसको कार्यान्वयनको अवस्था :

अघिल्लो पटक सार्वजनिक सुनुवाइ भएको मिति र स्थान :

सार्वजनिक सुनुवाइमा उपस्थित सहभागी संख्या :

अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमा ब्यक्त गरिएका प्रतिबद्धताहरु	**प्रतिबद्धता अनुसारको कार्यान्वयनको अवस्था र प्रगती**
१.	१.
२.	२.
३.	३.
४.	४.
५.	५.

अनुसूची-२

(दफा ६ को उपदफा १ संग सम्बन्धित)

अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइ पछि र यस सार्वजनिक सुनुवाइ अघि गरिएको सामाजिक परिक्षण प्रतिवेदनको सार संक्षेप (यदि भएमा)

सामाजिक परिक्षण गरिएको मिति र स्थान :

सामाजिक परिक्षणमा उपस्थित सहभागी संख्या :

सामाजिक परिक्षणमा उठेका मुख्य मुख्य सवाल तथा जवाफहरु :

- ……………………
- ……………………
- ……………………
- ……………………
- ……………………
- ……………………

प्रतिवद्धताहरुको सारसंक्षेप :

- ……………………
- ……………………
- ……………………
- ……………………
- ……………………
- ……………………

अनुसूची-३

(दफा ६ को उपदफा १ संग सम्बन्धित)

अघिल्लो सार्वजनिक सुनुवाइ पछि र यस सार्वजनिक सुनुवाइ अघि गरिएको सार्वजनिक परिक्षण प्रतिवेदनको सारसंक्षेप

१. सार्वजनिक परिक्षणको अभ्यास कसरी गरिएको छ ? (कसले, कसरी र कहाँ)

- ....
- ....
- ....

२. हालसम्म सञ्चालन गरिएका सार्वजनिक परिक्षण संख्या :

३. सार्वजनिक परिक्षणले उजागर/पहिचान गरेका मुख्य मुख्य विषयहरु :

अनुसूची-४
(दफा १४ संग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको कार्यप्रगति विवरण :

क्र. सं.	नागरिक वडापत्र अनुसारको सेवाहरुको सूची	वार्षिक लक्ष्य		अघिल्लो चौमासिक सम्मको प्रगती		यस चौमासिकको लक्ष्य		यस चौमासिकको प्रगती		कैफियत
		भौतिक	आर्थिक	भौतिक	आर्थिक	भौतिक	आर्थिक	भौतिक	आर्थिक	
१.	आर्थिक									
२.										
३.										
..										
...										
....										

अनुसूची-५
(दफा ४ को उपदफा ६ संग सम्बन्धित)
गुनासो पीर मर्काको अभिलेख

गुनासो सुनुवाइ विवरण

गुनासोको विषय र सुनुवाइको अवस्था	१. आर्थिक विकास	२. सामाजिक विकास	३. पूर्वाधार विकास	४. संस्थागत विकास	५. सेवा प्रवाह	६. सुशासन	७. वातावरण तथा विपद व्यवस्थापन	८. अन्य	* जम्मा
क. प्राप्त गुनासो संख्या									
ख.सुनुवाइ गरिसकिएको गुनासो संख्या									
ग. अन्य सम्बन्धित निकायमा पठाइएको गुनासो संख्या									
घ. सुनुवाइ गर्न बाँकी गुनासो संख्या									

* जम्मा प्राप्त गुनासो संख्याको थप वर्गीकरण

प्रकार	संख्या	प्रकार	संख्या
सार्वजनिक सरोकार		ब्यक्तिगत सरोकारः	
कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधिको कार्यसम्पादनसंग सम्बन्धित		कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधिको ब्यबहारसंग सम्बन्धित :	

अनुसूची-६
(दफा ८ संग सम्बन्धित)
नागरिक प्रतिवेदन(Citizen Report Card)
(सन्तुष्टी वा असन्तुष्टी जनाउने)

उत्तरदाताको विवरण

१) नाम, थर

२) लिंग

- १) महिला
- २) पुरुष
- ३) अन्य

३) उमेर समूह

- १) १६ वर्ष भन्दा कम
- २) १६ - ३२ वर्ष
- ३) ३२- ६० वर्ष
- ४) ६० भन्दा माथि

४) ठेगाना (गा.पा./न.पा./उ.म.पा.)

५) वडा नं

६) जाती

- १) ब्राम्हण/ क्षेत्री/ ठकुरी
- २) आदिवासी/ जनजाती
- ३) दलित
- ४) अल्पसंख्यक/ लोपोन्मुख

७) शिक्षा

- १) निरक्षर
- २) साक्षर
- ३) आधारभूत तह
- ४) माध्यमिक तह
- ५) स्नातक
- ६) स्नातकोत्तर
- ७) स्नातकोत्तरभन्दा माथि
- ८) प्राविधिक
- ९) अन्य

८) मुख्य पेशा

- १) कृषि तथा पशुपालन
- २) निजी कार्यालयमा कर्मचारी
- ३) उध्योग ब्यवसाय
- ४) जागीर
- ५) बेरोजगार
- ६) अन्य

९) सम्पर्क नम्बर

क) गा.पा./न.पा./उ.म.पा. बाट दिइने सेवा सम्बन्धी

१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ आफ्नो स्थानीय सरकार (पालिका) बाट नागरिकले प्राप्त गर्ने सेवा प्रति समग्रमा तपाई कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

१) पूर्ण सन्तुष्ट छु
२) आंशिक सन्तुष्ट छु
३) असन्तुष्ट छु
४) भन्न चाहान्न

१.२ सेवा प्रदान गर्ने पालिकाका कर्मचारीको ब्यवहारबाट तपाई कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

१) पूर्ण सन्तुष्ट छु
२) आंशिक सन्तुष्ट छु
३) असन्तुष्ट छु
४) भन्न चाहान्न

२. सेवाको नियमितता

२.१ पालिकाबाट सेवा प्राप्त गर्न लागेको समय प्रति तपाई कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

१) पूर्ण सन्तुष्ट छु
२) आंशिक सन्तुष्ट छु
३) असन्तुष्ट छु
४) भन्न चाहान्न

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

१) पूर्ण सन्तुष्ट छु
२) आंशिक सन्तुष्ट छु
३) बिश्वस्त छैन
४) थाहा छैन

२.३ पालिकाबाट सेवा प्राप्त गर्न तिर्नुपरेको रकम (शुल्क) बारे तपाईको धारणा के छ ?

१) निर्धारित रकम नै तिरेको छु
२) निर्धारित रकम भन्दा बढी तिरेको छु
३) यसबारे बताउन चाहान्न

२.४ तपाईले राख्नु भएको कुनै सार्वजनिक चासो वा समस्यामा पहल गर्न वा समाधान गर्न पालिकाले सरदर कति समय लगाउने गरेको छ ?

१) १ देखी २ दिन
२) ३ देखी ४ दिन
३) सरदर १ हप्ता
४) १ हप्ता भन्दा बढी
५) थाहा छैन

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१ पालिकाबाट प्राप्त गर्ने सेवाप्रति तपाई कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

१) पूर्ण विश्वस्त छु

२) आंशिक विश्वस्त छु

३) विश्वस्त छैन

४) थाहा छैन

३.२ पालिकाबाट प्राप्त गर्ने सेवाको बारेमा अरुलाई पनि जानकारी दिने तथा सहयोग गर्ने गर्नु भएको छ ?

१) छु

२) छैन

३) भन्न चाहान्न

३.३ पालिकाले महिला, बालबालिका, जेष्ठ नागरिक, अपांगता भएका व्यक्तिहरू, दलित, जनजाती, विपन्न तथा अल्पसंख्यक (लक्षित) नागरिकहरूलाई सेवा प्रवाह गर्न बिशेष ब्यवस्था वा पहल गरेको थाहा छ ?

१) थाहा छ

२) थाहा छैन

३) भन्न चाहान्न

४. सेवाको गुणस्तर

४.१ पालिकाबाट प्राप्त हुने सेवाहरू, सेवा प्राप्त गर्न पुरा गर्नुपर्ने शर्त तथा प्रक्रिया, सेवा प्रदान गर्ने अधिकारी, सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समय आदिका बारेमा तपाई कत्तिको जानकार हुनुहुन्छ ?

१) पूर्ण सन्तुष्ट छु

२) आंशिक सन्तुष्ट छु

३) खासै जानकार छैन

४.२ पालिकाले आफूले प्रदान गर्ने सेवाका बारेमा सेवाग्राहीहरूलाई दिने जानकारीबाट कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

१) पूर्ण सन्तुष्ट छु

२) आंशिक सन्तुष्ट छु

३) असन्तुष्ट छु

४) भन्न चाहान्न

४.३ पालिकामा सेवा लिन आउँदा के बिचौलियाको सहयोग लिनुपरेको छ ?

१) छ

२) छैन

३) भन्न चाहान्न

४.४ तपाईलाई सेवा प्राप्त गर्ने प्रक्रिया थाहा नहुँदा वा कागज पत्र नमिल्दा पालिकाका कर्मचारीहरूले कस्तो ब्यवहार गर्ने गरेका छन् ?

१) सहयोग गर्छन्

२) रिसाउँछन

३) भन्न चाहान्न

४.५ पालिकाबाट सेवा लिन अक्सर कति पटक धाउनु परेको छ ?

१) १ पटक
२) २ पटक
३) धेरै पटक

४.६ पालिकाले आयोजना गर्ने सार्बजनिक कार्यक्रमहरूमा सिमान्तकृत नागरिक (महिला, बालबालिका, जेष्ठ नागरिक, अपांगता भएका ब्यक्तिहरू, दलित, जनजाती, अल्पसंख्यक आदि) को सहभागिता कस्तो पाउनुहुन्छ ?
१) उल्लेखनीय
२) आंशिक
३) सहभागिता नहुने
४) थाहा छैन

४.७ समग्रमा पालिकाले प्रदान गर्ने सेवाको गुणस्तर कस्तो पाउनु भयो ?
१) धेरै गुणस्तरीय
२) आंशिक गुणस्तरीय
३) गुणस्तरीय छैन
४) भन्न चाहान्न

५. सेवाको ब्यवस्थापन

५.१ पालिकाले स्थानीय रूपमा प्रदान गर्ने सार्बजनिक सेवा (शिक्षा, स्वास्थ्य, सरसफाई, कृषि, पशु, खानेपानी, सिंचाई, सामाजिक सुरक्षा आदि) सम्बन्धी स्थानीय कार्यविधि बारे तपाईलाई जानकारी छ ?
१) जानकारी छ
२) जानकारी छैन
३) कार्यविधि हुन्छ भन्ने थाहा छैन

५.२ सार्बजनिक सेवाको ब्यवस्थापनका लागि बनाइएका समितिहरू कत्तिको सकृय छन् ?
१) पूर्ण सकृय छन
२) आंशिक सकृय छन
३) सकृय छैन
४) थाहा छैन

५.३ आफूले प्रदान गर्ने सेवाको नियमितता, बिश्वसनियता र गुणस्तर कायम राख्न पालिकाले कत्तिको ध्यान दिने गरेको पाउनुहुन्छ ?
१) धेरै ध्यान दिने गरेको
२) आंशिक ध्यान दिने गरेको
३) ध्यान नदिएको
४) थाहा छैन

६. नागरिक बडापत्र, सूचना अधिकारी, गुनासो सुनुवाई

६.१ पालिकाले तयार पारेको नागरिक बडापत्र तपाईका लागि कत्तिको उपयोगी छ ?
१) धेरै उपयोगी छ
२) आंशिक उपयोगी छ
३) उपयोगी छैन
४) थाहा छैन

६.२ पालिकाले तोकेको सूचना अधिकारीले तपाईले मागेको सूचना दिन कत्तिको सहयोग गर्ने गरेको पाउनुहुन्छ ?

१) धेरै सहयोग

२)आंशिक सहयोग

३) सहयोग गर्दैनन

४) थाहा छैन

६.३ तपाईले पालिकामा आफ्नो गुनासो राख्ने सहज स्थान वा माध्यम पाउनु भएको छ ?

१) पाएको छु

२) पाएको छैन

३) थाहा छैन

६.४ तपाईले राखेको गुनासोको सुनुवाई प्रक्रियाबाट कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

१) पूर्ण सन्तुष्ट छु

२) आंशिक सन्तुष्ट छु

३) असन्तुष्ट छु

४) भन्न चाहान्न

७. नागरिक संलग्नता, सुशासन, पारदर्शीता, सार्बजनिक जवाफदेहीता

७.१ पालिकाले स्थानीय कानुन तथा कार्यविधि निर्माण प्रक्रियामा तपाई संलग्न हुने अवसर पाउनु भएको छ ?

१) छु

२) छैन

३) संलग्न हुन सक्छु भन्ने थाहा छैन

७.२ पालिकाले निर्माण गर्ने वार्षिक नीति, कार्यक्रम तथा बजेट निर्माण प्रक्रियामा तपाई संलग्न हुने अवसर पाउनु भएको छ ?

१) छु

२) छैन

३) संलग्न हुन सक्छु भन्ने थाहा छैन

७.३ पालिकाले सार्बजनिक विषयमा गर्ने निर्णयहरू, पालिकाको नीतिहरू, वार्षिक कार्यक्रम र बजेट, योजनाहरूको कार्यान्वयन आदिका बारेमा तपाईले जान्न चाहेमा सहज रूपमा जानकारी पाउने गर्नु भएको छ ?

१) छु

२) छैन

३) थाहा छैन

७.४ सार्बजनिक सरोकारका विषयमा तपाईले चासो राख्दा पालिकाको प्रतिक्रिया कस्तो पाउनुहुन्छ?

१) सकारात्मक

२) संकोच

३) नकारात्मक

४) भन्न चाहान्न

७.५ पालिकाले सार्बजनिक सरोकारका विषयमा नागरिकहरूसँग संबाद वा अन्तरक्रिया गर्ने गरेको छ ?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

७.६ पालिकाले आयोजना गर्ने सार्बजनिक सुनुवाई, सामाजिक परीक्षण, सामाजिक लेखाजोखा आदि कार्यक्रमहरूमा कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

७.७ पालिकाले आफ्नो बजेटको कत्तिको सदुपयोग गरेको ठान्नुहुन्छ ?

१) पूर्ण सदुपयोग

२) आंशिक सदुपयोग

३) दुरूपयोग

४) थाहा छैन

७.८ निर्वाचित जनप्रतिनिधिहरू आफ्नो कर्तब्य, नागरिक प्रतिको दायित्व, पालिकाको समग्र नीति, सेवाको गुणस्तर, नागरिकहरूको अपेक्षा प्रति कत्तिको संबेदनशील पाउनुहुन्छ ?

१) धेरै संबेदनशील

२) सामान्य संबेदनशील

३) निरपेक्ष

४) थाहा छैन

८. सूचना प्रविधिको प्रयोग

८.१ पालिकाले सार्बजनिक सूचनाहरू संकलन, अभिलेखीकरण र प्रसारणका लागि गरेको सूचना प्रविधिको प्रयोग कत्तिको प्रभावकारी पाउनुभएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी

२) आंशिक प्रभावकारी

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

सुझाव

तपाईको तर्फबाट पालिकालाई सुझाव भए दिनुहोस्।

तपाईको तर्फबाट जनप्रतिनिधहरूलाई सुझाव भए दिनुहोस्।

तपाईको तर्फबाट नागरिकहरूलाई सुझाव भए दिनुहोस्।

ख) **वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा**

१. वडा नं.

२. वडा स्तरमा योजना तर्जुमा, कार्यान्वयन र अनुगमन कार्य कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ**?**

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

३. वडा भित्र योजना तथा भौतिक पूर्वाधारको संरक्षण, मर्मत सम्भार, रेखदेख र व्यवस्थापन कार्य कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

४. वडा कार्यालयबाट सार्बजनिक सेवा एंब बिकास कार्यहरूको व्यवस्थापन र प्रवाह कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

५. वडा कार्यालयले प्रदान गर्ने नियमित सेवाहरू (जस्तै ब्यक्तिगत घटना दर्ता, प्रमाणीकरण, सिफारिस आदि) कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

६. वडा कार्यालयले प्रदान गर्ने महिला, बालबालिका, जेष्ठ नागरिक, अपांगता भएका ब्यक्तिहरू, बिपन्न, अल्पसंख्यक तथा सिमान्तकृत समुदायका लक्षित सेवाहरू कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

७. वडा कार्यालयले सेवाग्राही नागरिकहरूसँग गर्ने ब्यवहार प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

१) पूर्ण सन्तुष्ट छु

२) आंशिक सन्तुष्ट छु

३) असन्तुष्ट छु

४) भन्न चाहान्न

८. वडा कार्यालयले सार्बजनिक महत्वका सूचनाहरू (नीति, कार्यक्रम, बजेट, स्थानीय कार्यविधिहरू, निर्णयहरू आदि) नागरिकहरूले सहज रूपमा प्राप्त गर्न सक्ने गरी गरेको ब्यवस्था कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

९. वडा कार्यालयको सेवाको गुणस्तर, नागरिक सहभागिता, गुनासो सुनुवाई, नीति तथा बिधिको पालना, ढीलासुस्तीको न्युनीकरण, सुशासन र जवाफदेहीता प्रबर्द्धन प्रति कत्तिको संबेदनशील पाउनु भएको छ **?**

१) धेरै संबेदनशील

२) आंशिक संबेदनशील

३) निरपेक्ष

४) थाहा छैन

१०. वडा कार्यालयले सार्बजनिक सरोकारका बिषयमा नागरिकहरूसँग सम्बाद वा अन्तरक्रिया गर्ने गरेको छ **?**

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

११. वडा कार्यालयले आयोजना गर्ने सार्बजनिक सुनुवाई, सामाजिक परीक्षण, सामाजिक लेखाजोखा आदि कार्यक्रमहरू कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ **?**

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

सुझाव

तपाईका तर्फबाट वडा कार्यालयलाई सुझाव भए दिनुहोस्।

तपाईको तर्फबाट जनप्रतिनिधहरूलाई सुझाव भए दिनुहोस्।

तपाईको तर्फबाट नागरिकहरूलाई सुझाव भए दिनुहोस्।

ग) स्वास्थ्य संस्थाबाट प्रदान गरिने सेवाबारे

१. स्थास्थ्य चौकी/अस्पताल

१.१. स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालको नाम

१.२. स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालबाट प्रदान गरिने सेवाहरूको बारेमा आवश्यक सार्बजनिक जानकारी कत्तिको सहज रूपमा प्राप्त हुने गरेको छ ?

१) धेरै सहज

२) आंशिक सहज

३) सहज छैन

४) थाहा छैन

२. स्थास्थ्य चौकी/अस्पताल

२.१ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले सेवा प्रदान गर्न आवश्यक न्यूनतम पूर्वाधार (भवन, कक्ष, बेड, उपकरण, प्रयोगशाला, शौचालय, पिउने पानी आदि) को ब्यवस्थापन गरेको छ ?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

२.२. स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले सेवा प्रदान गर्न आवश्यक न्यूनतम पूर्वाधार (भवन, कक्ष, बेड, उपकरण, प्रयोगशाला, शौचालय, पिउने पानी आदि) को सरसफाई, संभार र रेखदेख कत्तिको प्रभावकारी रूपमा गरेको पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

२.२. स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले सेवा प्रदान गर्न आवश्यक न्यूनतम पूर्वाधार (भवन, कक्ष, बेड, उपकरण, प्रयोगशाला, शौचालय, पिउने पानी आदि) को सरसफाई, संभार र रेखदेख कत्तिको प्रभावकारी रूपमा गरेको पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

३. खोप सेवा

३.१ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने खोप सेवा के सबैको पहुँचमा छ ?

१) सबैको पहुँचमा छ

२) सबैको पहुँचमा छैन

३) थाहा छैन

३.२ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने खोप सेवा कत्तिको नियमित छ ?

१) नियमित छ

२) नियमित छैन

३) थाहा छैन

५. पोषण कार्यक्रम

५.१ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने पोषण कार्यक्रम के सबै लक्षित समुहको पहुँचमा छ ?

१) सबैको पहुँचमा छ

२) सबैको पहुँचमा छैन

३) थाहा छैन

५.२ के स्थास्थ्यकर्मीले बच्चाको नियमित तौल लिने गर्छन् ?

१) गर्छन्

२) गर्दैनन्

३) थाहा छैन

५.३ के स्थास्थ्यकर्मीले सन्तुलित तथा पौष्टिक खानाका बारेमा सोधपुछ गर्ने र परामर्श दिने गरेका छन् ?

१) छन्

२) छैनन्

३) थाहा छैन

५.४ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने पोषण कार्यक्रम कत्तिको प्रभावकारी छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ
३) प्रभावकारी छैन
४) थाहा छैन

६. परिवार नियोजन सेवा

६.१ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने परिवार नियोजन सेवा के सबैको पहुँचमा छ ?
१) सबैको पहुँचमा छ
२) सबैको पहुँचमा छैन
३) थाहा छैन

६.२ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने परिवार नियोजन सेवा के नियमित रूपमा उपलब्ध छ ?
१) उपलब्ध छ
२) उपलब्ध छैन
३) थाहा छैन

६.३ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने परिवार नियोजन सेवा कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?
१) धेरै प्रभावकारी छ
२) आंशिक प्रभावकारी छ
३) प्रभावकारी छैन
४) थाहा छैन

७. बिरामी जाँच

७.१ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने बिरामी जाँच सेवा कत्तिको नियमित पाउनु भएको छ ?
१) नियमित छ
२) नियमित छैन
३) थाहा छैन

७.२ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने बिरामी जाँच सेवा प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?
१) पूर्ण सन्तुष्ट छु
२) आंशिक सन्तुष्ट छु
३) असन्तुष्ट
४) भन्न चाहान्न

७.३ बिरामी जाँचका लागि नियमित रूपमा गाउँघर क्लिनिक, घुम्ती शिबिर तथा आकस्मिक सेवा कत्तिको प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?
१) धेरै प्रभावकारी छ
२) आंशिक प्रभावकारी छ
३) प्रभावकारी छैन
४) थाहा छैन

८. सुरक्षित मातृत्व

८.१ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने सुरक्षित मातृत्व सेवा के सबैको पहुँचमा छ ?
१) सबैको पहुँचमा छ
२) सबैको पहुँचमा छैन

३) थाहा छैन

८.२ गर्भवती जाँच गराउँदा र स्थास्थ्य चौकी वा अस्पतालमा सुत्केरी हुँदा सुत्केरी आमाले यातायात खर्च पाउने गरेको छ ?

१) पाउने गरेको छ

२) पाउने गरेको छैन

३) थाहा छैन

८.३ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने सुरक्षित मातृत्व सेवा कत्तिको प्रभावकारी छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

९. निःशुल्क औषधी

९.१ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने निःशुल्क औषधी बारे आवश्यक जानकारी कत्तिको सहज रूपमा प्राप्त हुने गरेको छ ?

१) धेरै सहज

२) आंशिक सहज

३) सहज छैन

४) थाहा छैन

९.२ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने निःशुल्क औषधी शुल्क तिरेर किन्नु परेको छ?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

९.३ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने औषधी के सबैको पहुँचमा छ ?

१) सबैको पहुँचमा छ

२) सबैको पहुँचमा छैन

३) थाहा छैन

९.४ स्वास्थ्य चौकी/अस्पतालले प्रदान गर्ने निःशुल्क औषधी के नियमित रूपमा उपलब्ध छ ?

१) उपलब्ध छ

२) उपलब्ध छैन

३) थाहा छैन

१०. सेवाग्राहीसँग गरिने ब्यवहार

१०.१ के स्वास्थ्यकर्मीहरू बिरामी तथा बिरामीका आफन्तहरूसँग शिष्ट र सभ्य ब्यवहार गर्छन् ?

१) गर्छन्

२) गर्दैनन्

३) भन्न चाहान्न

१०.२ बिरामी तथा बिरामीका आफन्तहरूले कुनै जानकारी मागे, सुझाव दिए वा गुनासो गरे स्वास्थ्यकर्मीहरूले त्यसलाई कसरी लिन्छन् ?

१) ध्यान दिन्छन्

२) बेवास्ता गर्छन्

३) झर्किन्छन्

४) भन्न चाहान्न

सुझाव

तपाईका तर्फबाट स्वास्थ्य चौकी/अस्पताललाई सुझाव भए दिनुहोस् ।

तपाईको तर्फबाट जनप्रतिनिधहरूलाई सुझाव भए दिनुहोस् ।

तपाईको तर्फबाट नागरिकहरूलाई सुझाव भए दिनुहोस् ।

घ) शैक्षिक संस्थासँग सम्बन्धित

१. विद्यालयको नाम

२. विद्यालय (शिक्षा)

२.१ विद्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाहरूको बारेमा आवश्यक सार्बजनिक जानकारी कत्तिको सहज रूपमा प्राप्त हुने गरेको छ ?

१) धेरै सहज

२) आंशिक सहज

३) सहज छैन

४) थाहा छैन

३. आवश्यक न्यूनतम पूर्वाधार

३.१ विद्यालयले प्रदान गर्न आवश्यक न्यूनतम पूर्वाधार (भवन, कक्षा कोठा, खेल मैदान, फर्निचर, पुस्तकालय, उपकरण, प्रयोगशाला, खाजा घर, शौचालय, पिउने पानी आदि) को ब्यवस्थापन गरेको छ ?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

३.२ विद्यालयले प्रदान गर्न आवश्यक न्यूनतम पूर्वाधार (भवन, कक्षा कोठा, खेल मैदान, फर्निचर, पुस्तकालय, उपकरण, प्रयोगशाला, खाजा घर, शौचालय, पिउने पानी आदि) को सरसफाई, संभार र रेखदेख कत्तिको प्रभावकारी रूपमा गरेको पाउनु भएको छ ?

१) धेरै प्रभावकारी छ

२) आंशिक प्रभावकारी छ

३) प्रभावकारी छैन

४) थाहा छैन

४. नियमित शिक्षण सिकाई

४.१ के विद्यालय नियमित रूपमा (सार्बजनिक बिदाको दिन बाहेक) खुल्ला रहन्छ ?

१) रहन्छ

२) रहँदैन

३) थाहा छैन

४.२ के प्रध्यानअध्यापक, शिक्षक, शिक्षिका तथा कर्मचारीहरू नियमित रूपमा विद्यालय आउने गर्दछन् ?

१) आउँछन्

२) आउँदैनन्

३) थाहा छैन

४.३ के विद्यार्थीहरू नियमित रूपमा (सार्बजनिक बिदाको दिन बाहेक) विद्यालय जाने गर्छन्?

१) जान्छन्

२) जाँदैनन्

३) थाहा छैन

४.४ विद्यार्थीहरू विद्यालय जान कत्तिको उत्साहित पाउनुहुन्छ ?

१) धेरै उत्साहित

२) आंशिक उत्साहित

३) उत्साहित रहँदैनन्

४) थाहा छैन

४.५ के शिक्षक शिक्षिकाहरूले गर्ने शिक्षक सिकाई क्रियाकलापहरू रचनात्मक, विद्यार्थी केन्द्रित र सिकाईको उद्येश्य अनुरूप हुने गरेको छ ?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

४.६ के नियमित परीक्षा बाहेक पनि विद्यार्थीहरूको सिकाई मुल्यांकन अन्य बिधिहरू प्रयोग गरिएको छ ?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

४.७ के शिक्षण सिकाईको विषयमा विद्यालयले विद्यार्थी तथा अभिभावकहरूसँग नियमित परामर्श गर्ने गरेको छ ?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

४.८ के विद्यालयले नियमित शिक्षण सिकाईका अतिरिक्त विद्यार्थीहरूको शारिरिक, मानसिक तथा नैतिक विकासमा प्रयाप्त ध्यान दिएको पाउनुहुन्छ ?

१) पाउँछु

२) पाउँदिन

३) थाहा छैन

५. निःशुल्क पाठ्यपुस्तक

५.१ के निःशुल्क प्रदान गरिने पाठ्यपुस्तकहरू सबैको पहुँचमा छ ?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

५.२ के निःशुल्क प्रदान गरिने पाठ्यपुस्तकहरू समयमा नै प्राप्त हुन्छन् ?

१) हुन्छ

२) हुँदैन

३) थाहा छैन

५.३ के निःशुल्क प्रदान गरिने पाठ्यपुस्तकहरू पुरा सेट एक साथ प्राप्त हुन्छ ?

१) हुन्छ

२) हुँदैन

३) थाहा छैन

५.४ के निःशुल्क प्रदान गरिने पाठ्यपुस्तकहरू बजारबाट मुल्य तिरेर किन्नु परेको छ, छैन्?

१) छ

२) छैन

३) थाहा छैन

६. छात्रबृत्ति

६.१ के छात्रा तथा दलित विद्यार्थीहरूहरूका लागि प्रदान गरिने छात्रबृत्तिका बारेमा आवश्यक सूचना वा जानकारी (छात्रबृत्तिको रकम, प्रदान गरिने समय आदि) सहजै प्राप्त हुन्छ ?

१) सजिलै प्राप्त हुन्छ

२) सजिलै प्राप्त हुँदैन

३) थाहा छैन

६.२ के छात्रबृत्तिको पुरा रकम प्राप्त हुन्छ ?

१) हुन्छ

२) हुँदैन

३) थाहा छैन

६.३ के छात्रबृत्तिको रकम समयमै प्राप्त हुन्छ ?

१) हुन्छ

२) हुँदैन

३) थाहा छैन

७. विद्यार्थी तथा अभिभावकहरूसँग गरिने व्यवहार

७.१ के विद्यालयले विद्यार्थी तथा अभिभावकहरूसँग शिष्ट र सभ्य व्यवहार गर्छन् ?

१) गर्छन्

२) गर्दैनन्

३) भन्न चाहान्न

७.२ विद्यार्थी वा अभिभावकहरूले विद्यालयसँग कुनै जानकारी मागे, सुझाव दिए वा गुनासो गरे शिक्षकहरूले त्यसलाई कसरी लिन्छन् ?

१) ध्यान दिन्छन्

२) बेवास्ता गर्छन्

३) झर्किन्छन्

४) भन्न चाहान्न

सुझाव

तपाईका तर्फबाट विद्यालयलाई सुझाव भए दिनुहोस् ।

तपाईको तर्फबाट जनप्रतिनिधहरूलाई सुझाव भए दिनुहोस् ।

तपाईको तर्फबाट नागरिकहरूलाई सुझाव भए दिनुहोस् ।

अनुसूची-७
बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन गर्ने ढाँचा
(दफा ७ सँग संबन्धित)

१) सेवाको प्रकृति

१) पालिका कार्यालय

२) वडा कार्यालय

३) शिक्षा

४) स्वास्थ्य

२. कार्यालयको नाम

३. वडा नं.

४. सेवाग्राहीको लिंग

१) महिला

२) पुरुष

३) अन्य

५. जातजाती

१) ब्राम्हण/ क्षेत्री/ ठकुरी

२) आदिवासी/ जनजाती

३) दलित

४) अल्पसंख्यक/ लोपोन्मुख

६. उमेर

१) १६ वर्ष भन्दा कम

२) १६ - ३२ वर्षसम्म

३) ३२- ६० वर्षसम्म

४) ६० भन्दा माथि

७. शिक्षा

१) निरक्षर

२) सामान्य साक्षरता

३) प्रा.वि.

४) आधारभूत

५) मा.वी.

६) स्नातक

७) स्नातकोत्तर

८) अन्य प्राविधिक शिक्षा

८. कार्यालय सम्म आइपुग्न तपाईलाई कति समय लाग्यो ?

१) आधा घण्टा भन्दा कम

२) १ घण्टा

३) १—३ घण्टा

४) ३—५ घण्टा

५) ५ घण्टा भन्दा माथि

९. कार्यालयमा देहायको कुन कामको लागि आउनु भएको हो ?

१) भेटघाट

२) सोधपुछ गर्न/जानकारी प्राप्त गर्न/सूचना प्राप्त गर्न

३) नियमित सेवा

४) उजुरी/गुनासो राख्न

५) कार्यालयले बोलाएर आए

६) अन्य कुनै काम भए उल्लेख गर्नुहोस्

१०. तपाईको कामका लागि को सँग सम्पर्क गर्ने के प्रक्रिया पुरा गर्ने भन्नेमा तपाईलाइ कत्तिको जानकारी थियो?

१) पुरै जानकारी थियो

२) अलिकति जानकारी थियो

३) जानकारी थिएन

११. सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईको आवश्यकता बुझ्े जस्तो लाग्यो ?

१) राम्ररी बुझेको

२) अलिकति बुझेको

३) नबुझेको

१२. तपाई प्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले ब्यवहार कस्तो रह्यो ?

१) मिलनसार र मैत्रीपूर्ण

२) ठिकै

३) खराब

४) बताउन चाहान्न

१३. तपाईको कामका लागि आवश्यक सूचनाहरू (प्रमाण—कागजात र शुल्क—दस्तुर) बारे तपाईलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले कत्तिको स्पष्ट गरे ?

१) पुरै स्पष्ट गरिदिए

२) अलिकति स्पष्ट गरे

३) अलमल्ल पारे

१४. के तपाइको काम पुरा भयो ?

१) पुरै काम भयो

२) अलिकति काम भयो

३) कुनै काम भएन

१५. सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?

१) सहज तथा छरितो

२) सामान्या

३) लामो र झन्झटिलो

१६. कार्यालयमा सूचना प्रविधिको प्रयोग कस्तो पाउनु भयो ?

१) राम्रो प्रयोग

२) सामान्य प्रयोग

३) प्रयोग भएको छैन

४) थाहा छैन

१७. तपाईलाई कार्यालयको कुन–कुन पक्ष धेरै राम्रो लाग्यो ?

१) भौतिक अवस्था

२) कर्मचारीहरुको ब्यवहार

३) सेवा प्रवाह

४) सूचना प्रविधिको प्रयोग

५) कुनै पनि राम्रो लागेन

६) अन्य भए उल्लेख गर्नुहोस्

१८. तपाईले कार्यालयको कुन–कुन पक्षालाई सुधार गर्नुपर्ने देख्नुभयो ?

१) भौतिक अवस्था

२) कर्मचारीहरुको ब्यवहार

३) सेवा प्रवाह

४) सूचना प्रविधिको प्रयोग

५) कुनै पनि राम्रो लागेन्

६) अन्य भए उल्लेख गर्नुहोस्

अनुसूची - ८
(दफा १४ को उपदफा ४ संग सम्बन्धित)
सार्वजनिक सुनुवाइ सम्बन्धी प्रतिवेदनको ढाँचा

- सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजन गर्ने ब्यक्तिको नाम, थर र ठेगानाः
- सुनवाइ गरिएका विषयबस्तुहरु :
  क)
  ख)
  ग)
  घ)
- कार्यक्रम आयोजना स्थल :
- कार्यक्रम आयोजना गरिएको मिति र समय :
- कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयाबधि (घण्टा / मिनेटमा)
- उठेका प्रश्न / जिज्ञासा र उत्तर :

क्रम संख्या	प्रश्नकर्ताको गुनसो गर्ने वा सुझाव दिनेको नाम,थर र ठेगाना	सहभागिको प्रश्न / गुनासो / सुझाव	जवाफ दिने पदाधिकारीको नाम, थर र ठेगाना	जवाफको छोटकरी ब्यहोरा

प्रतिवेदन दिएको मितिः सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजकको दस्तखतः

अनुसूची -९

(दफा १४ को उपदफा ६ संग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाइमा पालना गर्नु पर्ने आचार संहिता

१. सहभागीले बोल्नका लागी हात उठाएर संकेत गर्नु पर्नेछ ।

२. सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो , पहिले नै स्पष्ट गर्नु पर्नेछ ।

३. सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरे पछि मात्र आफ्नो नाम सहित प्रश्न वा जिज्ञासा राख्नु पर्नेछ।

४. सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरु धेरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनु पर्ने भएकाले बुँदागत रुपमा छोटकरीमा प्रश्न प्रतिक्रीया राख्नु पर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बितेपछि तत्काल प्रस्तुती रोक्नु पर्नेछ ।

५. आफु भन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहर्‍याउन जरुरी हुनेछैन ।

६. चित्त नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न सोध्न पाईनेछ ।

७. सहभागीले बिना आधार कसैप्रति लाञ्छनायुक्त भाषाको प्रयोग गर्न पाईने छैन ।

८. सुनुवाइका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजीत पार्ने मनसायले वा बदलाको भावना लिएर आफ्नो भनाई राख्न वा बोल्न पाइने छैन ।

९. सुनुवाइलाई बिथोल्ने प्रयास कोही कतैबाट भएको पाईएमा सबै सहभागीको मिलेर शालिनतापूर्वक समाधान खोज्ने कर्तव्य हुनेछ ।

१०. सुनुवाइलाई विषयान्तर हुन सबै सहभागी सचेत हुनु पर्नेछ ।

प्रमाणीकरण मितिः