

जिल्ला विकास समिति कपिलवस्तुको  
सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको प्रतिवेदन

२०७१/१०/१२ गते



प्रेस चौतारी जिल्ला समिति  
कपिलवस्तु

# सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको प्रतिवेदन

## परिचय :

स्थानीय निकाय र नागरिकहरुका बीचमा दोहोरो सम्वाद स्थापित गर्न र त्यस्तो सम्वादबाट जनतालाई विकासको प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराई पारदर्शिताको माध्यमद्वारा स्थानीय निकायको विकास निर्माण कार्य र सेवाप्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई जिम्मेवारीको संस्कार बसाउन गरिने कार्य सार्वजनिक सुनुवाई हो । स्थानीय निकाय खास गरी जिल्ला विकास समिति र विषयगत कार्यालयबाट 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 गरीने कार्य सार्वजनिक सुनुवाईको मुख्य उद्देश्य हो ।

## महत्व :

हकवालाहरुमा जान्न पाउने हकको सुनिश्चित गर्दै त्यस माथिको पहुँच बढाई उनीहरुको सशक्तिकरण गर्नु स्थानीय निकायहरुलाई जनताप्रति उत्तरदायी र जनमुखी बनाउन, भ्रष्टाचार न्युनीकरण गर्न, विकास कार्यमा जन सहभागिता बढाउन, समुहिक निर्णयको थलानी गराउन र मानव स्रोत तथा सामाजिक पूँजी विकासगर्नको लागी सर्वजनिक सुनुवाईको महत्व बढी देखिन्छ ।

## उद्देश्य :

जिल्ला विकास समिति कपिलवस्तु र विषयगत कार्यालयबाट संचालन हुने सार्वजनिक सुनुवाईको निम्न उद्देश्यहरु समेटिएका छन् ।

क) जिल्ला विकास समितिको कार्यालयबाट प्रवाह भएका सेवाहरुलाई गुणस्तरीय र सर्वसुलभ बनाउदै सेवाग्राहीको पहुँच अभिवृद्धि गर्न ।

ख) जिल्ला विकास समितिबाट प्रवाह हुने सेवा, सुविधा र बस्तुवारे सरोकारवाला नागरिकहरुलाई सचेतना अभिवृद्धि गर्न ।

ग) जिल्ला विकास समितिको कार्यालयबाट दिईने सेवा तथा क्रियाकलापहरुमा सहभागीता बृद्धि गराई सरोकारवाला नागरिकहरुप्रति जवाफदेहिता अभिवृद्धि गर्न ।

घ) जिल्ला विकास समितिको कृयाकलापहरुलाई पारदर्शी बनाउन ।

ङ) सेवाग्राहीलाई आफ्नो हक, अधिकार र कर्तव्य प्रति सजक तथा जिम्मेवार बनाउदै प्रभावकारी दोहोरो सम्बन्ध स्थापित गर्न ।

## विधी तथा कार्य :

- ❖ आमसरोकारवाला नागरिकलाई कार्यक्रम बारे जानकारी दिन राष्ट्रिय साप्ताहिक पत्रिका कपिलवस्तु दर्पणमा मिति २०७१ माघ ४ गते सार्वजनिक सूचना प्रकाशन तथा रेडियो बुद्धआवाजबाट समेत सूचना प्रसारण गरिएको ।
- ❖ सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन एवं व्यवस्थापनका लागि जिल्ला विकास समिति, गाउँ विकास समिति तथा अन्य सरोकारवाला निकाय, नागरिक समाज संग आवश्यक समन्वय तथा सहकार्य गरिएको ।
- ❖ पूर्व तयारी बैठक सहयोगी एवं सम्बन्धित निकायसंग गरिएको ।
- ❖ सरोकारवालाहरूलाई पत्रचार सम्बन्धित कार्यालयबाट गरिएको ।
- ❖ नेपाल सरकार संघीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालयले जारी गरेको स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०६७ अनुसारका ढाँचा (अनुसूची) मा सुचना संकलन गरिएको ।
- ❖ नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card) सम्बन्धी कागजातको अभिलेख र विश्लेषण ।
- ❖ सेवाग्राहीको वहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) सम्बन्धी कागजातको अभिलेख र विश्लेषण ।
- ❖ संकलित अभिमतको नतिजा प्रतिवेदनको रूपमा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा पेश गरिएको ।
- ❖ सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम जिल्ला विकास समिति, विषयगत सरकारी कार्यालय, सरोकारवाला निकायहरू, संघसंस्था, संचारकर्मी, समाजसेवी, व्यवसायी तथा स्थानीय सरोकारवाला नागरिकहरूको सकृय सहभागितामा संचालन गरिएको ।

## सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन सम्बन्धी विवरण :-

कार्यक्रमको अध्यक्षता : नारायण प्रसाद खनाल निवर्तमान गाविस अध्यक्ष हरिहर गाविस

कार्यक्रमको उद्देश्य बारेमा जानकारी तथा स्वागत मन्तव्य : ढोलकराज ढकाल योजना अनुगमन तथा प्रशासकीय अधिकृत जिल्ला विकास समिति कपिलवस्तु

कार्यक्रमको संकलित प्रतिवेदन प्रस्तुती : जानु पाण्डे , उपाध्यक्ष प्रेस चौतारी कपिलवस्तु । प्रतिवेदनको विस्तृत विवरण अनुसुचि नं. १ मा संलग्न रहेको छ ।

कार्यक्रम संचालन : हरि अधिकारी, अध्यक्ष प्रेस चौतारी कपिलवस्तु

टिपोट : बाबुराम रायमाझी सचिव, प्रेस चौतारी कपिलवस्तु

कार्यक्रम संचालन प्रकृया : लक्षित समूह, सरोकारवाला निकाय, स्थानीय जनता, सेवाप्रदायक, विषयगत कार्यालयका प्रमुख तथा प्रतिनिधी, संचारकर्मी सहितको सहभागीतामा कार्यक्रम संचालन गरिएको ।

सार्वजनिक सुनुवाईमा पालना गर्नुपर्ने आचार संहिता बारे जानकारी : विकास बन्जाडे

कार्यक्रम आयोजना स्थल : हरिहरपुर गाविसको कार्यालय परिसर

कार्यक्रम आयोजना गरिएका मिति र समय : २०७१ माघ १२ गते, समय १२:०० देखि ४:०० बजेसम्म )

कार्यक्रम संचालन गरिएको समयावधि (घण्टा, मिनेटमा) : ४ घण्टा

जम्मा सहभागी : ८७

### उठेका प्रश्न जिज्ञासा र उत्तर :

क्रस संख्या	प्रश्नकर्ता गुनासो गर्ने वा सुझाव दिनेको नाम, थर र ठेगाना	सहभागीको प्रश्न, गुनासो, सुझाव	जवाफ दिने पदाधिकारीको नाम, थर र ठेगाना	जवाफको छोटकरी ब्यहोरा
१	गोकर्णराज पोखरेल प्र.अ. कोटिया प्रा.वि.	<ul style="list-style-type: none"> <li>कोटिया प्राविमा शिक्षक विस्थापित भएको छ । तलब सुविधाका कारण व्यवस्थापन गर्न नसकिएको ।</li> <li>खाजाको कारणले विद्यार्थी पढ्न छाडेका ।</li> </ul>	राम पराजुली निमित्त स्थानीय विकास अधिकारी जिविस कपिलवस्तु	यस विषयमा सम्बन्धित कार्यालय जिल्ला शिक्षा कार्यालयको अनुपस्थिती भएकाले जिल्ला विकास समितिको तर्फबाट सम्बन्धित कार्यालयसंग यस विषयमा समन्वय गरिदिने जानकारी
२	लिला पाण्डे	<ul style="list-style-type: none"> <li>हरिहरपुर गाविस खुला दिशा मुक्त गाविस घोषणा भएपनि त्यसको कार्यान्वयन फितलो देखिएको र राजनीतिक दलबाटै कार्यान्वयन भएको र शौचालय नबनाएको जानकारी</li> </ul>	"	सरसफाई अभियानमा जनताहरु आफै सचेत भई लाग्नुपर्ने । खुला दिशामुक्त भईसकेको गाविसमा गुनासा आउदा हास्यासपद हुने र यसको कार्यान्वयनमा सवै लाग्नुपर्ने ।
३	कपिल तिवारी	भोलुडे पुलमा तटबन्ध गरिनुपर्ने, परशुरामपुर र छिताडि जोड्ने सडकमा पुल निर्माण गर्नुपर्ने	"	<ul style="list-style-type: none"> <li>ठुला योजनाहरु गाउँ परिषद् मार्फत इलाका स्तरको गोष्ठीबाट योजना आउनुपर्ने ।</li> <li>इलाका गोष्ठी माघ १५ गते बाट शुरु भई जिल्ला परिषद्मा ल्याउनुपर्ने , ठुलो क्षेत्रको भएमा</li> </ul>

				नदी नियन्त्रण कार्यालयबाट समेत सहयोग लिन सकिने जानकारी ।
४	ज्वाला प्रसाद यादव	नदीजन्य पदार्थमा चोरी निकासी भएको यसमा सम्बन्धित निकायले चासो नदिएको ।	"	● कहाँ के बढमासी भएको त्यसको सूचना दिई हामीलाई कार्य गर्न सहयोग पुऱ्याउनुपर्ने र त्यस्ता गलत कार्य गर्नेलाई दण्डित गर्ने कुरा जानकारी
५	कमल पन्थी	● निजी शिक्षकको तलब न्यून भएको, विद्यालय व्यवस्थापन समितिलाई हिसाव माग्दा नदिएको ।	"	यस विषयमा सम्बन्धित कार्यालयसंग जानकारी गराउने ।
६	गोकर्णराज पोखरेल	● गाविसबाट विद्यालयलाई रकम विनियोजना नगरेको	कृष्णप्रसाद शर्मा हरिहरपुर गाविस सचिव	सवैको सहभागीता र प्रकृया अनुसार गाउ परिषद्बाट बजेट विनियोजना गरेको । बस्ती स्तरबाट प्राथमिकताका आधारमा आएका योजनालाई स्वीकृत गरिएको । आगामी वर्षमा विद्यालयलाई बजेटबाट समेट्न सकिने ।
७	लालमणी आचार्य	डुमरा हदौनाको मुख्य सडक जिर्ण भएको । कुनै पनि काम गर्दा लागत इस्टीमेट गरेर गर्नुपर्ने । योजना र कार्यक्रम सम्भौता गरी र पारदर्शी हुनुपर्ने ।	"	कुनै पनि योजनाको काम गर्दा गाउ परिषद्बाट योजना पाश गरेर गर्नुपर्ने ।
८	रामधनी केवट	● आगलागीबाट पीडित भएकोले समस्या परेको बताए । उनले अहिले सम्म पनि कतैबाट राहत नपाएकोले सहयोग गर्नुपर्ने ।	"	हरिहरपुरका आगलागी पिडितहरुलाई रु.५०० का दरले तत्काल राहत स्वरुप वितरण गरेको र अन्य थप सहयोगका लागि जिविस र जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा सिफारिस गरिएको जानकारी ।
९	यमुना मिश्रा	● योजना सम्बन्धी मागमा समावेश नगरिएको र गाउ परिषद्मा वृहत छलफल नभएको ।	"	नियमभन्दा बाहिर नगएको, कामको पारदर्शीता भएको, स्थानीय राजनीतिक दलसंग सहकार्य, समन्वय भएको । योजनाहरु परिषद्बाट पारित गरिएको र सहभागीतामूलक बनाएको।
१०	ओम प्रकाश तिवारी	● सिफारिस, मालपोत, करमा विचार गर्नुपर्ने । ● नदी कटान, पुल पुलेसा गाभीलको समस्या	"	● गाउ परिषद्बाट करहरुमा न्यूनिकरण गरेको जानकारी । ● स्थानीय तहबाट गरिने कार्यलाई यसै कार्यालयबाट सेवा दिइएको

				र ठुला योजनाहरुलाई इलाका स्तर हुँदै जिल्ला परिषद्मा योजना पठाउने गरेको ।
११	गोमा भुसाल	कृषि सहकारीलाई कुनै पनि निकायबाट सहयोग नपाएको र कृषि कार्यक्रमले समेट्न नसकेको	"	बस्तीस्तरबाट आउदा खेरी समेट्न सकिने र विभिन्न निकायहरुले समेत कृषि कार्यक्रम संचालन गरिरहेकोले समन्वय गरिदिने।
१२	पुण्य प्रसाद खनाल	खानेपानीको समस्या भएको, समुदायलाई आर्सेनिक बारे समस्या र जानकारी दिनुपर्ने । ओभरहेड टैंक नहुदा समस्या आएको ।	युद्ध बहादुर गुप्ता खानेपानी तथा सरसफाई सब डिभिजन कार्यालय	आर्सेनिक भेटिएको ठाउँमा पानीको गुणस्तरीय जाँच गर्ने, ६३ ओटा खानेपानी जडान भइसकेको र २१८ ओटा हेण्डपाइप जडान गर्ने लक्ष्य रहेको कार्यालयबाट जानकारी ।
१३	धनपती शर्मा	स्वास्थ्य कार्यालयबाट दिइने सेवा सुविधा प्रभावकारी नभएको र २ बजे सम्म मात्र कार्यालय खोलेर बस्ने गरेको । सुपानेट भुल वितरण नगरेको । वर्थिड सेन्टरको सुविधा नभएको । ल्याव सुविधा नभएको ।	राम प्रसाद गौतम इन्चार्ज उपस्वास्थ्य चौकी हरिहरपुर	नेपाल सरकारबाट खासै कुनै सहयोग नपाएको, स्थानीय श्रोतहरुको पनि अप्रयाप्त भएको र निकट समयमै भवन निर्माणाधिन भई वर्थिड सेन्टर संचालनको अवस्थामा रहेको र स्वास्थ्य सेवा २ बजे सम्म दिएको र २ बजेपछि प्रशासनीक कार्य गरिने छ । बजेट उपलब्ध भएका कार्यालयबाट थप सेवासुविधा दिन तयार भएको प्रतिवद्धता ।
१४	राम किशोर रैदास	सुपानेट भुल र ल्यावको समस्या परेको ।	"	जहाँ मलेरियाको प्रकोप बढि भएको र त्यहा क्रमश सुपानेट भुल वितरण कार्यक्रम लागुहुने ।
१५	रमा खनाल	पिसिएफमा कार्यरत कर्मचारीको तलब कमी, विद्यालयमा खाजा कार्यक्रम नभएको, विद्यालय र समुदायमा कुपोषित बालबालिकाहरु रहेकाले बालबालिकाको शिक्षामा नकारात्मक प्रभाव परेको	ढोलकराज ढकाल योजना अधिकृत जिविस कपिलवस्तु	योजनाको रकम पारिश्रमिकमा राख्न नपाईने, खाजा कार्यक्रमको लागि सम्वन्धित कार्यालय जानकारी दिने । जिविसबाट पनि बहुपोषण कार्यक्रम संचालन भएकाले केही सहयोग पुग्ने आश्वासन ।

**सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको निर्णयहरू**  
**२०७१ माघ १२ गते**  
**हरिहरपुर गाविस भवनको परिसर**

**निर्णय नं. १**

जिल्ला विकास समितिको कार्यालय कपिलवस्तुवाट प्रवाहित सेवाहरूको वारेमा तयार गरीएको नागरिक प्रतिवेदन सार्वजनिक कार्यक्रममा प्रस्तुत गरीयो ।

**निर्णय नं. २**

हरिहरपुर गाविसमा शुद्ध खानेपानीको अभावमा रहेकोले ओभरहेड टंकी निर्माण कार्यका लागि सहभागीहरूवाट माग भए बमोजिम जिविसले सम्बन्धीत निकायमा अनुरोधगर्ने निर्णय गरीयो ।

**निर्णय नं. ३**

हरिहरपुर गाविसको वडा नं ५ स्थित पर्शुरामपुर जाने बाटोमा जिविसवाट बनाईएको कलभर्ट वारीपारि सडक मरम्मत नभएकोले वर्षायाममा आवत जावत गर्न कठीन भएकोले सडक मरम्मतका लागि अनुरोध भएकोले आगामी जिल्ला परिषदवाट उक्त स्थानको सडक मरम्मत लागि आवश्यक बजेट उपलब्ध गराउने प्रतिवद्धता नि.स्था.वि.अ.ज्युवाट गरीयो ।

**निर्णय नं. ४**

हरिहरपुर गाविसको वडा नं १ निमडाडामा रहेको मा.वि. निमडाडाको विद्यालय प्रशासन तथा विद्यालय व्यवस्थापन समितिले गरेको सामाजिक लेखा परिक्षण कार्य सन्तोषजनक नरहेको, कार्यरत शिक्षकलाई समयमा तलव नदिएको, विद्यालय निरिक्षक र स्रोत व्यक्तिको रोहवरमा बनेको छानवीन समितिलाई हिसाव किताब नदिएको, मुद्दती खातामा रहेको रकम निर्णय नगरी खर्च गरेको तथा विद्यालय व्यवस्थापन समितिको निर्णय माग्दा घरमा छु भनी जवाफ दिने गरेकोले उक्त विषयहरूको वारेमा छानवीन गर्न जिल्ला शिक्षा कार्यालयमा लेखि पठाउने निर्णय गरीयो । साथै मिति २०७१ माघ १२ गते आयोजना गरीएको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा शिक्षा क्षेत्रसंग सम्बन्धित धेरै गुनाशाहरु आएको तर सो गुनासोको वारेमा सम्बोधन गर्ने कोही पनि प्रतिनिधी उक्त कार्यक्रममा उपस्थित नभएको हुदा सम्बन्धित कार्यालयले उक्त स्थानमा आएका गुनासाहरुको वारेमा सुनुवाई गर्न छुट्टै कार्यक्रमको आयोजना गर्न जिविस मार्फत पत्राचार गर्ने निर्णय गरीयो ।

**निर्णय नं ५**

उप स्वास्थ्य चौकीवाट प्रदान गरीने स्वास्थ्य सेवाको अवधि दिनको २:०० बजेसम्म रहेकोमा जनताको मागलाई ध्यानमा राखि उक्त सेवा ३:०० बजेसम्म बढाउनका लागि सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गर्ने निर्णय गरीयो ।

**निर्णय नं ६**

जिविसवाट संचालन गरीने कामहरूको समयमै अनुगमन गर्ने कार्यलाई प्रभावकारी बनाउन पर्ने आवाज आएको हुदा सो सम्बन्धमा अनुगमन कार्य प्रभाकारी बनाउन कार्यालयले पहल गर्ने निर्णय गरीयो ।

**निष्कर्ष :**

जवाफदेहिता र पारदर्शीताको लागि सार्वजनिक सुनुवाई एउटा बलियो विधी हो । जिल्ला विकास समिति कपिलवस्तुको आयोजनामा हरिहरपुर गाविस भवन परिसरमा सम्पन्न सार्वजनिक सुनुवाईले जिल्ला विकास समिति कपिलवस्तु र विषयगत सरकारी कार्यालयले सेवा, बस्तु तथा सुविधाका वारेमा सरोकारवालालाई सूसुचित गर्नु र सेवा प्रदायक र सेवाग्राही बीच जवाफदेहिता अभिवृद्धि गर्न महत्वपूर्ण भूमिका खेल्न सफल

भएको छ । सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमले सेवाग्राही जनतासंग गएर प्रत्यक्ष गएर उनीहरूका प्रश्न, गुनासा, तथा सुभावालाई समेटेर जिल्ला विकास समिति, गाविस तथा विषयगत कार्यालयबाट दिइने सेवालाई सर्वसुलभ बनाउन र सरोकारवालालाई जिम्मेवार बनाउन थप मद्दत पुऱ्याएको छ । यसै क्रममा सार्वजनिक सुनुवाईमा केही सवालहरू जस्तै, ओभरहेड टैंक, बाटो मर्मत, कल्भर्ट, विद्यालयमा व्यवस्थापन समितिले लेखा परिक्षण पारदर्शी नराखेको, उपस्वास्थ्य चौकीको सेवा समय जस्ता विषयमा निर्णय भईसकेकोले यसको कार्यान्वयनमा जोड दिनुपर्ने देखिन्छ । जनताका प्राथमिकता र समस्या समाधान गर्न नागरिकको भूमिका के हुने र सरोकारवाला निकायको सहयोग र सहकार्य कस्तो हुने भन्ने विषयमा समेत नागरिकहरू जानकार भएका छन् जसले सेवाग्राही र सेवा प्रदायकबीच जवाफदेहिता र सुशासन कायम राख्न जिम्मेवार बनाउदछ । फलस्वरुप नियमित रुपमा संचालन गरिने सार्वजनिक सुनुवाईबाट नागरिकको गुनासोमात्र नभई समाधान खोज्दै स्थानीय निकायबाट दिइने सेवामा गुणस्तर समेत ल्याउन सहयोग पुग्दछ ।

## नागरिक सर्वेक्षण

### प्रश्नावली

जिल्ला विकास समिती कपिलवस्तु

२०७१।१०।१२ गते हरिहरपुर गाविसको कार्यालय परिसर

सेवाग्राहीको लिंगः महिला : ११ पुरुष : ३९  
 सेवाग्राहीको शिक्षाः निरक्षर : २, साक्षरः २६ जना एसएलसी देखी स्नाकोत्तर सम्म २२  
 सेवाग्राहीको जातजातीः मुस्लिम १, जनजाती ११, दलित ५, मधेसी ७, अन्य २६  
 सेवाग्राहीको उमेरः १८ देखी ४० वर्षः २२ जना, ४१ देखी ६५ः २८ जना, ६५ भन्दा माथीः ० जना  
 सेवा प्रदायक संस्थाबाट लिएको सेवाको प्रकार : दर्ता नविकरण, योजनाको भुक्तानी लिन , जानकारी लिन, विकास निमार्णका लागी जानकारी लिन, सुचना मुलक सामाग्री प्राप्त गर्न,

### अनुसूची – २

बुँदा नम्बर ६.१३. संग संबन्धित

प्रश्नावली भाग- १

नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

( सन्तुष्टि वा असन्तुष्टिजनाउने )

#### १. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

सन्तुष्ट ( १० ) ठीकै(३० ) असन्तुष्ट(१० )

१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीकेव्यवहारप्रति तपाईं कतिको सन्तुष्ट हुनुन्छ ?



सन्तुष्ट (१४ ) ठीकै(२६ ) असन्तुष्ट( १०)

## २. सेवाको नियमितता

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

सन्तुष्ट(१६ ) ठीकै( २६) असन्तुष्ट( ८)

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

विश्वस्त (१० ) ठीकै(२० ) अविश्वस्त ( २०)

२.३ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिनभयो ?

तिरेको छैन(२४ ) एकदमै कम ( २०) धेरैतिरेको( ६ )

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

१ दिन (१२ ) २ दिन ( ८ ) धेरैदिन ( ३ ६)

## ३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१ यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त ( २२ ) ठीकै( २० ) अविश्वस्त ( ८)

३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी गराइ कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?

धेरै(६ ) ठीकै(३४ ) गरेको छैन(१० )

३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ?

धेरै( १२ ) ठीकै( ३०) विश्वास छैन(८ )

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

छ (२४ ) छैन ( १०) अलि अलि थाहा छ ( १६)

## ४. सेवाको गुणस्तर

४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

- सन्तुष्ट २६ ) कम सन्तुष्ट( २०) असन्तुष्ट( ४)
- ४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?
- आफै( ३२) गाउँका ठूला बडाको(१० ) मध्यस्थकर्ता(८ )
- ४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्‍यो ?
- १ पटक ( १६) २ पटक (१८ ) सो भन्दा बढी (१६ )

#### ५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

- ५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?
- अति राम्रो(४ ) ठीकै ( ३६) नराम्रो(१० )
- ५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईंलाई जानकारी छ ?
- छ ( १ ६) आंशिक जानकारी छ (२६ ) कुनै जानकारी छैन( ८ )
- ५.३ कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?
- अति राम्रो(९ ) ठीकै ( ३८ ) खासै राम्रो छैन (३ )
- ५.४ सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रम सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशतसम्म हुने गरेको छ ?
- २० प्रतिशत जति ( १०) ५० प्रतिशत भन्दा माथि (१६ ) थाहा छैन ( २४ )
- ५.५ परिषदमा राष्ट्रिय नीतिनिर्देशिका अनुसार समावेशी प्रकृतिको प्रतिनिधित्व भएको? छ
- छ १४ ठीकै छ (२६) प्रतिनिधित्व साह्रै कम छ (१० )

#### ६. नागरिक बडापत्र/उजुरी पेटिका / गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा

- ६.१ तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिकबडापत्रकोब उपयोग कुन हदसम्म गरेका? छन्
- ( )
- धेरै( ७) कम ३२ ) गरेको छैन ( ११)
- ६.२ तपाईंको विचारमा सेवाप्रदायकहरुले नागरिकबडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?
- धेरै( ४) ठीकै (३६ ) अति कम (१० )
- ६.३ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?
- धेरै भएको छ ( ०) ठीकै भएको छ ( १६) भएको छैन( ३४)

## नागरिक प्रतिवेदन पत्र प्रश्नावली भाग २

### १. सिफारिस सम्बन्धी

- १.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?  
पाएँ ( २६ ) ठीकै पाएँ ( १२ ) स्पष्ट पाइँन ( १२ )
- १.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो?  
दिएँ ( २ ) थोरै दिएँ ( १० ) मागिएन र दिइएन पनि ( ३८ )
- १.३ त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?  
आफैँ ( २६ ) मध्यस्थकर्ता वा कार्यालयकै मान्छे ( १६ ) नेता / ठूलाबडा ( ८ )
- १.४ राजस्व, शुल्क तथा दस्तुर को-कससंग उठाउने गर्दछन् ?  
सबैसंग कर उठाउँछन् ( २६ ) सीमित व्यक्ति संग मात्र कर उठाउँछन् ( १२ ) धेरै वक्यौता रहने गरेको छ ( १२ )

### २. पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी

- २.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?  
राम्रो ( ६ ) ठीकै ( ३४ ) खराब ( ८ )
- २.२ कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ ?  
तुरुन्तै हुन्छ ( १६ ) पटक पटक भनेपछि मात्रै हुन्छ ( २६ ) जति भनेपनि हुन्छ ( ८ )
- 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 ( ८ ) ठीकै गर्छ ( २८ ) नियमित रूपमा गर्दैन ( १४ )
- २.४ तपाईंको गाविस/नगरपालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?  
राम्रो ( ४ ) ठीकै ( ४१ ) खराब ( ५ )
- २.५ सञ्चालन गरेका योजनाहरू कतिको प्रभावकारी छन् ?  
प्रभावकारी छन् ( १२ ) ठीकै छन् ( ३२ ) प्रभावकारी छैनन् ( ६ )
- २.६ योजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?  
सहज ( ८ ) ठीकै ( ३२ ) अप्ठ्यारो ( १० )
- २.७ योजनाहरू जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनुपर्छ ?  
पर्दैन ( २२ ) मागेरै लिन्छन् ( १० ) रकम नदिए अप्ठ्यारो पाउँछन् ( १८ )
- २.८ योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?  
सजिलै पाइयो ( १४ ) कहिले काँही पाइयो ( ३० ) माग गर्दा पनि पाइएन ( ६ )
- २.९ विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?  
सजिलै पाइन्छ ( १० ) सोधेपछि पाइन्छ ( ३४ ) सोधेपनि पाइदैन ( ६ )
- २.१० स्थानीय निकायको आचारसंहिता पालना भएको छ ?  
पालना भएको छ ( २० ) ठीकै पालना भएको छ ( २२ ) कति पनि पालना भएको छैन ( ८ )
- २.११ योजना सञ्चालन गर्दा जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. वाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ ?  
धेरै सहयोग पाएको छु ( १० ) ठीकै सहयोग पाएको छु ( ३५ ) निरुत्साहित गरिन्छ ( ५ )

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

३.१ आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?

आवश्यक श्रोत उपलब्ध ( ८ ) कम श्रोत उपलब्ध ( ३४ ) अति कम श्रोत उपलब्ध ( ८ )

३.२ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?

अति सरल ( ८ ) ठीकै ( ३२ ) जटिल ( १० )

३.३ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?

आवश्यक सीप छ ( २० ) आवश्यकता भन्दा कम छ ( २४ ) सीप निकै कम छ ( ६ )

३.४ जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. को आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?

टाँसेको देखेको छु ( १८ ) कहिले काँही टाँसेको देखिन्छ ( १२ ) खै कतै देखिएन ( २० )

३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन ?

छ ( १० ) ठीकै मूल्यांकन हुने गरेको छ ( २८ ) कहिले पनि भएको थाहा छैन ( १२ )

३.६ वर्तमान् कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट ( १० ) ठीकै ( ३२ ) कुनै जानकारी छैन ( ८ )

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 ( ८ ) २ वटा ( ८ ) कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ( ३४ )

४.२ जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. मा अहिले सम्म कतिवटा सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ? धेरै (

६ ) कम ( २४ ) भएकै छैन ( २० )

४.३ जि.वि.स./न.पा./गा.वि.स. मा वार्षिक रुपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?

भएको छ ( २० ) अहिलेसम्म सञ्चालन भएकै छैन ( ६ ) कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ( २४ )

४.४ सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कतिको कार्यान्वयन भएको छ ?

धेरै ( ६ ) ठीकै ( २४ ) कम ( २० )

४.५ सार्वजनिक सुनुवाइको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ ?

संयन्त्र बनेको छ ( १० ) कुनै संयन्त्र बनेको छैन ( १४ ) कुनै जानकारी नै छैन ( २६ )

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

धेरै जानकारी पाएको छु ( ४ ) ठीकै जानकारी पाएको छु ( २४ ) कम जानकारी पाएको छु ( २२ )

## अनुसूची-३

वहिर्गमन अभिमत (Exit Poll)

१. सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?  
अति स्पष्ट (१६) ठीकै (२४) अस्पष्ट (१०)
२. सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?  
अति धेरै (६) ठीकै (३८) थोरै (६)
३. तपाईं प्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?  
मिलनसार र मैत्रीपूर्ण (१०) ठीकै (३४) अभद्र/अमर्यादित (६)
४. सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरू (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) बारे तपाईंलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?  
अति स्पष्ट गरिदिए(२०) ठीकै (२४) अलमल्ल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए (६)
५. तपाईंले राख्नुभएका समस्यालाई के-कस्तो समाधान दिए ?  
अति सजिलो तरिकाबाट समाधान दिए (१०) ठीकै (३०) समाधान दिन सकेनन् (१०)
६. सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के- कस्तो लाग्यो ?  
अति सजिलो (छोटो) (८) ठीकै (३२) लामो र भन्भटिलो (१०)  
कार्यालयको कुन-कुन पक्षमा धेरै राम्रो लाग्यो, कुन-कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

**समष्टिगत विवरण (औषतमा)**  
**नागरिक प्रतिवेदन**

प्रश्नावली भाग १

१ सेवाको सन्तुष्टि			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
२४	५६	२०	प्रतिशतमा
२ सेवाको नियमितता			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
३१	३७	३२	प्रतिशतमा
३ सेवा प्रतिको जन विश्वास			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
३२	४७	२१	प्रतिशतमा
४ सेवाको गुणस्तर			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
४९	३२	१९	प्रतिशतमा
५ सेवा सम्बन्धी जानकारी			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
२१।२	५६।८	२२	प्रतिशतमा
६ नागरिक वडा पत्र/उजुरीपेटिका गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
७।३३	५६	३६।६७	प्रतिशतमा

प्रश्नावली भाग २

१ सिफारिस सम्बन्धी			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
४०	२५	३५	प्रतिशतमा
२ पुर्वाधार तथा सरसफाइ			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
२३।६४	५८।९१	१७।४५	प्रतिशतमा
३ विविध पक्ष (आर्थिक, कामगर्ने प्रणाली कर्मचारीको सिप लगायत,			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
२४।६७	५४	२१।३३	प्रतिशतमा
४ पारदर्शिता सम्बन्धी			
सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
१८	३३।३३	४८।६७	प्रतिशतमा

## राम्रा लागेका कुराहरु

- सहभागिता मुलक कार्य गर्ने शैली
- कर्मचारीले समयको पालन गरेको
- सेवा ग्राहीको भावना बुझेको
- कार्यालयबाट हुने सेवा समयमा हुने
- सरसफाइ राम्रो भएको
- नागरीकबडा पत्र राखेको

## सुधार गर्नुपर्ने विषयहरु

- जनभावना बुझेर काम गर्नु पर्ने ।
- जनताको काममा पारदर्शिता हुनु पर्ने ।
- कर्मचारीहरुले जन उत्तरदायी भइ काम गर्नु पर्ने ।
- धेरै गाविसमा जिम्मेवारी भएको हुदा एक जना सचिवको जिम्मेवारी एक गाविसमा गराउन पर्ने ।
- छिटो छरीतो सेवा प्रवाह गर्नु पर्ने ।
- सेवा ग्राही संग समान व्यवहार गर्नु पर्ने ।
- सेवा ग्राहीलाई स्पष्ट जानकारी दिनु पर्ने ।
- योजनाको प्राथमिकीकरण गर्नु पर्ने । र समयमा संचालन गर्नु पर्ने
- कार्य सम्पन्न भए पछि तत्काल अनुगमन गरीनु पर्ने
- जि.वि.सका कार्यक्रम नेता मुखी नभइ जन मुखी बनाइ सहज तरिकाबाट कार्यान्वयन प्रकृया थालनी गर्नु पर्ने
- पहुच भन्दा पनि आवश्यकताको आधारमा काम संचालन गर्नु पर्ने
- कर्मचारी नियमित रुपमा कार्यालयमा बसी संचालन गर्नु पर्ने ।
- सोधपुछ गर्दा सेवाग्राहीलाई सरल तरिकाबाट जानकारी दिनु पर्ने ।
- नागरीकबडा पत्र सामान्य अवस्थामा हेर्दा नदेखिने स्थानमा रहेकोले स्थान परिवर्तन गरीनु पर्ने ।

## प्रतिवेदक

हरि अधिकारी र बाबुराम रायमाषी

# केही तस्वीर र समाचारका संकलित विवरण

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम २०७१/१०/१२ गते

स्थान : हरिहरपुर गाविसको कार्यालय परिसर

