



इनरुवा नगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: १

संख्या: ८

मिति: २०७९।०९।२२

भाग-२

इनरुवा नगरपालिका

इनरुवा नगरपालिका
इनरुवा नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि -२०७९

नगर कार्यपालिकाबाट स्वीकृति मिति: २०७९।०९।२०

प्रमाणीकरण मिति: २०७९।०९।२१ गते

इनरुवा नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि, २०७९

प्रस्तावना:

इनरुवा नगरपालिकाको र नागरिकहरुका बीचमा दोहोरो सम्वाद स्थापित गर्न र त्यस्ता सम्वादबाट जनतालाई नगर विकासका प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराई पारदर्शिताका माध्यमद्वारा इनरुवा नगरपालिकाको विकास निर्माण कार्य र सेवाप्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई जिम्मेवारीको संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाई कार्यलाई व्यवस्थित गर्न इनरुवा नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि, २०७९ तर्जुमा गरिएको छ।

परिच्छेद - १

उद्देश्य, संक्षिप्त नाम र परिभाषा

१. उद्देश्य, संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ, परिभाषा

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

१.२ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

१.२.१ यस कार्यविधिको नाम 'इनरुवा नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०७९' रहेको छ।
१.२.२ यो कार्यविधि कार्यपालिकाले स्वीकृत भएका मितिदेखि लागु हुनेछ।

१.३ परिभाषा

- (क) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार सांलन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ।
(ख) "कार्यपालिका" भन्नाले इनरुवा नगर कार्यपालिका सम्झनुपर्छ।
(ग) "इनरुवा नगरपालिकाको प्रमुख" भन्नाले इनरुवा नगरपालिकाको प्रमुखलाई सम्झनु पर्नेछ।
(घ) "विषयगत शाखा" भन्नाले इनरुवा नगरपालिकाको विभिन्न विषयगत शाखालाई सम्झनुपर्छ।
(ङ)
(च) "विकास साभेदार" भन्नाले इनरुवा नगरपालिकासंग भएका सम्झौता बमोजिम नगद, जिन्सी एवं प्राविधिक सहयोग उपलब्ध गराउन द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्र संघीय निकायहरु तथा अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था आदि सम्झनुपर्छ।
(छ) "उपभोक्ता समिति" भन्नाले आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको समूहले कुनै आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नका लागि आफूहरु मध्येबाट निश्चित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनुपर्छ र सो शब्दले लाभग्राही समूहलाई समेत जनाउछ।
(ज) "सामाजिक परीक्षण" भन्नाले इनरुवा नगरपालिकाले तयार पारेको सामाजिक परीक्षण कार्यविधि २०७९ लाई सम्झनु पर्दछ र इनरुवा नगरपालिकाको सामाजिक परीक्षण कार्यविधि, २०७९ मा उल्लेख भए अनुसारका सामाजिक जिम्मेवारी तथा कार्यसम्पादनका लेखाजोखा सम्झनुपर्छ।

- (भ) “सार्वजनिक परीक्षण” भन्नाले इनरुवा नगरपालिकाको सार्वजनिक परीक्षण, २०७९ लाई सम्झनु पर्दछ र इनरुवा नगरपालिकाको सार्वजनिक परीक्षण कार्यविधि, २०७९ बमोजिम विकास कार्यक्रममा भएका लगानीका लेखाजोखा सम्झनुपर्छ ।
- (ज) “गैर सरकारी संस्था” भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनका लागि पचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका र इनरुवा नगरपालिकाको नगर सभाबाट आफ्नो कार्यक्रम स्वीकृत गराई वा इनरुवा नगरपालिकासँग समन्वय राखी कार्य सञ्चालन गर्न गैर नाफा मूलक संस्था सम्झनुपर्छ ।
- (ट) “सामुदायिक संस्था” भन्नाले जनचेतना सम्बन्धी तालिम, अभिमुखीकरण, सीप विकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा इनरुवा नगरपालिकाकोमा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनुपर्छ ।
- (ठ) “योजना” भन्नाले इनरुवा नगरको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएका आवधिक नगर विकास योजना, वार्षिक नगर विकास योजना, क्षेत्रगत योजना र यस्ता प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनुपर्छ ।
- (ड) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएका क्षेत्रगत, विषयगत, श्रोतगत वा वडा स्तरिय कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।
- (ढ) “आयोजना” भन्नाले कुन भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएका आयोजना सम्झनुपर्छ ।
- (ण) “अनुदान” भन्नाले नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारबाट नगरपालिकालाई प्राप्त हुने वित्तीय समानिकरण अनुदान, राजश्व बाडफाड अनुदान, सशर्त अनुदान, समपुरक अनुदान तथा विशेष अनुदान, अन्य विभिन्न मन्त्रालय, कार्यक्रम, जिल्ला समन्वय समिति, कोष र दात्री निकायबाट उपलब्ध हुने वित्तीय, प्राविधिक एवं वस्तुगत सहयोग समेत लाई सम्झनुपर्छ ।
- (त) “लक्षित समूह” भन्नाले आर्थिक रुपमा विपन्न वर्गका महिला एवं बालबालिका तथा आर्थिक र सामाजिक रुपमा पिछडिएका वर्गहरु (सबै जातजातिका विपन्न वर्गहरु, जेष्ठ नागरिक, दलित, आदिवासी/जनजाति, भिन्न क्षमता भएका व्यक्तिहरु, मधेसी, मुशिलम तथा पिछडावर्ग) एवं नेपाल सरकारले लक्षित समूह भनी तोकेका वर्ग एवं समुदाय सम्झनुपर्छ ।
- (थ) “सार्वजनिक निजी साभेदारी” भन्नाले इनरुवा नगरपालिकाको वा ती निकायहरुका समूह र प्रचलित कानून बमोजिम करार गर्न योग्य कानुनी व्यक्ति बीच यस कार्यविधिमा ब्यवस्था भए बमोजिमका सेवा प्रदान गर्न र त्यसका जोखिम संयुक्त रुपले वंहन गर्ने गरी भएका करार ब्यवस्था सम्झनु पर्छ ।
- (द) “सामुदायिक संस्था” भन्नाले जनचेतना सम्बन्धी तालिम, अभिमुखीकरण, सीपविकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा इनरुवा नगरपालिकामा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनु पर्छ ।
- (ध) “सार्वजनिक सुनवाई” भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका इनरुवा नगरपालिकाको पदाधिकारीहरु बीच सार्वजनिक चासोको विषयमा सार्वजनिक थलोमा खुला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँछ ।

- (न) “नागरिक बडापत्र” भन्नाले इनरुवा नगरपालिकाकोले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाका नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी कार्यकक्षका विवरण सेवा प्राप्त गर्न प्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने सेवा शुल्क, दस्तुरका साथ सेवा अवरुद्ध भएमा उजूरी सुन्न अधिकारी उल्लेख गरी सर्वसाधारणलाई सुसूचित गर्न सार्वजनिक स्थल वा कार्यालयमा टाँगिएका वा टाँसेर राखिएका वाचापत्रलाई जनाउँछ ।
- (प) “विकास साभेदार” भन्नाले नेपाल सरकार वा इनरुवा नगरपालिकासंग भएका संभौता वा सहकार्य गर्न द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरु, अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था लगायत गैसस, निजी क्षेत्र तथा सामुदायिक संस्था समेतलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (फ) “बहिर्गमन अभिमत” (Exit Poll) भन्नाले नागरिक बडापत्रद्वारा गरिएका वाचा बमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाका प्राप्तपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्कने समयमा त्यस्ता सेवा सुविधाका विषयमा लेखी वा लेखाइदिएका अभिमत वा सुभावालाई जनाउँछ ।
- (ब) “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 पद्धतिलाई जनाउँछ ।

परिच्छेद-२

नागरिक बडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

२. नागरिक बडापत्र राख्नुपर्ने, सेवाग्राहीका गुनासो अभिलेखन र ब्यबस्थापन

२.१ नागरिक बडापत्र राख्नुपर्ने :

- २.१.१ इनरुवा नगरपालिकाको कार्यालय र वडाको कार्यालयको हाता भित्र सबैले देख्ने ठाउँमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ ।
- २.१.२. बुँदा नं. २.१ बमोजिम राखिने नागरिक बडापत्र नगर तथा वडाका मुख्य बजार केन्द्रमा पनि राख्न सकिनेछ ।
- २.१.३. यस परिच्छेद बमोजिम रहने नागरिक बडापत्रमा देहायका कुराहरु उल्लेख भएका हुनुपर्नेछ :
- (क) इनरुवा नगरपालिकाले ऐन, नियम बमोजिम दिने सेवा सुविधाका 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 कार्यकक्षका नम्बर वा संकेत,
- (ज) उजूरी सुन्ने अधिकारी वा निकाय,
- (झ) सेवा प्रदायक इनरुवा नगरपालिकाको टेलिफोन नं., इमेल र वेभसाइट,
- (ञ) गुनासो, पीर मर्का राख्ने फोन नं., कर्मचारी र इमेल ठेगाना, र
- (ट) नगर सभाले तोकेका अन्य आवश्यक कुरा ।

२.१.४. यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक प्रदर्शन गरिएका नागरिक वडापत्रमा संशाधन वा परिवर्तन गर्नुपर्ने भएमा प्रत्येक वर्षका आषाढ मसान्त भित्र गरिसक्नु पर्नेछ । तर यस्ता वडापत्रलाई संसोधन गर्न आवश्यक भएमा कार्यपालिकाको निर्णय अनुसार जुनसुकै समयमा पनि गर्न सकिनेछ ।

२.२ सेवाग्राहीका गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने :

- २.२.१. इनरुवा नगरपालिका सर्वसाधारणको गुनासो पीर मर्का सुन्न र तत्सम्बन्धी विषयलाई जिम्मेवार अधिकारी समक्ष पुऱ्याउने कामका लागि गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाई खडा गर्न वा पदाधिकारी नगर कार्यपालिकाको निर्णय बमोजिम तोक्नु पर्नेछ ।
- २.२.२. त्यसरी खडा गरिएका गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइलाई साधारणतया प्रवेशद्वार नजिक राखिनेछ ।
- २.२.३. यस परिच्छेद बमोजिम आएका गुनासो वा पीर मर्कालाई अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।
- २.२.४. त्यस्ता गुनासो पीर मर्का सुन्ने प्रयोजनका लागि इनरुवा नगरपालिकाको फोन नम्बर, इमेल ठेगानाको व्यवस्था समेत गर्नेछ ।
- २.२.५. यस परिच्छेद बमोजिम प्राप्त हुन आएका गुनासो पीर मर्काका सुनुवाई गरी सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउने गुनासो सुन्ने ईकाइ वा केन्द्र प्रमुख वा पदाधिकारीको जिम्मेवारी हुनेछ । यस विषयको जानकारी नगर कार्यपालिकामा जानकारी र छलफल गराउनुपर्ने छ ।
- २.२.६. गुनासो पीर मर्काका अभिलेखका ढाँचा अनुसूची-१ बमोजिम हुनेछ ।

२.३. गुनासो एवं सुभाब पेटिका राख्न :-

- २.३.१. इनरुवा नगरपालिका र वडाले सम्पादन गरेका कार्यका गुणस्तर तथा त्यसमा भएका वा हुनसक्ने अनियमितताका सम्बन्धमा गुनासो सुन्ने सबैले देख्ने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्नुपर्नेछ । त्यसरी राखिएका गुनासो पेटिकामा जो सुकैले लिखित रुपमा गुनासो पेश गर्न सक्नेछन ।
- २.३.२. त्यसरी राखिएका गुनासो पेटिकामा परेका गुनासो तथा सुभाब सकेसम्म दैनिक नभए सातामा एक पटक खोलिनेछ ।
- २.३.३. गुनासो पेटिका खोल्न जिम्मेवारी पाएका कर्मचारीले सम्भव भए सम्म कम्तिमा एक जना जनप्रतिनिधि सहित अन्य कर्मचारी समेतका रोहवरमा गुनासो पेटिका खोल्नेछन ।
- २.३.४. समाधान हेतु प्राप्त गुनासाहरु अभिलेख गरी जिम्मेवार कर्मचारीले इनरुवा नगरपालिकाको सम्बन्धित शाखा-प्रमुखलाई २४ घण्टा भित्र बुझाई दिनुपर्नेछ । यस सम्बन्धमा नगर कार्यपालिकालाई समेत जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- २.३.५. गुनासो समाधान भएका जानकारी गुनासोकर्तालाई दिन दायित्व जिम्मेवार कर्मचारीले बहन गर्नुपर्नेछ ।
- २.३.६. यस परिच्छेद बमोजिम परेका गुनासो एवं सुभाब अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्न सम्बन्धी अन्य कुरा परिषदले निर्धारण गरेका कार्यविधि बमोजिम हुनेछ । गुनासो कर्ताले आफ्नो नाम गोप्य राख्न सक्नेछ र गुनासो जुन कामको बारेमा दिएको छ त्यसको बारेमा विसतृत उल्लेख भएको हुनु पर्नेछ ।

परिच्छेद-३

सार्वजनिक सुनुवाईका तयारी

३. सार्वजनिक सुनुवाईको तयारी गर्नुपर्ने

३.१. अधिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाईमा प्रतिवद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास, नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतका नतिजा एवं सेवा सुविधा प्रवाहका विषयमा प्राप्त जनगुनासो तथा सुझावका व्यवस्थापन र इनरुवा नगरपालिकाको नीति, कार्यक्रम, बजेट तथा प्रगति, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनहरु सार्वजनिक सुनुवाईका विषयवस्तुहरु कार्यपालिकाको सहमतीमा हुनेछन ।

३.१.१. इनरुवा नगरपालिकाको प्रमुखले सार्वजनिक सुनुवाईको विषयमा जानकारी राख्ने कर्मचारीहरुको एक समुह गठन आवश्यकताको आधारमा कार्यपालिकाको निर्णय अनुसार गर्नुपर्नेछ ।

३.२ नगरपालिकाले यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाईको आयोजना गर्दा सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रममा वितरित भत्ताका नामनामेसी सहितका विवरण प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

३.३. इनरुवा नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाईको कार्यक्रम हुने दिन भन्दा पन्ध्र दिन अगावै नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतका माध्यम प्रयोग गरी सूचना संकलन गर्नुपर्नेछ ।

३.४. बहिर्गमन अभिमत बाट सूचना संकलन विधि :-

३.४.१ अनुसूची ३ बमोजिम कार्यालयको सेवा वा सुविधा वा वस्तु प्राप्त गरेका नागरिकमध्ये बढीमा पचास जना नागरिकबाट बहिर्गमन अभिमत भर्न लगाई सूचना संकलन गरिनेछ ।

३.४.२ त्यसरी संकलित अभिमतका नतिजा प्रतिवेदनका रुपमा सार्वजनिक स'न'वाई कार्यक्रममा पेश गरिनेछ ।

३.५ इनरुवा नगरपालिकाले बहिर्गमन अभिमतमा भाग लिनुभएका नागरिकलाई सार्वजनिक सुनुवाईमा भाग लिन निमन्त्रणा गर्नेछ ।

३.६ नागरिक प्रतिवेदन संकलन गर्ने विधि देहाय बमोजिम हुनेछ :-

३.६.१ नगरपालिकाले दुई वा सो भन्दा बढी सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता वा कर्मचारीको माध्यमद्वारा कम्तीमा पचास जना सेवाग्राही नागरिकबाट अनुसूची २ बमोजिमको नागरिक प्रतिवेदन फाराम भर्न लगाई सूचना संकलन गर्नु पर्नेछ ।

३.६.२ नगरपालिकाले भर्ने त्यस्ता फाराम कम्तीमा दुई वा सो भन्दा बढी वडालाई समेटने गरी कम्तीमा पचास सेवाग्राही नागरिकबाट भर्न लगाउनेछ ।

३.६.३ वडा समितिको हकमा त्यस्ता फाराम सबै वडाबाट प्रतिनिधित्व हुने हिसाबले कम्तीमा पचीस जनाबाट भर्न लगाउनु पर्नेछ । यस बुँदा बमोजिम भर्न लगाइने नागरिक प्रतिवेदनमा कम्तीमा दश जना दलित, जनजाति, बालबालिका, महिला एवं पिछडिएका वर्गको प्रतिनिधित्व रहन अनिवार्य हुनेछ ।

३.६.४ बुँदा नं. ३.६.१ बमोजिम संकलित सूचनाको विश्लेषणलाई नागरिक सुनुवाईका दिन पेश गरिनेछ ।

३.७. उद्देश्य निर्धारण गर्ने :-

३.७.१. इनरुवा नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा उद्देश्य बारे जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

३.७.२. त्यसरी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका दिशामा मात्र बहस चलाई सार्वजनिक सुनुवाईलाई उद्देश्यमूलक बनाउनु पर्नेछ ।

- ३.७.३ बहसलाई निर्देशित दिशामा लैजान जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता (मोडरेटर) को रहनेछ ।
- ३.७.४. सार्वजनिक सुनुवाईको उद्देश्य निर्धारण गर्दा सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता (मोडरेटर) सँग परामर्श गरिनेछ ।
- ३.८. सार्वजनिक सुनुवाईका लागि निम्न विवरण खुलाई सार्वजनिक सूचना प्रकाशन गरिनेछ ।
क) मिति ख) समय ग) स्थान
- ३.८.१. यस परिच्छेद बमोजिम सुनुवाईकालागि निर्धारण गरिएका विषय, सार्वजनिक सुनुवाईको मिति, स्थान र समयमा सामान्यतया परिमार्जन वा परिवर्तन गर्नु हुदैन ।
- ३.९ कुनै आयोजना विशेष र सार्वजनिक महत्वका विषयमा सुनुवाई गरिनुपर्छ भन्ने स्थानीय जनताले लिखित माँग गरेमा वा विकास साभेदार संस्थाले अनुरोध गरेमा इनरुवा नगरपालिकाले आवश्यकता अनुसार निर्णय गरी सो आयोजना वा संबन्धित विषय मात्रका सार्वजनिक सुनुवाई आयोजना गर्न सक्नेछ ।
- ३.१० ब्यापक वातावरणीय, आर्थिक तथा सामाजिक असर उत्पन्न गर्न सक्ने वृहत आयोजना हरुको हकमा सरोकारवालाहरुको अभिमत तथा सुझाव संकलन गर्न आयोजना थालनी हुन पूर्व सार्वजनिक सुनुवाई समेत गर्न सकिनेछ ।

परिच्छेद ४

सम्पर्क र सहभागीहरुको चयन

४ अधिकारीहरु सँग सम्पर्क र सहभागीहरुको चयन गर्ने

- ४.१ इनरुवा नगरपालिकाले कार्यविधिको बुदा नं. ३.१.१ बमोजिम गठित विज्ञ टोलीका अधिकारी र सुनुवाईको काममा संयोजन गर्ने अधिकारी बीच निरन्तर सम्पर्कको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- ४.२ त्यस्ता सम्पर्कमा सुनुवाईको लागि राखिएका विषयमा आउन सक्ने संभावित जिज्ञासाहरुका आँकलन गरिनेछ ।
- ४.३ जिज्ञासा स्पष्ट पार्नका लागि विषय विज्ञबाट पेश गरिन उत्तरका शैली तय गरिनेछ ।
- ४.४ बुदा नं. ४.३ बमोजिम राखिने उत्तरहरु यथासंभव तथ्यांकमा आधारित गरिनेछ ।
- ४.५ इनरुवा नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाईको लागि निमन्त्रणा दिनुपर्ने नागरिक, पत्रकार, संघसंस्था र सरोकारवाला सेवाग्राही नागरिकका सूची तयार गर्नुपर्नेछ ।
- ४.६ इनरुवा नगरपालिकाको सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन समितिमा रहनुभएका कार्यपालिकाको महिला प्रतिनिधिहरुलाई अनिवार्य रुपमा आमन्त्रण गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद - ५

सुनुवाई सहजकर्ता र बजेटको व्यवस्था

५ सार्वजनिक सुनुवाईको लागि सहजकर्ता वा संस्थाको प्रबन्ध र बजेट व्यवस्था गर्ने

- ५.१ इनरुवा नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाईको बहसलाई विषय केन्द्रित गराउन एक जना सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता वा संस्थाको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।
- ५.२ सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको लागि एकजना सहजकर्ता (मोडरेटर) लाई सेवा करारमा लिनुपर्नेछ वा प्रचलित कानून बमोजिम संस्था छनौट गर्नुपर्नेछ ।

- ५.३ नगरपालिकाले त्यस्ता सहजकर्ता वा संस्थाको सेवा करार अवधि बढीमा एक महिना सम्मका कायम गर्न सकिनेछ ।
- ५.४ सेवा करार वापत सहजकर्ता वा संस्थालाई दिनुपर्ने सेवा शुल्क इनरुवा नगरपालिकाले निर्णय गरे बमोजिम हुने ।
- ५.५ वृद्धा न ५.९ बमोजिम रहनु हुने सहजकर्ता वा संस्थाले देहायका कुरामा ध्यान पत्याउन पर्नेछ ।
- क. शिष्ट एवं विनयशील भाषाका प्रयोग गर्ने,
 - ख. निष्पक्ष रूपले मध्यस्थता गर्ने,
 - ग. महिला जनजाति तथा पिछडिएका वर्गलाई आ आफ्नो भनाइ राख्न प्रोत्साहित गर्ने,
 - घ. सहभागीले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने,
 - ङ. प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रिया तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रूपमा लिने,
 - च. व्यक्ति वा संस्थाका सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने,
 - छ. सहभागिको कुरा काटी आफ्नो भनाइ नराख्न र
 - ज. विषय वस्तुमा केन्द्रित रही छलफल गराउने ।

५.६. बजेट व्यवस्था गर्ने

५.६.१ इनरुवा नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाईको लागि बजेटका व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

त्यसरी छुट्याइएका बजेटमा देहायका कुराहरु खुलेको हुनुपर्नेछ ।

- क. सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता वा संस्थाको पारिश्रमिक
- ख. यातायात खर्च
- ग. आवश्यकता अनुसार माइक, पखा, पाल, हल कुर्सीका 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

५.६.२ इनरुवा नगरपालिकाले आम्दानी खर्चको सूचना प्रकाशन गर्दा सार्वजनिक सुनुवाईमा लागेको खर्च छुट्टै देखिने गरी सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद ६

अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन

६. सार्वजनिक सुनुवाईको लागि अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन गर्ने

६.१ इनरुवा नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाईको लागि भएका तयारीका सम्बन्धमा देहायका विषयमा अनुगमन गर्नुपर्नेछ ।

- क) सेवाग्राहीका बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) सम्बन्धी कागजातको अभिलेख र विश्लेषण
- ख) नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card) सम्बन्धी कागजातका अभिलेख र विश्लेषण,
- ग) सुनुवाई स्थलमा जुटेका सामग्री तथा सुविधा
- घ) यातायातको प्रबन्ध

ड) खर्चको व्यवस्था

च) सुनुवाईमा भाग लिन सरोकारवाला संघ संस्था तथा पदाधिकारीका सहभागिता

छ) मसलन्द आदि

६.२ सार्वजनिक सुनुवाईमा उठन सक्ने जिज्ञासाको विषयमा कुनै पदाधिकारीले के विषयमा स्पष्ट पार्ने हो , सो निक्कै गरी कार्य विवरण र कार्य विभाजन तयार गरिनेछ ।

६.३ एक पदाधिकारीको कार्य विभाजनमा परेका विषयमा उत्तर दिने वा जिज्ञासा समाधान गर्न अर्का पदाधिकारीबाट गर्ने गराइने छैन । तर विशेष कारणवस जिम्मेवारी तोकिएका पदाधिकारी उपस्थित हुन नसकेमा इनरुवा नगरपालिकाको प्रमुखले सो जिम्मेवारी अर्को पदाधिकारीलाई तोकनु पर्नेछ ।

६.४ यस परिच्छेदमा जुनसुकै कुरा उल्लेख भएता पनि इनरुवा नगरपालिकाको प्रमुखले जिज्ञासामा थप स्पष्टता ल्याउन वाधा पुऱ्याएको मानिने छैन ।

परिच्छेद ७

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन

७. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन गर्ने

७.१ सार्वजनिक सुनुवाईको कार्यक्रम संचालन देहाय बमोजिम गर्नुपर्नेछ :

- क) अध्यक्षता ग्रहण तथा कार्यक्रम शुरु भएका घोषणा गर्ने,
- ख) कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने ,
- ग) आचार सहिताबारे जानकारी गराउने,
- घ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहबारे संक्षिप्तमा 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,
- च) इनरुवा नगरपालिकाको जिम्मेवार पदाधिकारीहरुले स्पष्ट पार्ने,
- छ) स्पष्टता पछि थप जिज्ञासाको आह्वान गर्ने
- ज) सम्बन्धित पदाधिकारीबाट थप जिज्ञासामा स्पष्टता ल्याउने ,
- झ) समापन मन्तव्य, धन्यवाद ज्ञापन र कार्यक्रम विसर्जन गर्ने ।

७.२. सार्वजनिक सुनुवाईको कार्यक्रम सामान्ततया चार घण्टासम्म सञ्चालन हुनेछ ।

७.३. सार्वजनिक सुनुवाईको कार्यक्रम समाप्तपछि कार्यक्रमका समीक्षा गरिनेछ ।

७.४ बुदा न ७.३ बमोजिम गरिने समीक्षामा कार्यक्रमको उद्देश्य अनुरूप सुनुवाईको प्रतिफल प्राप्त भए/नभएका विषयलाई विश्लेषण गर्नुपर्नेछ ।

७.५ सार्वजनिक सुनुवाईका प्रतिवेदन तयार गरी पेश गर्ने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाईमा खटिएका कर्मचारी र सहजकर्ता वा संस्थाको हुनेछ ।

७.६. बुदा नं. ७.५ बमोजिम तयार गरिने प्रतिवेदन अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा आधारित गरिनेछ ।

७.७ सार्वजनिक सुनुवाई कम्तीमा वर्षको दुई पटक अधिवेशन अगावै सञ्चालन गरिनेछ ।

७.८ यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाईको लागि अनुसूची-५ मा राखिए अनुसारका आचार-

संहिता पालना गर्न गराउनु पर्नेछ ।

- ७.९ कार्यक्रमको समापन पछि बजेटको उपलब्धताको आधारमा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको कम्तिमा २० मिनेट देखि बढिमा ३० मिनेट सम्मको भिडियो तयार गरी नगरपालिका संगको समन्वयमा टेलिभिजनमा प्रसारण गर्ने (सम्भौतापत्र वा TOR मा उल्लेख भए मात्र) जिम्मेवारी सम्बन्धित संस्थाको हुनेछ ।

परिच्छेद ८ विविध

८. **गैसस तथा अन्य सार्वजनिक संस्थाहरूका सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि :** गैसस तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरूले पनि यस कार्यविधिलाई प्रयोग गर्न सक्नेछन । सो गर्न गराउन इनरुवा नगरपालिकाले समन्वय र सहयोग गर्नु पर्नेछ । तर आवश्यकता हेरी कार्यपालिकाको निर्णय बमोजिम फेरबदल गर्न सक्नेछ ।
९. **जरिवाना हुन सक्न :** सवैले देख्ने ठाँउमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ । नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार कार्य नभएमा सो कार्यका लागि जिम्मेवार कर्मचारी वाट रु.५०००।०० (अक्षरपी पाँच हजार) सम्म क्षतिपूर्ति सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराइने छ ।
१०. **थपघट र हेरफेर:** यस कार्यविधिको कार्यान्वयनका क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्ता बाधा अडचन फुकाउन प्रयोजनका लागि नगरसभाले यस कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार ब्याख्या, थपघट, संसोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ ।
११. **बचाउ :** यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानुन एवं स्थानीय सरकार सांलन ऐन, २०७४, सँग बाभिएमा बाभिएका हद सम्म अमान्य हुनेछ ।

अनुसची -२

बुँदा नम्बर ३.६.१ सँग संबन्धित प्रश्नावली भाग - १ नागरिक
प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउन)

उत्तरदाताको नाम र थर :-जातजाति:.....
 लिंग : () महिला () पुरुष () उमेर..... शिक्षा.....
 पेशा.....
 ठेगाना:.....नपा, वडा नं. सम्पर्क फोन नं.....

१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिका 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 लागेका
समय प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

२.२ कार्यालय नियमित रूपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचस्तता)

सञ्चालन भएका छ भन्ने कुरामा कतिका विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त ()

२.३ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिन भया ?

तिरेका छैन () एकदम कम () धेरै तिरेका ()

२.४ यस कार्यालयल सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गन औसत कति दिन लगाउन
गरेका छ ?

१ दिन () २ दिन () धेरै दिन ()

३. सेवाप्रतिका जनविश्वास

३.१ यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिका विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त ()

३.२ यस कार्यालयल प्रदान गरेका सेवाको बारेमा अरुलाइ जानकारी गराई

कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?

धेरै () ठीकै () गरेका छैन ()

३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंका विश्वास कतिको छ ?

धेरै () ठीकै () विश्वास छैन ()

३.४ यस कार्यालयले विपन्न वर्गका लागि छुट्याएका सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?

छ () छैन () अलिअलि थाहा छ ()

४. सेवाको गुणस्तर

- ४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिंदा कार्यालयले दिएका जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
सन्तुष्ट () कम सन्तुष्ट () असन्तुष्ट ()
- ४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?
आफु () गाउँका ठुलाबडाका () मध्यस्थकर्ता ()
- ४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामका 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 भएका नागरिक बडापत्र बारे तपाईंलाई जानकारी छ ?
छ () आंशिक जानकारी छ () कुनै जानकारी छैन ()
- ५.३ कार्यालय र सेवाग्राही बीचका सम्बन्ध कस्तो छ ?
अति राम्रो () ठीक () खास राम्रो छैन ()
- ५.४ सञ्चालन गरिन सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गका उपस्थिति कति प्रतिशतसम्म हुने गरेको छ ?
२० प्रतिशत जति () ५० प्रतिशत भन्दा माथि () थाहा छैन ()
- ५.५ परिषदमा राष्ट्रिय नीति निर्देशिका अनुसार समावेशी प्रकृतिका प्रतिनिधित्व भएको छ ?
छ () ठीक छ () प्रतिनिधित्व साह्रै कम छ ()

६. नागरिक बडापत्र/उजुरी पेटिका / गुनासो सुन्न अधिकारी सम्बन्धमा

- ६.१ तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रका उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ?
धेरै () कम () गरेका छैन ()
- ६.२ तपाईंका विचारमा सेवाप्रदायकहरूले नागरिक बडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेका जस्तो लाग्छ ?
धेरै () ठीकै () अति कम ()
- ६.३ तपाईंका विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?
धेरै भएका छ () ठीक भएका छ () भएक छैन ()

नागरिक प्रतिवेदन पत्र

१. सिफारिस सम्बन्धी

- १.१ सिफारिसका लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?
पाए () ठीकै पाए () स्पष्ट पाइन ()
- १.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो?
दिए () थोरै दिए () मागिएन र दिइएन पनि ()
- १.३ त्यहाँबाट दिन सिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?
आफै () मध्यस्थकर्ता वा कार्यालयकै मान्छ () नेता / ठूलाबडा ()
- १.४ राजस्व, शुल्क तथा दस्तुर को-कससंग उठाउने गर्दछन ?
सबैसंग कर उठाउँछन () सीमित व्यक्ति संग मात्र कर उठाउँछन ()
धेरै वक्यौता रहन गरेको छ ()

२. पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी

- २.१ कार्यालयमा सरसफाईका अवस्था कस्तो छ ?
राम्रा () ठीक () खराब ()
- २.२ कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ ?
तुरुन्त हुन्छ () पटक पटक भनेपछि मात्र हुन्छ () जति भनेपनि हुन ()
- २.३ तपाईंको विचारमा न.पा./वडाले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्ता किसिमले गर्छ ?
नियमित र राम्रा संग () ठीकै गर्छ () नियमित रुपमा गर्दैन ()
- २.४ तपाईंको नगरपालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?
राम्रो () ठीक () खराब ()
- २.५ सञ्चालन गरेको योजनाहरू कतिको प्रभावकारी छन ?
प्रभावकारी छन () ठीकै छन () प्रभावकारी छैनन ()
- २.६ योजनाका बिल भुक्तानी दिन व्यवस्था कस्तो छ ?
सहज () सहज () ठीकै () अठयारा ()
- २.७ योजनाहरू जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनुपर्छ ?
पर्दैन () मागेरै लिन्छन () रकम नदिए अठयारो पाउँछन ()
- २.८ योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?
सजिलै पाइयो () कहिले काही पाइयो () माग गर्दा पनि पाइएन ()
- २.९ विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?
सजिल पाइन्छ () सोधेपछि पाइन्छ () सोधेपनि पाइदैन ()
- २.१० इनरुवा नगरपालिकाको आचारसंहिता पालना भएको छ ?
पालना भएको छ () ठीकै पालना भएको छ () कति पनि पालना भएका छैन ()
- २.११ योजना सञ्चालन गर्दा न.पा./वडाबाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ ?
धेरै सहयोग पाएको छु () ठीकै सहयोग पाएको छु () निरुत्साहित गरिन्छ ()
३. यस कार्यालयका तल दिइएका विविध पक्षहरूमा 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 कमै छ () सीप निकै कम छ ()
- ३.४ न.पा./वडाका आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेका देख्नुभयो ?
- टाँसेका देखेको छ () कहिलै काँही टाँसेको देखिन्छ () खै कतै देखिएन ()
- ३.५ कार्य सम्पन्नका आधारमा मूल्यांकन भएका छ कि छैन ?
- छ () ठीक मूल्यांकन हुने गरेको छ () कहिलै पनि भएको थाहा छैन ()
- ३.६ वर्तमान कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिका सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
- सन्तुष्ट () ठीकै () कुनै जानकारी छैन ()

४. पारदर्शिता सम्बन्धी

- ४.१ न.पा./वडामा अहिलेसम्म यस वर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भए ?
- १ वटा () २ वटा () कार्यक्रम बार कुनै जानकारी नै छैन ()
- ४.२ न.पा./वडामा अहिले सम्म कतिवटा सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?
- धेरै () कम () भएकै छैन ()
- ४.३ न.पा./वडामा वार्षिक रुपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?
- भएको छ () अहिलेसम्म सञ्चालन भएकै छैन () कार्यक्रम बार कुनै जानकारी नै छैन ()
- ४.४ सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कतिका कार्यान्वयन भएको छ ?
- धेरै () ठीकै () कम ()
- ४.८ सार्वजनिक सुनुवाइका अनुगमन गर्न संयन्त्रको विकास भएको छ ?
- संयन्त्र बनेको छ () कुन संयन्त्र बनेको छैन () कुन जानकारी नै छैन ()
- ४.९ यस कार्यालयका वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?
- धेरै जानकारी पाएको छ () ठीक जानकारी पाएको छ () कम जानकारी पाएको छ ()

अनुसूची-३

बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन गर्ने ढाँचा
बुँदा नम्बर ३.४.१ सँग संबन्धित

- १) सेवाग्राहीका लिङ्ग :- पु/स्त्री
- २) जात :
- ३) उमेर :
- ४) शिक्षा :
- ५) कार्यालय सम्म आइपुग्दाको समय :
- ६) यस कार्यालयका काममा मात्र आउने भएका हो वा अन्य कामका लागि पनि
- ७) कार्यालयमा देहायका कुन कामका लागि आउन भएका हो ? रेजा () चिन्ह दिनुहोस ।
 - क) सिफारिस लिन/पुन्याउन ख)
 - दर्ता/नवीकरण
 - ग) आर्थिक सहयोग लिने
 - घ) योजना माग गर्ने
 - ङ) योजनाका किस्ता लिने
 - च) योजनाका मूल्याङ्कन गराउने
 - छ) योजनाका अन्तिम भुक्तानी लिने
 - ज) इनरुवा नगरपालिकाले राखेका सूचना प्राप्त गर्ने
 - झ) सूचनामूलक सामग्री प्राप्त गर्न
 - ञ) अन्य कुन भए

सि.नं.	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन -उपयुक्त कोष्ठमा रेजा () लगाउन		
१.	सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाइलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
२.	सेवा प्रदायक कर्मचारील तपाईका आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझ जस्ता लाग्यो ?	अति धेरै	ठीकै	थोरै

३.	तपाइ प्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्ता व्यवहार गर्ने ?	मिलनसार र मैत्रीपूर्ण	ठीकै	अभद्र/अमर्यादित
४.	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) बारे तपाईंलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गर्न कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए	ठीकै	अलमल्ल हुन गरी अस्पष्ट सूचना दिए
५.	तपाईंले राख्नुभएका समस्यालाई के-कस्ता समाधान दिए ?	अति सजिला तरिकाबाट समाधान दिए	ठीकै	समाधान दिन सकेनन
६.	सेवा प्राप्त गन अपनाइएका प्रक्रिया क-कस्ता लाग्यो ?	अति सजिला (छोटो)	ठीकै	लामा र भन्भटिला

कार्यालयका कुन-कुन पक्षमा धरै 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 सुनवाई संबन्धी प्रतिवेदनका ढाँचा

✓ सार्वजनिक सुनवाई संयोजन गर्न व्यक्तिका नाम, थर र ठेगाना

सुनवाई गरिएका विषयवस्तुहरु

क)

ख)

ग)

घ)

✓ कार्यक्रम आयोजना स्थल :-

✓ कार्यक्रम आयोजना गरिएका मिति र समय :

✓ कार्यक्रम सञ्चालन गरिएका समयावधि (घण्टा/मिनेटमा)

✓ उठेका प्रश्न/जिज्ञासा र उत्तर :

क्रम संख्या	प्रश्नकर्ता गुनासो गर्न वा सुझाव दिनेका नाम, थर र ठेगाना	सहभागीका प्रश्न/गुनासो/सुझाव	जवाफ दिन पदाधिकारीका नाम, थर र ठेगाना	जवाफका छोटकरी व्यहोरा

प्रतिवेदन दिएका मिति : सार्वजनिक सुनवाई संयोजकको दस्तखत :

अनुसूची-५

(बुदा नं. ७.८ संग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सनुवाईमा पालना गर्नुपन आचार संहिता

- १ सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
- २ सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो, पहिल स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
- ३ सहजकर्ताले बोल्न संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम सहित प्रश्न वा जिज्ञासा राख्नुपर्नेछ ।
- ४ सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरु धैरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाल बुदागत रुपमा छोटकरिमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नुपर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेका 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 सनुवाईका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पान वा बदलाका भावनाबाट भनाइ राख्न वा बोल्न पाइने छैन ।
- ९ सनुवाईलाई बिथोल्न प्रयास कतैबाट भएका पाइएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधान खोजन पहल गर्न सबैका कर्तव्य हुनेछ ।
- १० सनुवाईलाई विषयान्तर हुन बाट सबै सहभागि सचेत हुनु पर्नेछ ।