

खजुरा गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता  
बिषयक

सार्वजनिक सुनुवाई  
२०७८ साउन २७ गते  
प्रगति-प्रतिबेदन



आयोजक



खजुरा गाउँपालिका, बाँके

सहजिकरण



बास नेपालगन्ज

## खजुरा गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक

# सार्वजनिक सुनुवाई

२०७८ साउन २७ गते

### १. सहजिकरण गर्ने संस्थाको परिचय :-

बास विगत २० वर्ष देखि सामाजिक रुपान्तरणका लागि क्रियाशिल गैर सरकारी संस्था हो । २०५७ मंसिर २४ गते स्थापित यो संस्था देशमा व्याप्त भ्रष्टाचार, अनियमितता, ढिलासुस्ति, घुसखोरी जस्ता वैधितिका विरुद्ध ससक्त रुपमा क्रियाशिल रहदै आएको छ । ७६ जिल्ला शाखा, २० उपशाखा, १०० ईकाई र ४२०० युवाहरु आवद्ध भएको यस संस्थाले असल शासन, सामाजिक जवाफदेहिता, सामाजिक सद्भाव, सामुदायिक सुरक्षा, युवा सशक्तिकरण, स्वयंसेवा, बाल अधिकार, बाल संरक्षण, लैंगिक हिंसा न्यूनिकरण, सामुदायिक सशक्तिकरण, सञ्चार र संस्थागत विकासका क्षेत्रमा काम गर्दै आईरहेकोछ । बास भ्रष्टाचार विरुद्धको विश्वव्यापी संस्था ट्रान्सपरेन्सी ईण्टरनेशन नेपालको आवद्ध संस्था हो । बासले असल शासन, सामाजिक जवाफदेहिता, सुचनाको हक, अपांगता अधिकार, युवा नेतृत्व विकास, बाल संरक्षण, र संचारका क्षेत्रमा काम गर्दै आईरहेकोछ ।

### २. पृष्ठभूमि :-

राज्य संचालनको गुणस्तरियताले जनताको जीवनमा निरन्तर प्रभाव पार्दछ । लोकतन्त्रमा सरकारले नागरिकप्रति जवाफदेहि भएर उनीहरुको चित्त बुझाउनु पर्दछ । सार्वजनिक निकायमा बस्नेहरुले कस्तो काम गरिरहेका छन् भनेर नागरिकले चासो राखिरहेका हुन्छन् । त्यसैले राज्य संयन्त्रबाट दिइने सेवा, सुविधा र बस्तुको गुणस्तरका वारेमा सार्वजनिक मञ्चबाट नागरिकले उठाएका प्रश्नको उत्तर दिनु सार्वजनिक पद धारण गरेका व्यक्तिहरुको जवाफदेहिता अन्तर्गत पर्दछ । यस्तो जवाफदेहिता अधिकारमा बसेका जिम्मेवार व्यक्ति र सेवाग्राहि नागरिकका विच गरिने सार्वजनिक सुनुवाईका माध्यमबाट खोज्न सकिन्छ । यसरी संचालन गरिने सार्वजनीक सुनुवाईबाट सार्वजनिक निकायहरुलाई उनिहरुले गरेको कामको पृष्ठपोषणपनि हुन्छ । अनि सरकारी निकाय र नागरिकको विचमा रहेको अविश्वास घटेर जान्छ, र सार्वजनिक निकायले अगाडि सारेका हरेक काम कारवाहिप्रति नागरिकमा अपनत्वको भावना पनि जाग्छ । त्यसैगरी राज्य संयन्त्रले गर्ने गतिविधीका वारेमा नागरिकहरुले गुणर दोषका आधारमा मुल्यांकन गर्न पाउनु पर्छ, यो लोकतान्त्रिक मुलुका नागरिकको अधिकार पनि हो । सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका व्यक्तिहरुका विचमा सार्वजनिक चासोको विषयमा हाकाहाकि प्रश्नेत्तर गर्ने सामुदायिक मञ्चलाई सार्वजनिक सुनुवाई भनिन्छ । यसले स्थानीय नागरिकहरुमा विकास योजना प्रति अपनत्वको भावना विकास गर्नुका साथै पारदर्शिताको अभ्यास गर्दछ । आफ्नो कार्यालयले वर्ष भरीमा सञ्चालन गरेका गतिविधिको प्रभावकारीताका लागि अनिवार्य सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु पर्ने राज्यले व्यवस्था गरे अनुसार स्थानिय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि -२०६७ समेत लागु भएको छ । नेपालमा सार्वजनिक सुनुवाईको अवधारणा-२०५० साल पौष १३ गते देखि केदार खड्काले सुरुवात गरेको एकआपस टेलिभिजन कार्यक्रमबाट सुरुवात भएको मानिन्छ । पांच वर्ष सम्म नियमित संचालन भएको सो कार्यक्रमले नेपालमा सार्वजनिक सुनुवाईको अवधारणालाई नागरिकका विच लोकप्रिय बनाएको थियो । सार्वजनिक सुनुवाईले सर्वसाधारण नागरिकलाई अधिकारमा बसेका व्यक्ति नजिक पुग्ने र आफ्ना असन्तुष्टि पोख्ने अवसर दिन्छ । त्यसैले यसलाई सर्वसाधारणको पहुँच अधिकारमा बस्नेहरु सम्म पनि भन्ने गरिन्छ ।

सार्वजनिक सुनुवाईको प्रभावकारितालाई ध्यानमा राखेर पहिलो पटक नेपाल सरकारले-२०६२ सालमा सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धि निर्देशिका नै बनाएर यो संयन्त्रलाई संस्थागत गरेको पाईन्छ । सुनुवाईमा पछाडिपरेका, दलित, अल्पसंख्य, अपाङ्ग सर्वसाधारण नागरिकहरुको उपस्थिती उल्लेखनीय हुनु पर्दछ । हाल सार्वजनिक सुनुवाइलाई विभिन्न सरकारी तथा गैरसरकारी संस्थाहरुले अवलम्बन गरेर आफ्ना कार्यक्रम बनाएर सञ्चालन गरी रहेका छन् । स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ मा पारदर्शिता, जवाफदेहिता र उत्तरदायित्वको लागि सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने प्राबधान गरेको छ । सुशासन ऐन-२०६४ को दफा ३० मा सार्वजनिक सुनुवाई गराउनु पर्ने व्यवस्था गरी कानूनी व्यवस्था गरिएको छ । त्यसैगरी सुशासन नियमावली-२०६५ को नियम १९ ले सार्वजनिक निकायले प्रत्येक ४ महिनामा कमिमा एउटा सुनुवाई गर्नु पर्ने व्यवस्था गरेको छ । स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ ले समेत सबै स्थानीय तहहरुले सार्वजनिक सुनुवाइ गर्नुपर्ने करालाई अंगिकार गरेको छ । पछिल्लो समयमा आएर स्थानीय तहहरुले यो संयन्त्रलाई आत्मसात गरी सार्वजनिक सुनुवाई सञ्चालन गर्दै आएका छन् । सोहि कुरालाई मध्येनजर गर्दै खजुरा गाउँपालिकाको आयोजना र बास, नेपालगंजको सहजिकरणमा खजुरा गाउँपालिकाको आर्थिक वर्ष २०७७/०७८ को अन्तिम चौमासिकमा संचालन गरेका विकास निर्माणका गतिविधि र कार्यालयबाट प्रवाह गरिएका गुणस्तरीय सेवाको प्रभावकारिताबारे खुला छलफलका लागि खजुरा मिनि पार्क एण्ड रिसोर्टमा २०० बढी नागरिकहरुको सहभागीतामा मिति २०७८ साउन २७ गतेका दिन **खजुरा गाउँपालिकाले दिने सेवा, सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम** सम्पन्न भएको छ ।

### ३. कार्यक्रमका उद्देश्यहरु :

- गाउँपालिकाको काम कारबाही बारे उपमहानगरबासिहरुलाई जानकारी गराउने ।
- गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाका बारेमा छलफल/बहस गर्ने ।
- गाउँपालिकासंग सम्बन्धित गुनासोहरु सुनुवाई गरि गुनासो व्यवस्थापन गर्ने ।
- गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिताका बारेमा पृष्टपोषण लिने ।
- वार्षिक गतिविधिहरुको समिक्षा गरि भावि कार्ययोजनाका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।
- सेवाग्राहीबाट आएका गुनासोको सुनुवाई गर्न साभ्ना सार्वजनिक प्रतिवद्धताको घोषणा गर्ने ।

### ४. सार्वजनिक सुनुवाई संचालनका क्रममा अवलम्बन गरिएका विधिहरु :

खजुरा गाउँपालिकाले दिने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु पूर्व निम्न विधिहरु अवलम्बन गरिएको थियो :

#### क. सहजकर्ताको छनौट तथा सम्झौता :

विगतका वर्षहरु देखिनै खजुरा गाउँपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाईको सहजिकरणको जिम्मेवारी सम्हाल्दै आएको बास नेपालगन्जसँगको समन्वयमा खजुरा गाउँपालिकाले आ.व. २०७७/०७८ को सार्वजनिक सुनुवाइ सहजिकरणको जिम्मेवारी दिएको थियो । सोही अनुरूप खजुरा गाउँपालिकाले आर्थिक वर्ष २०७७/०७८ मा गर्नुपर्ने सार्वजनिक सुनुवाई सहजिकरणका लागि बास र गाउँपालिका बिच सम्झौता भएको थियो ।

#### ख. ऐन, नियम, निर्देशिका तथा कार्यविधिको अध्ययन :

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम गर्नु पूर्व आयोजक संस्थाका प्रतिनीधि र सहजिकरणको जिम्मा पाएको संस्था बिच स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४, सुशासन ऐन २०६४ तथा नियमावली, २०६५, स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाइ सहजिकरण कार्यविधि, २०६७, लगायतका निर्देशिका र कार्यविधिहरुको विस्तृत अद्यायन गरिएको थियो ।

### **ग. सार्वजनिक सुनुवाईको लागि सूचना तथा प्रचार प्रसार र पत्राचार :**

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन हुने विषयमा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको व्यापक सूचना प्रवाह र प्रचार प्रसारको लागि गाउँपालिकामा सबैलाई सार्वजनिक सूचना एक हप्ता अगाडी देखि गरिएको थियो । आम नागरिकहरुको व्यापक सहभागिताका लागि कार्यक्रम हुनुअगावै सार्वजनिक सूचना प्रकाशन, निमन्त्रणा पत्र बितरण तथा पत्राचार समेत गरिएको थियो भने रेडियो शब्दभाव एफएम ९९.२ मेघाहार्जवाट सूचना प्रशारण तथा माइकिङ्ग गरिएको थियो । विशेष गरि वडा कार्यालय र बास स्वयंसेवकहरु मार्फत सबै वडाका स्थानीय नागरिकहरुलाई आमन्त्रण गरिएको थियो ।

### **घ. मिति, समय र स्थान निर्धारण :**

गाउँपालिका र बास बिच छलफल पश्चात खजुरा मिनि पार्क एण्ड रिसोर्टमा सुनुवाई गर्ने भनी २०७८ साउन २७ गते बुधवारका दिन बिहाना ११: बजे देखि कार्यक्रम गर्ने समय निर्धारण गरिएको थियो ।

### **ङ. नागरिक प्रतिबेदन पत्र तथा बर्हिगमन अभिमत संकलन :**

खजुरा गाउँपालिकाले दिने सेवा तथा सुविधाको विषयमा ५० जना सेवाग्राहीहरुबाट नागरिक प्रतिबेदन पत्र तथा ५० जना सेवाग्राहीहरुबाट बर्हिगमन अभिमत संकलन गरिएको थियो ।

### **च. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन**

खजुरा गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाई विभिन्न ६ बुदे सार्वजनिक प्रतिबद्धताको घोषण गर्दै सम्पन्न भएकोछ । गाउँपालिकाको आयोजना तथा बासको सहजिकरणमा साउन २७ गतेका दिन खजुरा मिनि पार्क एण्ड रिसोर्टमा उक्त सार्वजनिक सुनुवाई सम्पन्न भएको हो ।

२०० बढि स्थानीयहरुको सहभागितामा सम्पन्न सार्वजनिक सुनुवाईमा खजुरा गाउँपालिकाका अध्यक्ष किस्मत कुमार कक्षपतिले आर्थिक वर्ष २०७७/०७८ को तेश्रो चौमासिक अवधि सम्म सम्पन्न भएका गतिविधि तथा मुख्य उपबिधहरुबारे जानकारी गराएका थिए । सुनुवाईको खुला छलफलमा सहभागिहरुले पदाधिकारीहरूसँग विभिन्न विषयमा जिज्ञाशा तथा प्रश्नहरु राख्नुका साथै सुझावहरु दिएका थिए । उनीहरुले सडक, ढल निर्माण, पुलपुलेसा निर्माण, लक्षित वर्ग केन्द्रित कार्यक्रम, विकास निर्माण, बिधुत तथा सिचाइको समस्या, कृषि, शिक्षा, स्वास्थ्य, गाउँपालिकाको समग्र सेवा लगायतका दर्जनौं विषयहरुमा जिज्ञाशा, गुनासो तथा प्रश्न राखेका थिए ।

सहभागिहरुबाट आएका प्रश्नहरुको उत्तर दिदै खजुरा गाउँपालिकाका अध्यक्ष किस्मत कुमार कक्षपतिले गाउँपालिकाको समग्र विकासका लागि विभिन्न निकायहरूसंग समन्वय गरेर अगाडी बढेको बताएका थिए । प्राथमिकता र आवश्यकताको आधारमा विकासका कामहरु गर्ने तर्फ लागि परेको भन्दै अवको बाँकी अवधीमा बाँकी रहेका कामहरु गर्ने प्रतिबद्धता व्यक्त गरेका थिए । सुनुवाईमा गाउँपालिका अध्यक्ष किस्मत कुमार कक्षपती, उपाध्यक्ष एकमाया बि.क., प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत मणिराम खराल., वडा अध्यक्षहरु, विषयगत शाखा प्रमुख लगायतले सहभागिहरुले सोधेका प्रश्नको जवाफ दिएका थिए ।

सहभागिहरुले उठाएका सवालहरुलाई सम्बोधन गर्दै सार्वजनिक सुनुवाईको अन्तमा ६ बुँदे सार्वजनिक प्रतिबद्धताको घोषणा गरिएकोछ । व्यक्त गरिएका प्रतिबद्धताहरुमा गाउँपालिका भित्र सञ्चालीत योजना तथा कार्यक्रमको अनुगमनमा ढिलासुस्ति भएको भन्ने गुनासो आएकाले सो कुरा स्विकार गर्दै प्रभावकारि अनुगमन प्रणाली अवलम्बन गर्ने, खजुरालाई खेलकुद हवको रुपमा स्थापित गर्न पूर्वाधार सँगै खेलाडी उत्पादनमा जोड दिने र पालिका भित्रमा खेलसँग सम्बन्धित क्लबहरुको कार्य मुल्यांकनका आधारमा प्राथमिकिकरण गर्ने, गाउँपालिकाका पदाधिकारी र कर्मचारीहरुले प्रगोग गर्दै

आएका सवारी साधन को सहि प्रयोगमा ध्यान दिने, गाउँपालिकाको फजुल खर्चलाई नियन्त्रण गर्ने, लक्षित बर्ग उत्थान कार्यक्रमलाई थप प्रभावकारि रुपमा अगाडी बढाउने, खजुरा क्याम्पस जाने बाटोमा खाल्टो र हिलाम्य बाटोका कारण बिद्यार्थीहरुलाई आवतजावत गर्न समस्या भईरहेको पाईएकाले उक्त समस्या तत्काल समाधान गर्ने र खजुरा स्थित चारपाते क्लबको जग्गाका विषयमा फरक फरक मत आएकाले तत्काल सो विषय सम्बोधन गरी जग्गाको उपयोग गर्ने लगायत रहेका छन् । प्रतिवद्धतामा खजुरा गाउँपालिका अध्यक्ष, किस्मत कुमार कक्षपति, प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत मणिराम खराल., वडा नं. १ का का.बा. वडा अध्यक्ष फत्ते कुमारी जोशी, वडा नं. ३ का वडा अध्यक्ष कान्तराम गौतम, वडा नं. ४ का वडा अध्यक्ष तिलकविर सुनार, वडा नं. ५ का वडा अध्यक्ष देवेन्द्रमान श्रेष्ठ, कार्यपालिका सदस्यहरु, विभिन्न विषयगत शाखाका प्रमुखहरु लगायतले हस्ताक्षर गरेका थिए ।

बासका निवर्तमान अध्यक्ष मन भण्डारीले सहजिकरण गरेको कार्यक्रममा बासका कार्यक्रम संयोजक रविन्द्र बोहराले गाउँपालिकाले दिने सेवा, सुबिधाबारे नागरिकहरुबाट लिईएको नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बर्हिगमन अभिमत संकलनको प्रस्तुत गरेका थिए । सुनुवाई ३ घण्टा भन्दा बढि सम्म चलेको थियो ।

### तस्विरमा सुनुवाई :



सुनुवाईको सहजिकरण गर्दै सहजकर्ता मन भण्डारी बाँया तथा सहभागीहरुको प्रश्नको जवाफदिदै गाउँपालिकाका प्रमुख किस्मत कुमार कक्षपती दाँया ।



सुनुवाईमा प्रश्न गर्दै सहभागीहरु ।



सुनुवाइका जवाफदेही बक्ताहरु बाँया तथा सुनुवाइका सहभागिहरु दाँया ।

**ज. सार्वजनिक सुनुवाइमा उठान भएका मुख्य सवालहरु :**

सार्वजनिक सुनुवाइमा शिक्षा तथा स्वास्थ्य सेवा, कृषिको समस्या, सडक, नाला गुणस्तरीय नभएको, लक्षित वर्ग केन्द्रित कार्यक्रम, विकास निर्माण, विद्युत तथा सिचाइको समस्या लगायतका दर्जनौं विषयहरुमा जिज्ञाशा, गुनासो तथा प्रश्न राखेका थिए । सहभागिहरुले उठाएका मुख्य सवाल र जवाफ अनुसुचीमा समवेश गरिएको छ ।

**झ. प्रतिवद्धताहरुको सार्वजनिकिकरण :**

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भएपछि सार्वजनिक सुनुवाइमा उठेका सवाल वा विषयहरु, सुनुवाइको क्रममा सोधिएका प्रश्न तथा जवाफको आधारमा सुधारको लागि ६ बुदे साभ्ना सार्वजनिक प्रतिवद्धताहरुको घोषणा गरिएको थियो । सुनुवाइ सम्पन्न भए पश्चात प्रतिवद्धता सहित उल्लेख गरिएको प्रेश विज्ञप्ती प्रकाशन गरिएको थियो । जुन विज्ञप्ती सबै सञ्चार माध्यमहरुमा सम्प्रेषण गरिएको थियो । सम्प्रेषित विज्ञप्तीका आधारमा विभिन्न सञ्चार माध्यमहरुमा समाचार उच्च प्राथमिकताका साथ प्रकाशन/प्रशारण भएको थियो । ६ बुँदे प्रतिवद्धताहरु प्रतिवेदनको अनुसुची ३ मा संलग्न गरीएकोछ ।

**ड. सार्वजनिक सुनुवामा सहभागिहरु उपस्थिती संख्या:**

खजुरा गाउँपालिकाको आयोजना र बासको सहजिकरणमा सम्पन्न सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा गाउँपालिकाको सबै वडावाट सेवाग्राही, वडा कार्यालयका पदाधिकारी, सदस्यहरु, विभिन्न सञ्जालका प्रतिनिधि, राजनीतिक दलका प्रमुख एवं प्रतिनिधि, शिक्षक, विद्यार्थी, बुद्धिजिबी, विभिन्न संघ, संस्थाका प्रतिनिधी लगायत विभिन्न विषयगत कार्यालयका सहभागिहरुको समेत सहभागिता रहेको थियो । जुन तलको तालिकामा हेर्न सकिन्छ ।

क्र.स	महिला	पुरुष	जम्मा	दलित	जनजाति	मधेसी/मुस्लिम	अन्य
१	४६	१५५	२०१	१९	१७	२०	१४५

सहभागिहरुको उपस्थिती विवरण अनुसुची ४ मा संलग्न गरिएको छ ।

## ६. जवाफदेहि बक्ताहरु

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा तपसिल अनुसारका जवाफदेहि बक्ताहरुको अर्थपूर्ण सहभागिता रहेको थियो ।

क्र.स.	नाम	पद	निकाय
१.	किस्मत कुमार कक्षपति	अध्यक्ष	खजुरा गाउँपालिका
२.	एकमाया बि.क.	उपाध्यक्ष	खजुरा गाउँपालिका
३.	मणिराम खराल	प्रमुख प्रशासकिय अधिकेत	खजुरा गाउँपालिका
४.	कान्तराम गौतम	वडा अध्यक्ष	खजुरा गाउँपालिका वडा नम्बर ३
५.	तिलकविर सुनार	वडा अध्यक्ष	खजुरा गाउँपालिका वडा नम्बर ४
६.	देवेन्द्रमान श्रेष्ठ	वडा अध्यक्ष	खजुरा गाउँपालिका वडा नम्बर ५
७.	प्रदिप सुनार	लेखा अधिकृत	खजुरा गाउँपालिका
८.	खगेन्द्र मल्ल	शिक्षा शाखा प्रमुख	खजुरा गाउँपालिका
९.	सुदिप पौडेल	स्वास्थ्य शाखा प्रमुख	खजुरा गाउँपालिका
१०.	दिल ब. पौडेल	योजना शाखा	खजुरा गाउँपालिका
११.	सोनु शाह	प्राविधिक शाखा प्रमुख	खजुरा गाउँपालिका

## ७. सवाल पक्षहरु

प्रभावकारी सेवा, सुविधा तथा गुणस्तरीय विकास कार्यक्रम, विकास निर्माण, सरसफाई बारे खुला छलफल गरी नागरिकका गुनासा तथा रचनात्मक सुझाव राख्नका लागि खजुरा गाउँपालिकाको आयोजना तथा बासको सहजिकरणमा सञ्चालन भएको सार्वजनिक सुनुवाई एक सफल कार्यक्रमको रुपमा स्थापित भएकोछ । यो कार्यक्रम सञ्चालनको क्रममा पाईएका केहि **सवाल पक्षहरु** निम्नानुसार रहेका छन् ।

१. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सुशासन ऐन, नियमावली तथा स्थानिय सरकार संचालन ऐन २०७४, स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि-२०६७ अनुसार सम्पन्न भएको छ ।
२. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा गाउँपालिकाको सेवा प्रवाहको अवस्था, मुख्य-मुख्य उपलब्धिहरु, नयाँ कार्यहरु र आगामी योजना बारे जानकारी गराउने काम भएको छ ।
३. सहभागिहरुले गुनासा, जिज्ञासा, सुझाव स्वस्फूर्त रुपमा धक फुकाएर अभिव्यक्त गरेका छन् ।
४. कार्यक्रमको सुरुवातमा सार्वजनिक सुनुवाईका आचारसंहिता प्रस्तुत सहित अनुमोदन गरी कार्यक्रम संचालन गरिएको थियो ।
५. सहभागिहरुबाट उठान गरिएका सवालहरु तथा सुझावहरुको जवाफदेहि बक्ताहरुबाट चित्तबुभ्दो जवाफ खोज्ने काम भएको थियो भने सहजकर्ताबाट थप प्रष्ट पार्नका लागि प्रभावकारी रुपमा सहजिकरण गर्ने काम भएको थियो ।

६. कार्यक्रमको अन्तमा छलफल भएका विषयवस्तुहरूलाई संक्षेपीकृत गरी ६ बुँदे प्रतिवद्धता तयार र सार्वजनिकीकरण गरी जवाफदेहि बक्ताहरूलाई हस्ताक्षर गराईएको थियो ।
७. सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको प्रचार प्रसारका लागि सार्वजनिक सुचना, पत्राचार, निमन्त्रणा वितरण गरिएको थियो ।
८. सुनुवाईमा गाउँपालिका कार्यालयका प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत, वडा अध्यक्षहरू, शाखा प्रमुखहरूको उपस्थित हुनुले सुनुवाई प्रभावकारी भएको थियो ।
९. सुनुवाईमा अल्प संख्य, सिमान्तकृत, तथा पछाडि परेका वर्गहरूको अर्थपूर्ण सहभागिता रहेको थियो ।

#### ८. सुधारका लागि सुझाव

१. कार्यक्रम निकै प्रभावकारी भएको भएपनि थप प्रभावकारि बनाउनका लागी सम्पन्न सार्वजनिक सुनुवाईमा गरिएका प्रतिवद्धताहरू कार्यान्वयनमा ध्यान दिनु पर्ने देखिन्छ ।
२. विश्व महामारी कोभेड १९का कारण सहभागिहरू व्यवस्थापन गर्न समस्या भएको थियो । आगामि दिनमा थप व्यवस्थित गर्दै लिनुपर्ने ।
३. सार्वजनिक सुनुवाई हरेक चौमासिक अवधिमा गर्नुपर्ने ।

#### ९. कार्यक्रमका उपलब्धिहरू

- गाउँपालिकाको काम कारवाही बारे नागरिकहरूलाई जानकारी गराउने काम भएकोछ ।
- गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाका बारेमा छलफल/बहस गर्ने काम भएको छ ।
- गाउँपालिकासंग सम्बन्धित गुनासोहरू सुनुवाई गरि गुनासो व्यवस्थापन गर्ने काम भएकोछ ।
- गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिताका बारेमा पृष्टपोषण लिने काम भएकोछ ।
- वार्षिक गतिविधिहरूको समिक्षा गरि भावि कार्ययोजनाका लागि सुझाव संकलन गर्ने काम भएको छ ।
- सेवाग्राहीबाट आएका गुनासोको सुनुवाई गर्न साभ्ना सार्वजनिक प्रतिवद्धताको घोषणा गर्ने काम भएको छ ।

**सार्वजनिक सुनुवाइमा जारी गरिएका सहभागि तथा जबाफदेहिबक्ताले पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिता :**

१. सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
२. सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
३. सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम र ठेगाना सहित प्रश्न, जिज्ञासा वा सुझाव के हो राख्नुपर्नेछ ।
४. सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरू धैरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुदांगत रूपमा छोटकरीमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नु पर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बिते पछि तत्काल प्रस्तुती रोक्नुपर्नेछ ।
५. आफू भन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोर्न्याउन जरुरी हुने छैन ।
६. चित्त नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाईनेछ ।
७. सहभागीले बिना आधार कसै प्रति लाञ्छनायुक्त भाषाको प्रयोग गर्न पाईने छैन ।
८. सुनुवाईका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने वा बदलाको भावनाबाट भनाई राख्न वा बोल्न पाईने छैन ।
९. सुनुवाईलाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाट भएको पाईएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधानखोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
१०. सुनुवाईलाई विषयान्तर हुनबाट जोगाउन सबै सहभागि सचेत हुनु पर्नेछ ।

## अनुसूची २

खजुरा गाउँपालिकाले दिने सेवा र सुबिधाका बिषयमा गरिएको

नागरिक प्रतिवेदन पत्र (citizen Report Card) को नतिजा

जम्मा : ५० जना

### १ सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

सन्तुष्टी (३४%)

ठीकै (५२%)

असन्तुष्ट ( १४%)

२.१ सेवा लिन जादाँ कर्मचारीको व्याहारप्रति कति को सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट (३४%)

ठिकै (६२%)

असन्तुष्ट ( ४%)

### २. सेवाको नियमितता

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

विश्वस्त (३८% )

ठीकै (६२%)

अविश्वस्त (०%)

२.२ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?

तिरेको छैन (९८%)

एकदमै कम (२%)

धेरै तिरेको ( )

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

१ दिन ( ३०% )

२ दिन ( ३८% )

धेरै दिन ( ३२% )

### ३. सेवा प्रतिको जनविश्वास

३.१ यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त ( ४२% )

ठिकै ( ५४% )

असन्तुष्ट ( ४% )

३.२ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ?

धेरै ( ४०% )

ठीकै ( ५८% )

विश्वास छैन ( २% )

३.३ यस कार्यालयले बिपन्न बर्गका लागि छुट्याएको सेवा तथा बजेट प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?

छ ( ४८% )

छैन (३४% )

अलिअलि थाहा छ (१८% )

### ४. सेवाको गुणस्तर

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

सन्तुष्ट ( ७४% )

कम सन्तुष्ट ( २२% )

असन्तुष्ट ( ४% )

४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

आफै ( ८२% )

गाउँको ठुलाबडाको (१६% )

मध्यस्थकर्ता ( २% )

४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्छ पत्थो ?

१ पटक (२८% )

२ पटक (४२% )

सो भन्दा बढि (३०%)

### ५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

कति राम्रो ( २६% ) ठिकै (६८% ) नराम्रो ( ६% )

५.२.कार्यालयमा भयको नागरिक बडापत्र र गुनासो पेटिका बारे तपाईंलाई जानकारी छ ?

छ (४४ % ) आंशिक जानकारी छ (३६ % ) कुनै जानकारी छैन (२० % )

५.३ पालिका तहमा सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्तकृत वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ ?

२० प्रतिशत जति (४६%) ५० प्रतिशत जति (४२%) थाहा छैन (१२%)

५.४ सभाबाट कानून बनाउँदा र कार्यापालिकामा नीती, नियम र निर्देशिका तर्जुमा गर्दा छलफलमा प्रतिनिधित्व भएको छ ?

छ (५६%) ठिकै छ (२०%) प्रतिनिधित्व सारै कम छ (२४%)

## १. सिफारिस सम्बन्धी

१.१ सिफारिसको लागी चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो

पाँए (४४%) ठीकै पाँए (४६%) स्पष्ट पाइँन (१०%)

१.२ कुनै सिफारीसका लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो ?

दिउँ (०%) थोरै दिउँ (०%) मागिएन र सदिइएन पनि (१००%)

१.३ राजस्व, शुल्क,सेवादस्तुर को कससँग उठाउने गर्दछन् ?

सबै सँग उठाउँछन (९२%) सिमित व्यक्तिसँग मात्र उठाउँछन (०%) आयको आधारमा उठाउँछन (८%)

## २. पूर्वाधार बिकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धी

२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?

राम्रो (२४%) ठीकै (७२%) खराब (४%)

२.२ कार्यालयमा सेवा प्रवाह र कार्यसम्पादन सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथी कारवाही कतिको गरिन्छ ?

तुरुन्त हुन्छ (२६%) पटक पटक भनेपछि मात्र हुन्छ (६०%) जति भने पनि हुँदैन (१४%)

२.३ तपाईंको बिचारमा पालिकाले पूर्वाधार सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?

नियमित र राम्रोसँग (३४%) ठीकै गर्छ (५६%) नियमित रुपमा गर्दैन (१०%)

२.४ तपाईंको पालिकामा विकास निर्माणको स्थिती कस्तो छ ?

राम्रो (३६%) ठीकै (६२%) खराब (२%)

२.५ तपाईंको पालिकामा संचालन गरेका आयोजनाहरू कतिका प्रभावकारी छन् ?

प्रभावकारी छन् (४६%) ठीक छन् (४४%) प्रभावकारी छैनन् (१०%)

२.६ स्थानीय सरकारमा आयोजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?

सहज (२२%) असहज (६%) ठीकै (६२%) अप्ठ्यारो (१०%)

२.७ पालिकाको आयोजना सम्पन्न भएपछी जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनुपर्छ ?

पर्दैन (८०%) मागेर लिन्छन ( ८%) रकम नदिए अप्ठेरो पाछिन् (१२%)

२.८ आयोजना सञ्चालन गर्दा पालिकाबाट प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?

सजिलै पाईयो (५८%) कहिलेकाहि पाईयो (३०%) माग गर्दा पनि पडिएन (१२%)

२.९ पालिकामा विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?

सजिलै पाईन्छ (४०%) सोधेपछि पाउईन्छ (५०%) सोधेपनी पाईदैन (१०%)

२.१० पालिकाबाट आचार संहिता पालना भएको छ ?

पालना भएको छ (५४%) ठीकै पालना भएको छ (३४%) कति पनि पालना भएको छैन (१२%)

२.११ आयोजना सञ्चालन गर्दा गाउँपालिकानगरपालिका बाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ ?

धेरै सहयोग पाएको छु (२४%) ठीकै सहयोग पाएको छु (६२%) निरुत्साहित गरिन्छ (१४%)

**३. गाउँपालिकानगरपालिकाको वित्तीय व्यवस्थापन र कार्यसम्पादन,**

**३.१ अर्थिक श्रोत कस्तो छ ?**

आवश्यक श्रोत उपलब्ध (६०%) कम श्रोत उपलब्ध (४०%) अति कम श्रोत उपलब्ध ( )

३.२ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?

अति सरल (२४%) ठीकै (७६%) जटिल (०%)

३.३ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा वित्त व्यवस्थापन र परिचालनमा सीप कस्तो छ ?

आवश्यक सिप छ (७०%) आवश्यकता भन्दा कम छ (२०%) सिप निकै कम छ (१०%)

३.४ पालिकाको आम्दानी र खर्च कार्यालय बाहिर सुचना पाटिमा टाँसेको देख्नुभयो ?

टाँसेको देखेको छु (३८%) कहिलेकाहि टाँसेको देखिन्छ (४६%) छै कतै देखिएन (१६%)

३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मुल्यांकन भएको छ कि छैन ?

छ (२६%) ठीकै मुल्यांकन हुने गरेको छ (६२%) कहिले पनि भएको थाहा छैन (१२%)

३.६ कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट (४०%) ठीकै (४४%) कुनै जानकारी छैन (१६%)

**४. पारदर्शिता सम्बन्धी**

४.१ यस कार्यालयको वार्षिक निति, कार्यक्रम र श्रोत का बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?

धेरै जानकारी पाएको छु (३२%) ठीकै जानकारी पाएको छु (४८%) कम जानकारी पाएको छु (२०%)

४.२ पालिकाको निर्माण गरेका ऐन, नियम, निर्माण, बजेट कार्यक्रम, कार्यप्रगति आदी सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने गर्दछ

हुने गरेको छ (७२%) हुने गरेको छैन (१२%) जानकारी नै छैन (१६%)

४.३ सार्वजनिक हुने माध्यम के के हुन ?

वेबसाइट (०%) सुचना पाटी (४०%) पत्रपत्रिका र मिडिया (१०%) सार्वजनिक सुनुवाई (५०%)

४.४ पालिकाको कार्यालयबाट तपाईंले चाहेका विवरण पाउनु भएको छ ?

सहजै पाए (६४%) धेरै पटक भनेपछि पाए (२६%) पाइन (४%) वास्ता नै गरिएन (६%)

खजुरा गाउँपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारीता विषयमा गरिएको

बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन

महिला (१५)

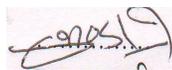
पुरुष (३५)

सि.न.	सेवाको नाम	मृत्याङ्कन		
१	सेवा लिदा को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट (४०%)	अस्पष्ट (४%)	ठिकै (५६%)
२	सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै(२६%)	थोरै (४%)	ठिकै (७०%)
३	तपाईं प्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार मैत्रीपूर्ण (६४%)	ठिकै (३६%)	अभद्र, अमर्यादित (०%)
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सुचनाहरु ( प्रमाण,कागतजात ) र शुल्क,दस्तुर बारे तपाईंलाई सेवा प्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरेकी ?	अति स्पष्ट गरिदिए (५४%)	ठिकै (४६%)	अलमल हुने गरी अस्पष्ट सुचना दिए(०%)
५	तपाईंले राख्नु भएका समस्याहरुलाई के कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिकाबाट (२८%)	ठिकै (७२%)	समाधान दिन सकेन्न (०%)
६	सेवा प्राप्त गर्न अपनाईएका प्रकृया के कस्तो लाग्यो	अति सजिलो (२२%)	ठिकै (७२%)	लामो र भन्फट्टीलो (६%)
राम्रो पक्ष		सुधार गर्नुपर्ने पक्ष		
<p>१)जनप्रतिनिधि र कर्मचारीको व्यवहार मिलनसार ।</p> <p>२)कार्यालयमा बस्नको लागी चौताराको व्यवस्था छ ।</p> <p>३)यस कार्यालयमा कर्मचारी तथा सेवाग्राहीका लागी खानेपानीको राम्रो व्यवस्था छ ।</p> <p>४)सेवाग्राहीहरुको काम समय र सहज तरिकाले हुने गर्दछ ।</p> <p>५)यस कार्यालयमा गाडीहरुको राम्रो व्यवस्था छ ।</p>		<p>१)पालिकामा पर्ने सबै गाउँहरुको बाटो घाटो गरिदिनु पर्ने ।</p> <p>२)सबै ठाउँहरुमा खानेपानीको व्यवस्था र फहोर पानिको निकासको लागी नाली बनाउनु पर्ने।</p> <p>३)सेवाग्राहीहरुलाई समान व्यवहार गरी समयमै काम गर्ने ।</p> <p>४) कृषकहरुका लागी कृषी व्यवसायहरुमा केही सहयोग गर्नुपर्ने ।</p> <p>५) पढेलेखेका युवाहरुलाई रोजगारको वयवस्था गर्नु पर्ने।</p>		

सहभागिहरुको मुख्य प्रश्न, गुनासो, पीर मर्का तथा जवाफदेहि बक्ताहरुको जवाफ छोट्करीमाए

क्र.स	प्रश्नकर्ताको नाम, थर र ठेगाना	प्रश्न, गुनासो, सुझाव	जवाफदेहि ब्यक्तिको नाम, थर र पद	छोट्करीमा जवाफ
१	श्याम कु. श्रेष्ठ वडा नं. ४	१) आदर्श मा.वि र इन्द्रपुरको बाटो किन कालो पत्रे बनेन ? २) धौलागीरी शाखाको बाटो ३ महिना नपुग्दै भत्कयो किन ? ३) खजुरा बासीले धुलो र गिट्टी कहिले सम्म खाने	कान्तु राम गौतम अध्यक्ष वडा नं. ३	बाटो निर्माणका लागि प्रदेशको योजनामा परेको छ । अब बन्ने क्रममा रहेको छ । सबै क्षेत्रको बाटो क्रमिक रुपमा बन्दै जान्छन् ।
२	सर्वण के.सी खानेपानी योजना मा आबद्ध	आ.व ०७८/०७९ को बजेटमा कर्मचारी र पदाधिकारी २ करोड र गरिवी न्यनिकरणमा ५ लाख वर्तमान अवस्थामा यो कति सान्दार्भिक छ ?	किस्मत कुमार कक्षपती अध्यक्ष	प्रदेश सरकारले स्थानीय सरकारका जनप्रतिनिधिहरुको लागि तोकिएको सेवा सुविधा अनुसार नै बजेट विनियोजन गरिएको छ कानुन विपरित खर्च हुँदैन ।  गरिवहरुलाई राहतको लागि ५ लाख ले पुग्ने भएकाले यती विनियोजन गरिएको हो ।
३	भिम ब. राना मगर वडा नं. ४	गा.पा को माछा पोखरीको माटो कहाँ गयो ? कृषि अनुदानको अनुगमन खोइ ? गा.पा को सवारीसाधनको सदुपयोग किन ? स्वास्थ्य संस्था मात्र छन् स्वास्थ्य कर्मी खै ?	तिलकविर सुनार वडा अध्यक्ष, गा.पा अध्यक्ष र स्वास्थ्य शाखा प्रमुख	वडा नं. ४ मा बनेको स्वास्थ्य चौकीमा माटो खसालेको र केही बाटोमा खसालेका छौं बिक्री वितरण भएको छैन । सरकारी गाडको दुरुपयोग भएको छैन । कार्यालयको काम विशेषले बिदामा पनि गाडी चढनुपर्ने हुन्छ । सबै स्वास्थ्य संस्थाहरुमा ५० किसिमको औषधी पाइन्छ । तोकिएको बाहेकको औषधी उपलब्ध गर्न सकिन्न ।
४	कुमार गीरी वडा नं. ३	पालिकामा सार्वजनिक सौचालय कहिले बन्छ ? सार्वजनिक खानेपानी छैन ?	गा.पा अध्यक्ष	सार्वजनिक सौचालय छ त्यसलाई पुनः मर्मत गर्नुपर्ने छ ।  खानेपानीको समस्या समाधानका लागि पहल भइरहेको छ ।

५	प्रेम बुढाथोकी वडा न. ३	घर नजिक खाल्डो छ, त्यहा गाबिल कहिले हुन्छ ?	वडा अध्यक्ष वडा नं. ३	वडासंग बजेट अभाव भएकाले गर्न नसकिएको हो अर्को आ.व. को लागि गापासंग माग गरिएको छ ।
६	मिरा खनाल वडा न. ३	पुराना बाटोलाई अपहेलना किन ?	वडा न. ३ अध्यक्ष	समय अनुसार सबै काम हुन्छ, एकै सबै काम गर्न असहज हुने भएकाले क्रमश हुदै जान्छ ।
७	विजय गुरुङ्ग जुडोको प्रशिक्षक	खेलाडीको लागि लगानी खै ? दक्षीत वर्ग सम्म पुगेको छैन पुन्याउनु पर्छ ।	वडा न. ४ वडा अध्यक्ष, गा.पा अध्यक्ष	सबैलाई समान रुपले खेलकुद क्षेत्रलाई माथि उठाउन सहयोग गर्ने गरेका छौं । राम्रो कामको सधैं सम्मान गर्दै आएकाछौं । खेलाडिलाई प्रोत्साहन गर्न सधैं सकारात्मक, छौं । लक्षित वर्गको लागि फजुल खर्च रोकेर पनि लगानी गरेका छौं ।
८	विमला परियार	विद्यार्थीहरुलाई छात्र वृत्ति खै ?	गा.पा अध्यक्ष	विपन्न र जेहेनदार विद्यार्थीलाई छात्रावृत्तिको ब्यवस्था गर्दै आएका छौं ।
९	चन्द्र प्रकाश भण्डारी वडा न. ३	ज्ञानोदय देखि गोपाल को घर सम्मको बाटो ७ महिना भयो पुरा कहिले हुन्छ ? स्वास्थ्य चौकीमा उपलब्ध हुने ५० किसिमको औषधीको जानकारी जनतालाई छ की छैन ? कार्यक्रम सबै आइ.सि.टी विद्यार्थीलाई हुन्छ ?	गा.पा अध्यक्ष  सुदिप पौडेल स्वा.शा. प्रमुख	आई.सि.टी प्राविधि बाट कति विद्यार्थी अनलाइन र अफलाइन छन् रेकर्ड छ । घरघरमा इन्टनेट जोड्ने तयारी भइरहेको छ । निशुल्क औषधि विवरण सबै स्वास्थ्य संस्थामा टाँस गरिएको छ ।
१०	चन्द्र ब. विश्वकर्मा वडा न. ३	वडा न. ३ को धर्मशालामा लगानी खै ?	गा.पा अध्यक्ष	धर्मशाला बनाउनलाई १ करोड भन्दा बढीको बजेट खर्च हुने भएकोले प्रदेशमा माग गरिएको छ ।



मन भण्डारी  
सहजकर्ता