नेपाल सरकार

संघिय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालय

जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, भक्तपुर

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमका लागि स्थलगत सर्भेक्षणको प्रतिवेदन

सार्वजनिक सुनुवाईको मितिः २०७२ असार २७ गते आइतवार

(तद्अनुसार १२ जुलाई, २०१५)

<u>पेश गर्ने</u>

बिनोद पौडेल

महिला जागरण नेपाल, ललितपुर

सम्पर्कः ९८४१५८४७६४

नमस्कार ।

आजको यस सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको अध्यक्ष एवं श्रीमान् स्थानीय विकास अधिकारी पशुपति वावु पुरीज्यू, कार्यक्रमका प्रमुख अतिथि श्रीमान् ....ज्यू, विभिन्न राजनितिक दलहरुवाट प्रतिनिधित्व गरि उपस्थित प्रमुख एवं प्रतिनिधिज्यूहरु साथै कार्यक्रममा उपस्थित विभिन्न विषयगत कार्यालहरु, नगरपालिकाहरु, संघ संस्थाका प्रमुख एवं प्रतिनिधिज्यूहरु, जिविस परिवार, सामाजिक परिचाकहरु, संचारकर्मी/पत्रकार, जिल्ला वासिहरु महिला तथा सञ्जनवृन्द । सवैभन्दा पहिला त, आजको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको सहजकर्ता म बिनोद पौडेलको तर्फवाट उपस्थित सम्पूर्ण महानुभावहरुमा हार्दिक नमस्कार टक्रयादछु ।

देशको वदलिदो राजनितिक कारणले २०५४ सालदेखि स्थानीय निकायमा निर्वाचन हुन सकेको छैन । तात्कालिन समयका निर्वाचित प्रतिनिधिहरुको पदावधि समेत २०५९ सालदेखि वहाल नरहेकाले स्थानीय निकायहरु निर्वाचित प्रतिनिधि विहिन भएर कर्मचारीको भरमा संचालन भइरहेका छन् । स्थानीय विकास अधिकारीहरुले जिविस सभापति, नगरपालिकामा कार्यकारी अधिकृतहरुले मेयर तथा गाविस सचिवहरुले अध्यक्षको समेत जिम्मेवारी सम्हालेर कार्य गर्दै आइरहेका छन् ।

स्थानीय स्वायत्त शासन ऐन २०५५ तथा स्थानीय स्वायत्त शासन नियमावली २०५६ जारी भए पश्चात स्थानीय निकायहरु कानुनतः स्वायत्त निकायको रुपमा स्थापित भई स्थानीय सरकारका रुपमा कार्यरत छन् । १६ वटा गाविस रहेको भक्तपुर जिल्ला हाल गाविस रहित जिल्ला (पूर्ण नगरपालिका) भएको छ । जसका कारण विगतको तुलनामा हालको कार्यप्रणालिमा केहि फरक पनको आभास नगरवासिले गरेका छन् ।

नागरिकहरुलाई वढि भन्दा वढि सेवा प्रवाहका लागि लक्षित वर्गका रुपमा परिभाषित गरि वालवालिकालाई १० प्रतिशत, महिला १० प्रतिशत, दलित, जनजाती, अपाङग, जेष्ठ नागरिक आदिका लागि १५ प्रतिशत गरि कुल ३५ प्रतिशत र वजेट वक्तव्य मार्फत कृषि क्षेत्रका लागि १५ प्रतिशतको रकम विनियोजन गरि कार्यन्वयन गर्दै आइरहेको छ । लक्षित वर्गलाई प्रत्यक्ष लाभ पुरयाउनुपर्ने यस्ता कार्यक्रमहरुमा पनि नागरिकहरुको पहुँच पुग्न नसकेको गुनासाहरु सधैंभरि स्थानीय निकायले सुन्नुपरेका छ । यस विचमा त्यस्ता गुनासाहरुलाई कम गर्नका लागि न्यूनतम शर्त मापन तथा कार्यसम्पादन

मुल्याङकनको सुचक मार्फत कसि लगाउने कार्य गरेको छ। त्यसैगरी, प्रत्येक चौमासिक भित्र पर्ने गरि सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम समेत संचालन गरि अझै धेरै जिम्मेवार वनाउन खोजेको छ।

स्थानीय निकायलाई वढिभन्दा वढि पारदर्शी, चुस्तदुरुस्त, सेवा प्रवाहमा सरलीकृत, जिल्लावासिहरुसंग दोहोरो संवाद एवं जिल्लावासिहरुको सुझाव र गुनासहरुलाई आत्मसाथ गरि सेवा प्रदायक र सेवाग्राहिहरुका विचमा सुमधुर सम्वन्ध स्थापित गराउनका लागि जिल्ला विकास समिति, नगरपालिकाहरु र गाउँ विकास समितिहरुले नियमित रुपमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्ने प्रचलनलाई केहि वर्ष यता निरन्तरता दिदै आइरहेका छन्। स्थानीय निकायका अलावा पनि सेवा प्रदायक दर्जनौ सरकारी कार्यालयहरु आ-आफ्नै जिम्मेवारी सहित नागरिकको सेवामा जुटिरहेका छन्। सेवा प्रवाह गरिरहेका शिक्षा, स्वास्थ्य, कृषि, वन, नापि, मालपोत, विद्युत्, सुरक्षा, हुलाक लगायतका दर्जानौ कार्यालयहरु रहेका छन्। जसमध्ये केहि कार्यालयवाट प्रमुख एवं प्रतिनिधिहरुको आज यस सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा उपस्थिति रहेको छ। हामि ति कार्यालयहवाट समेत प्रवाह भएका सेवा र सन्तुष्टिका वारेमा दोहोरो छलफल गर्न सक्नेछौ। सार्वजनिक सुनुवाइलाई प्रक्रियागतढंगवाट संचालन एवं व्यवस्थित गर्नका लागि **स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०६७** जारी भएको छ। सोहि कार्यविधिअनुसार सार्वजनिक सुनुवाई संचालन गर्नुपुर्व अवस्था देखिनै म र मेरो टिमले केहि प्रक्रिया एवं पद्धतिहरुको अवलम्वन गरेका छौ।

स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०६७ को अनुसुचि २ को प्रश्नावली भाग १ मा रहेको नागरिकहरुको सन्तुष्टि तथा असन्तुष्टि जनाउने **नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)** मा रहेको (१) सेवाको सन्तुष्टि, (२) सेवाको नियमितता, (३) सेवाप्रतिको जनविश्वास, (४) सेवाको गुणस्तर, (५) सेवा सम्वन्धी जानकारी र (६) नागरिक वडापत्र/उजुरी पेटिका/गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्वन्धमा राखिएका कुल २१ वटा प्रश्नहरु तथा प्रश्नावली भाग २ मा रहेको नागरिक प्रतिवेदन पत्र शिर्षकमा रहेका (१) सिफारिस सम्वन्धी, (२) पुर्वाधार तथा सरसफाई सम्वन्धी, (३) जिविसका विविध पक्षहरुका वारेमा नागरिकको अनुभव र (४) पारदर्शीता सम्वन्धी जस्ता विषयहरुमा आधारित भई हामिले नमुना सर्भेक्षण गरेका छौ। जिल्लाको महामञ्जुश्री नगरकोट नगरपालिकाका विभिन्न वडाहरुमा पुगी १०० जना नागरिकहरुसंग छलफल गरेका छौ। छलफलमा वालवालिका, महिला, पुरुष, दलित, जनजाती गरि सवै समुदायको प्रतिनिधित्व गराइएको छ। यसैगरि, जिल्ला विकास समिति र महामञ्जुश्री नगरपालिकाको कार्यालयवाट सेवा प्राप्त गरेका ५० जना व्यक्तित्वहरुसंग **वर्हिगमन सर्भेक्षण (Exit Pool Survey)** तथा महामञ्जुश्री नगरकोट नगरपालिका वडा नं. (१, २, ३), (४, ५, ६, ७), (८, ९, १०) र (११, १२ र १३) को संयुक्त कार्यालयमा गरि ४ स्थानमा कुल ७२ जनासंग लक्षित समुह

छलफल गरि जिल्ला/नगरवासिहरुको अभिमत संकलन गरेका छौ । जस अर्न्तगत प्राप्त नतिजा निम्नानुसार रहेको छ:

अनुसुचि २:

प्रश्नावली भाग १: नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

यस भागमा समावेश गरिएका सुचकहरु मार्फत विभिन्न कार्यालयहरु र जिल्लावासि विचको सम्वन्ध वा सेवाप्रदायक (मुख्य जिविस/नगरपालिका केन्द्रित) सेवाग्राहि कत्तिको सन्तुष्ट वा असन्तुष्ट छन् भनि अध्ययन गरिएको छ । यसका लागि ६ वटा सुचकहरु समावेश गरिएका छन् ।

सुचक १: सेवाको सन्तुष्टि: यस सुचकलाई थप अध्ययनका लागि २ वटा वन्द प्रश्नहरु सोधिएको थियो । यो सुचकका लागि सन्तुष्ट, ठीकै र असन्तुष्ट गरि ३ वटा विकल्पहरु प्रस्तुत गरिएका थिए । यसको सर्भेक्षणका क्रममा सहभागिहरुवाट ४७ प्रतिशतले सन्तुष्ट, ४१ प्रतिशतले ठीकै र १२ प्रतिशतले असन्तुष्ट व्यक्त गरेका छन् ।

सुचक २: सेवाको नियमिता: यस सुचकमा सेवाको नियमितता, चुस्त दुरुस्तता जस्ता विषयमा धारणा संकलन गरिएको थियो । विभिन्न कार्यालयमा राखिएको नागरिक वडा पत्रमा उल्लेख भए अनुसार काम भए वा नभएको, कार्यलयमा कर्मचारीको नियमितता तथा सेवामा चुस्त दुरुस्त भए नभएको, सेवा लिन जादा अतिरिक्त रकम तिर्न परेको वा नपरेको तथा सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औषत कति दिन लाग्ने गरेको भनि कुल ४ वटा प्रश्नहरु यस सुचकमा समावेश गरिएकोमा ४५ प्रतिशतले सकारात्मक धारणा व्यक्त गरेका छन् । २९ प्रतिशतले मध्यम अवस्थाको प्रतिक्रिया दिएका छन् भने २६ प्रतिशतले पुर्ण असन्तुष्टि जनाएका छन् ।

सुचक ३: सेवाप्रतिको जनविश्वास: स्थलगत रुपमा गरिएको सर्भेक्षणमा सुचक नं. ३ को लागि पनि थप ४ वटा प्रश्नहरु गरिएको थियो । यो सुचक मार्फत सेवाप्रदायक प्रति सेवाग्राहिको विश्वासका वारेमा अध्ययन गर्न खोजिएको थियो । कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाप्रतिको नागरिकको विश्वास, सेवाका वारेमा एक आर्काको विचमा गरिएको प्रचार, कार्यलयका कर्मचारी प्रतिको विश्वास र विपन्न वर्गको सेवामा पहुँच जस्ता विषयहरु समावेश गरिएका थिए । यसको समग्र नतिजामा २३ प्रतिशत सहभागिहरुले आफु विश्वस्त रहेको वताए । ५५ प्रतिशतले ठिकै रहेको र अन्य २२ प्रतिशत उत्तरदाताहरुले आफुहरु विश्वस्त नरहेको वताए ।

सुचक ४: सेवाको गुणस्तर: जिविसका अलावापनि विभिन्न कार्यालयवाट प्रदान गरिएका विविध सेवाहरुमा भएको गुणस्तरियताको अवस्था अध्ययन गर्ने कार्य यो सुचकमा गरिएको थियो । जसका लागि ३ वटा थप फरक फरक प्रश्नहरु समावेश गरिएको थियो । सेवा लिन जादा सेवाग्राहिलाई दिइएको जानकारीवाट प्राप्त सन्तुष्टि, कार्यालयवाट प्राप्त सहयोग र एकै कामको लागि पटक पटक

धाउनुपर्ने वा नपर्ने भन्ने प्रश्नहरु राख्दा ५१ प्रतिशतले गुणस्तका वारेमा सन्तुष्ट जनाएका छन् । यस्तै, २६ प्रतिशतले कम सन्तुष्ट र १३ प्रतिशतले असन्तुष्टी जनाएका छन् ।

सुचक ५: सेवा सम्वन्धी जानकारी: यस सुचकका आधारमा कार्यालयको भौतिक अवस्था, कार्यालयमा भएको नागरिक वडा पत्रको अवस्था, कार्यालय र सेवाग्राहि विचको सम्वन्ध, सार्वजनिक कार्यक्रममा सिमान्तकृत समुदायको उपस्थिति तथा परिषद्मा भएको समावेशी प्रतिनिधित्व लगायतका ५ वटा प्रश्नहरु समावेश गरिएको थियो । जसवाट प्राप्त परिणाम अनुसार २७ प्रतिशतले अति राम्रो भनि प्रतिक्रिया जनाएका छन् । ४९ प्रतिशतले सन्तोषजनक प्रतिक्रिया दिएका छन् भने २४ प्रतिशतले असन्तुष्टि प्रदान गरेका छन् ।

र,

सुचक ६: नागरिक वडापत्र/उजुरी पेटिका/गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्वन्धमा: सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि सर्भेक्षणको अन्तिम विषयका रुपमा सुचक नं. ६ का लागि विभिन्न ३ वटा थप विषयहरु समावेश गरिएका थिए । जसमा: सेवाग्राहिले नागरिक वडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन्, सेवाप्रदायकले नागरिक वडापत्र अनुसार कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेका छन् र उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ भनि प्रश्न सोधिएको थियो । यसवाट प्राप्त परिणाम अनुसार नगन्य मात्रामा अर्थात १० प्रतिशतले मात्रै नागरिक वडापत्र/उजुरी पेटिकाका वारेमा धेरैनै प्रयोग गरेको वताएका छन् । ५४ प्रतिशतले कहिलेकाहि प्रयोग गरेको वताए र ३६ प्रतिशतले प्रयोगनै नगरेको वताएका छन् ।

अनुसुचि २ः

प्रश्नावली भाग २ः नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card)

जिल्ला विकास समिति/नगरपालिका तथा अन्य कार्यालयहरुवाट प्रदान गरिएका विभिन्न सेवा सुविधाका विषयमा यस चरणमा सर्भेक्षण गरिएको छ । यसमा ४ वटा सुचक समावेश गरिएको थियो । (१) सिफासि सम्वन्धी, (२) पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्वन्धी, (३) कार्यालयको विविध पक्षहरु र (४) पारदर्शिता सम्वन्धी विवरणलाई लिएर सर्भेक्षण गरिएको थियो ।

सुचक १ः सिफासि सम्वन्धीः यस सम्वन्धमा उत्तरदाताहरुको प्रतिक्रिया लिनका लागि ४ वटा फरक फरक प्रश्नहरु सोधिएको थियो । जसमा पहिलो (१) सिफारिका लागि आवश्यक कागजातका वारेमा प्रष्ट जानकारी पाउनुभयो ? दोश्रो (२) कुनै सिफारिसको लागि दस्तुर वाहेक अतिरिक्त रकम दिनुपरयो ?, तेश्रो (३) सिफारिस लिदा कसको सहयोग लिनुभयो ? र चौथो (४) राजश्व, शुल्क तथा दस्तुर को कससंग उठाउने गर्दछन् ?

यि प्रश्नहरु मध्येमा अधिकांश उत्तरदाताहरुवाट सकारात्मक जवाफ आएको छ। चाखलाग्दो विषय प्रश्न नं. २ कुनै सिफारिसको लागि दस्तुर वाहेक अतिरिक्त रकम दिनुपरयो ? भनि सोधिएकोमा ४२ प्रतिशतले कुनै अतिरिक्त रकम **मागिएन र दिईएन पनि** भनि जवाफ व्यक्त गर्नुभएको छ । २१ प्रतिशतले कहिलेकाहि दिन परेको वताए भने २८ प्रतिशतले थोरै थोरै दिएँको भनि प्रतिक्रिया व्यक्त गरेका छन् ।

सुचक २ः पुर्वाधार तथा सरसफाई सम्वन्धीः खुल्ला दिशामुक्त क्षेत्र समेत घोषणा भईसकेको भएतापनि भुकम्पका कारण सम्पूर्ण संरचना तहस नहस भएको आजको अवस्थाको वेला, उपत्यकामा विगत ११ वर्षमा निस्कीएको फोहोर वैशाख १२ गते एकै दिनमा निस्कीएकाले फोहर व्यवस्थान र सरसफाईको विषय राज्यका लागि निकै चुनौतिपुर्ण वनेको छ । यस्तो अवस्थामा हाम्रो अध्ययनले सम्वन्धित निकायलाई झकझक्याउने कार्यमा निकै मद्धत पुग्ने मैले आशा लिएको छु। यो सुचकमा विभिन्न ११ वटा सहायक वन्द प्रश्नहरु समावेश गरिएको थियो । जसवाट (१) कार्यालयको सरसफाई, (२) सरसफाई सम्वन्धि गुनासो सुन्ने र कारवाही गर्ने पद्धति, (३) जिल्लामा संचालित सरसफाई र स्वास्थ्य सम्वन्धि कार्यक्रमको संख्या र उपलव्धि, (४) विकास निर्माणको अवस्था लगायतका विषयहरु समावेश थिए। जसअनुसार, प्राप्त नतिजामा ४० प्रतिशतलाई सन्तोष प्रदान गरेको देखिएको छ। ४५ प्रतिशतले ठिकै महसुस गरेका छन् भने वाँकी रहेका १५ प्रतिशतले असन्तुष्टी जनाएका छन् ।

सुचक ३ः कार्यलयका विविध पक्षहरुमा नागरिकको अनुभव कस्तो छ भनि यो सुचकमा अध्ययन गर्न खोजिको थियो। जसका लागि (१) आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?, (२) काम गर्ने प्रणालि र प्रक्रिया कस्तो छ ?, (३) कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सिप कस्तो छ ?, (४) आम्दानी र खर्च सुचना पार्टीमा टासेको देख्नुभएको छ ?, (५) कार्यसम्पन्नको आधारमा मुल्याङकन भएको छ कि छैन ?, (६) वर्तमान कार्य

संञ्चालन संरचना प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? भनि ६ वटा प्रश्न राखेका थियौ । जसमा ५० प्रतिशतले सन्तुष्ट रहेको उत्तर दिएका छन् । ३५ प्रतिशतले ठिकै/सन्तोषजनक भनेका छन् भने १५ प्रतिशतले कार्यालयका विभिन्न पक्षहरुका वारेमा असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन् ।

सुचक ४: पारदर्शीता सम्वन्धिः नागरिक प्रतिवेदन पत्रको अन्तिम सुचकका रुपमा पारदर्शीताको विषयलाई समावेश गरिएको छ । जिल्लावासि र मेरा लागि पनि महत्वपूर्ण मानिएको यो विषयका लागि समेत ६ वटा प्रश्नहरु सोधिएका थिए । ३ वटा विकल्प सहित तयार पारिएका छ वटा प्रश्नहरुको नतिजा निम्नानुसार रहेको छः

पारदर्शिताका लागि भएका विभिन्न क्रियाकलाप र पारदर्शिता मा ४४ प्रतिशतले सन्तुष्टि व्यक्ति गरेका छन् । २७ प्रतिशतले आफुपनि केहि कृयाकलापहरुमा सहभागि हुने गरेको भन्दै पारदर्शिताको विषयमा जिल्लाले ठिकै खालको क्रियाकलाप संचालन गरेको भनि ठिकै/सन्तोषजनक प्रतिकृया व्यक्त गरेका छन् । वाँकी रहेका २९ प्रतिशतले भने पारदर्शिताको विषयमा जिल्लाले त्यस्तो नियमित क्रियाकलापहरु खानै नगरेको भन्दै असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन् भने नगन्य मात्राले यो विषयमा आफु उत्तर दिन असमर्थ रहेको प्रतिक्रिया दिनुभयो ।

अनुसुचि ३:

वर्हिगमन अभिन (Exit Pool) सर्भेक्षण

यस चरणमा जिल्ला विकास समिति/नगरपालिका मार्फत सेवा लिएर फर्किएका ५० जना सेवाग्राहिहरुसंग अभिमत संकलन गरेका थियौ । केहि सभागिहरुलाई जिविस वरपर र केहिलाई नगरपालिका र केहिलाई वडा कार्यालय क्षेत्रमा समेत प्रश्न गरिएको थियो । सेवा लिन आएका सहभागिहरु मध्येमा कस्तो प्रकारको सेवा लिन आउनुभएको भनि (१) सिफारिस लिन/दिन, (२) दर्ता/नविकरण, (३) आर्थिक सहयोग लिन, (४) योजना माग गर्न, (५) योजनाको किस्ता लिन, (६) योजनाको मुल्याङकन गराउन, (७) योजनाको भुक्तानी लिन, (८) स्थानीय निकायले राखेका सुचना प्राप्त गर्न र (९) सुचनामुलक सामग्री प्राप्त गर्न मध्येमा कुन कार्यका लागि कार्यालयसम्म आउनुभएको भनि सोधिएको थियो । हामिले प्रश्न गरिएका मध्येमा ३४ प्रतिशत नागरिक सिफारिस लिन वा दिन जाने पर्नुभएको थियो ।

यस्ता विषयहरुमा सहभागिको धारणा संकलनका लागि ६ वटा प्रश्न गरिएका थिए ।

प्रश्न (१) सेवा लिदा को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईलाई स्पष्ट जानकारी भयो ? यो प्रश्नमा ८८ प्रतिशतले अति स्पष्ट भन्ने जवाफ दिनुभएको छ । १० प्रतिशतले ठिकै र २ प्रतिशतले अस्पष्ट भन्ने जवाफ व्यक्ति गर्नुभएको छ ।

प्रश्न (२) सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईको आवश्यकता र अपेक्षा कति वुझे जस्तो लाग्यो ? भनि सोधिएको अर्को प्रश्नमा ३६ प्रतिशतले अधि धेरै वुझेजस्तो लाग्यो भन्नु भयो भने ६४ प्रतिशतले ठिकै वुझेजस्तो लाग्यो भनि प्रतिक्रिया दिनुभएको छ ।

प्रश्न (३) तपाई प्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ? भनि सोधिएको प्रश्नको जवाफमा ३६ प्रतिशतले मिलनसार र मैत्रीपूर्ण व्यवाहार प्राप्त गर्नुभएको छ । ५८ प्रतिशतले ठीकैको व्यवहार पाए भन्नु भएको छ भने ६ प्रतिशतले अभद्र/अमर्यादित व्यवहार पाए भनेका छन् ।

प्रश्न (४) सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सुचनाहरु (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) वारे तपाइलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे ? भनि सोधिएको प्रश्नमा ३० प्रतिशतले स्पष्ट पारिदिए भन्नुभएको छ भने ७० प्रतिशतले अस्पष्ट सुचना दिएको वताए ।

प्रश्न (५) तपाईले राख्नु भएको समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ? भनि सोधिएको प्रश्नमा उत्तरदाताहरु मध्ये ३८ प्रतिशतले अति सजिलो तरिकावाट समाधान दिए, ६० प्रतिशतले ठीकै तरिकावाट र २ प्रतिशतले समाधान दिन सकेनन् भनि प्रतिक्रिया व्यक्त गरेका छन् ।

प्रश्न (६) यो सर्भेक्षणको अन्तिम प्रश्नका रुपमा प्रश्न ६ राखिएको थियो । प्रश्न ६ मा सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो थियो ? भनि सोधिएको थियो । जसमा ३० प्रतिशतले अति सजिलो, ६४ प्रतिशतले ठिकै र ६ प्रतिशतले लामो र झंझंटिलो थियो भनि प्रतिक्रिया व्यक्त गरेका छन् ।

यसरी, सेवाग्राहिहरुले सेवा लिन पाएको तथा भोगेको अवस्थाहरुलाई लिएर कर्मचारी र कार्यलयले गर्ने गरेको व्यवहार वुझ्ने शिलशिलामा प्राप्त भएको समग्र अवस्था ३० प्रतिशतले सन्तुष्टि जनाएका छन् । ६२ प्रतिशतले ठिकै/सन्तोषजनक मानेका छन् भने ८ प्रतिशत पुर्ण असन्तुष्टी जनाएका छन् ।

समग्रमा, हामिले ३ वटा विषयमा अभिमत संकलन गरेका थियौ । यसको समग्र नतिजा निम्नानुसार देखिएको छः

तालिका ७

जिल्लाको समग्र नतिजा (प्रतिशतमा)

विषय	सन्तुष्टि	ठिकै/सन्तोषजनक	असन्तुष्टी
भाग १ः नागरिक प्रतिवेदन	३३	३७	३०
भाग २ः नागरिक प्रतिवेदन पत्र	४५	३५	२०
वर्हिगमन अभिमत	४४	५४	२
कुल प्रतिशत	**१२२**	**१२६**	**५२**

भागा	३	३	३
जिल्लाको समग्र नतिजा (प्रतिशतमा)	**४१**	**४२**	**१७**

अव म, चालु आ.व. २०७१/०७२ मा जिल्लामा कार्यन्वयन भएका केहि कार्यक्रमहरुका वारेमा जानकारी गराउन चाहन्छु :

कार्यक्रमहरु:

१. निर्वाचन क्षेत्र विकास कार्यक्रम अर्न्तगत जिल्लामा सात जना माननिय सभासद्ज्यूहरु रहनुभएकोमा योजना छनोट भई कुल १ करोड ५ लाख रुपैयाका योजनाहरु संचालन भएका छन् ।

२. स्थानीय यातायात तथा पुर्वाधार क्षेत्रगत कार्यक्रम अर्न्तगत (क) व्यासी झौखेल ६ नं. हुँदै वडा नं. २-१ वाट चाँगु जाने सडक, (ख) वागेश्वरी भद्रकाली हुँदै हेल्थ पोष्ट जाने सडक, (ग) खरिपाटी मनकामना सडक, (घ) तेलकोटवाट जमकट्टेल टोल हुँदै सुनटोल जाने सडक लगायतका १७ वटा आयोजनाहरु रहेका छन् । यस्ता प्रत्येक आयोजनाका लागि प्रति आयोजना रु ५ लाखका दरले रकम विनियोजन भएको छ ।

३. सडक वोर्ड नेपालको साझेदारीमा संचालित आयोजनाहरुमा कुल ६२ लाख ५० हजार रहेको छ । जसमा व्रम्हायणी - गोसपुल - कलमसी सडक (१५ लाख), फैढोका -सौडोल -राम्चे सडक (१० लाख) लगायत ४ वटा आयोजनाहरु समावेश भएका छन् ।

४. भक्तपुर चक्रपथ सडक निर्माण सुधार शिर्षकवाट रु ५ लाख विनियोजन भई मुहान पोखरी - थाकलमाथ कलमसी सडक योजना संचालन भएको छ ।

५. गाउँस्तरिय तथा अन्य सडक निर्माण सुधार शिर्षकवाट कुल ७ वटा योजनाहरु संचालन भएका छन् । यसको कुल विनियोजित रकम ३५ लाख रहेको छ । जसमा प्रत्येक आयोजनालाई रु ५० हजारका दरले समान रकम विनियोजन गरिएको छ ।

६. सिंचाई कार्यक्रम अर्न्तगत जिल्ला र केन्दवाट गरि कुल १७ वटा आयोजना संचालन भएका छन् ।

७. जिल्ला भित्रका २० वटा विद्यालयका लागि २४ लाख रकम लगानी गरिएको छ ।

८. आर्थिक केन्द्र तथा २ सडक जोड्ने सडक अर्न्तगत ६ वटा आयोजनाका लागि ५० लाख ५४ हजार रकम विनियोजन भएको यस मध्येमा नगरकोट - भट्टेडाडा सडकका लागि १० लाख रुपैया रहेको छ ।

९. जनसहभागितामा आधारित स्थानीय स्तरमा विकास योजना अर्न्तगत क्षेत्र नं. १ र २ मा ३३ वटा योजना संचाललन भएका छन् ।

आदरणिय महानुभावहरु, म अव आफ्नो प्रतिवेदनको निकै अन्तमा आइपुगेको छु ।

आजको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालनका क्रममा हालिले स्थलगत रुपमा गरेको सर्भेक्षण/नागरिकको अभिमत संकलन र उनिहरुवाट लिएका सुझावका आधारमा जिल्लाको केहि राम्रो पक्षहरु र सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरुलाई मैले अव पेश गर्ने जमर्को गरेको छु ।

<u>कार्यालयका सवल पक्षहरुः</u>

- देशमा गत वैशाख १२ गते गएको विनाशकारी भुकम्पको प्रभाव हाम्रो यस जिल्लामा समेत अधिकतम परेको छ । यस्तो अवस्थामा राज्यले भुकम्प प्रभावितहरुको लागि विशेष क्रियाकललापहरु संचालन गरिरहेको छ । भुकम्प पिडितहरुको पहिचान गरि कार्ड वितरण र त्यसका आधारमा राहत वितरण एवं राज्यवाट प्रदान गरिने विभिन्न सेवा सुविधाहरु विशेष स्थान दिइएको छ । हाल प्रति घर रु १५ हजारका दरले राहत वितरण भइरहेको छ भने नगरपालिकाहरु मर्फत वडा सचिव, वडा नागरिक मञ्च र सामाजिक परिचालकहरु समेतको संलग्नतामा व्यवस्थापन गर्ने गरि जेष्ठ महिनामा प्रति वडा रु २ लाखका दरले स्थानीय शासन तथा सामुदायिक विकास कार्यक्रम (LGCDP) रकम लगानी भएको छ । यो रकमको अधिकतम प्रतिफल सहित सार्वजनिक परिक्षण समेत सम्पन्न भइसकेको छ ।
- सेवा प्रवाहमा छिटो छरितो ।
- कर्मचारीहरुवाट सरल र मिठासपुर्ण व्यवहार हुनु ।

<u>कार्यालयले सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरुः</u>

- रोजगारी सृजना हुने खालका आयोजनाहरुलाई प्राथमिकतामा राख्नुपर्ने ।
- संयुक्त वडा वनाउनुभन्दा पनि प्रत्येक वडामा वडा कार्यालयको व्यवथा गर्नुपर्ने ।
- कार्यालयले सरसफाई र पानीको व्यवस्थापनमा ध्यान दिनुपर्ने ।
- लक्षित वर्गको योजना निर्माण गर्दा सम्वन्धित समुहलाईनै प्राथमिकतामा राखि योजना तयार गर्नुपर्ने ।
- सुचना उपलव्धतामा सरलता वनाउनुपर्ने ।
- नागरिक वडा पत्रलाई नियमित रुपमा अद्यावधिक गर्न पर्ने देखिन्छ ।
- मध्यम/न्यून वर्गिय मानिसहरु सेवा लिन जादा कठिनाई भएकोले उनिहरुलाई समेत अन्य सरह समान व्यवहार गर्नुपर्ने ।

यि सुझावका साथमा, सार्वजनिक सुनुवाईलाई भव्य, सभ्य र मर्यादित वनाउनका लागि यसका केहि आंचार संहिता रहेको जानकारी गराउदछु । त्यसैले, आजको सुनुवाईमा यहाहरु सवैवाट त्यस्तो आंचार संहिताको मर्यादित पालना गरि सिस्टसंग संचालनमा सहजीकरण, समन्वय र सहयोग गरिदिनुहुन अनुरोध सहित, तपाईका अधिकतम जिज्ञासा र समाधानहरु आजको सुनुवाईमा उजागर होस् भन्ने मेरो आग्रह र शुभकामना रहेको छ ।

आजको आचार संहिताहरु:

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम

आचार संहिता

१. सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।

२. सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।

३. सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम सहित प्रश्न वा जिज्ञसा राख्नुपर्नेछ ।

४. सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरु धेरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले वुदागत रुपमा छोटकरीमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नुपर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बितेपछि तत्काल प्रस्तुती रोक्नुपर्नेछ ।

५. आफुभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुराहरु दोहोरयाउन जरुरी हुनेछैन ।

६. चित्त नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाइनेछ ।

७. सहभागीले बिना आधार कसैप्रति लाञ्छनायुक्त भाषको प्रयोग गर्न पाइनेछैन ।

८. सुनुवाइका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने वा बदलाको भावनावाट भनाई राख्न वा वोल्न पाइनेछैन ।

९. सुनुवाईलाई बिथोल्ने प्रयास कतैवाट भएको पाइएमा सवै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधान खोज्ने पहल गर्नुसवैको कर्तव्य हुनेछ ।

१०. सुनुवाई विषयान्तर हुनवाट रोक्न सवै सहभागी सचेत हुनुपर्नेछ ।

प्रस्तुत आचारसंहिताको पुर्ण पालनाको प्रतिवद्धताका लागि एक पटक जोडदार तालि वजाएर सहभति जनाईदिनुहुन म आजका सहभागि सवैलाई हार्दिक आग्रह गर्दछु ।

धन्यवाद ।

अव, प्रतिवेदनलाई यही स्थगन गर्दै म अव सवाल जवाफ/छलफलमा प्रवेश गर्न चाहन्छु:

बिनोद पौडेल, महिला जागरण नेपाल, ललितपुर (शाखा: भक्तपुर),
सम्पर्क: ९८४१५८४७६४/binodnews064@yahoo.com