नेपाल सरकार

संघिय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालय

सावीक जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, भक्तपुर

(हाल जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय, भक्तपुर)

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमका लागि गरिएको स्थलगत सर्भेक्षणको प्रतिवेदन

सार्वजनिक सुनुवाईको मितिः २०७३ कार्तिक ३० गते सोमबार

(तद्अनुसार १३ मार्च, २०१७)

प्रस्तुत गर्ने

गणेश रंजित

बालहित समाज, भक्तपुर

नमस्कार ।

आजको यस सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको अध्यक्ष एवम् श्रीमान् स्थानीय विकास अधिकारी श्री ध्रुबप्रसाद कोइरालाज्यू, कार्यक्रमका प्रमुख अतिथि श्रीमान् द्रोण पोखरेलज्यू, विभिन्न राजनितिक दलहरुवाट प्रतिनिधित्व गरी उपस्थित प्रमुख एवं प्रतिनिधिज्यूहरु साथै कार्यक्रममा उपस्थित विभिन्न विषयगत कार्यालहरु, नगरपालिकाहरु, संघ संस्थाका प्रमुख एवं प्रतिनिधिज्यूहरु, जिविस परिवार, सामाजिक परिचालकहरु, संचारकर्मी/पत्रकार, जिल्ला वासिहरु महिला तथा सञ्जनवृन्द । सबैभन्दा पहिला त, आजको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको प्रतिवेदकको तर्फवाट उपस्थित सम्पूर्ण महानुभावहरुमा हार्दिक नमस्कार टक्राउन चाहन्छु ।

राज्यले हरेक सेवा प्रदायकसंस्थारुलाई चुस्त दुरुस्त र पारदर्शी वनाउदै जाने अख्तियारी अवलम्वन गरेको छ । सोहि अनुसार जिल्ला विकास समितिले प्रत्येक आ.व.मा कम्तीमा ३ पटक सार्वजनिक सुनुवाई संचालन गर्नुपर्ने हुन्छ । यस्तो सार्वजनिक सुनुवाईलाई व्यवस्थित वनाउनका लागि सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०६७ जारी गरिएको छ । यस कार्यविधिमा सार्वजनिक सुनुवाई संचालनका लागि प्रश्नावलीहरु तथा संचालन प्रक्रिया र प्रतिवेदनका विषयहरु समेत प्रष्ट पारिएको छ । सोहि कार्यविधिलाई टेकेर र विगतका सार्वजनिक सुनुवाईहरुवाट प्राप्त भएका सुझावहरुलाई मनन गर्दै हामिले जिल्ला विकास समितिको कार्यालय हाताभित्रनै रहेर तत्काल सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरुसँग वहिर्गमन सर्भेक्षण गरेका छौ । जसको नतिजा पनि आज हामिसंग रहेको छ ।

सोहि अनुसार सर्भेक्षण गरिएको जिविसको आज सार्वजनिक सुनुवाइमा जवाफदेहिका रुपमा रहेका छ । त्यसैले, आज तपाईहरु आज जिल्ला विकास समतिको कार्यालयबाट प्रवाह भइरहेका सेवा र सन्तुष्टिका वारेमा छलफल गर्न सक्नुहुनेछ ।

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 विविध ६ वटा शिर्षकका प्रश्नहरुलाई जिल्लाको भक्तपुर, सूर्यविनायक, अनन्तलिङ्गेश्वर, चाँगुनारायण, नगरकोट नगरपालिका लगायतका स्थानहरुमा पुगि (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 अहिलेको प्राविधि मोबाइल फोनको प्रयोग गरी Magpi Survey Tool बाट साविक जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, भक्तपुर नगरपालिका, सूर्यविनायक नगरपालिका, नगरकोट नगरपालिका, मालपोत कार्यालय र नापी कार्यालयको कार्यालय परिसरहरुमा पुगी मोबाइल सर्भेक्षण मार्फत ६२ जना जिल्लावासीसँग नमूना सर्भेक्षण गरेका छौ । त्यसैगरी सोही मोबाइल सर्भेक्षण मार्फत ६२ जना व्यक्तित्वहरुसँग **वर्हिगमन सर्भेक्षण (Exit Pool Survey)** 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 जिल्ला र जिल्लावासि विचको सम्वन्ध एवं सन्तुष्ट वा असन्तुष्ट कति छन् भनि अध्ययन गरिएको थियो । यसका लागि ६ वटा सुचकहरु समावेश गरिएका छन् ।

सुचक १: सेवाको सन्तुष्टि: का वारेमा १३.११ प्रतिशतले सन्तुष्ट, ६५.५७ प्रतिशतले ठीकै र २१.३१ प्रतिशतले असन्तुष्ट व्यक्त गरेका छन् ।

सुचक २: सेवाको नियमिता: का वारेमा २७.८७ प्रतिशतले सकारात्मक धारणा व्यक्त गरेका छन् । ४०.५७ प्रतिशतले मध्यम अवस्थाको प्रतिक्रिया दिएका छन् भने ३१.५६ प्रतिशतले पुर्ण असन्तुष्टि जनाएका छन् ।

सुचक ३: सेवाप्रतिको जनविश्वास: का वारेमा ११.४८ प्रतिशत सहभागिहरुले आफु विश्वस्त रहेको वताए । ५४.१ प्रतिशतले ठिकै रहेको र अन्य ३४.४३ प्रतिशत उत्तरदाताहरुले आफुहरु विश्वस्त नरहेको वताए ।

सुचक ४: सेवाको गुणस्तर: को वारेमा २४.०४ प्रतिशतले गुणस्तरका वारेमा सन्तुष्ट जनाएका छन् । यस्तै, ३३.३३ प्रतिशतले कम सन्तुष्ट र ४२.६२ प्रतिशतले असन्तुष्टी जनाएका छन् ।

सुचक ५: सेवा सम्वन्धी जानकारी: को वारेमा ८.५२ प्रतिशतले अति राम्रो भनि प्रतिक्रिया जनाएका छन् । ५३.७७ प्रतिशतले सन्तोषजनक प्रतिक्रिया दिएका छन् भने ३७.७ प्रतिशतले असन्तुष्टि प्रदान गरेका छन् ।

र,

सुचक ६: नागरिक वडापत्र/उजुरी पेटिका/गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्वन्धमा: का वारेमा ३.८२ प्रतिशतले मात्रै नागरिक वडापत्र/उजुरी पेटिकाका वारेमा धेरै नै प्रयोग गरेको वताएका छन् । ६३.३९ प्रतिशतले कहिलेकाहीं प्रयोग गरेको वताए र ३२.७९ प्रतिशतले प्रयोगनै नगरेको वताएका छन् ।

<u>सर्भेक्षणको अनुसुचि:</u>

प्रश्नावली भाग १: नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)
(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

Question 1

	सर्भेक्षणमा सहभागि संख्या				नतिजा (प्रतिशत)			
	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट	कुल	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट	कुल प्रतिशत
१.१	७	४६	८	६१	११.४८	७५.४१	१३.११	१००
१.२	९	३४	१८	६१	१४.७५	५५.७४	२९.५१	१००
कुल	१६	८०	२६	१२२	१३.११	६५.५७	२१.३१	१००
२.१	१०	२९	२२	६१	१६.३९	४७.५४	३६.०७	१००
२.२	२०	२९	१२	६१	३२.७९	४७.५४	१९.६७	१००
२.३	३१	२४	६	६१	५०.८२	३९.३४	९.८३६	१००
२.४	७	१७	३७	६१	११.४८	२७.८७	६०.६६	१००
कुल	६८	९९	७७	२४४	२७.८७	४०.५७	३१.५६	१००
३.१	१०	३६	१५	६१	१६.३९	५९.०२	२४.५९	१००
३.२	९	२५	२७	६१	१४.७५	४०.९८	४४.२६	१००
३.३	५	३७	१९	६१	८.१९	६०.६६	३१.१५	१००
३.४	४	३४	२३	६१	६.५५	५५.७४	३७.७	१००
कुल	२८	१३२	८४	२४४	११.४८	५४.१	३४.४३	१००
४.१	९	३७	१५	६१	१४.७५	६०.६६	२४.५९	१००
४.२	२६	२	३३	६१	४२.६२	३.२७९	५४.१	१००
४.३	९	२२	३०	६१	१४.७५	३६.०७	४९.१८	१००
कुल	४४	६१	७८	१८३	२४.०४	३३.३३	४२.६२	१००
५.१	७	४४	१०	६१	११.४८	७२.१३	१६.३९	१००
५.२	६	३३	२२	६१	९.८३	५४.१	३६.०७	१००
५.३	४	४४	१३	६१	६.५५	७२.१३	२१.३१	१००
५.४	६	१	५४	६१	९.८३	१.६३	८८.५२	१००
५.५	३	४२	१६	६१	४.९१	६८.८५	२६.२३	१००
कुल	२६	१६४	११५	३०५	८.५२	५३.७८	३७.७	१००
६.१	५	४५	११	६१	८.१९७	७३.७७	१८.०३	१००
६.२	१	४२	१८	६१	१.६४	६८.८५	२९.५१	१००
६.३	१	२९	३१	६१	१.६४	४७.५४	५०.८२	१००
कुल	७	११६	६०	१८३	३.८२	६३.३९	३२.७९	१००

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) सिफारिस सम्वन्धी, (२) पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्वन्धी, (३) कार्यालयको विविध पक्षहरु र (४) पारदर्शिता सम्वन्धी विवरणलाई लिएर सर्भेक्षण गरिएको थियो ।

सुचक १ः सिफारिस सम्वन्धीः का विषयमा ३७.१६ प्रतिशतले सन्तुष्टि जनाएका छन् । ४१.९४ प्रतिशतले मध्यम प्रतिक्रिया दिएका छन् र २०.९ प्रतिशतले असन्तुष्टि जनाएका छन् ।

सुचक २ः पुर्वाधार तथा सरसफाई सम्वन्धीः का विषयमा १३.४१ प्रतिशतलाई सन्तोष प्रदान गरेको देखिएको छ । ७१.०९प्रतिशतले ठिकै महसुस गरेका छन् भने वाँकी रहेका १५.५ प्रतिशतले असन्तुष्टी जनाएका छन् ।

सुचक ३ः कार्यलयका विविध पक्षहरुमा नागरिकको अनुभव कस्तो छ भनि सोधिएको यो सुचकमा १५.३ प्रतिशतले सन्तुष्ट रहेको उत्तर दिएका छन् । ५७.९२ प्रतिशतले ठिकै/सन्तोषजनक भनेका छन् भने २६.७८ प्रतिशतले कार्यालयका विभिन्न पक्षहरुका वारेमा असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन् ।

सुचक ४ः पारदर्शीता सम्वन्धिः नागरिक प्रतिवेदन पत्रको अन्तिम सुचकका रुपमा पारदर्शीताको विषयलाई समावेश गरिएको छ । यसमा ४.४ प्रतिशतले सन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन् । ३१.९७ प्रतिशतले आफुपनि केहि कृयाकलापहरुमा सहभागि हुने गरेको भन्दै पारदर्शिताको विषयमा जिल्लाले ठिकै खालको क्रियाकलाप संचालन गरेको भनि सन्तोषजनक प्रतिकृया व्यक्त गरेका छन् । वाँकी रहेका ६३.७ प्रतिशतले भने पारदर्शिताको विषयमा जिल्लाले त्यस्तो नियमित क्रियाकलापहरु खासै नगरेको भन्दै असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन् ।

सर्भेक्षणको अनुसुचि:

प्रश्नावली भाग २: नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card)

Ques tion no

	सर्भेक्षणमा सहभागि संख्या				नतिजा (प्रतिशत)			
	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट	कुल	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट	कुल प्रतिशत
१.१	२१	३०	१०	६१	३४.४३	४९.१८	१६.३९	१००
१.२	२	२२	३७	६१	३.२७९	३६.०७	६०.६६	१००
१.३	२१	४१	०	६२	३३.८७	६६.१३	०	१००
१.४	४७	१०	४	६१	७७.०५	१६.३९	६.५५७	१००
कुल	९१	१०३	५१	२४५	३७.१६	४१.९४	२०.९	१००
२.१	९	४५	७	६१	१४.७५	७३.७७	११.४८	१००
२.२	८	४६	७	६१	१३.११	७५.४१	११.४८	१००
२.३	९	४४	८	६१	१४.७५	७२.१३	१३.११	१००
२.४	९	४२	१०	६१	१४.७५	६८.८५	१६.३९	१००
२.५	८	४३	१०	६१	१३.११	७०.४९	१६.३९	१००
२.६	८	२८	२५	६१	१३.११	४५.९	४०.९८	१००
२.७	२४	२४	१३	६१	३९.३४	३९.३४	२१.३१	१००
२.८	३	५२	६	६१	४.९१८	८५.२५	९.८३६	१००
२.९	५	४९	७	६१	८.१९७	८०.३३	११.४८	१००
२.१०	३	५४	४	६१	४.९१८	८८.५२	६.५५७	१००
२.११	४	५०	७	६१	६.५५७	८१.९७	११.४८	१००
कुल	९०	४७७	१०४	६७१	१३.४१	७१.०९	१५.५	१००
३.१	९	३५	१७	६१	१४.७५	५७.३८	२७.८७	१००
३.२	३	४४	१४	६१	४.९१८	७२.१३	२२.९५	१००
३.३	२६	२६	९	६१	४२.६२	४२.६२	१४.७५	१००
३.४	११	३०	२०	६१	१८.०३	४९.१८	३२.७९	१००
३.५	५	३६	२०	६१	८.१९७	५९.०२	३२.७९	१००
३.६	२	४१	१८	६१	३.२७९	६७.२१	२९.५१	१००
कुल	५६	२१२	९८	३६६	१५.३	५७.९२	२६.७८	१००
४.१	९	४	४८	६१	१४.७५	६.५५७	७८.६९	१००
४.२	१	३५	२५	६१	१.६३९	५७.३८	४०.९८	१००
४.३	५	१३	४३	६१	८.१९७	२१.३१	७०.४९	१००
४.४	०	३४	२७	६१	०	५५.७४	४४.२६	१००
४.५	०	१३	४८	६१	०	२१.३१	७८.६९	१००
४.६	१	१८	४२	६१	१.६३९	२९.५१	६८.८५	१००
कुल	१६	११७	२३३	३६६	४.४	३१.९७	६३.७	१००

अनुसुचि ३:

वर्हिगमन अभिन (Exit Pool) सर्भेक्षण

यस चरणमा जिल्ला विकास समितिको कार्यालयवाट सेवा लिएर फर्किएका ५० जना सेवाग्राहिहरुसंग अभिमत संकलन गरेका थियौ । 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) कार्यालयले राखेका सुचना प्राप्त गर्न र (९) सुचनामुलक सामग्री प्राप्त गर्न मध्येमा कुन कार्यका लागि कार्यालयसम्म आउनुभएको भनि सोधिएको 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 ?

प्रश्न (२) सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईको आवश्यकता र अपेक्षा कति वुझे जस्तो लाग्यो ?

प्रश्न (३) तपाई प्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?

प्रश्न (४) सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सुचनाहरु (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) वारे तपाइलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे ?

प्रश्न (५) तपाईले राख्नु भएको समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?

र,

प्रश्न (६) सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो थियो ? भनि सोधिएको थियो ।

जसको नतिजा यस प्रकार प्राप्त भएको छ ।

कार्यालय	नतिजाको प्रतिशत			कैफियत
	सन्तुष्ट	ठिकै	असन्तुष्ट	
जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	२३	५१	२६	

अनुसुचि ३: वर्हिगमन अभिन (Exit Pool) सर्भेक्षण

जिल्ला विकास समितिको कार्यालय

Question no	सर्भेक्षणमा सहभागि संख्या				नतिजा (प्रतिशत)			
	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट	कुल	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट	कुल प्रतिशत
१	१६	२८	१८	६२	२५.८१	४५.१६	२९.०३	१००
२	१०	२९	२३	६२	१६.१३	४६.७७	३७.१०	१००
३	२०	३६	६	६२	३२.२६	५८.०६	९.६८	१००
४	१९	२९	१४	६२	३०.६५	४६.७७	२२.५८	१००
५	१३	४२	७	६२	२०.९७	६७.७४	११.२९	१००
६	६	२७	२९	६२	९.६८	४३.५५	४६.७७	१००
कुल	८४	१९१	९७		२३	५१	२६	१००

उपस्थित महानुभावहरु, म अव माथि उल्लेख भए अनुसार सेवाग्राहिले व्यक्त गरेका सुझाहरु पेश गर्न चाहन्छु:

जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	• कार्यालयमा आउँदा सेवाग्राहीको काम समयमै गरिदिनु पर्ने । • समयमानै कर्मचारी कार्यालय आइपुग्नुपर्ने । • कार्यालयबाट दिइने सूचना सहज र स्पष्ट रुपमा समयमै दिनुपर्ने । • सेवाग्राहीहरुलाई समान व्यवहार गर्नुपर्ने ।

यसका साथै, सार्वजनिक सुनुवाईलाई भव्य, सभ्य र मर्यादित वनाउनका लागि यसका केहि आंचार संहिता रहेको जानकारी गराउँदछु । त्यसैले, आजको सुनुवाईमा यहाहरु सबैवाट 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 जिज्ञासा राख्नुपर्नेछ ।

४. सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरु धेरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुदागत 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 प्रतिबद्धताका लागि एक पटक जोडदार तालि वजाएर सहमति जनाईदिनुहुन म आजका सहभागि सवैलाई हार्दिक आग्रह गर्दछु ।

अन्तमा प्रतिवेदनलाई यही स्थगन गर्दै छलफल/वहसमा प्रवेश गर्न चाहन्छु ।

धन्यवाद ।

राजन शर्मा
कार्यक्रम संचालक