शारदा राजपत्र

शारदा नगरपालिका द्वारा प्रकाशित

खण्ड ८ **संख्या १४** **मिति २०८१।०२।२१**

भाग २

शारदा नगरपालिकाले बनाएको तल लेखिएको बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको लागी प्रकाशन गरीएको छ ।

सार्वजनिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि,२०८१

स्वीकृत मितिः२०८१।०२।१४
प्रमाणिकरण मितिः२०८१।०२।१७

प्रस्तावनाः

नगरपालिकाको सेवा प्रवाहलाई पारदर्शी, उत्तरदायी र जवाफदेही बनाउन नीति, योजना तथा कार्यक्रमको कार्यान्वयन प्रकृया, प्राप्त उपलब्धि र त्यसले पारेको आर्थिक सामाजिक प्रभावको मूल्याङ्कन गरी नीति, योजना तथा सेवा प्रवाह प्रकृयामा सुधार गर्न, सार्वजनिक कोषको अत्युत्तम परिचालन गरी अपेक्षित उद्देश्य प्राप्तिको सुनिश्चतता गर्न र जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारीलाई थप जिम्मेवार बनाई सार्वजनिक जवाफदेहीता अभिबृद्धि गर्न स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा ७८ को उपदफा (५) को प्रयोजनको लागि प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन, २०८० को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी कार्यपालिकाले यो कार्यविधि जारी गरेको छ ।

भाग-१
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भिकः (१) यो कार्यविधिको नाम “सार्वजनिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि, २०८१" रहेको छ ।

(२) यो कार्यविधि राजपत्रमा प्रकाशन भएको मितिदेखि लागू हुनेछ ।

२. परिभाषाः विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमाः-

(क) “ऐन” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ सम्झनुपर्छ ।

(ख) “सभा” भन्नाले नेपालको संविधानको धारा २२३ को उपधारा (१) बमोजिमको नगर सभा सम्झनुपर्छ ।

(ग) “कार्यपालिका” भन्नाले संविधानको धारा २१६ बमोजिम गठन भएको नगर कार्यपालिकालाई सम्झनुपर्छ।

(घ) “अध्यक्ष” भन्नाले नगरपालिकाको अध्यक्ष सम्झनु पर्छ ।

(ङ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले नगरपालिकाद्धारा स्वीकृत आयोजना वा कार्यक्रमबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरुको समूहले आयोजना वा कार्यक्रम निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरु मध्येबाट नगरपालिकाद्धारा निर्धारित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनुपर्छ।

(च) “कार्यालय” भन्नाले नगर कार्यपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले नगरपालिका अन्तर्गतका वडा कार्यालय, सेवा केन्द्र, विषयगत शाखा वा निकाय समेतलाई बुझाउने छ।

(छ) “कोष” भन्नाले नगरपालिकाको स्थानीय सञ्चित कोष सम्झनु पर्छ र सो शब्दले स्थानीय कानून बमोजिम स्थापना भएका अन्य स्थानीय कोषलाई समेत जनाउने छ ।

(ज) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ दफा ८४ वमोजिमको

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत सम्झनु पर्छ ।

(झ) "विकास साझेदार" भन्नाले नेपाल सरकारसँग भएको सम्झौता बमोजिम नगद, जिन्सी एवं प्राविधिक सहयोग उपलव्ध गराउने द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरु तथा अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्थालाई सम्झनु पर्छ र सो शब्दले नगरपालिकासंग भएको सम्झौता बमोजिम नगद, जिन्सी एवं प्राविधिक सहयोग उपलव्ध गराउने राष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था समेतलाई बुझाउनेछ।

(ञ) "सामाजिक परीक्षण" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा ७८ को उपदफा (५) को व्यवस्था बमोजिम नगरपालिकाको योजना, नीति, कार्यक्रम, आयोजना कार्यान्वयन र सेवा प्रवाहले आर्थिक सामाजिक क्षेत्रमा पारेको समग्र प्रभावको लेखाजोखा, विश्लेषण र मूल्यांकन कार्य सम्झनु पर्छ।

(ट) "सार्वजनिक परीक्षण" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा ७८ को उपदफा (५) को व्यवस्था बमोजिम नगरपालिकाले संचालन गर्ने कार्यक्रम, विकास योजना तथा आयोजनाको लक्ष्य, उद्देश्य, बजेट तथा यसबाट प्राप्त उपलब्धिको बारेमा सरोकारवालाहरुबीच जानकारी गराउने, लेखाजोखा गर्ने र मूल्यांकन गर्ने कार्य सम्झनु पर्छ ।

(ठ) "सार्वजनिक सुनुवाइ" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा ७८ को उपदफा (५) को व्यवस्था बमोजिम नगरपालिकाको सेवा प्रवाह र विकास व्यवस्थापन लगायत कार्यमा सरोकार राख्ने सर्वसाधारण नागरिक र नगरपालिकाका पदाधिकारीहरुबीच सार्वजनिक थलोमा खुला छलफल गर्ने प्रक्रिया सम्झनु पर्छ।यस शब्दले नगरपालिकासँग भएको सम्झौता, साझेदारी, कवुलियत, शर्त अनुसार नगरपालिकाको भौगोलिक क्षेत्रमा कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने विकास साझेदार तथा गैर सरकारी संस्थाले आफ्नो कार्य जिम्मेवारीको सन्दर्भमा गर्ने सुनुवाइलाई समेत जनाउनेछ ।

(ड) "गैर सरकारी संस्था" भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका र नगरपालिकाको सभाबाट आफ्नो कार्यक्रम स्वीकृत गराई नगरपालिकाको समन्वयमा कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने गैर नाफामूलक संस्था सम्झनुपर्छ ।

(ढ) "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 नगरपालिकामा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनुपर्छ ।

(ण) "योजना" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा २४ को उपदफा (१) मा उल्लेख भए बमोजिम नगरपालिकाको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएको आवधिक, बार्षिक र रणनीतिगत तथा विषयक्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनु पर्छ ।

(त) "कार्यक्रम" भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि नगरपालिकाद्धारा लगानी ढाँचा सहित तयार गरिएको क्षेत्रगत वा वहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।

(थ) "आयोजना" भन्नाले नगरपालिकाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्यक्षेत्रमा निश्चित अवधी र लगानी रकम तोकी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनु पर्छ ।

(द) "अनुदान" भन्नाले नेपाल सरकार र प्रदेश सरकारबाट नगरपालिकालाई प्राप्त हुने वित्तीय समानीकरण, सशर्त, समपुरक तथा विशेष अनुदानलाई सम्झनु पर्छ । साथै सो शब्दले नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारका विभिन्न मन्त्रालय र अन्तर्गतका निकाय र नेपाल सरकारको स्वीकृतिमा दातृ निकायबाट उपलब्ध हुने वित्तीय, प्राविधिक एवं वस्तुगत सहयोग समेतलाई जनाउने छ ।

(ध) "लक्षित समूह" भन्नाले नेपालको संविधानको धारा ४२ बमोजिम सामाजिक न्यायको हक प्राप्त गर्ने आर्थिक, सामाजिक वा शैक्षिक दृष्टिले पछाडि परेका महिला, दलित, आदिवासी जनजाति, मधेशी, थारु, मुस्लिम, पिछडा वर्ग, अल्पसङ्ख्यक, सीमान्तीकृत, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, लैङ्गिक तथा यौनिक अल्पसङ्ख्यक, किसान, श्रमिक, उत्पीडित वा पिछडिएको क्षेत्रका नागरिक तथा आर्थिक रुपले बिपन्न खस आर्यको व्यक्ति वा व्यक्तिको समूहलाई सम्झनु पर्छ । साथै, सो शब्दले नेपाल सरकार र प्रदेश सरकारले लक्षित समूह भनी तोकेका अन्य वर्ग एवं समुदाय समेतलाई जनाउछ ।

(न) "सामाजिक जिम्मेवारी" भन्नाले नगरपालिकाले प्रचलित कानून बमोजिम समावेशी र समतामुलक विकासका लागि उपयुक्त नीति, योजना, कार्यक्रम तर्जुमा र कार्यान्वयन गर्ने साथै लक्षित समूहलाई ध्यान दिई सेवा प्रवाह गर्ने दायित्वलाई सम्झनु पर्छ।

(ऩ) "सार्वजनिक निजी साझेदारी" भन्नाले स्थानीय कानून वा अन्य प्रचलित कानून बमोजिम करार गर्न योग्य कानूनी व्यक्तिबीच करार शर्तमा ब्यवस्था भए बमोजिमको सेवा प्रदान तथा सञ्चालन गर्ने र त्यसको जोखिम शर्त बमोजिम वहन गर्ने गरी भएको करार ब्यवस्था सम्झनु पर्छ।

(प) "नागरिक वडापत्र" भन्नाले नगरपालिकाले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधी, जिम्मेवार कर्मचारी कार्यकक्षको विवरण, सेवा प्राप्त गर्न पुऱ्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शूल्क एवं दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी उल्लेख गरी सर्वसाधारणलाई सुसूचित गर्न सार्वजनिक स्थल वा कार्यालयमा टाँगिएको वा टाँसेर राखिएको वा विद्युतीय माध्यमद्वारा प्रकाशित वाचापत्र सम्झनु पर्छ।

(फ) "बहिर्गमन अभिमत" **(Exit Poll)** भन्नाले सेवाग्राहीहरु सेवा लिई कार्यालयबाट बाहिर निस्किने समयमा कार्यालयको सेवाप्रवाहको विषयमा लेखी वा लेखाइदिएको अभिमत वा सुझाव सम्झनु पर्छ ।

(ब) "नागरिक प्रतिवेदन पत्र" **(Citizen Report Card)** भन्नाले सेवाग्राही नागरिकले कार्यालयबाट सेवा लिंदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरुलाई उल्लेख गरी सेवा भौतिक वा अभौतिक माध्यमबाट कार्यालयलाई पृष्ठपोषण दिने पद्धति सम्झनु पर्छ।

(भ) "समुदायबाट संचालन हुने योजना" भन्नाले नगरपालिकाको सहयोगमा उपभोक्ता समिति, गैर सरकारी संस्था, टोल विकास संस्था र सामुदायिक संस्थाबाट संचालन हुने निर्माण तथा आर्थिक एवं सामाजिक विकास सम्बन्धी आयोजना तथा कार्यक्रम सम्झनु पर्छ।

(म) "साना कार्यक्रम वा आयोजना" भन्नाले यस नगरपालिकाको हकमा पन्ध्र लाख रूपैया भन्दा कम

लगानी भएका कार्यक्रम वा आयोजना सम्झनु पर्छ।

(य) "ठुला कार्यक्रम वा आयोजना" भन्नाले यस नगरपालिकाको हकमा पन्ध्र लाख रूपयाँ वा सो भन्दा माथि लगानी भएका कार्यक्रम वा आयोजना सम्झनु पर्छ।

(र) ''गुनासो" भन्नाले जुन सुकै माध्यमबाट कार्यालय वा यसको निकायको काम, सेवा प्रवाह, विकास निर्माण तथा नगरपालिकाको काम तथा अधिकार सम्बन्धी विषयमा सरोकारवाला व्यक्ति वा निकायले गर्ने लिखित वा अलिखित सिकायत सम्झनु पर्छ।

(ऱ) ''उजुरी" भन्नाले नगरपालिका वा यस अनतरगतका निकायको काम, सेवा प्रवाह, विकास निर्माण सम्बन्धमा पदाधिकारी वा कर्मचारीको कार्यसम्पादन, सेवाको गुणस्तर, नियमितता, लागत तथा समयको विषयमा सम्बन्धमा लिखित वा मौखिक रुपमा व्यक्त गरेको असन्तुष्टि सम्झनु पर्दछ।

भाग– २

<u>गुनासो व्यवस्थापन कार्यविधि</u>

परिच्छेद -१

गुनासोको अभिलेखन तथा प्राराम्भिक कारवाही

३. <u>गुनासोको अभिलेख राख्नु पर्नेः</u> (१) कार्यालयले देहायका कुनै माध्यमबाट आएका गुनासोको अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा अभिलेख राख्नु पर्नेछः

(क) नगर प्रमुख, उपप्रमुख वा वडा अध्यक्ष समक्ष मौखिक वा लिखित रुपमा,

(ख) कार्यालय प्रमुख समक्ष मौखिक रुपमा,

(ग) कार्यालयमा निवेदन दर्ता गरेर,

(घ) कार्यालयको टेलिफोन, हटलाइन, फ्याक्स मार्फत,

(ङ) कार्यालयको इमेल, एस एम एस मार्फत,

(च) हुलाक, एक्सप्रेस डेलिभरी मार्फत,

(छ) उजुरी पेटिका मार्फत,

(ज) पत्रपत्रिका, विद्युतीय संचार माध्यम, सामाजिक संजाल मार्फत,

(झ) सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाई जस्ता कार्यक्रममा प्रश्न गरेर,

(ञ) संघ तथा प्रदेश सरकारका निकाय मार्फत ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त भएका सबै गुनासोलाई गुनासोको माध्यम सहित गुनासो सून्ने अधिकारी देहाय बमोजिम वर्गीकरण गरी अभिलेखमा जनाउनु पर्नेछ ।

(क) सूचना सम्बन्धी गुनासो,

(ख) पीर मर्का परेको सम्बन्धी गुनासो,

(ग) सार्वजनिक खरिद सम्बन्धी गुनासो,

(घ) पूर्वाधार निर्माणमा गुणस्तर कायम नभएको सम्बन्धी गुनासो,
(ङ) वित्तीय अनुशासन सम्बन्धी गुनासो,
(च) सेवा प्रवाहमा अतिरिक्त शुल्क भुक्तानी गर्नु परेको सम्बन्धी गुनासो,
(छ) आयोजना तथा कार्यक्रम छनोट तथा व्यवस्थापन सम्बन्धी गुनासो,
(ज) उपभोक्ता समिति वा टोल विकास संस्थासँग सम्बन्धित गुनासो,
(झ) विद्यमान कानूनी प्रावधान सम्बन्धी गुनासो,
(ञ) कर्मचारीको आचरण तथा व्यवहार सम्बन्धी गुनासो,
(ट) अन्य गुनासो।

(३) उपदफा (१) बमोजिम पर्न आएका गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतसँग समन्वय गरी सात दिन भित्र प्रथम सम्बोधन गरी अभिलेखमा जनाउनु पर्नेछ।

(४) उपदफा (३) बमोजिम गरेको प्रथम सम्बोधनको जानकारी गुनासो सुन्ने अधिकारीले सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई लिखित, मौखिक, इमेल, एसएमएस वा अन्य कुनै उपयुक्त तरिकाबाट दिनु पर्नेछ।

(५) प्रचलित कानूनमा रहेको अस्पष्टता वा अपर्याप्तता वा क्षेत्राधिकार भित्र नपरेको वा अन्य कुनै कारणले गुनासो सुन्ने अधिकारी र प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको तहबाट सम्बोधन हुन नसकेका गुनासोलाई गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्नेछ।

(६) उपदफा (५) बमोजिम पेश भएका गुनासोको सम्बन्धमा गुनासो समन्वय समितिले गुनासोसँग सम्बन्धित कानूनी व्यवस्था र त्यस्ता गुनासो समाधानको लागि गर्नुपर्ने निर्णयको प्रस्ताव समेत तयार गरी अनुसूची–२ बमोजिमको ढाँचामा कार्यपालिका बैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ।

४. कार्यपालिकाले निर्णय गर्ने: (१) दफा ३ को उपदफा (६) बमोजिम प्राप्त प्रस्ताव समेतको आधारमा गुनासो समाधानको लागि कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय वा निर्देशन दिनेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम कार्यपालिकाले गुनासो समाधानको लागि कुनै निर्णय गर्दा वा निर्देशन दिंदा आवश्यकता अनुसार कानूनी परामर्श लिन सक्नेछ।

(३) उपदफा (१) बमोजिम भएको निर्णय प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले कार्यान्वयन गरी गुनासो सुन्ने अधिकारी मार्फत सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई सोको जानकारी दिनु पर्नेछ।

(४) यस कार्यविधि बमोजिम पर्न आएका गुनासो समाधानको लागि कानूनी तर्जुमा वा संशोधन गर्नु पर्ने देखिएमा त्यस्तो कानून तर्जुमाको लागि कार्यपालिकाले प्रकृया अगाडि बढाउनेछ।

परिच्छेद -२
गुनासो व्यवस्थापनको संस्थागत व्यवस्था

५. गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्ने: (१) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले कार्यालयमा उपलब्ध वरिष्ठ कर्मचारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तोकिएको अतिरिक्त गुनासो सुन्ने अधिकारीको काम कर्तव्य र अधिकार हुनेछः

(क) कार्यालयमा प्राप्त गुनासोको बर्गीकरण गरी अभिलेख राख्ने,

(ख) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीसँगको समन्वयमा पर्न आएको गुनासोको प्रथम सम्बोधन गर्ने,

(ग) अन्य निकायको कार्यक्षेत्रभित्रको गुनासो भएमा सम्बन्धित निकायमा पठाउने,

(घ) कार्यपालिका बैठकमा पेश गर्ने गुनासोको विवरण तयार गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गर्ने,

(ङ) गुनासो समाधान समन्वय समितिको सदस्य सचिव भई कार्य गर्ने,

(च) गुनासो सम्बोधनको लागि भएका निर्णयहरुको अभिलेख राख्ने,

(छ) गुनासोको सम्बन्धमा कार्यपालिका तथा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतबाट भएको निर्णय कार्यान्वयन गर्न सहयोग गर्ने,

(ज) पहिले निर्णय भइसकेका विषयमा गुनासो पर्न आएमा सोको जानकारी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई गराउने,

(झ) कार्यपालिका तथा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले तोके बमोजिमका अन्य कार्य गर्ने।

(३) गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई उपदफा (२) मा तोकिएका काम, कर्तव्य र अधिकार वाहेक अन्य जिम्मेवारी समेत दिएको अवस्थमा त्यस्तो जिम्मेवारी समेत पुरा गर्नु पर्नेछ।

६. <u>गुनासो समाधान समन्वय समितिको गठनः</u> (१) यस कार्यविधि बमोजिम पर्न आएका गुनासोमध्ये दफा ३ को उपदफा (५) बमोजिम कार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्ने गुनासो समाधान गर्न कार्यपालिका बैठकमा प्रस्ताव पेश गर्ने प्रयोजनको लागि देहाय बमोजिमको गुनासो समाधान समन्वय समिति रहनेछः

(क) उपप्रमुख	संयोजक
(ख) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	सदस्य
(ग) सुशासन तथा संस्थागत विकास समिति संयोजक	सदस्य
(घ) सूचना अधिकारी	सदस्य
(ङ) गुनासो सुन्ने अधिकारी	सदस्य सचिव

(२) उपदफा (१) बमोजिमको समितिले आवश्यकता अनुसार विषय विज्ञ र सम्बन्धित कर्मचारीलाई समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ।

७. <u>वडा कार्यालयको गुनासो समाधान सम्बन्धी व्यवस्थाः</u> (१) वडा कार्यालयमा प्राप्त हुने गुनासोको व्यवस्थापनको लागि सम्बन्धित वडाको वडा सचिवले गुनासो सुन्ने अधिकारी भई काम गर्नेछ ।

(२) वडा कार्यालयमा प्राप्त हुन आएका गुनासोहरुको विवरण वडा सचिवले अनुसूची –१ बमोजिमको ढाँचामा तयार गर्नु पर्नेछ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो सुन्ने अधिकारीले यस कार्यविधि बमोजिम वडा कार्यालयको क्षेत्राधिकार भित्रका गुनासोहरु वडा अध्यक्षसँग समन्वय गरी सम्बोधन गर्नु पर्नेछ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम गुनासो समाधानको लागि गरिएका कार्यहरुको विवरण वडा सचिवले वडा समितिको बैठकमा प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ ।

(५) क्षेत्राधिकार वा अन्य कुनै कारणले वडा समितिबाट समाधान हुन नसकेका गुनासोको सम्बोधनको लागि त्यस्ता गुनासोहरुको विवरण अनुसूची– ३ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत मार्फत गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्नेछ।

(६) कार्यपालिका वा अन्य कार्यालयसँग सम्बन्धित गुनासोहरु वडा कार्यालयमा प्राप्त हुन आएमा वडा सचिवले त्यस्ता गुनासोहरु कार्यपालिका वा सम्बन्धित कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ ।

८. **अन्य कार्यालयको गुनासो समाधान सम्बन्धी व्यवस्थाः** (१) नगरपालिका मातहतका विषयगत शाखा वा इकाई प्रमुखले आफूभन्दा निकटतम मुनिका कर्मचारीलाई गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो सुन्ने अधिकारीले सम्बन्धित शाखा वा इकाई प्रमुखसँग समन्वय गरी कार्यालय वा शाखामा पर्न आएका गुनासोहरु सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

(३) क्षेत्राधिकार वा अन्य कुनै कारणले समाधान हुन नसकेका गुनासोको सम्बोधनको लागि शाखा वा इकाई प्रमुखले त्यस्ता गुनासोहरुको विवरण अनुसूची–३ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरी गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद -३
गुनासो समाधान प्रक्रिया

९. **गुनासो पेटिका राख्नुपर्नेः** (१) कार्यालयले कार्यालयको मूल गेट नजिकै सबैले देख्ने सुरक्षित स्थानमा गुनासो पेटिका राख्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो पेटिकामा लगाएको ताला गुनासो सुन्ने अधिकारीले कम्तीमा प्रत्येक हप्ता कार्यालय प्रमुख वा अन्य दुईजना पदाधिकारी वा कर्मचारीको रोहवरमा खोल्नुपर्नेछ।

१०. **गोपनीयता राख्नु पर्नेः** कार्यालय प्रमुखले कार्यालयमा प्राप्त भएका गुनासो मध्ये अनुसन्धान र छानबिन गर्नुपर्ने प्रकृतिका गुनासो गर्ने व्यक्ति वा निकायको नाम गोप्य राखी त्यस्ता गुनासोको सम्बन्धमा आवश्यक छानबिन र अनुसन्धान गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

११. **लेखी पठाउन सक्नेः** कार्यालयमा प्राप्त गुनासो मध्ये आर्थिक अनियमितता वा भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासोहरु कार्यपालिकाको निर्णयले छानबिन तथा अनुसन्धानको लागि अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोगमा लेखी पठाउन सकिनेछ ।

१२. **प्राथमिकतासाथ कार्यान्वयन गर्नेः** कार्यालयले अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, महालेखा परीक्षक, संसदीय समिति, नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारका निकायहरु र जिल्ला समन्वय समिति मार्फत प्राप्त गुनासो र सुझावहरुलाई प्राथमिकतासाथ कार्यान्वयन गर्नेछ ।

१३. **गुनासोकर्तालाई जानकारी दिनेः** (१) यस कार्यविधि बमोजिम प्राप्त गुनासो सम्बोधनपछि गुनासो सुन्ने

अधिकारीले सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई सोको जानकारी दिनुपर्नेछ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम प्राप्त गुनासोको छानबिन गर्दा प्राप्त गुनासो झुठा ठहरे पनि सोही व्यहोरा उपदफा (१) बमोजिम सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई जानकारी गराइनेछ।

(३) यस कार्यविधि बमोजिम प्राप्त गुनासोको छानबिन गर्दा प्राप्त गुनासो झुठा ठहरे सम्बन्धित गुनासोकर्तालाई सचेत गराइनेछ।

भाग-३

सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

परिच्छेद -१

सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी संस्थागत व्यवस्था

१४. सामाजिक परीक्षण गर्नुपर्नेः (१) नगरपालिकाले हरेक आर्थिक वर्षमा सम्पादन गरेका कार्यक्रम तथा कार्यसम्पादनको लेखाजोखा र त्यसको सामाजिक उपलब्धी मापन गर्न सामाजिक परीक्षण गर्नुपर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको सामाजिक परीक्षण देहायका विषयमा आधारित रही गर्नुपर्नेछ ।

(क) नेपालको संविधानको अनुसूची ८ मा उल्लिखित विषयहरु

(ख) स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा ११ बमोजिम तोकिएका विषयहरु,

(ग) नगरपालिकाबाट स्वीकृत कानून बमोजिम सम्पादन गरेका कार्यहरु,

(घ) नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारबाट समय समयमा भएका निर्देशन बमोजिम सम्पादन गर्नुपर्ने कार्यहरु,

(ङ) कार्यपालिकाबाट समय समयमा गरिएका प्रतिबद्दताहरु ।

(३) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिमको सामाजिक परीक्षण कार्य प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको मितिले चार महिनाभित्र सम्पन्न गरिसक्नु पर्नेछ ।

(४) कार्यपालिकाको निर्णयले कुनै एक कार्यक्रम वा आयोजनाको समेत सामाजिक परीक्षण गर्न सकिनेछ ।

१५. सामाजिक परीक्षण समन्वय समितिको गठनः (१) सामाजिक परीक्षण कार्यमा सहयोग तथा समन्वयको लागि देहाय अनुसार पदाधिकारी रहेको सामाजिक परीक्षण समन्वय समिति रहने छः

(क) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	संयोजक
(ख) योजना शाखा प्रमुख	सदस्य
(ग) नगर प्रमुखले तोकेको स्थानीय गैर सरकारी संस्था वा सामुदायिक संस्थाको एक जना प्रतिनिधि	सदस्य
(घ) संयोजकले तोकेको विषयगत शाखा प्रमुख	सदस्य
(ङ) सामाजिक विकास शाखा प्रमुख	सदस्य-सचिव

(२) उपदफा (१) बमोजिमको समितिको सामाजिक परीक्षण समन्वय समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछः

(क) सामाजिक परीक्षकको छनोट गर्ने

(ख) परीक्षण गरिने कार्यक्रम तथा आयोजनाको छनौट गर्ने,

(ग)परीक्षकको संस्था वा व्याक्तिको योग्यताको परीक्षण गरी स्वीकृत गर्ने,

(घ)परीक्षण कार्यको लागि स्रोत तथा पूर्वाधारको व्यवस्था गर्ने,

(ङ) वैकल्पिक योजना तथा कार्यक्रमको पहिचान गरी सूची तयार गर्ने,

(च) सामाजिक परीक्षण कार्यमा आवश्यक सहयोग, समन्वय र सहजीकरण गर्ने।

१६. <u>तेस्रो पक्षबाट सामाजिक परीक्षण गराउनु पर्ने:</u> (१) यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सामाजिक परीक्षण कार्य कार्यालयले तेस्रो पक्षबाट सामाजिक परीक्षण गराउनु पर्नेछ ।

(२) तेस्रो पक्षको छनोट प्रचलित सार्वजनिक खरिद कानून बमोजिम हुनेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम छनोट गरिने सामाजिक परीक्षकको कार्यविवरण र योग्यता अनुसूची–४ बमोजिम हुनेछ ।

परिच्छेद - २

सामाजिक परीक्षण विधि र प्रतिवेदन

१७. <u>सामाजिक परीक्षणका विषयहरु:</u> (१) सामाजिक परीक्षकले देहायका बमोजिमका सामग्रीको अध्ययन गरी नगरपालिकाले सामाजिक जिम्मेवारी पूरा गरे नगरेको सम्बन्धमा समीक्षा र विश्लेषण गर्नु पर्नेछः

(क) स्थानीय तह सम्बन्धी संघीय तथा प्रादेशिक ऐन, नियम, तथा मापदण्ड,

(ख) नगरपालिकाले बनाएका स्थानीय कानून, कार्यविधिहरू र निर्देशिकाहरू,

(ग) नगरपालिकाको आवधिक तथा वार्षिक योजना,

(घ) नागरिक बडापत्र

(ङ) नगरपालिकाको चौमासिक तथा वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन

(च) सार्वजनिक सुनुवाई प्रतिवेदन

(छ) सार्वजनिक परीक्षणका प्रतिवेदननहरु

(ज) आन्तरिक लेखापरीक्षण प्रतिवेदन

(झ) अन्तिम लेखापरीक्षण प्रतिवेदन

(ञ) वार्षिक योजना तथा बजेट तर्जुमासँग सम्बन्धित निर्णयहरु

(ट) न्यायिक समितिको वार्षिक प्रतिवेदन

(२) सामाजिक परीक्षकले उपदफा (१) बमोजिमका सामग्रीको अध्ययनबाट देखिएका विवरणहरुमा देहाय बमोजिमका विधि अवलम्बन गरी पुष्ट्याईं लिनु पर्नेछ ।

(क) नगरपालिकाका पदाधिकारी तथा सम्बन्धित कर्मचारीसँग अर्धसंरचित (Semi-structured) अन्तरवार्ता,

(ख) आयोजना तथा कार्यक्रम कार्यान्वयन स्थलको स्थलगत निरीक्षण, अवलोकन र समूह छलफल ।

(३) सामाजिक परीक्षकले उपदफा (२) बमोजिम पुष्ट्याईं लिंदा नगरपालिकाको सामाजिक जिम्मेवारी बहनमा देखिएका प्रमुख समस्या, चुनौती र भावी कार्यदिशाका बारेमा समेत छलफल गराई अनुसूची–५ बमोजिमको प्रतिवेदन तयार गर्नु पर्नेछ ।

१८. <u>सार्वजनिक छलफल गराउनु पर्ने:</u> (१) सामाजिक परीक्षकले दफा १७ को उपदफा (३) बमोजिम तयार गरेको प्रतिवेदनको मस्यौदामाथि सार्वजनिक छलफल गराउनु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको छलफलमा सामाजिक परीक्षकले अनुसूची—५ र अनुसूची—६ बमोजिमको प्रतिवेदनमा आधारित रही अनुसूची—७ बमोजिमको कार्यक्रम संचालन विधि र प्रकृया अनुसार प्रस्तुतीकरण गर्नुपर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको छलफल हुने मिति, समय र स्थान तोकी उपदफा (४) बमोजिमका सदस्यहरुलाई कम्तीमा पाँचदिन अगावै जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (१) बमोजिमको छलफल कार्यक्रम नगर प्रमुखको अध्यक्षतामा सञ्चालन हुनेछ ।

(५) उपदफा (१) बमोजिमको छलफलमा कार्यपालिकाका सदस्यहरु, कार्यालयका कर्मचारी, स्थानीय राजनीतिक दलका प्रतिनिधि, उद्योग वाणिज्य संघ, पत्रकार महासंघ, उपभोक्ता समितिका अध्यक्षहरु, टोल विकास संस्थाका प्रतिनिधिहरु, नागरिक समाजका प्रतिनिधिहरु र स्थानीय बुद्दिजीवीहरु समेतलाई सहभागी गराउनु पर्नेछ ।

(६) सामाजिक परीक्षकले उपदफा (१) बमोजिमको छलफलमा कार्यपालिका सदस्य बाहेकका सहभागीबाट उठाइएका विषयहरुमा नगर प्रमुखको धारणा राख्न लगाउनु पर्नेछ ।

(७) कार्यालयले यस दफा बमोजिमको कार्यक्रम बैठकको गतिविधि स्थानीय सञ्चार माध्यमबाट प्रत्यक्ष प्रसारण गर्ने व्यवस्था मिलाउन सक्नेछ ।

(८) उपदफा (१) अनुसारको छलफल कार्यक्रममा उपस्थित हुने आयोजक तथा सहभागीले अनुसूची–८ बमोजिमको आंचरसहिता पालाना गर्नुपर्नेछ।

१९. <u>अन्तिम प्रतिवेदन तयार गर्नुपर्ने:</u> (१) सामाजिक परीक्षकले दफा १८ बमोजिमको छलफलमा उठेका विषयहरु समेत मिलाई अनुसूची–९ बमोजिमको अन्तिम प्रतिवेदन तयार गरी कार्यालयमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदनमा देहायका विषयहरुलाई सारांशको रुपमा समावेश गर्नु पर्नेछः

(क) नगरपालिकाको प्राथमिकता तथा लक्ष्यहरू

(ख) गत आर्थिक वर्षको मुख्य मुख्य उपलब्धीहरू

(ग) सामाजिक जिम्मेवारी बहन गर्ने क्षमता

(घ) जिम्मेवारी बहन गर्ने सन्दर्भमा देखिएका समस्याहरू

(ङ) सुधारको लागि चाल्नुपर्ने कदम तथा सुझावहरू

(३) उपदफा (१) बमोजिम पेश भएको प्रतिवेदन अध्यक्षले कार्यपालिका बैठकमा पेश गर्न लगाउनु पर्नेछ ।

(४) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदन कार्यालयको वेवसाइटमा राख्नु पर्नेछ ।

२०. सामाजिक परीक्षणमा समावेश गराउनुपर्ने: नगरपालिका अन्तर्गतका विषयगत शाखाहरू र नगरपालिकाको वार्षिक योजना /कार्यक्रम /आयोजनामा समावेश भएका गैर सरकारी संस्थाहरूको हकमा नगरपालिका कै अभिन्न अंगको रूपमा सामाजिक परीक्षणमा समावेश गर्नुपर्नेछ ।

२१. कागजात उपलब्ध गराउनु पर्ने: सामाजिक परीक्षकले मागेको विवरण, तथ्यांक, सूचना तथा कागजात नगरपालिकाका, विषयगत शाखा वा इकाई, सम्बन्धित गैर सरकारी संस्था तथा अन्य निकायले उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।

२२. प्रतिवेदन सभामा पेश गर्नपर्ने: (१) कार्यपालिकाले सामाजिक परीक्षणको प्रतिवेदनमा उल्लेख भएका विषयमा छलफल गरी कार्यान्वयन हुन सक्ने सुझावहरु कार्यान्वयनको व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) वमोजिम कार्यपालिकाबाट कार्यान्वयन गरिएका विषय, कार्यपालिकाबाट समाधान हुन नसकेका र नीतिगत प्रकृतिका विषयहरु समावेश गरी सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदनका प्रमुख विषय समावेश भएको प्रतिवेदन सभाको वैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ।

२३. अन्य निकायहरुको सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी व्यवस्था: नगरपालिकाको क्षेत्रभित्र कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने गैर सरकारी संस्था तथा अन्य सार्वजनिक संस्थाहरूले समाजिक परीक्षण गर्दा यस कार्यविधिको प्रयोग गर्नु पर्नेछ।

भाग-३

सार्वजनिक परीक्षण

परिच्छेद—१

सार्वजनिक परीक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

२४. सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्ने: (१) नगरपालिकाबाट सञ्चालन गरेका सबै किसिमका कार्यक्रम तथा आयोजनाहरुको सार्वजनिक परीक्षण गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षण हरेक कार्यक्रम वा आयोजना सम्झौता बमोजिमको काम सम्पन्न भएपछि अन्तिम किस्ता भुक्तानी पूर्व कम्तीमा एक पटक अनिवार्य रुपमा गराउनु पर्नेछ।

तर कार्यालयले कार्यक्रम वा आयोजनाको प्रकृति हेरी कुनै कार्यक्रम वा आयोजनाको कार्यान्वयन सम्झौता गर्दा नै एक पटक भन्दा बढी पटक सार्वजनिक परीक्षण गर्ने व्यवस्था मिलाउन यो व्यवस्थाले बाधा पुर्याएको मानिने छैन ।

(३) उपदफा (१) बमोजिम कार्यक्रम वा आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्ने व्यवस्था कार्यक्रम वा

आयोजना कार्यान्वयन गर्ने निर्माण व्यवसायी वा उपभोक्ता समिति वा गैरसरकारी संस्थासँग गरिने सम्झौतामा उल्लेख गरिनेछ ।

(४) उपदफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षणमा देहाय बमोजिमका व्यक्तिहरुलाई सहभागी गराउनु पर्नेछः

(क) कार्यक्रम वा आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ प्राप्त गर्ने समुदायका सदस्यहरु,

(ख) वडा समितिका सदस्यहरु मध्ये कम्तीमा एकजना सदस्य,

(ग) कार्यक्रम वा आयोजना कार्यान्वयनको लागि सम्झौता गर्ने उपभोक्ता समिति, टोल विकास संस्था, गैर सरकारी संस्था वा निर्माण व्यवसायीका प्रतिनिधि,

(घ) सम्बन्धित कार्यक्रम वा आयोजना संचालनको लागि कार्यालयले तोकेको प्राविधिक कर्मचारी ।

२५. <u>सार्वजनिक परीक्षण गराउने जिम्मेवारीः</u> (१) यस कार्यविधि बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षण गराउने जिम्मेवारी नगरपालिकासँग कार्यक्रम वा आयोजना कार्यान्वयन गर्न सम्झौता गर्ने निकायको हुनेछ ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक परीक्षण गर्न लाग्ने खर्च कार्यक्रम वा आयोजनाको लागत अनुमानमा नै समावेश गर्ने व्यवस्था कार्यालयले मिलाउनेछ ।

२६. <u>कार्यक्रम सम्पन्न पश्चातको सार्वजनिक परीक्षण नभई अन्तिम किस्ता रकम निकासा नहुनेः</u> निर्माण व्यवसायी, उपभोक्ता समिति तथा अन्य निकाय वा संस्थाबाट कार्यान्वयन हुने सवै खालका कार्यक्रम तथा आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण नभई अन्तिम किस्ताको रकम भुक्तानी दिने छैन ।

परिच्छेद - २

उपभोक्ता समितिबाट कार्यान्वयन हुने कार्यक्रम वा आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

२७. <u>सार्वजनिक जानकारी दिनुपर्नेः</u> (१) उपभोक्ता समितिका अध्यक्षले वडा अध्यक्षको समन्वयमा कार्यक्रम वा आयोजना कार्यान्वयनको कार्यादेश प्राप्त गरेको मितिले सात दिन भित्र कार्यक्रमका प्रत्यक्ष लाभग्राहीहरुलाई कार्यक्रम वा आयोजना कार्यान्वयन अघिको सार्वजनिक जानकारीको लागि उपस्थित हुन मिति, स्थान र समय उल्लेख गरी सार्वजनिक सूचना दिनु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सञ्चालन गरिने कार्यक्रममा उपभोक्ता समितिको अध्यक्ष वा निजले तोकेको उपभोक्ता समितिको सदस्यले देहायका विषयहरु प्रस्तुत गर्नु पर्नेछः

(क) आयोजनाको कूल लागत

(ख) उपभोक्ताबाट व्यहोरिने लागतको परिमाण

(ग) सम्पादन गर्नुपर्ने मुख्य मुख्य कामको विवरण

(घ) आयोजना सम्पन्न गर्नु पर्ने अवधि

(ङ) आयोजनाको लागि तोकिएको साइट इन्चार्जको नाम, पद र सम्पर्क नम्बर

(च) उपभोक्ता वा अन्य सरोकारवालाको तर्फबाट कुनै गुनासो भएमा त्यस्तो गुनासो राख्न

सकिने पदाधिकारी वा कर्मचारीको नाम र सम्पर्क नम्बर ।

(३) यस दफा बमोजिम गरिने कार्यक्रमको अध्यक्षता वडाध्यक्ष वा निजले तोकेको वडा समितिको सदस्यले गर्नेछ ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम कार्यक्रम वा आयोजनाको विवरण प्रस्तुत गरिसकेपछि कार्यक्रमको अध्यक्षता गर्ने व्यक्तिले कार्यक्रमका सहभागीहरुलाई कुनै जिज्ञासा वा सुझाव भए पालैपालो राख्न लगाउनु पर्नेछ ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम प्राप्त भएका कुनै जिज्ञासा वा सुझावको सम्बन्धमा उपभोक्ता समितिका सदस्यहरु वा अध्यक्षता गर्ने व्यक्तिले स्पष्ट पार्नु पर्नेछ ।

(६) उपदफा (१) बमोजिम गरिने कार्यक्रमको उपस्थिति र छलफलमा उठेका विषयहरु समेत समावेश गरी निर्णय तयार गर्ने व्यवस्था सम्बन्धित उपभोक्ता समितिले मिलाउनु पर्नेछ ।

(७) उपदफा (६) बमोजिम गरिएको निर्णय उपभोक्ता समितिले सुरक्षित रुपमा राख्नु पर्नेछ र कार्यालयले मागेको बखत वा भुक्तानीको लागि कागजात पेश गर्दा संलग्न गर्नु पर्नेछ ।

२८. **<u>सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्ने</u>:** (१) उपभोक्ता समितिले कार्यालयसँग भएको सम्झौता बमोजिम तोकिएको कार्य सम्पन्न गरिसकेपछि सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्नेछ ।

(२) उपभोक्ता समितिको अध्यक्षले उपदफा (१) बमोजिमको कार्य सम्पन्न सार्वजनिक परीक्षणको लागि वडाध्यक्षसँग समन्वय गरी कार्यक्रम वा आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण हुने मिति, स्थान र समय तोकी उपस्थितिको लागि उपभोक्ताहरुलाई सार्वजनिक सूचना प्रसारण गर्नुपर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम सञ्चालन हुने सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा उपभोक्ता समितिको अध्यक्ष वा निजले तोकेको सदस्यले देहायका विषयहरु सहित **अनुसूची–११** बमोजिमको आयोजना वा कार्यक्रम सम्बन्धी विवरणको ढाँचा प्रस्तुत गर्नु पर्नेछः

(क) आयोजनाको उद्देश्य

(ख) आयोजनाको कूल लागत

(ग) हालसम्म निकासा भएको कूल रकम

(घ) आयोजना कार्यान्ववयनमा भएको कूल खर्च

(ङ) उपभोक्ताबाट भएको सहभागिताको कूल अंश

(च) कार्यक्रम वा आयोजना कार्यान्वयनको क्रममा परेका उजुरी वा गुनासोको विवरण

(छ) सम्झौता गरिएको काम र सम्पन्न भएको काम बीचको तुलना

(४) यस दफा बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रमको अध्यक्षता उपभोक्ता समितिको अध्यक्षले गर्नेछ ।

(५) यस दफा बमोजिम सञ्चालन हुने सामाजिक परीक्षण कार्यक्रमको उपस्थिति छलफलमा उठेका विषय र आयोजनाको सम्बन्धमा गरिएको निर्णय सहितको **अनुसूची–१२** बमोजिमको विवरण उपभोक्ता समितिले तयार गर्नु पर्नेछ ।

(६) उपदफा (५) बमोजिम तयार गरिएको निर्णयको व्यहोरा उपस्थित उपभोक्ताहरुलाई पढेर सुनाई कार्यक्रमको अध्यक्षता गर्ने व्यक्ति र उपभोक्ता समितिका सचिवले प्रमाणित गर्नु पर्नेछ।

(७) उपभोक्ता समितिले उपदफा (६) बमोजिम प्रमाणित भएको निर्णय अन्तिम किस्ता निकासा माग गर्नको लागि कार्यालयमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(८) सहजकर्ताले अनुसूची—१६ अनुसारको नमूना कार्यक्रम र अनुसूची—१७ बमोजिमको चेकलिष्टको तयारी गरी सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रमको सहजिकरण गर्नुपर्नेछ।

परिच्छेद - ३

गैरसरकारी संस्थाबाट कार्यान्वयन हुने कार्यक्रम वा आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

२९. <u>सार्वजनिक सूचना प्रवाह गर्नुपर्नेः</u> (१) कुनै कार्यक्रम वा आयोजना कार्यान्वयन गर्न कार्यादेश पाएको मितिले सात दिनभित्र कार्यक्रम वा आयोजनासँग सम्बन्धित उपभोक्ता तथा सरोकारवालाहरुलाई कार्य प्रारम्भ गर्नु अघि कार्यक्रम वा आयोजना सम्बन्धी प्रारम्भिक जानकारीको लागि कार्यक्रममा उपस्थिति हुनुपर्ने मिति, स्थान र समय तोकी सम्बन्धित गैरसरकारी संस्थाले सार्वजनिक सूचना प्रवाह गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको कार्यक्रममा सम्बन्धित वडाको वडाध्यक्ष सहित सम्पूर्ण वडा सदस्यहरुलाई समेत आमन्त्रण गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा कार्यक्रम आयोजना गर्ने गैर सरकारी संस्थाको तर्फबाट देहायका कुराहरु प्रस्तुत गर्नु पर्नेछः

(क) कार्यक्रम वा आयोजनाको उद्देश्य

(ख) कार्यक्रम वा आयोजनाको लाभग्राहीको विवरण

(ग) कार्यक्रम वा आयोजनाको कूल लागत

(घ) कार्यक्रम वा आयोजनाको शुरु हुने र सम्पन्न हुने मिति

(ङ) कार्यालयबाट व्यहोरिने बजेट

(च) गैरसरकारी संस्थाबाट व्यहोरिने बजेट

(छ) उपभोक्ता वा लाभग्राहीको तर्फबाट व्यहोर्नुपर्ने लागतको अंश र प्रकार

(ज) कार्यक्रम वा आयोजनाको मुख्य मुख्य क्रियाकलापहरु

(४) उपदफा (३) बमोजिमको प्रस्तुतीपछि कार्यक्रममा सहभागी लाभग्राहीहरुलाई कार्यक्रम वा आयोजनाको सम्बन्धमा कुनै जिज्ञासा वा सुझाव भए पालैपालो राख्न लगाउनु पर्नेछ ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम लाभग्राहीहरुबाट राखेका जिज्ञासा वा सुझावको सम्बन्धमा कार्यक्रमको आयोजकबाट स्पष्ट पार्नु पर्नेछ ।

(६) यस दफा बमोजिमको कार्यक्रममा उपस्थित वडा समितिका सदस्यहरुलाई कार्यक्रम वा आयोजनाको सम्बन्धमा कार्यालयको तर्फबाट आफ्ना कुरा राख्न समय दिनु पर्नेछ ।

३०. **कार्यक्रम सम्पन्न पश्चात सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्नेः** (१) कार्यालयसँगको सम्झौता बमोजिमको काम सम्पन्न भएपछि कार्यक्रम वा आयोजना सञ्चालन गर्ने गैरसरकारी संस्थाले सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा उपस्थितिको लागि मिति, स्थान र समय तोकी सार्वजनिक सूचना प्रवाह गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको कार्यक्रममा वडाअध्यक्ष लगायत वडा समितिका सदस्यलाई आमन्त्रण गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षणमा अनूसुची–११ बमोजिमको यथार्थ विवरण प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (३) बमोजिमको प्रस्तुतीकरणमा उपभोक्ता वा लाभग्राही र गैरसरकारी संस्थाबाट भएको लगानी तथा कार्यालयबाट हालसम्म प्राप्त भएको रकमको विवरण समेत प्रस्तुत गर्नुपर्नेछ ।

(५) कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने गैरसरकारी संस्थाले यस दफा बमोजिम हुने सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रमको उपस्थिति र निर्णय सहित अनुसूची–१२ अनुसारको प्रतिवेदन तयार गर्नु पर्नेछ ।

(६) उपदफा (५) बमोजिम तयार भएको विवरण र निर्णय गैरसरकारी संस्थाले बजेट निकासाको लागि कार्यालयमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(७) सहजकर्ताले अनुसूची—१६ अनुसारको नमूना कार्यक्रम र अनुसूची—१७ बमोजिमको चेकलिष्टको तयारी गरी सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रमको सहजिकरण गर्नुपर्नेछ।

परिच्छेद - ४
निर्माण व्यवसायीबाट सञ्चालन हुने आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

३१. **सार्वजनिक परीक्षण गर्ने जिम्मेवारीः** (१) निर्माण व्यवसायी मार्फत संचालित भौतिक पूर्वाधार निर्माण सम्बन्धी आयोजनाहरूको सार्वजनिक परीक्षण गर्ने जिम्मेवारी सो आयोजनाको रेखदेख तथा अनुगमनको लागि कार्यालयबाट तोकिएको प्राविधिक कर्मचारीको हुनेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम गरिने सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा निर्माण व्यवसायीको प्रतिनिधिलाई अनिवार्य उपस्थित गराउनु पर्नेछ ।

३२. **निर्माण प्रारम्भ हुनुपर्व सार्वजनिक जानकारी दिनुपर्नेः** (१) निर्माण व्यवसायी मार्फत सञ्चालन हुने आयोजनाको लागि कार्यालयसँग सम्झौता भइसकेपछि आयोजना निर्माण स्थलमा आयोजनाका लाभग्राही व्यक्तिहरुको उपस्थितिमा आयोजनाको विस्तृत विवरण दिनुपर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको जानकारी दिनका लागि हुने कार्यक्रममा आयोजनाको रेखदेख तथा अनुगमनको लागि तोकिएको प्राविधिक कर्मचारीले सम्बन्धित निर्माण व्यवसायीसँगको समन्वयमा आयोजनाको लाभग्राही व्यक्तिहरुलाई उपस्थितिको लागि मिति, स्थान र समय तोकी सार्वजनिक सूचना प्रवाह गर्नुपर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको कार्यक्रममा आयोजना सञ्चालन हुने वडाका वडा समितिका पदाधिकारीहरु र आवश्यकता अनुसार नगर प्रमुख /उपप्रमुख समेतलाई आमन्त्रण गर्नु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (२) बमोजिम हुने कार्यक्रममा प्राविधिक कर्मचारीले देहायका विषयहरु प्रस्तुत गर्नु पर्नेछः

(क) आयोजनाको कूल लागत,

(ख) आयोजना शुरुहुने र सम्पन्न हुने अवधि,

(ग) आयोजनाको मुख्य मुख्य अपेक्षित उपलब्धि,

(घ) आयोजनाको निर्माण व्यवसायीको नाम र निर्माण व्यवसायीको स्थानीय प्रतिनिधिको नामथर ठेगाना र सम्पर्क नम्बर,

(ङ) कार्यालयको तर्फबाट रेखदेख र अनुगमनको लागि तोकिएको प्राविधिक कर्मचारीको नाम पद र सम्पर्क नम्बर,

(च) आयोजना कार्यान्वयनको सम्बन्धमा गुनासो वा सुझाव दिन सकिने पदाधिकारीको नाम पद र सम्पर्क नम्बर ।

(५) उपदफा २ बमोजिमको कार्यक्रममा आयोजनाका लाभग्राहीहरुलाई आयोजनासँग सम्बन्धित विषयमा कुनै जिज्ञासा वा सुझाव भए दिने अवसर उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

(६) उपदफा २ बमोजिमको कार्यक्रममा निर्माण व्यवसायीले तोकिएको समयमा नै काम सम्पन्न गर्ने प्रतिवद्धता जनाउन लगाउनु पर्नेछ।

(७) यस दफा बमोजिम हुने कार्यक्रममा उपस्थित हुने पदाधिकारी, निर्माण व्यवसायीको प्रतिनिधि तथा आयोजनाका लाभग्राहीहरुको उपस्थिति पुस्तिका तयार गरी राख्ने जिम्मेवारी प्राविधिक कर्मचारीको हुनेछ ।

३३. <u>आयोजनाको निर्माण सम्पन्नपछि सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्नेः</u> (१) आयोजनाको निर्माण सम्पन्न पश्चात सम्बन्धित आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम हुने सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा सम्बन्धित प्राविधिक कर्मचारीले निर्माण व्यवसायीसँगको समन्वयमा आयोजनाका लाभग्राही व्यक्तिलाई उपस्थित हुन मिति, स्थान र समय तोकी कम्तीमा सात दिन अगावै सार्वजनिक सूचना प्रवाह गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा आयोजना सञ्चालन भएको वडाको वडा समितिका सदस्यहरु र आवश्यकता अनुसार अध्यक्ष वा उपाध्यक्षलाई आमन्त्रण गर्नु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (२) बमोजिमको कार्यक्रममा निर्माण व्यवसायीको प्रतिनिधिले आयोजनाको सम्बन्धमा निम्न विषयहरु सहित अनुसूची—१३ बमोजिमको विवरणको ढाँचामा प्रस्तुत गर्नुपर्नेछः

(क) आयोजना शुरु भएको मिति,

(ख) आयोजनाको कूल खर्च,

(ग) आयोजना स्वीकृत डिजाइन इष्टिमेट अनुसार सम्पन्न भए नभएको,

(घ) आयोजनासँग सम्बन्धित मुख्य मुख्य विषयहरु ।

(५) उपदफा (२) बमोजिमको कार्यक्रममा प्राविधिक कर्मचारीले निर्माण व्यवसायीका प्रतिनिधिको प्रस्तुतिपछि देहायका प्रश्नहरू राखी खुला छलफलको माध्यमबाट सहभागीहरूको प्रतिक्रिया लिनु पर्नेछः

(क) आयोजना संचालन गर्ने निर्माण व्यवसायीले प्रस्तुत गरे अनुसारको आयोजना सम्पन्न भए नभएको

(ख) आयोजना तोकिएको समयमा शुरु तथा सम्पन्न भए /नभएको

(ग) आयोजना वा कार्यक्रम कार्यान्वयन प्रारम्भहुनु अघि सार्वजनिक जानकारी दिने कार्य भए / नभएको

(घ) आयोजनामा काम गर्ने व्यक्तिले ज्याला पाए नपाएको

(ङ) आयोजनामा प्रयोग भएका सामग्रीहरू गुणस्तरीय भए / नभएको

(च) अनुगमन समिति तथा सम्बन्धित प्राविधिक कर्मचारीबाट समय समयमा अनुगमन तथा निरीक्षण भए /नभएको

(छ) अनुगमन तथा निरीक्षण पश्चात् प्राप्त सुझावहरू कार्यान्वयन भए /नभएको

(ज) प्राविधिकबाट दिइएका सल्लाह र सुझावहरू उपयुक्त भए / नभएको ।

(६) उपदफा (५) बमोजिम कार्यक्रमका सहभागीहरुले प्रस्तुत गरेका विचारहरूलाई प्राविधिक कर्मचारी र निर्माण व्यवसायीले प्रतिक्रिया दिने व्यक्तिको नाम सहित टिपोट गर्नुपर्नेछ र सहभागीले प्रस्तुत गरेका प्रतिक्रिया तथा सुझावमाथि निर्माण व्यवसायी एवं प्राविधिक कर्मचारीले थप स्पष्ट पार्नु पर्नेछ।

(७) यस दफा बमोजिम सञ्चालन हुने कार्यक्रममा उपस्थित पदाधिकारी तथा लाभग्राही व्यक्तिहरुको उपस्थिति पुस्तिका तयार गरी उपदफा (५) बमोजिम प्राप्त प्रतिक्रिया समेत समावेश गरी अनुसूची–१४ अनुसारको ढाँचामा विवरण तयार गर्ने जिम्मेवारी सम्बन्धित प्राविधिक कर्मचारीको हुनेछ।

(८) यस दफा बमोजिम सञ्चालन हुने सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सञ्चालन गर्दा अनुसूची–१५ बमोजिमको आचारसंहिता सहभागीहरुले पालना गर्नुपर्नेछ ।

(९) सहजकर्ताले अनुसूची—१६ अनुसारको नमूना कार्यक्रम र अनुसूची—१७ बमोजिमको चेकलिष्टको तयारी गरी सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रमको सहजिकरण गर्नुपर्नेछ।

परिच्छेद - ५
सार्वजनिक परीक्षण सम्बन्धी अन्य व्यवस्था

३४. <u>गुनासोहरु प्रस्तुत गर्नुपर्ने</u>: दफा २४ बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा आयोजनासँग सम्बन्धित विषयमा पदाधिकारी, अनुगमन समिति तथा कार्यालयमा लिखित वा मौखिक रुपमा कुनै गुनासो प्राप्त भएको भए कार्यक्रमको सहजकर्ताले सो समेत प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ ।

३५. <u>गैरसरकारी संघसंस्थालाई परिचालन गर्न सक्ने</u>: (१) यस कार्यविधि बमोजिमको सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सञ्चालनको लागि कार्यालयले प्रचलित कानून बमोजिम सामुदायिक संस्था, गैर सरकारी संस्था वा अन्य संघ संस्थालाई परिचालन गर्न सक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रमको लागि गैरसकारी संस्था परिचालन गरेको

अवस्थामा कार्यक्रमको लागि सूचना प्रवाह गर्ने, पदाधिकारी, कर्मचारी तथा निर्माण व्यवसायीका प्रतिनिधिलाई कार्यक्रममा उपस्थितिको लागि अनुरोध गर्ने, कार्यक्रमको सञ्चालन तथा सहजीकरण गर्ने, उपस्थिति पुस्तिका तयार गर्ने, निर्णय तयार गर्ने र कार्यक्रमको प्रतिवेदन तयार गर्ने जिम्मेवारी समेत सोही संस्थाको हुनेछ ।

३६. **निर्माण सम्पन्न पश्चातको सार्वजनिक परीक्षण नभई आयोजनाको फरफारक नहुने:** यस कार्यविधि बमोजिम आयोजना निर्माण सम्पन्न पश्चातको सार्वजनिक परीक्षण नभई आयोजनाको फरफारक तथा अन्तिम किस्ता भुक्तानी हुने छैन ।

३७. **आयोजनास्थलमा सूचना पाटी राख्नु पर्ने:** कार्यालयबाट संचालन हुने कार्यक्रम वा आयोजनाको निर्माण स्थलमा निर्माणसँग सम्बन्धित उपभोक्ता समिति, गैर सरकारी संस्था वा व्यवसायीले अनुसूची–१८ बमोजिमको आयोजना सूचना पाटी राख्नु पर्नेछ ।

३८. **सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने:** (१) यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्ने आयोजनामध्ये बहुवर्षीय आयोजनाहरुको सार्वजनिक सुनुवाई समेत गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम कुनै आयोजनाको सार्वजनिक सुनुवाई गरेको भए पनि उक्त आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण गर्नु पर्नेछ ।

३९. **सार्वजनिक परीक्षणमा प्राप्त सुझावलाई पृष्ठपोषणको रुपमा लिने:** सार्वजनिक परीक्षणको क्रममा सहभागीहरूले व्यक्त गरेका विचारलाई कार्यालयले पृष्ठपोषणको रुपमा लिनेछ ।

४०. **यथार्थ विवरण पेश गर्नुपर्ने:** यस भाग बमोजिम सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा आयोजनासँग समबन्धित पक्षले तयार गरेको आधिकारिक विवरण मात्र प्रस्तुत गर्नुपर्नेछ ।

४१. **सार्वजनिक परीक्षणको लागि आवश्यक बजेट व्यवस्था:** यस भाग बमोजिम गरिने सार्वजनिक परीक्षणको लागि आवश्यक बजेट सम्बन्धित आयोजनाको लागि छुट्याइएको कन्टिन्जेन्सीको रकमबाट प्रचलित कानून बमोजिम उपलब्ध गराउन सकिनेछ।

परिच्छेद - ६
विविध

४२. **प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्ने:** यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक परीक्षणको एकीकृत प्रतिवेदन उपप्रमुखले कार्यपालिका बैठकमा प्रस्तुत गर्नुपर्नेछ ।

४३. **अन्य निकायहरुबाट यस सार्वजनिक परीक्षण विधिको प्रयोग:** नगरपालिका क्षेत्र भित्र कार्यक्रम वा आयोजना संचालन गर्दा गैर सरकारी संस्था तथा अन्य सार्वजनिक संस्था तथा निकायहरूले पनि यस कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक परीक्षण गर्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।

४४. **अभिमुखीकरण सम्बन्धी व्यवस्था:** (१) कार्यालयले कार्यक्रम वा आयोजना कार्यान्वयनको लागि सम्झौता भइसकेपछि अनुसूची–१० अनुसारको विषयवस्तु समेत समावेश गरी उपभोक्ता समितिको जिम्मेवारी, सार्वजनिक परीक्षणको विधि, प्राविधिक कर्मचारीको जिम्मेवारी, रकम निकासाको लागि आवश्यक

कागजात, काम सम्पन्न गर्नु पर्ने समय सीमा समेतको जानकारी दिन उपभोक्ता समितिका अध्यक्ष उपाध्यक्ष सचिव र कोषाध्यक्षलाई एकदिने अभीमुखीकरण गर्नेछ ।

(२) यस्तो अभिमुखीकरण कार्यक्रम कार्यालयले यो कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक परीक्षण गर्नुपर्ने भनी तोकिएका निकाय वा व्यक्तिहरुलाई पनि सञ्चालन गर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) बमोजिम हुने अभिमुखिकरण कार्यक्रममा प्रस्तुत गर्ने विषयको ढाँचा अनुसूची-१० बमोजिम हुनेछ ।

भाग-५

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि

परिच्छेद-१

नागरिक बडापत्र सम्बन्धी व्यवस्था

४५. नागरिक बडापत्र राख्नुपर्नेः (१) कार्यालयले आफ्नो कार्यालय हाताभित्र सबैले देख्ने स्थानमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक बडापत्रमा देहायका विषय उल्लेख भएको हुनुपर्नेछः

(क) नगरपालिकाले ऐन, नियम बमोजिम दिने सेवा सुविधाको विवरण,

(ख) सेवा सुविधा प्रदान गर्न लाग्ने समयावधि,

(ग) सेवा सुविधा प्रदान गर्ने जिम्मेवार कार्यकक्ष तथा कर्मचारी,

(घ) सेवाग्राहीले तोकिएको सेवा सुविधा प्राप्त गर्न आवश्यक कागजात,

(ङ) शूल्क दस्तूर लाग्ने भए सोको विवरण,

(च) शूल्क दस्तूर नलाग्ने भएमा सोही व्यहोरा,

(छ) सेवा सुविधा उपलब्ध /प्रदान हुने कार्यकक्षको तथा कर्मचारीको नम्बर वा संकेत,

(ज) उजुरी सुन्ने अधिकारी वा तह,

(झ) नगरपालिकाको टेलिफोन नं., इमेल र वेभसाइट,

(ञ) गुनासो, पीर मर्का राख्ने फोन नं., कर्मचारी र इमेल ठेगाना, र

(ट) नागरिक वडापत्र बमोजिम सेवा प्रदान गर्न नसके सेवाग्राहीलाई प्रदान गरिने क्षतीपूर्तिको विवरण,

(ठ) कार्यपालिकाले तोकेका अन्य आवश्यक कुरा ।

(३) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भएका मुख्य मुख्य विषयहरु समावेश गरी कार्यालय परिसरमा डिजिटल बडापत्र समेत राख्नु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (१) बमोजिमको नागरिक बडापत्रमा सङ्घ तथा प्रदेश कानून बमोजिम प्रदान गरिने सेवाको लागि सम्बन्धित कानून बमोजिम तोकिएका विवरणहरु राख्नु पर्नेछ ।

४६. नागरिक बडापत्रमा संशोधन गर्न सकिनेः (१) कार्यालयले दफा ४५ को उपदफा (२) मा उल्लिखित विषयका विवरणमा कुनै परिवर्तन भएमा नागरिक बडापत्रको संशोधन गर्नेछ।

(२) उपदफा (१) वमोजिमको हुने संशोधनमा नागरिक वडापत्रमा समावेश गर्नुपर्ने नयाँ विषय भएमा सोसमेत समावेश गरी अध्यावधिक गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद– २

सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था

४७. <u>सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्नेः</u> (१) नगर कार्यपालिकाको कार्यालय र वडा कार्यालयले आर्थिक वर्षको प्रत्येक चौमासिक अवधिमा कार्यालयबाट सञ्चालित सम्पूर्ण योजना, कार्यक्रम तथा सेवा प्रवाहको सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम हुने कार्यपालिकाको कार्यालयको सार्वजनिक सुनुवाईमा नगर प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र वडा कार्यालयको सार्वजनिक सुनुवाईमा वडा समितिका सदस्यहरु र वडा सचिव सहभागी हुनु पर्नेछ।

तर नगर प्रमुख, प्रशासकीय अधिकृत र वडा अध्यक्ष कार्यक्षेत्र बाहिर रहेको अवस्थामा त्यस्तो पदाधिकारीको स्थानमा क्रमशः उपप्रमुख, कार्यालयको वरिष्ठ कर्मचारी र वडा समितिको सदस्य सहभागी हुने गरी सार्वजनिक सुनुवाई गर्न यस दफाले बाधा पुर्याएको मानिने छैन ।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक सुनुवाईमा विषयगत शाखा तथा इकाई प्रमुखहरु समेत सहभागी हुनु पर्नेछ ।

(४) उपदफा (१) मा जुनसुकै कुरा लेखिएको भएता पनि कामको जिम्मेवारी अनुसार विषयगत शाखा वा इकाई वा कुनै कार्यक्रम तथा आयोजनाको लागि छुट्टै सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम गर्ने गरी कार्यपालिकाले निर्णय गर्न सक्नेछ ।

(५) सङ्घ तथा प्रदेश सरकारबाट प्राप्त सशर्त अनुदानबाट सञ्चालित कार्यक्रम वा आयोजनाको लागि उपलब्ध गराइएको शर्तमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने भनी उल्लेख भएको अवस्थामा सोही बमोजिम र उल्लेख नभएको अवस्थामा दफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक सुनुवाईमा नै त्यस्तो कार्यक्रम वा आयोजनाको विषय समावेश गरिनेछ ।

(६) उपदफा (१) बमोजिमको सार्वजनिक सुनुवाईमा कार्यालयले सबै सरोकारवालाहरु सहभागी हुनसक्ने गरी कार्यक्रम सञ्चालन हुने मिति, स्थान र समय तोकी कम्तीमा सात दिन अगावै सार्वजनिक सूचना प्रवाह गर्नु पर्नेछ ।

(७) यस दफा बमोजिम सञ्चालन हुने सार्वजनिक सुनुवाईमा सञ्चार माध्यमका प्रतिनिधिहरुले सहज रुपमा उपस्थित हुन, तस्बीर तथा भिडियो खिच्न र प्रत्यक्ष प्रशारण गर्न पाउनेछन ।

४८. <u>सेवाग्राहीको अभिमत लिनु पर्नेः</u> (१) कार्यालयले सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु अगावै कम्तीमा सात दिनको कार्यालय समयमा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरुबाट अनुसूची–१९ बमोजिमको ढाँचामा नागरिक प्रतिवेदन पत्र र अनुसूची–२० बमोजिमको ढाँचामा बहिर्गमन अभिमत लिनु पर्नेछ ।

(२) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिम अभिमत दिने सेवाग्राहीहरुलाई सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा उपस्थितिको लागि अनुरोध गर्नेछ ।

४९. <u>सार्वजनिक सुनुवाईका विषयवस्तुः</u> यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सार्वजनिक सुनुवाईमा देहाय बमोजिमका विषयवस्तु प्रस्तुत गरिनेछः

(क) अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाईमा प्रतिबद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास,

(ख) नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमतको नतिजा,

(ग) सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा प्राप्त जनगुनासो र सुझावको विवरण र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास,

(घ) अनुगमन समितिको प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य विषयहरु,

(ङ) सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य विषयहरु,

(च) सामाजिक प्रतिवेदनको मुख्य विषयहरु,

(छ) नगरपालिकाको नीति योजना तथा कार्यक्रम र बजेट,

(ज) सङ्घ तथा प्रदेश सरकारबाट प्राप्त अनुदानमा सञ्चालित कार्यक्रम तथा आयोजनाहरु ।

५०. <u>व्यक्ति वा गैरसरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सक्नेः</u> (१) कार्यालयले दफा ४८ बमोजिम सेवाग्राही बहिर्गमन अभिमत र नागरिक प्रतिवेदन पत्र सङ्कलन गर्नको लागि कुनै व्यक्ति वा गैरसरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सक्नेछ ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम हुने सार्वजनिक सुनुवाईको व्यवस्थापन गर्न तथा सहजीकरण गर्नको लागि प्रचलित खरिद कानून बमोजिम कुनै व्यक्ति वा गैरसरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सकिनेछ ।

५१. <u>सार्वजनिक सुनुवाईको माग गर्न सक्नेः</u> (१) जनप्रतिनिधि, उपभोक्ता तथा साझेदार संस्थाले कुनै आयोजना विशेष वा सार्वजनिक महत्वको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्न कार्यालयमा अनुरोध गर्न सक्नेछन।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाई माग भएको अवस्थामा कार्यालयले एक महिनाभित्र सम्बन्धित आयोजना वा सार्वजनिक महत्वको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्नेछ ।

५२. <u>कार्यक्रम वा आयोजना शुरुहुनु भन्दा अगावै सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सकिनेः</u> दीर्घकालीन नीति तथा योजना वा बहुवर्षीय आयोजनाको स्वीकृति र आर्थिक, सामाजिक र वातावरणीय क्षेत्रमा दीर्घकालीन प्रभाव पार्ने कुनै कार्यक्रमको स्वीकृति पश्चात त्यस्तो नीति, योजना, आयोजना वा कार्यक्रमको उद्देश्य, लक्ष, अपेक्षित उपलब्धि र कार्यान्वयन प्रकृयाको सम्बन्धमा कार्यक्रम वा आयोजना शुरुहुनु भन्दा अगावै सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सकिनेछ ।

५३. <u>जिम्मेवार पदाधिकारीले सम्बोधन गर्नुपर्नेः</u> (१) यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सुनुवाईको क्रममा उठेका जिज्ञासा सुझाव र गुनासोको सम्बन्धमा कार्यक्रममा सहभागी जिम्मेवार पदाधिकारीले सम्बोधन गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाईको क्रममा उठेका जिज्ञासा सुझाव र गुनासोको सम्बोधन गर्दा सम्बन्धित पदाधिकारी कर्मचारी वा विज्ञको सुझाव लिने व्यवस्था कार्यालयले

मिलाउनेछ ।

परिच्छेद – ३

सार्वजनिक सुनुवाईको प्रकृया

५४. <u>सहजकर्ता तोक्नु पर्ने:</u> (१) यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सुनुवाईका लागि कार्यालयले एक जना सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता तोक्नेछ ।

(२) कार्यालयले दफा ५० को उपदफा (२) बमोजिम सहजीकरणको लागि व्यक्ति वा संस्थालाई परिचालन गरेको अवस्थामा त्यस्तो व्यक्ति वा संस्थासँगको समन्वयमा सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता तोक्नेछ ।

५५. <u>सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने:</u> (१) दफा ५४ बमोजिम तोकिएको सहजकर्ताले देहायका कुरामा ध्यान दिई सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालन गर्नेछ:

(क) शिष्ट एवं विनयशील भाषाको प्रयोग गर्ने,

(ख) निष्पक्ष रुपले मध्यस्थता गर्ने,

(ग) महिला जनजाति तथा पिछडिएका वर्गलाई आफ्ना भनाइ राख्न प्रोत्साहित गर्ने,

(घ) सहभागीले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने,

(ङ) प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रिया तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रुपमा लिने,

(च) व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने,

(छ) सहभागिको कुरा काटी आफ्नो भनाई नराख्ने र

(ज) विषय वस्तुमा केन्द्रित रही छलफल गराउने ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम सञ्चालन हुने सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको ढाँचा अनुसूची–२१ बमोजिम हुनेछ।

(३) सहजकर्ताले यस कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालन गर्दा कार्यक्रमका सहभागीहरुलाई अनुसूची–२२ बमोजिमको आचारसंहिता पालना गराउनु पर्नेछ।

(४) सहजकर्ताले यस कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सम्पन्न भएको मितिले सात दिन भित्र अनुसूची–२३ बमोजिमको ढाँचामा कार्यालयमा प्रतिवेदन दिनु पर्नेछ।

(५) उपदफा (४) बमोजिमको प्रतिवेदन त्यसपछि बस्ने कार्यपालिका बैठकमा छलफलको लागि प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ।

५६. <u>बजेट व्यवस्था गर्ने:</u> (१) यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सुनुवाईको लागि आवश्यक पर्ने बजेट वार्षिक कार्यक्रम तथा बजेटमा समावेश गरिनेछ ।

(२) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिमको बजेट प्रचलित सार्वजनिक खरिद कानून बमोजिम खर्च गर्नेछ ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम भएको खर्चको विवरण सहजकर्ताले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा समेत सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ ।

५७. <u>अन्य सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्नेः</u> नगरपालिका कार्यक्षेत्र भित्र कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने गैर सरकारी संस्था तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरूले कार्यालयसँग समन्वय गरी यसै कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु पर्नेछ।

भाग– ६

<u>विविध</u>

५८. <u>प्रवक्ता तोक्नेः</u> (१) नगर कार्यपालिकाले कार्यपालिकाका सदस्यमध्येबाट एक जनालाई प्रवक्ता तोक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तोकिएको प्रवक्ताले कार्यपालिका बैठकका निर्णयहरु बैठक बसेको तीन दिन भित्र सार्वजनिक गर्नेछ।

५९. <u>सूचना अधिकारी तोक्नेः</u> (१) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले नगर प्रमुखको परामर्शमा कार्यपालिकाको कार्यालयका एकजना अधिकृत कर्मचारीलाई सूचना अधिकारी तोक्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम तोकिएको सूचना अधिकारीले सूचनाको हक सम्बन्धी ऐन, २०६४ तथा सूचनाको हक सम्बन्धी नियमावली, २०६५ ले तोकेको प्रकृया बमोजिम सूचना माग गर्ने व्यक्ति वा निकायलाई कार्यपालिका तथा कार्यालयका निर्णय तथा निर्णयसँग सम्बन्धित कागजातहरु उपलब्ध गराउने छ।

(३) उपदफा (२) मा जुनसुकै कुराहरु लेखिएको भएता पनि प्रचलित कानून बमोजिम गोप्य राख्नु पर्ने भनी तोकिएका विषयहरु सूचना अधिकारीले कुनै व्यक्ति वा निकायलाई उपलब्ध गराउन सक्ने छैन।

६०. <u>आम्दानी र खर्च सार्वजनिक गर्नुपर्नेः</u> (१) कार्यालयले प्रत्येक महिनाको सात गतेभित्र अघिल्लो महिनासम्म भएको आम्दानी र खर्चको विवरण सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ।

(२) वडा कार्यालय तथा विषयगत शाखाले उपदफा (१) बमोजिम सार्वजनिक गरेको आम्दानी र खर्चको विवरण सार्वजनिक गरेको तीन दिन भित्र कार्यपालिकाको कार्यालयमा पठाउनु पर्नेछ।

६१. <u>चौमासिक समीक्षा गर्नेः</u> (१) कार्यपालिकाले कार्यपालिकाको कार्यालय, वडा कार्यालय र विषयगत कार्यालयका प्रमुखहरुसँग प्रत्येक चौमासिक अवधि समाप्त भएको मितिले पन्ध्र दिन भित्र चौमासिक समीक्षा गर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको चौमासिक समीक्षामा समीक्षा अवधिको देहायका विषयमाथि समीक्षा गरिनेछः

(क) समीक्षा अवधिको आम्दानी र खर्चको अवस्था,

(ख) स्वीकृत वार्षिक कार्ययोजना कार्यान्वयनको अवस्था,

(ग) कार्यालयमा प्राप्त गुनासो र सोको समाधानको लागि गरिएका कार्यको विवरण,

(घ) सार्वजनिक सुनुवाईमा उठेका मुख्य मुख्य विषयहरुको विवरण,

(ङ) सार्वजनिक परीक्षणका विषयहरु,

(च) सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदनले दिएका सुझावहरु,

(छ) अनुगमन समितिले गरेका कार्यहरुको प्रतिवेदन,

(ज) रकमान्तर सम्बन्धी विवरण,

(झ) जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त सुझावहरु ।

(ञ) कार्यपालिकाले तोकिदिएका अन्य विषयहरु।

(३) उपदफा (१) बमोजिमको समीक्षाबाट कार्यपालिकाले कार्यालयलाई आवश्यक निर्देशन दिन सक्नेछ र त्यस्तो निर्देशनको पालना गर्नु सम्बन्धित कार्यालय र कार्यालय प्रमुखको कर्तव्य हुनेछ।

(४) यस दफा बमोजिम भएको चौमासिक समीक्षाको प्रतिवेदन त्यस्तो समीक्षा सम्पन्न भएको मितिले पन्ध्र दिनभित्र कार्यालयको वेवसाइट र प्रवक्ता मार्फत सार्वजनिक गरिनेछ।

६२. <u>वार्षिक समीक्षा गर्ने</u>: (१) कार्यपालिकाले कार्यपालिकाको कार्यालय, वडा कार्यालय, विषयगत शाखा वा इकाई र साझेदार संस्थाहरुका प्रमुखहरुको सहभागितामा प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको मितिले दुई महिनाभित्र वार्षिक समीक्षा गर्नेछ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको वार्षिक समीक्षा नगर प्रमुखको अध्यक्षतामा हुने तथा यस समीक्षामा देहाय बमोजिमका विषयहरुमा छलफल गरिनेछः

(क) वार्षिक आम्दानी र खर्चको अवस्था,

(ख) लक्ष्यको तुलनामा भएको आम्दानी र खर्चको तुलना,

(ग) नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारबाट प्राप्त अनुदानको विवरण,

(घ) नेपाल सरकार र प्रदेश सरकारबाट प्राप्त बजेट सीमा र प्राप्त भएको बजेटको तुलना,

(ङ) नेपाल सरकार र प्रदेश सरकारबाट प्राप्त सशर्त, समपूरक र विशेष अनुदान अन्तर्गतका आयोजनाहरुको विवरण र ती आयोजनाहरुको भौतिक र वित्तीय प्रगति,

(च) आर्थिक सामाजिक र पूर्वाधार विकासका उपलब्धिको विवरण,

(छ) आवधिक तथा रणनीतिक योजनाको लक्ष्य र प्राप्त उपलब्धिको तुलना,

(ज) साझेदार संस्थासँगको सहकार्य र समन्वयमा सम्पादन गरिएका मुख्य मुख्य कार्यहरु,

(झ) बेरुजू तथा बेरुजू फछ्यौटको अवस्था,

(ञ) अख्तियार दुरुपयोग अनुसन्धान आयोग, सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालय लगायत नेपाल सरकार तथा प्रदेश सरकारका निकाय र जिल्ला समन्वय समितिबाट प्राप्त सुझावहरु,

(ट) बुँदा नं (ञ) बमोजिमका सुझावहरु कार्यान्वयनको अवस्था, र

(ठ) कार्यपालिकाले तोकेका अन्य विषयहरु।

(३) यस दफा बमोजिमको समीक्षामा प्रस्तुत गरिने विवरणमा एकरुपता कायम गर्नको लागि कार्यपालिकाको कार्यालयले उपदफा (२) मा उल्लिखित विषयहरुको आधारमा वडा कार्यालय, विषयगत शाखा वा इकाई र साझेदार संस्थालाई प्रस्तुतीकरणको ढाँचा उपलब्ध गराउनेछ।

(४) यस दफा बमोजिम सम्पन्न हुने वार्षिक समीक्षाको प्रतिवेदन उपदफा (२) मा उल्लिखित विषयहरु

समेटी तयार गरिनेछ ।

(५) उपदफा (४) बमोजिम तयार भएको प्रतिवेदन कार्यपालिकाको कार्यालयको वेवसाइटमा राखिनेछ साथै उक्त प्रतिवेदन जिल्ला समन्वय समिति, प्रदेश सरकारको मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालय र सङ्घीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयमा पठाउने जिम्मेवारी कार्यालयको हुनेछ।

६३. **<u>प्रतिवेदन सभामा प्रस्तुत गर्नुपर्नेः</u>** यस कार्यविधि बमोजिम सम्पादन गरिएका कार्यहरुको प्रतिवेदन अध्यक्षले छलफलको लागि सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

६४. **<u>थपघट र हेरफेरः</u>** यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै वाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि कार्यपालिकाले यस कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार ब्याख्या, थपघट, संसोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ।

६५. **<u>प्रचलित कानून बमोजिम हुने</u>**ः यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानून एवं स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४, र अन्तर सरकारी वित्तीय व्यवस्थापन ऐन, २०७४ संग बाझिएमा बाझिएको हदसम्म अमान्य हुनेछ ।

अनुसूची– १
(दफा ३ को उपदफा (१) र दफा ७ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

गुनासो दर्ता किताब

सि नं	गुनासोकर्ताको नाम थर	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी तथा शाखा/इकाई	गुनासोको वर्गीकरण	गुनासो उपर गरिएको प्रथम सम्बोधन	दर्ता गर्नेको नामथर र पद	कैफियत

अनुसूची–२
(दफा ३ को उपदफा (६) सँग सम्बन्धित)

गुनासो समाधानको लागि प्रस्ताव

सि नं	गुनासोको सङ्क्षिप्त व्यहोरा	गुनासो समाधानको लागि विद्यमान कानूनी तथा संस्थागत व्यवस्था	गुनासो समाधानको लागि कानूनी तथा संस्थागत व्यवस्थामा रहेको कमी	कानूनी तथा विषयविज्ञको राय	गुनासो समाधानको लागि गर्नुपर्ने निर्णय

<u>गुनासो समाधान समन्वय समितिका</u>

संयोजकः नाम थरः पदः दस्तखतः

सदस्यः नाम थरः पदः दस्तखतः

सदस्यः नाम थरः पदः दस्तखतः

सदस्यः नाम थरः पदः दस्तखतः

सदस्य सचिवः नाम थरः पदः दस्तखतः

अनुसूची—३
(दफा ७ को उपदफा (५) र दफा ८ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्ने विवरण

सि नं	गुनासोको सङ्क्षिप्त विवरण	गुनासो समाधानको लागि अपर्याप्त कानून तथा संस्थागत व्यवस्था तथा अधिकारक्षेत्रको विवरण	कानून तथा विषयविज्ञको राय	गुनासो समाधानको लागि गर्नु पर्ने निर्णयको प्रस्ताव

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नामः

दस्तखतः

मितिः

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको नामः

दस्तखतः

मितिः

अनुसूची—४

(दफा १६को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

सामाजिक परीक्षक सम्बन्धी व्यवस्था

नगरपालिकाले एक बर्षसम्म सम्पादन गरेका कामहरूबाट के कति सामाजिक विकास भयो वा सामाजिक जिम्मेवारी पुरा गर्न सम्पादन भएका कामहरू, उपलब्धीहरू र प्रभावहरूको लेखाजोखा गरी प्रतिवेदन पेश गर्न सामाजिक परीक्षकको रूपमा प्रत्यक्ष दुई बिज्ञको समूहलाई सामाजिक परीक्षकको रूपमा प्रचलित खरिद कानून अनुसार सेवा करारमा नियुक्त गर्नुपर्नेछ। कुनै संस्था वा कम्पनीलाई समेत सामाजिक परीक्षकको रूपमा सेवा करारमा लिन सकिनेछ । संस्था वा कम्पनीलाई सामाजिक परीक्षकको रूपमा सेवा करारमा लिदाको अवस्थामा निर्धारित योग्यता भएको मानव श्रोत भएको हुनु पर्नेछ ।

१. सामाजिक परीक्षकको योग्यता

(क) स्नातकोत्तर भई सम्वन्धित क्षेत्रमा अनुभव,

(ख) सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी अनुशिक्षण प्राप्त

(ग) यस नगरपालिकाको कार्यक्रम वा आयोजनामा प्रत्यक्ष सलंग्न नरहेको

२.पारिश्रमिक

प्रचलित खरिद कानून अनुसार तयार भएको लागत अनुमानको आधारमा सामान्यतया सामाजिक परीक्षणका लागि पारिश्रमिक तय गर्न सकिनेछ।

३.सामाजिक परीक्षकका कामहरू

सामाजिक परीक्षणका कामलाई ३ चरणमा विभाजन गरिएको छ।

क) तयारी

यस चरणमा निजले बाह्य वा आन्तरिक रूपमा सूचना संकलन गर्नु पर्नेछ। सामाजिक परीक्षकले सन्दर्भ सामाग्रीको रूपमा स्थानीय तहसँग सम्बन्धित संघीय तथा प्रदेश कानून, यस नगरपालिकाले तयार गरेका ऐन, नियम, कार्यविधिहरू र निर्देशिकाहरू, स्थानीय तहको सामाजिक जिम्मेवारी, लक्ष्य, उद्देश्य, आवधिक तथा वार्षिक योजना (विषयगत कार्यालयहरूको समेत), सामाजिक उपलब्धी, कार्य सम्पादन, परिणाम र प्रभाव सम्बन्धी अभिलेख तथा सूचना, नागरिक बडापत्र, सार्वजनिक परीक्षणका प्रतिवेदनहरू, सार्वजनिक सुनुवाइ प्रतिवेदन, वार्षिक तथा चौमासिक प्रतिवेदनहरू, गत बर्षको सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदन तथा अन्य आवश्यक सामाग्रीको अध्ययन गर्नु पर्नेछ ।

ख) विवरण तयारी तथा प्रस्तुती

नगरपालिकाको सामाजिक कार्यसम्पादनका विषयमा स्पष्ट भएपछि नगरपालिकाका पदाधिकारीहरू, प्रमुख

प्रशासकीय अधिकृत, शाखा तथा इकाई प्रमुख, जिम्वेवार कर्मचारीसँग अर्धसंरचित (Semi-structured) अन्तरवार्ता लिनुपर्नेछ । अन्तरवार्ताबाट समेटिन नसकेका विषयहरूका लागि सम्बन्धित कर्मचारीहरूको सानो समूह बनाई समूह छलफल गर्नु पर्नेछ । तिनीहरूको सम्पादनको अवस्था प्रमुख समस्या, चुनौती र भावी कार्यदिशाका बारेमा गहन अध्ययन गरी सो समेत अनुसूची २ र ३ अनुसारको विवरण तयार गर्नु पर्नेछ । अन्त्यमा सम्पूर्ण सरोकारवालाको भेलामा सो विवरण प्रस्तुत गरी छलफल गर्नु पर्नेछ ।

<u>ग) प्रतिवेदन चरण</u>

सरोकारवालाको भेला पश्चात सामाजिक परीक्षकले अन्तिम प्रतिवेदन तयार गर्नु पर्नेछ। भेलामा उठेका सुझाव तथा निर्णयहरू र कार्ययोजना सहित भेला अध्यक्षलाई प्रतिवेदन बुझाउनु पर्नेछ।

अनुसूची-५

(दफा १७ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

शारदानगरपालिका

सामाजिक परीक्षकको प्रतिवेदन

(बृहत छलफलमा प्रस्तुत गरिने)

शारदा नगरपालिका

खलंगा, सल्यान । मितिः

१. नगरपालिकाको परिचय (बुंदागत रूपमा लेख्ने):

२. स्थानीय तहको प्राथमिकता तथा लक्ष्यहरू (बुंदागत रूपमा लेख्ने):

३. गत वर्षको मुख्य मुख्य उपलब्धीहरू (बुंदागत रूपमा लेख्ने):

४. यस वर्षको मुख्य मुख्य उपलब्धीहरू (सूचकको रूपमा प्रस्तुत गर्ने):

५. सामाजिक जिम्मेवारी र कार्य सम्पादनको लेखाजोखाः

सामाजिक जिम्मेवारीको क्षेत्र	गत बर्षको अवस्था	प्रयास	उपलब्धी
स्वास्थ्य			
स्वास्थ्य चौकी एक घण्टा भित्र पैदल वा यातायात पहूँच भएको घरधुरी संख्या			
५ बर्ष मुनीका बालबालिकाको प्रतिशत			
खोपमा पहूँच भएको जनसंख्या (एक बर्ष मुनीका बालबालिकाको आधारमा)			
८ पटक गर्भवती जाँच गरिएको महिलाको संख्या (प्रतिशतमा)			
दक्ष प्रसुतीकर्मीबाट प्रसुती गरिएका महिलाको संख्या			
झाडा पखालाबाट मृत्यु हुने बालबालिका संख्या			
हेल्थपोष्ट वा आधारभूत स्वास्थ्य सेवा केन्द्रबाट सेवा लिने घरधुरी परिवार संख्या			
शिक्षा			
आधा घण्टा भित्र प्राथमिक विद्यालय नपुग्ने बालबालिकाको संख्या			
पूर्व प्राथमिक शिक्षामा खुद भर्नादर			
प्राथमिक विद्यालयमा पहूँच नभएका सो			
उमेर समूहका बालबालिका संख्या /प्रतिशत			
कक्षा १ मा खुद भर्नादर छात्र /छात्रा			
प्राथमिक तहमा कक्षा छोड्ने कक्षा दोहोर्‍याउने र कक्षा उत्तीर्ण हुने दर			
प्राथमिक तहमा तालिम प्राप्त शिक्षक संख्या			

प्रति कक्षा कोठा विद्यार्थी संख्या			
बाह्य सहयोगमा निर्मित विद्यालय कोठा संख्या			
स्थानीय तहबाट निर्मित विद्यालय कोठा संख्या			
दलित बालबालिकाको शिक्षामा पहूँच			
खानेपानी तथा सरसफाई			
स्वच्छ पानी पुगेको परिवार संख्या वा प्रतिशत			
शौचालय भएको संख्या वा प्रतिशत			
खानेपानी सुविधा भएको प्राथमिक विद्यालय			
शौचालय भएको परिवार संख्या			
सुधारिएको चुलो भएको परिवार संख्या			
बालबालिका, महिला तथा समावेशी क्षेत्र			
बाल विवाहको संख्या			
सामाजिक विकृति, विसंगति			
सामाजिक सुरक्षा (जेष्ठ नागरिक, एकल महिला, अपांग, पिछडिएको क्षेत्र तथा लोपुन्मुख जाती)			
जनचेतना तथा गरिवी निवारण			
बाल श्रमको अवस्था			
बाल क्लबहरूको अवस्था			
महिला हिंशा			
रोजगारीको अवस्था			
स्वरोजगारका प्रयासहरू			
गरिवी निवारणका प्रयासहरू			
सामाजिक परिचालन			
वतावरण सुधारका प्रयासहरू			
एच.आई.भि र एड्स			
विकासमा समान सहभागिता सेवाहरूमा पहूँच			
स्थानीय बजार पुग्न लाग्ने समय			
कृषि सेवा केन्द्र जान लाग्ने समय			
भौगोलिक क्षेत्र, महिला, पिछडिएका तथा सीमान्त वर्गको संख्या, निजहरूले पाएको सेवा तथा दिइएको विशेष अवसरहरू			
जनशक्ति			
नीति तथा कार्यक्रम			
भौतिक व्यवस्था			
समन्वय र सहकार्यका प्रयासहरू			
अन्य सामाजिक सम्पादनका क्षेत्रहरू			

६. गत वर्षमा भोगेका समस्याहरू (बुँदागत रूपमा लेख्ने):

१.

२.

३.

७. सुधारको लागि चाल्नुपर्ने कदमहरू तथा सुझाव (बुँदागत रूपमा लेख्ने):

१.

२.

३.

सामाजिक परीक्षकको नामः

दस्तखतः

संस्थाको नाम (यदि संस्था भएमा):

मितिः

अनुसूची- ६

(दफा १८ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

..........विषयगत कार्यालय /गैर सरकारी संस्था

शारदा नगरपालिका

सामाजिक परीक्षकको प्रतिवेदन

(बृहत छलफलमा प्रस्तुत गरिने)

१. विषयगत कार्यालय /गैर सरकारी संस्था को नामः

२. लक्ष्य

क.

ख.

ग.

घ.

३. मुख्य उद्देश्य बुँदागत रूपमा लेख्ने)

क.

ख.

ग.

घ.

४. गत आर्थिक वर्षमा संचालित विकास योजना तथा कार्यक्रमको विवरण

संचालित कार्यक्रम /आयोजनाको नाम	लक्ष्य	उपलब्धि	कैफियत

५. सरोकारपक्षको चाहना तथा लक्षित वर्गलाई सेवा तथा सुविधा दिन बिगत एक वर्षमा गरिएका मुख्य मुख्य नीतिगत व्यवस्था तथा प्रकृयागत सुधारहरू (बुंदागत रूपमा प्रस्तुत गर्ने):

क.

ख.

ग.

घ.

६. सामाजिक जिम्मेवारी बहन गर्ने क्षमताः

सामाजिक जिम्मेवारीको क्षेत्र	सूचक सहितको कामको विवरण

७. आयोजना तथा कार्यक्रम कार्यान्वयन गर्दा भोगेका समस्याहरू (बुँदागत रूपमा लेख्ने):

क.

ख.

ग.

घ.

८. भावी कार्यक्रम संचालनको लागि चाल्नुपर्ने कदमहरू तथा सुझावहरू (बुँदागत रूपमा लेख्ने):

क.

ख.

ग.

घ.

सामाजिक परीक्षकको नामः
दस्तखतः
संस्थाको नाम (यदि संस्था भएमा):
मितिः

अनुसूची–७
((दफा १८ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

सामाजिक परीक्षण प्रारम्भिक प्रतिवेदन प्रस्तुतिको कार्यक्रम संचालन विधि

१. सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदन प्रस्तुति कार्यक्रममा सहभागीहरूको उपस्थिति पुस्तिका राख्नु पर्ने र । उक्त पुस्तिकामा सहभागीहरूको नाम, पद, ठेगाना, फोन नं तथा प्रतिनिधित्व गरेको संस्था उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

२. कार्यक्रमको प्रारम्भमा सहभागीहरूलाई कार्यक्रमको उद्देश्य, सञ्चालन विधि, समय र आचार संहिताबारे जानकारी दिनुपर्ने ।

३. सामाजिक परीक्षकले अनुसूची-५ र अनुसूची-६ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरिएको विवरण प्रस्तुत गर्ने ।

४. कार्यक्रममा प्रतिवेदन विवरण प्रस्तुत भएपछि सामाजिक परीक्षण समन्वय समितिको तर्फबाट कार्यक्रमका सहभागीहरू समक्ष निम्न प्रकारका प्रश्नहरू क्रमशः राखी खुला छलफलको माध्यमबाट सहभागीहरूको प्रतिक्रिया तथा सुझाव आह्वान गर्नुपर्ने-

(क) नगरपालिकाले निर्माण गरेका कानून तथा नीतिगत निर्णय तथा प्रक्रियागत सुधारले पारेको प्रभाव सुचकको आधारमा,

(ख) नगरपालिकाले गरेका विकास योजनाहरूमा जन सहभागिताको स्थिति,

(ग) नगरपालिकाले समयमा सेवा सुविधा दिन सेवा दिन नसकेको अवस्थामा जनताले भोग्नु परेका समस्याहरू,

(घ) नगरपालिकाको तर्फबाट पेश गरेको विवरण प्रतिको विश्वासनीयता,

(ङ) बालबालिका, महिला, दलित, जनजाति ,गरिव, जेष्ठ नागरिक तथा पिछडिएका वर्गलाई मूलधारमा ल्याउन गरेका प्रयासहरूको प्रभावकारिता,

(च) नगरपालिकाले दिएको सेवाको गुणस्तर, दस्तुर, सेवा दिन लगाएको समय र कार्य सम्पादनको स्तर,

(छ) सामाजिक उत्तरदायित्व पुरा गर्न नगरपालिकाको वर्तमान कार्य तथा कार्यशैलीमा सुधार ल्याउन प्राप्त सुझावहरू।

५. सहभागीहरूले कार्यक्रममा राखेका विचार, सुझाव तथा प्रतिक्रियाहरूलाई सामाजिक परीक्षण समन्वय समितिका पदाधिकारीहरू तथा सामाजिक परीक्षकले टिपोट गरी राख्नुपर्दछ र सहभागीले राखेका जिज्ञासा तथा विचारमा नगरपालिकाका पदाधिकारी, जिम्मेवार कर्मचारी तथा सामाजिक परीक्षकले स्पष्ट पार्नु पर्ने।

६. सामाजिक परीक्षण कार्यक्रममा उठेका विषयवस्तुहरूको आधारमा सामाजिक परीक्षकले मूख्य विषय अन्तिम प्रतिवेदनमा समावेश गर्नु पर्ने ।

अनुसूची-८
(दफा १८ को उपदफा (८) सँग सम्बन्धित)

<u>छलफल कार्यक्रममा सहभागीले पालाना गर्नुपर्ने आचारसंहिता</u>

सामाजिक परीक्षण प्रारम्भिक प्रतिवेदन प्रस्तुत गरिने कार्यक्रममा उपस्थित आयोजक, सहजकर्ता तथा सहभागीहरूले पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिता

(क) विषयवस्तुमा मात्र केन्द्रित रही छलफल गर्ने ।

(ख) तथ्यांक र सूचनाको आधारमा रही विचार राख्ने ।

(ग) निजी वा व्यक्तिगत कुरामा टिप्पणी नगर्ने तथा व्यक्तिगत आक्षेप नलगाउने ।

(घ) सहभागीहरूले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने, प्राप्त प्रतिक्रिया, सुझाव तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रूपमा लिने ।

(ङ) व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने ।

(च) सहभागीहरूलाई विचार राख्न प्रोत्साहन गर्ने र विचारका लागि धन्यवाद दिने ।

(छ) सामाजिक परीक्षकले बोल्ने समय दिएपछि मात्र सहभागीहरूले आफ्ना कुराहरू राख्ने ।

(ज) बोल्दा पालै पालो बोल्ने र एउटा व्यक्तिले एकपटक मात्र बोल्ने ।

(झ) आफ्नो कुरालाई छोटकरीमा स्पष्ट रूपमा राख्ने र बीचमा अर्काको कुरा नकाट्ने ।

अनुसूची-९
(दफा १९ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

सामाजिक परीक्षकले नगरपालिका प्रमुख समक्ष पेश गर्ने प्रतिवेदनको ढाँचा

श्री नगर प्रमुख ज्यू,

शारदा नगरपालिका,

खलंगा, सल्यान ।

१. पृष्ठभूमि

२. सामाजिक परीक्षणको उद्देश्य

३. अध्ययन विधि

४. अध्ययनको सीमा

५. बृहत् छलफल कार्यक्रमको विवरणः

क) मितिः ख) स्थानः ग) समयः

६. नगरपालिका र विषयगत कार्यालय/गैर सरकारी संस्थाको विवरण संलग्न राख्ने (अनुसूची २ र ३)

७. सामजिक परीक्षणबाट देखिएका सवल पक्षहरु (बुँदागत रुपमा लेख्ने)

८. सामजिक परीक्षणबाट देखिएका चुनौती तथा कमि कमजोरीहरु (बुँदागत रुपमा लेख्ने)

९. सामाजिक जिम्मेवारी पुरा गर्न नगरपालिकाले चाल्नु पर्ने कदमहरु वा सुझावहरु

सामाजिक परीक्षकको नामः

दस्तखतः

संस्थाको नाम (यदि संस्था भएमा):

मितिः

अनुसूची -१०
(दफा ४७ सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक परीक्षण अभिमुखीकरण कार्यक्रममा प्रस्तुत गर्ने विषयवस्तु

क) वित्तीय लेखा परीक्षणः

यसले नगरपालिकाको वित्तीय कारोवारको लेखाजोखा तथा पुष्टि गर्दछ । जसमा महालेखा परीक्षणको कार्यालयबाट वित्तीय कारोवारको लेखा र त्यसको जाँच गरी वित्तीय कारोवारको अन्तिम प्रतिवेदन दिने कार्य हुन्छ। यस भित्र आन्तरिक लेखा परीक्षण र अन्तिम लेखापरीक्षण समावेश हुन्छन् ।

ख) सार्वजनिक परीक्षणः

नगरपालिकाले आफनो क्षेत्रभित्र संचालित योजना तथा कार्यक्रमहरूको कार्यान्वयन सुनिश्चित गरी सम्पादन हुर्ने वा सम्पादित कामको परिमाण, लागत, गुणस्तर समेतको लेखाजोखा गर्न स्थानीय उपभोक्ता तथा सरोकारवालाहरूको सहभागितामा सार्वजनिक परीक्षण गर्दछ। सार्वजनिक परीक्षणको प्रक्रियाले संचालित योजनाको उद्देश्य प्राप्तिमा मात्र सहयोग पुऱ्याउने नभई योजनाको सकारात्मक र सुधार गर्नुपर्ने पक्षका प्राप्त अनुभव र दृष्टान्तहरूलाई विश्लेषण गरी निर्णय प्रक्रियाका तहमा पृष्ठपोषण गर्दछ । संचालित योजना तथा कार्यक्रमहरू निर्धारित समय र कार्यतालिका अनुरुप कार्यान्वयन भए, भएनन् ? त्यसमा के कति र कसबाट लगानी भएको छ के मा कति खर्च भयो ? कामको गुणस्तर कस्तो छ ? खर्च प्रक्रिया तथा विवरण ठीक छन् वा छैनन् ? के कस्ता सुधार कार्य उपयोगी हुन्छ आदि पक्षबारे सरोकारवालसंग गरिने छलफल, अन्तरक्रिया, विश्लेषण र सूचनाको आदान प्रदानले नगरपालिकाबाट गरिने विकासका कार्यक्रमहरूलाई पारदर्शी, उत्तरदायी र जनमुखी तुल्याउने मात्र होइन स्थानीय उपभोक्ता हरूलाई आफना भावना व्यक्त गर्न सक्षम बनाउँदछ। सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक सशक्तिकरण, सामुदायिक सहभागिता तथा नागरिक निगरानीको निम्ती आवश्यक व्यवस्थापकीय औजार पनि हो ।

सार्वजनिक परीक्षण, योजना संचालनमा जनसहभागिता वृद्धि गर्न तथा जनताहरूबाट सुझाव तथा प्रतिक्रिया लिने उद्देश्यले संचालन हुन्छ, त्यसैले सावर्जनिक परीक्षणमा सहभागीहरूबाट ब्यक्त भएका विचारहरू भविष्यको नीति निमाणर्को लागि आधार हुन सक्दछ । योजना फरफारक गर्ने काम प्रचलित कानूनमा ब्यवस्था भएका आधारहरू तथा पेश भएका प्रमाणको आधारमा गर्नु पर्नेछ। योजना फरफारकको क्रममा सार्वजनिक परीक्षणका बखत ब्यक्त विचारलाई आधार लिई फरफारक गर्ने नगर्ने भन्ने निर्णय गर्नु हुँदैन।

२. सार्वजनिक परीक्षणको क्षेत्रः

क) आन्तरिक रुपमा संचालन हुनेः

सार्वजनिक परीक्षण कार्यपालिकाले आन्तरिक रुपमा सम्पादन गर्दछ गराउँदछ। यसले संचालित योजनाको गुणस्तरमा सुधार ल्याउँछ तथा कार्यान्वयन गर्ने निकायको आन्तरिक व्यवस्थापनको सुधारका लागि सझुाव

लिन तथा प्राप्त सुझावलाई कार्यान्वयन गर्ने उद्देश्यले संचालन गरिन्छ। यो आम उपभोक्ताहरूबाट सचांलित योजनाको प्रारम्भिक जाँचपास पनि हो।

ख) उद्देश्य अनुरुप लगानी भए नभएको जाँच तथा सुधारः

सार्वजनिक परीक्षण कार्यमा उपभोक्ता वर्गलाई स्वयँम् संलग्न गराई सहभागितामूलक र पारदर्शी ढंगले भए गरेका कार्यहरूको विवचेना गर्ने, लेखाजोखा गर्ने, सबल र दुर्बल पक्षहरूको विश्लेषण गरी आगामी दिनहरूमा गर्नुपर्ने सुधारात्मक कार्यको पहिचान गरिन्छ। यसबाट संलग्न सरोकारवालाहरूले सम्पन्न भैसकेका कार्यक्रमबाट सिकेका नयाँ सिकाइ।पाठ आदान प्रदान गरी थप सुधारात्मक उपायहरूको पहिचान गरिन्छ।

ग) सरोकार पक्षहरूको सहभागिता र खुल्ला छलफलः

सार्वजनिक परीक्षण कार्य मुख्यत उपभोक्ताहरूको चाहना तथा प्रतिक्रिया बुझ्न संचालन गरिन्छ । सार्वजनिक परीक्षणमा सबै उपभोक्ता तथा योजनाका सरोकार पक्षहरूको प्रतिनिधित्व गराई उपभोक्तालाई लागेका कुराहरू वोल्न स्वतन्त्रता दिइन्छ ।

३. सार्वजनिक परीक्षणको उद्देश्यः

(क) योजनाको आम्दानी खर्च तथा अन्य विवरणहरू आम उपभोक्ताहरू समक्ष राखी उपभोक्ताहरूको प्रतिक्रिया लिने ।

(ख) कार्यक्रम प्रति जनचासो वृद्धि गरी सम्बन्धित सरोकारवालहरूको सहभागिता वृद्धि गर्ने ।

(ग) निर्णय प्रक्रियामा प्रजातान्त्रिक प्रक्रिया र पारदर्शी व्यवहार अवलम्बन गर्न गराउन सजग गराउने ।

(घ) कार्यक्रममा हुनसक्ने अनियमितता नियन्त्रण गर्ने र कुनै अनियमितता भएको पाइएमा नियन्त्रण गर्न उपभोक्ताहरूलाई जिम्मेवार बनाउने ।

(ङ) योजनामा आम उपभोक्ताहरूको स्वामित्व भाव स्थापित गर्ने ।

४. सार्वजनिक परीक्षण पद्दतिः

(व्यवस्था भएका बिधिको ब्याख्या गर्ने)

५. सार्वजनिक परीक्षणमा ध्यान दिनुपर्ने कुराहरूः

- आम उपभोक्ता भेला भए, नभएको
- महिला, दलित र पिछडिएको वर्गको उचित प्रतिनिधित्व भए/नभएको
- कार्यक्रमले समेट्ने क्षेत्रको समानुपातिक प्रतिनिधित्व भए /नभएको
- आयोजना /कार्यक्रमको हालसम्मको कार्यान्वयन स्थिति जानकारी गराइएको /नगराइएको
- आयोजना /कार्यक्रमको भौतिक र वित्तीय प्रगति जानकारी गराइएको /नगराइएको
- विगतका परीक्षणबाट औल्याइएका सुझावहरूको कार्यान्वयन भए / नभएको
- अनुगमन सूचकहरू तयार गरिएको /नगरिएको
- अनुगमनबाट देखिएका कमी कमजोरीहरूको सुधार गरिएको / गरिएको
- सहभागीहरूलाई लागेको कुराहरू बोल्न दिइएको /नदिइएको

- सहभागीहरूका विचारलाई जस्ताको तस्तै प्रतिवेदनमा प्रस्तुत गरिए /नगरिएको

६. **फारामहरूको प्रयोगः** (अनुसूचीमा ब्यवस्था भएका फारामहरूको ब्याख्या गर्ने)

७. **नगरपालिकाले सावर्जनिक परीक्षण अभिमुखीकरण कार्यक्रममा सहभागी गराउनु पर्नेः**

- सहभागीहरू (अधिकतम ५० जना):
- नगरपालिकाका पदाधिकारीहरू
- नगर प्रमुख तथा उपप्रमुख
- कार्यपालिकाका सदस्यहरु
- नगरपालिकाका शाखा तथा इकाई प्रमुखहरू
- विकास आयोजनाको कार्यान्वयन संग सम्बन्धित कर्मचारीहरू
- उद्योग वाणिज्य संघ, स्थानीय गैर सरकारी संस्था महासंघ, जस्ता पेशागत संस्था संस्थाका प्रतिनिधिहरू
- राजनैतिक दलका प्रतिनिधिहरू
- महिला, दलित, जनजाति, पिछडिएका वर्ग आदिको उत्थानमा कार्यरत संघ संस्थाका प्रतिनिधिहरू
- कार्यरत प्रमुख गैर सरकारी संस्थाका प्रतिनिधिहरू
- प्रमुख करदाताहरू
- कार्यरत सामुदायिक संस्थाका प्रतिनिधिहरू
- नागरिक समाजका प्रतिनिधिहरू

अनुसूची - ११

(दफा २८ को उपदफा (३) र दफा ३० को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

उपभोक्ता समिति वा सामुदायिक संस्थाले तयार गर्ने आयोजना वा कार्यक्रम सम्बन्धी विवरणको ढाँचा

१. कार्यक्रम वा आयोजनाको

(क) नामः......................................(ख) स्थल..

(ग) पहिलो किस्ता रकम..........................प्राप्त मिति.........................

(घ) लागत रकमः...................................

(ङ) शुरु हुने वा भएको मिति.................................

(च) सम्पन्न हुने वा भएको मिति............................

२. उपभोक्ता समिति /गैर सरकारी संस्था /टोल विकास संस्था /सामुदायिक संस्थाको

(क) नामः ....(ख) अध्यक्षको नाम...........

(ग) सदस्य संख्याः............ महिला संख्या...........पुरुष संख्या..........

३. आम्दानी खर्चको विवरणः

(क) आम्दानी तर्फ

आम्दानीको स्रोत (कहाँबाट नगद वा जिन्सी प्राप्त भयो स्रोत खुलाउने)	रकम तथा परिमाण	कैफियत

(ख) खर्च तर्फ

खर्चको विवरण	दर	परिमाण	जम्मा रकम
१. सामाग्री (के के सामाग्री खरिद भए ?)			
२. ज्याला (के वापत कति ज्याला भुक्तानी भयो ?			
३. श्रमदान विवरण (कतिजनाले कुन काममा श्रमदान गरेको)			
४. व्यवस्थापन खर्च (ढुवानी तथा अन्य खर्च)			

(ग) मौज्दात

विवरण	रकम तथा परिमाण	कैफियत
१. नगद		
(क) बैंक		
(ख) ब्यक्तिको जिम्मा		
२. सामग्री		

(घ) भुक्तानी दिन बाँकी

विवरण	रकम तथा परिमाण	कैफियत

४.योजनाको लक्ष्य तथा प्रगति विवरण

कामको विवरण	लक्ष	प्रगति	पुष्टयाँइको आधार

५. योजनाले पुर्याएको लाभ तथा प्रत्यक्ष रुपमा लाभान्वित जनसंख्या (योजना संचालन भएको स्थानका उपभोक्ताहरू)

६. आयोजना वा कार्यक्रम संचालन गर्दा आयोजक संस्थामा कामको जिम्मेवारी वाँडफाँड (कस कसले के कस्तो कामको जिम्मेवारी लिएका थिए खुलाउनेः

७. आयोजना वा कार्यक्रम संचालनको क्रममा पालिकाले गरेको अनुगमन पटकः

८. कार्यक्रम संचालनको क्रममा भोगेका समस्याहरू (बुँदागत रुपमा लेख्ने):

९. कार्यक्रम संचालनको क्रममा भएको राम्रो सिकाइ (बुँदागत रुपमा लेख्ने):

१०.सम्पन्न योजनालाई दिगो रुपमा संचालन गर्न भविष्यको योजना के छ ? (बुँदागत रुपमा लेख्ने):

११. समितिको सुझाव अन्य केही भए (बुँदागत रुपमा लेख्ने):

१२. उपभोक्ता समिति /सामुदायिक संस्थाका पदाधिकारी तथा सदस्यहरूको दस्तखतः

....	....	....
नामः	नामः	नामः
कोषाध्यक्ष	सचिव	अध्यक्ष

विवरण तयार मितिः

अनुसूची - १२
(दफा २८ को उपदफा (५) र दफा ३० को उपदफा (५) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनको ढाँचा

श्री नगर प्रमुख ज्यू,
शारदा **नगरपालिका,**
खलंगा, सल्यान ।

१. योजनाको

क) नामः
ख) स्थलः
ग) लागत अनुमानः
घ) योजना शुरु भएको मितिः
ङ) योजना सम्पन्न मितिः
च) योजनाको अवस्थाः सम्पन्न, अधुरो, बिग्रेको

२. उपभोक्ता समिति र गैर सरकारी संस्था र सामुदायिक संस्थाको

क) नामः
ख) अध्यक्षको नामः
ग) सदस्य संख्याः महिला .....   पुरुष.....

३. सार्वजनिक परीक्षण भएको क) मितिः   ख) स्थानः   ग) समयः

४. उपस्थितिः (उपस्थितिको छाँयाप्रति संलग्न गर्नु पर्ने)

नाम	ठेगाना	पद

५. योजनाको लक्ष्य तथा प्रगति विवरणः

कामको वियरण	लक्ष	प्रगति

६. उपभोक्ता समिति/गैर सरकारी संस्था/सामुदायिक संस्थाले पेश गरेको आम्दानी खर्चको विवरणः

आम्दानी तर्फ	
विवरण	रकम रु.
नगरपालिका / सहयोगी संस्थाबाट निकासा	
सामग्री	
जनसहभागिता	
श्रमदान	

		खर्चको विवरण	
अनुदान तर्फ		श्रमदान तर्फ	
विवरण	रकम रु.	विवरण	रकम रु.
क.निर्माण सामग्री		क.निर्माण सामग्री	
ख.कामदार		ख.कामदार	
ग.ढुवानी		ग.ढुवानी	
घ मेसनरी औजार		घ मेसनरी औजार	
जम्मा		जम्मा	

७. उपभोक्ता समिति र सामुदायिक संस्थाले पेश गरेको विवरण माथि सार्बजनिक परीक्षणमा उपस्थित ब्यक्तिहरूको प्रतिक्रिया तथा सुझावः

क्र.सं.	सुझावकर्ताको नाम थर	सुझावको क्षेत्र, प्रतिक्रिया तथा सुझावको सारसंक्षेप	कैफियत

उपयुक्त खर्च विवरण उपभोक्ता समितिले पेश गरेको विवरण सँग मेल खान्छ वा खाँदनै, मेल नखाने भएमा कैफियत जनाउनेः

८. जानकारीका लागि सो विवरण सवै सरोकारवालाहरूलाई सूचित गर्न सार्वजनिक स्थलको सूचना पाटी टाँस भए / नभएको

....	....	....
नामः	नामः	नामः नगरपालिकाको पदाधिकारी
सहजकर्ता/ प्राविधिक	उपभोक्ता समितिको अध्यक्ष	

प्रतिवेदन बुझाएको मितिः

अनुसूची - १३
(दफा ३३ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक परीक्षणको लागि निर्माण व्यवसायीले तयार गर्ने विवरणको ढाँचा

१. योजनाको

क)नामः ....ख) स्थलः.....................................

ग) ठेक्का अकः ....घ) योजना शुरु भएको मितिः

ङ) योजना सम्पन्न मितिः

२. निर्माण ब्यवसायीकोः

क) फर्मको नामः.................................. ख) प्रोप्राइटरको नामः

३. सम्पन्न योजनाको लक्ष्य तथा प्रगति विवरणः

कामको विवरण (मुख्य मुख्य कार्यहरू खुलाउने	लागत अनुमान	यथार्थ

४. योजनाले पुर्याएको लाभ तथा प्रत्यक्ष रुपमा लाभान्वित जनसंख्या (योजना संचालन भएका) स्थानका उपभोक्ताहरूः

५. योजना संचालनको क्रममा पालिकाले गरेको अनुगमन पटकः

६. कार्यक्रम संचालनको क्रममा भोगेका समस्याहरू (बुंदागत रुपमा लेख्ने)

७. सम्पन्न योजनालाई दिगो रुपमा संचालन गर्न के गर्न आवश्यक छ (बुंदागत रुपमा लेख्ने)

....

नामः

ठेकेदार वा प्रतिनिधिको दस्तखतः

निर्माण ब्यवसायको नामः

विवरण पेश गरेको मितिः

अनुसूची - १४
(दफा ३३ को उपदफा (७) सँग सम्बन्धित)

निर्माण व्यावसायीबाट संम्पन्न कार्यक्रम वा आयोजनाको सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनको ढाँचा

श्री नगर प्रमुख ज्यू,
शारदा नगरपालिका,
खलंगा, सल्यान ।

१. योजनाको
 क) नामः
 ख) स्थलः
 ग) ठेक्का अंकः
 घ) योजना शुरु भएको मितिः
 ङ) योजना सम्पन्न मितिः

२. निर्माण ब्यवसायीकोः
 क) फर्मको नामः
 ख) प्रोप्राइटरको नामः

३. सार्बजनिक परीक्षण भएको
 क) मितिः
 ख) स्थानः
 ग) समयः

४. उपस्थितिः

नाम	ठेगना	पद

५. योजनाको लक्ष्य तथा प्रगति विवरणः

कामको विवरण (मुख्य मुख्य कार्यहरू खुलाउने)	लागत अनुमान अनुसार	यथार्थ

६. निर्माण व्यवसायीले पेश गरेको विवरण माथि सार्वजनिक परीक्षणमा उपस्थित व्यक्तिहरूको प्रतिक्रिया तथा सुझावः

क्र.सं.	सुझावकर्ताको नाम थर	सुझावको क्षेत्र	प्रतिक्रिया तथा सुझावको सारसंक्षेप	कैफियत

७ . सहभागीबाट आएका विचार तथा अवलोकनबाट देखिएका तथ्यहरूको विश्लेषण

....	....	....
नामः	नामः	नामः
सहजकर्ता / प्राविधिक	निर्माण व्यवसायी	नगरपालिकाको पदाधिकारी

प्रतिवेदन बुझाएको मितिः

अनुसूची - १५
(दफा ३३को उपदफा (८) सँग सम्बन्धित)

<u>सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रमको आचारसंहिताः</u>

सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रमलाई प्रभावकारी बनाउन, ब्यवस्थित कार्यतालिका तयार गरी छलफल सञ्चालन गर्न र सहजकर्ताले छलफललाई विषयमा केन्द्रित गरी ब्यवस्थित रुपमा सञ्चालन गर्न अनुसूची—१६मा दिइएको नमूना कार्यक्रम तालिका प्रयोग गर्नु पर्नेछ। सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रममा उपस्थित आयोजक, सहजकर्ता तथा सहभागीहरूले निम्न बमोजिमको आचार संहिता पालना गर्नुपर्नेछः

१. विषयवस्तुमा मात्र केन्द्रीत रही छलफल गर्ने ।
२. निजी वा व्यक्तिगत कुरामा टिप्पणी नगर्ने तथा व्यक्तिगत आक्षेप नलगाउने ।
३. सहभागीहरूले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने, प्राप्त प्रतिक्रिया, सुझाव तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रुपमा लिने ।
४. व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने ।
५. सहभागीहरूलाई विचार राख्न प्रोत्साहन गर्ने र विचार राखे वापत धन्यवाद दिने ।
६. सहजकर्ताले बोल्ने समय दिएपछि मात्र सहभागीहरूले आफ्ना कुराहरू राख्ने ।
७. बोल्दा पालै पालो बोल्ने र एउटा व्यक्तिले एकपटक मात्र बोल्ने ।

अनुसूची - १६

(दफा २८ को उपदफा (८), दफा ३० को उपदफा (६) र दफा ३३ को उपदफा (९) सँग सम्बन्धित)

सहजकर्ताले सार्वजनिक परीक्षण गर्न प्रयोग गर्नुपर्ने कार्यक्रमको नमूना

कार्यक्रम	**जिम्मेवारी**	**समयावधि**
कार्यक्रम औपचारिक वा अनौपचारिक कसरी गर्ने (तय गर्ने)		
भेलाको उद्देश्यबारे जानकारी गराउने		
योजनाको स्थिति वा प्रगति बारे प्रस्तुतिकरण		
योजनाको स्थितिबारे सहभागीको टिप्पणी		
योजनाको आम्दानी खर्च विवरण प्रस्तुत गर्ने		
आम्दानी खर्च उपर सहभागीको टिप्पणी लिने		
भेलाको सुझाव उल्लेख गर्ने		
रेकर्ड गरिएको सुझाव तथा सहीछाप		

अनुसूची - १७

(दफा २८ को उपदफा (८), दफा ३० को उपदफा (७) र दफा ३३ को उपदफा (९) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक परीक्षणका लागि सहजकर्ताले प्रयोग गर्नुपर्ने चेकलिष्ट

कार्यक्रम वा आयोजना सम्बन्धी विवरण

(क) कार्यक्रम वा आयोजना समुदायले माग गरे अनुसार छ छैन।

(ख) लाभान्वित घरधुरी संख्या।

(ग) लक्षित वर्ग समावेशी (दलित, जनजाति, महिला, गरीब, पिछडिएको वर्ग) को संख्या ।

(घ) योजनाबाट हुने उपलब्धीका सूचकहरू प्रष्ट छन् छैनन्।

(ङ) लक्ष्य र उपलब्धी बीचको फरक।

(च) योजनाको दिगोपनका लागि समुदायको सहभागिता तथा योगदान।

(छ) योजना समयमा सम्पन्न भयो वा भएन ? भएन भने कारणहरू।

(ज) योजना संचालन गर्न गठित उपभोक्ता समितिको गठन प्रक्रिया उपयुक्त भए नभएको ।

(झ) उपभोक्ता समितिमा वास्तविक उपभोक्ताको प्रतिनिधित्व भए नभएको ।

<u>योजनाको व्यवस्थापन तथा लेखाप्रणाली</u>

(क) जिम्मेवारी तालिका प्रष्ट रुपमा छ छैन तथा योजना संचालन गर्नेले प्रस्तुत गरे अनुसारको योजना सम्पन्न भए नभएको।

(ख) खरिद प्रक्रिया ऐन, नियम तथा निर्देशिका बमोजिम भयो भएन। प्रतिस्पर्धात्मक कोटेशन अनुसार नभएको भए कारण खुलाउने।

(ग) रु २०००० भन्दा माथिको खरिदमा मूल्य अभिवृद्धि करको बिल समावेश भए नभएको। विलहरूमा त्रुटिहरू भए नभएको।

(घ) स्टोर व्यवस्थापनमा त्रुटि रहे नरहेको।

(ङ) अग्रिम भुक्तानी रकम योजनाको उपभोक्ता समिति वा सञ्चालक समितिले गरेको निर्णय भन्दा फरक छ छैन ।

(छ) काटिएको चेक, बैंकको विवरण सँग Reconclie (भिडाएर रुजु) गरियो गरिएन।

(ज) खर्च विवरणमा उल्लिखित अनुसारका मानिसले काम गरेको हो, होइन ?

(झ) काम गर्ने मानिसले पूरै ज्याला पाएका छन्, छैनन् ?

(ञ) नगरपालिकाबाट समय समयमा निरीक्षण भएको छ, छैन ? निरीक्षण पश्चात् प्राप्त सुझावहरू कार्यान्वयन भए, भएनन् ?

पारदर्शिता

(क) योजना स्थलमा योजनाको लगानी बारे प्रष्ट हुने गरी सूचना बोर्ड राखियो राखिएन ?

(ख) योजनाको सञ्चालन खर्चको विवरण प्रष्ट छ छैन ।

(ग) मिजरमेन्ट वुक (नापी किताव) प्रष्ट सित राखिएको छ छैन ।

(घ) आयोजना वा कार्यक्रम कार्यान्वयन हुनु अघि पर्याप्त जानकारी गराउने काम भए नभएको ।

अन्य

(क) सहभागीमध्ये कसैले उपभोक्ता समितिको कुनै सदस्यको विशेष प्रशंसा मात्र गरेको वा विरोध गरेको अवस्थामा कारण पत्ता लगाउने।

(ख) सूचना प्रवाहमा दलित, महिला, बालबालिका र पिछडिएका वर्गको सहभागिता रह्यो रहेन । कतैबाट अवरोध छ छैन पत्ता लगाउने।

(ग) प्राविधिकहरूबाट समयमै सुझाव र सल्लाह प्राप्त भयो, भएन ? दिइएका सल्लाह र सुझावहरू उपयुक्त थिए, थिएनन् ?

(घ) योजनालाई प्रभावकारी रुपमा संचालन गर्न भविष्यको योजना के छ ?

(ङ) योजना संचालनको क्रममा महत्वपूर्ण सिकाइ के रह्यो ?

अनुसूची -१८

(दफा ३७ सँग सम्बन्धित)

आयोजनाको सूचनापाटीको ढाँचा

• आयोजना/परियोजनाको नामः	आयोजना/परियोजना स्थल
• कुल लागत/बजेट (रु.):	नगरपालिकाको लगानी (रु.)
• जनसहभागिता (उपभोक्ता वा समुदायले वेहोर्ने) रकम (रु.):	अन्य लगानी (रु.)
• परियोजना शुरु मितिः	सम्पन्न हुने मिति
• निर्माण व्यवसायी, उपभोक्ता समिति वा कार्यान्वयन गर्ने निकाय संस्थाको नामः	सम्पर्क व्यक्ति नाम र सम्पर्क नं.
• लाभाविन्त घरपरिवारः	लाभान्वित जनसंख्या

अनुसूची – १९
(दफा ४८ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित प्रश्नावली भाग – १)

नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

उत्तरदाताको नाम र थरः– ………………जातजातिः…………………………
लिङ्गः महिला ( ) पुरुष ( ) उमेर …………
शिक्षाः ……………………………… पेशा……………………………
ठेगानाः शारदा नगरपालिका, वडा नं. ……… सम्पर्क फोन नं. ………………

१	सेवाको सन्तुष्टि
	१.१ तपाइँले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो? सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( ) १.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाई कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ रु सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )
२.	सेवाको नियमितता २.१ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( ) २.२ कार्यालय नियमित रुपमा (पदाधिकारी र कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचुस्तता) संञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ? विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त ( ) २.३ तपाईले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो? तिरेको छैन ( ) एकदमै कम ( ) धेरै तिरेको ( ) २.४ यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ? १ दिन ( ) २ दिन ( ) धेरै दिन ( )
३.	सेवा प्रतिको जनविश्वास

	३.१ यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाई कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ? विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त ( ) ३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी तथा कत्तिको प्रचार गर्नु भएकोछ? धेरै ( ) ठीकै ( ) गरेको छैन ( ) ३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईको विश्वास कत्तिको छ ? धेरै ( ) ठीकै ( ) विश्वास छैन ( ) ३.४ यस कायार्लयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ? छ ( ) छैन ( ) अलिअलि थाहा छ ( )
४.	सेवाको गुणस्तर ४.१ यस कार्यालयबाट सवो लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ रु सन्तुष्ट ( ) कम सन्तुष्ट ( ) असन्तुष्ट ( ) ४.२ तपाई यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो? आफै ( ) नगरका ठूलाबडाको( ) मध्यस्थकर्ता ( ) ४.३ यस कार्यालयमा तपाईले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पऱ्यो? १ पटक ( ) २ पटक ( ) सो भन्दा वढी ( )
५.	सेवा सम्बन्धी जानकारी
	५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ? अति राम्रो ( ) ठीकै ( ) नराम्रो ( ) ५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईलाइ जानकारी छ ? छ ( ) आंशिक जानकारी छ ( ) कुनै जानकारी छैन ( ) ५.३ कार्यालय र सेवागा्रही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ? अति राम्रो ( ) ठीकै ( ) खासै राम्रो छैन ( ) ५.४ पालिका तहमा सञ्चालन गरिने सावर्जनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ ? २० प्रतिशत जति ( ) ५० प्रतिशत भन्दा माथि ( ) थाहा छैन ( ) ५.५ सभाबाट कानून बनाउँदा र कार्यपालिकामा नीति, नियम र निर्देशिका र मापदण्ड तर्जुमा गर्दा छलफलमा प्रतिनिधित्व भएको छ? छ ( ) ठीकै छ ( ) प्रतिनिधित्व साह्रै कम छ ( )
६.	नागरिक बडापत्र /उजुरी पेटिका / गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा ६.१ तपाईको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ? धेरै ( ) कम ( ) गरेको छैन ( ) ६.२ तपाईको विचारमा नगरपालिका वा यसका सेवाप्रदायकहरुले नागरिक बडापत्र अनुरुप कति हदसम्म सेवा पद्रान गरेको जस्तो लाग्छ ? धेरै ( ) ठीकै ( ) अति कम ( ) ६.३ तपाईको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ? धेरै भएको छ ( ) ठीकै भएको छ ( ) भएकै छनै ( )

नागरिक प्रतिवेदन पत्र

प्रश्नावली भाग -२

१.	सिफारिस सम्बन्धी
	१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरुको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो? पाएँ ( ) ठीकै पाएँ ( ) स्पष्ट पाइँन ( ) १.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो? दिएँ ( ) थोरै दिएँ ( ) मागिएन र दिइएन पनि ( ) १.३ त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिँदा कसको सहयोग लिनुभयो? आफै ( ) मध्यस्थकर्ता वा कायर्कता एकै मान्छे ( ) नेता /ठूलाबडा ( ) १.४ राजस्व को-कससँग उठाउने गदर्छन् ? सबैसँग उठाउँछन् ( ) सीमित व्यक्तिसँग मात्र उठाउँछन् ( ) आयको आधारमा उठाउँछन् ( ) १.५ शुल्क, सेवादस्तुर को-कससँग उठाउने गदर्छन् ? सेवाग्राहीसँग उठाउने गरेको छन ( )कुनै कुनै सेवाग्राहीसँग उठाउने गरेका छन( )
२.	पूर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धी
	२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ? राम्रो ( ) ठीकै ( ) खराब ( ) २.२ कार्यालयमा सेवा प्रवाह र कार्यसम्पादन सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कत्तिको गरिन्छ? तुरुन्तै हुन्छ ( ) पटक पटक भने पछि मात्रै हुन्छ ( ) जति भने पनि हुन्न ( ) २.३ तपाईको विचारमा नगरपालिकाले पूर्वाधार सम्बन्धी कायक्र्रम के कस्तो किसिमले गर्छ? नियमित र राम्रोसँग ( ) ठीकै गर्छ ( ) नियमित रुपमा गर्दैन ( ) २.४ तपाईको नगरपालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ? राम्रो ( ) ठीकै ( ) खराब ( ) २.५ तपाईको पालिकामा संचालन गरेका आयोजनाहरु कत्तिका प्रभावकारी छन्? प्रभावकारी छन् ( ) ठीक छन् ( ) प्रभावकारी छैनन् ( ) २.६ स्थानीय सरकारमा आयोजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ? सहज ( ) असहज ( ) ठीकै ( ) अप्ठयारो ( ) २.७ नगरपालिकाको आयोजना सम्पन्न भएपछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनुपर्छ? पर्दैन ( ) मागेरै लिन्छन् ( ) रकम नदिए अप्ठ्यारो पार्छन् ( ) २.८ आयोजना सञ्चालन गर्दा नगरपालिकाबाट प्राविधिक सहयोग कत्तिको पाउनु भयो?

	सजिलै पाइयो ( ) कहिलेकाँही पाइयो ( ) माग गर्दा पनि पाइएन ( ) २.९ नगरपालिकामा विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ? सजिलै पाइन्छ ( ) सोधेपछि पाइन्छ ( ) सोधेपनि पाइदैन ( ) २.१० नगरपालिकाबाट आचार संहिता पालना भएको छ? पालना भएको छ ( ) ठीकै पालना भएको छ ( ) कत्ति पनि पालना भएको छैन ( ) २.११ आयोजना सञ्चालन गर्दा नगरपालिकाबाट कत्तिको सहयोग पाउनु भएको छ? धेरै सहयोग पाएको छु ( ) ठीकै सहयोग पाएको छु ( ) निरुत्साहित गरिन्छ ( )
३.	नगरपालिकाको वित्तीय व्यवस्थापन र कार्यसम्पादन,
	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 वित्त व्यवस्थापन र परिचालनमा सीप कस्तो छ ? आवश्यक सीप छ ( ) आवश्यकता भन्दा कम छ ( ) सीप निकै कम छ ( ) ३.४ नगरपालिकाको आम्दानी र खर्च कार्यालय बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ? टाँसेको देखेको छु ( ) कहिलेकाही टाँसेको देखिन्छ ( ) खै कतै देखिएन ( ) ३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन ? छ ( ) ठीकै मूल्याङ्कन हुने गरेको छ ( ) कहिले पनि भएको थाहा छैन ( ) ३.६ कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) कुनै जानकारी छैन ( )
४.	पारदर्शिता सम्बन्धी,
	४.१ यस नगरपालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ? धेरै जानकारी पाएको छु ( ) ठीकै जानकारी पाएको छु ( ) कम जानकारी पाएको छु ( ) ४.२ नगरपालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट कार्यक्रम, कार्यप्रगति आदी सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने गर्दछ ? हुने गरेको छ ( ) हुने गरेको छैन ( ) जानकारी नै छैन ( ) ४.३ सार्वजनिक हुने माध्यम के के हुन् ? वेवसाइट ( ) सूचना पाटी ( ) पत्रपत्रिका र मिडिया ( ) सार्वजनिक सुनुवाई ( ) ४.४ नगरपालिकाको कार्यालयबाट तपाईले चाहेको विवरण पाउँनु भएको छ? सहजै पाए ( ) धेरै पटक भनेपछि पाए ( ) पाइन ( ) वास्ता नै गरिएन ( )

अनुसूची–२०

(दफा ४८ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन गर्ने ढाँचा

क. बहिर्गमन अभिमत (**Exit Poll**) सर्वेक्षणको प्रश्नावली
१) सेवाग्राहीको लिङ्गः– पुरुष /स्त्री
२) जातः
३) उमेरः
४) शिक्षाः
५) कार्यालय सम्म आइपुग्दा लागेको समयः
६) आउनुको उद्देश्यः यस कार्यालयको काममा मात्र आउनु भएको हो वा अन्य कामको लागि पनि हो?
....

७) कार्यालयमा देहायको कुन कामको लागि आउनु भएको हो ? रेजा (☑) चिन्ह दिनुहोस् ।

क)	सिफारिस लिन /पुर्‍याउन	
ख)	अनुमति /दर्ता /नवीकरण	
ग)	आर्थिक सहयोग लिन	
घ)	योजना माग गर्न	
ङ)	योजनाको किस्ता लिन	
च)	योजनाको मूल्याङ्कन तथा फरफारक गराउन	
छ)	योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन	
ज)	स्थानीय सरकारले राखेको सूचना प्राप्त गर्न	
झ)	सूचनामूलक सामग्री प्राप्त गर्न	
ञ)	अन्य कुनै भए	

८) सेवा सुविधा प्राप्ती सम्बन्धी तपाइको स्वमूल्याङ्कन कस्तो रह्यो?

सि.नं.	सेवाको नाम	स्वःमूल्यायाङ्कन –उपयुक्त कोष्ठमा रेजा ( ) लगाउने

सि.नं.	सेवाको नाम	स्वःमूल्यायाङ्कन –उपयुक्त कोष्ठमा रेजा ( ) लगाउने		
१.	सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईको धारणा के–कस्तो छ?	अति स्पष्ट ( )	ठीकै ( )	अस्पष्ट ( )
२.	सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै ( )	ठीकै ( )	थोरै ( )
३.	तपाईले प्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्रीपूर्ण ( )	ठीकै ( )	अभद्र। अमर्यादित ( )
४.	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण–कागजात र शुल्क–दस्तुर) बारे तपाईलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए ( )	ठीकै ( )	अलमल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए ( )
५.	तपाईले राखुभएका समस्यालाई के–कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिकाबाट समाधान दिए ( )	ठीकै ( )	समाधान दिन सकेनन् ( )
६.	सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के–कस्तो लाग्यो?	अति सजिलो (छोटो) ( )	ठीकै ( )	लामो ( )

९. कार्यालयको कुन–कुन पक्षहरु धेरै राम्रो लाग्यो, कुन–कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

राम्रा लागको कुराहरु	सुधार गर्नुपर्ने विषयहरु
१.	१.
२.	२.
३.	३.
४.	४.
५.	५.

अनुसूची –२१

(दफा ५५ को उपदफा (२) सँग सम्बन्धित)

(सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालनको ढाँचा)

कार्यक्रम सञ्चालनको ढाँचा

क) अध्यक्षता ग्रहण तथा कार्यक्रम शुरु भएको घोषणा गर्ने,

ख) कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने ,

ग) आचार संहिताबारे जानकारी गराउने,

घ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहबारे संक्षिप्त जानकारी दिने,

ङ) नागरिक प्रतिवेदन पत्र सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने ,

च) बहिर्गमन अभिमत सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने,

ङ) सहभागीहरुबाट तोकिएको बिषयमा लिखित तथा मौखिक प्रश्नहरु संकलन गर्ने,

ज) जिम्मेवार पदाधिकारी तथा कर्मचारीहरुले जिज्ञासाहरु स्पष्ट पार्ने,

झ) स्पष्टता पछि थप जिज्ञासाको आह्वान गर्ने,

ञ) सम्बन्धित पदाधिकारीबाट थप जिज्ञासामा स्पष्टता ल्याउने ,

ट) समापन मन्तव्य, धन्यवाद ज्ञापन र कार्यक्रम विसर्जन गर्ने ।

अनुसूची–२२
(दफा ५५ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाइमा पालना गर्नुपर्ने 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 राख्नु पर्नेछ ।
४. सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरु धैरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुँदागत रुपमा छोटकरिमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नुपर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बितेपछि तत्काल प्रस्तुति रोक्नुपर्नेछ ।
५. आफूभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोऱ्याउन जरुरी हुनेछैन।
६. चित्त नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाइनेछ।
७. सहभागीले बिना आधार कसैप्रति लाञ्छनायुक्त भाषाको प्रयोग गर्न पाइने छैन।
८ . सुनुवाइका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने वा बदलाको भावनाबाट भनाइ राख्न वा बोल्न पाइने छैन ।
९. सुनुवाइलाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाट भएको पाइएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधान खोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
१०. सुनुवाइलाई विषयान्तर हुनबाट रोक्न सबै सहभागी सचेत हुनु पर्नेछ ।

अनुसूची–२३
(दफा ५५ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाइ सम्बन्धी प्रतिवेदनको ढाँचा

सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजन गर्ने व्यक्तिको नाम, थर र ठेगानाः
सुनुवाइ गरिएका विषयवस्तुहरु
क)
ख)
ग)
घ)
कार्यक्रम आयोजना स्थलः–
कार्यक्रम आयोजना गरिएका मिति र समयः
कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयावधि (घण्टा /मिनेटमा)
उठेका प्रश्न /जिज्ञासा र उत्तरः

क्रम संख्या	प्रश्नकर्ता गुनासो गर्ने वा सुझाव दिनेको नाम, थर र ठेगाना	सहभागीको प्रश्न/गुनासो/ सुझाव	जवाफ दिने पदाधिकारीको नाम, थर र ठेगाना	जवाफको छोटकरी व्यहोरा

प्रतिवेदन दिएको मितिः
सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजकको दस्तखतः

आज्ञाले
ओम प्रकाश देवकोटा
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत