कार्यविधि संख्या	०२

नागरिक सहभागिता एवम् सार्वजनिक जवाफदेहिता अभिवृद्धि कार्यविधि, २०८३

गाँउ कार्यपालिका वाट स्वीकृत मिति	२०८३/०५/१०

माण्डवी गाउँपालिका

प्यूठान जिल्ला

लुम्बिनी प्रदेश

प्रस्तावना: जनताको सार्वभौमसत्ता तथा जनताप्रति उत्तरदायी स्थानीय शासनको सुनिश्चितता गर्न, पारदर्शी, जवाफदेही र सहभागितामूलक स्थानीय शासन प्रणालीको विकास गर्न, सार्वजनिक योजना तथा बजेट निर्माण, कार्यान्वयन, अनुगमन तथा मूल्याङ्कनमा नागरिक सहभागिता सुदृढ गर्न,साथै सेवा प्रवाहमा गुणस्तर अभिवृद्धि गर्न सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक परीक्षण, गुनासो व्यवस्थापन, सामुदायिक अंकपत्र तथा डिजिटल नागरिक संलग्नताका माध्यमबाट नागरिक सहभागिताको अभिवृद्धि गर्न वाञ्छनीय भएकोले,

माण्डवी गाउँपालिकाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा १०२ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी यो कार्यविधि जारी गरेको छ ।

भाग—१ः परिचयात्मक व्यवस्था

परिच्छेद - १

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ र क्षेत्रः (१) यो कार्यविधिको नामः “माण्डवी गाउँपालिका नागरिक सहभागिता एवम् जवाफदेहिता अभिवृद्धि कार्यविधि-२०८३” रहनेछ ।

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

(३) यो कार्यविधि माण्डवी गाउँ कार्यपालिका तथा वडावाट सञ्चालित सम्पूर्ण योजना, बजेट तथा सेवा प्रवाहमा लागू हुनेछ ।

२. उद्देश्यः यस कार्यविधिका उदेश्य देहाय बमोजिम हुनेछन् ।

(क) स्थानीय तहका नीति, योजना, बजेट तथा सेवा प्रवाहमा नागरिक सहभागिता अभिवृद्धि गर्ने ।

(ख) सेवा प्रदायक (कर्मचारी, जनप्रतिनिधि) तथा संस्थाको सामाजिक तथा प्रशासनिक जवाफदेहिता सुनिश्चित गर्ने ।

(ग) गुनासोको प्रभावकारी समाधान, सेवा गुणस्तरको नियमित अनुगमन तथा सुधारको संस्कृति विकास गर्ने ।

(घ) डिजिटल माध्यमबाट सहज, छिटो र पारदर्शी नागरिक संलग्नता सुनिश्चित गर्ने ।

(ङ) नागरिक सहभागिताका सवै पक्ष सुदृढ वनाउदै सुशासन कायम गर्ने ।

३. परिभाषाः विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमाः

(क) "आयोजना" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिकाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्यक्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकी निर्धारित उदेश्य प्रासिकालागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनु पर्छ ।

(ख) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ लाई सम्झनु पर्छ ।

(ग) "कार्यक्रम" भन्नाले निश्चित उदेश्य प्राप्तिका लागि गाउँपालिकाद्वारा लगानी ढाँचा सहित तयार गरिएको क्षेत्रगत तथा वहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।

(घ) "कार्यालय" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिका, गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय र अन्तर्गतका कार्यालयलाई सम्झनु पर्छ ।

(ङ) "कार्यपालिका" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।

(च) "गाउँपालिका" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिका सम्झनु पर्छ।

(छ) "गुनासो" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिका मातहतका सबै निकायहरुवाट प्रवाह हुने सेवा, विकास निर्माणका कार्य, कर्मचारीको आचरण, ढिलासुस्ती, अनियमितता वा सेवा प्रवाहमा हुने सास्तीका सम्बन्धमा सेवाग्राहीले व्यक्त गरेको असन्तुष्टि वा दिएको उजुरी सम्झनु पर्छ।

(ज) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिका र यस अन्तरगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नकालागि तोकेको अधिकृत वा कर्मचारी सम्झनु पर्छ।

(झ) "गुनासो व्यवस्थापन" भन्नाले नागरिकले सेवा प्रवाहमा गरेको उजुरी दर्ता, सुनुवाई, छानबिन तथा समाधानको व्यवस्थित प्रक्रियालाई सम्झनु पर्छ ।

(ञ) "गैर सरकारी संस्था" भन्नाले प्रचलित कानुन बमोजिम स्थापना भई गाउँपालिकामा सूचीकृत भएको गैह्रनाफामूलक संस्थालाई सम्झनु पर्छ ।

(ट) "डिजिटल नागरिक संलग्नता" भन्नाले वेबसाइट, मोबाइल एप, सामाजिक सञ्जाल, एसएमएस, ह्वाट्सएप, वा अन्य सूचना प्रविधि माध्यमबाट नागरिकको आवाज सङ्कलन तथा सूचना आदानप्रदान तथा डिजिटल माध्यमवाट प्रदान गरिने सेवाहरु सम्झनु पर्छ ।

(ठ) "नागरिक समाज " भन्नाले गाउँपालिका क्षेत्र भित्र नागरिक समाजको रुपमा दर्ता भएका वा नभएका नागरिक अधिकारका लागि कृयाशील संस्था सम्झनु पर्छ ।

(ड) "पदाधिकारी भन्नाले" माण्डवी गाउँपालिकाका अध्यक्ष ,उपाध्यक्ष, वडा अध्यक्ष , कार्यपालिका सदस्यहरु तथा गाउँ सभा सदस्यहरु सम्झनु पर्छ ।

(ढ) "योजना" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा २४ को उपदफा (१) मा उल्लेखित भए बमोजिम गाउँपालिकाको समग्र विकास निर्माण सम्वन्धी तयार पारिएको आवधिक, बार्षिक र रणनीतिगत तथा विषयगत योजना लाई सम्झनु पर्छ ।

(ण) "वडा कार्यालय" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिका अन्तरगतका सबै वडा कार्यालयहरु सम्झनु पर्छ ।

(त) "विषयगत कार्यालय" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिका अन्तरगतका विभिन्न विषयगत कार्यालयहरु सम्झनु पर्छ ।

(थ) "सार्वजनिक सुनुवाई" भन्नाले गाउँपालिकाको योजना, बजेट, वा सेवा सम्बन्धी जानकारी सार्वजनिक रूपमा प्रस्तुत गरी प्रश्नोत्तर तथा सुझाव लिने प्रक्रिया लाइ सम्झनु पर्छ ।

(द) "सामाजिक परीक्षण" भन्नाले स्वतन्त्र नागरिक तथा प्रयोगकर्ताको सहभागितामा योजना/कार्यक्रमको मौज्दात अनुसन्धान, हिसाब परीक्षण तथा प्रभाव मूल्याङ्कन लाई सम्झनु पर्छ ।

(ध) "सामुदायिक अंकपत्र" भन्नाले स्थानीय सेवा (जस्तैः स्वास्थ्य, शिक्षा, पानी, सरसफाई) को मूल्याङ्कन नागरिकले अंक (१-५) र गुणात्मक प्रतिक्रियाद्वारा गर्ने उपकरण लाई सम्झनु पर्छ ।

(न) "स्थानीय कानून" भन्नाले माण्डवी गाउँपालिकाको गाउँ सभाले र गाउँ कार्यपालिकाले जारी गरेका कानुन सम्झनु पर्दछ ।

भाग—२ः सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था

परिच्छेद - १

योजना तथा तयारी

४. सार्वजनिक सुनुवाईको समय, स्थान र सहभागिताः (१) गाउँपालिकाले आर्थिक वर्षमा कम्तीमा तीन पटक (चौमासिक रूपमा) गाउँपालिका स्तरमा वा वडा स्तरमा सार्वजनिक सुनुवाई आयोजना गर्नेछ ।

(२) कुनै निश्चित योजनाको हकमा आवश्यकता अनुसार जुनसुकै समयमा पनि सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सकिनेछ ।

(३) यस्तो सुनुवाई भौगोलिक सुगमतालाई ध्यान दिँदै सबै नागरिकको पहुँच पुग्ने सार्वजनिक स्थलमा सञ्चालन गरिनेछ।

(४) सार्वजनिक सुनुवाईमा गाउँपालिका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, विषयगत शाखा प्रमुख, वडा कार्यालय अन्तरगत सार्वजनिक सुनुवाई गर्दा वडाध्यक्ष तथा सदस्यहरु र वडा सचिव सहभागी हुनुपर्नेछ । उल्लिखित पदाधिकारीहरु उपलव्ध नभएमा निजको कार्य जिम्मेवारी वहन गर्ने पदाधिकारी तथा वरिष्ठतम कर्मचारी सहभागी हुनुपर्नेछ । आवश्यकता अनुसार जवाफका लागि अन्य व्यक्तिहरु (ठेकेदार, अनुसन्धानकर्ता आदी) समेत सहभागी गराउन सकिनेछ ।

(५) सार्वजनिक सुनुवाईमा संचार माध्यमका प्रतिनिधिहरुले सहज रुपमा उपस्थित हुन तस्बिर तथा भिडियो खिच्न र प्रत्यक्ष प्रसारण गर्न सक्नेछन । कार्यक्रमका बारे मा संचार माध्यमहरुलाई अग्रीम सुचना उपलव्ध गराउनु पर्नेछ ।

५. उत्तरदायी अधिकारी र फोकल व्यक्तिः (१) सार्वजनिक सुनुवाईको समग्र जिम्मेवारी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको हुनेछ।

(२) यस कार्यको समन्वय र तयारीका लागि कुनै कर्मचारीलाई तोकेर फोकल व्यक्तिको रूपमा जिम्मेवारी दिइनेछ। यसरी कुनै व्यक्ति नतोकिएको अवस्थामा यसको जिम्मेवारी स्वतः सूचना अधिकारीको हुनेछ ।

६. सूचना सम्प्रेषणः (१) कार्यक्रम हुनुभन्दा कम्तीमा ७ दिन अगावै सार्वजनिक सूचना जारी गर्नुपर्नेछ।

(२) सूचना प्रवाह गर्दा स्थानीय रेडियो, पत्रपत्रिका, गाउँपालिकाको वेबसाइट, फेसबुक पेज र वडा कार्यालयको सूचना पाटी प्रयोग गरिनेछ । यसरी सूचना प्रवाह गर्दा दुर्गम क्षेत्रका वस्तीहरुमा जानकारी पुगे नपुगेको सुनिश्चित गरी नपुगेको क्षेत्रमा टोल विकास समिति मार्फत सूचना पुर्याउनु पर्नेछ ।

७. सेवाग्राही अभिमत लिने: (१) कार्यालयले सार्वजनिक सुनुवाई गर्नु अगावै कम्तिमा ३ दिनको कार्यालय समयमा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरुबाट अनुसूची-१ बमोजिमको ढाँचामा वहिर्गमन अभिमत र विगत ६ महिना देखि सेवा लिएका कम्तिमा ५० जना सेवाग्राहीको अनुसूची-२ बमोजिमको ढाँचामा नागरिक प्रतिवेदन पत्र लिनुपर्नेछ ।

(२) अभिमत दिने सेवाग्राहीहरुको सम्पर्क विवरण लिएर राख्ने तथा सम्वन्धित विषयको सार्वजनिक सुनुवाईमा उपस्थित हुन विशेष अनुरोध गर्नु पर्नेछ ।

८. सार्वजनिक सुनुवाईका विषयवस्तु: यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सुनुवाईमा देहाय बमोजिमका विषयवस्तु मध्ये एक वा एक भन्दा बढी विषयवस्तु प्रस्तुत गरिनेछ ।

(क) अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाईमा प्रतिवद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास ।
(ख) नागरिक प्रतिवेदन पत्र र सेवाग्राही बहिर्गमन अभिमतको नतिजा ।
(ग) सेवा प्रवाहका सम्वन्धमा प्राप्त जनगुनासो र सुझावका विवरण र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयासहरु ।
(घ) अनुगमन समितिका प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य विषयहरु ।
(ङ) सार्वजनिक परीक्षण र सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य विषयहरु ।
(च) गाउँपालिकाको नीति, योजना तथा कार्यक्रम र बजेट ।
(छ) संघ तथा प्रदेश सरकारबाट प्राप्त अनुदानमा सञ्चालित कार्यक्रम तथा आयोजनाहरु ।

९.व्यक्ति वा गैह्र सरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सक्ने: (१) कार्यालयले दफा ७ बमोजिम बहर्गमन अभिमत र नागरिक प्रतवेदन पत्र तयार गर्नका लागि कुनै व्यक्ति वा गैह्र सरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सक्नेछ।

(२) यस कार्यविधि बमोजिम हुने सार्वजनिक सुनुवाईको व्यवस्थापन र सहजीकरण गर्न प्रचलित खरिद कानून बमोजिम कुनै व्यक्ति वा गैह्रसरकारी संस्थालाई करारमा लिनु पर्नेछ । विशेष परिस्थितिमा आफ्नै टिम बाट समेत सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सकिनेछ ।

१०.सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सक्ने (१) गाउँ सभाका २५ प्रतिशत सदस्यले वा सम्वन्धित योजना/आयोजनाका २५ प्रतिशत प्रत्यक्ष लाभान्वित घरधुरीले कुनै योजना, आयोजना विशेष वा सार्वजनिक महत्वको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाई गर्न गाउँपालिका कार्यालयमा अनुरोध गर्न सक्नेछन ।

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

परिच्छेद - २

सार्वजनिक सुनुवाई सञ्चालन प्रक्रिया

११. सहभागिता र समावेशिता: (१) सार्वजनिक सुनुवाईमा सम्बन्धित क्षेत्रका सेवाग्राही, नागरिक समाज, महिला, दलित, अपाङ्गता भएका व्यक्ति र अल्पसङ्ख्यक समुदायको अर्थपूर्ण सहभागिता सुनिश्चित गरिनेछ ।

(२) कार्यक्रमलाई समावेशी बनाउन लक्षित वर्गका लागि आफ्ना कुरा राख्ने विशेष व्यवस्था मिलाइनेछ ।

१२. कार्यक्रमको सहजकर्ता र मोडेल: (१) सुनुवाईलाई निष्पक्ष बनाउन गाउँपालिका भन्दा बाहिरको स्वतन्त्र व्यक्ति वा संस्था लाई सहजकर्ताको रूपमा तोक्न सकिनेछ ।

(२) कार्यालय ले दफा ९ को उपदफा (२) बमोजिम सहजीकरणका लागि व्यक्ति वा संस्थालाई परिचालन गरेको अवस्थामा त्यस्तो व्यक्ति वा संस्थासँगको समन्वयमा सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता तोक्नेछ ।

(३) उपदफा (१) वा (२) बमोजिम तोकिएको सहजकर्ताले देहायका विषयमा ध्यान दिई सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालन गर्नु पर्नेछ ।

(क) सहजकर्ताले शिष्ट, सरल भाषा प्रयोग गर्ने ।
(ख) निष्पक्ष मध्यस्थता गर्ने ।
(ग) महिला/दलित/जनजाति/पिछडिएको वर्गलाई प्रोत्साहन गर्ने ।
(घ) विचारमा प्रतिवाद नगर्ने ।
(ङ) सुझावलाई सकारात्मक रूपमा लिने ।
(च) शिष्टाचार कायम राख्ने ।
(छ) सहभागीको कुरा नकाट्ने ।
(ज) विषय केन्द्रित छलफल गराउने ।

(४) यस कार्यविधि बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाईको ढाँचा अनुसूची—३ बमोजिम हुनेछ
(५) सहभागीहरुले अनुसूची-४ बमोजिम आचारसंहिता पालना गर्नुपर्नेछ।
(६) कार्यक्रममा सुरुमा गत सुनुवाईका प्रतिबद्धताहरूको प्रगति विवरण प्रस्तुत गरिनेछ र त्यसपछि नयाँ विषयमा छलफल गरिनेछ । पहिलो चौमासिक को सार्वजनिक सुनुवाईमा अघिल्लो आ.व.को अन्तिम चौमासिकको सार्वजनिक सुनुवाईका प्रतिवद्धताहरुको प्रगति विवरण प्रस्तुत गरिनेछ ।

१३. वक्ताहरूको चयन र प्रस्तुति: (१) वक्ता (प्यानलिस्ट) को रूपमा गाउँपालिका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत र सम्बन्धित वडाका अध्यक्ष र शाखा प्रमुखहरू अनिवार्य रूपमा बस्नुपर्नेछ ।

(२) सहभागीहरूले उठाएका प्रश्नको जवाफ सम्बन्धित अधिकारीले स्पष्ट र मर्यादित रूपमा दिनुपर्नेछ ।

परिच्छेद - ३

पृष्ठपोषण, प्रतिवेदन र प्रतिबद्धता कार्यान्वयन

१४. गुनासो सङ्कलन र दस्तावेजीकरणः (१) कार्यक्रममा व्यक्त भएका सुझाव, गुनासो र प्रश्नहरूलाई टिपोट गर्नका लागि एक 'प्रतिवेदन टोली' गठन गरिनेछ ।

(२) लिखित तथा मौखिक रूपमा राखिएका सबै कुरालाई सार्वजनिक सुनुवाई अभिलेख पुस्तिकामा दर्ता गरिनेछ ।

१५. सार्वजनिक प्रतिबद्धता घोषणाः (१) सुनुवाईको अन्त्यमा उठेका सवालहरूमध्ये तत्काल सम्बोधन गर्न सकिने र दीर्घकालीन रूपमा सम्बोधन गर्ने विषयहरू छुट्ट्याई 'सार्वजनिक प्रतिबद्धता पत्र' तयार गरी वाचन गरिनेछ ।

(२) उक्त प्रतिबद्धता पत्रमा सम्बन्धित जिम्मेवार अधिकारीले हस्ताक्षर गरी नागरिकका सामु सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ ।

१६. प्रतिवेदनः (१) दफा १४ को उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदन टोलीले गरेको टिपोटलाई समेटेर सहजकर्ताले सार्वजनिक सुनुवाई भएको ७ दिनभित्र अनुसूची ५ बमोजिमको ढाँचामा कार्यालयमा प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदन कार्यालयमा प्राप्त भएपछिको पहिलो बैठकमा छलफलका लागि प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले प्रस्तुत गर्नुपर्नेछ ।

१७. बजेट व्यवस्थापनः (१) यस कार्यविधि बमोजिम गरिने सार्वजनिक सुनुवाईको लागि आवश्यक बजेट वार्षिक बजेटमा समावेश गर्नुपर्नेछ।

(२) सार्वजनिक सुनुवाईमा भएको खर्च सोही कार्यक्रमको अन्त्यमा प्रस्तुत गर्नुपर्नेछ ।

१८. अन्य सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्नेः गाउँपालिका क्षेत्र भित्र कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने गैह सरकारी संस्था तथा अन्य सार्वाजनिक निकायहरुले कार्यालयसँग समन्वय गरी सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्नेछ ।

१९.कार्यान्वयन र अनुगमनः (१) सार्वजनिक सुनुवाईमा गरिएका प्रतिबद्धताहरू के-कति कार्यान्वयन भए भन्ने कुराको अनुगमन गर्न उप-प्रमुखको संयोजकत्वमा एक 'अनुगमन समिति' रहनेछ ।

(२) यो समितिले अर्को सार्वजनिक सुनुवाई हुनुभन्दा १५ दिन अगावै कार्यान्वयनको प्रगति प्रतिवेदन कार्यालय समक्ष पेस गर्नुपर्नेछ ।

भाग—३ः सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

परिच्छेद -१

सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी संस्थागत व्यवस्था

२०.सामाजिक परीक्षण गर्नु पर्नेः (१) गाउँपालिकाले हरेक आर्थिक वर्षमा सम्पादन गरेका कार्यक्रम तथा कार्यसम्पादनको लेखाजोखा र त्यसको सामाजिक उपलब्धि मापन गर्न सामाजिक परीक्षण गर्नेछ ।

(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) गाउँपालिकाबाट स्वीकृत कानुन बमोजिम सम्पादन गरेका कार्यहरु ।

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

(ङ) कार्यपालिकाबाट समय समयमा गरिएका प्रतिबद्धताहरु ।

(३) कार्यालयले उपदफा (१) बमोजिमको सामाजिक परीक्षण कार्य प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको मितिले चार महिनाभित्र (पहिलो चौमासिक भित्र) सम्पन्न गरिसक्नु पर्नेछ । तर कुनै कार्यक्रम/ आयोजना विशेषको थप सामाजिक परीक्षण गर्नका लागि यो व्यवस्थाले वाधा पुर्याएको मानिनेछैन ।

(४) कार्यविधि स्वीकृत नभएका कारण तोकिएको समयमा हुन नसकेको अवस्थामा भने पहिलो पटकका लागि स्वीकृत भएको मितिले २ महिना भित्र सामाजिक परीक्षण गरिसक्नु पर्नेछ ।

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

२१. सामाजिक परीक्षकको योग्यता र छनोट र पारिश्रमिकः (१) सामाजिक परिक्षणको निश्पक्षताका लागि गाउँपालिकाले सूचीकृत भएका अनुभवी संस्था वा व्यक्तीको रोष्टर (Roster) तयार गरी छनौट गर्ने सक्नेछ । सामाजिक परीक्षकको कार्यविवरण अनुसुची ६ वमोजिम हुनेछ ।

(२) सामाजिक परीक्षक हुनका लागि देहायको योग्यता आवश्यक पर्नेछः

(क) मान्यता प्राप्त शिक्षण संस्थाबाट कम्तिमा स्नातक तह उत्तीर्ण गरेको ।

(ख) सामाजिक परिचालन, सुशासन वा सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी अनुशिक्षण लिएको र कुनै योजनाको सफल परीक्षण गरेको अनुभव भएको ।

(ग) स्थानीय भाषा, संस्कृति र परिवेशको आधारभूत ज्ञान भएको ।

(२) सामाजिक परीक्षकको छनोट गर्दा स्वार्थको द्वन्द्व (Conflict of Interest) हुने गरी सम्बन्धित वडाको बासिन्दा वा योजनाको उपभोक्ता समितिको नातेदारलाई सोही वडा वा योजनाको परीक्षक तोकिने छैन ।

(३) छनोट प्रक्रियालाई पारदर्शी बनाउन सार्वजनिक सूचना मार्फत दरखास्त आह्वान गरी 'न्यूनतम लागत र अधिकतम योग्यता' का आधारमा छनोट गरिनेछ ।

(४) सामाजिक परिक्षकको पारिश्रमिक प्रचलित खरिद कानुन अनुसार तयार भएको लागत अनुमानको आधारमा तय गर्न सकिनेछ ।

२२. सामाजिक परीक्षण समन्वय समिति गठनः (१) सामाजिक परीक्षण कार्यमा सहयोग तथा समन्वयको लागि देहाय अनुसार पदाधिकारी रहेको सामाजिक परीक्षण समन्वय समिति रहने छ ।

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	संयोजक
योजना शाखा प्रमुख	सदस्य
अध्यक्षले तोकेको स्थानीय नागरिक समाजको एक जना प्रतिनिधि	सदस्य
संयोजकले तोकेको विषयगत शाखा प्रमुख	सदस्य
सामाजिक विकास शाखा प्रमुख	सदस्य सचिव

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

(क) सामाजिक परिक्षकको छनोट गर्ने ।

(ख) परिक्षण गरिने कार्यक्रम तथा आयोजनाको छनौट गर्ने ।

(ग) परिक्षकको संस्था वा व्याक्तिको योग्यताको परिक्षण गरी स्वीकृत गर्ने ।

(घ) परिक्षण कार्यको लागि स्रोत तथा पूर्वाधारको व्यवस्था गर्ने ।

(ङ) वैकल्पिक योजना तथा कार्यक्रमको पहिचान गरी सूचि तयार गर्ने ।

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

२३. पूर्वतयारीका लागि सूचना र दस्तावेजको उपलव्धताः (१) सामाजिक परीक्षण सुरु हुनुभन्दा कम्तीमा ७ दिन अगावै सम्बन्धित शाखा वा वडा कार्यालयले देहायका कागजातहरू सामाजिक परीक्षकलाई अनिवार्य उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।

(क) योजनाको स्वीकृत लागत अनुमान र सम्झौता पत्रको प्रतिलिपि ।

(ख) उपभोक्ता समिति वा निर्माण व्यवसायीलाई भएको भुक्तानीको विवरण र बिल-भरपाईहरू ।

(ग) योजनासँग सम्बन्धित बैठकका निर्णयहरू (माइन्युट) र अनुगमन प्रतिवेदनहरू ।

(घ) सार्वजनिक सुनुवाई वा सार्वजनिक परीक्षणको प्रतिवेदन (यदि पहिले भएको भए) ।

(२) उपदफा (१) को आधारमा स्थलगत रुपमा अवलोकन गर्ने योजनाहरुको सूची तयार गर्नुपर्नेछ।

(३) सामाजिक परीक्षकले माग गरेका थप कागजातहरू उपलब्ध गराउनु सम्बन्धित कर्मचारी वा उपभोक्ता समितिको दायित्व हुनेछ ।

(४) कागजात उपलब्ध नगराएकै कारण सामाजिक परीक्षण कार्य रोकिएमा वा ढिलाई भएमा त्यसको जिम्मेवारी सम्बन्धित शाखा प्रमुख वा फोकल व्यक्तिले लिनुपर्नेछ ।

परिच्छेद - २

सामाजिक परीक्षण सञ्चालन विधि र प्रकृया

२४. सन्दर्भ सामग्री समीक्षा तथा अध्ययनः यस दफा प्रयोजनका लागि सन्दर्भ सामग्री समीक्षा तथा अध्ययन देहाय अनुसार हुनेछ

(क) गाउँपालिका सम्बन्धी ऐन, नियम, कार्यविधि र निर्देशिका,

(ख) गाउँपालिकाको सामाजिक जिम्मेवारी, दर्शन, उद्देश्य,

(ग) आवधिक तथा वार्षिक योजना (विषयगत कार्यालयहरूको समेत),

(घ) सामाजिक उपलब्धि, कार्य सम्पादन, परिणाम र प्रभाव सम्बन्धी अभिलेख तथा सूचना,

(ङ) नागरिक वडापत्र,

(च) सार्वजनिक परीक्षणका प्रतिवेदनहरू,

(छ) सार्वजनिक सुनुवाई प्रतिवेदन,

(ज) चौमासिक तथा वार्षिक प्रतिवेदनहरू,

(झ) गतबर्षको सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदन ।

२५. स्थलगत अवलोकन र सूचना संकलनः (१) सामाजिक परीक्षकले दफा २३ (२) बमोजिम तय गरेका सूचीको आधारमा योजना स्थल वा कार्यक्रम सञ्चालित क्षेत्रको स्थलगत भ्रमण गर्नुपर्नेछ ।

(२) स्थलगत भ्रमणका क्रममा परीक्षकले देहायका कार्यहरू गर्नेछः

(क) निर्माण भएको भौतिक संरचनाको गुणस्तर र मापदण्ड लगत अनुमान अनुसार भए नभएको प्राविधिक दृष्टिकोणबाट अवलोकन गर्ने ।

(ख) योजनाबाट प्रत्यक्ष लाभान्वित भएका नागरिकसँग योजनाको उपयोगिता र प्रभावकारिताका बारेमा सोधपुछ गर्ने ।

(ग) योजना स्थलमा सूचना पाटी राखिएको छ वा छैन र त्यसमा बजेट तथा विवरण स्पष्ट छ छैन भनी जाँच गर्ने ।

२६. केन्द्रित समूह छलफल (Focal Group Discussion) तथा अन्तरवार्ताः (१) तथ्यहरूलाई थप गहिराइबाट बुझ्न सामाजिक परीक्षकले देहायका समूहहरूसँग छुट्टाछुट्टै वा संयुक्त रूपमा छलफल गर्नुपर्नेछ ।

(क) सम्बन्धित योजनाका उपभोक्ता समिति वा निर्माण व्यवसायी ।

(ख) लक्षित वर्ग (महिला, दलित, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, ज्येष्ठ नागरिक) र सीमान्तकृत समुदाय ।

(ग) स्थानीय टोल विकास संस्था र नागरिक समाजका प्रतिनिधि ।

(२) स्थानीय तहका पदाधिकारीहरू, शाखा प्रमुख, आयोजना प्रमुख, विषयगत कार्यालय प्रमुखसँग अर्ध-संरचित (□□□□-□□□□□□□□□□□) अन्तरवार्ता लिनुपर्नेछ ।

(३) छलफलका क्रममा योजना छनौट गर्दा नागरिकको माग अनुसार भएको थियो कि थिएन र काम गर्दा स्थानीयले रोजगारी पाए कि पाएनन् भन्ने विषयलाई प्राथमिकता दिनुपर्नेछ ।

२७. प्रारम्भिक प्रतिवेदन तयारी र सार्वजनिक प्रस्तुतीकरणः (१) सामाजिक परीक्षकले दफा २४,२५ र २६ का आधारमा योजना कार्यान्वयनका उपलब्धीहरु, सामाजिक जिम्मेवारी बहनमा देखिएका प्रमुख समस्या, चुनौती, तिनीहरूको कार्यान्वयनको अवस्था र भावी कार्यदिशाका बारेमा समेत गहन अध्ययन गरी बुँदागत रूपमा प्रतिवेदन तयार गर्नु पर्नेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदनलाई अन्तिम रुप दिन एक सार्वजनिक भेला आयोजना गरिनेछ ।

(३) सार्वजनिक भेलामा गाउँपालिकाका जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, उपभोक्ता समिति, लाभग्राही नागरिक, राजनैतिक दल, प्रमुख करदाता, पिछडिएका वर्ग, बालबालिका, महिला प्रतिनिधि, स्थानीय गैसस, टोल विकास संस्था, तथा पत्रकारहरुलाई अनिवार्य आमन्त्रण गरिनेछ ।

(४) भेलामा सामाजिक परीक्षकले आफूले भेटाएका तथ्यहरू (जस्तैः खर्चको पारदर्शिता, कामको गुणस्तर, र प्रक्रियागत त्रुटिहरू) देहाय अनुसारको शीर्षकमा केन्द्रीकृत रही छलफलको लागि प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ । प्रस्तुतीको विस्तृत फारम अनुसूची ७ बमोजिम हुनेछ ।

(क) कार्यक्षेत्रको परिचय,
(ख) स्थानीय तहको प्राथमिकता तथा लक्षहरू,
(ग) गतवर्षको मुख्य मुख्य उपलब्धीहरू,
(घ) यसवर्षको मुख्य मुख्य उपलब्धीहरू (सूचकहरू को आधारमा प्रस्तुत गर्ने),
(ङ) सामाजिक जिम्मेवारी र कार्यसम्पादन लेखा जोखा,
(च) सामाजिक परीक्षणले औंल्याएका सवालहरू,
(छ) सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदनले समेट्न नसकेका विषयवस्तु,
(ज) सामाजिक जिम्मेवारी बहन गर्ने क्षमता,

(झ) मुख्य मुख्य समस्या तथा चुनौतीहरु,
(ञ) सुधारको लागि चाल्नुपर्ने कदम तथा सुझावहरू आदि ।

(५) उपदफा (४) बमोजिमको प्रस्तुति माथि उपस्थित सहभागीहरूबीच खुला छलफल गराउनुपर्नेछ र छलफलका क्रममा कसैले थप प्रमाण वा दाबी पेस गरेमा सामाजिक परीक्षकले त्यसलाई समेत आफ्नो प्रतिवेदनमा समावेश गर्नुपर्नेछ

२८. सामाजिक परीक्षण प्रारम्भिक प्रतिवेदन प्रस्तुति कार्यक्रम सञ्चालन विधिः (१) सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदन प्रस्तुति कार्यक्रममा सहभागीहरूको उपस्थिति पुस्तिका राखु पर्नेछ । उक्त पुस्तिकामा सहभागीहरूको नाम, पद, ठेगाना तथा प्रतिनिधित्व गरेको संस्था उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

(२) कार्यक्रमको अध्यक्षता दफा २२ को उपदफा १ बमोजिम गठित सामाजिक परीक्षण समन्वय समितिको संयोजकले गर्नुपर्नेछ र कार्यक्रमको उद्घोषण सोही समितिका सदस्य सचिव (सामाजिक विकास शाखा प्रमुख) ले गर्नुपर्नेछ, सामाजिक परीक्षक भने प्रमुख वक्ता /प्रस्तोताको रुपमा रहनेछन । जनप्रतिनिधि तथा अन्य आमन्त्रित हरु अतिथिको रुपमा रहनेछन ।

(३) कार्यक्रमको प्रारम्भमा सहभागीहरूलाई कार्यक्रमको उद्देश्य, सञ्चालन विधि, समय र अनुसूची ८ बमोजिमको आचार संहिताबारे जानकारी दिनुपर्नेछ ।

(४) सामाजिक परीक्षकले दफा २७ को उपदफा ४ बमोजिमको ढाँचामा तयार गरिएको विवरण प्रस्तुत गर्नेछ ।

(५) कार्यक्रममा सामाजिक परीक्षकको प्रस्तुति सकिएपछि कार्यक्रमका सहभागीहरू समक्ष निम्न प्रकारका प्रश्नहरू क्रमशः राखी खुला छलफलको माध्यमबाट सहभागीहरूको प्रतिक्रिया तथा सुझाव आह्वान गर्नुपर्दछ :

(क) स्थानीय तहले गरेका नीतिगत निर्णय तथा प्रक्रियागत सुधारले पारेको प्रभाव सुचकको आधारमा स्थानीय तहले गरेका विकास योजनाहरूमा जन सहभागिताको स्थिति,

(ख) स्थानीय तहले समयमा सेवा सुविधा दिन सेवा दिन नसकेको अवस्थामा नागरिकले भोग्नु परेका समस्याहरू,

(ग) स्थानीय तहको तर्फबाट पेश गरेको विवरण प्रतिको विश्वसनीयता,

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

(ङ) स्थानीय तहले दिएको सेवाको गुणस्तर, दस्तुर, सेवा दिन लगाएको समय र कार्य सम्पादनको स्तर,

(च) सामाजिक उत्तरदायित्व पूरा गर्न स्थानीय तहको वर्तमान कार्य तथा कार्यशैलीमा सुधार ल्याउन प्राप्त सुझावहरू ।

(६) सहभागीहरूले कार्यक्रममा राखेका विचार, सुझाव तथा प्रतिक्रिया, जिज्ञासा तथा विचारमा स्थानीय तह तथा सामाजिक परीक्षकले स्पष्ट पार्नु पर्नेछ ।

(७) सार्वजनिक प्रस्तुतीकरण कार्यक्रममा उठेका विषयवस्तुहरूको सार संक्षेप सामाजिक परीक्षकले प्रतिवेदनमा समावेश गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद - ३

प्रतिवेदन, सुधार र अभिलेखीकरण

२९. सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदन तयारीः (१) सामाजिक परीक्षकले फिल्डको काम सकिएको ७ दिनभित्र अनुसूची ९ बमोजिमको ढाँचामा विस्तृत प्रतिवेदन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेस गर्नुपर्नेछ ।

(२) प्रतिवेदनमा स्थलगत अवलोकनका तस्बिरहरू, भेलाका माइन्युटहरू र सहभागीहरूको नामावली अनिवार्य संलग्न हुनुपर्नेछ ।

३०. सुधारका लागि कार्ययोजना (Action Plan) र कार्यान्वयनः (१) सामाजिक परीक्षकले पेस गरेको प्रतिवेदनमा औंल्याइएका कमजोरी वा कैफियतहरूका बारेमा कार्यपालिका वा सम्बन्धित समितिमा छलफल गर्नुपर्नेछ ।

(२) छलफलका आधारमा गाउँपालिकाले देहाय अनुसारको सुधार कार्ययोजना बनाउनेछः

(क) तत्काल सुधार्नुपर्ने कुराहरू
(ख) प्रक्रियागत सुधार
(ग) जिम्मेवार व्यक्ति वा शाखा र सुधार गरिसक्नुपर्ने समयसीमा

(३) प्रतिवेदनमा गम्भीर अनियमितता देखिएमा गाउँपालिकाले प्रचलित कानुन बमोजिम कारबाहीको प्रक्रिया अगाडि बढाउनुपर्नेछ ।

३१. नतिजाको सार्वजनिकीकरण र अभिलेखः (१) सामाजिक परीक्षणको अन्तिम प्रतिवेदन र गाउँपालिकाले बनाएको सुधार कार्ययोजना गाउँपालिकाको वेबसाइट, सूचना पाटी र सम्बन्धित वडाको कार्यालयमा सार्वजनिक गर्नुपर्नेछ ।

(२) सामाजिक परीक्षणबाट प्राप्त भएका सिकाईहरूलाई आगामी वर्षको नीति, कार्यक्रम र बजेट निर्माण गर्दा मार्गदर्शनको रूपमा लिनुपर्नेछ ।

(३) प्रत्येक वर्ष गरिएको सामाजिक परीक्षणको एकीकृत विवरण वार्षिक प्रतिवेदनमा समावेश गरी गाउँ सभामा प्रस्तुत गर्नुपर्नेछ ।

भाग—४ः सार्वजनिक उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली

परिच्छेद - १

उजुरी तथा गुनासो सङ्कलन, दर्ता र वर्गीकरण

३२. उजुरी तथा गुनासोका माध्यमहरूः (१) गाउँपालिकाले भौतिक र डिजिटल दुवै माध्यमबाट उजुरी सङ्कलन गर्नेछ ।

(२) सार्वजनिक उजुरी तथा गुनासोका भौतिक माध्यमहरु देहाय बमोजिम हुनेछन

(क) कार्यालयमा स्वयम् उपस्थित भएर सम्बन्धित शाखा /गुनासो सुन्ने अधिकारी/ प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत गाउँपालिका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष संग मौखिक रुपमा उजुरी तथा गुनासो गर्ने ।
(ख) लिखित निवेदन कार्यालयमा दर्ता गराएर ।
(ग) हुलाक वा कुरियर बाट निवेदन कार्यालयमा पठाएर ।
(घ) उजुरी / गुनासो पेटिकामा आफ्ना गुनासा तथा उजुरीहरु हालेर ।
(ङ) सार्वजनिक परीक्षण तथा सार्वजनिक सुनुवाई मा स्वयम उपस्थित भएर ।
(च) उजुरी पेटिका, लिखित निवेदन, वा मौखिक उजुरी ।

(३) सार्वजनिक उजुरी तथा गुनासोका डिजिटल माध्यमहरु देहाय वमोजिम हुनेछन ।
(क) टेलिफोन, फ्याक्स, टोल फ्री नम्बर वाट गुनासो टिपाउने,
(ख) गाउँपालिकाको इमेल मा पठाउने,
(ग) गाउँपालिकाको आधिकारिक मोबाइल नं मा SMS पठाउने,
(घ) गाउँपालिकाको मोवाइल एप मार्फत गुनासो / उजुरी गर्ने,
(ङ) गाउँपालिकाको आधिकारिक पोर्टल मार्फत गुनासो दर्ता,
(च) गाउँपालिकाको आधिकारिक ह्वाट्सएप नम्बर मार्फत गुनासो गर्ने,
(छ) गाउँपालिकाको फेसबुक / युटूब पेजमा कमेन्ट मार्फत,

३३. उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापन शाखा र जिम्मेवारीः (१) गाउँपालिकामा एक छुट्टै 'उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापन डेस्क' स्थापना गर्न सक्नेछ ।

(२) यस प्रणालीको मुख्य जिम्मेवार अधिकारी (गुनासो सुन्ने अधिकारी) को रूपमा प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले एक अधिकृतलाई तोक्नेछ ।

३४. उजुरी तथा गुनासोको दर्ता र वर्गीकरणः (१), दफा ३२ बमोजिम प्राप्त भएका उजुरीलाई 'उजुरी व्यवस्थापन सफ्टवेयर' वा अनुसूची १० बमोजिमको दर्ता किताबमा प्रविष्ट गरिनेछ।

(२) उजुरी तथा गुनासो दर्ता भएको जानकारी संभव भएसम्म तत्काल उजुरी/ गुनासो कर्तालाई गराइनेछ उजुरी /गुनासो कर्ताको परिचय गोप्य राख्न चाहेमा सोको पूर्ण गोपनीयता कायम गरिनेछ । तर उजुरी /गुनासो कर्ताको कुनै परिचय वा सम्पर्क नम्बर विना प्राप्त उजुरी/गुनासो दर्ता गर्न कार्यालय बाध्य हुनेछैन ।

(३) उजुरी तथा गुनासोलाई देहाय अनुसार वर्गीकरण गरिनेछः

(क) **व्यक्तिगत गुनासोः** व्यक्तिगत सेवा प्राप्तिमा भएको ढिलाइ, आयोजनाले पारेको प्रभाव, योजना नपरेको ।

(ख) **सार्वजनिक सरोकारको उजुरीः** समुदाय वा वातावरणमा परेको नकारात्मक प्रभाव । आयोजना सञ्चालनमा भएको ढिलाई, जग्गा अधिग्रहण र मुआब्जा, सार्वजनिक निर्माण प्रकृया सम्वन्धी गुनासो ।

(ग) **भ्रष्टाचार वा अनियमितता सम्बन्धी उजुरीः** आर्थिक हिनामिना वा अख्तियारको दुरुपयोग ।

३५. उजुरी तथा गुनासोको जाँचः (१) गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको जाँच गर्नेक्रममा गुनासोकर्ता र गुनासोको विषय बिचको तादम्य, स्थानीय तहको अधिकार क्षेत्र, गुनासोको औचित्य, सान्दर्भिकता र सघनता समेतको आँकलन गरी गुनासो संवोधन गर्न सकिने वा नसकिने निक्यौंल गर्नु पर्दछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम स्थानीय तह स्तरमा संवोधन गर्न नसकिने उजुरी तथा गुनासोको सन्वन्धमा उजुरी/गुनासो कर्तालाई तत्काल जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(३) स्थानीय तहवाट संवोधन गर्न सकिने उजुरी तथा गुनासोको हकमा अनुसुची-११ बमोजिमको ढाँचामा उजुरी तथा गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद - २
उजुरी तथा गुनासो छानविन र संवोधन प्रकृया

३६. प्रारम्भिक छानविन र समयसीमाः (१) प्राप्त उजुरी तथा गुनासो दर्ता भएपछि तत्काल समाधान गर्न सकिने भएमा २४ घण्टा भित्र समाधान गरी गुनासो / उजरी कर्तालाई जानकारी दिइनेछ ।

(२) सामान्य प्रकृतिका उजुरी/ गुनासो तर केही अध्ययन र विश्लेषण गर्नुपर्ने भएमा सो समेत गरेर ७ दिन भित्रमा संबोधन गरी गुनासो / उजरी कर्तालाई जानकारी दिइनेछ ।

(३) छानवीन गर्नुपर्ने जटील प्रकृतिको उजुरी / गुनासो भएमा ३ दिन भित्रमा छानवीन प्रकृया सुरु गरिनेछ र अधिकतम १ महिना भित्र किनारा लगाइसकिनेछ ।

(४) उपदफा (१) र (२) वमोजिमका उजुरी /गुनासोहरु समाधानका लागि कुनै नीतिगत निर्णयको आवश्यकता नपर्ने र छानबिन गर्नु नपर्ने अवस्थामा गुनासो सुन्ने अधिकारी एक्लैले समाधान गरी अभिलेख राख्नु पर्नेछ । यसरी समाधान भएका उजुरी तथा गुनासाहरुको विवरण समितिको वैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

३७. छानविन टोली र कार्यक्षेत्रः (१) गम्भीर प्रकृतिका वा भ्रष्टाचार सम्बन्धी उजुरी छानबिन गर्न प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले ३ सदस्यीय 'अल्पकालीन छानबिन टोली' गठन गर्न सक्नेछ।

(२) यस्तो टोलीले स्थलगत निरीक्षण गर्ने, सम्बन्धित कर्मचारीसँग सोधपुछ र फाइलहरू अध्ययन गर्ने अधिकार पाउनेछ ।

३८. निर्णय र कार्यान्वयनः (१) छानविनको निष्कर्षका आधारमा दोषी देखिएका कर्मचारीलाई विभागीय कारबाही वा सचेत गराउने र सेवाग्राहीलाई भएको क्षतिपूर्ति भराउने निर्णय गाउँपालिकाले गर्न सक्नेछ ।

(२) छानवीनको निष्कर्षमा कर्मचारी निर्दोष देखिएको र दुख दिने नियतले उजुरी दिएको पाइएमा निज उजुरीकर्तालाई गाउँपालिकाले जरिवाना गर्न सक्नेछ ।

परिच्छेद - ३
उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संरचना

३७. उपभोक्ता समिति स्तरमा गुनासो व्यवस्थापनः (१) उभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्वन्धमा मूल समिति मध्येवाट एकजना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्नेछ ।

(२) यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले आयोजनाको सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखीकरण र वर्गीकरण गर्नेछ ।

(३) उपभोक्ता समितिको प्रत्येक वैठकमा प्राप्त गुनासोहरुको छलफल गरी संबोधन गर्नुपर्नेछ । गुनासो संवोधनको लागि वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग आवश्यक भएमा सम्वन्धित निकायमा अनुरोध गरी आवश्यक सहयोग लिन सक्नेछ ।

(४) गुनासो व्यवस्थापन तथा संवोधनको समीक्षाको प्रतिवेदन वडा कार्यालयमा पठाउनुपर्नेछ ।

३८. वडा तहमा उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनः (१) वडा तहमा उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनका लागि देहाय अनुसारको उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापन समिति गठन गरिनेछ ।

क. सम्बन्धित वडाको वडाध्यक्षः संयोजक
ख. कार्यालय /प्राविधिक सहायकः सदस्य
ग. निर्वाचित महिला सदस्य (वडा समितिले तोकेको) एकजनाः सदस्य
घ. सम्बन्धित वडाको वडा सचिवः सदस्य सचिव

(२) गुनासोको विषयसँग सम्वन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकता अनुसार समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

(३) वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः

क. वडामा विभिन्न माध्यमबाट आएका उजुरी तथा गुनासोहरुलाई सदस्य सचिवले वर्गीकरण गरी समितिको वैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ । साथै समितिबाट भएको निर्णय कार्यान्वयन पनि सदस्य सचिवले नै गराउनु पर्नेछ ।

ख. प्राप्त उजुरी तथा गुनासाहरु मध्ये वडा कार्यालयवाट संबोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने छुट्याउने र संवोधन हुन नसक्ने उजुरी तथा गुनासोहरुलाई सम्वन्धित तहहरुमा (उपभोक्ता समिति तथा गाउँपालिका) पठाउनु पर्नेछ यसरी पठाइएको जानकारी उजुरी तथा गुनासोकर्तालाई गराइनेछ ।

ग. कर्मचारी वा निर्वाचित प्रतिनिधिसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयवाटै वा पालिकामा सिफारिस गरेर पालिका तहबाट व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ ।

घ. भ्रष्टाचारसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयले तथ्य र राय सहितको सिफारिस गाउँपालिकामा पेश गर्नुपर्नेछ ।

ङ. वडामा संचालित विभिन्न विभिन्न आयोजना वा संघसंस्था संग सम्वन्धित गुनासाहरुलाई आवश्यकता अनुसार सम्वन्धित संघ संस्था वा आयोजनामा पठाई समयमा नै गुनासो संबोधन गरी वडा कार्यालयलाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नुपर्नेछ ।

च. वडा कार्यालयले अन्यत्र पठाएको वा संबोधन गरेको दुवै प्रकारको व्यवस्थापनको बारेमा उजुरी/गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

<u>**३९.विषयगत शाखा तहमा उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनः**</u> (१)गाउँपालिकाको विषयगत शाखाहरुमा समेत गुनासो सुन्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

(२) विषयगत शाखा प्रमुख समक्ष सोही शाखासँग सम्बन्धित उजुरी तथा गुनासो गर्न सकिनेछ ।

(३) शाखमा आएको गुनासो समाधान भएमा समाधान सहित र नभएमा त्यसको संबोधन गर्नका लागि गाउँपालिकाको गुनासो सुन्ने अधिकारी लाई पठाउनु पर्नेछ ।

<u>**४०. गाउँपालिका तहमा उजुरी/ गुनासो व्यवस्थापनः (१)**</u> गाउँपालिका तहमा उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनका लागि देहाय अनुसारको उजुरी तथा गुनासो समाधान समन्वय समिति गठन गरिनेछ।

क. गाउँपालिका उपाध्यक्षः संयोजक
ख. प्राविधिक शाखा प्रमुखः सदस्य
ग. संयोजक द्वारा मनोनित २ जना वडाध्यक्षः सदस्य
घ. गुनासो सुन्ने अधिकारीः सदस्य सचिव

(२) गुनासोको विषयसँग सम्बन्धित अन्य व्यक्ति वा पदाधिकारीलाई आवश्यकताअनुसार समितिको बैठकमा आमन्त्रण गर्न सकिनेछ ।

(३) गाउँपालिका तहमा उजुरी/ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछः

क. विभिन्न माध्यमवाट आएका उजुरी तथा गुनासाहरुलाई सदस्य सचिवले वर्गीकरण गरी तत्काल संबोधन गर्न सकिने संबोधन गरेर र नसकिने लाई प्रस्तावित निर्णय सहित समितिको बैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ । साथै समितिबाट भएको निर्णय कार्यान्वयन पनि सदस्य सचिवले नै गराउनु पर्नेछ ।

ख. प्राप्त उजुरी तथा गुनासाहरु मध्ये कार्यालयवाट संबोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने छुट्याउने र संवोधन हुन नसक्ने उजुरी तथा गुनासोहरुलाई सम्वन्धित तहहरुमा पठाउनु पर्नेछ यसरी पठाइएको जानकारी उजुरी तथा गुनासोकर्तालाई गराइनेछ ।

ग. कर्मचारी वा निर्वाचित प्रतिनिधिसँग सम्बन्धित गुनासो भएमा पालिका तहबाट व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ ।

घ. भ्रष्टाचारसँग सम्वन्धित गुनासो भएमा छानवीन गरी आवश्यक प्रकृया अगाडी वढाउन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

ङ. गाउँपालिकामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघसंस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरुलाई आवश्यकता अनुसार सम्वन्धित संघ संस्था वा आयोजनामा पठाइ समयमा नै गुनासो संबोधन गरी गाउँपालिकालाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नुपर्नेछ ।

च. गाउँपालिकाले अन्यत्र पठाएको वा संबोधन गरेको दुवै प्रकारको व्यवस्थापनको बारे मा उजुरी/गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

परिच्छेद - ४

<u>**अनुगमन र प्रणालीगत सुधार**</u>

<u>**४१. उजुरीकर्तालाई सूचना र सुरक्षाः (१)**</u> उजुरी/ गुनासोको स्थिति र भएको निर्णयको जानकारी उजुरी/गुनासोकर्तालाई तुरुन्तै दिइनेछ ।

(२) उजुरी/ गुनासोकर्ताको गोपनीयता र सुरक्षाको पूर्ण ग्यारेन्टी गाउँपालिकाले लिनेछ ।

<u>**४२. उजुरी तथा गुनासोको समीक्षाः (१)**</u> उजुरी तथा गुनासो समाधान समन्वय समितिले मासिक रुपमा उजुरी/ गुनासाहरु कुन शाखा कुन कार्यक्रम संग सम्वन्धित धेरै छन ? तथा कुन प्रकृतिका वढी छन समीक्षा गर्नु पर्नेछ ।

(२) धेरै उजुरी तथा गुनासा आउने शाखा वा वडाको कार्यशैलीमा सुधार गर्न कार्यपालिकाले विशेष निर्देशन दिन सक्नेछ ।

(३)गुनासो सुन्ने अधिकारी तथा गुनासो समाधान समन्वय समितिका पदाधिकारीहरुलाई आवश्यकता अनुसार क्षमता विकास गरिनेछ ।

(४) वार्षिक रुपमा आएका उजुरी तथा गुनासाहरु र त्यसको समाधान सहितको प्रतिवेदन हरेक वर्ष प्रकाशन गरिनेछ ।

(५) समयमै उजुरी/ गुनासो गरेर गाउँपालिकालाई आर्थिक तथा सामाजिक क्षति हुने विषयवाट बचाउने उजुरीकर्तालाई कार्यालयले सम्मान गर्न सक्नेछ ।

भाग—५ः सामुदायिक अंकपत्र

परिच्छेद - १

<u>**उदेश्य र सिद्धान्त**</u>

<u>**४३. सामुदायिक अंकपत्रको उदेश्यः**</u> सामुदायिक अंकपत्रका उदेश्यहरु देहाय बमोजिम रहनेछन् ।

क. सार्वजनिक सेवाको गुणस्तर मापन गर्ने,
ख. सेवाग्राहीको सन्तुष्टि स्तर मूल्याङ्कन गर्ने,
ग. समुदाय र सेवा प्रदायकबीच संवाद बढाउने,
घ. समस्या पहिचान गरी सुधार योजना बनाउने,
ङ. स्थानीय तहको जवाफदेहिता अभिवृद्धि गर्ने,

(२) सामुदायिक अंक पत्रको मुख्य सिद्धान्तहरु देहाय बमोजिम रहनेछन्,

क. सेवाग्राही र सेवाप्रदायकबीच संवाद कायम राखी सेवाप्राप्तिको गुणस्तर पहिचान गर्नु ।

ख. सेवाग्राहीको पक्षमा सेवा प्रवाहलाई उत्तरदायी बनाउनु ।

ग. सार्वजनिक सेवाको गुणस्तर मापन गर्न एउटा स्पष्ट र सहभागितापूर्ण प्रणाली तय गर्नु ।

परिच्छेद - २

सामुदायिक अंकपत्र सञ्चालन प्रकृया

४४. सामुदायिक अंकपत्रको तयारी गर्नेः (१) गाउँ कार्यपालिका बैठकले सामुदायिक अंकपत्रका लागि सेवा क्षेत्र निर्धारण गर्नेछ ।

(२) उपदाफा (१) बमोजिम सेवाक्षेत्र निर्धारण गर्दा धेरै नागरिक प्रभावित भएको,धेरै गुनासो आएको, सेवा कमजोर देखिएको , धेरै बजेट खर्च भएको र स्थानीय प्राथमिकतामा परेको क्षेत्र निर्धारण गर्नुपर्नेछ ।

(३) उपदफा (१) र (२) बमोजिम सेवाक्षेत्र निर्धारण भएपछि सो क्षेत्रसँग जानकार व्यक्ति वा कर्मचारीलाई सहजकर्ताको रुपमा गाउँपालिकाले चयन गर्नेछ । यसमा वाह्य नागरिक समाजको तर्फबाट नियुक्त गर्न बाधा पर्ने छैन तर जुन सेवा क्षेत्र निर्धारण भएको छ सोही शाखामा काम गर्ने कर्मचारीलाई भने तोक्न पाइने छैन ।

(४) सहजकर्तालि सेवा क्षेत्रको आधारमा र शाखामा रहेको सेवाग्राही अभिलेखको आधारमा सहभागी समूह पहिचान गर्नेछ ।

४५. सेवाग्राही समूह गठनः (१) दफा ४४ को उपदफा ४ बमोजिम पहिचान भएको सहभागी समूह बाट सामुदायिक अंकपत्रका लागि सेवाग्राही समूह गठन गरिनेछ ।

(२) उपदफा (१) बमोजिम समुह गठन गर्दा महिला, दलित, जनजाति, ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, युवा, कृषक तथा विपन्न वर्गको प्रतिनिधित्व सुनिश्चित गर्नुपर्दछ । यसरी समुह गठन गर्दा सम्भव भएसम्म सेवा लिन गएका र साधारण लेखपढ गर्न सक्ने व्यक्ति छनौट गर्नु पर्दछ ।

(३) उप दफा (२) बमोजिमका सबै क्षेत्र समेटेर न्यूनतम १५ देखि अधिकतम २५ सदस्यीय सम्मको सेवाग्राही समूह गठन गर्नुपर्नेछ ।

४६. सामुदायिक अंकपत्रका लागि सूचक र अंक निर्धारणः (१) सेवाग्राही समुह तथा सेवा प्रदायक को संयुक्त वैठक वसेर कुन कुन विषयमा मुल्याङ्कन गर्ने हो छलफल गरी सुचकहरु निर्धारण गर्नु पर्दछ ।

(२) सूचक निर्धारणमा सहजकर्ताको भूमिका मुख्य हुनेछ । सेवा क्षेत्रलाई मुल्याङ्कन गर्न के के सूचकको आवश्यकता पर्छ भन्ने बारे मा स्पस्ट पार्ने र प्रस्तावित सुचकहरु प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ ।

(३) प्रस्तावित सुचकहरुको स्थानीय परिवेश अनुसारको व्याख्या समेत गरेर सेवा प्रदायक र सेवाग्राही हरुबिच साझा बुझाइ बनाउनु पर्नेछ । स्थानीय तहमा प्राय सवै जनतासँग प्रत्यक्ष

रुपमा सरोकार राख्ने सेवा क्षेत्रहरु शिक्षा, स्वास्थ्य, खानेपानी, कृषि र विघुत क्षेत्रका व्याख्या सहितका नमूना सुचक अनुसूची १२ (१२.१,१२.२,१२.३, १२.४ र १२.५) मा समावेश गरिए बमोजिम हुनेछन् ।

(४) प्रत्येक सुचकमा न्युनतम १ र अधिकतम ५ अंक प्रदान गर्न सकिनेछ । अंक प्रदान गर्ने आधार देहाय बमोजिम हुनेछ ।

अंक	अर्थ	व्याख्या	के गर्नुपर्छ ?
१	अत्यन्त कमजोर	असन्तोषयूक्त	हालको बाटो बन्द गरी नयाँ सुरुवात गर्ने
२	कमजोर	धेरै समस्या भएको	व्यापक सुधार गर्ने
३	सामान्य ठिकठाक	सुधारका पहालहरूको आवश्यकता	सुधार गर्ने क्षेत्र पहिचान र सुधार गर्ने
४	राम्रो	अधिकांश पक्ष राम्रो देखिएको	थप प्रभावकारी वनाउन खोज्ने
५	धेरै राम्रो	सेवा प्रवाह अत्यन्त प्रभावकारी	सदैव कायम राख्ने

४७. सामुदायिक अंकपत्रका लागि सेवाग्राहीद्वारा अंक प्रदानः (१)दफा ४६ (१) बमोजिम निर्धारण गरिएका सूचकहरुमा सेवाग्राही समूहले दफा ४६ (४) बमोजिम अंक प्रदान गर्नेछ ।

(२) यसरी अंक प्रदान गर्दा सहजकर्तालि सुचकको व्यख्या स्पष्ट रुपमा गरेर सवैको साझा सहमति निर्माण भएपछि मात्र अंक दिदै जानुपर्छ ।

(३) अंक प्रदान गरिसकेपछि त्यति नै अंक दिनुको कारण समेत उल्लेख गर्नु पर्नेछ । सवै सुचकको अंक र कारण उल्लेख गरिसकेपछि सबैले हस्ताक्षर गर्नु पर्नेछ ।

४८. सामुदायिक अंकपत्रका लागि सेवाप्रदायकद्वारा अंक प्रदानः (१) दफा ४६ (१) बमोजिम निर्धारण गरिएका सूचकहरुमा सेवाप्रदायक समूहले पनि दफा ४६(४) बमोजिम अंक प्रदान गर्नेछ । यो सेवा प्रदायकको स्वमूल्याङ्न समेत भएकोले कारण सहित अंक दिनु पर्नेछ ।

(२) सेवाग्राहीले दिएको अंकको बारे मा यहाँ कुनै छलफल हुनेछैन ।

४९. अन्तरक्रिया वैठक र साझा कार्ययोजनाः (१) सेवाग्राही र सेवाप्रदायकको अलग-अलग स्कोर मिलाउन र सहमति निर्माण गर्नका लागि अन्तरक्रिया बैठक (इन्टरफेस मिटिङ) को आयोजना गरिनेछ ।

(२) उफदफा (१) बमोजिमको वैठकमा सेवाप्रदायक निकाय, सेवाग्राही समुह (प्रतिनिधि), सहजकर्ताका अतिरिक्त कार्यालय प्रमुख, जनप्रतिनिधि, नागरिक समाजका प्रतिनिधि तथा पत्रकारहरु समेत सहभागी हुनेछन ।

(३)यस बैठकमा देखिएको विविधता (जस्तै सेवाग्राहीको स्कोर २.० र सेवाप्रदायकको स्कोर ४.५) का बारे मा तर्क वितर्क भएपछि त्यसलाई सकारात्मक रूपमा लिएर एउटै निश्कर्षमा पुगिन्छ र सुधारका लागि संयुक्त रणनीति बनाइनेछ ।

(४)यस बैठकमा टुंगो लागेको विषयवस्तुलाई आधार बनाएर अनुसूची १३ बमोजिमको एक साझा कार्ययोजना (जसमा काम, अवधि, जिम्मेवार व्यक्ति खुलाइनेछ) बनाइनेछ ।

परिच्छेद - ३

सामुदायिक अंकपत्र अनुगमन मुल्याङ्कन र पुनरावृती

५०. सामुदायिक अंकपत्रको अनुगमन: (१) सेवाग्राही सेवा प्रदायकको संयुक्त बैठकले वनाएको कार्ययोजनामा निर्धारित समयअनुसार काम भए नभएको अनुगमन गाउँपालिका उपाध्यक्षको संयोजकत्वमा रहेको अनुगमन तथा सुपरीवेक्षण समितिले गर्नेछ ।

(२) सामुदायिक अंकपत्रको पुनरावृत्ती ६ महिनापछि पुन सोही सेवाग्राही समुहबिच गरिनेछ र पहिलेकोसँग तुलना गरिनेछ ।

(३) दुवै पटकको सामुदायिक अंकपत्र को तुलनात्मक प्रतिवेदन गाउँपालिकाको वेबसाइटमा राखिनेछ।

भाग—६: डिजिटल नागरिक संलग्नता

परिच्छेद — १

उदेश्य, क्षेत्रर आधारभुत सिद्धान्त

५१. डिजिटल नागरिक संलग्नताको उदेश्य: (१) यस डिजिटल नागरिक संलग्नताको उद्देश्य देहाय बमोजिम हुनेछन

क. डिजिटल माध्यमबाट नागरिक सहभागिता अभिवृद्धि गर्ने ।

ख. स्थानीय शासनमा पारदर्शिता र जवाफदेहिता कायम गर्ने ।

ग. सेवा प्रवाहमा नागरिकको सहज पहुँच सुनिश्चित गर्ने ।

घ. गुनासो तथा सुझाव व्यवस्थापनलाई प्रभावकारी बनाउने ।

ङ. नीति, योजना तथा बजेट प्रक्रियामा नागरिक सहभागिता बढाउने ।

च. सार्वजनिक सूचना प्रवाहलाई छिटो, विश्वसनीय र पहुँचयोग्य बनाउने ।

५२. डिजिटल नागरिक संलग्नताको क्षेत्र: (१) यस डिजिटल नागरिक संलग्नताको क्षेत्र देहाय बमोजिम हुनेछन्:

क. वडा कार्यालय

ख. विषयगत शाखा

ग. सेवा केन्द्र

घ. सामुदायिक संस्था

ङ. डिजिटल सेवा प्रणाली

५३. डिजिटल नागरिक संलग्नताको आधारभुत सिद्धान्त: (१) यस डिजिटल नागरिक संलग्नताको आधारभूत सिद्धान्त देहाय बमोजिम हुनेछन्:

क. समावेशिता,

ख. पारदर्शिता,

ग. जवाफदेहिता,

घ. नागरिकमैत्री सेवा,

ङ. डेटा सुरक्षा तथा गोपनीयता,

च. समान पहुँच,

छ. प्रविधिमैत्री शासन,

ज. उत्तरदायी प्रशासन,

परिच्छेद - २

डिजिटल माध्यम तथा प्रणाली

५४. डिजिटल माध्यमहरुको प्रयोग: (१) गाउँपालिकाले नागरिक संलग्नताका लागि देहायका डिजिटल माध्यम प्रयोग गर्न सक्नेछ ।

क. आधिकारिक वेबसाइट,

ख. मोबाइल एप,

ग. फेसबुक पेज,

घ. म्यासेन्जर/च्याटबोट,

ङ. एसएमएस सेवा,

च. ईमेल,

छ. अनलाइन गुनासो प्रणाली,

ज. डिजिटल सूचना बोर्ड,

झ. भिडियो कन्फरेन्स,

ञ. नागरिक पोर्टल,

५५. डिजिटल नागरिक पोर्टल: (१) गाउँपालिकाले नागरिक सहभागिता तथा सेवा प्रवाहका लागि डिजिटल पोर्टल सञ्चालन गर्न सक्नेछ ।

(२) पोर्टलमा देहायका सेवा क्रमश समावेश गर्दै लगिनेछ ।

क. गुनासो दर्ता,

ख. सुझाव संकलन,

ग. अनलाइन आवेदन,

घ. सूचना प्रकाशन,

ङ. योजना विवरण,

च. बजेट विवरण,

छ. सार्वजनिक सुनुवाई सूचना,

ज. कार्यक्रम क्यालेन्डर,

झ. अनुगमन प्रतिवेदन,

५६. सामाजिक सञ्जालको प्रयोगः (१) गाउँपालिकाले आधिकारिक सामाजिक सञ्जालमार्फत सूचना प्रवाह गर्नेछ ।

(२) सामाजिक सञ्जालमा प्राप्त सुझाव तथा गुनासोलाई अभिलेखीकरण गरिनेछ ।

(३) सामाजिक सञ्जाल प्रयोग गर्दा मर्यादित, तथ्यपरक तथा जिम्मेवार व्यवहार अवलम्बन गरिनेछ ।

परिच्छेद - ३
डिजिटल नागरिक संलग्नता प्रकृया

५७.सार्वजनिक परामर्शः (१) नीति, योजना तथा बजेट निर्माणअघि डिजिटल माध्यमबाट सार्वजनिक परामर्श गरिनेछ ।

(२) सार्वजनिक परामर्शका लागि:

क. अनलाइन बैठक,

ख. भर्चुअल छलफल,

ग. डिजिटल सर्वेक्षण,

घ. अनलाइन सुझाव फाराम, प्रयोग गर्न सकिनेछ ।

५८. डिजिटल सुझाव संकलनः (१) नागरिकबाट सुझाव संकलन गर्न डिजिटल प्रणाली सञ्चालन गरिनेछ ।

(२) सुझावहरू विषयगत शाखामा पठाइनेछ।

(३) उपयुक्त सुझावलाई नीति तथा कार्यक्रममा समावेश गर्न सकिनेछ।

५९. नागरिक प्रतिकृया प्रणालीः (१) सेवा प्राप्तिपछि सेवाग्राहीबाट डिजिटल प्रतिक्रिया लिइनेछ ।

(२) प्रतिकृया संकलनका माध्यमहरु देहाय अनुसारका हुनेछन ।

क. एसएमएस,

ख. QR कोड,

ग. मोबाइल एप,

घ. अनलाइन फाराम,

परिच्छेद - ४
डिजिटल नागरिक संलग्नता कार्यान्वयनको संयन्त्र

६०. कार्यान्वयनको तहगत संयन्त्रः (१) गाउँ समन्वय समितिः प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको नेतृत्वमा गठन हुने यस समितिले नीतिगत निर्णय, बजेट बिनियोजन, प्रतिवेदन तयारी र यस कार्यविधिको अनुगमन गर्नेछ । यो समिति हरेक तीन महिनामा बसी प्रगति समीक्षा गर्नेछ ।

(२) सूचना प्रविधि टोली (कार्यकारी): यो शाखाले डिजिटल प्लेटफर्मको प्राविधिक व्यवस्थापन, सुरक्षा, सपोर्ट, र समस्या समाधान (ट्रबलशुटिङ) गर्नेछ ।

(३) वडा स्तरीय डिजिटल सहजीकरण समूह: प्रत्येक वडामा वडा सचिवको नेतृत्वमा एउटा ३ सदस्यीय डिजिटल सहजीकरण समुह निर्माण गरिनेछ । यो समूहले डिजिटल प्लेटफर्मको वडा स्तरमा प्रवर्द्धन, प्रशिक्षण, र पहुँचबारे सहजीकरण गर्नेछ ।

(४) मोबाइल सहजकर्ता (प्रतिनिधि): सूचना प्रविधिको पहुँच कम भएका नागरिकका लागि तोकिएका सहजकर्ताले उनीहरूको तर्फबाट ई-सिफारिस वा अनलाइन प्रणालीमा सहयोग पुर्याउनेछ । सहजकर्ताको छनौट,नियुक्ति वा जिम्मेवारी तोक्ने काम उपदफा (१) बमोजिमको गाउँ समन्वय समितिले गर्नेछ ।

(५) डिजिटल सिकाइ केन्द्र: सामुदायिक विद्यालय वा सूचना केन्द्र मार्फत सूचना प्रविधि पहुँच नभएका नागरिकलाई अनलाइन सहायता उपलब्ध गराँउदै लगिनेछ ।

परिच्छेद - ५
डिजिटल संलग्नताका प्रकृयाहरु

६०. डिजिटल संलग्नताका स्तम्भहरुः (१) बजेट विनियोजन पोर्टलः स्थानीय बजेटमा नागरिकको सहभागिता सुनिश्चित गर्न प्रत्येक वर्ष गाउँपालिकाको वार्षिक बजेट तर्जुमा हुनुभन्दा तीन महिना पहिले डिजिटल प्लेटफर्म खोलिनेछ। नागरिकले यस पोर्टलमा आफ्नो वडा वा क्षेत्रको योजना, प्राथमिकता, र छुट्याउनुपर्ने रकमबारे सिधा सुझाव दिन सक्नेछन्। गाउँपालिकाले सबै सुझाव संकलन गरी कार्यपालिका र योजना समितिमा पेस गर्नेछ।

(२) **डिजिटल नागरिक बडापत्र**: गाउँपालिकाका सेवा, उपलब्धता, ढाँचा, र सेवा लिने दस्तावेजहरू डिजिटल प्रणालीमा उपलब्ध गराइनेछ। विशेष गरी भौतिक रुपमा गाउँपालिका कार्यालय आउन नसक्ने नागरिकलाई डिजिटल बडापत्र, मोबाइल एप तथा वेभसाइट मार्फत उपलब्ध गराइनेछ। यस पोर्टलमा प्रत्येक छ महिनामा सेवा प्रवाहको स्थिति अपडेट गर्नुपर्नेछ ।

(३) **ई-गुनासो प्रणाली**: उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनलाई डिजिटल रुपान्तरण गर्दै लगिनेछ । गाउँपालिकाले प्रति सात दिनभित्र उक्त गुनासोलाई सम्बोधन गर्ने वा प्रगति विवरण दिनेछ । गुनासो नसुल्झिएको अवस्थामा चरणबद्ध रूपमा तोकिएको उजुरी तथा गुनासो समाधान समन्वय समिति समक्ष डिजिटल रुपमा पठाइनेछ । नागरिकले पालिकालाई यसैगरी निगरानी गर्न पाउनेछ ।

(४) **ई(अनलाई परामर्श) सहहयोग**: नागरिकहरूलाई नागरिकता, राहदानी, पञ्जिकरण तथा सामाजिक सुरक्षा र राजस्व जस्ता साझा विषयहरूमा कार्यालयमा आउन बाध्य नगराई डिजिटल सहायता भिडियो कन्फरेन्सिङ र च्याटबट मार्फत डिजिटल परामर्श उपलब्ध गराइनेछ ।

(५) **विकास निगरानी खण्ड (ड्यासबोर्ड/प्रगति पोर्टल)** : गाउँपालिकाका सबै आयोजनाको हकमा समयतालिका, लागत, भिडियो/तस्बिर, भुक्तानी विवरण जस्ता महत्वपूर्ण जानकारी डिजिटल प्लेटफर्ममा राखिनेछ। नागरिकले त्यासको ई-प्रमाणीकरण गर्दै — थ्री स्टार रेटिङ प्रणाली — जस्तै उत्कृष्ट, सामान्य, कमजोर आधारमा मूल्याङ्कन गर्न पाउनेछन् । प्रत्येक त्रैमासिकमा यसको विश्लेषित प्रतिवेदन सार्वजनिक रूपमा वेबसाइटमा राखिनेछ ।

(६) **ई-भोट वा जनमत सङ्कलन** : सार्वजनिक विषयहरूमा अनलाइन सहभागिता परीक्षण प्रक्रिया सञ्चालन गर्न सक्नेछ । नतिजाको प्रतिवेदन सार्वजनिक पोर्टलमा राखी सिकाइ जाँच गरिनेछ । प्रारम्भिक चरणमा सिमित वडावाट न्यूनतम विवादित विषयहरुवाट सुरु गरेर विस्तार गर्दै लगिनेछ । जनमत संकलनको नतिजा गाउँपालिकाको लागि बाध्यकारी नभई सुझावको रुपमा रहनेछ ।

(७) **नागरिक सामाजिक परीक्षणको डिजिटल मार्ग**: हाल भइरहेको सामाजिक परीक्षणलाई नागरिक टोलीले तय गरेर प्रतिक्रिया दिन नसक्ने समस्याको समाधानार्थ, वेबसाइट मार्फत नै उक्त परीक्षणलाई लेखाजोखा सहित सार्वजनिक गरी नागरिकको टिप्पणी आमन्त्रण गरिनेछ ।

(८) **क्रमशः कार्यान्वयनः** यस दफामा अन्यत्र जुनसुकै कुरा लेखिएको भएतापनि डिजिटल संलग्नताका स्तम्भहरुको प्रयोग गाउँपालिकाले कार्यान्वयन क्षमता र आवश्यकताका आधारमा क्रमशः गर्दै जानेछ ।

परिच्छेद - ६
पारदर्शिता, सुचना प्रवाह र पहुँच

६१. सार्वजनिक सुचना प्रकाशनः गाउँपालिकाले नियमित रूपमा देहायका सूचना डिजिटल माध्यममा प्रकाशन गर्नेछः

क. बजेट तथा कार्यक्रम
ख. योजना विवरण
ग. खरिद प्रक्रिया
घ. सेवा प्रवाह विवरण
ङ. निर्णयहरू
च. सूचना तथा विज्ञप्ति
छ. प्रगति प्रतिवेदन

६२. खुला डेटा प्रणालीः (१) गाउँपालिकाले सार्वजनिक सरोकारका तथ्यांक खुला डेटा प्रणालीमार्फत उपलब्ध गराउन सक्नेछ ।

(२) व्यक्तिगत गोपनीयता सम्बन्धी विषय प्रचलित कानुन वमोजिम हुनेछ ।

६३. समावेशी डिजिटल पहुँचः(१) डिजिटल सेवामा सबै नागरिकको पहुँच सुनिश्चित गर्दै लगिनेछ ।

(२) ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, महिला तथा दुर्गम क्षेत्रका नागरिकलाई प्राथमिकता दिइनेछ ।

६४. डिजिटल साक्षरता कार्यक्रमः (१) गाउँपालिकाबाट नागरिकको डिजिटल पहुँच अभिवृद्धिका लागि देहायका क्रियाकलाप सञ्चालन गर्न सकिनेछ ।

(क) डिजिटल साक्षरता तालिम,

(ख) मोबाइल एप प्रयोग प्रशिक्षण,

(ग) साइबर सुरक्षा सचेतना ।

६५. डाटा सुरक्षा तथा गोपानीयताः (१) नागरिकको व्यक्तिगत विवरण सुरक्षित राखिनेछ ।

(२) अनधिकृत पहुँच रोक्न आवश्यक सुरक्षा प्रणाली अपनाइनेछ ।

(३) गुनासोकर्ता तथा सेवाग्राहीको व्यक्तिगत विवरण गोप्य राखिनेछ ।

(४) कानून बमोजिम बाहेक व्यक्तिगत विवरण सार्वजनिक गरिने छैन ।

भाग ७: संस्थागत व्यवस्था तथा अनुगमन

परिच्छेद - १

समिति र संरचना

६६. नागरिक सहभागिता तथा जवाफदेहिता निर्देशक समितिः (१) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको नीतिगत निर्देशन र समन्वयका लागि गाउँपालिकामा एक 'निर्देशक समिति' रहनेछ ।

क. गाउँपालिका अध्यक्ष —**संयोजक**
ख. गाउँपालिका उपाध्यक्ष -**सह-संयोजक**
ग. वडा अध्यक्षहरू मध्येबाट कार्यपालिकाले तोकेको २ जना -**सदस्य**
घ. नागरिक समाजका प्रतिनिधि (१ महिलासहित २ जना) -**सदस्य**
ङ. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत -**सदस्य सचिव**

(२) यो समितिको बैठक कम्तीमा ६ महिनामा एक पटक बस्नेछ र यसले कार्यविधि कार्यान्वयनको समग्र समीक्षा गर्नेछ

६७. कार्यान्वयन तथा अनुगमन समितिः (१) कार्यविधिको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि उपाध्यक्षको संयोजकत्वमा एक 'कार्यान्वयन तथा अनुगमन समिति' रहनेछ ।

(२) यो समितिले प्रत्येक तीन महिनामा सबै शाखाहरूको प्रगति विवरण लिनेछ र देखिएका व्यवहारिक कठिनाइहरू फुकाउन निर्देशन दिनेछ ।

परिच्छेद - २

जनशक्ति र स्रोत व्यवस्थापन

६८. फोकल व्यक्ति र जिम्मेवारीः (१) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले यस कार्यविधिको प्रावधान वमोजिम कार्यालय र वडा कार्यालयमा एक जना कर्मचारीलाई 'सुशासन तथा जवाफदेहिता फोकल व्यक्ति' तोक्न सक्नेछ ।

(२) फोकल व्यक्तिले आफ्नो क्षेत्रमा भएका सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक परीक्षण र गुनासो व्यवस्थापनको अभिलेख दुरुस्त राखी गाउँपालिकाको डेस्कमा पठाउनुपर्नेछ ।

६९. क्षमता विकास र तालीमः (१) यो कार्यविधि प्रभावकारी रूपमा लागू गर्न गाउँपालिकाले कर्मचारी, जनप्रतिनिधि र नागरिक समाजका सदस्यहरूका लागि नियमित रूपमा तालिम र अभिमुखीकरण कार्यक्रम सञ्चालन गर्नेछ ।

परिच्छेद - ३

प्रतिवेदन र पुरस्कार

७०.एकिकृत प्रतिवेदन र सार्वजानिकिकरणः (१) गाउँपालिकाले प्रत्येक वर्षको अन्त्यमा यस कार्यविधि अन्तर्गत भएका सबै क्रियाकलापहरूको 'एकीकृत सुशासन प्रतिवेदन' तयार गरी गाउँ सभामा पेस गर्नेछ ।

(२) उक्त प्रतिवेदनलाई गाउँपालिकाको वार्षिक स्मारिका वा बुलेटिनमा छापेर सार्वजनिक गर्न सक्नेछ ।

७१. पुरस्कार र सम्मानः (१) कार्यविधि अनुसार उत्कृष्ट कार्य गर्ने वडा, शाखा वा कर्मचारीलाई गाउँपालिकाले प्रत्येक वर्ष पुरस्कृत गर्न सक्नेछ ।

(२) नागरिक सहभागितामा सक्रिय भूमिका खेल्ने नागरिक वा टोल विकास समितिलाई पनि प्रोत्साहन स्वरूप सम्मान गर्न सक्नेछ ।

भाग ८: विविध

७२. बजेट तथा स्रोतको व्यवस्थाः (१) यस कार्यविधिमा उल्लिखित क्रियाकलापहरू सञ्चालन गर्न गाउँपालिकाले प्रत्येक वर्ष आफ्नो वार्षिक बजेटमा आवश्यक रकम विनियोजन गर्नेछ ।

(२) दातृ निकाय वा अन्य साझेदार संस्थाहरूसँगको समन्वयमा सञ्चालन हुने कार्यक्रमहरूको हकमा सोही सम्झौता बमोजिमको बजेट परिचालन गर्न सकिनेछ ।

७३. अभिलेख व्यवस्थापनः (१) यस कार्यविधि अन्तर्गत सञ्चालन गरिएका सबै कार्यक्रमहरूको लिखित, श्रव्य र दृश्य (Audio-Video) अभिलेख सूचना प्रविधि शाखा तथा सम्बन्धित शाखाले सुरक्षित राखुपर्नेछ ।

(२) यस्तो अभिलेखलाई क्रमशः डिजिटल माध्यममा भण्डारण गरी नागरिकले चाहेको बेला हेर्न पाउने गरी व्यवस्था मिलाइनेछ ।

७४. अनुसूची परिवर्तन वा थपघट गर्ने अधिकारः (१) यस कार्यविधिमा संलग्न अनुसूचीहरूमा आवश्यकता अनुसार परिमार्जन वा थपघट गर्ने अधिकार कार्यालयलाई हुनेछ ।

७५. बाधा अड्काउ फुकाउनेः (१) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनका क्रममा कुनै स्पष्टता नभएमा वा बाधा अड्काउ परेमा, प्रचलित नेपाल कानुन परिधिभित्र रही कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गर्न सक्नेछ ।

७६. मापदण्ड वा निर्देशिकाः (१) यस कार्यविधि भित्रका विशेष विषयहरू लाई अझ बढी प्रभावकारी बनाउन कार्यपालिकाले छुट्टै मापदण्ड वा निर्देशिका बनाई लागू गर्न सक्नेछ ।

७७. बचाउ र खारेजीः (१) यो कार्यविधि जारी हुनुभन्दा अघि भएका सुशासन र जवाफदेहिता सम्बन्धी काम यसै बमोजिम भएको मानिनेछ ।

अनुसूची–१

(दफा ४ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

बहिगमन अभिमत (Exit Poll) प्रश्नावली

१) सेवाग्राहीको लिङ्ग : पुरुष ( ) महिला ( ) २) जात : .... ३) उमेर : .... ४) शिक्षा : ....

५) कार्यालयसम्म आइपुग्दा लागेको समय : ...... घण्टा/मिनेट ६) उद्देश्य : कार्यालयको काममा मात्र ( ) अन्य पनि ( )

७) कार्यालयमा कुन कामको लागि आउनुभएको हो ? (रेजा लगाउनुहोस्) :

क) सिफारिस लिन/पुर्याउन ( ) ख) अनुमति/दर्ता/नवीकरण ( ) ग) आर्थिक सहयोग लिन ( ) घ) योजना माग गर्न ( )

ङ) योजनाको किस्ता लिन ( ) च) योजनाको मूल्यांकन तथा फरफारक ( ) छ) अन्तिम भुक्तानी लिन ( ) ज) स्थानीय सरकारको सूचना प्राप्त गर्न ( ) झ) सूचनामूलक सामग्री प्राप्त गर्न ( ) ञ) अन्य (उल्लेख गर्नुहोस्) ....

८) सेवा सुविधा प्राप्तिको स्वमूल्याङ्कनः

क स	सेवाको नाम	स्वमुल्याङ्कन उपयुक्त कोठामा रेजा लगाउने
१	सेवा लिन को संग सम्पर्क गर्ने भन्ने तपाइको धारणा के कस्तो छ ?	अतिस्पस्ट ( ) ठीकै ( ) अस्पष्ट ( )
२	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाइको अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	पर्याप्त ( ) ठीकै ( ) थोरै ( )
३	तपाइप्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	राम्रो ( ) ठीकै ( ) अभद्र ( )
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सुचनाहरुबारे कर्मचारीले प्रस्ट पारे ?	प्रष्ट पारे ( ) ठीकै ( ) पारेनन ( )
५	तपाइले राख्नु भएको समस्यालाइ के कस्तो समाधान दिए ?	स्पस्ट गरिदिए ( ) ठीकै ( ) समाधान दिएनन
६	सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?	सजिलो ( ) ठीकै ( ) लामो ( )

९) कार्यालयको कुन कुन पक्षहरु धेरै राम्रो लाग्यो कुन सुधार गर्नुपर्ने लाग्यो र कुन नगर्नु पर्ने लाग्यो ?

राम्रा पक्षहरु (कायम राख्ने)	सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरु	नराम्रा पक्षहरु (नगर्ने)
१.	१.	१.
२.	२.	२.
३.	३.	३.

अनुसूची–२

(दफा ७ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

उत्तरदाताको नामथरः ....जातजातिः —— लिङ्गः महिला ( ) पुरुष ( )उमेरः ...... शिक्षाः .... पेशाः ....ठेगानाः ...... गाउँपालिका, वडा नं. ...... सम्पर्क नंः ....

(आफुलाइ लागेको विकल्पमा √ चिन्ह लगाउने)

१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१तपाइले यस कार्यालयवाट समग्रमा कत्तिको सन्तुष्टि पाउनुभयो ? सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहार प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? : सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

२. सेवाको नियमितता

२.१ नागारिक वडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाइले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

२.२ कार्यालय नियमित रुपमा (पदाधिकारी,कर्मचारीको उपस्थिति,समयपालना कार्यचुस्तता) सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कत्तिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?: विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त ( )

२.३ तपाइले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ? : तिरेको छैन ( ) एकदमै कम ( ) धेरै तिरेको ( )

२.४ यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्ने औसत कति दिन लगाउने गरेकोछ ? :

१ दिन ( ) २ दिन ( ) धेरै दिन ( )

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१ यस कार्यालयले दिने सेवाप्रति कत्तिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ? : विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त ( )

३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारे मा अरुलाई जानकारी तथा कत्तिको प्रचार गर्नुभएकोछ ? :

धेरै ( ) ठीकै ( ) गरेको छैन ( )

३.३ यस कार्यालयमा कार्यरत कर्मचारीप्रति तपाइको विश्वास कत्तिकोछ ?: धेरै ( ) ठीकै ( ) विश्वास छैन ( )

३.४ यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याइएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनुभएकोछ ? :

छ ( ) छैन ( ) अलिअलि थाहा छ ( )

४. सेवाको गुणस्तर

४.१ यस कार्यालयवाट सेवा लिँदा कार्यालयले दिएको जानकारी वाट कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? :

सन्तुष्ट ( ) कम सन्तुष्ट ( ) असन्तुष्ट ( )

४.२ तपाइले कार्यालय आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो : आफै ( ) मध्यस्थकर्ता ( )

४.३ यस कार्यालयमा एउटा कामको लागि कतिपटक धाउनु पर्योः 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 रहेको नागरिक वडापत्रबारे तपाइलाई जानकारी छ? : छ ( ) आंशिक जानकारी छ ( ) छैन ( )

५.३ कार्यालय र सेवाग्राही सम्बन्ध कस्तो छ ? : अति राम्रो ( ) ठीकै ( ) खासै राम्रो छैन ( )

५.४ गाउँपालिका तहमा सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ ? : २०% जति ( ) ५०% भन्दा माथि ( ) थाहा छैन ( )

५.५ कानून/नीति निर्माणमा प्रतिनिधित्व : छ ( ) ठीकै छ ( ) साह्रै कम छ ( )

६. नागरिक वडापत्र, उजुरी पेटिका, गुनासो सुन्ने अधिकारी

६.१ तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक वडापत्रको उपयोग कुन हद सम्म गरेका छन : ( ) कम ( ) गरेको छैन ( )

६.२ तपाईंको विचारमा गाउँपालिका वा यसका सेवाप्रदायकहरुले नागरिक बडापत्र अनुरुप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ? : धेरै ( ) कम ( ) गरेको छैन ( )

६.३ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हद सम्म भएकोछ ? :

धेरै भएको छ ( ) ठीकै भएको छ ( ) भएकै छैन ( )

७. सिफारिस सम्बन्धी

७.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातको प्रष्ट जानकारी पाउनुभएकोछ ? :

पाएँ ( ) ठीकै पाएँ ( ) स्पष्ट पाइन ( )

७.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर वाहेक अतिरिक्त रकम दिनुपर्यो ? : थोरै दिएँ ( ) मागिएन र दिइएन पनि ( )

७.३ त्यहाँवाट सिफारिस लिँदा कस्को सहयोग लिनुभयो ? : आफै ( ) मध्यस्थकर्ता ( ) नेता ठुलाबाडा ( )

७.४ राजस्व को कससँग उठाउने गर्दछन? : सबैसँग ( ) सीमित व्यक्तिसँग ( ) आयको आधारमा ( )

७.५ शुल्क सेवादस्तुर को कससँग उठाउने गर्दछन ? : सवै सेवाग्राहीसँग ( ) कुनै कुनै सेवाग्राहीसँग ( )

८. पूर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाइ

८.१ गाउँपालिका क्षेत्रभित्रको सडकको अवस्था कस्तो छ?
धेरै राम्रो ( ) राम्रो ( ) मध्यम ( ) खराव ( )

८.२.गत एक वर्षमा गाउँपालिकाले गरेको सडक मर्मत तथा नयाँ निर्माणको कार्यले तपाईं कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?
पूर्ण सन्तुष्ट ( ) आंशिक सन्तुष्ट ( ) सन्तुष्ट छैन ( ) कार्य नै भएको छैन ( )

८.३.गाउँपालिकाको ढल निकास तथा खानेपानीको पूर्वाधार (धारा, पाइपलाइन, ट्याङ्की) कस्तो अवस्थामा छ ?
उत्कृष्ट ( ) प्रयोगयोग्य तर मर्मत आवश्यक ( ) जीर्ण तथा प्रायः चुहावट भएको ( ) नहुने जस्तै ( )

८.४.गाउँपालिकाले सार्वजनिक स्थलहरू (पार्क, चोक, बसपार्क, सामुदायिक भवन) को निर्माण तथा संरक्षणमा पर्याप्त बजेट विनियोजन गरेको पाउनुभएको छ?
पर्याप्त ( ) अपर्याप्त ( ) न्यून ( ) नछुट्याएको ( )

८.५. गाउँपालिका क्षेत्रको वायु गुणस्तर (धुलो, धुँवा, प्रदूषण) कस्तो छ?
राम्रो ( ) सामान्य ( ) प्रदूषित ( ) अत्यधिक प्रदूषित ( )

८.६ .गाउँपालिकाले हरियाली बढाउन रुख रोप्ने, उद्यान निर्माण गर्ने, नदी/खोला संरक्षण गर्ने जस्ता कार्यहरू कत्तिको प्रभावकारी रूपमा गरेको छ?
धेरै प्रभावकारी ( ) केही प्रभावकारी ( ) प्रभावकारी छैन ( ) कुनै कार्य भएको छैन ( )

८.७ गाउँपालिकाले प्लास्टिकजन्य फोहोर नियन्त्रण तथा पुनःप्रयोगका लागि गरेको पहलबारे तपाईंको धारणा के छ?
सराहनीय र प्रभावकारी ( ) सामान्य ( ) कमजोर ( ) कुनै पहल छैन ( )

८.८ गाउँपालिकाले वातावरणीय प्रभाव मूल्यांकन (EIA) र अनुगमनलाई निर्माण तथा विकास आयोजनामा कत्तिको गम्भीरतापूर्वक लागु गरेको पाउनुभएको छ?
पूर्ण रूपमा ( ) नाम मात्रको ( ) विरलै ( ) कहिल्यै ( )

८.९ तपाईंको वडा/टोलमा फोहोर संकलन, ढुवानी र व्यवस्थापनको अवस्था कस्तो छ?
दैनिक रूपमा व्यवस्थित ( ) कहिलेकाहीं मात्र ( ) अनियमित ( ) कुनै व्यवस्था छैन ( )

८.१० गाउँपालिकाले सार्वजनिक शौचालय, धारा तथा खुला ठाउँहरूको सरसफाइमा देखाएको भूमिका कस्तो छ?
उत्कृष्ट ( ) सन्तोषजनक ( ) कमजोर ( ) अत्यन्त लापरवाह ( )

८.११ गाउँपालिकाले फोहोर व्यवस्थापनका लागि गरेको नीति (जस्तैः स्रोतैबाट छुट्याउने, रिसाइकल, कम्पोष्ट) कार्यान्वयन सम्बन्धी तपाईंको धारणा के छ?
प्रभावकारी कार्यान्वयन ( ) आंशिक कार्यान्वयन ( ) अप्रभावकारी ( ) नीति नै छैन / थाहा छैन ( )

८.१२ गाउँपालिकाको आयोजना सम्पन्न भएपछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकलाई रकम दिनुपर्छ ? :

पर्दैन ( ) मागेर लिन्छन् ( ) नदिए अप्ट्यारो पार्छन ( )

९. वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन

९.१. गाउँपालिकाको वार्षिक बजेट तथा खर्चको विवरण सार्वजनिक रूपमा पाउन कत्तिको सहज छ ?
धेरै सहज ( ) सहज ( ) कठिन ( ) एकदमै कठिन ( )

९.२. पछिल्लो एक वर्षमा गाउँपालिकाले कर उठाउने र खर्च गर्ने काम कत्तिको पारदर्शी रहेको पाउनुभयो?
पूर्ण रूपमा पारदर्शी ( ) अधिकांश पारदर्शी ( ) कम पारदर्शी ( ) पारदर्शिता छैन ( )

९.३. गाउँपालिकाको ठेक्कापट्टा तथा आपूर्ति व्यवस्थापनमा भ्रष्टाचार र अनियमितता भएको गुनासो सुन्नुभएको छ? धेरै पटक ( ) कहिलेकाहीं ( ) विरलै ( ) सुन्नुभएको छैन ( )

९.४. गाउँपालिकाले प्राप्त गरेको अनुदान, आन्तरिक आय तथा करको दायरालाई कसरी उपयोग गरेको छ, त्यसबारे स्थानीय जनतालाई पर्याप्त जानकारी दिने गरेको छ? नियमित रूपमा विस्तृत ( ) कहिलेकाहीं संक्षिप्त ( ) जानकारी नै दिँदैन ( ) जानकारी माग्दा पनि दिँदैन ( )

९.५. गाउँपालिकाको समग्र सेवा प्रवाह (जस्तैः सरसफाइ, बाटो, पानी, स्वास्थ्य) हेर्दा कर तथा शुल्कअनुसारको प्रतिफल प्राप्त भएको महसुस हुन्छ? पूर्ण रूपमा प्रतिफल प्राप्त भयो ( ) अधिकांश प्रतिफल प्राप्त भयो ( ) कम प्रतिफल प्राप्त भयो ( ) कुनै प्रतिफल भएन ( )

९.६. गाउँपालिकाले आफ्नो वित्तीय योजना तथा बजेट कार्यान्वयनको प्रगति सम्बन्धी त्रैमासिक वा अर्धवार्षिक प्रतिवेदन नागरिकसमक्ष राख्ने गरेको छ? नियमित रूपमा राख्छ ( ) कहिलेकाहीं मात्र राख्छ ( ) विरलै राख्छ ( ) कहिल्यै राख्दैन ( )

९.७. गाउँपालिकाले स्थानीय पूर्वाधार विकास (सडक, ढल, पार्क आदि) मा गरेको खर्च र त्यसको गुणस्तरबाट तपाईं कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?

(क) अत्यन्त सन्तुष्ट (ख) सन्तुष्ट (ग) त्यति सन्तुष्ट छैन (घ) बिल्कुलै असन्तुष्ट

९.८ गाउँपालिकाका कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधिहरूको उपस्थिति, समयनिष्ठता र वित्तीय प्रक्रियाप्रति जवाफदेहिताको अवस्था कस्तो पाउनुभएको छ?

धेरै राम्रो ( ) राम्रो ( ) कमजोर( ) अत्यन्त कमजोर( )

अनुसूची—३

(दफा १२ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सञ्चालनको ढाँचा

क. सहजकर्ताले सबैलाई संबोधन गरी ध्यानाकर्षण गर्दै कार्यक्रमको सुरुवात गर्ने ।

ख. कार्यक्रमलाई औपचारिक रुपमा सञ्चालन गर्न अध्यक्षता आसन ग्रहण गराउने र अनुमति लिएर सञ्चालन गर्ने ।

ग. कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने

घ. आचारसंहिताबारे जानकारी गराउने

ङ. पछिल्लो सार्वजनिक सुनुवाईका प्रतिवद्धताको प्रगति प्रस्तुतिकरण गर्ने

च. सेवा प्रवाहको संक्षिप्त जानकारी

छ. दफा ८ को विषयवस्तु सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत

ज. सहभागीबाट लिखित तथा मौखिक प्रश्न संकलन

झ. जिम्मेवार पदाधिकारी/कर्मचारीद्वारा जिज्ञासा स्पष्ट पार्ने

ञ. थप जिज्ञासाको आह्वान

ट. सार्वजनिक प्रतिवद्धता तयारी र वाचन

ठ. निष्कर्ष सबैलाई सहभागिताको लागि धन्यवाद सहित समापन

अनुसूची–४

(दफा १२ को उपदफा (५) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाई सहभागीको आचारसंहिता

१. बोल्न हात उठाएर संकेत गर्नुपर्ने ।

२. प्रश्न वा सुझाव स्पष्ट रूपमा राख्ने ।

३. सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र नामसहित प्रश्न राख्ने ।

४. बुँदागत, छोटकरी प्रश्न राख्ने र तोकिएको समयभित्र रोक्नुपर्ने ।

५. पहिलेको सहभागीको कुरा दोहोर्याउन नहुने ।

६. अस्पष्ट भएमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न सोध्न सकिने ।

७. बिनाआधार कसैप्रति लाञ्छनायुक्त भाषा प्रयोग गर्न नहुने ।

८. उत्तेजित वा बदलाको भावनाबाट बोल्न नहुने ।

९. सुनुवाई विथोल्ने प्रयास भएमा सबै मिली शालीनतापूर्वक समाधान खोज्ने ।

१०. विषयान्तर हुनबाट रोक्न सबै सचेत हुने ।

अनुसूची–५

(दफा १६ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाई प्रतिवेदनको ढाँचा

१. सार्वजनिक सुनुवाई संयोजन गर्ने व्यक्तिको नाम, थर, ठेगाना : ....

२. सुनुवाई गरिएका विषयवस्तुहरू :

क.

ख.

ग.

घ.

३. कार्यक्रम आयोजना स्थल : ....

४. कार्यक्रम आयोजना गरिएको मिति र समय : ....

५. कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयावधि (घण्टा/मिनेट) : ....

६. उठेका प्रश्न, जिज्ञासा र उत्तर (तालिका) :

क.स.	प्रश्नकर्ताको नाम, थर, ठेगाना	गुनासो/सुझाव	जवाफ दिने पदाधिकारी	जवाफको व्यहोरा

७. प्रतिवेदन दिने मिति : ....

८. सार्वजनिक सुनुवाई संयोजकको दस्तखत : ....

अनुसूची-६

(दफा २१ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

सामाजिक परीक्षकको कार्य जिम्मेवारी

१. सामाजिक परीक्षकले वाह्य तथा आन्तरिक रूपमा सूचना संकलन गर्न निम्न सामाग्रीहरु सूक्ष्म तरिकाले अध्यन गर्ने।
- गाउँपालिका सम्बन्धी ऐन, नियम, कार्यविधि र निर्देशिका
- गाउँपालिकाको सामाजिक जिम्मेवारी, दर्शन, उद्देश्य
- आवधिक तथा वार्षिक योजना (विषयगत कार्यालयहरूको समेत)
- सामाजिक उपलब्धी, कार्य सम्पादन, परिणाम र प्रभाव सम्बन्धी अभिलेख तथा सूचना
- नागरिक वडापत्र
- सार्वजनिक परीक्षणका प्रतिवेदनहरू,
- सार्वजनिक सुनुवाई प्रतिवेदन,
- चौमासिक तथा वार्षिक प्रतिवेदनहरू,
- गतबर्षको सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदन

२. गाउँपालिकाको सम्बन्धित शाखा वा वडा कार्यालयवाट यो आवमा संचालित योजना संग सम्वन्धित सवै कागजातहरु लिएर अवलोकन गर्ने योजनाहरुको सूची तयार गर्ने ।

१. सूचीको आधारमा योजना स्थल वा कार्यक्रम सञ्चालित क्षेत्रको स्थलगत भ्रमण गर्ने ।

२. स्थलगत भ्रमणका क्रममा परीक्षकले देहायका कार्यहरू गर्नेछः
- निर्माण भएको भौतिक संरचनाको गुणस्तर र मापदण्ड लगत अनुमान (Estimate) अनुसार भए नभएको प्राविधिक दृष्टिकोणबाट अवलोकन गर्ने।
- योजनाबाट प्रत्यक्ष लाभान्वित भएका नागरिकसँग योजनाको उपयोगिता र प्रभावकारिताका बारेमा सोधपुछ गर्ने ।
- योजना स्थलमा सूचना पाटी राखिएको छ वा छैन र त्यसमा बजेट तथा विवरण स्पष्ट छ छैन भनी जाँच गर्ने।

३. तथ्यहरूलाई थप गहिराइबाट बुझ्न देहायका समूहहरूसँग छुट्टाछुट्टै वा संयुक्त रूपमा छलफल गर्ने ।
- सम्बन्धित योजनाका उपभोक्ता समिति वा निर्माण व्यवसायी।
- लक्षित वर्ग (महिला, दलित, अपाङ्गता भएका व्यक्ति, ज्येष्ठ नागरिक) र सीमान्तकृत समुदाय ।
- स्थानीय टोल विकास संस्था र नागरिक समाजका प्रतिनिधि।

४. स्थानीय तहका पदाधिकारीहरू, शाखा प्रमुख, आयोजना प्रमुख, विषयगत कार्यालय प्रमुखसँग अर्ध-संरचित (□□□□-□□□□□□□□□□□) अन्तरवार्ता लिने ।

५. योजना कार्यान्वयनका उपलव्धीहरु, सामाजिक जिम्मेवारी बहनमा देखिएका प्रमुख समस्या, चुनौती, तिनीहरूको कार्यान्वयनको अवस्था र भावी कार्यदिशाका बारेमा समेत गहन अध्ययन गरी बुँदागत रूपमा प्रतिवेदन तयार गर्ने

६. सार्वजनिक भेला मा तयार गरिएको प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने र आफु र प्रतिवेदन संग सम्वन्धित विषयमा उठेका प्रश्नहरुको जवाफ दिने ।

७. सार्वजनिक भेला सकिएको ७ दिनभित्र तोकिएको ढाँचामा विस्तृत प्रतिवेदन तयार गरी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेस गर्ने ।

अनुसूची -७.१

दफा २७ को उपदफा ४ संग सम्वन्धित

माण्डवी गाउँपालिका

सामाजिक परीक्षकको प्रतिवेदन फारम

(बृहत छलफलमा प्रस्तुत गरिने)

स्थानीय तहको नाम:
मिति :

१. स्थानीय तहकोपरिचय (बुंदागत रूपमा लेख्ने):

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

३. गतवर्षको मुख्य मुख्य उपलब्धिहरू (बुंदागत रूपमा लेख्ने) :

४. यसवर्षको मुख्य मुख्य उपलब्धिहरू (सूचककोरूपमा प्रस्तुत गर्ने) :

५. सामाजिक जिम्मेवारी र कार्य सम्पादनको लेखाजोखा निम्न अनुसार गर्ने:

सामाजिक जिम्मेवारीको क्षेत्र	**गत बर्षको अवस्था**	**प्रयास**	**उपलब्धी**
स्वास्थ्य			
स्वास्थ्य चौकी एक घण्टा भित्र पैदल वा यातायात पहुच भएको घरधुरी संख्या			
५ बर्ष मुनीका बालबालिकाको प्रतिशत			
खोपमा पहुच भएको जनसंस्या (एक बर्ष मुनीका बालबालिकाको आधारमा)			
न्यूनतम ४ पटक गर्ववती जाच गरिएको महिलाको संख्या (% मा)			
दक्ष प्रसुतीकर्मीबाट प्रसुती गरिएका महिलाको संख्या			
झाडा पखालाबाट मृत्यु हुने बालबालिका			
हेल्थपोष्टबाट सेवा लिने घरधुरी परिवार संख्या			
शिक्षा			
आधा घण्टा भित्र प्राथमिक विद्यालय नपुग्ने वालवालिकाको संख्या			
पूर्व प्राथमिक शिक्षामा खुद भर्नादर			
प्राथमिक विद्यालयमा पहुच नभएका सो उमेर समुहका बालबालिका संख्या /प्रतिशत			
कक्षा १ मा खुद भर्नादर छात्र/छात्रा			
प्राथमिक तहमा कक्षा छोड्ने कक्षा दोहो्याउने र कक्षा उत्तिर्ण 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 शिक्षमा पहुच			
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 बिवाहको संख्या			
सामाजिक बिकृति, विसंगति			
सामाजिक सुरक्षा (जेष्ठ नागरिक, एकल-महिला, अपांग, पिछडिएको क्षेत्र तथा लोपुन्मुख जाती)			
जनचेतना तथा गरिवी निवारण			
बाल श्रमको अवस्था			
बाल क्लवहरूको अवस्था			
महिला हिंशा			
रोजगारीको अवस्था			
स्वरोजगारका प्रयासहरू			
गरिवी निवारणका प्रयासहरू			
सामाजिक परिचालन			
वतावरण सुधारका प्रयासहरू			
एच.आई.भि र एड्स			
विकासमा समान सहभागिता			
सेवाहरूमा पहुँच			
स्थानीय वजार पुग्न लाग्ने समय कृषि सेवा केन्द्र जान लाग्ने समय			

सामाजिक जिम्मेवारीको क्षेत्र	गत बर्षको अवस्था	प्रयास	उपलब्धी
भौगोलिक क्षेत्र, महिला, पिछडिएका तथा सीमान्त वर्गको संख्या, निजहरूले पाएकोसेवा तथा दिइएको विशेष अवसरहरू			
संस्थागत क्षमता			
जनशक्ति			
नीति तथा कार्यक्रम			
भौतिक व्यवस्था			
समन्वय र सहकार्यका प्रयासहरू			
अन्य सामाजिक सम्पादनका क्षेत्रहरू			

६. सामाजिक परीक्षणले औंल्याएका सवालहरू

७. सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदनले समेट्न नसकेका विषयवस्तु

८. सामाजिक जिम्मेवारी बहन गर्ने क्षमता

९. मुख्य मुख्य समस्या तथा चुनौतीहरु

१०. सुधारको लागि चाल्नुपर्ने कदम तथा सुझावहरू आदि

सामाजिक परीक्षकको नाम :

दस्तखत :

संस्थाको नाम (यदि सस्था भएमा) :

मितिः

अनुसूची -७.२

दफा २७ को उपदफा ४ संग सम्वन्धित

माण्डवी गाउँपालिका

सामाजिक परीक्षकको प्रतिवेदन फारम (विषयगत कार्यालय र गैससको लागि)

१. विषयगत कार्यालय /गैर सरकारी संस्था को नामः

२. लक्ष्य

क.

ख.

ग.

घ.

३. मुख्य उद्देश्य बुंदागत 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 (बुंदागत रूपमा लेख्ने)

क.

ख.

ग.

घ.

८. भावी कार्यक्रम सञ्चालनको लागि चाल्नुपर्ने कदमहरू तथा सुझावहरू (बुंदागत रूपमा लेख्ने)

क.

ख.

ग.

घ.

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

अनुसूची-८

(दफा २८ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

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

१. विषयवस्तुमा मात्र केन्द्रित रही छलफल गर्ने ।

२. तथ्यांक र सूचनाको आधारमा रही विचार राख्ने ।

३. निजी वा व्यक्तिगत कुरामा टिप्पणी नगर्ने तथा व्यक्तिगत आक्षेप नलगाउने ।

४. सहभागीहरूले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने, प्राप्त प्रतिक्रिया, सुझाव तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रूपमा लिने ।

५. व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने ।

६. सहभागीहरूलाई विचार राख्न प्रोत्साहन गर्ने र विचारका लागि धन्यवाद दिने ।

७. सहजकर्ताले बोल्ने समय दिएपछि मात्र सहभागीहरूले आफ्ना कुराहरू राख्ने ।

८. बोल्दा पालै पालो बोल्ने र एउटा व्यक्तिले एकपटक मात्र बोल्ने ।

९. आफ्नो कुरालाई छोटकरीमा स्पष्ट रूपमा राख्ने र बीचमा अर्काको कुरा नकाट्ने ।

अनुसूची-९

(दफा २९ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

सामाजिक परीक्षकले गाउँपालिका समक्ष पेश गर्ने प्रतिवेदनको ढाँचा

१. पृष्ठभूमि

२. सामाजिक परीक्षणको उद्देश्य

३. अध्ययन विधि

४. अध्ययनको सीमा

५. बृहत् छलफल कार्यक्रमको विवरणः

क) मितिः ख) स्थानः ग) समयः

६. गाउँपालिका र विषयगत कार्यालय /गैर सरकारी संस्थाको विवरण संलग्न राख्ने (अनुसूची ७

समावेश गर्ने)

७. सामजिक परीक्षणवाट देखिएका सवल पक्षहरू (बुंदागत रूपमा लेख्ने)

८. सामजिक परीक्षणवाट देखिएका चुनौती तथा कमि कमजोरीहरू (बुंदागत रूपमा लेख्ने)

९. सामाजिक जिम्मेवारी पुरा गर्न गाउँपालिकाले चाल्नु पर्ने कदमहरू वा सुझावहरू

सामाजिक परीक्षकको नामः

दस्तखतः

संस्थाको नाम (यदि संस्था भएमा)ः

मितिः

अनुसूची-१०

(दफा ३४ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक उजुरी तथा गुनासो दर्ता किताब

क स	गुनासोकर्ताको नाम थर	गुनासोको संक्षिप्त विवरण	गुनासोसँग सम्बन्धित पदाधिकारी तथा महाशाखा/शाखा	गुनासोको बर्गीकरण	गुनासो उपर गरिएको प्रथम सम्बोधन	दर्ता गर्नेको नाम थर र पद	कैफियत

अनुसूची-११

(दफा ३५ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नु पर्ने विवरण

क स	गुनासोको सङ्क्षिप्त विवरण	गुनासो समाधानको लागि अपर्याप्तता कानून तथा संस्थागत व्यवस्था तथा अधिकारक्षेत्रको विवरण	कानून तथा विषयविज्ञको राय	गुनासो समाधानको लागि गर्नुपर्ने निर्णयको प्रस्ताव

गुनासो सुन्ने अधिकारीको नामः

दस्तखतः

मितिः

अनुसूची-१२.१

(दफा ४६ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

शिक्षा क्षेत्रका व्याख्या सहितका नमूना सुचक

क.सं.	सूचक	सूचकको व्याख्या	अंक	कारण
१	विद्यार्थी उपस्थितिदर	विद्यार्थी नियमित विद्यालय आउने अवस्था		
२	शिक्षक नियमितता	शिक्षक समयमै विद्यालय आउने र पढाउने अवस्था		
३	सिकाइ उपलब्धि	विद्यार्थीले पढाइ राम्रोसँग सिकेको अवस्था		१
४	विद्यालय सरसफाई	विद्यालय सफा र व्यवस्थित रहेको अवस्था		
५	खानेपानी सुविधा	विद्यालयमा सफा खानेपानी उपलब्ध भएको अवस्था		
६	शौचालय अवस्था	प्रयोग गर्न मिल्ने सफा शौचालयको अवस्था		
७	छात्रामैत्री वातावरण	छात्राहरू सुरक्षित र सहज महसुस गर्ने अवस्था		
८	ICT प्रयोग	कम्प्युटर तथा प्रविधिको प्रयोग भएको अवस्था		
९	पुस्तकालय सुविधा	पुस्तक पढ्ने व्यवस्था उपलब्ध भएको अवस्था		
१०	अतिरिक्त क्रियाकलाप	खेलकुद, सांस्कृतिक तथा अन्य गतिविधि सञ्चालन अवस्था		
११	विद्यालय सुरक्षा	विद्यालय सुरक्षित रहेको अवस्था		
१२	अपाङ्गमैत्री पूर्वाधार	अपाङ्गता भएका बालबालिकालाई सहज पहुँच भएको अवस्था		
१३	अभिभावक सहभागिता	अभिभावक विद्यालय गतिविधिमा सहभागी हुने अवस्था		
१४	छात्रवृत्ति पारदर्शिता	छात्रवृत्ति निष्पक्ष रूपमा वितरण भएको अवस्था		
१५	विद्यालय व्यवस्थापन सक्रियता	विद्यालय व्यवस्थापन समिति सक्रिय रहेको अवस्था		
१६	बालमैत्री वातावरण	बालबालिकामैत्री वातावरण भएको अवस्था		
१७	शिक्षक व्यवहार	शिक्षकले विद्यार्थीलाई राम्रो व्यवहार गर्ने अवस्था		
१८	विद्यालय अनुशासन	विद्यालयमा राम्रो अनुशासन कायम भएको अवस्था		
१९	विद्यालय पहुँच	विद्यालयमा पुग्न सहज भएको अवस्था		
२०	समग्र सन्तुष्टि	विद्यालय सेवाप्रति समुदायको समग्र सन्तुष्टि		

अनुसूची-१२.२

(दफा ४६ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

स्वास्थ्य क्षेत्रका व्याख्या सहितका नमूना सुचक

क.सं.	सूचक	सूचकको व्याख्या	अंक	कारण
१	स्वास्थ्यकर्मी उपलब्धता	स्वास्थ्य संस्थामा आवश्यक कर्मचारी उपलब्ध भएको अवस्था		
२	औषधि उपलब्धता	आवश्यक औषधि सहज रूपमा पाइने अवस्था		
३	खोप सेवा	बालबालिका तथा अन्य खोप सेवा नियमित सञ्चालन भएको अवस्था		
४	गर्भवती जाँच सेवा	गर्भवती महिलाले नियमित स्वास्थ्य जाँच पाउने अवस्था		
५	संस्थागत सुत्केरी	स्वास्थ्य संस्थामै सुरक्षित सुत्केरी हुने अवस्था		
६	स्वास्थ्य संस्था सरसफाइ	स्वास्थ्य संस्था सफा र व्यवस्थित भएको अवस्था		
७	उपकरण उपलब्धता	आवश्यक स्वास्थ्य उपकरण उपलब्ध भएको अवस्था		
८	प्रयोगशाला सेवा	परीक्षण सेवा सहज रूपमा उपलब्ध भएको अवस्था		
९	स्वास्थ्यकर्मी व्यवहार	स्वास्थ्यकर्मीले सेवाग्राहीसँग राम्रो व्यवहार गर्ने अवस्था		
१०	प्रतीक्षा समय	सेवा लिन धेरै समय कुर्नु नपर्ने अवस्था		
११	आपतकालीन सेवा	आकस्मिक बिरामीका लागि सेवा उपलब्ध भएको अवस्था		
१२	पोषण कार्यक्रम	पोषणसम्बन्धी कार्यक्रम प्रभावकारी भएको अवस्था		
१३	स्वास्थ्य बीमा उपयोग	स्वास्थ्य बीमा सेवा प्रयोग गर्न सहज भएको अवस्था		
१४	अपाङ्गमैत्री सेवा	अपाङ्गता भएका व्यक्तिका लागि सहज सेवा भएको अवस्था		
१५	ज्येष्ठ नागरिक सेवा	ज्येष्ठ नागरिकलाई प्राथमिकता सहित सेवा भएको अवस्था		
१६	सुरक्षित मातृत्व सेवा	आमा र शिशुको सुरक्षित सेवाको अवस्था		
१७	स्वास्थ्य सचेतना कार्यक्रम	स्वास्थ्यसम्बन्धी जनचेतना कार्यक्रम सञ्चालन भएको अवस्था		
१८	गुनासो सुनुवाई	गुनासो सुन्ने र समाधान गर्ने व्यवस्था भएको अवस्था		
१९	सेवा पहुँच	सबै नागरिकले सहज रूपमा सेवा पाउने अवस्था		
२०	समग्र सन्तुष्टि	स्वास्थ्य सेवाप्रति समुदायको समग्र सन्तुष्टि		

अनुसूची-१२.३

(दफा ४६ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

खानेपानी क्षेत्रका व्याख्या सहितका नमूना सुचक

क.सं.	सूचक	सूचकको व्याख्या	अंक	कारण
१	सुरक्षित पानी पहुँच	घरधुरीले सुरक्षित खानेपानी पाउने अवस्था		
२	नियमित पानी आपूर्ति	नियमित रूपमा पानी आउने अवस्था		
३	पानी गुणस्तर	पानी सफा र स्वास्थ्यका लागि सुरक्षित भएको अवस्था		
४	धारा सञ्चालन	धारा राम्रोसँग सञ्चालन भएको अवस्था		
५	मर्मतसम्भार	बिग्रिएको धारा वा पाइप समयमै मर्मत हुने अवस्था		
६	उपभोक्ता समिति सक्रियता	खानेपानी समिति सक्रिय रूपमा काम गरेको अवस्था		
७	सरसफाइ अवस्था	पानी स्रोत तथा वरिपरिको सरसफाइ भएको अवस्था		
८	पानी वितरण समानता	सबैले बराबरी रूपमा पानी पाएको अवस्था		
९	जलस्रोत संरक्षण	पानी स्रोत संरक्षण गरिएको अवस्था		
१०	विद्यालयमा पानी सुविधा	विद्यालयमा पर्याप्त पानी उपलब्ध भएको अवस्था		
११	स्वास्थ्य संस्थामा पानी	स्वास्थ्य संस्थामा पानी उपलब्ध भएको अवस्था		
१२	पानी चुहावट नियन्त्रण	पाइप वा धारामा चुहावट कम भएको अवस्था		
१३	महिला सहभागिता	खानेपानी व्यवस्थापनमा महिलाको सहभागिता भएको अवस्था		
१४	महसुल व्यवस्थापन	पानी महसुल पारदर्शी रूपमा संकलन भएको अवस्था		
१५	गुनासो सुनुवाई	गुनासो सुन्ने र समाधान गर्ने व्यवस्था भएको अवस्था		
१६	पानीजन्य रोग नियन्त्रण	दूषित पानीका कारण हुने रोग कम भएको अवस्था		
१७	विपन्न वर्ग पहुँच	गरीब तथा विपन्नले पनि सेवा पाएको अवस्था		
१८	दिगोपन	खानेपानी योजना लामो समयसम्म चल्ने अवस्था		
१९	सेवा पहुँच	सबै समुदायलाई सहज पहुँच भएको अवस्था		
२०	समग्र सन्तुष्टि	खानेपानी सेवाप्रति समुदायको समग्र सन्तुष्टि		

अनुसूची-१२.४

(दफा ४६ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

विद्युत क्षेत्रका व्याख्या सहितका नमूना सुचक

क.सं.	सूचक	सूचकको व्याख्या	अंक	कारण
१	विद्युत पहुँच	सबै घरधुरीमा विद्युत सेवा पुगेको अवस्था		
२	नियमित विद्युत आपूर्ति	नियमित रूपमा बत्ती आउने अवस्था		
३	लोडसेडिङ अवस्था	बत्ती जाने समस्या कम भएको अवस्था		
४	भोल्टेजको गुणस्तर	कम वा बढी भोल्टेज समस्या नभएको अवस्था		
५	विद्युत लाइन मर्मत	बिग्रिएको लाइन समयमै मर्मत हुने अवस्था		
६	ट्रान्सफर्मर अवस्था	ट्रान्सफर्मर राम्रोसँग सञ्चालन भएको अवस्था		
७	नयाँ जडान सेवा	नयाँ मिटर तथा लाइन जडान सहज भएको अवस्था		
८	मिटर रिडिङको शुद्धता	विद्युत मिटर सही रूपमा पढिने अवस्था		
९	महसुल भुक्तानी सहजता	विद्युत महसुल तिर्न सहज भएको अवस्था		
१०	विद्युत महसुल पारदर्शिता	महसुल स्पष्ट र बुझ्न सजिलो भएको अवस्था		
११	गुनासो सुनुवाई	विद्युतसम्बन्धी गुनासो सुन्ने र समाधान गर्ने व्यवस्था भएको अवस्था		
१२	विद्युत सुरक्षा	करेन्ट लाग्ने वा दुर्घटना जोखिम कम भएको अवस्था		
१३	पोल तथा तारको अवस्था	पोल र तार सुरक्षित तथा व्यवस्थित भएको अवस्था		
१४	सडक बत्ती व्यवस्था	सार्वजनिक स्थानमा सडक बत्तीको व्यवस्था भएको अवस्था		
१५	विपन्न वर्ग पहुँच	गरीब तथा विपन्नले पनि विद्युत सेवा पाएको अवस्था		
१६	सेवा प्रदायकको व्यवहार	विद्युत कार्यालयका कर्मचारीको व्यवहार राम्रो भएको अवस्था		
१७	सेवा प्राप्तिमा सहजता	विद्युतसम्बन्धी सेवा लिन सजिलो भएको अवस्था		
१८	सूचना प्रवाह	विद्युत कटौती वा मर्मतसम्बन्धी सूचना समयमै पाइने अवस्था		
१९	वैकल्पिक ऊर्जा प्रवर्द्धन	सौर्य वा अन्य वैकल्पिक ऊर्जा प्रवर्द्धन भएको अवस्था		
२०	समग्र सन्तुष्टि	विद्युत सेवाप्रति सेवाग्राहीको समग्र सन्तुष्टि		

अनुसूची-१२.५

(दफा ४६ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित)

कृषि क्षेत्रका व्याख्या सहितका नमूना सुचक

क्र.सं.	सूचक	सूचकको व्याख्या	अंक	कारण
१	कृषि प्राविधिक सेवा	कृषकले कृषि प्राविधिकको सेवा सहज पाउने अवस्था		
२	उन्नत बीउ उपलब्धता	गुणस्तरीय बीउ समयमै उपलब्ध भएको अवस्था		
३	मल उपलब्धता	आवश्यक मल सहज रूपमा पाइने अवस्था		
४	सिँचाइ सुविधा	खेतीका लागि पर्याप्त सिँचाइ उपलब्ध भएको अवस्था		
५	कृषि तालिम	कृषकलाई उपयोगी तालिम उपलब्ध भएको अवस्था		
६	कृषि बजार पहुँच	उत्पादन बेच्न बजार सहज उपलब्ध भएको अवस्था		
७	कृषि सडक पहुँच	कृषि उत्पादन ओसारपसार गर्न सडक सुविधा भएको अवस्था		
८	कृषि अनुदान पारदर्शिता	कृषि अनुदान निष्पक्ष रूपमा वितरण भएको अवस्था		
९	कृषि बीमा	बाली तथा पशु बीमा सेवा सहज उपलब्ध भएको अवस्था		
१०	कृषक समूह सक्रियता	कृषक समूह सक्रिय रूपमा सञ्चालन भएको अवस्था		
११	महिला कृषक सहभागिता	कृषि कार्यक्रममा महिलाको सहभागिता भएको अवस्था		
१२	युवा कृषक सहभागिता	युवाहरू कृषि कार्यमा सहभागी भएको अवस्था		
१३	पशु सेवा	पशु उपचार तथा सेवा उपलब्ध भएको अवस्था		
१४	बाली रोग नियन्त्रण	बाली रोग नियन्त्रण सेवा प्रभावकारी भएको अवस्था		
१५	कृषि यान्त्रीकरण	कृषि उपकरण तथा मेसिन प्रयोग भएको अवस्था		
१६	कृषि ऋण पहुँच	कृषकले सहज रूपमा ऋण पाउने अवस्था		
१७	जैविक खेती प्रवर्द्धन	विषादी कम प्रयोग गरी खेती प्रवर्द्धन भएको अवस्था		
१८	भण्डारण सुविधा	उत्पादन सुरक्षित राख्ने व्यवस्था भएको अवस्था		
१९	उत्पादन वृद्धि	कृषि उत्पादन बढेको अवस्था		
२०	समग्र सन्तुष्टि	कृषि सेवाप्रति कृषकको समग्र सन्तुष्टि		

अनुसूची-१३

(दफा ४९ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)

सेवा ग्राही सेवाप्रदायक साझा कार्ययोजना फारम

स्थानीय तह/संस्थाको नाम ....

सेवा क्षेत्रः ....

वडा नं.: ....

मितिः ....

क्र.सं.	समस्या / विषयवस्तु	सुधार गर्नुपर्ने काम	जिम्मेवार निकाय/व्यक्ति	सहकार्य गर्ने निकाय	आवश्यक स्रोत	कार्य सुरु मिति	सम्पन्न गर्ने अवधि	अपेक्षित नतिजा	प्रगति अवस्था
१									
२									
३									
४									
५									
६									
७									
८									
९									

सेवाग्राही प्रतिनिधिको नाम

हस्ताक्षर

सेवाप्रदायक प्रतिनिधिको नाम हस्ताक्षर

जनप्रतिनिधिको नाम पद हस्ताक्षर

नागरिक समाजका प्रतिनिधिको नाम हस्ताक्षर

सहजकर्ताको नाम हस्ताक्षर