

सन्दकपुर गाउँपालिका सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम २०८२।०८३ (२०८३/०४/१८)

३. नतिजाहरू

३.१ नागरिक प्रतिवेदन पत्रमार्फत प्राप्त प्रतिक्रिया र अवस्था

सार्वजनिक सुनुवाई भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका सार्वजनिक निकायका पदाधिकारीहरु बिच सार्वजनिक चासोका विषयमा सार्वजनिक थलोमा खुल्ला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँदछ । यस अर्न्तगत नागरिक प्रतिवेदन पत्र भन्नाले सेवाग्राही नागरिकले सार्वजनिक सेवा प्रदायक संस्थाबाट सेवा लिँदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरुलाई उल्लेख गरी सेवा प्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गर्ने पद्धतिलाई जनाउँछ । यसै आधारमा ३० जना सेवाग्राहीहरूसँग अन्तरवार्ता लाई नागरिक प्रतिवेदन पत्र भाग १ र २ भरी प्रतिवेदन तयार गरिएको थियो । सो पत्रको लागि दलित, जनजाति, महिला एवम् पिछडिएका वर्गको प्रतिनिधित्व भएको थियो । नागरिक प्रतिवेदन पत्रका लागि अन्तरवार्तामा भाग लिएका सम्पूर्ण उत्तरदाताहरूलाई कार्यक्रममा भाग लिन निमन्त्रणा गरिएको थियो । संकलित नागरिक विचारलाई विश्लेषण गरि सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमहरूमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

सेवाग्राहीको विवरण :

क. जातजाति

जम्मा	आदिवासी जनजाति	दलित	मधेसी	मुस्लिम	खस आर्य	अन्य कुनै
३०	२१	२	०	०	७	०

ख. लिङ्ग

नागरिक सहभागी	महिला	पुरुष
३०	९	२१

ग. उमेर

जम्मा	बालबालिका (१८ वर्षसम्म)	युवा (१९ देखि ४० वर्षसम्म)	४१ वर्षभन्दा माथि उमेर
३०	०	२१	९

घ. शिक्षा

जम्मा	एसएलसी/एसईईसम्म	एसएलसी/एसईई भन्दा माथि
३०	१४	१६

नागरिक प्रतिवेदन पत्र भाग १

क्र.सं.	सेवाको नाम	सोधिएको प्रश्न	सेवाको मूल्याङ्कन संख्यामा		
१	सेवाको सन्तुष्टि	१.१ तपाइले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्ट पाउनुभयो ?	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट
			२	२८	०
		१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाई कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट
			२	२८	०
२.	सेवाको नियमितता	२.१ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?	सन्तुष्ट	ठीकै	असन्तुष्ट
			३	२६	१

		२.२ कार्यालय नियमित रुपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्य चुस्तता) सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?	विश्वस्त	ठीकै	अविश्वस्त
			५	२५	०
		२.३ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?	तिरको छैन	एकदमै कम	धेरै तिरको
			३०	०	०
		२.४ यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ ?	१ दिन	२ दिन	धेरै दिन
			२	१९	९
३.	सेवाप्रतिको जनविश्वास	३.१ वडाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?	विश्वस्त	ठीकै	अविश्वस्त
			११	१९	०
		३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी गराई कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?	धेरै	ठीकै	गरेको छैन
			७	२१	२
		३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ?	धेरै	ठीकै	विश्वास छैन
			५	२५	०
		३.४ यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनुभएको छ ?	छ	छैन	अलिअलि थाहा छ
			५	४	२१
४.	सेवाको गुणस्तर	४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिँदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?	सन्तुष्ट	कम सन्तुष्ट	असन्तुष्ट
			२३	७	०
		४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?	आफैं	गाउँका ठूलाबडाको	मध्यस्तकर्ता
			२७	२	१
		४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्‍यो?	१ पटक	२ पटक	सो भन्दा बढी
			३	२१	६
५.	सेवा सम्बन्धी जानकारी	५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?	अति राम्रो	ठीकै	नराम्रो
			०	३०	०
		५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्रबारे तपाईंलाई जानकारी छ ?	छ	आंशिक जानकारी छ	कुनै जानकारी छैन
			१०	१३	७
		५.३ कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?	अति राम्रो	ठीकै	खासै राम्रो छैन
			१	२९	०
		५.४ पालिका तहमा सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशतसम्म हुने गरेको छ ?	२० प्रतिशत	५० प्रतिशत	थाहा छैन
			१९	०	११

		५.५ सभाबाट कानून बनाउँदा र कार्यपालिकामा नीति, नियम, निर्देशिका, मापदण्ड तयार गर्दा छलफलमा प्रतिनिधित्व भएका छ ?	छ	ठीकै छ	प्रतिनिधित्व साह्रै कम छ
			०	५	२५
६.	नागरिक बडापत्र/ उजुरी पेटिका/ गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा	६.१ तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ?	धेरै	कम	गरेको छैन
			०	२९	१
		६.२ तपाईंको विचारमा पालिका वा सेवाप्रदायकहरूले नागरिक बडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?	धेरै	ठीकै	अति कम
			०	२९	१
		६.३ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?	धेरै भएको छ	ठीकै भएको छ	भएको छैन
			०	३	२७

नागरिक प्रतिवेदन पत्र भाग २

१.	सिफारिस सम्बन्धी	१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो?	पाएँ	ठीकै पाएँ	स्पष्ट पाइन
			२५	५	०
		१.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो?	दिएँ	थोरै दिएँ	मागिएन र दिइएन पनि
			०	०	३०
		१.३ त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?	आफै	मध्यस्तकर्ता वा कार्यालयकै मान्छे	नेता/ठूला बडा
			२७	२	१
		१.४ राजस्व कोकोसँग उठाउने गर्छन् ?	सबैसँग	सीमित व्यक्तिसँग	आयको आधारमा
			६	२	२२
		१.५ शल्क, सेवादस्तुर कोकोसँग उठाउने गर्छन् ?	सेवाग्राही सँग	कुनैकुनै सेवाग्राहीसँग मात्र	
			२८	२	
२.	पूर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धी	२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?	राम्रो	ठीकै	खराब
			१	२९	०
		२.२ कार्यालयमा सेवा प्रवाह र कार्यसम्पादन सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ ?	तुरुन्तै	पटकपटक भनेपछि मात्र	जति भनेपनि हुन्छ
			६	२४	०
		२.३ तपाईंको विचारमा पालिकाले पूर्वाधार सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?	नियमित र राम्रोसँग	ठीकै गर्छ	नियमित रुपमा गर्दैन
			०	२९	१

		२.४ तपाईंको गाउँपालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?	राम्रो	ठीकै	खराब	
			०	२२	८	
		२.५ तपाईंको पालिकाले सञ्चालन गरेका योजनाहरू कतिको प्रभावकारी छन् ?	प्रभावकारी	ठीक	प्रभावकारी छैनन्	
			०	२६	४	
		२.६ स्थानीय सरकारमा आयोजनाको विल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?	सहज	असहज	ठीकै	अप्यारो
			८	२	१८	२
		२.७ आयोजना सम्पन्न भएपछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनुपर्छ ?	पर्दैन	मागेर लिन्छन्	रकम नदिए अप्यारो पार्छन्	
			२९	१	०	
		२.८ आयोजना सञ्चालन गर्दा पालिकाबाट प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?	सजिलै पाइयो	कहिलेकाँही	माग गर्दा पनि पाइएन	
			४	२६	०	
		२.९ पालिकामा विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?	सजिलै	सोधेपछि	सोधेपनि पाइदैन	
			४	२६	०	
		२.१० पालिकाबाट आचारसंहिता पालना भएको छ ?	भएको छ	ठीकै पालना भएको छ	कति पनि पालना भएको छैन	
			०	३०	०	
		२.११ आयोजना संचालन गर्दा पालिकाबाट कतिको सहयोग पाउनुभएको छ ?	धेरै	ठीकै	निरुत्साहित गरिन्छ	
			०	३०	०	
३.	गाउँपालिका को वित्तीय व्यवस्थापन । कार्यसम्पादन	३.१ आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?	आवश्यक श्रोत उपलब्ध	कम श्रोत उपलब्ध	अतिकम श्रोत उपलब्ध	
			१४	१५	१	
		३.२ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?	अति सरल	ठीकै	जटिल	
			०	३०	०	
		३.३ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा वित्त व्यवस्थापन र परिचालनमा सीप कस्तो छ ?	आवश्यक	आवश्यकता भन्दा कम	निकै कम	
			२८	२	०	
		३.४ पालिकाको आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो?	टाँसेको देखेको छु	टाँसेको कहिलेकाँही	खै कतै देखिएन	
			२	१३	१५	

		३.५ कार्य सम्पन्नताको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन ?	छ	ठीकै	कहिलेपनि भएको थाहा छैन			
			०	२९	१			
		३.६ कार्य सञ्चालन संरचनाप्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?	सन्तुष्ट	ठीकै	कुनै जानकारी छैन			
			०	३०	०			
		४.	पारदर्शिता सम्बन्धी	४.१ यस पालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?	धेरै जानकारी पाएको	ठीकै जानकारी पाएको	कम जानकारी पाएको	
					२	२४	४	
४.२ पालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट, कार्यक्रम, कार्यप्रगति आदि सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने गर्दछ ?	हुने गरेको			हुने गरेका छैन	जानकारी नै छैन			
	३०			०	०			
४.३ सार्वजनिक हुन माध्यम के के हुन् ?	वेबसाइट			सूचना पाटी	पत्रपत्रिका र मिडिया	सार्वजनिक सुनुवाई		
	०			०	१०	२०		
		४.४ पालिका कार्यालयबाट तपाईंले चाहेको विवरण पाउनु भएको छ ?	सहजै	धेरैपटक धाएपछि	पाइन	वास्ता नै गरिएन		
			७	२३	०	०		

नागरिक प्रतिवेदनबाट प्राप्त सुझावहरु :

१. कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान चाँडो गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
२. विपन्न वर्गका लागि छुट्याइएको सेवा प्रयोग गरेको सबैलाई जानकारी गराउनुपर्ने ।
३. एउटा कामका लागि धेरैपटक धाउनुपर्ने बाध्यताको अन्त्य गर्नुपर्ने ।
४. कार्यालयको भौतिक अवस्था सुधार गर्नुपर्ने ।
५. सभाबाट कानुन बनाउँदा र कार्यपालिकामा नीति, नियम, निर्देशिका, मापदण्ड तयार गर्दा छलफलमा सरोकारवालालाई सहभागी गराइनुपर्ने ।
६. नागरिक वडापत्र र उजुरी पेटिकाको उपयोग बढाउने नीति बनाउनुपर्ने ।
७. आम्दानी र खर्चको विवरण बाहिर सूचना पाटीमा नियमित टाँस गर्नुपर्ने ।

३.२ बहिर्गमन अभिमतबाट प्राप्त प्रतिक्रिया

सार्वजनिक सुनुवाई भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका सार्वजनिक निकायका पदाधिकारीहरु बिच सार्वजनिक चासोका विषयमा सार्वजनिक थलोमा खुल्ला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँदछ । यस अर्न्तगत बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) भन्नाले नागरिक वडापत्रद्वारा गरिएका बाचा बमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्कने समयमा त्यहाँको सेवा सुविधाको विषयमा लेखी वा लेखाई दिएको अभिमत वा सुझावलाई जनाउँदछ । सेवाग्राहीले सेवा लिने वित्तिकै सेवा प्रतिको धारणा लिन बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) लिने गरिन्छ । नगरपालिका र वडा कार्यालयबाट सेवा, वस्तु तथा सुविधा प्राप्त गरी बाहिरिएका नागरिक मध्येबाट आकस्मिक नमुना छनौट विधि प्रयोग गरी ३० जनालाई बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) सर्वेक्षण गरिएको थियो । यसरी बहिर्गमन अभिमतका लागि छनौटमा परी अभिमत दिने सबैलाई सार्वजनिक सुनुवाईमा भाग लिन निमन्त्रणा दिइएको थियो । त्यसरी संकलित अभिमतको नतिजा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा प्रस्तुत गरिएको छ ।

क. कार्यालयमा आउनुभएको सेवाग्राहीको संख्या

१) सेवाग्राहीको लिङ्ग	महिला		पुरुष	
३०	१७		१३	

२) सेवाग्राहीको जात	आदिवासी जनजाति	दलित	मधेसी	मुस्लिम	खस आर्य	अन्य कुनै
३०	२४	०	०	०	६	०

३) सेवाग्राहीको उमेर	बालबालिका (१८ वर्षसम्म)	युवा (१९ देखि ४० वर्षसम्म)	४१ वर्षभन्दा माथि उमेर
३०	१	१२	१७

४) सेवाग्राहीको शैक्षिक स्तर	एसएलसी/एसईईसम्म	एसएलसी/एसईई भन्दा माथि
३०	२१	९

५) कार्यालयसम्म आइपुग्दा लागेको समय	३० मिनेटभन्दा कम	३० मिनेटदेखि १ घण्टासम्म	१ घण्टाभन्दा बढी
३०	१६	९	५

६) आउनुको उद्देश्य	कार्यालयको काममा मात्र	अन्य कामको लागि पनि
३०	१७	१३

७. कार्यालयमा आउनुभएको सेवाग्राहीको कामको विवरण :

क)	सिफारिस लिन /पुर्याउन	४
ख)	अनुमति /दर्ता /नवीकरण	८
ग)	आर्थिक सहयोग लिन	०
घ)	योजना माग गर्न	०
ङ)	योजनाको किस्ता लिन	०
च)	योजनाको मूल्याङ्कन तथा फरफारक गराउन	०
छ)	योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन	०
ज)	स्थानीय सरकारले राखेको सूचना प्राप्त गर्न	१

झ)	सूचनामूलक सामग्री प्राप्त गर्न	१
ज)	अन्य कुनै भए	१६

८. सेवासुविधा सम्बन्धी स्वमुल्याङ्कन नतिजा :

क्र.स.	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन		
		अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
१.	सेवा लिन कोसँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंको धारणा कस्तो छ ?	२४	६	०
२.	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	२१	९	०
३.	तपाईंप्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्रीपूर्ण	ठीकै	अभद्र, अमर्यादित
		२६	४	०
४.	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरू (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) बारे तपाईंलाई कर्मचारीले स्पष्ट गरे की ?	अति स्पष्ट	ठीकै	अलमल हुने गरी अस्पष्ट
		२८	२	०
५.	तपाईंले राख्नुभएको समस्यालाई के-कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिकाबाट	ठीकै	समाधान दिन सकेनन्
		२२	८	०
६.	सेवा प्राप्त गर्न अपनाईएको प्रक्रिया कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो (छोटो)	ठीकै	लामो र भ्रन्कटिलो
		२२	७	१

९. कार्यालयको कुन-कुन पक्षमा धेरै राम्रो लाग्यो, कुन-कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

राम्रा लागेका कुराहरू	सुधार गर्नुपर्ने विषयहरू
१. सेवाप्रवाह सहज छ । २. कर्मचारीको व्यवहार राम्रो छ । ३. पशु औषधी सहज रुपमा पाइन्छ । ४. चाँडो सेवा पाइन्छ । ५. बीउबीजन सहज रुपमा पाइन्छ ।	१. सिजनल बीउबीजनको व्यवस्था गर्नुपर्ने । २. सिस्टममा आउने समस्या समाधानका लागि पहल गर्नुपर्ने । ३. विद्युत अवरुद्ध हुने समस्याका कारण एउटै कामका लागि धेरैपटक धाउनुपर्ने बाध्यता हटाउनुपर्ने (बडा नं. १) ४. सिफारिसमा भ्रन्कटिलो प्रक्रिया अटाउनुपर्ने । ५. विगतका वर्षभैँ बीउबीजन वितरण गर्नुपर्ने । ६. तालिमप्राप्त जनशक्ति उत्पादनमा जोड दिनुपर्ने । ७. उपयुक्त क्षेत्र पहिचान गरी लगानी बढाउनुपर्ने । ८. बजेटबारे व्यापक सूचना प्रवाह गर्नुपर्ने । ९. कृत्रिम गर्भाधानका लागि सेक्स सिमेनको पर्याप्त व्यवस्था गर्नुपर्ने । १०. शाखा कार्यालय घरबारा गर्नुपर्ने । ११. कार्यालयको सामग्री व्यवस्थित रुपमा राख्नुपर्ने । १२. सफा खानेपानीको व्यवस्था गर्नुपर्ने । १३. गाउँगाउँमा एकीकृत घुम्ती शिविर सञ्चालन गर्नुपर्ने । १४. औषधी गाउँगाउँमा पुर्याउनुपर्ने । १५. शौचालय सरसफाई र रंगरोकन गर्नुपर्ने । १६. कार्यालय परिसरमा देखिने भोला, मधुको खोल व्यवस्थापन गर्नुपर्ने । १७. कृषि शाखामा कर्मचारी पर्खुनुपर्ने अवस्थाको अन्त्य गर्नुपर्ने ।