



सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम २०७०।०७१  
असार २० गते

प्रस्तोता: संभना शर्मा

## परिचय :

सिद्धार्थनगर नगरपालिका रुपन्देही जिल्लाको दक्षिणी भागमा अवस्थित नेपाल भारत सिमामा पर्ने पाचवटा प्रवेशद्वारमध्ये एक महत्वपूर्ण ब्यापारिक एवं भगवान गौतमबुद्धको जन्म स्थल लुम्बिनीको प्रवेशद्वारका रुपमा रहेको छ । यसको नामाकरण भगवान गौतमबुद्धको नाम सिद्धार्थबाट संशोधित गरि नामाकरण गरिएको हो । भैरहवा रुपन्देही जिल्लाको सदरमुकामका रुपमा रहदै आएको छ । यस नगरपालिकाको स्थापना वि.स २०२४ सालमा भैरहवा नगरपञ्चायतका रुपमा भएको हो । यसको वि.स २०३४ सालमा सिद्धार्थ नगरपञ्चायत रुपमा नामाकरण भई वि.स २०४७ साल जेष्ठ २८ गतेमा सिद्धार्थ नगरपालिकाका रुपमा नामाकरण भएको हो । यस सिद्धार्थनगर नगरपालिका भगवान गौतमबुद्धको जन्मस्थल लुम्बिनीबाट २२ कि.मी पूर्वमा अवस्थित छ ।

## सार्वजनिक सुनुवाइ किन ?

- १) नागरिकहरुका आफ्ना अभिमत प्रकट गरि स्वामित्व महसुस गर्न ।
- २) नागरिकहरुका स्वतन्त्र रुपबाट सुभावर गुणासाहरु पोख्न ।
- ३) नागरिक अधिकार प्राप्त व्यक्तिहरु आफ्ना क्रियाकलाप र गतिविधि पारदर्शी बनाउन ।
- ४) पारदर्शिता दर्शाउन ।
- ५) क्रियाकलाप र गतिविधीहरुमा नागरिक सहभागिता स्पष्ट गर्न, सु-सासन संस्कारमा वृद्धि गर्न ।
- ६) नागरिकसभामा सम्बन्धित विषयवस्तुहरु स्पष्ट गर्न वा शंका र सशंस मुक्त गर्न

# सार्वजनिक सुनुवाईको आचार संहिता

- १) सहभागिले बोल्नको लागि लिखित वा संकेत (हात उठाएर ) बाट अनुमति लिनुपर्दछ ।
- २) संचालकले सहमति दिए पश्चात मात्र बोल्नुपर्दछ ।
- ३) सहभागि तथा बक्ताहरुले समय सीमा भित्र रहि बोल्नुपर्दछ ।
- ४) अनावश्यक वा अनुपयुक्त वा असान्दर्भिक भनाईलाई भन्दा विषयकेन्द्रित तर्फ हनुपर्दछ ।
- ५) सहभागिहरु आफ्नो कुरा राख्न आफ्नो परिचयको साथै आफुले सेवा प्राप्त गर्दा भएको अनुभव विषयकेन्द्रित भएर बोल्नुपर्दछ ।
- ६) सहभागिले, पहिले उठिसकेका विषयवस्तुलाई दोहोर्‍याउन पाउने छैनन् पहिले उठिसकेका विषयवस्तुमा थप वा अन्य मत राख्नको लागि संचालकको अनुमति लिनुपर्दछ ।
- ७) सुनुवाईको क्रममा व्यक्तिगत लान्छना लगाउन पाईनेछैन र व्यक्तिगत कुरालाई सुनुवाईमा ल्याउन पाईने छैन ।
- ८) सहभागिहरुले समस्या वा गुनासाहरु राखेमा सो को समाधानको लागि सुझाव पनि दिनुपर्नेछ ।
- ९) बोल्दा पालै पालो र एउटा ब्यक्तिले एक पटक मात्र बोल्ने ।
- १०) प्रश्न कस्का लागि हो खुलाउनु पर्दछ ।

प्रश्नावली भाग १  
नागरिक प्रतिवेदन

१. सेवाको सन्तुष्टि

१.१	तपाईंले यस कार्यालय बाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?	सन्तुष्ट १८%	ठीकै ६५%	असन्तुष्ट १७%
१.२	सेवा लिन जांदा कर्मचारीको ब्यावहार प्रति तपाईं कतिको सन्तुष्ट हँनँहन्छ ?	सन्तुष्ट १४%	ठीकै ६८%	असन्तुष्ट ३० १७%

## २. सेवाको नियमितता

२.१	नगरिक बडा पत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नु पर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?	सन्तुष्ट १३%	ठीक ५४%	असन्तुष्ट ३३%
२.२	कार्यालय नियमित रुपमा (कर्मचारीको उपस्थिती , समय पालना , कार्य चुस्तता ) संञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनु हुन्छ ?	बिश्वस्त १०%	ठिकै ४८%	अबिश्वस्थ ३८%
२.३	तपाईंले सेवा लिन जांदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?	तिरेको छैन ८६%	एकदमै कम ८%	धेरै तिरेको ५%
२.४	यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औषत कति दिन लगाउने गरेको छ ?	एक दिन १३%	दुई दिन १७%	धेरै दिन ७०%

## ३ सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१	यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?	विश्वस्त १२%	ठीकै ६१%	अविश्वस्त २७%
३.२	यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी गराई कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?	धेरै २१%	ठीकै २९%	गरेको छैन ५०%
३.३	यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ।	धेरै ९%	ठीकै ६३%	विश्वास छैन २७%
३.४	यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?	छ १६%	छैन ४८%	अलिकति थाहा छ ३२%

## ४ सेवाको गुणस्तर

४.१	यस कार्यालयबाट सेवा लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?	सन्तुष्ट २८%	कम सन्तुष्ट ४८%	असन्तुष्ट १८%
४.२	तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?	आफै ८२%	गाउँनगरका ठूलाबडाको ८%	मध्यस्थकर्ता ८%
४.३	यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्‍यो ?	१ पटक १४%	२ पटक २७%	सो भन्दा बढी ४७%

## ५ सेवा सम्बन्धी जानकारी

५.१	कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?	अति राम्रो ९%	ठीकै ८५%	नराम्रो ५%
५.२	कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईंलाई जानकारी छ ?	छ २९ %	आंशिक जानकारी छ ३२%	कुनै जानकारी छैन ३७%
५.३	कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ?	अति राम्रो ११%	ठीकै ५१%	खासै राम्रो छैन ३७%
५.४	सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थित कति प्रतिशत हुने गरेको छ ?	२० प्रतिशत जति २८ %	५० प्रतिशत भन्दा माथि ७ %	थहा छैन ६४%
५.५	परिषदमा राष्ट्रिय नीति निर्देशिका अनुसार समावेशी प्रकृतिको प्रतिनिधित्व भएको छ ?	छ ७ %	ठीकै छ २७%	प्रतिनिधित्व साह्रै कम छ ५२%



## ६ नगरिक बडापत्र/उजुरी पेटिका गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा

६.१	तपाईंको विचारमा सेवा ग्राहीले नागरीक बडा पत्रको उपयोग कुन हद सम्म गरेका छन् ?	धेरै ४%	कम ३६%	गरेका छैन २५%
६.२	तपाईंको विचारमा सेवाप्रदायकहरुले नागरीक बडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?	धेरै ५%	कम ५६%	गरेको छैन ३४%
६.३	तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?	धेरै भएको छ ३%	ठीकै भएको छ १४%	भएकै छैन ७८%

# नागरिक प्रतिवेदन पत्र

## १ सिफारीस सम्बन्धी

१.१	सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरुको प्रष्ट जानकारी पाउनुभयो ?	पाएँ ४०%	ठीकै पाएँ ४९%	स्पष्ट पाइँन ११ %
१.२	कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो ?	दिएँ ३%	थोरै दिएँ १२%	मागिएन र दिएन पनि ८५ %
१.३	त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?	आफै ७५ %	मध्यस्थकर्ता वा कार्यालयकै मान्छे ७%	नेता-ठूलाबडा ७%
१.४	राजस्व शुल्क तथा दस्तुर को- कससँग उठाउने गर्दछन् ?	सबैसँग कर उठाउँछन् ५३%	सीमित व्यक्ति सँग मात्र कर उठाउँछन् १५%	धेरै व्यक्ति सँग २७%

# २ पूर्वधार तथा सरसफाई सम्बन्धी

२.१	कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?	राम्रो १२ %	ठीकै ७१%	खराब १७%
२.२	कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ ?	तुरुन्तै हुन्छ ९%	पटक पटक भनेपछि मात्रै हुन्छ ५६%	जति भनेपनि हुन्छ २८%
२.३	तपाईंको विचारमा न.पा. ले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?	नियमित र राम्रो संग ६%	ठीकै गर्छ ४७%	नियमित रुपमा गर्दैन ४६%
२.४	नगरपालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?	राम्रो ३%	ठीकै २७%	खराब ७० %
२.५	सञ्चालन गरेका योजनाहरु कतिको प्रभावकारी छन् ?	प्रभावकारी छन् ३%	ठीकै छन् ३४%	प्रभावकारी छैनन् ४९%
२.६	योजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?	सहज ० %	ठीकै २७%	अप्यारो ४६%
२.७	योजनाहरु जांच पास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनुपर्छ ?	पर्दैन ३४%	मागेरै लिन्छन् ११ %	रकम नदिए अप्यारो पाउँछन् २५%
२.८	योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?	सजिलै पाईयो ७%	कहिले काँही पाईयो ५४%	माग गर्दा पनि पाइएन २० %
२.९	विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?	सजिलै पाईन्छ २%	सोधेपछि पाईन्छ ६१%	सोधेपनि पाइदैन २५%
२.१०	स्थानीय निकायको आचारसंहिता पालना भएको छ ?	पालना भएको छ २%	ठीकै पालना भएको छ ४६%	कति पनि पालना भएको छैन ३७%
२.११	योजना सञ्चालन गर्दा न.पा. बाट कतिको सहयोग पाउनुभएको छ ?	धेरै सहयोग पाएको छ ६%	ठीकै सहयोग पाएको छ ३०%	निरुत्साहित गरिन्छ ४१%

# ३ यस कायलयको तल दिएका विविध पक्षहरुमा तपाईंको अनुभव कस्तो छ ।

३.१	आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?	आवश्यक श्रोत उपलब्ध ३३%	कम श्रोत उपलब्ध २८%	अति कम श्रोत उपलब्ध १८%
३.२	काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?	अति सरल २%	ठीकै ५९%	जटिल ३६%
३.३	कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?	आवश्यक सीप छ ३० %	आवश्यकता भन्दा कम छ ४७%	सीप निकै कम छ १८%
३.४	जिबीस । नगरपालीका गाबिस को आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?	टाँसेको देखेको छु १२%	कहिले काँही टाँसेको देखिन्छ ३१%	खै कतै देखिएन ५७%
३.५	कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्याङ्कन भएको छ कि छैन ?	छ ४%	ठीकै मूल्याङ्कन हुने गरेको ३० %	कहिले पनि भएको थाहा छैन ५९%
३.६	वर्तमान कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कततिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?	सन्तुष्ट ६%	ठीकै ४८%	कुनै जानकारी छैन ४०%

## ४ पारदर्शिता सम्बन्धी

४.१	न.पा. मा अहिलेसम्म यस वर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भए ?	१ वटा १६%	२ वटा ७%	कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी छैन ७७%
४.२	न.पा. मा अहिले सम्म कतिवटा सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?	धेरै ३%	कम ४३%	भएकै छैन ३४%
४.३	न.पा. मा वार्षिक रुपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?	भएको छ १०%	अहिले सम्म सञ्चालन भएको छैन १०%	कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी भएको छैन ७४%
४.४	सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कतिको कार्यान्वयन भएको छ ?	धेरै १%	ठीकै ३२%	कम ५६%
४.५	सार्वजनिक सुनुवाइको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ ?	संयन्त्र बनेको छ ७%	कुनै संयन्त्र बनेको छैन १६%	कुनै जानकारी नै छैन ६८%
४.६	यस कार्यालयको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?	धेरै जानकारी पाएको छ २%	ठीकै जानकारी पाएको छ २८%	कम जानकारी पाएको छ ६५%

## अभिमत (Exit Poll)

सेवाग्राहीको लिङ्ग :

शिक्षा :

सेवाग्राहीको जात :

सेवाग्राहीको उमेर :

सेवा प्रदायक कार्यालय सम्म आउदाको समय :

अन्य कामको साथसाथै आउनु भएको हो वा यस कार्यालयको कामको लागी मात्र आउनु भएको हो ?

कार्यालयमा कुन कामको लागि आउनुभएको हो?

१. सिफारिस पुर्याउन

२. दर्ता

३. नविकरण

४. आर्थिक सहयोग प्राप्त गर्न

५. योजना समावेश गर्न

६. योजना मुल्याङ्कन गर्न

७. योजना भुक्तानी प्राप्त गर्न ।

सि. नं	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन उपयुक्त कोष्ठमा रेजा ( ) लगाउने		
१	सेवा लिदा को संग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो?	अति स्पष्ट २६%	ठीकै ५४%	अस्पष्ट १९%
२	सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझेजस्तो लाग्यो ?	अति धेरै ७%	ठीकै ७० %	थेरै २१ %
३	तपाईं प्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्री पुर्ण २१ %	ठीकै ६४%	अभद्र/ अमर्यादित १३%
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सुचनाहरु(प्रमाण,कागजात र शुल्क दस्तुर ) बारे तपाईंलाई सेवा प्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरेकी ?	अति स्पष्ट गरीदिए ५०%	ठीकै ३२%	अलमल हुने गरी अस्पष्ट सुचना दिए १८%
५	तपाईंले राख्नु भएका समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरीकाबाट समाधान दिए १५%	ठीकै ७३%	समाधान दिन सकेनन् १२%
६	सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो ( छोटो) ७%	ठीकै ४७%	लामो र भन्भटिलो ४५%

## कार्यालयको कुन कुन पक्षमा धेरै राम्रो लाग्यो, कुन कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो?

### राम्रा लागेका कुराहरु

प्रशानिक कार्य  
सरसफाई, कार्य सजिलो छिटो छरितो  
कर्मचारीको व्यवहार राम्रो  
एकिकृत सम्पत्ति कर लगाएको ठिक छ,  
फोहोर व्यवस्थापन सुधार देखिएकोमा राम्रो  
एक घर एक चर्पी क्षेत्र घोषण गरेको मिति राम्रो  
आगालागि हुदा दमकल तुरुन्त उपलब्ध  
तिरेक रकम लिन्छ, रसिद दिन्छ,  
ठुला कर्मचारी भन्दा साना कर्मचारीको काम  
सन्तोषजनक  
विकास निर्माण बाहेक अरु काम ठिकै  
कार्यालय प्रमुखको प्रतिवद्धता  
कर्मचारी आफ्नो पोसकामा नियमित भएको  
कार्यालयको राम्रो डेकेरोशेन भएको  
दस्तुर भन्दा बढी पैसा दिनु नपर्ने ।

### सुधार गर्नुपर्ने कुराहरु

भौतिक संरचना सुधार गर्नुपर्ने,  
उमेर पुगेका बुढापाकालाई सिढी चढ्न समस्या,  
प्राविधिकहरुलाई जिम्मेवारी बहन गर्न लगाउने,  
नक्सा पास गर्ने काम छिटो छरितो गर्नुपर्ने,  
कार्यालयमा पूर्ण सामग्री छैन,  
साधन स्रोतको कमी, एसीको व्यवस्था हुनुपर्ने,  
विजुलीको राम्रो व्यवस्था हुनुपर्ने, कम्प्युटर,  
पानीको व्यवस्था, सरसफाईमा विशेष ध्यान दिनुपर्ने,  
कर छल्लेलाई करको दायरमा ल्याउन कमी,  
नगर डुबानको समस्या समाधानमा कमी, नाला  
अव्यवस्थित,  
गर्मी याममा लामखुटेको औषधी छर्नुपर्ने,  
नगरवासीको समस्या सुन्ने तर समाचार नगर्ने,  
अनवाश्यक दःख नदिने,  
मुस्कान सहित सेवा छिटो र छरितो सेवा प्रदान  
गर्नुपर्ने,  
योजना ठेक्काहरुमा प्राविधिकहरु आफै फिल्डमा खटिनु  
पर्छ ,



## सुधार गर्नुपर्ने कुराहरु

कर्मचारी समयमा नभेटिनु, जुन कार्यको लागि बजेट आयो त्यो पुरा गर्नुपर्ने देखिन्छ ,  
नगरपालिकामा कार्यरत कर्मचारी नभएको टोलमा पानि,  
बाटो घाटो, नाला बनाउनु पर्ने,  
नाला बनाउन डेलिगेशन जादा सुनवाई नहुनु,  
योजनाहरु बिचमै अलपत्र,  
प्रशसनिक काम ढिलाई र भन्कटिलो,  
सरसफाई दस्तुर लिने सरसफाई नगर्ने,  
विकास निर्माण प्रभावशालीको व्यक्तिको प्रभावको आधरमा भएको देखिन्छ,  
छाडा चौपायालाई व्यवस्थित गर्नुपर्ने,  
नगरमा एउटा व्यवस्थित बगैचा तथा बालबालिकाहरुलाई पार्कको व्यवस्था गर्नुपर्ने,  
सार्वजनिक शौचालय ठाउ ठाउमा बनाउनु पर्ने, प  
गेहोर व्यवस्थापन गर्न निजी क्षेत्रलाई जिम्म दिनुपर्छ,  
कर्मचारीको अभाव, सेवाग्राहीलाई रेष्ट रुम, एकै ठाउबाट सेवा लिन व्यवस्था मिलाउनु पर्ने, कार्यालयको काम पारदर्शीता छैन  
मिलोमतोमा काम हुन्छ,  
कर्मचारीलाई कमिसन अनिवार्य दिनुपर्ने,  
विकास निर्माणहरुमा प्रमुखबाट तोक आदेश भएका कामहरु प्राविधिकबाट आलटाल गरी वर्षौं सम्म पनि काम नभएको  
कृयाकलाप सुधार गर्नुपर्ने,  
भित्री सडकमार्ग र बिजुलीको मर्मत गर्नुपर्ने,  
कर्मचारी व्यवस्थापनमा ध्यान दिनुपर्ने,

## सुधार गर्नुपर्ने कुराहरु

काम छिटो हुने गरी निती बनाउनु पर्ने,  
भौतिक कार्य निर्माण गर्दा पैसा दिनु पर्ने,  
स्पष्ट सहयोगको अभाव,  
जनक पथ देखि दक्षिण तर्फ बुद्ध ज्योति सम्म ५० लाख रुपैयाको नाला बनाएर पनि सो नाला बाट पानि बग्दैन यो प्रवाधिक त्रुटि हो यसमा नगर पालिकाले छानबिन गर्नुपर्ने,  
सार्वजनिक सुनवाई खुल्ला ठाउामा गर्नुपर्ने, कर्मचारीको बोली व्यवहार सुधार गर्नुपर्ने,  
नगरलाई सफा राख्न चेतना मुलक कार्यक्रमा ल्याउनु पर्ने,  
नगर भित्रका उद्योगहरु व्यवस्थापन गर्नुपर्ने,  
इन्जीनियर ओभरसियरहरुलाई आर्थिक हिनामिना गर्न अग्रसर हुन जस्ता कार्यविधिलाई निर्मुल पार्नुपर्ने, नगरको बाटो चौडा गर्नुपर्ने,  
हाटबजारको लागि नयाा स्थान हुनुपर्ने, प्लाष्टिक निशोधित क्षेत्र बनाइनु पर्ने,  
तल्लो कर्मचारी पियन तथा सहयाकहरुलाई गर्ने व्यवहार यस स्थानिय सरकारको सेवाप्रति जनविश्वसास गुमेको महसुस गरेको छु कर्मचारीहरु समाजिक हुन नसक्दा संस्था वा स्थानिय सरकारको सेवा प्रति अविश्वास बढेको छ,  
योजनमा हुने खर्च कर्मचारी तथा अधिकृतको घर अगाडि सम्म मात्र पहुच हुनु, फोहोर उठाउने साधनमा साइरन हुनुपर्ने,  
वार्षिक कार्ययोजना सार्वजनिक गर्नुपर्ने, कर्मचारीले दुःख दिने ।