बास बार्षिक प्रतिवेदन
आ.व. ०७६/०७७

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाको

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम प्रतिवेदन

आयोजक

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिका

सहजीकरण

बास नेपालगन्ज

प्रिन्टलाइन

प्रकाशकीय

नेपालगन्जको परिचय

नेपालको प्रदेश नं. ५ मा पर्ने बाँके जिल्ला यस क्षेत्रकै प्रमुख औद्योगिक तथा व्यापारिक केन्द्र हो। यो जिल्लालाई मध्य हिमाली तथा सुदूर पहाडी भू-भागको हवाई नाका एवम् विकास क्षेत्रको प्रवेशद्वार मानिन्छ। वि.सं. १८७३ को सुगौली सन्धिमा नेपालले गुमाएको भू-भागमध्ये वि.सं. १९१७ मा इष्ट इण्डिया कम्पनीबाट नेपालले पुरस्कार स्वरूप बाँके, बर्दिया, कैलाली र कञ्चनपुरलाई प्राप्त गरेको थियो, जसले कालान्तरमा नयाँ मुलुकका रूपमा पहिचान प्राप्त गऱ्यो। यस जिल्लाको नाम बाँके रहनुको पछाडि विभिन्न जनश्रुति, धार्मिक एवम् पौराणिक आख्यानहरू रहेको पाइन्छ। परापूर्वकालमा तराई क्षेत्रमा औलो, कालाजार जस्ता रोगको प्रकोपले गर्दा यस क्षेत्रमा बसोबास गर्ने अधिकांश मानिसको मृत्यु हुन गई सीमित मानिसहरू मात्र बाँकी रहेको, कालान्तरमा बसोबास गरेको ठाउँ भनिँदै जाँदा पछि अपभ्रंश भई यस ठाउँलाई बाँके भन्न थालिएको पाइन्छ। सत्ययुगमा सतीदेवीको जिब्रो पतन भई त्यस ठाउँमा बाक्यश्वरी देवी उत्पन्न भई स्थापित बाक्यश्वरी (हाल बागेश्वरी) मन्दिर रहेको स्थानलाई छोटकरीमा वाक्य भनिँदै जाँदा पछि बाँकेमा परिणत भएको भनाइ पनि रहेको छ। परापूर्वकालमा यहाँका मानिसहरूले घाम, पानी, हुरी, बतास, आदिबाट सुरक्षित रहन वरिपरि घुमाएर बाँके खालका घर निर्माण गर्ने गर्थे। अधिकांश बाँके घरहरू रहेको बस्तीलाई बाँके बस्ती भनिँदै जाँदा पछि जिल्लाको नामनै बाँके रहन गएको हो भन्ने जनश्रुति पनि पाइन्छ।

साबिकको नेपाल अधिराज्यका ५ विकास क्षेत्रमध्ये मध्यपश्चिमाञ्चल विकास क्षेत्रको मुख्य केन्द्रको रूपमा बाँके जिल्ला रहेको छ। बाँके जिल्लाको दक्षिणी भाग भारतीय सिमानासँग जोडिएकाले मध्यपश्चिम क्षेत्रको प्रमुख व्यापारिक केन्द्रको रूपमा रहेको छ। सरदर यस जिल्लाको पूर्व-पश्चिम लम्बाइ करिब ८४ किलोमिटर र उत्तर-दक्षिणको चौडाइ करिब ४० कि.मी.अनुमान गरिएको छ। यस जिल्लाको दक्षिणी भागमा तराईको समथर भू-भाग र उत्तरी भागमा पूर्व-पश्चिम फैलिएको चुरे श्रृंखला पर्दछ।

बाँके यो क्षेत्रकै सबै भन्दा विकसित जिल्ला हो। यस क्षेत्रका धार्मिक स्थलमा बागेश्वरी मन्दिर, भुवर भवानी मन्दिर, जुँगेश्वर महादेवको मन्दिर, संकटमोचन हनुमान मन्दिर, कम्मरसा बाबा मन्दिर, जामा मस्जिद, इदगाहा मस्जिद, कर्बला, गुरुद्वारा, सरस्वती मन्दिर, बौद्ध गुम्बा आदि पर्यटकीय स्थल रहेका छन् भने महेन्द्रपार्क, रानी तलाउ बोटिङ विहार, वाटर पार्क, बाँके राष्ट्रिय निकुञ्ज, बघौडा ताल, पुरैनी ताल, जोगा गाउँ, बेलहरी तलाउ, बाँके राष्ट्रिय निकुञ्ज, हात्तीसार, सिक्टा, कोहलपुर गोलपार्क, ढकेरी वनभोज क्षेत्र आदि पर्यटकीय स्थलको रूपमा रहेका छन्।

मध्यपश्चिमाञ्चल विकास क्षेत्रको केन्द्र विन्दु तथा प्रमुख व्यापारिक शहर बाँके जिल्लामा अवस्थित पश्चिम नेपालको द्वार, नेपालगन्ज नगरी, नेपालकै नामबाट स्थापना भएको प्रमुख शहरको रूपमा परिचित स्थान हो। यो शहर विक्रम संवत् २०१७ सालमा नेपालगन्ज नगर पञ्चायतका नामबाट स्थापना भई २०१९ सालमा नगरपालिकाको रूपमा स्थापित भएको हो। नेपाल सरकार मन्त्रिपरिषद्को मिति २०७१ मंसिर १६ गतेको निर्णयबाट साबिकका १० वटा गा.वि.स. गाभेर २७ वटा वडा कायम गरी नेपालगन्ज उप-महानगरपालिका घोषणा गरिएको र मिति २०७२।६।१ को निर्णयबाट पुरैनी गा.वि.स. गाभेर २८ वडा कायम गरिएको छ। मिति २०७३।११।२७ को निर्णय अनुसार साबिकका २८ वडा परिमार्जन भई २३ वटा वडा कायम गरिएको छ।

२३ वडाको, कुल क्षेत्रफल ८५.९४ वर्ग किलोमिटर रहेको छ। पूर्व-पश्चिम राजमार्गबाट १० किलोमिटर दक्षिणमा पर्ने नेपाल-भारत सीमा नाकासँग जोडिनु यो शहरको अर्को विशेषता पनि हो। सुदूरपश्चिमाञ्चलका सबै जिल्लालाई राजधानी काठमाडौंसँग जोड्ने जिल्लाको पहिलो नगरपालिका भएकै कारणले पनि यस उप-महानगरपालिकाको महत्त्व आफैंमा बढेको छ। यहाँको पुरानो बजारको रूपमा एक्लैनी बजारलाई मानिन्छ। त्यसै गरी प्रमुख बजारका रूपमा सदरलाइन, त्रिभुवन चौक, बिपी चौक, धम्बोजी चौक, घरबारी टोल तथा सुर्खेतरोडलाई मानिन्छ।

तापक्रम जाडो मौसममा न्युनतम ५.४ डिग्री सेल्सियस तथा गर्मी मौसममा अधिकतम ४६ डिग्री सेल्सियससम्म हुने गर्दछ। राजधानी काठमाडौंबाट करिब ६०० किलोमिटर पश्चिमको दूरीमा रहको नेपालगन्जको भूभाग ८१ं १७' २४ पूर्वदेखि ८२ं ४८' ०० पूर्वी देशान्तर र २७ं ३०' ३६ उत्तरदेखि २८ं १२' ०० उत्तरी आक्षांश बप्च रहेको छ। यहाँका पर्यटकीय क्षेत्रहरू वाटरपार्क (९६.०१ हेक्टर क्षेत्रफल), बागेश्वरी तलाउ (९०.६५ हेक्टर), रानी तलाउ (९०.६६ हेक्टर), फुल्टेक्रा तलाउ (९६.९४ हेक्टर), महेन्द्र पार्क तथा मिनी जु (९१.२ हेक्टर) र बागेश्वरी चिल्ड्रेन पार्क (९१.३ हेक्टर) क्षेत्रफलमा रहेका छन्। यस नेपालगन्ज उप-महानगरपालिका क्षेत्रसँग सिमाना जोडिएका गाउँ विकास समितिहरू पूर्वमा-डुडुवा गाउँपलिका, पश्चिममा-जानकी गाउँपलिका, उत्तरमा- शमशेरगन्ज, कोहलपुर नगरपालिका र गनापुर र दक्षिणमा-हिरमिनिया र मित्रराष्ट्र भारतको सिमाना रहेका छन्। नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाको कुल जनसंख्या १३८९५१ रहेको छ।

सार्वजनिक सुनुवाइको परिचय

राज्य संचालनको गुणस्तरीयताले जनताको जीवनमा निरन्तर प्रभाव पार्दछ। लोकतन्त्रमा सरकारले नागरिकप्रति जवाफदेही भएर उनीहरूको चित्त बुझाउनु पर्दछ। सरकारमा बस्नेले कस्तो काम गरिरहेका छन् भनेर नागरिकले चासो राखिरहेका हुन्छन्। त्यसैले राज्य संयन्त्रबाट दिइने सेवा, सुविधा र बस्तुको गुणस्तरबारे सार्वजनिक मञ्चबाट नागरिकले उठाएका प्रश्नको उत्तर दिनु जनताले तिरेको करबाट जीवन निर्वाह गर्ने राष्ट्रसेवकको जवाफदेहिता अन्तर्गत पर्दछ।

यस्तो जवाफदेहिता अधिकारमा बसेर जिम्मेवार व्यक्ति र सेवाग्राही नागरिकका बीच गरिने सार्वजनिक सुनुवाइको माध्यमबाट खोज्न सकिन्छ। यसरी संचालन गरिने सार्वजनिक सुनुवाइबाट ती निकायलाई उनीहरूले गरेको कामको पृष्ठपोषण पनि हुन्छ। अनि, सरकारी निकाय र नागरिकको बीचमा अविश्वास घटेर जान्छ र सरकारले अगाडि सारेको हरेक काम कारबाहीप्रति नागरिकमा अपनत्वको भावना पनि विकास हुन्छ।

भनिन्छ, बिरालोलाई कोठामा थुनेर कुट्नु हुँदैन। यदि त्यसो गरियो भने उसले पनि जीवन रक्षाका लागि अन्तिम लडाइ लड्न सक्छ। त्यसैगरी राज्य संयन्त्रले गर्ने गतिविधिबारे नागरिकले गुण र दोषका आधारमा मूल्याङ्कन गर्न पाउनु पर्छ, यो लोकतान्त्रिक मुलुकका नागरिकको संवैधानिक अधिकार पनि हो। गलत कामका विरुद्धमा बोल्न र विरोध गर्नबाट नागरिकलाई रोकियो भने उनीहरू राज्यविरुद्ध उत्रन सक्छन्। अनि, गलत काम गर्ने आफ्ना संयन्त्रलाई अनावश्यक संरक्षण दिएर राज्यले ढाकछोप गरी बचाउन खोज्यो भने दण्डहीनता बढेर जान्छ। जसले देशमा नचाहँदा नचाहँदै पनि अराजकता निम्त्याउँछ। त्यसैले नागरिकलाई राज्यका विरुद्ध संगठित हुनबाट रोक्नका लागि सार्वजनिक सुनुवाइका माध्यमबाट नागरिकप्रति जवाफदेहिता वहन गरे द्वन्द्व न्यूनीकरण गर्न सहयोग पुग्दछ।

सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका व्यक्तिबीच सार्वजनिक चासोको विषयमा हाकाहाकी प्रश्न र उत्तर गर्ने प्रक्रियालाई सार्वजनिक सुनुवाइ अर्थात् Public Hearing भनिन्छ। यस्तो सुनुवाइको अवधारणा २०५० साल पौष १३ गतेदेखि नेपाल टेलिभिजनमा केदार खड्काले सुरुवात गरेको एकआपस कार्यक्रमबाट सुरु भएको हो। ५ वर्षसम्म नियमित संचालन भएको सो कार्यक्रमले नेपालमा सार्वजानिक सुनुवाइको अवधारणालाई नागरिकबीच लोकप्रिय बनाएको थियो। सो कार्यक्रमले नागरिकलाई विकृति, विसंगति र अनियमिताविरुद्ध तेजिला प्रश्न गर्नुपर्दो रहेछ भन्ने अनुभूति दिलाएको थियो। त्यसपछि यो अवधारणालाई प्रो पब्लिकको असल शासन कार्यक्रमले व्यवस्थित रूपमा अगाडि बढाएर छोटै समयमा देशव्यापी गरायो। कार्यक्रमको प्रभावकारितालाई ध्यानमा राखेर सरकारले पनि सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यविधि बनाएर लागू गरिसकेको छ। अहिले अन्य संघसंस्था र संचारमाध्यमले यो अवधारणालाई आफ्ना कार्यक्रममा समावेश गर्दै लगेका छन्। सुनुवाइले सर्वसाधारण नागरिकलाई अधिकारमा बसेका व्यक्ति नजिक पुग्ने र आफ्ना असन्तुष्टि पोख्ने अवसर दिन्छ। त्यसैले यसलाई सर्वसाधारणको पहुँच अधिकारमा बस्नेसम्म पनि भन्न सकिन्छ। यो एउटा बेग्लै छलफलमुखी कार्यक्रम हो। यो सुरुमा सार्वजनिक बहसका नामले परिचित थियो। बाँकेमा बागेश्वरी असल शासन क्लब (बास) ले पहिलोपटक सार्वजनिक सुनुवाइको थालनी गरेको हो।

संक्षेपमा सार्वजनिक सुनुवाइ

- सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका व्यक्तिबीच हुने हाकाहाकी प्रश्नोत्तर।
- विकृति, विसंगतिविरुद्ध तेजिला प्रश्न गर्ने थलो।
- सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेकासँग नजिक हुने अवसर।
- सर्वसाधारणहरूको पहुँच अधिकारमा बस्नेहरूसम्म।
- तेजिला प्रश्न सोधेर चित्त बुझ्दो उत्तर खोज्ने अवसर।
- नागरिक र सरकारबीचको दूरी कम गर्ने माध्यम।
- किन संस्कृतिको अभ्यास गरी परिवर्तनका लागि रखवारी गर्ने थलो।
- भाते गोष्ठीको अन्त्य।
- एकोहोरो संवादको विकल्प।
- समस्या समाधानको चौतारी।
- उत्तरदायित्ववहन गराउने माध्यम।
- वैज्ञानिक बहस गर्ने अनुशासित नागरिकको जोसिलो मञ्च।
- सार्वजनिक गतिविधिको पारदर्शीता र जबाफदेहीता

खोज्ने कार्यक्रम।
- सबैले कानुन मान्नु पर्छ भनेर बहस गर्ने जिम्मेवार नागरिकको जमघट।
- कमी, कमजोरी औंल्याउँदै संयमित र शिष्ट भाषामा असन्तुष्टि पोख्ने थलो।
- लोकतान्त्रिक अभ्यास।

सार्वजनिक सुनुवाइ किन गर्ने ?

- अति गोप्य राख्नु पर्नेबाहेक सार्वजनिक महत्त्वका कुनै पनि विषयमा सूचना माग्ने हकको ग्यारेन्टी गर्न।
- राज्य संचालन र विकासको अवस्था कस्तो छ भनेर हेर्न।
- पारदर्शी शासन व्यवस्था, उत्तरदायी प्रशासनयन्त्र, सहभागितामूलक पद्धति र निर्बाध रूपमा सूचनासम्मको पहुँचको प्रत्याभूति गर्न।
- दोहोरो संवादको सुरुवात गर्न।
- जनताको चासो अभिवृद्धि गर्न।
- सार्वजनिक श्रोत र साधनबारे चिन्तन गर्न।
- विकास तथा परिवर्तनका लागि नागरिकको रचनात्मक सहभागिता बढाउन।
- परिवर्तनका लागि आवाज प्रवाह गर्न।
- छलफलका माध्यमबाट समस्या समाधान खोज्ने प्रयास गर्न।
- विद्यमान समस्याबारे गहन चिन्तन।
- अधिकारवाला र सर्वसाधारणबीच रहेको आपसी अविश्वास, असन्तुष्टि र बेमेलका कुराबारे छलफल गरी अविश्वासका दूरीलाई घटाउन।
- अधिकारमा बसेकालाई जवाफदेही र पारदर्शी बनाउन।
- सहकार्यको संस्कारको विकास गर्न।

सार्वजनिक सुनुवाइमा के हुन्छ ?

- प्रश्न र उत्तर।
- नागरिकहरूलाई लागेका कुरा निर्धक्क भएर राख्ने अवसर।
- एकोहोरो भाषणको अन्त्य।
- आफूलाई लागेका विषयमा प्रश्न गर्न र चित्त नबुझे प्रतिवाद गर्न पाउने अवसर।
- सरकारी निकायमा हुने कमीकमजोरीलाई नागरिकको सहभागिताबाट समाधान खोज्ने प्रयास।
- थोरै स्रोत र साधनको प्रयोग।
- समस्याबाट पीडित पक्ष र समस्या समाधान गर्नसक्ने निकायबीच हाकाहाकी संवाद।
- समस्या समाधानका लागि सामूहिक प्रयास।
- समयसापेक्ष बनाउन सिकाउने अचुक उपाय।
- सर्वसाधारण नागरिकहरूलाई आफ्ना गुनासा राख्न ऊर्जा प्रदान गर्ने कार्यक्रम।
- सूचनाको हकको सहज रूपमा माग गर्ने अवसर।

सार्वजनिक सुनुवाइका सहभागी

- सार्वजनिक थलोमा बसेर छलफल गरिने सुनुवाइमा जो कोही पनि सहभागी हुन सक्दछन्।
- विषयको गाम्भीर्यताका आधारमा सहभागी र सरोकारवालाको चयन।
- निश्चित विषयमा निश्चित सहभागी गराई उनीहरूका भनाइ, असन्तुष्टि र भावनालाई राख्न लगाई निकाश दिन सक्नुलाई सुनुवाइको सफलता मानिन्छ।
- सरोकारवालाहरू एकै थलोमा सहभागी भई गहन छलफलका माध्यमबाट पारदर्शीता र जवाफदेहिताको खोजी।
- अधिकारमा बस्ने पक्ष र समस्याका पीडितहरूको उपस्थिति अनिवार्य हुन्छ।

सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी कसरी गर्ने ?

- अनुसन्धानमा आधारित तयारी।
- सार्वजनिक स्थानको चयन र ठूलो सहभागिताको तयारी।
- सुनुवाइलाई पट्यार लाग्दो हुनबाट जोगाउने प्रयास।
- जल्दोबल्दो विषयको खोजी।
- औपचारिकताको अन्त्य।
- बस्तुनिष्ठ।

सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी गर्ने गोरेटो :

- विषय छनोट।
- प्रारम्भिक उद्देश्य लेखन।
- आफूमा भएको ज्ञानको परीक्षण।
- व्यक्तिगत पूर्वाग्रह परीक्षण।

- संस्थागत पूर्वाग्रह परीक्षण।
- विषयको अन्तिम तयारी।
- प्रारम्भिक उद्देश्य परिष्कृत।
- प्रकाशन, अनुगमन।
- अधिकारीहरूसँग सम्पर्क।
- सूचनाको बजार।
- सूचनाको सत्यता परीक्षण।
- सहभागीहरूको चयन।
- बजेटको व्यवस्था।
- कार्यक्रमस्थलको व्यवस्था।
- निमन्त्रणा वितरण।
- सम्पर्क कायम राखिरहने।
- अन्तिम तयारी।
- कार्य विभाजन।
- सार्वजनिक सुनुवाइको आयोजना।
- प्रेस विज्ञप्ति प्रकाशन।
- मूल्याङ्कन, अनुगमन।

सार्वजनिक सुनुवाइ कसरी गर्ने ?

- अनुसन्धानात्मक तयारी।
- बस्तुपरक तयारी।
- प्रश्न सोध्ने र उत्तर दिने दुवैलाई समदूरीमा राख्ने।
- शालीन भाषाको प्रयोग।
- कार्यक्रमलाई सकारात्मक मोडतर्फ उन्मुख गराउने।
- विषयान्तर हुनबाट जोगाउने।
- सबै नागरिकलाई प्रश्न सोध्न प्रेरित गर्ने, वातावरण बनाउने।
- विषय केन्द्रित हुन सरोकारवालालाई आग्रह गर्ने, भूमिका बाँध्न नदिने।
- प्रश्नको उत्तर नआएसम्म प्रश्नकर्तालाई सहयोग गरिरहने।
- जटिल प्रश्नको शालीन जवाफ खोज्ने।
- शालीन उत्तर भित्र लुकेका कुटिल जवाफको प्रत्युत्तरमा थप जटिल प्रश्न सोध्ने बाताबारण सृजना गर्ने।
- स्थानीय सवालहरूको पहिचान।
- सहभागीको छनोट सबै वर्गको प्रतिनिधित्व हुने गरी गर्नु पर्छ।
- प्रमुख तीन सवालको छनोट।
- सहभागी र सरोकारवालाबीच घनीभूत छलफल।
- संवेदनशील कार्य भएकाले संवेदनशील हुन जरुरी छ।
- शिष्ट भाषाको प्रयोग।
- निष्पक्ष संचालन।
- परस्पर विरोधाभाषपूर्ण विचार र प्रश्नलाई तार्किक निष्कर्षमा पुऱ्याउने।
- विनयशील।
- प्रश्न गर्न उत्साहित गर्ने।
- कारको ड्राइभर जस्तै, जसले दुर्घटनाबाट बचाएर गन्तव्यमा पुऱ्याउँछ।
- क्षमतावान, बहिर्मुखी व्यक्तित्व।
- तयारी अवस्थादेखिनै संलग्न।
- होसियारीपूर्वक कार्यक्रम संचालन।
- अभिलेख राख्ने।
- समयतालिका बनाउने क्षमता।
- सुनुवाइको उद्देश्य, वक्ता र सहभागीको भूमिकाबारे स्पष्ट।
- औपचारिकताको सिकार हुन नदिने क्षमता।
- समयको ख्याल राख्न सक्ने।
- भूमिका बाँध्न नदिई प्रश्न र उत्तर दिन लगाउने।
- अन्योल सृजना भएमा स्पष्ट पार्ने।

सार्वजनिक सुनुवाइको आचार संहिता

- सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नु पर्नेछ।
- सहभागीले प्रश्न वा गुनासो के राख्ने हो, पहिलेनैं स्पष्ट गर्नु पर्नेछ।
- संचालकले बोल्ने संकेत गरे पछि मात्रै आफ्नो नामसहित प्रश्न गर्नु पर्नेछ।
- धेरै सहभागीलाई प्रश्न गर्ने अवसर दिनु पर्ने भएकाले अधिकतम एक मिनेट भन्दा बढी बोल्ने समय दिइने छैन। संचालकले प्रस्तुति रोक्न अनुरोध गरेपछि तत्काल रोक्नु पर्नेछ।
- आफूभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोऱ्याउन पाइने छैन।
- सहभागीले नडराई प्रश्न गर्नु पर्नेछ।
- चित्त नबुझेमा थप प्रश्न राख्न पाइनेछ।
- सहभागीले बिना आधार कसैप्रति लान्छनायुक्त भाषाको प्रयोग गर्न पाइने छैन।
- सुनुवाइका वक्ता र सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने र बदलाको भावनाबाट प्रस्तुत हुन पाइने छैन।
- सुनुवाइलाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाट भएको पाइएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधान खोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ।
- सुनुवाइलाई विषयान्तर हुनबाट बचाउन सबै सहभागीले सहयोग गर्नुपर्नेछ।

नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम

सहजीकरण गर्ने संस्थाको परिचयः

बास विगत १९ वर्षदेखि सामाजिक रूपान्तरणका लागि क्रियाशील एक गैरसरकारी संस्था हो। २०५७ मंसिर २४ गते स्थापित यो संस्था देशमा व्याप्त भ्रष्टाचार, अनियमितता, ढिलासुस्ती, घुसखोरी जस्ता बेथितिविरुद्ध सशक्त रूपमा क्रियाशील रहँदै आएको छ। ७३ जिल्ला शाखा, १०० उपशाखा, २० इकाई र ४ हजार बढी युवा आबद्ध भएको यस संस्थाले असल शासन, सामाजिक जवाफदेहिता, सूचनाको हक, अपाङ्गता अधिकार, युवा नेतृत्व विकास र संचारका क्षेत्रमा काम गर्दै आइरहेको छ। देशमा व्याप्त भ्रष्टाचार न्यूनीकरणका लागि विभिन्न कार्यक्रम संचालन गर्दै आएको बास भ्रष्टाचारविरुद्धको विश्वव्यापी संस्था ट्रान्सपरेन्सी इन्टरनेशलन नेपालको आबद्ध संस्था हो।

कार्यक्रमको पृष्ठभूमिः

नेपालमा सार्वजनिक सुनुवाइको अवधारणा २०५० साल पौष १३ गतेदेखि केदार खड्काले सुरुवात गरेको एकआपस टेलिभिजन कार्यक्कमबाट सुरुवात भएको मानिन्छ। ५ वर्षसम्म नियमित संचालन भएको सो कार्यक्रमले नेपालमा सार्वजनिक सुनुवाइको अवधारणालाई नागरिकबीच लोकप्रिय बनाएको थियो। सार्वजनिक सुनुवाइले सर्वसाधारण नागरिकलाई अधिकारमा बसेका व्यक्ति नजिक पुग्ने र आफ्ना असन्तुष्टि पोख्ने अवसर दिन्छ, त्यसैले यसलाई सर्वसाधारणको पहुँच अधिकारमा बस्नेसम्म पनि भन्ने गरिन्छ। सार्वजनिक सुनुवाइको प्रभावकारितालाई ध्यानमा राखेर पहिलोपटक नेपाल सरकारले २०६२ सालमा सार्वजनिक सुनुवाइ सम्बन्धी निर्देशिका नै बनाएर यो संयन्त्रलाई संस्थागत गरेको पाइन्छ।

सुनुवाइमा पछाडि परेका, दलित, अल्पसंख्य, अपाङ्ग सर्वसाधारण नागरिकको उपस्थिति उल्लेखनीय हुनु पर्दछ। हाल सार्वजनिक सुनुवाइलाई विभिन्न सरकारी तथा गैरसरकारी संस्थाले अवलम्बन गरेर आफ्ना कार्यक्रम बनाएर सञ्चालन गरी रहेका छन्। सुशासन ऐन, २०६४ को दफा ३० मा सार्वजनिक सुनुवाइ गराउनु पर्ने व्यवस्था गरी कानुनी व्यवस्था गरिएको छ। त्यसैगरी सुशासन नियमावली,२०६५ को नियम १९ ले सार्वजनिक निकायले प्रत्येक ४ महिनामा कम्तिमा एउटा सुनुवाइ गर्नु पर्ने व्यवस्था गरेको छ। अहिले देश संघीय संरचना अनुसार संचालित छ। हाल सबै काम स्थानीय तहमार्फत् संचालन भइरहेको वर्तमान अवस्थामा संघीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालयले सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४ जारी गरेको छ। उक्त कार्ययोजनाले पनि स्थानीय तहहरूले सार्वजनिक सुनुवाइको कुरालाई महत्त्व साथ उठाएको छ। सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना २०७४ र स्थानीय निकाय संचालन ऐन २०७४ मा सबै स्थानीय तहले आफ्ना काम तथा कार्यक्रमको पारदर्शीता र जवाफदेहिताका लागि सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण र सार्वजनिक परीक्षण सम्बन्धी छुट्टै कार्यविधि बनाई नियमित रूपमा सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण र सार्वजनिक परीक्षण गर्नु पर्ने भनिएको छ। सोही कुरालाई मध्यनजर गर्दै नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले नियमित रूपमा वर्षको ३ पटक सार्वजनिक सुनुवाइ गर्दै आएको छ। सोही क्रमलाई यस आर्थिक वर्षमा पनि निरन्तरता दिएको छ। यस आ.व.मा ३ पटक सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने तयारी भएता पनि विश्वव्यापी रूपमा फैलिएको महामारी कोरोना (कोभिड-१९) का कारण दुईपटक मात्र सार्वजनिक सुनुवाइ सम्पन्न गरिएको छ। उपमहानगरपालिकाको आयोजना र बास नेपालगन्जको सहजीकरणमा नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाको ***नेपालगन्ज उप–महानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा तथा सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम*** सम्पन्न गरिएको छ।

सार्वजनिक सुनुवाइको उद्देश्य :

- उप-महानगरपालिकाले पहिलो चौमासिकमा गरेका क्रियाकलापको बारेमा समीक्षा गर्ने।
- उप-महानगरपालिकाको काम कारबाहीबारे नगरवासीलाई

जानकारी गराउने ।

- उप-महानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाबारे छलफल/बहस गर्ने ।
- नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमत सर्वेक्षणमार्फत् नगरवासीको धारणा संकलन गर्ने ।
- उप-महानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिताबारे पृष्ठपोषण लिने ।
- चौमासिक गतिविधिको समीक्षा गरी भाबी कार्ययोजनाका लागि सुझाव संकलन गर्ने ।
- सेवाग्राहीबाट आएका गुनासाको सुनुवाइ गर्न साझा सार्वजनिक प्रतिबद्धता घोषणा गर्ने ।

सार्वजनिक सुनुवाइ सञ्चालनका क्रममा अवलम्बन गरिएका विधि:

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाइ गर्नु पूर्व निम्न विधि अवलम्बन गरिएको थियो :

सहजकर्ताको छनोट तथा सम्झौता:

विगतका वर्षदेखिनै नेपालगन्ज नगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइको सहजीकरणको जिम्मेवारी सम्हाल्दै आएको बास नेपालगन्जसँगको समन्वयलाई निरन्तरता दिँदै यस वर्ष पनि उप-महानगरपालिकाले संस्थालाई सहजीकरणको जिम्मेवारी दिएको थियो । सोही अनुरूप नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले गर्नु पर्ने आर्थिक वर्ष २०७६/०७७ मा ३ वटा सार्वजनिक सुनुवाइ सहजीकरणका लागि बास र उप-महानगरपालिका बीच सम्झौता भएको थियो । सोही सहमति अन्तर्गत बासले पहिलो चौमासिकको सार्वजनिक सुनुवाइ २०७६ पौषमा र दोश्रो, तेस्रो चौमासिकको सार्वजनिक सुनुवाइ २०७७ असारमा सम्पन्न गरेको थियो ।

ऐन, नियम, निर्देशिका तथा कार्यविधिको अध्ययन :

यो कार्यक्रम सार्वजनिक सुनुवाइको अवधारणा अवलम्बन गर्दै संचालन गरिएको थियो । कार्यक्रममा उपमहानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा, सुविधाबारे सरोकारवाला र सर्वसाधारणबीच दोहोरो संवाद र प्रश्नोत्तर गराई कार्यक्रमको अन्त्यमा निष्कर्षसहित साझा सार्वजनिक प्रतिबद्धता घोषणा गरिएको थियो । यो कार्यक्रम सार्वजनिक सुनुवाइ संचालन निर्देशिका-२०६७ र सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना-२०७४ र स्थानीय निकाय संचालन ऐन-२०७४ बमोजिम गरिएको थियो । कार्यक्रम पूर्व विभिन्न ऐन, नियम, निर्देशिका तथा कार्यविधिको अध्ययन, समीक्षा गरिएको थियो ।

सार्वजनिक सुनुवाइको लागि सूचना तथा प्रचार प्रसार र पत्राचार :

दुवै सार्वजनिक सुनुवाइका लागि सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम संचालन हुने विषयमा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमको व्यापक सूचना प्रवाह र प्रचार प्रसारको लागि उप-महानगरपालिकामा सबैलाई एक हप्ता अगाडिदेखि सार्वजनिक सूचना प्रवाह गरिएको थियो । आम नागरिकको व्यापक सहभागिताका लागि कार्यक्रम हुनु अगावै स्थानीय पत्रपत्रिका तथा एफएममा सूचना प्रकाशन, पम्पलेट टाँस, निमन्त्रणा पत्र वितरण, माइकिङ तथा पत्राचारसमेत गरिएको थियो । नगर कार्यपालिकाका पदाधिकारी तथा वडाका पदाधिकारीलाई उप-महानगपालिकामार्फत् एसएमएस गरी आमन्त्रण गरिएको थियो ।

मिति, समय र स्थान निर्धारण:

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिका र बासबीचको छलफलपश्चात् दुवै सार्वजनिक सुनुवाइको मिति, समय र स्थान सुनिश्चित गरिएको थियो ।

नेपालगन्ज उप–महानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाइ

मितिः २०७६ पौष १० गते

स्थानः भेरी प्राविधिक शिक्षालयको सभाहल नेपालगन्ज ।

नेपालगन्ज उपमहानगरलाई पर्यटकीय नगरको रूपमा विकास गर्नेलगायतका १० बुँदे प्रतिबद्धताको घोषणा गर्दै नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइ २०७६ पुस १० गते सम्पन्न भएको थियो ।

नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाको आयोजना तथा बास नेपालगन्जको सहजीकरणमा नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले प्रवाह गर्ने सेवा तथा सुविधाको प्रभावकारिता विषयमा सार्वजनिक सुनुवाइ गरिएको थियो । सुनुवाइमा गरिएका अन्य प्रतिबद्धतामा नेपालगन्जको त्रिभुवन चौकलगायतका ठाउँमा घरको शौचालयको पाइप नालामा जोडिएको भन्ने विषयमा गुनासो आएकाले सो समस्या समाधानका लागि पहल गर्ने, शैक्षिक संस्थाको नजिक भइरहेको सुर्तीजन्य पदार्थ बिक्री वितरणमा रोक लगाउन आवश्यक पहल गर्ने र सुर्तीजन्य पदार्थविरुद्ध जनचेतना अभिवृद्धि गर्ने, नेपालगन्ज वडा नम्बर ९ को धर्पटवा तालको बाटो यसै आर्थिक वर्षमा निर्माण सम्पन्न गर्ने, नेपालगन्ज वडा नम्बर २ को कालिमन्दिरबाट जय बागेश्वरी स्कुल जाने सडक कालोपत्रे गर्ने र शौचालय निर्माणको पहल गर्ने, नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकालाई बालमैत्री नगर र सरसफाइयुक्त नगरको रूपमा विकसित गर्ने तथा सडक छेउमा रहेका ग्यारेज व्यवस्थापन गर्ने, शीतलहरबाट आम नागरिकलाई जोगाउन २३ वटै वडामा एक/एक ट्रक दाउरा उपलब्ध गराउने साथै ज्येष्ठ नागरिकहरूलाई न्यानो टोपी वितरण गर्ने, वैदेशिक रोजगारबाट फर्केका युवाको उद्यमशीलताका लागि बिना धितो ऋण उपलब्ध गराउने तथा वैदेशिक रोजगारमा जाने युवालाई आवश्यक परामर्श सेवा दिने र लक्षित वर्ग उत्थान कार्यक्रम प्रभावकारी रूपले संचालन गर्ने साझा प्रतिबद्धता गरिएको छ । नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले प्रवाह गर्ने सेवा तथा सुविधाको प्रभावकारिता तथा गुणस्तरीय विकास निर्माणका विषयमा झण्डै अढाइ घण्टा सुनुवाइमा सहभागी नगरवासी र नगर प्रमुख तथा सुनुवाइमा प्रमुख जवाफदेही वक्ताको रूपमा आसीन डा. धवल शम्सेर राणा, उपप्रमुख उमा थापा मगर, निमित्त प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत गोर्खबहादुर थापा, वडा अध्यक्षहरू र नगर कार्यपालिकाबीच प्रश्नोत्तर भएको थियो । बासका उपनिर्देशक हेमराज भट्टले सहजीकरण गरेको सुनुवाइको सुरुवातमा उपमहानगरपालिकाले प्रवाह गर्ने सेवा र सुविधाको बारेमा नगर प्रमुख डा. धवल शम्सेर राणाले जानकारी गराएका थिए । सुनुवाइ पूर्व बासले गरेको नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमत पत्रका बारेमा बासका निर्वतमान अध्यक्ष मन भण्डारीले जानकारी गराएका थिए । बासका अध्यक्ष रमेश सिटौलाले स्वागत तथा उद्देश्यमाथि प्रकाश पारेको कार्यक्रममा २५३ जनाको सहभागिता रहेको थियो ।

अघिल्लो सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका प्रतिबद्धताको समीक्षाः

उप-महानगरपालिकाले आर्थिक वर्ष २०७५/०७६ अन्तर्गत अन्तिम चौमासिक अवधिमा गरेको सार्वजनिक सुनुवाइमा व्यक्त गरिएका प्रतिबद्धता कार्यान्वयन भए/नभएको बारे छलफल गर्नका लागि उपस्थित सहभागी र सरोकारवालालाई सार्वजनिक प्रतिबद्धता र प्रतिबद्धता कार्यान्वयनका बारेमा छलफल गरिएको थियो । जसले गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइ पछि भएका सकारात्मक सुधारबारे सबैलाई जानकारी भएको थियो । साथै सुनुवाइको सुरुवातमा अघिल्लो सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका प्रतिबद्धता सबै माझ जानकारी गराइएको थियो ।

प्रतिबद्धताको सार्वजनीकीकरण :

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भएपछि सार्वजनिक सुनुवाइमा उठेका सवाल, प्रश्न तथा जवाफका आधारमा १० बुँदे साझा सार्वजनिक प्रतिबद्धताको घोषणा गरिएको थियो । प्रतिबद्धता घोषणा गर्दै सार्वजनिक सुनुवाइ सम्पन्न भए पश्चात् प्रतिबद्धतासहित

उल्लेख गरिएको प्रेस विज्ञप्ति प्रकाशन गरिएको थियो। जुन विज्ञप्ति सबै सञ्चार माध्यममा सम्प्रेषण गरिएको थियो। सम्प्रेषित विज्ञप्तिका आधारमा र सुनुवाइमा उपस्थित पत्रकारको रिपोर्टिङको आधारमा विभिन्न सञ्चार माध्यममा समाचार उच्च प्राथमिकताका साथ प्रकाशन/प्रसारण भएको थियो। १० बुँदे प्रतिबद्धता यस प्रकार रहेका छन् :

१) नेपालगन्ज उपमहानगरलाई पर्यटकीय नगरको रूपमा विकास गर्ने।

२) नेपालगन्जको त्रिभुवन चौकलगायतका ठाउँमा घरको शौचालयको पाइप नालामा जोडिएको भन्ने विषयमा गुनासो आएकाले सो समस्या समाधानका लागि पहल गर्ने।

३) शैक्षिक संस्थाको नजिक भइरहेको सुर्तीजन्य पदार्थ बिक्री वितरणमा रोक लगाउन आवश्यक पहल गर्ने र सुर्तीजन्य पदार्थविरुद्ध जनचेतना अभिवृद्धि गर्ने।

४) नेपालगन्ज वडा नम्बर ९ को धर्पटवा तालको बाटो यसै आर्थिक वर्षमा निर्माण सम्पन्न गर्ने।

५) नेपालगन्ज वडा नम्बर २ को कालिमन्दिरबाट जय बागेश्वरी स्कुल जाने सडक कालोपत्रे गर्ने र शौचालय निर्माणको पहल गर्ने।

६) नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकालाई बालमैत्री नगर र सरसफाइ युक्त नगरको रूपमा विकसित गर्ने।

७) सडक छेउमा रहेका ग्यारेज व्यवस्थापन गर्ने।

८) शीतलहरबाट आम नागरिकलाई जोगाउन २३ वटै वडामा एक/एक ट्रक दाउरा उपलब्ध गराउने साथै ज्येष्ठ नागरिकलाई न्यानो टोपी वितरण गर्ने।

९) वैदेशिक रोजगारबाट फर्केका युवाको उद्यमशीलताका लागि बिना धितो ऋण उपलब्ध गराउने तथा वैदेशिक रोजगारमा जाने युवालाई आवश्यक परामर्श सेवा दिने।

१०) लक्षित वर्ग उत्थान कार्यक्रम प्रभावकारी रूपले सञ्चालन गर्ने।

सार्वजनिक सुनुवाइमा सहभागीको उपस्थिति संख्या :

महिला	पुरुष	दलित	जनजाति	मधेसी/मुस्लिम	अन्य	जम्मा
९४	१५६	१३	५१	७५	११४	२५३

जबाफदेही वक्ताहरू :

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा तपसिल अनुसारका जबाफदेही वक्ताको अर्थपूर्ण सहभागिता रहेको थियो।

क्र.स.	नाम	पद	निकाय
१.	डा. धवल शम्सेर राणा	नगर प्रमुख	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
२.	उमा थापा मगर	नगर उप-प्रमुख	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
३.	गोर्खबहादुर थापा	नि.प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
४.	विभिन्न वडाका वडा अध्यक्ष तथा नगर कार्यपालिका सदस्यहरू	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
५.	विभिन्न शाखाका प्रमुखहरू	सामाजिक विकास शाखा	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका

सबल पक्ष :

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाका प्रमुख, उप-प्रमुख लगायत नगर कार्यपालिकाका पदाधिकारीबीच नगरवासीले हाकाहाकी बहस गर्ने अवसर सार्वजनिक सुनुवाइले जुराएको थियो। प्रभावकारी सेवा, सुविधा तथा गुणस्तरीय विकास कार्यक्रम, विकास निर्माण, सरसफाइबारे खुला छलफल गरी नागरिकका गुनासा तथा रचनात्मक सुझाव राख्नका लागि नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाको आयोजना तथा बासको सहजीकरणमा संचालन हुँदै आएको सार्वजनिक सुनुवाइ एक सफल कार्यक्रमको रूपमा स्थापित भइसकेको छ। यो कार्यक्रम संचालनको क्रममा पाइएका केहि सवल पक्ष निम्नानुसार रहेका छन्।

१. सार्वजनिक सुनुवाइ संचालन निर्देशिका-२०६७ र सुशासन प्रवर्द्धन रणनीति तथा कार्ययोजना-२०७४ र स्थानीय निकाय संचालन ऐन-२०७४ भएको व्यवस्था अनुसार नै सम्पन्न भएको छ।

२. निर्वाचित उप-महानगरपालिकाका जनप्रतिनिधिका अगाडि नगरवासीले आफ्ना गुनासा तथा प्रश्न राख्न पाउँदा हर्षित भएको पाइयो।

३. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा उप-महानगरपालिकाले दिएको सेवा प्रवाहको अवस्था, मुख्य-मुख्य उपलब्धि, नयाँ कार्यहरू र आगामी योजनाबारे जानकारी गराउने काम भएको छ।

४. सहभागीले गुनासा, जिज्ञासा र सुझाव स्वस्फूर्त रूपमा राखेका छन्।

५. सार्वजनिक सुनुवाइको आचारसंहिता पूर्ण रूपमा पालना गरिएको थियो।

६. सहभागीले सोधेका प्रश्नको जबाफबाट सहभागी सन्तुष्ट देखिएका थिए।

७. कार्यक्रमको अन्त्यमा छलफल भएका विषयवस्तुलाई संक्षेपीकृत गरी १० बुँदे साझा सार्वजनिक प्रतिबद्धता तयार र सार्वजनीकीकरण गरी जबाफदेही वक्तालाई हस्ताक्षर गराइएको थियो।

८. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमको प्रचार प्रसारका लागि सार्वजनिक सूचना, पम्पलेट टाँस, पत्राचार, निमन्त्रणा वितरण, एसएमएसलगायतका विधिको प्रयोग गरिएको थियो, जुन निकै प्रभावकारी भएको थियो।

९. हरेक वडा कार्यालय तथा नगरवासीलाई निमन्त्रणा कार्ड वितरण गर्ने र नगरकार्यपालिका सदस्यलाई नगरपालिकाबाटै एसएमएस गर्नुले कार्यक्रममा लक्षित वर्गको उल्लेख्य र प्रभावकारी सहभागिता रहेको थियो।

१०. कार्यक्रम व्यवस्थापनका लागि उचित कार्य विभाजन गरिँदा कार्यक्रम प्रभावकारी भएको थियो।

११. सुनुवाइमा नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाका नगर प्रमुख, उप प्रमुख, नि. प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, सबै वडाका अध्यक्ष तथा नगर कार्यपालिका सदस्य तथा सबै शाखा प्रमुखको उपस्थित हुनुले सुनुवाइ प्रभावकारी भएको थियो।

१२. सुनुवाइमा अल्पसंख्यक, सीमान्तकृत, तथा पछाडि परेका वर्गको अर्थपूर्ण सहभागिता रहेको थियो।

१३. सार्वजनिक सुनुवाइ सम्पन्न भइसके पछि सहजीकरण गर्ने संस्थाले सुनुवाइको समीक्षा गरेको थियो।

१४. बासले सार्वजनिक सुनुवाइ पूर्व गरेको नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमतको नतिजा विगतका वर्ष भन्दा सुधारोन्मुख देखिएको थियो।

१५. सुनुवाइको प्रचार प्रसारको लागि नगरभरि माईकिङ गरिएको थियो जसका कारण सार्वजनिक सुनुवाइका बारेमा नगरवासीलाई जानकारी भएको थियो।

नागरिक प्रतिवेदन पत्र तथा बहिर्गमन अभिमत संकलनः

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाले दिने सेवा तथा सुविधाको विषयमा ५५ जना सेवाग्राहीबाट नागरिक प्रतिवेदन पत्र तथा ५० जना सेवाग्राहीबाट बहिर्गमन अभिमत संकलन गरिएको थियो। नागरिक प्रतिवेदन पत्र उप-महानगरपालिकाका विभिन्न वडामा गई नगरवासीसँगको घेटघाटबाट गरिएको थियो भने बहिर्गमन अभिमत संकलन उप-महानगरपालिकाका सेवा लिएर फर्किएका सेवाग्राहीबाट कार्यालयको मूलद्वारमा उनीहरूको तत्कालको अनुभव संकलन गरिएको थियो। जुन यस प्रकार रहेको छ :

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाले दिने सेवा र सुविधाका विषयमा गरिएको नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card) को नतिजा

जम्मा : ५५ जना

१.सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस पालिकाबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

सन्तुष्टि (२७%)   ठीकै (५५%)   असन्तुष्टि (१८%)

२. सेवाको नियमितता

२.१ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कत्तिको सन्तुष्टि हुनुहुन्छ ?

धेरै सन्तुष्टि (१३%)   ठीकै (७३%)   असन्तुष्टि (१५%)

२.२ तपाईले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो?

तिरेको छैन (८५%) एकदमै कम (११%) धेरै तिरेको (४%)

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१ पालिकाले दिने सेवाप्रति तपाई कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त (४७%) ठीकै (३५%) अविश्वस्त (१८%)

३.२ यस पालिकामा कार्यरत कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधि प्रति तपाईंको विश्वास कत्तिको छ ?

धेरै (३६%) ठीकै (५१%) विश्वास छैन (११%)

४. सेवाको गुणस्तर

४.१ यस कार्यलयबाट सेवा लिँदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट (६६%) कम सन्तुष्ट (२९ %) असन्तुष्ट (५%)

५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

५.१ कार्यलयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

अति राम्रो (४७%) ठीकै (५१%) नराम्रो (२%)

५.२ कार्यालय र सेवाग्रहीबीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?

अति राम्रो (४५%) ठीकै (४२%) खासै राम्रो छैन (१३%)

प्रश्नावली : भाग २

१. सिफारिस सम्बन्धी

१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरुको प्रष्ट जानकारी पाउनुभयो ?

पाएँ (५५%) ठीकै पाएँ (२९%) स्पष्ट पाइन (१६%)

१.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुरबाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्‍यो ?

दिएँ (५%) थोरै दिएँ (४%) मागिएन र दिइएन पनि (९१%)

२. पूर्वाधार तथा सरसफाइ सम्बन्धी :

२.१ कार्यालयमा सरसफाइको अवस्था कस्तो छ ?

राम्रो (३६ %) ठीकै (४९%) खराब (१५%)

२.२ कार्यालयमा सरसफाइ सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारबाही कत्तिको गरिन्छ ?

तुरुन्तै हुन्छ (४०%) पटक पटक भनेपछि मात्रै हुन्छ (३१ %) जति भने पनि हुन्न (२७ %)

२.३ पालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?

राम्रो (४२ %) ठीकै (५५ %) खराब (३%)

२.४ पालिकाले संचालन गरेका योजना कत्तिको प्रभावकारी छन् ?

प्रभावकारी छन् (५३%) ठीकै छन् (४२ %) प्रभावकारी छैनन् (५%)

२.५ योजनाहरु जाँच पास गर्दा प्राविधिकलाई रकम दिनुपर्छ ?

पर्दैन (८०%) मागेर लिन्छन्(७%) रकम नदिए अप्ठ्यारो पार्छन् (१३ %)

३.१ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?

आवश्यक सीप छ (८९ %) आवश्यकता भन्दा कम छ (९%) सीप निकै कम छ (२%)

३.२ नपाको आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नु भयो ?

देखेको छु (४%) कहिले काहीँ टाँसेको देखिन्छ (९%) खै कतै देखिएन (८७ %)

३.३ वर्तमान कार्य संचालन संरचना प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट (१६%) ठीकै (५३ %) कुनै जानकारी छैन (३१ %)

४. पारदर्शीता सम्बन्धी

४.१ यस कार्यालयको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?

धेरै जानकारी पाएको छु (४%) ठीकै जानकारी पाएको छु (४%) कम जानकारी पाएको छु (९२ %)

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकामा सेवा लिन आएका प्रतिनिधिमूलक सेवाग्राहीबाट लिइएको बहिर्गमन अभिमत (Exit poll) विवरण

बासले नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकामा सेवा लिई फर्किंदै गरेका ५० जना सेवाग्राहीबाट नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले दिने सेवा र सुविधाको विषयमा बहिर्गमन अभिमत संकलन गरिएको थियो। संकलित नतिजा तल उल्लेख गरिएको छ।

जम्मा : ५० जना

सि. न.	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन		
१	सेवा लिँदा को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा स्पष्ट जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट ४४%	ठीकै ५२%	अस्पष्ट ४%
२	सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै ४०%	ठीकै ५२%	थोरै ८%
३	तपाई प्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार मैत्रीपूर्ण ४६%	ठीकै ४६%	अभद्र अमर्यादित ८%
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण, कागजात) र शुल्क, दस्तुर बारे तपाईंलाई सेवा प्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे ?	अति स्पष्ट गरी दिए ३६%	ठीकै ४६%	अलमल्ल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए ८%
५	तपाईले राख्नु भएका समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिकाबाट समाधान दिए ४४%	ठीकै ४६%	समाधान दिन सकेनन् १०%
६	सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएका प्रकृया के कस्तो लाग्यो	अति सजिलो ३४%	ठीकै ५०%	लामो र झन्झटिलो १६%

राम्रा लागेका कुराहरु	सुधार गर्नुपर्ने कुराहरु
❖ कार्यालय समयमै खुल्ने गरेको। ❖ सेवा प्रवाह राम्रो। ❖ नगर बसले सहजता भएको। ❖ कार्यालयको सरसफाइ, व्यवस्थापन र लेआउट राम्रो तथा शान्त वातावरण भएको। ❖ कर्मचारीको व्यवहार आत्मीय र मैत्रीपूर्ण। ❖ समावेशीको सिद्धान्त बमोजिम महिलालाई कार्यक्रम तथा सेवा प्रवाहमा प्राथामिकता दिनु। ❖ पार्किङस्थल तथा प्रतीक्षालय व्यवस्थित। ❖ कार्यालय व्यवस्थित। ❖ नागरिक सहायता कक्ष र स्वास्थ्य कक्ष प्रभावकारी भएको। ❖ डिजिटल बोर्ड प्रभावकारी भएको।	❖ बगैंचा व्यववस्थित हुनु पर्ने। ❖ भौतिक संरचना अपाङ्गमैत्री हुनुपर्ने। ❖ कार्यालय समयमा कर्मचारीहरु कार्यकक्षमा बस्नु पर्ने। ❖ विकास निर्माणका योजना छनोट तथा कार्यान्वयन गर्दा पारदर्शी तरिकाले गर्नु पर्ने। ❖ सूचना प्रविधिमा सुधार गर्नु पर्ने। ❖ सचेतनामूलक कार्यक्रममा ध्यान दिनु पर्ने। ❖ योजना शाखाको काम प्रभावकारी हुनु पर्ने। ❖ खुला दिशामुक्त क्षेत्र घोषणा भए पनि कार्यान्वयन नभएकाले प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन हुनु पर्ने। ❖ सार्वजनिक शौचालय पर्याप्त हुनु पर्ने।

सार्वजनिक सुनुवाइमा उठान भएका मुख्य सवाल र जबाफदेही वक्ताको जबाफ

नेपालगन्जको भेरी प्राविधिक शिक्षालयको हलमा संचालित सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमका सहभागीहरुले उठान गरेका मुख्य सवाल तथा प्रभावकारी सेवा प्रवाह र गुणस्तरीय विकास निमार्ण कार्यका लागि दिएका मुख्य सुझावका साथै जबाफदेही वक्ताका जवाफ यस प्रकार रहेका छन् :

क्र. स.	प्रश्नकर्ताको नाम, थर र ठेगाना	प्रश्न, गुनासो, सुझाव	जवाफदेहि ब्यक्तिको नाम, थर र पद	छोटकरीमा जवाफ
१.	नरकान्त जोशी नेपालगन्ज १२ बाँके	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाका सबै वडालाई योग मैत्री बनाउन उपमहानगरपालिकाले के गर्छ ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	गत वर्ष सबै वडामा योगका लागि केही बजेट विनियोजन गरी त्यसको सुरुवात उपमहानगरपालिकाले गराएको थियो । अब त्यसलाई नियमितता दिने काम स्थानीयसँग मिलेर पतञ्जली योग समितिले गर्न जरुरी छ। यसका लागि आवश्यक सहयोग गर्न उपमहानगरपालिका तयार छ।
२.	राजेन्द्र प्रसाद कुर्मी नेपालगन्ज १८ बाँके	नेपालगन्जको वडा नम्बर १८ का विभिन्न स्थानमा पानीको निकास छैन। नाला माथि घर बनेका छन् त्यसको अनुगमन गरिएको छ कि छैन ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	अनुगमन निरन्तर भइरहेको छ। कहीँ कतै त्यस्तो पाइए नियमानुसार कारबाही हुन्छ।
३.	तिरथराम यादब नेपालगन्ज २२ बाँके	मेरो नामको जग्गा कब्जा गरी संरचना निर्माण गरिएको छ त्यसका लागि उपमहानगरपालिकाले के गर्छ ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	यो कानुनी प्रक्रियामा छ। धेरै पहिलेदेखि अदालती प्रक्रियामा रहेका कारण उपमहानगरपालिकाले यसै सक्छ भनेर भन्न सक्ने अवस्था छैन। तै पनि कार्यालयमा आउनु भयो भने तपाईंको समस्या समाधानका लागि हामी पहल गर्नेछौं।
४.	राजन बर्मा गैससकर्मी, नेपालगन्ज, बाँके	नेपालगन्जलाई खुला दिशामुक्त भनिए पनि त्रिभुवन चौकलगायतका स्थानमा शौचालयको पाइप सिधैं नालामा हालिएको छ। त्यसको अनुगमन उपमहानगरपालिकाले गरेको छ कि छैन ? उपमहानगरपालिका पछाडि सुनाखरी होटल अगाडि पानीको पाइप फुटेर रोड मै आएको छ त्यसको मर्मत कसले गर्छ ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	खुला दिशामुक्त अभियानलाई कार्यान्वयन गर्नका लागि काम गरिरहेका छौं भने वडालाई समेत आफ्नो वडामा त्यस्तो भएमा तत्काल सुधार गर्न निर्देशन दिइएको छ। सुनाखरी अगाडिको समस्या तत्काल समाधान गर्ने छौं।

५.	पदमबहादुर खड्का नेपालगन्ज १० बाँके	भृकुटीनगर बाटिका होटल अगाडिको बाटो पटक पटक योजनामा पर्दा समेत किन बन्न सकेको छैन ? वडाको वास्तविक सिमाना स्पष्ट छैन्, जसका कारण स्थानीयलाई समस्या भएको छ भने विद्यालय वरिपरि रक्सी र चुरोट गुट्खा पर्याप्त रूपमा बिक्री वितरण भइरहेको छ। यो हेर्ने जिम्मेवारी कसको हो ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	केही बाटोहरू बन्ने क्रममा छन्। बाटिका अगाडिको बाटो निकै पुरानो हो तर बन्न सकेको छैन, त्यसका लागि पहल गरिरहेका छौं। विद्यालयको १०० मिटर वरिपरि रक्सी तथा चुरोट गुट्काजन्य पदार्थ बिक्री वितरण गर्न पाइँदैन त्यसको अनुगमन गरी समास्या समाधान गर्ने प्रतिबद्धता गर्दछौं।
६.	जयन्ती केसी नेपालगन्ज-९ बाँके	बाँकेगाउँ धुरकटुवाको बाटो निर्माण हुने भन्दै सबैले घरका पर्खाल भत्कायो तर काम रोकिएको छ किन ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	त्यसको आधा काम भइसकेको छ। बाँकी काम चाँडै गर्न आवश्यक पहल गरिनेछ।
७.	शान्ता आचार्य नेपालगन्ज ९ बाँके	नेपालगन्ज ९ मा खानेपानीको पाइप लाइन नै छैन हामीले खानेपानीको सुविधा कहिले पाउने?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	यो हाम्रो कार्यक्षेत्र भन्दा बाहिरको कुरा हो। त्यसका लागि उपमहानगरपालिकाले खानेपानी संस्थानसँग आवश्यक पहल र समन्वय गरिदिन सक्छ।
८.	मनिराम बटाला नेपालगन्ज २ बाँके	घरबारीटोलको बाटो निर्माणको अवस्था के छ ? काली मन्दिर कहिले बन्छ र त्यहाँ शौचालय कहिले बन्छ ?	सुनिल सिंह हमाल वडा अध्यक्ष वडा नं. २	ग्राविलको काम चाँडै सुरु हुँदैछ। काली मन्दिरका विषयमा अझै टुंगो लागेको छैन। शौचालय निर्माणका लागि वडाले आवश्यक पहल गर्ने छ।
९.	मनमाया गुरुङ नेपालगन्ज १२ बाँके	नगरपालिका हुँदै कोरीयनपुर आउने बाटो वर्षौ पछि पनि बन्न सकेको छैन किन ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	त्यो बाटोको पिच बिग्रिएको छ। पिच मर्मत गर्ने या नयाँ बनाउने भन्ने विषयमा छलफल भइरहेको छ। केही समय पर्खिनुस् बाटो बन्छ।
१०.	शिवप्रसाद पाण्डे नेपालगन्ज १२ बाँके	नगरपालिकाको दीर्घकालीन योजना के छ ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	विकासले समृद्ध, वातावरण मैत्री नगर बनाई नमुना नगरको रूपमा विकास गर्ने दीर्घकालीन योजना छ।

११.	रमेश तिमिल्सिना नेपालगन्ज ९	वडा नम्बर ९ को बाटो न त नगरपालिकाले बनाउन सकेको छ न वडालाई नै अनुमति दिएको छ किन ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	कौशल कुर्मीको घरदेखि दशरथ तेलीको घरसम्म नालाको मात्रै योजना हो, बाटोको अहिले थिएन । वडासँग समन्वय गरेर आवश्यक पहल गर्ने छौं ।
१२.	तेज विक्रम शाह नेपालगन्ज १२ बाँके	नेपालगन्ज बालमैत्री र वातावरण मैत्री कहिले बन्छ ?	डा. धवल शम्शेर राणा, नगर प्रमुख	वातावरणमैत्री नगरका लागि धेरै काम भइसकेको छ । नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले त्यसका लागि काम गरिरहेको छ सबैलाई सहकार्यको अनुरोध गर्दछु ।
१३.	हर्क बहादुर बुढा नेपालगन्ज २०	वैदेशिक रोजगारबाट फर्किएका युवाका लागि उपमहानगरपालिकामा के के योजनाहरू छन् ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	गाउँ नगर साझेदारी योजना लागू भएको छ। जसमा बिना धितो नगरपालिकाले लगानी गरेको छ। २० हजारदेखि २ लाखसम्म ऋण दिएको छ। कोही त्यस्तो युवा हुनुहुन्छ भने सम्पर्क गर्न अनुरोध गर्दछु।
१४.	रामप्रसाद शर्मा	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले शैक्षिक सुधारका लागि के के कामहरू गरेको छ ?	डा. धवल शम्शेर राणा, उपमहानगर प्रमुख	उपमहानगरपालिकाले शिक्षा सुधारका लागि धेरै काम गरिरहेको छ।
१५.	दीपा थापा अपाङ्ग अधिकारकर्मी	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाका कार्यक्रममा बहिरा अपाङ्गता भएका व्यक्ति सहभागी हुँदा उनीहरूलाई दोभाषेको आवश्यकता पर्छ उपमहानगरपालिकाले दोभाषेको व्यवस्थापन गर्न सक्छ कि सक्दैन ?	डा. धवल शम्शेर राणा, नगर प्रमुख उमा थापा मगर उप प्रमुख	गत वर्षमा दोभाषेका लागि बजेट थियो तर कारणवश यो वर्ष त्यो बजेट काटिन गयो । जसका कारण दोभाषे राख्न सकेको छैन । त्यसका लागि के गर्न सकिन्छ छलफल गरी निर्णय गर्ने छौं ।

नेपालगन्ज उप–महानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाइ

मितिः २०७७ असार २२ गते
स्थानः भेरी प्राविधिक शिक्षालयको सभाहल नेपालगन्ज ।

नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा तथा सुविधाको प्रभावकारिता बिषयक सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम असार २२ गते सम्पन्न भएको छ। स्वास्थ्य सर्तकर्ता तथा शारिरिक दुरी कायम गर्दै नेपालगन्ज स्थित भेरी प्राविधिक शिक्षालयको हलमा सो सुनुवाइ सम्पन्न भएको हो । नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाको आयोजना तथा बासको सहजिकरणमा भएको सुनुवाइमा विभिन्न आठ बुँदे साझा सार्वजनिक प्रतिबद्धताको घोषणा गरिएको छ। सुनुवाइमा सहभागी नगरवासी र सरोकारवालाबीच झण्डै अढाइ घण्टा भएको दोहोरो प्रश्नोत्तर पश्चात् तयार पारिएका प्रतिबद्धताको घोषणा बासका कार्यकारी निर्देशक नमस्कार शाहले गरेका थिए ।

घोषणा गरिएका प्रतिबद्धतामा नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाभित्र निर्माणाधीन विभिन्न सडकको गुणस्तरीयता कायम गर्ने, नेपालगन्ज उमपहानगरपालिका वडा नम्बर १८ को पानी ट्यांकीलगायत स्थानमा अवैध क्रियाकलाप तथा लागू औषध प्रयोग गर्ने थलो बन्दै आएको भन्ने गुनासो आएकाले सो समस्या समाधानका लागि आवश्यक समन्वय गर्ने, नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडा नम्बर १ मुस्लिम टोल अगाडि रहेको पोखरीमा विषादी जम्मा भएका कारण दुर्गन्धसँगै स्वास्थ्य जोखिमसमेत निम्तिएकाले सो विषादी व्यवस्थापनका लागि यथाशक्य आवश्यक पहल गर्ने, उपमहानगरपालिकाको कार्यक्रम तथा बजेट विनियोजन गर्दा लक्षित वर्ग उत्थान कार्यक्रम संचालनका लागि आवश्यक योजना तयार गर्ने, उपमहानगरपालिकामार्फत् कोरोना नियन्त्रण तथा व्यवस्थापनका लागि भएको खर्च आम नागरिकलाई थाहा हुने गरी सार्वजनिक गर्ने, नगरभित्र बढिरहेको लागु औषध दुर्व्यसन नियन्त्रणका लागि आवश्यक पहल गर्ने र नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडा नम्बर २ स्थित बागेश्वरी टोलमा ढल निकासको समस्या रहेकाले एक हप्ताभित्र समाधान गर्ने प्रतिबद्धता गरिएको छ। यसरी गरिएका साझा सार्वजनिक प्रतिबद्धतामा सुनुवाइमा सरोकारवालाको रूपमा आसीन नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाका प्रमुख डा. धवल शमसेर राणा, उप प्रमुख उमा थापा मगर, प्रमुख प्रशासकीय अभिकृत ओमबहादुर खड्का, वडा अध्यक्षहरू तथा नगर कार्यपालिका सदस्यले हस्ताक्षर गरेका थिए । बासका निर्वतमान अध्यक्ष मन भण्डारीले सहजीकरण गरेको सुनुवाइको सुरुवातमा उपमहानगरपालिकाले गरेको कार्यक्रम तथा उपलब्धिबारे जानकारी नगर प्रमुख डा. धवल शमसेर राणाले गरेका थिए । बासका कार्यवाहक अध्यक्ष लुना बुढाथोकीले स्वागत तथा उद्देश्यमाथि प्रकाश पारेको सुनुवाइमा नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमत पत्र सर्वेक्षणको नतिजा सार्वजनिक गरिएको थियो । सुनुवाइको नेपालगन्जस्थित रेडियो सद्भाव एफएम ९१.२ मेघाहर्जबाट प्रत्यक्ष प्रसारण गरिएको थियो भने नेपालगन्जस्थित जी नेपाल एचडी टेलिभिजनबाट समेत प्रशारण गरिएको थियो ।

प्रतिबद्धताको सार्वजनीकीकरण :

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भएपछि सार्वजनिक सुनुवाइमा उठेका सवाल वा विषयहरू, सुनुवाइको क्रममा सोधिएका प्रश्न तथा जबाफहरू र सुधारको लागि ८ बुँदे साझा सार्वजनिक प्रतिबद्धताको घोषणा गरिएको थियो। प्रतिबद्धता घोषणा गर्दै सार्वजनिक सुनुवाइ सम्पन्न भए पश्चात् प्रतिबद्धतासहित उल्लेख गरिएको प्रेश विज्ञप्ति प्रकाशन गरिएको थियो। जुन विज्ञप्ति सबै सञ्चार माध्यममा सम्प्रेषण गरिएको थियो।

८ बुँदे प्रतिबद्धता यस प्रकार रहेका छन् :

१) नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाभित्र निर्माणाधीन विभिन्न सडकको गुणस्तरीयता कायम गर्ने ।
२) नेपालगन्ज उमपहानगरपालिका वडा नम्बर १८ को पानी ट्यांकीलगायतका स्थानमा अवैध क्रियाकलाप तथा लागु औषध प्रयोग गर्ने थलो बन्दै आएको भन्ने गुनासो आएकाले सो समस्या समाधानका लागि आवश्यक समन्वय गर्ने ।

३) नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडा नम्बर १ मुस्लिम टोल अगाडि रहेको पोखरीमा विषादी जम्मा भएका कारण दुर्गन्धसँगै स्वास्थ्य जोखिम समेत निम्तिएकाले सो विषादी व्यवस्थापनका लागि यथासक्य आवश्यक पहल गर्ने ।

४) उपमहानगरपालिकाको कार्यक्रम तथा बजेट विनियोजन गर्दा लक्षित वर्ग उत्थान कार्यक्रम सञ्चालनका लागि आवश्यक योजना तयार गर्ने ।

५) उपमहानगरपालिकामार्फत् कोरोना नियन्त्रण तथा व्यवस्थापनका लागि भएको खर्च आम नागरिकलाई थाहा हुने गरी सार्वजनिक गर्ने ।

६) नगरभित्र बढिरहेको लागु औषध दुर्व्यसन नियन्त्रणका लागि आवश्यक पहल गर्ने ।

७) नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडा नम्बर २ स्थित बागेश्वरी टोलमा ढल निकासको समस्या रहेकाले एक हप्ताभित्र समाधान गर्ने ।

सार्वजनिक सुनुवामा सहभागी उपस्थिति संख्या:

नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाको आयोजना र बासको सहजीकरणमा सम्पन्न सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा उपमहानगरपालिकाको सबै वडाबाट सेवाग्राही, वडा कार्यालयका पदाधिकारी, सदस्यहरू, विभिन्न सञ्जालका प्रतिनिधि, राजनीतिक दलका प्रमुख एवम् प्रतिनिधि, शिक्षक, विद्यार्थी, बुद्धिजीवी, विभिन्न संघसंस्थाका प्रतिनिधिलगायत विभिन्न विषयगत कार्यालयका सहभागीको समेत सहभागिता रहेको थियो । १५० जना नगरवासीको सहभागिता रहेको सुनुवाइमा ८८ जना पुरुष, र ६२ जना महिलाको सहभागिता रहेको थियो । जसमा १० जना दलित (मधेसी दलितबाहेक), १९ जना जनजाति, २० जना मधेसी, १५ जना मुस्लिम र ८६ जना अन्यको सहभागिता रहेको थियो ।

जबाफदेही वक्ताहरू:

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा तपसिल अनुसारका जबाफदेही वक्ताको अर्थपूर्ण सहभागिता रहेको थियो ।

क्र.स.	नाम	पद	निकाय
१.	**डा. धवल शम्शेर राणा**	प्रमुख	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
२.	**उमा थापा मगर**	उपप्रमुख	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
३.	**ओमबहादुर खड्का**	प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
४.	**सुनिल सिंह हमाल**	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडानम्बर २
५.	**कैफुलबरा जोलाह**	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडा नम्बर ५
६.	**विन्दुभूषण बस्नेत**	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडानम्बर १०
७.	**मो.अयुव सिद्धिकी**	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडानम्बर ३
८.	**विद्याराम बर्मा**	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडानम्बर २२
९.	**बल्लन कबडिया**	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडानम्बर १५
१०.	**हनिफ जोलाह**	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडानम्बर १६
११.	**रंजीत खाँ**	वडा अध्यक्ष	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका वडानम्बर २१
१२.	**बसन्ता जोशी**	नगर कार्यपालिका सदस्य	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
१३.	**इन्दिराकुमारी शाही**	नगर कार्यपालिका सदस्य	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
१४.	**मञ्जु बादी**	नगर कार्यपालिका सदस्य	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
१५.	**नन्कई पठानी**	नगर कार्यपालिका सदस्य	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका
१६.	**देउमल सुनार**	नगर कार्यपालिका सदस्य	नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका

सबल पक्ष

प्रभावकारी सेवा, सुविधा तथा गुणस्तरीय विकास कार्यक्रम, विकास निर्माण, सरसफाइबारे खुला छलफल गरी नागरिकका गुनासा तथा रचनात्मक सुझाव राख्नका लागि नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाको आयोजना तथा बासको सहजीकरणमा संचालन हुँदै आएको सार्वजनिक सुनुवाइ एक सफल कार्यक्रमको रूपमा स्थापित भइसकेको छ। यो कार्यक्रम संचालनको क्रममा पाइएका केही सबल पक्ष निम्नानुसार रहेका छन्।

१. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सुशासन ऐन, नियमावली तथा स्थानीय सरकार संचालन कार्यविधि २०७४, स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि-२०६७ मा भएको व्यवस्था अनुसार नै सम्पन्न भएको छ।
२. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा उपमहानगरपालिकाको सेवा प्रवाहको अवस्था, मुख्य-मुख्य उपलब्धिहरू, नयाँ कार्यहरू र आगामी योजनाबारे जानकारी गराउने काम भएको छ।
३. सहभागीले गुनासा, जिज्ञासा, सुझाव स्वस्फूर्त रूपमा धक फुकाएर अभिव्यक्त गरेका छन्।
४. सुरुवातमा सार्वजनिक सुनुवाइका आचारसंहिता प्रस्तुतसहित अनुमोदन गरी कार्यक्रम संचालन गरिएको थियो।
५. सहभागीबाट उठान गरिएका सवाल तथा सुझावको जबाफदेही वक्ताबाट चित्त बुझ्दो जबाफ खोज्ने काम भएको थियो भने सहजकर्ताबाट थप प्रष्ट पार्नका लागि प्रभावकारी रूपमा सहजीकरण गर्ने काम भएको थियो।
६. कार्यक्रमको अन्त्यमा छलफल भएका विषयवस्तुलाई संक्षेपीकृत गरी ८ बुँदे प्रतिबद्धता तयार र सार्वजनीकीकरण गरी जबाफदेही वक्तालाई हस्ताक्षर गराइएको थियो।
७. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमको प्रचार प्रसारका लागि सार्वजनिक सूचना, पत्राचार, निमन्त्रणा वितरण, सूचना प्रसारण गरिएको थियो।
८. कार्यक्रम व्यवस्थापनका लागि उचित कार्य विभाजन गरिँदा कार्यक्रम प्रभावकारी भएको थियो।
९. सुनुवाइमा नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका कार्यालयका प्रमुख, उपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, वडा अध्यक्षहरू, शाखा प्रमुखहरूको उपस्थित हुनुले सुनुवाइ प्रभावकारी भएको थियो।
१०. सुनुवाइमा अल्प संख्य, सीमान्तकृत, तथा पछाडि परेका वर्गहरूको अर्थपूर्ण सहभागिता रहेको थियो।

नागरिक प्रतिवेदन पत्र तथा बहिर्गमन अभिमत संकलन:

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाले दिने सेवा तथा सुविधाको विषयमा ५० जना सेवाग्राहीबाट नागरिक प्रतिवेदन पत्र तथा ५० जना सेवाग्राहीबाट बहिर्गमन अभिमत संकलन गरिएको थियो। नागरिक प्रतिवेदन पत्र उप-महानगरपालिकाका विभिन्न वडामा गई नगरवासीसँगको घेटघाटबाट गरिएको थियो भने बहिर्गमन अभिमत संकलन उप-महानगरपालिकाका सेवा लिएर फर्किएका सेवाग्राहीबाट कार्यालयको मूलद्वारमा उनीहरूको तत्कालको अनुभव संकलन गरिएको थियो। जुन यस प्रकार रहेको छ ः

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाले दिने सेवा र सुविधाका विषयमा गरिएको नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card) को नतिजा

जम्मा : ५० जना

१. १. सेवाको सन्तुष्टि

१.१ तपाईंले यस पालिकाबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

सन्तुष्टि (४४%) ठीकै (४६%) असन्तुष्टि (१०%)

२. सेवाको नियमितता

२.१ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कत्तिको सन्तुष्टि हुनुहुन्छ ?

धेरै सन्तुष्टि (०%) ठीकै (८८%) असन्तुष्टि (१२%)

२.२ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो?

तिरेको छैन (१००%) एकदमै कम (०%) धैरै तिरेको (०%)

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास

३.१ पालिकाले दिने सेवाप्रति तपाई कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त (१०%) ठीकै (७०%) अविश्वस्त (१०%)

३.२ यस पालिकामा कार्यरत कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधि प्रति तपाईंको विश्वास कत्तिको छ ?

धेरै (४%) ठीकै (९२%) विश्वास छैन (४%)

खण्ड ४. सेवाको गुणस्तर

४.१ यस कार्यलयबाट सेवा लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट (५०%) कम सन्तुष्ट (४८%) असन्तुष्ट (२%)

५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

५.१ कार्यलयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

अति राम्रो (६%) ठीकै (९४%) नराम्रो (०%)

५.२ कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?

अति राम्रो (० %) ठीकै (१००%) खासै राम्रो छैन (०%)

प्रश्नावली भाग २

१. सिफारिस सम्बन्धी

१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनुभयो ?

पाएँ (३८%) ठीकै पाएँ (४८%) स्पष्ट पाइन (१४%)

१.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुरबाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पऱ्यो ?

दिएँ (२%) थोरै दिएँ (२%) मागिएन र दिइएन पनि (९६%)

२. पूर्वाधार तथा सरसफाइ सम्बन्धी

२.१ कार्यालयमा सरसफाइको अवस्था कस्तो छ ?

राम्रो (४%) ठीकै (९२%) खराब (४%)

२.२ कार्यालयमा सरसफाइ सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारबाही कत्तिको गरिन्छ ?

तुरुन्तै हुन्छ (०%) पटक पटक भनेपछि मात्रै हुन्छ (९०%) जति भने पनि हुन्न (१०%)

२.३ पालिकामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?

राम्रो (८%) ठीकै (८८%) खराब (४%)

२.४ पालिकाले संचालन गरेका योजनाहरू कत्तिको प्रभावकारी छन् ?

प्रभावकारी छन् (१६%) ठीकै छन् (८४%) प्रभावकारी छैनन् (०%)

२.५ योजनाहरू जाँच पास गर्दा प्राविधिकलाई रकम दिनुपर्छ ?

पर्दैन (९४%) मागेर लिन्छन् (४%) रकम नदिए अप्ठ्यारो पार्छन् (२%)

३.१ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?

आवश्यक सीप छ (१००%) आवश्यकता भन्दा कम छ (०%) सीप निकै कम छ (०%)

३.२ नपाको आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?

देखेको छु (४%) कहिले काहीँ टाँसेको देखिन्छ (६४%) खै कतै देखिएन (३२%)

३.३ वर्तमान कार्य संचालन संरचना प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट (६%) ठीकै (९०%) कुनै जानकारी छैन (४%)

४. पारदर्शीता सम्बन्धी

४.१ यस कार्यालयको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?

धेरै जानकारी पाएको छु (०%) ठीकै जानकारी पाएको छु (३०%) कम जानकारी पाएको छु (७०%)

४.२ योजनाको सार्वजनिक परीक्षण गरेर बजेट सार्वजनीकीकरण गरिन्छ कि नाई ।

गरिन्छ (२२%) गरिन्न (०%) मलाई थाहा छैन (७८%)

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकामा सेवा लिन आएका प्रतिनिधिमूलक सेवाग्राहीबाट लिइएको बहिर्गमन अभिमत (Exit poll) विवरण

बासले नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकामा सेवा लिई फर्किंदै गरेका ५० जना सेवाग्राहीबाट नेपालगन्ज उपमहानगरपालिकाले दिने सेवा र सुविधाको विषयमा बहिर्गमन अभिमत संकलन गरिएको थियो। संकलित नतिजा तल उल्लेख गरिएको छ।

जम्मा : ४९ जना

सि. नं.	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन		
१	सेवा लिँदा को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट ४३%	ठीकै ४५%	अस्पष्ट १२%
२	सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै ८%	ठीकै ८२%	थोरै १०%
३	तपाईं प्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार मैत्रीपूर्ण ५७%	ठीकै ४१%	अभद्र अमर्यादित २ %
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरू (प्रमाण, कागजात) र शुल्क, दस्तुरबारे तपाईंलाई सेवा प्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट जानकारी गराए?	अति स्पष्ट गरी दिए ४७%	ठीकै ३९%	अलमल्ल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए १४%
५	तपाईंले राख्नु भएका समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?	समाधान दिए ३७%	ठीकै ५५%	समाधान दिन सकेनन् ८%
६	तपाईंलाई सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएका प्रकृया के कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो २९%	ठीकै ४३%	लामो र झन्झटिलो २९%

उपमहानगरपालिकाको राम्रा र सुधार गर्नु पर्ने पक्ष :

राम्रा लागेका कुराहरू		सुधार गर्नुपर्ने कुराहरू	
१	कार्यालय भवन व्यवस्थित।	१	सेवा प्रवाह छिटो, छरितो र सहज हुनु पर्ने।
२	कर्मचारीको व्यव्हार मिलन्सार।	२	सूचना प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउनु पर्ने।
३	कार्यालयमा प्रतीक्षालय बनेको।	३	कोरोना भाइरसबाट पीडितलाई राहतको व्यवस्थापन गर्नु पर्ने।
४	सडक तथा बाटोको विकास तीव्र गतिमा भइरहेको छ।	४	कोरोना भाइरस नियन्त्रणमा खर्च भएको रकमको पारदर्शी हुनु पर्ने।
५.	कार्यालयको व्यवस्थापन राम्रो।	५	बेरोजगारी समस्या समाधानमा ध्यान जानु पर्ने।
६	ढल निर्माणको काम भइरहेको।	६	कोरोना भाइरस कोभिड-१९ को सुरक्षात्मक व्यवस्था गर्नु पर्ने।
७	वडा स्तरबाटै सबै काम हुँदा सहज भएको।	७	सबै क्षेत्रमा सडक बत्ती जडान हुनु पर्ने।
८	कार्यालय परिसरमा पार्किङ तथा फूल बगैंचाको राम्रो व्यवस्थापन भएको।	८	सडक तथा बाटो निर्माण गर्दा मापदण्ड अनुसार बनाउनु पर्ने।
९.	खानेपानीको व्यवस्थापन राम्रो भएको।	९	नगर सरसफाइमा ध्यान दिनु पर्ने।

अनुसुची ३

सहभागीका गुनासा, पीर मर्का तथा जबाफदेही वक्ताको जबाफ छोटकरीमा

क्र. स.	प्रश्नकर्ताको नाम, थर र ठेगाना	प्रश्न, गुनासो, सुझाव	जबाफदेही व्यक्ति	छोटकरीमा जवाफ
१.	रमाकान्त जोसी, पतञ्जली योग पीठ	कोरोनाबाट बच्न सबै वडामा योग तथा साधना कक्षा संचालन गर्न ध्यान दिनु पर्ने ।	डा. धवल शम्सेर राणा, प्रमुख नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका	२ वर्ष अगाडि नगरपालिकाले सुरु गरेको थियो । सबै वडामा अब सम्पर्क तथा समन्वय गरी कार्य गर्न तपाईंहरूलाई आग्रह गर्दछु ।
२.	पदमबहादुर खड्का नेपालगञ्ज १० भृकुटीनगर	बाटो निर्माणको मापदण्ड के हो ? मापदण्ड विपरीत जानेलाइ के सजाय हुन्छ । -वडाहरूको सिमाना कायम हुन सकेको छैन । त्यसले विकासको कार्य रोकिएको हो ? -सरकारी भवनहरू खाली छन् तर वडा निजीका घर भाडामा लिएर बसेका छन् यसतर्फ ध्यान किन जाँदैन ?	डा. धवल शम्सेर राणा, प्रमुख नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका	-सडकको मापदण्ड कायम छ । मापदण्ड मिचे सावधान गराउने र सडक पास नगर्ने गरिएको छ । -सीमाको विषय प्रदेशबाट पास गर्नु पर्ने भएकाले समस्या भएको छ । यसबारे हामी प्रदेशमा पहल गर्नेछौं । -सरकारी कार्यालयको भवन खाली छैनन् । र खाली भए हामी कहाँ आउँदैन खाली भएको खण्डमा प्रयोग गर्न सकिन्छ ।
३.	मोहनलाल सोनखर, वडा नं. १३	दलित अधिकार सुनिचित भएको छैन । दलितका लागि बजेट कति विनियोजन भएको छ ?	उमा थापा मगर, उपप्रमुख, नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका	हरेक वर्ष लक्षित वर्ग अन्तर्गत दलितका लागि बजेट विनियोजन गर्दै आएका छौं ।
४.	निर्मला सुनार, दलित अधिकारकर्मी	सुखी नेपाल समृद्ध नेपालको नारा अनुसार मेयर, उपमेयरसँग भेट्न जाँदा समय दिनु हुँदैन, दलित सदस्यले आफ्नो सवाल उठान गर्न पाउनु पर्छ भन्ने सम्झनु भएको छैन किन ?	उपमेयर उमा थापा मगर	विगतका वर्षदेखिनै दलितका लागि बजेट छुट्टिएको छ । यो वर्ष पनि बजेट विनियोजन हुन्छ । कुनै सवाल लिएर आएपछि भेट्न समय नदिने भन्ने हुँदैन, कहिलेकाहीँ व्यस्त भएको समयमा त्यस्तो पर्न गयो होला ।
५.	बलबहादुर थापा, नेपालगन्ज वडा नं. १	धम्बोझी नजिकको शान्ति टोलको बाटो अवरोध भएको छ ध्यान जाओस् ।	उमा थापा मगर, उपप्रमुख, नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका	बाटो अवरोध छैन । टोलवासीले मुद्दा हालेपछि काम राकिएको छ । बाटो बन्छ ढुक्क हुनुस् ।

६.	धन बहादुर शाही नेपालगन्ज वडा नं. १८	१८ नम्बर वडाको पानी ट्याङ्की संचालन कहिले हुन्छ ? त्यो क्षेत्र लागुपदार्थ सेवन गर्न प्रयोग भइरहेको छ, सुरक्षा खोई ?	उमा थापा मगर, उपप्रमुख, नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका	यो वर्ष पानी ट्याङ्की संचालन हुन्छ। पानी ट्याङ्कीमा देखिएका गलत क्रियाकलाप वडावासीले जानकारी गराए अनुसार प्रकृयामा जान्छौं र अवैध क्रियाकलाप रोकिन्छ।
७.	मिना श्रेष्ठ, नेपालगन्ज वडा नं. १	खाली जग्गामा एग्रोभेटले विषादी फाल्ने गरेको छ। जसको कारण नागरिकको स्वास्थ्यमा असर परिरहेको छ।यसमा यहाँहरूको ध्यान जाओस् ?	उमा थापा मगर, उपप्रमुख, नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका	-टोलको फोहर उठाउने काम भइरहेको छ। -पोखरी व्यक्तिको जग्गामा भएर खाली गर्न गाह्रो भएको हो अनुगमन गरेर समस्या समाधान हुन्छ।
८.	लालसिंह थापा, नेपालगन्ज वडा नं. १	नालालाई व्यवस्थित कहिले गरिन्छ ?	डा. धवल शम्सेर राणा, प्रमुख, नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका	बाइपास रोड सहरी विकास मन्त्रालय अन्तर्गत भएकाले हामीले बनाउने भन्दा पनि पहल गर्न सक्छौं।
११.	निशा गिरी, नेपालगन्ज वडा नं. ४	नेपपालगन्ज वडा नम्बर ४ को प्रगतिनगरमा बाटो खराब भएका कारण रिक्सा एम्बुलेन्स जान नसक्ने अवस्था छ कसैको ध्यान किन जान सकेको छैन ?	इन्दिरा शाही, कार्यपालिका सदस्य,	प्रगति टोलमा २ लाखको बजेटमा योगा हल पनि बनेको छ। ३३ ट्रली ग्रावेल आउँदा २२ ट्रली त्यहीँ खसेको छ। अझै समस्या छ भने स्थिति बुझेर समस्या समाधान गर्नेछौं।
१२	बाल कृष्ण सुवेदी वडा नं.	कोभिडमा कति खर्च भयो ? बजेट कति खर्च गर्न मिल्ने ? वर्षाको समयमा नाला सफा किन भएन ?	डा. धवल शम्सेर राणा, प्रमुख, नेपालगन्ज उपमहानगरपालिका	कोभिड-१९ मा भएको खर्च रकम चाँडै सार्वजनिक हुन्छ। नालाको काम भइरहेको छ।

निष्कर्ष:

नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाको आयोजना तथा बासको सहजीकरणमा सम्पन्न आर्थिक वर्ष २०७६/०७७ मा दुईपटक नेपालगन्ज उप-महानगरपालिकाले दिने सेवा, सुविधाको प्रभावकारिता विषयक सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमले उपमहानगरले गरिरहेका क्रियाकलापको सार्वजनीकीकरण गरेको छ। सुनुवाइको माध्यमबाट दुई पक्षबीच भएको छलफल, नगरवासी तथा लक्षित समुदायका तर्फबाट आएका जिज्ञासा र गुनासाको सार्वजनिक प्रतिबद्धतामार्फत् समाधानको पक्षलाई अवलम्बन गरिएको छ। यस सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमले सर्वसाधारणलाई अधिकार सम्पन्न व्यक्तिका नजिक पुग्ने र आफ्ना असन्तुष्टि पोख्ने अवसर दिलाएको छ। दोहोरो संवादका माध्यमबाट सेवा प्रदायक निकाय र सेवाग्राही निकायबीच खुला संवादले नागरिकलाई सिधैँ अधिकारमा बसेकासँग गुनासा, जिज्ञासा, भोगाइ, समस्या र माग राख्न सक्ने र चित्त बुझ्दो समाधानका उपाय खोज्ने अवसर मिलेको छ। यो अभ्यासले सरकार र नागरिक समाजबीचको तहगत भऱ्याङको दूरी घट्नुका साथै अविश्वासको वातावरण सुधार्न सहयोग पुगेको छ। यस आर्थिक वर्षमा दुईपटक सुनुवाइ भएका कारण अघिल्लो आर्थिक वर्षमा सम्पन्न सार्वजनिक सुनुवाइमा भएका प्रतिबद्धताको समीक्षा र उप-महानगरपालिकाले गरेका कामबारे नगरवासीको धारणा सार्वजनिक भएको छ। सुनुवाइका माध्यमबाट नगरको विकासबारे प्रतिबद्धता खोज्नुले नगरको विकासमा जनप्रतिनिधि तथा समग्र नगरवासीको जबाफदेहितामा थप वृद्धि गरेको छ। हरेक चौमासिकको अन्त्यमा सार्वजनिक सुनुवाइ गर्दा प्रत्येक चौमासिकको छुट्टा छुट्टै समीक्षा हुने भएका कारण आर्थिक वर्षमा ३ पटक सार्वजनिक सुनुवाइ गर्दा प्रभावकारिता अझै बढ्नेछ।

कार्यक्रमका उपलब्धि:

- उप-महानगरपालिकाले गरेका क्रियाकलापबारे समीक्षा गर्ने काम भएको छ।
- उप-महानगरपालिकाको काम कारबाहीबारे नगरवासीलाई जानकारी गराउने काम भएको छ।
- उप-महानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाबारे छलफल तथा बहस गर्ने काम भएको छ।
- नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमत सर्वेक्षणमार्फत् नगरवासीको धारणा संकलन गरी सार्वजनीकीकरण गर्ने काम भएको छ।
- उप-महानगरपालिकाले प्रदान गर्ने सेवा र सुविधाको प्रभावकारिताबारे पृष्टपोषण लिने काम भएको छ।
- तीनवटै चौमासिकमा भएका गतिविधिको समीक्षा गरी भावी कार्ययोजनाका लागि सुझाव संकलन गर्ने काम भएको छ।
- सेवाग्राहीबाट आएका गुनासोको सुनुवाइ गर्दै दुईवटा सार्वजनिक सुनुवाइको अन्त्यमा १८ बुँदे साझा सार्वजनिक प्रतिबद्धताको घोषणा गर्ने काम भएको छ।