

सुन्दरहरैँचा नगरपालिकाको

आर्थिक वर्ष २०८१/०८२ को दोश्रो चौमासिक

सार्वजनिक सुनुवाईको प्रतिवेदन २०८२



प्रतिवेदक

एकता मिडिया प्रा.लि.
सुन्दरहरैँचा १०, मोरङ



सुन्दरहरैचा नगरपालिकाको दोश्रो चौमासिक सार्वजनिक सुनुवाईको प्रतिवेदन २०८२

स्थानिय तहका सेवा प्रदायक निकायहरुबाट प्रदान गरिएका सेवा सुविधाहरुप्रति सेवाग्राहीहरुका के-कस्ता प्रतिक्रिया छन् ? स्थानिय तहबाट प्रदान गरिएका सेवा सुविधालाई अझ चुस्त दुरुस्त पार्न के-के गर्नुपर्छ ? सेवाग्राही कतिको सन्तुष्ट छन् ? असन्तुष्टि भए के कारणले छन् भनि यकिन गर्न सार्वजनिक जवाफ देहिता प्रवर्द्धन नमूना मस्यौदा कार्यविधि २०७७ को भाग ५ मा भएको व्यवस्था अनुरूप सुन्दरहरैचा नगरपालिका तथा वडा कार्यालयहरुका विषयगत शाखाहरु (स्वास्थ्य, शिक्षा, कृषि, पशु, सहकारी लगायत) बाट नगरसभा तथा कार्यपालिका, न्यायीक तथा विभिन्न समितिहरुले स्वीकृत गरेको बजेट, नीति तथा कार्यक्रमको कार्य सम्पादन साथै शुसासन प्रवर्द्धन जनचाहाना र विकास सम्बन्धि कार्य कस्तो छ र सेवाग्राहिको चाहना आवश्यकता के छ भन्ने जानकारी प्राप्त गर्ने उद्देश्यले यस नगरले दोश्रो पक्ष एकता मिडिया प्रा.लि. सँगको सहकार्यमा ०८१/०८२ को सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सम्पन्न गरिएको छ ।

यस सार्वजनिक सुनुवाई प्रयोजनका लागि नगरपालिकाका वडाहरुमा गई नागरिक प्रतिवेदन पत्र भाग- १ मा सहभागी उत्तरदाताहरु जम्मा ४० जनाले सहभागीता जनाउनु भएको थियो ।

सहभागीको नाम

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| १) कृति खड्का | २) विनिता कटुवाल |
| ३) पम्फा विष्ट न्यौपाने | ४) प्रेम विश्वास |
| ५) शिवम सिग्देल | ६) कविता अधिकारी |
| ७) फागुन आले मगर | ८) खड्गबहादुर कार्की |
| ९) सलिना दनुवार | १०) तारा कार्की |
| ११) कमलबहादुर न्यौपाने | १२) विश्वास उराउ |
| १३) अनिता श्रेष्ठ | १४) यामबहादुर श्रेष्ठ |
| १५) हेमकुमारी वि.क. | १६) ज्योत्सना साह |
| १७) अर्पिता चौधरी | १८) मुना पुरी |
| १९) मोनिका ढकाल | २०) बुद्धमाया सासन्खर |
| २१) रोहीत थापा | २२) विना दर्जी |
| २३) समिर थापा | २४) बवि साह |
| २५) कमला खड्का | २६) निकेश खड्का |
| २७) नितु मास्के | २८) काजीबहादुर खड्का |
| २९) रञ्जना भा | ३०) सुविधा सिराल |
| ३१) रिना मगर | ३२) विन्दा थापा |
| ३३) सुदिप कार्की | ३४) प्रमिला श्रेष्ठ |
| ३५) सारिका चौधरी | ३६) अर्जुन भट्टराई |
| ३७) बचन सिराल | ३८) गङ्गा खड्का |
| ३९) धिरज साह | ४०) नाम बताउन नचाहने |



अनुसूचि १९ दफा ४८ को उपदफा १ सँग सम्बन्धित प्रश्नावली भाग १ नागरिक प्रतिवेदनको सेवाको सन्तुष्टी सम्बन्धि :

१. सेवाको सन्तुष्टी बारेमा

हामीले प्रश्न गर्दा : प्रश्न १.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टी पाउनुभयो ? भन्ने प्रश्नको उत्तरमा नगरपालिकाले नगरका जनतालाई दिने सेवा प्रति ठीकै भन्ने जवाफ प्राप्त भयो । योजना सञ्चालन सम्बन्धि काममा नगरपालिका जाँदा ठीकै अनुभूति गरिएको छ भन्ने उत्तर दिनुभयो ।

प्रश्न १.२ अनुसार कर्मचारीको व्यवहारमा कतिको सन्तुष्टी हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा ठीकै पाएँ भन्ने जवाफ दिनुभयो ।

२. सेवाको नियमितता

२.१ नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार पाउनुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति भने असन्तुष्टी व्यक्त गर्नु भयो ?

२.२ को कार्यालय नियमिततामा कर्मचारीहरुको उपस्थिति कस्तो पाउनुभयो भन्ने प्रश्नमा ठीकै छ भने जवाफ दिदै प्रश्न नं. २.३ मा तपाईं सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा तिरेको छैन भन्ने जवाफ प्राप्त भयो र प्रश्न नं. २.४ मा कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औषत कति दिन लगाउने गरेको छ ? भन्ने प्रश्नमा धेरै दिन लगाउने गरेको जानकारी गराउनुभयो ।

३. सेवा प्रतिको जनविश्वास

३.१ संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ? भन्ने प्रश्नमा विश्वस्त भन्ने जवाफ प्राप्त भयो त्यसै गरी ३.२ मा कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवा बारे अरुलाई जानकारी तथा प्रचार प्रसार गर्नु भएको छ ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा ठीकै प्रचार गरेको भन्नु भयो । त्यस्तै ३.३ मा संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ? भन्ने प्रश्नमा विश्वास धेरै छ भन्ने र ३.४ मा कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ? भन्ने प्रश्नमा थाहा छैन भन्ने जवाफ दिनुभएको छ ।

४. सेवाको गुणस्तर

४.१ कार्यालयबाट सेवा लिँदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? भन्ने प्रश्नमा सन्तुष्ट रहेको जवाफ प्राप्त भएको छ त्यसैगरी ४.२ मा कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो भन्ने प्रश्नमा आफैं आएको भन्ने जवाफ प्राप्त भयो । त्यस्तै ४.३ मा कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्यो ? भन्ने प्रश्नमा धेरै पटक भन्नु भयो ।



५. सेवा सम्बन्धी जानकारी

५.१ को प्रश्न थियो कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ? भनेर हामीले सोधेका थियौ अति राम्रो भएको भन्ने जवाफ प्राप्त भएको थियो । प्रश्न नं. ५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईंलाई थाहा छ ? भन्ने प्रश्न मा उहाँले आशिक जानकारी छ भन्ने जवाफ दिनुभयो । यसैगरी प्रश्न नं. ५.३ अनुसार कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा ठिकै छ भन्ने उत्तर प्राप्त भयो, यस्तै प्र.न. ५.४ को कार्यालयबाट सञ्चालन गरिने सावर्जनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशत सम्म हुनेगरेको छ भन्ने प्रश्नमा ५०% भन्दा माथी उपस्थिति भएको भन्ने जानकारी दिनुभएको छ ।

६. नागरिक बडापत्र, उजुरी पेटिका / गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा

प्रश्न नं. ६.१ को तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् भन्ने प्रश्नको जवाफमा उपयोग गरेका छैनन् भन्ने जवाफ प्राप्त भएको थियो । ६.२ को तपाईंको विचारमा यस कार्यालयका सेवा प्रदायकहरुले नागरिक बडा पत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा ठिकै मात्रामा सेवा प्रदायकले नागरिक बडा पत्र अनुरूप सेवा प्रदान भएको प्रतिक्रिया दिनुभयो । यस्तै प्र.न. ६.३ मा तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ भन्ने प्रश्नको जवाफमा उहाँले उजुरी पेटिकाको उपयोग नगरेको जानकारी गराउनुभयो ।

सार्वजनिक सुनुवाईको नागरिक प्रतिवेदन (सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने), र बर्हिगमन अभिमतबाट प्राप्त सेवाग्राहीका गुनासा सन्तुष्टि वा असन्तुष्टिको विवरण ग्राफ्टचार्ट तयार गरी यसै प्रतिवेदनका साथ संलग्न रहेको छ ।

