



सिस्ने गाउँपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ९

संख्या: १०

गाउँकार्यपालिकाबाट पारित मिति: २०८३।०४।०८

भाग-२

सिस्ने गाउँपालिकाको नागरिक सहभागिता एवम् जवाफदेहिता अभिवृद्धि कार्यविधि, २०८३

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,

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

भाग-१: परिचयात्मक व्यवस्था

परिच्छेद - १

प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ र क्षेत्र: (१) यो कार्यविधिको नाम: नागरिक सहभागिता एवम् जवाफदेहिता अभिवृद्धि कार्यविधि-२०८३ रहनेछ ।

(२) यो कार्यविधि कार्यपालिकाले पारित गरेको मितिदेखि लागु हुनेछ ।

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

२. उद्देश्य

- (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 सबै पक्ष सुदृढ बनाउँदै सुशासन कायम गर्ने ।

३. परिभाषा: विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस कार्यविधिमा:

- (क) "सार्वजनिक सुनुवाई" भन्नाले गाउँपालिकाको योजना, बजेट, वा सेवा सम्बन्धी जानकारी सार्वजनिक रूपमा प्रस्तुत गरी प्रश्नोत्तर तथा सुझाव लिने प्रक्रिया लाई सम्झनु पर्छ ।
- (ख) "सामाजिक परीक्षण" भन्नाले स्वतन्त्र नागरिक तथा प्रयोगकर्ताको सहभागितामा योजना/कार्यक्रमको मौज्जात अनुसन्धान, हिसाब परीक्षण तथा प्रभाव मूल्याङ्कन लाई सम्झनु पर्छ ।
- (ग) "गुनासो व्यवस्थापन" भन्नाले नागरिकले सेवा प्रवाहमा गरेको उजुरी दर्ता, सुनुवाई, छानबिन तथा समाधानको व्यवस्थित प्रक्रिया लाई सम्झनु पर्छ ।
- (घ) "सामुदायिक अंकपत्र" भन्नाले स्थानीय सेवा (जस्तै: स्वास्थ्य, शिक्षा, पानी, सरसफाई) को मूल्याङ्कन नागरिकले अंक (१—५) र गुणात्मक प्रतिक्रियाद्वारा गर्ने उपकरण लाई सम्झनु पर्छ ।
- (ङ) "डिजिटल नागरिक संलग्नता" भन्नाले वेबसाइट, मोबाइल एप, सामाजिक सञ्जाल, एसएमएस, ह्याट्सएप, वा अन्य सूचना प्रविधि माध्यमबाट नागरिकको आवाज सङ्कलन तथा सूचना आदानप्रदान तथा डिजिटल माध्यमबाट प्रदान गरिने सेवाहरु सम्झनु पर्छ ।
- (च) "गाउँपालिका" भन्नाले सिस्ने गाउँपालिका सम्झनु पर्छ ।
- (छ) "कार्यपालिका" भन्नाले सिस्ने गाउँ कार्यपालिका सम्झनु पर्छ ।
- (ज) "वडा" कार्यालय भन्नाले सिस्ने गाउँपालिका अन्तरगतका सबै वडाकार्यालयहरु सम्झनु पर्छ ।
- (झ) "पदाधिकारी" भन्नाले सिस्ने गाउँपालिकाका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वडाध्यक्ष तथा कार्यपालिका सदस्यहरु सम्झनु पर्दछ ।
- (ञ) "विषयगत कार्यालय" भन्नाले सिस्ने गाउँपालिका अन्तरगतका विभिन्न विषयगत कार्यालयहरु सम्झनु पर्छ ।
- (ट) "ऐन" भन्नाले स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ लाई सम्झनु पर्छ ।
- (ठ) "गुनासो" भन्नाले सिस्ने गाउँपालिका मातहतका सबै निकायहरुबाट 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 ।
- (ड) "गुनासो सुन्ने अधिकारी" भन्नाले सिस्ने गाउँपालिका र यस अन्तरगतका कार्यालयहरुले गुनासो सुन्नेकालागि तोकेको अधिकृत वा कर्मचारी सम्झनु पर्छ ।
- (ढ) "स्थानीय कानून" भन्नाले सिस्ने गाउँपालिकाको गाउँ सभाले बनाएको कानून सम्झनु पर्दछ ।
- (ण) "गैस" भन्नाले प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएको सिस्ने गाउँपालिकामा सूचीकृत भएको गैहनाफामुलक संस्था लाई सम्झनु पर्छ ।

- (त) "योजना" भन्नाले स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा २४ को उपदफा (१) मा उल्लेखित भए बमोजिम सिस्ने गाउँपालिकाको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएको आवधिक, वार्षिक र रणनीतिगत तथा विषयगत योजना लाई सम्झनु पर्छ ।
- (थ) "कार्यक्रम" भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि गाउँपालिकाद्वारा लगानी ढाँचा सहित तयार गरिएको क्षेत्रगत तथा बहुक्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।
- (द) "आयोजना" भन्नाले सिस्ने गाउँपालिकाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्यक्षेत्रमा निश्चित अवधी र लगानी रकम तोकी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिकालागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनु पर्छ ।
- (ध) "नागरिक समाज संस्था" भन्नाले सिस्ने गाउँपालिका क्षेत्र भित्र नागरिक समाज संस्थाको रूपमा दर्ता भएका वा नभएका नागरिक अधिकारका लागि कृयाशील संस्था सम्झनु पर्छ ।
- (न) "कार्यालय" भन्नाले सिस्ने गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालयलाई सम्झनु पर्छ ।

भाग—२: सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी व्यवस्था

परिच्छेद - १

योजना तथा तयारी

४. सार्वजनिक सुनुवाईको समय, स्थान र सहभागिता: (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, वडा कार्यालय अन्तरगत सार्वजनिक सुनुवाई गर्दा वडाध्यक्ष तथा सदस्यहरु र वडा सचिव सहभागी हुनुपर्नेछ । उल्लेखित पदाधिकारीहरु उपलब्ध 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 भने आवश्यकता अनुसार विषयगत शाखाका प्रमुखहरु सहभागी हुनुपर्नेछ ।
- ५) सार्वजनिक सुनुवाईमा संचार माध्यमका प्रतिनिधिहरुले सहज रूपमा उपस्थित हुन तस्वीर तथा भिडियो खिचन र प्रत्यक्ष प्रशारण गर्न सक्नेछन । कार्यक्रमका बारेमा संचार माध्यमहरुलाई अग्रिम सूचना उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

५. उत्तरदायी अधिकारी र फोकल व्यक्ति: (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 नतोक्रिएको अवस्थामा यसको जिम्मेवारी स्वतः सूचना अधिकारीको हुनेछ ।

६. सूचना सम्प्रेषण: (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 पुर्याउन पर्नेछ ।

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

(२) अभिमत दिने सेवाग्राहीहरूको संपर्क विवरण लिएर राख्ने तथा सम्बन्धित 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 विषय वस्तु प्रस्तुत गरिनेछ ।

- (क) अधिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाईमा प्रतिवद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास ।
- (ख) नागरिक प्रतिवेदन पत्र र सेवाग्राहि बहिरगमन अभिमतको नतिजा ।
- (ग) सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा प्राप्त जनगुनासो र सुझावका विवरण र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयासहरू ।
- (घ) अनुगमन समितिका प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य विषयहरू ।
- (ङ) सार्वजनिक परीक्षण र सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदनका मुख्य मुख्य विषयहरू ।
- (च) गाउँपालिकाको नीति योजना तथा कार्यक्रम र बजेट ।
- (छ) संघ तथा प्रदेश सरकारबाट प्राप्त अनुदानमा संचालित कार्यक्रम तथा आयोजनाहरू ।

९. व्यक्ति वा गैह्र सरकारी संस्थालाई परिचालन गर्न सक्ने: (१) गाउँ कार्यपालिकाले दफा ७ बमोजिम सेवा ग्राही बहिरगमन अभिमत र नागरिक प्रतिवेदन 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 टीम वाट समेत सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सकिनेछ ।

१०. सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सक्ने (१) गाउँ सभाका २५ प्रतिशत सदस्यले वा सम्बन्धित 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 छुट्टै बस्ने र आफ्ना कुरा राख्ने विशेष व्यवस्था मिलाइनेछ ।

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

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

(३) उपदफा १ वा २ बमोजिम तोकिएको सहजकर्ताले देहायका विषयमा ध्यान दिई सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन 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 संचालन हुने सार्वजनिक सुनुवाईको ढाँचा अनुसूची—३ बमोजिम हुनेछ ।

(५) सहभागीहरूले 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 अधिल्लो आ.व.को अन्तिम चौमासिकको सार्वजनिक सुनुवाईका प्रतिबद्धताहरूको 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 दस्तावेजीकरण: (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 पुस्तिका' मा दर्ता गरिनेछ ।

१५. सार्वजनिक प्रतिबद्धता घोषणा: (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. प्रतिवेदन: (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 व्यवस्थापन: (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 गर्नुपर्ने: गाउँपालिका क्षेत्र भित्र कार्यक्रम संचालन गर्ने गैह्र सरकारी संस्था तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरूले गाउँ कार्यपालिका कार्यालयसंग समन्वय गरी सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्नेछ ।

१९. कार्यान्वयन र अनुगमन: (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 पेश गर्नुपर्नेछ ।

भाग—३: सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी व्यवस्था

परिच्छेद -१

सामाजिक परीक्षण सम्बन्धी संस्थागत व्यवस्था

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

(२) उपदफा (१) बमोजिमको सामाजिक परीक्षण देहायका विषयमा आधारित रही गर्नुपर्नेछ ।

(क) नेपालको संविधानको अनुसूची ८ मा उल्लिखित विषयहरू ।

ख) स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन, २०७४ को दफा ११ बमोजिम तोकिएका विषयहरू ।

ग) गाउँपालिकाबाट स्वीकृत कानून बमोजिम सम्पादन गरेका कार्यहरू ।

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

ङ) कार्यपालिकाबाट समय समयमा गरिएका प्रतिबद्धताहरू ।

(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 बाधा पुर्याएको मानिनेछैन ।

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

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

२१. सामाजिक परीक्षकको योग्यता र छनोट र पारिश्रमिक: (१) सामाजिक परीक्षणको निष्पक्षताका लागि गाउँपालिकाले सूचीकृत भएका अनुभवी संस्था वा व्यक्तीको रोष्टर (Roster) तयार गरी छनोट गर्नेछ । सामाजिक परीक्षकको कार्यविवरण अनुसूची ६ बमोजिम 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 योग्यताका आधारमा छनोट गरिनेछ ।

(४) सामाजिक परीक्षकको पारिश्रमिक प्रचलित खरिद कानून अनुसार तयार भएको लागत अनुमानको आधारमा तय गरिनेछ ।

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

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

संयोजक

सदस्य

योजना शाखा प्रमुख

गाउँपालिकाले अध्यक्षले तोकेको स्थानीय नागरिक समाज संस्थाको एक जना प्रतिनिधि

सदस्य

संयोजकले तोकेको विषयगत शाखा प्रमुख

सदस्य

सामाजिक विकास शाखा प्रमुख

सदस्य सचीव

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

- (क) सामाजिक परीक्षकको छनोट गर्ने ।
- (ख) परीक्षण गरिने कार्यक्रम तथा आयोजनाको छनोट गर्ने ।
- (ग) परीक्षकको संस्था वा व्यक्तिको योग्यताको परीक्षण गरी स्वीकृत गर्ने ।
- (घ) परीक्षण 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 उपलब्धता: (१) सामाजिक परीक्षण सुरु हुनुभन्दा कम्तीमा ७ दिन अगावै सम्बन्धित शाखा वा वडा कार्यालयले देहायका कागजातहरू सामाजिक परीक्षकलाई अनिवार्य उपलब्ध गराउनुपर्नेछ ।

- (क) योजनाको स्वीकृत लगत अनुमान (Estimate) 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 रूपमा अवलोकन गर्ने योजनाहरूको 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 संचालन विधि र प्रकृया

२४. सन्दर्भ सामग्री समीक्षा तथा अध्ययन

- क) गाउँपालिका सम्बन्धी ऐन, नियम, कार्यविधि र निर्देशिका,
- ख) गाउँपालिकाको सामाजिक जिम्मेवारी, दर्शन, उद्देश्य,

- ग) आवधिक तथा वार्षिक योजना (विषयगत कार्यालयहरूको समेत),
- घ) सामाजिक उपलब्धी, 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) गतवर्षको सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदन ।

२५. स्थलगत अवलोकन र सूचना संकलन: (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 (Estimate) 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 (Citizen Information Board) राखिएको छ वा छैन र त्यसमा बजेट तथा विवरण स्पष्ट छु छैन भनी जाँच गर्ने ।

२६. केन्द्रित समूह छलफल (FGD) तथा अन्तरवार्ता: (१) तथ्यहरुलाई थप गहिराइबाट बुझ्न सामाजिक परीक्षकले देहायका समूहहरुसँग 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 (□ □ ■ □
□ □ □ □ □ ■) छान्दार्तालिनुपर्नेछ ।

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

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

(२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदनलाई अन्तिम रूप दिन एक सार्वजनिक भेला (Mass Meeting) आयोजना गरिनेछ ।

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

(४) भेलामा सामाजिक परीक्षकले आफूले भेटाएका तथ्यहरू (जस्तै: खर्चको पारदर्शिता, कामको गुणस्तर, र प्रक्रियागत त्रुटिहरू) देहाय अनुसारको शीर्षकमा केन्द्रीकृत रही छलफलको लागि प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ । प्रस्तुतीको विस्तृत फारम अनसची 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 औल्याएका सवालहरू,
- (छ) सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदनले समेट्न नसकेका विषयवस्तु,
- (ज) सामाजिक जिम्मेवारी बहन गर्ने क्षमता,
- (झ) मुख्य मुख्य समस्या तथा चुनौतीहरू,
- (ञ) सुधारको लागि चाल्नुपर्ने कदम तथा सुझावहरू आदि।

(५) उपदफा (४) बमोजिमको प्रस्तुतीमाथि 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 संचालन विधि: (१) सामाजिक परीक्षण प्रतिवेदन प्रस्तुति कार्यक्रममा सहभागीहरूको उपस्थिति पुस्तिका राख्नु पर्नेछ । उक्त पुस्तिकामा सहभागीहरूको नाम, पद, ठेगाना तथा प्रतिनिधित्व गरेको संस्था उल्लेख हुनु पर्नेछ ।

(२) कार्यक्रमको अध्यक्षता दफा २२(१) बमोजिम गठित सामाजिक परीक्षण समन्वय समितिको संयोजक (प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत) ले गर्नुपर्नेछ र कार्यक्रमको उद्घोषण सोही समितिका सदस्य सचिव (सामाजिक विकास शाखा प्रमुख) ले गर्नुपर्नेछ, सामाजिक परीक्षक भने प्रमुख वक्ता /प्रस्तोताको रूपमा रहनेछन । जनप्रतिनिधि तथा अन्य आमन्त्रित हरू अतिथिको रूपमा रहनेछन ।

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

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

(५) कार्यक्रममा सामाजिक परीक्षकको प्रस्तुती 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 तयारी: (१) सामाजिक परीक्षकले फिल्डको काम सकिएको ७ दिनभित्र अनुसूची ९ बमोजिमको ढाँचामा विस्तृत प्रतिवेदन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत समक्ष पेश गर्नुपर्नेछ ।

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

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

(२) छलफलका आधारमा गाउँपालिकाले देहाय अनुसारको सुधार कार्ययोजना बनाउनेछ:

- (क) तत्काल सुधारनुपर्ने कुराहरू (जस्तै: बाँकी रहेको काम पूरा गर्ने वा गुणस्तर सुधार्ने) ।
- (ख) प्रक्रियागत सुधार (जस्तै: बैठक राख्ने तरिका वा सूचना प्रवाहमा सुधार) ।
- (ग) जिम्मेवार व्यक्ति वा शाखा र सुधार गरिसक्नुपर्ने समयसीमा ।

(३) प्रतिवेदनमा गम्भीर अनियमितता देखिएमा गाउँपालिकाले प्रचलित कानून बमोजिम कारवाहीको प्रक्रिया अगाडि बढाउनुपर्नेछ ।

३१. नतिजाको सार्वजनिकीकरण र अभिलेख: (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—४: सार्वजनिक उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली

परिच्छेद - १

उजुरी तथा गुनासो सङ्कलन, दर्ता र वर्गीकरण

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

(२) सार्वजनिक उजुरी तथा गुनासोका भौतिक माध्यमहरू देहाय बमोजिम हुनेछन्

- (क) कार्यालयमा स्वयम् उपस्थित भएर सम्बन्धित शाखा /गुनासो सुन्ने अधिकारी/ प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत गाउँपालिका अध्यक्ष, उपाध्यक्ष संग मौखिक रूपमा 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 उजुरीहरू हालेर
- (ङ) सार्वजनिक परीक्षण तथा सार्वजनिक सुनुवाई मा स्वयम् उपस्थित भएर
- (च) उजुरी पेटिका, लिखित निवेदन, वा मौखिक उजुरी ।

(३) सार्वजनिक उजुरी तथा गुनासोका डिजिटल माध्यमहरू देहाय बमोजिम हुनेछन् ।

- (क) टेलीफोन फ्याक्स टोल फ्री नं वाट गुनासो टिपाउने
- (ख) गाउँपालिकाको इमेल मा पठाउने
- (ग) गाउँपालिकाको आधिकारिक मोबाइल नं मा SMS पठाउने
- (घ) गाउँपालिकाको मोबाइल एप मार्फत गुनासो / उजुरी गर्ने
- (ङ) गाउँपालिकाको आधिकारिक पोर्टल मार्फत गुनासो दर्ता
- (च) गाउँपालिकाको आधिकारिक हाट्सएप नं मा मार्फत
- (छ) गाउँपालिकाको फेसबुक / युट्यूब पेजमा कमेन्ट मार्फत

३३. उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापन शाखा र जिम्मेवारी: (१) गाउँपालिकामा एक छुट्टै 'उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापन डेस्क' स्थापना गरिनेछ ।

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

३४. उजुरी तथा गुनासोको दर्ता र वर्गीकरण: (१) प्राप्त भएका उजुरीलाई 'उजुरी व्यवस्थापन सफ्टवेयर' वा अनुसूची १० बमोजिमको दर्ता किताबमा प्रविष्ट गरिनेछ ।

(२) उजुरी तथा गुनासो दर्ता भएको जानकारी संभवभए सम्म तत्काल उजुरी/ गुनासो कर्तालाई गराइनेछ उजुरी /गुनासो कर्ताको परिचय गोप्य राख्न चाहेमा सोको पूर्ण गोपनीयता कायम गरिनेछ । तर उजुरी /गुनासो कर्ताको कुनै परिचय वा संपर्क नं विना प्राप्त उजुरी/गुनासो दर्ता गर्न कार्यालय बाध हुनेछैन ।

(३) उजुरी तथा गुनासोलाई देहाय अनुसार वर्गीकरण गरिनेछ:

- क) व्यक्तिगत गुनासो: व्यक्तिगत सेवा प्राप्तमा भएको ढिलाइ, आयोजनाले पारेको प्रभाव, योजना नपरेको ।
- ख) सार्वजनिक सरोकारको उजुरी: समुदाय वा वातावरणमा परेको नकारात्मक प्रभाव । आयोजना संचालनमा भएको ढिलाई, जग्गा अधिग्रहण र मुआवजा, सार्वजनिक निर्माण प्रकृया सम्बन्धी गुनासो ।
- ग) भ्रष्टाचार वा अनियमितता सम्बन्धी उजुरी: आर्थिक हिनामिना वा अख्तियारको दुरुपयोग ।

३५. उजुरी तथा गुनासोको जाँच: (१) गुनासो सुन्ने अधिकारीले प्राप्त गुनासोको जाँच गर्नेक्रममा गुनासोकर्ता र गुनासोको विषय विचको तादम्यता,स्थानीय तहको अधिकार क्षेत्र, गुनासोको औचित्य, सान्दर्भिकता र सघनता समेतको आँकलन गरी गुनासो संबोधन गर्न सकिने वा नसकिने निकर्ण गर्नु पर्दछ ।

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

(३) स्थानीय तहबाट संबोधन गर्न सकिने उजुरी तथा गुनासोको हकमा अनुसूची ११ बमोजिमको ढाँचामा उजुरी तथा गुनासो समाधान समन्वय समितिमा पेश गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद - २

उजुरी तथा गुनासो छानविन र संबोधन प्रकृया

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

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

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

(४) उपदफा १ र २ बमोजिमका उजुरी /गुनासोहरु समाधानका लागि कुनै नीतिगत निर्णयको आवश्यकता नपर्ने र छानविन गर्नु नपर्ने अवस्थामा गुनासो सुन्ने अधिकारी एकलैले समाधान गरि अभिलेख राख्नु पर्नेछ । यसरी समाधान भएका उजुरी तथा गुनासाहरुको विवरण समितिको बैठकमा पेश गर्नु पर्नेछ ।

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

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

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

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

उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनका लागि संस्थागत संरचना

३७. उपभोक्ता समिति स्तरमा गुनासो व्यवस्थापन: (१) उपभोक्ता समिति आफैले कार्यान्वयन गर्ने योजनाको सम्बन्धमा मूल समिति मध्येबाट एकजना गुनासो व्यवस्थापन प्रमुख तोक्नु पर्नेछ ।

(२) यसरी तोकिएको गुनासो व्यवस्थापन प्रमुखले आयोजनाको सम्बन्धमा गुनासोको अभिलेखिकरण र वर्गिकरण गर्नेछ ।

(३) उपभोक्ता समितिको प्रत्येक बैठकमा प्राप्त गुनासोहरूको छलफल गरी संबोधन गर्नुपर्नेछ । गुनासो संबोधनको लागि वडा तथा गाउँपालिकाको सहयोग आवश्यक भएमा सम्बन्धित निकायमा अनुरोध गरी आवश्यक सहयोग लिन सक्नेछ ।

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

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

क. सम्बन्धित वडाको वडाध्यक्ष: संयोजक

ख. कार्यालय / प्राविधिक सहायक: सदस्य

ग. निर्वाचित महिला सदस्य (वडा समितिले तोकेको) एकजना: सदस्य

घ. वडा सदस्य (वडाध्यक्ष भन्दा फरक दलको भएमा ती वडा सचिव: सदस्य सचिव

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

(३) वडा तहमा गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:

ड. मध्ये बाट) एकजना: सदस्य

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

ख. प्राप्त उजुरी तथा गुनासाहरू मध्ये वडा कार्यालयबाट संबोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने छुट्याउने र संबोधन हुन नसक्ने उजुरी तथा गुनासाहरूलाई सम्बन्धित तहहरूमा (उपभोक्ता समिति तथा गाउँपालिका) पठाउनु पर्नेछ । यसरी पठाइएको जानकारी उजुरी तथा गुनासोकर्तालाई गराइनेछ ।

ग. कर्मचारी वा निर्वाचित प्रतिनिधि संग सम्बन्धित गुनासो भएमा वडा कार्यालयबाटै वा पालिकामा सिफारिस गरेर पालिका तहबाट व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ ।

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

ड. वडामा संचालित विभिन्न विभिन्न आयोजना वा संघसंस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरूलाई आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित संघ संस्था वा आयोजनामा पठाइ 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 ।

३९. विषयगत शाखा तहमा उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापन: (१) गाउँपालिकाको विषयगत शाखाहरूमा समेत गुनासो सुन्ने व्यवस्था गरिनेछ ।

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

(३) शाखामा आएको गुनासो समाधान भएमा समाधान सहित र नभएमा त्यसको संवोधन गर्नकालागि गाउँपालिकाको गुनासो सुन्ने अधिकारी लाई पठाउनु पर्नेछ ।

४०. गाउँपालिका तहमा उजुरी/ गुनासो व्यवस्थापन: (१) गाउँपालिका तहमा उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनका लागि देहाय अनुसारको उजुरी तथा गुनासो समाधान समन्वय समिति गठन गरिनेछ ।

- क. गाउँपालिका उपाध्यक्ष संयोजक
- ख. प्राविधिक शाखा प्रमुख: सदस्य
- ग. संयोजक द्वारा मनोनित २ जना वडाध्यक्ष: सदस्य
- घ. गुनासो सुन्ने अधिकारी: सदस्य सचिव

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

(३) गाउँपालिका तहमा उजुरी/ गुनासो व्यवस्थापन देहाय अनुसार गरिनेछ:

- क. विभिन्न माध्यमबाट आएका उजुरी तथा गुनासाहरूलाई सदस्य सचिवले वर्गिकरण गरी तत्काल संवोधन गर्न सकिने संवोधन 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 गुनासाहरू मध्ये कार्यालयबाट संवोधन हुन सक्ने र हुन नसक्ने छुट्याउने र संवोधन हुन नसक्ने उजुरी तथा गुनासाहरूलाई सम्बन्धित तहहरूमा पठाउनु पर्नेछ यसरी पठाइएको जानकारी उजुरी तथा गुनासोकर्तालाई गराइनेछ ।
- ग. कर्मचारी वा निर्वाचित प्रतिनिधि संग सम्बन्धित गुनासो भएमा पालिका तहबाट व्यवस्थापन गर्नुपर्नेछ ।
- घ. भ्रष्टाचारसंग सम्बन्धित गुनासो भएमा छानवीन गरी आवश्यक प्रकृया अगाडी वढाउन प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- ङ. गाउँपालिकामा संचालित विभिन्न आयोजना वा संघसंस्था संग सम्बन्धित गुनासाहरूलाई आवश्यकता अनुसार सम्बन्धित संघ संस्था वा आयोजनामा पठाइ समयमा नै गुनासो संवोधन गरी गाउँपालिकालाई जानकारी गर्न निर्देशित गर्नुपर्नेछ ।
- च. गाउँपालिकाले अन्यत्र पठाएको वा संवोधन गरेको दुवै प्रकारको व्यवस्थापनको बारेमा उजुरी/गुनासोकर्तालाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

परिच्छेद - ४

अनुगमन र प्रणालीगत सुधार

४१. उजुरीकर्तालाई सूचना र सुरक्षा: (१) उजुरी/ गुनासोको स्थिति (Status) र भएको निर्णयको जानकारी उजुरी/गुनासोकर्तालाई तुरुन्तै दिइनेछ ।

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

४२. उजुरी तथा गुनासोको समीक्षा: (१) उजुरी तथा गुनासो समाधान समन्वय समितिले मासिक रूपमा उजुरी/ गुनासाहरू कुन शाखा कुन कार्यक्रम संग सम्बन्धित 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 दिनेछ ।
- (३) गुनासो सुन्ने अधिकारी तथा गुनासो समाधान समन्वय समितिका पदाधिकारीहरूलाई आवश्यकता अनुसार क्षमता विकास गरिनेछ ।
- (४) वार्षिक रूपमा आएका उजुरी तथा गुनासाहरू र त्यसको समाधान सहितको प्रतिवेदन हरेक वर्ष प्रकाशन गरिनेछ ।
- (५) समयमै उजुरी/ गुनासो गरेर गाउँपालिकालाई आर्थिक तथा सामाजिक क्षति हुने विषयबाट वचाउने उजुरीकर्तालाई सम्मान गरिनेछ ।

भाग-५: सामुदायिक अंकपत्र

परिच्छेद - १

उद्देश्य र सिद्धान्त

४३. सामुदायिक अंकपत्रको उद्देश्य: सामुदायिक अंकपत्रका देहाय बमोजिम ५ उद्देश्यहरू 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 देहाय अनुसार ३ मुख्य सिद्धान्तहरू 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 संचालन प्रकृया

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

- (२) उपदफा 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 क्षेत्र संग जानकारी व्यक्ति वा कर्मचारीलाई सहजकर्ताको रूपमा गाउँपालिकाले चयन गर्नेछ । यसमा बाह्य 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) सहजकर्ताले सेवा क्षेत्रको आधारमा र शाखामा रहेको सेवाग्राही अभिलेखको आधारमा सहभागी समूह पहिचान गर्नेछ । **४५. सेवाग्राही समूह गठन:** (१) दफा ४४ (४) बमोजिम पहिचान भएको सहभागी समूह वाट सामुदायिक अंकपत्रका लागि सेवाग्राही समूह गठन गरिनेछ ।

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

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

४६. सामुदायिक अंकपत्रका लागि सूचक र अंक निर्धारण: (१) सेवाग्राही समूह तथा सेवा प्रदायक को संयुक्त बैठक बसेर कुन कुन विषयमा मुल्याङ्कन गर्ने हो छलफल गरी सुचकहरु निर्धारण गर्नु पर्दछ ।

(२) सुचक निर्धारणमा सहजकर्ताको भूमिका मुख्य हुनेछ । सेवा क्षेत्र लाई मुल्याङ्कन गर्न के के सुचकको आवश्यकता पर्छ भन्ने बारेमा स्पष्ट पार्ने र प्रस्तावित सुचकहरु प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ ।

(३) प्रस्तावित सुचकहरुको स्थानीय परिवेश अनुसारको व्याख्या समेत गरेर सेवा प्रदायक र सेवाग्राही हरू बीच साझा बुझाइ बनाउनु पर्नेछ । स्थानीय तहमा प्राय सबै जनतासंग प्रत्यक्ष रूपमा सरोकार राख्ने सेवा क्षेत्रहरु शिक्षा, स्वास्थ्य, खानेपानी, कृषि र विद्युत क्षेत्रका व्याख्या सहितका नमूना सुचक अनुसूची १२ (१२.१, १२.२, १२.३, १२.४ र १२.५) मा समावेश गरिएकोछ ।

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

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

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

(२) यसरी अंक प्रदान गर्दा सहजकर्ताले सुचकको व्याख्या स्पष्ट रूपमा गरेर सबैको साझा सहमती निर्माण भएपछि मात्र अंक दिदै जानु पर्छ ।

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

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

(२) सेवाग्राहीले दिएको अंकको बारेमा यहाँ कुनै छलफल हुनेछैन ।

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

(२) उफदफा (१) बमोजिमको बैठकमा 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 बारेमा 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 पुनरावृत्ती

५०. सामुदायिक अंकपत्रको अनुगमन: (१) सेवाग्राही सेवा प्रदायकको संयुक्त बैठकले बनाएको 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 समुह विच गरिनेछ र पहिलेको संग तुलना गरिनेछ ।

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

भाग—६: डिजिटल नागरिक संलग्नता

परिच्छेद — १

उद्देश्य, क्षेत्र र आधारभूत सिद्धान्त

५१. डिजिटल नागरिक संलग्नताको

उद्देश्य: (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 (नागरिक संग सवैभन्दा बढी प्रत्यक्ष सम्बन्ध र सरोकार)
- ख. विषयगत शाखा (नागरिकसँग सम्बन्धित अधिकांश सेवा यीनै शाखाबाट प्रवाह हुन्छन्)

ग. सेवा केन्द्र (नागरिकले प्रत्यक्ष सेवा यिनै केन्द्रबाट लिन्छन्)

घ. सामुदायिक संस्था (डिजिटल नागरिक संलग्नता समुदायसम्म पुगनुपर्छ)

ङ. डिजिटल सेवा प्रणाली (मुख्य उद्देश्य नै डिजिटल माध्यमबाट नागरिक सहभागिता बढाउनु हो)

५३. डिजिटल नागरिक संलग्नताको आधारभूत सिद्धान्तः (१) यस डिजिटल नागरिक संलग्नताको आधारभूत सिद्धान्त देहाय बमोजिम हुनेछन्ः

- 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 माध्यमहरूको प्रयोगः (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 गर्नेछ ।

(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 प्रयोग: (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 परामर्श: (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 संकलन: (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 प्रतिक्रिया प्रणाली: (१) सेवा प्राप्तपछि सेवाग्राहीबाट डिजिटल प्रतिक्रिया लिइनेछ ।

(२) प्रतिक्रिया संकलनका माध्यमहरू देहाय अनुसारका हुनेछन् ।

- क. एसएमएस

- ख. QR कोड
- ग. मोबाइल एप
- घ. अनलाइन फाराम

परिच्छेद - ४

डिजिटल नागरिक संलग्नता कार्यान्वयनको संलग्नता

६०. कार्यान्वयनको तहगत संयन्त्र: (१) गाउँ समन्वय समिति: प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको नेतृत्वमा गठन हुने यस समितिले नीतिगत निर्णय, बजेट विनियोजन, प्रतिवेदन तयारी र यस कार्यविधिको अनुगमन गर्नेछ । यो समिति हरेक ३ (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 समूह 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: प्रत्येक सामुदायिक विद्यालय वा सूचना केन्द्रमा सूचना प्रविधि पहुँच नभएका नागरिकलाई अनलाइन सहायता उपलब्ध गराइनेछ ।

परिच्छेद - ५

डिजिटल संलग्नताका प्रकृयाहरू

६०. डिजिटल संलग्नताका स्तम्भहरू: (१) **बजेट विनियोजन पोर्टल (नागरिक बजेटिङ):** स्थानीय बजेटमा नागरिकको सहभागिता सुनिश्चित गर्न प्रत्येक वर्ष गाउँपालिकाको वार्षिक बजेट तर्जुमा हुनुभन्दा ३ (तीन) महिना पहिले डिजिटल प्लेटफर्म खोलिएछ । 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 (जनसूचना प्रणाली):** पालिकाका सेवा, उपलब्धता, ढाँचा, र सेवालिनै दस्तावेजहरू डिजिटल प्रणालीमा उपलब्ध गराइनेछ । विशेष गरी भौतिक रूपमा गाउँपालिका कार्यालय आउन नसक्ने नागरिकलाई डिजिटल बडापत्र, मोबाइल एप तथा वेबसाइट मार्फत उपलब्ध गराइनेछ । यस पोर्टलमा प्रत्येक ६ महिनामा सेवा प्रवाहको स्थिति (Service Delivery Status) अपडेट गर्नुपर्नेछ ।

(३) **ईगुनासो प्रणाली:-** उजुरी तथा गुनासो व्यवस्थापनलाई डिजिटल रूपान्तरण गर्दै लगिनेछ । गाउँपालिकाले प्रति ७ दिनभित्र उक्त गुनासोलाई सम्बोधन गर्ने वा प्रगति विवरण दिनेछ (सात) । गुनासो नसुल्झिएको अवस्थामा चरणबद्ध रूपमा तोकिएको उजुरी तथा गुनासो समाधान समन्वय समिति समक्ष डिजिटल रूपमा पठाइनेछ । नागरिकले पालिकालाई यसैगरी निगरानी गर्न पाउनेछ ।

(४) **ई(अनलाइन परामर्श) सहयोग:-** नागरिकहरूलाई साझाहरू विषयहरू (नागरिकता, राहदानी, पञ्जीकरण तथा सामाजिक सुरक्षा र राजस्व आदी) मा कार्यालयमा आउन बाध्य नगराई डिजिटल सहायता“ भिडियो कन्फरेन्सिङ र च्याटबट मार्फत डिजिटल परामर्श उपलब्ध गराइनेछ ।

(५) विकास निगरानी खण्ड (ड्यासबोर्ड/प्रगति पटल): गाउँपालिकाका सबै आयोजनाको हकमा समयतालिका (१), (२) (लागत, (३) भिडियो/तस्विर (, (४) भुक्तानी विवरण (जस्ता महत्वपूर्ण जानकारी डिजिटल प्लेटफर्ममा राखिनेछ । नागरिकले त्यसको ईप्रमाणीकरण गर्दै- श्रीस्टार रेटिङ प्रणाली— (जस्तै उत्कृष्ट, सामान्य, कमजोर आधारमा मूल्याङ्कन गर्न पाउनेछन् । प्रत्येक त्रैमासिकमा यसको विश्लेषित प्रतिवेदन सार्वजनिक रूपमा वेबसाइटमा राखिनेछ ।

(६) ईभोट 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 विषयहरूबाट सुरु गरेर विस्तार गर्दै लगिनेछ । जनमत संकलनको नतिजा गाउँपालिकाको लागि बाधकारी नभई सुझावको रूपमा रहनेछ ।

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

परिच्छेद - ६.

पार्वशिता सूचना प्रवाह र पहुँच

६.१. सार्वजनिक सूचना प्रकाशन: (१) गाउँपालिकाले नियमित रूपमा देहायका सूचना डिजिटल माध्यममा प्रकाशन गर्नेछ:

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

६.२. खुला डेटा प्रणाली: (१) गाउँपालिकाले सार्वजनिक सरोकारका तथ्यांक खुला डेटा प्रणालीमार्फत उपलब्ध गराउन सक्नेछ ।

(२) व्यक्तिगत गोपनीयता सम्बन्धी सूचना सार्वजनिक गरिने छैन ।

६.३. समावेशी डिजिटल पहुँच: (१) डिजिटल सेवामा सबै नागरिकको पहुँच सुनिश्चित गरिनेछ ।

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

६.४. डिजिटल साक्षरता कार्यक्रम: (१) गाउँपालिकाले नागरिकको डिजिटल पहुँच अभिवृद्धिका लागि:

- (क) डिजिटल साक्षरता तालिम,
- (ख) मोबाइल एप प्रयोग प्रशिक्षण,
- (ग) साइबर सुरक्षा सचेतना ।

६५. डाटा सुरक्षा तथा गोपनीयता: (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 समिति: (१) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको नीतिगत निर्देशन र समन्वयका लागि गाउँपालिकामा एक निर्देशक समिति रहनेछः

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

ड. 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 समिति: (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 जिम्मेवारी: (१) प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतले प्रत्येक शाखा र वडा कार्यालयमा एक-एक जना कर्मचारीलाई सुशासन तथा जवाफदेहिता फोकल व्यक्ति तोक्नेछ ।

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

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

परिच्छेद - ३

प्रतिवेदन र पुरस्कार

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

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

७१. पुरस्कार र सम्मान: (१) कार्यविधि अनुसार उत्कृष्ट कार्य गर्ने वडा, शाखा वा कर्मचारीलाई गाउँपालिकाले प्रत्येक वर्ष सुशासन पुरस्कारबाट सम्मानित 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 व्यवस्था: (१) यस कार्यविधिमा उल्लेखित क्रियाकलापहरू (जस्तै: सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक परीक्षण, डिजिटल प्रणाली व्यवस्थापन लगायत तालीम, अनुगमन प्रतिवेदन र पुरस्कार आदि) 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 व्यवस्थापन: (१) यस कार्यविधि अन्तर्गत सञ्चालन गरिएका सबै कार्यक्रमहरूको लिखित, श्रव्य र दृश्य (Audio-Video) अभिलेख सूचना प्रविधि शाखा तथा सम्बन्धित शाखाले सुरक्षित राख्नुपर्नेछ ।

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

७४. अनुसूची परिवर्तन वा थपघट गर्ने अधिकार: (१) यस कार्यविधिमा संलग्न अनुसूचीहरू आवश्यकता अनुसार परिमार्जन वा थपघट गर्ने अधिकार गाउँकार्यपालिकालाई हुनेछ ।

७५. बाधा अड्काउ फुकाउने: (१) यस कार्यविधिको कार्यान्वयनका क्रममा कुनै स्पष्टता नभएमा वा बाधा अड्काउ परेमा, प्रचलित नेपाल कानून र स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐनको परिधिभित्र रही कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गर्न सक्नेछ ।

(२) त्यस्तो निर्णय भएको जानकारी आगामी गाउँ सभामा गराउनुपर्नेछ ।

७६. निर्देशिका वा कार्यविधि बनाउन सक्ने: (१) यस कार्यविधि भित्रका विशेष विषयहरू (जस्तै: डिजिटल नागरिक संलग्नता वा सामाजिक परीक्षण) लाई अझ बढी प्रभावकारी बनाउन कार्यपालिकाले छुट्टै मापदण्ड वा निर्देशिका बनाई लागु गर्न सक्नेछ ।

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

(२) यस कार्यविधिसँग बाझिने पालिकाका पुराना निर्णय वा निर्देशनहरू बाझिएको हदसम्म स्वतः खारेज हुनेछन् ।

आज्ञाले

डिल्ली खड्का

प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत

