



स्थानीय तहमा वातावरण, जलवायु परिवर्तन तथा लैङ्गिक समावेशिताका लागि

सामाजिक जवाफदेहिता अभिवृद्धि सहयोगी पुस्तिका

(Handbook for Promotion of Social Accountability)



स्थानीय तहमा वातावरण, जलवायु परिवर्तन तथा लैङ्गिक समावेशिताका लागि
सामाजिक जवाफदेहिता अभिवृद्धि : सहयोगी पुस्तिका

कृतज्ञता

यो पुस्तक गागा र बोथ एन्डस् नामक संस्थाको आर्थिक सहयोगमा Increasing Women's Influence in Local Governance for Gender and Climate Smart Plans and Programme परियोजना अन्तर्गत प्रकाशन गरिएको हो । यो पुस्तक महिला समूहहरूको सामाजिक जवाफदेहिता सम्बन्धी ज्ञान बढाउन तथा उनीहरूको सामाजिक क्रियाकलाप र पालिकाहरूको योजना र बजेटमा जवाफदेहिता सुनिश्चित गर्न सहयोगी हुने अपेक्षा गरिएको छ ।

तयार गर्ने : वेदप्रसाद सापकोटा, स्रोत व्यक्ति

समन्वय : प्रदीप भट्टराई, प्रकृति रिसोर्सिस् सेन्टर

संपादन सहयोग : विनय धिताल र प्रविन मान सिं, प्रकृति रिसोर्सिस् सेन्टर

©Prakriti Resources Centre (PRC), 2020

नोट : यस प्रकाशनका कुनै पनि अंश प्रकृति रिसोर्सिस् सेन्टर प्रति साभार विद्युतीय यात्रिक प्रतिलिपि रेकर्ड वा अन्य कुनै माध्यम उद्धृत गरी प्रयोग गर्न सकिनेछ ।

विषय सूची

सहिक्षप्त शब्दावली

सहयोगी पुस्तिकाको संरचना

सुशासन तथा सामाजिक जवाफदेहिताको अवधारणा

१.१.	सुशासनको सामान्य परिभाषा	१
१.२.	सुशासनका मुख्य आधारहरू	२
१.३.	सामाजिक जवाफदेहिता	३
१.४.	स्थानीय क्षेत्रमा सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन गर्ने संघ/संस्था तथा निकाय र क्षेत्रहरू	४
१.५.	स्थानीय स्तरमा नागरिकप्रति जवाफदेहिता हुनुपर्ने संघ/संस्था तथा निकाय र क्षेत्रहरू	७

परिच्छेद

१

सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धनका औजारहरू

२.१	सूचनाको हक	१०
२.१.१.	सूचनाको हकको परिभाषा र महत्व	१०
२.१.२.	नेपालमा सूचनाको हक छेन तथा नियमावलीमा भएका मुख्य-मुख्य कुराहरू	१०
२.१.३.	सार्वजनिक निकायमा सूचना माग्ने प्रक्रिया	११
२.२.	सामुदायिक अङ्क तालिका	१२
२.२.१.	सामुदायिक अङ्क तालिकाको परिचय	१२
२.२.२.	सामुदायिक अङ्क तालिकाबाट लेखाजोखा तथा सर्वेक्षण गर्न सकिने क्षेत्रहरू	१२
२.२.३.	सामुदायिक अङ्क तालिकाको महत्व	१३
२.२.४.	सामुदायिक अङ्क तालिका प्रयोगका चरणहरू	१३
२.३.	सार्वजनिक सुनुवाइ तथा प्रतिबद्धता कार्यान्वयन अनुगमन	२०
२.३.१.	सार्वजनिक सुनुवाइको परिभाषा	२०
२.३.२.	सार्वजनिक सुनुवाइको महत्व	२०
२.३.३.	सार्वजनिक सुनुवाइ सञ्चालन गर्ने विधि र प्रक्रिया	२१

परिच्छेद

२

सामाजिक जवाफदेहिताका औजार प्रयोगमा सहजीकरण सीप

३.१.	सहजीकरण	२८
३.२.	सामुदायिक अङ्क कार्ड प्रयोगमा सहजकर्ताको आचारसंहिता	२९
३.३.	सामाजिक जवाफदेहिताका औजार प्रयोग गर्ने व्यक्तिले मनन गर्नेपने केही कुरा	३०

परिच्छेद

३

अनुसूची १ : सार्वजनिक सुनुवाइ र बहस कार्यक्रम तालिका

अनुसूची २ : सूचना माग गर्ने निवेदनको नमूना फारम

अनुसूची ३ : सार्वजनिक सुनुवाइमा उठेका सवाल/विषयहरूको टिपोटको ढाँचा

अनुसूची ४ : प्रतिबद्धता अनुगमन फारमको ढाँचा

३१
३२
३३
३४

सहयोगी पुस्तिकाको संरचना (Organization of this Handbook)

यो जवाफदेहिता अभिवृद्धि सहयोगी पुस्तिका तीनवटा परिच्छेदमा विभाजन गरी तयार गरिएको छ ।

परिच्छेद १ मा सुशासनको अवधारणा तथा अवयवहरू, स्थानीय क्षेत्रमा सुशासन प्रबर्द्धन गर्ने समुदायको भूमिका, सामाजिक जवाफदेहिताको अवधारणा, महत्व तथा प्रक्रियाहरू र स्थानीय क्षेत्रमा खास गरेर वातावरण संरक्षण तथा जलवायु परिवर्तनका क्षेत्रमा सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन गर्ने संघ/संस्था तथा निकाय र क्षेत्रहरू उल्लेख गरिएको छ ।

परिच्छेद २ मा सामाजिक जवाफदेहिताका बहुप्रचलित तीनवटा औजार- १. सूचनाको हकको प्रयोग, २. सामुदायिक अड्डा तालिकाको प्रयोग र ३. सार्वजनिक सुनुवाइ र बहस प्रयोग गर्ने प्रक्रिया प्रस्तुत गरिएको छ ।

यस पुस्तिकाको प्रयोगकर्तालाई सजिलो होस् भनेर सामाजिक जवाफदेहिताका औजार प्रयोगका हरेक चरणमा गर्नुपर्ने मुख्य कुराहरू बुँदागतरूपमा राखिएका छन् । यसैगरी त्यस दौरानमा प्रयोग गर्नुपर्ने विभिन्न फारम, चेकलिस्ट तथा चार्टहरूलाई पनि जुन चरणमा प्रयोग गर्नुपर्ने हो सोही चरणको अन्त्यमा नमुना सहित राखिएको छ ।

परिच्छेद ३ मा विभिन्न चरणमा सहजकर्ताको भूमिका, सहजीकरण सिप तथा सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन गर्ने कार्यकर्ताका आचारसंहिता प्रस्तुत गरिएको छ । प्रशिक्षक प्रशिक्षण सीपमा खास गरेर सञ्चार (Communication), प्रस्तुतीकरण सीप (Presentation Skills), सहजीकरण सीप (Facilitation Skills) र सहभागितात्मक प्रशिक्षण विधिहरू (Participatory Training Methods) समेटिएको छ ।

अन्त्यमा सार्वजनिक सुनुवाइ र बहस सञ्चालन तथा प्रतिबद्धता अनुगमनका लागि प्रयोगकर्तालाई सजिलो होस् भन्ने हेतुले केही फारम अनुसूचीका रूपमा राखिएको छ ।

परिच्छेद १

सुशासन तथा सामाजिक जवाफदेहिताको अवधारणा

१.१. सुशासनको सामान्य परिभाषा

सुशासन राज्य सञ्चालन प्रक्रियाको सबैभन्दा राम्रो कला हो । राज्य र राज्य अन्तर्गतका सेवाप्रदायक, चाहे ती प्रशासनिक वा सुरक्षा निकाय तथा सम्बन्धित अन्य संघ/संस्था हुन्, तिनले आ-आफ्नो आन्तरिक लोकतान्त्रिकीकरण सहित सुशासनलाई बलियो बनाउनुपर्छ । त्यस्तै, सामुदायिक संस्थाहरू परिवर्तनका बाहक तथा सचेतनाका माध्यमसमेत भएकाले समुदाय तथा स्थानीय तहमा सुशासन प्रबर्द्धन गर्ने महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गर्नुपर्ने हुन्छ ।

शासनको परिभाषामा विभिन्न मत पाइन्छन् तथापि तिनमा अन्तरनिहित सारतत्वमा समानता पाउन सकिन्छ । विश्व बैकले शासनलाई शासक र शासितबीचको सम्बन्धको प्रकृतिलाई निश्चित गर्ने भूमिकाका रूपमा व्याख्या गर्छ । संयुक्त राष्ट्र संघ विकास नियोग (युएनडिपी) का अनुसार असल शासनले सभ्य समाज प्रबर्द्धन गर्छ जहाँ सबैभन्दा कमजोर स्थितिमा रहेका समूहले पनि प्रतिष्ठा कायम राख्न सक्छन् र शासकहरू जनताप्रति जवाफदेही हुन्छन् । त्यस्तै गरी आइडिष्टका अनुसार शासन सहभागितामूलक, पारदर्शी, जवाफदेही र समानतामा आधारित हुनुपर्छ । यसले व्यक्तिको नभई विधिको शासनलाई प्रबर्द्धन गर्नुका साथै राजनीतिक, सामाजिक र आर्थिक प्राथमिकताहरू समाजको व्यापक सहमतिमा निर्धारित गर्छ । अक्सफामका अनुसार शासनले शक्ति संरचना र सम्बन्धलाई इङ्गित गर्छ । यसले राज्यका संस्था वा निकायले जनताको सक्रिय संलग्नता सुनिश्चित गर्दै पारदर्शी तथा जवाफदेही तरिकाले सेवा प्रदान गर्छ । यो त्यस्तो पद्धति हो जसमा तीनवटा कुरा पर्छन् :

क. संस्थाहरू - औपचारिक, अनौपचारिक, सरकारी, व्यावसायिक तथा निजी संघ/संस्थाहरू

ख. नागरिक- व्यक्तिहरू, सङ्गठित समूहहरू, औपचारिक तथा अनौपचारिक जैरसरकारी संस्थाहरू, नागरिक समाज संस्थाहरू

ग. नियम/कानून - औपचारिक नीति/नियम, कानून तथा नियमावली एवं मूल्य/मान्यता र अभ्यासहरू तथा यी सबै बीचका अन्तरक्रियाहरू

माथिका तीनैवटा कुरा राज्यमा कतिको सन्तुलित र व्यावहारिकरूपमा कार्यरत छन् भन्ने कुराले त्यहाँको शासन प्रणालीले देखाउँछ । सरकारी निकायहरूमा सर्वसाधारण नागरिकको सहज पहुँच छ कि छैन, सर्वसाधारण नागरिक आफूले राज्यबाट पाउने सेवा/सुविधाप्रति कति जानकारी राख्छन् ? उनीहरू आफ्ना कर्तव्य पालना कतिको गर्छन् र राज्यबाट पाइने सेवा/सुविधा लिने कुरामा कतिको

क्षमता राख्छन् भन्ने कुराले त्यहाँको शासन कस्तो छ भन्ने देखाउँछ । त्यसैगरी राज्यले जनतालाई पुऱ्याउने सेवा/सुविधा र जनताका कर्तव्यका लागि कस्ता नियम/कानून, नीति/नियम छन् र ती कुरा तयार गर्दा नागरिक कतिको संलग्न छन् र? ती नीति, कानून तथा नियमावलीहरू व्यवहारमा कतिको ल्याइएको छ भन्ने कुरा पनि त्यति नै महत्वपूर्ण हुन्छ ।

यसैगरी यी तीनैवटा कुराको आपसी सम्बन्ध र अन्तरक्रियाको पद्धति पनि सेवाका क्षेत्रअनुसार फरक पर्न सक्छन् । जस्तै- स्वास्थ्य सेवाका लागि अलग किसिमको नीति/नियम, नियमावली हुन्छन् भने वातावरण संरक्षण तथा जलवायु परिवर्तनका क्षेत्रमा काम गर्ने निकायका लागि अलग किसिमका कानून, नीति, नियमावलीहरू हुन्छन् । यस कारण शासन प्रणालीमा खास गरेर नीति/नियम र कानून के के छन् ? ती नीति/नियम, कानून कसरी तयार गरिन्छन् र कसरी कार्यान्वयनमा ल्याइन्छन् भन्ने कुराले नै धेरै महत्वपूर्ण भूमिका खेलेको हुन्छ ।

सारांशमा भन्दा माथिका तीनैवटा पक्षलाई समान महत्व दिँदै राज्यले नागरिकको संलग्नतामा नीति/नियम तथा कानूनको तयारी र कार्यान्वयन गर्न उपयुक्त वातावरण सिर्जना गर्ने र विभिन्न विकासका योजना बनाउन, कार्यान्वयन गर्न र लाभहरू वितरण गर्न गरिने सबैखाले कार्य जति राम्ररी सम्पन्न गरियो त्यति नै राम्रो शासन अथवा सुशासन भएको मानिन्छ । शासकहरूले यस्ता क्रियाकलाप नराम्ररी वा जथाभावीरूपमा गर्न थालेमा त्यसलाई कुशासन भनिन्छ । यी सबै परिभाषा हेर्दा सुशासनले मात्र पारदर्शिता र जवाफदेहिता बढाउँदै असमानता कम गरी विपन्न महिला तथा पुरुषको जीवनलाई सही अर्थमा रूपान्तरण गर्न मद्दत गर्छ भन्न सकिन्छ ।

१.२. सुशासनका मुख्य आधार

(क) जवाफदेहिता

संस्था अथवा कुनै पनि कार्यालयले निर्णय प्रक्रियामा लक्षित समुदाय वा सरोकारवालाहरूको चासो र आवश्यकतालाई समेट्दै आफूले गरेको प्रतिबद्धता अनुसार नै काम गर्ने जिम्मेवार प्रक्रियालाई जवाफदेहिता भनिन्छ । यो सम्बन्धित निकायको कर्तव्य हो । नागरिकको इच्छा, आकाङ्क्षा, आवश्यकता र समस्याप्रति संवेदनशीलता/सचेतना तथा समाज, सरकार तथा साभेदार व्यक्ति र संस्थाप्रति जवाफदेहिता बहन गर्नु नै जवाफदेहिता हो । जवाफदेहिताका मूलतः चारवटा आयाम हुन्छन् क) पारदर्शिता, ख) गुणासा र प्रतिक्रिया लिने/दिने व्यवस्था वा संयन्त्र, ग) सहभागिता र घ) निरन्तर मूल्याङ्कन र सिकाइ । यी चारवटा कुराले ती निकायलाई सदैव सरोकारवालाप्रति चासो दिइरहने, उत्तरदायी भइरहने वातावरण सिर्जना गर्छ ।

(ख) पारदर्शिता

कुनै पनि संस्थाले खुलस्त पार्नु पर्ने जानकारीहरू उपयुक्त स्थानमा र सर्वसाधारण नागरिकले पनि सजिलै बुझ्न सक्ने भाषा र ढाँचामा उपलब्ध गराइनु नै पारदर्शिता हो । संस्थाको नीति निर्णयमा सर्वसाधारणको पहुँच सुनिश्चित गर्नका लागि समुदाय र सरोकारवालाहरूलाई संस्था के हो ? यसको संरचना कस्तो छ ? यसले किन र कसरी स्रोत र साधनको परिचालन र वितरण गर्छ भन्ने कुरा खुलस्त पार्नुलाई पारदर्शिता भनिन्छ । संस्थामा पारदर्शिताको तह कति छ भन्ने कुरा त्यहाँबाट सूचनाको प्रवाह कतिको स्वतन्त्ररूपमा हुन्छ भन्ने कुराले निर्धारण गर्छ ।

(ग) विधिको शासन

विधि भन्नाले कुनै पनि संस्था वा निकायले गर्नुपर्ने कार्य तथा कार्यालय सञ्चालन गर्न तोकिएको नियम, नीति, नियमावली र कार्यविधि हुन् । संस्था वा निकायका हरेक गतिविधि सञ्चालन गर्न कार्यविधि तोकिएको हुनुपर्छ र यसैका आधारमा कुनै पनि निर्णयहरू गर्नुपर्छ । तिनै कार्यविधि अनुसार नियमितरूपमा सञ्चालन हुनुलाई विधिको शासन भनिन्छ ।

(घ) सहभागिता

नीति निर्माण गर्ने, योजना बनाउने, योजना कार्यान्वयन गर्ने सबै प्रक्रियामा जाति, वर्ग, धर्म, लिङ्ग, क्षेत्र र लक्षित वर्गलाई समानताका आधारमा संलग्नता गराउनुलाई सहभागिता भनिन्छ । महिला, जनजाति, दलित, अपाङ्ग, मधेसी, नयाँ पुस्ता, दुर्गम क्षेत्रका बासिन्दा, अल्पसङ्ख्यक, बालबालिका लगायत राज्यको मूलधारबाट बाहिर पारिएको समुदाय र वर्गलाई सबै क्रियाकलापमा अर्थपूर्ण सहभागिता गराउनुपर्छ ।

१.३. सामाजिक जवाफदेहिता

सुशासनको एक महत्वपूर्ण पक्ष सामाजिक जवाफदेहिता पनि हो । यो सार्वजनिक हितका निर्णय गर्ने र यसको कार्यान्वयन गर्ने कुरामा सबैखाले नागरिकको संलग्नता सुनिश्चित गर्दै उनीहरूको सरोकारका सवाललाई पनि समेटेर कार्यान्वयन गर्ने पद्धति हो । सार्वजनिक क्षेत्रको कुनै पनि कुराहरू निर्णय गर्दा त्यस निर्णयले कसलाई के/कस्तो असर पर्छ भन्ने कुरा सोच्नुपर्छ । जस्तै- कुनै स्थानमा फोहोरमैला विस्थापन गर्ने ठाउँ बनाउने भन्ने निर्णय अथवा कुनै सार्वजनिक स्थानमा खुला गाईवस्तु बन्देज लगाउने कुरा आदि हुन सक्छन् । यस्ता कुराले सरकारी निकाय तथा अन्य सेवाप्रदायक संस्थाहरूलाई नागरिकको चासो र आवश्यकतासमेत समेटेर सेवा प्रदान गर्न बाध्य बनाउँछ । सामाजिक जवाफदेहिताले सार्वजनिक निकायले गरेका कार्य तथा कार्यान्वयन प्रक्रियाका सम्बन्धमा जनताको दृष्टिकोण र बुझाइसमेत सङ्कलन गरी नीति निर्माण तहमा आवश्यक सुधार

तथा परिमार्जन गर्न मद्दत गर्छ । यसले नागरिक समाजलाई सरकारी निकायका काम कारबाही अनुगमन गर्ने, उनीहरूसँग आमने/सामने भई कामको र काम गर्दाका व्यवहार, प्रस्तुति, कामको गुणस्तरका विषयमा समयमै सुभाष र प्रतिक्रिया दिने र सुधार गर्न मौका दिनेसमेत कुरामा सहभागी बनाउँछ ।

सामाजिक जवाफदेहिताले प्रत्यक्षरूपमा गुणस्तरीय सार्वजनिक सेवा प्रवाह वृद्धि गर्न सहयोग गर्छ भने अप्रत्यक्षरूपमा सेवाप्रदायक र सेवाग्राही दुवैको दक्षता अभिवृद्धिसमेत गर्छ । यसले प्रतिबद्धतामा आधारित नागरिक जवाफदेहिता निर्माण गर्छ जसमा नागरिकहरू प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्षरूपमा सेवाप्रदायक, राजनीतिज्ञ तथा सामाजिक पदाधिकारीहरूबाट जवाफदेहिता माग गर्न सहभागी हुन्छन् ।

सामाजिक जवाफदेहिताको महत्व र आवश्यकता

सामाजिक जवाफदेहिताको महत्वलाई निम्न लिखित बुँदाहरूमा उल्लेख गरिएको छ :

- ✓ नागरिकलाई उनीहरूको हक/अधिकार र कर्तव्य सम्बन्धी सूचना प्रदान गरी अधिकार र कर्तव्य बोध गराउन,
- ✓ नागरिकका हक/अधिकार हरण गर्ने वा गर्न सक्ने भ्रष्ट अभ्यासहरू (Corrupt practices) को पर्दाफास गरी रोकथाम तथा नियन्त्रण गर्न,
- ✓ सरकार तथा सेवाप्रदायकहरूलाई नागरिकप्रति खुला, पारदर्शी तथा इमान्दार बनाउन,
- ✓ नागरिकहरू सत्य पता लगाउन सक्छन् भन्ने यथार्थ राज्य, अन्य सेवाप्रदायकलाई बोध गराउन,
- ✓ राज्य वा सेवाप्रदायकले के/के गर्न सके वा सकेनन् भन्ने कुरा नागरिकलाई जानकारी प्रदान गर्न,

सामाजिक जवाफदेहिताले निम्नलिखित पक्षमा मद्दत गर्छ :

- ✓ सार्वजनिक खरिद प्रक्रियाका विषयमा ज्ञान दिलाउँछ,
- ✓ सरकार, सेवाप्रदायक र नागरिक (सेवाग्राही) बीच दोहोरो र सहज सम्बन्ध स्थापित हुन्छ,
- ✓ सुसूचित र कर्तव्यबोध सहितको नागरिक वर्ग तयार भई एउटा नयाँ युग सुरु हुन्छ,

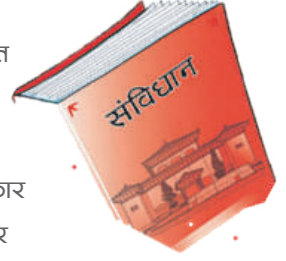
१.४. स्थानीय तहमा जलवायु तथा वातावरणसम्बन्धी प्रावधानहरू

जलवायु परिवर्तन र वातावरणसम्बन्धी स्थानीय तहको काम, कर्तव्य र जिम्मेवारीसम्बन्धी प्रावधान मुख्यरूपमा तीनवटा कानूनमा उल्लेख छ :

नेपालको संविधान २०७२

नेपालको संविधान २०७२ मा निम्न प्रावधानले वातावरण संरक्षण र जलवायु परिवर्तनलाई प्रत्यक्षरूपमा सम्बोधन गर्छ ।

- ✓ नेपालको संविधान खण्ड २ को धारा ३० मा स्वच्छ वातावरणको हक मौलिक हकका रूपमा उल्लेख भएको,
- ✓ संविधानको धारा ७५ उपधारा ६ मा राज्यका नीतिहरू अन्तर्गत प्राकृतिक स्रोत साधनको संरक्षण, सम्बर्द्धन र उपयोग सम्बन्धी व्यवस्था विभिन्न बुँदामा समेटिएको,
- ✓ संविधानको अनुसूची ८ अनुसार स्थानीय तहको एकल अधिकार क्षेत्र अन्तर्गत आधारभूत स्वास्थ्य र सरसफाइ, स्थानीय बजार व्यवस्थापन, वातावरण संरक्षण र जैविक विविधता, पिउने पानी, साना जलविद्युत् आयोजना र वैकल्पिक ऊर्जा, विपद् व्यवस्थापन, जलाधार, वन्यजन्तु र खनिज पदार्थको संरक्षण जस्ता विषय पर्छन् ।



स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ ले वातावरण र जलवायु परिवर्तनसँग सम्बन्धित ४ वटा मुख्य क्षेत्रमा काम गर्न स्थानीय तहहरूलाई अधिकार प्रदान गरेको छ ।

क. वातावरण संरक्षण र जैविक विविधता : वातावरण संरक्षण र जैविक विविधता सम्बन्धी स्थानीय नीति, कानून, मापदण्ड, योजना तर्जुमा तथा त्यसको कार्यान्वयन, अनुगमन र नियमन, वातावरणीय जोखिम न्यूनीकरण, न्यून कार्बनमुखी तथा वातावरणमैत्री विकास अवलम्बन, हरित क्षेत्रको संरक्षण र प्रबर्द्धन, वातावरण संरक्षण क्षेत्र निर्धारण र व्यवस्थापन सम्बन्धी कुराहरू आफ्ना आवधिक तथा वार्षिक योजनामा समेट्नुपर्ने र कार्यान्वयनका लागि बजेट व्यवस्था गर्नुपर्ने उल्लेख छ ।

ख. जलविद्युत् आयोजना र वैकल्पिक ऊर्जा : एक मेगावाट सम्मका जलविद्युत् आयोजना सम्बन्धी स्थानीयस्तरको नीति, कानून, मापदण्ड, योजना तर्जुमा, कार्यान्वयन, अनुगमन र नियमन, वैकल्पिक ऊर्जा सम्बन्धी नीति, कानून, मापदण्ड, योजना तर्जुमा, कार्यान्वयन नियमन, वैकल्पिक ऊर्जा सम्बन्धी प्रविधि विकास र हस्तान्तरण, क्षमता अभिवृद्धि र प्रबर्द्धनका कुराहरू आफ्ना आवधिक तथा वार्षिक योजनामा समेट्नुपर्ने र कार्यान्वयनका लागि बजेट व्यवस्था गर्नुपर्ने उल्लेख छ ।

ग. विपद् व्यवस्थापन : स्थानीय नीति, कानून, मापदण्ड, योजनाको कार्यान्वयन, अनुगमन र नियमन, विपद् पूर्वतयारी र प्रतिकार्य योजना, पूर्व सूचना प्रणाली, खोज तथा उद्धार, राहत सामग्रीको

पूर्वभण्डारण, वितरण र समन्वय, तटबन्ध, नदी र पहिरो नियन्त्रण तथा नदी व्यवस्थापन र नियमन, विपद् जोखिम क्षेत्रको नक्साङ्कन तथा बस्तीहरू पहिचान र स्थानान्तरण, विपद् व्यवस्थापनमा सङ्घ, प्रदेश र स्थानीय समुदाय, सङ्घ/संस्था र निजी क्षेत्रसँग सहयोग, समन्वय र सहकार्य, विपद् जोखिम कोष स्थापना तथा सञ्चालन र स्रोत साधन परिचालन, विपद्पश्चात स्थानीयस्तरको पुनर्स्थापना र पुनर्निर्माण, स्थानीयस्तरको विपद्सम्बन्धी तथ्याङ्क व्यवस्थापन र अध्ययन/अनुसन्धान, स्थानीय आपत्कालीन कार्य सञ्चालन प्रणाली, समुदायमा आधारित विपद् व्यवस्थापन सम्बन्धी कार्यक्रम सञ्चालन ।

घ. जलाधार तथा वन्यजन्तु संरक्षण : नीति, कानून, मापदण्ड, योजनाको कार्यान्वयन, अनुगमन र नियमन, पानी मुहानको संरक्षण, सामुदायिक भूसंरक्षण र सोमा आधारित आयआर्जन कार्यक्रम, भूसंरक्षण र जलाधार व्यवस्थापनजन्य सामुदायिक अनुकूलन ।

वातावरण संरक्षण ऐन २०७६

यस ऐनमा स्थानीय सरकारसँग सम्बन्धित निम्न प्रावधान छन् :

- ✓ स्थानीय स्तरमा अनुकूलन योजना बनाइ कार्यान्वयन गर्न सक्नेछन् र त्यस्तो योजना कार्यान्वयन गर्दा सम्बन्धित निकायले आवश्यक सहयोग र सहजीकरण गर्नुपर्नेछ ।
- ✓ योजना तर्जुमा गर्दा वातावरण संरक्षण, दिगो उपयोग र वातावरणीय स्रोतहरूको उपयोगबाट प्राप्त लाभको समन्वयात्मक वातावरणसँग सम्बन्धित परम्परागत र स्थानीय अभ्यासलाई योजनामा समावेश गर्नुपर्नेछ ।

जलवायु परिवर्तन नीति २०७६

यस नीतिमा उल्लेख भए अनुसार जलवायु परिवर्तनका असर सम्बोधन गर्नका लागि स्थानीय तहको भूमिका निम्नलिखित छन् :

- ✓ यो नीति अनुरूप स्थानीय तह स्तरीय नीति, निर्देशिका, मापदण्ड र योजनाहरू तयार गरी लागू गर्ने/गराउने ।
- ✓ सङ्घीय तथा प्रदेश सरकार अन्तर्गतका सम्बन्धित निकाय, गैरसरकारी संस्था, समुदाय, निजी क्षेत्र, शैक्षिक संस्था लगायतका सरोकारवालासँगको समन्वय र सहकार्यमा जलवायु परिवर्तन न्यूनीकरण र अनुकूलनका कार्यक्रमहरू कार्यान्वयन गर्ने ।
- ✓ आफ्नो क्षेत्रभित्र सञ्चालित कार्यक्रम र परियोजनाहरूको अनुगमन, मूल्याङ्कन र अभिलेखीकरण गर्ने ।
- ✓ जलवायु परिवर्तन सम्बन्धी जनचेतना अभिवृद्धि गर्ने ।
- ✓ जलवायुजन्य विपद् व्यवस्थापन गर्नका लागि युवा स्वयंसेवक समिति गठन गरी परिचालन गर्ने ।

फोहरमैला व्यवस्थापन ऐन २०६८ र नियमावली २०७०

- फोहरमैलाको प्रबन्ध गर्ने जिम्मेवारी स्थानीय तहको हुने र फोहरमैलाको व्यवस्थापन गर्न स्थानान्तरण केन्द्र (ट्रान्सफर स्टेसन), ल्यान्डफिल साइट, प्रशोधन प्लान्ट, कम्पोस्ट प्लान्ट, बायोग्यास प्लान्ट लगायत फोहरमैला सङ्कलन, अन्तिम विसर्जन तथा प्रशोधनका लागि आवश्यक पर्ने पूर्वाधार तथा संरचना निर्माण तथा सञ्चालन गर्ने जिम्मेवारी स्थानीय तहको हुनेछ ।
- फोहरमैला सङ्कलन केन्द्र, स्थानान्तरण केन्द्र वा प्रशोधन स्थलमा फालिष्ठको वा राशिष्ठको फोहरमैला वा सरसफाइको सिलसिलामा जम्मा भएको फोहरमैलाको प्रबन्ध गर्ने वा कुनै पनि किसिमबाट प्रयोग गर्ने जिम्मेवारी स्थानीय तहको हुनेछ ।
- स्थानीय तहले फोहरमैला न्यूनीकरण, पुनः प्रयोग तथा पुनः प्रयोगलाई प्रोत्साहन गर्न आवश्यक कार्य गर्नेछ । यसको प्रभावकारी कार्यान्वयनका लागि आवश्यक निर्देशिका बनाइ लागू गर्न सक्नेछ ।
- फोहरमैला स्रोतमै छुट्याउने, स्रोतमै न्यूनीकरण गर्ने, फोहरमैलाको पुनः प्रयोग तथा पुनः चक्रीय प्रयोग सम्बन्धमा फोहरमैला उत्पादन गर्ने कम्पनी, संस्था तथा कार्यलाई सहजीकरण गर्न र फोहरमैला व्यवस्थापन सचेतना अभिवृद्धि गराउने कार्यमा सामुदायिक एवं गैरसरकारी संस्थालाई परिचालन गन सक्नेछ ।

१.५ स्थानीय स्तरमा नागरिकप्रति जवाफदेही हुनुपर्ने संघ/संस्था तथा निकाय र क्षेत्रहरू

संरचना	जवाफदेहिता माग गर्न सकिने क्षेत्र	जवाफदेही बनाउने विधि/प्रक्रिया	औजारहरू
स्वास्थ्य चौकी	निःशुल्क औषधि वितरण	<ul style="list-style-type: none"> ● सम्बन्धित निकायबाट निःशुल्क उपलब्ध हुने औषधिको विवरण लिने ● सेवाग्राही र सेवाप्रदायकसँग छलफल ● सरोकारवालाहरूसँग छलफल ● प्रश्नोत्तर विधि 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● लक्षित समूह छलफल ● चेक लिस्ट ● औषधि वितरणको अभिलेख ● सूचनाको हक
	उपलब्धता (स्वास्थ्यकर्मीको उपस्थिति)	<ul style="list-style-type: none"> ● प्राप्त हुने औषधिको विवरण लिने ● सेवाग्राहीसँग र सेवाप्रदायकसँग छलफल ● हाजिरी रजिस्टर ● बिरामीसँग छलफल ● बिरामी जाँच सूची 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● समूहकेन्द्रित छलफल ● सूचनाको हक

	पालिकामा स्वचर्चसेविकाका लागि छुट्याइएको बजेट	<ul style="list-style-type: none"> ● स्वचर्चसेविकाहरूसँगै छलफल ● सेवाप्रदायक र सरोकारवालाहरूसँगै छलफल ● स्वर्चहरूको विवरण लिन 	<ul style="list-style-type: none"> ● स्वर्चहरूको विवरणको अभिलेख ● प्रश्नावली ● लक्षित समूह छलफल ● सूचनाको हक
	प्रसूति सेवा	<ul style="list-style-type: none"> ● सेवाग्राही र सेवाप्रदायकसँगै छलफल ● प्रसूति नास्ता स्वर्च विवरण लिन 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● सुत्केरीहरूको सूची ● सुत्केरी स्वर्च अभिलेख
	स्वास्थ्य सेवा व्यवस्थापन समिति	<ul style="list-style-type: none"> ● व्यवस्थापन (औषधि वितरण प्रक्रिया) ● सेवाग्राही र सेवाप्रदायकसँगै छुट्टाछुट्टै छलफल ● औषधि वितरणको रेकर्ड हेन 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● सूचनाको हक
सामुदायिक वन	आर्थिक पक्ष	<ul style="list-style-type: none"> ● आम्दानी-स्वर्च विवरणको अभिलेख अध्ययन गर्ने ● निर्णय कार्यान्वयन भए/ नभएको अध्ययन गर्ने 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● लेखापरीक्षणको अभिलेख जाँच ● समूह छलफल ● सूचनाको हक
	समावेशी (५० प्रतिशत महिला सहभागिता)	<ul style="list-style-type: none"> ● छलफल ● अन्तरक्रिया 	<ul style="list-style-type: none"> ● अभिलेख हेर्ने ● प्रश्नावली ● सूचनाको हक
खानेपानी कार्यालय	व्यवस्थापन पक्ष	<ul style="list-style-type: none"> ● निर्णय अनुसार व्यवस्था भए/ नभएको उपभोक्तासँगै छलफल ● पानीको शुल्क उठाएको अभिलेख अध्ययन 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● समितिको बैठक पुस्तिका ● सूचनाको हक
	आर्थिक पक्ष (आय/व्यय विवरण)	<ul style="list-style-type: none"> ● आम्दानी/स्वर्चको रेकर्ड हेर्ने ● प्रश्नोत्तर 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● लेखापरीक्षण रिपोर्ट ● सूचनाको हक
गाउँ र नगर कार्यपालिकाको कार्यालय	महिलासंग सम्बन्धित बजेट तथा कार्यक्रम	<ul style="list-style-type: none"> ● सेवाग्राहीसँगै छलफल ● सेवाप्रदायकसँगै छलफल ● अभिलेख अध्ययन ● गाउँ वा नगर सभा निर्णय पुस्तिका 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● लक्षित समूह छलफल ● सूचनाको हक
	वातावरण, जलवायु परिवर्तन र प्रकोप व्यवस्थापनका योजना, कार्यक्रम, बजेट तथा कार्यान्वयनको अवस्था	<ul style="list-style-type: none"> ● लक्षित समूहसँगै छलफल ● सर्वदलीय संयन्त्रहरूसँगै छुट्टाछुट्टै छलफल 	<ul style="list-style-type: none"> ● योजना तर्जुमा निर्देशिका ● प्रश्नावली ● सूचनाको हक

विद्यालय	शिक्षकहरूको नियमित उपस्थिति भए/नभएको	<ul style="list-style-type: none"> ● हाजिरी रजिस्टर हेर्ने ● विद्यार्थीसँग अन्तरक्रिया 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● विद्यालय व्यवस्थापन समिति सँग छलफल ● सूचनाको हक
	निःशुल्क शिक्षा	<ul style="list-style-type: none"> ● स्रोत व्यक्ति सँग अन्तरक्रिया 	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रश्नावली ● सूचनाको हक
	पुस्तक तथा छात्रवृत्ति वितरण	<ul style="list-style-type: none"> ● अभिलेख अध्ययन तथा विद्यार्थी, अभिभावक सँग छलफल 	
बाटो निर्माण समिति	आर्थिक पक्ष	<ul style="list-style-type: none"> ● बजेट अभिलेख अध्ययन ● अनुमानित खर्च विवरण ● प्राविधिक आकलन ● बजेट अनुसार काम भए/नभएको समुदायबीच छलफल ● सरोकारवालाबीच छलफल 	<ul style="list-style-type: none"> ● सभभौतापत्र ● निर्णय पुस्तिका ● सूचनाको हक
स्थानीय संरचनाहरू	समावेशी	<ul style="list-style-type: none"> ● समिति गठन प्रक्रिया ● निर्णय प्रक्रिया ● कार्यान्वयन प्रक्रिया 	<ul style="list-style-type: none"> ● समिति सँग छलफल ● निर्णय पुस्तिका अध्ययन ● अन्तरक्रिया ● सूचनाको हक
वडा कार्यालय र समिति	समावेशी (समानुपातिक प्रतिनिधित्व) योजना छनोट र प्राथमिकीकरण प्रक्रिया कार्यान्वयनका पक्ष	<ul style="list-style-type: none"> ● वडा मेला ● वडा समितिका प्रतिनिधिहरूबीच छलफल र अन्तरक्रिया 	<ul style="list-style-type: none"> ● निर्णय पुस्तिका ● रेकर्ड फाइल ● धरातलीय हिंडाइ ● सूचनाको हक

स्रोत : वेदप्रसाद सापकोटा, सामाजिक जवाफदेहितासम्बन्धी हस्तपुस्तिका, सामूहिक अभियान, काठमाडौं, २०७१

परिच्छेद २

सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धनका औजार

परिचय

सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्नका लागि विभिन्न प्रकारका सर्भे तथा सहभागितामूलक तरिकाको विकास भएको पाइन्छ । जस्तै- बहिर्गमन मतदान (Exit Poll), सार्वजनिक खर्च लेखाजोखा, सार्वजनिक लेखा परीक्षण, सार्वजनिक सुनुवाइ, नागरिक बडापत्रको व्यवस्था, सामुदायिक अड्ड तालिका, नागरिक अड्ड तालिका, सूचनाको हक प्रयोग आदि । यस परिच्छेदमा सूचनाको हक, सामुदायिक अड्ड तालिका र सार्वजनिक सुनुवाइको प्रयोग विषयमा वर्णन गरिएको छ ।

२.१ सूचनाको हक

२.१.१. सूचनाको हकको परिभाषा र महत्त्व

नेपालको सूचनाको हक ऐन २०६४ अनुसार “सूचनाको हक” भनेको सार्वजनिक निकायमा रहेको सार्वजनिक महत्त्वको विषयबारे सूचना वा त्यहाँ भएका निर्णयहरू, सम्भौतापत्र, नियमावली तथा अन्य कागजात माग्ने र पाउने अधिकार हो । यो ऐनअनुसार नागरिकले कुनै पनि निकायसँग निम्नलिखित कुराहरू माग गर्न र अध्ययन गर्न पाइन्छ :

- कुनै लिखित, सामग्री वा सो निकायको काम कारबाहीको सम्भौतापत्र, प्रतिवेदन आदिको प्रमाणित प्रतिलिपि प्राप्त गर्ने,
- सार्वजनिक महत्त्वको निर्माण कार्य भइरहेको स्थलको भ्रमण र अवलोकन गर्ने,
- बजेट विवरण, कुनै निर्णय पुस्तिकामा भएका लिखित निर्णय वा कुनै सामग्रीको प्रमाणित नमुना लिने वा
- कुनै पनि किसिमको यन्त्र (कम्प्युटरसमेत) मा राखिएको जानकारी त्यस्तो यन्त्रमार्फत प्राप्त गर्ने,

२.१.२. नेपालमा सूचनाको हकबारे ऐन तथा नियमावलीमा भएका मुख्य मुख्य कुरा

यो ऐनमा व्यवस्था भए अनुसार स्थानीय सरकारले बजेट लगायत निम्न लिखित सबै जानकारी प्रत्येक तीन महिनामा अघावधिक जारी प्रकाशन गर्नुपर्छ :

- (क) सार्वजनिक निकायको काम, कर्तव्य तथा अन्य विवरणहरू,
- (ख) निकायमा कार्यरत अधिकृतहरू र कर्मचारीहरूको अधिकार र कर्तव्य,
- (ग) निकायले काम गर्ने तरिका, निर्णय गर्ने प्रक्रिया,
- (घ) काम गर्दा कर्मचारीहरूले पालन गर्ने नियम, नियमावली, आदेश (Instructions), निर्देशिका (Manuals) र अभिलेखहरू (Records),

- (इ) निकायसँग भएका वा निकायको अधीनमा भएका दस्तावेजहरूको प्रकारको विवरण,
- (च) नीति बनाउँदा वा लागु गर्दा कुनै अन्य निकायका प्रतिनिधि वा व्यक्तिसँग परामर्श लिने व्यवस्था गरिएको भए त्यसको विवरण,
- (छ) निकायले गठन गरेका दुई वा दुई जनाभन्दा धेरै सदस्य भएको बोर्ड, परिषद्, समिति आदिको विवरण । त्यस्ता समितिका बैठकहरू आमजनताका लागि खुला छन् कि छैनन् वा बैठकको माइन्चुट सबैले हेर्न सक्छन् कि सक्दैनन् आदि थप जानकारी,
- (ज) निकायका अधिकृत र कर्मचारीहरूको सूची,
- (झ) प्रत्येक अधिकृत र कर्मचारीहरूले पाउने मासिक पारिश्रमिक,
- (ञ) निकायका प्रत्येक शाखाहरूका लागि छुट्याइएको बजेटका साथै सबै योजनाहरूको विवरण, अनुमानित खर्च तथा बाँडफाँट/भुक्तानीको रिपोर्ट,
- (ट) अनुदान कार्यक्रम लागु गर्ने तरिका, साथै छुट्याइएको रकम र विस्तृत विवरण तथा त्यस्ता कार्यक्रमबाट लाभान्वित हुने मानिसको विवरण,
- (ठ) निकायबाट सुविधा (Concessions), इजाजत (Permits) वा अधिकारपत्र (Authorizations) पाएकाहरूको विवरण,
- (ड) निकायमा उपलब्ध हुने वा निकायमा भएका इलेक्ट्रोनिक वा डिजिटलरूपमा परिणत गरिएका सूचनाहरूको विवरण,
- (ढ) नागरिकले सूचना पाउने व्यवस्थाबारे विवरण, साथै सार्वजनिक प्रयोजनका लागि पुस्तकालय वा अध्ययन कक्षको व्यवस्था भए त्यसको कार्यविधि र समय तथा सरकारी सूचना अधिकृतहरूको नाम, पद र अन्य विवरण ।

सूचनाको हक २०६४ अनुसार प्रत्येक नेपाली नागरिकलाई सार्वजनिक निकायको सूचना माग्ने र पाउने अधिकार छ । सार्वजनिक निकायमा बहाल रहेका जुनसुकै व्यक्तिको पदसँग सम्बन्धित विषय र कार्यबारेको सूचना माग्नु पाइन्छ । र, सम्बन्धित निकायले माग गरे बमोजिमको सूचना उपलब्ध गराउनुपर्छ ।

२.१.३. सार्वजनिक निकायमा सूचना माग्ने प्रक्रिया

सूचना पाउन चाहने नेपाली नागरिकले त्यस्तो सूचना पाउनुपर्ने कारण खुलाइ सम्बन्धित सरकारी कार्यालय वा सार्वजनिक निकायको सूचना अधिकारी समक्ष निवेदन दिनुपर्छ ।

सूचना माग गर्नेले जुन र जस्तो रूपमा माग गरिएको हुन्छ, त्यही स्वरूपमा पाइन्छ । दिनेले दिनैपर्छ (जस्तै- लिखित, मुद्रित, फोटोकपी, सिडी, पेनड्राइभ वा अन्य ठोस सामग्रीका रूपमा) । तर निवेदकले माग गरेको स्वरूपमा सूचना उपलब्ध गराउँदा सूचनाको स्रोत बिग्रने, भत्कने वा नष्ट हुने सम्भावना भएमा सूचना अधिकारीले सोको कारण खोली उपयुक्त स्वरूपमा निवेदकलाई सूचना उपलब्ध गराउन सक्छ । सूचना माग गर्नेले अनुसूची २ मा दिइएको ढाँचामा निवेदन पेश गर्नुपर्छ ।

२.२. सामुदायिक अङ्क तालिका

२.२.१. सामुदायिक अङ्क तालिकाको परिचय

सामुदायिक अङ्क तालिका भनेको सहभागितामूलकरूपमा सेवाप्रदायक तथा सेवाग्राहीहरूको दृष्टिबाट सेवाप्रदायकहरूले प्रदान गरेको सेवाको गुणस्तरीयता, पर्याप्तता तथा प्रभावकारिताका कुरामा मूल्याङ्कन गर्दै दुवै पक्षलाई आपसी संवादका माध्यमले सेवामा सुधार ल्याउने तरिका हो । यसलाई सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्ने एक प्रभावकारी तरिकाका रूपमा लिइन्छ ।

यसमा कुनै पनि सेवाप्रदायक निकाय र संस्थाले प्रदान गर्ने सेवाको प्रभावकारिता, उपलब्धता, गुणस्तरीयता, त्यसमा जनताको पहुँच, सेवाप्रदायकहरूको सेवाग्राहीप्रतिको व्यवहार, सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने लागत जस्ता विविध क्षेत्रमा सेवाग्राही तथा सेवाप्रदायकले अलगअलग गरेको मूल्याङ्कनलाई लब्धाङ्कका रूपमा उतारेर सुधार गर्नका लागि सुभावसहित तयार गरिएको प्रतिवेदन माथि दुवै पक्ष बसेर छलफल गर्ने र सुधारका लागि प्रतिबद्धता गरिन्छ ।

सामुदायिक अङ्क तालिकाले विशेष गरी सुशासन, सार्वजनिक नीति नियम र सेवामा सुधार ल्याउन ठूलो भूमिका खेल्छ । यसले सरकारलाई सेवाग्राहीहरूको सुभावका आधारमा सुधारका लागि निर्णय र कार्यान्वयन गर्नमात्र होइन, सेवाग्राही र सेवाप्रदायकबीच दोहोरो सञ्चार स्थापना गर्नसमेत मद्दत गर्ने हुन्छ ।

सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्ने यस औजारको प्रयोगबाट लैङ्गिक समता तथा सामाजिक समावेशीकरणका सवाललाई सम्बोधन गर्दै महिला तथा वञ्चितकीकरणमा परेका अन्य समूहले पनि उनीहरूका सवालप्रति सेवाप्रदायकहरूको जवाफदेहिताको माग जोडदाररूपमा उठाउन सक्छन् । यसको प्रयोगले सेवाप्रदायकहरूले सेवा प्रदान गर्ने सवालमा देखिएका विद्यमान समस्याहरूको जिम्मेवारीपूर्वक छलफल गर्दै साझा समाधान निकाल्न सेवाग्राही तथा सेवाप्रदायक दुवैलाई उत्प्रेरित गर्छ र सेवाप्रति समुदायको अपनत्वसमेत वृद्धि गर्छ ।

२.२.२ सामुदायिक अङ्क तालिकाबाट लेखाजोखा तथा सर्वेक्षण गर्न सकिने क्षेत्र (Scope)

- सरकारी निकायहरूबाट प्रदान गरिने सेवा, जस्तै - कृषि सेवा, पशु स्वास्थ्य सेवा, जनस्वास्थ्य, शिक्षा, सुरक्षा पिउने पानी आदि,
- गैरसरकारी निकायबाट प्रदान गरिएका सेवा, जस्तै- क्षमता विकास, सशक्तीकरण, कृषि, आय आर्जन, संस्थागत विकास, पूर्वाधार विकास आदि,
- स्थानीय तहबाट प्रदान गरिएका सेवा, जस्तै- पालिका, वडा तथा सीमाफर्त गरिएका फोहर व्यवस्थापन, जलवायु परिवर्तन अनुकूलनका गतिविधि, पिउने पानी, शिक्षा, पूर्वाधार विकास, सिफारिस, व्यक्तिगत घटना दर्ता आदि,
- निजी क्षेत्रका सेवा तथा उत्पादन, जस्तै- दैनिक उपभोगका वस्तुहरू, यातायात, सञ्चार सेवा आदि ।

२.२.३. सामुदायिक अङ्क तालिकाको महत्त्व

- यसले सेवाप्रति सेवाग्राही जनताको जानकारी, उनीहरूको अधिकार तथा जिम्मेवारीको समेत आंकलन गर्छ । तसर्थ यो सेवाग्राही जनतालाई सशक्त बनाउने प्रभावकारी तरिका पनि हो । यस विधिको प्रयोगले सेवाको कूल पक्षमा (गुणस्तरियता, जनताको पहुँच, उपलब्धता आदि) कमजोरी छ भन्ने औल्याउन, कूल स्थान विशेषका कूल समुदायमा सेवामा कमजोरी छ भन्ने प्रस्ट पार्न र सेवाप्रदायकहरूलाई सुधारका लागि सुझाव तथा दबाब दिन मद्दत गर्छ ।
- सेवाप्रदायकको सेवामा कति सुधार आएको छ भन्ने देखाउँदै अझ गारिबमुखी बनाउन सुझाव दिने मौका सिर्जना गर्छ ।
- सेवाप्रदायकहरूको तुलनात्मक नतिजाहरूले कुनै पनि सेवाको प्रभावकारिता स्वस्कनबाट सचेत गराउँछ ।
- सेवाप्रदायकहरूलाई आफ्नो कार्यक्षमता (Performances) मा सुधार गर्ने कुरामा खुला बहस गर्न सहजीकरण गर्छ ।
- सेवाग्राहीलाई सेवा प्राप्त गर्ने प्रक्रिया र समय तालिकाबारे थाहा पाउन र समयमै सेवा लिन प्रेरितसमेत गर्छ ।
- यसले सेवाप्रदायकहरूमा लैङ्गिक संवेदनशीलता वृद्धि गराउनुका साथै विपन्न महिलाहरूप्रति गरिने व्यवहारमा सुधार ल्याउने वातावरण तयार गर्छ ।
- यसले सेवाप्रदायक र सेवाग्राही बीच सुसम्बन्ध विकास गर्न मद्दत गर्छ ।

२.२.४. सामुदायिक अङ्क तालिका प्रयोगका चरण

यसमा ती विभिन्न चरणको प्रक्रिया र सहजकर्ताले ध्यान दिनुपर्ने कुरा वर्णन गरिनेछ :

सेवाप्रदायकसँग भेटघाट/छलफल (Initial Meeting)

सामुदायिक अङ्क तालिका प्रयोगकर्ताले कूल विषयका सेवाबारे यस तरिका प्रयोग जारी सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धनमा सहजीकरण गर्ने हो, सो कुराको निधो भइसकेपछि यससँग सम्बन्धित सेवाप्रदायकहरूसँग भेटघाट र यसको प्रक्रियाबारे छलफल गर्नुपर्छ ।

सेवाप्रदायकसँग छलफल गर्नका लागि निम्नलिखित तयारी गर्नुपर्छ :

- अङ्क तालिका प्रयोग गर्ने सेवा र त्यसको क्षेत्र ।
- अङ्क तालिका प्रयोगमा सहभागी हुने समुदाय रहेको भौगोलिक क्षेत्रको छनोट र त्यसका कारण ।
- यस प्रक्रियामा सेवाप्रदायकबाट सहजकर्ताले पाउन खोजेको सहयोग ।

ध्यान दिनुपर्ने कुरा :

- समुदाय छनोट गर्दा विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रमा बसोबास गर्ने समुदायको प्रतिनिधित्व हुने गरी छनोट नगरेर एउटै गाउँ भएमा प्रभावकारी हुन्छ । धेरैवटा गाउँ भएमा अलग अलग गरेर अन्त्यमा सबैको जोडेर अड्क तालिका बनाउन सकिन्छ ।
- सेवाको क्षेत्र छनोट गर्दा सेवा प्रदान गर्ने कार्यालयले प्रदान गर्ने विभिन्न सेवामध्ये एकपटकमा एउटा सेवा छनोट गर्नुपर्छ । त्यसमा रहेका कमी/कमजोरी पहिचान गरी सुधार गर्ने कार्यमा समेत अनुगमन गर्न र अर्कोपटक अर्को सेवामा यसको प्रयोग गर्दै प्रभावकारिता बढाउन सहज हुनेछ ।

सेवाप्रदायकले दिनुपर्ने सेवा र त्यसको अपेक्षित प्रतिफल पहिल्याउने

सम्बन्धित सेवाप्रदायकहरूसँग छलफल गरिसकेपछि सहजकर्ताले सेवाप्रदायकले दिनुपर्ने सेवा, त्यसको निर्देशिका, उनीहरूले तर्जुमा गरेका र सम्बन्धित कार्यालयले तयार गरेका वार्षिक योजनाहरू, त्यस कार्यालयले तयार गरेका प्रतिवेदनहरू आदिको समीक्षा गर्नुपर्छ । यसका लागि निम्नलिखित कुरा गर्नुपर्छ :

- ✓ त्यस क्षेत्रमा त्यस कार्यालयले के/के सेवा दिनुपर्ने रहेछ भन्ने यकीन गर्ने । जस्तै - स्वास्थ्य चौकीको भए निःशुल्क औषधि वितरण, प्रसूति तथा आमा सुरक्षा सेवा, बहिरङ्ग सेवा, खोप सेवा आदि हुन सक्छन् ।
- ✓ सेवाप्रदायकले गर्ने विभिन्न सेवामध्ये आफूले सामुदायिक अड्क तालिका प्रयोग गर्ने सेवाको क्षेत्र पहिचान गर्ने ।
- ✓ त्यो सेवा वर्षमा वा महिनामा कति जनालाई प्रदान गर्ने भन्ने तोकिएको रहेछ भन्ने यकीन गर्ने । जस्तो- विद्यालयको भए निःशुल्क पाठ्यपुस्तक कतिजनलाई कहिलेसम्ममा वितरण गर्ने, छात्रवृत्ति के/के आधारमा कतिजनलाई वितरण गर्ने, कुन कुन परीक्षा वा क्रियाकलाप कहिले कहिले गर्ने आदि ।
- ✓ कुनै विशेष सेवा, जस्तै- छात्रवृत्ति, निःशुल्क औषधि, मासिक भत्ता आदि भएमा त्यो कसले र कति पाउने भन्ने आधार, प्रक्रिया र परिणाम यकीन गर्ने ।

सेवा मूल्याङ्कनका लागि सूचक/आधार तयारी (Indicator Setting)

सेवाप्रदायकले गर्नुपर्ने सेवा र त्यसको अपेक्षित प्रतिफल थाहा भइसकेपछि सहजकर्तालाई समुदायसँग छलफल गर्न के/कस्ता आधार तयार गर्नुपर्ने रहेछ भन्ने यकीन गर्न सजिलो हुन्छ । यस चरणमा निम्नलिखित कुरा गर्नुपर्छ :

- समुदायबाट सेवा मूल्याङ्कनका लागि सूचक/आधार तयारी आधार र सूचकको तयारी समुदायका सहभागीहरूको स्तर, रुचि आदिलाई समेत विचार गरेर तयारी गर्नुपर्छ ।

मूल्याङ्कनका आधार	सूचक					
	अति राम्रो	राम्रो	ठीकै	नराम्रो	अति नराम्रो	
	१००	८०	६०	४०	२०	कारण
सूचना तथा जानकारी उपलब्धता (सेवा र त्यो पाइने प्रक्रिया कतिको सजिलै थाहा पाइन्छ ?)						
सेवामा पहुँच (सेवा पाउन महिला, किशोरी सबैलाई कतिको सहज छ ? कि पुरुष र चिनजानकालाई वढी सजिलो र अरुलाई गाह्रो पो छ कि?)						
कर्मचारीको व्यवहार तथा प्रवृत्ति (सेवाग्राहीले ज्ञान स्रोतका कुरा र सेवा दिँदा कर्मचारीहरूले कस्तो व्यवहार गर्छन्?)						
सेवाको गुणस्तरियता (आवश्यक परेको समयमा र पाउनुपर्ने जति सेवा प्रभावकारीरूपमा पाइन्छ कि पाइँदैन ?)						
सेवाको लागत (सेवा पाउन तोकिएको रकम तिरै पुग्छ कि अतिरिक्त रकम पनि दिनुपर्छ ? निःशुल्क सेवालार्थ पनि रकम दिनुपर्छ कि ?)						
लैङ्गिक संवेदनशीलता (सेवा पाउने कार्यालय तथा स्थानको वातावरण कतिको महिलामैत्री छ ? महिला तथा किशोरीहरू सहजसँग सेवा लिन सक्छन् ?)						
कर्मचारीहरूको उपलब्धता (कार्यालय समयमा कर्मचारीहरूको उपस्थिति र सेवाप्रदायकले सेवा पाएको अवस्था)						

- यसलाई सेवाप्रदायकबाट आवश्यक परेमा थप सूचक/आधारसहित पारित?**

माथिको तालिकामा बनाइएको आधार र सूचक सेवाप्रदायकलाई दिइएर उनीहरूको सुझावसमेत ध्यानमा राखी यसलाई अन्तिम रूप दिनुपर्छ । यसरी अन्तिम रूप दिइएर यस अनुसार सेवाग्राहीले पनि आफ्नो स्वमूल्याङ्कन गर्नुपर्ने हुन्छ । त्यसका लागि उपयुक्त दिनसमेत सल्लाहमा तोक्ने । सोही दिन सेवाग्राहीका तर्फबाट पनि यिनै आधार र सूचकका आधारमा सहभागितामूलक रूपमा मूल्याङ्कन गरिने र दुवै पक्षको अलग अलग मूल्याङ्कन सकिइएपश्चात त्यसका आधारमा संयुक्तरूपमा आमनेसामने बैठक बसेर छलफल गरिने कुरासमेत बताइ त्यसको मिति र स्थानसमेत तय गर्नुपर्छ ।

अङ्क तालिका तयारी (Scoring)

यस अघि छलफल र निर्णयका आधारमा सोही स्थान र मितिमा छलफल गर्नका लागि

समुदायबाट सेवाग्राहीलाई समयमै सबर गर्नुपर्छ । यसरी सबर गर्दा सेवाग्राही महिलाको सङ्ख्या कम्तीमा पनि ६० प्रतिशत हुने गरी सबै जातजाति, वर्ग समेटेर बोलाइनुपर्छ । बोलाइएका व्यक्तिले सबर पाए/नपाएको चर्कीन गर्दै सकेसम्म सबै सहभागी (कम्तीमा ३५ जना) यस छलफलमा भेला हुन सक्ने कुराको चाँजोपाँजो मिलाउनुपर्छ ।

- **सेवाप्रदायकबाट**

सेवाप्रदायकसँग छलफल गरी तोकिएको दिनमा सहजकर्ताले ब्राउन पेपरमा यो तालिका तयार गरी सेवाग्राहीलाई यसमा भएका प्रत्येक आधारमा छलफल गरी अङ्क प्रदान गर्न र त्यसका कारणहरू उल्लेख गर्न अनुरोध गर्ने । आवश्यक परेमा सहजकर्ताले सहजीकरण गरे पनि हुन्छ ।

- **समुदायबाट**

समुदायका मानिस आइसकेपछि सहजकर्ताले सर्वप्रथम भेला हुनुको उद्देश्य प्रस्ट पार्दै छलफल सुरु गर्नुपर्छ । कुन कार्यालयको कुन सेवाको प्रभावकारिता विश्लेषण गर्ने हो, त्यस विषयमा सहभागीले तत्कालै वा विगत दुई महिनायता के/कस्ता सेवा लिएका छन् भन्नेमा अनौपचारिक छलफलबाट सुरु गर्ने र त्यसपछि पहिल्यै ब्राउन पेपरमा तयार गरिराखेको तालिकाका आधार र सूचकहरू प्रस्ट पारिदिने । यसपछि क्रमशः पहिलो आधारमा सहभागीको अनुभव छलफल गर्दै कुन सूचकमा सर्वसम्मति हुने भन्ने कुरामा छलफल गराउने । छलफलमा महिला, पुरुष, जाति, जनजाति सबैको अनुभव र उनीहरूका विचार समेटिनुपर्छ । यसका आधारमा सूचक (अति राम्रो, राम्रो, ठीकै, नराम्रो वा अति नराम्रो) मा सहमति हुने र त्यसका कारण के/के भन्नेमा समेत सहमति जुटाएर छलफल दुइग्याउनुपर्छ । यसैगरी क्रमशः सबै आधारमा छलफल गरी सहमति जुटाउँदै जाने र अन्तमा सुझावहरू सङ्कलन गर्ने गर्नुपर्छ । सहभागीहरूले सेवाप्रदायकलाई माथि छलफल गरिएका सेवा लिने क्रममा भोगेका अनुभवका आधारमा सुधारका लागि सुझावहरू छलफल गर्दै दिने गर्नुपर्छ । यसरी सुझाव सङ्कलन गर्दा माथिका मूल्याङ्कनलाई आधार मान्नुका साथै तत्काल सुधार गर्न सकिने र व्यावहारिक सुझाव सङ्कलन गर्नुपर्छ । व्यक्तिगत माग वा बदलाका भावनाले कुनै सुझाव आएमा त्यस्ता कुरालाई लिनहुँदैन ।

- **संयुक्तरूपमा आमनेसामने बैठक र छलफल (Interface meeting)**

सेवाग्राही तथा सेवाप्रदायकबाट अलगअलगरूपमा एउटै खालका आधार र सूचकका आधारमा मूल्यांकन गरिसकेपछि सहजकर्ताले ती दुवैका नतिजा मागेर त्यसलाई आवश्यक मात्रामा सच्याएर दुवैका नतिजा प्रस्तुत गर्नका लागि केही समय माग गर्नुपर्छ । यो समय एक दुई घण्टा वा अर्को दिन पनि हुन सक्छ । यस अवधिमा सहजकर्ताले

दुवैतर्फबाट गरिएको मूल्याङ्कनका नतिजा तथा सुझाव सफासँगा ब्राउन पेपरमा सारेर तयार गर्नुपर्छ । यसरी तयार गरिसकेपछि तोकिएको समयमा पुनः दुवै पक्षको संयुक्त बैठकमा प्रस्तुत गर्दै छलफल चलाउने गर्नुपर्छ । यो छलफलमा सहजकर्ताले दुवैतर्फबाट आ-आफ्ना तर्फबाट गरिएको मूल्यांकन तर्कहरू गर्ने समय दिइ अन्त्यमा सहमतिमा ल्याउनुपर्छ । यसले गर्दा सुधारका लागि आवश्यक बुँदाहरू पनि निर्धारण हुँदै जानेछन् । ती बुँदालाई क्रमशः अर्को ब्राउन पेपरमा टिप्दै जानुपर्छ ।

यो छलफल निकै संवेदनशील पनि हुन सक्ने भएकाले सहजकर्ताले सहभागी बीच आचारसंहिता प्रस्तुत गरी त्यसको पालना गरेरमात्र आमनेसामने बैठकमा छलफलमा सहभागी हुनुपर्नेमा पहिल्यै सहमति लिनुपर्छ । यो आचारसंहिता छलफलका क्रममा पालना गराउन सहजकर्ता सदैव चनासो हुनुपर्छ ।

सामुदायिक अड्क तालिकाका आमनेसामने बैठकमा पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिता

१. सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर सङ्केत गर्नुपर्नेछ ।
२. सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राख्ने हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
३. कार्यक्रम सञ्चालकले बोल्न सङ्केत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम सहित प्रश्न वा जिज्ञासा राख्नुपर्नेछ ।
४. धेरै सहभागीलाई प्रश्न गर्न समय मिलाउनुपर्ने भएकाले सञ्चालकले निर्धारण गरेको समयसीमा भित्र बोल्नुपर्नेछ र सञ्चालकले बोल्न रोक्न अनुरोध गरेमा तत्काल रोक्नुपर्नेछ ।
५. आफूभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरा दोहो-न्याउन पाइने छैन ।
६. चित नबुझेमा सञ्चालकको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाइनेछ ।
७. सहभागीले बिनाआधार कसैप्रति लाञ्छनायुक्त भाषा प्रयोग गर्न पाइने छैन ।
८. यस छलफलका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित गर्ने वा बदलाको भावनाबाट भनाइ राख्न वा बोल्न पाइने छैन ।
९. यस छलफललाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाट भएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनतापूर्वक समाधान खोज्न पहल गर्नु सहभागी सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
१०. छलफललाई विषयान्तर हुनबाट बचाउन सबै सहभागीले सहयोग गर्नुपर्नेछ ।
११. यस छलफलमा उठेका सवाल आरोपका रूपमा नभई सुधारका लागि सुझावका रूपमा लिइनेछ ।

● प्रतिबद्धता र सुधारको अनुगमन (Compliance Monitoring)

आमनेसामने बैठकका क्रममा सेवाप्रदायक तथा सेवाग्राहीहरू दुवै पक्षले सुधार गर्नुपर्ने कुराको सहमतिमा पुगेका कुरा सहजकर्ताले ब्राउन पेपरमा टिप्दै जानुपर्छ । त्यस्ता सहमति कार्यान्वयन गर्नका लागि जिम्मेवार व्यक्ति, उसले त्यसको कार्यान्वयन गर्न सक्ने मिति

तथा समयसहितको प्रतिबद्धताका लागि सहजकर्ताले प्रस्ताव गर्नुपर्छ । यसका लागि तल दिइएको फारमलाई नमुनाका रूपमा लिइ सहजकर्ताले पहिल्यै फारम बनाएर आमनेसामने बैठकमा लिएर जानुपर्छ । यो फारममा त्यस बैठकले सहमतिमा तयार गरेका सुधारका कुरा लेखेर सबैलाई प्रस्ट पार्नुपर्छ । यसपछि सम्बन्धित जिम्मेवार व्यक्तिलाई हस्ताक्षर गराउनुपर्छ ।

सेवाग्राही तथा समुदायले गरेका प्रतिबद्धताहरूको तयारी ढाँचा

छलफल गरिएको सेवा र क्षेत्रमिति : स्थान :

सहभागी सङ्ख्या- महिला : पुरुष : जठमा : दलित : आदिवासी/जनजाति : अन्य :

सि.नं.	प्रतिबद्धता	प्रतिबद्धता कार्यान्वयन समय	जिम्मेवार निकाय र पदाधिकारी/प्रतिनिधि

उपरोक्त साभा प्रतिबद्धतामा सहमत भई हस्ताक्षर गर्ने कार्यालय/संस्था तथा राजनीतिक दलका जिम्मेवार पदाधिकारी/प्रतिनिधिहरू-

१.हस्ताक्षर :

२.हस्ताक्षर :

नाम थर :

नाम थर :

पद :

पद :

३.हस्ताक्षर :

४.हस्ताक्षर :

नाम थर :

नाम थर :

पद :

पद :

यस प्रतिबद्धतापत्रमा हस्ताक्षर भइसकेपछि सबै सहभागीलाई धन्यवाद दिँदै छलफल अन्त्य गर्नुपर्छ । यही समयमा सम्बन्धित कार्यालयको प्रमुखलाई प्रतिबद्धता पूरा गर्न के/के गर्न सकिन्छ भन्ने कुरामा आफ्नो मन्तव्य राख्न लगाए यसले सकारात्मक असर पार्न सक्छ र उसलाई सुधारका कार्य तत्काल थालनी गर्न दबाब पनि सिर्जना गर्न सहयोग गर्छ । यसैगरी सेवाग्राहीका तर्फबाट पनि एक महिला तथा एक पुरुषलाई यस प्रक्रियाका विषयमा र अब उप्रान्त यी प्रतिबद्धता पूरा गराउन गर्नुपर्ने पहलका सन्दर्भमा मन्तव्य राख्न लगाएमा सहज वातावरण बन्न सक्छ ।

यसरी बैठक सकिएपछि ती प्रतिबद्धता पूरा गराउन अनुगमन गर्नु जरुरी हुन्छ । यसका लागि सहजकर्ताले सम्बन्धित संस्था वा समिति जसले यो प्रक्रियामा नेतृत्व गरिरहेको छ, त्यो संस्था वा समितिसँगको समन्वयमा अनुगमनको योजना बनाइ कार्यान्वयन गर्नुपर्छ । यसका लागि अनुसूची ३ मा दिइएको अनुगमन फारमलाई नमुनाका रूपमा प्रयोग गर्न

सकिन्छ । हरेक पटकको अनुगमनमा माथि भनिएको फारम लिएर जाने र सो अनुसारका कुरा अनुगमन गरि, यो फारममा उल्लेख गरी संस्था वा समितिमा पेस गर्नुपर्छ । संस्था वा समितिमा यसको अभिलेखीकरण गरिनुपर्छ ।

● सामुदायिक अङ्क तालिका प्रयोगको प्रतिवेदन

सेवाप्रदायकका सेवाको प्रभावकारितालाई सहभागितामूलक तरिकाले निरन्तररूपमा अनुगमन गर्दै सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्ने औजारका रूपमा सामुदायिक अङ्क तालिकालाई लिइएकाले यसको एकपटक प्रयोग गर्ने र त्यसको प्रतिवेदन कुनै परियोजना वा निकायलाई पेस गरेर सकिने कुरा होइन । यो त निरन्तर निश्चित अन्तरालमा गर्दै सुधारलाई समेत अनुगमन गर्दै अघि बढाउने प्रक्रिया हो । तथापि आफ्ना कामको र त्यसबाट पाइएका अनुभव तथा परिवर्तनका सूचकलाई अभिलेखीकरण गर्नु आवश्यक हुन्छ । तसर्थ हरेकपटक यो तरिका प्रयोग गरिएको सेवाप्रदायक कार्यालय वा संस्था, सेवाको क्षेत्र, प्रयोगको प्रक्रिया, विधि, यसबाट प्राप्त कुराहरू, प्रतिबद्धताहरू, अनुगमनका योजना, यस अवधिमा भोगिएका समस्या र सिकाइ तथा सुझावहरूसमेत समेटिएको अभिलेख तयार गरेर राखिनुपर्छ । यसका लागि तल दिइएको फारमलाई नमुनाका रूपमा लिन सकिन्छ :

सामुदायिक अङ्क तालिका प्रयोग प्रतिवेदनको खाका

१. पृष्ठभूमि

२. सामुदायिक अङ्क तालिका प्रयोग गरिएको सेवाप्रदायक र त्यसको सेवाका क्षेत्र :

३. सामुदायिक अङ्क तालिका प्रयोगको उद्देश्य :

४. अङ्क तालिका प्रयोगका चरणहरू : प्रत्येक चरणमा के/के गरियो सो कुरा वर्णन गर्ने

४.१. सेवा प्रदायकसँग भेटघाट/छलफल (Initial Meeting)

४.२. सेवाप्रदायकले गर्नुपर्ने सेवा र त्यसको अपेक्षित प्रतिफल पहिल्याउने

४.३. सेवाको मूल्यांकनका लागि सूचक/आधार तयारी (Indicator Setting)

४.४. अङ्क तालिका तयारी (Scoring)

४.५. संयुक्त रूपमा आमनेसामने बैठक र छलफल (Interface meeting): आमनेसामने बैठकको विवरण,

सहभागी सहस्र्या (खण्डीकृत तथाइकसहित), प्रतिबद्धताको फारमअनुसार हस्ताक्षरसहितका प्रतिबद्धताहरू

५. समुदायले तयार गरेको तथा सेवाप्रदायकले प्रयोग गरेको अङ्क तालिकाको विवरण (अलग अलग विवरण राख्ने)

६. प्रतिबद्धता अनुगमनको योजना

७. सामुदायिक अङ्क तालिका प्रयोगका दौरानमा भोगिएका चुनौती तथा समस्याहरू

८. मुख्य सिकाइहरू

९. सुझावहरू

अनुसूची :

क. यस कार्यमा संलग्न सहभागीहरू र सहजकर्ताहरूको नामावली(अङ्क कार्ड तयारी भेलामा, आमनेसामने बैठकमा)

ख. फोटो तथा अन्य कागजातहरू

ग. छलफलका दौरान कुनै विशेष विषयहरू (Cases) थाहा हुन आएमा त्यसको विवरण/Case study

२.३. सार्वजनिक सुनुवाइ/बहस तथा प्रतिबद्धता

कार्यान्वयन अनुगमन (Public Hearing/Debate and Compliance Monitoring)

२.३.१ सार्वजनिक सुनुवाइको परिभाषा

सार्वजनिक सुनुवाइ भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र शक्तिका पदमा बसेका पदाधिकारी बीच ती निकायबाट अपेक्षा/प्रदान गरिएका समग्र सेवा, वस्तु र सुविधाबारे सार्वजनिक चासोको विषयलाई लिएर सार्वजनिक थलोमा खुला छलफल गर्ने प्रक्रिया जनाउँछ । स्थानीय तहहरूले प्रदान गर्ने सेवा/सुविधाका

सन्दर्भमा स्थानीय तहका पदाधिकारी तथा स्थानीय सरोकारवाला नागरिक बीच सार्वजनिक स्थानमा गरिने खुला छलफल नै सार्वजनिक सुनुवाइ हो ।



सार्वजनिक सुनुवाइमा सार्वजनिक चासोका विषयमा जिम्मेवार पदाधिकारी तथा

सेवाग्राही बीच प्रश्नोत्तर हुनुका साथै सेवाग्राहीले सार्वजनिक वस्तु, सेवा र सुविधा प्रवाहमा भविष्यमा अपेक्षा गरेका सुधारहरूसमेत प्रष्फुटित हुने र जिम्मेवार पदाधिकारीहरूबाट उक्त सुधारहरू गर्ने सम्भावनाहरूबारे जानकारी प्रदान गर्ने प्रक्रियाबाट सुधारका प्रतिबद्धतासमेत तयार हुन्छ । यसरी तयार भएको प्रतिबद्धता कार्यान्वयनबाट नै सुधार अपेक्षा गर्न सकिन्छ । यी प्रतिबद्धता के/कति कार्यान्वयन भए भनेर यथार्थ पता लगाउने र कार्यान्वयनको सुनिश्चितता गर्ने कार्यलाई प्रतिबद्धता कार्यान्वयन अनुगमन (Compliance Monitoring) भनिन्छ ।

२.३.२. सार्वजनिक सुनुवाइ/बहसको महत्त्व

- स्थानीय तहले प्रदान गर्दै आएका वा प्रदान गर्ने अपेक्षा गरिएका सेवा, सुविधा तथा वस्तुको गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा उपयुक्तताका बारेमा अध्ययन गरी जल्दाबल्दा सवाल/विषयको पहिचान गर्न सकिने ।
- पहिचान भएका महत्त्वपूर्ण जनसरोकारका जल्दाबल्दा सवाल तथा विषयलाई सार्वजनिक सुनुवाइका माध्यमबाट सार्वजनिक गर्न सजिलो हुने ।
- सार्वजनिक गरिएका सवाल/विषयहरूका सम्बन्धमा सेवाग्राही नागरिक तथा स्थानीय तहका जिम्मेवार पदाधिकारी बीच दोहोरो संवाद (प्रश्न-उत्तर) को माध्यमबाट उठाइएका सवालका सम्बन्धमा जिम्मेवार पदाधिकारीहरूमा जावाफदेहिता सिर्जना हुने ।

- पारदर्शिता तथा जवाफदेहिताका माध्यमबाट प्राप्त सेवा, सुविधा र वस्तुको गुणस्तर, प्रभावकारिता तथा उपयुक्तता कायम गर्न टेवा पुऱ्याउने ।
- सेवाग्राहीका समस्या, गुनासा, आकाङ्क्षा र सुझावहरू प्राप्त गरी समयमै उचित व्यवस्थापन गर्न र स्थानीय निकायको कार्यशैलीमा चुस्तता ल्याउन टेवा पुऱ्याउने ।
- स्थानीय स्तरमा सञ्चालित विकास निर्माणको गुणस्तर, लगानी, प्रतिफलका बारेमा सूचना आदान-प्रदान गरेर सुसूचित समाज निर्माणमा टेवा पुऱ्याउने ।
- स्थानीय निकायबाट सूचना माग गर्न पाउने, काम/कारबाहीको अवलोकन गर्न पाउने जस्ता सूचनाको अधिकार स्थापित गर्न टेवा पुऱ्याउने ।
- आम सेवाग्राही (विशेषगरी विपन्न, महिला, दलित, आदिबासी, जनजाति, मधेसी, अपाङ्गता भएका तथा पछाडि पारिष्को वर्ग) बाट सुझाव लिने र सो बमोजिम सुधारका उपाय अवलम्बन गर्ने परम्परा स्थापित गरी स्थानीय तह तथा स्थानीय सेवाग्राही नागरिकबीच ढकापसमा विश्वास तथा सहयोगको वातावरण निर्माण गर्न टेवा पुऱ्याउने ।

२.३.३. सार्वजनिक सुनुवाइ सञ्चालन गर्ने विधि र प्रक्रिया

क) सवाल पहिचान (Issue Identification)

सार्वजनिक सुनुवाइको ढउटा महत्त्वपूर्ण पाटो भनेको सवाल पहिचान हो । सम-सामयिक तथा जनचासोका सवाल पहिचान गरी सार्वजनिक सुनुवाइ गर्दा जति प्रभावकारी हुन्छ उपयुक्त सवाल पहिचान हुन नसकेमा यो प्रभावहीन पनि हुन सक्छ । किनभने महत्त्वपूर्ण जनचासोका सवालहरू पहिचान नभएमा सार्वजनिक सुनुवाइमा अपेक्षाकृत जनसहभागिता नहुन सक्छ । जनसहभागिता बिनाको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम प्रभावकारी हुन सक्दैन । त्यसैले सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने सवाल वा विषयहरू आमजनसरोकारका महत्त्वपूर्ण र सान्दर्भिक हुनु आवश्यक छ । यस्ता सवाल वा विषय निम्न दुई विधिबाट पहिचान गर्न सकिन्छ :

● सेवाग्राही अभिमत (Exit poll)

सेवाग्राही कार्यालयको मूल ढोकाबाट बाहिर निस्कने बितिकै उसले प्राप्त गर्न चाहेको वा प्राप्त गरेको सेवाबारे सोधपुछ गरी अभिमत लिइने भएकाले यस विधिको नाम Exit poll रहेको हो । सेवाग्राही अभिमत सङ्कलन गर्ने व्यक्ति सेवाप्रदायक निकाय (स्थानीय तहको सन्दर्भमा कुरा भइरहेकोले सम्बन्धित स्थानीय तहको कार्यालय) को प्रवेश/निकाश द्वार (गेट) मा बस्नुपर्छ र सेवाग्राही बाहिर निस्कने बितिकै अभिमत लिनुपर्छ । यस्तो अभिमत सेवाग्राहीसँगको छलफल तथा अन्तर्वार्ता विधिबाट लिनुपर्छ । यसका लागि सामान्य चेकलिस्ट अग्रिमरूपमा तयार गर्न सकिन्छ । लामो प्रश्नावली त्यति प्रभावकारी हुँदैन । सेवाग्राहीले तत्काल लिन चाहेको वा लिष्को सेवामा केन्द्रित रहेर अभिमत जाहेर गर्न लगाउँदा बढी यथार्थपरक जानकारी आउन सक्छ । उदाहरणका लागि कुनै वडा

कार्यालयमा जलवायु परिवर्तन, विपद् व्यवस्थापन तथा वातावरण संरक्षणको क्षेत्रमा आफ्नो कामका लागि गण्डका सेवाग्राहीको अभिमत लिने हो भने निम्नलिखित चेकलिस्ट प्रयोग गर्न सकिन्छ:

- सर्वप्रथम सेवाग्राहीलाई अभिवादन गर्दै एक क्षण समय माग्न गर्ने ।
- अभिमत लिनुको निम्नलिखित उद्देश्य बताउने :
 - यस कार्यालयले दिने सेवाको मूल्याङ्कन गर्दै अझ प्रभावकारी बनाउन सुझाव दिने ।
 - सेवा लिने कुरामा तपाईंले पाउनुभएका सकारात्मक कुरा सङ्कलन गरी सेवा प्रदान गर्नेलाई सुनाउँदै उसलाई प्रोत्साहित गर्ने ।
 - सेवा लिने प्रक्रियामा तपाईंले पाएको कठिनाई सेवा प्रदान गर्नेलाई सुनाइ उसलाई सुधारका लागि प्रतिबद्ध बनाउने ।
- उत्तरदातालाई यो छलफलमा उसले दिएका अभिव्यक्तिको व्यक्तिगत गोपनीयता कायम राखिने केवल विचारमात्र विश्लेषण गरी सम्बन्धित सेवाप्रदायक समक्ष सुधारका लागि प्रयोग गरिने कुरामा विश्वस्त तुल्याउने ।
- सेवाग्राहीको नाम, ठेगाना सोधेर लेख्ने (उक्त सेवाग्राहीको अनुमति लिएरमात्र लेख्ने)
- निम्नलिखित प्रश्नको उत्तर मागी नोट गर्ने :
 - तपाईं के कामले आउनुभएको थियो ?
 - तपाईंको काम भयो/भएन ?
 - फेरि कहिले बोलाएका छन् ?
 - तपाईंको काम बनेको भए कति समय लाग्यो ? तोकिएभन्दा बढी आफ्नो खर्च पनि लाग्यो ? कति रु. ?
 - तपाईं के आशा लिएर यो कार्यालय आउनुभएको थियो, त्यो पूरा भयो कि भएन ?
 - तपाईंले आफूले भेटनुपर्ने पदाधिकारी वा कर्मचारीलाई भेट्न कतिको सजिलो भयो ?
 - कुन व्यक्तिलाई भेटनुपर्छ र कुन कोठामा हो भन्ने कुरा सजिलै पता लाग्यो कि कसरी पता लगाउनुभयो ?
 - सेवा प्रदान गर्नेहरूले कस्तो व्यवहार गरे ?
 - तपाईंलाई केही सोधनुपरेमा वा गुनासा भएमा यस कार्यालयमा कहाँ र कसलाई भन्नुहुन्छ ?
 - तपाईंका केही सुझाव भएमा भन्नुस् ...

यसरी लिइएको अभिमत वा भोगेका कुरा तालिका २.१ को ढाँचामा सङ्क्षिप्त रूपमा उल्लेख गर्नुपर्छ । यसरी अभिमत लिँदा सेवाग्राहीले आफूलाई लागेका कुरा ढुक्कसँग निर्धक्करूपमा भन्न सक्ने वातावरण निर्माण गर्नुपर्छ । अन्यथा अभिमत स्पष्टरूपमा नआउन सक्छ । कुरा राख्दा अप्ठेरो पर्छ कि भन्ने डर मनमा रहेमा सेवाग्राहीहरू खुलस्त नहुन सक्छन् । तसर्थ अभिमत लिने काम एकान्तमा गर्नु उपयुक्त हुन्छ र अभिमत लिनुको उद्देश्य समेत स्पष्टरूपमा पहिले नै सेवाग्राहीलाई बताउनु राम्रो हुन्छ ।

तालिका २.१ : सेवाग्राही अभिमत सङ्कलन तालिका

सेवाग्राहीको नाम थर :

ठेगाना :

उमेर :

लिङ्ग :

पेसा :

जातजाति :

कार्यालयमा आउन लागेको समय (घण्टामा) :

सि.नं.	सेवाग्राही सेवाप्रदायक निकायमा आउनुको उद्देश्य (के कामले आएको हो ?)	सेवाग्राहीको कामको प्रगति (काम भयो/ भएन ?, सङ्क्षिप्त विवरण)	सेवाप्रदायक निकायका पदाधिकारीहरूबाट सो सेवा सम्बन्धी दिइएका सुझाव, भनेका कुरा	सेवाग्राहीको अपेक्षा वा असन्तुष्टि

केही सेवाग्राहीको अभिमतका आधारमा मात्र खनोट गरिएको सवाल वा विषयले आमसेवाग्राहीको प्रतिनिधित्व गर्न नसक्ने हुँदा कम्तीमा ५० जना सेवाग्राहीको अभिमत लिनु आवश्यक छ । अभिमत सङ्कलन गर्दा सकेसम्म सबै जातजाति, पेसा, वर्गका सेवाग्राहीहरू, महिला, विपन्न र पिछडिएका वर्गको प्रतिनिधित्व गराउनुपर्छ । यसरी सेवाग्राहीबाट अभिमत सङ्कलन गरिसकेपछि प्राप्त अभिमतहरू विश्लेषण गर्नुपर्छ । अभिमत विश्लेषणका आधारमा महत्वपूर्ण सवाल/विषयहरू पहिचान गर्नुपर्छ ।

● सरोकारवालाहरूको धारणा/विचार सङ्कलन (Opinion Survey)

सम्बन्धित स्थानीय तहले प्रदान गरेको सेवा/सुविधा सम्बन्धमा सेवाग्राही नागरिक तथा अन्य सरोकारवालाको धारणा/विचार थाहा पाउनका लागि धारणा सङ्कलन (Opinion Survey) गरिन्छ । यसका लागि यसअघि वर्णन गरिएको सामुदायिक अङ्क तालिका पनि प्रयोग गर्न सकिन्छ । सरोकारवालाको धारणा सर्वेक्षणको अर्को मुख्य उद्देश्य भनेको सेवाग्राही अभिमत (Exit Poll) र सरोकारवालाहरूको धारणा सर्वेक्षणबाट देखिएका सवाल तथा विषयहरूको थप पुष्ट्याइँसमेत खोज्ने भएकाले ती विषयलाई समेत विचार गरी छलफल गर्नु राम्रो हुन्छ ।

तालिका २.२ : सरोकारवालाको धारणासम्बन्धी जानकारी सङ्कलन तालिका

सेवाग्राहीको नाम थर :

ठेगाना :

उमेर :

लिङ्ग :

पेसा :

जातजाति :

सि.नं.	सेवाप्रदायक निकायमा गएको काम र मिति	सेवा लिँदा के/के भयो, कसरी सेवा प्राप्त भयो/भएन विस्तृत विवरण	सेवाग्राहीको अपेक्षा वा सन्तुष्टि

धारणा सर्भेक्षण गर्दा पनि सबै वर्ग, जातजाति, महिला, दलित, आदिबासी, जनजाति, विपन्न, पिछडिएका वर्ग र समुदायको उचित सहभागिता हुन आवश्यक छ । धारणा सर्भेक्षण कम्तीमा ५० जना जति सरोकारवालाको गर्नुपर्छ । धारणा सर्भेक्षणका क्रममा छलफल वा अन्तर्वार्ता गर्दा निर्धक्कसँग भन्न सक्ने वातावरण सिर्जना गर्नु आवश्यक छ । यसरी सरोकारवालाको धारणा सर्भेक्षणबाट प्राप्त जानकारीहरू विश्लेषण गरी प्रमुख सवालहरू पहिचान तथा छनोट गर्नुपर्छ । वास्तवमा सार्वजनिक सुनुवाइका लागि सेवाग्राही अभिमत तथा सरोकारवालाहरूको धारणा सर्भेक्षणका आधारमा देखिएका सवाल तथा विषयलाई प्राथमिकीकरण गरी छनोट गर्नुपर्छ । यसका लागि थप अध्ययन पनि आवश्यक पर्न सक्छ ।

स) सवालहरू टुङ्गो लगाउने (Finalization of Issues)

सेवाग्राही अभिमत र सरोकारवालाहरूको धारणा सर्भेक्षणबाट प्राप्त जानकारी विश्लेषणका आधारमा पहिचान गरिएका प्रमुख सवाल/विषयलाई थप पुष्ट्याइँ आवश्यक भए सोको समेत अध्ययन/अनुसन्धान गरी टुङ्गो लगाउनुपर्छ । पहिचान भएका सवाल/विषयहरूका सम्बन्धमा ऐन, नियम, निर्देशिका आदिमा के/कस्तो व्यवस्था छ भन्ने कुराको अध्ययन गर्नुपर्छ । साथै नागरिक बढापत्रको व्यवस्थालाई समेत विचार गर्नुपर्छ । कुनै कुनै सवाल/विषयहरूका सन्दर्भमा स्थलगत अवलोकन गर्ने, फोटो लिने वा मिडियो रिचर्चे जस्ता कार्य गरी थप पुष्ट्याइँ जुटाउनुपर्ने हुन सक्छ । कतिपय सवालका सन्दर्भमा स्वर्च वा निर्णय सम्बन्धी कागजातहरूको समेत अध्ययन गर्नुपर्ने हुन सक्छ । त्यसैले पहिचान भएका सवालहरूका सन्दर्भमा यी आवश्यक कुराको अध्ययन तथा थप पुष्ट्याइँ सङ्कलन गरिसकेपछि मात्र सार्वजनिक सुनुवाइमा छलफल गरिने सवालहरू टुङ्गो लगाउनुपर्छ । यो कार्यका लागि जानकारी व्यवस्थित गर्न तालिका २.३ को ढाँचा प्रयोग गर्न सकिन्छ ।

तालिका २.३ : प्रमुख सवालहरूको विवरण र पुष्ट्याइँ

सि.नं.	पहिचान गरिएका प्रमुख सवाल	पुष्ट्याइँका आधार

ग) जवाफदेही निकायका पदाधिकारीहरूसँग छलफल

सवाल पहिचानको प्रक्रियासँगै जवाफदेही निकायका जिम्मेवार पदाधिकारीहरूसँग अनौपचारिक छलफल तथा कुराकानी पटक-पटक गर्नुपर्ने हुन्छ । आवश्यक सूचना वा जानकारी सङ्कलनका लागि पनि यसो गर्नु आवश्यक छ । साथै पटक-पटकको भेटघाट तथा कुराकानीले समन्वयको वातावरणसमेत निर्माण गर्छ । यसका साथै सम्बन्धित जवाफदेही निकायले सवालहरूलाई मनन गर्ने तथा आत्मसात गर्ने अवसर पनि बढ्छ । यसले गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइको प्रभावकारिता बढाउनसमेत मद्दत पुग्छ । यसका अलावा पहिचान भएका सवाल/विषयहरूको थप पुष्ट्याइँका लागि समेत बेलाबेलामा भेटघाट तथा छलफल/कुराकानी गर्नु आवश्यक छ ।

सवाल/विषयहरूको आवश्यक पुष्ट्याइँका साथ अन्तिम छनोट भइसकेपछि पनि एकपटक छलफल गरी सम्बन्धित निकायका पदाधिकारीलाई जानकारी गराउनुपर्छ । यसले उनीहरूलाई सार्वजनिक बहसमा उठ्ने सवालहरूको जानकारी अग्रिमरूपमा भई जवाफको राम्रो तयारी गर्ने मौका प्रदान गर्छ । सार्वजनिक सुनुवाइको एक महत्वपूर्ण पाटो भनेको उठेका सवालहरूको सहीरूपमा जिम्मेवार पदाधिकारीहरूबाट सम्बोधन हुनु पनि हो । साथै पहिले नै समन्वय र सञ्चार गर्नाले जवाफदेही निकायका पदाधिकारीहरू तथा सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजकहरूबीच नकारात्मक सम्बन्ध बन्नबाट जोगाई कार्यक्रम सहजरूपमा अगाडि बढ्ने वातावरण निर्माण गर्नसमेत टेवा पुग्छ ।

घ. सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजना

सार्वजनिक सुनुवाइ भन्नाले पहिचान भएका महत्वपूर्ण सवाल/विषयहरूमा जवाफदेही निकायका पदाधिकारी तथा सेवाग्राही नागरिकबीचको खुला छलफललाई जनाउँछ । यस्तो छलफलमा उपस्थित सर्वसाधारण सेवाग्राहीले आफूलाई लागेका विषयमा प्रश्न गर्छन् र जवाफदेही निकायका प्रतिनिधि/पदाधिकारी बाट जवाफ दिने काम हुन्छ । दोहोरो संवादका माध्यमबाट सवालहरूमा स्पष्ट हुने, भविष्यमा सुधारका लागि प्रतिबद्ध हुने र सार्वजनिक निकायहरू आफ्नो काम कारबाहीका लागि सेवाग्राही नागरिकप्रति जवाफदेही हुने वातावरण सिर्जना हुन्छ । सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजना गर्दा निम्न कुरामा ध्यान दिनुपर्छ :

- सार्वजनिक सुनुवाइमा उठाइने प्रमुख सवालहरू ।
 - तालिका २.३ बमोजिमका सवालहरू लिन र सवालहरूको प्रचारप्रसार समेत गर्ने ।
- सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजना गर्ने स्थान, मिति र समय निर्धारण ।
- सार्वजनिक सुनुवाइका सहभागीलाई सहभागिताका लागि निमन्त्रणा ।
 - सेवाग्राही अभिमत तथा सरोकारवालाहरूको धारणा सर्वेक्षणमा भाग लिएका सेवाग्राही सरोकारवालाहरूलाई प्राथमिकताका साथ सार्वजनिक सुनुवाइमा उपस्थित हुन र सवालहरू उठाउन सहजीकरण गर्ने ।
- जवाफदेही निकायका जिम्मेवार पदाधिकारीहरूको उपस्थिति सुनिश्चित गर्ने ।
- सुनुवाइ आयोजना गर्नुभन्दा एक दिन अगावै कार्यक्रमस्थल अवलोकन र तयारी गर्ने ।
- आवश्यक उपकरण, जस्तै- माइक, क्यामरा, विद्युत् आपूर्तिको व्यवस्था मिलाउने ।
- कार्यक्रमको तयारी गर्ने (सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमको नमुना अनुसूची १ मा प्रस्तुत गरिएको छ ।)
- सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने (पूर्वतयारी गरिएको कार्यक्रमबमोजिम कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने ।)
- सार्वजनिक सुनुवाइमा उठेका सवाल/विषयहरूको टिपोट गर्ने (सवाल टिपोटको ढाँचा अनुसूची २ मा प्रस्तुत गरिएको छ ।)
- सुधारका प्रतिबद्धताहरू तयार गरी सहभागीबाट अनुमोदन गराउने (प्रतिबद्धताको ढाँचा अनुसूची २ मा प्रस्तुत गरिएको छ ।)

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम आयोजना गर्न ध्यान दिनुपर्ने कुराहरूका बारेमा थप जानकारी सार्वजनिक बहस आयोजना शीर्षकमा उल्लेख छ । सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सञ्चालन गरिसकेपछि कार्यक्रमका सबल पक्ष, प्रभावकारिता तथा सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरूबारे सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजकले समीक्षा गर्नुपर्छ ताकि भविष्यमा अझै प्रभावकारीरूपमा कार्यक्रम सञ्चालन गर्न सकियोस् ।

इ. सार्वजनिक सुनुवाइका सवाल, छलफलको सारांश र प्रतिबद्धता सार्वजनिकीकरण/प्रकाशन

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भएपछि सार्वजनिक सुनुवाइमा उठेका सवाल/विषयहरू, सुनुवाइका क्रममा सोधिएका प्रश्न तथा जवाफहरू र सुधारका लागि गरिएका प्रतिबद्धताहरूलाई सङ्क्षेपमा तयार गरी सार्वजनिक गर्नु राम्रो हुन्छ । ब्रोसर (Brochure) प्रकाशन तथा स्थानीय एफएम रेडियोबाट प्रसारण गरी सार्वजनिक गर्नु उपयुक्त हुन्छ । ब्रोसरले सार्वजनिक सुनुवाइमा के/के सवालमा छलफल भएको थियो र सुधारका लागि के/कस्ता प्रतिबद्धता गरिएका थिए भन्ने कुरा हेर्न र सम्बन्धन सरोकारवाला तथा सेवाग्राही नागरिकलाई मद्दत गर्छ । जो प्रतिबद्धता कार्यान्वयन तथा अनुगमनलाई प्रभावकारी गराउनसमेत सहयोगी हुने देखिन्छ ।

च. प्रतिबद्धता कार्यान्वयन अनुगमन (Compliance Monitoring)

सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सुधारका प्रतिबद्धताहरू के/कति कार्यान्वयन भए/भएनन् भनी थाहा पाउन र कार्यान्वयनको सुनिश्चितता गर्न समय समयमा अनुगमन गर्नुपर्छ । यसबाट प्रतिबद्धता कार्यान्वयनमा भएको प्रगति थाहा हुन्छ । साथै कार्यान्वयन नभएको भए कार्यान्वयन नहुनुका कारणहरूको खोजी गरिन्छ । जसले गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका प्रतिबद्धताहरू कार्यान्वयन गर्न नैतिक दबाबसमेत सिर्जना हुन्छ । सुधारका प्रतिबद्धताहरूको उचित कार्यान्वयनबाट नै भविष्यमा सुधारको अपेक्षा गर्न सकिन्छ ।

सामान्यतया प्रतिबद्धता कार्यान्वयनका लागि लाग्ने समय व्यतीत भएपछि अनुगमन गर्नुपर्छ । तर बीच बीचमा पनि गर्न नसकिने भने होइन । सार्वजनिक सुनुवाइमा सुधारका प्रतिबद्धता तयार गर्दा नै ती कुरा लाग्ने हुने वा कार्यान्वयन हुने समयसीमा समेत तोकिएको हुने हुनाले सोही आधारमा अनुगमन गर्नुपर्छ । अनुगमन फारमको ढाँचा अनुसूची ४ मा प्रस्तुत छ ।

छ. प्रतिबद्धता कार्यान्वयनको प्रगतिसम्बन्धी रेडियो संवाद

सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका प्रतिबद्धता के/कति लाग्ने भए वा कार्यान्वयन भए भन्ने कुरा आमसरोकारवाला तथा सेवाग्राही नागरिकको चासोको विषय हुन्छ । त्यसैले प्रतिबद्धता कार्यान्वयनको प्रगति सबैले थाहा पाउन सकून् भन्ने हेतुले सार्वजनिक गर्नुपर्छ । आफूले उठाएका सवालको सुनुवाइ भई सुधार भएको कुराको जानकारीले सरोकारवाला तथा सेवाग्राही नागरिकलाई सार्वजनिक सुनुवाइ जस्ता कार्यक्रममा सहभागी हुन र आफ्ना कुरा स्पष्टसँग राख्नसमेत प्रोत्साहित गर्छ । साथै कार्यान्वयन नभएको भए कार्यान्वयन गराउन नागरिक दबाबसमेत सिर्जना गर्न मद्दत पुग्छ ।

प्रतिबद्धता के/कति कार्यान्वयन भए वा भएनन् भन्ने सम्बन्धमा रेडियो संवाद कार्यक्रम गर्न सकिन्छ । स्थानीय एफएम रेडियोमा यस्तो कार्यक्रम प्रसारण गर्नु उपयुक्त हुन्छ । रेडियो संवाद कार्यक्रममा सेवाग्राहीका तर्फबाट २-३ जना र सेवाप्रदायकका तर्फबाट १-२ जना जिम्मेवार पदाधिकारी सहभागी गराउनुपर्छ । यो कार्यक्रमको सहजीकरण सम्बन्धित सामाजिक संस्थाले गर्नु उपयुक्त हुन्छ । रेडियो संवाद अवस्था हेरी प्रत्यक्ष स्टुडियोबाट प्रसारण गरेर वा पूर्व रेकर्ड गरिएको कार्यक्रम प्रसारण गरेर वा मोबाइल फोनबाट प्रत्यक्ष कुराकानी विधि (Telephone Conference) बाट गर्न सकिन्छ । हरेक सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमका लागि एक/एकवटा रेडियो संवाद कार्यक्रम गर्दा उपयुक्त हुने देखिन्छ । यसका साथै ब्रोसर मार्फत पनि प्रतिबद्धता कार्यान्वयनको स्थिति सार्वजनिक गर्न सकिन्छ ।

परिच्छेद ३

सामाजिक जवाफदेहिताका औजार प्रयोगमा सहजीकरण सिप

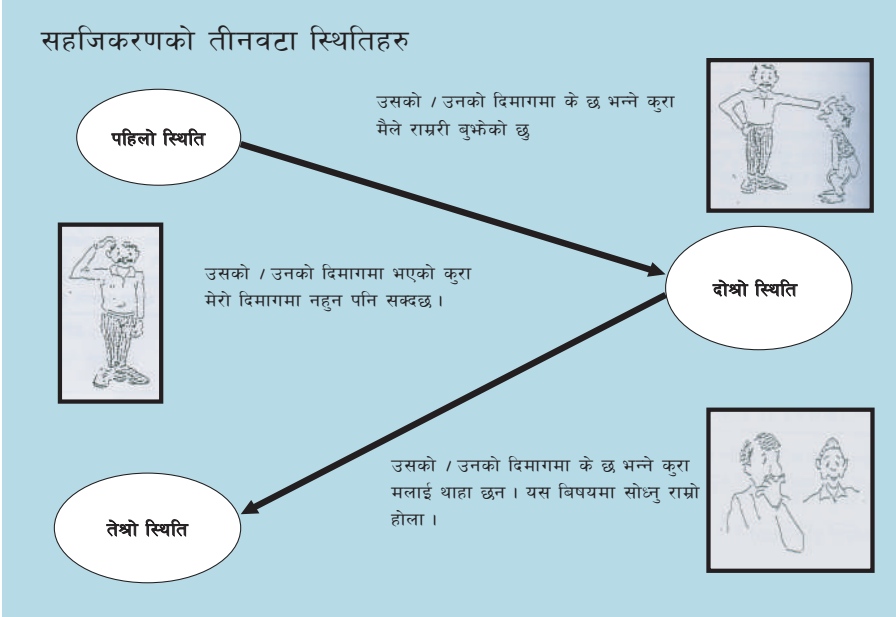
३.१. सहजीकरण

कुनै पनि जटिल कार्य गर्न, कुनै कुरा पहिचान गर्न, निर्णय तथा कार्यान्वयन गर्नका लागि सजिलो तरिकाले सम्पन्न गरी त्यसको प्रतिफल प्राप्त गर्न सहयोग गर्ने प्रक्रियालाई सहजीकरण (Facilitation) भनिन्छ । सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धनका सन्दर्भमा समुदाय तथा सेवाप्रदायक र समुदायको पक्षबाट सेवाका गुणस्तरीयता, प्रभावकारिता तथा अन्य विभिन्न कुरामा लेखाजोखा गर्न सामाजिक परिचालकले सहजीकरण गर्नुपर्छ । जनसमुदायको क्षमता विकास गरेर सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्ने कार्यलाई उनीहरूकै नेतृत्व, स्वामित्व तथा व्यवस्थापनमा निरन्तर चल्तिरहने अवस्था सिर्जना गरी सुशासन प्रवर्द्धन गर्ने तर्फ अगाडि बढाउन “सामाजिक परिचालक” ले विभिन्न अवस्थामा सहजीकरण गर्नुपर्छ ।

सामाजिक सहजकर्ता न कुनै विषय विशेषज्ञ हो न त वक्ता नै । सहजकर्ताले समूहमा सहभागी बीच एक अर्कासँगको अन्तरक्रिया प्रक्रियालाई सजिलो पार्ने काम गर्छ । उसको मुख्य भूमिका समुदायलाई अनुभव बाँड्नुपर्छ र सँगै सिक्ने/सिकाउने कुरामा सघाउनु रहेको हुन्छ ।

सहजीकरण के हो ?	सहजीकरण के होइन ?
१. प्रश्न सोध्नु	१. उत्तर दिनु
२. समस्या समाधान गर्न सहयोग गर्नु	२. समस्या समाधान गरिदिनु
३. सिक्न सहयोग गर्नु	३. सिकाइदिनु
४. विकल्पको खोजी गर्न सहयोग गर्नु	४. विकल्प बताइदिनु
५. हामी सबैले जानेका छौं - गरौं न	५. मलाई मात्र थाहा छ
६. प्रक्रिया अगाडि बढाउनु	६. आफैँ गर्नु
७. अरूको विचारको आदर प्रशंसा गर्नु	७. अरूको विचारलाई हतोत्साही गर्नु
८. मैले पनि जितें तपाईंले पनि जित्नुभयो	८. मैले जितें - तपाईं हार्नुभयो
९. निचोड/सारांश निकाल्नु	९. आफैँ निर्णय दिनु
१०. छलफललाई विषयवस्तु भन्दा बाहिर जान नपाउने गरी सम्हाल्ने	

सहजकरणको तीनवटा स्थितिहरू



३.२. सामाजिक जवाफदेहिताका औजार प्रयोग गर्ने सहजकर्ताको आचारसंहिता

सहजकर्ताले गर्ने नहुने कुरा :

- दिइएको समयभन्दा ढिलो आउने
- कृतज्ञता व्यक्त नगर्ने
- अशिष्ट हुने
- अरुको मजाक उडाउने
- बोलन दिँदा एक जना सहभागीलाई मात्र मौका दिने
- तयारी नगरी आउने
- महिला-पुरुष भेदभाव हुने व्यवहार गर्ने
- सहभागीहरूलाई अन्योलमा पार्ने
- अप्ठ्यारो प्रश्न सोध्ने वा प्रयोग गर्ने
- सहभागीलाई लाजमर्दो पार्ने
- वादविवाद गर्ने
- सहभागीलाई सानो ठाव्ने
- धैर्य गुमाउने, हतास हुने
- सहभागीले सुनेनन् भनेर चिच्याउने
- छलफलमा बस्दा सहभागीहरूतिर पीठ फर्काएर बस्ने

३.३ सामाजिक जवाफदेहिताका औजार प्रयोग गर्ने व्यक्तिले मनन गर्नेपर्ने केही कुरा

- तटस्थता, कुशल सहजीकरण सीप र सहभागीको प्रतिक्रियाको सही अनुमान लगाउन सक्ने दक्षता यस तरिकाको प्रयोग गर्ने सहजकर्तामा नभई नहुने पक्ष हुन् ।
- सेवाग्राही र सेवाप्रदायक बीचको प्रतिक्रियात्मक छलफलले सेवा प्रदान गर्ने र सेवा ग्रहण गर्ने अधिकारवाला बीच सम्पर्क सम्बन्ध बढाउने मात्र नभई दुवै पक्षलाई जिम्मेवारी बोध गर्ने कुरामा समेत मद्दत गर्छ । तर अन्दाजका भरमा वा कसैलाई बदनाम गर्ने मनसायले पनि कोही सेवाग्राही बनेर कुरा गर्न सक्छन् । यस्ता कुरामा सहजकर्ता चनासो हुनुपर्छ ।
- सेवाग्राहीलाई अनुगमन कार्यमा सक्रिय गराउन र सेवाप्रति उनीहरूको समेत दायित्व बोध गराउन यो प्रभावकारी तरिका त हो तर यो प्रयोग गरेर पाइएको नतिजा र उनीहरूले गरेको प्रतिबद्धता अनुसार सेवा र सेवाप्रदायकमा सुधार आए/नआएको समेत अनुगमन गर्दै नलगेमा यो केवल नाटकका रूपमा मात्र रहन्छ । सेवामा सुधार आउँदैन ।
- यो केवल एकपटक मात्र तयार गरेर हुन्न । यसलाई केही अन्तरालमा नियमित गरेर कमजोरी सुधार गर्दै लैजाने गरी एक अनिवार्य प्रणालीकै रूपमा स्थापित गरिनुपर्छ ।

यो तरिकाबाट लेखाजोखा गरी सेवाप्रदायकमा पाइएका कमजोरी सुधार गर्दै सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्न गैरसरकारी संस्थाहरूले सेवाप्रदायकका विभिन्न तह (स्थानीय, प्रादेशिक तथा संघीय) मा भेटघाट गर्ने यस कार्यबाट भएका परिवर्तन जानकारी आदान-प्रदान गर्ने र उनीहरूको आवश्यक सहयोगका लागि वातावरण बनाउने कार्यसमेत सँगसँगै गरिइमा यसले प्रभावकारिरूपमा काम गर्नुका साथै अन्य ठाउँमा समेत विस्तार गर्न सजिलो हुन्छ ।

अनुसूची १ : सार्वजनिक सुनुवाइ र बहस कार्यक्रम तालिका

सार्वजनिक सुनुवाइ र बहसको विषय :

कार्यक्रम हुने मिति : कार्यक्रम हुने स्थान :

सि.नं.	समय	कार्यक्रम	जिम्मेवारी
१		सहभागीको नाम दर्ता	आयोजक/सहजकर्ता संस्था
२		सबै सहभागीलाई आसन ग्राहण गर्न आह्वान	सहजकर्ता
३		स्वागत मन्तव्य	आयोजक
४		कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने, अनुसन्धान/अध्ययनबाट सार्वजनिक बहस/सुनुवाइका लागि छनोट गरिएका विषय/सवाल र सोसँगा सम्बन्धित तथ्याइक वा पुष्ट्याइँहरू प्रस्तुत गर्ने	सहजकर्ता
५		जवाफदेही वक्तालाई मञ्चमा आसन ग्राहण गराउने	सहजकर्ता
६		जवाफदेही वक्तालाई (३-५ मिनेट) प्रस्तुत सवालहरूमा केन्द्रित रही विगत वर्षमा गरेका प्रयासहरूबाट मिलेको सफलता/असफलता र सिकाइबारे प्रस्तुत गर्ने अनुरोध गर्ने	जवाफदेही वक्ता
७		आचारसंहिता प्रस्तुत गर्ने र सहभागीहरूबाट अनुमोदन गराउने	सहजकर्ता
८		मौखिक र लिखित प्रश्न उत्तरका लागि छलफल सुरु गर्ने	सहजकर्ता, जवाफदेही वक्ता र सहभागी
९		प्रतिबद्धता प्रस्तुतीकरण र सहभागीबाट अनुमोदन	सहजकर्ता
१०		सहभागीताका लागि धन्यवादसहित कार्यक्रम समापन	आयोजक/सहजकर्ता
११		चियापान (व्यवस्था भएको हकमा)	

अनुसूची २ : सूचना माग गर्ने निवेदनको नमुना फारम

मिति :

श्री.....

.....

विषय : सूचना पाउँ भन्नेबारे

महोदय,

अपर्युक्त सम्बन्धमाका लागि यस कार्यालयमा रहेका तपसिलका सूचनाहरू आवश्यक भएकोले सूचनाको हकसम्बन्धी ऐन, २०६४ को दफा ३ अनुसार ती सूचना तथा जानकारीको प्रमाणित प्रतिलिपि अपलब्ध गराइदिनुहुन यो निवेदन गर्छु । सूचना प्राप्त गर्न लाग्ने कानून बमोजिमको दस्तुर बुझाउन तयार छु ।

१)

२)

बोधार्थ : राष्ट्रिय सूचना आयोग, बिजुलीबजार, काठमाडौं

निवेदक

.....

फोन :

इमेल

अनुसूची ३ : सार्वजनिक सुनुवाइमा उठेका सवाल/विषयहरूको टिपोटको ढाँचा

सार्वजनिक बहस/सुनुवाइको विषय :

मिति :

स्थान :

सहभागी सङ्ख्या- महिला : पुरुष : जम्मा :

दलित : आदिवासी/जनजाति :मधेसी : अन्य :

सि.नं.	प्रतिबद्धता	प्रतिबद्धता कार्यान्वयन समय	जिम्मेवार निकाय र पदाधिकारी/प्रतिनिधि

उपरोक्त साभामा प्रतिबद्धतामा सहमत भई हस्ताक्षर गर्ने कार्यालय/संस्था तथा राजनीतिक दलका जिम्मेवार पदाधिकारी/प्रतिनिधिहरू :

१. हस्ताक्षर :

नाम थर :

कार्यालय :

२. हस्ताक्षर :

नाम थर :

कार्यालय :

३. हस्ताक्षर :

नाम थर :

कार्यालय :

४. हस्ताक्षर :

नाम थर :

कार्यालय :

५. हस्ताक्षर :

नाम थर :

कार्यालय :

६. हस्ताक्षर :

नाम थर :

कार्यालय :

अनुसूची ४ : प्रतिबद्धता अनुगमन फारामको ढाँचा

प्रतिबद्धता कार्यान्वयन अनुगमन फाराम

प्रतिबद्धताको विषय :

स्थान : (जिल्ला/गापा/नपा/वडा नं. र स्थानसमेत)

अनुगमन मिति :

सि.नं.	प्रतिबद्धताहरू (आमनेसामने बैठकमा गरिएका)	प्रतिबद्धता कार्यान्वयनको स्थिति	जवाफदेही निकाय र पदाधिकारी	प्रतिबद्धता कार्यान्वयन नभएको भए नहुनुको कारण

नोट : प्रतिबद्धता कार्यान्वयनको स्थितिमा अपेक्षा गरेबमोजिम कार्यान्वयन भएको भए पूर्ण कार्यान्वयन, केही कार्यान्वयन भएको भए आंशिक कार्यान्वयन र कार्यान्वयन नभएको भए कार्यान्वयन नभएको भनी उल्लेख गर्ने ।

आंशिक कार्यान्वयन भएको भए के/कति कार्यान्वयन भएको हो सो खुलाई पूर्ण कार्यान्वयन हुन नसक्नुको कारण र कार्यान्वयन नभएको भए कार्यान्वयन नहुनुको कारणहरू तथा अब उपान्त कार्यान्वयन हुन सक्ने/नसक्नेसमेत प्रतिबद्धता कार्यान्वयन नहुनुको कारणमा खुलाउने ।

यस अनुगमनमा भएका समस्या तथा सिकाइ

.....

यदि सबै प्रतिबद्धता पूरा भइसकेका भएमा अर्कोपटक त्यस कार्यालय वा संस्थाको कुन सेवाका क्षेत्रमा सामुदायिक अड्क तालिका प्रयोग गरी अनुगमन गर्नुपर्ने हो सोका लागि

सुझाव.....

.....

अनुगमनकर्ताको नाम थर :..... पद : ठेगाना :.....

दस्तखत :..... मिति :.....

सङ्क्षिप्त शब्दावली

आइडिए : इन्टरनेसनल डेठलबमेण्ट एलाइस

गापा : गाउँपालिका

नपा : नगरपालिका

सिपसओ (CSO) : Civil Society Organization

सं.मा. तथा स्था.वि.मं. : सङ्घीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालय

एफएम (FM) : Frequency Modulation (a radio frequency)

ममिपि (MMP) : Multi Media Projector

स्था.स.स.एन : स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४



प्रकृति रिसोर्सिस् सेन्टर

- 📍 १०७/२२ अरुणा लामा मार्ग, जापेश बस्ती
नारायण गोपाल चौक, काठमाडौं, नेपाल
- ✉ ईमेल : info@prc.org.np
- ☎ फोन : ९७७ - १ - ४४२८६०२



**Prakriti
Resource
Centre**