टेम्केमैयुङ गाउँपालिका अन्नपूर्ण भोजपुर

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम

नागरिक प्रतिवेदन

(२०७९/८० तेस्रो चौमासिक) २०८० असार २१ गते

भूमिका :

नागरिकको पक्षमा काम गर्दै आएका देशका ७५३ स्थानीय सरकार मध्ये टेम्केमैयुङ गाउँपालिका एक स्थानीय सरकार हो । जसले यहाँका नागरिकको सुशासनको लागि काम गर्दै आएको छ । स्थानीय सरकार भएपछि जनताका हरेक सवालहरुलाई नजिकबाट नियाल्नु यसको दायित्व हो । पारदर्शीता जवाफदेहीता र जनताप्रति उत्तरदायी बन्नु सार्वजनिक निकायको कर्तव्य पनि हो । जनताको पक्षमा एक स्थानीय सरकारको रुपमा रहेर सेवा प्रदान गर्दा नागरिक तहमा यसले खेलेको भूमिका र नागरिकले अनुभूति गरेका सवालहरुलाई समेट्नु आवश्यक छ । स्थानीय सरकारले सेवा दिइरहने तर नागरिक पक्षको कुरालाई समेट्न सकिएन भने यसले नागरिक र सेवा प्रदायक कार्यालय बीचको सम्वन्ध दरिलो नहुँन सक्छ । जसको लागि नागरिक र सेवा प्रदायक कार्यालय बीचको अन्तर सम्वन्धलाई दरिलो, विश्वासिलो र आत्मिय बनाउन सार्वजनिक सुनुवाईले महत्पूर्ण भूमिका खेल्ने गर्दछ ।

सेवा प्रदायक कार्यालय भएकाले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम मार्फत जनताबाट उठेका सवालहरुलाई उचित ढंगले समाधान गरी उनीहरुबाट प्राप्त सकारात्मक सल्लाह सुझाव तथा आलोचनालाई ग्रहण गरेर पारदर्शीढंगले गाउँपालिकाको कार्य सम्पादन गर्न सके त्यसले गुणात्मक परिणाम दिन सहयोग पुग्दछ । यो सार्वजनिक सुनुवाई (आ.व. २०७९/८०) सञ्चालन पूर्व यस गाउँपालिकाका सेवाग्राहीहरुसंग प्रतिनिधिमूलकढंगले प्रश्नावली पद्धतीबाट नागरिक प्रतिवेदन, नागरिक प्रतिवेदन पत्र र बहिर्गमन अभिमत लगाएत विभिन्न माध्यमबाट तथ्याङक संकलन गरी यो प्रतिवेदन तयार गरिएको छ । यससंगै विभिन्न सार्वजनिक स्थलमा पुगेर यस गाउँपालिकाका सेवाग्राहीहरुबाट पनि आवश्यक सुझाव लिइएको छ ।

स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०६७ ले समेटेका पद्धतीलाई मुख्य आधार बनाइएको छ । सेवाग्राहीको तर्फबाट आएका गुसानो तथा सल्लाह सुझाव एवं उनीहरुले प्राप्त गरेको सेवा सुविधाको आधारमा पनि यो प्रतिवेदन तयार गरिएको छ । यस प्रतिवेदनमा सेवाको सन्तुष्टि, सेवाको नियमितता, सेवा प्रतिको जन विस्वास, सेवाको गुणस्तर, सेवा सम्बन्धि जानकारी, कामको पारदर्शिता, योजना सञ्चालन पद्धती, लगाएत विषयमा जानकारी लिईएको छ । त्यस्तै कार्यालयमा रहेको नागरिक बडापत्र, उजुरी पेटिका, गुनासो सुन्ने अधिकारी, सिफारिस सम्वन्धि, पूर्वाधार तथा सरसफाई, कार्यालयको आय श्रोतको अवस्था, योजनाको प्रभावकारिताको बारेमा सेवाग्राही नागरिकबाट आएका प्रतिक्रियाहरु उल्लेख गरिएको छ ।

सेवाग्राहीबाट सकारात्मक आएका प्रतिक्रिया :

- ❖ दुर्गममा भेगमा स्वास्थ्य इकाई स्थापनाले स्थानीय नागरिकलाई राहत मिलको
- ❖ स्वास्थ्य शिबिर मार्फत सेवा प्रवाह हुँदा स्थानीयलाई सहजता भएको
- ❖ गाउँपालिकाले सञ्चालन गर्न लागेको दुग्ध मिसन कार्यक्रम किसानको लागि राम्रो रहेको,
- ❖ आ.व २०८०/८१ मा आएको बजेटले किसानसँगै गाउँपालिकाको विकासको योजनालाई धेरै दहसम्म समेटेको
- ❖ बजेटमा आएका कार्यक्रमले उत्साह थपेको
- ❖ सञ्चालित अधिकांश योजनाहरु समयमा सम्पन्न भएको
- ❖ सम्पन्न भएका कामको सहजत रुपमा भुक्तानी पाउने गरेको
- ❖ कर्मचारी तथा जनप्रनिधिहरुले सेवाग्राहीको भावना बुझ्ने गरेकोले सेवा प्रवाहमा सहजता रहेको
- ❖ नागरिक सहायता कक्षले सेवाग्राहीलाई कार्यालयको काम गर्न सहज भएको
- ❖ कर्मचारीको काम प्रति विश्वस्त रहेको
- ❖ कार्यालय दिने सेवा प्रति विस्वस्त रहेको
- ❖ सेवा लिदा अतिरिक्त शुल्क नतिरेको
- ❖ कार्यालयको पूर्वाधार तथा सरसफाई ठिकै रहेको
- ❖ विकास निर्माणको विषयमा जानकारी माग्दा सहज रुपमा जानकारी पाउने गरेको
- ❖ कार्यालयका कर्मचारीको सीप राम्रो रहेको
- ❖ जनप्रतिनिधिले जनताको आवश्यकता अनुसार काम अगाडी वढाएको
- ❖ जनप्रतिनिधिहरुले प्रत्यक्ष रुपमा जनताको पीर मार्का सुन्ने गरेको
- ❖ सञ्चालिन योजनाको गाउँपालिका प्रमुख, उपप्रमुख प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत वडा अध्यक्ष, अनुगमन समिति तथा प्राविधिकहरुले अनुगमन गर्ने गरेको,
- ❖ वार्षिक निति, कार्यक्रम तथा श्रोतको विषयमा जानकारी पाउने गरेको,
- ❖ दुर्गम तथा टाडाबाट आएका सेवाग्राहीको काममा कार्यालयका कर्मचारीले प्राथमिकता दिने गरेको
- ❖ कर्मचारीको व्यवहार सहयोगि र मिलनसार रहेको
- ❖ सञ्चालनमा रहेका अधिकांश योजनाहरु प्रभावकारी रहेको
- ❖ धेरै जसो समस्याको स्थानीयस्तरमै समाधान हुने गरेको योजनाको प्राथमिकिकरण राम्रो रहेको, लगाएत सकारात्मक धाराणा राखेका छन् भने केहि सेवाग्राहीले सुधार गर्नु पर्ने सुझाव पनि दिएका छन् ।

सेवाग्राहीको गुनासो तथा सुझावहरु :

फर्म संकलन तथा प्रत्यक्ष कुराकानीका क्रममा मुख्य रुपमा आएका गुनासा तथा सुझावहरुलाई सारांशमा बुँदागत रुपमा समेटिएको छ ।

- दलित तथा लक्षित वर्गको योजनालाई प्राथमिकता राखेर काम गर्नु पर्ने
- तरकारी तथा खाद्य उत्पादनको बजारीकरणमा ध्यान दिनु पर्ने
- भौतिक संरचनासँगै जनतालाई प्रत्यक्ष लाभ पुग्ने खालका योजना सञ्चालनमा ध्यान दिनु पर्ने
- कृषिमा लगानी बृद्धि गर्दै कृषिको आधुनिकरणमा ध्यान दिनु पर्ने
- योजना सञ्चालन गर्दा स्थलगत रुपमा अनुगमन गरेर सञ्चालन गर्नु पर्ने
- शिक्षा क्षेत्रको योजना छनौटमा प्राथमिकता दिनु पर्ने
- शिक्षकलाई लक्षित गरेर तलिमको व्यवस्था गर्नु पर्ने
- शिक्षक दर्वन्दीको व्यवस्थासँगै विद्यालयको अनुगमन गरेर सुधारका कार्यक्रम सञ्चालन गर्नु पर्ने
- उपभोक्ता समिति मार्फत योजना सञ्चालन गर्दा श्रमदानको जुटाउन समस्या हुने गरेको त्यसलाई सहजिकरण ध्यान दिए हुने
- कामको प्रकृति अनुसार श्रमदानको व्यवस्था गर्नु पर्ने
- वर्षातको कारण सडक अवरोध हुँदा जीवनयापनमा समस्या भएकोले त्यस तर्फ ध्यान दिनु पर्ने
- कार्यालयमा जोडिएको इन्टरनेट सेवामा वेला वेलामा समस्या हुँदा भुक्तानी लिन समस्या भएको,
- कुनै बेला एउटा काममा धेरै पटक धाउनु परेको,
- गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयले सूचना पार्टीमा कार्यालयको आम्दानी खर्च विवरण टाँस नगरिएको,
- सञ्चालन गरिएको सार्वजनिक कार्यक्रममा सिमान्तकृत समुहको उपस्थिति कम रहेको,
- कुनै वडा कार्यालयमा वडाध्यक्षलाई नभेट्दा एउटा कामको लागि धेरै पटक धाउनु परेको (वडा ७)
- वडास्तरमा कृषि योजना सञ्चालन गर्दा सवैलाई समेट्ने गरि बृहत योजना तयार गरेर सञ्चालन गर्न आवश्यक रहेको
- उपभोक्ता समिति निर्माण गर्दा पार्टीगत रुपमा निर्माण नगरी सवैलाई समेट्न आवश्यक रहेको
- सिंचाई कुलोमा बढी पहिरोले क्षति पुऱ्याएकाले पुनः निर्माीणको लागि गाउँपालिकाले भूमिका खेल्नु पर्ने
- नयाँ सडक विस्तार भन्दा पनि खनिएका सडकको स्तरउन्नोतिमा ध्यान दिनु पर्ने
- जथाभावी सडक विस्तार हुँदा बढी पहिरोको जोखिम बढेकाले त्यसमा ध्यान दिनु पर्ने

- बाघखोर सेती बगर सडक निर्माणको कामलाई प्राथमिकता दिँदै तिम्मा प्रवेश गर्ने सडकलाई बाह्रै महिना सञ्चालनमा पहल गरिनु पर्ने
- वडा नं १ मा मोवाइल नेटवर्कमा समस्या हुँदा सास्ती हुने गरेको,
- कृषि र पशुको क्षेत्रमा सोचे अनुसार योजना सञ्चालन हुन नसकेको
- पशुमा लागेको रोग नियन्त्रणमा प्रभावकारी भूमिका निर्वाह भएन, शुरुमा राम्रोपछि फिलतो भएको
- कृषि क्षेत्रमा योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक पक्ष कमजोर रहेको, कृषिमा पराम्परातशैली यथावत रहेको
- जडीबुटी खेतीको विस्तारमा ध्यान दिन आवश्यक रहेको
- सञ्चालन हुने कृषि कार्यक्रममा अनुदान दिनु भन्दा ज्ञान, सीप, प्राविधि उपकरण उपलब्ध गराउन आवश्यक रहेको
- जनताको जनजीवनसँग जोडिएका कामलाई पहिलो प्राथमिकता दिनु पर्ने
- ठूलो भूगोल भएपनि तिम्मा कम प्राथमिकतामा पर्ने गरेको
- भूगोल अनुसारको बजेट बाँडफाँडमा ध्यान दिनु पर्ने लगायतका प्रतिक्रिया नागरिकले दिएका छन्

- बाँदरको कारण किसानलाई समस्या भएकोले गाउँपालिकाले उचित विकल्प खोजीमा पहल गर्नु पर्ने
- गाउँपालिकाको नीति तथा कार्यक्रममा धेरै विषयबस्तु समेटिएपनि कार्यान्यवनमा ध्यान दिनु पर्ने
- पर्याप्त छलफल गरेर ठोस कार्यविधि तयार गरी योजनाको कामलाई अघि बढाउनु पर्ने,
- गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयलाई व्यवस्थित बनाइनु पर्ने विद्युत् तथा इन्टरनेटको समस्यालाई ध्यान दिनुपर्ने
- कृषकलाई कामको आधारमा अनुदान तथा सहयोगको कार्यक्रम सञ्चालन गर्नु पर्ने,
- गाउँपालिका भित्र रहेका धार्मिक तथा पर्यटकीय क्षेत्रको विकासमा भूमिका खेल्नु पर्ने लगाएत सुझाव आएका छन् ।

बहिर्गमन अभिमत

'बहिर्गमन अभिमत' (एक्जिट पोल) भन्नाले नागरिक बडापत्रद्वारा गरिएका वाचा वमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तिपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्किने समयमा सेवा लिँदा गरेका अनुभव तथा सेवा, सुविधाको विषयमा दिएको अभिमत वा सुझावलाई जनाउँछ ।यस गाउँपालिका कार्यालयमा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीलाई बहिर्गमन अभिमत सर्वेक्षणमा गरिएका छ ओटा प्रश्नमा आएको प्रतिक्रिया यस्तो छ :

१) सेवा लिन कोसँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईलाई स्पष्ट जानकारी भयो ? भनेर सोध्दा ५० प्रतिशतले ठिकै , ५० प्रतिशतले अति स्पष्ट र कसैले पनि अस्पष्ट भएको जबाफ दिएनन् ।

२) सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाइको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुजे जस्तो लाग्यो ? भनेर सोध्दा ७० प्रतिशतले ठिकै, ३० प्रतिशतले अति धेरै र कसैले पनि थोरै मात्र बुझेको भन्ने बताएनन् ।

३) तपाईप्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ? भनेर सोध्दा ८५ प्रतिशतले मिलनसार र मैत्रीपूर्ण, र २० प्रतिशतले ठिकै र शुन्य प्रतिशत अर्थात कसैले पनि अभद्र व्यवहार गरेको बताएनन् ।

४) सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु बारे तपाईलाई सेवा प्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे ? भनेर सोध्दा ४० प्रतिशतले ठिकै, ६० प्रतिशतले अति स्पष्ट शुन्य अर्थात कसैले पनि अलमल हुने गरी सूचना दिएको भन्ने बताएनन् ।

५) तपाईले राख्नु भएका समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ? भनेर सोध्दा ७५ प्रतिशतले ठिकै, २५ प्रतिशतले अति सजिलो तरिकाबाट समाधान दिए र समाधान दिन सकेनन् भनेर कसैले पनि प्रतिक्रिया दिएनन् ।

६) सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ? भनेर सोध्दा ३५ प्रतिशतले ठिकै, ६५ प्रतिशतले अति सजिलो र कसैले पनि लामो र झन्झटिलो रहेको बताएनन् । भने कतिपय सेवाग्राहीले कुनै प्रतिक्रिया दिन चाहेनन् ।

निष्कर्ष

गाउँपालिकाको सिमिति श्रोत साधन तथा बजेटले यहाँको जनताको पक्षमा गरिएका कामले जनस्तरमा केहि न केहि परिर्वतन देखिएको छ । खास गरेर गाउँपालिकाले जनताको आधारभूत आवश्यकताको रुपमा रहेको स्वास्थ्यको क्षेत्रमा थालनी गरेको कामप्रति स्थानीय उत्साहित पाइएको छ । जनतामा गाउँपालिकाले प्रदान गरेको सेवा प्रबाहको विषयमा केहि अन्योल्तासँगै रहेको देखिएको छ । जनताले अनुभूतिलाई आधार मान्ने हो भने कार्यालयबाट भइरहेका कामहरुले जनतालाई प्रत्यक्ष लाभ पुगेको छ । भौगोलिक विकटता तथा सडकका कारण अधिकांश सेवाग्राहीले असहजता भोगको बताएका छन् । आगामी दिनमा योजना तथा कार्यक्रम सञ्चालन गर्दा उपलब्ध श्रोत साधनको अधिकतम परिचालन गर्दै यहाँका नागरिकबाट आएका रचानात्मक सल्लाह, सुझाव तथा गुनासालाई आधार बनाएर अघि बढन् सके गाउँपालिकाका भावी कामलाई थप प्रभावकारी र जनमूखी बनाउन सकिने देखिन्छ ।

प्रतिवेदन कर्ता

युवराज विष्ट

के.यस मिडिया नेपाल प्रा.लि.