



धरान उपमहानगरपालिका

स्थानीय राजपत्र

खण्ड: ५

धरान उपमहानगरपालिकाद्वारा प्रकाशित

संख्या: ४

मिति: २०७८।११।०५

भाग २

धरान उपमहानगरपालिका

धरान उपमहानगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि, २०७८

आज्ञाले

लक्ष्मी प्रसाद खतिवडा

प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

विषय सूची

क्र.स.	शिर्षक	पेज नं.
१	उद्देश्य, संक्षिप्त नाम र परिभाषा	१-२
१.१	उद्देश्य	१
१.२	संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ	१
१.३	परिभाषा	२
२	परिच्छेद - २	
२.१	नागरिक बडापत्र, गुनासो अभिलेखन र ब्यबस्थापन	४
३	परिच्छेद- ३	
३.१	सार्वजनिक सुनुवाईको तयारी	
४	परिच्छेद - ४	
४.१	अधिकारीहरूसंग सम्पर्क र सहभागिहरुको चयन गर्ने	
५	परिच्छेद - ५	
५.१	सुनुवाई सहजकर्ता र बजेट ब्यबस्था	
६	परिच्छेद - ६	
६.१	सार्वजनिक सुनुवाईका लागि अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन	
७	परिच्छेद - ७	
७.१	सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम संचालन	
८	परिच्छेद - ८	
८.१	विविध	
८.२	गै.स.स तथा सार्वजनिक संस्थाहरुको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि	
८.३	थपघट र हेरफेर	
८.४	बचाउ	
	अनुसूचीहरु	

धरान उपमहानगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०७८

परिचय:

धरान उपमहानगरपालिका, मातहतका वडा कार्यालयहरू र नागरिकहरूका बीचमा दोहोरो सम्वाद स्थापित गर्न र त्यस्तो सम्वादबाट जनतालाई देशविकासको प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराई पारदर्शिताको माध्यमद्वारा नगरको विकासनिर्माणकार्य र सेवाप्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई जिम्मेवारीको संस्कार बसाउन धरान उपमहानगरपालिका वाट गरिने सार्वजनिक सुनुवाइकार्यलाई व्यवस्थित गर्न स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ को दफा ७८ को प्रयोजनकालागि प्रशासकीय कार्यविधि नियमित गर्ने ऐन २०७५को दफाले प्रदान गरेको अधिकारका आधारमा कार्यपालिका वाट यो सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि, २०७८ तर्जुमा गरिएको छ।

परिच्छेद - १

उद्देश्य,संक्षिप्त नाम र परिभाषा

१. उद्देश्य, संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ, परिभाषा

१.१ उद्देश्य : धरान उप महानगरपालिकावाट संचालित विकास कार्यक्रम, उपलब्ध सेवा, वस्तु र सुविधा सार्वजनिकगरी त्यस्ता विषयका सम्बन्धमा सार्वजनिक थलोमा सेवाग्राही नागरिकले उठाएका प्रश्नहरूमास्पष्टताल्याउने र नागरिकवाट प्राप्त रचनात्मक सुझावलाई ग्रहण गर्न तथा जिम्मेवार संस्कार बसाउन गरिनेसार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने कार्य प्रक्रियालाई मार्गदर्शन गर्नु यस कार्यविधिको उद्देश्य रहनेछ ।

१.२ संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

१.२.१ यस कार्यविधिको नाम 'धरान उपमहानगरपालिकाको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि २०७८ रहेको छ ।

१.२.२ यो कार्यविधि कार्यपालिकावाट स्वीकृत भै धरान राजपत्रमा प्रकाशन भएका मितिदेखि लागू हुनेछ

१.३ परिभाषा:

क) "ऐन" भन्नाले स्थानीय स्वायत्त सरकार संचालन ऐन, २०७४ लाई सम्झनु पर्दछ ।

ख) "प्रमुख" भन्नाले धरान उपमहानगरपालिकाका नगर प्रमुखलाई सम्झनुपर्दछ ।

ग) "कार्यपालिका " भन्नाले धरान उपमहानगरपालिकाको कार्यपालिका लाईसम्झनु पर्दछ ।

घ) " नगरपालिका " भन्नाले धरान उपमहानगरपालिका लाई सम्झनु पर्दछ ।

ङ) "वडा कार्यालय " भन्नाले धरान उपमहानगरपालिकाका २०वटै वडा कार्यालय भन्ने सम्झनु पर्दछ ।

च) "मन्त्रालय" भन्नाले नेपाल सरकार, संघीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयलाई सम्झनुपर्छ ।

छ) " प्रदेश सरकार " भन्नाले १ नं. प्रदेश सरकारलाई सम्झनुपर्छ ।

ज) "कार्यालय प्रमुख " भन्नाले धरान उपमहानगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय प्रमुखलाई सम्झनुपर्छ । यो शब्दले मातहतका वडा कार्यालयहरू र अन्य कार्यालय प्रमुखलाई समेत सम्झनु पर्दछ ।

झ) “महाशाखा ” भन्नाले धरान उपमहानगरपालिका नगर कार्यपालिकाको कार्यालय अन्तर्गत रहेका महाशाखाहरू लाई सम्झनुपर्छ ।

ञ) “उपभोक्ता समिति” भन्नाले कुनै आयोजनाबाट प्रत्यक्ष लाभ पाउने व्यक्तिहरूको समूहले कुनै आयोजना निर्माण, सञ्चालन, व्यवस्थापन र मर्मत सम्भार गर्नको लागि आफूहरू मध्येबाट निश्चित प्रक्रिया बमोजिम गठन गरेको समिति सम्झनुपर्छ र सो शब्दले लाभग्राही समूहलाईसमेत जनाउँछ ।

ट) “गैर सरकारी संस्था” भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका र धरान उपमहानगरपालिकाको नगर सभाबाट आफूको कार्यक्रम स्वीकृत गराई नगरपालिका संग समन्वय राखी कार्य सञ्चालन गर्ने गैर नाफामूलक संस्था सम्झनुपर्छ ।

ठ) “योजना” भन्नाले नगरको समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएको आवधिक नगर विकास योजना, वार्षिक नगर विकास योजना, क्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनुपर्छ ।

(ड) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहु क्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।

(ढ) “आयोजना” भन्नाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकिएको निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनुपर्छ ।

ण) “सार्वजनिक सुनुवाइ” भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका धरान उपमहानगरपालिकाका पदाधिकारीहरू बीच सार्वजनिक चासोको विषयमा सार्वजनिक थलोमा खुला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँछ ।

त) “नागरिक बडापत्र ” भन्नाले धरान उपमहानगरपालिका र मतहतका वडा तथा अरू कार्यालयहरूबाट उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयावधि, जिम्मेवार कर्मचारी कार्यक्षेत्रको विवरण सेवा प्राप्त गर्न पुन्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी उल्लेख गरी सर्वसाधारणलाई सुसूचितगर्न सार्वजनिक स्थल वा कार्यालयमा टाँगिएको वा टाँसेर राखिएको वाचापत्रलाई जनाउँछ ।

थ) “विकास साझेदार” भन्नाले नेपाल सरकार वा स्थानीय निकायसंग भएको संझौता वा सहकार्य गर्ने द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरू, अन्तराष्ट्रिय गैर सरकारी संस्थालगायत गैसस, निजी क्षेत्र तथा सामुदायिक संस्था समेतलाई सम्झनु पर्दछ ।

द) “बहिर्गमन अभिमत ” (Exit poll) भन्नाले नागरिक बडापत्रद्वारा गरिएका वाचा बमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तिपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्कने समयमा त्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखीवा लेखाइदिएको अभिमत वा सुझावलाई जनाउँछ ।

ध) नागरिक प्रतिवेदन पत्र» (Citizen Report Card) भन्नाले सेवाग्राही नागरिकले सार्वजनिक सेवाप्रदायक संस्थाहरूबाट सेवा लिँदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरूलाई उल्लेख गरी सेवाप्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गर्ने पद्धतिलाई जनाउँछ ।

परिच्छेद-२

नागरिक बडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

२. नागरिक बडापत्र राख्ने , सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र ब्यवस्थापन

२.१ नागरिक बडापत्र राख्ने व्यवस्था गर्ने :

२.१.१ धरान उपमहानगरपालिकाले नगर कार्यापालिकाको कार्यालय हाता भित्र साथै सबै वडा कार्यालयको हाता भित्र सबैले देख्ने ठाउँमा नागरिक बडापत्र राख्ने छ ।

२.१.२. बुदा नं. २.१.१ बमोजिम रहने नागरिक बडापत्रमा देहायका कामहरु उल्लेख भएको हुनुपर्नेछ :

(क) धरान उप महानगरपालिका र मातहतका वडा कार्यालयहरुबाट उपलब्ध हुने सेवा सुविधाको विवरण,

(ख) सेवा सुविधा प्रदान गर्न लाग्ने समयावधि,

(ग) सेवा सुविधा प्रदान गर्ने जिम्मेवार कर्मचारी,

(घ) सेवाग्राहीले सेवा सुविधा प्राप्त गर्न पूरा गर्नुपर्ने प्रक्रिया र आवश्यक कागजातहरु

(ङ) शुल्क दस्तूर लाग्ने भए के कति लाग्ने हो सो विवरण,

(च) सेवा सुविधा उपलब्ध हुने कार्यक्षको नम्बर वा संकेत,

(छ) उजुरी सुन्ने अधिकारी वा निकाय,

(ज) सेवा प्रदायक स्थानीय तह वा वडा कार्यालयको टेलिफोन नं., इमेल र वेभसाइट,

(झ) गुनासो, पीर मर्का राख्ने फोन नं., कर्मचारी र इमेल ठेगाना, र

२ १.३.यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक प्रदर्शन गरिएको नागरिक बडापत्रमा संशोधन वा परिवर्तन गर्नुपरेमा कार्यपालिका वाट निर्णय भै जुनसुकै समयमा पनि संशोधन गर्न सकिनेछ ।

२.२ सेवाग्राहीको गुनासो अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने:

२.२.१. धरान उप महानगरपालिका र मातहतका कार्यायहरुले सर्वसाधारणको गुनासो पीर मर्का सुन्ने र तत्सम्बन्धी विषयलाई जिम्मेवार अधिकारी समक्ष पुन्याउने कामका लागि गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइ खडा गरी वा सम्पर्क व्यक्ति तोकी व्यवस्थापन गर्नुपर्ने छ ।

२.२.२. त्यसरी खडा गरिएको गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइलाई वा सम्पर्क व्यक्तिको नाम साधारणतया कार्यालय प्रवेश गर्ने प्रवेशद्वार नजिकै सबैले देख्ने ठाउँमा राखिनेछ ।

२.२.३. यस परिच्छेद बमोजिम आएका गुनासा वा पीर मर्कालाई अभिलेखन गर्ने व्यवस्था गुनासो सुन्ने ईकाइ वा सम्पर्क व्यक्तिले गर्नुपर्नेछ ।

२.२.४. त्यस्तो गुनासो पीर मर्का सुन्ने प्रयोजनको फोन नम्बर, इमेल आदि गुनासो सुन्ने ईकाइ वा सम्पर्क व्यक्तिको नाम संगै राख्नु पर्ने छ ।

२.२.५. यस परिच्छेद बमोजिम प्राप्त हुन आएको गुनासो पीर मर्काको सुनुवाइ गरी सो को जानकारी गुनासो कर्तालाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने ईकाइ वा केन्द्र प्रमुख वा पदाधिकारीको जिम्मेवारी हुनेछ ।

२.२.६. गुनासो पीर मर्काको अभिलेखको ढाँचा अनुसूची -१ बमोजिम हुनेछ ।

२.३. गुनासो एवं सुझाव पेटिका राख्ने :-

२.३.१. धरान उपमहानगरपालिका र मातहतका वडा कार्यालयहरूले सम्पादन गरेको कार्यको गुणस्तर तथा त्यसमा भएको वा हुनसक्ने अनिर्यामतताको सम्बन्धमा गुनासो वा सुझाव सुन्न सबैले देखे ठाउँमा गुनासो वा सुझाव पेटिका राखिने छ । त्यसरी राखिएको गुनासो वा सुझाव पेटिकामा जो सुकैले लिखित रूपमा गुनासो वा सुझाव पेश गर्न सक्नेछन् । त्यसरी राखिएको गुनासो सकेसम्म दैनिक नभए सातामा एक पटक खोल्ने व्यवस्था कार्यालय प्रमुखले गर्नु पर्ने छ । त्यसरी परेका गुनासा वा सुझावको छानबिन गरी उचित गुनासा वा सुझावहरूको कार्यान्वयन गर्ने व्यवस्था कार्यालय प्रमुखले गर्नु पर्ने छ ।

२.३.३. गुनासो पेटिका खोल्ने जिम्मेवारी पाएका कर्मचारीले अन्य कर्मचारी समेतको रोहवरमा गुनासो पेटिका खोल्नु पर्ने छ ।

२.३.४. समाधान हेतु प्राप्त गुनासाहरू अभिलेख गरी जिम्मेवार कर्मचारीले सम्बन्धित महाशाखा प्रमुखलाई २४ घण्टा भित्र बुझाई दिनुपर्नेछ ।

२.३.५. गुनासो समाधान भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने दायित्व जिम्मेवार कर्मचारीले बहन गर्नुपर्नेछ ।

२.३.६. यस परिच्छेद बमोजिम परेका गुनासो एवं सुझाव अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धी कुरा यसै कार्यविधिमा व्यवस्था भएबमोजिम हुनेछ ।

परिच्छेद-३

सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी

३. सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी गर्नुपर्ने:

३.१. अघिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमा प्रतिवद्धता व्यक्त गरिएका विषय र त्यस्ता विषयमा भए गरेका प्रयास, नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतको नतिजा एवं सेवा सुविधा प्रवाहका विषयमा प्राप्त जनगुनासो तथा सुझावको व्यवस्थापन र नगरपालिका वाट स्वीकृत नीति, कार्यक्रम, बजेट तथा प्रगति, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक परीक्षणका प्रतिवेदनहरू सार्वजनिक सुनुवाइका विषयवस्तुहरू हुनेछन् ।

३.१.१. कार्यालय प्रमुखले सार्वजनिक सुनुवाइको विषयमा जानकारी राख्ने कर्मचारीहरुको एक समुह गठन गर्नुपर्ने वा कुनै एक कर्मचारीलाई सम्पर्क व्यक्ति तोक्नु पर्नेछ ।

३.२ नगरपालिका र वडा कार्यालयहरुले यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम आयोजना गर्दा सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रममा वितरित भत्ताको नामनामेसी सहितको विवरण समेत सार्वजनिक सुनुवाइमा पेश गर्न तयारी गर्नुपर्नेछ ।

३.३. सार्वजनिक सुनुवाइकालागि गठन भएको समितिले वा सम्पर्क व्यक्तिले कार्यक्रम हुने दिन भन्दा पन्ध्र दिन अगावै नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतको माध्यम प्रयोग गरी सूचना संकलन गर्नुपर्नेछ ।

३.४. बहिर्गमन अभिमत वाट सूचना संकलन विधि :-

३.४.१ कार्यालयवाट सेवा वा सुविधा वा वस्तु प्राप्त गरेका नागरिकमध्ये बढीमा पचास जना नागरिकवाट अनुसूची ३ बमोजिमको बहिर्गमन अभिमत फारम भर्न लगाई सूचना संकलन गरिनेछ ।

३.४.२ त्यसरी संकलित अभिमतको नतिजा प्रतिवेदनको रुपमा तयार गरी सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा पेश गरिनेछ ।

३.५ कार्यालयले बहिर्गमन अभिमतमा भाग लिनुभएका नागरिकलाई सार्वजनिक सुनुवाइमा भाग लिन निमन्त्रणा गर्नु पर्नेछ ।

३.६ नागरिक प्रतिवेदन संकलन गर्ने विधि देहाय बमोजिम हुनेछ :

३.६.१ सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने कार्यालयले सार्वजनिक सुनुवाइ समिति वा सम्पर्क व्यक्ति परिचालनगरी कम्तीमा पचास जना सेवाग्राही नागरिकवाट अनुसूची २ बमोजिमको नागरिक प्रतिवेदन फाराम भर्न लगाई सूचना संकलन गर्नु पर्नेछ ।

३.६.२ नगरपालिकाले भने त्यस्तो फाराम कम्तीमा तिन वा सो भन्दा बढी वडालाई समेट्ने गरी कम्तीमा पचास सेवाग्राही नागरिकवाट भर्न लगाउनु पर्नेछ ।

३.६.३ यसरी भर्न लगाइने नागरिक अभिमतमा दलित, जनजाति, बालबालिका, महिला एवम् पिछडिएको वर्गको प्रतिनिधित्व रहनु अनिवार्य हुनेछ ।

३.६.४ बुँदा नं. ३.६.१ बमोजिम संकलित सूचनाको विश्लेषणलाई सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमका दिन कार्यक्रम सुरुहुनु भन्दा अघि पेश गर्नु पर्नेछ ।

३.७. उद्देश्य निर्धारण गर्ने :-

३.७.१. सार्वजनिक सुनुवाइ गर्ने कार्यालयले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रममा कार्यक्रमको उद्देश्य बारे जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

३.७.२. कार्यक्रम संचालकले त्यसरी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिको दिशामा मात्र बहस चलाई सुनुवाइलाई उद्देश्यमूलक बनाउनु पर्नेछ ।

३.७.३ बहसलाई निर्देशित दिशामा लैजाने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता (मोडरेटर) को रहनेछ ।

३.७.४, सार्वजनिक सुनुवाइको उद्देश्य निर्धारण गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ता (मोडरेटर) सँग परामर्श गरिनेछ ।

३.८. सार्वजनिक सुनुवाइको लागि निम्न विवरण खुलाई सार्वजनिक सूचना प्रकाशन गरिनेछ ।

क) मिति ख) समय ग) स्थान

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम संभव भए सम्म कार्यालय परिसरमानै आयोजना गरिने छ ।

३.५.१. यस परिच्छेद बमोजिम सुनुवाइको लागि निर्धारण गरिएको विषय ,सार्वजनिक सुनुवाइको मिति, स्थान र समयमा सामान्यतया परिमार्जन वा परिवर्तन गर्नु हुदैन ।

३.९ कुनै आयोजना विशेष र सार्वजनिक महत्वको विषयमा सुनुवाइ गरिनुपर्छ भन्ने स्थानीय जनताले लिखित माग गरेमा वा विकास साभेदार संस्थाले अनुरोध गरेमा आवश्यकता अनुसार निर्णय गरी सो आयोजना वा संबन्धित विषय मात्रको सार्वजनिक सुनुवाइ आयोजना गर्न सक्नेछ ।

३.१० व्यापक वातावरणीय, आर्थिक तथा सामाजिक असर उत्पन्न गर्न सक्ने वृहत आयोजनाहरूको हकमा सरोकारवालाहरूको अभिमत तथा सुझाव संकलन गर्न आयोजना थालनी हुनु पूर्व सार्वजनिक सुनुवाइ समेत गर्न सकिनेछ ।

परिच्छेद ४

सम्पर्क र सहभागीहरूको चयन

४.अधिकारीहरू सँग सम्पर्क र सहभागीहरूको चयन गर्ने

४.१ कार्यालयले कार्यविधिको बुदा नं. ३.१.१ बमोजिम गठित विज्ञ टोली वा सम्पर्क व्यक्ति सँग निरन्तर सम्पर्कको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

४.२ त्यस्तो सम्पर्कमा सुनुवाइको लागि राखिएका विषयमा आउन सक्ने संभावित जिज्ञासाहरूको आँकलन गरिनेछ ।

४.३ जिज्ञासा स्पष्ट पार्नका लागि विषय विज्ञवाट पेश गरिने उत्तरको शैली तय गरिनेछ ।

४.४ बुदा नं.४.३ बमोजिम राखिने उत्तरहरू यथासंभव तथ्यांकमा आधारित गरिनेछ ।

४.५ कार्यालयले सार्वजनिक सुनुवाइको लागि निमन्त्रणा दिनुपर्ने नागरिक, पत्रकार, संघसंस्था र सरोकारवाला सेवाग्राही नागरिकको सूची तयार गर्नुपर्नेछ ।

४.६ सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन समितिमा रहनुभएका पदाधिकारीहरूलाई अनिवार्य रूपमा आमन्त्रण गर्नुपर्नेछ ।

परिच्छेद - ५

सुनुवाइ सहजकर्ता र बजेट व्यवस्था

५. सार्वजनिक सुनुवाइका लागि सहजकर्ताको प्रबन्ध र बजेट व्यवस्था कार्यालयले गर्ने छ ।

५.१ कार्यालयले सार्वजनिक सुनुवाइको बहसलाई विषय केन्द्रित गराउन एक जना सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

५.२ सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमको लागि एकजना सहजकर्ता कर्मचारी मध्ये कसैलाई तोक्न वा सो कामकालागि (मोडरेटर) लाई सेवा करारमा लिन सम्नेछ ।

५.३ त्यस्तो सहजकर्ताको सेवा करार अवाधि वढीमा १० दिन सम्मको कायम गर्न सकिनेछ ।

५.४ सेवा करार बापत सहजकर्तालाई दिनुपर्ने सेवा शुल्क सम्बन्धित कार्यालयले निर्णय गरे बमोजिम हुनेछ ।

५.५ वुँदा नं ५.२ बमोजिम रहनु हुने सहजकर्ता (मोडरेटर) ले देहायका कुरामा ध्यान पुन्याउनुपर्नेछ ।

क. शिष्ट एवं विनयशील भाषाको प्रयोग गर्ने,

ख. निष्पक्ष रूपले मध्यस्थता गर्ने,

ग. महिला जनजाति तथा पिछडिएका वर्गलाई आआफू नो भनाइ राख्न प्रोत्साहित गर्ने,

घ. सहभागीले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने,

ङ. प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रिया तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रूपमा लिने,

च. व्यक्ति वा संस्थाको सार्वजनिक मर्यादा र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने,

छ. सहभागिको कुरा काटी आफू नो भनाई नराख्ने र

ज. विषय वस्तुमा केन्द्रित रही छलफल गराउने ।

५.७. बजेट खर्च गर्ने सम्बन्धमा

५.७.१ कार्यालयबाट सार्वजनिक सुनुवाइका लागि विनियोजन गरेको बजेट बाट देहायका कामहरूमा खर्च गर्न सकिनेछ ।

क. सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको पारिश्रमिक

ख. यातायात खर्च

ग. आवश्यकता अनुसार माइक, पंखा, पाल, हल कुर्सीको भाडा

घ. खानेपानी, शौचालय र प्राथमिक उपचारको खर्च

ड. मसलन्द

च. अन्य श्रव्य/दृश्य सामग्रीको भाडा

छ. चियापान खर्च

ज. प्रतिवेदन तयारी र प्रकाशन खर्च

५.७.२ कार्यालयले आम्दानी खर्चको सूचना प्रकाशन गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइमा लागेको खर्च छुट्टै देखिने गरी सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद ६

अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन

६. सार्वजनिक सुनुवाइका लागि अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन गर्ने

६.१ कार्यालय प्रमुखले सार्वजनिक सुनुवाइको लागि भएको तयारीको सम्बन्धमा देहायका विषयमा अनुगमन गर्नुपर्नेछ

क) सेवाग्राहीको बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) सम्बन्धी कागजातको अभिलेख र विश्लेषण

ख) नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen card) सम्बन्धी कागजातको अभिलेख र विश्लेषण,

ग) सुनुवाइ स्थलमा जुटेको सामग्री तथा सुविधा

घ) यातायातको प्रबन्ध

ड) खर्चको व्यवस्था

च) सुनुवाइमा भाग लिने सरोकारवाला संघ संस्था तथा पदाधिकारीको सहभागिता

छ) सहभागीहरूलाई बस्ने व्यवस्था ।

ज) साउण्ड सिस्टमको व्यवस्था आदि ।

६.२ सार्वजनिक सुनुवाइमा उठ्न सक्ने जिज्ञासाको विषयमा कुन पदाधिकारीले के विषयमा स्पष्ट पार्ने हो , सो निक्कै गरी कार्य विवरण र कार्य विभाजन तयार गरिनेछ ।

६.३ एक पदाधिकारीको कार्य विभाजनमा परेको विषयमा उत्तर दिने वा जिज्ञासा समाधान गर्ने अर्को पदाधिकारीबाट गर्ने गराइने छैन । तर विशेष कारणवस जिम्मेवारी तोकिएको पदाधिकारी उपस्थित हुन नसकेमा नगरपालिकाका प्रमुख वा वडाका प्रमुखले सो जिम्मेवारी अर्को पदाधिकारीलाई तोकनु पर्नेछ ।

६.४ यस परिच्छेदमा जुनसुकै कुरा उल्लेख भएता पनि नगरपालिकाका प्रमुख वा वडा का प्रमुखलाई जिज्ञासामा थप स्पष्टता ल्याउन बाधा पुन्याएको मानिने छैन ।

परिच्छेद ७

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम संचालन

७. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम संचालन गर्ने

७१. सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम संचालन देहाय बमोजिम गर्नुपर्नेछ :

- क) अध्यक्षता ग्रहण तथा कार्यक्रम शुरु भएको घोषणा गर्ने ,
- ख) कार्यक्रमको उद्देश्य माथि प्रकाश पार्ने ,
- ग) आचार संहिताबारे जानकारी गराउने,
- घ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहबारे संक्षिप्त जानकारी दिने,
- ङ) नागरिक प्रतिवेदन पत्र सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने ,
- च) बहिर्गमन अभिमत सम्बन्धी प्रतिवेदन प्रस्तुत गर्ने,
- छ) सहभागीहरूबाट तोकिएको विषयमा लिखित तथा मौखिक प्रश्नहरू संकलन गर्ने,
- ज) जिम्मेवार पदाधिकारीहरूले स्पष्ट पार्ने,
- झ) स्पष्टता पछि थप जिज्ञासाको आह्वान गर्ने,
- ञ) सम्बन्धित पदाधिकारीबाट थप जिज्ञासामा स्पष्टता ल्याउने ,
- ट) समापन मन्तव्य, धन्यवाद ज्ञापन र कार्यक्रम विसर्जन गर्ने ।

७.२. सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम सामान्यतया चार घण्टासम्म सञ्चालन हुनेछ ।

७.३. सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम समाप्तपछि कार्यक्रमको समीक्षा गरिनेछ ।

७.४ बुदा नं ७.३ बमोजिम गरिने समीक्षामा कार्यक्रमको उद्देश्य अनुरूप सुनुवाइको प्रतिफल प्राप्त भए/नभएको विषयलाई विश्लेषण गर्नुपर्नेछ ।

७.५ सार्वजनिक सुनुवाइको प्रतिवेदन तयार गरी पेश गर्ने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइमा खटिएका कर्मचारी र सहजकर्ताको हुनेछ ।

७.६. बुदा नं. ७.५ बमोजिम तयार गरिने प्रतिवेदन अनुसूची -४ बमोजिमको ढाँचामा आधारित हुनु पर्नेछ ।

७.७ सार्वजनिक सुनुवाइ संभव भए सम्म प्रत्येक चौमासिक रूपमा र संभव नभएमा वर्षको दुई पटक अनिवार्य रूपमा सञ्चालन गरिनेछ ।

७.८ यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको लागि अनुसूची -५ मा राखिए अनुसारको आचार- संहिता पालना गर्नु गराउनु पर्नेछ ।

७.९ कार्यक्रमको समापन पछि उपयुक्त संचारबाट प्रचार प्रसार गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद

बिबिध

८. गैसस तथा अन्य सार्वजनिक संस्थाहरूको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि : गैसस तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरूले पनि यस कार्यविधिलाई प्रयोग गरी सार्वजनिक सुनुवाई गर्न सक्नेछन् ।

९. थपघट र हेरफेर: यस कार्यविधिको कार्यान्वयनको क्रममा कुनै बाधा अवरोध र अस्पष्टता भएमा त्यस्तो बाधा अड्चन फुकाउने प्रयोजनका लागि कार्यपालिकाले यस कार्यविधिमा आवश्यकता अनुसार ब्याख्या, थपघट, संसोधन वा हेरफेर गर्न सक्नेछ ।

१०. बचाउ : यस कार्यविधिको कुनै प्रावधान प्रचलित कानुन एवं स्थानीय सरकार संचालन ऐन, २०७४ सँग बाझिएमा बाझिएको हद सम्म अमान्य हुनेछ ।

अनुसूची -२

बुँदा नम्बर ३.६.१ सँग संबन्धित प्रश्नावली भाग -१

नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)

(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

उत्तर दाताको नाम र थर :

लिंग : महिला () पुरुष () उमेर : सम्पर्क नम्बर :

शिक्षा : पेशा : ठेगाना :

१. सेवाको सन्तुष्टि:

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो !

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाईं कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ !

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

२. सेवाको नियमितता:

२.१ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समय प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट () ठीकै () असन्तुष्ट ()

२.२ कार्यालय नियमित रूपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्य चुस्तता) सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ

विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त ()

२.३ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?

तिरेको छैन () एकदमै कम () धेरै तिरेको ()

२.४ यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ ?

१ दिन () २ दिन () घेरैदिन ()

३. सेवाप्रतिको जनविश्वास:

३.१ यस कार्यालयले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त () ठीकै () अविश्वस्त ()

३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी गराई कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?

धेरै () ठीकै () गरेको छैन ()

३.३ यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ !

धेरै () ठीकै () विश्वास छैन ()

३.४ यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ !

छ () छैन () अलिअलि थाहा छ ()

४. सेवाको गुणस्तर:

४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिँदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट () कम सन्तुष्ट () असन्तुष्ट ()

४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

आफै () ठूलाबडाको () मध्यस्थकर्ता ()

४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्यो ?

१ पटक () २ पटक () सोभन्दाबढी ()

५. सेवा सम्बन्धी जानकारी :

५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

अति राम्रो () ठीकै () नराम्रो ()

५.२ कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईंलाई जानकारी छ ?

छ () आंशिक जानकारी छ () कुनै जानकारी छैन ()

५.३ कार्यालय र सेवागही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?

अति राम्रो () ठीकै () खासै राम्रो छैन ()

५.४ सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सीमान्त वर्गको उपस्थिति कति प्रतिशतसम्म हुने गरेको छ?

२० प्रतिशत जति () १० प्रतिशत भन्दा माथि () थाहा छैन ()

५.५ नगर सभामा राष्ट्रिय नीति निर्देशिका अनुसार समावेशी प्रकृतिको प्रतिनिधित्व भएको छ:

छ () ठीकैछ () प्रतिनिधित्व साट्टैकमछ ()

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

६.१ तपाईंको विचारमा सेवामाहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ?

धेरै () कम () गरेको छैन ()

६.२ तपाईंको विचारमा सेवाप्रदायकहरुले नागरिक बडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?

धेरै () ठीकै () अतिकम ()

६.३ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?

धेरै भएको छ () ठीकै भएकोछ () भएकै छैन ()

धरान उपमहानगरपालिका, नगर कार्यपालिकाको कार्यालय

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको लागि नागरिक अभिमत सर्वेक्षण फारम

बुदा नं. ३.६.१ संग सम्बन्धीत भाग २

१. सिफारिस सम्बन्धी

१.१ सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?

पाएँ () ठीकै पाएँ () स्पष्ट पाइँन ()

१.२ कुनै सिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्यो !

दिउँ () थोरै दिउँ () मागिएन र दिइएन पनि ()

१.३ त्यहाँबाट दिने सिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

आफैँ () मध्यस्थकर्ता वा कार्यालयकै मान्छे () नेता /ठूलाबडा ()

१.४ राजस्व, शुल्क तथा दस्तुर को-कससंग उठाउने गर्दछन् !

सबैसँग कर उठाउँछन् () सीमित व्यक्ति सँग मात्र कर उठाउँछन् () धेरै बक्यौता रहने गरेकोछ ()

२. पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी :

२.१ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?

राम्रो () ठीकै () खराब ()

२.२ कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ !

तुरुन्तै हुन्छ () पटक पटक भनेपछि मात्रै हुन्छ () जति भनेपनि हुन्न ()

२.३ तपाईंको विचारमा नथरपालिका ले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ !

नियमित र राम्रो संग () ठीकै गर्छ () नियमित रूपमा गर्दैन ()

२.४ तपाईंको वडामा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ !

राम्रो () ठीकै () खराब ()

२.५ सञ्चालन गरेका योजनाहरु कतिको प्रभावकारी छन् ?

प्रभावकारी छन् () ठीकै छन् () प्रभावकारी छैनन् ()

२.६ योजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?

सहज () ठीकै () अप्ठ्यारो ()

२.७ योजनाहरु जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनुपर्छ !

पर्दैन () मागेरै लिन्छन् () रकम नदिए अप्ठ्यारो पर्छन् ()

२.८ योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो !

सजिलै पाइयो () कहिले काँही पाइयो () माग गर्दा पनि पाइएन ()

२.९ विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?

सजिलै पाइन्छ () सोधेपछि पाइन्छ () सोधेपनि पाइदैन ()

२.१० नगरपालिकाले आचारसंहिता बनाई कार्यान्वयन गरेकोछ ?

पालना गरेको छ () पालना भएको छैन () आचार संहिता वननएको थाहा छैन ()

२.११ योजना सञ्चालन गर्दा नगरपालिका वा वडा वाट कतिको सहयोग पाउनु भएकोछ?

धेरै सहयोग पाएको छु () ठीकै सहयोग पाएको छु () निरुत्साहित गरिन्छ ()

३. यस कार्यालयको तल दिइएका विविध पक्षहरुमा तपाईंको अनुभव कस्तो छ ?

३.१ आर्थिक श्रोत कस्तो छ:

आवश्यक श्रोत उपलब्ध () कम श्रोत उपलब्ध () अति कम श्रोत उपलब्ध ()

३.२ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?

अति सरल () ठीकै () जटिल ()

३.३ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?

आवश्यक सीप छु () आवश्यकता भन्दा कम छु () सीप निकै कम छु ()

३.४ नगरपालिकाको आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?

टाँसेको देखेको छु () कहिले काँही टाँसेको देखिन्छ () खै कतै देखिएन ()

३.५ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन !

ठीकै छ () ठीकै मूल्यांकन हुने गरेको छ () कहिले पनि भएको थाहा छैन ()

३.६ वर्तमान् कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट () ठीकै () कुनै जानकारी छैन ()

४ पारदर्शिता सम्बन्धी

४.१. नगरपालिकामा/ वडामा अहिलेसम्म यस वर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भए ?

१ वटा () २ वटा () कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ()

४.२. नगरपालिकामा /वडामा अहिले सम्म कतिवटा सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?

धेरै () कम () भएकै छैन ()

४.३ नगरपालिकामा / वडामा वार्षिक रूपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?

भएको छ () अहिलेसम्म सञ्चालन भएकै छैन () कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ()

४.४ सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कतिको कार्यान्वयन भएको छ:

धेरै () ठीकै () कम ()

४.५ सार्वजनिक सुनुवाइको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ !

संयन्त्र बनेको छ () कुनै संयन्त्र बनेको छैन () कुनै जानकारी नै छैन ()

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

धेरै जानकारी पाएको छु () ठीकै जानकारी पाएको छु () कम जानकारी पाएको छु ()

अनुसूची-३

धरान उपमहानगरपालिका, नगर कार्यपालिकाको कार्यालय

सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमका लागि

बुदा नं. ३.४.१ संग सम्बन्धित बहिर्गमन अभिमतसंकलन फारम

- १) सेवाग्राहीको लिङ्ग :- पु/स्त्री
- २) जात:
- ३) उमेर:
- ४) शिक्षा:
- ५) कार्यालय सम्म आइपुग्दाको समय :
- ६) यस कार्यालयको काममा मात्र आउनु भएको हो वा अन्य कामकोलागि पनि
- ७) कार्यालयमा देहायको कुन कामको लागि आउनु भएको हो / रेजा () चिन्ह दिनुहोस् ।
 - क) सिफारिस लिन/ पुग्याउन
 - ख) दर्ता/ नवीकरण
 - ग) आर्थिक सहयोग लिन
 - घ) योजना माग गर्न
 - ङ) योजनाको किस्ता लिन
 - च) योजनाको मूल्याङ्कन गराउन
 - छ) योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन
 - ज) स्थानीय तहले राखेको सूचना प्राप्त गर्न
 - झ) सूचनामूलक सामग्री प्राप्त गर्न
 - ञ) अन्य कुनै भए

सि.नं.	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन -उपयुक्त कोष्ठमा रेजा () लगाउने		
१	सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
२	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	अति धेरै	ठीकै	थोरै
३	तपाईं प्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तोव्यवहार गरे ?	मिलनसार रमैत्रीपूर्ण	ठीकै	अभद्र/अमर्यादित
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु(प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) बारेतपाईंलाई सेवाप्रदायक ले स्पष्ट गरे कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए	ठीकै	अलमल्ल हुने गरि अस्पष्ट सूचना दिए
५	तपाईंले राख्नुभएका समस्याहरुलाई के-कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिकाबाट समाधान गरिदिए	ठीकै	समाधान दिन सकेनन्
६	सेवा प्राप्त गर्न अपनाईएको प्रकृया के कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो(छोटो)	ठीकै	लामो र झनझटिलो

कार्यालयको कुन-कुन पक्षमा धेरै राम्रो लाग्यो, कुन-कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

राम्रा लागेका कुराहरु	सुधार गर्नुपर्ने विषयहरु
१	१
२	२
३	३
४	४
५	५

अनुसूची-४

(बुँदा नं. ७.६ सँग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रमको प्रतिवेदनको ढाँचा

१. सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजन गर्ने व्यक्तिको नाम, थर र ठेगाना

२. सुनुवाइ गरिएका विषयवस्तुहरु

क)

ख)

ग)

घ)

३. कार्यक्रम आयोजना स्थल :-

४. कार्यक्रम आयोजना गरिएको मिति र समय

५. कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयावधि (घण्टा /मिनेटमा)

६. उठेका प्रश्न/जिज्ञासा र उत्तर :

क्र.स.	प्रश्न कर्ता, सुझाव दिनेको नाम, थर र ठेगाना	प्रश्न, गुनासो वा सुझावको विवरण	जनाफदिने पदाधिकारीको नाम, थर र पद	जबाफको छोटकरी विवरण

प्रतिवेदन दिएको मिति :

सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजकको दस्तखत :

अनुसूची -५

(बुँदा नं. ७.८ संग सम्बन्धित)

सार्वजनिक सुनुवाइमा पालना गर्नुपर्ने आचार संहिता

१. सहभागीले बोल्नका लागि हात उठाएर संकेत गर्नुपर्नेछ ।
२. सहभागीले प्रश्न वा सुझाव के राखे हो, पहिले स्पष्ट गर्नुपर्नेछ ।
३. सहजकर्ताले बोल्ने संकेत गरेपछि मात्र आफ्नो नाम सहित प्रश्न वा जिज्ञासा राख्नुपर्नेछ ।
४. सेवाग्राही सहभागी नागरिकहरू धैरैलाई प्रश्न गर्न समय दिनुपर्ने भएकाले बुदागत रूपमा छोटकरिमा प्रश्न प्रतिक्रिया राख्नु पर्नेछ र सहजकर्ताले निर्धारण गरेको समय बितेपछि तत्काल प्रस्तुति रोक्नुपर्नेछ ।
५. आफूभन्दा पहिलेका सहभागीले बोलेका कुरालाई दोहोच्याउन जरुरी हुनेछैन ।
६. चित्त नबुझेमा सहजकर्ताको अनुमति लिएर थप प्रश्न राख्न पाइनेछ ।
७. सहभागीले बिना आधार कसैप्रति लाञ्छनायुक्त भाषाको प्रयोग गर्न पाइने छैन ।
८. सुनुवाइका वक्ता तथा सहभागीलाई उत्तेजित पार्ने वा बदलाको भावनाबाट भनाइ राख्न वा बोल्न पाइने छैन ।
९. सुनुवाइलाई बिथोल्ने प्रयास कतैबाट भएको पाइएमा सबै सहभागी मिलेर शालीनता पूर्वक समाधान खोज्ने पहल गर्नु सबैको कर्तव्य हुनेछ ।
१०. सुनुवाइलाई विषयान्तर हुन बाट सबै सहभागि सचेत हुनु पर्नेछ ।

