

## प्रदेश सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी कार्यविधि, २०७७

प्रदेश सरकारको सार्वजनिक निकाय र नागरिकहरूका बीचमा दोहोरो सम्वाद स्थापित गर्न र त्यस्तो सम्वादबाट जनतालाई प्रदेशको विकासको प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराई पारदर्शिताको माध्यमद्वारा समग्र प्रदेशको विकास निर्माण कार्य र सेवाप्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई जिम्मेवारीको संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाई कार्यलाई व्यवस्थित गर्न आवश्यक भएकोले प्रदेश प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा २ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी प्रदेश नम्बर दुईको प्रदेश सरकारले देहायबमोजिमको कार्यविधि बनाई लागू गरिएको छ ।

### परिच्छेद-१

#### उद्देश्य, संक्षिप्त नाम र परिभाषा

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ: (१) यस कार्यविधिको नाम " प्रदेश सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि, २०७७ " रहेको छ ।

(२) यो कार्यविधि प्रदेश सरकार मन्त्रपरिषद्ले स्वीकृत गरेको मितिदेखि लागु हुनेछ ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस नियमावलीमा,-

- (क) “आयोजना” भन्नाले कुनै भौगोलिक क्षेत्र वा कार्य क्षेत्रमा निश्चित अवधि र लगानी रकम तोकरी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको आयोजना सम्झनुपर्छ ।
- (ख) “कार्यक्रम” भन्नाले निश्चित उद्देश्य प्राप्तिका लागि तयार गरिएको क्षेत्रगत वा बहु क्षेत्रगत कार्यक्रम सम्झनुपर्छ ।
- (ग) “गैर सरकारी संस्था” भन्नाले यस कार्यविधिको प्रयोजनको लागि प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका र सार्वजनिक निकायकोबाट आफूको कार्यक्रम स्वीकृत गराई सार्वजनिक निकायसँग समन्वय राखी कार्य सञ्चालन गर्ने गैर नाफामूलक संस्था सम्झनुपर्छ ।
- (घ) “नागरिक बडापत्र ” भन्नाले सार्वजनिक निकायले उपलब्ध गराउने विभिन्न सेवा तथा सुविधाको नाम, विवरण, समयवधि, जिम्मेवार कर्मचारी, कार्यकक्षको विवरण सेवा प्राप्त गर्न पुन्याउनु पर्ने प्रक्रिया, लाग्ने शुल्क दस्तुरका साथै सेवा अवरुद्ध भएमा उजुरी सुन्ने अधिकारी उल्लेख गरी सर्वसाधारणलाई सुसूचित गर्न सार्वजनिक स्थल वा कार्यालयमा टाँगिएको वा टाँसेर राखिएको बाचापत्रलाई जनाउँछ ।
- (ङ) “बिकास साझेदार ” भन्नाले प्रदेश सरकार वा सार्वजनिक निकायसँग भएको संझौता वा सहकार्य गर्ने द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दातृ निकाय, संयुक्त राष्ट्रसंघीय निकायहरू, अन्तर्राष्ट्रिय गैर सरकारी संस्था लगायत गैसस, निजी क्षेत्र तथा सामुदायिक संस्था समेतलाई सम्झनु पर्दछ ।
- (च) “बहिर्गमन अभिमत” भन्नाले नागरिक बडापत्रद्वारा गरिएका वाचा बमोजिम सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तिपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्कने समयमा त्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा लेखी वा लेखाइदिएको अभिमत वा सुझावलाई जनाउँछ ।

- (छ) “प्रमुख सचिव” भन्नाले प्रदेश सरकार को प्रमुख सचिव भई काम गर्ने नेपाल सरकारको राजपत्राङ्कित विशिष्ट श्रेणीको अधिकृत वा सो सरहको अधिकृत कर्मचारीलाई सम्झनु पर्दछ।
- (ज) “मन्त्रालय” भन्नाले प्रदेश सरकारका मन्त्रालय सम्झनु पर्छ र सो शब्दले मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषदको कार्यालयलाई समेत जनाउँछ।
- (झ) “योजना” भन्नाले समग्र विकास निर्माण सम्बन्धी तयार पारिएको आवधिक योजना, वार्षिक योजना, क्षेत्रगत योजना र यस्तै प्रकारका अन्य योजनालाई सम्झनुपर्छ।
- (ञ) “लक्षित समूह” भन्नाले आर्थिक रुपमा विपन्न वर्गका महिला एवं बालबालिका तथा आर्थिक र सामाजिक रुपमा पिछडिएका वर्गहरु (सबै जातजातिका विपन्न वर्गहरु, ज्येष्ठ नागरिक, दलित, आदिवासी /जनजाति, भिन्न क्षमता भएका व्यक्तिहरु, मधेसी, मुस्लिम तथा पिछडावर्ग) एवं प्रदेश सरकारले लक्षित समूह भनी तोकेका वर्ग एवं समुदाय सम्झनुपर्छ।
- (ट) “विभागीय प्रमुख” भन्नाले प्रदेश कानून बमोजिम विभागीय प्रमुख भनी तोकिएको पदाधिकारीलाई सम्झनु पर्छ।
- (ठ) “सचिव” भन्नाले मन्त्रालयको प्रदेश सचिव सम्झनु पर्छ र सो शब्दले प्रदेश सरकारको आयोग तथा निकायहरुमा कार्यरत नेपाल सरकारको राजपत्राङ्कित प्रथम श्रेणी वा सो सरहको अधिकृतलाई सम्झनु पर्छ।
- (ड) “सार्वजनिक निकाय” भन्नाले देहायका निकाय सम्झनु पर्छ:-
- (१) प्रदेश सरकारका मन्त्रालय, सचिवालय, आयोग, निर्देशनालय वा सो अन्तर्गतका अन्य जुनसुकै सरकारी कार्यालय वा निकाय,
  - (२) प्रदेश कानून बमोजिम गठित प्रदेश सरकारको पूर्ण वा अधिकांश स्वामित्व वा नियन्त्रणमा रहेको प्राधिकरण, प्रतिष्ठान, बोर्ड, केन्द्र, परिषद, संस्थान, कम्पनी, निगम, समिति वा यस्तै प्रकृतिका अन्य संगठित संस्था,
  - (३) प्रदेश सरकारद्वारा सञ्चालित वा प्रदेश सरकारको पूर्ण वा अधिकांश अनुदान प्राप्त विश्वविद्यालय, अनुसन्धान केन्द्र वा यस्तै प्रकृतिका अन्य प्राज्ञिक वा शैक्षिक संस्था,
  - (४) प्रदेश सरकारको ऋण वा अनुदानमा सञ्चालित संस्था,
  - (५) प्रदेश सरकारले प्रदेश राजपत्रमा सूचना प्रकाशन गरी सार्वजनिक निकाय भनी तोकेको अन्य संस्था।
- (ढ) “सामुदायिक संस्था” भन्नाले जनचेतना सम्बन्धी तालिम, अभिमुखीकरण, सीप विकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी

प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा सार्वजनिक निकायमा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनुपर्छ ।

- (ग) “सामुदायिक संस्था” भन्नाले जनचेतना सम्बन्धी तालिम, अभिमुखिकरण, सीपविकास, बचत, कर्जा परिचालन, समावेशी विकास र सशक्तीकरण गर्ने उद्देश्यले निश्चित प्रक्रिया अवलम्बन गरी प्रचलित कानून बमोजिम स्थापना भएका संस्था तथा सार्वजनिक निकायमा सूचीकृत भएका समुदायमा आधारित संस्था सम्झनु पर्छ ।
- (त) “सार्वजनिक सुनुवाइ” भन्नाले सरोकारवाला सर्वसाधारण नागरिक र अधिकारमा बसेका सार्वजनिक निकायका पदाधिकारीहरु बीच सार्वजनिक चासोको विषयमा सार्वजनिक स्थलमा खुला छलफल गर्ने प्रक्रियालाई जनाउँछ ।
- (थ) "नागरिक प्रतिवेदन पत्र" भन्नाले सेवाग्राही नागरिकले सार्वजनिक सेवा प्रदायक संस्थाहरुबाट सेवा लिंदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुराहरुलाई उल्लेख गरी सेवा प्रदायक संस्थालाई पृष्ठपोषण गरी उपलब्ध गराउने सूचना जानकार वा सुझाव उल्लेख भएका जुनसुकै कागजात सम्झनु पर्छ ।

### परिच्छेद-२

#### नागरिक बडापत्र र गुनासो व्यवस्थापन

३. उद्देश्य: प्रदेश सरकारको सार्वजनिक निकायबाट संचालित विकास कार्यक्रम उपलब्ध सेवा, वस्तु र सुविधा सार्वजनिक गरी त्यस्ता विषयका सम्बन्धमा सार्वजनिक थलोमा सेवाग्राही नागरिकले उठाएका प्रश्नहरुमा स्पष्टता ल्याउने र नागरिकबाट प्राप्त रचनात्मक सुझावलाई ग्रहण गर्न तथा जिम्मेवार संस्कार बसाउन गरिने सार्वजनिक सुनुवाई गर्ने कार्य प्रक्रियालाई मार्गदर्शन गर्नु यस कार्यविधिको उद्देश्य रहनेछ ।
४. नागरिक बडापत्र राख्नुपर्ने: (१) सार्वजनिक निकायले कार्यालय हाता भित्र सबैले देख्ने ठाउँमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ ।

(२) सार्वजनिक निकायमा सर्वसाधारण नागरिकले देखिने गरी नागरिक बडापत्र राखिनेछ ।

त्यस्तो नागरिक बडापत्र सम्भव भए सम्मन श्रव्यदृश्य माध्यमबाट प्रस्तुत गर्नु पर्नेछ ।

(३) नागरिक बडापत्रमा देहायका कुरा उल्लेख भएको हुनुपर्नेछ :

- (क) सार्वजनिक निकायले प्रचलित बमोजिम दिने 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,  
(ङ) शुल्क दस्तूर लाग्ने भए सोको विवरण,  
(च) शुल्क दस्तूर नलाग्ने भएमा सोही व्यहोरा,  
(छ) सेवा सुविधा उपलब्ध हुने कार्यकक्षको नम्बर वा संकेत,

- (ज) उजुरी सुन्ने अधिकारी वा निकाय,
- (झ) सेवा प्रदायक सार्वजनिक निकायको टेलिफोन नं., इमेल र वेभसाइट,
- (ञ) गुनासो, पीर मर्का राख्ने फोन नं., कर्मचारी र इमेल ठेगाना, र
- (ट) सार्वजनिक निकायले तोकेका अन्य आवश्यक कुरा ।

(३) यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक रूपमा प्रदर्शन गरिएको नागरिक बडापत्रमा संशोधन वा परिवर्तन गर्नुपर्ने भएमा प्रत्येक वर्षको आषाढ मसान्त भित्र गरिसक्नु पर्नेछ ।

(४) सार्वजनिक निकायले सर्वसाधारणको गुनासो पीर मर्का सुन्ने र तत्सम्बन्धी बिषयलाई जिम्मेवार अधिकारी समक्ष पुन्याउने कामका लागि गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइ खडा गर्नु वा पदाधिकारी तोक्नु पर्नेछ ।

(५) त्यसरी खडा गरिएको गुनासो सुन्ने केन्द्र वा ईकाइलाई साधारणतया प्रवेशद्वार नजिकै राखिनेछ ।

(६) यस परिच्छेद बमोजिम आएका गुनासा वा पीर मर्कालाई अभिलेखन गर्नुपर्नेछ ।

(७) त्यस्तो गुनासो पीर मर्का सुन्ने प्रयोजनका लागि सार्वजनिक निकायले फोन नम्बर, इमेल ठेगानाको व्यवस्था समेत गर्नेछ ।

(८) यस परिच्छेद बमोजिम प्राप्त हुन आएको गुनासो पीर मर्काको सुनुवाइ गरी सोको जानकारी गुनासोकर्तालाई उपलब्ध गराउनु गुनासो सुन्ने ईकाइ वा केन्द्र प्रमुख वा पदाधिकारीको जिम्मेवारी हुनेछ ।

(९) गुनासो पीर मर्काको अभिलेखको ढाँचा अनुसूची-१ बमोजिम हुनेछ ।

**५. गुनासो एवं सुझाव पेटिका राख्ने:-** (१) सार्वजनिक निकायले सम्पादन गरेको कार्यको गुणस्तर तथा त्यसमा भएको वा हुनसक्ने अनियमितताको सम्बन्धमा गुनासो सुन्न सबैले देख्ने ठाउँमा गुनासो पेटिका राख्नुपर्नेछ । त्यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा जो सुकैले लिखित रूपमा गुनासो पेश गर्न सक्नेछन् । त्यसरी राखिएको गुनासो पेटिकामा परेका गुनासो तथा सुझाव सकेसम्म दैनिक रूपमा वा सो नभएमा प्रत्येक सातामा एक पटक खोलिनेछ ।

(२) गुनासो पेटिका खोल्ने जिम्मेवारी पाएका कर्मचारीले अन्य कर्मचारी समेतको रोहवरमा गुनासो पेटिका खोल्नेछन् ।

(३) समाधान हेतु प्राप्त गुनासाहरू अभिलेख गरी जिम्मेवार कर्मचारीले सार्वजनिक निकायको सम्बन्धित शाखा-प्रमुखलाई २४ घण्टा भित्र बुझाई दिनुपर्नेछ ।

(४) गुनासो समाधान भएको जानकारी गुनासोकर्तालाई दिने दायित्व जिम्मेवार कर्मचारीले बहन गर्नुपर्नेछ ।

(५) यस परिच्छेद बमोजिम परेका गुनासो एवं सुझाव अभिलेखन र व्यवस्थापन गर्ने सम्बन्धी अन्य कुरा सार्वजनिक निकायको प्रमुखले प्रचलित कानून बमोजिम किनारा लगाउनेछ ।

### परिच्छेद-३

#### सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी

**६. सार्वजनिक सुनुवाइको तयारी गर्नुपर्ने:** (१) अधिल्लो पटकको सार्वजनिक सुनुवाइमा प्रतिबद्धता व्यक्त गरिएका बिषय र त्यस्ता बिषयमा भए गरेका प्रयास, नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतको नतिजा एवं सेवा सुविधा

प्रवाहका विषयमा प्राप्त जनगुनासो तथा सुझावको व्यवस्थापन र सार्वजनिक निकायको नीति, कार्यक्रम, बजेट तथा प्रगति, सामाजिक परीक्षण तथा सार्वजनिक परीक्षण प्रतिवेदनहरु सार्वजनिक सुनुवाईका विषयवस्तुहरु हुनेछन् ।

(२) सार्वजनिक निकायको प्रमुखले सार्वजनिक सुनुवाईको विषयमा जानकारी राख्ने कर्मचारीहरुको एक समूह गठन गर्नुपर्नेछ ।

(३) सार्वजनिक निकायले यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाईको आयोजना गर्दा कार्यक्रममा वितरित भत्ताको नामनामेसी सहितको विवरण प्रकाशन गर्नुपर्नेछ ।

(४) सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाईको कार्यक्रम हुने दिन भन्दा पन्ध्र दिन अगावै नागरिक प्रतिवेदन र बहिर्गमन अभिमतको माध्यम प्रयोग गरी सूचना संकलन गर्नुपर्नेछ ।

**७. बहिर्गमन अभिमतबाट सूचना संकलन विधि:** (१) कार्यालयको सेवा वा सुविधा वा वस्तु प्राप्त गरेका नागरिक मध्ये बढीमा पचास जना नागरिकबाट अनुसूची-३ बमोजिम बहिर्गमन अभिमत भर्न लगाई सूचना संकलन गरिनेछ ।

(२) त्यसरी संकलित अभिमतको नतिजा प्रतिवेदनको रूपमा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा पेश गरिनेछ ।

(३) सार्वजनिक निकायले बहिर्गमन अभिमतमा भाग लिनुभएका नागरिकलाई सार्वजनिक सुनुवाईमा भाग लिन निमन्त्रणा गर्नेछ ।

**८. नागरिक प्रतिवेदन संकलन गर्ने विधि:** (१) सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता वा कर्मचारीको माध्यमद्वारा कम्तीमा पचास जना सेवाग्राही नागरिकबाट अनुसूची-२ बमोजिमको नागरिक प्रतिवेदन फाराम भर्न लगाई सूचना संकलन गर्नु पर्नेछ ।

(२) सार्वजनिक निकायले त्यस्तो फाराम कम्तीमा पचास सेवाग्राही नागरिकबाट भर्न लगाउनेछ ।

(३) सार्वजनिक निकायले लक्षित वर्गको प्रतिनिधित्व हुने हिसाबले फाराम भर्न लगाउनु पर्नेछ । नागरिक प्रतिवेदनमा मधेसी, दलित, जनजाति, बालबालिका, महिला एवम् पिछडिएको वर्गको समेत अनिवार्य प्रतिनिधित्व हुनेगरी भराइनेछ ।

(४) यस दफा बमोजिम संकलित सूचनाको विश्लेषणलाई नागरिक सुनुवाईका दिन पेश गर्नु पर्नेछ ।

**९. उद्देश्य निर्धारण गर्ने:** (१) सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रममा उद्देश्य बारे जानकारी गराउनु पर्नेछ ।

(२) त्यसरी निर्धारित उद्देश्य प्राप्तिको दिशामा मात्र बहस चलाई सुनुवाइलाई उद्देश्यमूलक बनाउनु पर्नेछ ।

(३) बहसलाई निर्देशित दिशामा लैजाने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता (मोडरेटर) को रहनेछ ।

(४) सार्वजनिक सुनुवाईको उद्देश्य निर्धारण गर्दा सार्वजनिक सुनुवाई सहजकर्ता (मोडरेटर) सँग परामर्श गरिनेछ ।

(५) सार्वजनिक सुनुवाईको लागि सुनुवाई हुने मिति, समय र स्थान उल्लेख सार्वजनिक सूचना प्रकाशन गरिनेछ । यस्तो मिति, समय र स्थानको समान्यतया परिवर्तन गरिने छैन ।

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

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

(८) 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 गर्नु पर्नेछ ।

#### परिच्छेद-४

##### सम्पर्क र सहभागीहरूको चयन

१०. अधिकारीहरूसँग सम्पर्क र सहभागीहरूको चयन: सार्वजनिक निकायले विज्ञ टोलीका अधिकारी र सुनुवाइको काममा संयोजन गर्ने अधिकारी बीच निरन्तर सम्पर्कको व्यवस्था गर्नुपर्नेछ ।

११. सम्पर्क गर्ने: (१) सम्पर्कमा सुनुवाइको लागि राखिएका विषयमा आउन सक्ने संभावित जिज्ञासाहरूको आँकलन गरिनेछ । जिज्ञासा स्पष्ट पार्नका लागि विषय विज्ञवाट पेश गरिने उत्तरको शैली तय गरिनेछ ।

(२) सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाइको लागि निमन्त्रणा दिनुपर्ने नागरिक, पत्रकार, संघसंस्था र सरोकारवाला सेवाग्राही नागरिकको सूची तयार गर्नुपर्नेछ ।

(३) सार्वजनिक निकायको सुपरिवेक्षण तथा अनुगमन समितिमा रहनुभएका सरोकारवाला प्रतिनिधिहरूलाई अनिवार्य रूपमा आमन्त्रण गर्नुपर्नेछ ।

#### परिच्छेद-५

##### सुनुवाइ सहजकर्ता र बजेट व्यवस्था

१२. सार्वजनिक सुनुवाइका लागि सहजकर्ताको प्रबन्ध र बजेट व्यवस्था: (१) सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाइको बहसलाई विषय केन्द्रित गराउन एक जना सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ ।

(२) सहजकर्तालाई दिनुपर्ने आवश्यक सुविधा सार्वजनिक निकायले निर्णय गरे बमोजिम हुनेछ ।

(३) सहजकर्ता (मोडेरेटर) ले देहायका कुरामा ध्यान पुर्याउनु पर्नेछ:-

(क) शिष्ट एवं विनयशील भाषाको प्रयोग गर्ने,

(ख) निष्पक्ष रूपले मध्यस्थता गर्ने,

(ग) महिला जनजाति तथा पिछडिएका वर्गलाई आआफूनो भनाइ राख्न प्रोत्साहित गर्ने,

(घ) सहभागीले व्यक्त गरेका विचारमा प्रतिवाद नगर्ने,

(ङ) प्राप्त सुझाव, प्रतिक्रिया तथा टिप्पणीलाई सकारात्मक रूपमा लिने,

(च) व्यक्तिको आचरण वा संस्थाको सार्वजनिक नीति र शिष्टाचारलाई कायम राख्ने, सहभागिको कुरा काटी आफूनो भनाई नराख्ने, ।

(छ) बिषय वस्तुमा केन्द्रित रही छलफल गराउने

**१३. बजेट व्यवस्था गर्ने:** (१) सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाइका लागि बजेटको ब्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।  
त्यसरी छुट्याइएको बजेटमा देहायका कुराहरु खुलेको हुनुपर्नेछ:-

(क) सार्वजनिक सुनुवाइ सहजकर्ताको पारिश्रमिक र यातायात खर्च

(ख) आवश्यकता अनुसार माइक, पंखा, पाल, हल, कुर्सी, मेच, भाडा, खानेपानी, शौचालय र प्राथमिक उपचारको खर्च

(ग) मसलन्द अन्य श्रव्य/दृश्य सामग्रीको भाडा चियापान खर्च प्रतिवेदन तयारी र प्रकाशन खर्च

(२) सार्वजनिक निकायले आम्दानी खर्चको सूचना प्रकाशन गर्दा सार्वजनिक सुनुवाइमा लागेको खर्च छुट्टै देखिने गरी सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

#### परिच्छेद-६

#### अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन

**१४. सार्वजनिक सुनुवाइका लागि अन्तिम तयारी तथा कार्य विभाजन:** (१) सार्वजनिक निकायले सार्वजनिक सुनुवाइको लागि भएको तयारीको सम्बन्धमा देहायका विषयमा अनुगमन गर्नुपर्नेछ:-

(क) सेवाग्राहीको वहिर्गमन अभिमत सम्बन्धी कागजातको अभिलेख र विश्लेषण,

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

(ग) सुनुवाइ स्थलमा जुटेको सामग्री तथा सुविधा,

(घ) यातायातको प्रबन्ध,

(ङ) खर्चको व्यवस्था,

(च) सुनुवाइमा भाग लिने सरोकारवाला संघ संस्था तथा पदाधिकारीको सहभागिता, र

(छ) मसलन्द,

(ज) सार्वजनिक निकायले उपयुक्त मानेको अन्य कुराहरु ।

(२) सार्वजनिक सुनुवाइमा उठ्न सक्ने जिज्ञासाको विषयमा कुन पदाधिकारीले के विषयमा स्पष्ट पार्ने हो , सो निक्यौल गरी कार्य विवरण र कार्य विभाजन तयार गरिनेछ ।

(३) एक पदाधिकारीको कार्य बिभाजनमा परेको विषयमा उत्तर दिने वा जिज्ञासा समाधान गर्ने कुरा अर्को पदाधिकारीबाट गर्ने गराइने छैन ।

तर विशेष कारणबस जिम्मेवारी तोकिएको पदाधिकारी उपस्थित हुन नसकेमा सार्वजनिक निकायका प्रमुखले सो जिम्मेवारी अर्को पदाधिकारीलाई तोकनु पर्नेछ ।

(४) यस परिच्छेदमा जुनसुकै कुरा उल्लेख भएतापनि सार्वजनिक निकायको प्रमुखले जिज्ञासामा थप स्पष्टता ल्याउन वाधा पुन्याएको मानिने छैन ।

#### परिच्छेद - ७

#### सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम संचालन

**१५. सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम संचालन:** (१) 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) सहभागीहरुबाट तोकिएको बिषयमा लिखित तथा मौखिक प्रश्नहरु संकलन गर्ने,
  - (ज) सार्वजनिक निकायका जिम्मेवार पदाधिकारीहरुले 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 ।
- (२) सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम सामान्यतया चार घण्टासम्म सञ्चालन हुनेछ ।
- (३) सार्वजनिक सुनुवाइको कार्यक्रम समाप्तिपछि कार्यक्रमको समीक्षा गरिनेछ ।
- (४) समीक्षामा कार्यक्रमको उद्देश्य अनुरूप सुनुवाइको प्रतिफल प्राप्त भएनभएको विषयलाई विश्लेषण गर्नुपर्नेछ ।
- (५) सार्वजनिक सुनुवाइको प्रतिवेदन तयार गरी पेश गर्ने जिम्मेवारी सार्वजनिक सुनुवाइमा खटिएका कर्मचारी र सहजकर्ताको हुनेछ ।
- (६) उपदफा (५) बमोजिम तयार गरिने प्रतिवेदन अनुसूची-४ बमोजिमको ढाँचामा आधारित गरिनेछ ।
- (७) सार्वजनिक सुनुवाइ वर्षको चार पटक सञ्चालन गरिनेछ ।
- (८) यस परिच्छेद बमोजिम सार्वजनिक सुनुवाइको लागि अनुसूची-५ बमोजिमको आचार संहिता पालना गर्नु गराउनु पर्नेछ ।
- (९) कार्यक्रम समापन पछि सार्वजनिक निकायले उपयुक्त संचारबाट प्रचार प्रसार गर्नु पर्नेछ ।

#### परिच्छेद-८

#### विविध

१६. गैसस तथा अन्य सार्वजनिक संस्थाहरुको सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यविधि: (१) गैहसरकारी संस्था तथा अन्य सार्वजनिक निकायहरुले पनि यस कार्यविधिलाई प्रयोग गर्न सक्नेछन् । सो गर्न गराउन सार्वजनिक निकायहरुले समन्वय र सहयोग गर्नु पर्नेछ ।
१७. जरिवाना हुन सक्ने: (१) सार्वजनिक निकायले सवैले देख्ने ठाँउमा नागरिक बडापत्र राख्नु पर्नेछ । नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार कार्य नभएमा सो कार्यका लागि जिम्मेवार कर्मचारीबाट रु. ५०००/- सम्म (अक्षरपी पाँच हजार) क्षतिपुर्ति सम्बन्धित सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराइनेछ ।
१८. आवश्यक व्यवस्था मिलाउन सक्ने: यस मापदण्डको कार्यान्वयनमा कुनै जटिलता उत्पन्न भएमा मुख्यमन्त्री तथा मन्त्रिपरिषद्को कार्यालयले आवश्यक व्यवस्था मिलाउन सक्नेछ ।

१९. बाझिएमा हुने: (१) यस कार्यविधिमा उल्लेख भएका कुराहरु प्रचलित कानूनसँग बाझिएमा प्रचलित कानूनमा भएको व्यवस्था नै मान्य हुनेछ ।

(२) कसैले यस कार्यविधिको विपरीत हुने गरी कुनै कार्य गरेमा निजलाई प्रचलित कानून बमोजिम कारवाही हुनेछ ।



**अनुसूची-२**  
**(दफा ८ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित )**  
**नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card)**

(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

उत्तरदाताको नाम थर:

जनजाति:

शिक्षा: ( )

महिला: ( )

पुरुष: ( )

जनजाति: ( )

उमेर: ( )

पेशा: ( )

ठेगाना: .....पालिका

.....

वडा

..... सम्पर्क नम्बर .....

**क) सेवाको सन्तुष्टि:**

१. तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ?

उत्तर: सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

२. सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाईं कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

उत्तर: सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

**ख) सेवाको नियमितता**

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

उत्तर: सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) असन्तुष्ट ( )

४. कार्यालय नियमित रूपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यच्युस्तता) सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

उत्तर: विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त ( )

५. तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ? तिरेको छैन र ?

उत्तर: ( ) एकदमै कम ( ) धेरै तिरेको ( ) एक दमै कम

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

उत्तर: १ दिन ( ) २ दिन ( ) धेरै दिन ( )

**ग) सेवाप्रतिको जनविश्वास**

७. यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

उत्तर: विश्वस्त ( ) ठीकै ( ) अविश्वस्त ( )

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

उत्तर: धैरै ( ) ठीकै ( ) गरेको छैन ( )

९. यस संस्थामा कार्यरत कर्मचारी प्रति तपाईंको विश्वास कतिको छ ?

उत्तर: धैरै ( ) ठीकै ( ) विश्वास छैन ( )

१०. यस कार्यालयले विपन्न वर्गको लागि छुट्याएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?

उत्तर: छ ( ) छैन ( ) अलि अलि थाहाछ ( )

#### घ) सेवाको गुणस्तर

११. यस कार्यालयबाट सेवा लिंदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

उत्तर: सन्तुष्ट ( ) कम सन्तुष्ट ( ) असन्तुष्ट ( )

१२. तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

उत्तर: आफै ( ) गाउँका ठूलाबडाको ( ) मध्यस्थकर्ता ( )

१३. यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्यो ?

उत्तर: १ पटक ( ) २ पटक ( ) सोभन्दावढी ( )

#### ङ) सेवा सम्बन्धी जानकारी

१४. कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

उत्तर: अति राम्रो ( ) ठीकै ( ) नराम्रो ( )

१५. कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्र बारे तपाईंलाई जानकारी छ ?

उत्तर: छ ( ) आंशिक जानकारी छ ( ) कुनै जानकारी छैन ( )

१६. कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?

उत्तर: अति राम्रो ( ) ठीकै ( ) खासै राम्रो छैन ( )

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

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

१८. परिषदमा राष्ट्रिय नीति निर्देशिका अनुसार समावेशी प्रकृतिको प्रतिनिधित्व भएको छ:

उत्तर: छ ( ) ठीकैछ ( ) प्रतिनिधित्व साट्टैकमछ ( )

१९. नागरिक बडापत्र/उजुरी पेटिका / गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा तपाईंको विचारमा सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गरेका छन् ?

उत्तर: धैरै ( ) कम ( ) गरेको छैन ( )

२०. तपाईंको विचारमा सेवाप्रदायकहरूले नागरिक बडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?

उत्तर: धैरै ( ) ठीकै ( ) अतिकम ( )

२१. तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?

उत्तर: धैरै भएको छ ( ) ठीकै भएकोछ ( ) भएकै छैन ( )

## नागरिक प्रतिवेदन पत्र

### क) शिफारिस सम्बन्धी

१. शिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?

उत्तर: पाएँ ( ) ठीकै पाएँ ( ) स्पष्ट पाइँन ( )

२. कुनै शिफारिसको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्यो ?

उत्तर: दिएँ ( ) थोरै दिएँ ( ) मागिएन र दिइएन पनि ( )

३. त्यहाँबाट दिने शिफारिस लिंदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

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

४. राजस्व, शुल्क तथा दस्तुर को-कससँग उठाउने गर्दछन् ?

उत्तर:

(क) सबैसँग कर उठाउँछन् ( )

(ख) सीमित व्यक्ति सँग मात्र कर उठाउँछन् ( )

(ग) धेरै बक्यौता रहने गरेको छ ( )

(घ) पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी ( )

५. कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?

उत्तर: राम्रो ( ) ठीकै ( ) खराब ( )

६. कार्यालयमा सरसफाई सम्बन्धी गुनासो गर्दा त्यसमाथि कारवाही कतिको गरिन्छ ?

उत्तर: तुरुन्तै हुन्छ ( ) पटक पटक भनेपछि मात्रै हुन्छ ( ) जति भनेपनि हुन्छ ( )

७. तपाईंको विचारमा जि.स.स./न.पा./गा.पा. ले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?

उत्तर: नियमित र राम्रो संग ( ) ठीकै गर्छ ( ) नियमित रुपमा गर्दैन ( )

८. तपाईंको गा.पा./ न.पा. मा विकास निर्माणको स्थिति कस्तो छ ?

उत्तर: राम्रो ( ) ठीकै ( ) खराब ( )

९. सञ्चालन गरेका योजनाहरू कतिको प्रभावकारी छन् ?

उत्तर: प्रभावकारी छन् ( ) ठीकै छन् ( ) प्रभावकारी छैनन् ( )

१०. योजनाको बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?

उत्तर: सहज ( ) सहज ( ) ठीकै ( ) अप्ठ्यारो ( )

११. योजनाहरू जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनुपर्छ ?

उत्तर: पर्दैन ( ) मागैँ लिनन्छन् ( ) रकम नदिए अप्ठ्यारो पाउँछन् ( )

१२. योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?

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

१३. विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?

**उत्तर:** सजिलै पाइन्छ ( ) सोधेपछि पाइन्छ ( ) सोधेपनि पाइदैन ( )

१४. सार्वजनिक निकायको आचारसंहिता पालना भएको छ ?

**उत्तर:** पालना भएको छ ( ) ठीकै पालना भएको छ ( ) कति पनि पालना भएको छैन ( )

१५. योजना सञ्चालन गर्दा जि.स.स./न.पा./गा.पा. बाट कतिको सहयोग पाउनु भएको छ ?

**उत्तर:** धेरै सहयोग पाएको छु ( ) ठीकै सहयोग पाएको छु ( ) निरुत्साहित गरिन्छ ( )

१६. यस कार्यालयको तल दिइएका विविध पक्षहरूमा तपाईंको अनुभव कस्तो छ ?

(क) आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?

**उत्तर:** आवश्यक श्रोत उपलब्ध ( ) कम श्रोत उपलब्ध ( ) अति कम श्रोत उपलब्ध ( )

(ख) काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ?

**उत्तर:** अति सरल ( ) ठीकै ( ) जटिल ( )

(ग) कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सीप कस्तो छ ?

**उत्तर:** आवश्यक सीप छु ( ) आवश्यकता भन्दा कम छ ( ) सीपनिकै कम छ ( )

(घ) सार्वजनिक निकायको आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?

**उत्तर:** टाँसेको देखेको छु ( ) कहिले काँही टाँसेको देखिन्छ ( ) खै कतै देखिएन ( )

१७. कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन ?

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

१८. वर्तमान कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

**उत्तर:** सन्तुष्ट ( ) ठीकै ( ) कुनै जानकारी छैन ( )

### ख) पारदर्शिता सम्बन्धी

१९. सार्वजनिक निकायमा अहिलेसम्म यस वर्ष कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सम्पन्न भए ?

**उत्तर:** १ वटा ( ) २ वटा ( ) कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ( )

२०. सार्वजनिक निकायमा अहिले सम्म कतिवटा सार्वजनिक परीक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?

**उत्तर:** धेरै ( ) कम ( ) भएकै छैन ( )

२१. सार्वजनिक निकायमा वार्षिक रूपमा सामाजिक परीक्षण भएको छ ?

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

२२. सार्वजनिक सुनुवाइमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कतिको कार्यान्वयन भएको छ ?

**उत्तर:** धेरै ( ) ठीकै ( ) कम ( )

२३. सार्वजनिक सुनुवाइको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ ?

**उत्तर:** संयन्त्र बनेको छ ( ) कुनै संयन्त्र बनेको छैन ( ) कुनै जानकारी नै छैन ( )

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

**उत्तर:** धेरै जानकारी पाएको छु ( ) ठीकै जानकारी पाएको छु ( ) कम जानकारी पाएको छु ( )

**अनुसूची-३**  
**बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन गर्ने ढाँचा**  
**(दफा ७ को उपदफा (१) सँग संबन्धित)**

- (१) सेवाग्राहीको लिङ्ग :- पुरुष ( ) महिला ( )
- (२) जात:
- (३) उमेर:
- (४) शिक्षा:
- (५) कार्यालय सम्म आइपुग्दाको समय :
- (६) यस कार्यालयको काममा मात्र आउनु भएको हो वा अन्य कामको लागि पनि
- (७) कार्यालयमा देहायको कुन कामको लागि आउनु भएको हो रेजा चिन्ह दिनुहोस् ।
- (क) सिफारिस लिन/पर्याउन
- (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) सार्वजनिक निकायले 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 कोसँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
२.	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?	थोरै	अति धेरै	ठीकै
३.	तपाईं प्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्री पूर्ण	ठिकै	अमर्यादित
४.	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरू (प्रमाण	अती स्पष्ट	ठिकै	अल्मल्ल हुने गरी



**अनुसूची-४**  
**(दफा १५ को उपदफा (६) सँग सम्बन्धित)**  
**सार्वजनिक सुनुवाइ सम्बन्धी प्रतिवेदनको ढाँचा**

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

सुनुवाइ गरिएका विषयवस्तुहरु

(क)

(ख)

(ग)

(घ)

कार्यक्रम आयोजना स्थल :-

कार्यक्रम आयोजना गरिएका मिति र समय :

कार्यक्रम सञ्चालन गरिएको समयावधि (घण्टा/मिनेटमा)

उठेका प्रश्न/जिज्ञासा र उत्तर :

क्र.सं.	प्रश्नकर्ता गुनासो गर्ने वा सुझाव दिनेको नाम थर ठेगाना	सहभागीको प्रश्न/गुनासो/सुझाव	जवाफ दिने पदाधिकारीको नाम थर ठेगाना	जवाफको छोटकरी व्यहोरा

प्रतिवेदन दिएको मिति:

सार्वजनिक सुनुवाइ संयोजकको दस्तखत

**अनुसूची-५**  
(दफा १५ को उपदफा (८) सँग सम्बन्धित)

**सार्वजनिक सुनुवाइमा पालना गर्नुपर्ने आचार संहिता**

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