

नगरपालिका उपभोक्ता सर्वेक्षण

परिभाषा

नागरिक समाजलाई परिचालन गरी भ्रष्टाचार विरुद्ध लड्न सहकार्य विकसित गर्ने एकमात्र उद्देश्यले प्रेरित ट्रान्सपरेन्सी इन्टरनेशनलले भ्रष्टाचार विरुद्धका मूल्य मान्यता, सिद्धान्त र नीतिहरूलाई हृदयंगम गरि तिनको प्रचार प्रसार गर्नुका अतिरिक्त केही यस्ता सामाग्रीहरूको विकास गरेको छ, जुन सरकारी र गैरसरकारी संस्थाहरूलाई व्यवहारमा अपनाउन सहयोगी बनेका छन् । सार्वजनिक खरीद तथा विक्री प्रकृत्यालाई पारदर्शी बनाउनका लागि तर्जुमा गरिएको **सदाचार पद्धतिको** अवधारणा त्यसै मध्येको एक हो ।

सार्वजनिक विकासको काम कारवाही तथा निर्णय प्रक्रियामा पारदर्शिता ल्याई त्यस्ता निकायद्वारा सेवा दिँदा, लिँदा तथा सामाग्री आपूर्ति गर्दा आर्थिक वा अन्य कुनै प्रकारको प्रलोभन बिना कार्य सम्पादन गर्ने र निर्णयको औचित्यको जानकारी सरोकारवालालाई वा अन्य चासो राख्ने व्यक्ति वा संस्थालाई सरल र सहज रूपमा उपलब्ध गराउने परिपाटी स्थापित गर्नु नै सदाचार पद्धति हो ।

यस पद्धतिलाई अपनाउदा सम्बन्धित निकायले निर्णय प्रक्रियालाई सरल र पारदर्शी बनाउने, निर्माण कार्यको लागत अनुमान यथार्थ बनाउने, सेवा उपलब्ध गराउदा, अत्यत्रवाट सेवा प्राप्त गर्दा र सामाग्री आपूर्ति गर्दा नियम अनुसार लिने र दिने बाहेक अन्य कुनै आर्थिक कारोवार र प्रलोभनमा नपर्ने / नपार्ने र सुभाब र गुनासो सुन्ने व्यवस्था मिलाउने आदि व्यवस्था गर्नुपर्दछ ।

यसै सन्दर्भमा विभिन्न नगरपालिकाहरूको काम कारवाही पारदर्शी, उत्तरदायी र जनमुखी बनाउने उद्देश्यले ट्रान्सपरेन्सी इन्टरनेशनल, नेपालद्वारा तयार गरिएको सदाचार पद्धति अनुरूप कार्य सम्पादन गर्ने सार्वजनिक प्रतिवद्धता भरतपुर, बुटवल र लेखनाथ नगरपालिकाले गरे अनुरूप उपभोक्ताहरूले उक्त पद्धति लागू गरे पश्चात नगरपालिकाको काम कारवाहीमा त्यसको अनुभूति पाए/नपाएको बारेमा जान्न यस उपभोक्ता सर्वेक्षण गरिएको हो ।

उद्देश्य

यस उपभोक्ता सर्वेक्षणको प्रमुख उद्देश्यहरूमा नगरपालिकाहरूले जनतालाई पुऱ्याउदै आएको सेवा, सुविधा र कार्य पद्धतीको मूल्यांकन गर्नु र सुभाबहरू संकलन गर्नु रहेको थियो । साथै ट्रान्सपरेन्सी इन्टरनेशनल तथा भरतपुर, लेखनाथ र बुटवल नगरपालिकाहरूको संयुक्त प्रयासबाट यी नगरपालिकाहरूमा एक वर्ष अघि लागू गरिएको सदाचार पद्धतीबाट नगरपालिकाहरूको कार्य शैलीमा भएको सुधारहरूको अध्ययन गर्नु पनि थियो ।

सर्वेक्षण तरीका

यो उपभोक्ता सर्वेक्षण भएकोले तथ्याङ्क संकलनको लागि माथि उल्लेखित नगरपालिकाहरूमा विभिन्न कामको सिलसिलामा आएका उपभोक्ताहरूलाई प्रश्नावली सोधिएको थियो । तसर्थ सर्वेक्षणबाट प्राप्त निष्कर्षहरू उपभोक्ताहरूले दिएका उत्तरमा आधारित छन् ।

सर्वेक्षणकोलागि आवश्यक क्कउभि क्क्षभ ९ उत्तरदाताको संख्या ० पहिचान गर्न नगरपालिकाहरूमा एक दिनमा आउने औसत उपभोक्ता संख्याको आधारमा समानुपातिकरूपमा विभिन्न नगरपालिकाकालागि आवश्यक क्कउभि क्क्षभ निकालिएको थियो । यस कार्यकोलागि यस अघि भक्तपुर तथा किर्तिपुर नगरपालिकामा गरिएको उपभोक्ता सर्वेक्षणलाई पनि आधार मानिएको थियो ।

माथि उल्लेखित तरिकाबाट क्कउभि क्क्षभ निकाल्दा भरतपुर, लेखनाथ र बुटवल नगरपालिकामा क्रमशः १०९, ८२ र १५२ जना उपभोक्ताहरूसंग तथ्याङ्क संकलन गरिएको थियो । तथ्याङ्क संकलनको लागि तीन वटै नगरपालिकाहरूमा दुई (दुई जना संकलनकर्ता तथा एक - एक जना सुपरिवेक्षक पठाई कार्यालय संचालन भएको दिनमा कार्यालय समय भित्र विभिन्न कामको लागि आएका उपभोक्ताहरूसंग प्रश्नावली सोधिएको थियो ।

नतिजाको सार-संक्षेप:

- यस सर्भेक्षणमा भरतपुर, लेखनाथ, वुटवल नगरपालिकामा क्रमशः १०१, ८२, १५२ जना गरी जम्मा ३३५ उपभोक्ताहरूसँग तथ्याङ्क संकलन गरिएको थियो जसमध्ये २२८ जना अर्थात ६८.०८ प्रतिशत उपभोक्ताहरूले विगत वर्षहरूमा पनि ती नगरपालिकाहरूमा भ्रमण गरेको देखिन्छ।
- सर्भेक्षणमा उपभोक्ताहरूलाई नगरपालिकाले पुऱ्याउादै आएको सेवा, कार्यशैली, पारदर्शिता, कार्यकुशलता र Transperency International Nepal तथा नगरपालिकाको सहमतिमा लागु गरिएको सदाचार पद्धतिको असर वारे अध्ययन गरिएको थियो।
- सर्भेक्षणमा पुरुष उपभोक्ताको सहभागिता ८९% र महिला उपभोक्ता ११% प्रतिशत मात्र पाइयो। नगरपालिका अनुसार भरतपुर नगरपालिकामा ९६.०४% पुरुष र ३.९६% महिला, लेखनाथ नगरपालिकामा ८२.९३% पुरुष र १७.०७% महिला तथा वुटवल नगरपालिकामा ८८.९६% पुरुष र ११.०४% महिला सहभागिता पाइयो।
- सर्वेक्षणमा सहभागिहरूमा सबभन्दा बढी करीव २२ प्रतिशत उपभोक्ताहरू नगरपालिकाहरूमा सिफारिसको लागि आउने गरेको देखियो भने करीव त्यत्तिकै संख्यामा नक्सापासको लागि आउने गरेको पाइयो। त्यस पछि मालपोत तथा अन्य कर तिर्न र पञ्जिकरणको लागि क्रमशः १८.५१ प्रतिशत र करीव ६ प्रतिशत नगरपालिकाहरूमा आउने गरेको देखिन्छ।
- नगरपालिकाहरूमा भरतपुर नगरपालिकामा कसैलाई पनि वार्षिक कार्यक्रमको वारेमा जानकारी नभएको पाइयो भने करीव २४ प्रतिशतलाई अलि अलि थाहा भएको कुरा देखिएको छ। त्यस्तै, वुटवल न.पा.मा करीव २२ प्रतिशतलाई थाहा भएको (सामान्य जानकारी समेत) देखिन्छ भने लेखनाथ नगरपालिकामा करीव १८ प्रतिशतलाई जानकारी भएको देखिन्छ।
- उपभोक्ताहरूले नगरपालिकाको वार्षिक कार्यक्रमवारे थाहापाउने माध्यमहरूमा नगरपालिकाबाटै जानकारी पाउने वुटवल नगरपालिकामा करीव ५३ प्रतिशत, भरतपुर नगरपालिकामा ६७ प्रतिशत र लेखनाथ नगरपालिकामा ३३ प्रतिशत रहेको पाइयो। त्यस्तै, पत्रपत्रिका मार्फत वुटवल, भरतपुर र लेखनाथ नगरपालिकामा क्रमशः ३२, २१ र १३ प्रतिशत उपभोक्ताहरूले जानकारी पाउने गरेको देखिन्छ।
- जनचासोको विषयमा जानकारी माग्दा भरतपुर नगरपालिकामा ७०%, लेखनाथ नगरपालिकामा ४६% र वुटवल नगरपालिकामा ५७% उपभोक्ताहरूले दिन्छन् भन्ने आशय व्यक्त गरे। दिदैन् भन्ने उत्तर भरतपुरमा २%, लेखनाथमा २.४४% तथा वुटवलमा ४% उपभोक्ताले दिए।
- सर्वेक्षण गरिएका तीन नगरपालिकाहरूमा भरतपुर नगरपालिकामा १२ प्रतिशत उपभोक्ताहरूले काम गराउन जाादा नियमित शुल्क वाहेक थप रकम पनि बुझाउनु परेको देखिएको छ भने वुटवल र लेखनाथ नगरपालिकामा क्रमशः ३ प्रतिशत र १ प्रतिशत उपभोक्ताहरूले थप शुल्क बुझाउनु पर्ने गुनासो गरेका छन्।
- तुलनात्मक रूपमा न.पाले गर्ने खरिद विक्री स्वच्छ रूपमा हुन्छ भन्ने उपभोक्ताहरू भरतपुर न.पा मा १८%, लेखनाथ न.पा मा २९% र वुटवल नगरपालिकामा ४६% पाइयो। तिनवटै नगरपालिकामा अधिकांश उपभोक्ताहरूले यस विषयमा जानकारी नभएको कुरा व्यक्त गरे। तर भरतपुर, लेखनाथ, वुटवल नगरपालिकामा खरिद विक्री स्वच्छ छैन भन्ने उपभोक्ताहरू क्रमशः २१%, १३.४१% र १२.५% पाइयो।
- वुटवल नगरपालिकाका उपभोक्ताहरू नगरपालिकाका पदाधिकारी तथा कर्मचारीहरूको व्यवहारबाट सन्तुष्ट भएको देखिन्छन्। वुटवल न.पा.का करीव ३१ प्रतिशत उपभोक्ताहरूले न.पा.का पदाधिकारीहरू तथा कर्मचारीहरूको व्यवहार राम्रो लागेको बताए भने भरतपुर र लेखनाथ न.पा.का क्रमशः २९ प्रतिशत र १३ प्रतिशत उपभोक्ताहरूलाई सम्बन्धित न.पा.का पदाधिकारीहरू तथा कर्मचारिहरूको व्यवहार राम्रो लागेको बताए।

- “सदाचार पद्धति” लागु गरिएको जानकारी तीनवटै नगरपालिकामा अधिकांश उपभोक्तामा नरहेको पाइयो । बुटवल नगरपालिकामा तुलनात्मक रूपमा बढी उपभोक्ताहरूलाई सदाचार पद्धति वारेमा थाहा भएको पाईएको छ । उक्त न.पा.का ५ प्रतिशत भन्दा बढी उपभोक्ताहरूले सदाचार पद्धति वारेमा आफूहरूले थाहा भएको बताएको छ भने लेखनाथ र भरतपुर नगरपालिकाका क्रमशः २.४ प्रतिशत र १ प्रतिशत उपभोक्ताहरूलाई सदाचार पद्धति वारेमा जानकारी रहेको कुरा व्यक्त गरेको छ ।
- विगत एक वर्ष भित्रमा नगरपालिकाको कार्यमा केहि फरक पाउनु भएको छ भन्ने प्रश्नमा नगरपालिका अनुसार भरतपुर, लेखनाथ तथा बुटवलमा क्रमशः ३७, ४८, र ४२ प्रतिशतले केही सुधार नभएको बताएको छ भने न.पा.को कार्यमा सुधार भएको/नभएको वारेमा आफूहरूलाई थाहा नभएको बताउने उपभोक्ताहरू भरतपुरमा ४५, लेखनाथमा ३९ र बुटवलमा ११ प्रतिशत छन् भने बाकी भरतपुरमा १८, लेखनाथमा १३ र बुटवलमा ४७ प्रतिशतले सुधार भएको बताएका छन् ।
- न.पा.को काम कारवाहीबाट लेखनाथ न.पा.का १० प्रतिशत उपभोक्ताहरू असन्तुष्ट देखिन्छन् भने भरतपुर र बुटवल न.पा.मा असन्तुष्ट उपभोक्ताहरूको प्रतिशत क्रमशः करिव ९ प्रतिशत र ५ प्रतिशत देखिन्छन् ।