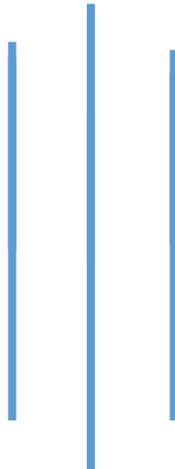


सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन २०७९/०८०  
(सरावल गाउँपालिकाका सम्पूर्ण वडाहरुमा गरिएको सर्वेक्षणको तथ्यलाई  
विश्लेषण गरी एकीकृत रुपमा तयार गरिएको )



सरावल गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय  
सरावल, नवलपरासी(ब.सु.प.)

## परिचय

राज्यको पुर्नसंरचनासँगै नेपालको संविधान २०७२ को धारा २९५ को उपधारा (३) बमोजिम गठित गाउँपालिका, नगरपालिका तथा विशेष संक्षिप्त वा स्वायत्त क्षेत्रको संख्या तथा सिमाना निर्धारण आयोगले मिति २०७३ पुस २२ मा पेश गरेको प्रतिवेदन अनुसार माननीय सङ्घीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रीको संयोजकत्वमा गठित समितीले नेपालमा पहिलोपटक भएको संविधान सभा बाट संविधान निर्माण भइ सदियौ देखि रहेको एकात्मक तथा केन्द्रकृत शासन व्यवस्था बाट संघीय लोकतान्त्रिक गणतन्त्र मुलुकको रुपमा रुपान्तरण गर्ने क्रममा नयाँ व्यवस्था गरिएका ७५३ स्थानीय तह मध्ये नवलपरासी (बर्दघाट - सुस्ता पश्चिम ) जिल्लामा ७ स्थानीय तहको व्यवस्था भएको छ । जस मध्ये सरावल गाउँपालिका चुरे पहाड देखि भारतको सिमाना सम्मको भूभाग ओगटेको अत्यन्तै सम्भावन बोकेको सुन्दर, उर्वर भूमि, औधोगिक, कृषि, पर्यटन र व्यापारको प्रचुर सम्भावना रहेको क्षेत्र हो । साविक तिलकपुर, मनरी, सरावल, बडहरादुबौलिया, रामपुर खडौना र भुजहवा गा.वि.स . मिलाएर सरावल गाउँपालिका गठन भएको हो । यसको केन्द्र साविक सरावल गा.वि.स. को कार्यालयमा रहेको छ । २०६८ को जनगणना अनुसार ३७४९८ जनसंख्या रहेको यस गाउँपालिकाको क्षेत्रफल ७३.९९ वर्ग कि. मि. र २०७४ को निर्वाचनको तथ्यांक अनुसार कुल २०८९९ मतदाता रहेका छन् । यस गाउँपालिकाको पूर्वमा प्रतापपुर र बर्दघाट नगरपालिका, पश्चिममा पाल्हीनन्दन गाउँपालिका र रामग्राम नगरपालिका उत्तरमा बर्दघाट र सुनवल नगरपालिका, दक्षिणमा भारत पर्दछन् । जातीय, भाषिक र सांस्कृतिक विविधता भित्रको एकता विशेषताको रुपमा रहेको यस गाउँपालिकाको मुख्य

पेशा कृषि भएपनि व्यापार सरकारी अर्धसरकारी र वैदेशिक रोजगारी आर्थिक  
श्रोतको रूपमा रहेको छ ।

## दुई शब्द

गाउँपालिकाको प्रशासनिक कार्यहरूलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै गाउँपालिका र वडाबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासन कायम गर्ने गाउँपालिकाको मुल मर्म अनुसारनै सरावल गाउँपालिका र यसका वडाहरू क्रियाशिल रहेका छन् । जनमैत्री सेवा प्रवाहका लागि सुशासन कार्ययोजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन हुँदै आएको छ । सेवा प्रवाहलाई जनअपेक्षित तुल्याउन आवधिक रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने गाउँपालिकाको कार्ययोजनाको उद्देश्य अनुसार गाउँपालिका एवं वडा कार्यालय प्रमुख लगायत सम्बद्ध व्यक्तिहरूको बैठकको निर्णय अनुसार २०७९।१२।१० गते देखि २०७९।१२।२४ गतेसम्मको अभियानको रूपमा सर्वेक्षण गरी प्राप्त तथ्यको विश्लेषणका आधारमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन २०७९।०८० तयार गरिएको छ ।

यस प्रतिवेदनले गाउँपालिकाको समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाह जनअपेक्षित नै रहेको तथ्य उजागर गरेको छ । यद्यपी केही सुधारका पक्षहरूका बारेमा समेत पृष्ठपोषण प्राप्त भएको छ । सर्वेक्षणका क्रममा सेवाग्राहीहरूबाट प्राप्त सुभाब/पृष्ठपोषणलाई महत्वपूर्ण पक्षको रूपमा स्वीकार गरी कार्यालयमा उपलब्ध भौतिक, मानवीय तथा वित्तिय स्रोत साधनको अधिकतम उपयोग मार्फत सुभाब कार्यान्वयन गर्दै जाने विषयमा समेत वडा प्रमुख एवं कार्यालय प्रमुखहरूबाट प्रतिबद्धता प्राप्त भैसकेको छ ।

यसर्थ आगामी दिनमा यस गाउँपालिकाको सार्वजनिक प्रशासन पूर्ण रूपमा जनअपेक्षित बन्ने अपेक्षा गरिएको छ । सुशासन कायम गर्ने कार्यमा सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दुबै पक्षहरू जिम्मेवार हुन्छन् । विद्यमान परिवेशमा सेवा प्रदायक निकायहरू सेवा प्रवाहका लागि सक्षम भएतापनि सेवाग्राहीहरूको सशक्तिकरणका लागि विभिन्न प्रयासहरूको खाँचो रहेको

देखिन्छु । सेवा प्राप्तिका लागि आवश्यक प्रक्रिया र कागजातहरूका बारेमा सेवाग्राहीहरूलाई पुर्ण जानकारी गराउँदै गुणस्तरीय सेवा प्राप्त सेवाग्राहीको अधिकारको विषय स्थापित गर्दै सेवा प्रवाहका बारेमा आवधिक रूपमा सर्वेक्षण मार्फत अभिमत लिई सुधारका कार्यहरूलाई निरन्तरता दिन गाउँपालिकाका सबै वडाका सम्बन्धितहरूलाई हार्दिक अनुरोध गर्न चाहन्छु ।

अन्त्यमा यस सर्वेक्षण प्रतिवेदन तयारी कार्यमा महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गर्नुहुने सरावल गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत लगायत प्रत्येक वडाका वडा अध्यक्ष एवं सम्पूर्ण कर्मचारीहरूलाई हार्दिक धन्यवाद दिन चाहन्छु ।

## परिच्छेद-एक

### परिचय

#### १.१ पृष्ठभूमि :-

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको पछिल्लो अवधारणाले नागरिक सशक्तिकरणमार्फत नागरिक नियन्त्रित सेवा प्रवाहलाई जोड दिएको छ । नागरिक सशक्तिकरणले सेवा नपाउनुको कारण माग गर्नसक्ने क्षमता र संस्कारको विकास गर्छ भने सेवालाई अधिकार र कर्तव्यको रूपमा जोड्ने पद्धतिको विकास गर्छ । पारदर्शिता, सूचनामा पहुँच, निर्णय प्रक्रियामा सरोकारवालाको सहभागिता र साभेदारी, गुनासो सुनुवाई, सेवाग्राही सन्तुष्टि मापन र निरन्तर सुधार मार्फत सेवा प्रवाहमा नागरिक नियन्त्रण कायम हुन्छ । यसले सार्वजनिक निकाय र पदाधिकारीहरूलाई थप जवाफदेही र उत्तरदायी बनाउन समेत बाध्य बनाउँछ । नागरिक नियन्त्रित पद्धतिमा सार्वजनिक निकायले आफ्नो वार्षिक कार्ययोजनाको प्रभावकारी कार्यान्वयन र सेवा प्रवाहका लागि नागरिकको आवाज, दबार र खबरदारी सिर्जना गर्दछ । यसले सार्वजनिक पदाधिकारीको सोंच, क्षमता, निष्ठा, नैतिकता र व्यवहारलाई नागरिकमैत्री, संघीयतामैत्री र लोकतान्त्रिक मुल्यहरू बमोजिम रूपान्तरण गर्न सहयोग पुऱ्याउँछ ।

हाम्रो यस संस्थाको पहल तथा गाउँपालिकाको निर्देशन बमोजिम यस गाउँपालिकाको वार्षिक कार्ययोजना आब २०७९।०८० बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था यकिन गर्ने र त्यसका आधारमा पृष्ठपोषण प्राप्त गरी आगामी दिनमा थप सुधारका कार्यहरू गर्ने उल्लेख भए बमोजिम यो प्रतिवेदन तयार भएको हो ।

## १.२ सर्वेक्षणको उद्देश्य :-

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका उद्देश्यहरु निम्न बमोजिम रहेका छन् :-

१. गाउँपालिकाको समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा सेवाग्राहीको धारणा मार्फत सेवा प्रवाहको विद्यमान अवस्था पहिचान गर्नु,
२. सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण कार्यान्वयनका लागि सेवा प्रदायक निकायलाई थप जिम्मेवार र जवाफदेही बनाउनु ।

## १.३ सर्वेक्षण विधि :-

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको लागि निम्न विधिहरु प्रयोग गरिएको छ :-

१. गाउँपालिकाका सबै वडा कार्यालयहरुमा विभिन्न १८ प्रश्नावली रहेको सर्वेक्षण फाराम मार्फत सुचना संकलन गरिएको,
२. मिति २०७९।१२।१० गते देखि २०७९।१२।२४ गते भित्र सेवा लिनका लागि कार्यालयमा आउने सेवाग्राहीलाई मात्र नमुनाको रूपमा छनोट गरी विश्लेषण गरिएको ।

## १.४ सर्वेक्षणका सीमा :-

निम्न सीमाहरुको परिधिभित्र रही सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण र विश्लेषण गरिएको छ ।

१. १५ दिन भित्रमा सेवा लिन कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरुलाई मात्र समेटिनु,
२. गाउँपालिकाका सबै वडामा एकै प्रकृतिको प्रश्नावली प्रयोग गरिनु,
३. अधिक कार्य चाप रहेका कार्यालयमा सेवालिन आएका सबै सेवाग्राहीलाई सहभागी गराउन नसकिनु,

४. गाउँपालिका स्थित विषयगत कार्यालयको कार्य प्रकृति फरक-फरक भएकाले नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठिन हुनु,
५. सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण भई हामीलाई प्राप्त भएका १५ वटा गाउँपालिका अर्न्तगतका कार्यालयका २५८ जना सेवाग्राहीलाई मात्र समावेश गरिएको ।

**परिच्छेद-दुई**  
**तथ्याङ्क विश्लेषण**

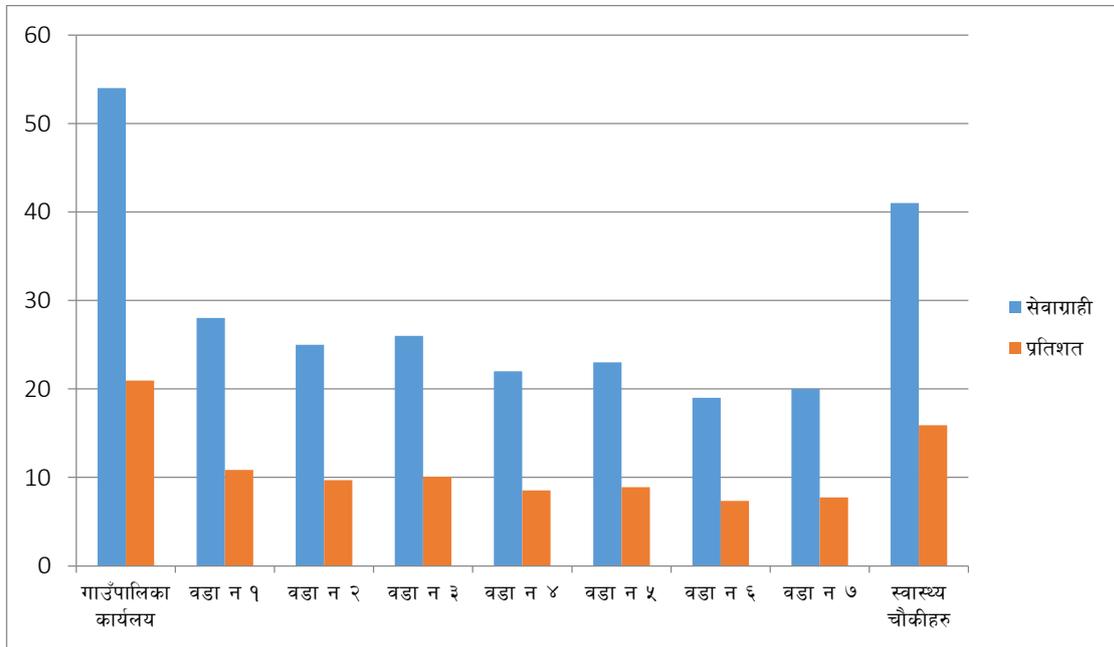
सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी सेवा प्रदायक तथा सेवाग्राहीहरूको विवरण, प्राप्त सेवा प्रति सेवाग्राहीको धारणालाई यो परिच्छेदमा तथ्याङ्क, बार चित्र, प्रतिशत आदि स्वरूपमा प्रस्तुत गरिएको छ । सर्वेक्षण फारामको प्रश्नावली २ सँग सम्बन्धित विषयलाई वडागत रूपमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

**२.१ कार्यालय अनुसार सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण विवरण :-**

तलको तालिका तथा चार्टमा सर्वेक्षण अवधिमा विभिन्न कार्यालयहरूमा सेवा प्राप्त गर्न आएका सेवाग्राहीहरूको कार्यालयगत विवरण उल्लेख गरिएको छ । सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी भएका १५ वटा कार्यालयहरू मध्ये गाउँपालिकामा सेवा लिने सेवाग्राही सबैभन्दा बढी २०.९३ प्रतिशत देखियो भने त्यसपछि क्रमशः बढी चाप हुने वडा कार्यालयहरूमा १, ३, २, ५, ४, ७ र ६ रहेको पाइयो । सर्वेक्षण अवधिमा सबैभन्दा कम सेवाग्राही वडा नं. ६ मा रहेको प्रस्तुत तालिका र चित्रबाट देखिन्छ । साथै स्वास्थ्य चौकीमा समग्र रूपमा सेवाग्राहीहरूको उल्लेखनीय सहभागी भएको देखियो ।

सि.न	कार्यालयको नाम	सेवाग्राही	प्रतिशत
१	गाउँपालिका कार्यालय	५४	२०.९३
२	वडा नं.- १	२८	१०.८५
३	वडा नं.- २	२५	९.६९
४	वडा नं.- ३	२६	१०.०८
५	वडा नं.- ४	२२	८.५३

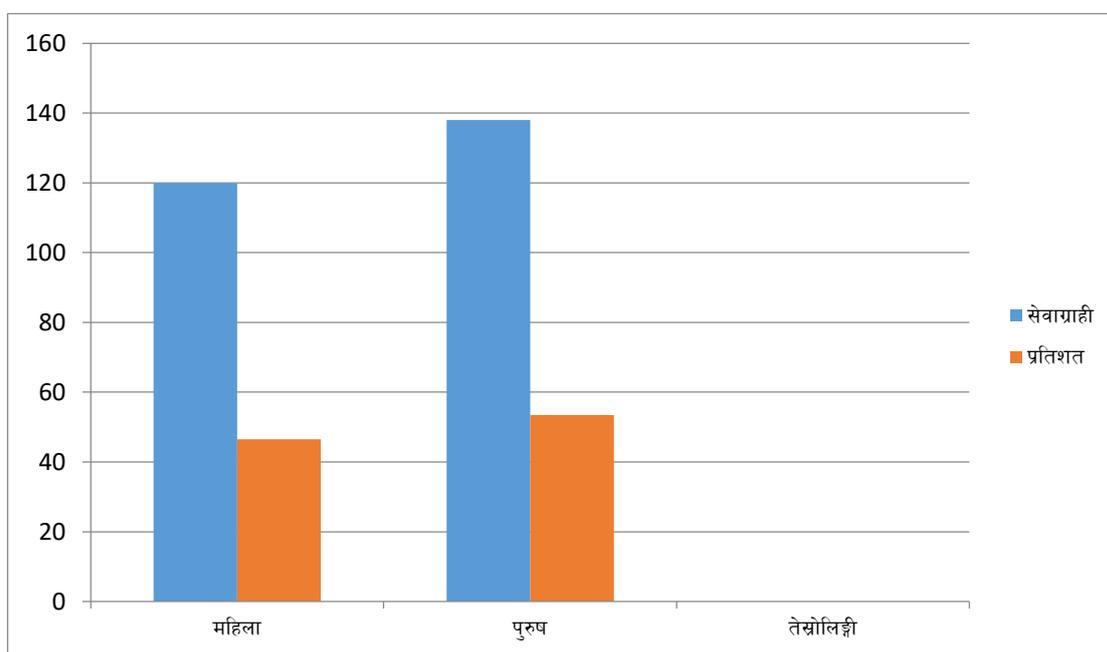
६	वडा नं.- ५	२३	८.९१
७	वडा नं.- ६	१९	७.३६
८	वडा नं.- ७	२०	७.७५
९	स्वास्थ्यचौकीहरु	४१	१५.८९
	<b>जम्मा</b>	<b>२४९</b>	<b>१००</b>



## २.२ लिङ्ग अनुसार सेवाग्राहीको विवरण

यसमा सर्वेक्षण अवधिमा कार्यालयमा सेवा लिन उपस्थित सेवाग्राहीहरुको लैङ्गिक स्थितिलाई देखाइएको छ । सर्वेक्षण अवधिमा सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी भएका कुल २५८ जना सेवाग्राहीमध्ये १२० जना अर्थात ४६.५१ प्रतिशत महिला सेवाग्राही रहेको, १३८ अर्थात ५३.४९ प्रतिशत पुरुष सेवाग्राही रहेको देखियो भने यस सर्वेक्षण अवधिमा तेस्रो लिङ्गी सेवाग्राही सेवा नलिएको प्रस्तुत तालिका र चित्रबाट देखिन्छ ।

लैङ्गिक अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
महिला	१२०	४६.५१
पुरुष	१३८	५३.४९
तेस्रो लिङ्गी	०	०

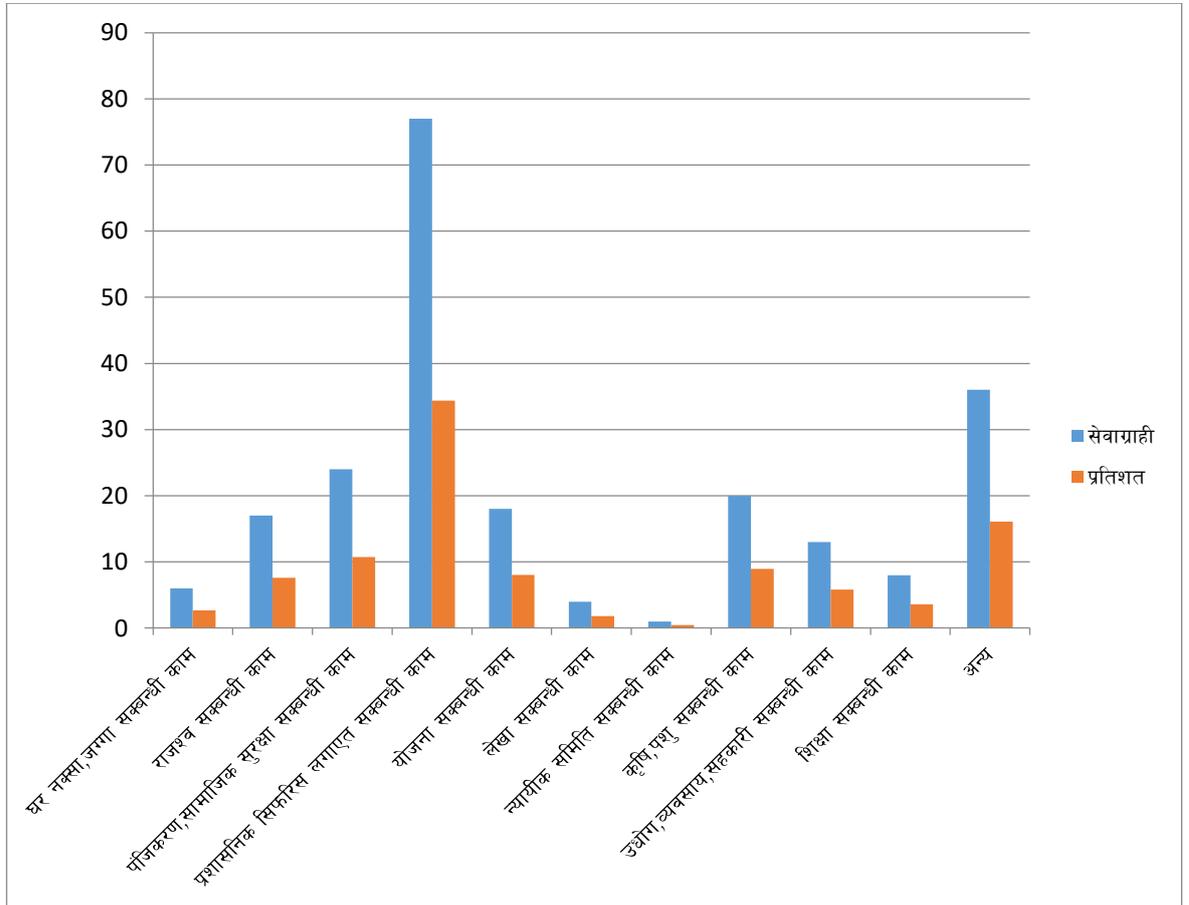


### २.३ तपाईं यस कार्यालयमा के कति कामले आउनु भएको ?

सेवाग्राही सर्वेक्षणका क्रममा संपुर्ण कार्यालयहरूमा आएका सेवाग्राही २५८ जना मध्ये के कति काम ले आउनु भएको भनि सोध्ने क्रममा निम्न विवरण तल तालिका तथा रेखाचित्र द्वारा स्पष्ट हुन्छ ।

अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
घर नक्सा, जग्गा सम्बन्धी काम	८	३.१
राजश्व सम्बन्धी काम	१९	७.३६

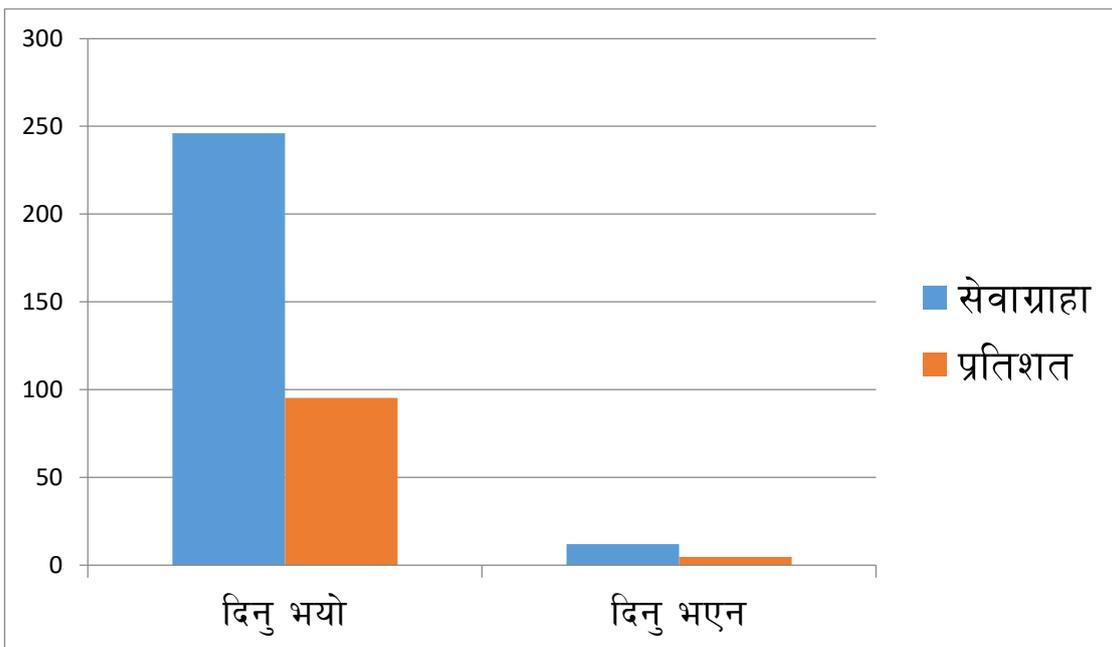
पंचिकरण,सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी काम	२६	१०.०८
प्रशासनिक सिफारिस लगाएत सम्बन्धी काम	८९	३४.५
योजना सम्बन्धी काम	२१	८.१४
लेखा सम्बन्धी काम	९	३.४९
न्यायीक समिति सम्बन्धी काम	२	०.७८
कृषि,पशु सम्बन्धी काम	२२	८.५३
उद्योग,व्यवसाय,सहकारी सम्बन्धी काम	१५	५.८१
शिक्षा सम्बन्धी काम	१०	३.८८
अन्य (स्वास्थ्य सम्बन्धी)	३७	१४.३४



## २.४ कर्मचारीहरूले तपाईंले सोधेको विषयमा आवश्यक जानकारी दिनु भयो,दिनु भएन :-

यस अन्तर्गत सर्वेक्षणका समयमा विभिन्न वडा तथा कार्यालयमा उपस्थित सेवाग्राहीहरूले सोधेको विषयमा आवश्यक जानकारी पाए नपाएको, सर्वेक्षण अवधिमा सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी भएका कुल २५८ जना सेवाग्राही मध्ये २४६ जना अर्थात् ९५.३५ प्रतिशतले आवश्यक जानकारी पाएको र १२ जना सेवाग्राही अर्थात् ४.६५ प्रतिशतले जानकारी नपाएको भने अवस्था तलको तालिका एवं चित्रबाट बुझिन्छ ।

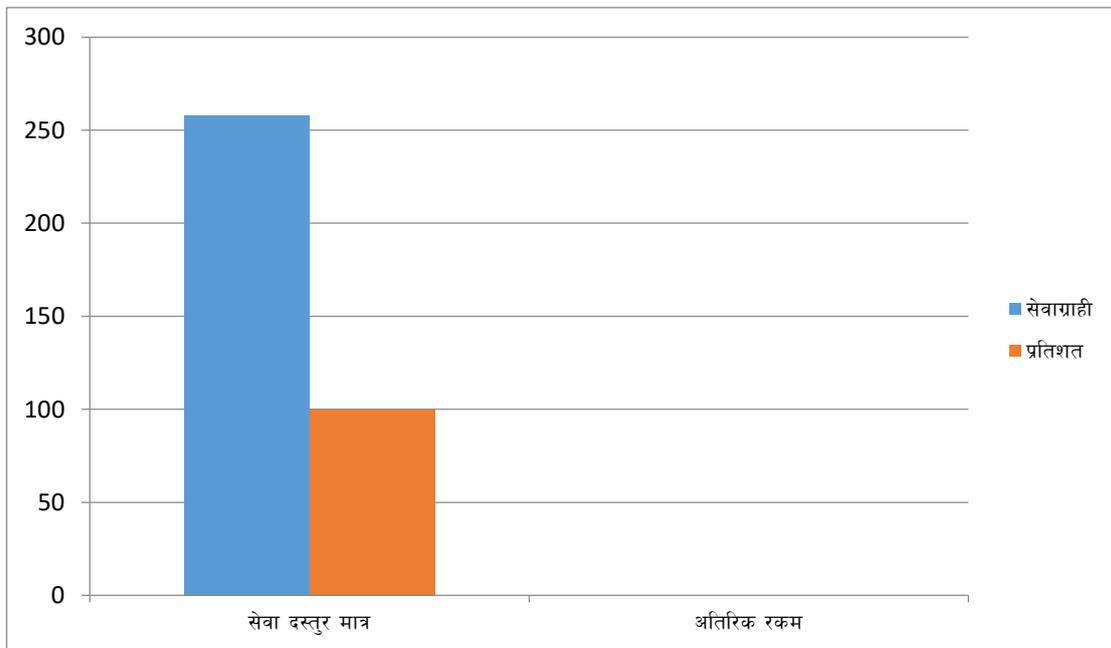
समय/अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
दिनु भयो	२४६	९५.३५
दिनु भएन	१२	४.६५



## २.५ सेवाग्राहीले तोकिएको रकम बाहेक कुनै अतिरिक्त रकम तिरेको वा नतिरेको स्थिती

तलको तालिका तथा चित्र अनुसार सेवाग्राहीले कार्यालयबाट सेवा लिँदा तोकिएको रकम बाहेक कुनै अतिरिक्त रकम तिरेको वा नतिरेको भन्ने सम्बन्धमा कुल २५८ जना सेवाग्राही सँग गरिएको अध्ययनमा २५८ जना अर्थात १०० प्रतिशतले सेवाशुल्क मात्र तिरेको र अतिरिक्त शुल्क नतिरेको देखिन्छ ।

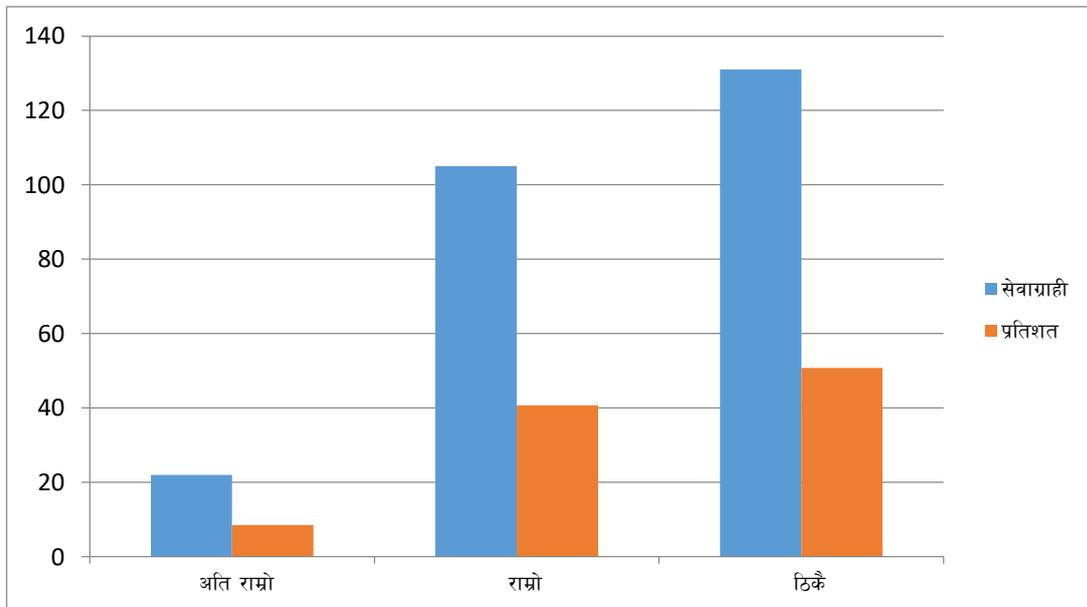
अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
सेवा दस्तुर मात्र	२५८	१००
आतिरिक्त रकम	०	०



## २.६ सेवाग्राही कार्यालयको भौतिक संरचनाबाट कतिको सन्तुष्टि विवरण :

कार्यालयको भौतिक संरचनाको विषयमा कुल २५८ जना सेवाग्राहीमा गरिएको अध्ययनमा २२ जना अर्थात ८.५३ प्रतिशत सेवाग्राही अति राम्रो भएको, १०५ जना अर्थात ४०.७ प्रतिशत सेवाग्राही राम्रो भएको, १३१ जना अर्थात ५०.७८ प्रतिशत सेवाग्राही ठिकै भएको विवरण तलको तालिका तथा चित्रमा प्रस्तुत छ ।

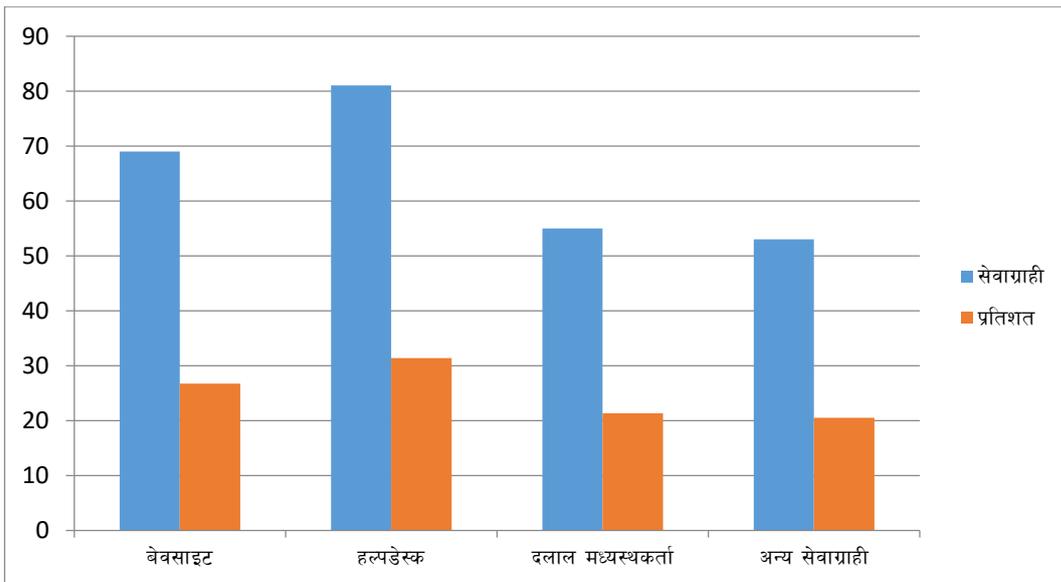
भौतिक संरचनाप्रतिको अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
अति राम्रो	२२	८.५३
राम्रो	१०५	४०.७
ठिकै	१३१	५०.७८



## २.७ सेवाग्राहीले कार्यालयले सम्पादन गर्ने कामको सुचना प्राप्त गर्ने माध्यमको स्थिती

तलको तालिका अनुसार सेवाग्राहीले कार्यालयले सम्पादन गर्ने कामको जानकारी ६९ जना अर्थात २६.७४ प्रतिशतले वेवसाइटबाट प्राप्त गरेको, ८१ जना अर्थात ३१.४ प्रतिशतले हेल्पडेस्क मार्फत प्राप्त गरेको ५५ जना अर्थात २१.३२ प्रतिशतले मध्यस्थकर्ता/दलाल मार्फत प्राप्त गरेको र ५३ जना अर्थात २०.५४ प्रतिशतले अन्य सेवाग्राहीमार्फत प्राप्त गरेको देखिन्छ ।

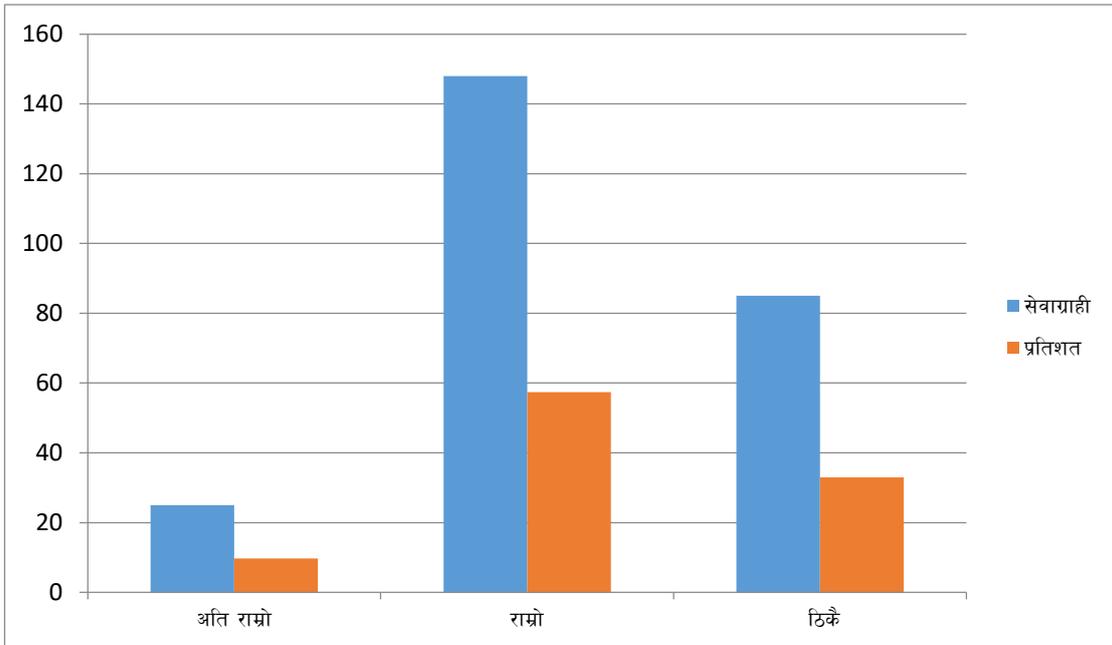
सुचना प्राप्त गरेको माध्यम	सेवाग्राही	प्रतिशत
वेवसाइट	६९	२६.७४
हेल्पडेस्क	८१	३१.४
दलाल मध्य स्थकर्ता	५५	२१.३२
अन्य सेवाग्राही	५३	२०.५४



**२.८ सेवाग्राही कर्मचारीको व्यवहार, समयपालना, कार्यचुस्तता, फरक क्षमता भएका व्यक्तिलाई सेवागर्ने तरिकाको अवस्था :**

यस अध्ययनमा सहभागि कुल २५८ सेवाग्राहीहरूमध्ये २५ जना अर्थात ९.६९ प्रतिशत अति राम्रो भएको १४८ जना अर्थात ५७.३६ प्रतिशत राम्रो भएको, ८५ अर्थात ३२.९५ प्रतिशत सेवाग्राही ठिकै महशुस गरेको विवरण तलको तालिका र चित्रबाट प्रष्ट देखिन्छ ।

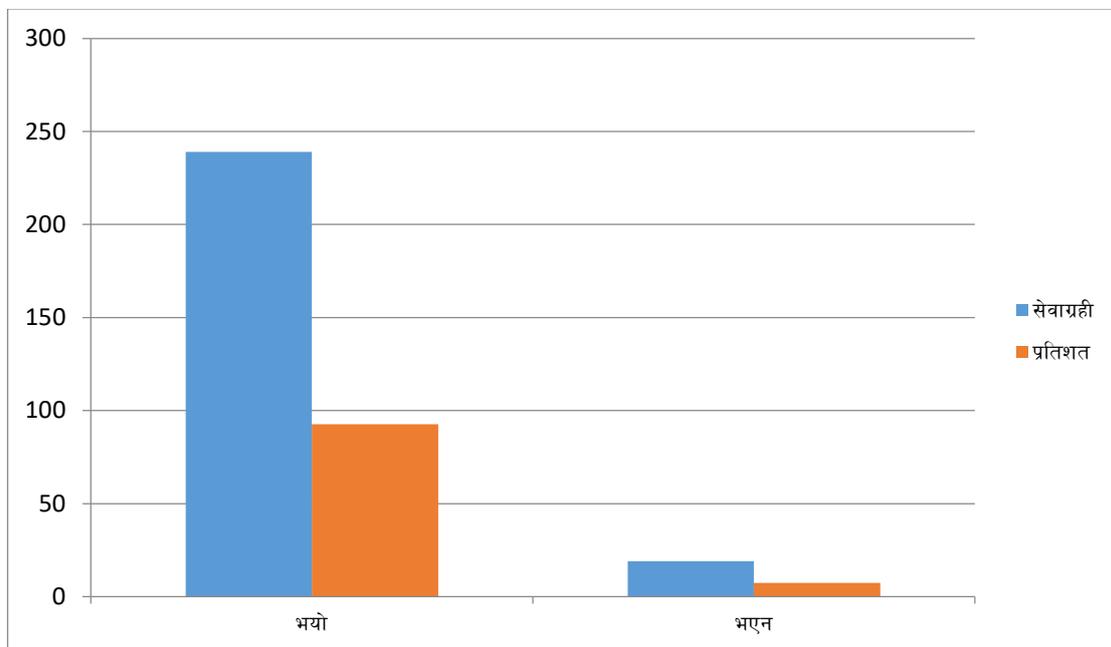
विवरण	सेवाग्राही	प्रतिशत
अति राम्रो	२५	९.६९
राम्रो	१४८	५७.३६
ठिकै	८५	३२.९५



## २.९ सेवाग्राहीले कार्यालयबाट प्राप्त गर्न खोजेको सेवा भयो/भएन ?

सेवाग्राहीले कार्यालयबाट प्राप्त गर्न खोजेको सेवा पाउनु भयो वा भएन भन्ने विषयमा २५८ जना सँग गरिएको सवालमा २३९ जना अर्थात ९२.६४ प्रतिशतले सेवा पाएको, १९ जना अर्थात ७.३६ प्रतिशत सेवाग्राहीले सेवा नपाएको जनाएको विवरण तलको तालिका एवं चित्रबाट देखिन्छ ।

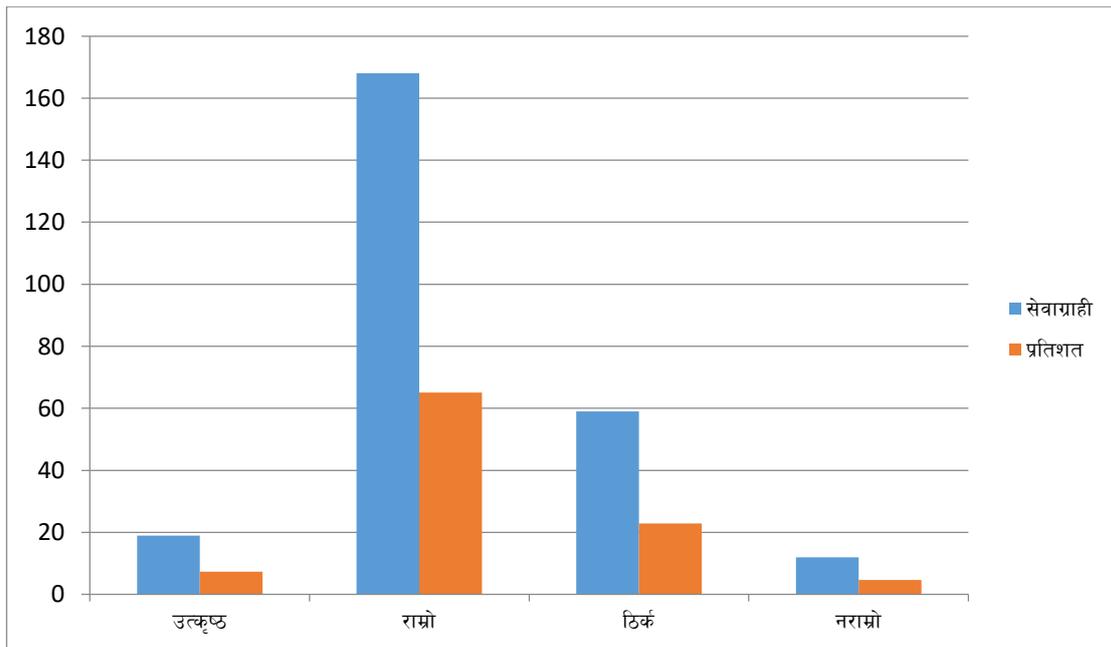
विवरण	सेवाग्राही	प्रतिशत
भयो	२३९	९२.६४
भएन	१९	७.३६



## २.१० सेवाग्राहीलाई कार्यालयको समग्रमा काम कारवाही सेवा प्रवाहको स्थिती

सोधनीमा सहभागी कुल २५८ सेवाग्राहीलाई कार्यालयको काम कारवाही राम्रो, ठिकै र नराम्रो भनि सोधिएको प्रश्नमा १९ जना अर्थात ७.३६ प्रतिशतले उत्कृष्ट, १६८ जना अर्थात ६५.१२ प्रतिशतले सेवा राम्रो भएको, ५९ जना अर्थात २२.८७ प्रतिशतले ठिकै र १२ जना अर्थात ४.६५ प्रतिशतले सेवा प्रवाह नराम्रो भएको कुरा तलको तालिका र चित्रले देखाउँछ ।

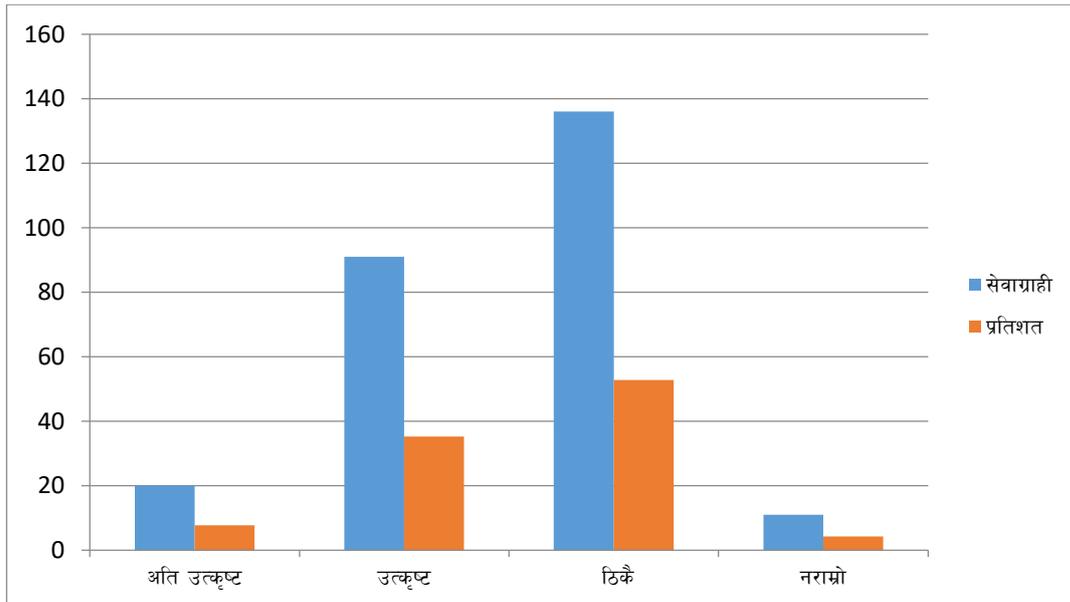
सेवा प्रवाह	सेवाग्राही	प्रतिशत
उत्कृष्ट	१९	७.३६
राम्रो	१६८	६५.१२
ठिकै	५९	२२.८७
नराम्रो	१२	४.६५



## २.११ सेवाग्राहीले कार्यालयको काम स्तर निर्धारणको स्थिती

विभिन्न कार्यालयहरूका कुल २५८ सेवाग्राहीहरू मध्ये आफुले ति कार्यालयहरूबाट पाएको सेवालाई २० जना अर्थात ७.७५ प्रतिशतले अति उत्कृष्ट, ९१ जना अर्थात ३५.२७ प्रतिशत सेवाग्राहीले उत्कृष्ट, १३६ जना अर्थात ५२.७१ प्रतिशतले ठिकै र ११ जना अर्थात ४.२६ प्रतिशतले नराम्रो भएको कुरा तलको चित्र तथा तालिकाबाट देखिन्छ ।

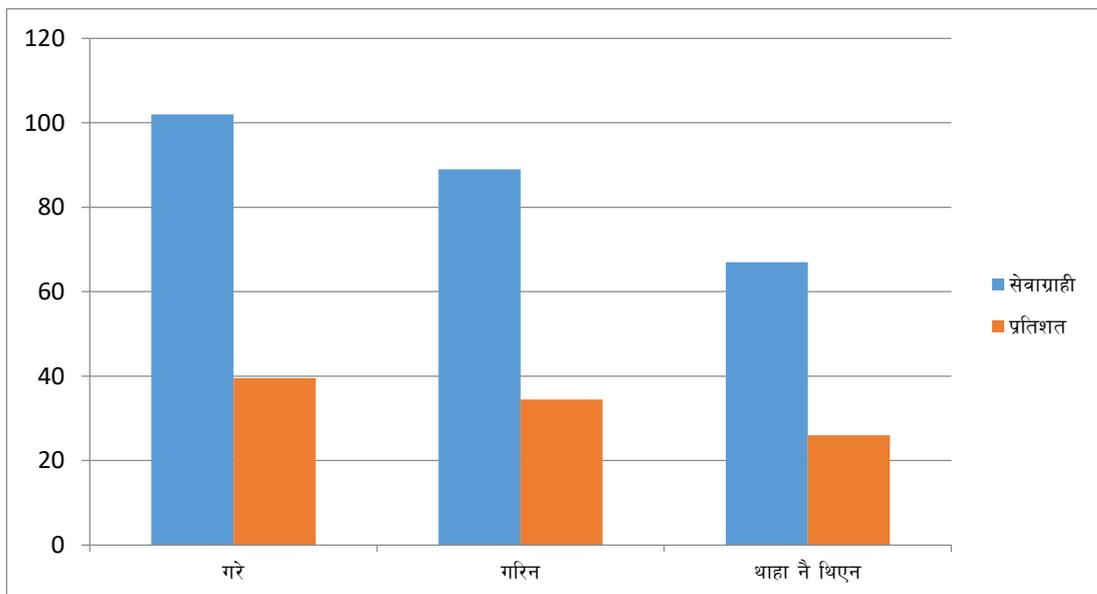
सेवाग्राही स्तर विवरण	सेवाग्राही	प्रतिशत
अति उत्कृष्ट	२०	७.७५
उत्कृष्ट	९१	३५.२७
ठिकै	१३६	५२.७१
नराम्रो	११	४.२६



## २.१२ सेवाग्राहीहरूले वडापत्र अध्ययन गरेको वा नगरेको अवस्था

सेवाग्राहीहरूलाई कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाहरूका बारेमा जानकारी गराउन हरेक कार्यालयमा राखिएको वडापत्रको बारेमा गरिएको अध्ययनमा २५८ जना सेवाग्राही मध्ये १०२ जना अर्थात् ३९.५३ प्रतिशतले वडापत्र अध्ययन गरेर बुझेको पाइयो भने ८९ जना अर्थात् ३४.५ प्रतिशत सेवाग्राहीले वडापत्र नपढेको पाइयो भने ६७ जना अर्थात् २५.९७ प्रतिशतले नागरिक वडापत्र बारे थाहा नै नभएको विवरण तलको तालिका र चित्रबाट बुझिन्छ ।

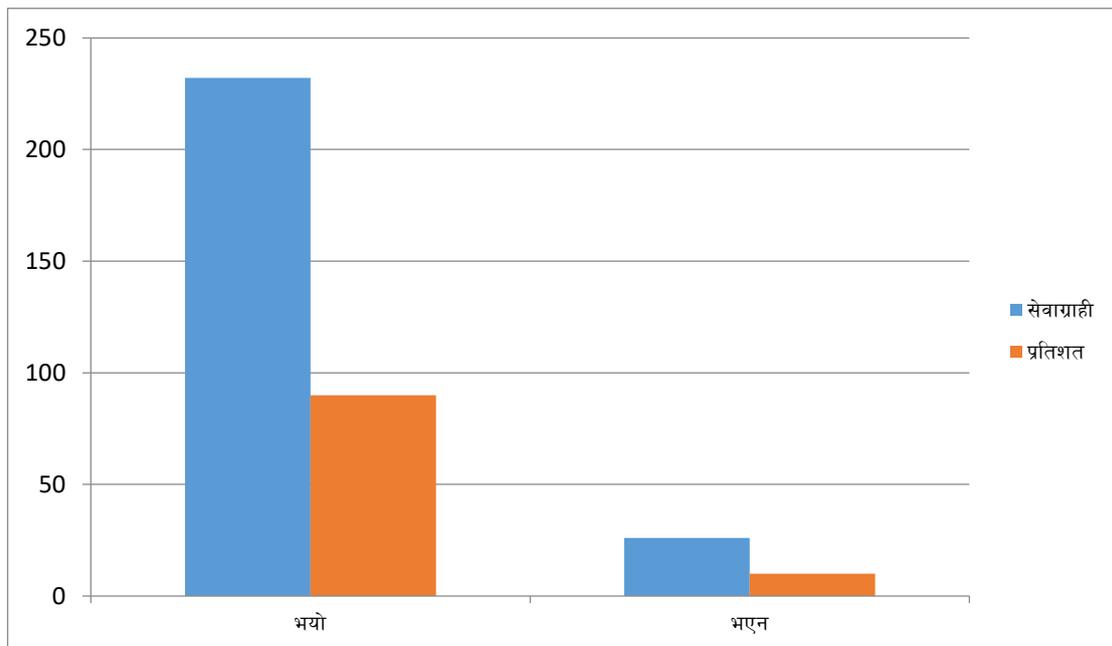
वडापत्र अध्ययन	सेवाग्राही	प्रतिशत
गरे	१०२	३९.५३
गरिन	८९	३४.५
थाहा नै थिएन	६७	२५.९७



## २.१३ सेवाग्राहीले वडापत्रमा तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त गरेको विवरण

कार्यालयमा राखिएको वडापत्रमा तोकिए बमोजिमको समयमा सेवा पाउनु भयो वा भएन भनि २५८ जना सेवाग्राहीलाई सोधिएको प्रश्नमा २३२ जना अर्थात ८९.९२ प्रतिशतले सेवा प्राप्त गरेको र २६ जना अर्थात १०.०८ प्रतिशतले सेवा प्राप्त नभएको जनाएको अवस्था तलको चित्र तथा तालिकाबाट देखिन्छ ।

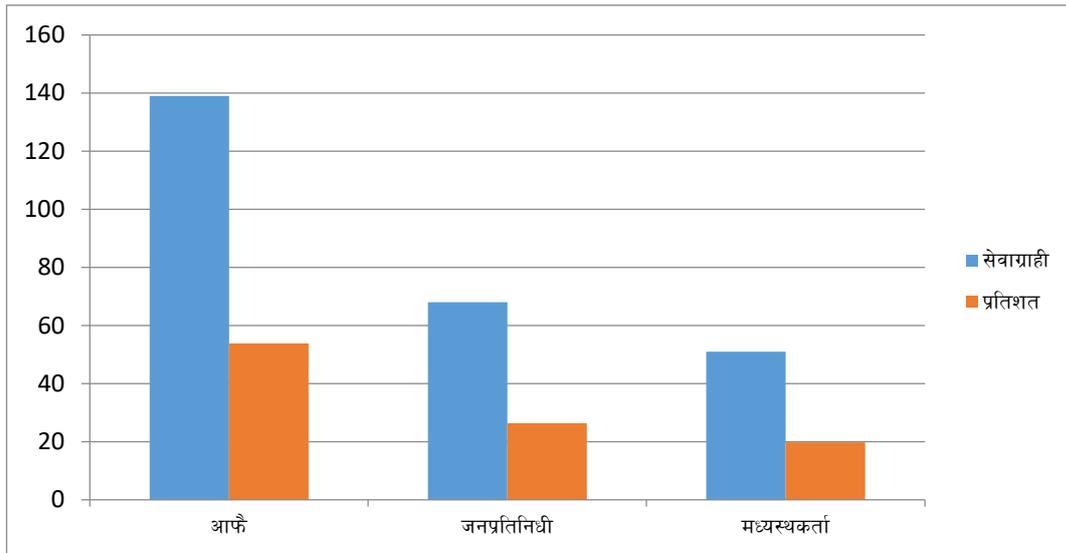
सेवा प्राप्ती	सेवाग्राही	प्रतिशत
भयो	२३२	८९.९२
भएन	२६	१०.०८



## २.१४ सेवाग्राही कार्यालयमा सेवा लिन आउँदा लिएको सहयोगको स्थिती

यस गाउँपालिकाका विभिन्न कार्यालयहरूमा उपस्थित २५८ जना सेवाग्राहीहरूलाई कार्यालयमा सेवा लिन कसको सहयोगमा आउनुभयो भनि सोधिएको प्रश्नमा १३९ जना अर्थात ५३.८८ प्रतिशत सेवाग्राही आफै आएको, ६८ जना अर्थात २६.३६ प्रतिशत सेवाग्राही जनप्रतिनिधी मार्फत आएको, ५१ जना अर्थात १९.७७ प्रतिशत मध्यस्थकर्ता मार्फत आएको स्थिती तलको तालिका तथा चित्रबाट देखिन्छ ।

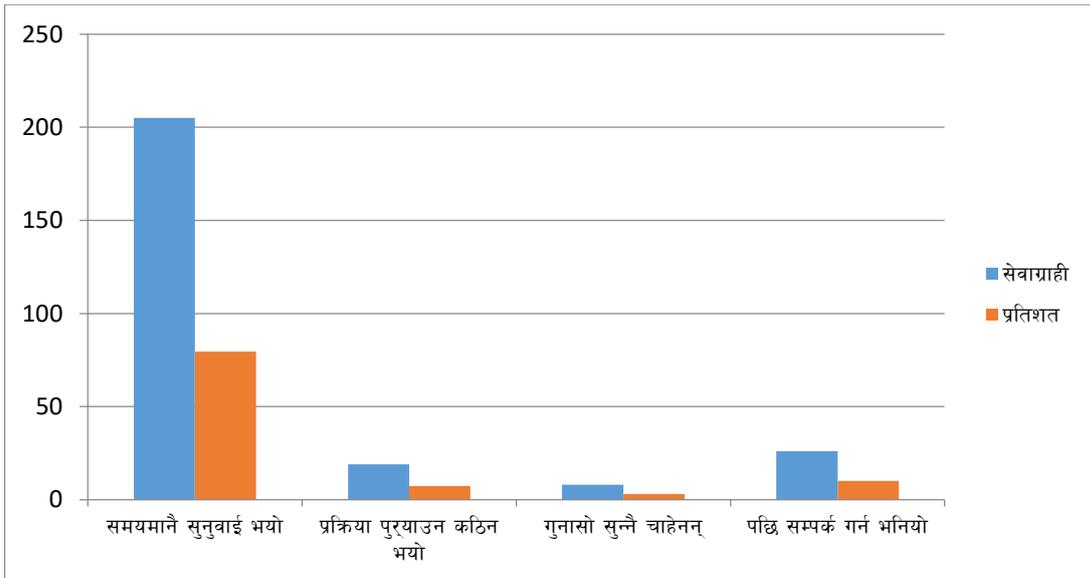
सेवाग्राही सहयोग विवरण	सेवाग्राही	प्रतिशत
आफै	१३९	५३.८८
जनप्रतिनिधी	६८	२६.३६
मध्यस्थकर्ता	५१	१९.७७



२.१५ सेवाग्राहीले राखेका गुनासाहरु समयमा सुनुवाई भयो की भएन ? नभए के भएर भएन ?

सेवाग्राहीमध्ये सहभागी २५८ जनामा २०५ जना अर्थात ७९.४६ प्रतिशत सेवाग्राहीले समयमानै सुनुवाई भयो, १९ जना अर्थात ७.३६ प्रतिशतले प्रक्रिया पुर्‍याउन कठिन भयो, ८ जना अर्थात ३.१ प्रतिशतले गुनासो सुन्नै चाहेनन्, २६ जना अर्थात १०.०८ प्रतिशतले पछि सम्पर्क गर्न भनियो भन्ने विवरण तलको चित्र तथा तालिकाले देखाउँछ ।

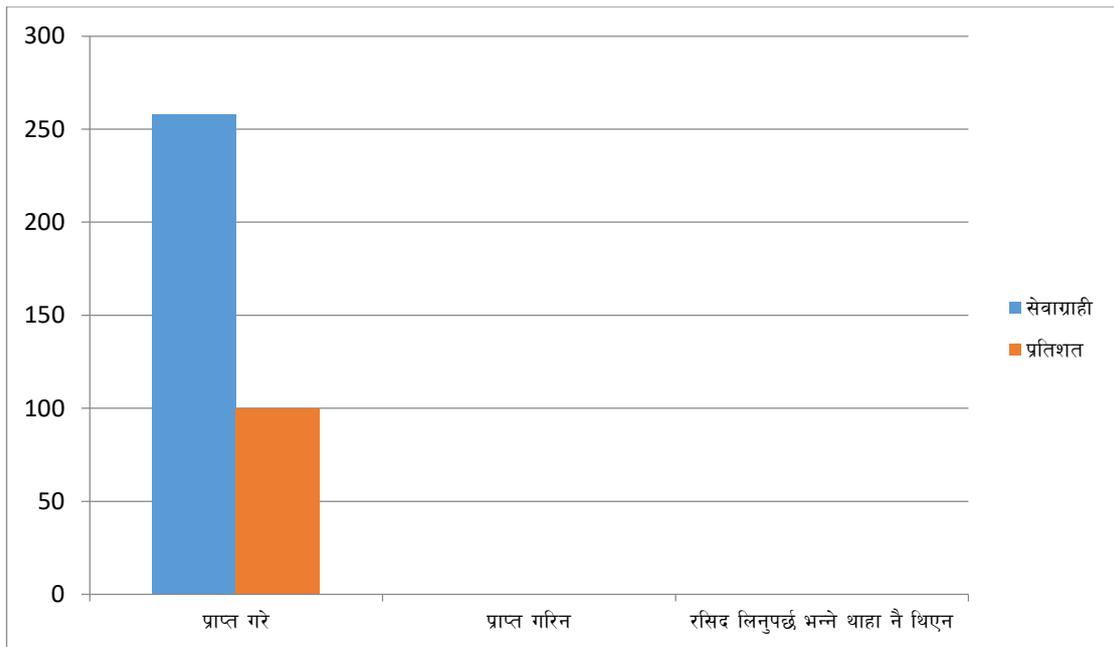
सुनुवाईको अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
समयमानै सुनुवाई भयो	२०५	७९.४६
प्रक्रिया पुर्‍याउन कठिन भयो	१९	७.३६
गुनासो सुन्नै चाहिन्न	८	३.१
पछि सम्पर्क गर्न भनियो	२६	१०.०८



## २.१६ तपाईंले तिरेको दस्दुरको रसिद प्राप्त गर्नुभयो ?

सेवाग्राहीमध्ये सहभागी २५८ जनामा सबैले दस्दुरको रसिद प्राप्त गरेको कुरा तलको तालिका र स्तम्ब चित्रबाट प्रष्ट हुन आउछ ।

अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
प्राप्त गरे	२५८	१००
प्राप्त गरिन	०	०
रसिद लिनुपर्छ भन्ने थाहा नै थिएन	०	०

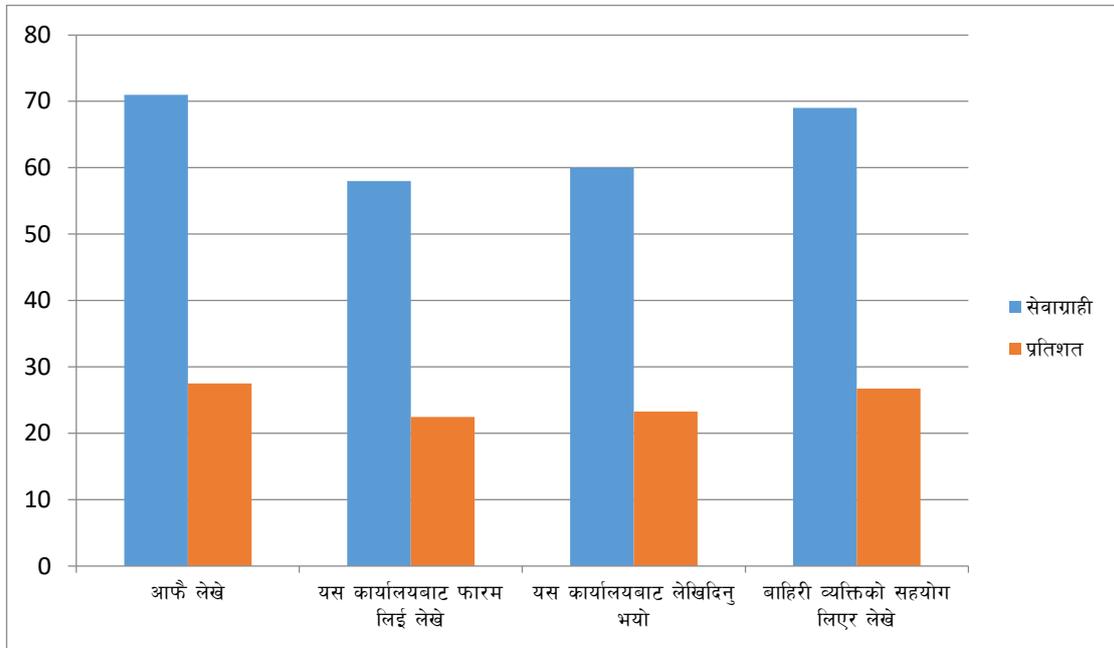


## २.१७ आवश्यक पर्ने निवेदन आफै लेख्नु भयो कि यस कार्यालय बाट उपलब्ध भयो ?

सेवाग्राही सहभागी २५८ जना मध्ये ७१ जना अर्थात २७.५२ आफै लेखे, ५८ जना अर्थात २२.४८ यस कार्यालयबाट फारम लिई लेखे , ६० जना अर्थात २३.२६ यस कार्यालयबाट लेखिदिनु भयो र ६९ जना अर्थात २६.७४

प्रतिशतले बाहीरी व्यक्तिको सहयोग लिएर लेखेको तलको तालिका र रेखाचित्रबाट थाहा हुन आउछ ।

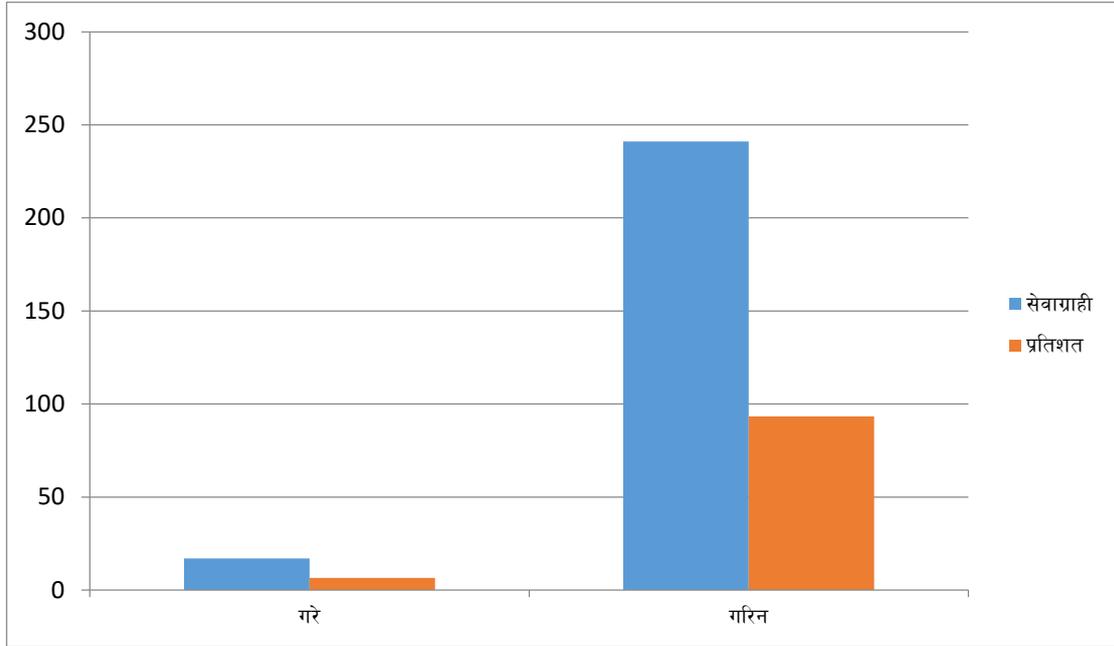
अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
आफै लेखे	७१	२७.५२
यस कार्यालयबाट फारम लिई लेखे	५८	२२.४८
यस कार्यालयबाट लेखिदिनु भयो	६०	२३.२६
बाहीरी व्यक्तिको सहयोग लिएर लेखे	६९	२६.७४



## २.१८ तपाईं सेवा लिने क्रममा कुनै दुख, हैरानी महसुस गर्नुभयो ?

सर्वेक्षणको क्रममा २५८ सेवाग्राहीहरू मध्ये २४१ जना अर्थात् ९३.४१ प्रतिशतले दुख हैरानी महसुस गरिन भन्ने र १७ जना अर्थात् ६.५९ प्रतिशतले दुख हैरानी महसुस गरे भन्ने देखियो । कोही कर्मचारी नभएर, प्रक्रिया नमिलेर, कागजपत्र नपुगेर र आवश्यक जानकारी नपाएर सेवाग्राहीले दुख, हैरानी महसुस गरेको भन्ने देखियो ।

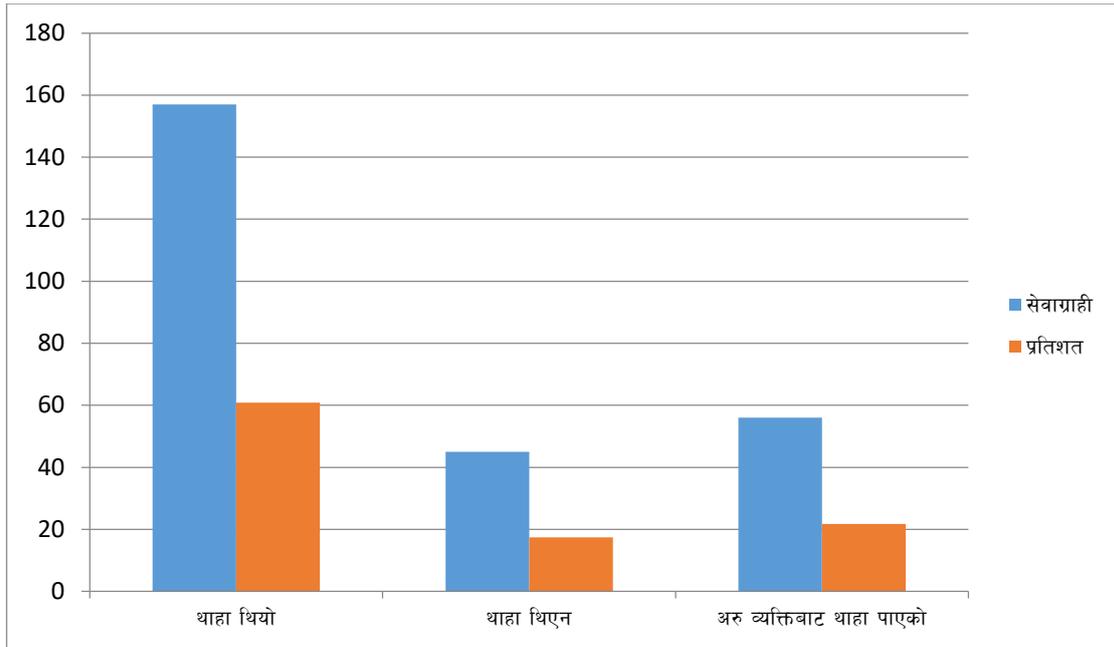
अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
गरे	१७	६.५९
गरिन	२४१	९३.४१



२.१९ यस कार्यालयमा सेवा लिन आउँदा अपनाउनु पर्ने प्रकृया बारेमा थाहा थियो ?

सर्वेक्षणका क्रममा २५८ जना सेवाग्राही मध्ये १५७ जना अर्थात ६०.८५ प्रतिशत ले थाहा थियो, ४५ जना अर्थात १७.४४ प्रतिशत थाहा थिएन र ७१ जना अर्थात २९.७१ प्रतिशतले अरु व्यक्तिबाट थाहा पाएको तलको तालीका र रेखा चित्र बाट देख्न सकिन्छ ।

अवस्था	सेवाग्राही	प्रतिशत
थाहा थियो	१५७	६०.८५
थाहा थिएन	४५	१७.४४
अरु व्यक्तिबाट थाहा पाएको	५६	२१.७१



२.२० यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाहरुलाई अझ थप प्रभावकारी बनाउन तल परिच्छेद ३ को सबल तथा सुधारात्मक पक्षहरुमा उल्लेख गरीएको छ ।

## परिच्छेद - तीन

### सबल तथा सुधारात्मक पक्षहरु

#### ३.१ सबल पक्ष :-

सेवामा नागरिकको सरल, सहज पहुँच स्थापित गर्ने संयन्त्रको विकासदेखि नागरिकमैत्री कार्यालय व्यवस्थापन र व्यावहारजस्ता पक्षहरुमा सार्वजनिक निकायहरुबाट सकारात्मक पहलहरु भएको देखिन्छ । सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणबाट प्राप्त सूचनाको विश्लेषणको आधारमा सरावल गाउँपालिका र यसका वडाहरुले अवलम्बन गरेका सकारात्मक प्रयासहरु निम्न बमोजिम देखिन्छ ।

- सेवा प्रवाहमा नागरिक सहभागिता र नियन्त्रणलाई स्वीकार गरिएको,
- सेवाग्राहीहरुमा सेवा प्राप्त अधिकारमुखी धारणाको विकास हुँदै गएको,
- नागरिकमैत्री कार्यालय व्यवस्थापनलाई प्राथमिकतामा राखिएको ( प्रतिक्षालय, सोधपुक्ष कक्ष, शौचालय, खानेपानी आदी),
- सूचनामा नागरिकको सहज पहुँच सुनिश्चित गर्न हरेक कार्यालयमा सूचना आधिकारीको व्यवस्था सहित मोबाइल नम्बर सार्वजनिक गरिएको,
- कार्यालयबाट हुने काम कारबाहीमा नागरिक/सेवाग्राहीको स्वच्छ निगरानी हुनसक्ने वातावरण निर्माण भएको,
- सुशासन कार्ययोजनाका क्रियाकलापहरुको कार्यान्वयनका अवस्थाको बारेमा नियमित कार्यालय प्रमुखको बैठकमा छलफल गरी जवाफदेहिता/उत्तरदायित्व प्रवर्द्धन हुने गरेको,
- गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको व्यवस्था रहेको,
- हरेक कार्यालयमा नागरिक वडापत्रको व्यवस्था रहेको,

- सुशासन कार्ययोजना, २०७९ सार्वजनिक भएको जसले गर्दा सेवा प्रदायकलाई सेवा प्रवाह र कार्यक्रम कार्यान्वयनमा सकारात्मक दबाव सिर्जना गरेको,
- सरल र छिटो छरितो रूपमा सेवा प्रवाह गर्न सूचना प्रविधिको प्रयोग बढ्दै जान थालेको,
- सेवाग्राहीमैत्री व्यवहारलाई आत्मसात गर्ने प्रयास शुरु भएको, सेवा प्रवाहको अवस्था र सेवाग्राहीको धारणा बुझ्नको लागि सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको थालनी भएको ।

### ३.२ सर्वेक्षणबाट प्रयास पृष्ठपोषण:-

सेवाग्राहीबाट देहायबमोजिमका पृष्ठपोषण प्राप्त भएको देखियो।

- जाडो समयमा सेवाग्राहीहरूलाई न्यानो रूपमा बसिन सकिने गरी प्रतिषलय तथा बसाई वयवस्थापन हुनुपर्ने, अपाङ्गतामैत्री संरचनाहरू बनाउनुपर्ने ।
- कार्यालयमा निशुल्क फोटोकपी तथा प्रिन्टको व्यवस्था मिलाउनुपर्ने ।
- कार्यालयहरू छरिएर रहेका कारण सेवा लिन असहज भएकोले एउटै स्थानमा कार्यालय स्थापना तथा स्थानान्तरण गरी एकीकृतस्पमा कार्यालयहरूको सञ्चालन तथा व्यवस्थापन हुनुपर्ने,
- सेवाग्राहीहरूको ठेगानालाई समेत ध्यान दिई टाढाको स्थानबाट आएका सेवाग्राहीहरूलाई विशेष प्राथमिकता दिई सेवा प्रवाह गरिनुपर्ने,

- कार्यालय परिसरलाई सफा र स्वच्छ बनाईनुपर्ने ।
- कार्यालयको अवस्थितीका बारेमा सबैले देख्न सक्ने गरी अवस्थिती बोर्ड राख्नुपर्ने ।
- सेवाप्राप्तिका लागि निवेदन लेख्नु लेखन्दासको प्रयोग गर्नेपरेको सो वापत चर्को शुल्क तिनुए परेकोले कार्यालयमानै निवेदन लेखिदिने व्यवस्था हुनुपर्ने ।

### ३.३ सुधारात्मक पक्षहरु

सुधार पटेक कार्य नभई निरन्तर गरिरअनुपर्ने कार्य हो । सेवाग्राहीहरुबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई आत्मसा तगर्दै सेवाग्राहीको सशक्तिकरण र नागरिक नियन्त्रित सेवा प्रवाहको उदेश्य हासिल गर्ने थप सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरुलाई निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ :

- माथि बुदा न.३.२ मा उल्लेखित सेवाग्राहीहरुको अपेक्षालाई कार्यान्वयन गरिनुपर्ने, कार्यालय सञ्चालनलाई चुस्त बनाई उपलब्ध वार्षिक विकास कार्यक्रम तथा बजेटबाट नै सो को व्यवस्थापन गरिनुपर्ने । भाडामा रहेका कार्यालयहरु आगामि दिनमा सम्भव भएसम्म सरकारी कार्यालयहरुको घनत्व रहेको स्थानमा स्थानान्तरण गरी सञ्चालनकोलागी पहल गर्ने । अन्तर कार्यालय समन्वयको प्रभावकारी प्राणालीलाई अवलम्बन गर्नुपर्ने,
- समय, प्रक्रिया र दुरी घटाउन सूचना प्रविधिको प्रयोगलाई विस्तार गर्नुपर्ने,
- सेवाग्राहीमैत्री सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक विषयहरु सहित कार्यालयगत रुपमा कार्यायोजना निर्माण तथा कार्यान्वयन गर्ने,

- सेवा प्रदायको कठिनाईलाई घटाउन फारमहरूलाई सरलीकृत गर्ने,
- सेवाग्राहीमैत्री भौतिक संरचना र कार्यलयको लेआउट निर्माण गर्ने,
- दरबन्दी अनुसारको जनशक्ति व्यवस्थाका लागि कार्यलय प्रमुखले सम्बन्धित निकायमा पहल गर्ने, कार्यलयबाट प्रवाह हुने सेवाका बारेमा प्रचार-प्रचार गर्ने,
- सेवाको प्रक्रिया र आवश्यक कागजातका बारेमा सेवाग्राहीलाई अग्रिम जानकारी हुने व्यवस्था मिलाउने, कार्यलयबाट प्रवाह हुने सेवाका बारेमा प्रचार-प्रचार गर्ने,
- सेवाप्रवाहका क्रममा सेवाग्राहीहरूबाट लिईने दस्तुर/राजश्व पारदर्शी हुने विषयमा सेवाग्राहीलार्थ विश्वस्त तुल्याउने ।
- हेल्प डेस्कलाई प्रभावकारी बनाय सेवाग्राहीको अपेक्षा अनुसार सनवेदन लेख्ने तथा फारमहरू भर्ने कार्यको व्यवस्था मिलाउनुपर्ने ।
- सेवा प्रवाह र विकास व्यपस्थापनका पक्षमा कार्यलयको कार्य जिम्मेवारी बमोजिमको क्षमता वृद्धि गर्ने,
- कर्मचारीको सोच र व्यवहारलाई सेवाग्राहीमैत्री बनाउन सकारत्मक सोच विकास तालिम सञ्चालन गर्ने,
- सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्षेत्रमा विकास भएका नवीनतम् प्रविधिको समुचित उपयोग गर्ने,
- पारदर्शिता र जवाफदेहिताको प्रणाली विकास र कार्यान्वयन गर्ने,
- विकास आयोजनाको कार्यान्वयनमा आइपर्ने समस्यालाई सम्बोधन गर्न तत्काल समस्या समाधान प्रणाली अवलम्बन गर्ने,
- सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक पारिक्षणजस्ता विधिहरूको उच्चतम् प्रयोग गर्ने,

- सेवा प्रवाहको प्रवाहकारीताको सम्बन्धमा कार्यालय प्रमुखबाट नियमित सुपरिवेक्षण र अनुगमन गर्ने,
- जवाफदेहीताको अनुगमन तथा सुधारका लागि प्रविधिमा आधारित पद्धतिको निर्माण र कार्यान्वयन गर्ने,
- नागरिक सशक्तिकरणको पाटो कमजोर रहेकाले यसलाई सशक्त बनाउन आवश्यक पहल गर्ने,
- सेवा प्रवाह र विकासलाई प्रभावकारी बनाउन सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण लिने कार्यलाई पद्धतिको रूपमा विकास गर्ने,

## परिच्छेद -चार

### सारांश र निश्कर्ष

#### ४.१ सारांश:

सर्वेक्षण प्रतिवेदनले नवलपरासी जिल्लाको सरावल गाउँपालिकाका १५ वटा स्थान ( वडा तथा स्वास्थ्य कार्यालयमा ) मिति २०७९।१२।१० गते देखि २०७९।१२।२४ गतेभित्रमा सेवा लिनका लागी कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरुको विवरण र सेवा सम्बन्धमा उनीहरुको धारणा र पृष्ठपोषणलाई नमुनाका रुपमा लिई त्यसको आधारमा गरिएको विश्लेषणलाई समावेश गरिएको छ । सेवाग्राही सर्वेक्षण फारममा जम्मा १८ वटा प्रश्नावली समावेश भएको १७ वटा प्रश्नावली सबै कार्यालयका लागी समान र सेवाको प्रकृति सम्बन्धि १ प्रश्न विषयगत कार्यालय अनुसार फरक-फरक हुनेगरी राखीएको थियो । सेवाग्राहीले विषयगत कार्यालयबाट लिएको सेवाको प्रकारको विश्लेषण सम्बन्धित कार्यालयले कार्यालयगत सन्तुष्टि सर्वेक्षणका क्रममा विश्लेषण भएको हुँदा उक्त प्रश्नावलीका सम्बन्धमा यो प्रतिवेदनले समावेश गरेको छैन ।

सर्वेक्षण अवधिमा जम्मा २५८ सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा समावेश भएकामा ५३.४९ प्रतिशत पुरुष र ४६.५१ प्रतिशत महिला सेवाग्राहीहरु रहेको पाइयो । स्थानीय तह अनुसार सेवाग्राहीको संख्यालाई हेर्दा सबैभन्दा बढी गाउँपालिकाका सेवाग्राहीले गाउँपालिकाबाट सेवा लिन आएको देखियो र कार्यालयगत रुपमा हेर्दा गाउँपालिका प्रशासन कार्यालयमा सबैभन्दा बढी कार्य चाप भएको कार्यालयको रुपमा देखियो । गाउँपालिका स्थित विषयगत कार्यालयहरुबाट सेवाग्राहीले लिएको सेवाका सम्बन्धमा सर्वेक्षणमा स्वतः स्फुर्त रुपमा संलग्न भएको सेवाग्राही मध्ये अधिकांश सेवाग्राही सम्बन्धमा सकारात्मक धारणा प्रकट गरेको पाइयो । ९२.६४ प्रतिशत सेवाग्राहीले प्राप्त

गर्न खोजेको सेवा पाएको । शत् प्रतिशत सेवाग्राहीले सेवा लिने क्रममा दस्तुर बुझाएको रसिद पाएको र अन्य दस्तुर नलाग्ने सेवा भनि बताएको देखियो । विषयगत सेवाग्राहीले कार्यालयबाट प्राप्त हुने सेवा तथा त्यसको प्रक्रियाको जानकारी सेवाग्राहीले क्रमशः स्थानीय तह/वडा कार्यालय, विगतमा सेवा लिन आउँदाको अनुभव, कार्यालयमा टाँस गरिएको नागरिक वडापत्रमा उल्लेख गरेको देखियो । साथै सेवाग्राहीले कार्यालयमा उपलब्ध भएका सेवाहरु क्रमशः फ्रि वाइफाई, तातोपानी, चिसोपानी, प्रतिक्षालय, टि.भि. लगायतका सेवाहरु उपभोग गरेको पाइयो । यसका बावजुत अझै पनि केही सेवाग्राहीले समयमा सेवा नपाएको, सेवा लिन आवश्यक निवेदन लेख्न लेखन्दासलाई पैसा तिर्नु परेको, सेवा लिने क्रममा दस्तुर बुझाएको रसिद नपाएको, सेवा लिँदा कार्यालयबाट दुःख हैरानी पाएको, सेवाग्राही प्रति कर्मचारीको व्यवहार असहयोगी रहेको, सेवाका लागी तोकिएको प्रक्रीया लामो र भन्भटिलो रहेको, सेवा प्रति असन्तुष्टि प्रकट गरेको देखियो साथै सर्वेक्षणमा आफ्नो मत व्यक्त नगरी तटस्थ रहेको जस्ता आधारमा सेवाग्राही सेवा प्रदायक निकायहरुप्रति पूर्ण रुपमा सन्तुष्ट हुन सकेको देखिएन ।

#### ४.२ निष्कर्ष:-

सरावल सेवाको सुनिश्चितताको लागि सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दसबै पक्ष सशक्त र सक्षम हुनुपर्ने देखिन्छ । यसले सेवा प्रदायकप्रति नागरिकको सवच्छ नियन्त्रण कायम हुन्छ, भने सेवाग्राहीप्रति सेवामूलक भई सेवा प्राप्तीको विश्वास अभिवृद्धि हुन जान्छ । नागरिकमैत्री कार्यालय व्यवस्थापन र व्यवहारको अवलम्बनका साथै वार्षिक कार्य योजनालाई सार्वजनिक गरी सेवाग्राहीको स्वच्छ निगरानीमा रहनु जस्ता कारणले कार्यालयमा सेवा लिन आएका अधिकांश सेवाग्राहीले सकारात्मक धारणा व्यक्त गरेको पाइयो ।

अभैपनि कतिपय सेवाग्राहीहरु सेवाप्रति पूर्णरुपमा सन्तुष्ट रहन नसक्नुले सेवाको प्रक्रिया, कर्मचारीको सोच र सिप, समन्वय, सेवाको प्रचार-प्रचार जस्ता पक्षहरुमा सुधारलाई निरन्तरता दिन आवश्यक देखियो । सेवा प्रवाहको क्रममा अवलम्बन गरिएका सबल पक्षहरुलाई प्रबर्द्धन गर्नुका साथै सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई महत्वपूर्ण सम्पत्तिको रुपमा ग्रहण गर्दै पहिचान भएका त्रुटी कमजोरीलाई सुधार गर्दै अगाडी बढ्दै जादाँ सेवाग्राहीको सन्तुष्टिको स्तर बढ्न गई सेवाप्रदायक कार्यालयहरुप्रति नागरिकको विश्वास अभिवृद्धि हुने देखिन्छ । यसो हुन सकेको खण्डमा सरावल गाउँपालिकालाई सेवा प्रवाहका सन्दर्भमा अनुकरणीय रुपमा स्थापित गर्न सकिन्छ ।

गाउँपालिका कार्यालय, वडा कार्यालय तथा स्वास्थ्य चौकीमा  
सेवाग्राही सर्वेक्षणका क्रममा लिइएका केही भलकहरु







