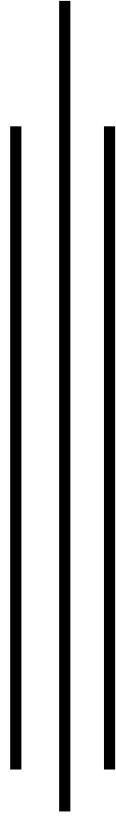


सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण वार्षिक प्रतिवेदन, २०७०

आ.व. २०६९/०७०



सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

(व्यवस्थापन परीक्षण शाखा)

सिंहदरवार, काठममाण्डौ

आश्विन, २०७०

विषयसूची

	<u>पेज नं</u>
भूमिका	१-२
कार्यकारी सारांश	३-४
<u>परिच्छेद १</u>	५-६
१.१ पृष्ठभूमि	६
१.२ सर्वेक्षणको उद्देश्य	६-७
१.३ सर्वेक्षणको विधि	६
१.४ सर्वेक्षणको सीमाहरु	७
१.५ सर्वेक्षणको कार्य योजना	७
१.६ प्रतिवेदनको स्वरुप	८
<u>परिच्छेद २</u>	
२.१ सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण नतिजा	९-२८
<u>परिच्छेद ३</u>	
३.१ सेवाग्राही, सर्वसाधारण तथा कार्यालय प्रमुखबाट प्राप्त सुझावहरु	२९-४९
<u>परिच्छेद ४</u>	
४.१ सकारात्मक पक्षहरु	५०
<u>परिच्छेद ५</u>	
५.१ सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट देखिएका समस्याहरु	५१-५२
<u>परिच्छेद ६</u>	
६.१ सुझावहरु	५३-५६
निष्कर्ष	५७
<u>अनुसूचीहरु</u>	
अनुसूची १ सेवा प्रदायक निकायका प्रमुखसँग सोधिने प्रश्नावली	५८-६१
अनुसूची २ सेवाग्राहीसँग सोधिने प्रश्नावली	६२-६३
अनुसूची ३ सर्वसाधारणलाई सोधिने प्रश्नावली	६४
अनुसूची ४ सर्वेक्षण गरिएका जिल्लास्थित कार्यालयहरुको विवरण	६५

भूमिका

नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूले सर्वसाधारण जनतालाई प्रदान गर्दै आएको सेवा तथा सुविधा प्रभावकारी रूपमा प्रदान भए वा नभएको र त्यसरी प्रदान हुँदै आएको सेवाबाट सेवाग्राहीहरू सन्तुष्ट भए नभएको भन्ने सम्बन्धमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने जिम्मेवारी नेपाल सरकारको आर्थिक वर्ष २०६५।०६६ को वजेट वक्तव्य मार्फत प्रदान गरिए बमोजिम सोही आर्थिक वर्षदेखि नियमित रूपमा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्य हुँदै आएको छ।

नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट सेवाग्राहीलाई प्रदान गरिँदै आएको सार्वजनिक सेवाको स्तरले समग्र सरकारको कार्यक्षमताको प्रतिनिधित्व समेत गरेको हुन्छ। सेवाग्राहीले पाउने सेवाको गुणस्तर, परिमाण, शीघ्रता आदिको माध्यमबाट सरकारको मूल्याङ्कन गरिरहेको हुन्छ। सोही आधारमा सेवाग्राहीले सरकारप्रतिको धारणा बनाउने गर्दछ। सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममै सरकार र जनताबीच निकट सम्बन्ध स्थापित हुन पुग्दछ।

नेपालको अन्तरिम संविधान २०६३ मा कानूनको शासन, सामाजिक न्याय र समानता, नागरिक समाजको अनुगमन, जनताको सूचनाको अधिकार, पारदर्शिता र जवाफदेहिता, जनसहभागिता, निष्पक्ष, सक्षम तथा स्वच्छ प्रशासनयन्त्रका अवधारणाहरूको पूर्ण परिपालना, भ्रष्टाचार र दण्डहिनताको अन्त्य गर्दै सुशासन कायम गर्ने कार्यलाई राज्यको दायित्वको रूपमा उल्लेख गरिएको छ। यस सन्दर्भमा संविधानको भावनालाई व्यवहारमा अनुशरण गर्न सार्वजनिक सेवा प्रवाहका नियमित सर्वेक्षणको कार्यले महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गर्न सक्ने हुन्छ। साथै सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी गर्न गराउन सूचनाको हक सम्बन्धी ऐन, २०६४ तथा नियमावली, २०६५, सुशासन (संचालन तथा व्यवस्थापन) ऐन २०६४ तथा नियमावली २०६५, सरकारी निर्णय प्रक्रिया सरलीकरण निर्देशिका २०६५ तथा निकायगतरूपमा गरिएका विभिन्न कार्यविधि, निर्देशिकाहरूबाट समेत सार्वजनिक पदमा सेवारत पदाधिकारीहरू जनता प्रति उत्तरदायी हुनुपर्ने, पारदर्शी निर्णय प्रक्रिया, सेवाग्राही मैत्री कार्यप्रणाली अपनाउनु पर्ने, सूचनामा नागरिकको पहुँच सुनिश्चित हुनुपर्ने, सेवाग्राहीहरू प्रति सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्ने जस्ता व्यवस्थाहरू गरिएका छन्। नागरिकहरूमा सेवा प्राप्तिको लागि सचेतना पनि बढ्दै गइरहेको अवस्था छ।

सार्वजनिक क्षेत्रका सेवा प्रदायकहरूले प्रवाह गर्ने सेवा सुविधाको प्रभावकारिताको मापन गर्ने प्रमुख आधारका रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण रहेको छ। सर्वसाधारणले प्रभावकारी रूपमा राज्यबाट उपलब्ध सेवा तथा सुविधाहरू स्तरीय रूपमा प्राप्त गर्न सकिरहेका छन् वा छैनन्? प्रचलित कानून बमोजिम सेवा प्रवाह भएको छ वा छैन? सेवा प्रवाहको स्तरको अवस्थाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीको धारणा बुझ्ने, सेवाग्राहीको सेवा माग गर्ने अधिकार र क्षमताको बारेमा जानकारी लिने, सेवा प्रदायक निकायको क्षमताको अध्ययन गर्ने, सेवा प्रवाहमा देखिएका सकारात्मक तथा नकारात्मक विषयमा पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने, सेवा प्रवाहमा देखिएका कमीकमजोरी तथा विद्यमान

समस्या पहिचान गरी सुधारका लागि सुझाव दिने उद्देश्यले सेवाग्राहीको प्रत्यक्ष सम्पर्क रहने कार्यालयहरूको छनोट गरी १७ विभिन्न कार्यालयहरूमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने कार्य सम्पन्न गरिएको थियो।

सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी गराउन नियमित अनुगमन एवं पृष्ठपोषण आवश्यक हुने गर्दछ। सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण सेवाप्रदायक र सेवाग्राहीको बीचको सम्बन्धलाई प्रगाढ गराई सेवा प्रवाहलाई नियमित रूपमा सुधार गर्दै लाने मुख्य विधिका रूपमा रहेको छ। सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सिटीजन रिपोर्ट कार्ड, अनुगमन मूल्यांकन कार्यमा तेश्रो पक्षको सहभागिता, जनसहभागितामा आधारित कार्यक्रम संचालन, सरोकारवालाहरूको सहभागितामा निर्णय निर्माण, सेवाग्राही मैत्री कार्यालय विन्यास, कार्यवातावरण जस्ता आधारमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरिन्छ। सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले यिनै आधारहरू अपनाई त्यस्तो सर्वेक्षण गरेको हो।

सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले विगत आधा दशकयता आफ्नो वार्षिक कार्यक्रमका रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने कार्यलाई निरन्तरता दिएको छ। हरेक विकास क्षेत्रका पहाडी एवं तराई क्षेत्रका सेवाग्राहीको संलग्नता बढी हुने र बढी नहुने दुवै प्रकृतिका निकायहरूमा यस सर्वेक्षणको कार्यलाई प्राथमिकता दिइएको छ। यस मन्त्रालयमा उपलब्ध सीमित श्रोत, साधन तथा जनशक्तिको अधिनमा रही आर्थिक वर्ष २०६९/०७०मा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्य तीनवटा जिल्लामा सम्पन्न गरिएको छ।

सेवा प्रवाह बारे सेवाग्राहीहरूको पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने, सेवाको मूल्यांकन उनीहरूबाट समेत हुने, निर्णय प्रक्रियामा नागरिक सहभागिताका प्रश्नहरू हाम्रो सन्दर्भमा अझै पनि चुनौतीपूर्ण नै रहेका छन्। यद्यपि उत्तरदायीपूर्ण व्यवहार र कार्यशैली, सेवाग्राही प्रति सभ्य र सम्मानजनक व्यवहार, पारदर्शी कार्यप्रणाली अपनाउन सकिएमा सर्वसाधारणलाई प्रभावकारी रूपमा सेवा प्रवाह गर्न सकिने कुरामा दुईमत छैन।

सर्वेक्षणको क्रममा प्राप्त भएको पृष्ठपोषणहरूलाई यस प्रतिवेदनमा संलग्न गरिएको छ। सेवा प्रदायकबाट भएको सकारात्मक प्रयासहरू, देखिएका समस्याहरू र समाधानका लागि अपनाउन सकिने उपायहरूको बारेमा पनि प्रतिवेदनमा समावेश गरिएको छ। यो सर्वेक्षण कार्यलाई प्रभावकारी तुल्याउने उद्देश्यले सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८ तयार गरी सोही अनुरूप यो सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरिएको छ। सो निर्देशिकाको बुँदा नं १३(५) बमोजिम यो प्रतिवेदन स्वीकृतिका लागि नेपाल सरकार मन्त्रपरिषद् समक्ष पेश गरिने प्रावधान रहेको छ। प्रतिवेदनमा उठाइएका विषयवस्तु र सो सम्बन्धमा प्राप्त सल्लाह, सुझाव, निर्देशन समेतका आधारमा सरोकारवालाबाट आ-आफ्नो तर्फबाट पूरा गर्नुपर्ने भूमिका पूर्ण रूपले निर्वाह हुनेछ भन्ने विश्वास मन्त्रालयले लिएको छ।

आश्विन, २०७०

दुर्गानिधि शर्मा

सचिव

सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

कार्यकारी सारांश

नेपाल सरकारका विभिन्न सार्वजनिक निकायहरूले सर्वसाधारण जनतालाई प्रदान गर्दै आएको सेवा तथा सुविधा प्रभावकारी रूपमा प्रदान भए नभएको तथा कुन स्तरको सन्तुष्टि प्राप्त भएको छ भन्ने सम्बन्धमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने जिम्मेवारी सामान्य प्रशासन मन्त्रालयलाई तोकिएको छ । यस व्यवस्था बमोजिम आर्थिक वर्ष २०६५/०६६ देखि नियमित रूपमा यस मन्त्रालयले सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको कार्य गर्दै आइरहेको छ । यस सिलसिलामा आर्थिक वर्ष २०६९/०७० मा पाल्पा, लमजुङ र अर्घाखाँची जिल्लामा सेवाग्राहीहरूको बढी चाप रहने कार्यालयहरू मध्ये जिल्ला प्रशासन कार्यालय, जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, नापी कार्यालय, मालपोत कार्यालय, जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालयहरू तथा नगरपालिकामा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरिएको छ ।

सार्वजनिक सेवा अपेक्षित रूपमा प्रवाह हुन नसकेका गुनासाहरू रहेका छन्। नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट प्रदान गरिने सेवाको गुणस्तर, समय र पहुँचको सम्बन्धमा समय समयमा टिकाटिप्पणी भइरहेको अवस्थामा सेवा प्रवाहमा रहेका समस्याहरूका बारेमा स्थलगत रूपमा नै सेवा लिन आएका सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूको धारणा, सल्लाह, सुझाव र पृष्ठपोषण प्राप्त गरी सोही आधारमा सुधारका उपायहरू सिफारिस गर्ने र सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउने अभिप्रायले सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको टोली खटिई त्यस्ता निकायहरूमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरिएको छ ।

सर्वेक्षणको क्रममा नीतिगत, श्रोतगत, प्रक्रियागत तथा संस्थागत समस्याहरूका साथै कार्य संस्कृतिगत, संस्कारगत एवं मनोवृत्तिगत समस्याहरूको कारण सेवा प्रवाहमा सरल, सहज, पहुँच प्राप्त गर्न नसकेको अवस्था देखापरेको छ । कतिपय समस्याहरू साझा रहेका छन् भने केही समस्याहरू निकायगत रूपमा फरक फरक पनि रहेका छन् । कार्यालयहरूको समग्र व्यवस्थापकीय पक्षमा रहेका कमी कमजोरीका कारण पनि समस्याहरू देखापरेका छन् ।

स्वास्थ्य संस्थाहरूमा स्वास्थ्यकर्मीहरूको पदपूर्ति समयमा नहुनु, मालपोत, नापी तथा जिल्ला प्रशासन कार्यालय जस्ता प्रत्यक्ष सार्वजनिक सेवा प्रवाह हुने कार्यालय र सेवाग्राहीको बीचमा रही अनधिकृत व्यक्तिले सेवाग्राहीसंग मध्यस्थ बनी रकम असुल गर्नु, जेष्ठ नागरिक, अपाङ्ग, बिरामी तथा दुर्गम क्षेत्रका सेवाग्राहीहरूलाई प्राथमिकता दिन नसकिएको, सेवाग्राहीहरूप्रति उचित र मर्यादित व्यवहार हुन नसकेको, नागरिक बडापत्र सेवाग्राही मैत्री तथा सोको प्रचार प्रसार हुन नसक्नु, बडापत्रको प्रयोग गर्ने अभ्यास

समेत न्यून रहेको जस्ता प्रतिनिधि समस्याहरू रहेका छन्। टोकन प्रणाली, सार्वजनिक सुनुवाई, सेवाग्राही मैत्री व्यवहार जस्ता सकारात्मक प्रयासहरू समेत शुरू गरेका छन्। यसका बावजुद सेवाको समग्र गुणस्तर सुधार गरी सेवाग्राहीको सन्तुष्टिको स्तरलाई यथोचित स्तरमा पुर्याउन अझै पनि चुनौतीपूर्ण रहेको छ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाह अपेक्षित रूपमा प्रभावकारी हुन नसकेको सन्दर्भमा सेवा प्रवाहको विधि, पद्धति तथा व्यवस्थापन सुधार अपरिहार्य भएको छ। सेवाग्राहीको नियमित पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने, नागरिक समाज, स्थानीय बुद्धिजीवी, सञ्चार माध्यमहरू तथा कार्यालयहरू बीचमा पनि निकायगत समन्वय बढाई सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन सकिन्छ। कानूनको पूर्ण पालना, दण्डहीनताको अन्त्य तथा जवाफदेही र पारदर्शी कार्यप्रणाली सम्बन्धी पक्षहरू समेत अझै पनि चुनौतीपूर्ण नै रहेका छन्।

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका सन्दर्भमा सेवाग्राहीहरू बढी केन्द्रीत हुने कार्यालयहरूलाई उच्च प्राथमिकतामा राखिएको थियो । सर्वेक्षणबाट यस्ता प्रकृतिका कार्यालयहरूमा एउटै प्रकृतिका समस्या भएको पाइएको छ । सेवाग्राहीहरूको बढ्दो आकांक्षाका अनुरूप सेवालाई विस्तार गरी गुणस्तरीय गराउन मौजुदा नीति एवं कानूनलाई अद्यावधिक गराउनु पर्ने, साधन स्रोत, प्रविधि, औजार लगायतका न्यूनतम भौतिक पूर्वाधारहरूको उपलब्धतालाई वृद्धि गर्नुपर्ने, बढ्दो कार्य जिम्मेवारी अनुरूप थप दरवन्दीको व्यवस्था गर्नुपर्ने, कर्मचारीहरूको कार्य उत्प्रेरणा वृद्धि गर्नुपर्ने साथै सार्वजनिक निकायहरू बीचको समन्वयलाई सुदृढ गर्नुपर्ने अवस्था देखिएको छ । साथै सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने निकायहरूबाट प्रवाह भएको सेवाको स्तरका सम्बन्धमा नियमित अनुगमन एवं जाँच गरी तत्काल गर्नुपर्ने सुधारलाई सुधार गर्न सम्बन्धित निकाय जिम्मेवार हुनुपर्ने अवस्था समेत देखिएको छ ।

जनतालाई गुणस्तरीय सेवा उपलब्ध गराई जनविश्वास हासिल गर्न पारदर्शी जवाफदेही कार्य प्रणालीको अबलम्बन तथा नागरिक समाज, सञ्चार माध्यम र सेवाग्राहीको निरन्तर पृष्ठपोषण समेतको आधारमा कार्यशैलीमा परिवर्तन गरी विद्यमान समस्याहरूको समाधान गर्न सकिने हुन्छ। यसमा राजनैतिक दल, नागरिक समाज, बुद्धिजीवी, विज्ञ लगायत समस्त सरकारी, गैरसरकारी एवं सेवाग्राहीहरूको संयुक्त प्रयासबाट यस कार्यमा सफलता हासिल गर्न सकिने भएकोले मन्त्रालयले सदा सर्वैको सहयोग, समन्वय र सहकार्यको लागि अपेक्षा गरेको छ।

परिच्छेद एक

परिचय

१.१. पृष्ठभूमि

नेपालको अन्तरिम संविधान, २०६३ अनुसार सुशासनको अनुभूति गराउने प्रमुख दायित्व सरकारमा रहेको छ। सुशासनको अनुभूति गराउने माध्यम सार्वजनिक सेवा प्रवाह नै हो। यसका लागि सरकारले राज्यको तर्फबाट आमनागरिकका लागि प्रदान गरिने सेवा र सुविधा प्रदान गर्न विभिन्न तहका संगठन तथा कार्यालयहरूको स्थापना गरेको छ। सरकारले उपलब्ध गराउने सेवा र सुविधा सरल, पारदर्शी, सहज, छिटो तथा छरितो रूपमा प्रदान गर्न विभिन्न ऐन, नियम, कार्यविधि, निर्देशिका, मापदण्डहरू तयार गरी कार्यान्वयनमा ल्याइएका छन्। सो अनुरूप आमनागरिकलाई दिनु पर्ने सेवाको प्रवाह सरकारले तोकेको मूल्य, गुणस्तर र समयमा उपलब्ध गराइएको छ वा छैन भनी नियमित रूपमा सेवाग्राहीहरूको समेत पृष्ठपोषण, अनुगमन र सुपरीवेक्षण गरी त्यसमा सुधार गर्दै लैजानु पर्ने हुन्छ।

सरकारी निकायहरूबाट प्रवाह भएको सार्वजनिक सेवाको गुणस्तर एवं प्रभावकारिताको जाँच गर्ने आधारहरूमा सेवा प्रदान गरेको संख्या, त्यसको गुणस्तर, सेवा प्रदान गर्दा लागेको समय र त्यसका लागि खर्च भएको लागतको आधारमा मापन गरिनु पर्ने हुन्छ। जनताको आवश्यकता अनुसारका सेवाहरू सरकारले पुऱ्याउन सकेको छ, छैन, दिइएको सेवा मितव्ययी र प्रभावकारी रूपमा दिन सकिएको छ वा छैन, सेवा प्रदान गर्ने तरिका र कानूनी प्रक्रिया सरल तथा सहज र समयानुकूल हुन सकेको छ, छैन, सेवाको गुणस्तर के कस्तो रहेको छ, सेवाका सन्दर्भमा आउने गुनासाहरूको व्यवस्थापन कसरी गर्ने, व्यवस्था कस्तो रहेको छ जस्ता कुराहरूको अध्ययन तथा विश्लेषण गरी सरकारबाट दिने सेवालाई नियमित रूपमा सुधार गर्दै लानु जरूरी हुन्छ। यस सन्दर्भमा जनतालाई दिइएको सेवा कतिको छिटो छरितो र प्रभावकारी रूपमा प्रदान गरिदै आएको छ साथै समग्रमा सरकारी निकायहरूद्वारा प्रदान गरिएका सेवा प्रति सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूको आमधारणा के छ भनी सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट विगत वर्षहरूदेखि सेवाग्राही सर्वेक्षण कार्यक्रम नियमित रूपमा सञ्चालन गरिदै आएकोमा यस कार्यलाई थप व्यवस्थित तुल्याउन सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८ तयार गरी सो आधारमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने कार्यलाई निरन्तरता दिइएको छ।

सार्वजनिक सेवासँग सम्बन्धित सरकारका नीति, योजना, रणनीति, कार्यक्रमहरूको कार्यान्वयनमा सरकारको प्रमुख प्रशासनिक संयन्त्रको रूपमा रहेको निजामती सेवाको भूमिका महत्वपूर्ण रहेको हुन्छ। नेपालमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा निजामती सेवाले अद्वितीय भूमिका निर्वाह गर्दै आएको

छ। यस सन्दर्भमा यस सेवालार्ई जनमुखी र प्रभावकारी बनाउने र राज्यका तर्फबाट आमनागरिकका लागि प्रदान गरिएको सेवा प्रभावकारी रूपमा सरल र सहजरूपमा प्रदान भएको छ वा छैन र त्यस प्रति आम नागरिकको के कस्तो धारणा र प्रतिक्रिया रहेको छ र त्यस क्रममा के कस्ता कमी कमजोरी रहेका छन् सो समेतको पहिचान गर्दै आगामी दिनमा समग्र सेवा प्रवाहको क्षेत्रमा के कस्तो सुधार जरुरी छ भन्ने कुराको पहिचान गर्नका लागि आ.व. २०६९/०७० मा पाल्पा, लमजुङ र अर्घाखाँची गरी जम्मा ३ वटा जिल्लाका जिल्ला प्रशासन कार्यालय, जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, मालपोत कार्यालय, नापी कार्यालय, जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय तथा जिल्ला अस्पतालमा कार्यालयहरूमा सेवाग्राही सर्वेक्षण गर्ने गरी वार्षिक कार्यक्रम स्वीकृत भएकोमा पाल्पा, लमजुङ र अर्घाखाँची जिल्लाको सेवाग्राही सर्वेक्षण कार्यक्रम सम्पन्न गरी यो प्रतिवेदन तयार गरिएको छ।

१.२ सर्वेक्षणको उद्देश्य:

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८ अनुसार सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्यक्रमका उद्देश्यहरू देहाय बमोजिम रहेका छन्।

- ❖ सेवाप्रदायक निकायहरूबाट प्रदान गरिएको सेवाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरूको धारणा लिने,
- ❖ सरकारी निकायहरूबाट प्रदान गरिने सेवालार्ई समय सापेक्षरूपमा सुधार गर्दै लैजान पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने,
- ❖ सेवाग्राहीहरूले सेवा लिने कार्यालयहरूले सेवा दिने क्रममा भोग्नु परेका समस्याहरूको पहिचान गरी समाधानका उपायहरूको पहिचान गर्ने,
- ❖ सर्वेक्षणबाट प्राप्त सकारात्मक कुराहरूलाई संस्थागत गर्दै लाने र नकारात्मक पक्षहरूलाई न्यूनीकरण गर्न आवश्यक पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने,
- ❖ सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजाका आधारमा सेवा प्रवाह सम्बन्धी नीति, नियम निर्देशिका तथा कार्यक्रमहरूलाई आवश्यक परिमार्जनको सुझाव पेश गर्ने।

१.३ सर्वेक्षणको विधि:

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका लागि देहाय बमोजिमका विधिहरूको प्रयोग गरिएको थियो।

- ❖ सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८ बमोजिमका विभिन्न प्रश्नहरू सहितको प्रश्नावली प्रयोग गरी सेवाग्राही र सर्वसाधारणसँग सूचना संकलन गरिएको थियो। (जसको नमूना अनुसूची २ र ३ मा उल्लेख छ)।
- ❖ निर्देशिका बमोजिम विभिन्न प्रश्नावली प्रयोग गरी सेवा प्रदायक निकायका प्रमुखसंग सेवाप्रवाहसंग सम्बन्धित विभिन्न विवरण, समस्या तथा सुझावहरू सङ्कलन गरिएको थियो। (जसको नमूना अनुसूची १ मा उल्लेख छ)।
- ❖ सेवाग्राहीबाट प्राप्त प्रारम्भिक प्रतिक्रिया सहित अध्ययन गरिएका कार्यालयका प्रमुखहरू बीचमा अन्तरक्रिया समेत गरिएको थियो।
- ❖ अन्तरक्रिया तथा छलफलहरू साथै प्रत्यक्ष अवलोकनको माध्यमबाट समेत कार्यालयको भौतिक अवस्था, सेवाग्राहीहरूसँगको कर्मचारीहरूको व्यवहार, कार्यालयको कार्य वातावरण, सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टि स्तर अध्ययन गरिएको थियो। कतिपय विषयहरूमा सेवाग्राहीहरूसँग अनौपचारिक रूपबाट समेत जानकारी लिइएको थियो।

१.४ सर्वेक्षणका सीमाहरू:

यस कार्यक्रमको दौरानमा देहाय बमोजिमका सीमाहरू रहेका थिए।

- ❖ हरेक जिल्लामा कार्यक्रम संचालनका लागि बढीमा ७ दिनको समय पावन्दी रहेको,
- ❖ सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्यक्रम सञ्चालन गरिएका कार्यालयहरूको कार्य प्रकृति फरक फरक भएकोले सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठिन हुने,
- ❖ ग्रामीण क्षेत्रबाट आउने सेवाग्राहीहरूलाई सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्यक्रम नयाँ र नौलो विषय भएकोले प्रश्नावली भर्न वा त्यसको उत्तर दिनमा हिचकिचाहट रहने गरेको।

१.५ सर्वेक्षण कार्ययोजना :

आ.ब.२०६९/०७० मा वार्षिक कार्यक्रम अनुसार सर्वेक्षण गर्नका लागि तोकिएको जिल्ला स्थित कार्यालयहरूको नामावली तथा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्यका लागि विभिन्न जिल्लामा खटिने कर्मचारीहरूको नामावली समेतको कार्ययोजना अनुसूची ४ मा समावेश गरिएको छ।

१.६ प्रतिवेदनको स्वरूप :

प्रस्तुत प्रतिवेदनको पहिलो परिच्छेदमा प्रतिवेदनको पृष्ठभूमि, उद्देश्य, विधि तथा सीमा तथा कार्ययोजनाको विषयमा उल्लेख गरिएको छ भने दोस्रो परिच्छेदमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका नतिजा तेस्रो परिच्छेदमा सेवाग्राही, सर्वसाधारण तथा कार्यालय प्रमुखबाट प्राप्त भएको सुझावहरु, चौथो परिच्छेदमा सकारात्मक पक्षहरु, पाँचौं परिच्छेदमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट देखिएका समस्याहरु, छैटौं परिच्छेदमा सुझावहरु, निष्कर्ष र अन्तमा अनुसूचीहरु समावेश गरिएको छ।

परिच्छेद - दुई

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण नतिजा

आ.ब.२०६९/०७० मा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट कार्यालयगत रूपमा प्राप्त नतिजाहरूको विश्लेषण गर्दा देहाय बमोजिम नतिजा प्राप्त भएको छ।

२.१ पाल्पा जिल्लामा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरिएका कार्यालयहरू:

- ❖ जिल्ला प्रशासन कार्यालय,
- ❖ मालपोत कार्यालय,
- ❖ नापी कार्यालय,
- ❖ जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय,
- ❖ जिल्ला अस्पताल,
- ❖ तानसेन नगरपालिका कार्यालय

२.१.१ सर्वेक्षणमा सहभागी (सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूको) कार्यालयगत विवरण:-

विवरण	सेवाग्राहीहरूको संख्या	सर्वसाधारण	जम्मा
जिल्ला प्रशासन कार्यालय	४५	२७	७२
मालपोत कार्यालय	४१	२१	६२
नापी कार्यालय	४५	१९	६४
जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	७०	४२	११२
जिल्ला अस्पताल	१०	४	१४
तानसेन नगरपालिका कार्यालय	२८	१८	४६

२.१.२ सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूलाई सोधिएका प्रश्नावलीको सम्बन्धमा प्राप्त धारणाहरू:

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८ बमोजिम सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूसँग विभिन्न प्रश्न/उपप्रश्न मार्फत प्रतिक्रिया प्राप्त गरिएको थियो। यसका अतिरिक्त कुराकानी, असंरचित अन्तरवार्ता, कार्यालय प्रमुख, सम्बद्ध कर्मचारीसँग आवश्यक छलफल तथा प्रारम्भिक प्रतिवेदन उपर उपस्थित महानुभावहरूबाट प्राप्त प्रतिक्रिया समेतका आधारमा प्राप्त विवरणलाई विश्लेषण गरी नतिजाको रूपमा प्रस्तुत गरिएको छ। मुख्यतया सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका २०६८ मा उल्लेखित प्रश्नावलीको आधारमा नतिजा विश्लेषण गरिएको छ। सबै तथ्याङ्कहरू संख्यामा उल्लेख गरिएका छन्।

१. तपाईंले नागरिक बडापत्र देख्नुभयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
देखें	१४	६	१५	१९	३	२०
देखिन	३१	३५	३०	५१	७	८

२. तपाईं के कामका लागि आउनु भएको हो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

जिल्ला प्रशासन कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	मालपोत कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	नापी कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	जिल्ला अस्पताल	सेवाग्राही संख्या	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	तानसेन नगरपालिका	सेवाग्राही संख्या
नागरिकता बनाउन	३२	लिखत रजिष्ट्रेशन पास	१५	फिल्ड रेखाङ्कन	१७	ओ.पि.डी.	४१	बाल स्वास्थ्य सम्बन्धी	२	नागरिकता सिफारिस	६
राहदानी सिफारिस गर्न	८	नामसारी (मृतकबाट हकवालामा)	१८	नक्सा प्रिन्टर नक्सा टेस	१४	ईन्डोर	३	परिवार स्वास्थ्य सम्बन्धी	३	नाता प्रमाणित सिफारिस	४
संघ/संस्था	२	जग्गा दर्ता	५	पुन नाप	३	ईमरजेन्सी	१२	रोग नियन्त्रण	२	नक्सापास	८

दर्ता तथा नवीकरण गर्न		संशोधन सम्बन्धी		जाँच गर्ने				सम्बन्धी		ईजाजत	
दैवी प्रकोप सम्बन्धी	२	नयाँ नापी बमोजिम श्रेस्ता अध्यावधिक गर्ने	२	कित्ता काट गर्ने	६	डाईनोष्टीक	२४	मानसिक/वातावरणीय सम्बन्धी	२	घरजग्गा नामसारी	५
संस्था दर्ता नवीकरण	१	अदालती, वैकिङ्ग दा.खा.	१	हालसाबिक भिडाउने	५		-	स्वास्थ्य शिक्षा /औषधी आपूर्ति अन्य	१	सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रम	५
जम्मा	४५		४१		४५		७०		१०		२८

३. तपाईंके काम पूरा भयो वा भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
भयो	२१	२३	२३	६५	७	१८
भएन	२४	१८	२२	५	३	१०

४. तपाईं काम पूरा नभएको भए किन भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
आवश्यक कागज नभएर	७	८	४	-	-	५
सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर	१	१	१	५	-	२
सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर	१०	३	१४	-	३	१
प्रक्रिया नमिलेर	५	५	२	-	-	१
अन्य	१	१	१	-	-	१

५. तपाईं काम पूरा गराउँदा रकम बुझाउनु भयो कि भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
बुझाएँ	४५	४१	४५	७०	१०	२८
बुझाइन	-	-	-	-	-	-
रसिद अनुसार मात्र बुझाएँ	४१	३८	३५	७०	१०	२८
रसिदमा लेखिए भन्दा बढी बुझाएँ	४	३	१०	-	-	१
बढी आफैले बुझाउनु भयो कि ?	२	१	५	-	-	१
अरुद्वारा बुझाउनु भएको	२	२	५	-	-	१

६. काम सम्पन्न नभएकोमा गुनासो सुन्ने अधिकारीसमक्ष समस्या राख्नु भयो ? समस्या राख्दा उहाँको सहयोग कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
राखे	१५	९	१२	३	३	१०
राखिन	९	९	१०	२	-	८
समस्या राख्दा काम भयो	७	७	८	२	-	६
सामान्य	२	२	२	-	-	२

७. कार्यालयको सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पर्ने सोधपुछ कक्ष, अपाङ्ग मैत्री मार्ग वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाउनु भयो कि भएन? पाएको भए कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
पाए	२५	२२	-	५	-	१५
पाईन	४५	४५	४५	६५	१०	-
पाएको भए कस्तो लाग्यो ?	-	-	-	-	-	-
राम्रो	१०	८	-	३	-	८
ठिकै	१०	८	-	२	-	७
नराम्रो	५	६	-	१	-	-

८. सेवा पाउनको लागि लागेको समय शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा तपाईंलाई कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
अत्यन्तै राम्रो	३	२	४	५५	-	५
राम्रो	३५	३०	३३	८	८	३
सामान्य	३	४	३	२	२	१०
नराम्रो	४	५	५	५	-	१०
कूल	४५	४१	४५	७०	१०	२८

९. सेवा दिने कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
सहयोगी	२८	२१	२६	५५	३	१८
असहयोगी	१०	८	८	७	२	५
काम गर्ने तर दुःख दिने	५	१०	८	६	३	३
काम पनि नगर्ने दुःख पनि दिने	२	२	१	२	२	२
अन्य	-	-	-	-	-	१

यसरी पाल्पा जिल्लाका विभिन्न कार्यालयहरूको सेवाग्राहीहरूको प्रतिक्रियाहरूमा नागरिक बडापत्रको बारेमा समेत कम थाहा भएकोले सो अनुसार कार्यालयले प्रदान गरिने सेवालाई प्रभावकारी रूपमा सेवा लिन नसकेको अबस्था देखिन्छ। यसैगरी कार्यालयको प्रभावकारी सेवा प्रदान गर्ने सम्बन्धमा गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सो सेवाको सम्बन्धमा गुनासो राख्ने प्रयत्न समेत कम भएको देखिन्छ यद्यपि गुनासो सुन्ने अधिकारीले समेत गुनासोको प्रयास मात्रामा सम्बोधन गर्न नसकेको अबस्था समेत प्रश्नावलीबाट थाहा हुन्छ। सेवा पाउनको लागि लागेको समय, शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा तपाईंलाई कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नको सन्दर्भमा कमैले मात्र अत्यन्त राम्रो भएको अनुभूति गरेको

अवस्था पनि देखिन्छ। यसैगरी सेवा प्रदान गर्नको निमित्त नियुक्त भएको कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा धेरैले कर्मचारीहरूको व्यवहार सहयोगी रहेको विचार व्यक्त गरेको समेत माथिको प्रश्नावलीको उत्तरबाट समेत थाहा हुन आउछ। यसरी समग्र जिल्लाको प्रतिनिधित्व भएका कार्यालयहरूलाई आफूले प्रदान गर्ने सेवा सुविधाका सम्बन्धमा समय समयमा सरोकारवालाहरूसंगको संलग्नतामा प्रदान गरिएका सेवा तथा सुविधालाई कार्यालयको प्रकृति अनुसार प्रभावकारी रूपमा संचालन गरी नागरिकमैत्री सार्वजनिक प्रशासन संचालन गर्नुपर्ने आवश्यकता रहेको छ। यसरी सेवाग्राहीहरूले प्रस्तुत गरेका समस्याहरूको सम्बन्धमा प्रत्येक कार्यालयले यस प्रतिवेदनमा सेवाग्राही, सर्वसाधारण तथा कार्यालय प्रमुखहरूले व्यक्त गरेका विभिन्न छलफल, विचार आदिका आधारमा कार्यालयको कार्य प्रकृति अनुसार सुधार गर्दै प्रभावकारी सेवा प्रवाह गर्नु सार्वजनिक सेवा प्रवाह गर्ने प्रत्येक कार्यालयहरूको कर्तव्य समेत देखिन आएको छ।

२.२ लमजुङ जिल्लामा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरिएका कार्यालयहरू :

- ❖ जिल्ला प्रशासन कार्यालय,
- ❖ जिल्ला विकास समितिको कार्यालय
- ❖ मालपोत कार्यालय,
- ❖ नापी कार्यालय,
- ❖ जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय,

२.२.१ सर्वेक्षणमा सहभागी(सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूको) कार्यालयगत विवरण:-

विवरण	सेवाग्राहीहरूको संख्या	सर्वसाधारण	जम्मा
जिल्ला प्रशासन कार्यालय	२७	१२	३९
जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	३०	१७	४७
मालपोत कार्यालय	३५	१३	४८
नापी कार्यालय	३२	११	४३
जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	५	१०	१५

२.२.२ सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूलाई सोधिएका प्रश्नावलीको सम्बन्धमा प्राप्त धारणाहरू: सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजा :

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८ बमोजिम सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूसंग विभिन्न प्रश्न/उपप्रश्न मार्फत प्रतिक्रिया प्राप्त गरिएको थियो। यसका अतिरिक्त कुराकानी, असंरचित अन्तरवार्ता, कार्यालय प्रमुख र सम्बद्ध कर्मचारीसंग आवश्यक छलफल र प्रारम्भिक प्रतिवेदन उपर उपस्थित महानुभावहरूबाट प्राप्त प्रतिक्रिया समेतका आधारमा प्राप्त विवरणलाई विश्लेषण गरी नतिजाको रूपमा प्रस्तुत गरिएको छ। मुख्यतया सेवाग्राही सन्तुष्टि निर्देशिका २०६८ मा सोधिएका प्रश्नावलीको आधारमा नतिजा विश्लेषण गरिएको छ।

१. तपाईंले नागरिक बडापत्र देखनुभयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
देखें	२५	३०	१२	११	८
देखिन	१४	१७	३६	३२	७
जम्मा	३९	४७	४८	४३	१५

२. तपाईं के कामका लागि आउनु भएको हो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

जिल्ला प्रशासन कार्यालय	संख्या	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	संख्या	मालपोत कार्यालय	संख्या	नापी कार्यालय	संख्या	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	संख्या
नागरिकता बनाउन	२८	योजना तर्जुमा	१५	लिखत रजिष्ट्रेशन पास	१५	फिल्ड रेखाङ्कन	१७	बाल स्वास्थ्य सम्बन्धी	४
राहदानी सिफारिस गर्न	६	योजना संझौता	१२	नामसारी (मृतकबाट हकवालामा)	१८	नक्सा प्रिन्ट र नक्सा टेस	१४	परिवार स्वास्थ्य सम्बन्धी	३
संघ/संस्था दर्ता तथा नविकरण गर्न	२	योजना कार्यान्वयन	१०	जग्गा दर्ता संशोधन सम्बन्धी	५	पुन नाप जाँच गर्ने	३	रोग नियन्त्रण सम्बन्धी	३

जिल्ला प्रशासन कार्यालय	संख्या	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	संख्या	मालपोत कार्यालय	संख्या	नापी कार्यालय	संख्या	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	संख्या
दैवी प्रकोप सम्बन्धी	२	संस्था दर्ता सिफारिस	८	नयाँ नापी बमोजिम श्रेस्ता अध्याबधिक गर्ने	२	कित्ता काट गर्ने	६	मानसिक/वातावरणीय सम्बन्धी	३
संस्था दर्ता नवीकरण	१	निर्माण ब्यबसाय दर्ता र नवीकरण	२	अदालती, बैकिङ्ग तथा जिल्ला दा.खा.	१	हाल साबिक भिडाउने	५	स्वास्थ्य शिक्षा /औषधी आपूर्ति अन्य	२
जम्मा	३९		४७		४८		४३		१५

३.तपाईंको काम पूरा भयो वा भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
भयो	२१	२६	२८	३३	७
भएन	१८	२१	२०	१०	८
जम्मा	३९	४७	४८	४३	१५

४. तपाईंको काम पूरा नभएको भए किन भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
आवश्यक कागज नभएर	७	८	८	४	-
सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर	१	३	१	१	-
सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर	१०	२	३	१४	३
प्रक्रिया नमिलेर	५	१	५	२	-
अन्य	१	१	१	१	-

५. तपाईं काम पूरा गराउँदा रकम बुझाउनु भयो कि भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
बुझाएँ	३९	४२	४१	४५	१०
बुझाइन	-	-	-	-	-
रसिद अनुसार मात्र बुझाएँ	३९	४२	३८	३५	१०
रसिदमा लेखिए भन्दा वढी बुझाएँ	-	-	१	३	-
वढी आफैले बुझाउनु भयो कि ?	-	-	१	३	-
अरुद्वारा बुझाउनु भएको	-	-	१	४	-

६. काम सम्पन्न नभएकोमा गुनासो सुन्ने अधिकारीसमक्ष समस्या राख्नु भयो भन्ने तथा समस्या राख्दा उहाँको सहयोग कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
राखे	१८	२०	९	१२	३
राखिन	९	८	८	१०	-
समस्या राख्दा काम भयो	८	७	५	८	-
सामान्य	३	५	३	२	-

७. कार्यालयको सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पर्ने सोधपुछ कक्ष, अपाङ्ग मैत्री मार्ग वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाउनु भयो कि भएन ? पाएको भए कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
पाए	२५	२८	२२	२८	-
पाईन	२४	१६	२६	२०	१०
पाएको भए कस्तो लाग्यो?	-	-	-	-	-
राम्रो	-	-	-	-	-
ठिकै	-	-	-	-	-
नराम्रो	-	-	-	-	-

८. सेवा पाउनको लागि लागेको समय शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा तपाईंलाई कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
अत्यन्तै राम्रो	३	१२	२	४	-
राम्रो	३०	८	३०	२३	८
सामान्य	३	४	४	३	२
नराम्रो	४	२	५	५	-
जम्मा	४०	२६	४१	३५	१०

९. सेवा दिने कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
सहयोगी	२८	३०	२१	२६	४
असहयोगी	५	१२	१०	९	३
काम गर्ने तर दुःख दिने	३	३	९	६	३
काम पनि नगर्ने दुःख पनि दिने	३	२	८	४	२
अन्य	-	-	-	-	-

सेवा प्रवाह गर्ने निकायहरूमा आइपर्न सक्ने समस्याहरूलाई सेवा प्रदायक निकायबाटै समेत समाधान गर्न सकियोस् भन्ने उद्देश्यले नागरिक वडापत्र, गुनासो सुन्ने अधिकारी, सिकायत पेटिकाहरूको व्यवस्था सबै जसो कार्यालयहरूमा गरिएको पाइए तापनि सेवाग्राहीहरूमा नागरिक वडापत्रको महत्व, सोको उपयोगको बारेमा जानकारी कम रहेको साथै सिकायत पेटिकाको उपयोग अत्यन्तै न्यून रहेको छ र गुनासो

सुन्ने अधिकारी तोकिए पनि निजलाई स्पष्ट जिम्मेवारी समेत नतोकिएको साथै सेवाग्राहीहरूलाई सो वारेमा जानकारी नै कम रहेको अवस्था देखियो।

यसरी लमजुङ जिल्लाका विभिन्न कार्यालयहरूको सेवाग्राहीहरूको प्रतिक्रियाहरूमा नागरिक बडापत्रको बारेमा समेत कम थाहा भएकोले सो अनुसार कार्यालयले प्रदान गरिने सेवालाई प्रभावकारी रूपमा सेवा लिन नसकेको अवस्था देखिन्छ। यसैगरी कार्यालयको प्रभावकारी सेवा प्रदान गर्ने सम्बन्धमा गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई सो सेवाको सम्बन्धमा गुनासो राख्ने प्रयत्न समेत कम भएको देखिन्छ यद्यपि गुनासो सुन्ने अधिकारीले समेत गुनासोको प्रयास मात्रामा सम्बोधन गर्न नसकेको अवस्था समेत विश्लेषणबाट थाहा हुन्छ। सेवा पाउनको लागि लागेको समय शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा तपाईंलाई कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नको सन्दर्भमा कमैले मात्र अत्यन्त राम्रो भएको अनुभूति गरेको अवस्था पनि देखिन्छ। यसैगरी सेवा प्रदान गर्नको निमित्त नियुक्त भएको कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा धेरैले कर्मचारीहरूको व्यवहार सहयोगी रहेको बिचार व्यक्त गरेको समेत माथिको प्रश्नावलीको उत्तरबाट समेत थाहा हुन आउछ।

२.३ जिल्ला अर्घाखाँची सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरिएका कार्यालयहरु:

- ❖ जिल्ला प्रशासन कार्यालय,
- ❖ जिल्ला विकास समितिको कार्यालय,
- ❖ मालपोत कार्यालय,
- ❖ नापी कार्यालय,
- ❖ जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय,
- ❖ जिल्ला अस्पताल

२.३.१ सर्वेक्षणमा सहभागी(सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरुको) कार्यालयगत विवरण:-

विवरण	सेवाग्राहीहरुको संख्या	सर्वसाधारण	जम्मा
जिल्ला प्रशासन कार्यालय	२२	१५	३७
जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	२४	१७	४१
मालपोत कार्यालय	४०	१६	५६
नापी कार्यालय	१८	१४	३२
जिल्ला अस्पताल	४४	१८	६२
जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	१२	५	१७

२.३.२ सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूलाई सोधिएका प्रश्नावलीको सम्बन्धमा प्राप्त धारणाहरू तथा सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजा:

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८ बमोजिम सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूसंग विभिन्न प्रश्न/उपप्रश्न मार्फत प्रतिक्रिया प्राप्त गरिएको थियो। यसका अनौपचारिक छलफल, असंरचित अन्तरवार्ता, कार्यालय प्रमुख र सम्बद्ध कर्मचारीसंग आवश्यक छलफल र प्रारम्भिक प्रतिवेदन उपर उपस्थित महानुभावहरूबाट प्राप्त प्रतिक्रिया समेतका आधारमा प्राप्त विवरणलाई विश्लेषण गरी नतिजाको रूपमा प्रस्तुत गरिएको छ। मुख्यतया सेवाग्राही सन्तुष्टि निर्देशिका, २०६८ मा उल्लेखित प्रश्नावलीको आधारमा नतिजा विश्लेषण गरिएको छ।

१. तपाईंले नागरिक बडापत्र देख्नुभयो भन्ने प्रश्नमा भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
देखें	१६	१४	२४	८	२९	८
देखिन	६	१०	१६	१०	१५	४

२. तपाईं के कामका लागि आउनु भएको हो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

जिल्ला प्रशासन कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	मालपोत कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	नापी कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	जिल्ला अस्पताल	सेवाग्राही संख्या	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	सेवाग्राही संख्या
नागरिकता बनाउन	१०	योजना तर्जुमा	६	लिखत रजिष्ट्रेशन पास	१८	फिल्ड रेखाङ्कन	६	OPD	२२	बाल स्वास्थ्य सम्बन्धी	२
घर भत्केर राहतको	२	भुक्तानी प्रयोजन	६	नामसारी (मृतकबाट)	६	नक्सा प्रिन्ट र नक्सा	२	INDOOR	४	परिवार स्वास्थ्य	२

जिल्ला प्रशासन कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	मालपोत कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	नापी कार्यालय	सेवाग्राही संख्या	जिल्ला अस्पताल	सेवाग्राही संख्या	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	सेवाग्राही संख्या
लागि				हकवालामा)		टेस				सम्बन्धी	
संघ/संस्था दर्ता तथा नवीकरण गर्न	२	सामाजिक सुरक्षा	४	जग्गा दर्ता संशोधन सम्बन्धी	६	पुन नाप जाँच गर्ने	२	EMERGENCY	१२	रोग नियन्त्रण सम्बन्धी	२
दैवी प्रकोप सम्बन्धी	२	संस्था दर्ता सिफारिस	४	नयाँ नापी बमोजिम श्रेस्ता अध्याबधिक गर्ने	६	कित्ता काट गर्ने	४	DIAGONOSTIC	६	मानसिक/वाता वरणीय सम्बन्धी	२
राहदानी बनाउन	६	योजना संचालन	४	अदालती, बैकिङ तथा जिल्ला दा.खा.	४	हाल साबिक भिडाउने	४		-	स्वास्थ्य शिक्षा /औषधी आपूर्ति अन्य	४
जम्मा	२२		२४		४०		१८		४४		१२

३. तपाईंका काम पूरा भयो वा भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
भयो	१०	१४	२८	१०	३०	८
भएन	१२	१९	१२	८	१४	४

४. तपाईंका काम पूरा नभएको भए किन भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
आवश्यक कागज नभएर	६	८	१२	४	-	-
सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर	४	२	६	२	२	-
सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर	२	२	१०	२	-	२
प्रक्रिया नमिलेर	८	१०	८	६	-	-
अन्य	२	२	१	४	-	-

५. तपाईं काम पूरा गराउँदा रकम बुझाउनु भयो कि भएन भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
बुझाएँ	२०	२२	३८	१६	४२	१०
बुझाइन	-		-	-	-	-
रसिद अनुसार मात्र बुझाए	२०	२०	३०	१२	४२	१०
रसिदमा लेखिए भन्दा वढी बुझाएँ	-		-	-	-	-
वढी आफैले बुझाउनु भयो कि अरुद्वारा बुझाउनु भएको	-	२	८	४	-	-

६. काम सम्पन्न नभएकोमा गुनासो सुन्ने अधिकारीसमक्ष समस्या राख्नु भयो ? समस्या राख्दा उहाँको सहयोग कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
राखें	६	८	१०	८	२०	४
राखिन	४	६	१२	६	६	-
समस्या राख्दा काम भयो	२	४	८	४	२	-
सामान्य	२	४	४	२	-	-

७. कार्यालयको सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पर्ने सोधपुछ कक्ष, अपाङ्ग मैत्री मार्ग वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाउनु भयो कि भएन ? पाएको भए कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
पाउँ	३१	२३	३२	२०	३८	-
पाईन	१६	१८	२४	१२	२४	-
पाएको भए कस्तो लाग्यो ?	-		-	-	-	-
राम्रो	६	८	१०	८	६	-
ठीकै	-		-	-	-	-
नराम्रो	-		-	-	-	-

८. सेवा पाउनको लागि लागेको समय शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा तपाईंलाई कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
अत्यन्तै राम्रो	१२	१०	६	४	२२	२
राम्रो	८	६	१८	८	१२	६
सामान्य	२	४	१२	२	६	२
नराम्रो	२	४	४	४	४	२

९. सेवा दिने कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

विवरण	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय
-------	-------------------------	-------------------------------	-----------------	---------------	----------------	---------------------------

सहयोगी	१२	१४	२२	६	२४	२
असहयोगी	६	४	८	४	१२	४
काम गर्ने तर दुःख दिने	२	४	१०	६	६	४
काम पनि नगर्ने दुःख पनि दिने	२	२	४	२	२	२
अन्य	-		-	-	-	-

अर्घाखाँची जिल्लाका विभिन्न कार्यालयहरूको सेवाग्राहीहरूको प्रतिक्रियाहरूमा नागरिक बडापत्रको बारेमा कम जानकारी भएको पाइयो। केही सेवाग्राहीहरूले सेवा लिन अन्य सहयोगीसमेत लिई आउने गरेको पाइएको छ। गुनासो सुन्ने अधिकारीलाई गुनासो राख्ने प्रयत्न समेत कम भएको पाइयो। गुनासो सुन्ने अधिकारीले समेत गुनासोको प्रयास मात्रामा सम्बोधन गर्न नसकेको सर्वेक्षणले देखाएको छ। समय, शुल्क र गुणस्तरको आधारमा कार्यालयले प्रवाह गरेको सेवाको स्तर औसत रहेको देखिन्छ। कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको धेरैले कर्मचारीहरूको व्यवहार सहयोगी रहेको बिचार ब्यक्त भएको छ। कार्यालयहरूमा सेवाप्रवाहको स्थितिलाई सेवा प्रवाहको सन्तुष्टिको स्तरको आधारमा मूल्यांकन गर्दा अपेक्षित रूपमा सन्तोषजनक नरहेको देखिन्छ। सेवाप्रवाहका लागि आवश्यक सोधपुछ, कक्ष, खानेपानीको प्रबन्ध, आवश्यक फारामहरूको व्यवस्था, प्रतीक्षालय जस्ता सेवाग्राहीहरूले सेवा लिन आवश्यक ब्यवस्थाहरू नहुँदा सेवा प्रवाहमा सहजता आउन सकेको देखिएन।

परिच्छेद -तीन

सेवाग्राही सर्वसाधारण तथा कार्यालय प्रमुखबाट प्राप्त सुझावहरू

सार्वजनिक निकायहरूबाट प्रवाह भएको सेवाको स्तर पहिचान साथै सार्वजनिक सेवा प्रवाहप्रतिको सेवाग्राहीको धारणा बुझी गर्नुपर्ने सुधारका उपायहरू सेवाग्राहीबाटै संकलन गर्ने उद्देश्यले गरिएको यस सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट प्रशस्त सूचना तथ्याङ्क संकलन भएको छ। सर्वेक्षणको सिलसिलामा सेवाग्राहीहरू तथा सर्वसाधारणहरूबाट सेवा प्रवाहमा देखा परेका कमी कमजोरीहरू के कसरी सुधार गरी प्रभावकारी सेवा प्रवाह गर्न सकिन्छ भन्ने सन्दर्भमा निरीक्षण, अन्तरवार्ता, प्रश्नावली, अनौपचारिक छलफल, आवश्यक कागजात तथा प्रतिवेदनहरूको अध्ययन, विश्लेषण तथा अन्तरक्रियाबाट आएका सुझाव र सल्लाहहरूलाई जिल्लागत रूपमा निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ।

३.१ पाल्पा जिल्ला

यस जिल्लाको जिल्ला प्रशासन कार्यालय, मालपोत, नापी, जिल्ला स्वास्थ्य, जिल्ला अस्पताल तथा तानसेन नगरपालिकामा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरिएको थियो। सो क्रममा सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूबाट प्राप्त सल्लाह, सुझावहरूलाई निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ।

सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझावहरू :

क) जिल्ला प्रशासन कार्यालय, पाल्पा :

- ❖ नागरिक वडापत्रलाई नागरिकको सूचनाको अधिकारको रूपमा सबैले देख्ने ठाँउमा राख्नुपर्ने।
- ❖ सोधपुछ कक्ष, खानेपानीको प्रवन्ध गरिनुपर्ने।
- ❖ पहिले आउनेको काम पहिलो हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
- ❖ आफ्नो र अन्य कार्यालयको पनि सेवा प्रवाहको सम्बन्धमा सार्वजनिक सुनुवाई मार्फत जनताको कुरा सुन्ने।

- ❖ अभिलेख कम्प्यूटरीकृत गर्दा काम छिटो सम्पादन हुने भएकोले सोको ब्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
- ❖ कर्मचारी बाहिर जाँदा निजको अनुपस्थितिमा पनि काम नरोकिने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
- ❖ वृद्धवृद्धालाई काममा प्राथमिकता दिनु पर्ने।
- ❖ कर्मचारीलाई कार्यालयको कार्यप्रकृतिको बारेमा बेलाबेलाम तालिम दिनु पर्ने।
- ❖ टाढाका गा.वि.स.सम्म घुम्ती सेवा मार्फत सेवा दिनु पर्ने।
- ❖ नयाँ संरचना निर्माण अपाङ्गमैत्री मार्गको व्यवस्था नयाँ गर्दा अनिवार्य रूपमा बनाउनुपर्ने। साथै पुरानो संरचनामा पनि सो मार्गको ब्यवस्था हुनुपर्ने।
- ❖ कार्यालयलाई आवश्यक पर्ने श्रोत तथा साधन जसमा दरबन्दी अनुसारको जनशक्ति व्यवस्था, बजेट तथा कार्यक्रम बीचको सामजस्यता मिलाउनुपर्ने।
- ❖ पत्रकार, नागरिक समाज तथा अन्य निकायबाट पनि समन्वयकारी भूमिका निभाउनुपर्ने।

ख) मालपोत/नापी कार्यालय, पाल्पा :

- ❖ नागरिक बडापत्र देखिने ठाँउमा राख्नुपर्ने। नागरिक बडापत्रमा लाग्ने शुल्क पनि उल्लेख हुनुपर्ने।
- ❖ काम सम्पन्न गर्न कति समय लाग्छ, पहिले थाहा पाउन सक्ने ब्यवस्था हुनु पर्ने।
- ❖ पहुँचको आधारमा मात्र काम हुने परिपाटी रोकिनु पर्ने। कार्यालय प्रमुख तथा अन्य कर्मचारी नहुँदा पनि काम नरोकिने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
- ❖ टोकन प्रणाली लागू गर्नु पर्ने।
- ❖ नापी गरिएको जग्गाको लालपुर्जा छिटो वितरण हुनुपर्ने र नगरिएका नापीहरु हुनुपर्ने।
- ❖ बोलाएको बेला फिल्डमा कर्मचारी जाने व्यवस्था हुनुपर्ने।
- ❖ अमिनको संख्या बढाउनुपर्ने।
- ❖ काम हुने वा नहुने सम्बन्धमा सेवाग्राहीलाई समयमै जानकारी गराउनुपर्ने।
- ❖ कर्मचारीहरुको ब्यवहारमा सुधार गर्नुपर्ने।
- ❖ कार्यालय प्रमुखले दैनिक रूपमा फाँटमा निरीक्षण गर्नुपर्ने।
- ❖ गुनासो लिएर जाँदा राम्रो उचित सुनुवाई हुनुपर्ने।
- ❖ सेवाग्राहीसंग पनि छलफल गरी सेवालाई प्रभावकारी बनाउनुपर्ने।

- ❖ जनतासँग गर्ने व्यवहार र छरितो कार्यप्रणाली सम्बन्धी कर्मचारीलाई तालिम दिनु पर्ने ।
- ❖ लेखनदासलाई बुझाउनु पर्ने शुल्क पनि तोकिदिने र सोको जानकारी गराउनु पर्ने ।
- ❖ कार्यरत कर्मचारीको मूल्याङ्कन नागरिकबाट गर्ने व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- ❖ कार्यालयको वातावरण सेवाग्राही तथा कर्मचारीमैत्री हुनुपर्ने ।
- ❖ भ्रष्टाचार रोक्न प्रभावकारी अनुगमन हुनुपर्ने तथा छड्के जाँच हुनुपर्ने ।
- ❖ फिल्डमा समयमा जाने ब्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- ❖ डिजिटल नक्साको व्यवस्था मिलाउनु पर्ने । नक्सा प्रिन्ट गर्ने आधुनिक प्रविधि ल्याउनु पर्ने ।
- ❖ मालपोत नापीमा चाहिने कागजपत्रको बारेमा गाउँ गाउँमा जानकारी गराई दिनु पर्ने ।
- ❖ सार्वजनिक सुनुबाईको आधारमा आएका सुझावहरुलाई पनि समयमै सम्बोधन गर्ने
- ❖ पत्रकार, नागरिक समाज तथा अन्य निकायबाट पनि समन्वयकारी भूमिकामा अझै ब्यापकता आउनुपर्ने ।
- ❖ नापी कार्यालय तथा मालपोत कार्यालय सम्बन्धी कामको प्रकृति बमोजिम संगठन संरचना सुधार गरिनुपर्ने ।
- ❖ कार्य प्रकृति बमोजिम कर्मचारी सरुवा भै आउने कार्यालयमा हाजिर हुनु भन्दा अगाडि तालिम दिनुपर्ने ।
- ❖ जग्गा नाप जाँच ऐन तथा नियमावलीमा सुधार गर्नुपर्ने ।
- ❖ नापी कार्यालयको भवन साघुरो भएकोले नयाँ भवन निर्माण गर्नुपर्ने ।
- ❖ कित्ता नापी कार्यलाई डिजिटल प्रविधिमा बनाउनु पर्ने ।
- ❖ विभाग तथा मन्त्रालयले नियमित अनुगमन तथा निरीक्षण गरी कमी कमजोरी सम्बन्धमा सुधारको लागि सुझाव दिनुपर्ने ।

ग) जिल्ला स्वास्थ्य तथा जिल्ला अस्पताल, पाल्पा :

- ❖ प्राइभेट क्लिनिकमा भन्दा सरकारी अस्पतालमा सेवा राम्रो हुनुपर्ने ।
- ❖ निःशुल्क औषधी उपलब्ध गराउनुपर्ने ।
- ❖ दुर्गम क्षेत्रबाट विरामी आउने हुँदा उपचार छिटो हुनुपर्ने ।
- ❖ ईमरजेन्सी सेवामा २४ सै घण्टा चिकित्सक उपलब्ध हुनुपर्ने ।
- ❖ कर्मचारीहरुको व्यवहारमा सुधार ल्याउनुपर्ने तथा सेवाग्राहीप्रति समान व्यवहार गर्नुपर्ने ।

- ❖ नागरिक वडापत्रलाई नागरिकको सूचनाको अधिकारको रूपमा सबैले देख्ने ठाँउमा राख्नुपर्ने।
- ❖ रिक्त पदहरू समयमै पदपूर्ति गर्नुपर्ने।
- ❖ अस्पतालले फोहोर मैला व्यवस्थापनमा विशेष ध्यान दिनुपर्ने।
- ❖ अस्पतालमा बिधुतको नियमित आपूर्ति हुनुपर्ने।
- ❖ बत्ती गएमा Generator को समुचित व्यवस्था गर्नुपर्ने।
- ❖ अस्पतालको स्तर उन्नतीमा ध्यान दिनुपर्ने।
- ❖ अस्पतालजस्तो संवेदनशील क्षेत्रमा विशेष रूपमा अपाङ्गमैत्री मार्गको व्यवस्था गर्नुपर्ने।
- ❖ अस्पतालको शौचालय सफा सुगधर हुनुपर्ने।
- ❖ बिरामीलाई सेवा सुबिधा बढाउनुपर्ने।
- ❖ अनुगमन हुनुपर्ने निकायबाट समय समयमा अनुगमन हुनुपर्ने र सर्वसाधारण बीच सार्वजनिक सुनुवाई हुनुपर्ने।

घ) तानसेन नगरपालिका, पाल्पा :

- ❖ बस्तुपरक ढंगले माग र आवश्यकतामा आधारित योजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन गर्ने परिपाटी स्थापित हुनुपर्ने।
- ❖ पूर्वाधार विकासका लागि जिल्लाको भू-बनोट र वातावरणीय पक्षलाई ध्यान दिईनुपर्ने।
- ❖ कार्यक्रम तर्जुमा तथा योजना छनौटमा प्राविधिक विशेषज्ञ र राजनीतिक दृष्टिकोण बीच उचित सन्तुलन हुनुपर्ने।
- ❖ अधुरा योजनामा सम्पन्न दिनुपर्ने।
- ❖ लैंगिक समानता सामाजिक समावेशिकरण, युवा तथा बालबालिकालाई विशेष प्राथमिकता दिने।
- ❖ कामको आधारमा भुक्तानीको व्यवस्था हुनुपर्ने।

सर्वसाधारणबाट प्राप्त सुझाबहरु :

कार्यालयको सेवालार्ई प्रभावकारी बनाउन के के व्यवस्थामा सुधार गर्नुपर्छ भन्ने ठान्नुहुन्छ भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

सि.न	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
१.	सार्वजनिक सुनुवाई गरी जनताका कुरा सुन्नु पर्छ।	मालपोत र नापी एकै ठाउँमा हुनु पर्छ।	कर्मचारी थप गर्नुपर्छ र दरवन्दी पूर्ति गर्नुपर्छ।	विशेषज्ञ सेवाको व्यवस्था गर्नुपर्ने।		सार्वजनिक सुनुवाई गरी जनताका कुरा सुन्नु पर्छ।
२.	लोडसेडिङको विकल्प खोज्नु पर्ने।	लेखापढी गर्नेहरुको मोलमोलाई, मनोमानी बन्द गरिनु पर्छ।	नापी कार्य छिटोछरिटो हुनुपर्ने	X-Ray मेसिनको व्यवस्था गर्नुपर्ने।	जिल्लास्थित कार्यालयमा औषधि समयमा नै supply गर्नु पर्ने।	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।
३.	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने	भौतिक सुविधामा वृद्धि गर्ने। नापी र मालपोत नजिक राख्नुपर्ने।	चिकित्सक समयमा नै आई बिरामीप्रति राम्रो व्यवहार देखाउनुपर्ने।	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।	कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्छ।
४.	पहिले आउनेलाई पहिलो प्राथमिकता साथै वृद्धवृद्धा, अपाङ्ग तथा टाढाको लागि प्राथमिकता	कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्छ	कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्छ	पहिले आउनेलाई पहिलो प्राथमिकता साथै वृद्धवृद्धा, अपाङ्ग तथा टाढाको लागि प्राथमिकता		❖ कर्मचारी प्रशासन तथा व्यवस्थापन सम्बन्धमा नियमित अनुगमन तथा मूल्यांकन गरिनुपर्ने।

सि.न	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
	दिनुपर्छ।			दिनुपर्छ।		
५.	कर्मचारीको व्यवहारमा सुधार हुनुपर्ने।	सेवाग्राहीमैत्री व्यवहार कर्मचारीले प्रदर्शन गर्नुपर्छ।	सेवाग्राहीमैत्री व्यवहार कर्मचारीले प्रदर्शन गर्नुपर्छ।	अस्पतालमा कार्यरत कर्मचारीको व्यवहारमा सुधार गर्नुपर्छ।		❖ कामको आधारमा भुक्तानीको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
६.	राजनीति रूपमा तटस्थ रही सेवा प्रवाह हुनुपर्ने।	राजनीति रूपमा तटस्थ रही सेवा प्रवाह हुनुपर्ने।	राजनीति रूपमा तटस्थ रही सेवा प्रवाह हुनुपर्ने।	राजनीति रूपमा तटस्थ रही सेवा प्रवाह हुनुपर्ने।	राजनीति रूपमा तटस्थ रही सेवा प्रवाह हुनुपर्ने।	राजनीति रूपमा तटस्थ रही सेवा प्रवाह हुनुपर्ने।
७.	भनसुन र राजनीतिबाट टाढा रहने कर्मचारीको व्यवहारमा सुधार गर्नुपर्छ।	अभिलेख कम्प्यूटरीकृत गर्नुपर्छ।	पक्षपात रहीत सेवा प्रदान हुनुपर्ने।	निष्पक्ष रूपमा सेवा प्रदान हुनुपर्ने।	पक्षपात रहीत सेवा प्रदान हुनुपर्ने।	विकास निर्माणमा हुने अनियमितता रोक्नुलाई विशेष पहल गर्नुपर्ने।
८.	नयाँ उपकरण जडान गरी कार्यमा छिटो छरिटो ल्याउनु पर्ने।	बोलाएको बेला फिल्डमा कर्मचारी जाने व्यवस्था हुनुपर्ने।	बोलाएको बेला फिल्डमा कर्मचारी जाने व्यवस्था हुनुपर्ने।	नयाँ उपकरण जडान गरी कार्यमा छिटो छरिटो ल्याउनु पर्ने।	नयाँ उपकरण जडान गरी कार्यमा छिटो छरिटो ल्याउनु पर्ने।	❖ अधुरा योजनामा पूर्णता दिनुपर्ने।

सि.न	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
९.	टिकट, फोटोकपी कार्यालयहरूबाटै उपलब्ध भए राम्रो।	कर्मचारी नहुँदा काम नअडिकने हुनुपर्छ।	कर्मचारी नहुँदा काम नअडिकने हुनुपर्छ।	कर्मचारी नहुँदा काम नअडिकने हुनुपर्छ।		❖ नगरपालिकाको सेवा वडा वडामा विस्तार गर्नुपर्ने।
१०.	टोकन प्रणाली लागू गर्नुपर्ने।	टोकन प्रणाली लागू गर्नुपर्ने।	टोकन प्रणाली लागू गर्नुपर्ने।	टोकन प्रणाली लागू गर्नुपर्ने।		टोकन प्रणाली लागू गर्नुपर्ने।
११.	कर्मचारीको खाजा समय तोकिनु पर्ने।	कर्मचारीको खाजा समय तोकिनु पर्ने	कर्मचारीको खाजा समय तोकिनु पर्ने	खाजा खाने बेलामा बैकल्पिक व्यवस्था गर्नुपर्ने।		❖ कार्यालयमा रहेका हरेक कर्मचारीहरूलाई आवश्यकतानुसारको तालिमको व्यवस्था हुनुपर्ने।
१२.	घुम्ती टोली खटाई सेवा दिनु पर्छ।	मुद्दाको निर्णय छिटो हुनुपर्छ	मुद्दाको निर्णय छिटो हुनुपर्छ	कार्यालयको काममा जनताबाट अनुगमन हुनुपर्ने।	कार्यालयको काममा जनताबाट अनुगमन हुनुपर्ने।	विकास निर्माणको काममा नागरिक समाज संचारकर्मी तथा लाभग्राहीहरूबाट पनि अनुगमन हुनुपर्ने।
१३.	राहदानी जिल्लाबाटै	व्यक्ति गए ढिलो,	व्यक्ति गए ढिलो,			

सि.न	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	स्वास्थ्य कार्यालय	तानसेन नगरपालिका
	समयमा नै दिनु पर्ने।	लेखनदास गए छिटो हुने हुनुहुन्न।	लेखनदास गए छिटो हुने हुनुहुन्न।			
१४.	तोकिएको भन्दा बढी रकम लिनेलाई कारवाही गर्नुपर्ने।	तोकिएको भन्दा बढी रकम लिनेलाई कारवाही गर्नुपर्ने।	तोकिएको भन्दा बढी रकम लिनेलाई कारवाही गर्नुपर्ने।	तोकिएको भन्दा बढी रकम लिनेलाई कारवाही गर्नुपर्ने।	तोकिएको भन्दा बढी रकम लिनेलाई कारवाही गर्नुपर्ने।	समयमै प्राविधिकबाट निरीक्षण हुनुपर्ने।
१५.	विकास निर्माणमा हुने अनियमितता रोक्न विशेष पहल गर्नुपर्ने।	ठीक समयमा कर्मचारी अफिस आउनुपर्छ।		लोड सेडीड को बैकल्पिक व्यवस्था हुनुपर्ने।		
१६.	सहयोग कक्ष, खानेपानी, शौचालयको राम्रो प्रवन्ध गर्नुपर्छ।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	सहयोग कक्ष, खानेपानी, शौचालयको राम्रो प्रवन्ध गर्नुपर्छ।
१७.	गुनासो सुन्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने।	गुनासो सुन्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने।	गुनासो सुन्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने।	गुनासो सुन्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने।	गुनासो सुन्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने।	सार्वजनिक सुनुवाई गरी जनताको कुरा सुन्नुपर्छ।
१८.	बाहिरी व्यक्ति, विचौलियाहरुको प्रभाव, भनसुन कम गर्नुपर्छ।	बाहिरी, व्यक्ति, विचौलियाहरुको प्रभाव, भनसुन बन्द गर्नुपर्छ।	बाहिरी, व्यक्ति, विचौलियाहरुको प्रभाव, भनसुन बन्द गर्नुपर्छ।	बाहिरी व्यक्ति, विचौलियाहरुको प्रभाव, भनसुन कम गर्नुपर्छ।		

३.२ लमजुङ जिल्ला

यस जिल्लाको जिल्ला प्रशासन कार्यालय, जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, मालपोत, नापी तथा जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालयहरूमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरिएको थियो। सो क्रममा सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूबाट प्राप्त सल्लाह, सुझावहरूलाई निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ।

सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझावहरू

क) जिल्ला प्रशासन कार्यालय, लमजुङ :

- ❖ सबै किसिमका निजामती कर्मचारीहरू नियुक्ति भैसकेपछि कार्यक्षेत्रमा खटाउनु पूर्व विशेष गरी सहायक स्तरका कर्मचारीहरूलाई कम्तीमा एक महिना निजामती सेवा पेशागत मान्यता र विविध विषय र कम्तीमा ७ दिन सम्बन्धित मन्त्रालय सम्बद्ध काम सम्बन्धी विषयमा तालिम गराएर मात्र कार्य क्षेत्रमा खटाउनु पर्ने व्यवस्था हुनु पर्ने।
- ❖ ठाडो उजुरी र गुनासो सुनुवाईको निर्देशिका बनाई लागू गर्नुपर्ने।
- ❖ जिल्ला प्रशासन कार्यालयबाट हुने विविध विषयका प्रमाणित सिफारिस जस्ता कार्यहरूमा एकरूपता ल्याउनका लागि स्तरीय कार्य संचालन कार्यविधि बनाई लागू हुनुपर्ने।
- ❖ जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा प्रोत्साहन भत्ता लागू हुनुपर्ने।
- ❖ क्षेत्राधिकारको तुलनामा साधन श्रोत कम हुने भएकोले पर्याप्त साधन र श्रोतको ब्यबस्था अर्थ मन्त्रालयबाट हुनुपर्ने।
- ❖ बढुवा समितिको सचिवालय रही बढुवा समितिको कार्य गरिने भएकोले सोको लागि साधन र श्रोतको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ कर्मचारीलाई तालिम दिनु पर्ने। व्यवहार नागरिक मैत्री हुनु पर्ने।
- ❖ पहिले आउनेको पहिले काम हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
- ❖ आफ्नो र अन्य कार्यालयको पनि सेवा प्रवाहको सम्बन्धमा सार्वजनिक सुनुवाई मार्फत जनताको कुरा सुन्ने गर्नु पर्ने।
- ❖ अभिलेख कम्प्यूटरीकृत गर्दा काम छिटो काम होला। कर्मचारी बाहिर जाँदा निजको अनुपस्थितिमा पनि काम हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
- ❖ टाढाको वृद्धवृद्धाको काममा प्राथमिकता दिनु पर्ने।

- ❖ पत्रकार, नागरिक समाज तथा अन्य निकायबाट पनि समन्वयकारी भूमिकामा अझै ब्यापकता आउनुपर्ने।
- ❖ कर्मचारी आफ्नो सेवा दिने ठाँउमा बसी सो अनुसारको सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने।

ख. जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, लमजुङ :

- ❖ बस्तुपरक ढंगले माग र आवश्यकतामा आधारित योजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन गर्ने परिपाटी स्थापित हुनुपर्ने।
- ❖ पूर्वाधार विकासका लागि जिल्लाको भु-बनोट र वातावरणीय पक्षलाई ध्यान दिईनुपर्ने।
- ❖ कार्यक्रम तर्जुमा तथा योजना छनौटमा प्राविधिक विशेषज्ञ र राजनितिक दृष्टिकोण बीच उचित सन्तुलन हुनुपर्ने।
- ❖ अधुरा योजनामा पूर्णता दिनुपर्ने।
- ❖ लैङ्गिक समानता, सामाजिक समावेशीकरण, युवा तथा बालबालिकालाई विशेष प्राथमिकता दिने।
- ❖ कामको आधारमा भुक्तानीको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ सबै गाविस सचिवहरूलाई गाविसमा पठाउनुपर्ने।
- ❖ जिल्ला विकास समितिको कार्यालय सम्बन्धी कामको प्रकृति बमोजिम संगठन संरचना सुधार गरिनुपर्ने।
- ❖ नियमित रूपमा गरिने स्टाफ बैठकमा कार्यालय प्रमुखले कर्मचारीहरूलाई निर्देशन दिने गर्नुपर्ने।
- ❖ अपाङ्गमैत्री, बालमैत्री तथा लैङ्गिक मैत्री पूर्वाधार निर्माणमा ध्यान दिनुपर्ने।

ग) मालपोत/नापी कार्यालय, लमजुङ :

- ❖ स्टाफ बैठक नियमित रूपमा गर्ने।
- ❖ समयपालनामा ध्यान दिनुपर्ने।
- ❖ लेखापढी व्यवसायी मार्फत काम गर्नुपर्ने बाध्यताको अन्त्य हुनुपर्ने।
- ❖ प्रक्रियागत मान्यतालाई भन्दा नतिजामूलक ब्यबस्थापनमा ध्यान दिनुपर्ने।
- ❖ कर्मचारीको लागि बसेर काम गर्न कोठाको तत्काल ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ कागजात सुरक्षितसंग राख्ने ठाँउ नभएकोले प्रर्याप्त ठाँउको ब्यबस्था हुनुपर्ने।

- ❖ कर्मचारीहरूलाई नियमित रूपमा तालिम दिनुपर्ने।
- ❖ भवन निर्माण गर्न बजेटको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ स-साना कार्यमा पनि केन्द्रको मुख ताक्नुपर्ने ब्यबस्थाको अन्त्य गर्नुपर्ने।
- ❖ सरकारी तवरबाटै प्रत्येक मालपोत कार्यालयहरूमा लेखापढी गर्ने कर्मचारी नियुक्ति गर्नुपर्ने।
- ❖ प्रतीक्षालयको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ अभिलेखलाई कम्प्युटर प्रणालीमा लैजाने/आबद्ध गर्ने।
- ❖ प्रशासन सेवाका फाटवाला कर्मचारीहरूबाट नै कम्प्युटर तालिमको व्यवस्था गरी द्वैध फाँटवाला व्यवस्थामा सुधार गरिनुपर्ने विभाग तथा मन्त्रालयलाई नियमित अनुगमन तथा निरिक्षण गरी कमी कमजोरी सम्बन्धमा सुधारको लागि सुझाव दिनुपर्ने।
- ❖ गुनासो माथि तत्काल सुधार हुनुपर्ने।
- ❖ समस्याहरू छलफलद्वारा समाधान हुने परिपाटीको विकास गर्नुपर्ने।
- ❖ कम्प्युटर सम्बन्धी तालिमको ब्यबस्था गरी कार्य संचालनमा शीघ्रता अपनाउनुपर्ने।
- ❖ दरबन्दी अनुसारको कर्मचारी हुनुपर्ने। सरुवा भएपछि पूर्ति तत्कालै हुनुपर्ने।
- ❖ जनतासँग गर्ने व्यवहार र छिटो काम गर्ने गराउने सम्बन्धी कर्मचारीलाई तालिम दिनु पर्ने। लेखनदासको बोलवाला भयो। लेखनदाससँग मिलेर पैसा खान नसक्ने व्यवस्था मिलाउन लेखनदासलाई बुझाउनु पर्ने शुल्क पनि तोकिदिने र सोको जानकारी गराउनु पर्ने।
- ❖ मालपोतमा काम गर्ने कर्मचारीका लागि छुट्टै समूहको व्यवस्था गरिनुपर्ने।
- ❖ जग्गा नाप जाँच ऐन तथा नियमावलीमा थप सुधार गर्नुपर्ने।
- ❖ छरितो कार्य प्रणालीलाई ब्यबस्थित गर्नुपर्ने। नागरिक बडापत्र देखिने ठाँउमा राख्नुपर्ने।
- ❖ नागरिक बडापत्रमा लाग्ने शुल्क पनि उल्लेख भई दिनु पर्ने।
- ❖ काम सम्पन्न गर्न कति समय लाग्छ, पहिले थाहा पाउन सक्ने बनाउनु पर्ने।
- ❖ अपाङ्गमैत्री मार्गको व्यवस्था नयाँ संरचना निर्माण गर्दा अनिवार्य रूपमा बनाउनुपर्ने। साथै पुरानो संरचनामा पनि सो मार्गको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्ने। व्यवहार नागरिक मैत्री हुनु पर्ने।

- ❖ कार्यालयमा रहेका हरेक कर्मचारीहरूलाई पालो अनुसार शाखा परिवर्तन तथा आवश्यकतानुसारको तालिमको व्यवस्था हुनुपर्ने।
- घ) जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय, लमजुङ :
- ❖ गरिब जनतालाई निःशुल्क उपचार गरिदिनुपर्ने।
 - ❖ खोप सेवा नियमित गर्नुपर्ने।
 - ❖ ५ वर्ष मुनिका बच्चाको बृद्धि अनुगमन गर्नुपर्ने।
 - ❖ परिवार नियोजनको अस्थायी साधन ब्यापक रूपमा वितरण गर्नुपर्ने।
 - ❖ हालको दरबन्दीबाट गुणस्तरीय स्वास्थ्य सेवा पुऱ्याउन कठिनाई भएको संगठन संरचनाको लागि संगठन संरचना हुनुपर्ने।
 - ❖ दरबन्दी अनुसार समयमै पदपूर्ति गर्नुपर्ने।
 - ❖ सरुवा गरिने स्थानमा बैकल्पिक व्यवस्था नगरी सरुवा गर्न नहुने।
 - ❖ समयमा कार्यक्रम तथा बजेटको निकासो हुनुपर्ने।
 - ❖ अधिकांश स्वास्थ्य संस्थाको भवन तथा फर्निचरमा प्रर्याप्त मात्रामा बजेटको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
 - ❖ जनसंख्या र बस्ती विकासको आधारमा स्वास्थ्य संस्थाहरूको स्तरोन्नति हुनुपर्ने।
 - ❖ आवश्यकतानुसार थप स्वास्थ्य संस्थाहरूको स्थापना हुनुपर्ने।
 - ❖ कार्यक्रमको योजना तयार गर्दा जिल्लाको मागलाई सम्बोधन हुनुपर्ने।
 - ❖ दण्ड र पुरस्कारको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
 - ❖ गै.स.स.को कार्यक्रम जिल्लामा स्वीकृति दिदा समाज कल्याण परिषदले जिल्लाको अबस्था बुझेर दिनुपर्ने।
 - ❖ स्थानीय निकायले स्वास्थ्य श्रेत्रमा निश्चित मापदण्ड बनाएर योगदान गर्नुपर्ने।
 - ❖ गै.स.स.हरूले जिल्लाको स्वास्थ्य आवश्यकताको आधारमा स्वास्थ्य सम्बन्धी अन्य निकायबाट कार्यक्रम संचालन गर्नुपर्ने।
 - ❖ अपाङ्गमैत्री मार्गको व्यवस्था नयाँ संरचना निर्माण गर्दा अनिवार्य रूपमा बनाउनुपर्ने। साथै पुरानो संरचनामा पनि सो मार्गको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
 - ❖ कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्ने। साथै कर्मचारीको व्यवहार नागरिक मैत्री हुनु पर्ने।

सर्वसाधारणबाट प्राप्त सुझाबहरु :

कार्यालयको सेवालार्ई प्रभावकारी बनाउन के के व्यवस्थामा सुधार गर्नुपर्छ भन्ने ठान्नुहुन्छ भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अबस्था :

सि.नं.	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	स्वास्थ्य कार्यालय
१.	सार्वजनिक सुनुवाई गरी जनताका कुरा सुन्ने पर्छ।	बस्तुपरक ढंगले माग र आवश्यकतामा आधारित योजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन गर्ने परिपाटी स्थापित हुनुपर्ने।	मालपोत र नापी एकै ठाउँमा हुनु पर्छ।	कर्मचारी थप गर्नु पर्छ र दरवन्दी पूर्ति गर्नु पर्छ।	कार्य जिम्मेवारी अनुसार दरवन्दी थप गरी कर्मचारीको संख्या बढाउनुपर्ने।
२.	लोडसेडिङको विकल्प खोज्नु पर्ने।	स्थानीयको आर्थिक विकासको लागि उचित मात्रामा ध्यान दिईनुपर्ने।	लेखापढी गर्नेहरुको मोलमोलाई, मनोमानी बन्द गरिनु पर्छ।	नापी कार्य छिटोछरिटो हुनुपर्ने	जिल्लास्थित कार्यालयमा औषधि समयमा नै supply गर्नु पर्ने।
३.	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।	पूर्वाधार विकासका लागि जिल्लाको भू-बनोट र वातावरणीय पक्षलाई ध्यान दिईनुपर्ने।	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।	भौतिक सुविधामा वृद्धि गर्ने। नापी र मालपोत नजिक राख्नुपर्ने।	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।

सि.नं.	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	स्वास्थ्य कार्यालय
४.	पहिले आउनेलाई पहिलो प्राथमिकता साथै वृद्धवृद्धा, अपाङ्ग तथा टाढाको लागि प्राथमिकता दिनुपर्छ।	कार्यक्रम तर्जुमा तथा योजना छनौटमा प्राविधिक विशेषज्ञ र राजनितिक दृष्टिकोण बीच उचित सन्तुलन हुनुपर्ने।	लोडसेडिङको विकल्प खोज्नु पर्ने।	कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्छ।	कार्य जिम्मेवारी अनुसार कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्छ।
५.	कर्मचारीको व्यवहारमा सुधार हुनुपर्ने।	अधुरा योजनामा पूर्णता दिनुपर्ने।	सेवाग्राहीमैत्री व्यवहार कर्मचारीले प्रदर्शन गर्नुपर्छ।	सेवाग्राहीमैत्री व्यवहार कर्मचारीले प्रदर्शन गर्नुपर्छ।	सेवाग्राहीमैत्री व्यवहार कर्मचारीले प्रदर्शन गर्नुपर्छ।
६.	राजनीति तटस्थता आधारमा सेवाप्रवाह गर्नुपर्ने।	लैंगिक समानता सामाजिक समावेशीकरण, युवा तथा बालबालिकालाई विशेष प्राथमिकता दिने।	राजनीति आधारमा तटस्थता सेवाप्रवाह गर्नुपर्ने।	राजनीति आधारमा तथस्थता सेवाप्रवाह गर्नुपर्ने।	राजनीति आधारमा तटस्थता सेवाप्रवाह गर्नुपर्ने।
७.	भनसुन र राजनीतिबाट टाढा रहने कर्मचारीको व्यवहारमा सुधार गर्ने।	कामको आधारमा भुक्तानीको ब्यबस्था हुनुपर्ने।	अभिलेख कम्प्यूटरीकृत गर्नुपर्छ।	पक्षपातरहित सेवा प्रदान हुनुपर्ने।	स्वच्छ र तटस्थ रूपमा प्रदान हुनुपर्ने।

सि.नं.	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	स्वास्थ्य कार्यालय
८.	नयाँ उपकरण जडान गरी कार्यमा छिटो छरितो ल्याउनु पर्ने।	सबै गाबिस सचिबहरुलाई गाबिसमा पठाउनुपर्ने।	आवश्यकतानुसार बेला फिल्डमा कर्मचारी जाने व्यवस्था हुनुपर्ने।	आवश्यकतानुसार बोलाएको बेला फिल्डमा कर्मचारी जाने व्यवस्था हुनुपर्ने।	नयाँ उपकरण जडान गरी कार्यमा छिटो छरितो ल्याउनु पर्ने।
९.	विकास निर्माणमा हुने अनियमितता रोक्नुलाई विशेष पहल गर्नुपर्ने।	विकास निर्माणमा हुने अनियमितता रोक्नुलाई विशेष पहल गर्नुपर्ने।	ठीक समयमा कर्मचारी अफिस आउनुपर्छ।	ठीक समयमा कर्मचारी अफिस आउनुपर्छ।	ठीक समयमा कर्मचारी अफिस आउनुपर्छ।
१०.	सहयोग कक्ष, खानेपानी, शौचालयको राम्रो प्रवन्ध गर्नुपर्छ।	सहयोग कक्ष, खानेपानी, शौचालयको राम्रो प्रवन्ध गर्नुपर्छ।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।

३.३ अर्घाखाँची जिल्ला

यस जिल्लाको जिल्ला प्रशासन कार्यालय, जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, मालपोत कार्यालय, नापी कार्यालय, जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय तथा जिल्ला अस्पतालमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरिएको थियो। यस जिल्लामा भएको सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरुबाट प्राप्त सल्लाह, सुझावहरुलाई निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ।

सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझावहरु.

क) जिल्ला प्रशासन कार्यालय, अर्घाखाँची :

- ❖ समयमै बजेटको अख्तियारी र पर्याप्त बजेटको ब्यबस्था अर्थ तथा सम्बन्धित मन्त्रालयबाट हुनुपर्ने।
- ❖ समयमै बिज्ञापन र छनौट ब्यबस्था लोक सेवा आयोगले गर्नुपर्ने।
- ❖ रिक्त दरबन्दीको पदपूर्ति समयमै सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट हुनुपर्ने।
- ❖ यस कार्यालयले दैनिक प्रशासन संचालन मात्र नभएर जिल्लाको शान्ति सुरक्षा र बिपद ब्यबस्थापनको कार्य गर्नुपर्ने भएकोले सोको लागि आवश्यक आर्थिक भौतिक र जनशक्ति समेत उपलब्ध गराउनुपर्ने।
- ❖ कार्यालयलाई आवश्यक पर्ने भौतिक पूर्वाधारको पर्याप्त ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ यस कार्यालयको कुनै कर्मचारीलाई सरुवा गर्दा रिक्त पदमा समेत सरुवा गरेर मात्र गर्नुपर्ने।
- ❖ यस कार्यालयको कार्यबोझ र कार्य प्रकृतिका आधारमा संगठन तथा ब्यबस्थापन गर्नुपर्ने।
- ❖ कार्यालय समयभन्दा बढी समय काम गर्नुपर्ने हुदा सोको लागि प्रोत्साहन रकमको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ रिक्त रहेका पदहरुको समयमै पूर्ति हुनुपर्ने।
- ❖ संगठनको कार्यबोझको आधारमा थप दरबन्दीको ब्यबस्था गर्नुपर्ने।
- ❖ पहिले आउनेको पहिले काम हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
- ❖ आफ्नो र अन्य कार्यालयको पनि सेवा प्रवाहको सम्बन्धमा सार्वजनिक सुनुवाई मार्फत जनताको कुरा सुन्ने गर्नु पर्ने।
- ❖ कर्मचारी बाहिर जाँदा उसको अनुपस्थितिमा पनि काम हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
- ❖ वृद्धवृद्धाको काममा प्राथमिकता दिनु पर्ने।
- ❖ पत्रकार, नागरिक समाज तथा अन्य निकायबाट पनि समन्वयकारी भूमिका निर्वाह गर्नुपर्ने।

- ❖ आफ्नो सेवा दिने ठाँउमा बसी सो अनुसारको सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने।
- ख) जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, अर्घाखाँची :
 - ❖ स्थानीय स्वायत्त शासनको मर्मअनुरूप भूमिका, जिम्मेबारी सम्बन्धित संघीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रालयबाट हुनुपर्ने।
 - ❖ समयमा बजेट अख्तियारी, निकास र फुकुवामा अर्थ मन्त्रालय तथा राष्ट्रिय योजना आयोगबाट सहयोग हुनुपर्ने।
 - ❖ जि.बि.स. र जिल्ला प्राविधिक कार्यालयको निकायगत सम्बन्ध स्पष्ट र ब्याबहारिक बनाउनुपर्ने।
 - ❖ स्थानीय विकास अधिकारीको पदस्थापन र सरुवालाई संवेदनशील रूपमा लिनुपर्ने।
 - ❖ योजना अधिकृत तथा प्रशासन अधिकृतको कार्य विवरण जिम्मेबारी, भूमिका स्पष्ट तोकिनुपर्ने।
 - ❖ कार्य प्रकृति अनुरूपका पदहरूमा उचित दरबन्दीको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
 - ❖ स्थानीय निकायको निर्वाचन नहुँदा भएको अव्यवस्थालाई नियन्त्रण गर्ने व्यवस्था हुनुपर्ने।
 - ❖ पूर्वाधार निर्माण कार्यलाई प्रविधिमैत्री बनाउनुपर्ने।
 - ❖ साधन श्रोत अत्यन्त न्यून भएकोले श्रोत वृद्धि गर्नुपर्ने।
 - ❖ आन्तरिक श्रोत परिचालनलाई व्यवस्थित गर्नुपर्ने।
 - ❖ विकासकालागि दीर्घकालीन सोचका आधारमा योजनाको तर्जुमा गर्नुपर्ने।
 - ❖ संचालित कार्यक्रमहरू जनसहभागिताको आधारमा संचालन गर्नुपर्ने।
 - ❖ समग्र जिल्लाका जनताको जिवनस्तर उकास्ने तथा मानबीय विकासका पक्ष समेट्ने गरी विकास प्रक्रिया अगाडि बढाउनुपर्ने।
 - ❖ जिल्लाको भौगोलिक विविधता, तुलनात्मक लाभ र उपलब्ध अवसरको अध्ययन र विश्लेषण गरी प्राथमिकताको आधारमा योजना तथा कार्यक्रम छनौट हुनुपर्ने।
 - ❖ राजनीति तटस्थताको आधारमा काम सम्पादन गर्नुपर्ने।
 - ❖ भनसुन राजनीतिबाट टाढा रहने साथै कर्मचारीको व्यवहारमा सुधार गर्नुपर्छ।
 - ❖ बस्तुपरक ढंगले माग र आवश्यकतामा आधारित योजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन गर्ने परिपाटी स्थापित हुनुपर्ने।
 - ❖ कार्यक्रम तर्जुमा तथा योजना छनौटमा प्राविधिक विशेषज्ञ र राजनितिक दृष्टिकोण बीच उचित सन्तुलन हुनुपर्ने।
 - ❖ सर्वसाधारण जनतलाई सभ्य तथा शिष्ट भाषामा काम सम्पन्न गरिदिनु पर्ने।
 - ❖ निर्वाहमुखी कृषि तथा पशुपालनलाई आधुनिकीकरण तथा व्यवसायीकरण गर्नुपर्ने।
 - ❖ अनुगमन तथा मूल्याङ्कन प्रणालीलाई बहुआयामिक, समन्वयमूलक र प्रभावकारी बनाउनु पर्ने।
 - ❖ ठोस उपलब्धि हासिल गर्ने खालका योजनालाई अगाडि बढाउनुपर्ने।

- ❖ आयमूलक तथा सीपमूलक योजना तथा कार्यक्रमतर्फ ध्यान दिईनुपर्ने।

ग. मालपोत/नापी कार्यालय, अर्घाखाँची :

- ❖ स्पष्ट कार्यविवरण दिनुपर्ने।
- ❖ कर्मचारीलाई सेवा प्रवेश गरे पश्चात हुने बढुवा सरुवाको अबस्था, प्रक्रिया स्पष्ट हुनुपर्ने।
- ❖ सरुवा प्रक्रियालाई पालैपालोको आधारमा सबै कर्मचारीले समान अवसर पाउने गरी हुने स्पष्ट व्यवस्था हुनुपर्दछ।
- ❖ सेवाग्राहीलाई उनीहरूले पाउने सेवा/प्रक्रियाको बारेमा जानकारी गराउन चेतनामूलक कार्यक्रमहरू संचालन गर्न मन्त्रालय र विभाग समेतबाट आवश्यक निर्देशन र सहयोग गर्नुपर्ने।
- ❖ प्रर्याप्त श्रोत र साधनको व्यवस्था गर्नुपर्ने।
- ❖ कुनै पनि साधन नभएको (भूमि लगत द्वन्दमा नष्ट भएकोले सेवा दिन असमर्थ)
- ❖ भूमि लागतको पुनस्थापना कार्यक्रम समाप्त भई जति सकदो चाडो भूमि लगतका कागजातहरू यस कार्यालयमा आउनुपर्ने।
- ❖ यस कार्यालयबाट जनताको फिल्ड रेखाङ्कनको कार्य समयमा दिन सवारी साधनको व्यवस्था तथा फिल्ड भत्ताको व्यवस्था हुनुपर्ने।
- ❖ कार्यालय संचालनमा अपुग बजेट आउने भएको हुनाले सोमा थप गर्नुपर्ने।
- ❖ भूमिसंग सम्बन्धित निकायहरूले समयमा विवरण उपलब्ध गराई अद्यावधिक गर्न सहयोग गर्नुपर्ने। जस्तै बन सडक तथा सिंचाई कार्यालय।
- ❖ स्टाफ बैठक तथा कार्यालयको हाजिरी समयमा कार्यालय प्रमुखले कर्मचारीहरूलाई निर्देशन दिने गर्नुपर्ने।
- ❖ लेखापढी व्यवसायी मार्फत काम गर्नुपर्ने बाध्यतालाई अन्त्य गर्न त्यसको विकल्प खोज्नुपर्ने।
- ❖ प्रक्रियागत मान्यतामा नअडी नतिजामूलक ब्यबस्थापनमा ध्यान दिनुपर्ने।
- ❖ कर्मचारीको लागि बसेर काम गर्न कोठाको ब्यबस्था तत्काल हुनुपर्ने।
- ❖ गुनासो माथि तत्काल सुधार हुनुपर्ने।
- ❖ समस्याहरू छलफलद्वारा समाधान हुने परिपाटीको विकास गर्नुपर्ने।
- ❖ कम्प्युटर सम्बन्धी तालिमको ब्यबस्था गरी कार्य संचालनमा शिघ्रता अपनाउनुपर्ने।
- ❖ दरबन्दी अनुसारको कर्मचारी हुनुपर्ने। सरुवा भएपछि पूर्ति तत्कालै हुनुपर्ने।
- ❖ जनतासँग गर्ने व्यवहार र छिटो काम गर्ने गराउने सम्बन्धी कर्मचारीलाई तालिम दिनु पर्ने। लेखनदाससँग मिलेर पैसा खान नसक्ने व्यवस्था मिलाउन लेखनदासलाई बुझाउनु पर्ने शुल्क पनि तोकिदिने र सोको जानकारी गराउनु पर्ने।
- ❖ मालपोतमा काम गर्ने कर्मचारीका लागि छुट्टै समूहको व्यवस्था गरिनुपर्ने।

घ) जिल्ला स्वास्थ्य/जिल्ला अस्पताल, अर्घाखाँची :

- ❖ फोकल पर्सन, प्रवक्ता, युनिट ईन्चार्जको ब्यबस्था गरी गुनासो ब्यबस्थापनमा प्रभावकारी बनाउने।
- ❖ माथिल्लो निकायमा आफना समस्याहरुको समन्वय गरी समस्या समाधान गर्नुपर्ने।
- ❖ जनशक्ति ब्यबस्थापन तथा समयमै पदपूर्ति हुनुपर्ने।
- ❖ औषधि तथा आवश्यक सामग्रीको आपूर्ति ब्यबस्था समयमानै हुनुपर्ने।
- ❖ यी कार्यालयहरु प्राविधिक कार्यालयको कार्य प्रकृति अनुसार मात्र निर्देशन हुनुपर्ने।
- ❖ बजेट, कार्यक्रम तथा निर्देशनमा ढिलाई हुन नहुने।
- ❖ गुणस्तरयुक्त आपूर्तिलाई बढाउनुपर्ने।
- ❖ भौगोलिक बिकटता अनुरूप स्थानीय जनशक्ति प्रयोग हुनुपर्ने।
- ❖ जनसहभागीतामा स्थानीय श्रोत र साधनको परिचालनमा बृद्धि ल्याई सहभागिता बढाउनुपर्ने।
- ❖ प्राविधिक सेवामा समसामयिक सुधार हुनुपर्ने।
- ❖ स्वास्थ्य क्षेत्रमा ट्रेड युनियनको भूमिकालाई न्युन गर्नुपर्ने।
- ❖ कर्मचारीमा नागरिकप्रतिको दायित्वबोध तथा सेवा भावना जगाउनुपर्ने।
- ❖ कर्मचारीलाई प्रोत्साहन, मूल्यांकन, सूबिधा प्रदानमा सुधार ल्याउनुपर्ने।
- ❖ पेशागत सेवामा उदासिनता, अनुउत्तरदायित्व नियन्त्रण गर्नुपर्ने।
- ❖ सट्टा बिदा वा अतिरिक्त समय कामको क्षतिपूर्ति व्यवस्थित हुनुपर्नेमा आर्थिक प्रशासनबाट व्यवस्थित हुनुपर्ने।
- ❖ स्वास्थ्य सेवामा संलग्न सबै तहको कर्मचारीको पदपूर्तिको ब्यबस्था गर्नुपर्ने।
- ❖ जनताको अपेक्षा अनुसारको श्रोत, साधन तथा जनशक्तिको ब्यबस्था हुनुपर्ने।
- ❖ विभाग तथा अन्य सम्बन्धित क्षेत्रबाट छिटो छिटो निरीक्षण निर्देशन हुनुपर्ने।
- ❖ गाबिसले समेत समुदायप्रतिको दायित्वबोध बढाउनुपर्ने।
- ❖ जिबिस समेतले पनि जिल्लाको बजेटमा स्वास्थ्यतर्फको बजेट पर्याप्त मात्रामा विनियोजन गर्नुपर्ने।
- ❖ INGO समेत जिल्लाप्रति उत्तरदायी हुनुपर्ने।
- ❖ पदपूर्ति हुनुपर्ने पदहरु पदपूर्ति गर्नुपर्ने।
- ❖ भौतिक पूर्वाधारका लागि माग भए अनुसार बजेटको उपलब्धता गराउनु पर्ने।
- ❖ फोहोर मैला ब्यबस्थापनमा बिशेष सहयोग सम्बन्धित क्षेत्रबाट अनिवार्य हुनुपर्ने।

सर्वसाधारणबाट प्राप्त सुझाबहरु :

कार्यालयको सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के के व्यवस्थामा सुधार गर्नुपर्छ भन्ने ठान्नुहुन्छ भन्ने प्रश्नका सन्दर्भमा भएको जवाफको अवस्था :

सि.नं.	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालयत्र	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	स्वास्थ्य कार्यालय
१.	लोडसेडिङको विकल्प खोज्नु पर्ने।	स्थानीय साधन र श्रोतको उचित उपयोग गर्नुपर्ने।	लेखापढी गर्नेहरुको मोलमोलाई, मनोमानी बन्द गरिनु पर्छ।	नापी कार्य छिटोछरिटो हुनुपर्ने		जिल्लास्थित कार्यालयमा औषधि समयमा नै supply गर्नु पर्ने।
२.	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।	स्थानीय निकायहरु नितीगत व्यवस्था अनुगमन सुपरीबेक्षण तथा समन्वय कार्यमा अगि बढनुपर्ने।	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।	भौतिक सुविधामा वृद्धि गर्ने। नापी र मालपोत नजिक राख्नुपर्ने।	चिकित्सक समयमा नै आई बिरामीप्रति राम्रो व्यवहार देखाउनुपर्ने	साधन र जनशक्ति बढाउने। खाली दरवन्दी भए तुरुन्त पूर्ति गर्नुपर्ने।
३.	पहिले आउनेलाई पहिलो प्राथमिकता साथै वृद्धवृद्धा, अपाङ्ग तथा टाढाको लागि प्राथमिकता दिनुपर्छ।	समग्र जिल्लाका जनताको जिवनस्तर उकास्ने तथा मानवीय विकासका पक्ष समेटने गरी विकास प्रक्रिया अगाडी बढाउनुपर्ने।	कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्ने।	कर्मचारीलाई तालिम दिनुपर्छ।	पहिले आउनेलाई पहिलो प्राथमिकता साथै वृद्धवृद्धा, अपाङ्ग तथा टाढाको लागि प्राथमिकता दिनुपर्छ।	
४.	नयाँ उपकरण जडान गरी	बस्तुपरक ढंगले माग र आवश्यकतामा आधारित	बोलाएको बेला फिल्डमा कर्मचारी	बोलाएको बेला फिल्डमा कर्मचारी	नयाँ उपकरण जडान गरी कार्यमा	नयाँ उपकरण जडान गरी कार्यमा

सि.नं.	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	जिल्ला विकास समितिको कार्यालय	मालपोत कार्यालय	नापी कार्यालय	जिल्ला अस्पताल	स्वास्थ्य कार्यालय
	कार्यमा छिटो छरितो ल्याउनु पर्ने।	योजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन गर्ने परिपाटी स्थापित हुनुपर्ने।	जाने व्यवस्था हुनुपर्ने।	जाने व्यवस्था हुनुपर्ने।	छिटो छरितो ल्याउनु पर्ने।	छिटो छरितो ल्याउनु पर्ने।
५.	टिकट, फोटोकपी कार्यालयहरूबाटै उपलब्ध हुनुपर्ने।	स्थानीयको आर्थिक विकासको लागि उचित मात्रामा ध्यान दिईनुपर्ने।	कर्मचारी नहुँदा काम नअडिकने हुनुपर्छ।	कर्मचारी नहुँदा काम नअडिकने हुनुपर्छ।	कर्मचारी नहुँदा काम नअडिकने हुनुपर्छ।	
६.	घुम्ती टोली खटाई सेवा दिनु पर्छ।	अधुरा योजनालाई पूर्णता दिनुपर्ने।	मुद्दाको निर्णय छिटो हुनुपर्छ।	मुद्दाको निर्णय छिटो हुनुपर्छ।	कार्यालयको काममा जनताबाट अनुगमन हुनुपर्ने।	कार्यालयको काममा जनताबाट अनुगमन हुनुपर्ने।
७.	सहयोग कक्ष, खानेपानी, शौचालयको राम्रो प्रवन्ध गर्नुपर्छ।	अनुगमन तथा मूल्याङ्कन प्रणालीलाई बहुआयामिक, समन्वयमूलक र प्रभावकारी बनाउने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।	जनताप्रति राम्रो व्यवहार गर्नुपर्ने।

माथि उल्लेखित सल्लाह सुझावहरूको आधारमा सेवाप्रवाहसंग सम्बन्धित विषयहरूलाई नीतिगत, प्रक्रियागत, कार्यविधिगत सुधारका लागि पृष्ठपोषणको रूपमा लिन सकिने भएकोले सेवाग्राही तथा सर्वसाधारण वास्तविक रूपमा महसुस गरेका समस्याहरू तथा उनीहरूले दिएका सुझावहरू उनीहरूकै सहभागिता तथा सहकार्यमा सुधारका लागि अघि बढाउन सकिने हुन्छ भने सेवाप्रवाहलाई नागरिकमैत्री बनाउन समेत टेवा पुग्ने हुन्छ।

परिच्छेद - चार

सकारात्मक पक्षहरू

सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन सरकारी कार्यालयहरूले आफ्नै सक्रियतामा प्रभावकारी सेवा प्रवाह प्रणाली शुरु गरेको छन्। यस्ता प्रयासहरू अन्य कार्यालय तथा जिल्लाहरूमा समेत अबलम्बन गर्न सकिएमा सेवा प्रवाहमा प्रभावकारिता आउने देखिन्छ। सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको क्रममा विभिन्न कार्यालयहरूले अबलम्बन गरेका सकारात्मक पहलहरू देहाय बमोजिम रहेका छन्:-

सर्वेक्षणबाट प्राप्त सकारात्मक पक्षहरू:

क) पाल्पा जिल्ला:

- ❖ सेवा प्रवाहमा टोकन प्रणाली अबलम्बन गरेको देखियो।
- ❖ सामान्य रूपमा भएपनि जिल्ला प्रशासन र मालपोत कार्यालयमा अपाङ्ग मैत्री पूर्वाधार रहेको पाइयो।
- ❖ सर्वसाधारणको सेवा प्राप्त गर्ने अधिकार प्रतिको सचेतना बढ्दै गएको छ।
- ❖ सेवाग्राहीप्रति गरिने व्यवहारका लागि कर्मचारीहरू सचेत हुन थालेका छन्।
- ❖ जिल्लामा अवस्थित सबै कार्यालयहरूको आपसी निकायगत समन्वय प्रभावकारी रहेको पाइयो।
- ❖ सेवा प्रवाहमा सूचना प्रविधिको प्रयोग बढ्दै गएको देखियो।

ख) लमजुङ जिल्ला

- ❖ जिल्ला प्रशासन र जिल्ला विकास समितिको कार्यालयमा अपाङ्ग मैत्री पूर्वाधारहरू सामान्य रूपमा रहेका छन्।
- ❖ विकासमा जनसहभागिताको पक्ष सकारात्मक रहेको पाइयो।
- ❖ सेवाग्राहीमैत्री व्यवहारले कर्मचारी र सेवाग्राहीका बीचमा सदभाव बढ्दै गएको पाइयो।
- ❖ निकायगत समन्वय सन्तोषजनक रहेको पाइयो।
- ❖ सेवाग्राहीको लागि प्रतीक्षालय समेत व्यवस्था रहेको पाइयो।
- ❖ सूचना प्रविधिमैत्री कार्यप्रक्रिया अबलम्बन गरेको पाइयो।

ग) अर्घाखाँची जिल्ला

- ❖ विकास मैत्री वातावरण शुरु हुन थालेको।
- ❖ सेवाग्राहीप्रति गर्ने व्यवहारप्रति कर्मचारीहरू सचेत हुन थालेका देखियो।
- ❖ आपसी निकायगत समन्वय राम्रो देखियो।
- ❖ सूचना प्रविधिको प्रयोगले कार्यसम्पादनमा सहजता पैदा भएको।

परिच्छेद - पाँच

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट देखिएका समस्याहरू

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको विधि अवलम्बन गर्दा सेवा प्रवाह गर्ने निकायहरूका सबल एवं कमजोर पक्षहरू समेत समेटिने गरी प्रश्नावलीहरू निर्माण गरिएका हुन्। सर्वेक्षणको क्रममा कार्यालयहरूले सेवा प्रवाह गर्ने सन्दर्भमा भौतिक तथा आर्थिक स्रोत साधनको अपर्याप्तता, उपयुक्त कार्यवातावरणको अभाव भएको कार्यवोझको आधारमा जनशक्ति कम भएको, कार्यवोझ बमोजिम कुनै आकर्षण तथा प्रोत्साहन नभएको देखाएका छन्। साथै सर्वेक्षणको क्रममा सेवा प्रवाहका लागि व्यवस्था गरिएका प्रक्रिया एवं पद्धति प्रति सेवाग्राहीहरूको गुनासो, सेवाको गुणस्तर, लागत र समयको बारेमा गुनासा तथा कर्मचारीहरूले सेवाग्राही प्रति गर्ने व्यवहार जस्ता विषयसंग सम्बन्धित समस्याहरू भएको पाइएको छ। यस्ता प्रकृतिका समस्याहरू उपलब्ध स्रोत साधनको प्रभावकारी उपयोगबाट, कर्मचारीको व्यवहारबाट तथा सेवाग्राही, नागरिक समाज, संचार माध्यम तथा कार्यालयहरू बीच सहकार्य र समन्वयबाट पनि समाधान गर्न सकिने सकिन्छ। साथै कतिपय विषयवस्तुहरू नीतिगत, प्रक्रियागत तथा कार्यविधिगत सुधारका सबालसंग सम्बन्धित देखिन्छ। यस सन्दर्भमा देखापरेका समस्याहरूलाई बुँदागत रूपमा निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ।

१. सेवा प्रवाह गर्ने निकायहरूमा आइपर्न सक्ने समस्याहरूलाई सेवा प्रदायक निकायबाटै समेत समाधान गर्न सकियोस् भन्ने उद्देश्यले नागरिक वडापत्र, गुनासो सुन्ने अधिकारी, सिकायत पेटिकाहरूको व्यवस्था सबै जसो कार्यालयहरूमा गरिएको पाइए तापनि सेवाग्राहीहरूमा नागरिक वडापत्रको महत्व तथा तिनको उपयोगको बारेमा जानकारी कम रहेको पाइयो। सिकायत पेटिकाको उपयोग अत्यन्तै न्यून रहेको पाइएको छ भने गुनासो सुन्ने अधिकारी नै नतोकिएको, तोकिए पनि निजलाई स्पष्ट जिम्मेवारी समेत नदिइएको देखियो। सेवाग्राहीहरूलाई पनि सो बारेमा जानकारी नै कम रहेको अवस्था रहेको पाइयो।
२. कार्यवोझ अनुसार थप दरबन्दी सिर्जना हुन नसकेको र सो कारणले जनसम्पर्क बढी हुने कार्यालयहरूमा सेवाग्राहीहरूले समयमा सेवा प्राप्त गर्न कठिनाइ रहेको पाइयो।
३. अपाङ्ग, अशक्त, वृद्ध, तथा जिल्लाकै दुर्गम भेगबाट करिब ७/८ घण्टाको पैदलयात्रा गरी सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूका लागि सेवा प्रवाहमा विशेष व्यवस्था गर्न नसकिएको कारणबाट त्यस्ता व्यक्तिले सहज रूपमा सेवा प्राप्त गर्न नसकेको।

४. सेवाग्राहीहरूको लागि सहयोग कक्ष, आवश्यक फारामहरूको उपयुक्त व्यवस्था, खानेपानीको व्यवस्था धेरैजसो कार्यालयमा रहेको देखिएन। सो कारणले सेवा प्रवाहलाई सहज तुल्याउन नसकेको अबस्था रहेको।
५. सूचना प्रविधिको प्रयोगबाट सेवाप्रवाहलाई सहज, सुलभ, छिटो, छरितो तुल्याउन सकिने भए तापनि सेवा प्रवाहको कार्यमा यसको प्रयोग अत्यन्त न्यून रहेबाट सेवाप्रवाह गर्ने समयमा बचत तथा अभिलेख व्यवस्थापन समेत चुस्त रहन नसकेको।
६. कतिपय कार्यालयहरूले उपलब्ध साधन स्रोतको उपयोग समेत गर्न सकेको पाईएन छैनन् जसको कारण साधन प्रयोगमा कर्मचारीलाई तालिमको आवश्यकता, स्पष्ट कार्यविवरण लागू हुन नसकेकोले र समग्र व्यवस्थापकीय पक्षहरूमा समयमै ध्यान पुग्न नसकेको।
७. सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउने विषयमा समय समयमा सेवाग्राहीहरूका प्रतिक्रियाहरू लिने, निकायगत समन्वय कायम गर्ने, सार्वजनिक सुनुवाई, घुम्ती सेवा जस्ता कार्यक्रमहरू संचालनमा सक्रियता कम रहेको पाइएको।
८. यस्ता विषयमा नागरिक समाज, संचार माध्यम, स्थानीय सामाजिक संघसंस्था, बुद्धिजीवीहरूसंग छलफल अन्तरक्रिया, राय सुझावहरू लिई सुधारका लागि प्रयासहरू भएको पाइएन। सेवाग्राहीहरूबाट सेवा प्रदायक निकाय तथा कर्मचारीहरूको मूल्याङ्कन हुने परिपाटी नहुनु, नागरिक समाजको चासो कम हुनु, कार्यसम्पादनको आधारमा कार्यालय तथा कर्मचारीहरूलाई स्थानीय स्तरमै दण्डित तथा पुरस्कृत गर्ने परिपाटी नहुनु जस्ता समस्याहरू देखा परेका छन्। साथै सर्वेक्षणको कार्यमा सबै सेवाग्राहीहरू स्वतः स्फूर्त रूपमा सहभागी हुन नसकेको पाइयो। सेवाग्राही सर्वेक्षणकै क्रममा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका विषयमा पर्याप्त जानकारी नभएको कार्यालय वा कर्मचारीहरूका कमजोरीहरू खुलेर प्रस्तुत नगर्ने साथै प्रश्नावलीहरू भर्नका लागि उत्सुक नहुने गरेका समस्याहरू समेत महसुस गरिएको छ।

परिच्छेद - छ सुझावहरू

नागरिकलाई कुशल शासनको अनुभूति गराउने कार्यलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाहको स्तरले महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गरेको हुन्छ। सरकारको क्षमता, स्तरीयता एवं विश्वसनियताको नाप गर्न सार्वजनिक सेवा प्रवाहको स्तर मुख्य आधार हुने हुँदा सार्वजनिक निकायहरूबाट हुने गरेको सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी गराउन जरूरी भएको हो। सार्वजनिक सेवालाई प्रभावकारी गराउन सेवा प्रदायक निकायहरूको सेवा प्रवाहको अबस्था नियमित रूपमा जाँच गरी सुधार गर्नुपर्ने हुन्छ। यस सन्दर्भमा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले सञ्चालन गर्दै आएको सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको कार्यलाई क्रमशः विस्तार गर्दै जानु जरूरी भएको छ। यसका लागि अन्य क्षेत्रगत केन्द्रीय निकायहरू समेतको सहयोग, संलग्नता र सहकार्य जरूरी भएको छ। यस सर्वेक्षणबाट सेवाग्राहीहरूको चेतनामा वृद्धि भएको, सेवा प्राप्तिसमा आफ्नो पहुँचको प्रवेश पाउन थालेको, कर्मचारीहरूमा जिम्मेवारी र उत्तरदायित्वमा सकारात्मक परिवर्तन देखा परेको जस्ता कारणहरूले पनि विगतको तुलनामा सेवामा प्रभावकारिता आएको छ। यद्यपि सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टिको स्तर अपेक्षित रूपमा बढ्न सकेको छैन। आधुनिक प्रशासनिक संयन्त्र र संरचना जनतामैत्री हुनुपर्ने भएकोले यसै अनुरूप सबै सरकारी अड्डाहरूमा पनि नागरिक वडापत्र, गुनासो सुन्ने अधिकारी, सार्वजनिक सुनुवाई, घुम्ती सेवा, जवाफदेही, उत्तरदायित्व, पारदर्शिता सम्बन्धी कानुनी व्यवस्था, नागरिकमा आएको चेतनाको स्तर समेतले सरकारी निकायहरूबाट प्रदान गरिने सेवालाई विगतको तुलनामा विश्वसनीय बनाउदै लगेका छन्। यद्यपि कार्यालयहरूमा रहेका भौतिक सुविधा, कार्य सञ्चालन प्रणाली, जनताको सहभागिता र भ्रष्टाचार निवारण जस्ता क्षेत्रहरूमा अझैपनि सेवाग्राहीका असन्तुष्टिहरू रहेका छन्। यी सबैको उचित समाधान खोज्दै सरकारी निकायहरूले जनविश्वास प्राप्त गर्नु चुनौतीपूर्ण रहेको छ। यस सन्दर्भमा सरकारी निकायहरूले निम्नअनुसारको कदम चाल्नु आवश्यक देखिएको छ।

१. कर्मचारीहरूको कार्य विवरण, अधिकार, जिम्मेवारी र उत्तरदायित्वको स्पष्टता गर्ने कर्मचारीहरूलाई नागरिक मैत्री बनाउन तथा उपलब्ध साधन स्रोतको उपयोग तथा सूचना प्रविधिको उपयोग सम्बन्धमा आवश्यक तालिमको व्यवस्था गर्नुपर्ने।

२. सार्वजनिक सुनुवाइ, घुम्ती सेवा, सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण लिने कार्यहरूलाई आवश्यक साधन श्रोत र जनशक्तिको व्यवस्था सहित निरन्तरता दिनुपर्ने र सोको नियमित अनुगमन गर्ने गराउने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने।
३. सरकारी कार्यसञ्चालन प्रणालीलाई प्रक्रियामुखी भन्दा परिणाममुखी बनाउन कानून, नीति, नियम, विनियम, कार्यविधिहरूमा आवश्यक सामयिक परिमार्जन गर्नुपर्ने।
४. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा संलग्न सार्वजनिक निकायहरूले नतिजामूलक कार्ययोजना तयारी, हरेक पदाधिकारीको स्पष्ट कार्यविवरण लागू गर्नुपर्ने, जसको कारण कर्मचारीहरूमा जवाफदेहिता अभिवृद्धि हुने तथा कार्यको मूल्याङ्कन गरी दण्ड पुरस्कारको कार्यलाई अवलम्बन गर्न सघाउ पुग्ने हुन्छ।
५. कार्यवोझको आधारमा जिल्लास्थित कार्यालयहरूमा काम गर्ने कर्मचारीहरूलाई दिन सकिने प्रोत्साहनको विषयमा आवश्यक अध्ययन गरी प्रस्ताव तयार गर्नुपर्ने।
६. सरकार र नागरिकबीचको सु-सम्बन्धलाई अझ प्रगाढ बनाइ सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन सेवाग्राही, सर्वसाधारण, नागरिक समाज, राजनीतिक दल, स्थानीय बुद्धिजीवीहरूको राय सुझाव सल्लाह लिने गरिनुपर्ने।
७. सरकारी दस्तुर बुझाउनुपर्ने कार्यालयहरूमा के कति सरकारी दस्तुर बुझाउन पर्ने हो उक्त कुरा सर्वसाधारण सेवाग्राहीले सहजै बुझ्ने गरी सुसूचित हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने र सो बमोजिम भए नभएको नियमित अनुगमन हुने व्यवस्था गर्नुपर्ने।
८. वर्षको कुनै दिन कुनै जिल्लाको सदरमुकामका केही कार्यालयहरूमा कहिलेकाही मात्र गरिने सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्यले सही प्रतिनिधित्व गर्न सक्दैन। त्यसैले यस्तो सर्वेक्षणकार्य स्थानीय स्तरमा पनि भइरहनु पर्दछ। जनताको दैनिक प्रत्यक्ष सरोकार रहने मालपोत, नापी जस्ता कार्यालयहरूमा तेस्रो व्यक्ति बीचमा रहेर सेवाग्राहीसँग आवश्यकभन्दा बढी रकम लिने गरेका गुनासाहरू पनि सर्वेक्षणको क्रममा खुल्न आएकोले त्यस्ता विकृतिहरू नियन्त्रणका लागि ठोस पहल गर्नुपर्ने।
९. सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्दा सेवाग्राहीको साथै सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीहरूको समेत सन्तुष्टि/असन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्नुपर्ने।

१०. सार्वजनिक निकायहरूमा खानेपानीको व्यवस्था, महिला शौचालयको व्यवस्था, सहयोगी कक्षको व्यवस्था गर्नुपर्ने। साथै कार्यालयको सूचना, गुनासो/ सुझाव पेटिका, निवेदन दर्ता, सेवा प्राप्त गर्न भर्नुपर्ने फारामहरू एउटै कक्षबाट उपलब्ध गराउने व्यवस्था गर्नुपर्ने।
११. जिल्लाका दुर्गम स्थानहरूमा समय समयमा एकीकृत सेवा उपलब्ध गराउन जिल्ला प्रशासन कार्यालयको समन्वयमा घुम्ती सेवा उपलब्ध गराउने व्यवस्थालाई प्रभावकारी गराउनुपर्ने।
१२. सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूले कार्यालयहरूले सम्पादन गरेका तथा सम्पादन गर्ने कार्यक्रम तथा बजेटका बारेमा जानकारी पाउन सकेको देखिदैन। जानकारीको अभावमा पनि कार्यालयको कामकारवाहीका बारेमा सर्वसाधारणहरूले प्रतिक्रिया जनाउन नसकेको अवस्था देखिएकोले कार्यालयले सम्पादन गर्ने काम कारवाहीका बारेमा सर्वसाधारणलाई विभिन्न प्रकाशन, संचार माध्यम, होर्डिङ बोर्ड, नागरिक अन्तरक्रिया, नागरिक तथा संचारकर्मी सहितको संयुक्त अनुगमन जस्ता क्रियाकलापहरू संचालन गरिनु पर्ने।
१३. सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन नागरिक वडापत्र, सिकायत पेटिका, गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धी व्यवस्था, सूचना अधिकारीको व्यवस्था गरिएको भएतापनि यी व्यवस्थाहरूको सेवाग्राहीहरूबाट अपेक्षित रूपमा उपयोग नपाईएकोले सोको चेतना अभिवृद्धिका कार्यक्रम साथै सूचना प्रविधिको प्रयोग पनि वढाउनु पर्ने।
१४. सर्वेक्षणको क्रममा नागरिक वडापत्रको बारेमा जानकारी राख्ने थोरै मात्र सेवाग्राही रहेका, सिकायत पेटिकामा उजुरी, गुनासाहरू नराख्ने र गुनासाहरूको उचित सम्बोधन हुन्छ भन्नेमा शंका व्यक्त गरेका, गुनासो सुन्ने अधिकारी फाईलमा तोकिए पनि सेवाग्राहीले गुनासाको लागि सोझै कार्यालय प्रमुखसंग सम्पर्क गर्ने गरेका, सूचना अधिकारी नै नतोकिएको तथा तोकिएको अवस्थामा पनि सूचना अधिकारीहरू नै सूचनाविहिन रहेको अवस्था रहेकाले यी प्रावधानहरूलाई क्रियाशील तुल्याउन सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूको क्षमता विकास सम्बन्धी कार्यक्रम संचालन गर्नुपर्ने, उल्लेखित प्रावधानहरूको समयसमयमा प्रभाव मूल्यांकन गरी सुधारका उपायहरू खोजिनु पर्ने।
१५. सेवा प्रवाह प्रभावकारी किन भएन भन्ने कुरा सेवाग्राहीको उत्तर मात्र पर्याप्त होइन, कार्यालयको भौतिक, मानवीय, वित्तीय सुविधा एवं तालिम र बृत्ति विकासका अवसरहरूको पनि मुल्याङ्कन गरी यथार्थ अवस्था एकिन गर्न आवश्यक भएको। यो विषय बहुआयामिक भएकोले समग्र व्यवस्थापकीय पक्षहरूमा सुधार गर्दै लैजान सकिनेमा मात्र जनविश्वास आर्जन गर्न सकिन्छ।

१६. कर्मचारीहरूलाई सेवाकालीन तालिमको व्यवस्था गर्नुपर्ने।
१७. भ्रष्टाचार नियन्त्रण गर्न निरोधात्मक, उपचारात्मक प्रवर्द्धनात्मक उपायहरूका साथै कर्मचारीहरूलाई कामका आधारमा थप सुविधाको व्यवस्था गर्नुपर्ने।
१८. प्रक्रियागत कुराले कतिपय सेवाग्राहीहरूले सेवा लिन नसकेको अवस्था रहेकोले सोधपुछ कक्ष, सहयोग कक्षको प्रवन्ध मिलाउन जिल्ला प्रशासन कार्यालय मार्फत सबै कार्यालयहरूलाई निर्देशन गर्नुपर्ने।
१९. नापी कार्यालय र मालपोत कार्यालय नजिकै राख्दा सेवाग्राहीलाई सहज हुने भएकोले सोही बमोजिमको व्यवस्था मिलाउन पर्ने।
२०. अस्पतालमा विशेषज्ञ सेवा, आकस्मिक सेवा दिने स्वास्थ्यकर्मिको अभाव भएको हुँदा आवश्यकता अनुसार डाक्टर लगायतका स्वास्थ्यकर्मीको दरबन्दी थप तथा रिक्त दरबन्दी समयमै पूर्ति गरिनु पर्ने।
२१. अस्पतालको समग्र परिसरमा सफा, सुगन्ध वतावरण बनाउनु पर्ने।
२२. सेवा प्रवाहमा सुधार ल्याउन सञ्चार माध्यमहरूको सहयोग र उपयोग बढाउनु पर्ने।
२३. सरकारी कार्यालयमा हुने सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा नागरिक प्रतिनिधिहरूसँग समय समयमा छलफल गर्ने र सहयोगको वातावरण सिर्जना गर्नुपर्ने।
२४. कम्प्युटर, फर्निचर लगायतका भौतिक सामग्रीहरूको पर्याप्तता छैन सोको व्यवस्थापन र उपयोगमा प्राथमिकता दिनुपर्ने।
२५. सेवाग्राहीको सेवा माग गर्ने अधिकार, प्रक्रिया र विधिका वारेमा क्षमता अभिवृद्धि गर्न विभिन्न कार्यक्रमहरू सन्चालन गर्नुपर्ने अवस्था देखिन्छ। सुशासन ऐन तथा नियमको प्रभावकारी कार्यान्वयनको लागि अभिमुखीकरण कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुपर्ने।
२६. सूचना अधिकारीसंग सूचनाको पहुँच र निजको भूमिका बढाउनु पर्ने।
२७. सार्वजनिक निकायबाट हुने सेवा प्रवाहको कार्यलाई प्रभावकारी गराउन सेवाग्राही सन्तुष्टि प्रतिवेदनको कार्यान्वयनले ठोस आधार तयार गर्ने भएकोले सम्बन्धित कार्यालयले यस प्रतिवेदनलाई पृष्ठपोषणका रूपमा लिने नीतिगत तथा कानूनी व्यवस्था गर्नुपर्ने।
२८. जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा भौतिक श्रोत साधन कमी हुनुको साथै अरु कार्यालयसंग मागी चलाउनु पर्ने अवस्था समेत देखिएकोले जिल्ला प्रशासन कार्यालयलाई जिम्मेवारीको आधारमा पर्याप्त श्रोत र साधन उपलब्ध गराउनु पर्ने।

२९. कार्यालयहरूमा रिक्त दरवन्दी तालुक निकायहरूबाट पदपूर्ति वा अन्य कर्मचारी खटाउने व्यवस्था हुनुपर्ने।

निष्कर्ष:

नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट सार्वजनिक सेवा तथा सुविधाहरू प्रवाह गर्ने क्रममा सो सेवा तथा सुविधाहरू जनताको वरिपरि घुम्नुपर्छ भन्ने मान्यताले प्रश्रय पाइरहेको वर्तमान परिप्रेक्ष्यमा सार्वजनिक सेवा प्रदान गर्ने सरकारी कार्यालयहरू र सो सेवा लिने सेवाग्राही जनताबीचको सम्बन्धलाई अझ बढी प्रगाढ, प्रभावकारी तथा जिम्मेवारीयुक्त बनाउन जरुरी भएको छ। छिटो, छरितो तथा गुणस्तरीय तरिकाबाट सेवा सम्पादन गर्नु अहिलेको सार्वजनिक निकायको प्रमुख दायित्व हो। यस सन्दर्भमा यस्ता सेवा तथा सुविधाहरू प्रभावकारी रूपमा प्रदान भए वा नभएको साथै सेवाग्राहीको सन्तुष्टिको स्तर मापन गरी सो सम्बन्धमा आएका पृष्ठपोषणहरूलाई पछि भविष्यमा सेवा प्रवाहका लागि गर्नुपर्ने नीतिगत तथा संस्थागत सुधारका प्रयोगमा ल्याउनु आवश्यक भएको छ। साथै सार्वजनिक सेवा तथा सुविधा प्रवाह गर्ने नेपाल सरकारका विभिन्न सार्वजनिक निकायले अबलम्बन गर्नुपर्ने रणनीतिक एवं कार्यगत सुधारका श्रेत्रहरू पहिचान गरी केन्द्रीयस्तर देखि जिल्ला स्तरका जिल्ला प्रशासन कार्यालय, जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, मालपोत कार्यालय, नापी कार्यालय, स्वास्थ्य कार्यालय, जिल्ला अस्पताल तथा नगरपालिकामा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको कार्यक्रम तय गरिएको थियो। सो अनुरूप सेवा तथा सुविधाहरू संचालन गर्ने सार्वजनिक निकायको उद्देश्यसंग जनताले अपेक्षा गरे अनुसारका सेवा तथा सुविधा पाउन नसकेको भएतापनि सुधारका लागि प्रयास गरिएको देखिएकोले यो सर्वेक्षण सेवा प्रवाह सुधारको लागि एक खुडकिलो मात्रै हो। यस सेवाग्राही सन्तुष्टिको सर्वेक्षणमा सेवाग्राही तथा सर्वसाधारण जनताबाट विभिन्न महत्वपूर्ण पृष्ठपोषण तथा सुझावहरू प्राप्त भएका छन् भने कार्यालय प्रमुखहरू तथा कर्मचारीहरू समेतको छलफल तथा अन्तरक्रियाका आधारमा हेर्दा सेवा तथा सुविधाहरू प्रवाह गर्ने क्रममा विभिन्न नीतिगत, संस्थागत/संरचनागत, कार्यगत/प्रक्रियागत तथा मनोबैज्ञानिक सुधारको खाँचो देखिन्छ। यसको अतिरिक्त संचार माध्यमको सकारात्मक सहयोग एवं नागरिक समाजको चासो तथा कार्यालयबीच समन्वय तथा साझेदारीका आधारमा राज्यले प्रवाह गर्ने सेवा सुविधालाई सेवाग्राहीको चाहना अनुरूप प्रदान गरी सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टिको स्तर तथा सेवा सुविधाहरूको समग्र गुणस्तरमा परिवर्तन ल्याई सुधारका कार्य गर्नुपर्ने भएको छ। सामान्य प्रशासन मन्त्रालयको एकलो प्रयासबाट मात्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहको स्तरमा वृद्धि गर्न नसकिने भएकाले सबै

क्षेत्रगत केन्द्रीय निकायहरूको अन्तरगतका जनतासंग प्रत्यक्ष सम्पर्क हुने निकायहरूको नियमित सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने कार्यलाई प्राथमिकता दिन अनिवार्य आवश्यकता देखिएको छ।

अनुसूची - १

सेवा प्रदायक निकायका प्रमुखसँग सोधिने प्रश्नावली

प्रश्नावली भरिएको मिति:

१.	क) कार्यालयको नाम :
	ख) जिल्ला :
	ग) कार्यालय प्रमुखको नाम :
	घ) कार्यालय प्रमुखले कार्यालयमा सेवा गरेको अवधि:वर्ष महिना
	पद :
	च) श्रेणी :

२.	कार्यालयमा नागरिक वडा पत्र छ वा छैन ?	छ	छैन
	छैन भने किन ?		

३.	नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार यस कार्यालयले प्रदान गर्ने मुख्य मुख्य सेवाहरु के के हुन् ?		
क्र. सं	कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाहरु	सेवाको लाग्ने दस्तुर	सेवा प्रदान गर्दा लाग्ने समय
१			
२			
३			
४			
५			
६			

४.	कार्यालयमा कुन कुन कामका लागि बढी संख्यामा सेवाग्राहीहरु आउने गरेका छन् ? प्राथमिकताको आधारमा उल्लेख गर्नुहोस् ।			
	सेवाहरु	विगतको एक महिनामा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरुको संख्या		
		महिला	पुरुष	जम्मा
१				
२				
३				
४				
५				

५.	सेवाग्राहीको गुनासो सुन्न उजुरी पेटीका राखिएको छ वा छैन ?	छ	छैन
(क)	छ भने उजुरी पेटीका खोल्ने प्रक्रिया र समय उल्लेख गर्नुहोस् । हालसालै कुन मितिमा उजुरी पेटीका खोलिएको थियो ।		
(ख)	छैन भने किन ?		

६.	कार्यालयको कार्य प्रणाली र कार्यबोझ अनुसार स्वीकृत दरबन्दीको अवस्था कस्तो छ ?	
(क)	ठीकै छ	
(ख)	बढी छ	
(ग)	घटी छ	
(घ)	बढी भएको पद र संख्या	
(ङ)	घटी भएको पद र संख्या	

७.	सेवाग्राहीलाई सेवा/सुविधा प्रदान गर्दा लाग्ने समय सम्बन्धमा भैरहेको व्यवस्था कतिको प्रभावकारी भएको छ ?	
(क)	प्रभावकारी रहेको	
(ख)	सामान्य रहेको	
(ग)	प्रभावकारी नरहेको	
(घ)	प्रभावकारी भएको भए कसरी ?	
(ङ)	प्रभावकारी नभएको भए किन ?	

८.	कर्मचारीको पीरमर्काको गुनासो आउने गरेको छ वा छैन ?	छ	छैन
(क)	गुनासो आउने गरेको भए त्यस सम्बन्धी कारवाही किनारा लगाउन के कस्तो विधि प्रयोग हुँदै आएको छ ?		

९.	कार्यालयका काम कारवाहीमा सूचना प्रविधि (कम्प्युटर, फ्याक्स, आदि) को व्यवस्था कार्यालयमा छन् वा छैनन् ?	छन्	छैनन्
	छन् भने, तिनको प्रयोग कतिको मात्रामा गर्ने गरिएको छ ?	पूर्ण	सामान्य

१०.	कार्यालयको सेवा प्रवाहको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाईको आयोजना गर्ने र त्यसबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई सुधारको रूपमा प्रयोग गर्ने गरेको छ वा छैन ?	छ	छैन
(क)	छ भने कहिले भयो ?		
(ख)	पृष्ठपोषण संक्षेपमा लेख्नुहोस		

११.	कार्यालयको सेवा प्रवाह सम्बन्धी कुनै योजना /कार्यक्रम छ वा छैन ?	छ	छैन
	भएको भए, कस्तो प्रकृतिको रहेको छ उल्लेख गर्नुहोस् ।		

१२.	कुनै कर्मचारीको अनुपस्थितिमा कार्यालयको काम र सेवा प्रवाह सुचारु गर्ने गरिएको छ वा छैन ?	छ	छैन
-----	--	---	-----

१३.	कार्यालय बिन्यास (सेवाग्राही र कार्यालय व्यवस्थापनको दृष्टिबाट) कस्तो छ ?		
	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य
			राम्रो छैन

१४.	सेवाग्राहीलाई सहज तवरले सेवा प्रवाह गर्नको लागि कार्यालयमा अपाङ्ग मैत्री मार्ग, सोधपुछ एवं सहयोग कक्षको व्यवस्था छ वा छैन ?	छ	छैन
-----	---	---	-----

१५.	सेवाग्राहीको गुनासो र समस्यालाई तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीद्वारा सम्बोधन भई कार्यान्वयनको अवस्था कस्तो छ ?		
	अति उत्तम	उत्तम	सामान्य, गुनासो सुन्ने नै नतोकिएको

१६.	सेवाग्राहीको गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सुनी सुधार ल्याउन गरेको प्रयास उल्लेख लेख्नुहोस् ।		
(क)			
(ख)			
(ग)			

१७.	सेवा प्रवाहमा रहेका समस्याहरु के के छन् ?		
(क)	नीतिगत समस्या		
(ख)	व्यवस्थापकीय समस्या		
(ग)	स्रोत र साधनको समस्या		

१८.	सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी बनाउन गर्नुपर्ने सुधारहरु सुझावको रूपमा उल्लेख गर्नु होस् ।		
१८.१	सामान्य प्रशासन मन्त्रालबाट हुनु पर्ने सुधार		

(क)		
(ख)		
(ग)		
(घ)		
(ङ)		
१८.२	यस कार्यालय वा तालुक निकाय/ मन्त्रालयबाट हुनु पर्ने सुधार	
(क)		
(ख)		
(ग)		
(घ)		
(ङ)		
१८.३	अन्य निकायबाट हुनु पर्ने सुधार	निकाय
(क)		
(ख)		
(ग)		
(घ)		
(ङ)		

सेवाग्राहीसंग सोधिने प्रश्नावली

१.	कार्यालयको नाम :		
		जिल्ला :	
		ठेगाना :	
२.	तपाईंले कार्यालयको वडापत्र देख्नु भयो वा भएन ?	देखें	देखिन

३.	तपाईं के कामका लागि आउनु भएको हो ?
	(क)
	(ख)
	(ग)
५.	तपाईंको काम कति समयमा पुरा भयो ?घण्टा.....दिन

४ तपाईंको काम पुरा भयो वा भएन ? भयो भएन

६.	तपाईंको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन ?		
	(क) सेवा लिनको लागि आवश्यक कागज नभएर		
	(ख) सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर		
	(ग) सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर		
	(घ) प्रक्रिया नमिलेर		
	(ङ)अन्य		
७.	कार्यालयमा काम गराउँदा रकम बुझाउनुभयो वा भएन?	बुझाएं	बुझाइन
	(क) बुझाउनु भएको भए कति रकम बुझाउनु भयो ?	रु.....	बुझाएं
	(ख) रसिद अनुसार वा सो भन्दा बढी बुझाउनु भयो ?	रसिद अनुसार	रसिदमा लेखिए भन्दा बढी बुझाएं
	(ग) तपाईं आफैले वा अरु मार्फत रकम बुझाउनु भएको हो ?	आफैले	अरुद्वारा

८.	काम सम्पन्न नभएकोमा गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष समस्या राख्नु भयो ?	राखें	राखिन
----	---	-------	-------

९.	गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष समस्या राख्दा उहाँको सहयोग कस्तो थियो ?	काम भयो, ठिकै,	सामान्य
१०.	कार्यालयले सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पर्ने सोधपुछ कक्ष, अपाङ्ग मैत्री मार्ग वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाउनु भयो कि भएन ?	पाएं	पाइन
	पाएको भए कस्तो लाग्यो ?	राम्रो	ठीकै
			नराम्रो

११.	सेवा पाउनको लागि लागेको समय, शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा तपाईंलाई कस्तो लाग्यो ?	
(क)	अत्यन्तै राम्रो	
(ख)	राम्रो	
(ग)	सामान्य	
(घ)	नराम्रो	

१२.	सेवा लिने क्रममा दुख पाएको भए के कस्ता दुःख पाउनु भयो ?	
(क)		
(ख)		
(ग)		

१३.	सेवा दिने कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो ?	
(क)	सहयोगी	
(ख)	असहयोगी	
(ग)	काम गर्ने तर दुःख दिने	
(घ)	काम पनि नगर्ने दुःख पनि दिने	
(ङ)	अन्य	
१४.	कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के कस्तो सुधार गर्नु पर्छ भन्ने महसुस गर्नु भएको छ ?	
(क)		
(ख)		
(ग)		
(घ)		

सेवाग्राहीको व्यक्तिगत विवरण

नाम/थर..... ठेगाना.....

उमेर.....

लिङ्ग..... शिक्षा..... पेशा.....

सर्वसाधारणलाई सोधिने प्रश्नावली

प्रश्नावली भरिएको मिति:

१.	धारणा व्यक्त गरिएको कार्यालय नाम			
	जिल्ला :			
२.	कार्यालयबाट सेवाग्राहीले पाएको सेवाको स्तर सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनु भएको छ ?			
(क)	निर्धारित समयमै काम सम्पन्न सम्बन्धमा			
	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	ढिलासुस्ती/नराम्रो
(ख)	तोकिएको शुल्क भन्दा बढी बुझाउनु पर्ने सम्बन्धमा			
	सुनिएको छ		सुनिएको छैन	

३.	कार्यालयले प्रदान गरेको सेवा, भौतिक सुविधा र कर्मचारीहरुको व्यवहार सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनु भएको छ ?				
	सेवा	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
	भौतिक सुविधा	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
	कर्मचारीहरुको व्यवहार	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो

४.	कार्यालयको सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के के व्यवस्था/सुधार गर्नु पर्छ भन्ने ठान्नु हुन्छ ? (छोटकरीमा उल्लेख गर्नुहोस्)			
(क)				
(ख)				
(ग)				
(घ)				
(ङ)				

अनुसूची - ४

सर्वेक्षण गरिएका जिल्ला स्थित कार्यालयहरूको विवरण

सि.नं.	जिल्लाको नाम	सर्वेक्षण गरिएका कार्यालयहरू	सर्वेक्षण गरिएको अवधि	खटिने कर्मचारीहरू
१	पाल्पा	जिल्ला प्रशासन कार्यालय मालपोत कार्यालय नापी कार्यालय जिल्ला अस्पताल जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय तानसेन नगरपालिका	२०६९।७।२१ देखि २०६९।०७।२७ सम्म	क.प्र. शाखा प्रमुख सहितको टोली
२	लमजुङ	जिल्ला प्रशासन कार्यालय जिल्ला विकास समितिको कार्यालय मालपोत कार्यालय नापी कार्यालय जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	२०७०।३।५ देखि २०७०।०३।९ सम्म	महाशाखा प्रमुख सहितको टोली
३	अर्घाखाँची	जिल्ला प्रशासन कार्यालय जिल्ला विकास समितिको कार्यालय मालपोत कार्यालय नापी कार्यालय जिल्ला अस्पताल जिल्ला स्वास्थ्य कार्यालय	२०७०।०३।११ देखि २०७०।०३।१७ सम्म	महाशाखा प्रमुख सहितको टोली