सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण प्रतिवेदन

२०७६/०७७

मालारानी गाउँपालिकाको कार्यालय

खनदह, अर्घाखाँची

१.प्रतिवेदनको कार्यकारी सारांश

अर्घाखाँची जिल्लामा रहेका ६ वटा स्थानीय तह मध्येको एक पर्यटकीय छटाले भरिपूर्ण रहेको तथा विभिन्न क्षेत्रमा सम्भाव्यता बोकेको गाउँपालिका हो, मालारानी गाउँपालिका । सेवा प्रवाह गर्ने सम्बन्धमा जनमैत्री सेवा प्रवाह गरी जनतालाई सुखद अनुभूत गराउनु यस गाउँपालिकाको मुख्य धेय रहेको छ । यस गाउँपालिकाले सेवा प्रवाह गर्ने सम्वन्धमा विभिन्न विधि अपनाएता पनि यसको मापन प्रक्रिया भने विगतमा अपनाइएको इतिहास छैन । यद्यपी सेवा प्रवाह सन्तुष्टी सर्वेक्षणको फारामबाट सेवाग्राही, सेवाप्रदायक र सर्वसाधारणको धारणा संकलन गरि सेवा प्रवाहमा सुधार गर्नुपर्ने भए सुधार गर्ने र सेवालाई सेवाग्राही मैत्री बनाउने यसको मुख्य उद्देश्य रहेको छ । मालारानी गाउपालिकाबाट प्रवाह गरेको सेवा तथा सुविधा सहज सरल छिटो छरितो मितव्ययी तथा पारदर्शी ढंगले सेवाग्राहीलाई प्रदान गरि लक्षित वर्गलाई प्रत्यक्ष लाभ पुगोस भन्ने धेयका साथ यो सर्वेक्षण गरिएको छ । यसको मापन गर्नको लागि सेवाग्राही सन्तुष्टी फारामको अनुसुची १ को खण्ड क, ख र ग मा उल्लेखित प्रश्नावली को व्यवस्था गरिएको छ । यसका अलवा छलफल अन्तरवार्ताका माध्यमबाट समेत सर्वेक्षण गरि सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणलाई नतिजा मुखी र कार्यान्वयमुखी बनाउन ल्याइएको यो विधिले सेवा प्रवाहमा पक्कै पनि सुधारात्मक पक्षमा सहयोग गर्ने कुरामा दुइमत छैन । सेवा प्रवाहको क्रममा स्थानीय स्तरका सेवा प्रदायक संस्थाबाट भएको दैनिक सेवा प्रवाह प्रचलित कानुन बमोजिम भए नभएको, सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राहीका धारणा बुझ्न सेवा प्रवाह सर्न्दभमा सर्वसाधारणको धारणा बुझ्ने सेवाग्राहीको सेवा माग गर्ने अधिकार र क्षमताको बारेमा जानकारी लिने सेवा प्रदायक निकायको क्षमताको अध्ययन गर्ने सेवा प्रवाहको क्रममा देखिएका सकारात्मक तथा नकारात्मक विषयमा पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने, सेवा प्रवाहमा देखिएका कमिकमजोरीहरु तथा विद्यमान समस्या पहिचान गरि सुधारका लागि सुझाब दिने जस्ता उद्देश्य प्राप्त गर्नका लागि यो सर्वेक्षण गरिएको थियो ।

२.भूमिका :

प्रस्तुत प्रतिवेदन सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा आधारित भई तयार पारिएको छ । प्रतिवेदन लेखन कार्य स्वभाबैले कठिन कार्य हो । त्यसमा विभिन्न निकायबाट सामग्री संकलन गरी सहज रुपमा प्रस्तुत गर्नु त अझ कठिन हुन्छ । त्यसो भएता पनि कार्यालयले दिएको जिम्मेवारी र हामीहरुको पनि रुचीका कारण यो प्रतिवेदन सहज रुपमा तयार पारिएको छ । सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणले सेवा प्रवाहको क्रममा हामी कहा छौ ? हामीलाई सेवाग्राहीले कसरी हेर्छन र सेवा प्रवाहमा के के समस्या रहेका छन, गाउँपालिकाले भविष्यमा योजना तर्जुमा गर्दा कस्ता विषयहरुलाई ध्यान दिदा सेवाग्राहीमैत्री हुन्छ भन्ने जस्ता जस्ता विषयहरुलाई समेटेको हुदाँ यो प्रतिवेदन प्रभावकारी हुने हामिले अपेक्षा लिएका छौ ।

विभिन्न प्रतिवेदनहरुले विभिन्न विषयहरुमा सुझाब दिएझैं यस प्रतिवेदनबाट पनि गाउँपालिकामा सकारात्मक प्रभाव पार्ने अपेक्षा हामीले लिएका छौ । सेवा प्रवाहको क्रममा सेवाग्राहीले राखेका अपेक्षाहरुलाई नछुट्याई जस्ताको तस्तै समावेश गरी प्रतिवेदन तयार पारिएको छ । सेवाग्राही र सेवा प्रदायकको सम्बन्ध नङ र मासुको जस्तै हुनुपर्छ तर सेवाग्राहीको नजरमा सम्बन्ध के त्यस्तो छ त भन्ने कुरा यस प्रतिवेदनमा समेटेका छौ ।

प्रतिवेदन तयारीका क्रममा हामीले कार्यालय प्रमुखबाट, सहकर्मी कर्मचारीहरुबाट थुप्रै प्रेरणा पाएका छौ । कार्यालय प्रमुख तथा सहकर्मी साथीहरुले समयमै सुझाब दिएर प्रतिवेदन लेखन कार्यलाई समसामयिक बनाउन सहयोग गर्नु भएकोमा सबैप्रति आभारी छौ ।

प्रतिवेदन लेखन कार्य आफैमा चुनौतीपूर्ण र जोखिम युक्त छ तर पनि हामीप्रति विश्वास राखि प्रतिवेदन लेखनको जिम्मेवारी दिनु हुने कार्यालय प्रमुख श्री विष्णु घर्ती प्रति आभारी छौ । सही समयमा सूचना उपलब्ध गराई सहयोग गर्नुभएकोमा मालारानी गाउँपालिकाका विभिन्न शाखाका कर्मचारीहरु, विभिन्न वडाका वडा सचिवहरु र स्वास्थ्य संस्थाका प्रमुखहरुप्रति धन्यवाद दिन चाहान्छौ ।

प्रतिवेदन लेखनका क्रममा कतिपय मानवीय कमजोरी रहेका हुन सक्छन । हामी आफूहरु पनि यसै कार्यालयका विभिन्न शाखाका कर्मचारी भएको हुनाले जिज्ञासु पाठक विशेषज्ञहरुबाट प्राप्त सुझाबहरुलाई बहुमुल्य ठान्ने छौ ।

प्रतिवेदन प्रस्तुतकर्ताहरुः

संयोजक श्री तेजलाल पन्थी, आ.ले.प. सहायक,

सदस्य श्री सरिता पन्थी प्राविधिक सहायक (शिक्षा),

सदस्य श्री लक्ष्मण विश्वकर्मा ना.प. से.प्रा.,

३.सर्वेक्षण गरिएका क्षेत्रहरुको विवरण :

यसरी सेवा प्रवाहका सन्दर्भमा मालारानी गाउँपालिकाका तपशिल बमोजिमका कार्यालयमा सर्वेक्षण गरिएको थियो ।

मालारानी गाउँपालिकाका सम्पूर्ण विषयगत शाखाहरु

मालारानी गाउँपालिकाका ९ वटा वडा कार्यालयहरु

मालारानी गाउँपालिकाका सबै स्वास्थ्य संस्थाहरु (१० वटा)

४. सर्वेक्षणमा खटिएका कर्मचारीहरुको नामावली :

क.स.	नाम	पद	शाखा
१	विष्णु घर्ती	प्र.प्र.अ.	कार्यालय प्रमुख
२	रमेश पन्थी	शाखा अधिकृत	शिक्षा शाखा
३	नेत्रप्रसाद खनाल	कार्यक्रम अधिकृत	योजना शाखा
४	खुविराम पन्थी	लेखा अधिकृत	लेखा शाखा
५	पशुपति चुदाली	अधिकृत स्तर छैठौ	प्रशासन शाखा
६	नवीन डुम्रे	इन्जिनीयर	प्राविधिक शाखा
७	सुजन ज्ञवाली	सूचना अधिकृत	सूचना प्रविधि शाखा
८	भविश्वर खनाल	अधिकृत स्तर छैठौ	स्वास्थ्य शाखा
९	महेश भुसाल	रोजगार संयोजक	रोजगार शाखा
१०	तेजलाल पन्थी	आ.ले.प. सहायक	राजस्व शाखा
११	लक्ष्मण विश्वकर्मा	ना.प.प्र.सेवा	पशु विकास शाखा
१२	मुकेश यादब	इन्जिनीयर	भुकम्प शाखा
१३	हरि पौडेल	वास सहजकर्ता	वास शाखा
१४	पदम आचार्य	स.क.अ.	जिन्सी शाखा
१५	धुव्रराज खनाल	एम.आई.एस.	पन्जिकरण शाखा
१६	नारायण न्यौपाने	सचिव	वडा नं. १
१७	डिलाराम खनाल	सचिव	वडा नं. २
१८	कमल बहादुर चौहान	सचिव	वडा नं. ३
१९	सपना आचार्य	सचिव	वडा नं. ४
२०	दिलिप आचार्य	सचिव	वडा नं. ५
२१	कपिल पौडेल	सचिव	वडा नं. ६
२२	दिलिप आचार्य	सचिव	वडा नं. ७
२३	कपिल पौडेल	सचिव	वडा नं. ८
२४	बालाराम रायमाझी	सचिव	वडा नं. ९
२५	दिपक पौडेल		हंसपुर स्वास्थ्य चौकी
२६	कृष्ण प्रसाद खनाल		लामापोखरा स्वास्थ्य इकाइ
२८	प्रकाश थापा क्षेत्री		आधारभुत स्वास्थ्य केन्द्र वडा नं. ८
२९	जयलाल पन्थी		वागी स्वास्थ्य चौकी
३०	माधव खनाल		खनदह स्वास्थ्य चौकी
३१	भविश्वर खनाल		खन स्वास्थ्य चौकी
३२			

५.सर्वेक्षणमा प्रयुक्त विधिः

सर्वेक्षण कार्यक्रमका लागि आवश्यक सूचना तथा तथ्यांक संकलन गर्दा देहाय बमोजिमका विधि अवलम्बन गरिएको थियो ।

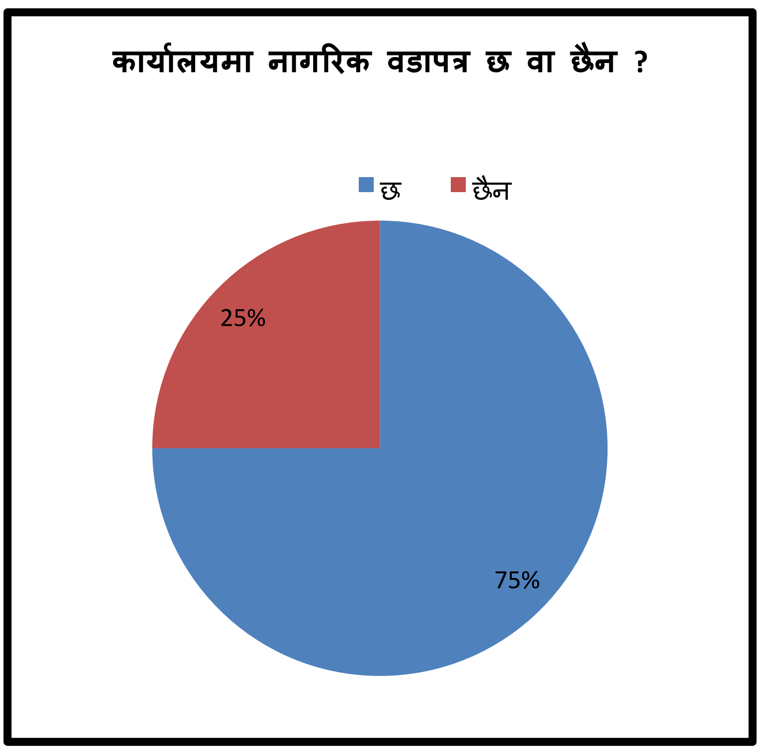
क) प्रश्नावली विधि : प्रश्नावलीको माध्यमबाट सेवाप्रवाहको सूचना थाहा पाउनको लागि सेवाग्राही सन्तुष्टि फारामको अनुसुची १ को खण्ड क, ख र ग मा सोधिएका प्रश्नहरुको उत्तर खोजी सेवा-ग्राही सन्तुष्टी फारामबाट मापन गरिएको थियो ।

६.सेवाग्राही, सेवाप्रदायक निकायका प्रमुख तथा सर्वसाधारणहरुले व्यक्त गरेका धारणाको संख्या र विश्लेषण :

गाउँपालिकाबाट प्रवाह भएका सेवाहरुको अवस्थाबारे जानकारी प्राप्त गर्नको लागि सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारामको प्रयोग गरि सर्वसाधारण, सेवाप्रदायक प्रमुख, सेवाग्राहीहरुले विभिन्न प्रश्नहरुको सिमा भित्र रहेर व्यक्त गरेका धारणाहरु र सो को संख्या निम्नानुसार रहेको छ ।

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको अनुसूची १ को खण्ड क सँग सम्बन्धित सेवाप्रदायक निकायका प्रमुखसँग सोधिएका प्रश्नावलीहरुको धारणा र संख्या र विश्लेषण :

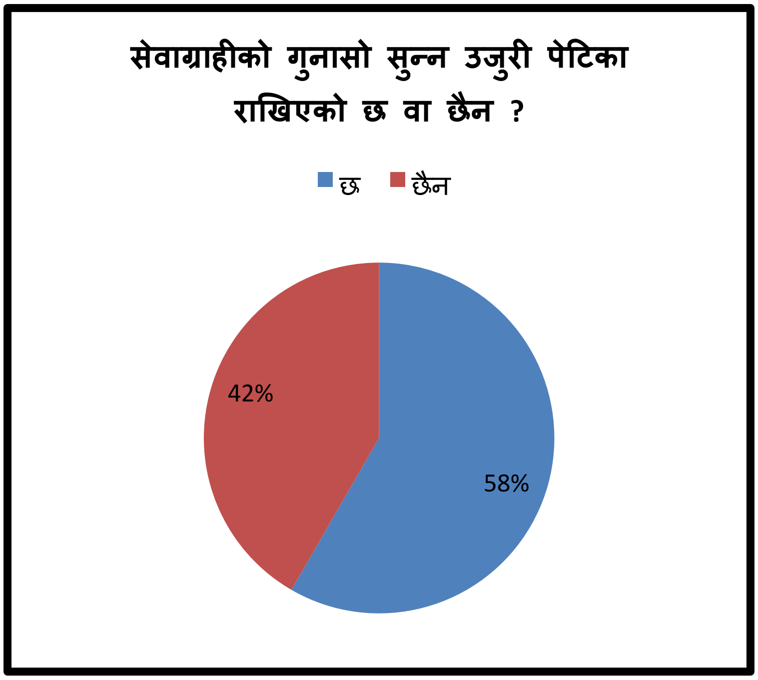
१



छ	छैन
९	३

कार्यालयमा नागरिक वडापत्र छ वा छैन भन्ने प्रश्नमा १२ जना कार्यालय प्रमुखहरुले आफ्नो धारणा व्यक्त गर्नुभएको थियो । जसमध्ये ९ (७५ प्रतिशत) ले छ भन्ने जवाफ दिनुभयो भने ३ जना(२५ प्रतिशत) ले छैन भन्ने जवाफ दिनुभयो ।

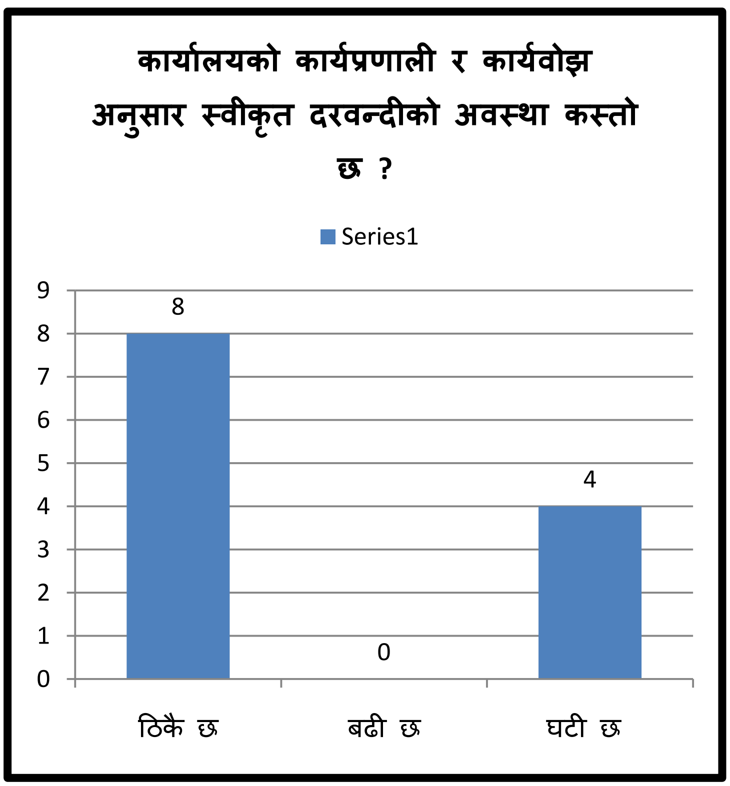
२



छ	छैन
६	५

सेवाग्राहीको गुनासो सुन्न उजुरी पेटीका राखिएको छ वा छैन भन्ने प्रश्नमा १२ जना कार्यालय प्रमुखहरुले आफ्नो धारणा व्यक्त गर्नुभएको थियो । जसमध्ये ७ (५८ प्रतिशत) ले छ भन्ने जवाफ दिनुभयो भने ५ जना(४८ प्रतिशत) ले छैन भन्ने जवाफ दिनुभयो ।

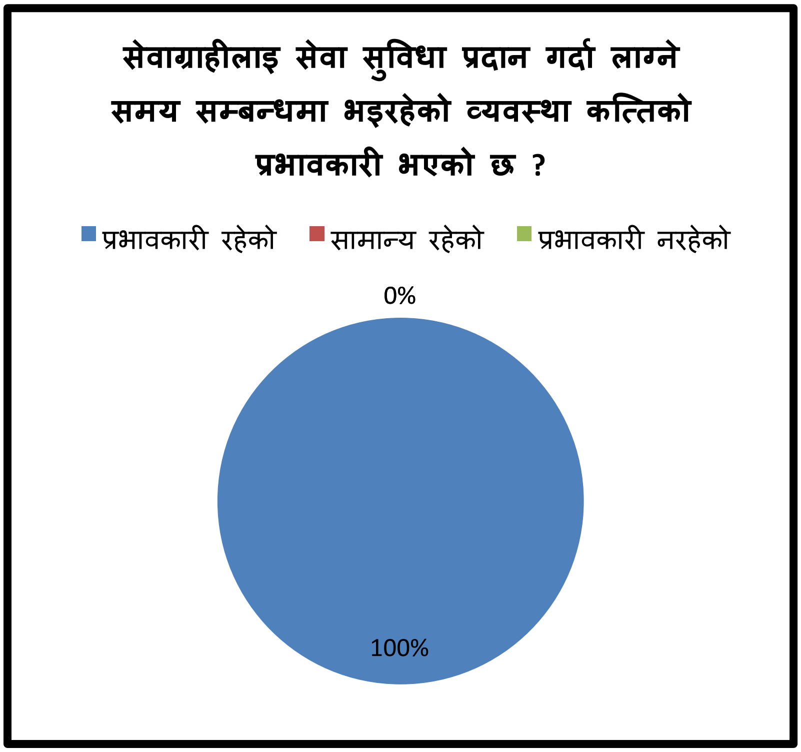
३.



ठीकै छ	बढी छ	घटी छ
८	०	४

कार्यालयको कार्यप्रणाली र कार्यबोझ अनुसार स्वीकृत दरवन्दीको अवस्था कस्तो छ भन्ने विषयमा १२ जना कार्यालय प्रमुख सहभागी भएको जसमा ३३ प्रतिशतले ठीकै छ र ६७ प्रतिशतले घटी छ भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने बढी छ भन्ने जवाफ नआएकोले कार्यालयले कार्यबोझ अनुसारको दरवन्दी स्वीकृत गर्नुपर्ने देखिन्छ ।

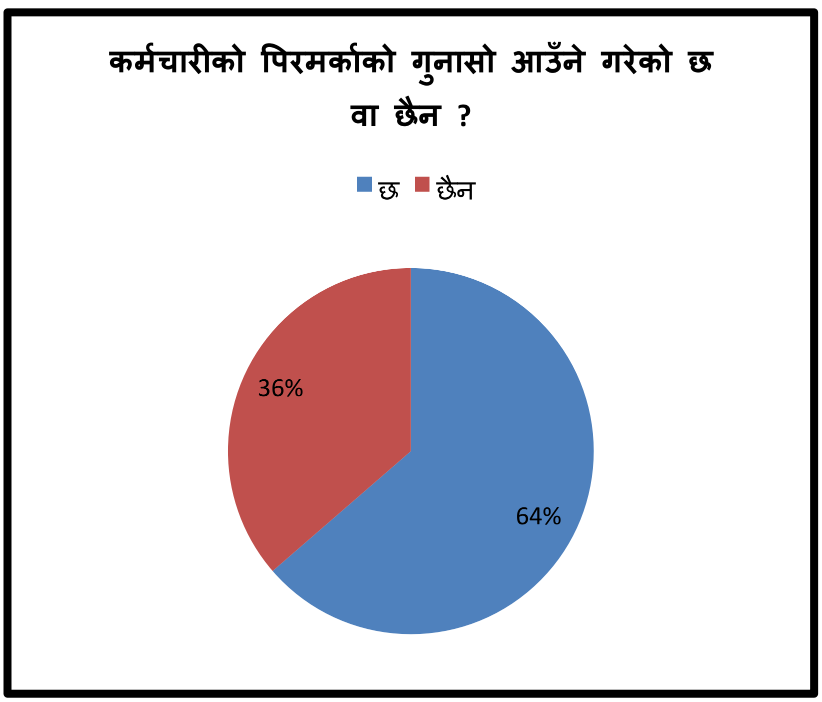
४.



प्रभावकारी रहेको	सामान्य रहेको	प्रभावकारी नरहेको
१२	०	०

सेवाग्राहीलाई सेवा सुविधा प्रदान गर्दा लाग्ने समय सम्बन्धमा भइरहेको व्यवस्था कत्तिको प्रभावकारी रहेको छ भन्ने प्रश्नमा १२ जना कार्यालय प्रमुखहरु सहभागी भएको देखिन्छ जसमा १२ जना १०० प्रतिशतले नै प्रभावकारी रहेको धारणा व्यक्त गरेको पाइयो ।

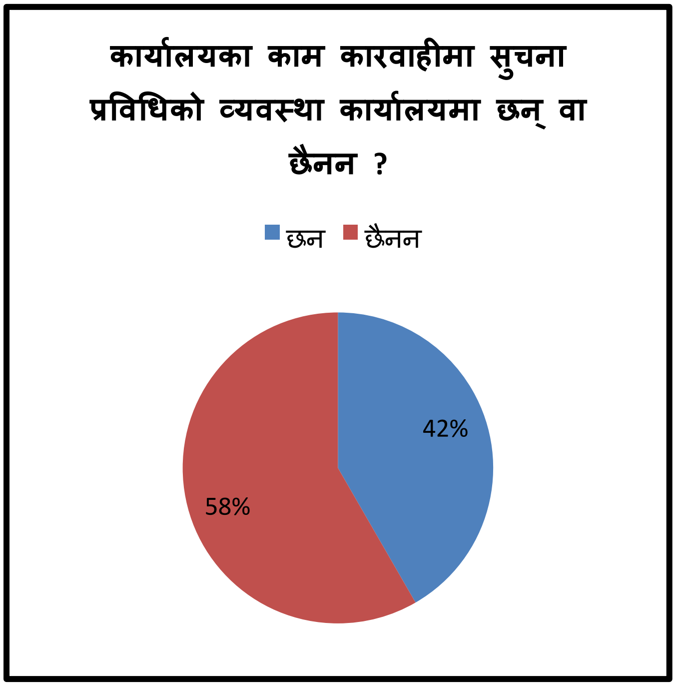
५



छ	छैन
७	४

कर्मचारीको पिरमर्काको गुनासो आउने गरेको छ वा छैन भन्ने प्रश्नको जवाफमा सहभागी भएको ११ जना कार्यालय प्रमुख मध्ये छ भन्ने पक्षमा ७ जना ६४ प्रतिशतले आफ्नो मत जायर गरेको र छैन भन्ने पक्षमा ४ जना ३६ प्रतिशतले आफ्नो मत जायर गरेको पाइयो ।

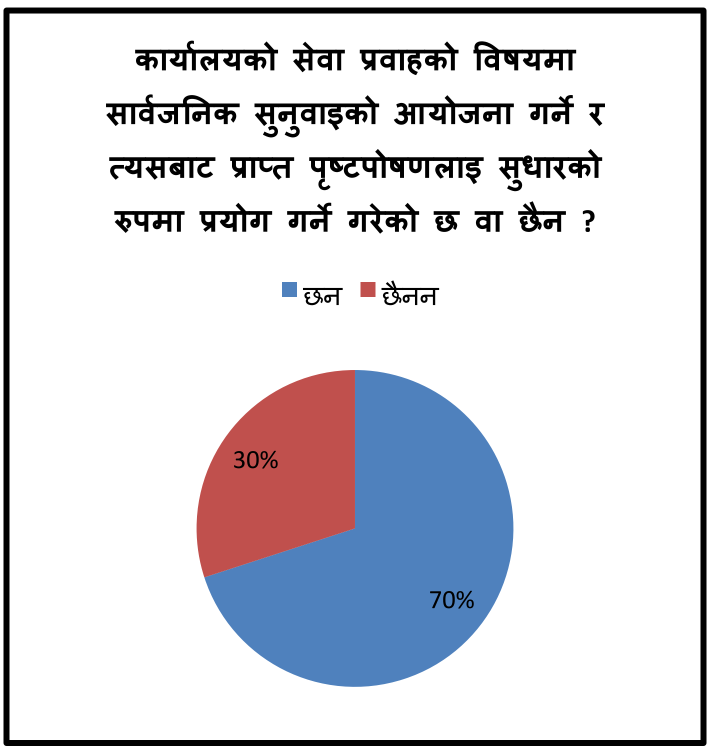
६



छन	छैनन
५	७

कार्यालयका काम कारवाहीमा सूचना प्रविधिको व्यवस्था कार्यालयमा छन् वा छैनन् भन्ने प्रश्नको जवाफमा सहभागी भएका १२ जना कार्यालय प्रमुखहरुमा ५ जनाले छन् भन्ने पक्षमा र ७ जनाले छैनन भन्ने पक्षमा आफ्नो धारणा व्यक्त गरेको पाइयो ।

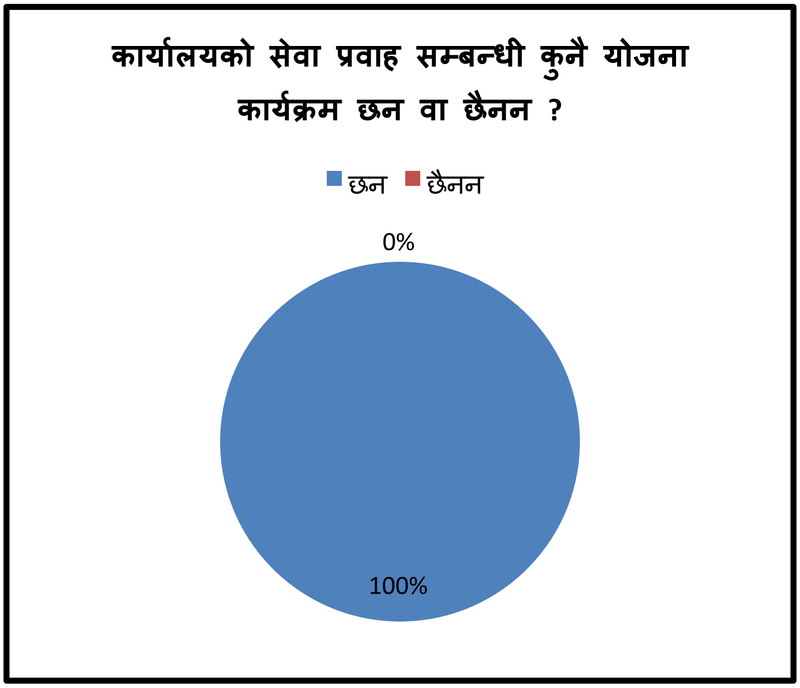
७



छन	छैनन
७	३

कार्यालयको सेवा प्रवाहको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाईको आयोजन ागर्ने र त्यसबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई सुधारको रुपमा प्रयोग गर्ने गरेको छ वा छैन भन्ने प्रश्नको जवाफमा सहभागी भएको १० जना कार्यालय प्रमुखहरु मध्ये ७ जनाले छन र ३ जनाले छैनन भन्ने धारणा राखेको पाइयो ।

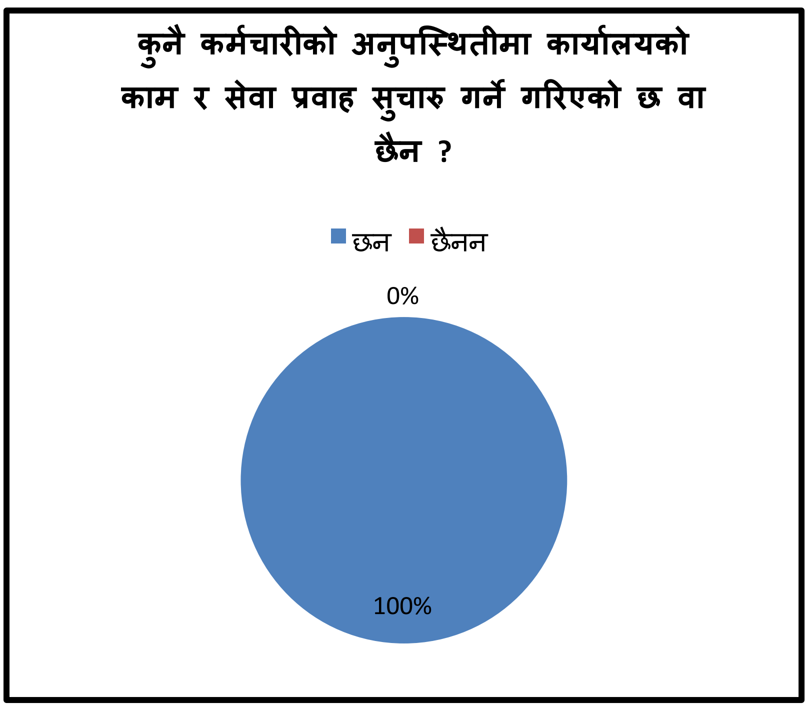
८



छन	छैनन
११	०

कार्यालयको सेवा प्रवाह सम्बन्धी कुनै योजना कार्यक्रम छन वा छैनन भन्ने प्रश्नको जवाफमा कार्यालय ११ जना कार्यालय प्रमुखले धारणा राखेको पाइयो जसमध्ये ११ जनाले नै छन भन्ने धारणा राखेको माथिको तालिकाबाट स्पष्ट हुन्छ ।

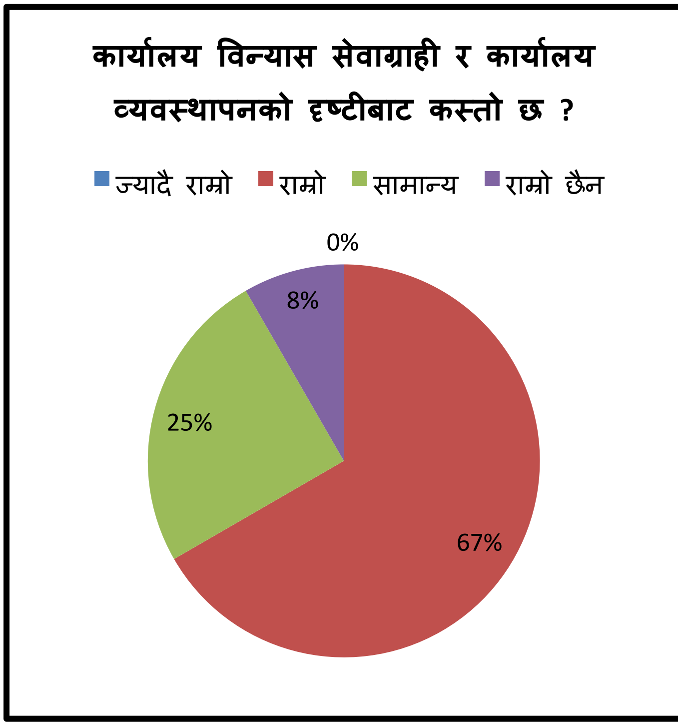
९



छन	छैनन
१२	०

कुनै कर्मचारीको अनुपस्थितीमा कार्यालको काम र सेवा प्रवाह सुचारु गर्ने गरिएको छ वा छैन भन्ने जिज्ञासामा सहभागी भएका १२ जना कार्यालय प्रमुखबाट नै छन भन्ने जवाफ आएको पाइयो ।

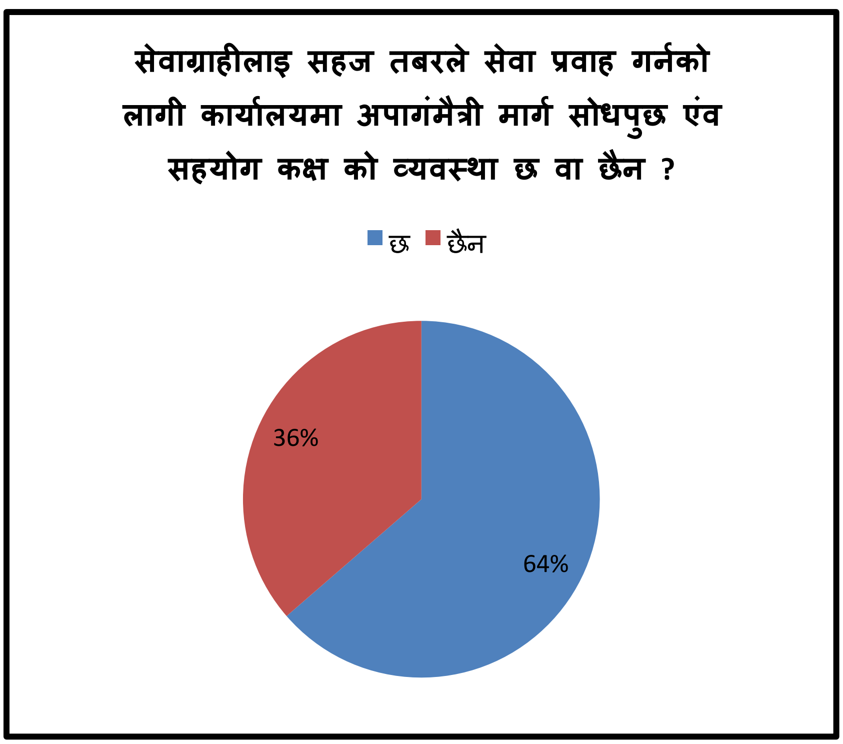
१०



ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	राम्रो छैन
०	८	३	१

कार्यालय विन्यास वा बनावट कस्तो रहेको छ त भन्ने प्रश्नको जवाफमा सहभागी १२ जना कार्यालय प्रमुख मध्ये ८ जनाले राम्रो , ३ जनाले सामान्य र १ जनाले नराम्रो भन्ने धारणा राखेको पाइएकोले नराम्रो पक्षहरु छुट्याई सुधार गर्नुपर्ने देखिन्छ ।

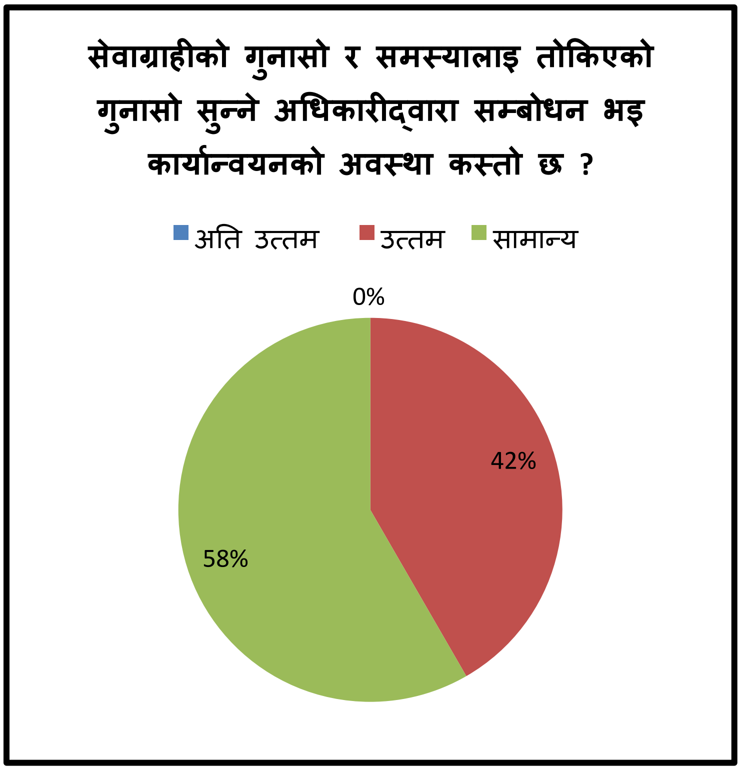
११



छ	छैन
७	४

सेवाग्राहीलाई सहज तबरले सेवा प्रवाह गर्नको लागि कार्यालयमा अपांगमैत्री मार्ग, सोधपुछ एव सहयोग कक्षको व्यवस्था छ वा छैन भन्ने प्रश्नको जवाफमा सहभागी भएको ११ जना कार्यालय प्रमुख मध्ये ७ जनाले ५ र ४ जनाले छैन भन्ने जवाफ दिइएको पाइयो ।

१२



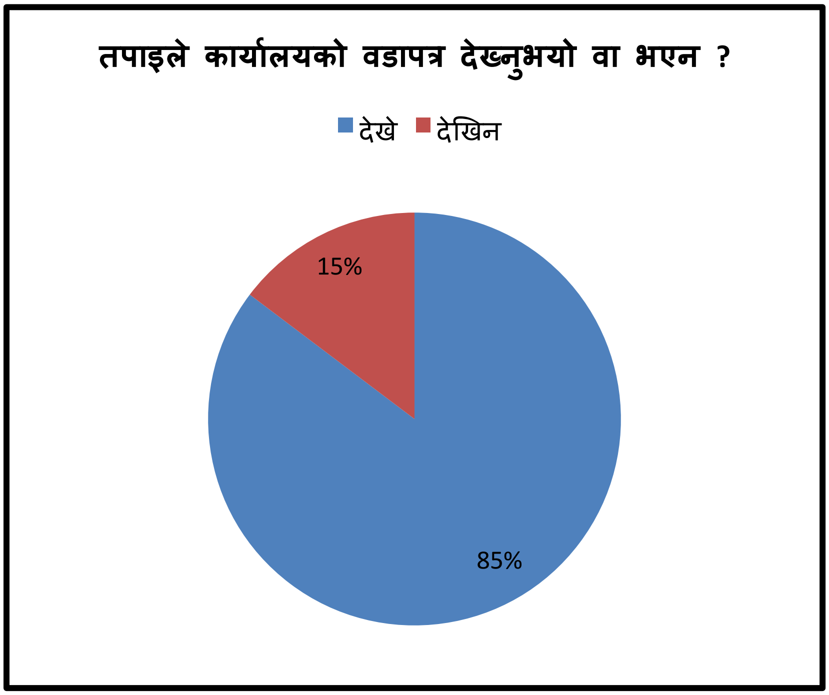
अति उत्तम	उत्तम	सामान्य
०	५	७

सेवाग्राहीको गुनासो र समस्यालाई तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीद्वारा सम्बोधन भइ कार्यान्वयनको अवस्था कस्तो छ भन्ने प्रश्नको जवाफमा सहभागी १२ जना कार्यालय प्रमुखहरु मध्ये अति उत्तममा ० उत्तममा ५ र सामान्यमा ७ जना रहेको पाइयो ।

अनुसुची १ को खण्ड ख सँग सम्बन्धित

सेवाग्राहीले व्यक्त गरेका धारणा , सो को संख्या र त्यसको विश्लेषण :

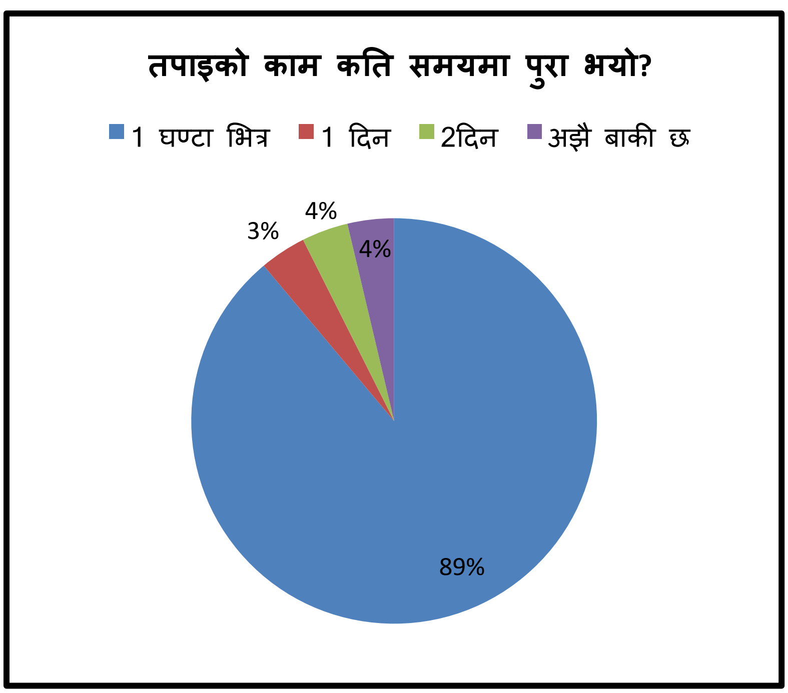
१



देखे	देखिन
२९	५

तपाइले कार्यालयको वडापत्र देख्नुभयो वा भएन ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा ३४ जना उत्तरदातामध्ये २९ जना ८५ प्रतिशतले देखे भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने ५ जना १५ प्रतिशतले देखिन भन्ने जवाफ दिएको पाइयो ।

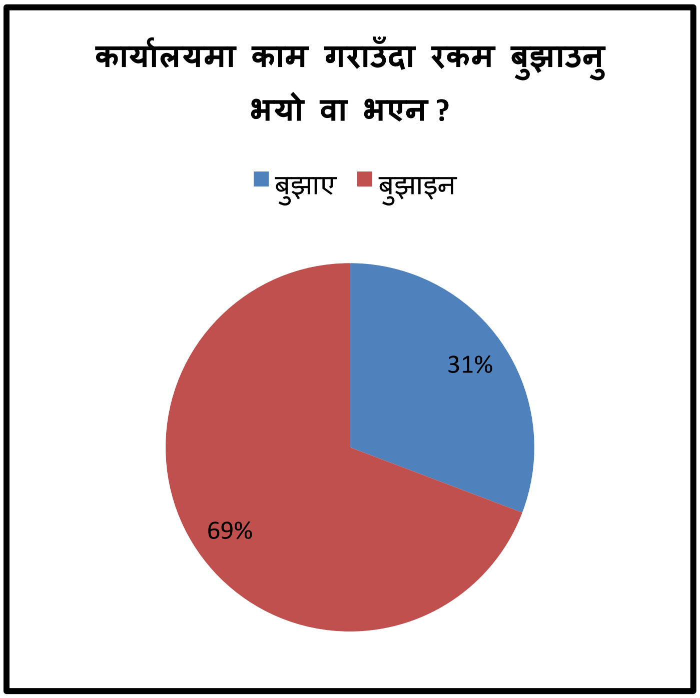
२



१ घण्टा भित्र	१ दिन	२दिन	अझै बाँकी छ
२४	१	१	१

तपाइको काम कति समयमा पुरा भयो ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा २७ जना उत्तरदातामध्ये २४ जना ८९ प्रतिशतले १ घण्टाभित्र भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने १ जना ३ प्रतिशतले १ दिन भन्ने जवाफ दिएको पाइयो । त्यस्तै १ जनाले २ दिन र १ जनाले अझै बाकी छ भन्ने जवाफ दिनुभयो ।

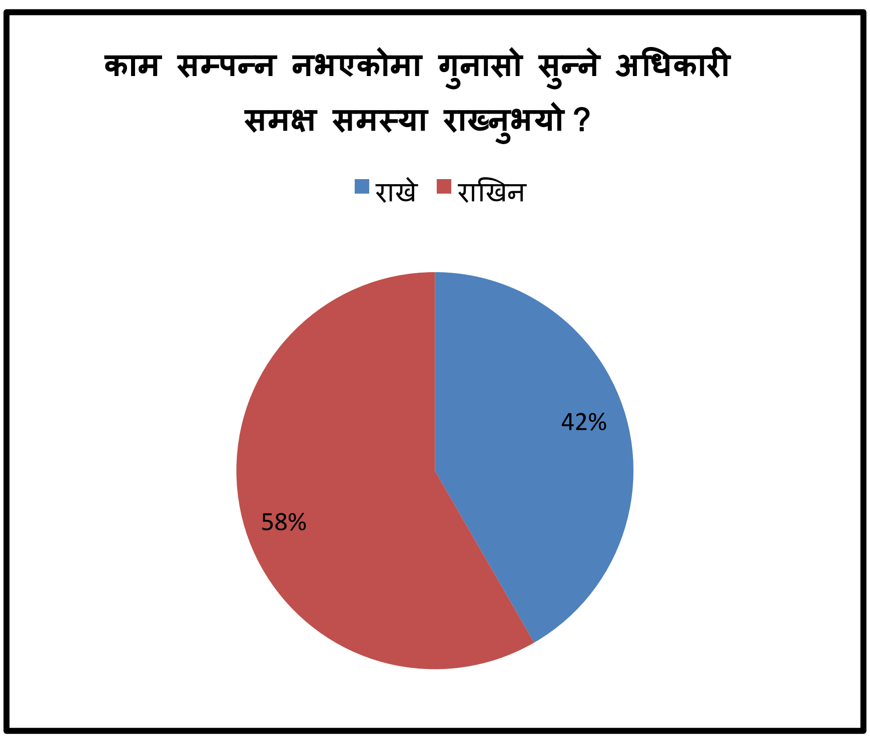
३



बुझाए	बुझाइन
८	१८

कार्यालयमा काम गराउदा रकम बुझाउनु वा भएन ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा २६ जना उत्तरदातामध्ये ८ जना ३१ प्रतिशतले बुझाए भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने १८ जना ६९ प्रतिशतले बुझाइन भन्ने जवाफ दिएको पाइयो ।

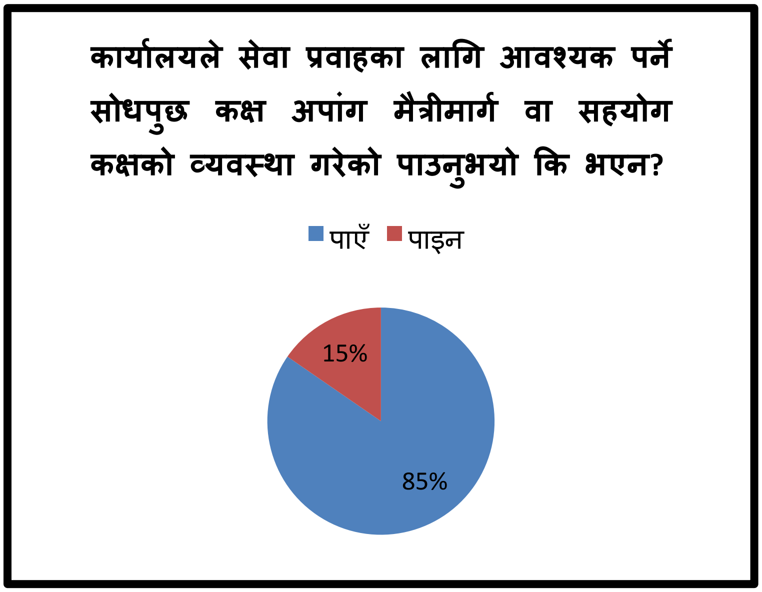
४



राखे	राखिन
५	७

काम सम्पन्न नभएकोमा गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष समस्या राख्नुभयो भनी सोधिएको १२ जना उत्तरदातामध्ये ५ जना ४२ प्रतिशतले राखे भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने ७ जना ५८ प्रतिशतले राखिन भन्ने जवाफ दिएको पाइयो ।

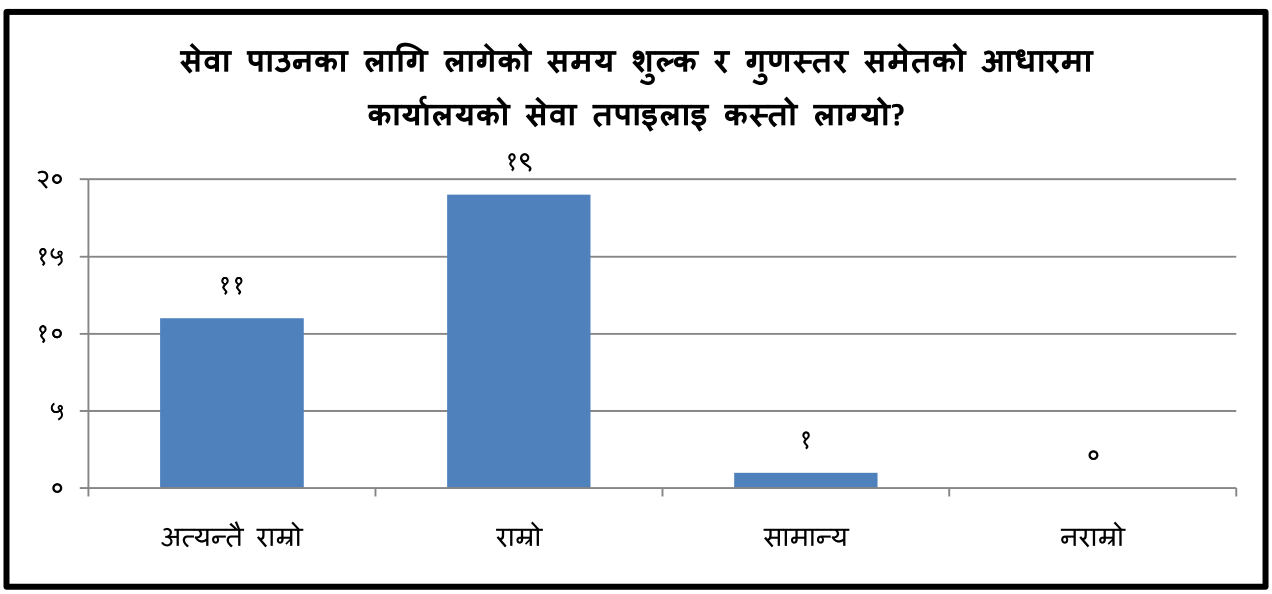
५



पाँए	पाइन
२२	४

कार्यालयको सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पर्ने सोधपुछ कक्ष , अपाङ्ग मैत्रीमार्ग वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाउनु भयो कि भएन ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा २६ जना उत्तरदातामध्ये २२ जना ८५ प्रतिशतले पाँए भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने ४ जना १५ प्रतिशतले पाइन भन्ने जवाफ दिएको पाइयो ।

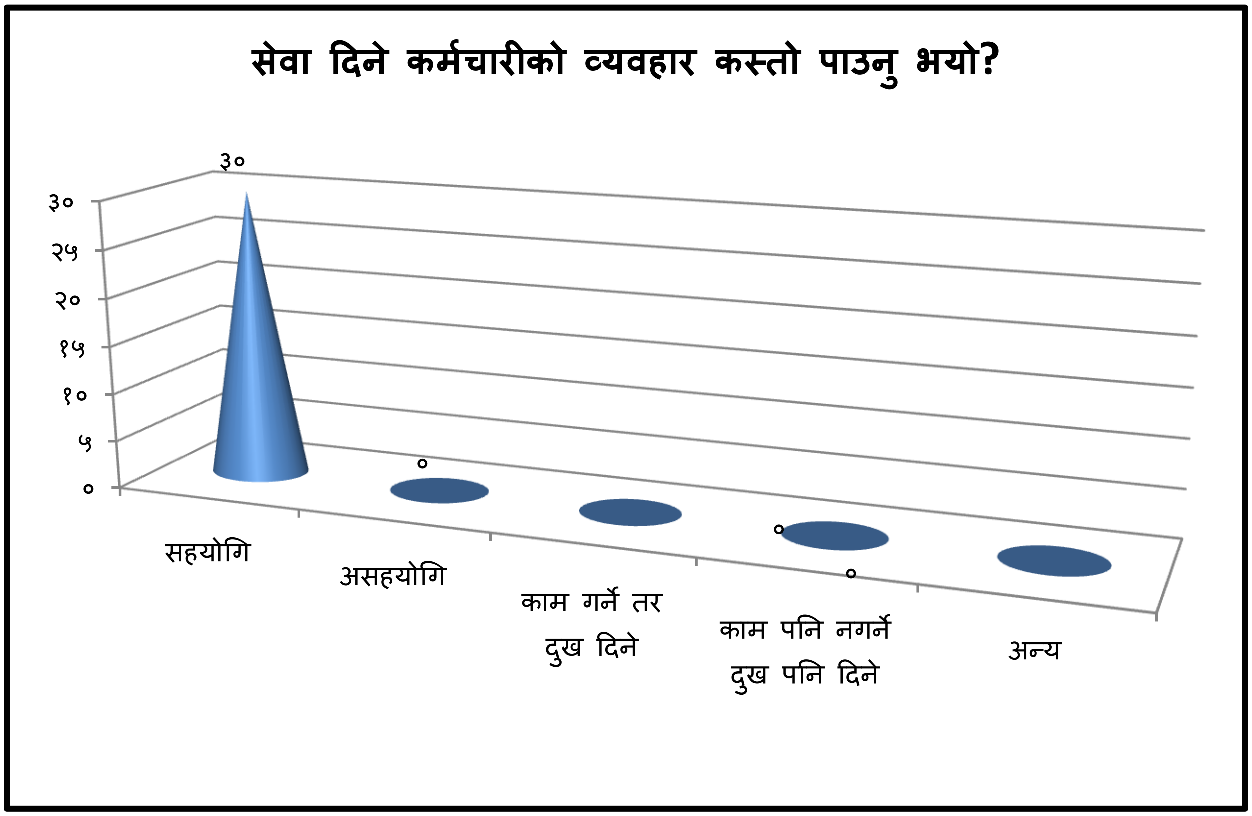
६



अत्यन्तै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
११	१९	१	०

सेवा पाउनका लागि लागेको समय शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा तपाइलाई कस्तो लाग्यो ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा ३१ जना उत्तरदातामध्ये ११ जना ३६ प्रतिशतले अत्यन्तै राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने १९ जना ६१ प्रतिशतले राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो । १ जना ३ प्रतिशतले सामान्य रहेको जवाफ दिनुभयो ।

७



सहयोगी	असहयोगी	काम गर्ने तर दुख दिने	काम पनि नगर्ने दुख पनि दिने	अन्य
३०	०	०	०	०

सेवा दिने कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनुभयो ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा ३०जना उत्तरदातामध्ये ३० जना १०० प्रतिशतले नै सहयोगि भएको जवाफ दिनुभयो ।

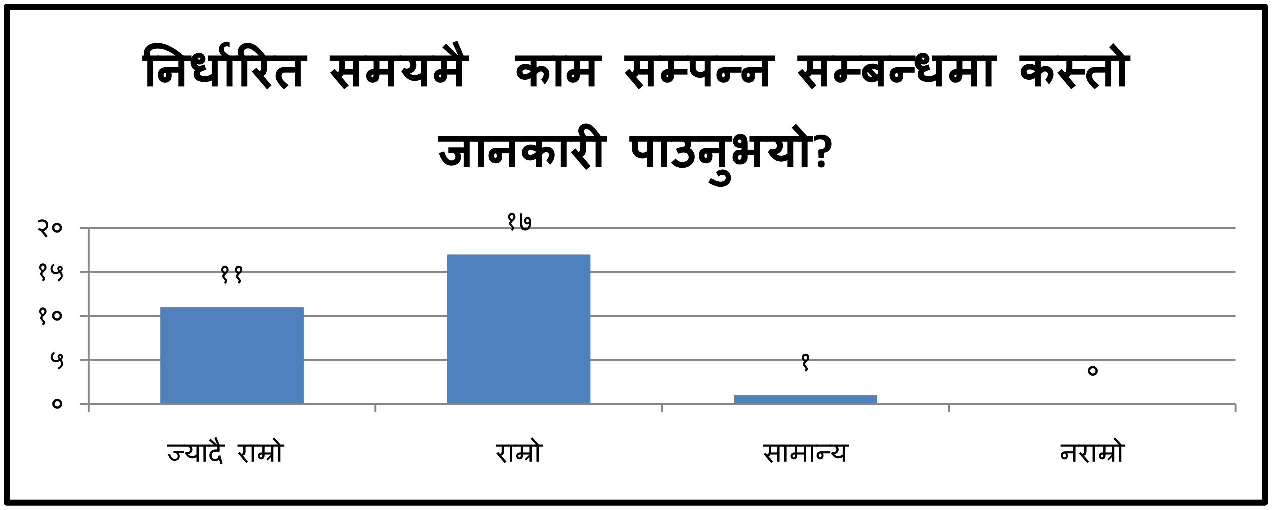
अनुसुचि १ को खण्ड ग सँग सम्बन्धित

सर्वसाधारणले व्यक्त गरेका धारणा , सो को संख्या र त्यसको विश्लेषण :

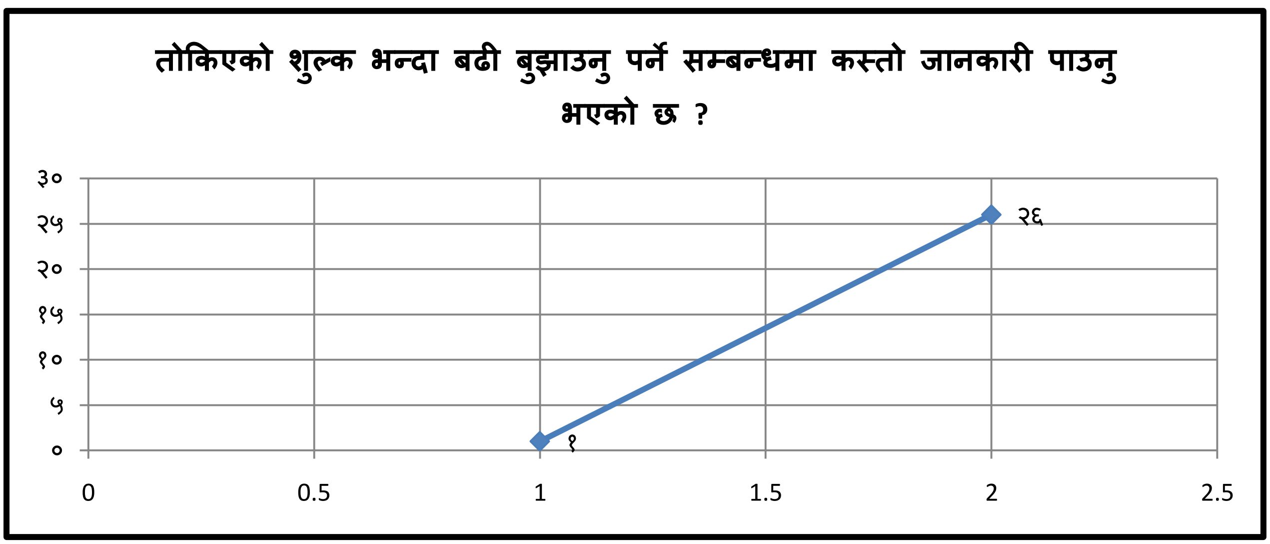
१

ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
११	१७	१	०

निर्धारित समयमै काम सम्पन्न सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनुभयो ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा २९ जना उत्तरदातामध्ये ११ जना ३८ प्रतिशतले ज्यादै राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने १७ जना ५९ प्रतिशतले राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो । १ जना ३ प्रतिशतले सामान्य रहेको जवाफ दिनुभयो ।



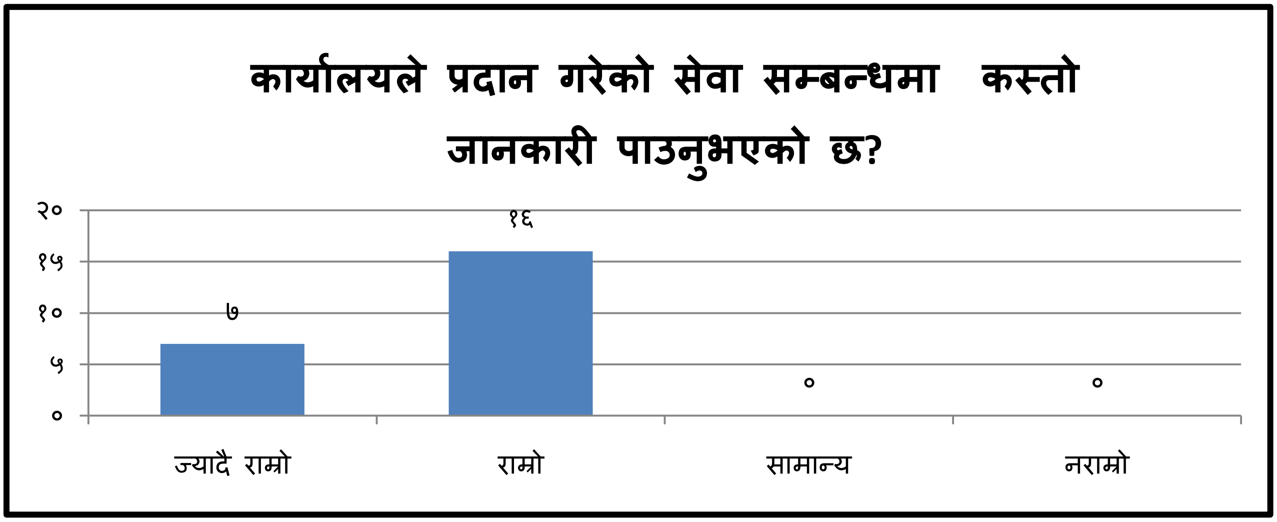
२



सुनिएको छ	सुनिएको छैन
१	२६

तोकिएको शुल्क भन्दा बढी बुझाउनु पर्ने सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनुभएको छ ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा २७ जना उत्तरदातामध्ये १ जना ४ प्रतिशतले सुनिएको छ भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने २६ जना ९६ प्रतिशतले सुनिएको छैन भन्ने जवाफ दिएको पाइयो ।

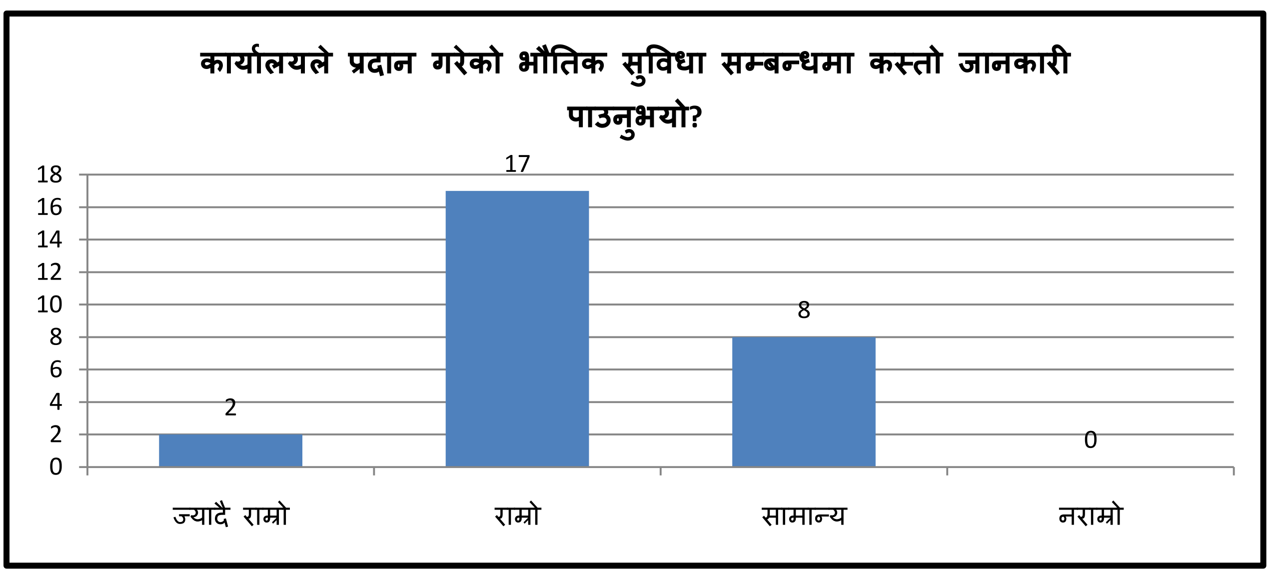
३.



ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
७	१६	०	०

कार्यालयले प्रदान गरेको सेवा सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनुभयो ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा २३ जना उत्तरदातामध्ये ७ जना ३० प्रतिशतले ज्यादै राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने १६ जना ७० प्रतिशतले राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो ।

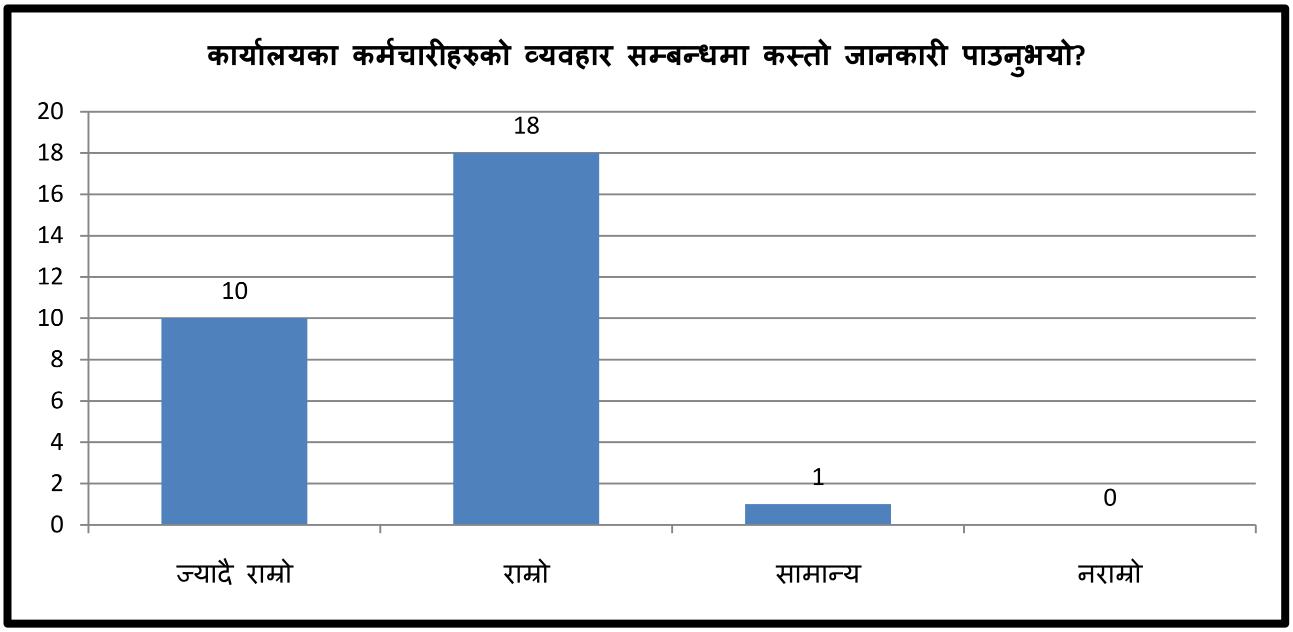
४.



कार्यालयले प्रदान गरेको भौतिक सुविधा सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनुभयो ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा २७ जना उत्तरदातामध्ये २ जना ७ प्रतिशतले ज्यादै राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने १७ जना ६३ प्रतिशतले राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो । ८ जना ३० प्रतिशतले सामान्य रहेको जवाफ दिएको पाइयो ।

ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
२	१७	८	०

५.



ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
१०	१८	१	०

कार्यालयका कर्मचारीको व्यवहार सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनुभयो ? भनि प्रश्न सोधिएकोमा २९ जना उत्तरदातामध्ये १० जना ३५ प्रतिशतले ज्यादै राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो भने १८ जना ६२ प्रतिशतले राम्रो भन्ने जवाफ दिएको पाइयो । १ जना ३ प्रतिशतले सामान्य रहेको जवाफ दिनुभयो ।

७. सेवाग्राही सेवाप्रदायक निकायका प्रमुख तथा सर्वसाधारणले सेवा प्रवाहमा सुधार ल्याउनका लागि दिएका सुझावहरु :

सेवाप्रदायक निकायका प्रमुख तथा सर्वसाधारणले सेवा प्रवाहमा सुधार ल्याउनका लागि दिइएका सुझावहरु :

वडा कार्यालयहरुमा :

फर्निचरको उचित व्यवस्थापन हुनुपर्ने,

इन्टरनेटको उचित व्यवस्थापन हुनुपर्ने,

व्यक्तिगत घटनाका सम्बन्धमा अनलाईन सेवा प्रवाह हुनुपर्ने,

कर्मचारीले सेवाको पालना गर्नुपर्ने,

कर्मचारीको बोलीमा नम्रता हुनुपर्ने,

कार्यपालिकाको कार्यालयबाट वडा कार्यालयलाई छिटो सूचना दिनुपर्ने,

वडामा आएको सूचना समयमै जानकारी गर्नुपर्ने,

जनताको सेवा सुविधा नियमित हुनुपर्ने,

कार्यालयको भवन स्थायी हुनुपर्ने,

समय समयमा अनुगमन र मुल्यांकन हुनुपर्ने

अपुग कर्मचारी समयमै पदपूर्ति गर्नुपर्ने,

डिजिटल प्रविधिमैत्री सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने,

स्वास्थ्य संस्थाहरुमा

१. उजुरी पेटिकाको व्यवस्था हुनुपर्ने ।

२. आवश्यकता अनुसारको औषधी उपलब्ध गराउनुपर्ने ।

३. गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्नुपर्ने ।

४. इन्टरनेटको उचित व्यवस्था हुनुपर्ने ।

५. चौविसै घण्टा चिकित्सक सहितको सेवा हुनुपर्ने ।

६. स्वास्थ्य जाच गर्ने आधुनिक सामग्रीको व्यवस्था हुनुपर्ने ।

७. ल्यावको सुविधा हुनुपर्ने ।

८. भवन मर्मत गर्नुपर्ने ।

९. फर्निचरको उचित व्यवस्था गर्नुपर्ने,

१०. अंपागमैत्री वातावरणमा सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने,

११. नागरिक वडापत्रको व्यवस्था गर्नुपर्ने,

१२. कर्मचारी थप गर्नुपर्ने।

१३. हाल भएको सेवामा सेवा विस्तार गर्नुपर्ने,

१४. विशेषज्ञ सहितको सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने,

१५. ल्याव तथा एक्सरेको सेवा हुनुपर्ने ,

१६. हात धुनकोलागि खुट्टाले च्यापेर पानीआउने मेसिनकोप्रयोग गर्नुपर्ने ।

विषयगत शाखाहरुमा :

१. सेवा लिन आउने सेवाग्राहीलाई लाइनमार्फत काम सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने,

२. गाउँपालिकाको आफ्नै भवन वनाउनुपर्ने,

३. कर्मचारी र जनप्रतिनिधी विचको सम्बन्ध सुमधुर बनाउनुपर्ने,

४. पर्याप्त मात्रामा कमैचारीको व्यवस्था मिलाउनुपर्ने,

५. शिक्षा शाखाको कोठा अलि फराकिलो बनाउनुपर्ने,

६. सेवाग्राहीले नबुझेका कुराहरु झन्झट नमानी बताउनुपर्ने,

७. सबै सेवाग्राहीलाई निष्पक्ष रुपमा मन्दमुस्कानका साथ सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने,

८. सोधपुछ गर्ने ठाउँमा महिला कर्मचारीको व्यवस्था गर्नुपर्ने,

९. शिक्षा शाखामा आउनुनपर्नेगरी विद्यालयबाट ग्रेटसिछ लिने व्यवस्था हुनुपर्ने,

८. सेवा प्रवाहमा सेवा प्रदायकका प्रमुखबाट प्रस्तुत भएका समस्याहरु :

विषयगत शाखा

१. संघ प्रदेश र स्थानीय तहको कानुन बाझिएर सेवा प्रवाहमा समस्या,

२. गाउँपालिकाको आफ्नै भवन नहुनु,

३. स्रोत र साधन पर्याप्त मात्रामा नहुनु,

वडा कार्यालय

१. समयमै रकम निकासा नहुनु, द्वैध निर्णय मन्त्रालयबाट हुनु,

२. कार्यालयको आफ्नै भवन नहुदा आवश्यकता अनुसार अपांग मैत्रीसेवा प्रवाह गर्न कठिन,

३. मुख्य सडकको नजिकै कार्यालय हुदा व्यवस्थापन गर्न समस्या,,

९. सर्वेक्षणमा प्राप्त सकारात्मक पक्षहरु :

- सर्वेक्षणमा कर्मचारीहरुको सक्रिय सहभागिता हुनु,
- सर्वेक्षणबाट हराएका तर अति महत्वपूर्ण समस्याहरु पनि मुखरित हुनु,
- सर्वेक्षणमा संकलन भएका विचारहरुलाई व्यवस्थित गर्नको लागि कार्यालय प्रमुखले जिम्मेवारी तोकी प्रतिवेदकको व्यवस्था गर्नु,

१०.सर्वेक्षणबाट देखिएका समस्याहरु :

- सेवाग्राही सन्तुष्टी फारामको रिर्पोट समयमै प्राप्त नहुनु,
- लामा झन्झटिला प्रश्नहरु भएको सेवाग्राही तथा सर्वसाधरणको जवाफ हुनु,
- यस्ता सर्वेक्षणबाट विगतमा कुनै पनि सुनुवाई नभएकोले केवल देखाउने दात मात्र हो भन्ने गुनासो सर्वसाधारण तथा सेवाग्राहीको रहनु,
- विगतमा यस्ता प्रकारका सर्वेक्षण नभएकोले यस्ता फाराम भर्न कठिनाई हुनु,
- कतिपय सेवाप्रदायकले आफूअनुकुल उत्तर प्राप्त गर्न अनुसुचीहरु आफै भर्नु ,

११. प्रतिवेदनमा औल्याइएका समस्याहरुको समाधानका उपायहरु :

- गाउँपालिकाको आफ्नै भवन निर्माण गर्नुपर्ने,
- अनुगमन समिती निर्माण गरि वडा कार्यालय, स्वास्थ्य संस्थाहरुमा रहेका समस्या पहिचान गरी विवरण पेश गर्नुपर्ने,
- प्रत्येक कार्यालयमा नेपाल सरकारको निती अनुरुपका सामग्रीहरु हुनुपर्ने । (जस्तै : नागरीक वडापत्र, उजुरी पेटीका आदि) ।
- सबै कर्मचारीहरुलाई निजामति सेवा ऐन बमोजिम पालना गर्नुपर्ने नियमहरुको पालना गर्ने वातावरणको सृजना गनुपर्ने,
- कार्यालयका सम्पूर्ण शाखाहरु एउटै भवन भित्र हुनुपर्ने,

- समयमै कार्यालयले आवश्यक जनशक्तिको मूल्याकंन गरि व्यवस्था गर्नुपर्ने,
- स्थायी कर्मचारीको व्यवस्था गर्नुपर्ने,
- यस्ता प्रकारका सर्वेक्षण मासिक वा त्रैमासिक रुपमा गरी कार्यान्वयनमा ल्याउनु पर्ने,

१२. निष्कर्ष :

समग्रमा गाउँपालिकाबाट प्रवाह भएका सेवा सुविधाको सम्बन्धमा सेवाग्राही, सर्वसाधारण तथा सेवाप्रदायकहरुले दिएका जवाफ सन्तोषप्रद देखिन्छ, तर पनि प्राप्त सुझावहरुमा मात्र सिमित नरही अन्य थप विधिहरु अपनाई सेवाप्रदायक, सेवाग्राही र सर्वसाधरणका गुनासाहरु संकलन गरी ति गुनासाहरुको यथाशीघ्र संम्बोधन गर्दा सुनमा सुगन्ध हुन्छ । प्राप्त भएका मुख्य सुझावहरु गाउँपालिका कार्यालयको भवन निर्माण, स्वास्थ्य संस्थाहरुमा चिकित्सकसहितको ल्याव तथा एक्सरे सेवा, दरवन्दी अनुसारको कर्मचारीको पदपूर्ति र निजामती सेवा नियमावलीमा निष्दिष्ट गरेका नियमहरु कर्मचारीले पालना गरियो भने सेवाप्रवाह जनमैत्री बनाउन सकिन्छ । यसरी हाम्रो सेवाप्रवाह गुणस्तरीय हुन्छ भन्नेमा हामी विश्वत छौ ।

□□□□□□□□□