जिल्ला प्रशासन कार्यालय तेह्रथुमको सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण
प्रतिवेदन २०८३

जिल्ला प्रशासन कार्यालय

तेह्रथुम

मिति २०८३/०२/२७

श्रीमान् प्रमुख जिल्ला अधिकारीज्यू,
जिल्ला प्रशासन कार्यालय, तेह्रथुम ।

विषयः सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण प्रतिवेदन पेश गरिएको सम्बन्धमा।

महोदय,

प्रस्तुत विषयमा जिल्ला प्रशासन कार्यालय, तेह्रथुमको मिति २०८३ जेठ ०५ गतेको पत्रमार्फत गठित सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण समिति, २०८३ लाई तोकिएको जिम्मेवारी अनुसार जिल्लास्थित सरकारी कार्यालयहरूमा सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूको धारणा, अनुभव तथा सुझावहरू संकलन गरी अध्ययन तथा विश्लेषण गर्ने कार्य सम्पन्न गरिएको छ।

समितिले निर्धारित अवधिमा संकलन गरिएका फारामहरु प्रणालीमा प्रविष्ट गरी विश्लेषण गर्न तोकिएको समयभित्र सम्पन्न हुन नसकेकोले अतिरिक्त ७ दिन बढी समय लगाई विभिन्न सरकारी कार्यालयहरूमा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरूबाट प्राप्त प्रतिक्रियाको संकलन, तथ्याङ्क प्रशोधन, विश्लेषण तथा निष्कर्ष तयार गरी सेवा प्रवाहको अवस्था, सेवाग्राही सन्तुष्टी, कर्मचारीको व्यवहार, सूचना प्रवाह, सेवा प्राप्तिमा लाग्ने समय तथा सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरू समेटिएको प्रतिवेदन तयार गरेको छ।

तसर्थ, समिति गठन सम्बन्धी पत्रको मर्म तथा उद्देश्य अनुरूप तयार गरिएको **"सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण प्रतिवेदन, २०८३"** पेश गरिएको व्यहोरा अनुरोध गर्दछौं।

संलग्नः प्रतिवेदन – १ थान।

भवदीय,

....
श्री तोयानाथ दाहाल (संयोजक)
स्वास्थ्य कार्यालय, तेह्रथुम

....
श्री कला श्रेष्ठ (सदस्य)
कारागार कार्यालय, तेह्रथुम

....
श्री सुनिल सिटौला (सदस्य)
जिल्ला प्रशासन कार्यालय, तेह्रथुम

नेपाल सरकार
गृह मन्त्रालय
जिल्ला प्रशासन कार्यालय
तेह्रथुम

पत्र संख्या:- ०८२/८३
च.नं.-

कोशी प्रदेश, नेपाल

दुई शब्द

सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागीतामूलक बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासन कायम गर्ने नेपालको संविधानको मूल मर्म अनुसार नै तेह्रथुम जिल्लाका सबै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरू क्रियाशिल रहेका छन्। जनमैत्री सेवा प्रवाहका लागि जिल्ला प्रशासन सुधार कार्ययोजना २०८२ तर्जुमा भई कार्यान्वयन हुँदै आएको छ। सेवाप्रवाहलाई जनअपेक्षित तुल्याउन जिल्ला प्रशासन सुधार कार्ययोजना २०८२ को उद्देश्य अनुसार २०८३ बैशाख ०९ देखी २०८३ बैशाख १६ गते सम्म अभियानको रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरी प्राप्त तथ्यको विश्लेषणका आधारमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन २०८३ प्रकाशन गरिएको छ।

यस प्रतिवेदनले जिल्लाको सार्वजनिक सेवा प्रवाह जनअपेक्षित नै रहेको तथ्य उजागर गरेको छ। यद्यपी केही सुधारका पक्षहरुका बारेमा समेत पृष्ठपोषण प्राप्त भएको छ। सर्वेक्षणका क्रममा सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझाव/पृष्ठपोषणलाई महत्त्वपूर्ण पक्षको रुपमा स्वीकार गरी कार्यालयमा उपलब्ध भौतिक तथा वित्तीय स्रोत साधनको अधिकतम उपयोग मार्फत सुझाव कार्यान्वयन गर्दै जाने विषयमा समेत सबै कार्यालय प्रमुखहरुबाट प्रतिबद्धता प्राप्त भइसकेको छ। यसर्थ आगामी दिनमा यस जिल्लाको सार्वजनिक प्रशासन पूर्ण रुपमा सेवाग्राहीमैत्री बन्ने अपेक्षा गरिएको छ।

सुशासन कायम गर्ने कार्यमा सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दुवै पक्षहरु जिम्मेवार हुन्छन्। विद्यमान परिवेशमा सेवाप्रदायक निकायहरू सेवा प्रवाहका लागि सक्षम भएतापनि सेवाग्राहीहरुको सशक्तिकरणका लागि विभिन्न प्रयासहरुको खाँचो रहेको देखिन्छ। सेवा प्राप्तीका लागि आवश्यक प्रक्रिया कागजातहरुका बारेमा सेवाग्राहीहरुलाई पूर्ण जानकार गराउँदै गुणस्तरीय सेवा प्राप्ति सेवाग्राहीको अधिकारको विषय स्थापित गर्न सेवा प्रवाहका बारेमा आवधिक रुपमा सर्वेक्षणमार्फत अभिमत लिई सुधारका कार्यहरुलाई निरन्तरता दिन जिल्लाका सबै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरूलाई हार्दिक अपिल गर्न चाहन्छु।

यस सर्वेक्षण प्रतिवेदन तयारी कार्यमा संयोजकको रुपमा महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गर्नुहुने स्वास्थ्य कार्यालय तेह्रथुमका तथ्यांक अधिकृत श्री तोयानाथ दाहाल, सदस्यको रुपमा रहनुहुने कारागार प्रशासक श्री कला श्रेष्ठ र जिल्ला प्रशासन कार्यालयका नायव सुब्बा श्री सुनिल सिटौलालाई धन्यवाद दिन चाहान्छु। साथै सेवाग्राही सर्वेक्षण सम्बन्धी सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फाराम २०८३ भरी यस अभियानमा सहभागी हुनुभएका सेवाग्राहीलाई विशेष धन्यवाद व्यक्त गर्दछु।

बन्दना राई
प्रमुख जिल्ला अधिकारी

कृतज्ञता

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण, २०८३ ले जिल्लास्थित सरकारी कार्यालयहरूबाट प्रदान गरिने सेवाको गुणस्तर, प्रभावकारिता, पहुँच तथा सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टीको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने महत्वपूर्ण अवसर प्रदान गरेको छ। सुशासन प्रवर्द्धन, सार्वजनिक सेवाको गुणस्तर अभिवृद्धि तथा नागरिकमैत्री प्रशासनको विकासका लागि यस्ता अध्ययन तथा मूल्याङ्कन कार्यहरू अत्यन्त आवश्यक मानिन्छन्।

यस सर्वेक्षणबाट प्राप्त तथ्याङ्क तथा निष्कर्षहरूले अधिकांश सेवाग्राहीहरू कार्यालयहरूबाट प्रदान गरिने सेवाप्रति सन्तुष्ट रहेको, कर्मचारीहरूको व्यवहार सहयोगी रहेको तथा सेवा प्रवाहप्रति सकारात्मक धारणा रहेको देखाएका छन्। साथै सेवा प्रवाहलाई अझ प्रभावकारी, पारदर्शी, छिटोछरितो र सेवाग्राहीमैत्री बनाउन आवश्यक केही सुधारका क्षेत्रहरू समेत पहिचान भएका छन्। यस्ता सुझावहरूले आगामी दिनमा सार्वजनिक सेवाको गुणस्तर सुधार गर्न महत्वपूर्ण आधार प्रदान गर्ने विश्वास लिइएको छ।

सेवाग्राहीका अनुभव, अपेक्षा र सुझावहरूलाई प्रशासनिक सुधारको आधारका रूपमा ग्रहण गर्नु आजको आवश्यकता हो। राज्यका सेवा प्रदायक निकायहरूले नागरिकको विश्वास अभिवृद्धि गर्ने, सेवाप्रतिको पहुँच सहज बनाउने तथा उत्तरदायी प्रशासनको विकास गर्ने उद्देश्यका साथ यस्ता अध्ययनबाट प्राप्त निष्कर्षहरूलाई व्यवहारमा उतार्नु आवश्यक छ। यस सर्वेक्षणले पनि सोही दिशामा महत्वपूर्ण योगदान पुर्‍याएको विश्वास लिएका छौं।

प्रस्तुत गरिएको प्रतिवेदन केवल तथ्याङ्कहरूको सङ्कलन मात्र नभई सेवाग्राहीहरूको आवाज, अनुभव र अपेक्षाको दस्तावेज पनि हो। यसबाट प्राप्त निष्कर्ष तथा सुझावहरूले जिल्लास्थित सरकारी कार्यालयहरूलाई आफ्नो सेवा प्रवाह प्रणालीको समीक्षा तथा सुधार गर्न सहयोग पुग्ने अपेक्षा गरिएको छ। साथै आगामी दिनमा सार्वजनिक सेवाप्रति नागरिकको विश्वास अभिवृद्धि गर्न समेत यसले सकारात्मक भूमिका खेल्ने विश्वास व्यक्त गरेका छौं।

अन्त्यमा, यस महत्वपूर्ण कार्यलाई सफलतापूर्वक सम्पन्न गर्न आवश्यक जिम्मेवारी, मार्गदर्शन तथा सहयोग प्रदान गर्नुहुने प्रमुख जिल्ला अधिकारी श्रीमान् बन्दना राईज्यू, सहायक प्रमुख जिल्ला अधिकारी श्री बालकृष्ण लिम्बूज्यू, जिल्लास्थित विभिन्न सरकारी कार्यालयका कार्यालय प्रमुखज्यूहरू, अन्य कर्मचारी ज्यूहरु तथा सर्वेक्षणमा सहभागी भई आफ्नो बहुमूल्य राय, सुझाव र अनुभव प्रदान गर्नुहुने सम्पूर्ण सेवाग्राहीहरूप्रति हार्दिक धन्यवाद तथा कृतज्ञता व्यक्त गर्दछौं।

धन्यवाद।

नेपाल सरकार
गृह मन्त्रालय
जिल्ला प्रशासन कार्यालय
तेह्रथुम

नेपाल सरकार
गृह मन्त्रालय
जिल्ला प्रशासन कार्यालय
तेह्रथुम

विषयसूची

परिच्छेद-१: परिचय १

परिच्छेद-२: तथ्याङ्क विश्लेषण ३

२.१ कार्यालयगत सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीको विवरणः ३

२.२ स्थानीय तह अनुसार सर्वेक्षणमा भाग लिने सेवाग्राहीको विवरण ५

२.३ शैक्षिक स्तर अनुसार सेवाग्राहीको विवरण ८

२.४ सेवाग्राहीले सेवा पाए नपाएको ८

२.५ सेवाग्राहीले कार्यालयमा सेवा लिन लागेको समय ९

२.६ सेवा लिन आवश्यक निवेदन प्राप्त गरेको/भरेको माध्यम १०

२.७ कार्यालयले सेवाग्राहीका लागि उपलब्ध गराएको सुविधा उपयोग ११

२.८ सेवा प्राप्त गर्दा दस्तुर बुझाएको रसिद प्राप्त गरे/नगरेको स्थिति ११

२.९ कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीले पाएको जानकारीको माध्यम १२

२.१० सेवा लिँदा सेवाग्राहीले कर्मचारी/प्रक्रियाबाट दुःख पाए/नपाएको १३

२.११ कर्मचारीको सेवाग्राहीप्रतिको व्यवहार १३

२.१२ सेवा लिँदा सेवाग्राहीले पाएको दुःख १४

२.१३ कार्यालयले सेवा प्रदान गर्ने प्रक्रिया १४

२.१५ सेवाग्राहीको सेवाप्रतिको सन्तुष्टी १६

परिच्छेद-३: सकारात्मक तथा सुधारात्मक पक्षहरु १७

३.१ सकारात्मक पक्ष १७

३.२ सर्वेक्षणबाट प्राप्त पृष्ठपोषण १८

३.३. सुधारात्मक उपायहरू १९

परिच्छेद-४: सारांश र निष्कर्ष २१

४.१ सारांश २१

४.२ निष्कर्ष २१

परिच्छेद-१ : परिचय

१.१ पृष्टभूमि

सार्वजनिक प्रशासन राज्य सञ्चालनको आधारस्तम्भ एवं सरकार र नागरिक बीचको सम्पर्क सेतुको रुपमा रहेको स्थायी सरचना हो । सार्वजनिक प्रशासनको सक्षमता र प्रभावकारीतामा नै सरकारको प्रभावकारीता निर्भर रहन्छ । राजनीतिक प्रणालीमा आएको परिवर्तन, जनचेतनामा स्तरमा आएको वृद्धि, विश्वव्यापीकरण, उदारीकरण, सूचना र प्रविधिमा आएको तीव्र विकासले सार्वजनिक प्रशासनलाई नियमित परिवर्तन, परिमार्जन र सुधार गरी समय सापेक्ष वनाउनु आवश्यक छ भन्ने धारणाको विकासको भएको छ। सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा आम नागरिकको समान र सहज पहुँच सूनिश्चित गरी सुशासन कायम गर्ने नेपालको संविधानको मर्म र भावना मूताविक नै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरु क्रियाशील रहनु पर्दछ । सार्वजनिक सेवा तथा वस्तुहरुलाई आम सर्वसाधारण जनता समक्ष सहज र सरल रुपमा प्रवाह गराउन तेह्रथुम जिल्लामा क्रियाशील सरकारी तथा सार्वजनिक निकायको भूमिका महत्वपूर्ण रहेको छ।सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा जनताको आवाज(Voice), छनौट(Choice), अधिकार(Rights) लाई सम्बोधन गर्ने गरिएको छ। सोही विषयलाई मनन् गरी सेवा प्रवाहमा सुधार गर्न सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्ने विषय समावेश भएकोले सोही विषयको कार्यान्वयनका लागि सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण जिल्लास्थित सबै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरुमा गरिएको थियो। सेवाग्राहीको सार्वजनिक सेवाप्रति धारणा, अवस्था यकिन गर्ने र सोका आधारमा पृष्ठपोषण प्राप्त गरी आगामी दिनमा सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी, सेवाग्राहीमैत्री, गुणस्तरीय, पारदर्शी बनाउने उद्देश्यका साथ यो प्रतिवेदन तयार गरिएको हो।

१.२ सर्वेक्षणको उद्देश्यः-

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणका उद्देश्यहरु निम्नबमोजिम रहेका छन्

- समग्र जिल्लाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सम्बन्धमा सेवाग्राहीको धारणामार्फत सेवा प्रवाहको विद्यमान अवस्थाबारे जानकारी प्राप्त गर्नु ।
- सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण कार्यान्वयनको लागि सबै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायलाई जिम्मेवार र जवाफदेही वनाउनु ।
- सेवाग्राहीको सार्वजनिक सेवा प्रवाहप्रतिको नकरात्मक धारणा परिवर्तन गर्नु ।
- सेवा प्रदायक निकायलाई सेवा प्रवाहमा गुणस्तरीयता अभिवृद्धिमा जागरुक बनाउनु ।
- सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई जनमैत्री, पारदर्शी, जनउत्तरदायी वनाउनु ।

१.३ सर्वेक्षण विधि:

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको लागि निम्न विधिहरु प्रयोग गरिएको छ:-

- जिल्ला स्थित सवै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरुमा विभिन्न २० वटा प्रश्नावली रहेको सर्वेक्षण फारम मार्फत वस्तुगत र विषयगत सूचना संकलन गरिएको ।
- मिति २०८३/०१/८ देखि २०८३/०१/१७ गते सम्म जिल्ला स्थित सरकारी/सार्वजनिक कार्यालयमा सेवा लिन आउने सेवाग्राहीलाई मात्र छनोट गरिएको ।

१.४ सर्वेक्षणको सीमा:

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

- मिति २०८३/०१/८ गतेदेखि २०८३/०१/१७ गते सम्म सरकारी/सार्वजनिक कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरुलाई मात्र समेटिनु।
- सवै कार्यालयहरुमा एकै प्रकृतिको प्रश्नावली प्रयोग गरिनु ।
- अधिक कार्यचाप रहेका कार्यालयमा सेवा लिन आएका सवै सेवाग्राहीलाई सहभागी गराउन नसकिनु ।
- सेवाग्राहीको व्यक्तिगत आचरणका कारण सेवाग्राही सर्वेक्षण फारममा रहेका सबै प्रश्नावलीको जवाफ समेट्न नसकिनु ।
- जिल्लास्थित विषयगत कार्यालयहरुको कार्य प्रकृति फरक-फरक भएकाले नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठीन हुनु ।
- सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण भई विश्लेषको लागि गठित समितिलाई प्राप्त भएका २९ वटा कार्यालयका ३६७ जना सेवाग्राहीहरु मात्र समावेश हुनु ।

परिच्छेद-२: तथ्याङ्क विश्लेषण

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीहरुले सेवा प्रदायक निकायहरुको सेवा प्रवाहको गुणस्तर, लागत, समय, कार्य प्रक्रिया आदिको वारेमा व्यक्त गरेको धारणालाई यस परिच्छेदमा बार, चित्र, प्रतिशत आदिमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फारमको प्रश्नावली बमोजिम वर्गीकरण गरी तथ्य र तथ्याङ्कको विश्लेषण गरिएको छ।

२.१ कार्यालयगत सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीको विवरण:

तलको तालिकाबाट विभिन्न कार्यालयमा सेवा प्राप्त गर्न आएका सेवाग्राहीहरुको कार्यालयगत विवरण उल्लेख गरिएको छ। सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा सहभागी २८ वटा कार्यालय मध्ये जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा सेवा लिने सेवाग्राही सबैभन्दा बढी २३.१६ प्रतिशत रहेको पाईयो भने त्यसपछि क्रमश जिल्ला सरकारी वकिल कार्यालय, भुमी प्रशासन कार्यालयमा वढी सेवा लिन आउने गरेको सर्वेक्षणबाट देखिन्छ ।

सि. नं.	कार्यालयको नाम	सेवाग्राहीको संख्या	प्रतिशत
१	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	८५	२३.१६
२	जिल्ला सरकारी वकिल कार्यालय	१५	४.०९
३	भुमि प्रशासन कार्यालय	२७	७.३६
४	राष्ट्रिय वाणिज्य बैंक	२०	५.४५
५	म्याङलुङ नगरपालिका	२०	५.४५
६	कोष तथा लेखा नियन्त्रक कार्यालय	१७	४.६३
७	कारागार कार्यालय,	१५	४.०९
८	ईलाका प्रशासन कार्यालय सङ्क्रान्तिबजार	१३	३.५४
९	कृषि विकास बैंक	१२	३.२७
१०	लालीगुँरास नगरपालिका	१२	३.२७
११	जिल्ला प्रहरी कार्यालय	११	३.००
१२	जिल्ला निर्वाचन कार्यालय	१०	२.७२
१३	डिभिजन वन कार्यालय, तेह्रथुम	१०	२.७२
१४	घरेलु तथा साना उधोग कार्यालय	१०	२.७२
१५	जिल्ला अस्पताल तेह्रथुम	९	२.४५

सि. नं.	कार्यालयको नाम	सेवाग्राहीको संख्या	प्रतिशत
१६	जिल्ला आयुर्वेद स्वास्थ्य केन्द्र	९	२.४५
१७	नेपाल टेलिकम	८	२.१८
१८	नापी कार्यालय, तेह्रथुम	८	२.१८
१९	नेपाल विधुत प्राधिकरण	७	१.९१
२०	भेटेरिनरी अस्पताल तथा पशु सेवा विज्ञ केन्द्र, कोशी प्रदेश,	७	१.९१
२१	शिक्षा विकास तथा समन्वय ईकाई	६	१.६३
२२	जिल्ला हुलाक कार्यालय	६	१.६३
२३	कृषि ज्ञान केन्द्र	५	१.३६
२४	राष्ट्रिय कृषि आधुनिकीकरण कार्यक्रम कार्यान्वयन ईकाई, तेह्रथुम	१७	४.६३
२५	पूर्वाधार विकास कार्यालय, तेह्रथुम	२	०.५४
२६	भुमि प्रशासन कार्यालय सक्रान्तिबजार	४	१.०९
२७	बसन्तपुर नयाँ शहरी आयोजना	१	०.२७
२८	नापि कार्यालय संक्रान्तिबजार	१	०.२७
	जम्मा	३६७	१००.०

यसका साथै सर्वेक्षणको अवधिमा जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय, तेह्रथुम, नेपाली सेना म्याङलुङ ब्यारेक, तेह्रथुम, सशस्त्र प्रहरी बल नेपाल नं. ३ गुल्म हेक्वा, तेह्रथुम र स्वास्थ्य कार्यालय, तेह्रथुममा कुनै पनि सेवाग्राही सेवा लिन नआएको जानकारी प्राप्त भएको ।

२.२ स्थानीय तह अनुसार सर्वेक्षणमा भाग लिने सेवाग्राहीको विवरण

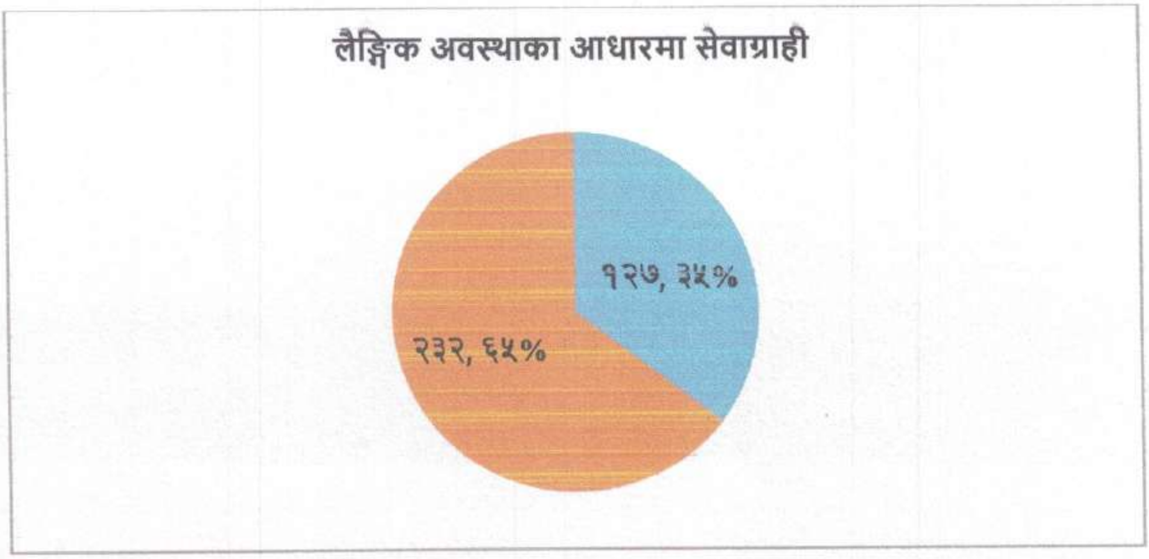
सर्वेक्षण अवधिभरमा सेवा लिन आएका सेवाग्राही मध्ये सर्वेक्षणमा सहभागी कुल ३६७ जनासेवाग्राही मध्ये म्याङ्लुङ्ग नगरपालिकाका सेवाग्राहीको संख्या सबैभन्दा बढी १६१ जना अर्थात ४३.९ प्रतिशत रहेको छ। त्यसैगरी लालीगुराँस नगरपालिकाका ४६ जना (१२.५ प्रतिशत), फेदाप गाउँपालिकाका ४३ जना (११.७ प्रतिशत), छथर गाउँपालिकाका ३९ जना (१०.६ प्रतिशत), आठराई गाउँपालिकाका २२ जना (६.० प्रतिशत), मेन्छयायेम गाउँपालिकाका ११ जना (३.० प्रतिशत), अन्य जिल्लाका २५ जना (६.८ प्रतिशत) तथा नखुलेका २० जना (५.४ प्रतिशत) सेवाग्राही रहेका छन्। यस तथ्याङ्कले सर्वेक्षणमा सहभागी धेरै सेवाग्राही म्याङ्लुङ नगरपालिकाका रहेको तथा जिल्लाका अन्य स्थानीय तहबाट समेत सहभागिता रहेको देखाउँछ। विभिन्न कार्यालयमा सर्वेक्षणको समय अवधिमा विभिन्न स्थानीय तहबाट सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरुको संख्या स्थानीय तह अनुसार निम्न तालिकाबाट स्पष्ट रुपमा देख्न सकिन्छ ।

सि.नं.	स्थानीय तहको नाम	सेवाग्राहीको संख्या	प्रतिशत
१	म्याङ्लुङ्ग	१६१	४३.९
२	लालिगुराँस	४६	१२.५
३	आठराई	२२	६.०
४	फेदाप	४३	११.७
५	छथर	३९	१०.६
६	मेन्छयायेम	११	३.०
७	अन्यजिल्ला	२५	६.८
८	नखुलेको	२०	५.४
	जम्मा	३६७	१००

नेपाल सरकार
गृह मन्त्रालय
जिल्ला प्रशासन कार्यालय
तेह्रथुम

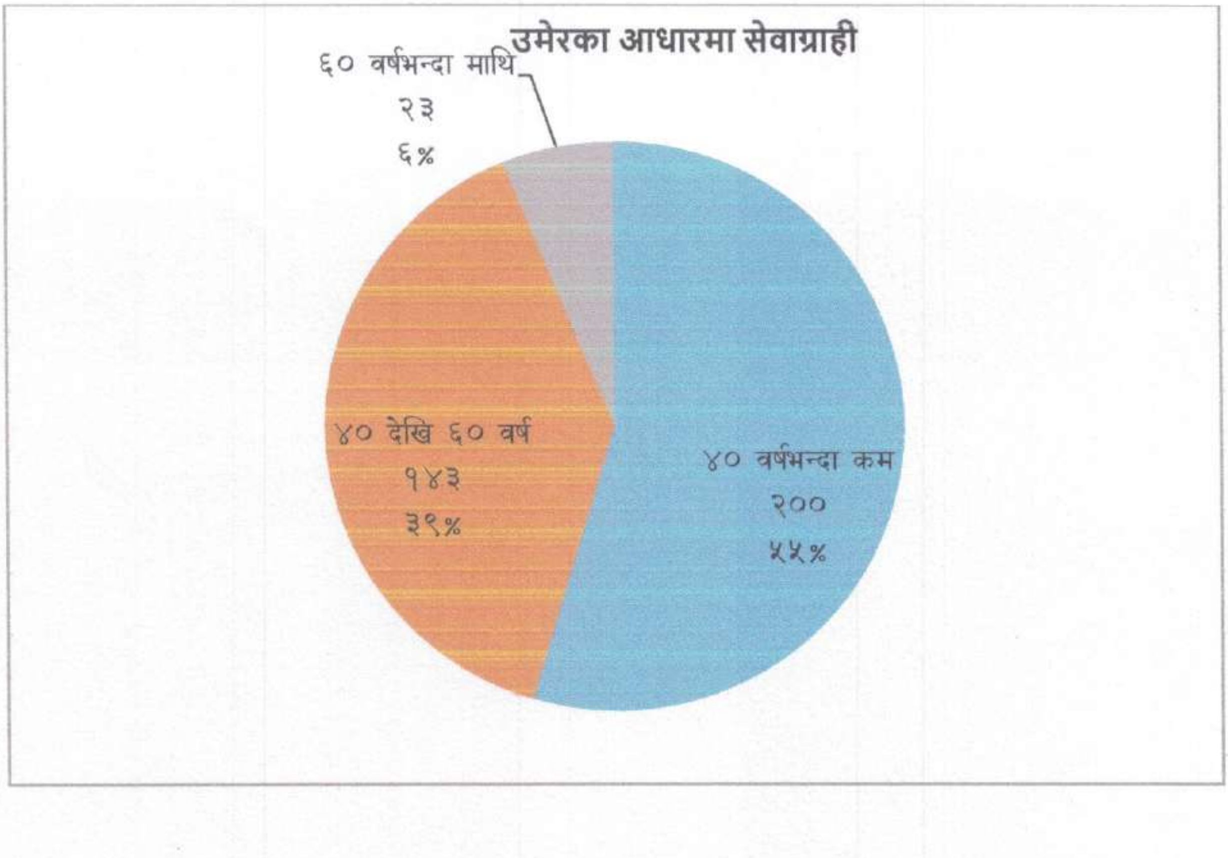
२.२ लिङ्ग अनुसार सेवाग्राहीको विवरण

सर्वेक्षण अवधिभरमा कार्यालयमा सेवा लिन उपस्थित कुल ३६७ जना सेवाग्राहीमध्ये नाम, थर र लिङ्ग उल्लेख गरेका ३५९ जना मध्ये पुरुष २३२ जना अर्थात ६४.६२ प्रतिशत तथा महिला १२७ जना अर्थात ३५.३८ प्रतिशत रहेका छन्। उक्त अवधिमा अन्य लिङ्गी सेवाग्राहीको संख्या शून्य रहेको देखिन्छ। यसबाट सेवा प्राप्त गर्ने सेवाग्राहीमध्ये पुरुषको सहभागिता तुलनात्मक रूपमा बढी रहेको देखिन्छ।



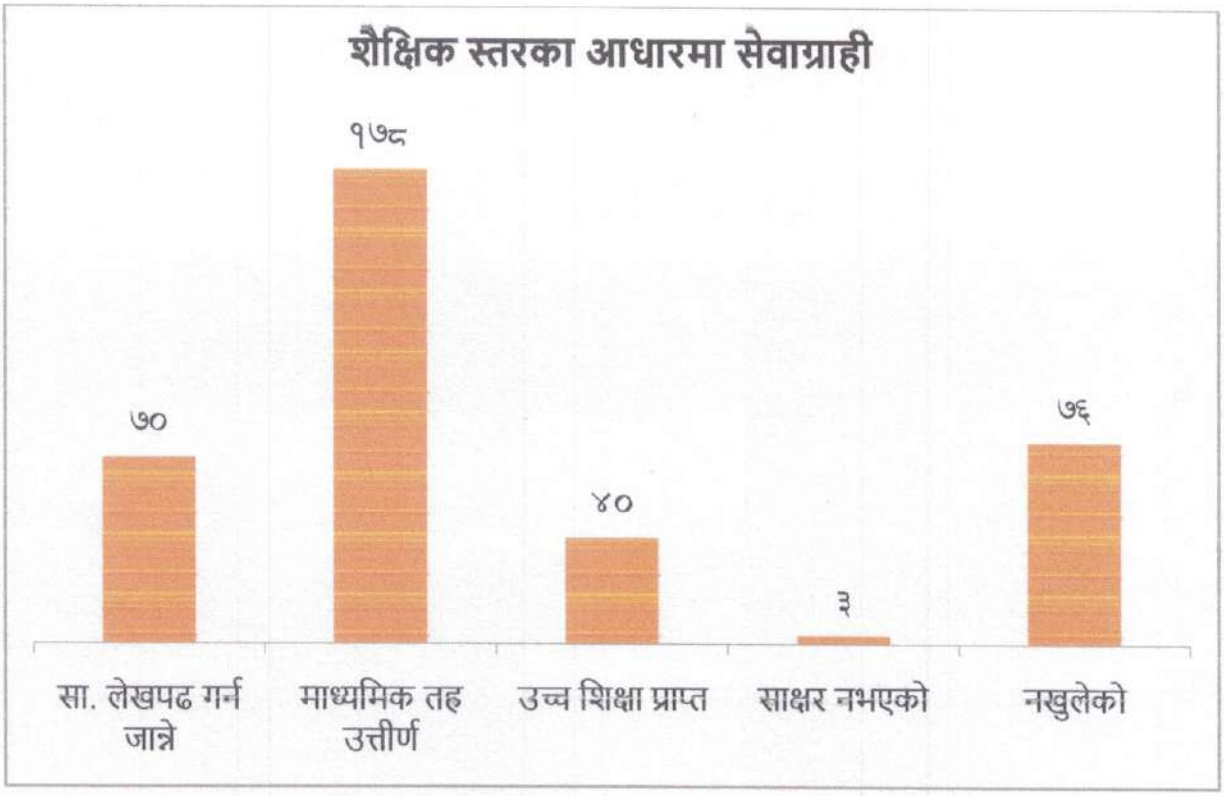
२.३ उमेर समूह अनुसार सेवाग्राहीको विवरण

सर्वेक्षणमा सहभागी भएका ३६७ सेवाग्राही मध्ये जम्मा ३६६ जनाले आफ्नो उमेर खुलाएका थिए ।सो मध्ये ४० वर्षभन्दा कम उमेरका २०० जना अर्थात ५४.६४ प्रतिशत रहेका छन्। त्यसैगरी ४० देखि ६० वर्ष उमेर समूहका १४३ जना अर्थात ३९.०७ प्रतिशत तथा ६० वर्षभन्दा माथिका २३ जना अर्थात ६.२८ प्रतिशत सेवाग्राही रहेका छन्। यस तथ्याङ्कले कार्यालयका सेवाहरू मुख्य रूपमा ४० वर्षभन्दा कम उमेर समूहका नागरिकहरूले बढी उपयोग गरेको देखाउँछ भने ६० वर्षभन्दा माथिका सेवाग्राहीको सहभागिता तुलनात्मक रूपमा कम रहेको पाइन्छ। प्रस्तुत चित्रबाट उमेर समूह अनुसार सेवाग्राहीको अवस्था देखिन्छ।



२.३ शैक्षिक स्तर अनुसार सेवाग्राहीको विवरण

सर्वेक्षणमा सहभागीहरु ३६७ जना सेवाग्राहीहरुमध्ये माध्यमिक तह उत्तीर्ण १७८ जना अर्थात ४८.५ प्रतिशत रहेका छन्। त्यसै गरी सामान्य लेखपढ गर्न जान्ने ७० जना अर्थात १९.१ प्रतिशत, उच्च शिक्षा प्राप्त ४० जना अर्थात १०.९ प्रतिशत तथा आफ्नो पढाई खुलाउन नचाहेका ७६ जना अर्थात २०.७ प्रतिशत रहेका छन्।भने जम्मा ३ जना सेवाग्राहीहरु निरक्षर रहेको देखिएको छ यसबाट कार्यालयका सेवाहरू विभिन्न शैक्षिक पृष्ठभूमिका नागरिकहरूद्वारा लिन आउने गरेको देखिन्छ।

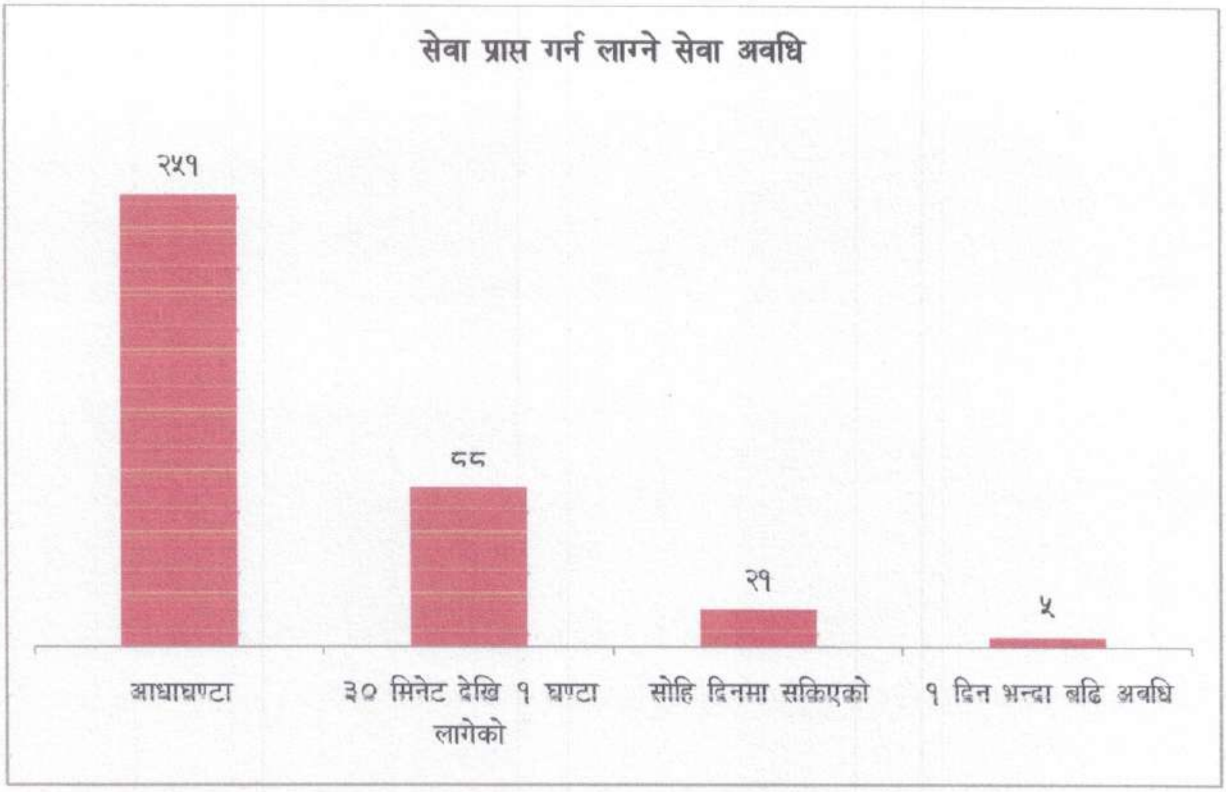


२.४ सेवाग्राहीले सेवा पाए नपाएको

सर्वेक्षण अवधिभरमा सेवा लिन आएका कुल ३६७ जना सेवाग्राहीहरुमध्ये ३६२ जनाले उत्तर दिएका थिए जसमध्ये ३५८ जना अर्थात ९८.९० प्रतिशतले आफूले लिन चाहेको सेवा लिएको बताएका छन् भने ५ जना अर्थात १.१० प्रतिशतले आफूले चाहेको सेवा लिन नपाएको बताएका छन् जसमध्ये २ जनाले जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा कागजात पूरा नभएर र प्रकृया नमिलेर तथा नगरपालिकामा कर्मचारी नभएर र कागजात पूरा नभएर सेवा नपाएको भनी जवाफ दिएका थिए। यसले अधिकांश सेवाग्राहीहरूले सेवा पाएको भएता पनि बाँकी सेवाग्राहीहरुको पनि सेवा पाउने अधिकार सुनिश्चित गर्न वडा कार्यालयलाई थप जिम्मेवार तुल्याउनु पर्ने देखिन्छ।

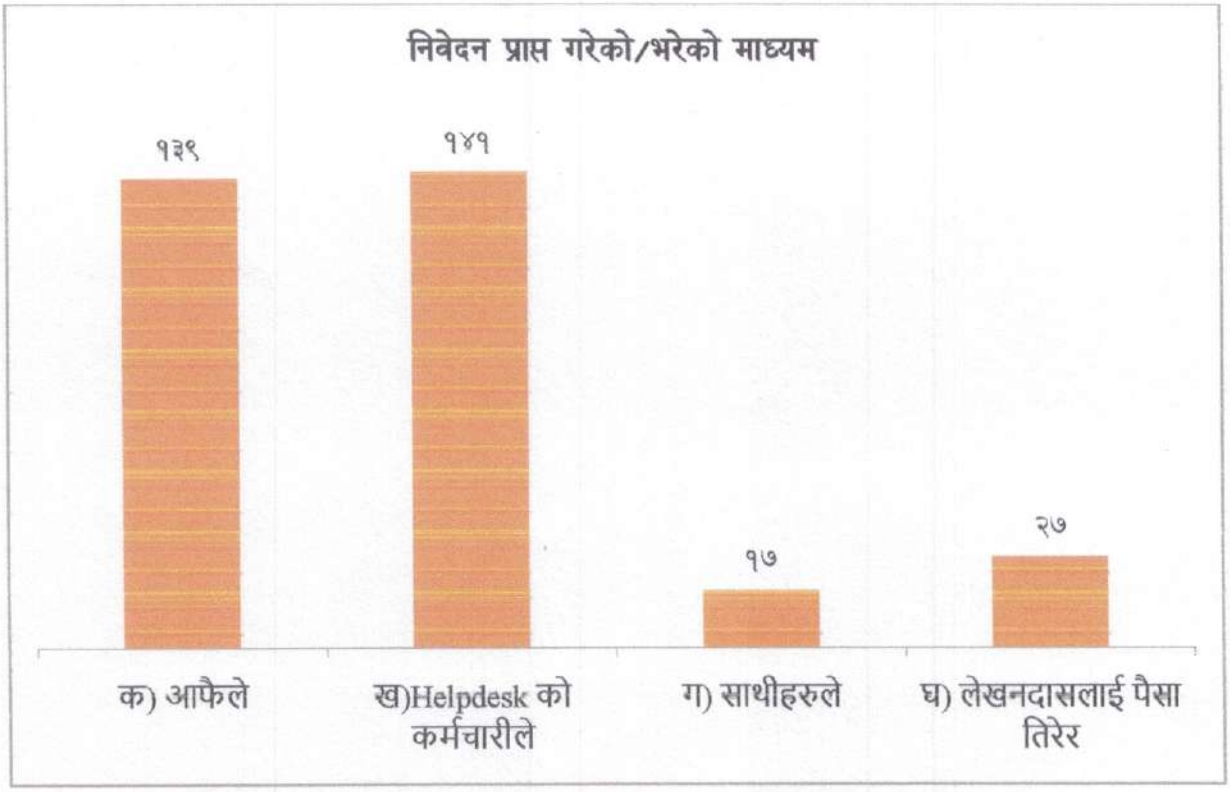
२.५ सेवाग्राहीले कार्यालयमा सेवा लिन लागेको समय

सर्वेक्षण अवधिभरमा सहभागी मध्ये कुल ३६५ जना सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न लागेको समय उल्लेख गरेका थिए । सो मध्ये २५१ जना अर्थात ६८.८ प्रतिशतले ३० मिनेटभित्र नै सेवा प्राप्त गरेको बताएका छन्। त्यसैगरी ८८ जना अर्थात २४.१ प्रतिशतले ३० मिनेटदेखि १ घण्टाभित्र, २१ जना अर्थात ५.८ प्रतिशतले सोही दिनभित्र तथा ५ जना अर्थात १.४ प्रतिशतले १ दिनभन्दा बढी समयलगाएर सेवा प्राप्त गरेको देखिन्छ। यस तथ्याङ्कले अधिकांश सेवाग्राहीले कार्यालयमा पुगेपछि छोटो समयमै सेवा प्राप्त गरेको तथा सेवा प्रवाह तुलनात्मक रूपमा छिटो र प्रभावकारी रहेको देखाउँछ। प्रस्तुत तालिका तथा चित्रबाट सेवा प्राप्त गर्न लागेको समयको अवस्था स्पष्ट हुन्छ।



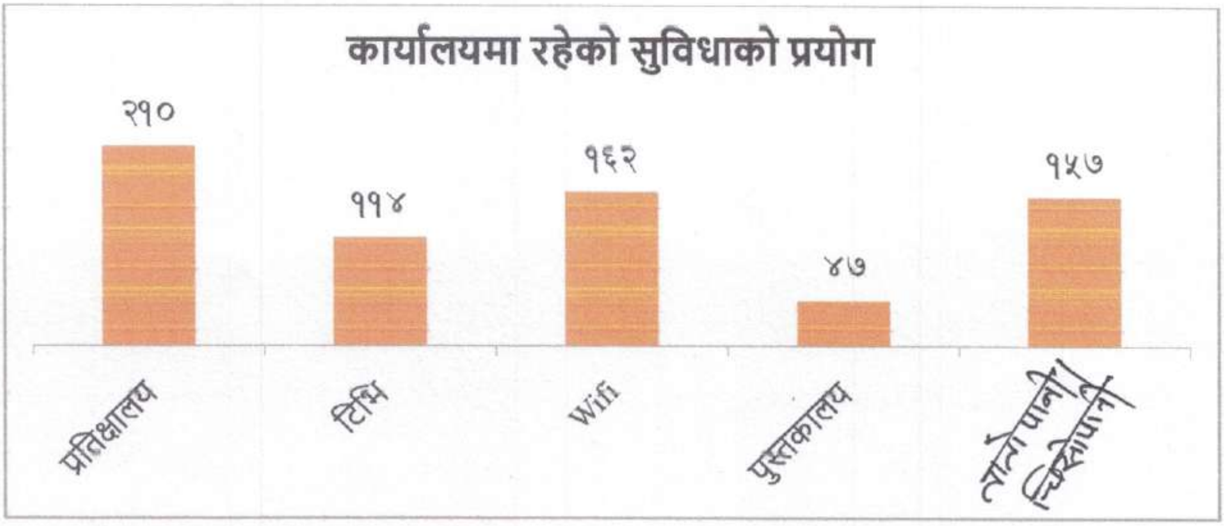
२.६ सेवा लिन आवश्यक निवेदन प्राप्त गरेको/भरेको माध्यम

सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीमध्ये १४१ जना अर्थात ४३.५ प्रतिशतले सेवा लिन आवश्यक निवेदन हेल्पडेस्कमार्फत प्राप्त गरेको वा भरेको बताएका छन्। त्यसैगरी १३९ जना अर्थात ४२.९ प्रतिशतले आफैले र १७ जना अर्थात ५.२ प्रतिशतले साथीको सहयोगबाट तथा २७ जना अर्थात ८.३ प्रतिशतले लेखापढी सेवामार्फत निवेदन तयार गरेको देखिन्छ। यस तथ्याङ्कले सेवाग्राहीलाई आवश्यक जानकारी तथा सहजीकरण उपलब्ध गराउन हेल्पडेस्कले महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गरेको देखाउँछ।



२.७ कार्यालयले सेवाग्राहीका लागि उपलब्ध गराएको सुविधा उपयोग

सर्वेक्षणका क्रममा कार्यालयले उपलब्ध गराएका विभिन्न सुविधामध्ये प्रतिक्षालय सबैभन्दा बढी प्रयोग भएको पाइएको छ, जसको उपयोग २१० जना सेवाग्राहीले गरेका छन्। त्यसैगरी वाइफाइ सुविधा १६२ जना, चिसोपानी/तातोपानी १५७ जना, टिभी ११४ जना तथा पुस्तकालय ४७ जना सेवाग्राहीले प्रयोग गरेका छन्। अन्य सुविधा प्रयोग गर्ने सेवाग्राहीको संख्या शून्य रहेको छ। यसबाट सेवाग्राहीहरूले प्रतिक्षा तथा सूचना प्राप्तिसँग सम्बन्धित सुविधाहरूको बढी उपयोग गरेको देखिन्छ।

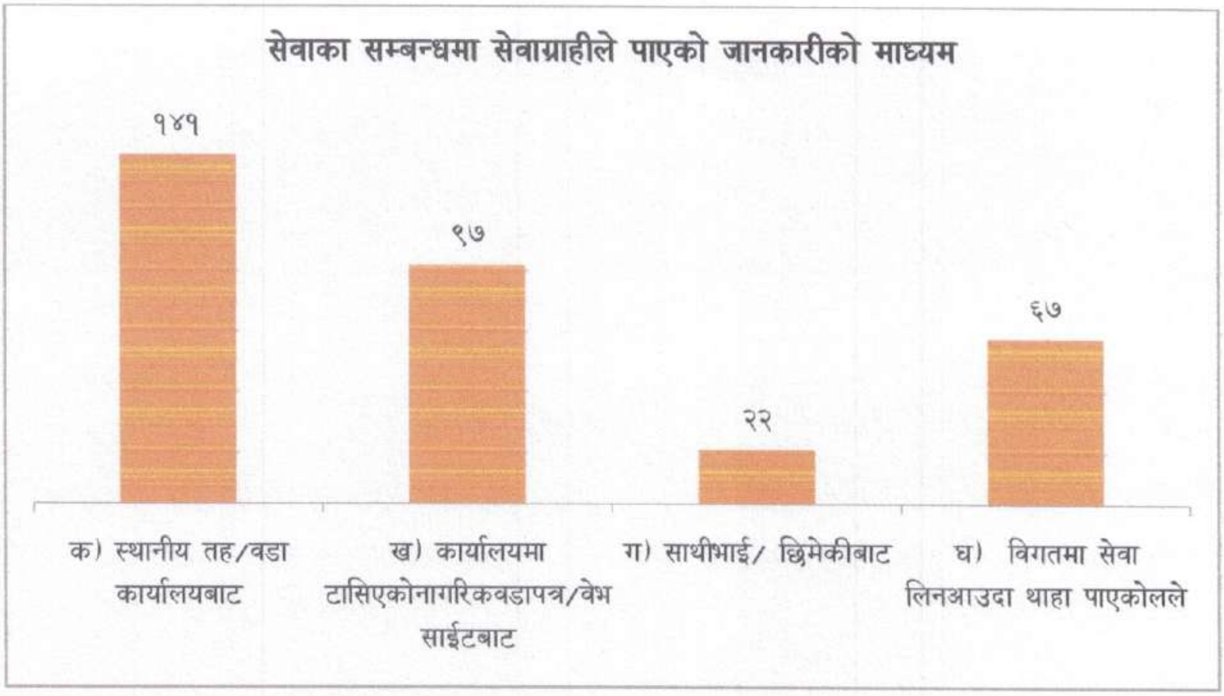


२.८ सेवा प्राप्त गर्दा दस्तुर बुझाएको रसिद प्राप्त गरे/नगरेको स्थिति

सेवा प्राप्त गर्न आउने सबै सेवाग्राहिहरुले दस्तुर बुझाउन नपर्ने र सेवाको प्रकृति अनुसार मात्र दस्तुर बुझाउनुपर्ने हुँदा सर्वेक्षणको समयावधिमा सेवा प्राप्त गर्न आउनुभएका कुल ३६७ सेवाग्राहीहरुमध्ये दस्तुर तिरेर सेवा प्राप्त गरेका कुल १२५ जना सेवाग्राहीहरुमध्ये सबै १२५ जनाले नै दस्तुर बुझाएको रसिद पाएको बताएका छन्। यसले कार्यालयमा दस्तुर संकलनको प्रक्रिया पारदर्शी र व्यवस्थित रहेको देखाउँछ।

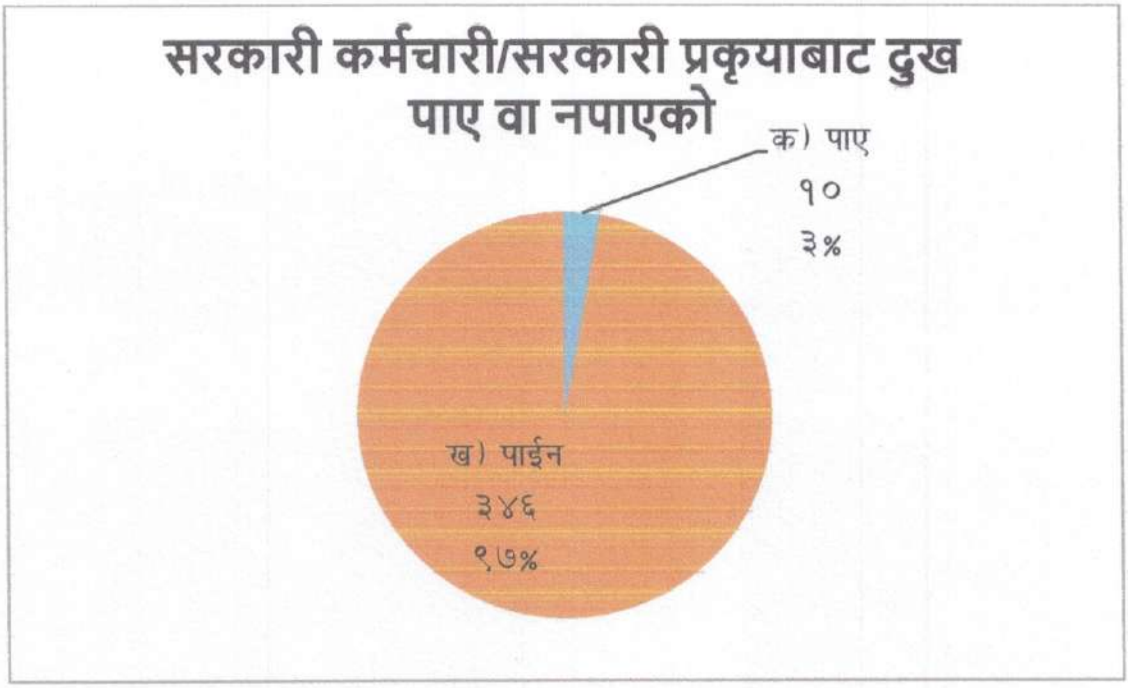
२.९ कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीले पाएको जानकारीको माध्यम

सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीहरूले कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवासम्बन्धी जानकारी विभिन्न माध्यमबाट प्राप्त गरेको देखिन्छ। कुल ३६७ जना मध्ये १ जनाले सेवा सम्बन्धी जानकारी प्राप्त गरेको छैन भन्ने जवाफ दिए भने ३९ जनाले कुनै पनि जवाफ दिएनन बाँकी ३२७ जनाको प्रतिक्रियामध्ये १४१ वटा अर्थात४३.१ प्रतिशत प्रतिक्रिया स्थानीय तह/वडा कार्यालयबाट प्राप्त जानकारीसँग सम्बन्धित छन्। त्यसैगरी ९७ जनाको अर्थात २९.७ प्रतिशत प्रतिक्रिया कार्यालयमा टाँसिएको नागरिक बडापत्र/वेभसाइटबाट, ६७ जना अर्थात २०.५ प्रतिशतविगतमा सेवा लिन आउँदा प्राप्त अनुभवबाटतथा २२ जना अर्थात ६.७ प्रतिशत साथी/छिमेकीबाट जानकारी प्राप्त भएको देखिन्छ। यस तथ्याङ्कले सेवाग्राहीहरूलाई कार्यालयका सेवाबारे जानकारी गराउन स्थानीय तह, नागरिक बडापत्र तथा पूर्व अनुभव प्रभावकारी माध्यमका रूपमा रहेको देखाउँछ।



२.१० सेवा लिँदा सेवाग्राहीले कर्मचारी/प्रक्रियाबाट दु:ख पाए/नपाएको

सर्वेक्षण अवधिभरमा सेवा लिएका कुल ३६७ जना सेवाग्राहीमध्ये ३५६ जनाले सेवा प्राप्त गर्ने क्रममा दुख पाए वा नपाएको सम्बन्धमा आफ्नो उत्तर दिएकाछन । जसमध्ये ३४६ अर्थात ९७.२ प्रतिशतले कर्मचारी वा सेवा प्रक्रियाबाट कुनै प्रकारको दु:ख वा असहजता अनुभव नगरेको बताएका छन्। जबकि १० जना अर्थात२.८ प्रतिशत सेवाग्राहीले केही समस्या वा असहजता भोग्नुपरेको उल्लेख गरेका छन्। यस तथ्याङ्कले सेवा प्रवाह अधिकांश सेवाग्राहीका लागि सहज र सेवाग्राहीमैत्री रहेको देखाउँछ। यसरी सेवा प्राप्तिको क्रममा दु:ख पाउनको मुख्य कारणमा कुनै कुनै सेवा प्राप्तिको प्रकृया लामो र झन्झटिलो हुनु र पालिकामा सम्बन्धित कर्मचारी उपलब्ध नहुनु रहेको छ ।



२.११ कर्मचारीको सेवाग्राहीप्रतिको व्यवहार

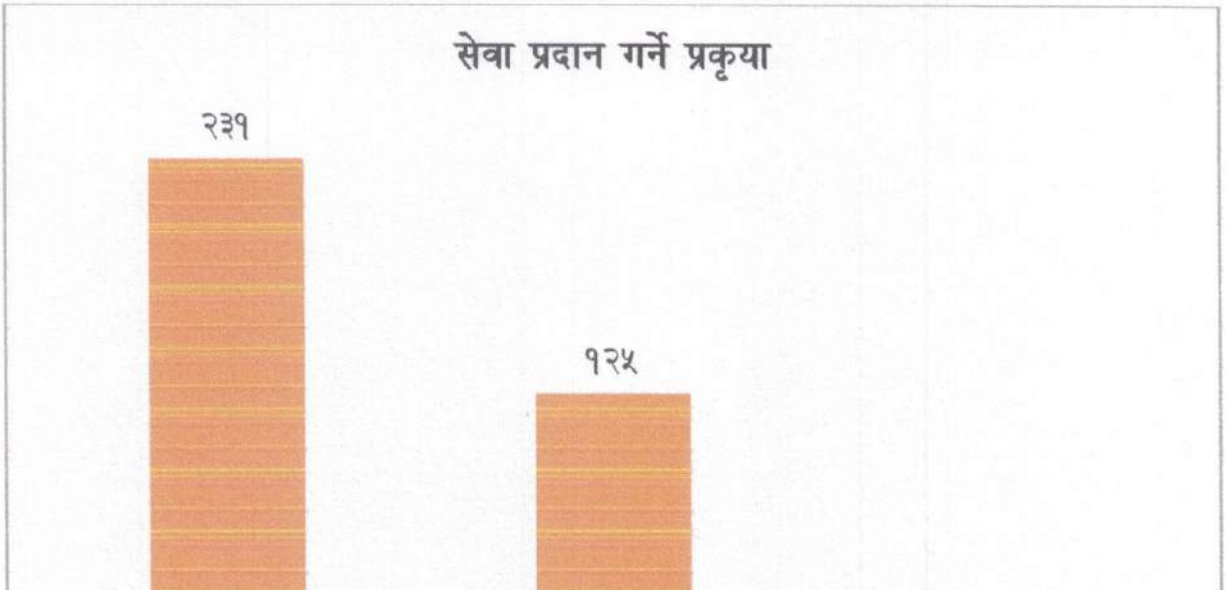
सर्वेक्षणमा सहभागी भएका कूल ३६७ सेवाग्राहीहरुमध्ये यस प्रश्नको उत्तर दिने ३६० जना सेवाग्राहीहरुमध्ये शतप्रतिशत (१०० प्रतिशत)ले कर्मचारीको व्यवहार सहयोगी रहेको बताएका छन्। असहयोगी व्यवहार, काम गर्न दु:ख दिने वा अन्य कुनै नकारात्मक व्यवहार सम्बन्धी प्रतिक्रिया प्राप्त भएको छैन। यसले कार्यालयका कर्मचारीहरूले सेवाग्राहीप्रति सकारात्मक, सहयोगी तथा जिम्मेवार व्यवहार प्रदर्शन गरेको पुष्टि गर्दछ।

२.१२ सेवा लिँदा सेवाग्राहीले पाएको दुःख

सर्वेक्षण अवधिभरमा सेवा लिन आएका कुल ३६७ सेवाग्राही मध्ये कुल १० जना सेवाग्राहीले दुःख पाएँ भनेर प्रतिकृया दिए सो मध्ये १ जना सेवाग्राहीले मात्र आफन्तलाई गुनासो व्यक्त गरेका थिए। अर्को १ जनालाई गुनासो गर्ने मन भएपनि कहाँ गुनासो गर्ने भन्ने थाहा नभएकोले गुनासो गरेका थिए भने बाँकि ८ जना सेवाग्राहिहरुले दुःख पाउनुको कारण र सो विषयमा उजुरी गरे नगरेको विषय खुलाउन नचाहेको देखिन्छ ।

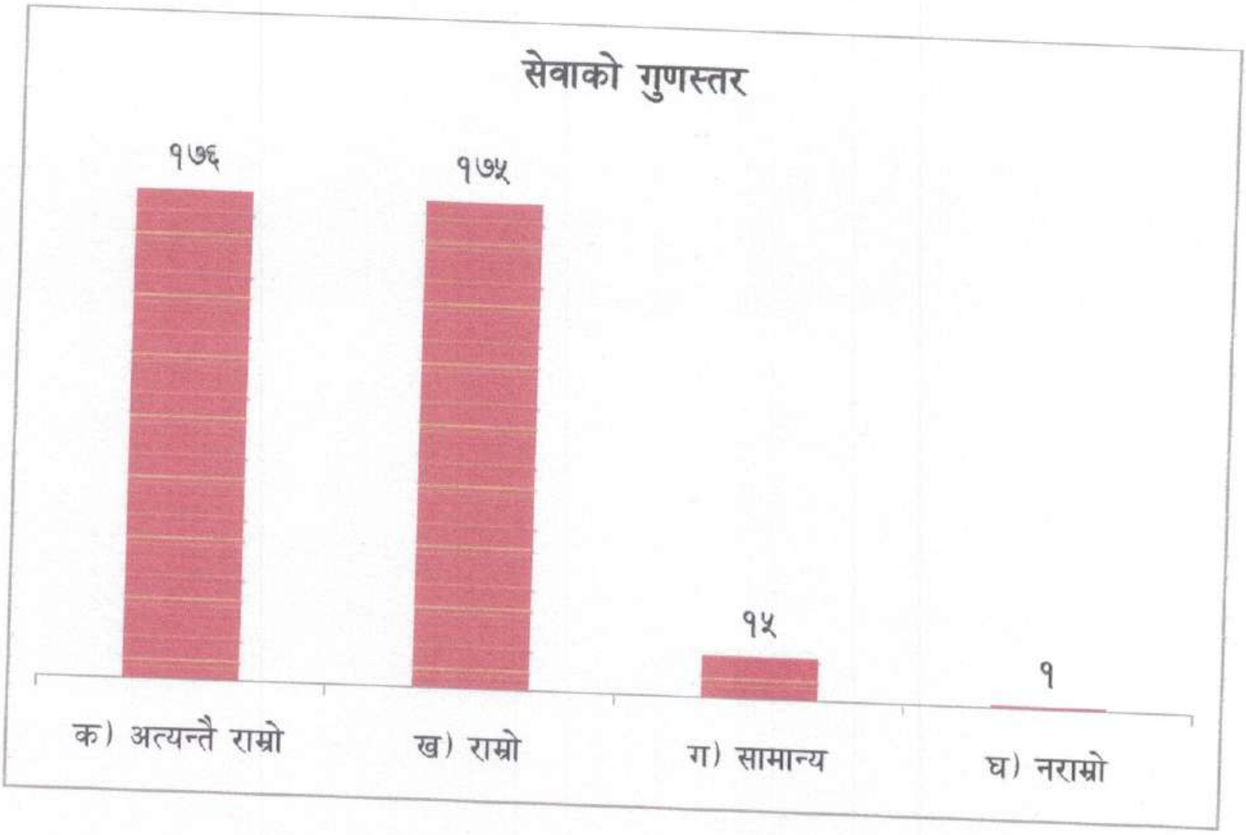
२.१३ कार्यालयले सेवा प्रदान गर्ने प्रक्रिया

सर्वेक्षण अवधिभरमा सेवा लिएका कुल ३६७ जना सेवाग्राहीमध्ये कार्यालयले सेवा दिने प्रकृयाका सम्बन्धमा उत्तर दिने कुल ३६६ सेवाग्राहीहरुमध्ये २३१ जना अर्थात ६३.१ प्रतिशतले कार्यालयको सेवा प्रदान गर्ने प्रक्रियालाई सरल र छरितो रहेको बताएका छन्। त्यसैगरी १२५ जना अर्थात ३४.२ प्रतिशतले प्रक्रिया ठीकै रहेको र १० जना अर्थात २.७ प्रतिशतले प्रक्रियालामो र झन्झटिलो रहेको धारणा व्यक्त गरेका छन्। यस तथ्याङ्कले अधिकांश सेवाग्राहीले कार्यालयको सेवा प्रवाह प्रक्रियालाई सहज र प्रभावकारी रूपमा अनुभव गरेको देखाउँछ। प्रस्तुत तालिका तथा चित्रबाट सेवा प्रदान गर्ने प्रक्रियाप्रति सेवाग्राहीको धारणा देखिन्छ।



२.१४ सेवाको समय तथा गुणस्तर

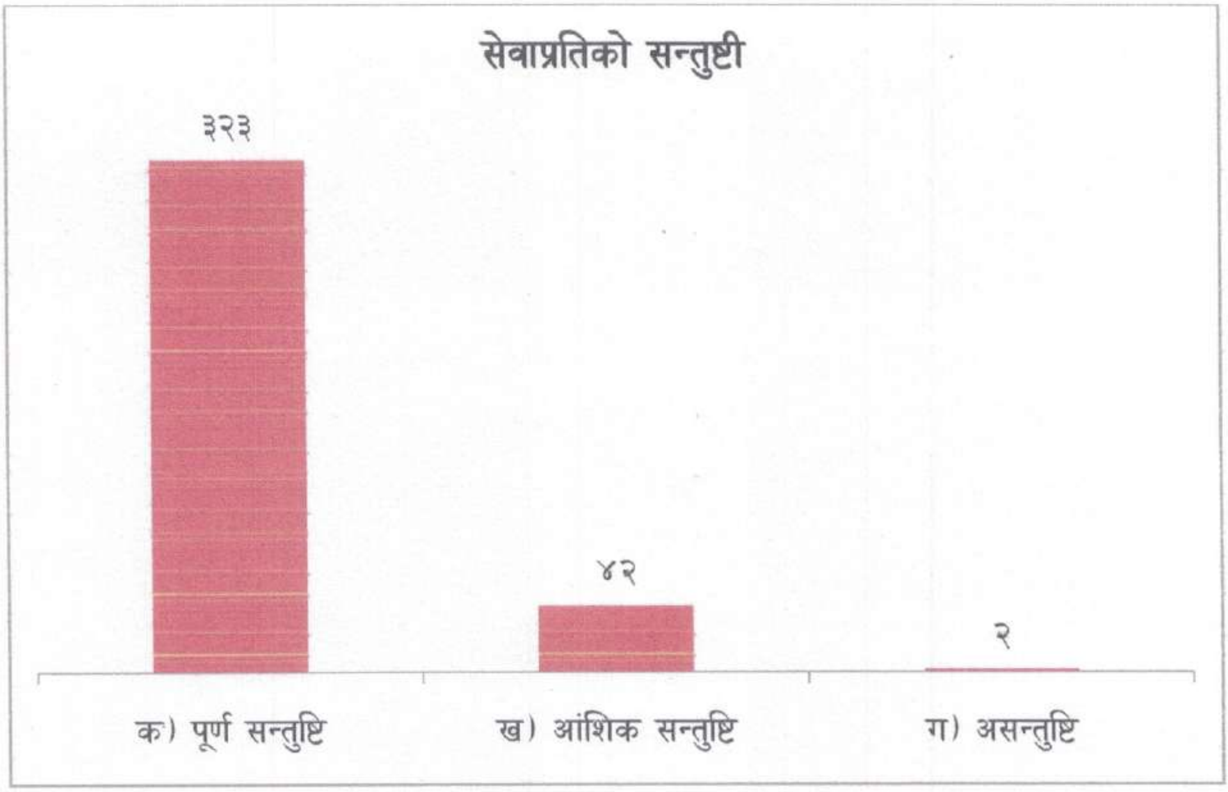
सर्वेक्षण अवधिभरमा सेवा लिएका कुल ३६७ जना सेवाग्राहीमध्ये १७६ जना अर्थात ४८.० प्रतिशतले कार्यालयबाट प्रदान गरिएको सेवाको समय तथा गुणस्तरलाई अत्यन्त राम्रोभनी मूल्याङ्कन गरेका छन्। त्यसैगरी १७५ जना अर्थात ४७.७ प्रतिशतले राम्रो, १५ जना अर्थात ४.१ प्रतिशतले सामान्य तथा १ जना अर्थात ०.२ प्रतिशतले नराम्रो रहेको बताएका छन्। यस तथ्याङ्कले अधिकांश सेवाग्राही कार्यालयबाट प्राप्त सेवाको समय तथा गुणस्तरप्रति सकारात्मक रहेको तथा सेवा प्रवाह सन्तोषजनक रहेको देखाउँछ। प्रस्तुत चित्रबाट सेवाको समय तथा गुणस्तर सम्बन्धी सेवाग्राहीको धारणा देखिन्छ।



२.१५ सेवाग्राहीको सेवाप्रतिको सन्तुष्टी

नेपाल सरकार गृह मन्त्रालय जिल्ला प्रशासन कार्यालय तेह्रथुम

सर्वेक्षण अवधिभरमा सेवा लिएका कुल ३६७ जना सेवाग्राहीमध्ये ३२२ जना अर्थात ८७.९८ प्रतिशत सेवाग्राहीले कार्यालयबाट प्राप्त सेवाप्रतिपूर्ण सन्तुष्टरहेको बताएका छन्। त्यसैगरी ४२ जना अर्थात ११.४८ प्रतिशत सेवाग्राही आंशिक सन्तुष्ट रहेको पाइएको छ भने २ जना अर्थात ०.५५ प्रतिशत सेवाग्राही असन्तुष्ट रहेको देखिएको छ। यस तथ्याङ्कले अधिकांश सेवाग्राही कार्यालयबाट प्रदान गरिएको सेवाप्रति सन्तुष्ट रहेको तथा सेवा प्रवाहको गुणस्तरप्रति सकारात्मक धारणा रहेको स्पष्ट गर्दछ। प्रस्तुत चित्रबाट सेवाग्राहीको सन्तुष्टीको अवस्था देखिन्छ।



परिच्छेद-३: सकारात्मक तथा सुधारात्मक पक्षहरु

३.१ सकारात्मक पक्ष

सर्वेक्षणबाट प्राप्त तथ्याङ्क तथा सेवाग्राहीहरूको प्रतिक्रियाको विश्लेषण गर्दा तेह्रथुम जिल्लास्थित सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरूले सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी, पारदर्शी तथा सेवाग्राहीमैत्री बनाउन विभिन्न सकारात्मक प्रयासहरू गरेको देखिन्छ। अधिकांश सेवाग्राहीहरूले कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाप्रति सन्तुष्टी व्यक्त गरेका छन् भने सेवा प्रवाहमा विगतको तुलनामा सुधार हुँदै गएको धारणा समेत व्यक्त गरेका छन्। सर्वेक्षणबाट देखिएका प्रमुख सकारात्मक पक्षहरू देहाय बमोजिम रहेका छन्:–

- अधिकांश कार्यालयहरूमा सेवाग्राहीलाई आवश्यक सेवा उपलब्ध गराउन नियमित तथा निरन्तर सेवा प्रवाहको व्यवस्था रहेको।
- कार्यालयहरूमा नागरिक वडापत्र, सूचना बोर्ड तथा आवश्यक सूचनाहरू प्रदर्शन गरी सेवाग्राहीलाई जानकारी उपलब्ध गराउने अभ्यास रहेको।
- सेवाग्राही र कार्यालयबीचको सम्पर्क तथा सूचना आदानप्रदानलाई सहज बनाउन सूचना प्रविधिको प्रयोग क्रमशः विस्तार हुँदै गएको।
- अधिकांश कार्यालयहरूले सेवाग्राहीलाई आवश्यक जानकारी तथा सहजीकरण उपलब्ध गराउने प्रयास गरेको पाइयो।
- सेवा प्रवाहमा समयबद्धता, उत्तरदायित्व तथा जवाफदेहितालाई प्राथमिकता दिने अभ्यास विकास हुँदै गएको देखियो।
- कार्यालयहरूमा प्रतिक्षालय, खानेपानी लगायतका आधारभूत सेवाग्राहीमैत्री सुविधाहरू उपलब्ध गराउने प्रयास गरिएको।
- सेवाग्राहीको गुनासो, सुझाव तथा पृष्ठपोषणलाई ग्रहण गरी सुधारात्मक उपाय अवलम्बन गर्ने सकारात्मक प्रवृत्ति देखिएको।
- सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप सरल, सहज तथा नागरिकमुखी बनाउन विभिन्न निकायहरूले संस्थागत सुधारका कार्यहरू अगाडि बढाएको देखिन्छ।

३.२ सर्वेक्षणबाट प्राप्त पृष्ठपोषण

सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीहरूले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी, सहज तथा सेवाग्राहीमैत्री बनाउन विभिन्न सुझाव तथा पृष्ठपोषण प्रदान गरेका छन्। प्राप्त पृष्ठपोषणको विश्लेषण गर्दा मुख्य रूपमा सेवा सहजीकरण, सूचना प्रवाह, भौतिक सुविधा तथा कर्मचारी व्यवहारसँग सम्बन्धित विषयहरू बढी उठान भएको देखिन्छ। प्रमुख पृष्ठपोषणहरू देहाय बमोजिम रहेका छन्–

- कार्यालयमा सेवाग्राहीलाई आवश्यक पर्ने निवेदन, फाराम तथा कागजातका नमुना ढाँचाहरू सहज रूपमा उपलब्ध गराउनुपर्ने।
- कार्यालयका विभिन्न शाखा, सेवा तथा कार्यप्रक्रियाका सम्बन्धमा स्पष्ट जानकारी उपलब्ध गराई One Door System मार्फत सेवा प्रवाहको व्यवस्था गर्नुपर्ने।
- सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूलाई आवश्यक जानकारी तथा मार्गदर्शन प्रदान गर्ने Help Desk लाई थप प्रभावकारी बनाउनुपर्ने।
- सेवाग्राहीले बुझाउनुपर्ने दस्तुर तथा शुल्कहरू QR Code, Connect IPS वा अन्य डिजिटल माध्यमबाट भुक्तानी गर्न सकिने व्यवस्था विस्तार गर्नुपर्ने।
- कार्यालयमा निःशुल्क वा सहुलियत दरमा फोटोकपी तथा प्रिन्ट सेवाको व्यवस्था गर्नुपर्ने।
- सेवाग्राही प्रतिको कर्मचारीको व्यवहार, सञ्चार शैली तथा सेवामुखी कार्यसंस्कृतिमा थप सुधार गर्नुपर्ने।
- कार्यालय परिसरको सरसफाइ, स्वच्छ खानेपानी तथा शौचालय व्यवस्थापनमा थप ध्यान दिनुपर्ने।
- सेवाग्राहीको सुविधाका लागि पर्याप्त प्रतीक्षालय, बस्ने स्थान तथा पार्किङ व्यवस्थापन सुधार गर्नुपर्ने।
- आवश्यकताअनुसार निःशुल्क WiFi सेवा उपलब्ध गराउनुपर्ने।
- सदरमुकाम तथा प्रमुख स्थानहरूमा जिल्लास्थित सरकारी कार्यालयहरूको अवस्थिति र उपलब्ध सेवासम्बन्धी जानकारी दिने सूचना तथा Location Board राख्नुपर्ने।
- टाढाका क्षेत्रबाट सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूको अवस्थालाई समेत ध्यानमा राखी सेवा प्रवाहलाई थप सहज र प्राथमिकतायुक्त बनाउनुपर्ने।
- कर्मचारीहरूको क्षमता अभिवृद्धि, सेवा प्रवाह व्यवस्थापन तथा सेवाग्राहीमैत्री व्यवहार सम्बन्धी तालिम, गोष्ठी तथा अभिमुखीकरण कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुपर्ने।
- कार्यालय परिसरमा आवश्यकताअनुसार क्यान्टिन वा चमेनागृहको व्यवस्था गरी सेवाग्राहीलाई आधारभूत सुविधा उपलब्ध गराउनुपर्ने।
- कार्यालयबाट उपलब्ध हुने सेवा, आवश्यक कागजात, दस्तुर तथा प्रक्रिया सम्बन्धी जानकारीलाई अझ प्रभावकारी रूपमा सार्वजनिक गर्नुपर्ने।

३.३. सुधारात्मक उपायहरू

सरकारी तथा सार्वजनिक निकायबाट जनतालाई उपलब्ध गराइने सेवा प्रभावकारी, गुणस्तरीय तथा सेवाग्राहीमैत्री हुन नसकेमा जनताले सुशासन तथा सकारात्मक परिवर्तनको प्रत्यक्ष अनुभूति गर्न सक्दैनन्। सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई सरल, सहज, पारदर्शी, जवाफदेही तथा परिणाममुखी बनाउन सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझाव, पृष्ठपोषण तथा सर्वेक्षणबाट प्राप्त तथ्यहरूको आधारमा देहायका सुधारात्मक उपायहरू अवलम्बन गर्न आवश्यक देखिन्छ:

- समय, प्रक्रिया, लागत तथा दूरी कम गर्न सूचना तथा सञ्चार प्रविधिमा आधारित सेवा प्रवाहलाई थप विस्तार तथा प्रभावकारी बनाउनुपर्ने।
- सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाउन स्वीकृत दरबन्दीअनुसार आवश्यक जनशक्ति व्यवस्थापन तथा क्षमता विकासका कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुपर्ने।
- कार्यालयका Website, E-mail, Facebook Page लगायतका विद्युतीय माध्यमहरू नियमित रूपमा अद्यावधिक गरी सेवासम्बन्धी सूचना सहज रूपमा उपलब्ध गराउनुपर्ने।
- सेवाको प्रक्रिया, आवश्यक कागजात, दस्तुर, समयावधि तथा जिम्मेवार शाखाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीलाई पूर्वजानकारी हुने व्यवस्था मिलाई व्यापक प्रचार– प्रसार गर्नुपर्ने।
- सेवाग्राहीमैत्री भौतिक संरचना, स्पष्ट संकेत प्रणाली (Signage), व्यवस्थित कार्यालय Layout तथा सहज पहुँचयुक्त वातावरण निर्माण गर्नुपर्ने।
- Help Desk लाई थप प्रभावकारी बनाई सेवाग्राहीको आवश्यकताअनुसार निवेदन लेख्ने, फाराम भर्ने तथा आवश्यक परामर्श प्रदान गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने।
- कार्यालयका विभिन्न शाखा तथा सेवासम्बन्धी जानकारी एकीकृत रूपमा उपलब्ध गराउन One Door System को अवधारणालाई क्रमशः कार्यान्वयन गर्नुपर्ने।
- सेवाग्राहीहरूको भौगोलिक दूरी तथा विशेष अवस्थालाई मध्यनजर गर्दै सेवा प्रवाहमा प्राथमिकता तथा सहजीकरणका उपायहरू अवलम्बन गर्नुपर्ने।
- कार्यालय परिसरको सरसफाइ, स्वच्छ खानेपानी, शौचालय, बालपोषण कक्ष (आवश्यकताअनुसार), प्रतीक्षालय तथा क्यान्टिनजस्ता आधारभूत सुविधाको व्यवस्थापनमा विशेष ध्यान दिनुपर्ने।
- सेवाग्राहीको सुविधाका लागि पर्याप्त बस्ने व्यवस्था, पार्किङ व्यवस्थापन तथा आवश्यक स्थानमा निःशुल्क WiFiसेवा विस्तार गर्नुपर्ने।

- सेवा प्रदायक कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनमा सेवाग्राहीको पृष्ठपोषणलाई समेत आधार बनाउने प्रणाली विकास गर्नुपर्ने।
- सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी बनाउन कार्यालय प्रमुखबाट नियमित अनुगमन, निरीक्षण तथा सुपरिवेक्षणको व्यवस्था गर्नुपर्ने।
- क्षतिपूर्तिसहितको नागरिक वडापत्रको प्रभावकारी कार्यान्वयन तथा नियमित अद्यावधिकका लागि आवश्यक पहल गर्नुपर्ने।
- सार्वजनिक जवाफदेहिता तथा पारदर्शिता प्रवर्द्धनका लागि सार्वजनिक सुनुवाइ, सामाजिक परीक्षण, सार्वजनिक परीक्षण तथा नागरिक संवादजस्ता विधिहरू नियमित रूपमा सञ्चालन गर्नुपर्ने।
- विकास निर्माण तथा सेवा प्रवाहसँग सम्बन्धित कार्यहरूको नियमित अनुगमन तथा मूल्याङ्कन गरी सुधारात्मक कार्ययोजना लागू गर्नुपर्ने।
- कर्मचारीहरूको क्षमता विकास, सेवा संस्कार, व्यावसायिक आचरण, सञ्चार सीप तथा सेवाग्राहीमैत्री व्यवहार सम्बन्धी तालिम, गोष्ठी तथा अभिमुखीकरण कार्यक्रम सञ्चालन गर्नुपर्ने।
- सेवाग्राहीले बुझाउनुपर्ने राजस्व, शुल्क तथा दस्तुरहरू डिजिटल माध्यम (QR Code, Connect IPS, Mobile Banking लगायत) बाट भुक्तानी गर्न सकिने व्यवस्था विस्तार गर्नुपर्ने।
- सेवाग्राहीलाई आवश्यक पर्ने निवेदन, फाराम तथा नमुना ढाँचाहरू कार्यालय तथा विद्युतीय माध्यममार्फत सहज रूपमा उपलब्ध गराउनुपर्ने।
- कार्यालयमा सूचना अधिकारी, गुनासो व्यवस्थापन संयन्त्र तथा सुझाव संकलन प्रणालीलाई थप प्रभावकारी बनाउँदै प्राप्त सुझावहरूको नियमित समीक्षा र कार्यान्वयन गर्नुपर्ने।
- सदरमुकाम तथा प्रमुख सेवा केन्द्रहरूमा जिल्लास्थित सरकारी कार्यालयहरूको अवस्थिति तथा उपलब्ध सेवासम्बन्धी जानकारी दिने सूचना बोर्ड तथा मार्गदर्शन प्रणालीको व्यवस्था गर्नुपर्ने।

परिच्छेद-४: सारांश र निष्कर्ष

४.१ सारांश

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण प्रतिवेदन तेह्रथुम जिल्लाका २९ वटा सरकारी तथा सार्वजनिक कार्यालयहरूमा मिति २०८३/०१/०८ देखि २०८३/०१/१७ गतेसम्म सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरूको धारणा, अनुभव तथा पृष्ठपोषणलाई आधार मानी तयार गरिएको हो। सर्वेक्षणका लागि २० वटा प्रश्न समावेश भएको एकीकृत प्रश्नावली प्रयोग गरी विभिन्न कार्यालयहरूबाट प्राप्त विवरण तथा प्रतिक्रियाको विश्लेषण गरिएको छ। सबै विषयगत कार्यालयहरूमा एउटै प्रकारको प्रश्नावली प्रयोग गरिएकाले सेवा प्रवाहसम्बन्धी समग्र धारणा तथा सन्तुष्टीको अवस्था मूल्याङ्कन गर्न सहज भएको छ।

सर्वेक्षण अवधिमा जिल्लाका २९ वटा कार्यालयहरूबाट प्राप्त ३६७ जना सेवाग्राहीको विवरण विश्लेषण गरिएको छ। सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीहरूमध्ये पुरुषको संख्या महिलाको तुलनामा बढी रहेको पाइयो। उमेर समूहअनुसार ४० वर्षभन्दा कम उमेरका सेवाग्राहीहरूको सहभागिता उल्लेख्य रहेको देखिएको छ। त्यसैगरी शैक्षिक स्तरका आधारमा माध्यमिक तहसम्म अध्ययन गरेका सेवाग्राहीहरूको संख्या बढी रहेको पाइयो। कार्यालयगत रूपमा जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूको संख्या सबैभन्दा बढी रहेको देखिएको छ।

सर्वेक्षणबाट अधिकांश कार्यालयहरूले नागरिकमैत्री सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पूर्वाधार, सूचना प्रविधिको प्रयोग, नागरिक वडापत्र, गुनासो सुनुवाइ संयन्त्र तथा पारदर्शिता प्रवर्द्धनका प्रयासहरू अवलम्बन गरेको देखिएको छ। तथापि सेवा प्रवाहलाई अझ प्रभावकारी, सहज, छिटोछरितो तथा सेवाग्राहीमैत्री बनाउन विभिन्न सुधारका आवश्यकता रहेको तथ्य पनि सर्वेक्षणबाट उजागर भएको छ।

४.२ निष्कर्ष

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको प्रभावकारिता अभिवृद्धि गर्न सेवाग्राही र सेवा प्रदायक निकाय दुवै पक्षको सक्रिय, जिम्मेवार तथा उत्तरदायी भूमिका आवश्यक हुन्छ। नागरिकको आवश्यकता, अपेक्षा तथा चाहनाअनुरूप गुणस्तरीय सेवा उपलब्ध गराउन सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरू निरन्तर सुधार र नवप्रवर्तनतर्फ उन्मुख रहनुपर्दछ। साथै सेवाग्राहीहरूले पनि सार्वजनिक सेवाको गुणस्तर, पारदर्शिता तथा जवाफदेहिताको सम्बन्धमा निरन्तर पृष्ठपोषण प्रदान गरी सुधार प्रक्रियामा सहयोग पुऱ्याउनु आवश्यक हुन्छ।

सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजाले जिल्लाका अधिकांश सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरूमा सेवा प्रवाह सुधारका सकारात्मक प्रयासहरू भइरहेका देखाए पनि सेवा प्रक्रियाको जटिलता, सीमित स्रोत-साधन, कर्मचारी व्यवस्थापन, सेवाग्राहीसँगको व्यवहार, सूचना प्रवाहको अपर्याप्तता तथा भौतिक पूर्वाधारका केही पक्षहरूमा थप सुधार आवश्यक रहेको संकेत गरेको छ। सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझाव तथा पृष्ठपोषणलाई कार्यान्वयन गर्दै सेवा प्रक्रियाको सरलीकरण, सूचना प्रविधिको प्रभावकारी उपयोग, आवश्यक स्रोत-साधनको व्यवस्थापन, कर्मचारी क्षमता विकास तथा सेवाग्राहीमैत्री कार्यसंस्कृतिको प्रवर्द्धन गर्न सकिएमा तेह्रथुम जिल्लाको सार्वजनिक सेवा प्रवाह थप प्रभावकारी, पारदर्शी, उत्तरदायी तथा नागरिकमुखी बन्ने अपेक्षा गर्न सकिन्छ।

यस प्रकार सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणबाट प्राप्त निष्कर्ष तथा सुझावहरूको प्रभावकारी कार्यान्वयनमार्फत सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा गुणात्मक सुधार ल्याई सुशासन प्रवर्द्धन तथा नागरिक सन्तुष्टी अभिवृद्धिमा महत्वपूर्ण योगदान पुग्ने विश्वास लिइएको छ।