

तेह्रथुम जिल्लास्थित सरकारी कार्यालयहरूको सेवाग्राही सन्तुष्टि
सर्वेक्षण प्रतिवेदन, २०८०



नेपाल सरकार
गृह मन्त्रालय
जिल्ला प्रशासन कार्यालय, तेह्रथुम



नेपाल सरकार
गृह मन्त्रालय

जिल्ला प्रशासन कार्यालय

पत्र संख्या:- ०८०/८१

तेह्रथुम



कोशी प्रदेश, नेपाल

च.नं.-

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 क्रियाशील रहेका छन्। जनमैत्री सेवा प्रवाहका लागि जिल्ला प्रशासन सुधार कार्ययोजना, २०८० तर्जुमा तथा कार्यान्वयन हुँदै आएको छ। सेवाप्रवाहलाई जनअपेक्षित तुल्याउन आवधिक रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणगर्ने जिल्ला प्रशासन सुधार कार्ययोजना, २०८० को उद्देश्य अनुसार कार्यालय प्रमुखको बैठकको निर्णयानुसार २०८० भाद्र १ देखि २०८० भाद्र ८ गते सम्म अभियानको रूपमा सर्वेक्षण गरी प्राप्त तथ्यको विश्लेषणका आधारमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन, २०८० प्रकाशन गरिएको छ।

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

सुशासन कायम गर्ने कार्यमा सेवाग्राही र सेवाप्रदायक दुवै पक्षहरू जिम्मेवार हुन्छन्। विद्यमान परिवेशमा सेवाप्रदायक निकायहरू सेवाप्रवाहका लागि सक्षम भएतापनि सेवाग्राहीहरूको सशक्तीकरणका लागि विभिन्न प्रयासहरूको खाँचो रहेको देखिन्छ। सेवाप्राप्तिका लागि आवश्यक प्रक्रिया र कागजातहरूका बारेमा सेवाग्राहीहरूलाई पूर्ण जानकारी गराउँदै गुणस्तरीय सेवा प्राप्त सेवाग्राहीको अधिकारको विषय स्थापित गर्दै सेवा प्रवाहका बारेमा आवधिक रूपमा सर्वेक्षणमार्फत अभिमत लिई सुधारका कार्यहरूलाई निरन्तरता दिन जिल्लाका सबै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरूलाई हार्दिक अनुरोध गर्न चाहन्छु।

अन्त्यमा, यस सर्वेक्षण प्रतिवेदन तयारी कार्यमा संयोजकको रूपमा महत्त्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गर्नुहुने स्वास्थ्य कार्यालय तेह्रथुमका तथ्यांक अधिकृत श्री तोयानाथ दाहाल,सदस्यको रूपमा रहनुहुने ना.सु. श्री महात्तन्द रिजाल र लेखापाल श्री शशी रेग्मीलाई विशेष धन्यवाद दिन चाहन्छु।

कृष्ण पौडेल

प्रमुख जिल्ला अधिकारी

विषयसूची



१. पृष्ठभूमि.....	१
२. सर्वेक्षणको उद्देश्य:-.....	१
३.सर्वेक्षण विधि:.....	२
४. सर्वेक्षणको सीमा:	२
५. सकारात्मक तथा सुधारात्मक पक्षहरु.....	१२
६. सारांश र निष्कर्ष	१५
७. सर्वेक्षण प्रश्नावली	१७



परिच्छेद:- एक परिचय

१.१ पृष्ठभूमि

सार्वजनिक प्रशासन राज्य सञ्चालनको आधारस्तम्भ एवं सरकार र नागरिक बीचको सम्पर्क सेतुको रूपमा रहेको स्थायी संरचना 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 बनाउनु आवश्यक छ भन्ने धारणाको विकासको भएको छ । सार्वजनिक प्रशासनलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासन कायम गर्ने नेपालको संविधानको मर्म र भावना मूताविक नै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरू क्रियाशील रहनु पर्दछ । सार्वजनिक सेवा तथा वस्तुहरूलाई आम सर्वसाधारण जनता समक्ष सहज र सरल रूपमा 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 उद्देश्यले जिल्ला प्रशासन कार्यालय तेह्रथुमबाट प्रशासन सुधार वार्षिक कार्ययोजना, २०८० सार्वजनिक गरिएको छ । सोही कार्ययोजना कार्यान्वयन गर्न सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने विषय समावेश भएकोले सोही विषयको कार्यान्वयनका लागि सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण जिल्लास्थित सबै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरूमा गरिएको थियो । सेवाग्राहीको सार्वजनिक सेवाप्रति धारणा, अवस्था यकिन गर्ने र सोका आधारमा पृष्ठपोषण प्राप्त गरी आगामी दिनमा थप जनमैत्री, गुणस्तरीय, पारदर्शी बनाउने उद्देश्यका साथ सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरी यो प्रतिवेदन तयार गरिएको हो ।

१.२ सर्वेक्षणको उद्देश्य:-

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका उद्देश्यहरू निम्नबमोजिम रहेका छन्

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

- सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई जनमैत्री, पारदर्शी, जनउत्तरदायी बनाउनु ।

१.३ सर्वेक्षण विधि:

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको लागि निम्न विधिहरू प्रयोग गरिएको छ:-

- जिल्ला स्थित सबै सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरूमा विभिन्न २० वटा प्रश्नावली रहेको सर्वेक्षण फारम मार्फत वस्तुगत र विषयगत सूचना संकलन गरिएको ।
- मिति २०८०/०५/०१ देखि २०८०/०५/०८ गते सम्म जिल्ला स्थित सरकारी/सार्वजनिक कार्यालयमा सेवा लिन आउने सेवाग्राहीलाई मात्र छनोट गरिएको

१.४ सर्वेक्षणको सीमा:

निम्न सीमाहरूको परिधिभित्र रही सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण र विश्वलेषण गरिएको छ।

- मिति २०८०/०५/०१ गतेदेखि २०८०/०५/०८ गते सम्म सरकारी/सार्वजनिक कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरूलाई मात्र समेटिनु।
- सबै कार्यालयहरूमा एकै प्रकृतिको प्रश्नावली प्रयोग गरिनु ।
- सेवाग्राहीको व्यक्तिगत आचरणका कारण सेवाग्राही सर्वेक्षण फारममा रहेका सबै प्रश्नावलीको जवाफ समेट्न नसकिनु ।
- जिल्लास्थित विषयगत कार्यालयहरूको कार्य प्रकृति फरक-फरक भएकाले नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठिन हुन ।
- सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण भई विश्वलेषणको लागि गठित समितिलाई प्राप्त भएका ३१ वटा कार्यालयका ४८९ जना सेवाग्राहीलाई मात्र समावेश गरिएको

परिच्छेद:- दुई तथ्याङ्क विश्लेषण

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीहरूले सेवा प्रदायक निकायहरूको सेवा प्रवाहको गुणस्तर, लागत, समय, कार्यप्रकृया आदिको बारेमा 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 सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीको विवरण:

तलको तालिकाबाट विभिन्न कार्यालयमा सेवा प्राप्त गर्न आएका सेवाग्राहीहरूको कार्यालयगत विवरण उल्लेख गरिएको छ। सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी ३१ वटा कार्यालय मध्ये सबैभन्दा बढी जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा सेवा लिने सेवाग्राही सबैभन्दा बढी २०.८६ प्रतिशत रहेको पाईयो भने त्यसपछि क्रमश जिल्ला प्रहरी कार्यालय, इलाका प्रशासन कार्यालयमा सबैभन्दा बढी सेवा लिन आउने गरेको सर्वेक्षणमाबाट देखिन्छ। साथै जिल्ला समन्वय समितिको कार्यालय, स्वास्थ्य कार्यालय र भेटेनरी अस्पताल तथा पशुसेवा विज्ञ कार्यालयमा सर्वेक्षण अवधिभर शून्य सेवाग्राही रहेको तलको तालिकाबाट देखाईएको छ।

तालिकानं.१ सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीहरूको कार्यालयगत संख्या

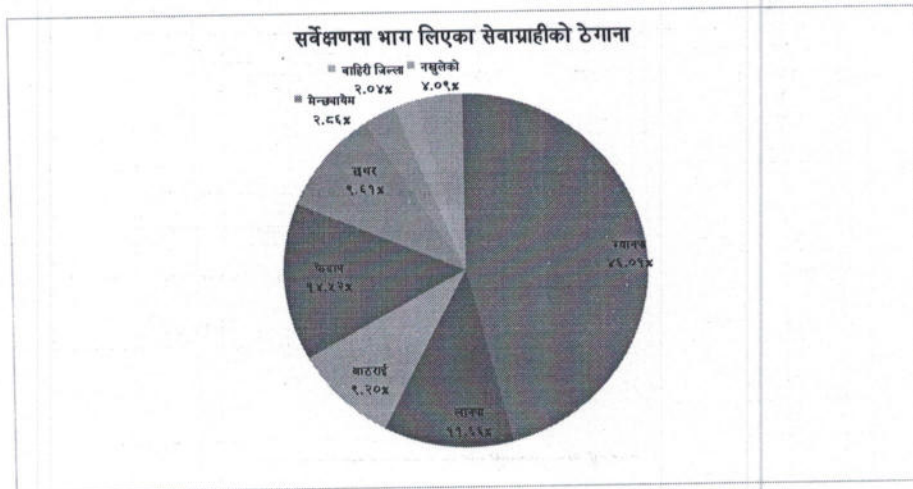
सि.नं.	कार्यालयकोनाम	सेवाग्राहीकोसंख्या	प्रतिशत
१	तेहथुमजिल्लाअदालत	८	१.६४
२	जिल्लाप्रशासनकार्यालय	१०२	२०.८६
३	जिल्लाप्रहरीकार्यालय	३७	७.५७
४	जिल्लासमन्वयसमितिकोकार्यालय	०	०.००
५	ईलाकाप्रशासनकार्यालय, आठराई	३१	६.३४
६	जिल्लासरकारीबकिलकार्यालय	६	१.२३
७	कारागारकार्यालय,	१०	२.०४
८	शिक्षाविकासतथासमन्वयईकाई	२६	५.३२
९	कोषतथाखानियन्त्रककार्यालय	१३	२.६६
१०	मालपोतकार्यालयम्याङ्लुङ्ग	२१	४.२९
११	मालपोतकार्यालयआठराई	७	१.४३
१२	नापीकार्यालयम्याङ्लुङ्ग	१६	३.२७
१३	नापीकार्यालयआठराई	६	१.२३
१४	जिल्लानिर्वाचनकार्यालय	५	१.०२
१५	जिल्लाहुलाककार्यालय	१५	३.०७

२.२ स्थानीय तहअनुसार सेवग्राहीको विवरण:

सेवग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा सर्वेक्षण अवधिभरमा सहभागी भएका कुल ४८९ जना सेवग्राहीमध्ये म्याङ्लुङ्ग नगरपालिकाबाट सबैभन्दा बढी २२५ जना अर्थात ४६.०१ प्रतिशत सेवग्राही सरकारी सेवा लिएको, लालीगुराँस नगरपालिकाका ५७ जना अर्थात ११.६६ प्रतिशत, आठराई गाउँपालिकाका ४५ अर्थात ९.२० प्रतिशत, फेदाप गाउँपालिकाका ७१ अर्थात १४.५२ प्रतिशत, मेन्छयायेम गाउँपालिकाका सबैभन्दा कम १४ जना अर्थात २.८६ प्रतिशत, छथर गाउँपालिकाका ४७ जना अर्थात ९.६१ प्रतिशत, बाहिरी जिल्लाबा सेवा लिन आउने सेवग्राह १० जना अर्थात २.०४ प्रतिशत साथै ठेगाना नखुलाएका सेवग्राही २० जना अर्थात ४.०९ प्रतिशतले सरकारी सेवा लिन आउने गरेको तलको तालिका तथा पाईचार्टद्वारा स्पष्ट पारिएको छ ।

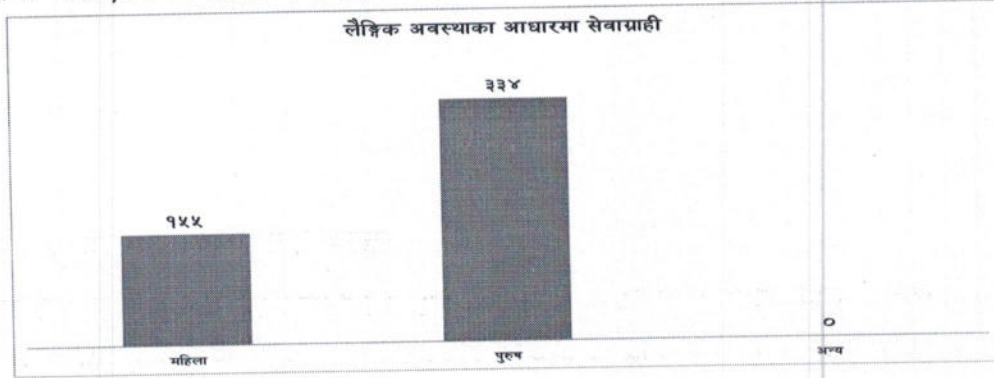
तालिका नं. २ स्थानीय तहअनुसार सर्वेक्षणमा सहभागी सेवग्राहीको संख्या

स्थानीय तहअनुसार सेवग्राहीको विवरण			
सि.नं.	स्थानीय तहको नाम	सेवग्राहीको संख्या	प्रतिशत
१	म्याङ्लुङ्ग नगरपालिका	२२५	४६.०१
२	लालीगुराँस नगरपालिका	५७	११.६६
३	आठराई गाउँपालिका	४५	९.२०
४	फेदाप गाउँपालिका	७१	१४.५२
५	मेन्छयायेम गाउँपालिका	१४	२.८६
६	छथर गाउँपालिका	४७	९.६१
७	बाहिरी जिल्ला	१०	२.०४
८	नखुलेको	२०	४.०९
	जम्मा	४८९	१००



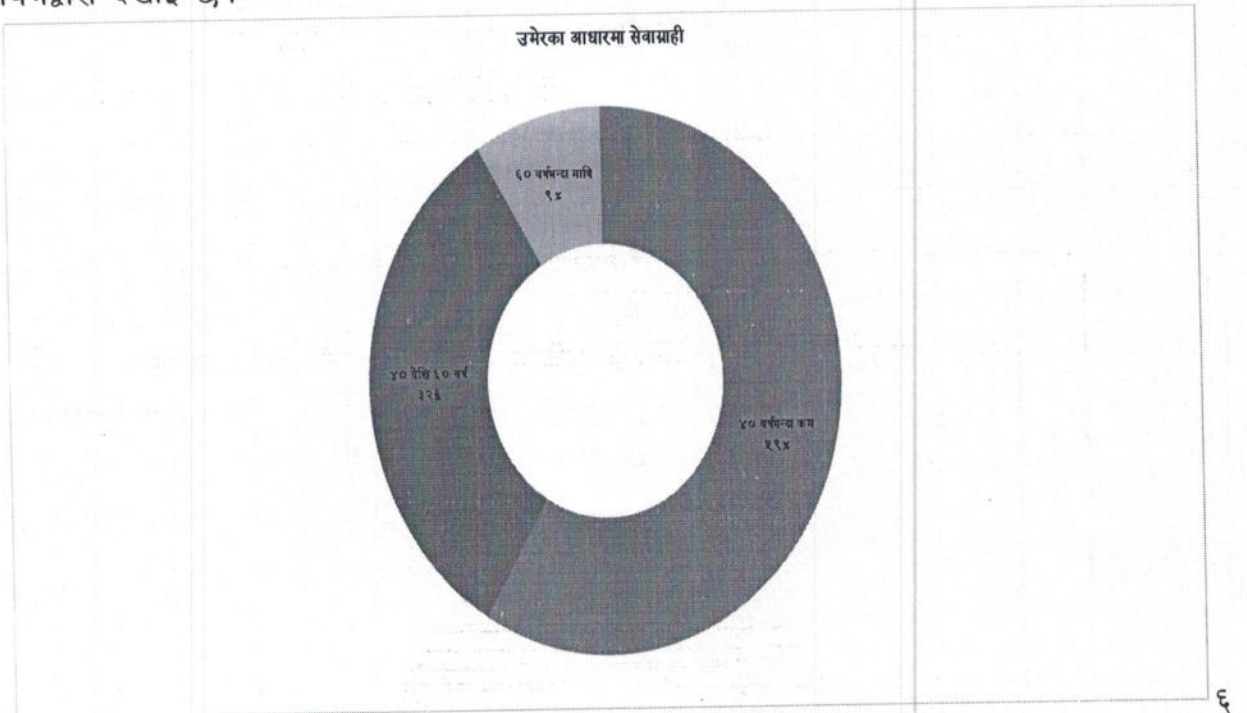
२.३ लिङ्ग अनुसार सेवाग्राहीको विवरणः

सर्वेक्षणअवधिभरमा कार्यालयमा सेवा लिन उपस्थित कुल ४८९ जना सेवाग्राहीमध्ये पुरुष ३३४ अर्थात ७२.५९ प्रतिशत र महिला १५५ जना अर्थात २७.४१ प्रतिशत उक्त अवधिमा कुनै पनि अन्य लिङ्गले सेवा नलिएको चित्रद्वारा देखाइएको छ ।



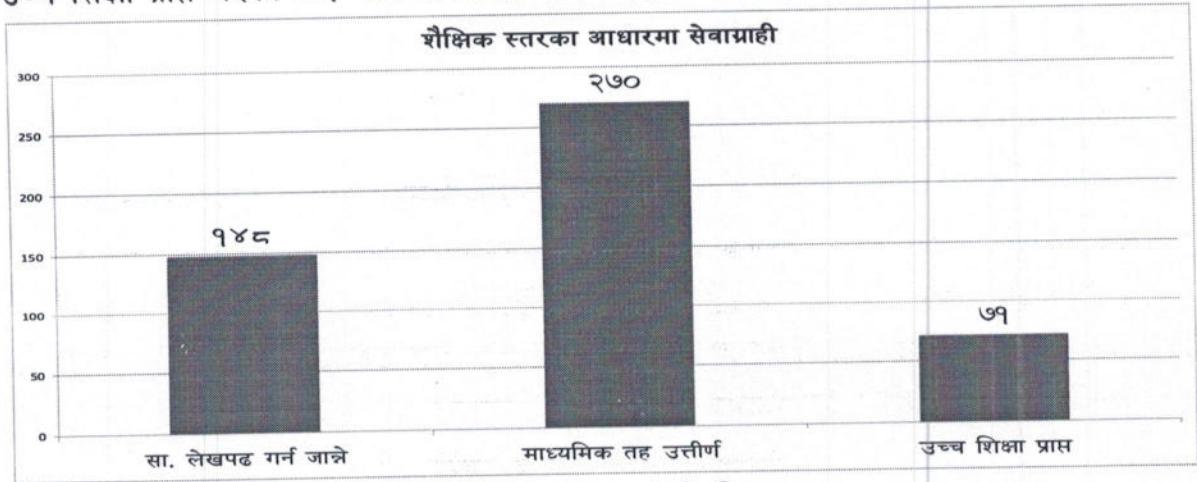
२.४ उमेर समूहअनुसार सेवाग्राहीको विवरणः-

तलको तालिका तथा चार्टमा सर्वेक्षण समयावधिमा सरकारी कार्यालयहरूमा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरूको उमेर अनुसारको स्थितिलाई देखाइएको छ। सर्वेक्षण अवधिमा सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा सहभागी भएका कुल ४८९ जना सेवाग्राही मध्ये ४० वर्ष भन्दा कम उमेरका सेवाग्राही २८७ जना अर्थात ५९ प्रतिशत, ४०- ६० वर्ष सम्मका सेवाग्राही १५९ जना अर्थात ३२ प्रतिशत र ६० वर्षभन्दा माथिका सेवाग्राही ४३ जना अर्थात ९ प्रतिशत रहेको देहाय बमोजिमको तालिका र चित्रद्वारा देखाइन्छ।



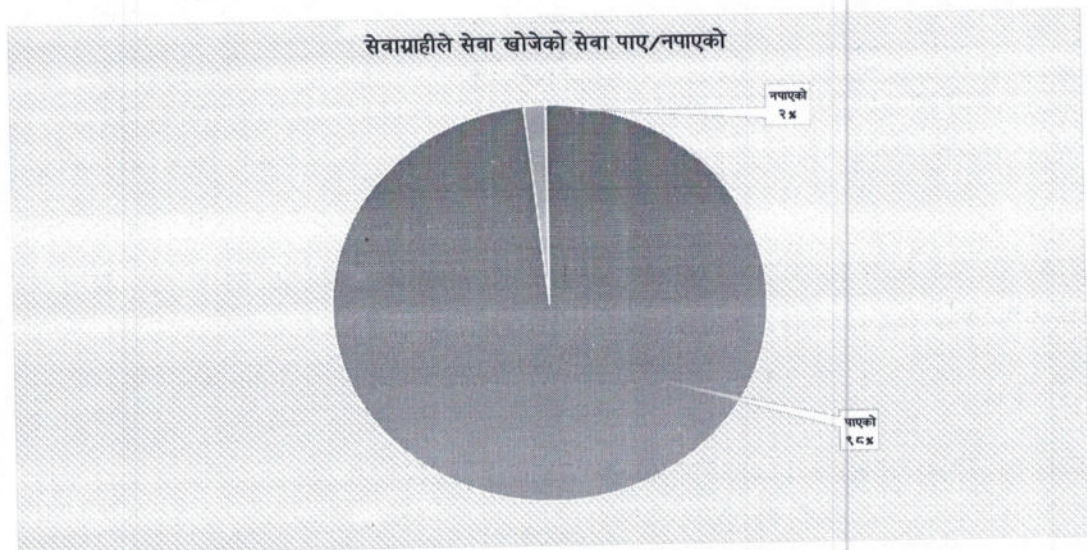
२.५ शैक्षिकस्तरअनुसार सेवाग्राहीको विवरण:

यस अन्तर्गत सर्वेक्षण अवधिमा कार्यालयमा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीको शैक्षिक अवस्थालाई वर्गीकरण गरिएको छ। सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण अवधिमा सहभागी भएका कुल ४८९ जना सेवाग्राही मध्ये साधारण लेखपढ गर्न जान्ने १४८ जना, माध्यमिक तह उत्तीर्ण भएका २७० जना र उच्च शिक्षा प्राप्त गरेका ७१ जना सेवाग्राही रहेको देहाय बमोजिमको चित्रबाट स्पष्ट पारिएको छ।



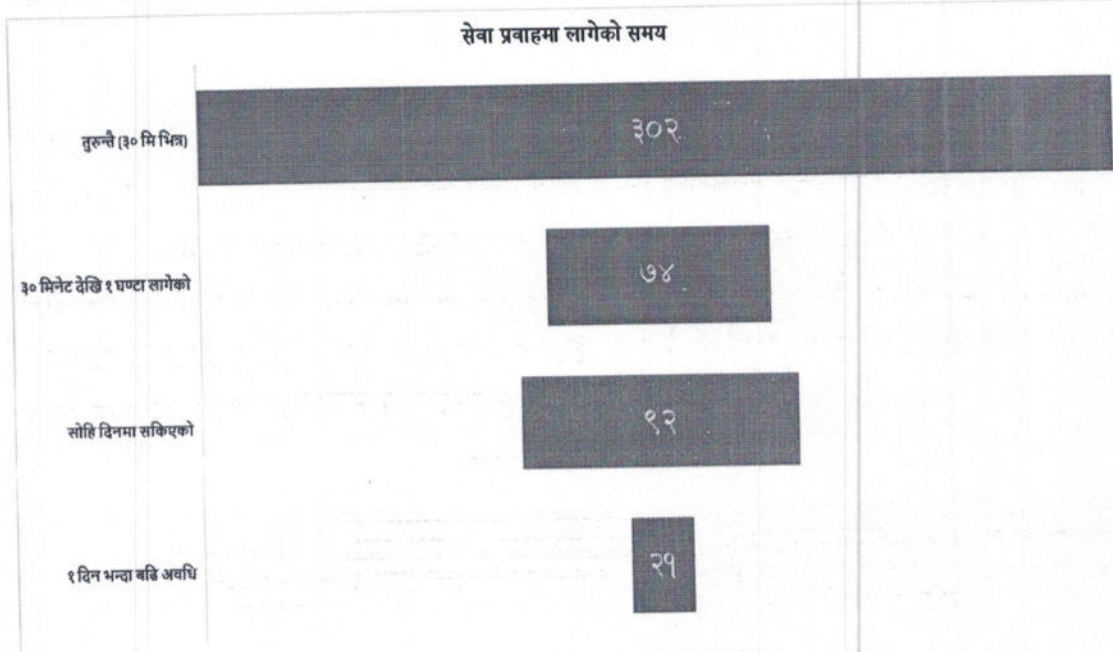
२.६ खोजेको सेवा पाए/नपाएको आधारमा सेवाग्राहीको विवरण:-

सर्वेक्षणको समयावधिमा विभिन्न कार्यालयमा सेवा प्राप्त गर्न आएका कुल सेवाग्राही ४८९ मध्ये खोजेको सेवा प्राप्त गर्ने सेवाग्राही ४८१ जना अर्थात् ९८ प्रतिशत र खोजेको सेवा प्राप्त गर्ने सेवाग्राही ८ जना अर्थात् २ प्रतिशत रहेको प्रस्तुत तालिका र चित्रबाट देखाइएको छ।



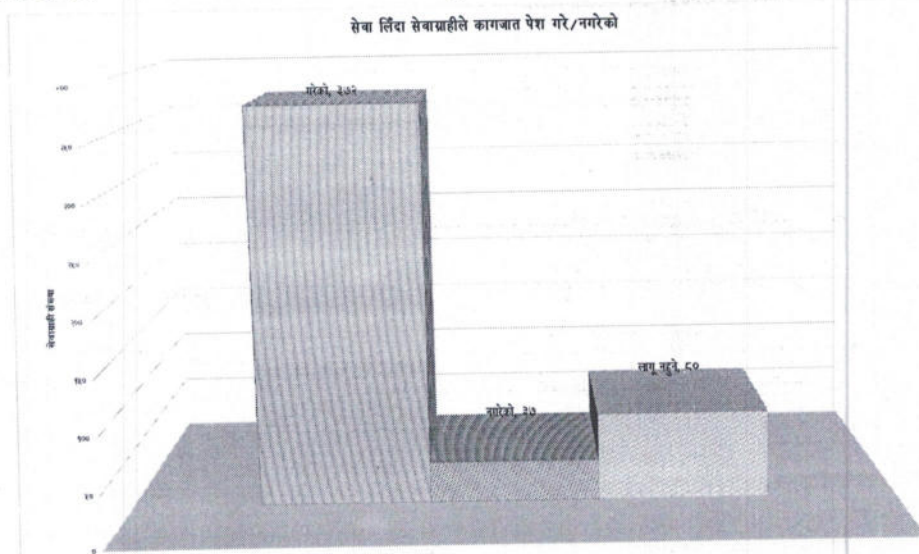
२.७ सेवा प्राप्त गर्न लागेको समयका आधारमा सेवाग्राही

यस अन्तर्गत सर्वेक्षणको समयवाधिमा विभिन्न सरकारी कार्यालय उपस्थित सेवाग्राहीहरूलाई सेवा प्राप्त गर्न लागेको समयलाई उल्लेख गरिएको छ। सर्वेक्षण अवधिमा सहभागी ४८९ सेवाग्राहीमध्ये ३०२ जना सेवाग्राहीले तुरुन्तै (३० मिनेट भित्र), ७४ जनाले ३० मिनेट देखि १ घण्टा सम्ममा, ९२ जनाले सोहीदिन र २९ जनाले १ दिन भन्दा बढी समयमा सेवा प्राप्त गरेको विवरण देहाय बमोजिम चित्रद्वारा प्रस्तुत गरिएको छ।



२.८ सेवा लिँदा सेवाग्राहीले कागजात पेश गरे/नगरेको सम्बन्धी विवरण:

सर्वेक्षण अवधिमा विभिन्न कार्यालयमा आएका ४८९ जना सेवाग्राही मध्ये सेवा लिँदा ३७२ जनाले आवश्यक कागजात पेश गरेको, ३७ जना सेवाग्राहीले पेश नगरेको र ८० जना सेवाग्राहीहरूले आवश्यक कागजात पेश गर्नुनपर्ने देहाय बमोजिमको चित्रद्वारा प्रस्ट पारिएको छ।



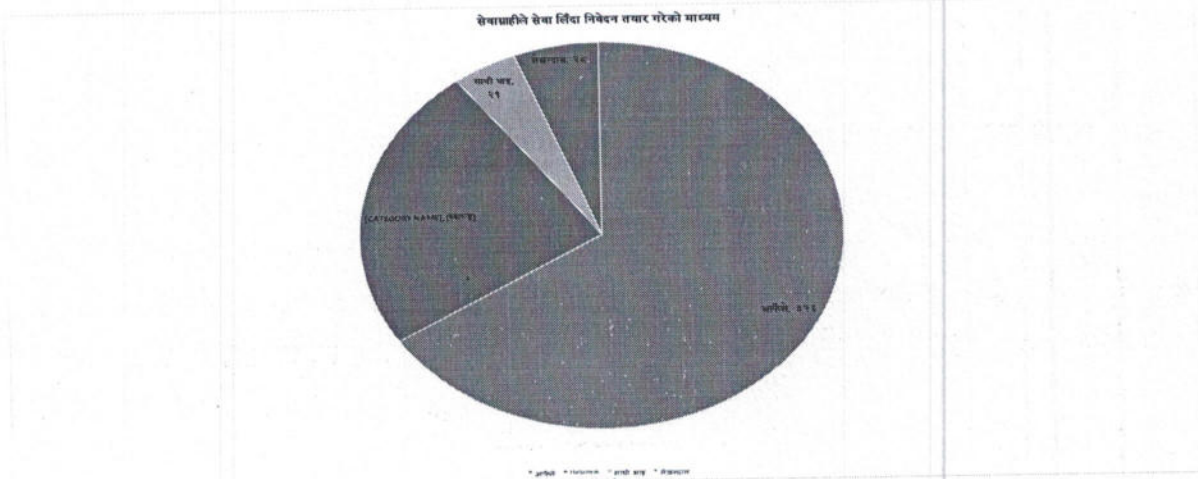
२.९ सेवाग्राहीले सेवा नपाउनुको कारण:

यस अन्तर्गत सर्वेक्षण समयमा विभिन्न सरकारी कार्यालयहरूमा सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न आए पनि सेवा प्राप्त गर्न नसकेका सेवाग्राहीहरूलाई सेवा प्राप्त गर्नु नसक्नुका आधारमा प्रस्तुत गरिएको छ। सर्वेक्षण अवधिमा ८ जना सेवाग्राहीहरूले सेवा नपाएको भन्ने देखिएकोमा ३ जना सेवाग्राहीले सेवाप्राप्त गर्नको लागि आवश्यक कागजात पुरा नगरेर, २ जना सेवाग्राहीले सेवादिने कर्मचारी नभएर र ३ जना सेवाग्राहीले सेवा सम्बन्धी आवश्यक जानकारी/थाहा नपाएर सेवा प्राप्त गर्न नसकेको देहाय बमोजिमको चित्रद्वारा देखाइएको छ।



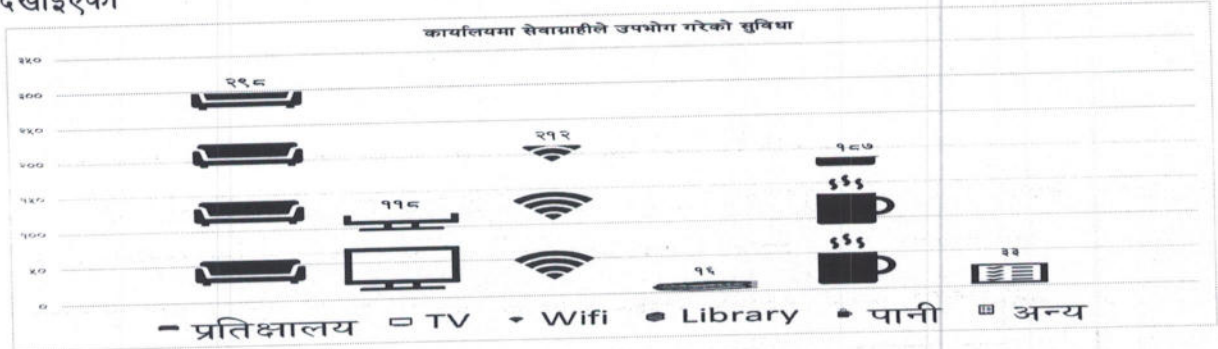
२.१० सेवाग्राहीले सेवा लिँदा निवेदन तयार गरेको माध्यम

यस अन्तर्गत सर्वेक्षणको समयमा विभिन्न सरकारी कार्यालयहरूमा सेवाग्राहीले चाहेको सेवा लिन आवश्यक पर्ने निवेदन तयार गर्नुपर्ने अवस्थामा निवेदन तयार गरेको माध्यमका आधारमा सेवाग्राहीहरूलाई देखाइएको छ। सेवा प्राप्त गर्न कार्यालयमा उपस्थित भएका सेवाग्राहीमध्ये ३२३ जना सेवाग्राहीले आफैले निवेदन लेखे गरेको, ११७ जनाले हेल्पडेस्कबाट, २८ जनाले लेखन्दास र २१ जनाले साथीभाईको सहयोगबाट निवेदन तयार गर्ने गरिएको पाइयो। जसलाई देहाय बमोजिमको चित्रबाट देखाइएको छ।



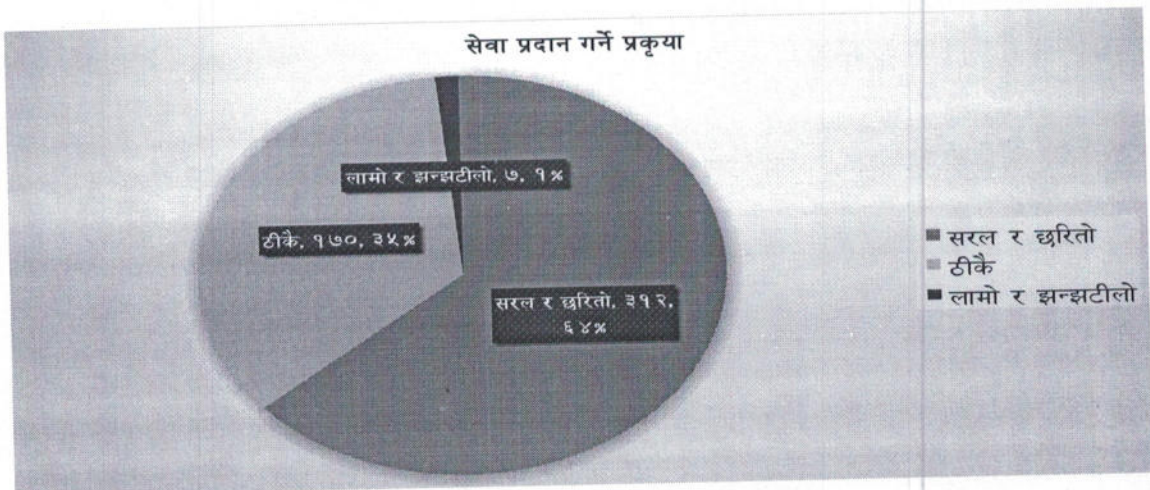
२.११ कार्यालयमा सेवाग्राहीले उपभोग गरेको सुविधाहरूको स्थिति

सरकारी कार्यालयहरूमा सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूलाई लक्षित गरी विभिन्न सुविधाहरूको व्यवस्था गरिएकोमा सर्वेक्षण अवधिमा सेवा लिन आउने ४८९ जना सेवाग्राहीमध्ये २८९ जनाले प्रतिकक्षालय, ११८ जना टि.भी., २१२ जनाले फ्रि-वाईफाई, १६ जनाले पुस्ताकालय, १८७ जनाले पिउनेपानी र ३३ जनाले अन्य सुविधा उपभोग गरेको पाईयो । जसलाई निम्नानुसारको चित्रद्वारा देखाइएको छ।



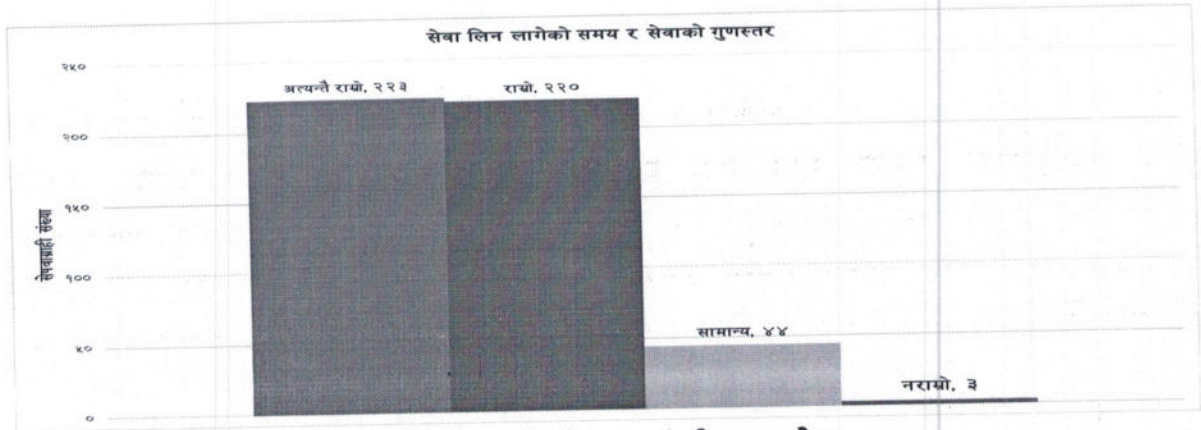
२.१२ सेवा प्रदान गर्ने प्रकृयाको स्थिति:

सर्वेक्षण अवधिमा विभिन्न कार्यालयमा सेवा लिन आउने ४८९ जना सेवाग्राही मध्ये ३२१ जना अर्थात ६४ प्रतिशत सेवाग्राहीले सरकारी कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा सरल र छरितो रहेको, १७० जना अर्थात ३५ प्रतिशतले ठीकै रहेको र ७ जना अर्थात १ प्रतिशतले सेवा प्रदान गर्ने प्रकृया लामो र झन्झटिलो रहेको भन्ने धारणा व्यक्त गरिएको पाईयो । जसलाई देहाय बमोजिमको चित्रद्वारा देखाइएको छ।



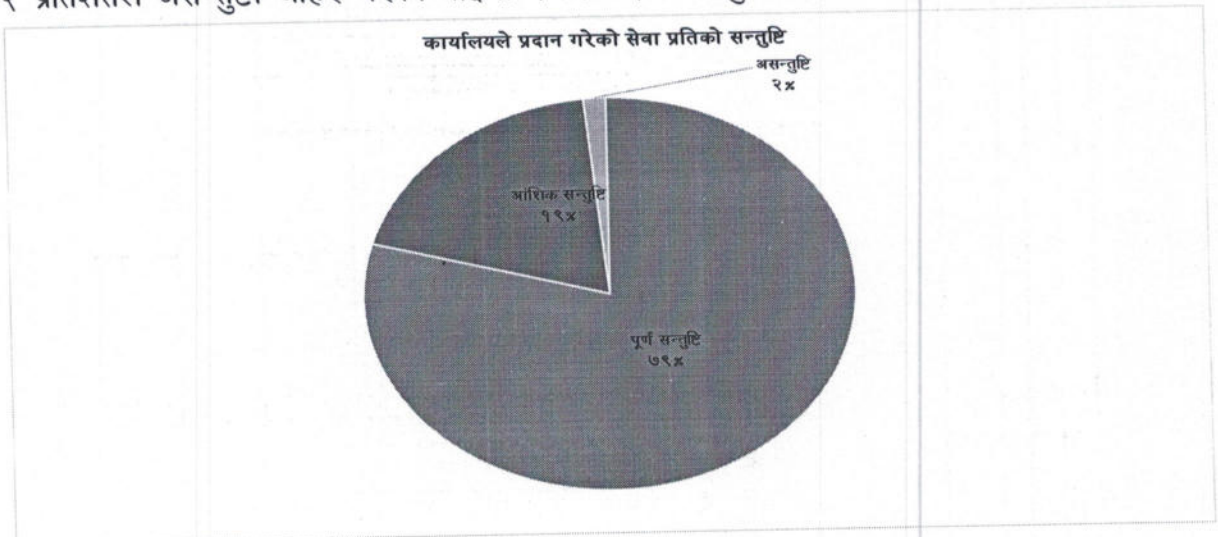
२.१३ सेवा लिन लागेको समय र सेवाको गुणस्तर सम्बन्धमा

सर्वेक्षण अवधिमा विभिन्न सरकारी कार्यालयहरूमा सेवा लिन आउने सेवाग्राहीबाट सरकारी कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवामा लागेको समय र सेवाको गुणस्तर सम्बन्धमा धारणा व्यक्त गर्न लगाईएकोमा सहभागी ४८९ जना सेवाग्राही मध्ये २२३ जनाले अत्यन्तै राम्रो, २२० जनाले राम्रो, ४४ जनाले सामान्य र ३ जनाले नराम्रो रहेको भनि सन्तुष्टी सर्वेक्षण फारमा व्यक्त गरिएको पाईयो । जसलाई निम्नानुसारको चित्रद्वारा देखाईएको छ ।



२.१४ कार्यालयले प्रदान गरेको सेवा प्रतिको सन्तुष्टीको स्तरको अवस्था

सरकारी कार्यालयमा सर्वेक्षण अवधिभर सेवा लिन आउने ४८९ जना सेवाग्राहीलाई कार्यालयबाट प्रदान गरिएको सेवाप्रतिको सन्तुष्टिस्तरका सम्बन्धमा राखिएको जिज्ञासामा ३२५ जना अर्थात ७९ प्रतिशतले पूर्ण सन्तुष्टी, ७८ जना अर्थात १९ प्रतिशतले आंशिक सन्तुष्टी र ६ जना अर्थात २ प्रतिशतले असन्तुष्टी जाहेर गरेको पाईयो । जसलाई निम्नानुसारको चित्रद्वारा देखाएको छ ।





परिच्छेद:- तीन सकरात्मक तथा सुधारात्मक पक्षहरू

३.१ सकरात्मक पक्ष:

सार्वजनिक सेवामा सार्वभौम नागरिकको पहुँच सरल, सहज रूपमा स्थापित गर्ने संयन्त्रको विकास गरी सेवामैत्री तथा नागरिकमैत्री बनाउन संस्थागत, संरचनागत र व्यवहारगत पक्षहरूमा सुधारको लागि सार्वजनिक निकायहरूबाट सकरात्मक पहल भएको देखिन्छ । सेवाम्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणबाट प्राप्त सूचनाको विश्लेषणको आधारमा जिल्ला स्थित सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरूले अवलम्बन गरेका सकरात्मक प्रयासहरू देहाय बमोजिम रहेका देखिन्छ ।

देहाय:

- जनमैत्री सेवा प्रवाहको लागि आवश्यक संस्थागत र संरचनागत पक्षहरूलाई प्राथमिकतामा राखिएको(प्रतिकालय, सोधपुछ कक्ष, पिउनेपानी, FREE WIFI, TV आदि) ।
- सूचना प्रविधिलाई उच्च प्राथमिकतामा दिइने गरिएको । (वेबसाईट, फेसबुकपेज)
- नागरिक वडापत्रको व्यवस्था गरिएको ।
- गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको व्यवस्था गरिएको । Hotline मार्फत गुनासो सुनुवाई हुने गरेको ।
- सूचनाको हक कार्यान्वयको लागि सूचना अधिकारीको व्यवस्था गरिएको ।
- सार्वजनिक जवाफदेहिता र पारदर्शीता प्रवर्द्धनको लागि Pro-active Disclosure को सुरुवात गरिएको ।
- कार्यालयबाट हुने काम कारबाहीमा नागरिक/सेवाम्राहीको सुक्ष्म निगरानी हुन सक्ने वातावरण सिर्जना गरिएको ।
- विकास र सेवा प्रवाहको गुणस्तरीय अभिवृद्धिको लागि नागरिकमा सचेतना अभिवृद्धि भएको छ ।
- सरह, सहज, छिटो छरितो सेवा प्रवाहको लागि सार्वजनिक निकायमा आवश्यक भौतिक साथै मानवीय स्रोत साधनको प्रवर्धन गरिएको ।
- सेवा प्रवाहलाई व्यवस्थित र प्रभावकारी बनाउन मासिक रूपमा कार्यालय प्रमुखहरूको बैठक आयोजना गर्ने गरिएको ।

३.२ सर्वेक्षणबाट प्राप्त पृष्ठपोषण

सेवाम्राहीबाट देहाय बमोजिमका पृष्ठपोषण प्राप्त भएको देखियो:

- कार्यालयमा निशुल्क फोटोकपी तथा प्रिन्टको व्यवस्था मिलाउनु पर्ने ।
- सेवाम्राहीहरूको ठेगानालाई समेत ध्यानमा राखि सदरमुकामबाट टाढाको स्थानबाट आएका सेवाम्राहीहरूलाई विशेष प्राथमिकता दिई सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने ।

- कार्यालयको विभिन्न शाखाहरूको बारेमा स्पष्ट रूपमा सेवाग्राहीहरूलाई जानकारी नहुने हुँदा सेवा प्राप्तमा अलमल हुने गरेकोले One Door System बाट सेवा प्रवाह गर्ने ।
- सेवाग्राहीलाई आवश्यक पर्ने निवेदनहरूको नमुना ढाँचाको व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- कार्यालयको सरसफाईमा ध्यान दिने ।
- कार्यालयमा पार्किङको व्यवस्था मिलाउनु पर्ने ।
- सबै कार्यालयमा FreeWifi को व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- सेवाग्राहीले सेवा लिएर वापत बुझाउनुपर्ने दस्तुर बुझाउनको लागि QR कोड वा IPS बाट बुझाउन सकिने व्यवस्था कार्यालयमा नै गर्नुपर्ने ।
- कर्मचारीको सेवाग्राही प्रतिको गर्ने व्यवहार र आचरणमा सुधार गर्नुपर्ने ।
- सदरमुकाम प्रवेश गर्ने मुख्य स्थानमा जिल्लास्थित सरकारी कार्यालयको अवस्थिति बारेमा जानकारी प्रदान हुने गरी Location Board राख्नुपर्ने ।
- कार्यालयमा शुद्ध पिउनेपानीको व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- कार्यालय परिसरमा चमेनागृहको व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- सर्वेक्षणको विधि प्रश्नोत्तर शैलीमा रहेको यसमा आधुनिकता अपनाइ Smiley/Rating/Ranking प्रणाली अपनाउनु पर्ने ।

३.३. सुधारात्मक उपायहरू

सरकारी तथा सार्वजनिक निकायबाट जनतालाई उपलब्ध गराउने सेवा प्रभावकारी हुन नसकेमा जनताले सकारात्मक परिवर्तनको अनुभूति गर्न नसक्ने भएकोले आम जनतालाई परिवर्तनको प्रत्यक्ष अनुभूति दिलाउन र मुलुकमा सुशासन कायम गर्न सार्वजनिक सेवा प्रवाह प्रभावकारी हुन जरुरी हुन्छ । यही कुरालाई मध्यनजर राखी सेवाग्राहीहरूबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई आत्मसाथ गर्दै सेवाग्राहीको इच्छा, आवश्यकता र चाहाना बमोजिमको सेवा प्रवाहको लागि निम्नानुसारको पक्षहरूमा सुधार गर्नु आवश्यक रहेको छ ।

- समय, प्रकृया,लागत र दुरी घटाउन सूचना प्रविधिको प्रयोगलाई विस्तार गर्नुपर्ने ।
- सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाउन दरवन्दी बमोजिमको जनशक्ति व्यवस्थापनको लागि आवश्यक पहल गर्ने ।
- आ-आफ्नो कार्यालयका Website, E-mail, Facebook Page आदिलाई नियमित रूपमा Update गर्ने ।
- सेवाको प्रकृया र आवश्यक कागजातका बारेमा सेवाग्राहीलाई अग्रिम जानकारी हुने व्यवस्था मिलाउने, कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाका बारेमा प्रचार-प्रसार गर्ने । जसका लागि एकिकृत नागरिक वडापत्र तयार गरी वडास्तरसम्म प्रबोधिकरण हुनुपर्ने ।

- सेवाम्राहीमैत्री भौतिक संरचना र कार्यालयको Layout निर्माण गर्ने ।
- Help Desk लाई प्रभावकारी बनाउन सेवाम्राहीको अपेक्षा बमोजिम निवेदन लेखे तथा फारमहरू भर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने ।
- सेवाम्राहीहरूको भौगोलिक दूरीलाई मध्यनजर सेवा प्रवाहको व्यवस्था मिलाउनु पर्ने ।
- कार्यालयको सरसफाई, कार्यालय परिसरमा खानेपानी साथै क्यान्टीनको व्यवस्था लागि आवश्यक पहल गर्ने ।
- सेवा प्रदायक कर्मचारीको कार्यसम्पादनको मूल्याङ्कनको लागि सेवाम्राहीको पृष्ठपोषणलाई समेत आधार लिने ।
- सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारीको बनाउन निरन्तर कार्यालय प्रमुखबाट अनुगमन तथा निरीक्षण गर्नुपर्ने ।
- सार्वजनिक जवाफदेहीता र पारदर्शीता प्रवर्द्धनको लागि नियमित रूपमा सार्वजनिक सूनुवाई, सामाजिक परीक्षण जस्ता विधिहरूको प्रयोग गर्ने ।
- विकास निर्माण सम्बन्धि कार्यहरूको नियमित अनुगमन सम्बन्धी कार्ययोजना तयार गरी लागु गर्नुपर्ने ।



परिच्छेद: चार सारांश र निष्कर्ष

४.१ सारांश:

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन तेहथुम जिल्लाका ३१ वटा कार्यालयमा मिति २०८०।०५।०१ देखि २०८०।०५।०८ गते सम्म सेवा लिन कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरूको विवरण र सेवाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरूको धारणा र पृष्ठपोषणलाई नमुनाको रूपमा लिई सो को आधारमा गरिएको विश्लेषणलाई समावेश गरिएको छ। सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारममा जम्मा २० वटा प्रश्नावली समावेश गरिएको थियो । सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम सबै विषयगत कार्यालयमा एकै प्रकारको सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरिएकोले विषयगत कार्यालयमा फरक-फरक सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूको फरक-फरक पृष्ठपोषण र धारणालाई यो प्रश्नवालीमा समावेश भएको पाइदैन ।

सर्वेक्षण अवधिमा जिल्लाका ३१ वटा कार्यालयमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरिएकोमा जम्मा २८ वटा कार्यालयहरूका ४८९ जना सेवाग्राही समावेश भएकोमा पुरुष ३३४(६८.३०%) र महिला १५५(३१.७०%) रहेको पाइयो । उमेर समूह अन्तर्गत सबैभन्दा बढि ४० वर्ष भन्दा कम उमेरका र माध्यमिक तह सम्म अध्ययन गरेका सेवाग्राही सबैभन्दा बढि रहेको देखियो । विषयगत कार्यालयहरू मध्ये जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा सेवाग्राहीको चाँप बढी रहेको देखियो ।

जिल्लास्थित विषयगत कार्यालयहरूबाट सेवाग्राहीले लिएको सेवाका सम्बन्धमा सर्वेक्षणमा स्वतस्फूर्त रूपमा संलग्न भएका सेवाग्राहीमध्ये अधिकांश सेवाग्राहीले सेवाका सम्बन्धमा सकारात्मक धारणा व्यक्त गरेको पाइयो । विभिन्न विषयगत कार्यालयमा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीमध्ये ९८ प्रतिशतले माग गरे बमोजिमको सेवा प्राप्त गरेको, सर्वेक्षणमा सहभागी मध्ये सेवाप्राप्त गर्न ३७२ जना सेवाग्राहीले आवश्यक कागजात पुरा गरेको, ३०२ जना सेवाग्राहीले ३० मिनेट भन्दा कम समयावधिमा सेवा प्राप्त गरेको पाइयो । सेवा लिन आउने सेवाग्राहीमध्ये ३२३ जनाले सेवा लिन आवश्यक पर्ने निवेदन आफै तयार गर्ने गरिएको, सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीमध्ये ३१२ जना सेवाग्राहीले कार्यालयले सेवा प्रदान गर्ने प्रकृया सरल र छरितो रहेको, २२३ जनाले सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समय र सेवाको गुणस्तर अत्यन्त राम्रो रहेको साथै ३२५ जना सेवाग्राहीले सेवाप्रति पूर्ण सन्तुष्टि रहेको भनि धारणा व्यक्त गरिएको पाइयो ।

४.२. निष्कर्ष:

तेहथुम जिल्लाको समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहबाट ७९% सेवाग्राही पूर्ण सन्तुष्ट, १९% आंशिक सन्तुष्ट र २% असन्तुष्ट रहेको पाइएको छ । आगामी दिनमा सतप्रतिशत सेवाग्राहीहरूको पूर्ण सन्तुष्टिका लागि देहायअनुसारका कार्यहरू प्राथमिकतामा राखी कार्यान्वयन गरिनेछ । जसबाट यस जिल्लाको सार्वजनिक प्रशासनलाई नेपालको संविधानले परिकल्पना गरेअनुसार स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी,

जवाफदेही वनाउदै व्यावसायिक र सिर्जनशिलताको माध्यमबाट विकास सम्बृद्धि र सुशासनको आधार तयार हुनेछ ।

- ३० % सेवाग्राही सामान्य लेखपढ मात्र गर्न जान्ने रहेकोले सेवाप्रवाहमा आवश्यक पर्ने निवेदन/फारमहरू पूर्ण रुपमा Help Desk मार्फत निशुल्क लेखे/भर्ने व्यवस्था गरिनेछ ।
- ०२% सेवाग्राहीले आफुले पाउनुपर्ने सेवा प्राप्त नगरेको, ०४% सेवाग्राहीले सेवा लिन ०१ दिन भन्दा बढी लागेको साथै ०१% सेवाग्राहीले आफुले किन सेवा नपाएको भन्ने जानकारी नै नभएको भन्ने धारणा प्राप्त भएकोले सो सम्बन्धमा सेवाग्राहीको शैक्षिकस्तर र अवस्था अनुसार सेवाप्रवाहको प्रक्रिया, सेवा दिन नसक्नुका कारणहरूका वारेमा कर्मचारीले स्पष्ट जानकारी गराउने व्यवस्था कार्यान्वयन गरिनेछ । साथै आवश्यक कागजात पूरा नभएका कारण सेवा प्रवाह गर्न नसकिएको सन्दर्भमा सेवाप्रवाहको प्रक्रिया र कागजातका वारेमा सबै सरकारी कार्यालयहरूको एकिकृत नागरिक वडापत्र तयार गरी स्थानीय तहमा प्रबोधिकरणका लागि पठाईनेछ ।
- १% सेवाग्राहीले कर्मचारी नभएर सेवा प्राप्त गर्न नसकेको धारणा राखेको पाईएकोले आगामी दिनमा सेवा प्रवाहको निरन्तरताको सुनिश्चित हुने गरी कर्मचारीको विदा वा काजको व्यवस्थापन गरिनेछ ।
- ६०% सेवाग्राहीले मात्रै प्रतिकक्षालय सेवा र ३८% ले मात्रै शुद्ध खानेपानी सेवा प्राप्त गरेको धारणा प्राप्त भएकोले आगामी दिनमा सबै कार्यालयबाट प्रतिकक्षालय, शुद्ध खानेपानी लगायतका आधारभूत सेवा उपलब्ध गराईनेछ ।
- १% सेवाग्राहीबाट सेवाप्रवाह प्रक्रिया लामो र अत्यन्तै झन्झटिलो भएको धारणा प्राप्त भएकोले सम्भव भएसम्म प्रक्रिया सरलीकरण गरी सेवा प्रवाह गरिनेछ ।
- सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणका क्रममा प्राप्त सबै सुझावहरू पूर्ण रुपमा कार्यान्वयनका लागि कार्यालय प्रमुख बैठकबाट साझा प्रतिवद्धता गरिनेछ ।



अनुसूची-१
प्रश्नावली

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम २०८०

तेह्रथुम जिल्लामा रहेका सरकारी निकायहरूले प्रवाह गरेको सार्वजनिक सेवाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरूबाट पृष्ठपोषण लिई प्राप्त सुझाव अनुसार सुधार गर्ने उद्देश्यले जिल्ला प्रशासन सुधार कार्ययोजना अनुसार यो सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्न लागिएको हो । सेवाग्राहीहरूबाट प्राप्त धारणा तथा सुझावहरूलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाहका क्रममा अवलम्बन गरिनेछ । यस सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राहीको नाम थर सार्वजनिक गरिने छैन ।

यस फारममा उल्लेख भएअनुसार आफ्नो धारणा र सुझावदिन मन्जुर छु ।

- सेवाग्राहीको विवरण: (नाम गोप्य राख्न चाहनेले नाम उल्लेख नगर्न सकिनेछ)
नामथर: गाना:
उमेर: शिक्षा लिङ्ग:- महिला पुरुष अन्य
- के सेवा लिन आउनुभएको हो ?
(जस्तै: जिल्ला प्रशासन कार्यालय आउनु भएको भए, नागरिकता वा राहदानी वा राष्ट्रिय परिचयपत्र वा अन्य सिफारिस वा पेन्सन पट्टा सिफारिस.....)
- तपाईंले खोजेको सेवा पाउनुभयो त? पाए पाईन
- सेवा लिन कति समय लाग्यो ?
- सेवा लिनका लागि आवश्यक कागजातहरू सबै पेश गर्नुभएको थियो ? थियो थिएन
- सेवा नपाएको भए किन पाउनुभएन ?
आवश्यक कागजात पुरा नभएर सेवादिने कर्मचारी नभएर प्रक्रिया नमिलेर थाहा भएन
- सेवा लिनका लागि चाहिने निवेदन कसरी लेख्नुभयो ?
आफैले esk को कर्मचारीले साथी ले लेखन लाई पैसा तिरेर
- तपाईंले सेवा लिने क्रममा दस्तुर बुझाएको भए सो को रसिद प्राप्त गर्नुभयो ?गरे गरिन
- सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक कागजातहरू तथा प्रक्रियाको बारेमा कसरी जानकारी पाउनुभयो ?
स्थानीय तह/वडा कार्यालयबाट कार्यालयमा टाँसिएको नागरिक वडापत्र/वेभ साईटबाट
साथीभाई/छिमेकीबाट विगतमा सेवा लिन आउदा थाहा पाएकोले थाहै छैन
- तपाईंले यस कार्यालयमा के के सुविधा उपभोग गर्नुभयो ?
प्रतिक्षालय टिभि Free WiFi पुस्तकालय, तातोपानी/चिसोपानी अन्य
- यस कार्यालयमा उपभोग गरेका सुविधाहरूका अतिरिक्त अन्य कुनै सुविधाको अपेक्षा गर्नुभएको छ? छ भने कस्तो सुविधा कृपया खुलाईदिनुहोस्।
- सेवा लिने क्रममा कार्यालयमा आईसकेपछि केही दुःख/हैरानी पाउनु भयो की? पाए पाईन
- दुख/हैरानी पाएको भए के कस्तो दुख पाउनुभयो ?



१४. तपाईं प्रति कर्मचारीहरुले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?
सहयोगी असहयोगी काम गर्ने तर दुख दिने काम पनि नगर्ने दुख पनि दिने
१५. यदि सेवा नपाएको भए वा कर्मचारीबाट दुख हैरानी पाउनु भएको भए सो विषयमा कतै गुनासो गर्नु भयो त ?
गरे गरिन
१६. कहाँ गुनासो गर्नु भयो त ? कार्यालय प्रमुखलाई राजनैतिक दलको नेतालाई आफन्तलाई
गुनासो कहाँ गर्ने नै थाहा भएन
१७. सेवा लिनको लागि तोकिएको प्रकृया कस्तो लाग्यो ?
सरल र छरितो: ठीकै: लामो र झन्झटिलो:
१८. तपाईंले यस कार्यालयबाट लिएको सेवाको समय तथा गुणस्तर कस्तो लाग्यो ?
अत्यन्तै राम्रो राम्रो सामान्य नराम्रो
१९. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा प्रति तपाईंको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रह्यो ?
पूर्ण सन्तुष्टि: आंशिक सन्तुष्टि: असन्तुष्टि:
२०. यस कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवाको सुधारका लागि केही सुझाव छ भने उल्लेख गरिदिनुहोस-
-
-
-

मिति २०८०/०५/.....

हस्ताक्षर:.....