गढवा गाउँपालिकाको
सेवाग्राही सर्बेक्षण सन्तुष्टी प्रतिवेदन - २०८१

प्रकाशक
गढवा गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
गढवा, दाङ

विषयसूचि

१· पृष्ठभूमि ………………………………………………

१

२· सर्वेक्षणका उदेश्य…………………………………… १

३· सर्वेक्षण बिधि…………………………………………

१

४· सर्वेक्षणमा खटिने कर्मचारीहरुको नामावली……….. २

५· सर्वेक्षणका सीमा………………………………………… २

६· कार्यालय अनुसार सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण विवरण…………………………

३

७· सेवा प्रदायक कार्यालयका प्रमुखबाट व्यक्त भएका धारणा तथा

समस्याहरु.……………………………………

४

८· सेवाग्राहीबाट व्यक्त भएका धारणा तथा समस्याहरु……………………………

४

९· सर्वसाधरणबाट व्यक्त भएका धारणा तथा समस्याहरु……………………...

५

१०· सबल पक्ष………………………………………

७

११· सर्वेक्षणबाट प्राप्त पृष्ठपोषण………………… ८

१२· सुधारात्मक उपायहरु…………………………... ८

१३· निष्कर्ष……………………….................. ९

१· अनुसूची १ खण्ड क…………………………

१०

२· अनुसूची १ खण्ड ख······························

१३

३· अनुसूची १ खण्ड ग······························

१५

परिच्छेद - एक
परिचय

१.१ पृष्ठभूमि :-

लोकतान्त्रिक शासन व्यवस्थामा नागरिकहरूको सेवा प्रवाहमा प्रत्यक्ष संलग्नता तथा सन्तुष्टि सुनिश्चित गर्नु अत्यावश्यक छ । सार्वजनिक निकायहरुद्वारा प्रवाहित सेवा नागरिकमैत्री, पारदर्शी, गुणस्तरीय र प्रभावकारी हुनुपर्छ । सेवा प्रवाहको गुणस्तर मूल्याङ्कन गर्न सेवाग्राहीहरूबाट प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया संकलन गर्नु एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया हो । यसै सन्दर्भमा, गढवा गाउँपालिकाले वडा कार्यालय तथा स्वास्थ्य संस्थाहरूमा सेवा प्रवाहको अवस्था अध्ययन गर्न सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण सञ्चालन गरेको हो । यस सर्वेक्षणको उद्देश्य सेवाग्राहीहरूको अनुभव तथा सन्तुष्टिको स्तर मापन गर्नुका साथै सेवा सुधारका आवश्यक पक्षहरू पहिचान गर्नु हो ।

सर्वेक्षणमार्फत नागरिकहरूको प्रत्यक्ष सहभागिता, सेवाको सहजता, सेवाग्राहीको अपेक्षा र गुनासोहरू, तथा सेवा प्रवाह सुधारका सम्भावित उपायहरू बारे तथ्यगत जानकारी संकलन गरिएको छ । संकलित सूचनाका आधारमा सेवा सुधारका लागि आवश्यक रणनीति तथा कार्ययोजना निर्माण गर्न मद्दत पुग्ने विश्वास गरिएको छ ।

१.२ सर्वेक्षणको उद्देश्य :-

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका उद्देश्यहरु निम्न बमोजिम रहेका छन् ।-

- नगरपालिकाले प्रवाह गर्ने विविध सेवाहरु प्रति नागरिकको सन्तुष्टिको स्तर लेखाजोखा गर्नु,
- गाउँपालिकाको समग्र सार्वाजनिक सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा सेवाग्राहीको धारणा मार्फत सेवा प्रवाहको विद्यमान अवस्था पहिचान गर्नु,
- सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण कार्यान्वयनका लागि सेवा प्रदायक निकायलाई थप जिम्मेवार र जवाफदेही बनाउनु ।

१.३ सर्वेक्षण विधि :-

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको लागि निम्न विधिहरु प्रयोग गरिएको छ

१. गाउँपालिकाका सबै वडा कार्यालयहरु र स्वास्थ्य संस्थाहरुमा सर्वेक्षण फाराम मार्फत सुचना संकलनका लागि निम्न ३ वटा फारम रहेको छन

क) सेवाप्रदायक निकायका प्रमुखसँग सोधिने प्रश्नावलीहरु

ख) सेवाग्राहीसँग सोधिने प्रश्नावलीहरु

ग) सर्वसाधरणलाई सोधिने प्रश्नावली

२. मिति २०८१।१०।१० गते देखि २०८१।१०।१४ गतेसम्म पहिलो चरणमा वडा नं. १ – ४ सम्मका वडा कार्यालयहरु र स्वास्थ्य संस्थाहरु र मिति २०८१।१०।१८ गते देखि २०८१।१०।२२ गते दोस्रो चरणमा वडा नं. ५ – ८ सम्मका वडा कार्यालयहरु र स्वास्थ्य संस्थाहरु भित्र सेवा लिनका लागि कार्यालयमा आउने सेवाग्राहीलाई मात्र नमुनाको रुपमा छनोट गरी विश्लेषण गरिएको ।

१·४ सर्वेक्षणमा खटिने कर्मचारीहरुको नामावली :-

गाउँपालिकाका सबै वडा कार्यालयहरु र स्वास्थ्य संस्थाहरुमा सर्वेक्षण फाराम मार्फत सुचना संकलनका लागि गढवा गाउँपालिकाका प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको संयोजकत्वमा तपशिल बमोजिमका कर्मचारीहरु खटी कार्य गरिएको ।

क्र·सं·	कर्मचारीको नाम थर	पद	भूमिका	कै·
१	कृष्ण प्रसाद पौड्याल	प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत	संयोजक	
२	पुनाराम शर्मा	अधिकृत छैठौं	सदस्य	
३	कृष्ण प्रसाद पौडेल	सहायक पाचौं	सदस्य	
४	सरस्वती अर्याल	सहायक चौथो	सदस्य	

१·५ सर्वेक्षणका सीमा :-

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

१· १० दिन भित्रमा सेवा लिन कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरुलाई मात्र समेटिनु,

२· गाउँपालिकाका सबै वडा तथा स्वास्थ्य संस्थाहरुमा एकै प्रकृक्तिको प्रश्नावली प्रयोग गरिनु,

३· अधिक कार्य चाप रहेका कार्यालयमा सेवा लिन आएका सबै सेवाग्राहीलाइ सहभागी गराउन नसकिनु ।

४· गाउँपालिका स्थित विषयगत कार्यालयहरुको कार्यप्रकृति फरकफरक भएकोले नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठिन हुनु ।

५· सेवाग्राही सन्तुष्ठी सर्वेक्षण भइ हामीलाई प्राप्त भएका १९ वटा गाउँपालिका अन्तर्गतका कार्यालयहरुका १४५ जना सेवाप्रदायक र सेवाग्राहीलाई मात्र समावेश गरिएको ।

६· सेवाग्राहीको व्यक्तिगत आचरणका कारण सेवाग्राही स्रवेक्षण फारममा रहेका सबै प्रश्नावलीको जवाफ समेट्न नसिकिनु ।

परिच्छेद-दुई
तथ्याङ्क विश्लेषण

सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी सेवा प्रदायक तथा सेवाग्राहीहरुको विवरण, प्राप्त सेवा प्रति सेवाग्राहीको धारणालाई यो परिच्छेदमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

२·१ कार्यालय अनुसार सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण विवरण :-

तलको तालिका तथा चार्टमा सर्वेक्षण अवधिमा विभिन्न कार्यालयहरुमा सेवा प्राप्त गर्न आएका सेवाग्राहीहरुको कार्यालयगत विवरण उल्लेख गरिएको छ । सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी भएका १९ वटा कार्यालयहरुको सेवाग्राहीहरुको संख्या सहभागीता तपशिल बमोजिम देखियो ।

क्र सं.	कार्यालयको नाम	सेवा प्रदायक र सेवाग्राहीको संख्या			
		खण्ड क	खण्ड ख	खण्ड ग	जम्मा
१	वडा नं. १ को वडा कार्यालय	१	६	५	१२
२	वडा नं. २ को वडा कार्यालय	१	६	३	१०
३	वडा नं. ३ को वडा कार्यालय	१	४	२	७
४	वडा नं. ४ को वडा कार्यालय	१	३	३	७
५	वडा नं. ५ को वडा कार्यालय	१	३	५	९
६	वडा नं. ६ को वडा कार्यालय	१	५	१	७
७	वडा नं. ७ को वडा कार्यालय	१	३	१	५
८	वडा नं. ८ को वडा कार्यालय	१	२	२	५
९	गोबरडिहा आयुर्वेद औषधालय	१	७	५	१३
१०	गढवा सर्पदंश उपचार केन्द्र	१	०	०	१
११	गोबरडिहा स्वास्थ्य चौकी वडा नं. १	१	४	३	८
१२	गंगापरस्पुर स्वास्थ्य चौकी वडा नं. ५	१	५	०	६
१३	गढवा स्वास्थ्य चौकी वडा नं. ६	१	४	४	९
१४	कोईलाबास स्वास्थ्य चौकी वडा नं. ८	१	२	०	३
१५	कालाकाटे आधारभूत स्वास्थ्य केन्द्र वडा नं. १	१	५	४	१०
१६	महदेवा आधारभूत स्वास्थ्य सेवा केन्द्र वडा नं. २	१	२	५	८
१७	गोबरडिहा आधारभूत स्वास्थ्य सेवा केन्द्र वडा नं. ३	१	५	५	११
१८	पर्सेनी आधारभूत स्वास्थ्य सेवा केन्द्र वडा नं. ४	१	३	२	६
१९	चन्दनपुर आधारभूत स्वास्थ्य सेवा केन्द्र वडा नं. ७	१	५	२	८
	जम्मा	१९	७४	५२	१४५

२.२ सेवा प्रदायक कार्यालयका प्रमुखबाट व्यक्त भएका धारणा तथा समस्याहरु :-

सर्वेक्षण फारमको अनुसूचि १ मा सेवाप्रदायक संस्थाका प्रमुखहरुले प्रस्तुत गरेको धारणा तथा समस्याहरु वुदागत रुपमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

- संघीय निजामति सेवा ऐन जारी गर्नुपर्ने
- कर्मचारीमैत्री ऐन तथा नियमावली निर्माण, संशोधन तथा परिमार्जन हुन नसकेको
- सेवा प्रदायक र सेवाग्राहीहरुको अवस्थाका बारेमा समय समयमा समन्वय गर्नुपर्ने
- कर्मचारीको अभावले तोकिएको समयमा सेवाप्रवाह गर्न कठिन भएको हुँदा सोको व्यवस्थापन गर्नुपर्ने
- वडा कार्यालयमा नागरिक वडापत्र नभएकोले सोको व्यवस्थापन गर्नुपर्ने

- वडाकार्यालय तथा स्वास्थ्य सस्थाहरुको भौतिक निर्माण पक्षमा, चमेना गृह संचालन, खानेपानी व्यवस्थापन र कम्पाउन्डिङ व्यवस्थापन
- गाउँपालिकाबाट उपलब्ध हुने स्रोत र साधन जिन्सी तथा औषधी प्रयाप्त तथा समयमै उपलब्ध हुनुपर्ने
- कर्मचारीहरुलाई क्षमता विकाससम्बन्धी तालिम संचालन गर्नुपर्ने
- कर्मचारीहरुलाई काममा प्रोत्साहित गर्न थप सेवा सुविधा उपलब्ध गराउनुपर्ने

२.३ सेवाग्राहीबाट व्यक्त भएका धारणा तथा समस्याहरु *:-*

सर्वेक्षण फारमको अनुसूचि २ मा सेवाग्राहीहरु प्रस्तुत गरेको धारणा तथा समस्याहरु वुदागत रुपमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

- नागरिक वडापत्र सम्बन्धमा वडा कार्यालयमा नागरिक वडपत्र नरहेको, स्वास्थ्य संस्थामा रहेको
- वडा कार्यालयमा चमेना गृह, फोटोकपी गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्ने
- कार्यालयमा पार्किङको व्यवस्था हुनुपर्ने
- कर्मचारीहरुले नरम भाषा बोल्ने हुनुपर्ने
- अतिरिक्त कर्मचारीको व्यवस्था गर्नुपर्ने
- काम गर्दा अलि छिटो गर्नुपर्ने
- सिफारिस दस्तुर बढी भयो, कम गराउनु पर्ने
- वडा कार्यालयमा वडापत्र नभएकोले वडापत्रको व्यवस्था गर्नुपर्ने
- शौचालयमा डस्टविनको व्यवस्था गर्नुपर्ने
- सहायता कक्ष, गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गर्नुपर्ने
- अन्य स्वास्थ्य चौकीमा समेत MBBS डाक्टर, स्वास्थ्य सामाग्रीहरु, दक्ष कर्मचारीको व्यवस्था गर्नुपर्ने
- औषधी गुणस्तरीय र नियमित उपलब्ध गराउनु पर्ने
- डाक्टर र बिरामीबीचको सम्बन्ध समुधुर र विरामीलाइ राम्रोसँग काउन्सिल गर्नुपर्ने
- गढवा स्वास्थ्य चौकीबाट थप बृहत सेवा उपलब्ध गराउनु पर्ने
- फोहर व्यवस्थापनको लागि उचित स्थानको व्यवस्था गराउनु पर्ने
- आधारभूत स्वास्थ्य सेवा केन्द्र पर्सेनीमा भवन खाल्डा खुल्डी, प्रयाप्त कोठाको अभाव, गर्मी समयमा खानेपानीको अभाव
- बर्ग, जात, धनि गरिब, आफ्नो पराई नभनी सबैलाई समान सेवा उपलब्ध गराउनु पर्ने
- गोबरडिहा आयुर्वेद औषधालयमा प्याथोलोजी, फिजियो थेरापी, X-ray, सहित जनशक्तिको व्यवस्था गर्नुपर्ने

२.४ सर्वसाधरणबाट व्यक्त भएका धारणा तथा समस्याहरु *:-*

सर्वेक्षण फारमको अनुसूचि ३ मा सेवाग्राहीहरु प्रस्तुत गरेको धारणा तथा समस्याहरु वुदागत रुपमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

- सूचना प्रवाह राम्रोसँग गर्नुपर्ने
- अपाङ्गता जुन किसिमको हो त्यही दिनुपर्ने
- फोटोकपीको गर्नेमा समस्या
- विउविजन खसिबाख्रा जस्ता वितरणमुखि कार्यक्रममा पूर्व सूचना सबैलाई गराउनुपर्ने

- सबैलाई समानरुपमा सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने
- जनगुनासो सम्बन्धमा जनप्रतिनिधी उदासिन हुन नहुने
- भिडभाड भएकोले अतिरिक्त कर्मचारीको व्यवस्था गर्नुपर्ने
- जन्मदर्ताको प्रतिलिपि शुल्क महङ्गो
- जन्मदर्ता वा अन्य नियमहरु पटक पटक फेरबदल गर्न नहुने
- कर्मचारी क्षमता विकास गर्न तालिमको व्यवस्था गर्नुपर्ने
- केही जनप्रतिनिधीहरु आचारण सुधार गर्नुपर्ने
- औषधी उपचारमा सहयोग गर्नुपर्ने
- वडा कार्यालयले पनि सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने
- दलिय, जातीय, भेदभाव बन्द हुनुपर्ने, सबै जनतालाई समानरुपमा व्यवहार हुनुपर्ने
- पिडितको निवेदन दर्ता गरि दुबै पक्षलाई राखी समस्या समधान गर्ने
- गढवा ८ मा ईन्टरनेटमा सुधार गर्ने
- एम्बुलेन्स नियमित रुपमा संचालन गर्नुपर्ने
- औषधी नियमितरुपमा उपलब्ध हुनुपर्ने साथै कम म्याद भएका औषधी खरिद गर्नुभएन
- प्याप्त चिकित्सक, अनुभवी डाक्टरको कमि
- सरकारले तोकेको सबै औषधी उपलब्ध नभएको
- ड्रेसिङ, परिवार नियोजनको कोठाहरु छुट्टाछुट्टै हुनुपर्ने ।

परिच्छेदः तीन
सबल तथा सुधारात्मक पक्षहरु र निष्कर्ष

सार्वजनिक सेवामा नागरिकको सहज पहुँच सुनिश्चित गर्न तथा सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन गढवा गाउँपालिकाले वडा कार्यालय र स्वास्थ्य संस्थाहरूमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण सञ्चालन गरेको थियो। यस सर्वेक्षणको उद्देश्य सेवाग्राहीको अनुभव, सुझाव, र सुधार आवश्यकताहरू पहिचान गर्नु हो ।

३.१ सबल पक्षः

सार्वजनिक सेवामा सार्वभौम नागरिकको पहुँच सरल, सहज रुपमा स्थापित गर्ने संयन्त्रको विकास गरी सेवामैत्री तथा नागरिकमैत्री बनाउन संस्थागत, संरचनागत र व्यवहारगत पक्षहरुमा सुधारको लागि सार्वजनिक निकायहरुबाट सकरात्मक पहल भएको देखिन्छ । सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणबाट प्राप्त सूचनाको विश्लेषणको आधारमा यस गढवा गाउँपालिकाका अन्तर्गत रहेका वडा कार्यालय र स्वास्थ्य संस्थाहरुमा अवलम्बन गरेका सकरात्मक प्रयासहरु निम्न बमोजिम रहेका देखिन्छ ।

- सेवा प्रवाहमा नागरिक सहभागिता र नियन्त्रणलाई स्वीकार गरिएको,
- नागरिकमैत्री सेवा प्रवाहको लागि आवश्यक संस्थागत र संरचनागत पक्षहरुलाई प्राथमिकतामा राखिएको (प्रतिक्षालय, सोधपुछ कक्ष, पिउनेपानी, शौचालय FREE WIFI, आदि) ।
- सरल र छिटो छरितो रुपमा सेवा प्रवाह गर्न सूचना प्रविधिको प्रयोग बढेको । (वेभसाईट, फेसबुकपेज)
- स्वास्थ्य संस्थाहरुमा नागरिक बडापत्रको व्यवस्था गरिएको ।
- गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको व्यवस्था गरिएको ।

- प्रत्येक कार्यालयमा सुझाव पेटेकि राखिएको साथै मासिक रुपमा खोलिएको ।
- कार्यालयबाट हुने काम कारबाहीमा नागरिक/सेवाग्राहीको 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 ।
- घुम्ती सेवामार्फत सेवा प्रवाह गरिएको ।

३.२ सर्वेक्षणबाट प्राप्त पृष्ठपोषण

सेवाग्राहीबाट देहाय बमोजिमका पृष्ठपोषण प्राप्त भएको देखियोः

- जाडो समयमा सेवाग्राहीहरुलाई न्यानो रुपमा बसन सकिने गरी प्रतिक्षालय तथा बसाई वयवस्थापन हुनुपर्ने, अपाङ्गतामैत्री संरचनाहरु बनाउनुपर्ने ।
- कार्यालयमा निशुल्क फोटोकपी तथा प्रिन्टको व्यवस्था मिलाउनु पर्ने ।
- सेवाग्राहीहरुको ठेगानालाई समेत ध्यानमा राखि टाढाको स्थानबाट आएका सेवाग्राहीहरुलाई विशेष प्राथमिकता दिई सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने ।
- सेवाग्राहीलाई आवश्यक पर्ने निवेदनहरुको नमुना ढाँचाको व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- कार्यालयको परिसरलाई सफा र स्वच्छ बनाईनुपर्ने ।
- कर्मचारीको सेवाग्राही प्रतिको गर्ने व्यवहार र आचरणमा सुधार गर्नुपर्ने ।

३.३. सुधारात्मक उपायहरु

सुधार निरन्तर प्रक्रियासँग जोडिएको विषय भएकाले सेवाग्राहीका सुझावलाई आत्मसात गर्दै निम्न सुधारात्मक उपायहरू अवलम्बन गर्न सिफारिस गरिन्छ *:*

- **सूचना प्रविधिको अधिकतम उपयोग**: सेवा प्रवाहलाई छरितो बनाउन कार्यालयको वेबसाइट, इमेल, र सामाजिक सञ्जालहरू नियमित अद्यावधिक गर्ने ।
- **सेवा प्रक्रियाको पारदर्शिता**: सेवाग्राहीलाई आवश्यक कागजात तथा प्रक्रिया सम्बन्धी जानकारी पूर्वजानकारी दिन नागरिक बडापत्र प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्ने ।
- **भौतिक पूर्वाधार सुधार**: कार्यालय भवन, प्रतिक्षालय, र सरसफाइलाई प्राथमिकतामा राख्ने।
- **मानवीय स्रोत व्यवस्थापन**: सेवाको गुणस्तर सुधार गर्न दरबन्दीअनुसार आवश्यक जनशक्ति व्यवस्थापन गर्ने साथै कर्मचारीहरुलाई तालिमको व्यवस्था गर्ने ।
- **गुणस्तरीय सेवा मूल्याङ्कन**: कर्मचारी कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन गर्न सेवाग्राहीको प्रतिक्रियालाई समेत आधार मान्ने ।
- **नागरिक सशक्तिकरण**: सेवाग्राहीलाई सूचना तथा सेवा प्रक्रियाबारे सचेत बनाउन सचेतना अभियान सञ्चालन गर्ने ।
- **अनुगमन तथा मूल्याङ्कन**: कार्यालय प्रमुखहरूबाट नियमित अनुगमन तथा सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने ।

- **नवीनतम प्रविधिको प्रयोग**: सेवा प्रवाहलाई आधुनिक प्रविधिमैत्री बनाउन डिजिटल प्रविधिहरूको समुचित उपयोग गर्ने
- सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाउन दरवन्दी बमोजिमको जनशक्ति व्यवस्थापनको लागि आवश्यक पहल गर्ने ।
- Help Desk लाई प्रभावकारी बनाउन सेवाग्राहीको अपेक्षा बमोजिम निवेदन लेख्ने तथा फारमहरु भर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने ।
- सेवाग्राहीहरुको भौगोलिक दूरीलाई मध्यनजर गरि सेवा प्रवाहको व्यवस्था मिलाउनु पर्ने ।
- कर्मचारीको सोच र व्यवहारलाई सेवाग्राहीमैत्री बनाउन सकारात्मक सोच विकास तालिम संचालन गर्नुपर्ने ।

३.४ निष्कर्ष

सेवाको सुनिश्चितताको लागि सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दुवै पक्ष सशक्त र सक्षम हुनुपर्ने देखिन्छ । यसले सेवा प्रदायकप्रति नागरिकको सवच्छ नियन्त्रण कायम हुन्छ भने सेवाग्राहीप्रति सेवामूलक भई सेवा प्राप्तीको विश्वास अभिवृद्धि हुन जान्छ । सर्वेक्षणले गढवा गाउँपालिकाका, वडा कार्यालय र स्वास्थ्य संस्थाहरूले सेवा प्रवाहमा सुधारका प्रयासहरू गरेको देखाएको छ। तर, कतिपय सेवा ढिलो प्राप्त हुने, कर्मचारी अभाव हुने, र सूचना प्रवाह प्रभावकारी नभएको जस्ता समस्याहरू पहिचान भएका छन्। सेवाग्राहीहरूको सुझावलाई मध्यनजर गर्दै थप सुधारका उपायहरू अवलम्बन गर्न आवश्यक देखिन्छ । सेवा प्रभावकारी बनाउन सेवा प्रक्रियालाई अझ सरल, जनशक्ति व्यवस्थापन, सूचना प्रविधिको प्रयोग, संरचनागत सुधार, तथा नागरिक सहभागितालाई अझ प्रभावकारी बनाउनुपर्ने देखिन्छ। सेवा प्रवाहलाई थप व्यवस्थित बनाउन निरन्तर अनुगमन, सेवाग्राही प्रतिक्रिया, र पारदर्शी प्रक्रिया अपनाउँदै नागरिकमैत्री सेवा प्रवाहको लक्ष्य हासिल गर्न सकिन्छ ।

अनुसूची -१ खण्ड क
सेवा प्रदायक निकायका प्रमुखसँग सोधिने प्रश्नावलीहरु
(निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)

प्रश्ननावली भरिएको मितिः

१·	क) कार्यालयको नाम :	
	ख) जिल्ला: दाङ्ग,	पालिकाः गढवा गाउँपालिका
	ग)वडा सचिव/ स्वास्थ्य संस्था प्रमुखको नाम:	
	घ) वडा सचिव/ स्वास्थ्य शाखा प्रमुखलले कार्यालयमा सेवा गरेको अवधि: ………… वर्ष ………… महिना	
	ङ) 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			

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				

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 कत्तिको 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 कत्तिको मात्रामा गर्ने गरिएको छ?	पूर्ण	सामान्य

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

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

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

१३·	कार्यालय बिन्यास (Lay-out) (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 अधिकारीद्धारा सम्बोधन भई कार्यान्वयनको अवस्था कस्तो छ?		
	अति उत्तम	उत्तम	सामान्य, गुनासो सुन्ने नै नतोकिएका

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

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 रुपमा उल्लेख गर्नुहोस्।
१८·१	संघिय सरकारबाट हुनु पर्ने सुधार
(क)	
१८·२	प्रदेश सरकारबाट मन्त्रालयबाट हुनु पर्ने सुधार
(क)	
१८·३	गाउँ कार्यपालिकाको कार्यलयबाट हुनु पर्ने सुधार
(क)	
१८.४	वडा कार्यालयबाट वा अन्य पक्षबाट गर्नु पर्ने सुधार
(क)	

(विवरणलाई गोप्य राखिने छ)

अनुसूचि १ खण्ड ख
सेवाग्राहीसँग सोधिने प्रश्नावली
निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा (४) संग सम्बन्धी

प्रश्नावली भरिएको मिति:

१.	कार्यालयको नाम:गढवा गाउँपालिका		
		जिल्ला: दाङ्ग	
		ठेगाना: गढवा, दाङ्ग	
२.	तपाईले कार्यालयको वडापत्र देख्नु भयो वा भएन?	देखें	देखिन

३.	तपाई के कामका लागि आउनु भएको हो?		
	(क)		
	(ख)		
	(ग)		
४.	तपाईको काम पुरा भयो कि भएको छैन ?	काम सम्पन्न भयो	काम भएको छैन
५.	तपाईको काम कति समयमा पुरा भयो?……………घण्टा ………दिन		

६.	तपाईको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन?	
	(☐) सेवा लिनको लागि आवश्यक कागज नभएर	
	(☐) सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर	
	(☐) सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर	
	(☐) प्रक्रिया नमिलेर	
	(☐) अन्य	

७.	कार्यालयमा काम गराउँदा रकम बुझाउनु भयो वा भएन?	बुझाएँ	बुझाइन
	(☐) बुझाउनु भएको भए कति रकम बुझाउनु भयो?	रु …….. बुझाएँ	
	(☐) रसिद अनुसार वा सो भन्दा बढी बुझाउनु भयो?	रसिद अनुसार	रसिदमा लेखिए भन्दा बढी बुझाए
	(☐) तपाई आफैंले वा अरु मार्फत रकम बुझाउनु भएको हो?	आफैंले	अरुद्धारा

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

९.	कार्यालयले सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पर्ने सोधपुछ कक्ष, अपाङ्ग मैत्री मार्ग वा सहयोग कक्षको व्यवस्था

	गरेको पाउनु भयो कि भएन?					
			पाएँ		पाइन	
(क)	पाएको भए कस्तो लाग्यो?	राम्रो	ठिकै	नराम्रो		

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

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

१२.	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	

१३.	कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के कस्तो सुधार गर्नु पर्छ भन्ने महसुस गर्नु भएको छ?	
(क)		
(ख)		

सेवाग्राहीको व्यक्तिगत विवरण

नाम/थर: ....

ठेगाना: .... उमेर: ....

लिङ्ग: .... शिक्षा: .... पेशा: ....

(विवरणलाई गोप्य राखिने छ)

अनूसूचि १ खण्ड-ग
सर्वसाधारणलाई सोधिने प्रश्नावली
निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा (४) संग सम्बन्धी

प्रशनावली भरिएको मिति:

१.	धारणा व्यक्त गरिएको कार्यालयको नामः			
	जिल्ला: दाङ्ग		पालिकाः गढवा गाउँपालिका	
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?				
(क)	सेवा	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
(ख)	भौतिक सुविधा	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
(ग)	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)	

नाम/थर:
....

ठेगाना: .... पेशा:
....