सुन्दरहरैँचा नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
विराटचोक, मोरङ

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन
२०८२

सहजीकरण :
मोरङ मिडिया एण्ड सर्भिस प्रा.लि.
सुन्दरहरैँचा, मोरङ

परिच्छेद-एक

१.१ सुन्दरहरैँचाको परिचय :

मोरङ जिल्लाको सदरमुकाम विराटनगरदेखि करिब २० किलोमिटर उत्तरमा अवस्थित सुन्दरहरैँचा नगरपालिकाको पूर्वमा बेलबारी नगरपालिका, पश्चिममा सुनसरी जिल्लाको इटहरी उपमहानगरपालिका, उत्तरमा मोरङकै केराबारी गाउँपालिका तथा दक्षिणमा ग्रामथान गाउँपालिका र बुढीगंगा गाउँपालिका पर्दछन् ।

२०७३ साल फागुन २७ गतेको नेपाल सरकारको निर्णयबमोजिम तत्कालिन सुन्दरदुलारी नगरपालिका र कोशीहरैँचा नगरपालिकालाई मिलाएर सुन्दरहरैँचा नगरपालिकाको गठन भएको हो । यसरी दुई नगरपालिका मिलेर एक भएको नेपालकै एकमात्र नगरपालिका हो सुन्दरहरैँचा । साविकका इन्द्रपुर, हरैँचा र मृगौलिया गाउँ विकास समिति समाहित भई कोशीहरैँचा नगरपालिका तथा सुन्दरपुर र दुलारी गाउँ विकास समितिहरू समाहित भएर सुन्दरदुलारी नगरपालिका बनेका थिए ।

वि. सं. २०७८ को जनगणनाअनुसार यस नगरको जनसंख्या १,२०,२१३ रहेको छ । जसमध्ये ६३,१९५ जना अर्थात् ५२.६ प्रतिशत महिला र ५७,०१८ जना अर्थात् ४७.४ प्रतिशत पुरुष रहेका छन् । लैङ्गिक अनुपात ९०.२३ पुरुष प्रति १०० महिला रहेको नगरको जनघनत्व १०९१ रहेको छ । २९,८२६ परिवार रहेको नगरको वडा नम्बर १० को जनसंख्या सबैभन्दा धेरै छ भने वडा नम्बर १ को जनसंख्या सबैभन्दा कम रहेको छ । ८८.८ प्रतिशत पुरुष र ७७.६ प्रतिशत महिला साक्षर रहेको नगरको साक्षरता दर ८२.९ प्रतिशत रहेको छ ।

समथर भौगोलिक अवस्थिति, उर्वर जमिन, सन्तुलित वातावरण, अनुकुल हावापानी आदिका कारण विकासका प्रचुर सम्भावना बोकेको नगरपालिकाको रूपमा सुन्दरहरैंचालाई अब्बल नगरपालिकाको दृष्टिकोणबाट हेर्ने गरिन्छ । यसका अतिरिक्त सचेत राजनीतिक दल, सिर्जनशील नागरिक समाज र उत्प्रेरित नगरवासी दिगो विकासको प्रेरणाका भरपर्दा स्रोत रहेका छन् । १२ वटा वडामा विभाजित यो नगरपालिका अर्धशहरी क्षेत्रको रूपमा रहेको आर्थिक गतिविधिका लागि कोशी प्रदेशका मुख्य बजारमध्येकै एक बजारक्षेत्रको रूपमा विकसित भएको छ । व्यापारिक दृष्टिले महत्वपूर्ण सुन्दरहरैँचामा उद्योग कलकारखानाका साथै प्राकृतिक रमणीय स्थल, सिमसार, आकर्षक र रमणीय वनक्षेत्र, धार्मिक, ऐतिहासिक तथा सामाजिक महत्वका क्षेत्रहरू रहेका छन् । यसै पालिकामा पर्ने हरैंचा कुनैबेला मोरङ जिल्लाकै सदरमुकामसमेत रहेको थियो ।

नगरमा औसत पारिवारिक आम्दानीमा वैदेशिक रोजगारीको सबैभन्दा ठुलो हिस्सा रहेको छ । नगरवासीको आम्दानीको अर्को मुख्य स्रोत व्यापार, कृषि तथा पशुपालन रहेको छ । परम्परागत कृषि व्यवसायको विकल्प खोजिरहेका नगरवासी आधुनिक जीवनशैलीमा रमाउन थालेका छन् । स्थानीय जनशक्ति मजदुरी तथा अध्ययनका लागि विदेसिने क्रम बढ्दो छ । नगरपालिका क्षेत्रभित्र रमणीय हसिना सिमसार, नयाँ वृन्दावन गौशाला, शेषनारायणधाम, किचकगढी, बाघझोडा, कालीखोला, भुल्के मन्दिरका साथै मस्जिद, साकेला थान, गुम्बालगायतका विभिन्न धार्मिक स्थल रहेका छन् ।

नगरमा रहेका ७ वटा स्वास्थ्य चौकी, एउटा नगर अस्पताल, विभिन्न मेडिकल हल र पोलिक्लिनिकका साथै पूर्वाञ्चल विश्वविद्यालयको केन्द्रीय कार्यालयमा रहेको शिक्षण अस्पतालले नगरवासीका साथै आसपासका नागरिकका लागि स्वास्थ्य सेवा प्रदान गर्ने गरेको पाइन्छ । नगरक्षेत्र भएर बग्ने बुढीगंगा, गछिया र लोहन्द्रा खोलाहरू नगरपालिकाको उर्वर कृषि क्षेत्रमा सिँचाइ सुविधा उपलब्ध गर्न र नदीजन्य प्राकृतिक स्रोतको उपयोगबाट आन्तरिक आम्दानी बढाउन सहयोगी भएपनि कटान र बाढीबाट हुने क्षतिका कारण समस्याका रुपमा समेत रहेका छन् ।

विकासका प्रशस्त सम्भावनाहरू बोकेको यो नगरपालिका पूर्णखोप सुनिश्चित, खुला दिसामुक्त र पूर्ण साक्षर पालिका घोषणा भइसकेको छ । आधारभूतदेखि माध्यमिक शिक्षा प्रदान गर्न सामुदायिक तथा संस्थागत शिक्षण संस्थाहरूको उत्तिकै योगदान रहेको छ । सुन्दरहरैंचाले २०८३ जेठ ९ गतेभित्र बालमैत्री नगर घोषणा गर्ने लक्ष्य लिएको छ ।

१.२ पृष्ठभूमि :

नगरवासीको हितलाई केन्द्रबिन्दुमा राखी राज्य संयन्त्रका निकायहरूबाट सञ्चालित सेवालाई नागरिकसम्म छिटो, छरितो, मितव्ययी, वैधानिक एवं निरन्तर ढङ्गले गुणस्तरीय सेवा पुऱ्याउनु नगरको कर्तव्य हो । सार्वजनिक सेवा प्रवाहको पछिल्लो अवधारणाले नागरिक सशक्तिकरणमार्फत नागरिक नियन्त्रित सेवा प्रवाहलाई जोड दिएको छ । नागरिक सशक्तिकरणले सेवा नपाउनुको कारण माग गर्न सक्ने क्षमता र संस्कारको विकास गर्छ भने सेवालाई अधिकार र कर्तव्यको रूपमा जोड्ने पद्धतिको विकास गर्छ । पारदर्शिता, सूचनामा पहुँच, निर्णय प्रक्रियामा सरोकारवालाको सहभागिता र साझेदारी, गुनासो सुनुवाई, नागरिक सन्तुष्टि मापन र निरन्तर सुधारमार्फत् सेवा प्रवाहमा नागरिक नियन्त्रण कायम हुन्छ । यसले सार्वजनिक निकाय र पदाधिकारीहरूलाई थप जवाफदेही र उत्तरदायी बनाउन समेत बाध्य बनाउँछ ।

नागरिक नियन्त्रित पद्धतिमा सार्वजनिक निकायले आफनो वार्षिक कार्ययोजनाको कार्यान्वयन र सेवा सिर्जना प्रवाहका लागि नागरिकको आवाज, दबाब र खबरदारी सिर्जना गर्नुपर्दछ । यसले सार्वजनिक पदाधिकारीको सोच, क्षमता, निष्ठा, नैतिकता र व्यवहारलाई नागरिकमैत्री, संघीयतामैत्री र लोकतान्त्रिक मूल्यहरू बमोजिम रूपान्तरण गर्न सहयोग पुऱ्याउँछ ।

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा ७८ को उपदफा ५ मा व्यवस्था भए अनुशार स्थानीय तहहरूले आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली कार्यान्वयन गर्न सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक परीक्षण, नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण जस्ता जवाफदेहिता र सुशासन प्रवर्धन गर्ने कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्नुपर्ने हुन्छ । स्थानीय तहले सञ्चालन गर्ने कार्य मितव्ययी, प्रभावकारी, नियमितता र कार्यदक्षतापूर्ण ढंगबाट सम्पादन गर्न, वित्तिय प्रतिवेदन प्रणालीलाई विश्वसनीय बनाउन तथा प्रचलित कानून बमोजिम सम्पादन गर्न कामको प्रकृति अनुसार आन्तरिक नियन्त्रण प्रणाली तयार गरि कार्यन्वयन गर्नुपर्ने ऐनमा उल्लेख गरिएको छ । सोहि बमोजिम सुन्दरहरैंचा नगरपालिका र मोरङ मिडिया एण्ड सर्भिस प्रा. लि. सुन्दरहरैंचाबीच सम्झौता भइ नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरी यो प्रतिवेदन तयार पारिएको छ ।

हामीले नगरपालिकाका सबै वडाका विभिन्न क्षेत्रमा गई नगरवासीको अभिमत सङ्कलन गर्ने काम सम्पन्न गरेका छौं । सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट स्विकृत भएको सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका २०६८ बमोजिम निर्देशिकाको अनुसूची १ खण्ड क, ख र ग मा राखिएका ३ प्रकारका प्रश्नावली फारम भरि सर्वेक्षणको काम सम्पन्न गरिएको हो । अनुसूची १ खण्ड क अनुसारको सेवा प्रदायक निकायका प्रमुख वा विषयगत शाखा प्रमुखसँग सोधिने प्रश्नावली, अनुसूची १ खण्ड ख अनुसारको सेवाग्राहीसँग सोधिने प्रश्नावली र अनुसूची १ खण्ड ग अनुसार सर्वसाधारणसँग सोधिने प्रश्नावली गरि जम्मा ४ सय ८५ वटा फारम भरि प्राप्त अभिमतलाई तथ्यांकमा रुपान्तरण गरिएको छ । यसरी प्राप्त तथ्याङ्कको विश्लेषण गरी नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन २०८२ तयार गरिएको छ ।

मोरङ मिडिया एण्ड सर्भिस प्रालिको सहजीकरण तथा नगरपालिकाको आयोजनामा सुन्दरहरैंचा नगरपालिकाको वार्षिक कार्ययोजना आर्थिक वर्ष २०८१ ।०८२ बमोजिम नागरिक सन्तुष्टिको अवस्था यकिन गर्ने र त्यसका आधारमा पृष्ठपोषण प्राप्त गरी आगामी दिनमा थप सुधारका कार्यहरू गर्ने उल्लेख भएबमोजिम यो प्रतिवेदन तयार भएको हो ।

यस नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन २०८२ ले नगरपालिकाको समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाह सन्तोषजनक नै रहेको तथ्य उजागर गरेको छ । केही विषयहरुमा सुधारका पक्षहरूका बारेमा समेत पृष्ठपोषण प्राप्त भएको छ । सर्वेक्षणका क्रममा सेवाग्राहीहरूबाट प्राप्त सुझाव /पृष्ठपोषणलाई महत्वपूर्ण पक्षको रूपमा स्वीकार गरी कार्यालयमा उपलब्ध भौतिक, मानवीय तथा वित्तीय स्रोतसाधनको अधिकतम उपयोगमार्फत सुझाव कार्यान्वयन गर्दै जाने विषयमा समेत कार्यालयको तर्फबाट प्रतिवद्धता जनाइएको छ । यसर्थ आगामी दिनमा यस नगरपालिकाको सार्वजनिक प्रशासन जनअपेक्षित बन्ने अपेक्षा गर्न सकिन्छ ।

सुशासन कायम गर्ने कार्यमा सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दुवै पक्षहरू जिम्मेवार हुनुपर्छ । विद्यमान परिवेशमा सेवा प्रदायक निकायहरू सेवा प्रवाहका लागि सक्षम भएपनि सेवाग्राहीहरूको सशक्तिकरणका लागि विभिन्न प्रयासहरूको खाँचो रहेको देखिन्छ । सेवा प्राप्तिका लागि आवश्यक प्रक्रिया र कागजातहरूका बारेमा सेवाग्राहीहरूलाई पूर्ण जानकारी गराउँदै गुणस्तरीय सेवा प्राप्ति सेवाग्राहीको अधिकारको विषय हो भन्ने स्थापित गर्न नगर लाग्नुपर्ने देखिन्छ ।

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन २०८२ तयारीका क्रममा अभिमत सङ्कलनका लागि महत्वपूर्ण सहयोग गर्नुहुने जनप्रतिनिधि, नगरका कर्मचारी, सेवाग्राही र नगरवासीलगायत सम्पूर्णमा मोरङ मिडिया एण्ड सर्भिस प्रा. लि. हार्दिक आभार व्यक्त गर्दछ ।

१.३ सर्वेक्षणको उद्देश्य :

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणका उद्देश्यहरू निम्न बमोजिम रहेका छन् :

१. नगरपालिकाको समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा सेवाग्राहीको धारणामार्फत् सेवा प्रवाहको विद्यमान अवस्था पहिचान गर्नु,

२. सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण कार्यान्वयनका लागि सेवा प्रदायक निकायलाई थप जिम्मेवार र जवाफदेही बनाउनु ।

१.४ सर्वेक्षण विधि :

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणका लागि निम्न विधिहरू प्रयोग गरिएको छ :

१. नगरपालिकाका वडामा गई विभिन्न सेवा प्रदायक निकायका प्रमुख तथा शाखा प्रमुखसँग सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भेक्षण निर्देशिका २०६८ को अनुसूची १ खण्ड क बमोजिम प्रश्नावली फारम भरिएको छ ।

२ अनुसूची १ खण्ड ख को प्रश्नावली फारम अनुसार सेवाग्राहीसँग अभिमत सङ्कलन गरिएको छ भने खण्ड ग मा व्यवस्था भएअनुसार सर्वसाधारणको अभिमत सर्वेक्षण फाराममार्फत अभिमत सङ्कलन गरिएको छ ।

१.५ सर्वेक्षणका सीमा :

निम्न सीमाहरूको परिधिभित्र रही नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण र विश्लेषण गरिएको छ :

१. नगरपालिकाका सबै वडामा एकै प्रकृतिको प्रश्नावली प्रयोग गरिएको छ ।

२. अधिक कार्य चाप रहेका शाखा वा वडामा सेवा लिन आएका सबै सेवाग्राहीलाई नसमेटिएको ।

३. नगरपालिकास्थित विषयगत शाखाको कार्य प्रकृति फरक-फरक भएकाले नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठीन भएको ।

४. नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणका क्रममा ४८५ जना सेवाग्राही तथा विभिन्न शाखा प्रमुख र वडा सचिवलाई मात्र समावेश गरिएको ।

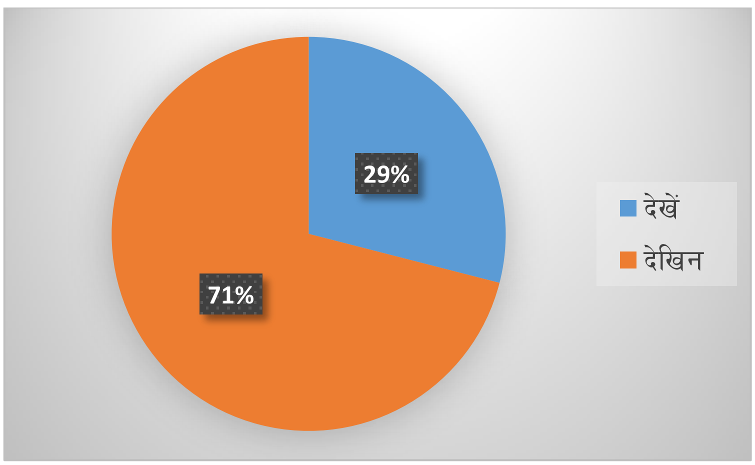
परिच्छेद-दुई

२.१ तथ्याङ्क विश्लेषण :

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी सेवा प्रदायक तथा सेवाग्राहीहरूको विवरण, आफूले प्राप्त गरेको सेवाप्रति सेवाग्राहीको धारणालाई यो परिच्छेदमा तथ्याङ्क, चित्र, प्रतिशत आदि स्वरूपमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

अनुसूची १ खण्ड ख
सेवाग्राहीसँग सोधिने प्रश्नावली
निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा ४ सँग सम्बन्धित

१. तपाईंले कार्यालयमा बडापत्र देख्नुभयो वा भएन ?

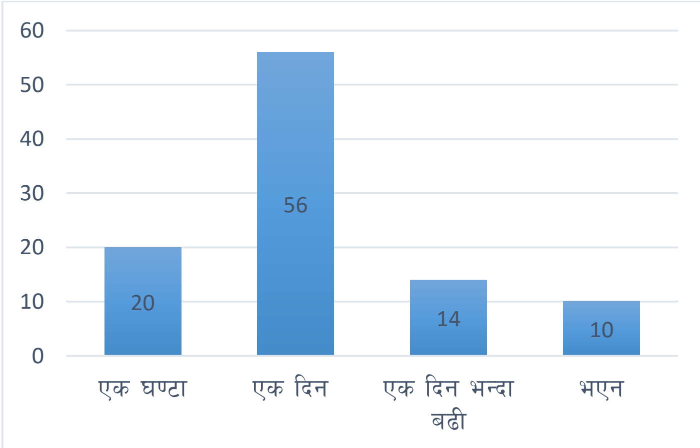


कार्यालयमा गएर सेवाग्राहीसँग हामीले नागरिक बडापत्रको बारेमा सोध्दा धैरैले अनविज्ञता जनाउनुभयो । २९ प्रतिशतले देखैं भन्नुभयो भने ७१ प्रतिशतले देखिनँ भन्नुभयो । कतिपयले सूचना पार्टीलाई नै नागरिक बडापत्र ठानेर देखेको छु भन्नुभयो । नागरिक बडापत्र राखेको हामीले पनि देखेनौं । नगरले डिजिटल नागरिक बडापत्र राख्न शुरु गरेको भए पनि त्यसको प्रयोग भएको देखिएन ।

२. तपाई यस कार्यालयमा के कामका लागि आउनु भएको हो ?

कार्यालयमा आउने नागरिकहरुमध्ये अधिकांश नागरिक सिफारिश लिन, दर्ता /नवीकरण गर्न, आर्थिक सहयोग लिन, योजना माग गर्न, योजनाको पेश्की लिन, योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन, कृषि शाखाले दिने सेवा लिन, स्थानीय निकायले राखेको सूचना प्राप्त गर्न, पञ्जीकरणका लागि, घरनक्साको काम गर्न, सूचनामूलक सामग्री प्राप्त गर्न तथा जनप्रतिनिधिसँग भेटघाट गर्नमात्रै आएको पनि पाइयो । साथै अस्पतालमा सेवा लिन, औषधी लिन, रिपोर्ट लिन आएको पाइयो ।

३ तपाईंको काम कति समयमा पूरा भयो ?



यस प्रश्नको जवाफमा २० प्रतिशत सेवाग्राहीले १० मिनेटदेखि १ घण्टाभित्रमा काम भएको बताउनुभयो । ५६ प्रतिशत सेवाग्राहीले १ घण्टाभन्दा बढी समय लागेको तर एकै दिनमा काम भएको बताउनुभयो । १४ प्रतिशत सेवाग्राहीले १ दिन भन्दा बढी समय लागेको बताउनुभयो । १० प्रतिशत सेवाग्राहीले चाहिँ आफ्नो काम नभएको बताउनुभयो । काम नहुने प्राय सेवाग्राहीले कागजपत्र नपुगेका कारण काम नभएको बताउनुभयो ।

४. तपाईको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन ?

काम सम्पन्न नहुनुको कारणमा कागजपत्र नपुगेर, प्रक्रिया नमिलेर, कर्मचारी नभएर, सिस्टम सुचारु नभएर लगायतका विविध कारण भएको सेवाग्राहीले बताउनुभएको थियो । कतिपय वडा कार्यालयहरुमा अझैपनि कहिलेकाहीं सर्वर डाउन भएर काममा अवरोध भइ सेवाप्रवाहमा समस्या हुने गरेको पाइएको छ । जसले सेवाग्राहीहरुमा असन्तुष्टि पैदा गरेको छ ।

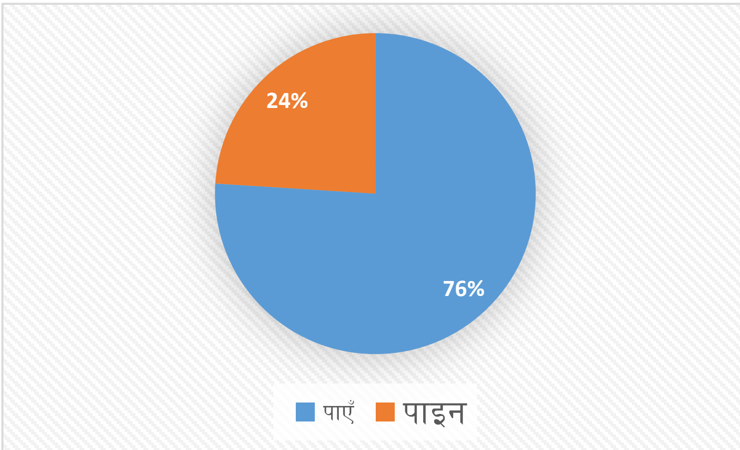
५. कार्यालयमा काम गर्दा आवश्यक बाहेक अन्य रकम बुझाउनु भयो कि भएन ?

कार्यालयमा भेटिएका सबै सेवाग्राहीले लाग्ने दस्तुर बाहेक अन्य रकम नबुझाएको बताउनुभयो । रसिद अनुसार वा सो भन्दा बढी रकम बुझाउनुभयो भन्ने प्रश्नमा रसिद अनुसार नै रकम बुझाएको बताउनुभयो । रसिद बाहेकको रकम बुझाउने सेवाग्राहीले लेखनदासलाई रकम बुझाएको बताउनुभयो ।

६. काम सम्पन्न नभएको भए गुनासो सुन्ने अधिकारीसमक्ष समस्या राख्नुभयो ?

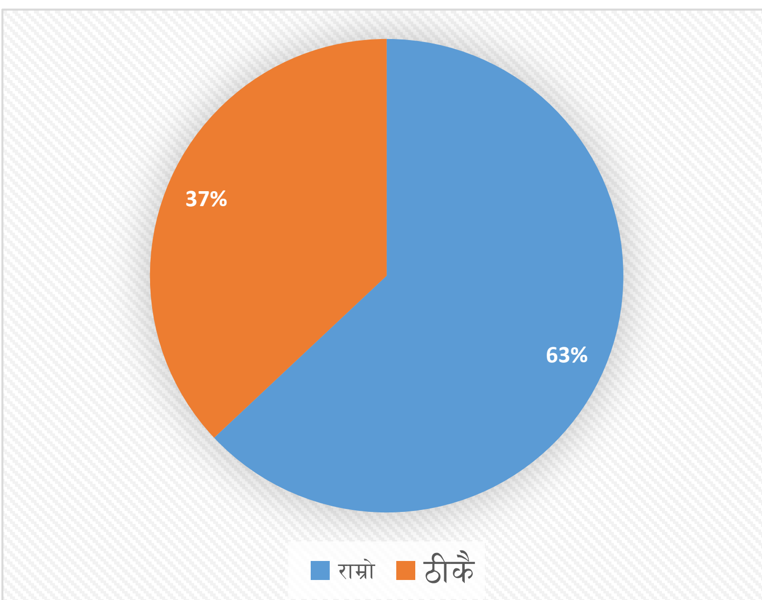
काम सम्पन्न नभएको भए गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष समस्या राख्नुभयो भन्ने प्रश्नमा प्राय सबैजसो सेवाग्राहीले गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष समस्या नराखेको बताउनुभयो । समस्या कसलाई राख्ने र गुनाशो सुन्ने अधिकारी को हो भन्ने जानकारी नभएर तथा समस्या राख्दा पनि त्यसको समाधान हुन्छ भन्नेमा विश्वस्त नभएर समस्या नराखिएको उहाँहरुको भनाइ थियो । कतिपय सेवाग्रहीले भने जनप्रतिनिधिहरुसँग भेट भएको बेला गुनाशो राख्ने गरेको बताउनुभयो ।

७. कार्यालयले सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पर्ने अपाङ्गमैत्री मार्गको व्यवस्था गरेको पाउनुभयो कि भएन ?



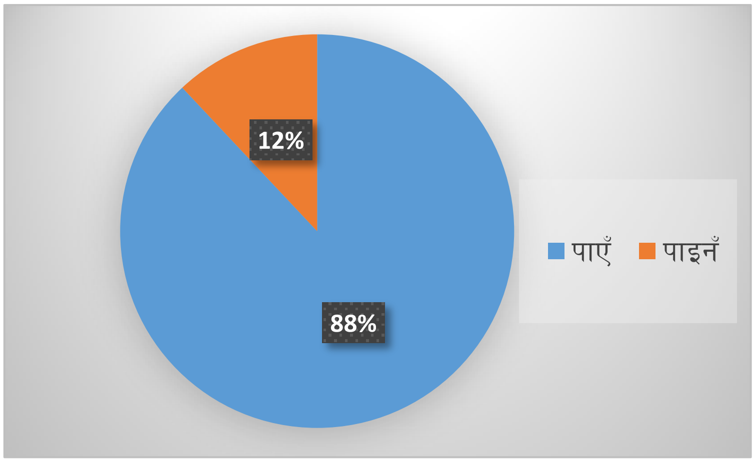
यस प्रश्नको जवाफमा ७६ प्रतिशत सेवाग्राहीले अपाङ्गमैत्री मार्गको व्यवस्था गरेको पाएँ भनेर जवाफ दिएका छन् भने २४ प्रतिशतले पाइन भनेर जवाफ दिएका छन् । सबै कार्यालयमा आपाङ्गमैत्री मार्गको व्यवस्था नभएका कारण पनि यस्तो जवाफ प्राप्त भएको हो ।

क) पाउनुभएको भए कस्तो लाग्यो ?



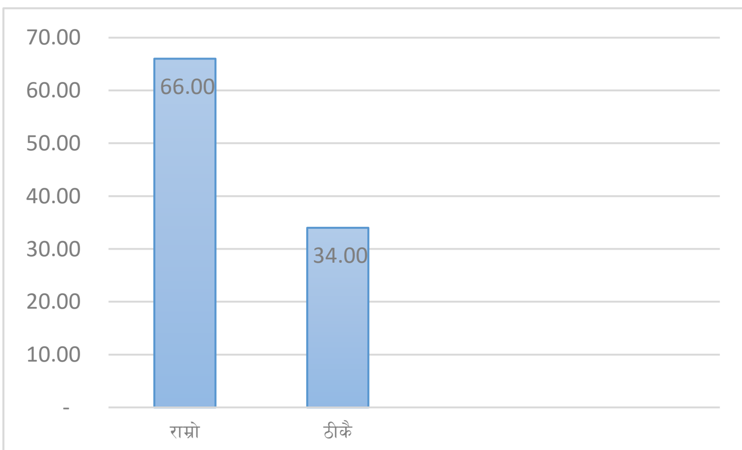
पाउनु भएको भए कस्तो लग्यो भनेर सोधिएको प्रश्नको जवाफमा ६३ प्रतिशतले राम्रो र ३७ प्रतिशतले ठीकै भनेर जवाफ दिएका छन् ।

८. कार्यालयमा सोधपुछ कक्ष वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाउनुभयो कि भएन ?



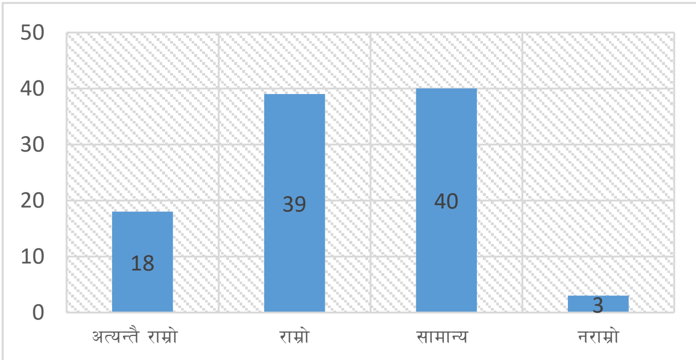
यस प्रश्नको जवाफमा ८८ प्रतिशत सेवाग्राहीले सोधपुछ कक्ष वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाएको जवाफ दिएका छन् भने १२ प्रतिशतले नपाएको बताएका छन् । कतिपय वडा कार्यालयमा सोधपुछ कक्ष वा सहयोग कक्षा नभएकाले यस्तो जवाफ आएको पाइएको छ ।

पाउनुभएको भए कस्तो लाग्यो ?



यस प्रश्नको जवाफमा ६६ प्रतिशत सेवाग्राहीले राम्रो पाएको जवाफ दिएका छन् भने ३४ प्रतिशतले ठीकै पाएको बताएका छन् ।

९. सेवा पाउनको लागि लागेको समय, शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा कस्तो लाग्यो ?

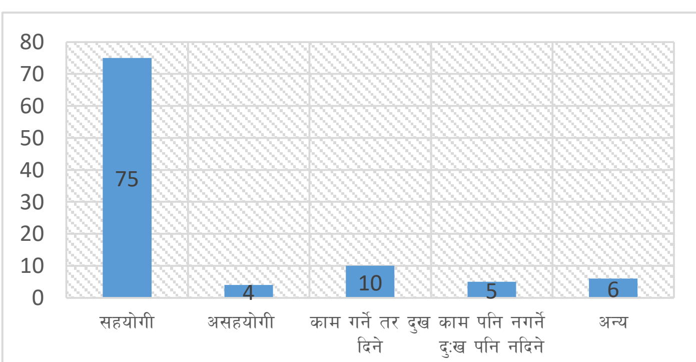


यस प्रश्नको जवाफमा ४० प्रतिशतले सामान्य, ३९ प्रतिशतले राम्रो, १८ प्रतिशतले अत्यन्तै राम्रो र ३ प्रतिशतले नराम्रो लागेको जवाफ दिएका छन् ।

१०. सेवा लिने क्रममा दुःख पाएको भए के कस्तो दुःख पाउनुभयो ?

सेवा लिने क्रममा दुःख पाएको भए के पाउनुभयो भन्ने प्रश्नमा : एउटै कामको लागि बारम्बार जानुपरेको, आवश्यक कागजपत्र बारे एकैपटक स्पष्ट जानकारी नपाएको, प्राविधिक विषयमा सेवाग्राहीलाई जानकारी नहुने हुँदा कागजपत्र मिलाउन समस्या हुने गरेको, पञ्जीकरण र सामाजिक सुरक्षाका लागि आउँदा झञ्झटिलो हुने गरेको र कहिलेकाहीं कर्मचारी नभेटिने समस्या रहेको बताउनुभयो । यस्तै कहिले काहीं वडा कार्यालयमा सर्वर डाउन भएर काम नै नहुने गरेको, प्राविधिक कर्मचारीहरु भनेको बेला नभेटिने वा उनीहरुले समय नदिने गरेको र कार्यवाहक नदिन वडाध्यक्षहरु अनुपस्थित हुने गरेको बताउनु भएको छ ।

११. सेवा दिने कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनुभयो ?



सेवा दिने कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनुभयो भन्ने प्रश्नमा ७५ प्रतिशतले सहयोगी, ४ प्रतिशतले असहयोगी, १० प्रतिशतले काम गर्ने तर दुःख दिने, ५ प्रतिशतले काम पनि नगर्ने दुःख पनि नदिने र ६ प्रतिशतले भन्न नचाहने जवाफ दिनभयो ।

१२. कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के कस्तो सुधार गर्नुपर्छ भन्ने महसुस गर्नु भएको छ ?

कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के कस्तो सुधार गर्नुपर्छ भन्ने महसुस गर्नु भएको छ ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा अधिकांशले सटिक जवाफ दिनुभएन। केही सेवाग्राहीले दिनुभएका सुझाव यसप्रकार छन्:

टोकन प्रणाली लागू गर्नुपर्ने,

सबै सेवाहरु अनलाइन पद्धतिबाट प्रवाह गर्नुपर्ने,

जनप्रतिनिधि र किसानबीच संवादको कार्यक्रम राख्नुपर्ने,

नगरका हरेक सूचना तथा कार्यपालिका बैठकका निर्णयहरु सबैले थाहा पाउने गरी सार्वजनिक गर्नुपर्ने,

नगरका सूचना तथा गतिविधिहरु नियमित रुपमा सञ्चारमाध्यममा प्रचार प्रसार गर्नुपर्ने,

नगर र वडामा हेल्पडेस्क स्थापना गरि सेवाग्राहीलाई सहजिकरण गर्नुपर्ने,

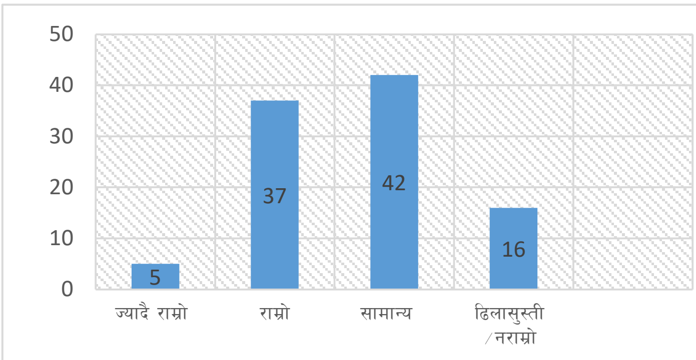
नागरिक वडापत्र फ्लेक्स प्रिन्ट गरि कार्यालय प्रवेशद्वारमा नै झट्ट देखिने गरि व्यवस्थापन गर्नुपर्ने,

सेवाग्राहीका लागि वडा तथा नगरमा पर्याप्त प्रतिक्षालय र खानेपानीको व्यवस्था हुनपर्ने

नगर प्रवक्तामार्फत नगरका सूचनाहरु समय समयमा जनतालाई जानकारी गराउनुपर्ने।

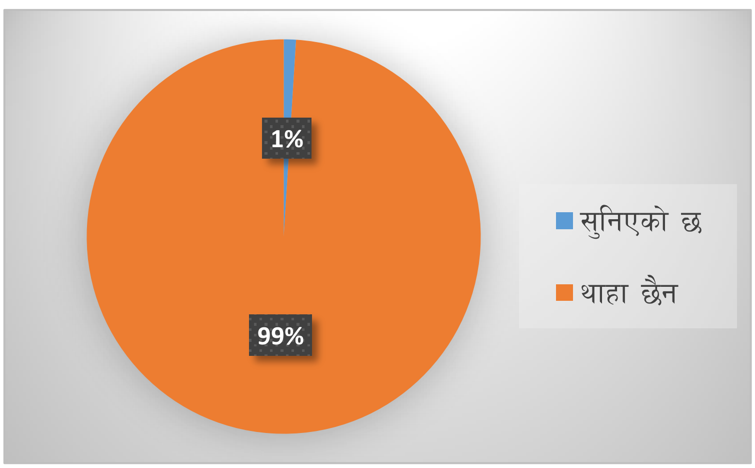
अनुसूची १ खण्ड ग
सर्वसाधारणलाई सोधिने प्रश्नावली
निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा ४ सँग सम्बन्धित

१. कार्यालयबाट सेवाग्राहीले पाएको सेवाको स्तर सम्बन्धमा
क. सेवा लिन लागेको समय सम्बन्धमा तपाईको प्रतिक्रिया के छ ?



कार्यालयबाट सेवा लिन लागेको समयको सम्बन्धमा ४२ प्रतिशतले सामान्य, ३७ प्रतिशतले राम्रो, १६ प्रतिशतले ढिलासुस्ती र ५ प्रतिशतले ज्यादै राम्रो लागेको प्रतिकृया दिएका छन् । जसबाट सन्तोषजनक अवस्था भएपनि सुधार गर्नुपर्ने ठाउँ भने रहेको देखिन्छ ।

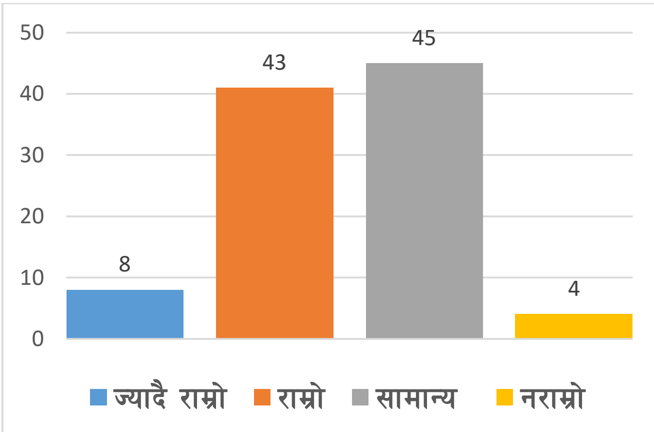
ख. तोकिएभन्दा बढी शुल्क बुझाउने गरेको थाहा छ ?



यस प्रश्नको जवाफमा ९९ प्रतिशतले तोकिए भन्दा बढी शुल्क बुझाउने गरेको थाहा नपाएको बताएका छन् भने १ प्रतिशतले सुनिएको छ भनेका छन् । यसबाट सन्तोषजनक जवाफ आएको भएपनि १ प्रतिशतले नकरात्मक जवाफ दिएकाले संवेदनशील हुन जरुरी छ । तर आफैंले बढी शुल्क बुझाएको नभइ सुनिएको मात्रै उल्लेख भएकाले त्यसमा सत्यता भने नहुनसक्छ ।

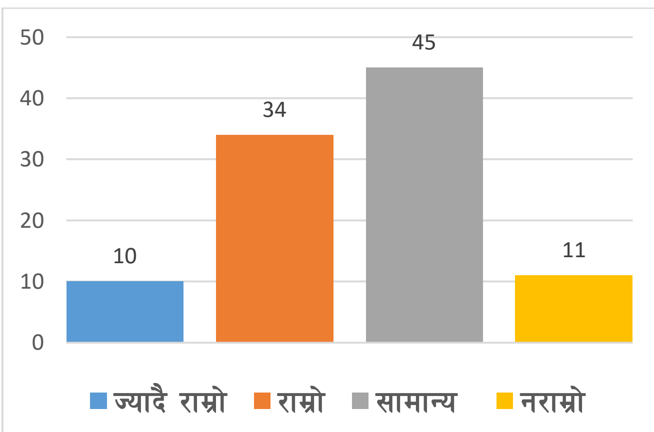
२. नगरपालिकाले प्रदान गरेको सेवा, भौतिक सुविधा र कर्मचारीको व्यवहार सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनुभएको छ ?

क. सेवा :



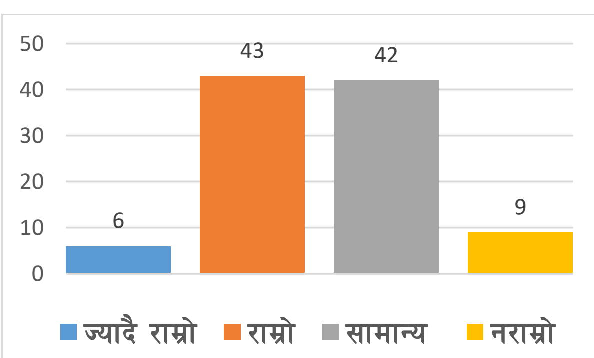
नगरपालिकाले प्रदान गरेको सेवाको सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनुभएको छ ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा ८ प्रतिशतले ज्यादै राम्रो, ४३ प्रतिशतले राम्रो, ४५ प्रतिशतले सामान्य र ४ प्रतिशतले नराम्रो भनी जवाफ दिनुभएको छ ।

ख. भौतिक सुविधा



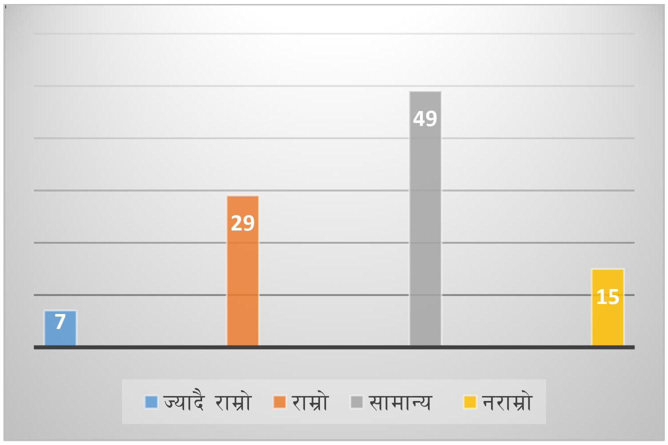
नगरपालिकाको भौतिक सुविधा कस्तो रहेको छ भन्ने प्रश्नको जवाफमा १० प्रतिशतले ज्यादै राम्रो, ३४ प्रतिशतले राम्रो, ४५ प्रतिशतले सामान्य र ११ प्रतिशतले नराम्रो भनी जवाफ दिनुभएको छ ।

ग. कर्मचारीहरूको व्यवहार



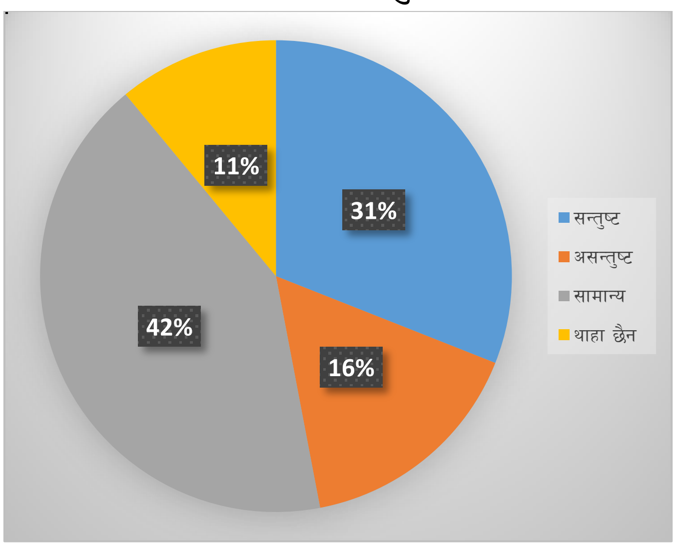
नगरपालिकाका कर्मचारीको व्यवहार कस्तो छ भन्ने प्रश्नको जवाफमा ६ प्रतिशतले ज्यादै राम्रो, ४३ प्रतिशतले राम्रो, ४२ प्रतिशतले सामान्य र ९ प्रतिशतले नराम्रो भनी जवाफ दिनुभएको छ ।

घ. विकास निर्माणको अवस्था



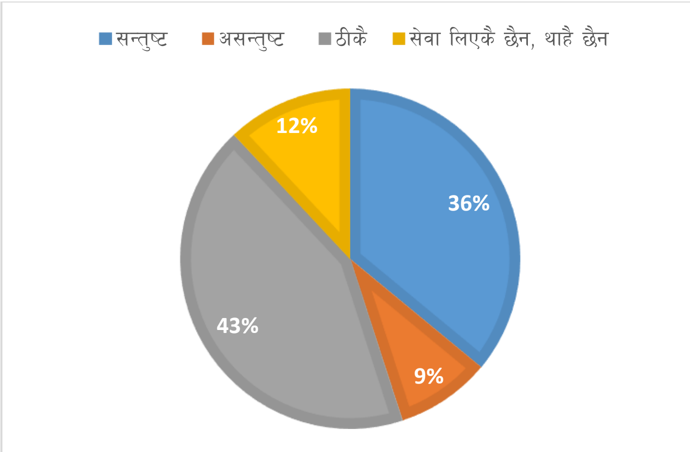
नगरपालिकामा क्षेत्रमा भएको विकास निर्माणको अवस्थाको सम्बन्धमा सोधिएको प्रश्नको जवाफमा ७ प्रतिशतले ज्यादै राम्रो, २९ प्रतिशतले राम्रो, ४९ प्रतिशतले सामान्य र १५ प्रतिशतले नराम्रो भन्ने जवाफ दिनुभएको छ ।

४. तपाईंको घर नजिकै पर्ने सामुदायिक विद्यालयको शैक्षिक गुणस्तरप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



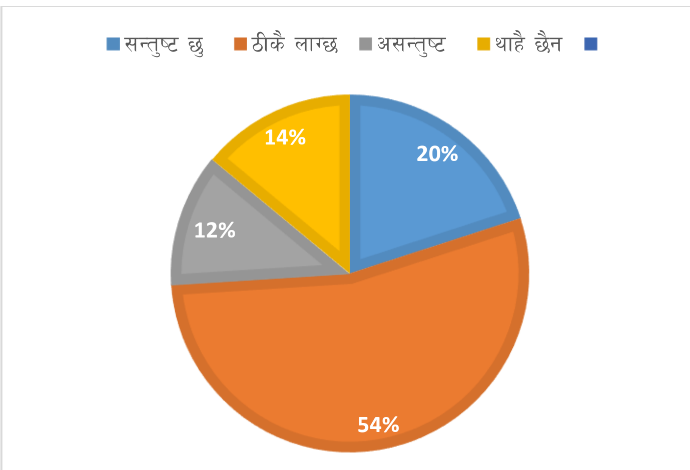
तपाईंको घर नजिकै पर्ने सामुदायिक विद्यालयको शैक्षिक गुणस्तरप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नको जवाफमा ३१ प्रतिशतले सन्तुष्ट, १६ प्रतिशतले असन्तुष्ट, ४२ प्रतिशतले सामान्य र ११ प्रतिशतले थाहा छैन भनी जवाफ दिनुभएको छ ।

५. तपाईंको घर नजिकै पर्ने सरकारी स्वास्थ्य संस्थाले दिने सेवाको गुणस्तरप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



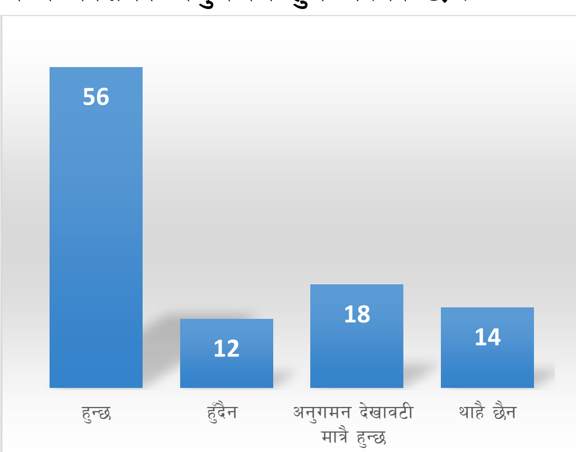
सरकारी स्वास्थ्य संस्थाले दिने सेवाको गुणस्तरप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा ३६ प्रतिशतले सन्तुष्ट, ९ प्रतिशतले असन्तुष्ट, ४३ प्रतिशतले ठीकै र १२ प्रतिशतले सेवा लिएकै छैन, थाहा छैन भनी जवाफ दिनुभएको छ ।

६. प्राकृतिक विपत्, महामारी वा अन्य विपत्को समयमा नगरपालिकाले निर्वाह गर्ने भूमिकाप्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



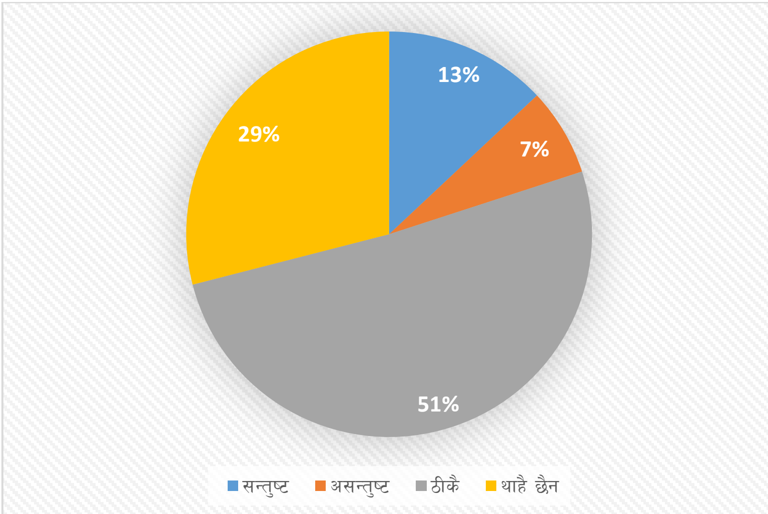
यस प्रश्नको जवाफमा २० प्रतिशतले सन्तुष्ट छु, ५४ प्रतिशतले ठीकै लाग्छ, १२ प्रतिशतले असन्तुष्ट र १४ प्रतिशतले थाहा छैन भन्ने जवाफ दिनुभएको छ ।

७. नगरभित्र भएका विकास निर्माणका योजनाहरू मार्फत् भएका काम गुणस्तरीय भए वा भएनन् भन्ने कत्तिको अनुगमन हुने गरेको छ ?



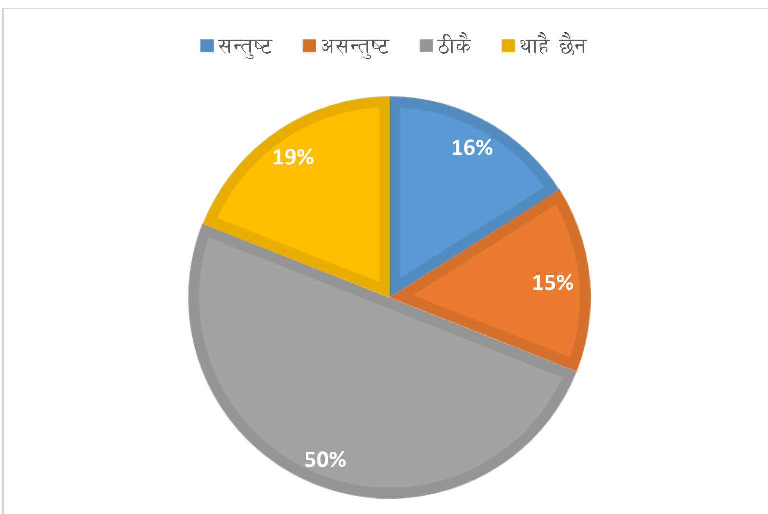
यस प्रश्नको जवाफमा ५६ प्रतिशतले हुन्छ, १२ प्रतिशतले हुँदैन, १८ प्रतिशतले अनुगमन देखावटी मात्रै हुन्छ र १४ प्रतिशतले थाहा छैन भन्ने जवाफ दिनुभएको छ ।

८. पालिकाको न्यायिक समितिले गर्ने काम प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



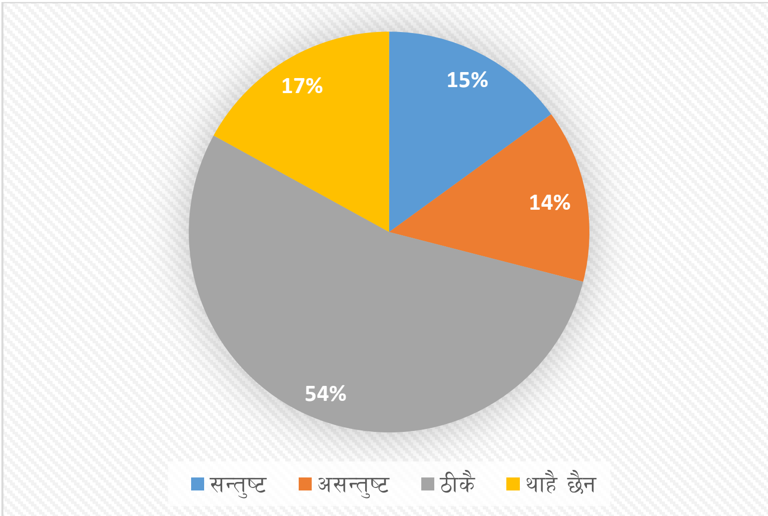
न्यायिक समितिले गर्ने काम प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नको जवाफमा १३ प्रतिशतले सन्तुष्ट, ७ प्रतिशतले असन्तुष्ट, ५१ प्रतिशतले ठीकै र २९ प्रतिशतले थाहा छैन भनी जवाफ दिनुभएको छ । थाहा छैन भनी जवाफ दिनेले न्यायिक समितिको बारेमा जानकारी नै नभएको वा न्यायिक समितिको कार्यसम्पादन आफूले थाहा नपाएको भनी जवाफ दिनुभएको थियो ।

९. नगरपालिकाका प्राविधिक/इञ्जिनियरले गर्ने कामप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



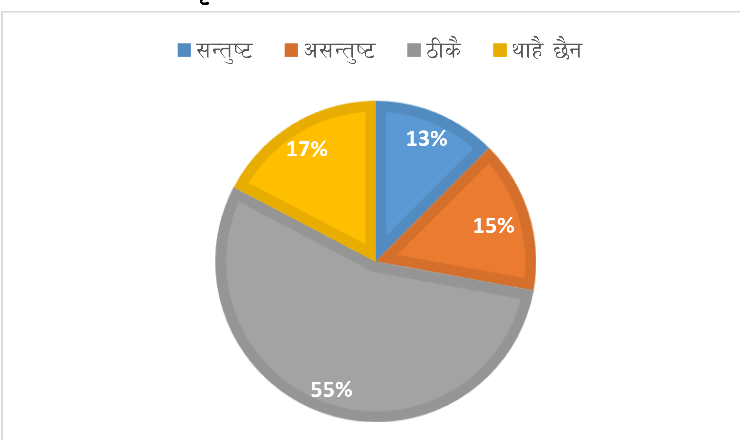
नगरपालिकाका प्राविधिक वा इञ्जिनियरले गर्ने कामप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा १६ प्रतिशतले सन्तुष्ट, १५ प्रतिशतले असन्तुष्ट, ५० प्रतिशतले ठीकै र १९ प्रतिशतले थाहा छैन भनी जवाफ दिनुभएको थियो । प्राविधिक र इञ्जिनियरले गरेको कामको बारेमा सम्बिन्धत क्षेत्रको विज्ञले मात्रै जान्ने भन्दै धेरैलै थाहा छैन भन्ने जवाफ दिएको बताउनुभएको थियो ।

१०. पालिकाले गरिरहेका पूर्वाधार विकास निर्माणप्रति तपाईं कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



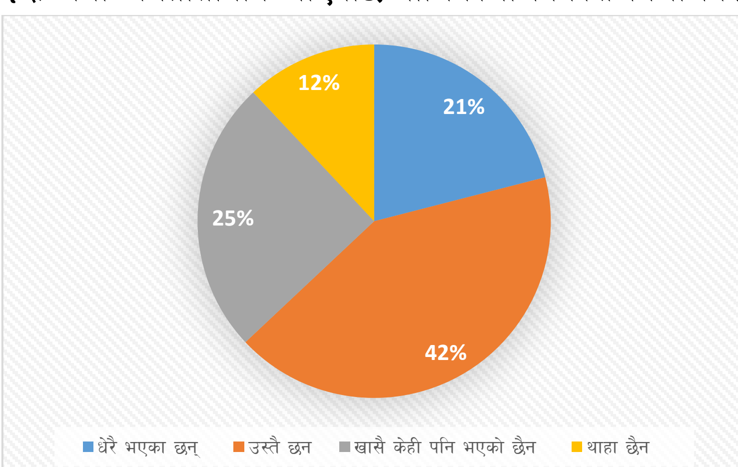
पालिकाले गरिरहेका पूर्वाधार विकास निर्माणप्रति तपाईं कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा १५ प्रतिशतले सन्तुष्ट, १४ प्रतिशतले असन्तुष्ट, ५४ प्रतिशतले ठीकै र १७ प्रतिशतले थाहा छैन भनी जवाफ दिनुभएको थियो ।

११. पालिकाले कृषि क्षेत्रको विकासका लागि गरेको कामप्रति तपाईं कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



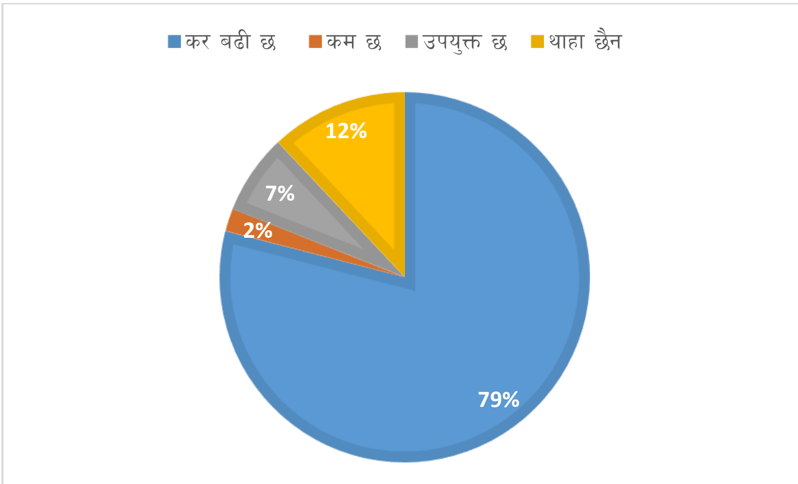
पालिकाले कृषि क्षेत्रको विकासका लागि गरेको कामप्रति तपाईं कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नको जवाफमा १३ प्रतिशतले सन्तुष्ट, १५ प्रतिशतले असन्तुष्ट, ५५ प्रतिशतले ठीकै र १७ प्रतिशतले थाहा छैन भनी जवाफ दिनुभएको छ ।

१२. नयाँ जनप्रतिनिधि आएपछि पालिकामा विकास निर्माणका कामहरू कत्तिको भएका छन् ?



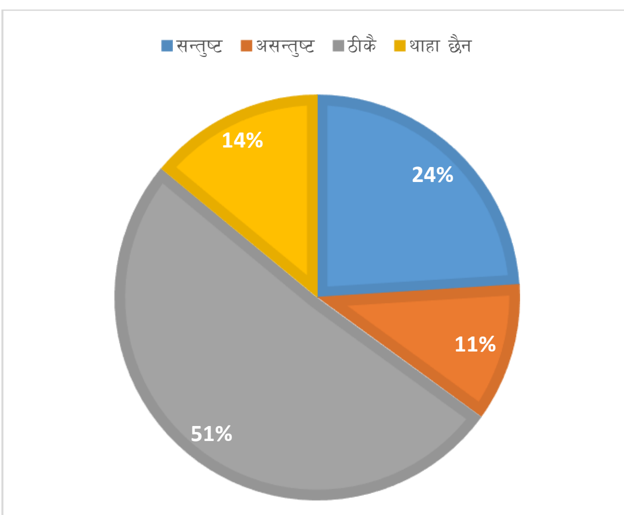
यस प्रश्नको जवाफमा २१ प्रतिशतले धेरै भएका छन्, ४२ प्रतिशतले उस्तै छन्, २५ प्रतिशतले खासै केही पनि भएको छैन र १२ प्रतिशतले थाहा छैन भनी जवाफ दिनुभएको छ ।

१३. नगरपालिकाले विभिन्न शीर्षकमा लिने कर कत्तिको उपयुक्त छ ?



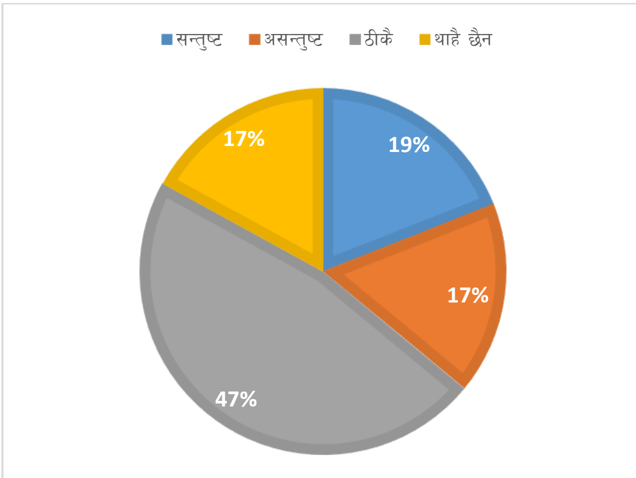
नगरपालिकाले विभिन्न शीर्षकमा लिने कर कत्तिको उपयुक्त छ ? भन्ने प्रश्नमा ७९ प्रतिशतले कर बढी छ भनी जवाफ दिनुभएको छ । २ प्रतिशतले कर अझै कम छ भन्नुभएको छ भने ७ प्रतिशतले उपयुक्त छ भन्नुभएको छ । थाहा छैन भन्ने १२ प्रतिशत सेवाग्राहीले आफू कर तिर्न नगएको हुनाले यस विषयमा थाहा नभएको बताउनुभएको छ

१४. पालिका भित्रका स्वास्थ्य संस्थाले दिने सेवा प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



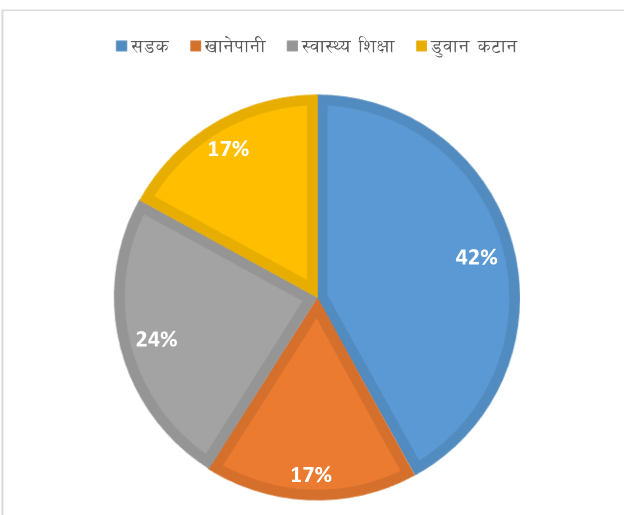
तपाईंको पालिका भित्रका स्वास्थ्य संस्थाले दिने सेवा प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नको जवाफमा २४ प्रतिशतले सन्तुष्ट, ११ प्रतिशतले असन्तुष्ट, ५१ प्रतिशतले ठीकै र १४ प्रतिशतले थाहा छैन भन्ने बताउनुभएको छ ।

१५. तपाईंको विचारमा पालिकाले पर्यटकीय क्षेत्रको विकासका लागि गरेको कामप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?



पालिकाले पर्यटकीय क्षेत्रको विकासका लागि गरेको कामप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ? भन्ने प्रश्नमा १७ प्रतिशतले थाहा छैन भन्ने जवाफ दिनुभएको छ । पर्यटकीय क्षेत्रको बारेमा जानकारी नै नभएका र जानकारी भएपनि बजेट विनियोजनको अवस्था थाहा नभएको उहाँहरुको भनाइ छ । १९ प्रतिशत सेवाग्राहीले सन्तुष्ट भएको जवाफ दिनुभएको छ । १७ प्रतिशतले असन्तुष्टि जनाउनुभएको छ भने ४७ प्रतिशतले ठीकै छ भनी जवाफ दिन्भएको छ ।

१६. तपाईंको क्षेत्रको मुख्य समस्या कुन हो ?



तपाईंको क्षेत्रको मुख्य समस्या कुन हो भन्ने प्रश्नको जवाफमा ४२ प्रतिशतले सडक, १७ प्रतिशतले खानेपानी, २४ प्रतिशतले स्वास्थ्य शिक्षा र १७ प्रतिशतले डुबान तथा कटानको समस्या रहेको बताउनभएको छ ।

१७. कार्यालयको सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के के व्यवस्था सुधार गर्नुपर्छ भन्ने ठान्नुहुन्छ ?

कार्यालयको सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के के व्यवस्था सुधार गर्नुपर्छ भन्ने ठान्नुहुन्छ ? भन्ने प्रश्नको जवाफमा धेरै किसिमको जवाफ आएको छ । प्रश्न अनुरुपको जवाफ थोरैले दिनुभएको छ उहाँहरुले राजस्व भुक्तानीका लागि अनलाइन प्रणालीको विकास गर्नुपर्ने, कर्मचारी नियमित रुपमा कार्यालयमा उपलब्ध हुनुपर्ने, सेवाग्राहीमैत्री व्यवहार लागू गर्नुपर्ने बताउनुभएको छ । धेरै सेवाग्राहीले सुधारका विषय भन्दा पनि आफ्नो वडाका समस्या बताउनुभएको छ । त्यसैले सेवाग्राहीबाट आएको जवाफलाई प्रतिशतमा भन्दा पनि समष्टिगत रुपमा कस्ता समस्या देखिए भनेर निम्नबमोजिम छुट्टै टिपोट गरिएको छ ।

नागरिक सन्तुष्टि सर्भेक्षणका क्रममा नगरवासीले दिएका सुझाव, गुनासो र जिज्ञासाहरू :

सुझावहरु

- स्थानीय सरकारले जनपक्षीय हितअनुसारका काम गर्नुपर्छ ।
- वडाको सर्भर डाउन हुन्छ ।
- कर्मचारी बिदामा बस्दा वैकल्पिक व्यवस्था हुन जरुरी छ ।
- वडा सचिव सधैँ वडामा बस्नुपर्‍यो ।
- सेवा लिने सम्बन्धित शाखाबारे सेवाग्राहीलाई प्रष्ट जानकारी दिने व्यवस्था हुनुपर्‍यो ।
- काममा ढिलासुस्ती हुने गरेको छ, त्यसलाई हटाउनुपर्‍यो ।
- जनतालाई दुःख नदिई छिटो छरितो तरिकाले सेवा दिने व्यवस्था हुनुपर्‍यो ।
- नगरका सूचना तथा योजना र कार्यक्रम सबै नगरवासीसमक्ष पुग्नुपर्‍यो ।
- समयसमयमा नगरभित्रका दुःख बुझ्ने प्रयास गर्नुपर्‍यो ।
- मल बीउ समयमै उपलब्ध गराउनुपर्‍यो ।
- प्रक्रिया सहज बनाई छिटो छरितो काम गर्ने व्यवस्था गर्नुपर्‍यो । कर्मचारीले झर्केर बोल्ने बानी सुधार्नुपर्‍यो ।
- जग्गाको भूवर्गीकरण गर्दा राजस्व बढी आउने र कृषि पेशलाई हेला गर्ने गरी कृषियोग्य जमिनलाई आवास बनाइएको छ । कृषि अनुदान कटौती गरिएकोमा किसानको आपत्ति छ ।
- योजना सम्पन्न भएपछि भुक्तानीमा हुने ढिलासुस्ती कायमै छ त्यसलाई हटाइयोस् ।
- कर्मचारीलाई कामको बोझ धेरै भएपनि सेवाग्राहीका समस्या ध्यान दिएर सुन्ने र नरिसाउने बानीको विकास गर्नुपर्ने ।
- कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधिबीचको सम्बन्ध सुमधुर हुनुपर्ने ।

- हरेकले कर तिर्ने तथा करको विषयमा सेवाग्राहीलाई आवश्यक सल्लाह तथा तालिम गोष्ठीमार्फत् सुझाव र सूचना दिने व्यवस्था गर्नुपर्ने देखिन्छ ।
- अङ्ग्रेजी भाषामा पनि सिफारिश सहज रुपमा हुने व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- प्रविधिमैत्री सेवा दिनुका साथै सबै काम वडा कार्यालयबाट हुने व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- बहानाबाजी, राजनीतिक पूर्वाग्रह र नजरअन्दाज गरी सेवाग्राहीलाई बेवास्ता गर्ने परिपाटी हटाउनुपर्ने ।
- वडावडामा टोलटोलमा गएर सेवाग्राहीसँग समयसमयमा अन्तरक्रिया गर्नुपर्ने ।
- विकास निर्माणका योजना नागरिकबाट प्रस्तावित हुनुपर्‍यो ।
- सिँचाइको पर्याप्त व्यवस्था हुनुपर्ने ।
- वडा नम्बर १ शान्ति खवासको घरबाट राम खवासको घर हुँदै चौरी जाने बाटोमा हुने डुबानको समस्या अन्त्य गर्नुपर्ने ।
- वडा नम्बर १ पूर्व टोलमा उल्टी पैनीले कटान गर्ने गरेको छ । कटान व्यवस्थापन गर्नुपर्ने देखिन्छ ।
- वडा नम्बर २ को टावर टोलमा फलामको बिजुलीको खम्बा मक्किएको छ । त्यहाँ अर्को खम्बा नफेरे दुर्घटना हुने सम्भावना छ ।
- सुन्दरहरैंचा- ४ को प्रतीक्षालय साँघुरो छ ।
- वडा नम्बर ५ फोकल्याण्ड टापुमा नगरको नजर गएको छैन ।
- वडा नम्बर ९ को काली खोलालगायतका विभिन्न मठ मन्दिरको संरक्षण र सौन्दर्यीकरण गरी पर्यटकलाई आकर्षित गर्नुपर्छ ।
- वडा नम्बर ९ को कार्यालयलाई जग्गा दान गर्दा बढी जग्गा गएकोमा त्यसलाई सच्याउन नगरपालिका धाएको २ वर्ष भए पनि काम भएन ।
- वडा नम्बर १० मा रहेको किरात याक्थुम चुम्लुङको माङहिम बनाउने प्रतिबद्धता चुनावमा जनाइए पनि व्यवहारमा लागू भएन । माङहिम बनाउन बजेट दिइयोस् ।
- वडा नम्बर १० किरात किस्तीचौरमा विकासको अवस्था शून्य छ । कतै पनि पक्की बाटो छैन । विकासमा जातीय विभेद देखिन्छ ।
- सुन्दरहरैंचा १० नमूना टोलमा खानेपानीको व्यवस्था गर्नुपर्यो ।
- वडा नम्बर १२ मा ज्येष्ठ नागरिक पार्क बनाउनुपर्ने ।
- ज्येष्ठ नागरिक, गर्भवती, अपाङ्गता भएका व्यक्तिलाई सेवाप्रवाहमा प्राथमिकता दिनुपर्ने ।
- कार्यालयको सौन्दर्यीकरण गरी आकर्षक बनाउनुपर्ने देखिन्छ ।
- विकास निर्माणका योजना भौगोलिक क्षेत्र हेरेर गर्नुपर्ने देखिन्छ ।
- सुन्दरहरैंचा भनेको विराटचोकमात्रै हो भन्ने सोचभन्दा माथि उठ्नुपर्छ ।
- कार्यालयमा नागरिक बडापत्र राखिनुपर्छ ।

- कार्यालयमा जनप्रतिनिधिको छुट्टै हेल्प डेस्क राखिनुपर्छ ।
- प्रत्येक वडामा एक जना गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गर्नुपर्छ ।
- सेवाग्राहीलाई झण्झट दिनुहुँदैन । कागजपत्र नपुगेमा सेवाग्राहीलाई बुझाएर भन्नुपर्छ ।
- नगरले दिने सूचना सबै नागरिकबीच पुग्नुपर्‍यो ।
- बनिसकेका वा बन्दै गरेका नगरभित्रका भौतिक संरचनाको राम्रो अवलोकन गरी समयसमयमा मर्मत गर्ने
- नगर अस्पतालमा सुगर तथा प्रेसरको औषधी बीमामार्फत् पाइने व्यवस्था गर्नुपर्‍यो ।
- ढल निकासको उचित व्यवस्थापन हुनुपर्‍यो ।
- करवृद्धि धेरै भएको छ । कृषियोग्य जग्गालाई पनि आवासमा राखेर कर बढाइएको छ । त्यसमा पुनर्विचार गरिनुपर्छ ।
- सडक, स्वास्थ्य, कृषि, सडकबत्ती, खानेपानी, ढलनिर्माण, शिक्षा आदि नगरका प्रमुख समस्याको रुपमा रहेका छन् ।
- प्राकृतिक बिपत्को समयमा प्रभावकारी काम गर्नुपर्‍यो ।
- फोहोर व्यवस्थापन उचित ढङ्गले गर्नुपर्‍यो ।
- नीतिगत सुधार गर्नुपर्ने ।
- घोषणापत्रलाई कार्यान्वयन गरिनुपर्ने ।
- सबै स्वास्थ्य सेवा नगर अस्पतालबाटै दिनुपर्‍यो ।
- सेवाग्राही बढी हुने शाखामा थप कर्मचारीको व्यवस्थापन गर्नुपर्ने देखिन्छ ।
- हरेक वडामा भौतिक विकास कस्तो छ भनी अनुगमन गर्ने र विकास नभएको ठाउँमा विशेष पहल गरी स्थानीय जनतासँग सुझाव लिई त्यसलाई कार्यान्वयन गर्ने । नगरमा सानो काम लिएर जाँदा पनि कि जनप्रतिनिधिको कार्यकर्ता कि कर्मचारीको नातेदार हुनुपर्ने, नभए काम नहुने परिपाटी अन्त्य हुनुपर्छ ।
- हरैंचा बजारबाट लोहित गंगा मुक्तिघाटसम्म जाने सडक मर्मत गर्नुपर्ने ।
- लोहन्द्रा तिप्ती हेसेरी पैनीको मर्मत गर्नुपर्ने
- बेलबारी र सुन्दरहरैंचाबीचको लोहोन्द्रा खोलाको सीमाङ्कन गर्नुपर्ने ।
- विराट भेट्रानलाई १ लाख रुपैयाँ दिए पनि पर्याप्त भएन ।
- नगरका खेलाडीलाई प्रोत्साहन गर्न नगर खेलकुद विकास समितिका सदस्य सचिवले ध्यान दिनुपर्यो ।
- ग्रासरुटका खेलाडीलाई प्राथमिकता दिनुपर्यो ।
- सबै उमेर समूहका खेलाडीका लागि खेल सामग्री पर्याप्त नभएकाले खेलसामग्री र खेल प्रशिक्षकको व्यवस्था गर्नुपर्यो ।

- फुटबलको विकासमा नगरले ध्यान नदिएको तथा सुन्दरहरैंचा ९ मा रहेको खेलमैदानको पनि राम्रो व्यवस्था गर्न नसकेको देखिन्छ ।
- खेलमैदानमा घेराबारा र खानेपानीको धाराको व्यवस्था हुनुपर्यो ।
- सबै अग्रज खेलाडीको सम्मान नगरले गर्न सकेको छैन, ध्यान दिनुपर्यो ।
- प्राविधिक कर्मचारी कार्यालय समयमा कार्यालयमा नभेटिँदा समस्या हुने गरेको छ ।
- कतिपय कर्मचारी खाजा खाने बहानामा २ बजे कार्यालयबाट बाहिरिएपछि कार्यालय नफर्कने गरेकाले त्यसतर्फ नगरले ध्यान दिनुपर्यो ।
- व्यवसायीलाई भन्दा सर्वसाधारण सेवाग्राहीलाई प्राथमिकता दिनुपर्यो ।
- वडाको सिस्टम नखुलेर नगरमा मालपोत तिर्न जानुपर्यो । यस्तो अवस्था आउन दिनुभएन ।
- बडापत्रमा उल्लेख भएअनुसार सेवा प्रवाह नभएको ।
- जनप्रतिनिधि र कर्मचारीको बोलीअनुसार व्यवहार नभएको ।
- कागजपत्र मिल्दा पनि विभिन्न बहानामा नगर धाउन बाध्य पार्ने काम अन्त्य गरिनुपर्छ ।
- नगर अस्पतालको सेवा प्रवाहसम्बन्धी व्यवस्थापनमा ध्यान दिनुपर्यो ।
- नगर अस्पतालका कर्मचारीको व्यवहारमा सुधार आउन जरुरी छ ।
- पूर्वाञ्चल विश्वविद्यालयले दिनभर स्वास्थ्य सेवा प्रवाह गर्नुपर्यो ।
- विश्वविद्यालय शिक्षण अस्पतालमा नियमित एक्सरे सेवा उपलब्ध हुनुपर्यो ।
- एक वर्षसम्मको बीमाको औषधी एकै पटक दिने व्यवस्था गर्नुपर्यो ।
- योजना तर्जुमा गर्दा आवश्यक योजनाको मात्रै तर्जुमा गर्नुपर्यो ।
- जग्गाको भूवर्गीकरण गर्दा स्थानीयसँग राय लिनुपर्यो ।
- नगर प्रहरीको परिचालन सही रुपमा भएको छैन, व्यवस्थित गर्नुपर्यो ।
- पालिकाका काम अनलाइन पद्धतिबाट गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्यो ।
- रेफर मात्रै लिन आउने बिरामी वा कुरुवाका लागि लाइनमा नबसी कागजात हेरेर रेफर दिने व्यवस्था मिलाउनुपर्यो ।
- नगर अस्पतालका बिरामी कुरुवाका लागि निःशुल्क वाइफाइको व्यवस्था गर्नुपर्यो ।
- ज्येष्ठ नागरिक पार्क बनाउनुपर्यो ।
- बालमैत्री, महिलामैत्री, अपाङ्गमैत्री तथा ज्येष्ठ नागरिकमैत्री भवन हुनुपर्यो ।
- करको दर घटाउनुपर्यो ।
- पालिकाभित्रका विद्यालयमा निःशुल्क गुणस्तरीय शिक्षा दिनुपर्यो ।
- किसानका लागि मल, बीउ, सिँचाइको व्यवस्था हुनुपर्यो ।
- शिक्षा र स्वास्थ्य क्षेत्रलाई प्राथमिकतामा राखेर काम गर्नुपर्छ ।
- समुदायमा आधारित कार्यक्रम कार्यान्वयन विधि अवलम्बन गरिनुपर्छ ।

- उत्पादन वृद्धिको रणनीतिक योजना बनाई उत्पादन वृद्धि तथा रोजगारी सिर्जनामा विशेष जोड दिनुपर्छ ।
- सार्वजनिक स्थलको सरसफाइमा ध्यान दिनुपर्छ ।
- सबै सडकमा बत्तीको व्यवस्था गर्नुपर्छ ।
- ज्येष्ठ नागरिकको लागि घरमै पुगेर स्वास्थ्य सेवा प्रदान गर्नुपर्छ ।
- बजेट विनियोजन उपयुक्त स्थानमा हुनुपर्यो । विनियोजित बजेट खर्च गर्न सक्नुपर्यो ।
- कृषि, उद्योग र पर्यटन व्यवसायलाई प्रोत्साहन हुने कार्य गर्नुपर्यो ।
- कृषि सडकको निर्माण तथा नगर चक्रपथको निर्माण गरी नगर बस सञ्चालन गर्नुपर्यो ।
- नगरले दिने सेवामा गुणात्मक र प्रक्रियागत सुधार हुनुपर्यो ।
- सभा, सम्मेलन, उद्घाटनमा भन्दा जनसरोकारका काममा बढी ध्यान दिनुपर्यो ।
- गोठगाउँ दक्षिण मृगौलिया जाने बाटो भत्किन लागेको छ । छिटो मर्मत गर्नुपर्यो ।
- फजुल खर्च कटौती गरी शिक्षा, स्वास्थ्य, रोजगार वृद्धिका कार्यका लागि लगानी गर्नुपर्यो ।

अनुसूची–१ खण्ड क
सेवा प्रदायक निकायका प्रमुख वा शाखा प्रमुखसँग सोधिने प्रश्नावलीहरू
(निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा (४) सँग सम्बन्धित)

१ यस कार्यालयमा नागरिक बडापत्र छ वा छैन ?

यस कार्यालयमा नागरिक बडापत्र छ वा छैन भन्ने प्रश्नको जवाफमा अधिकांश वडा सचिव तथा शाखा प्रमुखले छैन भनेर जवाफ दिनुभएको छ ।

कृषि शाखा, पशुपंक्षी शाखा, योजना शाखा, सामाजिक शाखा, विपत् व्यवस्थापन शाखा, नगर अस्पताल, न्यायिक समिति, वडा नम्बर १, ३, ४, ५, ९, १०, ११ का वडा सचिवले नागरिक बडापत्र छ भन्ने उल्लेख गर्नुभएको छ । नागरिक सन्तुष्टि सर्भेक्षण शुरु गर्दा वडाहरुमा बडापत्र हामीले पनि देखेनौं । सर्भेक्षणको उत्तरार्द्धमा आउँदा डिजिटल बडापत्र शुरु भएको पाइयो ।

२ नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार यस कार्यालयले प्रदान गर्ने मुख्य मुख्य सेवाहरू के के हुन् ?

यस प्रश्नको जवाफ वडाहरुको पञ्जीकरणलगायतका विषय एउटै भए पनि शाखागत रुपमा फरकफरक हुने भएकाले यहाँ सबै सेवा उल्लेख गरिएन । यसको लागि प्रतिवेदनको अन्त्यमा रहेको अनुसूचीमा रहेका सम्बन्धित वडा सचिव वा कार्यालय प्रमुखले भरेको फाराम हेर्न सकिन्छ ।

३. कार्यालय/शाखामा कुन कुन कामका लागि बढी संख्यामा सेवाग्राहीहरू आउने गरेका छन् ? प्राथमिकताका आधारमा उल्लेख गर्नुहोस् ।

वडामा खासगरि पञ्जिकरण, सामाजिक सुरक्षा भत्ताका लागि, अन्य सिफारिस, घरबाटो सिफारिस, नागरिकता सिफारिस, राजश्व दाखिला, चारकिल्ला सिफारिस, नाता प्रमाणित, अंग्रेजीमा सिफारीस, योजना कार्यान्वयन लगायतका सेवा लिन बढी सेवाग्रही आउने गरेको उल्लेख गरिएको छ । यसैगरि कृषि शाखामा अनुदान सिफारिस, विद्युत मिटर सिफारिस, मल सिफारिस, अन्य सिफारिसका लागि बढी सेवाग्राही आउने गरेको उल्लेख गरिएको छ ।

यसैगरि सामाजिक शाखामा योजना कार्यान्वयन, सामाजिक सुरक्षा, कार्यक्रम सञ्चालन, सँस्था दर्ता नविकरण, स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐनले तोकेका अन्य कार्यका लागि सेवाग्राही जाने गरेको उल्लेख गरिएको छ । यस्तै पशुपन्छी शाखामा विमा सिफारिस, कुकुर उपचार, वाखा उपचार, रेविज खोप, विरालो उपचार, गोवर परीक्षण र भ्याक्सिनका लागि बढी सेवाग्राही आउने गरेको उल्लेख छ । न्यायिक समितिले कानुनी परामर्श, उजुरी दर्ता र फैसला कार्यान्वयनका लागि सेवाग्राही आउने गरेको उल्लेख गरेकोछ ।

यस्तै शिक्षा शाखाले सिफारिस, प्रमाणिकरण र शिक्षा तथा खेलकुदसँग सम्बन्धित कामका लागि सेवाग्रही आउने उल्लेख गरेको छ । यसैगरि रोजगार शाखाले श्रम सहजिकरणका लागि सेव्राग्राही आउने उल्लखे गरेको छ । यसैगरि नगर अस्पतालमा ओपडी र एक्सरे सेवाका लागि बढी सेवाग्राही आउने उल्लेख गरिएको छ भने विपत् व्यवस्थापन शाखाले विपत् क्षतिपूर्तीका लागि सिफारिस लिन बढी सेवाग्राही अउने उल्लेख छ । अन्य शाखाले भने उल्लेख गरेका छैनन् ।

४. सेवाग्राहीको गुनासो सुन्ने उजुरी पेटीका राखिएको छ वा छैन ?

क	छ भने उजुरी पेटीका खोल्ने प्रक्रिया र समय उल्लेख गर्नुहोस् । हालसालै कुन मितिमा उजुरी पेटीका खोलिएको थियो ।	धेरै वडा र शाखाले उजुरी पेटीका बोरी उल्लेख नै गरेका छैनन् । वडा नम्बर ५ र ६ मा दिन बिराएर उजुरी पेटिका खोल्ने गरिएको छ । वडा नम्बर ७ मा उजुरी नै नपरेको उल्लेख गर्नुभएको छ । कृषि शाखाबाट नगरबाट उजुरी पेटिका नै उपलब्ध नभएको उल्लेख गरिएकोछ । यस्तै वडा विपत् व्यवस्थापन शाखामा उजुरी पेटिका नभएको उल्लेख गरिएको छ भने नगर अस्पतालमा राख्ने तयारी गरिएको उल्लेख गरिएको छ ।
ख	छैन भने किन ?	वडा नम्बर ११ मा भने नगरपालिकासँग समन्वय नभएको उल्लेख गरिएको छ । अन्य वडा र शाखाले केही उल्लेख गरेका छैनन् ।

५ कार्यालयको कार्य प्रणाली र कार्यबोझ अनुसार स्वीकृत दरबन्दीको अवस्था कस्तो छ ?

क	ठीकै छ	**वडा नम्बर ३, ४, ५, ६, ८, ९, १०, ११, रोजगार शाखा, योजना शाखा, सामाजिक शाखा, कृषि शाखा, पशुपन्छी शाखा, नगर अस्पताल**
ख	बढी छ	**कसैले नभनेको**
ग	घटी छ	**वडा नम्बर १, ३, ५, ६, ८, न्यायिक समिति, शिक्षा शाखा, विपत् व्यवस्थापन**

		शाखा

घ	बढी भएको पद र संख्या	पद		संख्या	
ङ	घटी भएको पद र संख्या	पद		संख्या	
		प्र स अधिकृत सातौँ	शिक्षा शाखा	१	
		सहायक	वडा नम्बर ८,	**१**	
		कानुन अधिकृत	न्यायिक समिति	१	
		अभिलेख प्रशासक	न्यायिक समिति	१	
		अमिन	न्यायिक समिति	१	
		फैसला कार्यान्वयन प्रशासक	न्यायिक समिति	१	
		वातावरण इन्जिनियर	विपत् व्यवस्थाप	१	
		सहायक पाँचौं	विपत् व्यवस्थाप	१	
		कार्यालय सहयोगी	विपत् व्यवस्थाप	१	

६. सेवाग्राहीलाई सेवा/सुविधा प्रदान गर्दा लाग्ने समय सम्बन्धमा भैरहेको व्यवस्था कत्तिको प्रभावकारी भएको छ ?

क	प्रभावकारी रहेको छ	**पशुपन्छी शाखा, रोजगार तथा सहकारी शाखा, न्यायिक समिति, योजना शाखा, विपत व्यवस्थापन शाखा, नगर अस्पताल, वडा नम्बर ३, ४, ५, ६, ७, ८, ९, १०, ११,**
ख	सामान्य रहेको छ	**कृषि शाखा, शिक्षा शाखा,**
ग	प्रभावकारी छैन	**कसैले पनि उल्लेख गर्नुभएको छैन ।**
घ	प्रभावकारी भएको भए कसरी ?	**शाखामा आएको कार्य रोकिएको छैन । समयमै कार्य सम्पादन भएको छ । अनलाइन दर्ता समेत लिने गरिएको । तोकिएको समयअनुसार गर्ने गरिएको ।**
ङ	प्रभावकारी नभएको भए किन ?	

७. **कर्मचारीको पीरमर्काको गुनासो आउने गरेको छ वा छैन ?**

गुनासो आउने गरेको भए त्यस सम्बन्धी कारवाही किनारा लगाउन के कस्तो विधि प्रयोग हुँदै आएको छ ?	
क.स.	विवरण

	अधिकांश कार्यालयमा गुनासो आउने गरेको छैन । गुनासो आउने शाखा तथा वडाहरुले त्यसको कारवाहीसम्बन्धी विधिको प्रयोग यसरी उल्लेख गर्नुभएको छ । वडा नम्बर ५ र ६ मा छलफलबाट किनारा लगाउने गरिएको छ । न्यायिक समितिमा स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को परिच्छेद ८ दफा ४७ को उपदफा २ को देहाय (ट) बमोजिम । कृषि शाखामा छलफलबाट गुनासा किनारा लगाउने गरिएको छ ।

८. कार्यालयका काम कारवाहीमा सूचना प्रविधि (कम्प्युटर इन्टरनेट आदि) को व्यवस्था पर्याप्त छ वा छैन ?

छन् भने, तिनको प्रयोग कत्तिको मात्रामा गर्ने गरिएको छ ?	वडा नम्बर १, वडा नम्बर ७ र ८ मा सूचना प्रविधि पर्याप्त छैन ।

९. कार्यालयको सेवा प्रवाहको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाईको आयोजना गर्ने र त्यसबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई सुधारको रूपमा प्रयोग गर्ने गरेको छ वा छैन ?

छ तर कहिले भयो भन्ने जानकारी कुनै कार्यालय प्रमुखले उल्लेख गर्नुभएको छैन ।

छ भने कहिले भयो ?	सबै शाखाले नगरपालिकाले सार्वजनिक सुनुवाई गर्ने गरेको उल्लेख गरेका छन् ।
पृष्ठपोषण संक्षेपमा लेख्न्होस्	सार्वजनिक सुनुवाईबाट प्राप्त पृष्ठपोषण कार्यान्वयनका विषयमा न्यायिक समितिले मात्र उल्लेख गरेको छ । न्यायिक समितिमा फिरादपत्र, निवेदन लेख्ने मानिस कार्यालयमै व्यवस्था गरिएको छ ।

१०. कार्यालयको सेवा प्रवाहसम्बन्धी कुनै योजना /कार्यक्रम छ वा छैन ?

भएको भए, कस्तो प्रकृतिको रहेको छ उल्लेख गर्नुहोस् ।	अधिकांश शाखाले सेवा प्रवाहसम्बन्धि कार्यक्रम नरहेको उल्लेख गरेका छन् । वडा नम्बर १, ४, ८, १०, ले कार्ययोजना बनाएर काम गर्ने गरेको जनाएका छन् । पशुपन्छी शाखाले भेटिरनरी नगर अस्पताल सञ्चालनको तयारी भइरहेको जनाएको छ । नगर अस्पतालले योजना तथा कार्यक्रम तयारी हुँदै गरेको तर स्विकृत हुन बाँकी रहेको उल्लेख गरेको छ । विपत् व्यवस्थापन शाखाले फोहोर मैला व्यवस्थापन सार्वजनिक नीजि साझेदारी अनुरुप गर्ने तयारी भइरहेको उल्लेख गरेको छ ।

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

सबै वडा कार्यालय र शाखामा कुनै कर्मचारीको अनुपस्थितिमा पनि कार्यालयको काम र सेवा प्रवाह सुचारु गर्ने गरिएको उल्लेख छ।

१२. कार्यालय विन्यास (सेवाग्राही र कार्यालय व्यवस्थापनको दृष्टिबाट) कस्तो छ ?

सबै वडा कार्यालय र शाखाको कार्यालयहरू कार्यालय विन्यास (सेवाग्राही र कार्यालय व्यवस्थापनको दृष्टिबाट) राम्रो अवस्थामा रहेको तथा केही शाखा वा वडाले सामान्य अवस्था रहेको बताएका छन्। शिक्षा शाखाको सामान्य विन्यास छ।

१३ सेवाग्राहीलाई सहज तवरले सेवा प्रवाह गर्नको लागि कार्यालयमा अपाङ्गमैत्री मार्गको व्यवस्था छ वा छैन ?

छ	वडा नम्बर १, २, ३, ४, ५, ६, ९, ११ र अधिकांश शाखामा रहेको छ।	**छैन**	पशुपन्छी शाखा, रोजगार तथा सहकारी शाखा, न्यायिक समिति, वडा नम्बर ७, ८, १० र १२ मा नरहेको।

१४. कार्यालयमा सोधपुछ एवं सहायता कक्षको व्यवस्था छ वा छैन ?

अधिकांश कार्यालयमा सोधपुछ एवम् सहायता कक्ष नभए पनि दर्ता चलानीका कर्मचारीलाई सोधपुछ र सहायता सेवाका लागि परिचालन गर्ने गरिएको छ। त्यसो हुनाले केही शाखा वा वडा कार्यालयले सोधपुछ कक्ष वा सहायता कक्षको व्यवस्था भएको भनेर उल्लेख गरेका छन्।

१५. सेवाग्राहीको गुनासो र समस्यालाई तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीद्वारा सम्बोधन भई कार्यान्वयनको अवस्था कस्तो छ ?

अति उत्तम	उत्तम	सामान्य	गुनासो सुन्ने अधिकारी नै नतोकिएको
वडा नम्बर १०,	वडा नम्बर १, ४, ५, ६, ७, ८, ९, सामाजिक शाखा, विपत् व्यवस्थापन शाखा, नगर अस्पताल, कृषि शाखा, सहकारी शाखा, शिक्षा शाखा, न्यायिक शाखा, स्वास्थ्य शाखा	वडा नम्बर ११, पशुपन्छी शाखा,	

१६. सेवाग्राहीको गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सुनी सुधार ल्याउन गरेको प्रयास उल्लेख गर्नुहोस्।

गुनासो सुन्ने अधिकारी नतोकिए पनि सेवाग्राहीले जनप्रतिनिधि कर्मचारीहरू समक्ष भेटेर नै गुनासो राख्ने गरेका छन्। अधिकांश वडा र शाखाले निम्नानुसार सुधारको प्रयास गरेको

उल्लेख गरेका छन् । नगर अस्पतालले लिखित गुनाशो हालसम्म प्राप्त नभएको र मौखिक गुनाशो तत्काल सम्बोधन गर्ने गरेको जनाएको छ । केही शाखा र वडाले गरेका सुधारका प्रयास निम्न छन् :

क	सेवाप्रवाहलाई छिटो र प्रभावकारी बनाइएको ।
ख	सेवाग्राहीलाई सहजीकरण गर्ने गरिएको ।
ग	सरल भाषाशैलीमा सेवा प्रवाहबारे जानकारी दिने गरिएको ।
घ	शाखाहरुमा समन्वय गरी पठाइने गरिएको ।
ङ	कागजातको बारेमा स्पष्ट बताउने गरिएको ।
च	गुनासो उपर सुधारको प्रयास गरिएको छ ।
छ	सेवाप्रवाहमा प्रविधिमैत्री व्यवहार लागू गरिएको ।

१७. सेवा प्रवाहमा रहेका समस्याहरू के के छन् ?

नीतिगत समस्या	**व्यवस्थापकीय समस्या**	**स्रोत र साधनको समस्या**
१. कानुनी अड्चन २. कानुन र नियमसँग सेवाग्राही अभ्यस्त नहुनु ३.बजेट र योजनाको तादात्म्यता नहुँदा जनसहभागिताको परियोजनाका विषयमा स्पष्टता नहुनु । ४. पर्याप्त कानुनको अभाव ५. फैसला कार्यान्वयनमा समस्या ६. पर्याप्त कार्यविधिको अभाव रहेको । ७. स्विर्कत दर्वन्दी कम भएको । ८. संघीय कानुन बमोजिम गर्नुपर्ने पञ्जिकरणको कामहरुमा यथेष्ट विषय उल्लेख नहुने र बेला बेला गरिने परिपत्रको आधारम गर्ने/हुने भएको हुँदा परिपत्रबाट भएका निर्णय कार्यान्वयन गर्दा ऐनसँग बाझिने र ऐनमा नभएका विषयहरु पनि व्याख्या भएर आउने भएको हुँदा काममा समस्या हुने गरेको छ ।	१. प्रक्रियागत रुपमा झण्झटिलो २. महिलाका विषय तथा कतिपय गोप्य विषयको उजुरी आउने गरेको तर २ वटा शाखा एकै ठाउँमा भएका कारण सेवाग्राहीले खुलेर आफ्नो पीडा राख्न नसकेको । ३. कर्मचारीको व्यवस्थापन भए पनि छुट्टाछुट्टै कार्यकक्षको अभाव ४. मुख्य कार्यालय र केही शाखाको दूरी टाढा भएकाले समस्या हुने गरेको । ५. कम्पाउण्ड नभएकाले पार्किङमा समस्या ६. फरकफरक शौचालयको अभाव ७. पर्याप्त जनशक्ति नभएको ८. भौतिक पूर्वाधारको कमी ।	१. कम्प्युटर, प्रिन्टर र कुर्सीको समस्या (वडा नम्बर १) २. स्रोत साधनको उच्चतम परिपालन नहुनु ३.जिम्मेवारीबोधको कमी ४. इन्टरनेट कमजोर रहेको ५. फोटोकपी मेसिन नभएको ६. सबैलाई कम्प्युटर नपुगेको ७. कम बजेट विनियोजन भएको । ८. पशुपन्छीका लागि आवश्यक पर्ने औषधी प्रायजसो अभाव हुने गरेको । ९. कृषकको गोठगोठमा गएर पशुपन्छीको उपचार गर्न सवारी साधनको अभाव १०. कार्यालय भवन व्यवस्थित नभएकाले सेवा दिन समस्या ११. आम्दानीको श्रोतमा कमी १२. स्वास्थ्य विमाको रकम समयमा निकाशा नहुनु ।

१८. सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी बनाउन गर्नुपर्ने सुधारहरू सुझावको रूपमा उल्लेख गर्नुहोस् ।

संघीय मामिला तथा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट हुनुपर्ने सुधार	यस कार्यालय वा तालुक निकायबाट हुनुपर्ने सुधार	अन्य निकायबाट हुनुपर्ने सुधार
१. समयसमयमा हुने केन्द्रीय स्तरका तालिम र अभिमुखीकरणमा वडाका कर्मचारी नसमेटिनु २. स्पष्ट कानुनी तथा नीतिगत आधार तय गरी उपलब्ध गराउने ३. फैसला कार्यान्वयन ऐन जारी हुनुपर्ने, ४. कानुन अधिकृत पठाउनुपर्ने ५. न्यायिक समितिलाई आवश्यक पर्ने कानुनी दस्ताबेज निर्माण गरी पठाउनुपर्ने ।	१. बजेट समयमै निकासा गर्नुपर्ने । २. कर्मचारीलाई समयअनुसार तालिम र अभिमुखीकरण समयसमयमा गरिनुपर्ने । ३ वडाको कामले नगरपालिकामा आउँदा धेरै समय नगरमा राख्न नहुने । जसले गर्दा वडामा भएका सेवाग्राहीको काम गर्न भ्याइँदैन । ४. कार्यकक्ष व्यवस्थापन ५. महिला सेल निर्माण ६. फैसला कार्यान्वयन । ७. स्थानीय तहबाट अस्पताल सञ्चालनका लागि अनुदान तथा भौतिक पूर्वाधार निर्माणमा यथेष्ट सहयोग हुनुपर्ने ।	स्थानीय तहबाट बजेट व्यवस्थापन, कर्मचारी (डाक्टर, नर्स) को व्यवस्था, साधान श्रोतको व्यवस्था हुनुपर्ने ।

परिच्छेद-तीन

सबल तथा सुधारात्मक पक्षहरू

३.१ सबल पक्ष :

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट प्राप्त सूचनाको विश्लेषणको आधारमा सुन्दरहरैंचा नगरपालिका र वडा कार्यालयहरूले अवलम्बन गरेका सकारात्मक प्रयासहरू निम्नबमोजिम देखिन्छ ।

- कार्यालयको भौतिक व्यवस्थापन सन्तोषजनक रहेको ।
- सेवाग्राहीहरूमा सेवाप्रति अधिकारमुखी धारणाको विकास हुँदै गएको ।

- नागरिकमैत्री कार्यालय व्यवस्थापनलाई प्राथमिकतामा राखिएको (प्रतीक्षालय, सोधपुछ कक्ष शौचालय, खानेपानी, इन्टरनेट आदिको व्यवस्थापन क्रमशः हुँदै गएको) ।
- सार्वजनिक सुनुवाइ र सामाजिक परीक्षण हुने गरेको ।
- सेवाग्राहीमैत्री व्यवहारलाई आत्मसात गर्ने प्रयास शुरु भएको, सेवा प्रवाहको अवस्था र सेवाग्राहीको धारणा बुझ्नका लागि नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको थालनी भएको ।
- शिक्षा र स्वास्थ्य क्षेत्रमा सन्तोषजनक तथा प्रगतिउन्मुख अवस्था रहेको ।

३.२ सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरू :

सुधार पटके कार्य नभई निरन्तर गरिनुपर्ने कार्य हो । सेवाग्राहीहरूबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई आत्मसात गर्दै सशक्तिकरण र नागरिकको अपेक्षा अनुशारको सेवा प्रवाह गर्न थप सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरूलाई निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ ।

- बुँदा न.३.३ मा उल्लेखित सेवाग्राहीहरूको अपेक्षालाई कार्यान्वयन गरिनुपर्ने ।
- कर्मचारी बिदामा बस्दा वैकल्पिक व्यवस्था हुन जरुरी छ ।
- वडापत्र अनिवार्यरुपमा देखिने गरि राख्नुपर्ने ।
- अङ्ग्रेजी भाषामा पनि सिफारिश सहज रुपमा हुने व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- वडावडामा टोलटोलमा गएर सेवाग्राहीसँग समयसमयमा अन्तरक्रिया गर्नुपर्ने ।
- प्रत्येक वडामा एक जना गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गर्नुपर्छ ।
- नगरका सूचना सेवाग्राहीसम्म चाँडो पुर्‍याउने व्यवस्था गर्न आवश्यक देखिन्छ ।
- सेवाग्राही बढी हुने शाखामा थप कर्मचारीको व्यवस्थापन गर्नुपर्ने देखिन्छ ।
- कार्यालय सञ्चालनलाई चुस्त बनाई उपलब्ध वार्षिक बजेटबाट नै सो को व्यवस्थापन गरिनुपर्ने ।
- भाडामा रहेका कार्यालयहरू आगामी दिनमा सम्भव भएसम्म सेवाग्राहीलाई पायक पर्ने स्थानमा स्थानान्तरण गरी सञ्चालन गरिनुपर्ने ।
- उजुरी पेटिकाको व्यवस्था हुनुपर्ने,
- समय, प्रक्रिया र दुरी घटाउन सूचना प्रविधिको प्रयोगलाई विस्तार गर्नुपर्ने,
- सेवाग्राहीमैत्री सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक विषयहरू सहित कार्ययोजना निर्माण तथा कार्यान्वयन गर्नुपर्ने,
- सेवाग्राहीको कठिनाईलाई घटाउन फारमहरूलाई सरलीकृत गर्नुपर्ने,
- सेवाग्राहीमैत्री भौतिक संरचना हुनुपर्ने,
- दरबन्दी अनुसारको जनशक्ति व्यवस्थाका लागि कार्यालय प्रमुखले सम्बन्धित निकायमा पहल गर्नुपर्ने,
- कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाका बारेमा प्रचार-प्रसार गर्नुपर्ने,

- सेवाको प्रक्रिया र आवश्यक कागजातका बारेमा सेवाग्राहीलाई स्पष्टरुपमा अग्रिम जानकारी हुने व्यवस्था मिलाउनुपर्ने,
- सहायता कक्षलाई प्रभावकारी बनाई सेवाग्राहीको अपेक्षा अनुसार निवेदन लेख्ने तथा फारमहरू भर्ने कार्यको व्यवस्था मिलाउनुपर्ने,
- कर्मचारीको सोच र व्यवहारलाई सेवाग्राहीमैत्री बनाउन तालिमको व्यवस्था गर्नुपर्ने,
- सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्षेत्रमा विकास भएका नवीनतम् प्रविधिको समुचित उपयोग गर्ने,
- पारदर्शिता र जवाफदेहिताको प्रणाली विकास र कार्यान्वयन गर्ने,
- विकास आयोजनाको कार्यान्वयनमा आइपर्ने समस्यालाई सम्बोधन गर्न तत्काल समस्या समाधान प्रणाली अवलम्बन गर्ने,
- सुशासनका लागि सार्वजनिक सुनुवाई, नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण, सामाजिक परीक्षणजस्ता कृयाकलापहरू समयमै नियमतिरुपमा सञ्चालन गर्ने,
- सेवा प्रवाहको प्रभावकारिताको सम्बन्धमा कार्यालय प्रमुखबाट नियमित सुपरीवेक्षण र अनुगमन गर्ने,
- नागरिक सशक्तिकरण प्रभावकारी बनाउनुपर्ने ।
- नगर अस्पतालमा विमाको रकम समयमै निकाशा हुनपर्ने ।
- नगर अस्पतालमा कर्मचारी (डाक्टर, नर्स) पर्याप्त व्यवस्था हुनुपर्ने ।
- विपत् व्यवस्थापन शाखा र न्यायिक समितिमा आवश्यक प्राविधि जनशक्ति नियुक्त गर्नुपर्ने ।

३.३ सर्वेक्षणबाट प्राप्त पृष्ठपोषण :

सेवाग्राहीबाट देहायबमोजिमका पृष्ठपोषण प्राप्त भएका छन् ।

- प्राविधिक कर्मचारी कार्यालय समयमा कार्यालयमा नभेटिँदा समस्या हुने गरेकाले नियमित बस्नुपर्‍यो ।
- कतिपय कर्मचारी खाजा खाने बहानामा २ बजे कार्यालयबाट बाहिरिएपछि कार्यालय नफर्कने गरेकाले त्यसतर्फ नगरले ध्यान दिनुपर्यो ।
- सेवा प्रवाह गर्दा व्यवसायीलाई भन्दा सर्वसाधारण सेवाग्राहीलाई प्राथमिकता दिनुपर्यो ।
- वडाको सिस्टम नखुलेर नगरमा मालपोत तिर्न जानुपर्ने हुन्छ, यस्तो अवस्था आउन दिनुभएन ।
- बडापत्रमा उल्लेख भएअनुसार सेवा प्रवाह गर्नुपर्‍यो ।
- नगर अस्पतालका कर्मचारीको व्यवहारमा सुधार आउनु पर्यो ।
- योजना तर्जुमा गर्दा कार्यान्वयन गर्न सकिने योजना मात्रै तर्जुमा गर्नुपर्यो ।
- नगर प्रहरीको परिचालन सही रुपमा भएको छैन, व्यवस्थित गर्नुपर्यो ।

- पालिकाका काम अनलाइन पद्धतिबाट गर्ने व्यवस्था मिलाउनुपर्यो ।
- नगर अस्पतालमा रेफर मात्रै लिन आउने बिरामी वा कुरुवाका लागि लाइनमा नबसी कागजात हेरेर रेफर दिने व्यवस्था मिलाउनुपर्यो ।
- नगर अस्पतालका बिरामी कुरुवाका लागि निःशुल्क वाइफाइको व्यवस्था गर्नुपर्यो ।
- ज्येष्ठ नागरिकको लागि घरमै पुगेर स्वास्थ्य सेवा प्रदान गर्नुपर्छ ।
- जाडो समयमा सेवाग्राहीहरूलाई न्यानो रूपमा बस्न सकिने गरी हुनुपर्ने,
- प्रतीक्षालय तथा बसाइ व्यवस्थापन हुनुपर्ने, अपाङ्गतामैत्री संरचनाहरू बनाउनुपर्ने,
- कार्यालयमा निःशुल्क फोटोकपी तथा प्रिन्टको व्यवस्था मिलाउनुपर्ने ।
- शाखाहरू छरिएर रहेका कारण सेवा लिन असहज भएकाले एउटै स्थानमा कार्यालय स्थापना तथा स्थानान्तरण गरी एकीकृत रूपमा कार्यालयहरूकको सञ्चालन तथा व्यवस्थापन हुनुपर्ने,
- टाढाबाट आएका सेवाग्राहीहरूलाई विशेष प्राथमिकता दिई सेवा प्रवाह गरिनुपर्ने,
- सेवाप्राप्तिका लागि निवेदन लेख्न लेखन्दासको सहयोग लिनुपरेको र सो वापत शुल्क तिर्नुपरेकाले कार्यालयमा नै निवेदन लेखिदिने व्यवस्था हुनुपर्ने,

परिच्छेद-चार

सारांश र निष्कर्ष

४.१ सारांश :

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदनले सुन्दरहरैंचा नगरपालिकाका विषयगत शाखा तथा वडा कार्यालय र स्वास्थ्य संस्थामा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीको विवरण र सेवा सम्बन्धमा उनीहरूको धारणा र पृष्ठपोषणलाई नमुनाका रूपमा लिई त्यसको आधारमा गरिएको विश्लेषणलाई समावेश गरिएको छ ।

सेवाग्राही सर्वेक्षण फारमअन्तर्गत विषयगत शाखा प्रमुखहरूलाई १८ वटा, सेवाग्राहीसँग सोधिने प्रश्न ११ वटा र सर्वसाधारणसँग सोधिने प्रश्न १७ वटा समावेश गरिएको छ । सर्वेक्षणमा जम्मा ४८५ जनालाई समावेश गरिएको छ ।

विषयगत कार्यालयहरूबाट सेवाग्राहीले लिएको सेवाका सम्बन्धमा सर्वेक्षणमा संलग्न सेवाग्राहीमध्ये अधिकांशले सकारात्मक धारणा प्रकट गरेको पाइयो । शतप्रतिशत सेवाग्राहीले लाग्ने दस्तुर रसिद अनुसार नै बुझाएको बताए । तथ्यांक संकलन गरिरहँदा वडा कार्यालयमा र नगरमा नागरिक बडापत्र राखेको पाइएन । तर यो प्रतिवेदन तयार पार्दासम्म भने डिजिटल वडापत्र राखिएको पाइएको छ ।

सेवाग्राहीले कार्यालयमा उपलब्ध भएका सेवाहरू फ्रि वाइफाई, चिसोपानी, प्रतीक्षालय, टेलिभिजन लगायतका सेवाहरू प्रयोग गरेको पाइएको छ । राजश्व बुझाउने प्रकृया पहिले भन्दा सरल भएपनि वडाबाट लिनुपर्ने सीफारिस लगायतका सेवा लिनुपर्दा अझैपनि पूर्णरुपमा सन्तुष्ट हुने अवस्था छैन । केही सेवाग्राहीले आवेदन कहाँ र कसरी लेख्ने भन्ने थाहा नपाएको, सेवा लिन लेखन्दासलाई पैसा तिर्नु परेको, सेवा लिँदा कार्यालयबाट दुःख हैरानी पाएको, सेवाग्राहीप्रति कतिपय कर्मचारीको व्यवहार असहयोगी रहेको, सेवाका लागि तोकिएको प्रक्रिया लामो र झन्झटिलो रहेको भन्दै सेवाप्रति असन्तुष्टि प्रकट गरेको पाइयो । सर्वेक्षणमा आफ्नो मत व्यक्त नगरी तटस्थ रहेको जस्ता आधारमा सेवाग्राही सेवा प्रदायक निकायहरूप्रति पूर्ण रूपमा सन्तुष्ट हुन सकेको देखिएन । यसैगरि कतिपय सेवाग्राहीले भने नगरपालिकाबाट प्राप्त हुने सेवा बारे जानकारी नभएको कारण पनि नकरात्मक जवाफ दिएको पाइएको छ ।

४.२ निष्कर्ष :

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणका क्रममा नगरपालिकाले प्रदान गर्दै आएको सेवाप्रवाहप्रति अधिकांश नगरवासी तथा सेवाग्राहीहरू सन्तुष्ट नै देखिएका छन् । प्रशासनिक सेवा, राजश्व सेवा, सामाजिक सुरक्षा, सीफारिस, प्रमाणिकरण तथा नागरिकता सम्बन्धी सेवाहरू तुलनात्मकरूपमा सहज तरिकाले उपलब्ध भएको सर्भेक्षणको प्रतिक्रियाबाट देखिन्छ । यसले नगरपालिकाको सेवा प्रणालीमा केही सकारात्मक सुधार भएको संकेत गर्दछ ।

सन्तुष्टिपूर्ण प्रतिक्रिया प्राप्त भएपनि सेवाप्रवाहको सम्पूर्ण पक्षमा अझै सुधारको आवश्यकता देखिएको छ । विशेषगरी सेवा लिन लामो समय कुर्नुपर्ने अवस्था, जानकारीको अभाव, कतिपय कर्मचारीको व्यवहार तथा नागरिक अनुकूल प्रविधिको प्रयोगमा कमी रहेको प्रतिक्रिया आएको छ । यसले जनसेवा अझ प्रभावकारी र समावेशी बनाउन थप प्रयास आवश्यक छ भन्ने देखाउँछ ।

अझै पनि कतिपय सेवाग्राहीहरू सेवाप्रति पूर्ण रूपमा सन्तुष्ट रहन नसक्नुले सेवाको प्रक्रिया, कर्मचारीको सोच र सिप, समन्वय, सेवाको प्रचार-प्रसारजस्ता पक्षहरूमा सुधारलाई निरन्तरता दिन आवश्यक देखियो ।

सेवा प्रवाहको क्रममा अवलम्बन गरिएका सबल पक्षहरूलाई प्रवर्धन गर्नुका साथै सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई महत्वपूर्ण सम्पत्तिको रूपमा ग्रहण गर्दै पहिचान भएका त्रुटि र कमजोरीलाई सुधार गर्दै अगाडि बढ्दै जाँदा सेवाग्राहीको सन्तुष्टिको स्तर बढ्न गई सेवाप्रदायक कार्यालयहरूप्रति नागरिकको विश्वास अभिवृद्धि हुने देखिन्छ । यसो हुन सकेको खण्डमा सुन्दरहरैंचा नगरपालिकालाई सेवा प्रवाहका सन्दर्भमा अनुकरणीय रूपमा स्थापित गर्न सकिन्छ ।

भौतिक विकास, विशेष गरी सडक क्षेत्रको अवस्था भने अपेक्षा अनुरूप छैन । धेरै नगरवासीहरूले सडकलाई मुख्य समस्याको रुपमा उल्लेख गरेका छन् । यस्तो अवस्थाले दैनिक

जीवनमा असहजता सिर्जना गर्नुका साथै जनतामा असन्तुष्टि पैदा हुने गरेको छ ।   सडक मात्र होइन, अन्य पूर्वाधारहरूमा पनि दीर्घकालीन योजना र गुणस्तरीय कार्यान्वयनको खाँचो देखिन्छ ।

धन्यवाद् !