नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन २०८०

(भेरी नगरपालिकाको १३ वटै वडाहरु तथा पालिका कार्यालयमा सेवाग्राहीहरु संग गरिएको सर्वेक्षण)

प्रतिवेदन पेश गरिएको स्थानिय तह

भेरी नगरपालिकाको कार्यालय

खलंगा, जाजरकोट

कर्णाली प्रदेश

प्रतिवेदन पेश गर्ने

युवा सुशासन अभ्यासकर्ता समुह, भेरी नगरपालिका

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणका सन्दर्भमा

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको पछिल्लो अवधारणाले नागरिक सशक्तिकरणमार्फत नागरिक नियन्त्रित सेवा प्रवाहलाई जोड दिएको छ । नागरिक सशक्तिकरणले सेवा नपाउनुको कारण माग गर्नसक्ने क्षमता र संस्कारको विकास गर्छ भने सेवालाई अधिकार र कर्तव्यको रुपमा जोड्ने पद्धतिको विकास गर्छ । पारदर्शिता, सूचनामा पहुँच, निर्णय प्रक्रियामा सरोकारवालाको सहभागिता र साझेदारी, गुनासो सुनुवाई, सेवाग्राही सन्तुष्टि मापन र निरन्तर सुधार मार्फत सेवा प्रवाहमा नागरिक नियन्त्रण कायम हुन्छ । यसले सार्वजनिक निकाय र पदाधिकारीहरुलाई थप जवाफदेही र उत्तरदायी बनाउन समेत बाध्य बनाउँछ ।

यस प्रतिवेदनले भेरी नगरपालिकाको समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाह जनअपेक्षित नै रहेको तथ्य उजागर गरेको छ । यद्यपी केही सुधारका पक्षहरुका बारेमा समेत पृष्ठपोषण प्राप्त भएको छ । सर्वेक्षणका क्रममा सेवाग्राहीहरुबाट प्राप्त सुझाव/पृष्ठपोषणलाई महत्वपूर्ण पक्षको रुपमा स्वीकार गरी कार्यालयमा उपलब्ध भौतिक, मानवीय तथा वित्तिय स्रोत साधनको अधिकतम उपयोग मार्फत सुझाव कार्यान्वयन गर्दै जाने विषयमा समेत वडा प्रमुख एवं कार्यालय प्रमुखहरुबाट प्रतिवद्धता प्राप्त भैसकेको छ ।

यसर्थ आगामी दिनमा यस नगरपालिकाको सार्वजनिक प्रशासन पूर्ण रुपमा जनअपेक्षित बन्ने अपेक्षा गरिएको छ । सुशासन कायम गर्ने कार्यमा सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दुबै पक्षहरु जिम्मेवार हुन्छन् । विद्यमान परिवेशमा सेवा प्रदायक निकायहरु सेवा प्रवाहका लागि सक्षम भएतापनि सेवाग्राहीहरुको सशक्तिकरणका लागि विभिन्न प्रयासहरुको खाँचो रहेको देखिन्छ । सेवा प्राप्तिका लागि आवश्यक प्रक्रिया र कागजातहरुका बारेमा सेवाग्राहीहरुलाई पुर्ण जानकारी गराउँदै गुणस्तरीय सेवा प्राप्ति सेवाग्राहीको अधिकारको विषय स्थापित गर्दै सेवा प्रवाहका बारेमा आवधिक रुपमा सर्वेक्षण मार्फत अभिमत लिई सुधारका कार्यहरुलाई निरन्तरता दिन नगरपालिकाका सबै वडाका सम्बन्धितहरुलाई हार्दिक अनुरोध गर्न चाहन्छौ । यस सर्वेक्षण प्रतिवेदन तयारी कार्यमा महत्वपूर्ण महत्वपूर्ण सल्लाह, सुझाव र दिशानिर्देश गर्नुहुने भेरी नगरपालिकाका नगर प्रमुख, उप प्रमुख, प्रमुख प्रशासकिय अधिकृत लगायत सम्पुर्ण वडाका वडा अध्यक्ष एवं कर्मचारीहरुलाई हार्दिक धन्यवाद दिन चाहन्छौ ।

साथै, युवा वर्गको क्षमता विकास तथा स्थानीय शासनका हरेक क्षेत्रमा युवा सहभागितालाई सशक्त बनाउने उद्देश्यका साथ भेरी नगरपालिका संग सहकार्य गर्नुका साथै यस नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा पनि सहकार्य गरेको स्थानीय शासन प्रक्रियामा युवा सहभागिता प्रवर्धन (PROYEL) परियोजना र यस परियोजना सम्बद्ध युरोपियन युनियन, हेल्भेटास नेपाल र महिला सशक्तिकरण मञ्च नेपाल लाई हार्दिक धन्यवाद दिन चाहन्छौ । प्राप्त सुचनाहरु लाई बिष्लेषण गरी प्रतिवेदन तयार गर्नमा सहयोग गर्नुहुने अन्तनिर्भर समाज लाई धन्यवाद ज्ञापन गर्दछौ ।

अन्त्यमा, नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण उद्देश्य अनुरुप सम्पन्न गर्नका लागी समुदायमा आफ्नो ज्ञान, सिप र समय खर्चिनुभएका भेरी नगरपालिकाका १३ जना प्रतिभावान युवा सुशासन अभ्यासकर्ताहरुलाई उज्वल भबिष्यको कामना सहित धन्यवाद दिन चाहन्छौ ।

प्रोयल परियोजना
बिरेन्द्रनगर, सुर्खेत

क. परिचय

राज्यको पुर्नसंरचनासँगै नेपालको संविधान २०७२ को धारा २९५ को उपधारा (३) बमोजिम गठित गाउँपालिका, नगरपालिका तथा विशेष संक्षिप्त वा स्वायत्त क्षेत्रको संख्या तथा सिमाना निर्धारण आयोगले मिति २०७३ पुस २२ मा पेश गरेको प्रतिवेदन अनुसार माननीय सडघीय मामिला तथा स्थानीय विकास मन्त्रीको संयोजकत्वमा गठित समितीले नेपालमा पहिलोपटक भएको संविधान सभा बाट संविधान निर्माण भइ सदियौ देखि रहेको एकात्मक तथा केन्द्रिकृत शासन व्यवस्था बाट संघीय लोकतान्त्रिक गणतन्त्र मुलुकको रुपमा रुपान्तरण गर्ने क्रममा नयाँ व्यवस्था गरिएका ७५३ स्थानीय तह मध्ये जाजरकोट जिल्लाको पर्यटकीय स्थलको रुपमा रहेको भेरी नगरपालिका, भेरी नगरपालिका नेपालको कर्णाली प्रदेश अन्तर्गत जाजरकोट जिल्लामा पर्दछ । नेपालको संघीय राजधानी काठमाडौंबाट पश्चिम–उत्तरमा २१९.७७ वर्ग कि.मि. क्षेत्रफलमा फैलिएर रहेको यस नगरपालिकाको पूर्वमा रुकुम जिल्ला, पश्चिममा छेडागाड नगरपालिका, उत्तरमा त्रिवेणी नलगाड नगरपालिका र कुशे गाउँपालिका छन् भने दक्षिणमा सल्यान जिल्ला पर्दछ । जाजरकोट जिल्लाको सदरमुकाम समेत रहेको खलङ्गा लगायत पुन्मा, भूर र जगतीपुर गरी साबिकका ४ गा.वि.स.हरू मिलेर यो नगरपालिका स्थापना गरिएको हो । यस भेरी नगरपालिकाको स्थापना नेपाल सरकार मन्त्रीपरिषद्को २०७२ पौष २७ को निर्णयअनुसार भएको हो । स्थापना हुँदा यस नगरपालिकाको नाम भेरीमालिका राखिएको थियो । साविकका तीनओटा गा.वि.स.हरू खलङ्गा, जगतीपुर र भूरले भेरी नदीलाई छोएको र पुन्मामा मालिका मन्दिर भएकोले सबै गा.वि.स.लाई समेट्ने गरी भेरीमालिका नामाकरण गरिएको थियो । गाउँपालिका, नगरपालिका तथा विशेष, संरक्षित वा स्वायत्त क्षेत्रको संख्या तथा सीमाना निर्धारण आयोगको प्रतिवेदनका आधारमा मिति २०७३ फाल्गुण २७ गते बसेको नेपाल सरकार मन्त्री परिषद्को निणर्यअनुसार भेरी मालिका नगरपालिकाकोनाम परिवर्तन गरी भेरी नगरपालिका नामाकरण गरिएको हो। यस नगरपालिकालाई १३ ओटा वडाहरुमा विभाजन गरिएको छ ।

ख. सर्वेक्षणको पृष्ठभुमी

नगरपालिकाको प्रशासनिक कार्यहरुलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै नगरपालिका र वडाबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासन कायम गर्ने नगरपालिकाको मुल मर्म अनुसार नै भेरी नगरपालिका र यसका वडाहरु क्रियाशिल रहेका छन् । जनमैत्री सेवा प्रवाहका लागि सुशासन कार्ययोजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन हुँदै आएको छ । सेवा प्रवाहलाई जनअपेक्षित तुल्याउन आवधिक रुपमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने नगरपालिकाको कार्ययोजनाको उद्देश्य अनुसार नगरपालिका एवं वडा कार्यालय प्रमुख लगायत सम्बद्ध व्यक्तिहरुसंगको बैठक पश्चात नागरिकहरुको सन्तुष्टि लाई मापन गरी प्राप्त तथ्यको विश्लेषणका आधारमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवेदन २०८० तयार गरिएको छ । भेरी नगरपालिकाले आफ्नो सेवाको प्रभावकारीता मापनका लागि गरिएको यस सर्वेक्षणमा नगरपालिकाको १३ ओटै वडामा सर्वेक्षण गरेको थियो । यो सर्वेक्षणमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण निर्देशिका २०६८, स्थानीय निकाय सार्वजानिक सुनुवाई कार्यविधि २०६७ लाई आधार मानी सो निर्देशिकाहरुमा समेटिएका २४ वटा प्रश्नहरुलाई समेटि तयार पारिएको छ । । नेपालको जनगणना २०७८ अनुसार भेरी नगरपालिकाको कुल जनसंख्या ३७,८९२ मध्ये ६८५ जनासँग यो सर्वेक्षण गरिने छ । नगरपालिका र यस अन्तगर्तका वडाहरुबाट बिगत ६ महिनायता सेवा लिएका व्यक्तिलाई मात्र यो सर्वेक्षणमा सहभागी गराईएको छ ।

यस नगरपालिकाको वार्षिक कार्ययोजना आ. ब. २०७९।०८० बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था यकिन गर्ने र त्यसका आधारमा पृष्ठपोषण प्राप्त गरी आगामी दिनमा थप सुधारका कार्यहरु गर्ने उल्लेख भए बमोजिम यो प्रतिवेदन तयार भएको हो।

ग. सर्वेक्षणको उद्देश्य

- पालिकाको समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा सेवाग्राहीको धारणा मार्फत सेवा प्रवाहको बिध्यमान अवस्था पहिचान गर्नु।
- सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण कार्यान्वयनका लागी सेवा प्रदायक निकायलाई थप जिम्मेवार र जवाफदेही बनाउनु

घ. सर्वेक्षण विधि

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका विभिन्न विधिहरु मध्ये यो सर्वेक्षण नमुना अध्ययन विधिमा आधारित रहि प्रत्यक्ष अन्तर्वातामा आधारित रहेको थियो। यसमा अन्तर्वाताकर्ता प्रत्यक्ष रुपमा साक्षात्कारकर्ता यथार्थ सेवाग्राहीसँग भेट्घाट गरि सर्वेक्षण गरिएको छ।

- नगरपालिकाको कार्यालय र वडा कार्यालयहरुमा बिभिन्न २४ वटा प्रश्नावली रहेको सर्वेक्षण फारमहरु मार्फत सुचना संकलन गरिएको।
- मिति २०८० असोज १ देखी २०८० चैत्र १० सम्म सेवा लिनका लागी कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीलाई मात्र नमुनाको रुपमा छनोट गरी विश्लेषण गरिएको।

ङ. सर्वेक्षणका सीमा

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

१. ६ महिना भित्रमा नगरपालिकाको १३ वटै वडाहरु तथा पालिका कार्यालयमा सेवा लिन कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरुलाई मात्र समेटिनु।
२. नगरपालिकाका सबै वडामा एकै प्रकृतिको प्रश्नावली प्रयोग गरिनु।
३. अधिक कार्य चाप रहेका कार्यालयमा सेवालिन आएका सबै सेवाग्राहीलाइ सहभागी गराउन नसकिनु।
४. सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण भएका १३ वटा वडा कार्यालयमा ४५ का दरले ५८५ र पालिका कार्यालयबाट सेवा लिएका १०० जना गरी ६८५ जना सेवाग्राहीलाई मात्र समावेश गरिएको।

च. सर्वेक्षणका उपलब्धीहरु

१. पालिकाले प्रवाह गरिरहेको सेवाहरु प्रति नागरिकहरुको दृष्टिकोणलाई संकलन गरी प्रतिबिम्बित गरिएको छ।
२. पालिकाले प्रवाह गरिरहेको सेवाहरु, सेवाप्रदायकहरु, जनप्रतिनिधिहरु प्रतिको जनविश्वासको बारेमा जानकारी भएको छ।
३. सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणले पालिकाको जनताप्रतिको जवाफदेहिता र पारदर्शितामा थप टेवा पुगेको छ।

छ. सर्वेक्षण कार्यमा जनशक्तिको परिचालनको अवस्था

यस सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका लागी भेरी नगरपालिकाका चार जना युवा सुशासन अभ्यासकर्ताहरु लाई प्रोयल परियोजनाले प्रदेश सुशासन केन्द्र कर्णाली र गोगो फाउन्डेसनको सहकार्यमा सुशासन सम्बन्धि ६ दिने तालिम प्रदान गरेको थियो भने अन्य युवा सुशासनकर्ताहरुलाई पालिका पदाधिकारीहरु सहितको टीमले एक दिने अन्तरवार्ताको व्यावहारिक सिप सहितको अभिमुखीकरण गरिएको थियो । प्रतिवेदन लेखनका सन्दर्भमा सुशासन र जवाफदेहीता संग सम्बन्धित बिषयमा लामो समयदेखी कार्यरत बिज्ञहरुको सेवा लिईएको छ ।

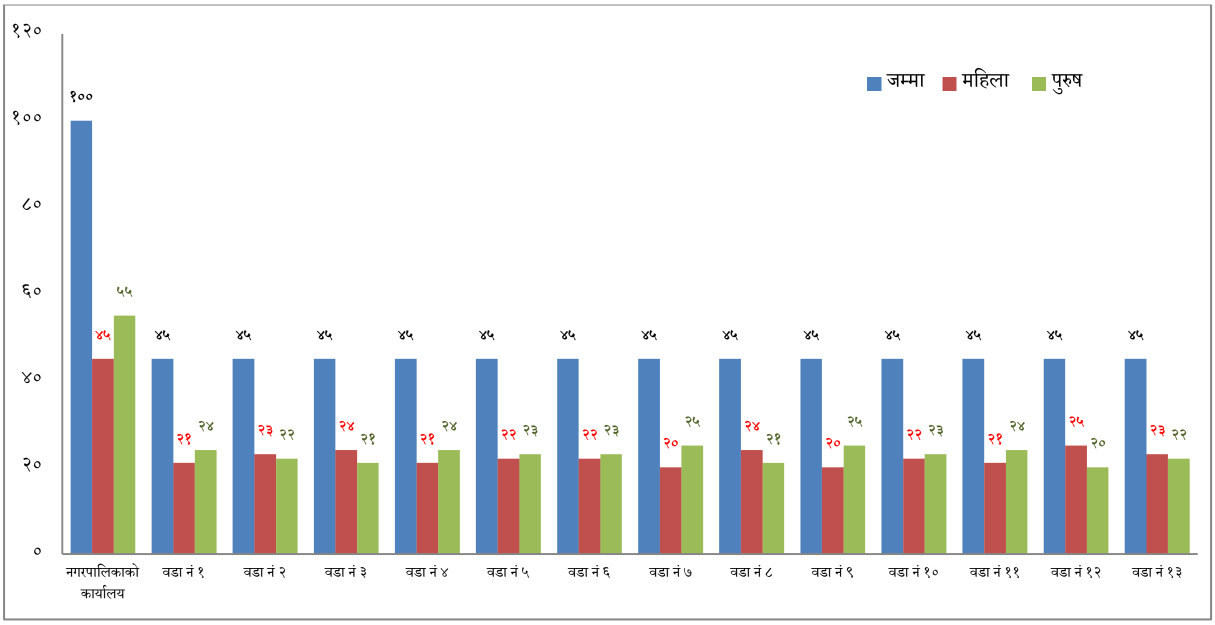
तथ्याङ्क विश्लेषण

सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी सेवा प्रदायक तथा सेवाग्राहीहरुको विवरण, प्राप्त सेवा प्रति सेवाग्राहीको धारणालाई यसमा तथ्याङ्क, बार चित्र, प्रतिशत आदि स्वरुपमा प्रस्तुत गरिएको छ । सर्वेक्षण फारामको प्रश्नावली सँग सम्बन्धित विषयलाई निम्नलिखित रुपमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

१. कार्यालय अनुसार सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण विवरण

तलको तालिका तथा चार्टमा सर्वेक्षण अवधिमा पालिका वा यस मातहतका कार्यालयहरुमा सेवा प्राप्त गरेका सेवाग्राहीहरुको कार्यालयगत विवरण उल्लेख गरिएको छ । सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी भएका ६८५ सेवाग्राही मध्ये नगरपालिका कार्यालयमा १४.५९ प्रतिशत लाई समेटिएको र १३ वटा वडा कार्यालयहरुबाट ८५.४१ प्रतिशत सेवाग्राही लाई समेटिएको पाइयो ।

क्र. सं	कार्यालयको नाम	जम्मा	महिला	पुरुष	प्रतिशत
१	नगरपालिकाको कार्यालय	१००	४५	५५	१४.५९
२	वडा नं १	४५	२१	२४	६.५६
३	वडा नं २	४५	२३	२२	६.५६
४	वडा नं ३	४५	२४	२१	६.५६
५	वडा नं ४	४५	२१	२४	६.५६
६	वडा नं ५	४५	२२	२३	६.५६
७	वडा नं ६	४५	२२	२३	६.५६
८	वडा नं ७	४५	२०	२५	६.५६
९	वडा नं ८	४५	२४	२१	६.५६
१०	वडा नं ९	४५	२०	२५	६.५६
११	वडा नं १०	४५	२२	२३	६.५६
१२	वडा नं ११	४५	२१	२४	६.५६
१३	वडा नं १२	४५	२५	२०	६.५६
१४	वडा नं १३	४५	२३	२२	६.५६
जम्मा		**६८५**	**३३३**	**३५२**	**१००%**



२. लिङ्ग तथा जातजातिका अनुसार सेवाग्राहीको विवरण

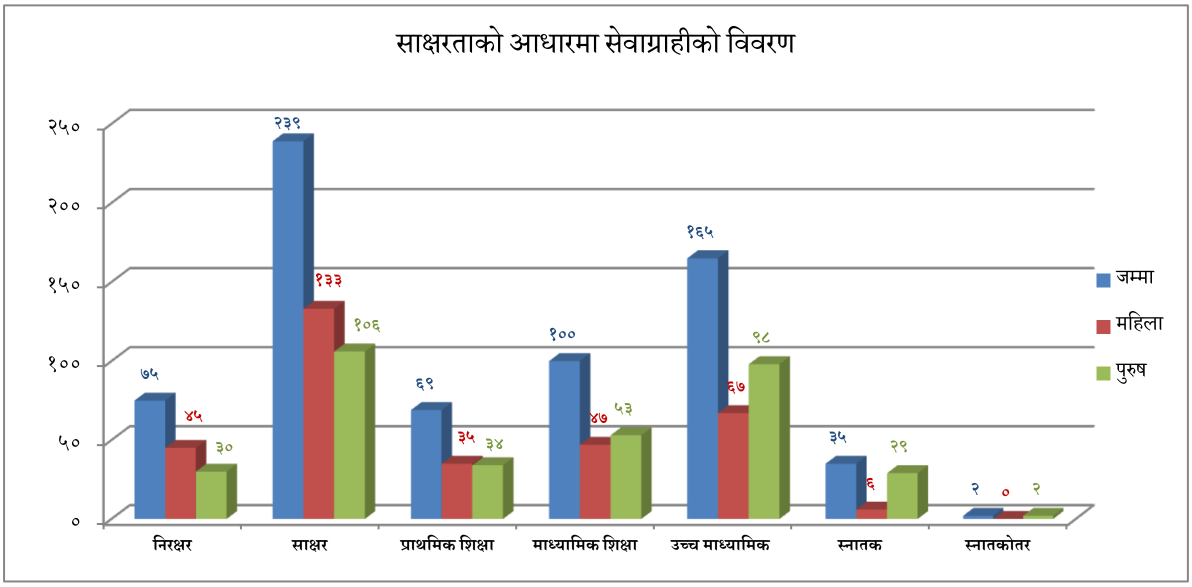
यसमा बिगत छ महिनायता कार्यालयमा सेवा लिएका सेवाग्राहीहरुको लैङ्गिक र जातजातिको स्थितिलाई देखाइएको छ । सर्वेक्षण अवधिमा सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी भएका कुल ६८५ जना सेवागाहीमध्ये ३३३ जना अर्थात ४८.१६ प्रतिशत महिला सेवाग्राही रहेको, ३५२ अर्थात ५१.८४ प्रतिशत पुरुष सेवाग्राही रहेको देखियो भने यस सर्वेक्षण अवधिमा लैङ्गिक अल्पसंख्यक सेवाग्राही नभेटिएको प्रस्तुत तालिका र चित्रबाट देखिन्छ । भने, जातजातिको आधारमा सेवाग्राहीको विवरणलाई बिष्लेषण गर्दा दलित ३७.०८ प्रतिशत, जनजाति १२.९९ प्रतिशत र अन्य ४९.९२ प्रतिशत रहेको पाईयो । जुन पालिकाको समग्र जनसाङ्ख्यिकीय बितरणकै नजिक रहेको पाईयो ।

जातजातिको आधारमा	जम्मा	महिला	पुरुष	प्रतिशत
अन्य	३४२	२५५	१८७	४९.९२
दलित	२५४	१३४	१२०	३७.०८
जनजाति	८९	४४	४५	१२.९९
जम्मा	६८५	३३३	३५२	१००

३. साक्षरताको आधारमा सेवाग्राहीको विवरण

तलको तालिका तथा चार्टमा सर्वेक्षण अवधिमा सेवा प्राप्त गरेका सेवाग्राहीहरुको साक्षरताको विवरण उल्लेख गरिएको छ । सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी भएका ५८५ सेवाग्राहीहरु मध्ये ७५ जना निरक्षर, २३९ जना साक्षर, ६९ प्राथमिक शिक्षा, १०० माध्यामिक शिक्षा, १६५ उच्च माध्यामिक, ३५ जना स्नातक तह र २ जना स्नातकोत्तर सम्मको अध्ययन गरेका सेवाग्राहीहरु संग सन्तुष्टि सर्वेक्षण लिईएको देखियो । साक्षरताको आधारमा नगरपालिकामा सेवा लिने सम्पुर्ण तहका सेवाग्राही समेटिएको पाइयो ।

साक्षरताको आधारमा	जम्मा	महिला	पुरुष
निरक्षर	७५	४५	३०
साक्षर	२३९	१३३	१०६
प्राथमिक शिक्षा	६९	३५	३४
माध्यामिक शिक्षा	१००	४७	५३
उच्च माध्यामिक	१६५	६७	९८
स्नातक	३५	६	२९
स्नातकोतर	२	०	२
जम्मा	६८५	३३३	३५२



४. उमेर समुहको आधारमा सेवाग्राहीको विवरण

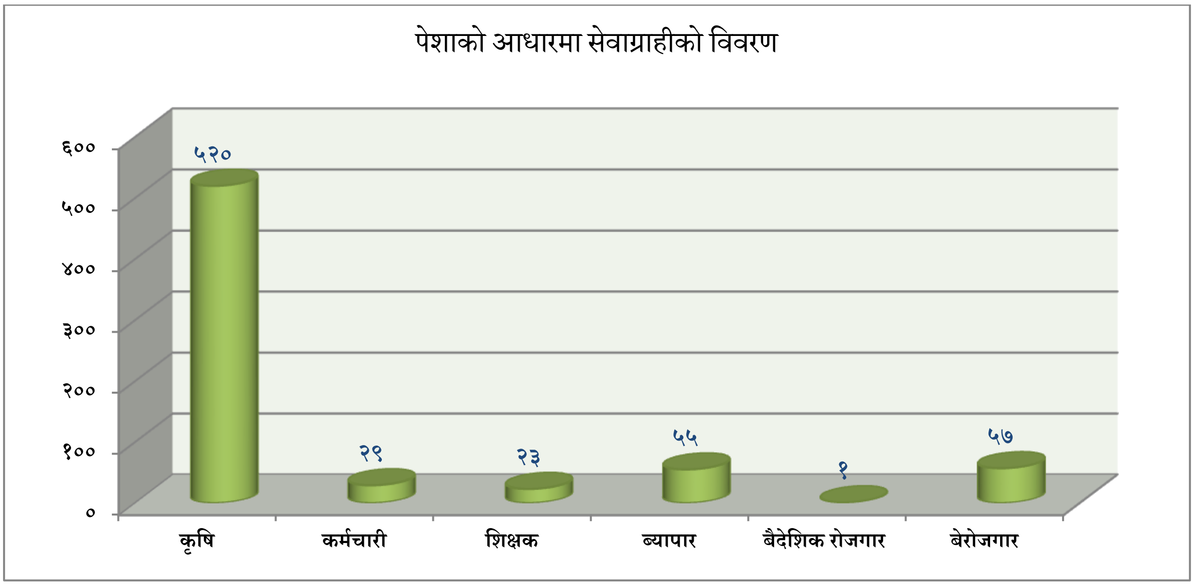
यस तालिकामा सेवाग्राही सर्वेक्षणका क्रममा बिगत छ महिनायता कार्यालयमा सेवा लिएका सेवाग्राहीहरुको उमेर समुहको प्रतिनिधित्व लाई देखाइएको छ । जस अनुसार बिभिन्न १३ वटा उमेर समुहमा बिभाजन गर्दा सर्वेक्षणमा यस नगरपालिकाका अधिकांश उमेरका सेवाग्राहीहरुको प्रतिनिधित्व भएको देख्न सकिन्छ ।

उमेर समुहको आधारमा	जम्मा	महिला	पुरुष
१६-२०	५१	३०	२१
२१-२५	११५	६१	५४
२६-३०	१३५	६६	६९
३१-३५	९८	४७	५१
३६-४०	७३	४०	३३
४१-४५	५५	२५	३०
४६-५०	४६	२३	२३
५१-५५	४२	१६	२६

५६-६०	२८	११	१७
६१-६५	१६	४	१२
६६-७०	१२	५	७
७१-७५	९	२	७
७५-८०	५	३	२
जम्मा	६८५	३३३	३५२

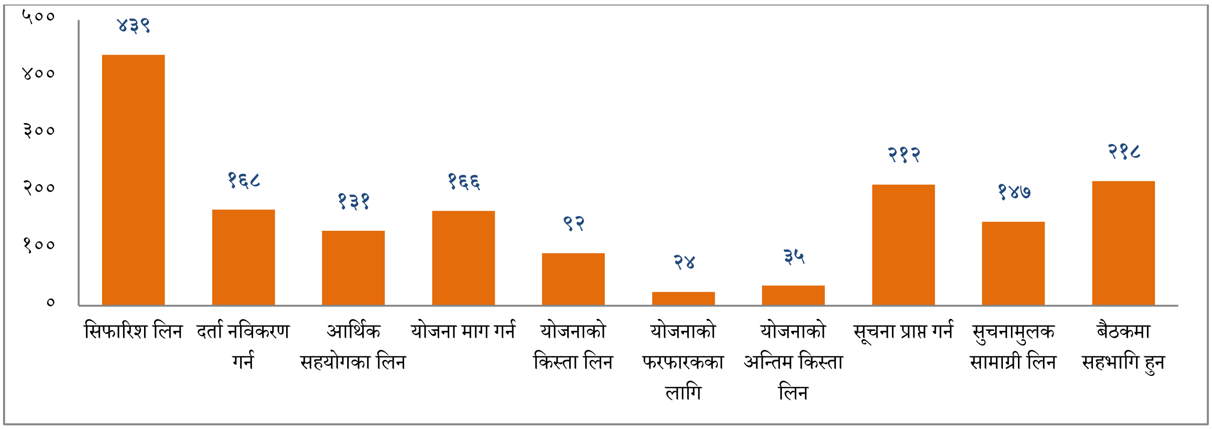
५. पेशाको आधारमा सेवाग्राहीको विवरण

सेवाग्राही सर्वेक्षणका क्रममा सम्पुर्ण ६८५ जना सेवाग्राही मध्ये तपाईको पेशा, ब्यवसाय के हो भनि सोध्ने क्रममा निम्न बिवरणहरु तल स्तम्भचित्र द्धारा स्पष्ट हुन्छ। यस स्तम्भचित्र अनुसार अधिकांश सेवाग्राहीहरु ५२० कृषि पेशा अगाँलेका थिए भने क्रमश ब्यापार, शिक्षक, बेरोजगार, कर्मचारी र बैदेशिक रोजगारमा संग्लग्न रहेका सेवाग्राहीहरु संग सर्वेक्षण गरिएको थियो।



६. तपाई विगत छ महिनामा पालिकामा के कामको लागि जानु भएको थियो ?

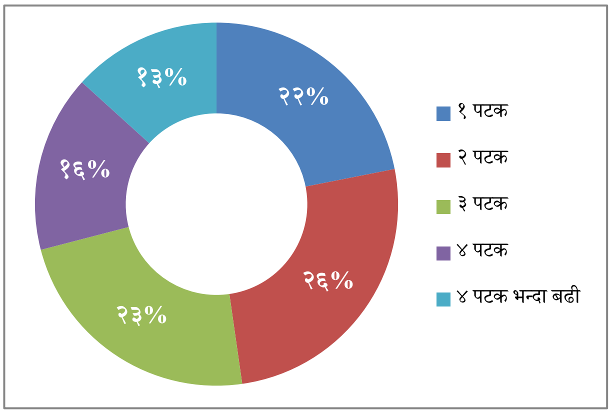
सेवाग्राही सर्वेक्षणका क्रममा सम्पुर्ण ६८५ जना सेवाग्राही लाई के कति काम ले जानु /आउनु भएको हो भनि सोध्ने क्रममा निम्न बिवरणहरु तल तालिका तथा रेखाचित्र द्धारा स्पष्ट हुन्छ। यस प्रश्नमा बहुउत्तरहरु समावेश गरिएका थिए। सबैभन्दा बढी सेवाग्राहीहरु सिफारिस लिन तत्पश्चात बैठकमा सहभागी हुन र योजना माग गर्न पालिका वा वडामा जाने गरेको देखियो।



७. तपाई विगत ६ महिनामा पालिकामा कति पटक सेवा लिनु जानु भएको थियो ?

यस अन्तर्गत सर्वेक्षणका समयमा विभिन्न वडा तथा कार्यालयमा उपस्थित ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई विगत ६ महिना यता कति पटक पालिका वा वडा जानुभएको थियो भनि जिज्ञासा राख्दा १ पटक जानेहरु १५० जना, २ पटक जानेहरु १७७ जना थिए भने ३ पटक, ४ पटक र ४ पटक भन्दा बढी जाने सेवाग्राहीहरु क्रमश १५९, १०८ र ९१ रहेका थिए। जसको अवस्था तलको तालिका एवं चित्रबाट बुझिन्छ।

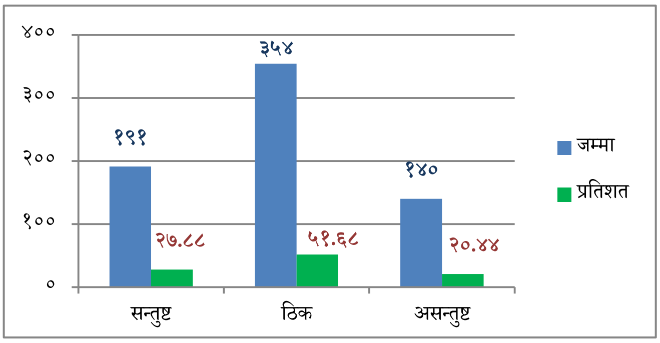
तपाई विगत ६ महिनामा पालिकामा कति पटक सेवा लिनु जानु भएको थियो ?	जम्मा
१ पटक	१५०
२ पटक	१७७
३ पटक	१५९
४ पटक	१०८
४ पटक भन्दा बढी	९१
जम्मा	६८५



८. तपाई पालिकाको समग्र सेवामा कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?

पालिकाको समग्र सेवामा सन्तुष्टिको विषयमा कुल ६८५ जना सेवाग्राहीमा गरिएको अध्ययनमा १९१ जना अर्थात २७.८८ प्रतिशत सेवाग्राहीले सन्तुष्ट भएको, ३५४ जना अर्थात ५१.६८ प्रतिशत सेवाग्राहीले ठिक भनेको र १४० जना अर्थात २०.४४ प्रतिशत सेवाग्राही असन्तुष्ट भएको विवरण तलको तालिका तथा चित्रमा प्रस्तुत छ।

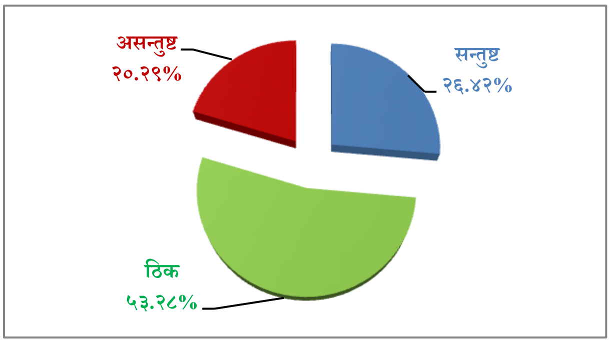
तपाई पालिकाको समग्र सेवामा कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?	जम्मा	प्रतिशत
सन्तुष्ट	१९१	२७.८८
ठिक	३५४	५१.६८
असन्तुष्ट	१४०	२०.४४
जम्मा	६८५	१००



९. सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यावहार प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?

यस अन्तर्गत सर्वेक्षणका समयमा विभिन्न वडा तथा पालिका कार्यालयमा सेवा लिएका सेवाग्राहीहरुलाई कर्मचारीको व्यवहार प्रति सन्तुष्ट भएको नभएको भनि सोधिएको प्रश्नमा, सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी भएका कुल ६८५ जना सेवाग्राही मध्ये २६.४२ प्रतिशतले सन्तुष्ट भएको, ५३.२८ प्रतिशतले ठिकै भएको र २०.२९ प्रतिशतले भने असन्तुष्ट भएको मत दिएका थिए जुन तलको तालिका एवं चित्रबाट बुझिन्छ।

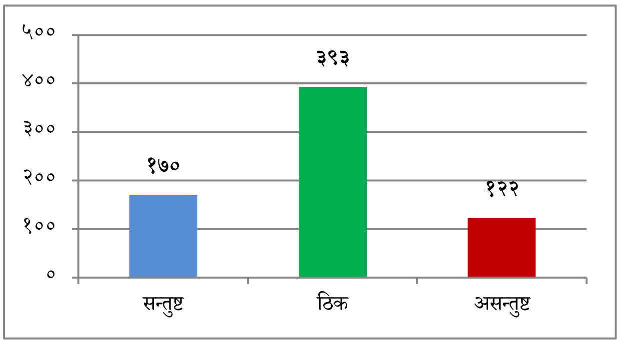
सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहार प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?	जम्मा	प्रतिशत
सन्तुष्ट	१८१	२६.४२
ठिक	३६५	५३.२८
असन्तुष्ट	१३९	२०.२९
जम्मा	६८५	१००



१०. नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भए अनुसारको सेवा प्राप्त गर्दा कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?

सेवाको नियमितताको अवस्थामा ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भए अनुसारको सेवा प्राप्त गर्दा कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ भनि प्रश्न गर्दा जुन ३९३ सेवाग्राहीले ठिकै भनेका थिए जुन तलको तालिका एवं चित्रबाट बुझिन्छ।

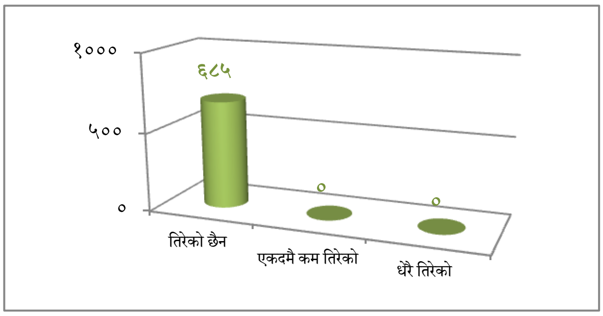
नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भए अनुसारको सेवा प्राप्त गर्दा कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?	जम्मा
सन्तुष्ट	१७०
ठिक	३९३
असन्तुष्ट	१२२
जम्मा	६८५



११. तपाईले सेवा लिन जाँदा तोकिएको रकम भन्दा अतिरिक्त रकम तिर्नु भएको थियो ?

यस अन्तर्गत सर्वेक्षणका समयमा विभिन्न वडा तथा पालिका कार्यालयमा सेवा लिएका सेवाग्राहीहरुलाई तपाईले सेवा लिन जाँदा तोकिएको रकम भन्दा अतिरिक्त रकम तिर्नु भएको थियो भनि प्रश्न गर्दा सबै ६८५ जनाले अतिरिक्त रकम नतिरेको भनेका थिए। यसले पालिकामा रहेको पार्दर्शिता र सुशासनको उत्कृष्ट अवस्थालाई दर्शाउछ।

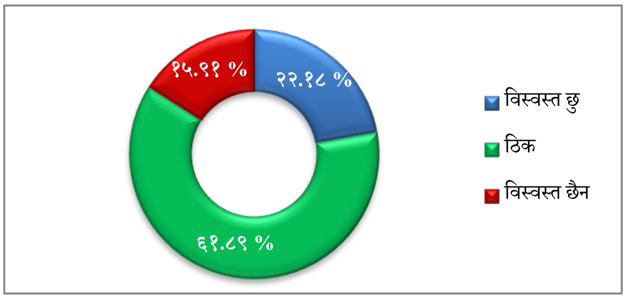
तपाईले सेवा लिन जाँदा तोकिएको रकम भन्दा अतिरिक्त रकम तिर्नु भएको थियो ?	जम्मा
तिरेको छैन	६८५
एकदमै कम तिरेको	०
धेरै तिरेको	०
जम्मा	६८५



१२. पालिकाले दिने सेवा प्रति कत्तिको विश्वस्त हुनु हुन्छ ?

यस पालिकाले प्रवाह गरिरहेको सेवा प्रतिको जनविस्वासको अवस्थालाई ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई प्रश्न गर्दा आएको नतिजा तलको तालिका एवं चित्रबाट बुझिन्छ । जसमा, अधिकांश सेवाग्राहीहरुले पालिकाले दिने सेवा प्रति ठिकै (६१.८९ %) र विस्वस्त छु (२२.१८ %) रहेको पाईयो भने १५.९१ प्रतिशत सेवाग्राहीहरु विस्वस्त नभएको पाईयो ।

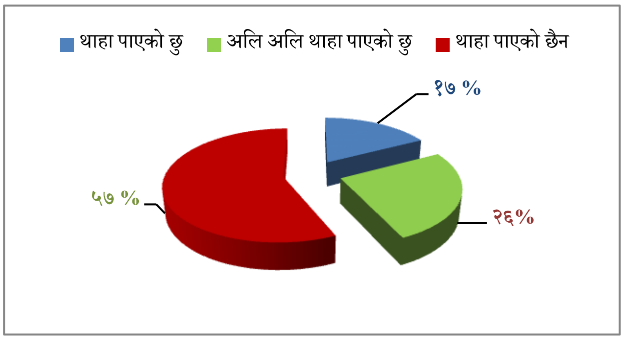
पालिकाले दिने सेवा प्रति कत्तिको विश्वस्त हुनु हुन्छ ?	जम्मा
विस्वस्त छु	१५२
ठिक	४२४
विस्वस्त छैन	१०९
जम्मा	६८५



१३. यस पालिकाबाट विपन्न वर्गका लागि छुट्टाएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?

यस सर्वेक्षणमा सहभागी ६८५ जना सेवाग्राहीहरुलाई विपन्न वर्गका लागि छुट्टाएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ भनी प्रश्न गर्दा ११९ जनाले थाहा पाएको, १७७ जनाले अलि अलि थाहा पाएको र ३८९ जनाले थाहा नपाएको जानकारी दिएका तलको तालिका र पाई चार्टले देखाउँदछ ।

यस पालिकाबाट विपन्न वर्गका लागि छुट्टाएको सेवा प्रयोग गरेको थाहा पाउनु भएको छ ?	जम्मा
थाहा पाएको छु	११९
अलि अलि थाहा पाएको छु	१७७
थाहा पाएको छैन	३८९
जम्मा	६८५



१४. सेवा गुणस्तर

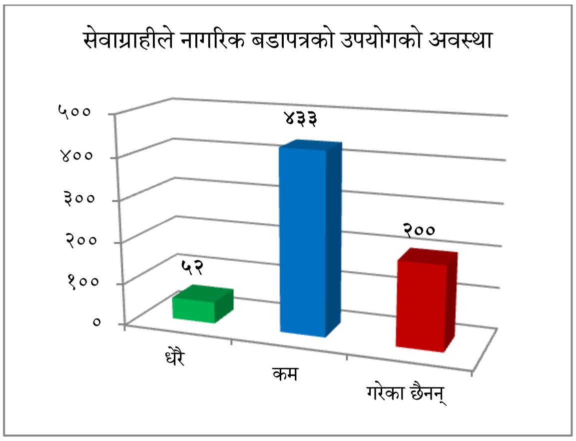
पालिकाले प्रवाह गरिरहेको सेवाको गुणस्तरको अवस्था माथि दुई ओटा प्रश्नहरु सोधिएको थियो। पहिलो, पालिकाको भौतिक अवस्था कस्तो छ भनि ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई जिज्ञासा राख्दा १४० ले अति राम्रो, ४६६ ले ठिकै र ७९ जनाले नराम्रो भनेका थिए। अर्को प्रश्न सार्वजनिक कार्यक्रममा सिमान्तकृत वर्गको उपस्थिती कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ भनि जिज्ञासा राख्दा ४७२ ले थाहा छैन भनेका थिए जसको बिस्तृत नतिजा तलको तालिकाबाट बुझिन्छ।

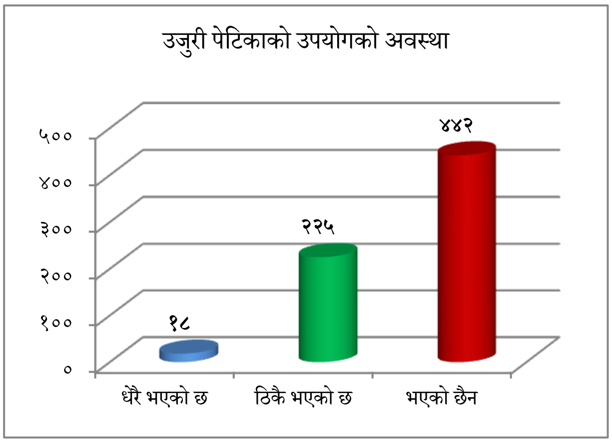
पालिकाको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?	जम्मा
अति राम्रो	१४०
ठिकै	४६६
नराम्रो	७९
जम्मा	६८५

पालिका तहमा सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सिमान्तकृत वर्गको उपस्थिती कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ	जम्मा
५० प्रतिशत जति	४६
२० प्रतिशत जति	१६७
थाहा छैन	४७२

१५. नागरिक बडापत्र/ उजुरी पेटिका/ गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा

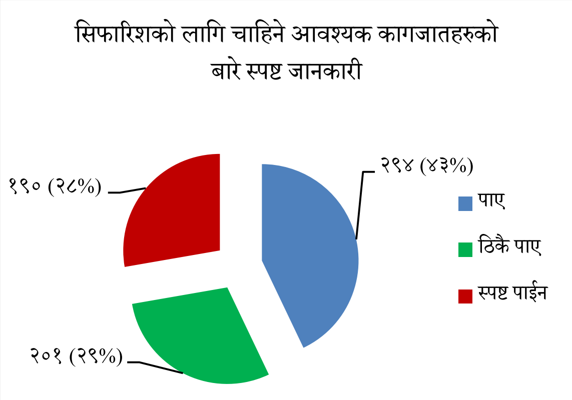
यस पालिकामा नागरिक बडापत्र र उजुरी पेटिकाको उपयोगको सम्बन्धमा दुई ओटा प्रश्नहरु सोधिएको थियो। पहिलो, सेवाग्राहीले नागरिक बडापत्रको उपयोग कुन हद सम्म गरेका छन् भनि ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई जिज्ञासा राख्दा ५२ ले धेरै, ४३३ ले कम र २०० जनाले गरेका छैनन् भनेका थिए। अर्को प्रश्न उजुरी पेटिकाको उपयोग भएको छ कि छैन भनि प्रश्न राख्दा १८ जनाले धेरै भएको, २२५ जनाले ठिकै भएको र ४४२ जनाले उपयोग भएको छैन भनेको तलको चित्रबाट बुझिन्छ।

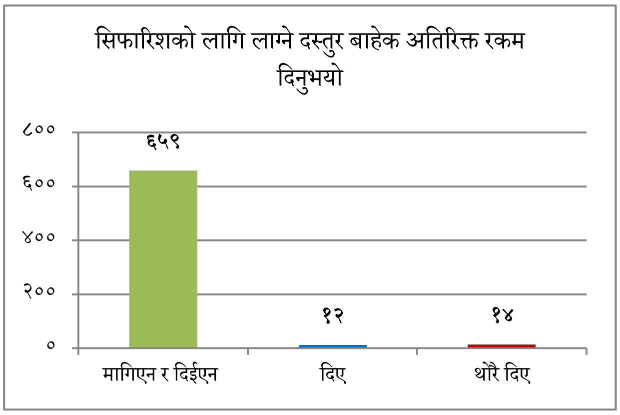




१६. सिफारिश सम्बन्धमा

पालिकामा सिफारिशको सहजताका सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरुलाई दुई ओटा प्रश्नहरु सोधिएको थियो । पहिलो, सिफारिशको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरुको बारे स्पष्ट जानकारी पाउनु भयो भनि ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई जिज्ञासा राख्दा ४३ प्रतिशतले पाए, २९ प्रतिशतले ठिकै पाए र २८ प्रतिशतले स्पस्ट पाईन भनेका छन। अर्को प्रश्न कुनै सिफारिशको लागि लाग्ने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्यो भनि प्रश्न राख्दा ६५९ जनाले नै मागिएन र दिईएन, १२ जनाले दिए र १४ जनाले थोरै दिए भनेका छन भन्ने तलको चित्रहरुबाट बुझिन्छ।

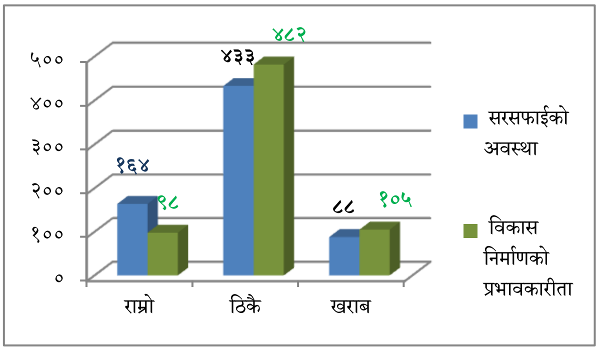




१७. पुर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धमा

यस सर्वेक्षणमा सहभागी ६८५ जना सेवाग्राहीहरुलाई पुर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धमा ५ ओटा प्रश्नहरु सोधिएको थियो । पहिलो प्रश्न कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ भनि सोध्दा १६४ ले राम्रो, ४३३ ले ठिकै र ८८ जनाले खराब भनेका छन । त्यस्तै, तपाईको पालिकामा विकास निर्माण कत्तिको प्रभावकारी छ भनि जिज्ञासा राख्दा ९८ ले राम्रो, ४८२ ले ठिकै र १०५ जनाले खराब भनेका छन भन्ने तलको तालिका र चित्रबाट बुझिन्छ ।

अवस्था	राम्रो	ठिकै	खराब
कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?	१६४	४३३	८८
तपाईको पालिकामा विकास निर्माण कत्तिको प्रभावकारी छ ?	९८	४८२	१०५



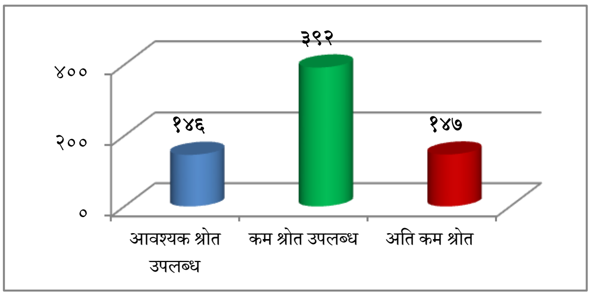
तेश्रो पश्न पालिकामा सञ्चालन गरेका आयोजनाहरु कत्तिको प्रभावकारी छन् भनि सोध्दा १०४ ले प्रभावकारी छन्, ४२७ ले ठिकै छन् र १५४ जनाले प्रभावकारी छैनन् भनेका छन । त्यस्तै, अर्को प्रश्न स्थानीय सरकारमा बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ भनि जिज्ञासा राख्दा १४५ ले सहज, ४०५ ले ठिकै र १३५ जनाले असहज भनेका छन । यस शिर्षक अन्तर्गत पाँचौं प्रश्न पालिकाको आयोजना सम्पन्न भए पछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनु पर्छ भनि सोध्दा ६६४ ले पर्दैन, ८ ले मागैरै लिन्छन् र १३ ले रकम नदिए अप्ठ्यारो पार्छन भन्ने तलको तालिकाबाट बुझिन्छ ।

तपाईको पालिकामा सञ्चालन गरेका आयोजनाहरु कत्तिको प्रभावकारी छन् ?		स्थानीय सरकारमा बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?		पालिकाको आयोजना सम्पन्न भए पछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनु पर्छ ?	
प्रभावकारी छन्	१०४	सहज	१४५	पर्दैन	६६४
ठिकै छन्	४२७	ठिकै	४०५	मागैरै लिन्छन्	८
प्रभावकारी छैनन्	१५४	असहज	१३५	रकम नदिए अप्ठ्यारो पार्छन	१३

१८. वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन

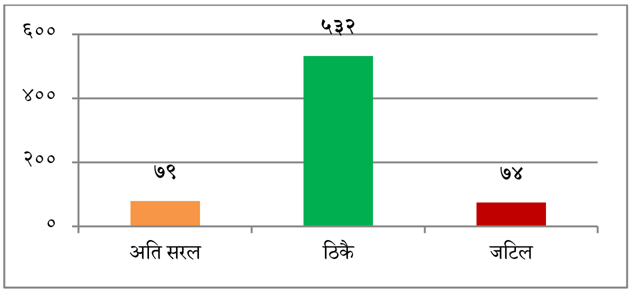
पालिकामा वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरुलाई तिन ओटा प्रश्नहरु सोधिएको थियो। पहिलो, पालिकाको आर्थिक श्रोत कस्तो छ भनि ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई जिज्ञासा राख्दा १४६ जना ले आवश्यक श्रोत उपलब्ध, ३९२ ले कम श्रोत उपलब्ध र १४७ ले अति कम श्रोत भन्ने तलको तालिका र चित्रबाट बुझिन्छ।

पालिकाको आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?	जम्मा
आवश्यक श्रोत उपलब्ध	१४६
कम श्रोत उपलब्ध	३९२
अति कम श्रोत	१४७
जम्मा	६८५



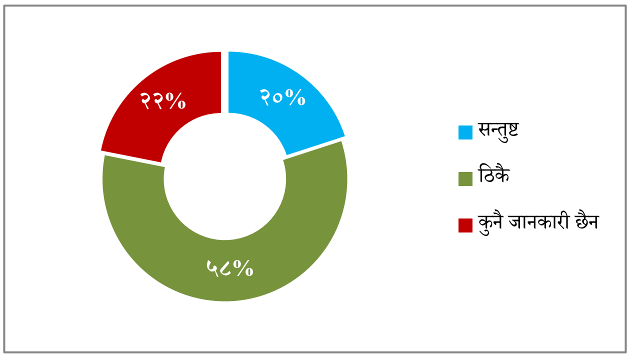
पालिकामा वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरुलाई दोश्रो प्रश्न काम गर्ने प्रक्रिया र प्रणाली कस्तो छ भनि ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई जिज्ञासा राख्दा ७९ जना ले अति सरल, ५३२ ले ठिकै र ७ ले जटिल भनेका तलको तालिका र चित्रबाट बुझिन्छ।

काम गर्ने प्रक्रिया र प्रणाली कस्तो छ ?	जम्मा
अति सरल	७९
ठिकै	५३२
जटिल	७४
जम्मा	६८५



पालिकामा वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरुलाई तेश्रो प्रश्न कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ भनि ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई जिज्ञासा राख्दा १३७ जना ले सन्तुष्ट, ३९८ ले ठिकै र १५० ले कुनै जानकारी छैन भन्ने तलको तालिका र चित्रबाट बुझिन्छ।

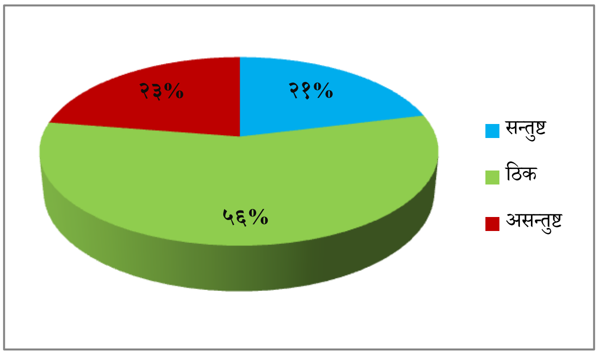
कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?	जम्मा
सन्तुष्ट	१३७
ठिकै	३९८
कुनै जानकारी छैन	१५०
जम्मा	६८५



१९. पारदर्शिता सम्बन्धमा

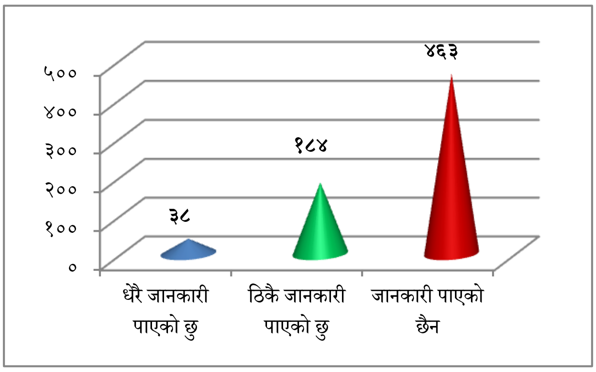
यस सर्वेक्षणमा सहभागी ६८५ जना सेवाग्राहीहरुलाई पारदर्शिता सम्बन्धमा सम्बन्धमा चार ओटा प्रश्नहरु सोधिएको थियो। पहिलो प्रश्न जनप्रतिनिधिहरुको व्यवहार र कामकाज प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ भनि ६८५ सेवाग्राहीहरुलाई जिज्ञासा राख्दा १३७ जना ले सन्तुष्ट, ३८९ ले ठिक र १५० ले असन्तुष्ट भनेको तलको तालिका र चित्रबाट बुझिन्छ।

जनप्रतिनिधिहरुको व्यवहार र कामकाज प्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ?	जम्मा
सन्तुष्ट	१३७
ठिक	३९८
असन्तुष्ट	१५०
जम्मा	६८५



सर्वेक्षणमा सेवाग्राहीहरुलाई पारदर्शिता संग सम्बन्धित दोश्रो प्रश्न पालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र बजेटका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ भनि ६८५ लाई जिज्ञासा राख्दा ३८ जना ले धेरै जानकारी पाएको छु, १८४ ले ठिकै जानकारी पाएको छु र ४६३ ले जानकारी पाएको छैन भनेको तलको तालिका र चित्रबाट बुझिन्छ।

पालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र बजेटका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?	जम्मा
धेरै जानकारी पाएको छु	३८
ठिकै जानकारी पाएको छु	१८४
जानकारी पाएको छैन	४६३
जम्मा	६८५



सर्वेक्षणमा सेवाग्राहीहरुलाई पारदर्शिता संग सम्बन्धित तेश्रो प्रश्न पालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट, कार्यक्रम, कार्य प्रगति आदि सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने गर्दछ भनि ६८५ लाई जिज्ञासा राख्दा १४९ जना ले हुने गरेको छ, १५१ ले हुने गरेको छैन र ३८५ ले मलाई केहि जानकारी छैन भनेको देखिएको छ।

यसैगरी यस सर्वेक्षणको अन्तिम तथा पारदर्शिता संग सम्बन्धित चौथो प्रश्न पालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट, कार्यक्रम, कार्य प्रगति आदि सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने माध्यम के हुन् भनि बहुबिकल्पकहरुको रुपमा जिज्ञासा राख्दा ५२ जना ले सुचना पाटी, २२२ ले सार्वजनिक सुनुवाई, १५० ले वेवसाईट र ४३६ जनाले पत्रपत्रिका र मिडिया भनेको तलको तालिका र चित्रबाट बुझिन्छ।

पालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट, कार्यक्रम, कार्य प्रगति आदि सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने गर्दछ ?	जम्मा
हुने गरेको छ	१४९
हुने गरेको छैन	१५१
मलाई केहि जानकारी छैन	३८५
जम्मा	६८५

पालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट, कार्यक्रम, कार्य प्रगति आदि सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने माध्यम के हुन् ?	जम्मा
सुचना पाटी	५२
सार्वजनिक सुनुवाई	२२२
वेवसाईट	१५०
पत्रपत्रिका र मिडिया	४३६

२०. सुधारका लागी यहाँको सुझाव के छ ?

यस सर्वेक्षणमा सेवाग्राहीहरुलाई सुधारका लागी सुझाव मागिएको थियो त्यसमध्ये केहि प्रतिनिधि सुझावहरु यस प्रकार रहेका छन।

क. सरकारी विद्यालयमा विद्यार्थीको संख्या कम हुदै गएको हुनाले सरकारी शिक्षा सुधारको लागि पालिकाले अझै धेरै पहल गर्न आवश्यक छ।

ख. पालिकामा जनतालाई पहुँच को आधारमा र राजनैतिक पुर्वाग्रह नगरी समान व्यवहार गर्नुपर्ने देखिन्छ।

ग. कृषि क्षेत्रलाई सुधार गर्नका लागी माटो परिक्षण गर्नुपर्ने आवश्यकता छ।

घ. उजुरी पेटिकाको उपयोग भएको छैन।

ङ. पालिकामा हुने कार्यक्रममा सिमान्तकृत समुदायको सहभागिता वढाउनु पर्छ।

च. कर्मचारीको व्यवहार सेवाग्राही मैत्री हुनुपर्छ।

छ. समयमा सामाजिक सुरक्षा भत्ता समयमै बितरण हुनुपर्छ।

ज. भुकम्प प्रभावित लाई छिटो अस्थायी टहरा हटाई पुन निर्माणको काम सुरू गर्नु पर्छ।

झ. जनप्रतिनिधिले भेदभाव रहित सेवा दिनु पर्छ।

ञ. सुचना पाटी र नागरिक बडापत्र सवैले देख्ने ठाउमा राख्नुपर्छ।

ट. कृषि उपजको वजारीकरणमा पालिकाले सहजिकरण र व्यवस्थापन गर्न आवश्यक छ।

ठ. पालिकाले रोजगारीको श्रृजना गर्नको लागि सिपमुलक तालिमको व्यवस्थापन गर्नु पर्दछ।

ड. युवाहरूको लागि वजेट तथा कार्यक्रम ल्याउनु पर्छ।

ढ. महिला मैत्री, किशोरीहरू र युवा लक्षित कार्यक्रम लाई प्राथमिकतामा राख्ने।

ण. सडक निर्माण, फोहोर व्यवस्थापन लाई तिव्रता दिनु पर्दछ।

त. एकल महिलाको तथ्यांक सकंलन गरि उनीहरूलाई कृषि तथा रोजगारमा जोड्नु पर्छ।

थ. जनप्रतिनिधि र कर्मचारी मितव्ययी हुनुपर्छ।

द. पालिकामा जादा सम्वन्धित फाटवाला कर्मचारी प्राय जसो नभेटिएर काम ठिला सुस्ती हुने भएकाले प्रत्येक फाँटमा कर्मचारीहरू समय अनुसार वसिदिएको भए जनताले सेवा सुविधा समयमानै उपलव्ध हुने थियो।

ध. पालिकामा समतामुलक सहभागीता गराई विकास निर्माणका कार्यमा सहभागीता गराउदा राम्रो देखिन्छ ।

न. सेवा लिन जादा सरकारले तोकेअनुसारको कामकाज हुनुका साथै एदि कुनै शुल्क लागेमा रसिद दिनुपर्ने र वडापत्र अनुसार काम हुनुपर्ने ।

ऩ. वडाहरुको आफ्नै भवनको आवश्यकता छ ।

प. कार्यलयमा जाँदा कर्मचारी मदिरासेवन नगर्ने ।

फ. पालिकामा वार्षिक वजेटका वारेमा जानकारी गराउनु पर्छ ।

ब. सेवा पारदर्शिता भई चुस्त दुरुस्त वनाउने ।

भ. विद्यार्थीलाइ राजनितिकमा सहभागी नगराउने ।

सबल तथा सुधारात्मक पक्षहरु

क. सबल पक्षहरु

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणबाट प्राप्त सूचनाको विश्लेषणको आधारमा भेरी नगरपालिका र यसका वडाहरुले अवलम्बन गरेका सकारात्मक प्रयासहरु निम्न बमोजिम देखिन्छ ।

१. स्रोतको सिमितताका बावजुद पनि लक्षित क्षेत्रमा विकास निर्माण तथा उत्तरदायि सेवा प्रदान गर्न वडा कार्यालयहरु, पालिका र प्रशासन प्रयासरत रहेको देखियो ।

२. जनप्रतिनिधिहरु तथा कर्मचारीहरु कार्यालयमा उपस्थित रहने तथा नागरिहरुको पहुँचमा रहेको धारणा भएको देखियो ।

३. स्थानिय सेवाग्राहीको धारणा लिदाँ अधिकांशले आफ्ना दैनिक समस्या तथा प्रशासनिक कार्यको लागी स्थानिय सरकारले जिम्मेवारी बहन गरेको र अधिकांश गुनासाहरुको सुनुवाई गरेको धारणा प्राप्त भएको देखियो ।

४. सुशासनको पालना र पार्दर्शिता ब्यवस्थापनमा सकारात्मक पहलहरु गरेको पाईयो । सिफारिशको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरुको जानकारी भएको र सेवाग्राहीहरुले तोकिएको भन्दा बढी रकम नतिरेको देखियो ।

५. सेवा प्रवाहमा नागरिक सहभागिता र नियन्त्रणलाई स्वीकार गरिएको पाईयो ।

६. सूचनामा नागरिकको सहज पहुँच सुनिश्चित गर्न हरेक कार्यालयमा सूचना आधिकारीको व्यवस्था सहित मोबाइल नम्बर सार्वजनिक गरिएको पाईयो ।

७. हरेक कार्यालयमा नागरिक वडापत्रको व्यवस्था रहेको पाईयो ।

८. सेवाग्राहीमैत्री व्यवहारलाई आत्मसात गर्ने प्रयास शुरु भएको, सेवा प्रवाहको अवस्था र सेवाग्राहीको धारणा बुझ्नको लागि सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गरिदै आएको ।

९. नागरिकमैत्री कार्यालय व्यवस्थापनलाई प्राथमिकतामा राखिएको पाईयो । (सोधपुछ कक्ष, शौचालय, खानेपानी आदी)

१०. पालिकाले प्रवाह गरिरहेको सेवाको गुणस्तर सन्तोषजनक पाईयो ।

ख. सुधारात्मक पक्षहरु

सुधार निरन्तर गरिरहनुपर्ने कार्य भएकाले सेवाग्राहीहरुबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई आत्मसात गर्दै सेवाग्राहीको सहजता र नागरिक नियन्त्रित सेवा प्रवाहको उद्देश्य हासिल गर्न थप सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरुलाई निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ ।

१. माथि बुँदा न. २० मा उल्लेखित सेवाग्राहीहरुको सुझाबलाई कार्यान्वयन गरिनुपर्ने ।
२. सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक पारिक्षणजस्ता विधिहरुमा जनताको सक्रिय र ब्यापक सहभागिता सहित सन्चालन गर्ने ।
३. कर्मचारीको व्यवहारलाई सेवाग्राहीमैत्री बनाउन सकारात्मक सोच विकास तालिम सञ्चालन गर्ने ।
४. नागरिक बडापत्र र उजुरी पेटिकाको महत्वको बारे आम जनतालाई सुसुचित गराउने र यसको प्रयोगका लागी प्रोत्साहन गर्ने ।
५. सेवाको प्रक्रिया र आवश्यक कागजातका बारेमा सेवाग्राहीलाई अग्रिम जानकारी हुने व्यवस्था मिलाउने, कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाका बारेमा प्रचार–प्रचार गर्ने ।
६. सेवा प्रवाहको प्रवाभकारीताको सम्बन्धमा कार्यालय प्रमुखबाट नियमित सुपरिवेक्षण र अनुगमन गर्ने ।
७. सेवा प्रवाह र विकासलाई प्रभावकारी बनाउन सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण लिने कार्यलाई पद्दतिको रुपमा विकास गर्ने ।
८. जवाफदेहीताको अनुगमन तथा सुधारका लागि प्रविधिमा आधारित पद्दतिको निर्माण र कार्यान्वयन गर्ने ।
९. विपन्न वर्गका लागि छुट्टाएको सेवाको योजना, प्रकृया र वितरण बारे जनतालाई ब्यापक जानकारी प्रदान गर्ने ।
१०. पालिका तहमा सञ्चालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सिमान्तकृत वर्गको उपस्थिती लाई बढाउने ।
११. पालिकामा बिशेषगरी भौतिक आयोजनाहरु सम्पन्न भए पछि जाँचपास गर्दा अनुगमन र मुल्याङ्कन लाई पारदर्शी बनाउने ।
१२. पालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र बजेटका बारेमा सुसुचित गर्ने र जनस्तरमा ब्यापक सहभागिता बढाउने ।
१३. पालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट, कार्यक्रम, कार्य प्रगति आदि सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक गर्दा बहुसंख्यक नागरिकको पहुँचमा पुग्ने माध्ययमहरुलाई प्रयोग गर्ने ।
१४. विकास निर्माण कार्यहरुको प्रभावकारीतामा थप ध्यान दिने । भौतिक र मानविय विकास लाई संगसंगै लिने प्रकारका कार्यक्रमहरु लाई प्राथमिकता दिने ।
१५. कार्यालयहरुमा शौचालय, खानेपानी र सेवाग्राहीको अनुपातमा बिश्रामस्थलको ब्यवस्थापन गर्ने ।

ग. निष्कर्ष

भेरी नगरपालिकामा सेवा लिएका ६८५ सेवाग्राहीहरु संगको सर्वेक्षण पश्चात पालिकामा सेवाको सुनिश्चितताको लागि सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दुबै पक्ष सशक्त र सक्षम हुनुपर्ने देखिन्छ । यसले सेवा प्रदायकप्रति नागरिकको स्वच्छ नियन्त्रण कायम हुन्छ भने सेवाग्राहीप्रति सेवामूलक भई सेवा प्राप्तीको विश्वास अभिवृद्धि हुन जान्छ । नागरिकमैत्री कार्यालय व्यवस्थापन र व्यवहारको अवलम्बनका साथै वार्षिक कार्य योजनालाई सार्वजनिक गरी

सेवाग्राहीको स्वच्छ निगरानीमा रहनु जस्ता कारणले कार्यालयमा सेवा लिन आएका अधिकांश सेवाग्राहीले सकारात्मक धारणा व्यक्त गरेको पाइयो ।

अझैपनि कतिपय सेवाग्राहीहरु सेवाप्रति पूर्णरुपमा सन्तुष्ट रहन नसक्नुले सेवाको प्रक्रिया, कर्मचारी र जनप्रतिनिधिहरुको सोच र सिप, समन्वय, सेवाको प्रचार प्रचार जस्ता पक्षहरुमा सुधारलाई निरन्तरता दिन आवश्यक देखियो । सेवा प्रवाहको क्रममा अवलम्बन गरिएका सबल पक्षहरुलाई निरन्तरता दिनुका साथै सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई महत्वपुर्ण सम्पत्तिको रुपमा ग्रहण गर्दै पहिचान भएका त्रुटी कमजोरीलाई सुधार गर्दै अगाडी बढ्दै जादाँ सेवाग्राहीको सन्तुष्टिको स्तर बढ्न गई सेवाप्रदायक कार्यालयहरुप्रति नागरिकको विश्वास अभिवृद्धि हुने देखिन्छ । यसो हुन सकेको खण्डमा भेरी नगरपालिकालाई सेवा प्रवाहका सन्दर्भमा अनुकरणीय रुपमा स्थापित गर्न सकिन्छ ।