

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण वार्षिक प्रतिवेदन
२०७३

आ.व. २०७२/०७३

सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

(व्यवस्थापन परीक्षण शाखा)

सिंहदरवार, काठमाडौं

विषय सूची

	<u>पेज नं.</u>
भूमिका	१
कार्यकारी सारांश	३
<u>परिच्छेद १</u>	५
<u>प्रारम्भिक</u>	५
१.१. पृष्ठभूमि	
१.२. सर्वेक्षणको उद्देश्य	६
१.३. सर्वेक्षण विधि	
१.४. सर्वेक्षणका सीमाहरू	७
१.५. प्रतिवेदनको स्वरूप	८
<u>परिच्छेद २</u>	
<u>सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको नतिजा विश्लेषण</u>	८
२.१. सर्वेक्षणसँग सम्बन्धित विवरण	९
२.२. सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको क्रममा सहभागी सेवाग्राहीहरूको कार्यालयगत संख्यात्मक विवरण	
२.३. सेवाग्राहीहरूलाई सोधिएका प्रश्नावलीहरूका आधारमा प्राप्त नतिजा	१०
२.३.१. कार्यालयको कामहरूबारे थाहा छ/छैन भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा	११
२.३.२. यस कार्यालयबाट प्राप्त गर्न खोज्नु भएको सेवा प्राप्त भयो/भएन भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा	१२
२.३.३. तपाईंको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन भनी सोधिएको प्रश्न सम्बन्धमा	१३
२.३.४. कार्यालयको बडापत्र अध्ययन गर्नु भयो भनी सोधिएका प्रश्नका सम्बन्धमा	१४
२.३.५. नागरिक बडापत्रमा तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त भयो/भएन भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा	१५
२.३.६. कर्मचारीहरूले सोधिएका विषयमा आवश्यक जानकारी दिए/नदिएको प्रश्नका सम्बन्धमा	
२.३.७. कार्यालयबाट सेवा प्राप्त गर्न तोकिएको शुल्क भन्दा बढी रकम तिर्नु पर्यो/परेन भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा	१६
२.३.८. निम्न कुराहरू बारे तपाईंको के दृष्टिकोण छ भनी सोधिएको प्रश्नका सम्बन्धमा	१७
२.३.९. कार्यालयको समग्र कारवाही/सेवा प्रवाह कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा	१९
२.३.१०. कार्यालयको कामलाई स्तर निर्धारण गर्नु पर्दा कसरी गर्नु हुन्छ भनी सोधिएको प्रश्नका सम्बन्धमा	२०
२.३.११. कार्यालयमा सेवाग्राहीको दृष्टिकोणबाट गर्नुपर्ने सुधारका सम्बन्धमा प्राप्त सुझावहरू	२१
२.३.१२. सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी विवरण	२३
<u>परिच्छेद ३</u>	२५
<u>सेवा प्रवाह सम्बन्धी विद्यमान व्यवस्था, सर्वेक्षणबाट प्राप्त सकारात्मक तथा कमजोर पक्षहरू</u>	
३.१. सेवा प्रवाह सम्बन्धी विद्यमान व्यवस्थाहरू	२५
३.२. सकारात्मक पक्षहरू	२८
३.३. समस्याहरू/कमी कमजोरीहरू	२९
<u>परिच्छेद ४</u>	३२
<u>सुझाव तथा निष्कर्ष</u>	
४.१. सुझावहरू	
४.१.१. नीतिगत सुझाव	३२
४.१.२. प्रकृयागत सुधार सम्बन्धी सुझावहरू	३४
४.१.३. व्यवस्थापकीय सुधार सम्बन्धी सुझावहरू	
<u>निष्कर्ष</u>	३५
<u>सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फाराम</u>	३७

भूमिका

नेपालको संविधानले कानूनको शासन, सामाजिक न्याय र समानता, नागरिक समाजको अनुगमन, जनताको सूचनाको अधिकार, पारदर्शिता र जवाफदेहिता, जनसहभागिता, निष्पक्ष, सक्षम तथा स्वच्छ प्रशासनयन्त्रका अवधारणाहरूको पूर्ण परिपालना, भ्रष्टाचार र दण्डहीनताको अन्त्य गर्दै सुशासन कायम गर्ने कार्यलाई राज्यको दायित्वको रूपमा उल्लेख गरेको छ । संविधानमा उल्लेखित भावनालाई व्यवहारमा अनुशरण गर्दै सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन सूचनाको हक सम्बन्धी ऐन, २०६४ तथा नियमावली, २०६५, सुशासन (संचालन तथा व्यवस्थापन) ऐन २०६४, तथा नियमावली २०६५, निजामती सेवा ऐन २०४९, तथा नियमावली २०५०, सरकारी निर्णय प्रक्रिया सरलीकरण निर्देशिका २०६५, आदि कार्यान्वयनमा रहेका छन् । यसका अलावा नेपाल सरकारले विभिन्न ऐन, कानूनहरूबाट समेत सार्वजनिक पदमा सेवारत पदाधिकारीहरू जनताप्रति उत्तरदायी हुनुपर्ने, पारदर्शी निर्णय प्रक्रिया, सेवाग्राही मैत्री कार्यप्रणाली अपनाउनु पर्ने, सूचनामा नागरिकको पहुँच सुनिश्चित हुनुपर्ने, सेवाग्राहीहरू प्रति सम्मानजनक व्यवहार गर्नुपर्ने जस्ता व्यवस्थाहरू गरिएका छन् । नागरिकहरूमा सेवा प्राप्तिको लागि सचेतना पनि बढ्दै गइरहेको अवस्था छ ।

नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूले सर्वसाधारण जनतालाई प्रदान गर्दै आएको सेवा तथा सुविधा प्रभावकारी रूपमा प्रदान भए वा नभएको र त्यसरी प्रदान हुँदै आएको सेवाबाट सेवाग्राहीहरू सन्तुष्ट भए नभएको भन्ने सम्बन्धमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्ने जिम्मेवारी नेपाल सरकारको आर्थिक वर्ष २०६५/०६६ को बजेट वक्तव्य मार्फत यस मन्त्रालयलाई प्रदान गरिए बमोजिम सोही आर्थिक वर्षदेखि नियमित रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्य हुँदै आइरहेको छ ।

नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूबाट सेवाग्राहीलाई प्रदान गरिदै आएको सार्वजनिक सेवाको स्तरले समग्र सरकारको कार्यक्षमताको प्रतिनिधित्व समेत गरेको हुन्छ । सेवाग्राहीले पाउने सेवाको गुणस्तर, परिमाण, शीघ्रता आदिको माध्यमबाट सरकारको मूल्याङ्कन गरिरहेको हुन्छ । सोही आधारमा सेवाग्राहीले सरकारप्रतिको धारणा बनाउने गर्दछ । सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममै सरकार र जनताबीच निकट सम्बन्ध स्थापित हुन पुग्दछ ।

सार्वजनिक क्षेत्रका सेवा प्रदायकहरूले प्रवाह गर्ने सेवा सुविधाको प्रभावकारिताको मापन गर्ने प्रमुख आधारका रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण रहेको छ । उपलब्ध सेवा तथा सुविधाहरू प्रभावकारी रूपमा प्राप्त गर्न सकिरहेका छन् वा छैनन् ? भन्ने सम्बन्धमा सेवाग्राहीको धारणा बुझ्ने, सेवाग्राहीको सेवा माग गर्ने अधिकार र क्षमताको बारेमा जानकारी लिने, सेवा प्रदायक निकायको क्षमताको अध्ययन गर्ने, सेवा प्रवाहको वास्तविक अवस्थाको सम्बन्धमा पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने, देखा परेका कमी कमजोरी पहिचान गरी सुधारका लागि सुझाव दिने उद्देश्यले सेवाग्राहीको प्रत्यक्ष सम्पर्क रहने उपत्यका ३ जिल्लाका २० वटा कार्यालयहरू तथा दाङ र स्याङ्जा जिल्लामा सार्वजनिक सुनुवाई मार्फत सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरिएको थियो ।

सार्वजनिक सुनुवाई, सार्वजनिक परीक्षण, सामाजिक परीक्षण, सिटिजन रिपोर्ट कार्ड, अनुगमन मूल्यांकन कार्यमा तेश्रो पक्षको सहभागिता, जनसहभागितामा आधारित कार्यक्रम संचालन,

सरोकारवालाहरूको सहभागितामा निर्णय निर्माण, सेवाग्राही मैत्री कार्यालय विन्यास, कार्यवातावरणको अवस्था आदि जस्ता विषयवस्तुहरूमा केन्द्रित रही सेवाग्राहीको सन्तुष्टी सर्वेक्षण गरिएको थियो ।

सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले विगत ७ वर्षदेखि सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्ने कार्यलाई निरन्तरता दिदै आएको छ । सर्वेक्षणमा सकभर देशका पूर्व मेची देखि पश्चिम महाकाली सम्मको प्रतिविधित्व हुने विषयमा ध्यान दिइएको छ । उपलब्ध सीमित श्रोत, साधन तथा जनशक्तिको अधीनमा रही सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गर्नुपर्दा देशका धेरै स्थानहरूमा सर्वेक्षण गर्न नसकिएको, सर्वेक्षण कार्यलाई पूर्णत वैज्ञानिक विधि र प्रकृत्यामा आधारित तुल्याउन नसकिएको अवस्था छ ।

सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूबाट पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने, सेवा तथा सेवाप्रदायकको मूल्यांकन उनीहरूबाट समेत हुने, निर्णय प्रक्रियामा नागरिक सहभागिताका प्रश्नहरू हाम्रो सन्दर्भमा अभै पनि चुनौतीपूर्ण नै रहेका छन् । यद्यपि उत्तरदायीपूर्ण व्यवहार र कार्यशैली, सेवाग्राहीप्रति सभ्य र सम्मानजनक व्यवहार, पारदर्शी कार्यप्रणाली अपनाउन सकिँएमा सर्वसाधारणलाई प्रभावकारी रूपमा सेवा प्रवाह गर्न सकिने कुरामा दुईमत छैन । यसकै लागि यो सर्वेक्षण पनि सहयोगी हुने विश्वास लिएको छु ।

मुलुकका विभिन्न जिल्लाका विभिन्न कार्यालयहरूमा गरिएको सर्वेक्षणको नतिजाले समग्र मुलुकको सेवाप्रवाहको अवस्थाको बारेमा प्रशस्त जानकारीहरू प्रदान गरेको छ । यसबाट मुलुकका अन्य स्थान र कार्यालयहरूमा समेत सर्वेक्षणको नतिजाले देखाएको अवस्थाको अनुमान गर्न सकिन्छ । सर्वेक्षणका आफ्नै खालका सीमितता रहने गर्दछन् । विभिन्न सीमितताका बावजुद सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरिएको थियो । सर्वेक्षणबाट प्राप्त पृष्ठपोषणहरूलाई यस प्रतिवेदनमा संलग्न गरिएको छ । प्रतिवेदनमा उठाइएका विषयवस्तु र सो सम्बन्धमा प्राप्त सल्लाह, सुझाव, समेतका आधारमा सरोकारवालाबाट आ-आफ्नो तर्फबाट पूरा गर्नुपर्ने भूमिका पूर्ण रूपले निर्वाह हुनेछ भन्ने विश्वास मन्त्रालयले लिएको छ ।

सर्वेक्षणको क्रममा आफ्ना महत्वपूर्ण अनुभव एवं अनूभूतिहरू उपलब्ध गराइ सहयोग गर्नु हुने सबै सेवाग्राही, सर्वसाधारण, सम्बन्धित कार्यालयका कर्मचारीहरू, नागरिक समाजका प्रतिनिधिहरू एवं प्रतिवेदन तयारीमा सहयोग पुर्याउनु हुने मन्त्रालयका कर्मचारीहरूलाई समेत धन्यवाद दिन चाहन्छु । सम्बन्धित सबै पक्षको आवश्यक क्रियाशीलता, सहयोग एवं समन्वयबाट मात्रै सर्वेक्षणले देखाएका कमी कमजोरीहरूको सुधार गर्न सकिन्छ । सदा भै सम्बन्धित सबैबाट सहयोग प्राप्त भइ नै रहने विश्वास व्यक्त गर्दछु ।

२०७३ पुष

पूर्ण चन्द्र भट्टराई
सचिव
सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

कार्यकारी सारांश

सार्वजनिक निकायहरूको प्रमुख दायित्व नागरिकहरूलाई सेवा प्रवाह गर्नु हो । सेवा तथा सुविधाको प्रवाह प्रभावकारी भए नभएको तथा त्यसप्रति सेवाग्राही कति सन्तुष्ट छन भन्ने सम्बन्धमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्ने जिम्मेवारी सामान्य प्रशासन मन्त्रालयलाई सुम्पिएको छ । सोही बमोजिम आ.व. २०६५/०६६ देखि नियमित रूपमा यस मन्त्रालयले सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको कार्य गर्दै आइरहेको छ । आ.व. २०७२/०७३ मा नेपाल सरकारका नव नियुक्त उपसचिवद्वारा काठमाडौं उपत्यका भित्रका तीनवटै जिल्लाका सेवाग्राहीहरूको वढी सम्पर्क रहने कार्यालयहरू सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरिएको छ । साथै दाङ र स्याङ्जा जिल्लामा सार्वजनिक सुनुवाइ मार्फत सेवाग्राहीको सन्तुष्टी सर्वेक्षण गरिएको थियो ।

नेपालमा सार्वजनिक सेवाप्रति आम नागरिकको प्रतिक्रिया सन्तोषजनक नरहेको सम्बन्धमा समय समयमा स्थलगत रूपमै सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूबाट पृष्ठपोषण प्राप्त गरी सोही बमोजिम सुधारका उपायहरू अपनाउन मन्त्रालयले यसरी सर्वेक्षण कार्य गर्दै आइरहेको छ ।

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको क्रममा नीतिगत, श्रोतगत, प्रकृयागत, संस्कारगत, मनोवृत्तिगत तथा संस्थागत समस्याहरूको कारण कतिपय सेवाहरू सरल, सहज रूपमा प्रवाह हुन सकिरहेका छैनन् । विभिन्न निकायहरूमा प्राय एकै किसिमका समस्याहरू देखापरेका छन भने केहि समस्याहरू निकायगत रूपमा फरक फरक समेत रहेका छन ।

सार्वजनिक स्वास्थ्य संस्थाहरूमा स्वास्थ्यकर्मीहरूको पदपूर्ति समयमा नहुनु, मालपोत, नापी तथा जिल्ला प्रशासन कार्यालयहरूमा अनाधिकृत व्यक्तिहरूले कार्यालय र सेवाग्राही बीचमा मध्यस्थ बनी नाजायज फाइदा लिन खोज्नु, ज्येष्ठ नागरिक, अपाङ्ग, विरामी तथा दुर्गम भेगका सेवाग्राहीहरूलाई प्राथमिकता प्रदान गर्न नसकिनु, सेवाग्राहीहरू प्रति उचित र मर्यादित व्यवहार प्रदर्शन हुन नसक्नु, नागरिक वडापत्र सेवाग्राहीमैत्री तुल्याउन नसकिनु, सो को सहज पहुँच तथा प्रयोगको वानी विकास गर्न नसकिएको जस्ता प्रतिनिधिमुलक समस्याहरू विद्यमान रहेका छन । सेवा प्रवाहमा सरोकारवालाहरूको सहयोग एवं समन्वय तथा नागरिक शिक्षाको कमी महशुस गरिएको छ । यद्यपि सार्वजनिक निकायहरूबाट आफूले प्रवाह गर्ने सेवालाई प्रभावकारी तुल्याउन थुप्रै प्रयासहरू नभएका भन्ने होइनन् । लक्षित वर्ग तथा समुदायलाई सेवाप्रवाहमा प्राथमिकता प्रदान, सरोकारवालाहरूबाट पृष्ठपोषण प्राप्त गर्न विभिन्न उपायहरूको अवलम्बन, संचार माध्यमहरूको उपयोग, सूचना प्रविधिको उपयोग, सरोकारवालाहरूको क्षमता विकास जस्ता प्रयासहरू गरिएका छन । यद्यपि विभिन्न सीमितताको कारण सेवाको समग्र गुणस्तर सुधार गरी सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टीको स्तर माथि उठाउन अबै पनि चुनौतीपूर्ण नै रहेको छ ।

सार्वजनिक सेवाप्रवाह अपेक्षित रूपमा प्रभावकारी हुन नसकेको सन्दर्भमा सेवा प्रवाहका विधि, पद्धति, निर्णय प्रकृया, मनोवृत्ति लगायत समग्र व्यवस्थापकीय क्षेत्रमा सुधारको अपरिहार्यता देखिन्छ । प्रचलित कानूनको पूर्ण पालना, सरोकारवालाहरूबाट नियमितरूपमा पृष्ठपोषण, आवश्यक सहयोग र समन्वय गर्ने, जवाफदेही र पारदर्शी कार्यप्रणाली अवलम्बन गरी सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन ढिलो भइसकेको छ ।

प्रस्तुत प्रतिवेदनमा सेवाग्राहीहरूको प्रत्यक्ष सम्पर्क भइरहने विभिन्न भौगोलिक अवस्थितिमा रहेका प्रतिनिधि कार्यालयहरूमा सेवाप्रवाहको स्थितिको सम्वन्धमा सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजाको विश्लेषण, सेवाग्राही, सर्वसाधारण तथा सेवाप्रदायक निकायका तर्फबाट महशुस गरिएका समस्याहरू, समाधानका लागि सुझावहरू समेतको पृष्ठपोषण प्राप्त गरिएको छ । प्राप्त अवस्थाको विश्लेषण गरी भविष्यमा गरिनुपर्ने सुधारका सम्वन्धमा सुझावहरू समेत उल्लेख गरिएको छ ।

जनतालाई गुणस्तरीय सेवा उपलब्ध गराई जनविश्वास हासिल गरिरहन पारदर्शी तथा जवाफदेही कार्यप्रणालीको अवलम्बन गर्नु पर्दछ । सरकारको एक्लो प्रयासमात्र यसको लागि पर्याप्त हुन सक्दैन । यसमा सेवाप्रदायक, सेवाग्राही, नागरिक समाज, संचार माध्यम, वुद्धिजीवी, गैरसरकारी क्षेत्र सबै बाट निरन्तर सहयोग, समन्वय र सहकार्यबाट नै सेवाप्रवाहको प्रभावकारिता हासिल गर्न सकिने भएकोले मन्त्रालयले सदा सबैको सहयोग, समन्वय र सहकार्यको अपेक्षा गरेको छ ।

सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

परिच्छेद एक

प्रारम्भिक

१.१. पृष्ठभूमि

सार्वजनिक सेवा प्रवाह सरकारको आधारभूत कार्य हो । सरकारले वस्तुको उत्पादन देखि वितरण सम्म र राजस्व परिचालन तथा शान्ति सुरक्षा कायम गर्ने, न्याय सम्पादन गर्ने सम्मका कार्यहरू सम्पादन गर्ने गर्दछ । साथै जनताको भलाई र कल्याणका लागि निशुल्क तथा सशुल्क सेवा प्रवाह गर्ने गर्दछ । प्रवाह गरिने सेवा क्षेत्रहरूमा भौतिक, सामाजिक, आर्थिक, सांस्कृतिक, राजनैतिक, धार्मिक तथा अन्तर्राष्ट्रिय क्षेत्र सम्मका विषय पर्दछन् ।

राजनैतिक प्रणाली, प्रविधिको विकास, सामाजिक संरचना, मानव संसाधनको अवस्था, जनताको आकांक्षा, आर्थिक अवस्था, सरकारी नीति, सरकारको क्षमता, अन्तर्राष्ट्रिय परिवेश जस्ता विषयवस्तुहरूले सार्वजनिक सेवाको मागलाई प्रभावित पार्दछन् । उपलब्ध श्रोत साधनको महत्तम प्रयोग गर्दै जनताका आकांक्षाहरूको सम्बोधन गर्नुपर्ने हुन्छ । सार्वजनिक सेवा प्रवाहले सुशासनको माग गर्दछ । सार्वजनिक सेवा प्रवाहका मुख्य अवयवका रूपमा सरकार, सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी तथा सेवा प्राप्त गर्ने सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरू रहेका हुन्छन् ।

सरकारले उपलब्ध गराउने सेवा र सुविधा सरल, पारदर्शी, सहज, छिटो तथा छरितो रूपमा प्रदान गर्न विभिन्न ऐन, नियम, कार्यविधि, निर्देशिका, मापदण्डहरू तयार गरी कार्यान्वयनमा लिएका छन् । नेपाल सरकारका ८७०० भन्दा बढी सरकारी निकायहरू तथा विभिन्न राष्ट्रिय अन्तर्राष्ट्रिय गैरसरकारी संघसंस्था तथा निजी क्षेत्रबाट समेत सार्वजनिक सेवा प्रवाह भइरहेको छ । त्यस्ता निकायहरूले आमनागरिकलाई दिनु पर्ने सेवा उचित मूल्य, गुणस्तर र समयमा उपलब्ध गराइएको छ वा छैन भनी नियमित रूपमा सेवाग्राहीहरूको समेत पृष्ठपोषण, अनुगमन र सुपरीवेक्षण गरी त्यसमा सुधार गर्दै लैजानु पर्ने हुन्छ ।

विभिन्न निकायहरूले प्रदान गरेको सेवा तथा सुविधाको प्रभावकारिताको बारेमा समय समयमा परीक्षण गर्नुपर्ने हुन्छ । प्रदान गरिएको सेवाको गुणस्तर, समय र लागत तथा सेवाग्राही सन्तुष्टीको आधारमा सो को प्रभावकारिता मापन गर्ने गरिन्छ । जनताको आवश्यकता अनुसारका सेवाहरू सरकारले पुर्याउन सकेको छ छैन, दिइएको सेवा मितव्ययी र प्रभावकारी छ छैन ? सेवा प्रवाह गर्ने तरिका सरल, सहज र समयानुकूल हुन सकेको छ/छैन, सेवाको गुणस्तर के कस्तो रहेको छ, सेवाका सन्दर्भमा आउने गुनासाहरूको व्यवस्थापन कसरी गर्ने गरिएको छ ? जस्ता कुराहरूको अध्ययन तथा विश्लेषण गरी नियमितरूपमा सुधार गर्दै लैजानु पर्ने हुन्छ ।

यस सन्दर्भमा सार्वजनिक निकायहरूले प्रवाह गर्ने सेवाको सम्बन्धमा सेवा प्रवाह गर्ने निकाय, सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूको पृष्ठपोषण लिन सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट विगत वर्षहरू देखि सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्य नियमित रूपमा सञ्चालन गरिदै आएको छ । यस कार्यलाई थप

व्यवस्थित तुल्याउन सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षण निर्देशिका २०६८ तयार गरी कार्यान्वयनमा ल्याइएको छ ।

आर्थिक वर्ष २०७२/०७३ मा सेवाग्राहीको प्रत्यक्ष सम्पर्क रहने उपत्यकाका ३ जिल्लाका २० वटा कार्यालयहरु तथा दाङ र स्याङ्जा जिल्लामा सार्वजनिक सुनुवाइ मार्फत सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गरी यो प्रतिवेदन तयार गरिएको छ ।

१.२.सर्वेक्षणको उद्देश्य :

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्यक्रमका उद्देश्यहरू देहाय बमोजिम रहेका छन्:-

- सेवा प्रदायक निकायहरूबाट प्रदान गरिएको सेवाका सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरूको धारणा संकलन गर्ने,
- सरकारी निकायहरूबाट प्रदान गरिने सेवालाई समय सापेक्षरूपमा सुधार गर्दै लैजान पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने ,
- सेवा प्रदायक कार्यालयहरूले सेवा दिने क्रममा भोग्नु परेका समस्याहरूको पहिचान गरी समाधानका उपायहरूको पहिचान गर्ने,
- सर्वेक्षणबाट प्राप्त सकारात्मक कुराहरूलाई संस्थागत गर्दै लाने र नकारात्मक पक्षहरूलाई न्यूनीकरण गर्न आवश्यक पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने
- सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजाका आधारमा सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि सुझाव पेश गर्ने ।

१.३.सर्वेक्षण विधि :

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणका लागि देहाय बमोजिमका विधिहरूको प्रयोग गरिएको थियो :

- सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षण निर्देशिका, २०६८ बमोजिमका विभिन्न प्रश्नावली प्रयोग गरी सेवाग्राही र सर्वसाधारणसँग सूचना संकलन गरिएको ।
- सेवा प्रदायक निकायका प्रमुख तथा सेवाग्राहीसमेतको उपस्थितिमा सेवाप्रवाहको अवस्थाबारे सार्वजनिक सुनुवाइ मार्फत विभिन्न विवरण, समस्या तथा सुझावहरू संकलन गरिएको ।
- प्रत्यक्ष अवलोकन गरी कार्यालयको भौतिक अवस्था, सेवाग्राहीहरूसँगको कर्मचारीहरूको व्यवहार, कार्यालयको कार्य वातावरण, सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टी स्तर अध्ययन गरिएको ।

- गणितीय विधि प्रयोग गरी प्राप्त तथ्यांकहरूको विश्लेषण गरिएको ।
- कतिपय विषयहरूमा सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूसँग अनौपचारिक (Informal) छलफल तथा अन्तर्क्रिया समेत गरिएको ।

१.४ सर्वेक्षणका सीमाहरू :

सर्वेक्षणको सिलसिलामा देहाय बमोजिमका सीमाहरू रहेका थिए :-

- जिल्ला स्थित कार्यालयहरूमा उल्लेख संख्यामा सेवाग्राहीहरूको उपस्थिति न्यून,
- सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्यक्रम सञ्चालन गरिएका कार्यालयहरूको कार्य प्रकृति फरक फरक भएकाले सर्वेक्षणबाट प्राप्त नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठिन,
- सर्वेक्षणमा शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्र, युवा तथा वृद्ध, महिला तथा पुरुष, अपाङ्ग तथा सपाङ्ग, साक्षर, शिक्षित तथा निरक्षर, सेवाग्राही एवं सर्वसाधारणहरूको प्रतिनिधित्व हुदाहुदै पनि प्रश्नावली भर्न तथा उत्तर दिन आनाकानी गर्ने, यथार्थ विवरण बताउन नचाहने गर्दा सक्रिय सहभागिताको कमी ।

१.५ प्रतिवेदनको स्वरूप :

प्रस्तुत प्रतिवेदनको पहिलो परिच्छेदमा प्रतिवेदनको पृष्ठभूमि, उद्देश्य, विधि तथा सीमाको विषयमा उल्लेख गरिएको छ भने प्रतिवेदनको दोस्रो परिच्छेदमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको नतिजा विश्लेषण गरिएको छ । परिच्छेद तीनमा सेवाप्रवाह सम्बन्धी विद्यमान व्यवस्था, सकारात्मक पक्ष तथा कमजोर पक्षहरूको बारेमा उल्लेख गरिएको छ । परिच्छेद ४ मा सुझाव तथा निष्कर्ष उल्लेख गरी अन्तमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फारम समावेश गरिएको छ ।

परिच्छेद दुई

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको नतिजा विश्लेषण

२.१. सर्वेक्षणसँग सम्बन्धित कार्यालयहरुको विवरण :

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण निर्देशिका २०६८ को परिच्छेद ३ को दफा ७ मा व्यवस्था भए बमोजिम काठमाडौं उपत्यका स्थित आम जनतासँग प्रत्यक्ष रूपमा सरोकार राख्ने, सेवाग्राहीको अत्यधिक उपस्थिति र गुनासो तथा सेवाको सघनता हुने तपसिलका २० वटा सरकारी कार्यालयहरु छनौट गरिएको थियो :-

१. मालपोत कार्यालय, कलंकी
२. मालपोत कार्यालय, डिल्लीबजार
३. मालपोत कार्यालय, चावहिल
४. मालपोत कार्यालय, ललितपुर
५. मालपोत कार्यालयहरु, भक्तपुर
६. यातायात व्यवस्था कार्यालय सवारीचालक अनुमतिपत्र वाग्मती, ललितपुर
७. यातायात व्यवस्था कार्यालय सानाठूला सवारी वाग्मती, ललितपुर
८. यातायात व्यवस्था कार्यालय मोटर साईकल वाग्मती, ललितपुर
९. करदाता सेवा कार्यालय, कलंकी
१०. करदाता सेवा कार्यालय, न्यूरोड
११. करदाता सेवा कार्यालय, नयाँ बानेश्वर
१२. जिल्ला प्रशासन कार्यालय, काठमाडौं
१३. जिल्ला प्रशासन कार्यालय, ललितपुर
१४. जिल्ला विकास समितिको कार्यालय, काठमाडौं
१५. वैदेशिक रोजगार विभाग काठमाडौं कार्यालय ताहाचल
१६. कम्पनी रजिष्ट्रार कार्यालय, काठमाडौं
१७. राहदानी विभाग, काठमाडौं
१८. वीर अस्पताल, काठमाडौं
१९. काठमाडौं महानगरपालिका
२०. ललितपुर उपमहानगरपालिका

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणका क्रममा उल्लेखित कार्यालयहरुमा गई सो कार्यालयमा सेवा प्राप्त गर्न आएका सेवाग्राहीहरु मध्ये केही सेवाग्राहीहरुलाई सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण निर्देशिका २०६८ मा व्यवस्था भए अनुसार कार्यालयको सेवा प्रवाहका विषयमा विभिन्न १० वटा प्रश्नहरु समावेश भएको सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फाराम भर्न लगाइएको र प्रत्येक कार्यालयबाट सेवाग्राहीले भरेको विवरणको नतिजा बितरण गरी तपसिल बमोजिम तालिकामा प्रस्तुत गरिएको छ ।

२.२ सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको क्रममा सहभागी सेवाग्राहीहरूको कार्यालयगत संख्यात्मक विवरण:

जिल्ला	कर कार्यालय	मालपोत	यातायात	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	वैदेशिक रोजगार	नगरपालिका	जि.वि.स.	कंपनी रजिष्टारको कार्यालय	राहादानी विभाग	वीर अस्पताल	जम्मा	कुल जम्मा
काठमाडौं	३३	३३		१०	११	१०	१३	९	१०	१०	१३९	
ललितपुर		१०	३६	१०		१२					६८	२१७
भक्तपुर		१०									१०	

सर्वेक्षणका क्रममा काठमाडौं जिल्ला स्थित माथिका उल्लेखित कार्यालयहरूमा जम्मा १३९ जना सेवाग्राही, ललितपुर जिल्लाका ६८ जना सेवाग्राही र भक्तपुर जिल्लाका १० जना सेवाग्राही समेत गरी जम्मा २१७ जना सेवाग्राही सहभागी भएका थिए ।

२.३. सेवाग्राहीहरूलाई सोधिएका प्रश्नावलीहरूका आधारमा प्राप्त नतिजा:

सर्वेक्षण गरिएका ३ वटै जिल्ला स्थित कार्यालयहरूमा सेवाग्राहीहरूले भरेका प्रश्नावली, छलफल तथा अन्तरक्रियाका आधारमा प्राप्त नतिजालाई विश्लेषण गर्दा निम्न बमोजिमको नतिजा प्राप्त भएको छ :-

२.३.१ कार्यालयको कामहरूबारे थाहा छ/छैन भनी सेवाग्राहीहरूलाई सोधिएको प्रश्नका सम्बन्धमा :

जिल्ला	कर कार्यालय		मालपोत		यातायात		जिल्ला प्रशासन कार्यालय		वैदेशिक रोजगार		नगरपालिका		जि.वि.स.		कंपनी रजिष्टरको कार्यालय		राहादानी विभाग		वीर अस्पताल		जम्मा	
	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन	थाहा छ	छैन
काठमाडौं	३०	३	३२	१			९	१	९	२	१०		१३		९		१०		१०		१३२	७
ललितपुर			१०		३४	२	१०				१०	२									६४	४
भक्तपुर				१																	९	१

काठमाडौं जिल्लामा सेवा लिने १३९ जना सेवाग्राहीहरूमध्ये १३२ जनाले कामका बारेमा जानकारी भएको बताए भने ७ जनाले जानकारी नभएको बताए । ललितपुर जिल्लाका ६८ जना सेवाग्राही मध्ये ६४ जनाले कामका विषयमा जानकारी भएको बताए भने ४ जनाले जानकारी नभएको बताए । त्यस्तै गरी भक्तपुर जिल्लाका १० जना सेवाग्राही मध्ये ९ जनाले कामको विषयमा जानकारी भएको बताए भने १ जनाले थाहा नभएको बताए ।

२.३.२. यस कार्यालयबाट प्राप्त गर्न खोज्नु भएको सेवा प्राप्त भयो/भएन भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा:

जिल्ला	कर कार्यालय		मालपोत		यातायात		जिल्ला प्रशासन कार्यालय		वैदेशिक रोजगार		नगरपालिका		जि.वि.स.		कंपनी रजिष्टरको कार्यालय		राहादानी विभाग		वीर अस्पताल		जम्मा	
	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन
काठमाडौं	३२	१	३२	१			६	४	९	२	८	२	१०	३	८	१	८	२	८	२	१२१	१८
ललितपुर			७	३	३०	६	८	२			८	४									५३	१५
भक्तपुर				५																	५	५

काठमाडौं जिल्लामा सहभागी १३९ जना सेवाग्राहीमध्ये १२१ जनाले सेवा प्राप्त भएको जानकारी दिए भने १८ जनाले सेवा प्राप्त गर्न नसकेको जानकारी दिए । ललितपुर जिल्लाका सर्वेक्षणमा सहभागी ६८ सेवाग्राही मध्ये ५३ जनाले सेवा प्राप्त भएको र १५ जनाले सेवा प्राप्त हुन नसकेको तथा भक्तपुर जिल्लाका सहभागी १० जना मध्ये ५ जनाले प्राप्त सेवा भएको र ५ जनाले प्राप्त हुन नसकेको जानकारी दिए ।

२.३.४ कार्यालयको बडापत्र अध्ययन गर्नु भयो भनी सोधिएका प्रश्नका सम्बन्धमा :

जिल्ला	कर कार्यालय		मालपोत		यातायात		जिल्ला प्रशासन कार्यालय		वैदेशिक रोजगार		नगरपालिका		जि.वि.स.		कंपनी रजिष्टरको कार्यालय		राहादानी विभाग		वीर अस्पताल	
	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे	गरे	गरे तर बुझे
काठमाडौं	२२	९	१६	६			६	४	३	३	९	१	११	२	९	०	७	२	०	७
			१० जनाले बडापत्र नभएकोले भन्न नसकेको																	
प्रतिक्रिया नदिएका	२		१		२				५								१			३
ललितपुर			९	१	२१	१३	३	२			८	४								
प्रतिक्रिया नदिएका					२		५													
भक्तपुर			४	५																
प्रतिक्रिया नदिएका			१																	

मालपोत कार्यालय ढिल्लीबजारमा नागरिक बडापत्र नै नराखिएको हुँदा सो कार्यालयमा सर्वेक्षणमा सहभागी १० जनाले बडापत्र हेर्न नपाएको उल्लेख गरेका छन् । काठमाडौं जिल्लामा सहभागी बाँकी १२९ जना सेवाग्राही मध्ये ८३ जनाले अध्ययन गरेर बुझेको बताएका छन् भने ३४ जनाले अध्ययन गरेर पनि नबुझिएको बताएका छन् । १२ जना सहभागीले केही पनि खुलाएका छैनन् । ललितपुर जिल्लाका सर्वेक्षणमा सहभागी ६८ जना मध्ये ४१ जनाले अध्ययन गरेर बुझेको बताएका छन् भने २० जनाले अध्ययन गरेर पनि नबुझेको २ ७ जनाले कुनै प्रतिक्रिया दिएका छैनन् । भक्तपुर जिल्लामा सहभागी १० जना मध्ये ४ जनाले अध्ययन गरेर बुझेको, ५ जनाले अध्ययन गरेर पनि नबुझेको २ १ जनाले कुनै प्रतिक्रिया नदिएको पाइयो ।

२.३.३. तपाईंको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन भनी सेवाग्राहीलाई सोधिएको प्रश्नका सम्बन्धमा:

कारण	कर कार्यालय	मालपोत	यातायात	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	वैदेशिक रोजगार	नगरपालिका	जि.वि.स.	कंपनी रजिष्टारको कार्यालय	राहादानी विभाग	वीर अस्पताल	जम्मा	कुल जम्मा
सेवा लिनको लागि आवश्यक कागजात नभएर	१	१	२			२	१				७	४७
सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर												
सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारीहरू नभएर		२			१	४	२				९	
प्रक्रिया नमिलेर		३	२	२	१	८			२		१८	
अन्य	२	१	१		३	२		३		१	१३	
खाली (नखुलाएको)	३०	४६	३१	१८	६	६	१०	६	८	९	१७०	१७०

उपत्यकाका २० वटा कार्यालयहरूमा २१७ जना सेवाग्राहीसँग गरिएको सर्वेक्षणमा सोधिएका ५ वटा कारणहरूमध्ये ४७ जना सहभागीले काम नहुनुका कुनै न कुनै कारण खुलाएका छन् भने १७० जना सहभागीले कुनै कारण खुलाएका छैनन् ।

२.३.५. नागरिक बडापत्रमा तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त भयो/भएन भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा:

जिल्ला	कर कार्यालय		मालपोत		यातायात		जिल्ला प्रशासन कार्यालय		वैदेशिक रोजगार		नगरपालिका		जि.वि.स.		कंपनी रजिष्टरको कार्यालय		राहादानी विभाग		वीर अस्पताल		जम्मा	
	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन	भयो	भएन
काठमाडौँ	२९	२	२७	६			७	३	१	१०	६	४	१०	३	७	२	८	२	१	७	९६	३९
प्रतिक्रिया नदिएका	२																		२		४	
ललितपुर			५	५	२१	१५	३	७			५	७									३४	३४
भक्तपुर			३	६																	३	९
प्रतिक्रिया नदिएका			१																		१	

काठमाडौँ जिल्लामा सहभागी १३९ जनामध्ये ९६ जनाले तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त भएको बताएका छन् भने ३९ जनाले तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त हुन नसकेको र ४ जनाले कुनै प्रतिक्रिया दिएका छैनन् । ललितपुर जिल्लामा सहभागी ६८ जनामध्ये ३४ जनाले समयमै सेवा प्राप्त भएको, ३४ जनाले तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त हुन नसकेको प्रतिक्रिया दिएका छन् । भक्तपुर जिल्लामा सहभागी १० जनामध्ये ३ जनाले तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त हुन सकेको, ६ जनाले सेवा प्राप्त हुन नसकेको र १ जनाले कुनै पनि प्रतिक्रिया नदिएको पाइयो ।

२.३.६. कर्मचारीहरूले सोधिएका विषयमा आवश्यक जानकारी दिए/नदिएको प्रश्नका सम्बन्धमा:

जिल्ला	कर कार्यालय		मालपोत		यातायात		जिल्ला प्रशासन कार्यालय		वैदेशिक रोजगार		नगरपालिका		जि.वि.स.		कंपनी रजिष्टरको कार्यालय		राहादानी विभाग		वीर अस्पताल		जम्मा	
	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन	दिनु भयो	दिनु भएन
काठमाडौं	३२	१	३१	२			१०	०	४	७	८	२	१२	१	८	१	१०	०	८	१	१२३	१५
प्रतिक्रिया नदिएका																				१		१
ललितपुर			७	३	२९	७	१०	०			१०	२									५६	१२
भक्तपुर			९	०																	९	
प्रतिक्रिया नदिएका																						१

काठमाडौं जिल्लामा सहभागी १३९ मध्ये १२३ जनाले कर्मचारीले आवश्यक जानकारी दिएको भनेका छन् भने १५ जनाले नदिएको भनेका छन् र १ जनाले कुनै प्रतिक्रिया जनाएका छैनन् । ललितपुर जिल्लाका सहभागी ६८ जना मध्ये ५६ जनाले कर्मचारीले आवश्यक जानकारी दिएको भनेका छन् । १२ जनाले नदिएको जनाएका छन् । भक्तपुर जिल्लाका १० जना सहभागी मध्ये ९ जनाले कर्मचारीले आवश्यक जानकारी दिएको भनेका छन् भने १ जनाले कुनै प्रतिक्रिया नदिएको पाइयो ।

२.३.७. कार्यालयबाट सेवा प्राप्त गर्न तोकिएको शुल्क भन्दा बढी रकम तिर्नु पर्यो/परेन भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा:

जिल्ला	कर कार्यालय		मालपोत		यातायात		जिल्ला प्रशासन कार्यालय		वैदेशिक रोजगार		नगरपालिका		जि.वि.स.		कंपनी रजिष्टारको कार्यालय		राहादानी विभाग		वीर अस्पताल		जम्मा	
	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन	पर्यो	परेन
काठमाडौं	२	२८	३	३०			०	१०	०	११	२	८	०	१३	१	८	०	१०	१	७	९	१२५
प्रतिक्रिया नदिएका	३																		२		५	
ललितपुर			३	७	४	३२	२	८			१	११									१०	५८
भक्तपुर			०	९																		९
प्रतिक्रिया नदिएका			१																		१	

काठमाडौंमा ९ जनाले तोकिएको शुल्क भन्दा बढी रकम तिर्नु परेको बताएका छन् भने १२५ जनाले तिर्न नपरेको र ५ जनाले यो प्रश्नमा कुनै प्रतिक्रिया नदिएको पाइयो । ललितपुरमा १० जनाले बढी शुल्क तिर्नु परेको बताए भने ५८ जनाले तिर्नु नपरेको बताए । भक्तपुरमा ९ जनाले तिर्नु नपरेको बताए भने १ जनाले कुनै प्रतिक्रिया नदिएको पाइयो ।

२.३.८. निम्न कुराहरू बारे तपाईंको के दृष्टिकोण छ भनी सोधिएको प्रश्नका सम्बन्धमा:

विवरण	कर कार्यालय	मालपोत	यातायात	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	वैदेशिक रोजगार	नगरपालिका	जि.वि.स.	कंपनी रजिष्टारको कार्यालय	राहादानी विभाग	वीर अस्पताल	जम्मा
सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समय	राम्रो	६	९	४	४	६	५	१	४	९	६५
	ठीकै	२६	१६	१३	६	१३	७	८	६	१	११२
	नराम्रो	८	११	३		३	१				२६
	नभएको	१३			१		१				१५
कार्यलयको भौतिक पूर्वाधार, शौचालय, परिसर क्यान्टिन आदि	राम्रो	७	१	७	१	२	९			६	४२
	ठीकै	२१	१३	९	१	१४	१	६	३		८९
	नराम्रो	२२	१७	२	६	५	२	३	५	३	६७
	नभएको	३	५	२	३	१	१	१	२	१	१९
सेवा शुल्क/दस्तुर	राम्रो	११	१४	५	१	३	४	१	७	१	५८
	ठीकै	२१	१९	९	८	१७	७	५	३	८	१२६
	नराम्रो	९	३	२	२	२		३			२१
	नभएको	१	४	४			२			१	१२
कर्मचारीहरूको सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार	राम्रो	२२	६	९	१	९	९	१	१०		७२
	ठीकै	११	४५	९	६	११	३	७		५	१२५
	नराम्रो	२	२	१	३	२	१	१		४	१५
	नभएको		१	१	१			१		१	५
कर्मचारीको पहिचान खुल्ने ड्रेस र परिचय पत्र	राम्रो	१८	१४	७	१	५	१३	२	३	१	८२
	ठीकै	१०	२९	११	२	१०		७	७	४	९२
	नराम्रो	१	२		८	२				४	२५
	नभएको	४	८	२		५				१	२०
गुनासो सुनुवाईको व्यवस्था	राम्रो	१३	११	१	१	६	९	२	५	१	५१
	ठीकै	१८	२२	३	३	११	४	७	५	४	१०५
	नराम्रो	२	९		४	२					२०
	नभएको		३	१६	३	३				५	४१

क) सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समयका सम्बन्धमा:

तीनै जिल्लाका जम्मा सहभागी २१७ सेवाग्राहीमध्ये ६५ जनाले राम्रो, ११२ जनाले ठिकै, २६ जनाले नराम्रो र १५ जनाले नभएको भन्ने प्रतिक्रिया दिएका छन् ।

ख) कार्यालयको भौतिक पूर्वाधार, शौचालय परिसर, क्यान्टिन आदिका सम्बन्धमा:

४२ जनाले राम्रो, ८९ जनाले ठिकै, ६७ जनाले नराम्रो भनेका छन् र १९ जनाले प्रतिक्रिया नदिएको पाईयो ।

ग) सेवा, शुल्क/दस्तुरका सम्बन्धमा:

५८ जनाले राम्रो, १२६ ले ठिकै, २१ जनाले नराम्रो छ भनेका र १२ जनाले कुनै प्रतिक्रिया नदिएको पाईयो ।

घ) कर्मचारीहरूको सेवाग्राही प्रतिको व्यवहारका सम्बन्धमा:

७२ जनाले राम्रो, १२५ जनाले ठिकै, १५ जनाले नराम्रो भनेका र ५ जनाले कुनै प्रतिक्रिया जनाएनन् ।

ङ) कर्मचारीको पहिचान ड्रेस र परिचयपत्रका सम्बन्धमा:

८२ जनाले राम्रो, ९२ जनाले ठिकै, २५ जनाले नराम्रो भनेका र २० जनाले कुनै प्रतिक्रिया जनाएनन् ।

च) गुनासो सुनुवाईको व्यवस्थाका सम्बन्धमा:

५१ जनाले राम्रो, १०५ जनाले ठिकै, २० जनाले नराम्रो भनेका र ४१ जनाले कुनै प्रतिक्रिया जनाएनन् ।

२.३.९. कार्यालयको समग्र कारवाही/सेवा प्रवाह कस्तो लाग्यो भन्ने प्रश्नका सम्बन्धमा:

जिल्ला	कर कार्यालय			मालपोत			यातायात			जिल्ला प्रशासन कार्यालय			वैदेशिक रोजगार			नगरपालिका			जि.वि.स.			कम्पनी रजिष्टारको कार्यालय			राहादानी विभाग			वीर अस्पताल			जम्मा		
	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो	राम्रो	केही	नराम्रो			
काठमाडौँ	१९	१४	०	६	२६	१				४	६	०	०	७	४	४	६	०	१०	३	०	१	५	०	७	३	०	०	५	२	५१	५१	७
ललितपुर	१	७	२				९	२३	४	७	३	०			२	१०	०														१९	४३	६
भक्तपुर																															१	७	२

काठमाडौं जिल्लामा सहभागी १३९ जनामध्ये ५१ जनाले राम्रो, ८१ जनाले ठिकै र ७ जनाले नराम्रो भनेका छन् । ललितपुर जिल्लामा सहभागी ६८ जनामध्ये १९ जनाले राम्रो, ४३ जनाले ठिकै र ६ जनाले नराम्रो भनेका छन् । भक्तपुर जिल्लामा सहभागी १० जनामध्ये १ जनाले राम्रो, ७ जनाले ठिकै र २ जनाले नराम्रो भनेका छन् ।

२.३.१०. कार्यालयको कामलाई स्तर निर्धारण गर्नु पर्दा कसरी गर्नु हुन्छ भनी सोधिएको प्रश्नका सम्बन्धमा:

विवरण	कर कार्यालय	मालपोत	यातायात	जिल्ला प्रशासन कार्यालय	वैदेशिक रोजगार	नगरपालिका	जि.वि.स.	कंपनी रजिष्टरको कार्यालय	राहादानी विभाग	वीर अस्पताल	जम्मा
अति उत्कृष्ट	१	२					२				५
उत्कृष्ट	२३	७	१२	११	१	९	७		५		७५
ठीकै	९	३९	२०	९	६	१२	३	९	५	८	१२०
नराम्रो		४	४		४	१	१				१४
प्रतिक्रिया नजनाएका		१								२	३

तीनवटै जिल्लाका सहभागी २१७ जना सेवाग्राही मध्ये ५ जनाले अति उत्कृष्ट, ७५ जनाले उत्कृष्ट, १२० जनाले ठीकै, १४ जनाले नराम्रो बताएका छन् भने ३ जनाले कुनै प्रतिक्रिया जनाएनन् ।

२.३.११. कार्यालयमा सेवाग्राहीको दृष्टिकोणबाट गर्नुपर्ने सुधारका सम्बन्धमा प्राप्त सुझावहरु:

१ जिल्ला प्रशासन कार्यालयहरु:

- कार्य बोझको आधारमा थप जनशक्तिको व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- ईलाका प्रशासन कार्यालयबाट समेत नागरिकताको प्रतिलिपि दिने व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- सेवाग्राहीलाई पार्किङ्ग र विश्रामस्थलको व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- सोधपुछ कक्षमा नियमित रुपमा कर्मचारी रहने व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- सूचना प्रवाह राम्रो हुनु पर्ने ।
- सम्बन्धित फाँटहरु क्रमवद्ध रहेको खण्डमा अलमल नहुने र समय बचत हुने ।

२ कम्पनी रजिष्टारको कार्यालय:

- कम्पनी दर्ता प्रमाणपत्रमा नवीकरण र अद्यावधिक नराएमा लाग्ने जरिवाना अत्यन्त महँगो रहेको ।
- समस्याहरु, सुझावको रुपमा आउनु पर्‍यो ।
- Online Service भनिएपनि फाइलबाटै कार्य हुने गरिएको ।
- शाखा कार्यालय नभएकाले केन्द्रमै आउनु पर्ने बाध्यता रहेको ।
- विद्युत र इन्टरनेटको भरपर्दो व्यवस्था गर्नु पर्ने ।

३ वैदेशिक रोजगार विभाग, ताहाचल कार्यालय:

- खानेपानी र क्यान्टिनको व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- कार्यालय रहेको लोकेशन मिलेन । यो हाइवेमा हुनु उपयुक्त हुने ।
- सेवाग्राही प्रतिकालय नभएको ।
- महिला र पुरुषको छुट्टाछुट्टै लाइन हुनुपर्ने ।
- कार्यालयको विस्तार गरी अञ्चल कार्यालयसम्म हुनु पर्ने ।
- कार्यालय परिसरमा दलाली प्रणाली व्याप्त रहेको ।

४ जिल्ला विकास समिति, काठमाडौं :

- खानेपानी, शौचालय र क्यान्टिनको व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- कर्मचारीहरु बीच नीतिगत कुरामा एकरूपता र समन्वय हुनु पर्ने ।
- तोकिएको समयमा दुःख नदिई सेवा प्रदान गर्नु पर्ने ।
- समयमै कर्मचारी शाखामा उपस्थित हुनुपर्ने ।
- गुनासो सुनुवाईको लागि मुख्य द्वारमा कर्मचारी रहनु पर्ने ।

५ वीर अस्पताल :

- कार्यालयको सरसफाईमा ध्यान दिनु पर्ने ।

- कुन सेवा प्राप्त गर्न कति रकम खर्च गर्नु पर्दछ ? सेवाग्राहीले देख्ने गरी राखिएको छैन ।
- पोशाक तथा परिचय पत्र अनिवार्य रूपमा लगाउनु पर्ने ।
- सेवाग्राहीलाई सहभागी गराई सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपर्ने ।

६ राहदानी विभाग, काठमाडौं:

- सेवाग्राहीलाई कर्मचारी चिन्न कठिनाई भएको । कर्मचारी पोशाकको अनिवार्यता लागु नभएको ।
- कामको चाप अनुसार जनशक्ति नभएको ।

७ करदाता सेवा कार्यालयहरु:

- सेवाग्राही मैत्री संवेदी वातावरण (Citizen Friendly and Sensitive) बनाउनु पर्ने ।
- Help Desk मा बस्ने कर्मचारी बाट आवश्यक सूचना वा जानकारी प्राप्त हुनु पर्ने ।
- सेवा प्रवाह सम्बन्धी विषयलाई पनि वार्षिक लक्ष्य र प्रगतिको मापनको आधार बनाउँदा उपयुक्त हुने ।

८ यातायात व्यवस्था कार्यालयहरु:

- सेवाग्राहीलाई खानेपानी, उपयुक्त शौचालय, प्रतिकक्षालय र सवारी पार्किङको व्यवस्था हुनुपर्ने ।
- कार्यालय परिसरमै नगद बुझ्ने बैंक काउन्टरको व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- निष्पक्ष र प्रभावकारी सेवाको लागि CCTV जडान गर्नु पर्ने ।
- Help Desk को स्थापना हुनु पर्ने ।
- कर्मचारीको व्यवहार सेवाग्राहीमैत्री हुनु पर्ने ।
- एकद्वार प्रणालीको प्रयोग गर्ने ।
- विचौलियाको प्रवेशलाई निषेध गर्ने ।
- सार्वजनिक सुनुवाईको व्यवस्था लागु गर्ने ।
- टोकन प्रणाली लागु गर्ने ।

९ नगरपालिकाहरु:

- विचौलियाको प्रवेशमा रोक लगाउनु पर्ने ।
- सेवाग्राहीलाई खानेपानी, उपयुक्त शौचालय, प्रतिकक्षालय र सवारी पार्किङको व्यवस्था हुनुपर्ने ।
- डिजिटल नक्सा पासको व्यवस्था गर्ने ।

- कर्मचारीको पहिचानलाई सरल तुल्याउन अनिवार्य रुपमा पोशाक र परिचय पत्र लगाउनु पर्ने ।
- श्रव्यदृश्य नागरिक बडापत्रको व्यवस्था गर्ने ।
- First Come First Service को व्यवस्था गर्ने ।

१० मालपोत कार्यालयहरु:

- कार्यालय कम्पाउन्डमा सवारीसाधन पार्किङ, लैङ्गिमैत्री शौचालय, खानेपानी र क्यान्टिनको राम्रो प्रबन्ध गर्ने ।
- सरकारलाई तिरेको राजस्व रकमको रसिद सेवाग्राहीलाई अनिवार्य उपलब्ध गराउने व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- कार्यालयको सबै कार्यक्षेत्रमा CCTV , प्रतिकालयमा TV को व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- लेखापढी व्यवसायीको आचारसंहिता तयार गरी लागु गर्नु पर्ने ।
- कार्यालयबाट सम्पादन हुने सबै कामको विषयमा जानकारी भएको कर्मचारी सहितको Help Desk को व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- नागरिक बडापत्र अनिवार्य रुपमा कार्यालयमा राख्नु पर्ने ।
- मालपोत र नापी कार्यालय एकै परिसरमा हुनु पर्ने ।

२.३.१२.. सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी विवरण

यस आ.व.२०७२/७३ मा सामान्य प्रशासन मन्त्रालयले सार्वजनिक सुनुवाई सम्बन्धी कार्यक्रम सहित दाङ र स्याङ्जा गरी उपत्यका बाहिरका दुईवटा जिल्लामा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको कार्यक्रम समेत सम्पन्न गरेको थियो । उपरोक्त कार्यक्रममा माननीय सामान्य प्रशासन मन्त्री श्री रेखा शर्माज्यू स्वयं सहभागी हुनुभई सार्वजनिक निकायहरूको सेवा प्रवाह सम्बन्धमा आएका गुनासोहरूको सम्बोधन गर्नु भएको थियो । सम्बन्धित जिल्लाका सभासद, प्रमुख जिल्ला अधिकारी लगायत अन्य सरोकारवाला सार्वजनिक निकायहरूका प्रमुख/प्रतिनिधिहरूको उपस्थितिमा सम्पन्न गरिएका सार्वजनिक सुनुवाईको विषय क्षेत्रहरू जिल्ला स्थित सार्वजनिक सेवा वितरणमा सम्बन्धित निकायको भूमिका एवं नेपाल सरकारका अन्य निकायबाट नीतिगत तथा कानूनी विषयमा गर्नुपर्ने सुधार रहेको थिए ।

कार्यक्रमका सहभागीहरूले सार्वजनिक सेवा प्रवाहको अवस्था बारे विभिन्न क्षेत्रसँग सम्बन्धित जिज्ञासा एवं सुझावहरू राखेका थिए । जिल्लामा स्थानीय निकायका कर्मचारीहरू छिटो छिटो सरुवा हुन गरेको, जिल्लाको विकासका लागि गुरु योजना तयार गर्न नसकिएको, सेवा प्रवाह गर्नु पर्ने निकायको सेवाग्राहीसँग गर्ने व्यवहारमा खासै फरक नआएको जस्ता प्रश्नहरू उठेका थिए । त्यस्तै नागरिक बडापत्र, सूचनाको हक सम्बन्धी प्रावधानहरूको उपयोग हुन नसकेको गुनासोहरू समेत पाइयो ।

सार्वजनिक सुनुवाईका क्रममा उठेका जिज्ञासालाई स्थानीय कार्यालय प्रमुख एवं सरोकारवाला निकायबाट प्रष्ट गर्ने काम भयो । नीतिगत विषयहरूका सन्दर्भमा सामान्य प्रशासन मन्त्रीज्यूहरूले सम्बोधन गर्नुभयो । सार्वजनिक सुनुवाईबाट महशुस गरिएका समस्याहरू सम्बोधन गर्न सबै मन्त्रालय र मातहतका निकायहरूले निम्न बमोजिम कार्य तत्काल गर्नुपर्ने देखिन्छ :-

१. जिल्ला स्थित सरकारी तथा सार्वजनिक निकायहरूले वार्षिक कार्यक्रम र बजेट सबै स्थानीय निकायसम्म सार्वजनिक गर्ने व्यवस्था मिलाउने ।
२. जनतासँग प्रत्यक्ष सरोकार राख्ने सरकारी, गैर सरकारी निकायले सम्पादन गर्ने कामको प्रक्रिया र शुल्क सम्बन्धी नागरिक वडापत्र सबै स्थानीय निकायमा समेत टाँस गर्ने व्यवस्था गर्ने ।
३. गुनासो सुनुवाई/उजुरी पेटिका खोली कार्यालय प्रमुखले बैठकमा राखी गुनासो व्यवस्थापन गर्ने र सार्वजनिक गर्ने ।

परिच्छेद तीन

सेवाप्रवाह सम्बन्धी विद्यमान व्यवस्था, सर्वेक्षणबाट प्राप्त सकारात्मक पक्ष तथा कमी कमजोरीहरू

३.१ सेवा प्रवाह सम्बन्धी विद्यमान व्यवस्थाहरू

संवैधानिक र कानूनी व्यवस्था

नेपालको संविधान बमोजिम राज्यको दायित्वमा विश्वव्यापी रूपमा स्वीकृत आधारभूत मानव अधिकार, बहुदलीय प्रतिस्पर्धात्मक लोकतान्त्रिक प्रणाली, जनतामा निहित सार्वभौमसत्ता र जनताको सर्वोच्चता, संवैधानिक सन्तुलन र नियन्त्रण, कानूनको शासन, सामाजिक न्याय र समानता, स्वतन्त्र न्यायपालिका, आवधिक निर्वाचन, नागरिक समाजको अनुगमन, पूर्ण प्रेस स्वतन्त्रता, जनताको सूचनाको अधिकार राजनीतिक दलहरूको क्रियाकलापमा पारदर्शिता र जवाफदेहिता, जनसहभागिता, निष्पक्ष, सक्षम तथा स्वच्छ प्रशासनयन्त्रका अवधारणाहरूको पूर्ण पालना गर्ने राजनीतिक प्रणाली अवलम्बन गरी भ्रष्टाचार र दण्डहीनताको अन्त्य गर्दै सुशासन कायम गर्नु राज्यको दायित्व हुने उल्लेख गरिएको छ।

मुलुकको सार्वजनिक प्रशासनलाई जनमुखी, जवाफदेही, पारदर्शी, समावेशी तथा सहभागितामूलक बनाई त्यसको प्रतिफल सर्वसाधारणलाई उपलब्ध गराउन, कानूनको शासन, भ्रष्टाचारमुक्त र चुस्त प्रशासन, विकेन्द्रीकरण, सर्वसाधारणले पाउनुपर्ने सेवा छिटोछरितो तथा कम खर्चिलो बनाउन सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ र नियमावली, २०६५ जारी गरिएको छ।

त्यसै गरी सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ ले प्रशासनिक कार्यसञ्चालन गर्दा राष्ट्र र जनताको बृहत्तर हित, पारदर्शिता, वस्तुनिष्ठता, जवाफदेहिता तथा इमानदारिता, आर्थिक अनुशासन एवम् भ्रष्टाचारमुक्त जनमुखी प्रशासन, प्रशासन संयन्त्रको तटस्थता तथा निष्पक्षता, जनसहभागिता तथा स्थानीय स्रोतको अधिकतम उपयोगजस्ता विषयलाई ध्यान दिई कार्य सम्पादन गर्नुपर्ने व्यवस्था गरेको छ।

सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४ को दफा ४५ अनुसार नेपाल सरकारले सरकारी कार्यालयको कामकारवाहीलाई प्रक्रियागत ढङ्गबाट छिटो, छरितो र मितव्ययी रूपमा सञ्चालन गर्न वा कार्य सम्पादन गर्न आवश्यक निर्देशिका बनाई लागू गर्न सक्ने व्यवस्था अनुरूप सेवा अभियान सञ्चालन निर्देशिका, २०६५ बनाई लागू गरेको छ जसमा कर्मचारीहरूले पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिता, सेवाप्रदायकले सेवाग्राहीसँग गर्नुपर्ने व्यवहारको मापदण्ड, निश्चित भौगोलिक क्षेत्रको बहुसङ्ख्यक सेवाग्राहीलाई पायक पर्ने निश्चित स्थानमा घुम्ती सेवा सञ्चालन गर्ने, सेवाप्रदायकले सेवाग्राहीमा पुऱ्याउने सेवाको किसिम, सेवाप्रवाहको शर्त र कार्यविधि तथा सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझाव, जिज्ञासा तथा गुनासोको व्यवस्थापन सम्बन्धमा अन्तरक्रिया गरी सो अनुरूप सेवा प्रदान गर्नुपर्ने व्यवस्था गरिएको छ।

यसै निर्देशिका अनुरूप सेवाप्रदायक कार्यालयले कार्यालयको सरसफाइ, अशक्त तथा अपाङ्ग व्यक्तिका लागि सेवामा पहुँच सहज हुने गरी कार्यालय प्रवेशको संरचना, शौचालय र सवारी पार्किङको

व्यवस्था, एकद्वार पद्धतिको प्रयोग, सम्पर्क तथा सहयोग कक्षको व्यवस्था, निवेदनको ढाँचा कानूनको अधिनमा रही निःशुल्क उपलब्ध गराउने र आवश्यकतानुसार निःशुल्क निवेदन लेखिदिने, सेवाग्राहीलाई पूर्वाधार संरचना निर्माण गर्ने, कार्यालयमा कार्यालय सहयोगीदेखि प्रमुखसम्म प्रत्यक्ष, पारदर्शी र खुला किसिमको भौतिक संरचनाको व्यवस्था, अपाङ्ग, ज्येष्ठ नागरिक, नाबालक र महिलासँग सम्बन्धित सेवालाई प्राथमिकता दिई सेवाप्रवाह गर्ने, सरोकारवालाहरूबीच सहकार्य र साभेदारी प्रणालीको विकास गर्ने र सार्वजनिक सेवामा पहुँच नपुगेका क्षेत्रका बासिन्दालाई व्यवस्थित रूपमा घरदैलोमा नै अत्यावश्यक सेवा उपलब्ध गराउन मुलुकका खास गरी विकट, दुर्गम तथा असहज क्षेत्र तथा इलाकामा घुम्ती सेवामार्फत सेवाप्रवाह गर्न निर्देशिकाले जोड दिएको छ । यसैअनुरूप घुम्ती सेवा सञ्चालन हुँदै आएको छ भने अन्य विषयमा विगतभन्दा सुधारको अवस्था रहेको मान्न सकिन्छ ।

सार्वजनिक पद धारण गरेका राष्ट्रसेवक कर्मचारीहरूको आचरसंहिता, २०६८ ले राष्ट्रसेवक कर्मचारीले सबै सेवाग्राहीलाई सम्मानित र सकारात्मक रूपमा सम्बोधन गर्नुपर्ने र आआफ्नो व्यवहारको विषयमा के गर्न हुन्छ अर्थात् के कस्तो व्यवहार र कार्यशैली प्रस्तुत गर्नुपर्दछ भन्ने बारेमा प्रष्ट रूपमा उल्लेख भएका छन् । सेवाग्राही तथा सरोकारवालासँगको व्यवहार गर्दा निम्नानुसार व्यवहार र कार्य गरिनुपर्ने व्यवस्था गरिएको छ :

- (क) राष्ट्रसेवक कर्मचारीले जातजाति, धर्म, भाषा, लिङ्ग, उमेर, राजनीतिक वा सामाजिक हैसियत भौगोलिकता, राजनीतिक दृष्टिकोण, पहुँच तथा सम्बन्ध, शारीरिक अवस्था, वैवाहिक स्थिति वा अन्यकुनै पनि आधारमा भेदभाव नगरी सबैलाई सम्मानका साथ उचित र समान व्यवहार गर्नुपर्दछ ।
- (ख) सर्वसाधारणको सहज र प्रत्यक्ष पहुँच पुग्ने गरी सकेसम्म सरल र सहज भाषामा जानकारी तथा सल्लाह दिनुपर्ने छ । सकेसम्म सम्मानजनक र आदरार्थी भाषा प्रयोग गर्नुपर्ने छ । बोलीचाली, हाउभाउ र शारीरिक सङ्केतबाट सेवाग्राहीलाई अपहेलना र अपमानित गर्नु हुँदैन ।
- (ग) सेवाग्राहीलाई उपलब्ध वा सुसूचित गराउनुपर्ने तथ्याङ्क तथा सूचना वा जानकारी लुकाउनु हुँदैन ।
- (घ) नगदी कारोबार हुने ठाउँमा फिर्ता दिनुपर्ने रकम र प्रमाण शीघ्र उपलब्ध गराउनुपर्ने छ ।
- (ङ) सल्लाह, सुझाव सही तवरले बुझ्ने गरी दिनुपर्छ । गलत सुझाव तथा सल्लाह र गलत सेवाप्रदायक निकाय इङ्गित गर्नु हुँदैन ।
- (च) सेवाग्राही तथा सरोकारवालामैत्री व्यवहार गर्नुपर्दछ ।

सरकारले आम जनताका लागि पुर्‍याउनुपर्ने विभिन्न प्रकारका सेवा, जनताको माग र आवश्यकता अनुसार उपलब्ध गराउनुपर्ने, विकास र अन्य पूर्वाधारका विषयमा विभिन्न नीति, कार्यक्रम र संगठनको निर्माण र परिचालन गर्दै आएको छ । कार्यान्वयनका लागि क्षेत्रीय र जिल्ला हुँदै इलाका स्तरसम्म सङ्गठनहरू विस्तार भएका छन् । जिल्लाको भौगोलिक अवस्थालाई मध्यनजर गर्दै एकीकृत सेवा केन्द्रको अवधारणालाई समेत कार्यगत रूपमा अगाडि बढाई सञ्चालनमा रहेका छन् ।

२००९ सालमा गठन भएको प्रशासन पूर्णगठन कमिटि देखि २०७० सालको प्रशासन सुधार सभासद समिति सम्मका विभिन्न प्रतिवेदनले सार्वजनिक सेवाको प्रभावकारिताका लागि गर्नुपर्ने नीतिगत एवम् कानूनी सुधार, सङ्गठनात्मक सुधार एवम् पद्धतिगत सुधारका लागि सुझावहरू प्रदान गरेका छन् । यस्ता सुझावका साथै राजनीतिक एवम् सामाजिक परिवर्तित परिवेश अनुकूल हुने गरी संविधान एवम् आवधिक योजनाहरूले निर्देश गरेबमोजिम बनेका विभिन्न नीतिगत एवम् कानूनी प्रावधानहरूमा सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई सरलीकरण गर्ने प्रयास भएको छ ।

विभिन्न ऐन नियमहरू समाज कल्याण ऐन २०४९, सामाजिक व्यवहार सुधार ऐन २०३३, सार्वजनिक सुरक्षा ऐन २०४६, सहकारी ऐन २०४८, सुरक्षित कारोबार ऐन २०६३, स्टान्डर्ड नापतौल ऐन २०२५, स्थानीय स्वायत्त शासन ऐन २०५५, स्थानीय प्रशासन ऐन २०२८, उपभोक्ता हक संरक्षण ऐन २०५४, सूचनाको हक सम्बन्धि ऐन २०६४, सार्वजनिक खरिद ऐन २०६३, आपूर्ति नीति २०६९, एकीकृत सेवा सञ्चालन निर्देशिका २०६५, सेवाकेन्द्र सञ्चालन कार्यविधि २०६५, राष्ट्रसेवक कर्मचारीहरूले पालना गर्नुपर्ने आचारसंहिता २०६८, सुशासन कार्य योजना २०६८, भ्रष्टाचार विरुद्धको रणनीति तथा कार्ययोजना २०६७ र शासकीय तथा आर्थिक सुधारको तत्कालीन कार्य योजना २०६९ आदि कार्यान्वयनमा रहेका छन् ।

संस्थागत प्रयासहरू:

हरेक निकायमा सार्वजनिक संस्थानका विभिन्न समितिहरू कार्यरत रहेका, व्यापार, आपूर्ति व्यवस्थापन उच्चस्तरीय समितिको व्यवस्था भएको, स्थानीय विकास निर्माणमा सेवाप्रवाहलाई जवाफदेहीपूर्ण गराउन सर्वदलीय समिति, उपभोक्ता समिति, हित समूहहरू गठन गरी सहकार्य गर्ने गरिएको, सार्वजनिक चासोका विषयमा सरकारलाई जनताप्रति उत्तरदायी गराउन संसदीय समितिहरूको व्यवस्था गरिएको, जिल्ला आपूर्ति निरीक्षण अधिकृतको व्यवस्था गरिएको, युवा सूचना केन्द्रहरूको स्थापना भएको, सामाजिक सुरक्षा कोषको स्थापना भएको, योजना आयोगमा अन्तरमन्त्रालय निर्देशक समितिको व्यवस्था गरिएको, हेल्पडेस्क एवम् सूचना डेस्क राख्ने व्यवस्था भएको, हेलो सरकार कक्ष स्थापना गरिएको, उच्चस्तरीय अनुगमन समिति गठन भएको र विद्युतीय खरिद प्रणालीको व्यवस्था गरिएको । स्थानीय निकायहरूद्वारा संचालित विकास कार्यक्रमहरूको स्थानीय स्तरमै अनुगमन तथा सुपरीवेक्षण गर्ने एवं सार्वजनिक परीक्षण गर्ने अभ्यास शुरु भएको ।

कार्यक्रमगत प्रयासहरू:

विभिन्न मन्त्रालयमा व्यवसायिक योजना तयार भइ लागू भएको, न्यायाधीशहरूको आचारसंहिता लागू भएको, नतिजामुखी अनुगमन मूल्याङ्कनको व्यवस्था लागू भएको, सेवा वितरणमा केही कार्यालयले टोकन प्रणाली लागू गरेको, छिटो सेवा आवश्यक भएकाहरूका लागि फास्ट ट्रयाक सेवा सुरु भएको, गुनासो सुन्ने व्यवस्था भएको, ढुवानी अनुदानको व्यवस्था रहेको, सार्वजनिक संस्थानहरूमा कार्यकारी निर्देशक लगायत उच्च पदस्थ व्यक्तिलाई खुला प्रतियोगिताबाट पदपूर्ति गर्ने व्यवस्था भएको, सेवाग्राही प्रति शिष्ट एवम् जवाफदेही हुनुपर्ने व्यवस्था भएको र प्रशासनलाई विद्युतीय शासन पद्धतिमा रूपान्तरण गर्न खोजिएको छ । केहि विभाग र कार्यालयहरूमा कार्यसम्पादनमा आधारित प्रोत्साहन प्रणाली लागू भएको, अनुगमन मूल्याङ्कनमा तेस्रो पक्षलाई सहभागी गराउने कार्य भएको र सार्वजनिक सुनुवाई एवम् सार्वजनिक चासोका विषयमा पत्रकार सम्मेलन गर्ने व्यवस्था भएको आदि ।

सेवाप्रवाहमा प्रशासन यन्त्रले देखाएको दक्षता, चुस्तता, स्वच्छता, प्रभावकारिता र सेवाग्राहीमैत्री व्यवहारले जनतामाभू सरकारको छवि प्रस्तुत गरेको हुन्छ । मुलुकमा सुख, शान्ति, संवृद्धि र न्याय व्यवस्था प्रवर्द्धन गर्ने कुरा सक्षम सेवा प्रदायकमा निर्भर रहन्छ । आर्थिक, सामाजिक परिसूचक र सेवाप्रवाह अन्तर्सम्बन्धित विषय भएकोले हाम्रो आर्थिक, सामाजिक मूल्य प्रणाली र विकासको स्तर अपेक्षानुकूल सन्तोषजनक नभएको तर सेवा प्रवाह मात्र सुधियोस् भन्ने कामनालाई बढी नै आशावादी भन्न सकिन्छ ।

सेवा प्रवाहका सरोकारवालाहरू जसमा आम नागरिक, सेवा प्रदायक निकाय, नागरिक समाज, राजनीतिक दल, पेसागत संस्थाहरू, दबाव समूहहरू, विकास साभेदारहरू, स्थानीय र निगरानी निकायहरू पर्छन् । सबैको सार्थक प्रतिबद्धता निरन्तरको प्रयास र समझदारीपूर्ण साभेदारीबाट सेवाप्रवाहको दायरा र गुणस्तर अवश्य सुधार गर्न सकिन्छ । जनताको तिरोभरोबाट व्ययभार व्यहोर्ने गरी सपथ खाई नियुक्त भएका राष्ट्रसेवक कर्मचारीहरूले आफ्ना तर्फबाट अपेक्षित कर्तव्यपरायणता र पहलकदमी अभै सघन तुल्याउनु पर्ने वस्तुगत यथार्थतालाई कसैले नकार्न सक्दैन ।

सेवाप्रवाहमा सकारात्मक सोचको कमी, कर्तव्यप्रतिको जागरुकताको कमी, असमान भौतिक सुविधा आदि समस्याहरू नरहेका होइनन् । सेवाग्राहीमा आत्मविश्वासको अभाव, कार्यप्रकृतिलाई सही ढङ्गले बुझ्ने क्षमतामा अभिवृद्धि आवश्यक छ । एकीकृत सेवाका माध्यमबाट सीमान्तकृत र कमजोर वर्ग, आर्थिक रूपले विपन्न, अशिक्षित समूह र वर्गलाई राज्यले सहज सम्बोधन गर्न सक्ने गरी संयन्त्र र प्रक्रियाको विकास गरी निरन्तर रूपमा सेवा प्रदान गर्न सकिने गरी विकास गर्नु अत्यन्त जरूरी रहेको छ ।

सेवाग्राहीले सेवा पाएको अनुभूति भएको अवस्थामा सरकारले जनताप्रतिको दायित्व निर्वाह गरेको ठहर्दछ । शान्ति सुरक्षा, आधारभूत आवश्यकताका वस्तु एवम् सेवाको न्यूनतम गुणस्तर र उपलब्धताको सुनिश्चितता कायम गराउन सरकारले नियमित रूपमा प्रयास गरेको हुन्छ तर सरकारको प्रयास प्रभावकारी हुन नसक्दा सार्वजनिक सेवाप्रतिको जनताको विश्वसनीयता कमजोर हुन सक्दछ । कतिपय निजी एवम् गैरसरकारी क्षेत्रको कार्यस्तर सरकारी कार्यस्तरका तुलनामा स्तरीय हुँदै आएको सन्दर्भमा सरकारी सेवालाई तुलनात्मक रूपमा स्तरीय, विश्वसनीय, भरपर्दो बनाउनु जरूरी भएको छ । जनताका माग एवम् अपेक्षाहरू वृद्धि हुँदै गएको सन्दर्भमा सरकारको एक्लो प्रयासबाट मात्र सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी गराउन नसकिने स्पष्ट छ । यस परिप्रेक्षमा सार्वजनिक सेवाप्रवाहको सरलीकरणका लागि सरकारले न्यूनतम आधारभूत पूर्वाधारहरू तयार गरी निजी, गैरसरकारी र सहकारी संस्थाहरूको सहकार्यलाई प्राथमिकता दिनु पर्दछ ।

३.२. सकारात्मक पक्षहरू:

सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन सरकारी कार्यालयहरूले आफ्नै सक्रियतामा प्रभावकारिरूपमा सेवा प्रवाह गर्न शुरु गरेका छन् । यस्ता प्रयासहरू अन्य कार्यालय तथा जिल्लाहरूमा समेत अबलम्बन गर्न सकिएमा सेवा प्रवाहमा प्रभावकारिता आउने देखिन्छ । सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको क्रममा विभिन्न कार्यालयहरूले अबलम्बन गरेका सकारात्मक पहलहरू देहाय बमोजिम रहेका छन् :-

१. स्थानीय विकास सम्बन्धी क्रियाकलापहरूमा जनताको चासो बढ्दै गइरहेको साथै उपभोक्ता समितिहरू मार्फत जनसहभागिता अभिवृद्धि हुँदै गएको (नगरपालिका कार्यालयहरूमा)
२. सर्वसाधारणको सेवा प्राप्त गर्ने अधिकार प्रतिको सचेतना बढ्दै गएको देखिन्छ ।

३. सेवा प्रवाहमा सूचना प्रविधिको प्रयोग बढ्दै गएको (कार्यालयहरूबाट नागरिकताको अभिलेख कम्प्युटीकृत गर्ने काम भइरहेको)
४. केहि कार्यालयहरूले सेवाग्राहीहरूको लागि सोधपुछ कक्ष, प्रतिकालय, चमेना गृह, जस्ता व्यवस्थाहरू गरेका छन् ।
५. सेवा प्रवाहमा टोकन प्रणाली अवलम्बन गरेको ।
६. सामान्य रूपमा भएपनि कार्यालयहरूले अपाङ्गमैत्री पूर्वाधार निर्माण तर्फ पनि ध्यान दिन थालेका छन् ।
७. क्षतिपूर्ति सहितको नागरिक वडापत्र जारी गरिएको छ ।
८. जिल्ला प्रशासन कार्यालयहरूको समन्वयमा केहि स्थानमा घुम्ती सेवा मार्फत पनि सेवा दिने गरिएको ।
९. समय समयमा सार्वजनिक सुनुवाइ मार्फत सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूको पृष्ठपोषण प्राप्त गर्न थालिएको (विशेषगरी जिल्ला प्रशासन तथा नगरपालिका कार्यालयहरूको सकृयतामा)
१०. सेवाग्राहीप्रति गरिने व्यवहारका लागि कर्मचारीहरू सचेत हुन थालेका छन् ।

३.३. समस्याहरू/कमी कमजोरीहरू:

सेवा प्रवाह गर्ने निकायहरूका सबल एवं कमजोर पक्षहरू समेत देख्न सकिने गरी सर्वेक्षण विधि र प्रकृयाहरू अवलम्बन गरिएका थिए । छलफल तथा अन्तर्क्रियाको क्रममा कार्यालयहरूले सेवा प्रवाह गर्ने सन्दर्भमा भौतिक तथा आर्थिक स्रोत साधनको अपर्याप्तता, उपयुक्त कार्यवातावरणको अभाव रहेको, कार्यबोझको आधारमा जनशक्ति कम भएको, कार्यबोझ बमोजिम कुनै आकर्षण तथा प्रोत्साहन नभएको, कर्मचारीहरूलाई आवश्यक तालिम प्रदान गर्न नसकिएको जस्ता विषयहरू उल्लेख गरेका थिए । सेवा प्रवाहका लागि व्यवस्था गरिएका प्रक्रिया एवं पद्धति प्रति सेवाग्राहीहरूको गुनासो, सेवाको गुणस्तर, लागत र समयको बारेमा गुनासा तथा कर्मचारीहरूले सेवाग्राही प्रति गर्ने व्यवहार जस्ता विषयसंग सम्बन्धित विषयहरू समेत छलफलको क्रममा उठाइएका थिए ।

वर्तमान सेवाप्रवाहको स्थिति सर्सर्ती अध्ययन गर्दा एउटै काममा दोहोरोपन हुने गरेको, समन्वयात्मक प्रयास कम हुने गरेको, सेवाको गुणस्तर मापन गर्ने र प्रतिवेदन गर्ने अवस्थाको अनिश्चितता, सेवा प्रवाहको पुनरावलोकन गर्ने पद्धति कमजोर, सेवाप्रदायक संस्थाका लागि स्रोत र साधनको कमीजस्ता टड्कारो रूपमा देख्न सकिने समस्याहरू छन् । यी समस्याहरू समाधानका लागि प्रयासहरू पनि हुँदै आइरहेका छन् ।

उल्लेखित समस्याहरू उपलब्ध स्रोत साधनको प्रभावकारी उपयोगबाट, कर्मचारीको व्यवहारबाट तथा सेवाग्राही, नागरिक समाज, संचार माध्यम तथा कार्यालयहरू बीच सहकार्य र समन्वयबाट पनि समाधान गर्न सकिने खालका छन् भने कतिपय विषयवस्तुहरू नीतिगत, प्रक्रियागत तथा कार्यविधिगत सुधारका सबालसंग सम्बन्धित देखिन्छन् । यस सन्दर्भमा देखापरेका समस्याहरूलाई बुँदागत रूपमा निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ :-

१. अपाङ्ग, अशक्त, वृद्ध, तथा जिल्लाका टाढाका भेगबाट सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूका लागि सेवा प्रवाहमा विशेष व्यवस्था गर्न नसकिएको कारणबाट त्यस्ता व्यक्तिले सहज रूपमा सेवा

प्राप्त गर्न नसकेको । सेवाग्राहीहरूको लागि सहयोग कक्ष, आवश्यक फारामहरूको उपयुक्त व्यवस्था, खानेपानीको व्यवस्था धेरैजसो कार्यालयमा रहेको देखिएन । सो कारणले सेवा प्रवाहलाई सहज तुल्याउन नसकेको अवस्था रहेको छ ।

२. तालुक निकायहरू, सरोकारवाला निकायहरू, संचार माध्यम, नागरिक समाजका प्रतिनिधिहरूबाट समेत प्रवाह गरिएको सेवाको प्रभावकारिताको सम्बन्धमा नियमित अनुगमन तथा मूल्यांकन हुने परिपाटी नरहेको ।
३. सेवाग्राहीहरूमा नागरिक वडापत्रको महत्व तथा तिनको उपयोगको बारेमा जानकारी कम रहेको, सो को पर्याप्त रूपमा प्रचार प्रसार हुन नसकेको साथै राखीएका वडापत्रहरू पनि समय समयमा अपडेट नगरिएका, साना अक्षरमा, अग्लो स्थानमा राखीएकाले सेवाग्राहीमैत्री नरहेको अवस्था समेत पाइयो ।
४. सेवाप्रवाह सम्बन्धी एकीकृत वा छाता ऐन नहुनु, भएका कानून पनि सरल, समसामयिक तुल्याउन नसकिएको । सेवाग्राहीको अधिकार सम्बन्धी कानूनको अभाव हुनु ।
५. सिकायत पेटिकाको उपयोग अत्यन्तै न्यून रहेको पाइएको छ । कार्यालयहरूले पनि सिकायत पेटिका खोलिने प्रकृया, समय र परेका सिकायत उपर सुनुवाईको विश्वसनीयता देखाउन सकेको देखिएन । गुनासो सुन्ने अधिकारी नै नतोकिएको, तोकिए पनि निजलाई स्पष्ट जिम्मेवारी समेत नदिइएको, गुनासो अभिलेख गर्ने नगरिएको, सेवाग्राहीहरूले सो सम्बन्धी जानकारी तथा सो को उपयोग अत्यन्त न्यून रूपमा गरेको, गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूलाई सो सम्बन्धी तालिमको समेत आवश्यकता रहेको छ ।
६. सेवाप्रवाहको शृङ्खला लामो भएको, सेवाप्रवाहमा धेरै विन्दुहरूमा सम्पर्क गर्नुपर्ने पद्धति अपनाइएको तर सुसंयोजनमा समस्या रहेको एवम् सेवाप्रवाहको उत्तरदायित्व पद्धति घुमाउरो रहनु । सेवाहरू महंगा, न्यून गुणस्तरका, प्रक्रियामुखी, अपारदर्शी, दोहोरोपना र संयोजनको कमी जस्ता समस्याले ग्रस्तपैरवी, दबाव र खबरदारी एवं रचनात्मक सल्लाह सुझाव प्रदान गर्न सक्ने सक्षम नागरिक समाजको क्रियाशीलता कमजोर रहेको । स्थानीय निकायहरूमा लामो अवधिदेखि जनप्रतिनिधि शून्यको स्थितिमा रहेको ।
७. नागरिक समाजको चासो कम हुनु, कार्यसम्पादनको आधारमा कार्यालय तथा कर्मचारीहरूलाई स्थानीय स्तरमै दण्डित तथा पुरस्कृत गर्ने परिपाटी वलियो नहुनु ।
८. सेवाग्राही कार्यालयमा सेवा लिन आउँदा सामान्य विषयहरू— शौचालय, खानेपानी, आवश्यक जानकारीका लागि सहयोगी कक्ष, भाषा नबुझ्नेका लागि दोभाषेको व्यवस्था, भवन र कोठा, महिला र अपाङ्गमैत्री हुन नसकेको, आगन्तुक कक्ष र गुनासो सुन्ने अधिकारीले सहज वातावरण बनाउने पद्धति आदि जनताको सरोकार रहेका कार्यालयहरूमा समेत पूर्वाधार विकास हुन सकेका छैनन् ।
९. सेवा प्रवाहमा सूचना प्रविधिको प्रयोग अत्यन्त न्यून रहेबाट प्रभावकारी सेवा प्रवाहमा कठिनाई रहेका । यसका पछाडी दक्ष जनशक्तिको अभाव, प्रविधिमैत्री कार्यशैली, आवश्यक श्रोत साधन तथा उपकरणहरूको अभाव जस्ता अवस्थाहरू रहेका छन् ।

१०. सर्वेक्षणमा सेवाग्राहीहरू स्वतः स्फूर्त रूपमा सहभागी हुन नखोजेको र यस प्रति कम विश्वास व्यक्त गरेका । सेवाग्राहीहरूले कार्यालय वा कर्मचारीहरूका सकारात्मक पक्षहरू तथा कमजोरीहरू खुलेर प्रस्तुत नगर्ने साथै प्रश्नावलीहरू भर्नका लागि उत्सुक नहुने गरेका छन् ।
११. कतिपय कार्यालयहरूले उपलब्ध साधन स्रोतको उपयोग समेत गर्न नसकेको । जसको पछाडी कर्मचारीलाई आवश्यक तालिम, स्पष्ट कार्यविवरण, तोकिएको कामप्रति जिम्मेवार तुल्याउन नसकिनु जस्ता कारणहरू जिम्मेवार देखिन्छन् ।
१२. एकै किसिमका कामका लागि पनि अलग्गै कार्यालयहरू खोल्दै जाने प्रवृत्ति र चलनले सेवाप्रवाह असमन्वित र छरपस्ट भएका, सानासाना एकै प्रकृतिका कामका लागि पनि अलगअलग कार्यालय धाउनुपर्ने स्थिति रहेको सेवाग्राहीहरूको गुनासो रहने गरेको ।
१३. सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउने विषयमा समय समयमा सेवाग्राहीहरूका प्रतिक्रियाहरू लिने, निकायगत समन्वय कायम गर्ने, सार्वजनिक सुनुवाई, घुम्ती सेवा जस्ता कार्यक्रमहरू संचालनमा सक्रियता कम रहेको । सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरूबाट पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने कार्यलाई बोझको रूपमा लिइएको । नागरिक समाज, संचार माध्यम, स्थानीय सामाजिक संघसंस्था, बुद्धिजीवीहरूसँग छलफल अन्तरक्रिया, राय सुझावहरू लिई सुधारका लागि प्रयासहरू भएको पाइएन । सेवाग्राहीहरूबाट सेवा प्रदायक निकाय तथा कर्मचारीहरूको मूल्याङ्कन हुने परिपाटी नहुनु ।
१४. कार्यबोझको आधारमा दरबन्दी पुनरावलोकन हुन नसकेको र सो कारणले जनसम्पर्क बढी हुने कार्यालयहरूमा सेवाग्राहीहरूले समयमा सेवा प्राप्त गर्न कठिनाई रहेको पाइयो । विशेषगरी अस्पतालहरूमा आवश्यक स्वास्थ्यकर्मीहरूको समयमा पदपूर्ति नहुने, दरबन्दी पुनरावलोकन नभएको, भएकाको पनि उपयुक्त व्यवस्थापन हुन नसकेको र दण्ड पुरस्कारको कसी लगाउन नसकिएको ।

परिच्छेद चार

सुभावा तथा निष्कर्ष

४.१. सुभावहरू

४.१.१ नीतिगत सुभाव

१. कार्य सम्पादनमा आधारित प्रोत्साहन प्रणाली लागु गर्ने ।
२. सार्वजनिक सेवाप्रवाहमा निजी, गैरसरकारी, स्थानीय निकाय तथा सामुदायिक क्षेत्रको भूमिका बढाउने एवं सरकार नियामक, सहजकर्ता र सुनिश्चितकर्ताको भूमिकामा रहने ।
३. सेवाप्रवाहका बारे विश्व बजारमा भइरहेका नयाँनयाँ प्रयोग र नवप्रवर्तनहरूको लेखाजोखा गर्ने, उपयुक्तलाई स्वदेशमा भित्र्याउने वा स्वदेशमै नयाँ प्रयोग अघि बढाउने कामका लागि अनुसन्धान र विकासमा जोड दिने, यस्ता निकायहरू वा विश्वविद्यालयसँग सञ्जालीकरण, साझेदारी र सहकार्य अघि बढाउने ।
४. निजामती कर्मचारीहरूको उत्तरदायित्वको विद्यमान घुमाउरो प्रणाली अन्त गरी सेवाग्राहीप्रति उत्तरदायी हुनुपर्ने प्रणाली लागु गर्ने र कर्मचारी मूल्याङ्कनमा सेवाग्राहीको अभिमत लागु हुने वा अझ ३६०^० मूल्याङ्कन प्रणाली लागु गर्ने ।
५. सेवाप्रवाहमा संलग्न निकायहरू बीच सहज, सरल, छरितो र सस्तो एवम् स्तरीय सेवाप्रवाहका लागि प्रतिस्पर्धात्मक प्रणाली लागु गर्ने । परिसूचकका आधारमा उत्तम सेवाप्रदायकको मूल्यांकन गरी पुरस्कृत गर्ने र हौसला बढाउने ।
६. सेवाप्रवाह सम्बन्धी बहुकानून र बहुसंस्थाको अवधारणालाई छाँटा ऐन र संस्थाको अवधारणाले प्रतिस्थापन गर्ने ।
७. कार्यालयहरूमा खासमा सेवा प्रदायक निकायमा कर्मचारीको पद लामो समयसम्म रिक्त रहने समस्या निराकरण गर्न विद्यमान पदपूर्ति प्रणाली र कार्यतालिकामा पुनर्विचार गरी चाँडो पदपूर्ति गर्ने व्यवस्था गर्ने ।
८. निजी, सामुदायिक र गैरसरकारी क्षेत्रले सेवाप्रवाहका विषयमा गरेका कैयौँ उदाहरणीय काम, पद्धति र तरिकाहरू सरकारी क्षेत्रमा भित्र्याउने वा पुनरावृत्ति गराउन सरकारी क्षेत्रले यस्ता क्षेत्रसँग सहयोग र सहकार्य गर्ने व्यवस्था गर्ने ।
९. सेवाप्रवाहमा संलग्न कर्मचारीको काम, कर्तव्य र अधिकार स्पष्ट गर्ने र तजविजी वा स्वविवेकीय अधिकार कटौती गर्ने ।

४.१.२ प्रक्रियागत सुधार सम्बन्धी सुभाव

१. निजामती कर्मचारीको कार्यविवरण कडाइका साथ लागु गर्ने । कार्यविवरणका आधारमा प्रगति लेखाजोखा वा कार्य सम्पादन मूल्याङ्कन गर्ने र सोलाई पारदर्शी तुल्याउने ।
२. भइरहेका संरचनालाई पूर्ण रूपमा कार्यान्वयनमा लाने र कार्यान्वयनका क्रममा देखिएका समस्याहरूको निराकरण गर्दै परिवर्तन गर्दै जाने परिपाटीको विकास गर्नु आवश्यक छ ।
३. अवसर एवं सुविधाहरू दुर्गम क्षेत्रमा लैजाने । दुर्गम क्षेत्रमा कर्मचारीको उपस्थिति अभिप्रेरित गर्न प्याकेज तयार गरी लागु गर्ने ।

४. प्रतिस्पर्धात्मक तर स्वच्छ भावनाले सेवाप्रवाहमा दक्षता, मितव्ययिता, प्रभावकारिताद्वारा कार्य सम्पादन स्तर उच्च तुल्याउने,
५. कार्यालयहरूमा अग्रिम विन्दुमा वसी काम गर्ने वा सेवाग्राहीसँग प्रत्यक्ष सम्पर्कमा रहने कर्मचारीलाई सेवाग्राहीमैत्री व्यवहारका साथै स्थानीय भाषाभाषिकाको ज्ञान, दक्षता, सीप बढाउन बहुभाषिक र अरु सीपयुक्त तालिमको व्यवस्था गर्ने । सेवाप्रदायक निकायमा कार्यरत जनशक्तिको क्षमता, ज्ञान, सीप र मनोवृत्तिमा सकारात्मक परिवर्तन ल्याउन "सबैका लागि तालिम" अभियान सञ्चालन गर्ने । साथै सेवाप्रवाहमा प्रत्यक्ष संलग्न हुने कर्मचारीको सीप, ज्ञान र व्यवहारमा परिवर्तन ल्याई सेवाग्राहीमैत्री तुल्याउन तालिम र क्षमता विकासमा जोड दिने ।
६. सेवाप्रवाहमा स्वच्छता, निष्पक्षता, पारदर्शिता र नतिजामूलकता कायम गर्न सूचनाको हकसम्बन्धी व्यवस्थालाई प्रभावकारी ढङ्गले लागु गर्ने, कार्य सम्पादन सम्झौता प्रणालीलाई बढावा दिने । प्रत्येक सार्वजनिक निकायले नागरिकको सूचनाको हकको सम्मान र संरक्षण गर्नुपर्ने, वर्गीकरण र अद्यावधिक गरी सार्वजनिक प्रकाशन, प्रसारण गर्ने, नागरिकको पहुँच सरल र सहज बनाउने,
७. सेवाप्रवाहमा देखापर्ने कमी कमजोरी हटाउन सेवाग्राहीहरूको सरोकार समूह वा उपभोक्ता समूहहरूलाई निर्णय निर्माणमा सार्थक सहभागिता गराउने, उनीहरूको संस्थागत विकासमा सघाउने र साभेदारीसाथ अधि बढ्ने पद्धति कायम गर्ने ।
८. अतिरिक्त शुल्क तिरेर चाँडो सेवा लिन पाउने, संकटमा परेकालाई सेवाशुल्क छुट दिने, सहूलियत कार्ड एवं लक्षित वर्ग सेवा जस्ता कार्यक्रमहरू सञ्चालन गर्ने ।
९. नापी कार्यालय र मालपोत कार्यालय नजिकै राख्दा सेवाग्राहीलाई सहज हुने भएकाले सोही बमोजिमको व्यवस्था मिलाउन पर्ने ।
१०. सेवाप्रवाहमा संलग्न निकाय तथा कर्मचारीलाई कानूनी शासनको मर्म अनुरूप आचारसंहिता लागु गर्ने र पुरस्कार र दण्डको उचित व्यवस्था गर्ने । सेवाप्रवाह अवरुद्ध हुने गरी बन्द, हडताल आदि गर्न नपाउने व्यवस्था कडाइका साथ लागु गर्ने ।
११. अहिलेको समस्या संरचनासँग भन्दा पनि संस्कारसँग वढी सम्बन्धित भएको हुँदा प्रत्येक जिम्मेवार व्यक्ति वा पदाधिकारीले आफ्नो संस्कार सुधार गर्नमा ध्यान दिन सके विद्यमान समस्या समाधान भइ जनताले पाउने सेवाप्रवाहमा प्रभावकारिता आउँछ ।
१२. अस्पतालमा विशेषज्ञ सेवा, आकस्मिक सेवा दिने स्वास्थ्यकर्मीको अभाव भएको हुँदा आवश्यकता अनुसार डाक्टर लगायतका स्वास्थ्यकर्मीको दरबन्दी पुनरावलोकन तथा रिक्त दरबन्दी समयमै पूर्ति गरीनु पर्ने ।
१३. कार्य सरलीकरण, छरितोपना, पारदर्शिता, मितव्ययिता बढाउन र सेवाग्राही सम्पर्कबाट हुन सक्ने दुरुपयोग रोक्न ई गभरनेन्स राम्रो उपाय मानिएकोले तदनुरूप सेवाप्रवाहमा पनि कागजरहित सेवाप्रणाली लागु गर्दै जाने ।
१४. वर्षको कुनै दिन कुनै जिल्लाको सदरमुकामका केही कार्यालयहरूमा कहिलेकाँही मात्र गरीने सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्यले सही प्रतिनिधित्व गर्न सक्दैन । त्यसैले यस्तो सर्वेक्षण कार्य स्थानीय स्तरमा पनि भइरहनु पर्दछ । सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्दा सेवाग्राहीको साथै सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीहरूको समेत सन्तुष्टी/असन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्नुपर्ने ।

१५. कार्य सम्पादनका लागि आवश्यक भौतिक सामग्री, उपकरण र कार्यस्थलको विन्यास मिलाउने ।
१६. सूचनाको हकसम्बन्धी ऐन अनुरूपका व्यवस्थालाई प्रभावकारी र अभि विस्तार गर्ने ।
१७. कार्यालयगत रूपमा स्तरीय सेवाप्रवाह निर्देशिका वा कार्य निर्देशिका बनाएर लागु गर्ने । सेवाप्रवाहमा एकरूपता, विशिष्टीकरण र पहुँच पुऱ्याउन समग्र सेवाप्रवाह निर्देशिका बनाई लागु गर्ने ।
१८. क्षतिपूर्तिसहितको नागरिक बडापत्रको अवधारणा लागु गर्दै जाने ।
१९. सरकार र नागरिकबीचको सु-सम्बन्धलाई अभि प्रगाढ बनाई सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन सेवाग्राही, सर्वसाधारण, नागरिक समाज, राजनीतिक दल, स्थानीय बुद्धिजीवीहरूको राय सुझाव सल्लाहका आधारमा सुधारका कार्यहरू सञ्चालन गर्ने गराउने ।
२०. गोप्यतामुखी कार्यसंस्कृतिलाई छरितो, प्रष्ट र निश्चित, सरल, न्यून लागतको र पारदर्शी कार्यसंस्कृतिले प्रतिस्थापन गर्ने ।
२१. सरकारी दस्तुर बुझाउनुपर्ने कार्यालयहरूमा के कति सरकारी दस्तुर बुझाउन पर्ने हो उक्त कुरा सर्वसाधारण सेवाग्राहीले सहजै बुझ्ने गरी सुसूचित हुने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने र सो बमोजिम भए नभएको नियमित अनुगमन हुने व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
२२. सेवाप्रवाहको मूल्याङ्कनका आधारमा कार्यालयहरूको स्तरीकरण गर्ने । स्तरीकरणका आधारमा कार्यालयको बजेट तथा कार्यक्रम तय गर्ने तथा यी कार्यहरू पारदर्शी गर्ने ।
२३. पैरवी, दबाब र खबरदारी एवं रचनात्मक सल्लाह सुझाव प्रदान गर्न सक्ने सक्षम नागरिक समाजको क्रियाशीलताको लागि आवश्यक सहयोग एवं समन्वय गर्ने गराउने ।
२४. **E-Governance** -विद्युतीय सरकारको अवधारणा अनुरूप 'कागजरहित प्रशासन' सम्म पुग्नका लागि 'कम कागज' को छरितो र चुस्त कार्यप्रणालीलाई जोड दिने ।
२५. कार्यालयले सम्पादन गर्ने काम कारवाहीका बारेमा सर्वसाधारणलाई विभिन्न प्रकाशन, संचार माध्यम, होर्डिङ्ग बोर्ड, नागरिक अन्तरक्रिया, नागरिक तथा संचारकर्मी सहितको संयुक्त अनुगमन जस्ता क्रियाकलापहरू संचालन गरीनु पर्ने

४.१.३ व्यवस्थापकीय सुधार सम्बन्धी सुझावहरू :-

१. कार्यालयले सम्पादन गर्ने काम कारवाहीका बारेमा सर्वसाधारणलाई जानकारी गराउन विभिन्न प्रकाशन, संचार माध्यम, होर्डिङ्ग बोर्ड, नागरिक अन्तरक्रिया, नागरिक तथा संचारकर्मी सहितको संयुक्त अनुगमन जस्ता क्रियाकलापहरू संचालन गरिनु पर्ने ।
२. अपाङ्ग, अशक्त, वृद्ध तथा जिल्लाका टाढाका भेगबाट सेवा लिन आउने सेवाग्राहीहरूका लागि सेवा प्रवाहमा विशेष व्यवस्था गर्ने । सेवाग्राहीहरूको लागि सहयोग कक्ष, आवश्यक फारामहरूको उपयुक्त व्यवस्था, खानेपानीको व्यवस्था शौचालय, प्रतिकक्षालय, चमेनागृह, सरसफाई र सुरक्षा सम्बन्धी आवश्यक व्यवस्था मिलाउने ।
३. सेवाग्राहीहरूमा नागरिक वडापत्रको महत्व तथा तिनको उपयोगको बारेमा जानकारी गराउने, सो को व्यापक रूपमा प्रचार प्रसार गर्ने गराउने, साथै राखीएका वडापत्रहरू पनि समय समयमा अपडेट गर्ने, पढ्न सकिने र उपयुक्त स्थानमा राखी सेवाग्राहीमैत्री बनाउने ।

४. सेवा प्रवाहमा सूचना प्रविधिको प्रयोग बढाउन दक्ष जनशक्ति, प्रविधिमैत्री कार्यशैली, आवश्यक श्रोत साधन तथा उपकरणहरूको उपयुक्त व्यवस्था मिलाउने ।
५. नागरिक समाज, संचार माध्यम, स्थानीय सामाजिक संघसंस्था, वुद्धिजीवीहरूसंग छलफल अन्तरक्रिया तथा राय सुभाबहरू लिई सुधारका लागि प्रयासहरू थाल्ने ।
६. गुनासो सुन्ने अधिकारी तोक्ने, तोकिए पनि निजलाई स्पष्ट जिम्मेवारी प्रदान गर्ने, गुनासो अभिलेख गर्ने, गुनासो सुन्ने अधिकारीहरूलाई सो सम्बन्धी तालिमको समेत आवश्यकता रहेको छ ।
७. सेवाग्राहीहरूबाट सेवा प्रदायक निकाय तथा कर्मचारीहरूको मूल्याङ्कन हुने परिपाटी शुरुवात गर्ने ।
८. सिकायत पेटिकाको उपयोग बढाउने । सिकायत पेटिका खोलिने प्रकृया , समय र परेका सिकायत उपर सुनुवाईको विश्वसनीयता बढाउन पहल गर्ने साथै गुनासो व्यवस्थापनमा विद्युतीय माध्यमको प्रयोग बढाउने ।
९. कर्मचारीलाई आवश्यक तालिम, स्पष्ट कार्यविवरण, तोकिएको कामप्रति जिम्मेवार तुल्याउने । सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउने विषयमा समय समयमा सेवाग्राहीहरूका प्रतिक्रियाहरू लिने, निकायगत समन्वय कायम गर्ने, सार्वजनिक सुनुवाई, घुम्ती सेवा जस्ता कार्यक्रमहरू संचालनमा सक्रियता देखाउने ।
१०. तालुक निकायहरू, सरोकारवाला निकायहरू, संचार माध्यम र नागरिक समाजका प्रतिनिधिहरूबाट समेतबाट प्रवाह गरिएको सेवाको प्रभावकारिताको सम्बन्धमा नियमित अनुगमन तथा मूल्याङ्कन हुने परिपाटी बसाल्ने ।

सर्वेक्षणमा सेवाग्राहीहरू स्वतः स्फूर्त रूपमा सहभागी हुन सक्ने र यस प्रति विश्वास बढाउन वैज्ञानिक विधि र प्रकृयाका आधारमा सर्वेक्षण कार्य गर्ने गराउने । सेवा प्रवाह प्रभावकारी किन भएन भन्ने कुरा सेवाग्राहीको उत्तर मात्र पर्याप्त होइन, कार्यालयको भौतिक, मानवीय, वित्तीय सुविधा एवं तालिम तथा वृत्ति विकासका अवसरहरूको पनि मूल्यांकन गरी यथार्थ अवस्था एकित गर्न आवश्यक भएको । यो विषय बहुआयामिक भएकोले समग्र व्यवस्थापकीय पक्षहरूमा सुधार गर्दै लैजान सकिनेमा मात्र जनविश्वास आर्जन गर्न सकिन्छ ।

निष्कर्ष

सार्वजनिक सेवा सरकार र जनताको बीचको सङ्गमबिन्दु पनि हो । यस्तो सेवाप्रवाहको आधारमै जनताले सरकारप्रतिको धारणा निर्माण गर्दछ । सेवाप्रवाहको परिमाण, गुणस्तर र कार्यकुशलतामा नै सरकारको कार्यकुशलता मापन गर्न सकिन्छ । देशमा सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन विभिन्न नीतिगत, संस्थागत र संरचनागत प्रयासहरू गरिएका छन् । हाम्रा मूल समस्या नीतिभन्दा नियत र सिद्धान्तभन्दा व्यवहारमा देखिएको छ । थुप्रै कानूनी प्रावधान हुँदा हुँदै पनि मुलुकी प्रशासन अपेक्षित रूपमा जवाफदेही र पारदर्शी नभएको भनी समय समयमा आलोचित भइरहने अवस्था छ । सार्वजनिक सेवाप्रवाहको सफलताले नै जनताको सरकारप्रतिको विश्वसनीयता वृद्धि हुन गई जनसन्तुष्टी बढ्दछ । पछिल्लो समयका विश्वव्यापीकरण र उदारीकरणको प्रभाव तथा जनतामा भएको सचेतनाका कारण

सेवाको मागमा विविधता, गुणस्तरीयता र शीघ्रताको अपेक्षा बढेको छ । यसले प्रमुख सेवाप्रदायक सरकारमा चुनौती थपेको छ । साथै बहुपात्रको उपस्थितिले त्यसको सहजीकरण र नियमन गर्नसमेत सरकार थप प्रभावकारी बन्नुपर्ने अवस्था सृजना भएको छ । कार्यान्वयनको सन्दर्भमा नीतिभन्दा नियत र उत्प्रेरणाको कमी देखिन्छ । यसकारण पारदर्शी निर्णय प्रक्रिया, कार्यसम्पादन सूचकाङ्कको व्यवस्था जस्ता व्यवस्थापकीय विधिहरूको प्रयोग गरिएमा नतिजामुखी प्रशासन बनाउन सक्ने अवस्था देखिन्छ ।

सेवाग्राहीले सेवा पाएको अनुभूति भएको अवस्थामा सरकारले जनताप्रतिको दायित्व निर्वाह गरेको ठहरिन्छ । शान्तिसुरक्षा, आधारभूत आवश्यकताका वस्तु एवम् सेवाको न्यूनतम गुणस्तर र उपलब्धताको सुनिश्चितता कायम गराउन सरकारले नियमित रूपमा प्रयास गरेको छ । निजी एवं गैरसरकारी क्षेत्रको कार्यस्तर सरकारी कार्यस्तरका तुलनामा स्तरीय हुँदै आएको सन्दर्भमा सरकारी सेवालाई तुलनात्मक रूपमा स्तरीय, विश्वसनीय, भरपर्दो बनाउनु जरूरी भएको छ । जनताका माग एवम् अपेक्षाहरू वृद्धि हुँदै गएको सन्दर्भमा सरकारको एकलो प्रयासबाट मात्र सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी गराउन नसकिने स्पष्ट छ । यस परिप्रेक्षमा सार्वजनिक सेवाप्रवाहलाई प्रभावकारी तुल्याउन सम्वद्ध सबै सरोकारपक्षहरूको निरन्तर सहयोग, समन्वय र सहकार्यबाट नै बाँकी कार्यभार पूरा गर्न सकिन्छ ।

नेपाल सरकार
मन्त्रालय/विभाग/कार्यालय

.....
सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षण फाराम

१. यस कार्यालयको कामहरु बारे तपाईंलाई थाहा छ ☐ थाहा छैन ☐
२. तपाईंले यस कार्यालयबाट प्राप्त गर्न खोज्नु भएको सेवा प्राप्त भयो ☐ भएन ☐
३. तपाईंको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन ?
- ☐ सेवा लिनको लागि आवश्यक कागज नभएर
- ☐ सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर
- ☐ सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर
- ☐ प्रक्रिया नमिलेर
- ☐ अन्य
४. कार्यालयको बडापत्र अध्ययन गर्नु भयो ? (क) गरें र बुझें (ख) गरे तर बुझिन
५. नागरिक बडापत्रमा तोकिएको समयमा सेवा प्राप्त भयो ☐ भएन ☐
६. कर्मचारीहरुले तपाईंले सोधेको बिषयमा आवश्यक जानकारी दिनु भयो ☐ दिनुभएन ☐
७. तपाईंले कार्यालयबाट सेवा प्राप्त गर्न तोकिएको शुल्क भन्दा बढी रकम तिर्नु पर्यो ☐ परेन ☐
८. निम्न कुराहरुबारे तपाईंको दृष्टिकोण के छ ?

सि.नं.	बिषय	राम्रो	ठिकै	नराम्रो	नभएको
क.	सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समय				
ख.	कार्यालयको भौतिक पूर्वाधार शौचालय, परिसर, क्यान्टिन आदी				
ग	सेवा शुल्क / दस्तुर				
घ	कर्मचारीहरुको सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार				

ड	कर्मचारी पहिचान खुले ड्रेस र परिचयपत्र				
च	गुनासो सुनुवाईको व्यवस्था				

९. कार्यालयको समग्र काम कारवाही । सेवा प्रवाह तपाईंलाई कस्तो लाग्यो ?

राम्रो ☐ ठीकै ☐ नराम्रो ☐

१०. तपाईंले यस कार्यालयको कामलाई स्तर निर्धारण गर्नु पर्दा कसरी स्तर निर्धारण गर्नु हुन्छ :-

अति उत्कृष्ट ☐ उत्कृष्ट ☐ ठीकै ☐ नराम्रो ☐

११. कार्यालयमा सेवाग्राहीको दृष्टिकोणबाट गर्नुपर्ने सुधार बारे सुझाव दिनुहोस -

नाम:-

ठेगाना:-

सम्पर्क नं. :-

मिति :-

नोट : - यो फारम भरी कार्यालयको सेवा प्रवाह सुधार गर्न सेवाग्राहीहरूको पृष्ठपोषण तथा सुझाव प्राप्त गर्ने प्रयासमा सहयोग गरिदिनु हुन अनुरोध छ ।