राप्ती सोनारी गाउँपालिकाको

नागरिक सन्तुष्टी सर्वेक्षण प्रतिवेदन

आ.व.२०८१/०८२

पेश गर्ने :

उत्पीडित सामुदायिक विकास केन्द्र, बाँके
(OCDC-Banke)
कोहलपुर ११, बाँके
फोन नं. : ०८१-५४०२७७
ईमेल :ocdcmidwest@gmail.com

राप्ती सोनारी गाउँपालिकाको नागरिक सन्तुष्टी सर्वेक्षण प्रतिवेदन, २०८२

१.नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको पृष्ठभुमी : नेपाललको संविधानले अधिकार सम्पन्न स्थानीय तहको परिकल्पना गर्दै स्थानीय सरकारलाई महत्वपूर्ण अधिकारहरु प्रदान गरेको छ । स्थानीय तहलाई अधिकारको साथसाथै नेपालको विभिन्न संघीय कानूनले स्थानीय सरकारलाई आफ्नो नागरिक प्रति बढी जवाफदेही हुन बाध्यकारी अवस्था समेत सिर्जना गरेको छ । यसका लागि संघीय कानूनले विभिन्न किसिमको सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु प्रयोग गर्नका लागि विभिन्न निर्देशिन दिनुका साथै नमूना कानूनहरु बनाएर परिपत्र गरिएको छ । सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु तोकिएको समय अवधिहरुमा प्रयोग नगरे स्थानीय तह संस्थागत क्षमता स्वमूल्याङ्कन (LISA) अर्न्तगत अंक कटौती हुने र जसबाट संघ तथा प्रदेश सरकारबाट प्रदान गरिने अनुदानहरुमा कटौती हुनेस्थानीय तह संस्थागत क्षमता स्वमूल्याङ्कन (LISA) कार्यविधि, २०७७ मा व्यवस्था गरिएको छ । यसले पनि स्थानीय तहहरुलाई विभिन्न खालका सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरु अपनाउनका लागि बाध्य पनि बनाएको छ र प्रोत्साहन पनि गरेको छ ।

यस राप्ती सोनारी गाउँपालिकाले आफ्नो गाउँपालिकामा सार्वजनिक जवाफदेहिता अभिबृद्धिका एवं पारदर्शिता र सुशासन कायम राख्न तथा नागरिकहरुलाई प्रभाकारी सेवा प्रवाह र विकास निर्माणको कार्यलाई गुणस्तीय बनाउन "**सार्वजनिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि, २०८०**" निर्माण गरेको छ । यसै कार्यविधि बमोजिम पालिकाले विगत वर्षहरु देखि नै नियमित रुपमा सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक परिक्षण, नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण, उजुरी/गुनासो पेटिका, नागरिक वडा पत्र, डिजिटन हाजिरी, योजना सूचना पार्टी, योजनाहरुको सार्वजनिक परिक्षण, नागरिक सहायता कक्ष (हेल्प डेस्क), नागरिक एप र गुनासो सुनुवाई जस्ता सार्वजकि जवाफदेहिताका विधिहरुको माध्यामबाट सुशासन प्रवर्द्धन गर्दै आई रहेको छ । गाउँपालिकाका यिनै पहलहरुमा थप टेवा पुऱ्याउन गाउँपालिका, विषयगत शाखा, वडा कार्यालय र सेवा केन्द्रले प्रदान गरेको सेवा सुविधा र विकास निर्माण कार्यको सेवा लिएका सेवाग्राही (सेवा सुविधा प्राप्त गरेका व्यक्तिहरु) लागि यस पालिकाको आर्थिक सहयोगमा उत्पीडित सामुदायिक विकास केन्द्र (OCDC-Banke) कोहलपुर, बाँके द्वारा राप्ती सोनारी गाउँपालिकामा नागरिक सन्तुष्टी सर्वेक्षण गरिएको हो ।

२.सर्वेक्षणको उद्देश्य :-सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणका उद्देश्यहरु निम्न बमोजिम रहेका छन् :-

१. गाउँपालिका, वडा, विषयगत शाखा र सेवा केन्द्रले प्रवाह गर्ने विविध सेवाहरु प्रति नागरिकको सन्तुष्टिको स्तर लेखाजोखा गर्ने

२. गाउँपालिका, वडा, विषयगत शाखा र सेवा केन्द्रले प्रवाह गर्ने सेवाहरु प्रति नागरिकहको असन्तुष्टि रहेका क्षेत्रहरको पहिँचान गर्ने ।

३. गाउँपालिका र वडा कार्यालयमा सुशासनको अवस्था बारे आम सेवाग्राहीको धारणा बुझ्न र सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरुको पहिचान गर्ने ।

४. गाउँपालिकाको समग्र सेवा प्रवाह र सुशासन प्रवर्द्धनमा देखिएका नागरिकहरुको असन्तुष्टिहरुलाई सम्बोधन गर्न गाउँपालिकालाई पृष्ठपोषण प्रदान गर्ने ।

३. सर्वेक्षणको विधि : राप्ती सोनारी गाउँपालिकाका वडा नं. १ देखि ९ सम्मका बिभिन्न टोल/गाउँहरुमा बसोवास गर्ने वडा कार्यालय, सेवा केन्द्र, विषयगत शाखा र गाउँपालिकाको कार्यालयबाट विगत ६ महिना भित्र सेवा लिएका १०५० जना सेवाग्राहीहरुसँग सेवा प्रदायक संस्था उत्पीडित सामुदायिक विकास केन्द्र (OCDC-Banke) बाँकेका तालिमप्राप्त सर्वक्षेकहरु उपस्थित भई अन्तरवार्तामा आधारित भएर तयार गरिएको छ । जसमा

गाउँपालिका, वडा कार्यालय, विषयगत शाखा कार्यालय र सेवा केन्द्रले प्रदान गरेको सेवासुविधा र विकास निर्माणको गुणस्तरसँग सम्बन्धित बिभिन्न १३ वटा प्रश्नहरु समावेश भएको फारमहरु भरेर अभिमत संकलन गर्ने काम गरिएको थियो । जसमा मुख्यतया ३ किसिमका विधिहरु अपनाइएका थिए ।

- स्थलगत अनुगमन
- प्रश्न उत्तर
- अन्तरवार्ता

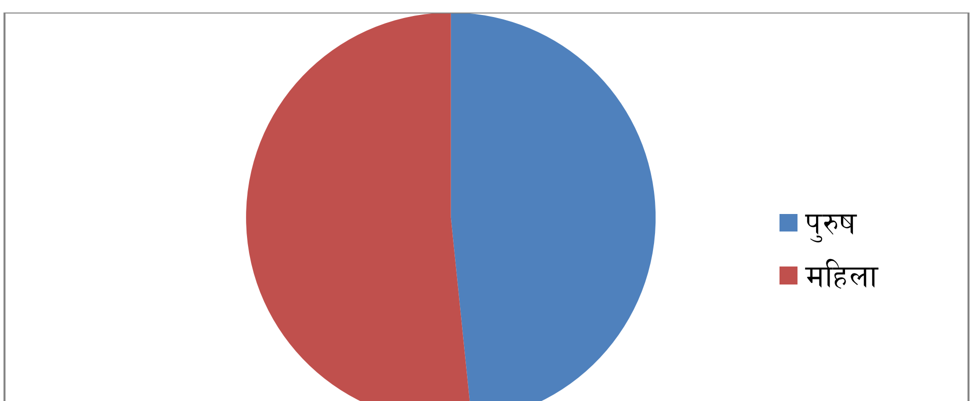
४. सर्वेक्षणको सिमा तथा क्षेत्र :

- गाउँपालिकाको कुल जनसंख्या ६६४४५ मध्ये १०५० जनालाई मात्र सर्वेक्षणमा समेटिएको ।
- पालिकाबाट सेवा लिएको व्यक्तिलाई मात्र सर्वेक्षणले समेटेको ।
- प्रत्येक प्रश्नमा समेटिएको जनसंख्यालाई कुल १०० प्रतिशत मानि गणना गरिएको ।
- कुनै पनि प्रश्नमा सर्वेक्षणमा सहभागी व्यक्ति तटस्थ नरहेको ।
- नमुना सर्वेक्षण भएकोले पालिकाको समस्त विवरण स्पष्ट नसमेटेको ।
- प्रश्नावली विधि मार्फत प्रत्यक्ष अन्तवार्ताको प्रयोग गरिएको ।
- विगत ६ महिना भित्रमा सेवा लिन कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरुलाई मात्र समेटिएको ।

५.नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको नतिजाको विश्लेषण : यस नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको लागि प्रत्येक वडामा १०० जना सेवाग्राहीहरु गरी ९ वटा वडाबाट ९०० जना र पालिकाबाट सेवा लिएका १५० जना गरी जम्मा १०५० जना सेवाग्राहीहरुलाई नमूनाको रुपमा लिई अन्तरर्वा लिइएको थियो ।

५.१ सर्वेक्षण कार्यक्रममा सहभागी महिला तथा पुरुषको विवरण : यस सर्वेक्षणमा सहभागी भएका कुल १०५० जना सहभागी भएका कुल उत्तरदाता/सेवा प्राप्त गरेका नागरिकहरुमा महिला ५३९ जना अर्थात ५१.३३ प्रतिशत र पुरुपष तर्फ ५११ जना अर्थात ४८.६७ प्रतिशत रहेका थिए ।

लिङ्ग	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
महिला	७१	५३	६५	६३	४९	५८	४९	६७	६४	५३९	५१।३३
पुरुष	४८	६५	४८	५३	५४	५३	६८	६१	६१	५११	४८।६७
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०४४**	**१००**



५.२ सर्वेक्षणको जातजाती अनुसार जनसांख्यिकी विवरण : यस नागरिक सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्यक्रममा सहभागी भएका उत्तरदाताहरु मध्ये सबै भन्दा बढी आदिवासी जनजाती ४२.५७ प्रतिशत, अन्य (ब्राह्मण, क्षेत्री, ठकुरी, दशनामी) ४०.६७ प्रतिशत, दलित (पहाडी र मधेशी दलित) १२.९५ प्रतिशत र मधेशी मुस्लिम समुदायको ३.८१ प्रतिशत रहेको छ । यस गाउँपालिकाको वडा नं.१,३,४,५,६ र ७ मा थारु समुदाय, आदिवासी जनजाती, मधेशी, मुस्लिम र अल्पसंख्यक खुना समुदायको बहुल रुपमा बसोबास रहेको पाईन्छ भने अन्य वडामा मिश्रित समुदायको बसोबास रहेको छ ।

जातजाति	वडाहरु									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
आदिवासी जनजाति	४७	३५	८३	३५	५९	४५	४९	४२	५२	४४७	४२।५७
मधेशी मुस्लिम	०	०	०	०	०	३	३७	०	०	४०	३।८१
दलित	१७	१६	१२	१९	१३	९	१०	२१	१९	१३६	१२।९५
अन्य	५५	६७	१८	६२	३१	५४	२१	६५	५४	४२७	४०।६७
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०५०**	**१००**

५.३ सर्वेक्षणमा सहभागीको पेशागत विवरण : यस सर्वेक्षण कार्यक्रमको अर्न्तवार्तामा सहभागी भएका उत्तरदाताहरु मध्ये सबै भन्दा धेरै कृषि पेशामा आश्रीत झण्डै ५१.२४ प्रतिशत रहेका थिए, भने २३.८१ प्रतिशत मजदुरी गर्ने, १३.२४ प्रतिशत व्यापार व्यवसाय गर्ने, २.७६ प्रतिशत शिक्षक, ६.२८ प्रतिशत विद्यार्थीहरु र अन्य रोजगारी तथा पेशा व्यवसायमा आवद्ध २.६६ प्रतिशत रहेका थिए । यसबाट के स्पष्ट हुन्छ भने राप्ती सोनारी गाउँपालिकाको जिविकोपार्जनको मूख्य आधार भनेको कृषि नै हो भन्ने स्पष्ट हुन्छ ।

पेशा	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
कृषि	५१	५४	७४	६७	५९	६२	५९	५६	५६	५३८	५१।२४
मजदुरी	४२	३५	१८	२६	२९	१३	२९	३७	२१	२५०	२३।८१
शिक्षक	२	३	२	३	१	५	४	७	२	२९	२।७६२
व्यापार व्यवसाय	१५	१७	१२	१४	८	१६	१५	१९	२३	१३९	१३।२४
विद्यार्थी	९	८	७	५	४	९	६	७	११	६६	६।२८६
अन्य	०	१	०	१	२	६	४	२	१२	२८	२।६६७
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०५०**	**१००**

५.४ सर्वेक्षणमा सहभागीहरुको शैक्षिक योग्यताको विवरण : यस सर्वेक्षण कार्यको अर्न्तवार्तामा सहभागी भएका उत्तरदाताहरु मध्ये सबै भन्दा धेरै सामान्य लेखपढ गर्न जान्ने २२.५७ प्रतिशत, कक्षा १-८ सम्म २३.८१ प्रतिशत, कक्षा ९-१० सम्म २६.४८ प्रतिशत, १०+२ सम्म २०.८६ प्रतिशत, स्नातक २.५७ प्रतिशत र स्नाकोत्तर सम्म अध्ययन गरेका ०.१९ प्रतिशत सहभागी भएका थिए ।

शिक्षा	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
सामान्य लेखपढ	२१	२७	३५	२४	२३	२९	३२	२१	२५	२३७	२२।५७
कक्षा १-८	२९	३२	२८	३४	२८	३६	३६	३३	३१	२८७	२७।३३
कक्षा ९-१०	३१	२९	२६	३२	३३	२९	२३	३७	३८	२७८	२६।४८

कक्षा ११०+२	३४	२८	२१	२५	१८	१४	१८	३३	२८	२१९	२०।८६
स्नातक	३	२	३	१	१	३	७	४	३	२७	२।५७१
स्नाकोत्तर	१	०	०	०	०	०	१	०	०	२	०।१९
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०५०**	**१००**

६.विषयगत प्रश्नको नतिजाहरु : यस राप्ती सोनारी गाउँपालिका, विषयगत शाखा, सेवा केन्द्र, आधारभूत अस्पताल एवं स्वास्थ्य सेवा केन्द्रहरु र वडा कार्यालयबाट आ.व.२०८१/०८२ मा वडा नं. १ देखि ९ सम्मका बिभिन्न क्षेत्र, टोल, गाउँ र समुदायमा बसोवास गर्ने सार्वजनिक सेवा लिएका १५१० जना नागरिक हरुको घरदैलोमा सेवा प्रदायक संस्था उत्पीडित सामुदायिक विकास केन्द्र (OCDC-Banke), बाँकेका सर्वेक्षकहरु उपस्थित भएर फारम भरिएको थियो । जसमा प्रवाह गरिएको सेवा सुविधा र विकास निर्माण संग सम्बन्धित बिभिन्न प्रश्नहरु सावेश भएको फारमहरु सबैको छुट्टाछुट्टै भरेर अभिमत लिने काम भएको थियो । फारममा १० प्रश्नहरु मुल प्रश्न र ३ वटा सहायक प्रश्नहरु सोधिएको थियो । जसको नतिजा देहाय बमोजिम रहेको छ ।

१. तपाईले कार्यालयको वडापत्र देख्नु भयो वा भएन ?

नतिजा	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
देखें	८८	८५	९२	९१	८९	८४	८२	९३	९७	८०१	७६।२८६
देखिन	३१	३३	२१	२५	१४	२७	३५	३५	२८	२४९	२३।७१४
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०५०**	**१००**

२. तपाई के कामको लागि आउनु/जानु भएको थियो ?

नतिजा	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
परिचय पत्र र भोटिङ्ग कार्ड	५	१०	५	७	४	७	५	१२	९	६४	६।०९५२
सिफारिस लिन	२८	१५	१६	१६	१५	१७	१७	२३	१६	१६३	१५।५२४
राजश्व बुझाउन (मालपोत, सम्पती कर, बहाल बिटौरी कर, व्यवसाय कर आदि)	१७	२१	१४	१७	२३	२६	२४	२१	२७	१९०	१८।०९५
व्यक्तिगत घटना दर्ता	१२	१५	१३	९	६	७	५	३	६	७६	७।२३८१
आर्थिक सहयोग	७	१२	५	३	२	६	२	९	६	५२	४।९५२४
योजना माग	६	१०	६	५	३	८	३	८	४	५३	५।०४७६
कृषि तथा पशुपन्छी सम्बन्धी	९	१३	८	१२	१४	८	१५	१९	२१	११९	११।३३३
स्वास्थ्य सेवा	२९	२१	४३	३९	२६	२४	३२	२१	२६	२६१	२४।८५७
सामाजिक सुरक्षा भत्ता	४	१	१	५	९	६	१२	७	८	५३	५।०४७६
अन्य	२	०	२	३	१	२	२	५	२	१९	१।८०९५
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०५०**	**१००**

३. तपाईको काम कति समयमा पूरा भयो ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
१ घण्टा भित्र	५३	६१	६९	७२	५२	४५	३१	५५	५८	४९६	४७।२३८
१ देखि ३ घण्टा	५४	४२	३४	३८	३९	५१	५९	६२	५६	४३५	४१।४२९
१ दिन	१२	८	५	३	१२	१५	१९	११	९	९४	८।९५२४
,२ दिन	०	५	५	२	०	०	८	०	२	२२	२।०९५२
३ दिन देखि १ महिना वा त्यो भन्दा बढी	०	२	०	१	०	०	०	०	०	३	०।२८५७
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०५०**	**१००**

४.तपाईंको काम सम्पन्न नभए किन भएन ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
सेवा लिनको लागि आवश्यक कागजात नभएर	१५	६	२	२	५	३	०	३	०	३६	२९।०३२
सेवामा लाग्ने शुल्क तथा दस्तुर नभएर	०	०	०	०	०	०	०	०	०	०	०
सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी तथा पदाधिकारी नभएर	०	५	२	०	०	१	३	०	१	१२	९।६७७४
प्रक्रिया नमिलेर	५	१६	१	८	४	८	७	९	१३	७१	५७।२५८
अन्य	०	०	२	१	०	०	१	०	१	५	४।०३२३
जम्मा	**२०**	**२७**	**७**	**११**	**९**	**१२**	**११**	**१२**	**१५**	**१२४**	**१००**

५. कार्यालयमा काम गराउँदा राजश्व बुझाउनु भयो वा भएन ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
बुझाएँ	६६	६३	४९	६२	६७	७१	७६	८३	८७	६२४	५९।४२९
बुझाईन	५३	५५	६४	५४	३६	४०	४१	४५	३८	४२६	४०।५७१
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०५०**	**१००**

५.१ बुझाउनु भएको भए कति बुझाउनु भयो ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
रु.२५ देखि १००	१७	२३	२५	३१	३५	१९	१८	२६	१८	२१२	३४।०२९
रु.१०१ देखि २००	२६	१८	२१	२३	१९	२९	३२	३६	२७	२३१	३७।०७९
रु.२०१ देखि ५००	१२	१४	३	८	११	१९	२१	१५	३१	१३४	२१।५०९
रु.५०१ देखि माथि	११	८	०	१	२	४	५	६	९	४६	७।३८३६
जम्मा	**६६**	**६३**	**४९**	**६३**	**६७**	**७१**	**७६**	**८३**	**८५**	**६२३**	**१००**

५.२ रसिद अनुसार वा सो भन्दा बढि बुझाउनु भयो ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
रसिद अनुसार	६६	६३	४९	६३	६७	७१	७६	८३	८५	६२३	१००
रसिदमा लेखिए भन्दा धेरै	०	०	०	०	०	०	०	०	०	०	०
जम्मा	**६६**	**६३**	**४९**	**६३**	**६७**	**७१**	**७६**	**८३**	**८५**	**६२३**	**१००**

६. काम सम्पन्न नभएको विषयमा गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष गुनासो राख्नु भयो ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
राँखे	१२	१७	१५	८	११	१७	१४	५	८	१०७	७१।८१२
राखिन	८	९	६	३	२	५	६	१	२	४२	२८।१८८
जम्मा	**२०**	**२६**	**२१**	**११**	**१३**	**२२**	**२०**	**६**	**१०**	**१४९**	**१००**

७. तपाईको गुनासो समाधान भयो कि भएन ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
भयो	१०	११	१२	७	९	१४	१०	६	७	८६	७७।४७७
भएन	२	७	३	१	२	३	४	२	१	२५	२२।५२३
जम्मा	**१२**	**१८**	**१५**	**८**	**११**	**१७**	**१४**	**८**	**८**	**१११**	१००

८. कार्यालयले सेवा प्रवाहको लागि आवश्यक पर्ने सोधपुछ कक्ष, अपांगतामैत्री मार्ग वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाउनु भयो कि भएन ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
पाएँ	११२	१०४	९६	१०३	९४	८९	७२	९३	९७	८६०	८१।९०५
पाइन	७	१४	१७	१३	९	२२	४५	३५	२८	१९०	१८।०९५
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०५०**	**१००**

८.१ पाएको भए कस्तो लाग्यो ?

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
राम्रो	८२	९३	७७	६८	९४	६५	३९	८३	७६	६७७	६६।३७३
ठिकै	३७	२५	३५	१८	९	४६	५७	४५	४९	३२१	३१।४७१
नराम्रो	०	०	१	०	०	०	२१	०	०	२२	२।१५६९
जम्मा	**११९**	**११८**	**११३**	**८६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२५**	**१०२०**	**१००**

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

जवाफ	वडा									जम्मा	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
अत्यन्तै राम्रो	१४	१९	९	२१	१६	१८	७	२४	१२	१४०	१३।३३३
राम्रो	७५	६८	७२	६८	५४	६३	४३	५९	७३	५७५	५४।७६२
ठिकै/सामान्य	२८	३१	३१	२७	३३	३०	६०	४५	४२	३२७	३१।१४३
नराम्रो	०	०	१	०	०	०	७	०	०	८	०।७६१९
जम्मा	**११७**	**११८**	**११३**	**११६**	**१०३**	**१११**	**११७**	**१२८**	**१२७**	**१०५०**	**१००**

१०. विषयगत प्रश्नावलीमा नागरिकहरुको अभिमत : यसै गरी नागरिक सन्तुष्टी सर्वेक्षणको कार्य गर्ने क्रममा नागरिकहरुलाई ३ वटा विषयगत प्रश्नहरु सोधिएको थियो । सो क्रममा नागरिकहरुले दिएको अभिमत तथा सुझावहरु देहाय बमोजिम रहेका छन् ।

१०.१. सेवा लिने क्रममा दुःख पाएको भए कस्तो दुःख पाउनु भयो ?

- प्रक्रिया तथा कागजात नमिलेर फर्किनु परेको ।
- जनप्रतिनिधि र कर्मचारी नभेटिएरको हुनाले कार्यालयमा गई त्यतिकै फर्कनु पर्ने ।
- कागजी प्रक्रियागत कार्य प्रणाली हुनु ।
- कहिले काँही कार्यालयमा पेग गरेको कागजात तथा फायलहरु हराउने ।
- स्पष्ट सूचना नहुँदा सामाजिक सुरक्षा भत्ता लिन जाँदा पालो नपाई फर्कनु पर्ने ।
- पालिकाको कार्यालय पायक पर्ने स्थानमा नहुनु ।
- वडाको विभाजन समेत नमिलेकोले सेवा लिन जाँदा खर्च र समय धेरै लाग्ने ।

१०.२. गाउँपालिका/वडाको राम्रा पक्षहरु के-के हुन ?

- कर्मचारी र जनप्रतिनिधिहरुको व्यवहार राम्रो रहेको छ ।
- सेवा प्रवाहमा गाउँपालिका, विषयगत शाखा, सेवा केन्द्र र वडाले छिटो छरितो रुपमा प्रदान गर्ने ।
- गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयमा सेवाग्राहीलाई बस्ने प्रतिक्षालय, खानेपानी र शौचालयको उचीत व्यवस्थापन रहेको छ ।
- पालिका तथा वडाले सबै सूचानहरु सूचना पाटी र वेवसाईट मार्फत जानकारी गराउने गरेको ।
- वडा र पालिकामा नागरिक वडा पत्र, गुनासो पेटीका र गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गरेको

१०.३. पालिकाले सुधार गर्नु पर्ने पक्षहरु के-के छन ?

- टाढाको दुरीबाट आएका सेवाग्राहीले पशु सेवा प्राविधिका कर्मचरी वडा कार्यालयमा समयमा नपाएको सेवाग्राहीले सेवा सन्तोषजनक सेवा नपाएकोले सेवाग्राहीलाई सन्तोषजनक सेवा दिनुपर्ने र समय समयमा गाउँपालिकाका सबै वडाका ग्रामीण टोलहरुमा स्वास्थ्य शिबिर सेवा विस्तार गरिनु पर्ने ।
- वडामा निःशुल्क फोटोकपीको व्यवस्था हुनुपर्ने ।
- अझै थप सेवाहरुको वडा स्तरमा विस्तार गर्न आवश्यक छ ।

- विपन्न गरिब अपाङहरुलाई छिटो छरितो पालिका वडाले दिने सुविधा यस्ता व्यक्तत्तिहरुलाई उपलब्ध गराउनु पर्ने ।
- सामाजिक सुरक्षा भत्ता घरमा नै दिने व्यवस्था गरिनु पर्ने ।
- सबै प्रकारका औषधी निशुल्क उपलब्ध गराउनु पर्ने ।
- अनुभवी स्त्रीरोग विशेषज्ञ राखिनु पर्ने ।
- कुनै पनि फलफुलका विरुवा वडा कार्यालयमा आउदा टोल टोलका नागरिकहरुलाई खबर गर्नु पर्ने ।
- बाखा बगुंरको औषधी र आपको विरुवा समयमा नै उपलब्ध गराउनु पर्ने । भेटनरी डाक्टर टोलटोलमा अनुगमन गर्न आउनु पर्ने ।
- कर्मचारी समयमा वडा कार्यालयमा उपस्थित नभएको टाढा बाट आउने कर्मचारीलाई वडामा नै बस्ने व्यवस्था गरि सेवाग्राहीलाई सेवा दिने व्यवस्था गरिनु पर्ने ।

७. निष्कर्ष :

राप्ती सोनारी गाउँपालिकाको सेवाको सुनिश्चितताको लागि सेवाग्राही र सेवा प्रदायक सबै 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 र सेवा लिएको अधिकांश सेवागग्रहीले सकारात्मक धारणा व्यक्त गरेको पाइयो । अझैपनि कतिपय सेवाग्राहीहरु सेवाप्रति पूर्णरुपमा सन्तुष्ट रहन नसक्नुले सेवाको प्रक्रिया, कर्मचारीको सोच र सिप, समन्वय, सेवाको प्रचार-प्रचार जस्ता पक्षहरुमा सुधारलाई निरन्तरता दिन आवश्यक देखियो ।

सेवा प्रवाहको क्रममा अवलम्बन गरिएका सबल पक्षहरुलाई प्रबर्द्धन गर्नुका साथै सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई महत्वपूर्ण 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 राप्ती सोनारी गाउँपालिकालाई सेवा प्रवाहका सन्दर्भमा अनुकरणीय रुपमा स्थापित गर्न सकिन्छ ।

डिल बहादुर परियार
(अध्यक्ष)

नागरिक सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्दाको फोटोहरु

राप्ती सोनारी अस्पताल
कान तथा दाँतको रोग सम्बन्धी
नि:शुल्क स्वास्थ्य शिविर
प्राविधिक सहयोग:
आयोजक:
नेपालगन्ज मेडिकल कलेज
शिक्षण अस्पताल, कोहलपुर, बाँके
राप्ती सोनारी गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

सुझाव पेटिका
सौजन्यः पोषण परियोजना
Care/iDE/BEE Group

राप्ती सोनारी

राप्ती सोनारी गाउँपालिका
Rapti Sonari Rural Municipality
कार्यपालिकाको कार्यालय
of the Rural Municipal Executive
नागरिक आरोग्य सेवा केन्द्र
आयुर्वेद शाखा
Local Government
राप्ती सोनारी गाउँपालिका
Rapti Sonari Rural Municipality
Office Of the Rural Municipal Executive
Agaiya, Banke
Local Government
राप्ती सोनारी गाउँपालिका
Rapti Sonari Rural Municipality
Office Of the Rural Municipal Executive
Agaiya, Banke
मेलमिलाप केन्द्र
वडा नं. ९ (महादेवपुरी)

राप्ती सोनारी गाउँपालिका
९ नं. वडा कार्यालय
ढकेरी, बाँके
२०७३
सूर्तिजन्य पदार्थ निषेधित क्षेत्र
नोट:- कुनै पनि प्रकारको खैनी, सुर्ति, चुरोट, बिडि, तमाखु, सुल्फा कच्चा सुर्ति, सिगार, गुटका, पान लगायत सुर्तिजन्य पदार्थको उपभोग पूर्ण रुपमा निषेध गरिएको छ । यी पदार्थहरु प्रयोग गरिएको पाईएमा कानून बमोजिम कडा कारवाही गरिने छ ।
राप्ती सोनारी गाउँपालिका
अगैया, बाँके

६ नं वडा कार्यालय
सरसफाईमा ध्यान दिऊँ !
हरियोवन नेपालको धन
Nationalism will never die
CB Art

NANAK

प्रीति

फत्तेपुर स्वास्थ्य चौकी