

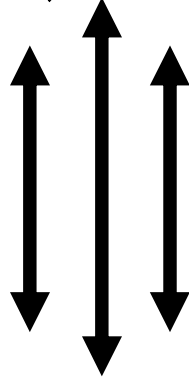
सार्वजनिक सेवा प्रवाहको विषयमा  
नागरिक सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्यक्रम, २०८०/०८१  
प्रतिवेदन



आयोजक / सहजिकरण



बास नेपाल, नेपालगन्ज बाँके



आयोजक



राप्ती सोनारी गाउँपालिका, बाँके

राप्ती सोनारी गाउँपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको विषयमा  
नागरिक सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्यक्रम, २०८०/०८१  
प्रतिवेदन

१. संस्थाको छोटो परिचय :

बास विगत २३ वर्ष देखि सामाजिक रूपान्तरणका लागि क्रियाशिल गैर सरकारी संस्था हो । २०५७ मंसिर २४ गते स्थापित यो संस्था देशमा व्याप्त भ्रष्टाचार, अनियमितता, ढिलासुस्ति, घुसखोरी जस्ता बेथितिका विरुद्ध ससक्त रूपमा क्रियाशिल रहदै आएको छ । ७७ जिल्ला शाखा, २० उपशाखा, १०० ईकाई र ५००० भन्दा बढी युवाहरु आबद्ध भएको यस संस्थाले असल शासन, सामाजिक जवाफदेहिता, सामाजिक सद्भाव, सामुदायिक सुरक्षा, युवा सशक्तिकरण, स्वयंसेवा, बाल अधिकार, बाल संरक्षण, लैंगिक हिंसा न्यूनिकरण, सामुदायिक सशक्तिकरण, सञ्चार र संस्थागत विकासका क्षेत्रमा काम गर्दै आईरहेकोछ । बास भ्रष्टाचार विरुद्धको विश्वव्यापी संस्था ट्रान्सपरेन्सी ईण्टरनेशन नेपालको आबद्ध संस्था हो ।

समाज कल्याण परिषद काठमाण्डौं, ट्रान्सपरेन्सी ईन्टरनेशनल नेपाल काठमाण्डौं, गो-गो फाउण्डेसन, गैर सरकारी संस्था महासंघ नेपाल, गैर सरकारी संस्था नेटवर्क लगायतका निकाय तथा संस्थामा आबद्ध यस संस्थाले विभिन्न सरकारी निकाय, गैरसरकारी संघ, संस्था तथा अन्तराष्ट्रिय संघ, संस्था, स्थानीय सरकार, निजी क्षेत्रसँगको सहकार्य र सहयोगमा काम गरिरहेको छ ।

२. कार्यक्रमको पृष्ठभुमी :

विश्वका धेरै मुलुकका सरकारी कार्यालयहरुले कार्यालयमा आएका सेवाग्राहीहरुलाई फुल दिएर, मुस्कुराएर, हात जोडेर नमस्कार गर्नका लागि सेवाग्राही सत्कार कक्ष, सहायता कक्ष बनाएका हुन्छन्, जुन कक्षमा कार्यरत कर्मचारीहरुले सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरुलाई स्वागत र विदाई गर्ने काम गर्दछन् तर यहाँ त्यस्तो स्वागत कक्ष स्थापना गरेको पाईदैन । सार्वजनिक सेवा प्रदान गर्ने सेवाप्रदायक र सेवा लिने सेवाग्राहीहरु बिच सुमधुर सम्बन्ध स्थापित हुन जरुरी छ । नेपालमा बाणिज्य विभाग र भन्सार विभागमा कृष्णहरि बास्कोटा प्रमुख हुँदा हेल्प डेस्क शुरुवात गरेको ईतिहास छ । अहिले सरकारले मुस्कान सहितको सेवा दिने भनेकोछ ।

सेवाग्राहीमैत्री सरकारी कार्यालय, स्थानीय सरकार बनाउनका लागि अब सेवाग्राहीलाई सन्तुष्ट पार्न सक्नु पर्दछ । जसका लागि **first come, first service** को निती अवलम्बन गर्नु पर्दछ भने अशक्त, अपाँग, जेष्ठ नागरिक, नावालक र महिलालाई सेवा प्रदान गर्दा विशेष प्राथमिकता दिनु पर्दछ । छोटो समयमा तत्काल सेवा दिदै सेवा दिन नसके सेवा उपलब्ध हुन नसक्नुको स्पष्ट कारण सेवाग्राहीलाई दिई जवाफदेहिता प्रदर्शन गर्नु पर्दछ । सरोकारवालाहरु बिच सहकार्यको विकास गरि सुभाब र गुनासो सुन्ने प्रभावकारि व्यवस्था गर्नु पर्दछ ।

सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई चुस्त, दुरुस्त पार्नका लागि स्रोतको सार्वजनिकरण, पारदर्शी कार्य संचालन, जवाफदेही कार्य शैली, नियमित सुचना प्रवाह, आवधिक कार्य योजना, कार्य प्रवाह तालिका, नतिजामुलक कार्य तालिकाको

तयारी, कार्यगत लक्ष तथा कार्य सम्पादन परिसुचक तय, कार्यक्रम र प्रगतिको सार्वजनिकरण, सहजिकरण समिति गठन, प्रभावकारी बैठक व्यवस्थापन, नागरिक गुनासो व्यवस्थापन, नागरिक बडा पत्र, समयबद्ध सेवा, हेल्प डेस्क, सेवा केन्द्रहरुको नक्शा, सेवा सम्बन्धि नारा घोषणा, कार्यक्रम वर्ष घोषणा, सार्वजनिक सुनुवाई, नमुना कार्यालयको घोषणा, सेवा प्राप्तिको उत्प्रेरणा, बैकल्पिक कर्मचारीको व्यवस्था, कार्यालयको सुव्यवस्था, संचार सुविधा, टोकन प्रणाली, उजुरी पेटिकाको व्यवस्था, सदाचार पद्धति, सत्विचार र चिन्तन, नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण, मुस्कान सहित सेवा शुरु गर्न जरुरी छ ।

उल्लेखित कार्यहरु भए, नभएको, सार्वजनिक सेवा प्रवाह बारे आम नागरिकहरुको अभिमत संकलन गर्न जरुरी छ । परिवर्तित अवस्थामा राप्ती सोनारी गाउँपालिका र सबै वडा कार्यालयबाट सेवा लिने सेवाग्राहीहरुको सन्तुष्टि विवरण संकलन गर्ने उद्देश्यले **नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण** कार्यक्रम सम्पन्न भएको छ ।

#### ६. कार्यक्रमका उद्देश्यहरु :

- सार्वजनिक सेवा, सुविधाका बारेमा नागरिकहरुको सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने ।
- नागरिकको सन्तुष्टिका बारेमा अध्ययन गरि अध्ययन सार्वजनिक गर्ने ।
- सेवाग्राहीहरुका गुनासा सेवाप्रदायक निकायसम्म पुर्याई पृष्ठपोषण दिने ।
- सार्वजनिक सेवाको प्रभावकारिताका लागि सरोकारवालाहरुलाई प्रतिबद्ध बनाउने ।
- सार्वजनिक सेवा प्रवाहका विषयमा युवाहरुको अभिमत संकलन गर्ने ।

#### ७. सर्वेक्षणको सिमा तथा क्षेत्र

- पालिकाको कुल जनसंख्या ६६,४४५ मध्ये १५१० 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 ।

#### ८. सर्वेक्षणले समेटेको लिङ्ग अनुसार जनसांख्यिकी विवरण

लिङ्ग	जनसंख्या
महिला	८११
पुरुष	६९९
कुल	१५१०

९. सर्वेक्षणको जातजाती अनुसार जनसांख्यिकी विवरण

जातजाती	वडाहरु									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
दलित	25	21	13	11	2	0	4	20	25	121	8.01
जनजाती	87	72	128	130	119	122	110	87	55	910	60.26
मधेशी मुस्लिम	0	0	9	4	0	34	22	60	0	129	8.54
अन्य	57	81	16	22	46	11	30	0	87	350	23.19
जम्मा	169	174	166	167	167	167	166	167	167	1510	100

१०. सर्वेक्षणमा सहभागीहरुको पेशागत विवरण

पेशा	वडाहरु									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
विद्यार्थी	0	8	7	1	52	9	0	0	5	82	5.43
कृषी	117	136	143	123	68	115	144	138	144	1128	74.70
रोजगार	13	8	3	8	22	11	3	11	8	87	5.77
स्वरोजगार	17	16	13	30	2	21	5	16	9	129	8.54
अन्य	22	6	0	5	23	11	14	2	1	84	5.57
	169	174	166	167	167	167	166	167	167	1510	100

## ११. सर्वेक्षणमा सहभागीहरूको शैक्षिक योग्यताको विवरण

शिक्षा	वडाहरू									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
सामान्य लेखपढ	45	8	3	20	57	9	6	15	22	185	12.25
कक्षा १-८	56	112	118	80	82	121	140	115	89	913	60.47
कक्षा ९-१०	33	28	27	41	20	26	10	25	36	246	16.29
कक्षा ११-१२	30	17	17	19	4	11	9	8	16	131	8.68
स्नातक	2	8	1	7	2	0	1	3	3	27	1.79
स्नाकोत्तर	3	1	0	0	2	0	0	1	1	8	0.53
जम्मा	169	174	166	167	167	167	166	167	167	1510	100

## १२. सर्वेक्षणको विधि

राप्ती सोनारी गाउँपालिकाका वडा नं. १ देखि ९ सम्मका विभिन्न समुदायमा बसोवास गर्ने सार्वजनिक सेवा लिएका १५१० जना नागरिक हरुको घरदैलोमा सर्वेक्षकहरु उपस्थित भएर फारम भरेका थिए । गाउँपालिका, वडा कार्यालय र अन्य सार्वजनिक निकायको सेवा, सुविधा र विकास निर्माण संग सम्बन्धित विभिन्न प्रश्नहरु सावेश भएको फारमहरु सबैको छुट्टाछुट्टै भरेर अभिमत लिने काम भएको थियो । फारममा १० प्रश्नहरु र ३ वटा सहायक प्रश्नहरु सोधिएको थियो ।

## १३. सर्वेक्षण नतिजा सार्वजनिकरण कार्यक्रम : २०८१ बैशाख १६ गते

राप्ती सोनारी गाउँपालिकाको सार्वजनिक सेवाको विषयमा गरिएको नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको नतिजा सार्वजनिकरण भएको छ । गाउँपालिकाले आफुले प्रवाह गर्ने सेवाको विषयमा नागरिकहरुको अनुभूति मापन गर्न तथा सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी बनाउन नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरेको थियो ।

६६,४४५ जनसंख्या रहेको राप्ती सोनारी गाउँपालिका सबै वडाका गरी १५१० जना पालिका तथा पालिका अनतर्गतका कार्यालयबाट सेवा लिएका नागरिकहरुलाई सर्वेक्षणमा समावेश गरिएको थियो । सर्वेक्षणको जिम्मा पाएको बास नेपालले बैशाख १६ नतिजा सार्वजनिकरण गरेको हो । सर्वेक्षणमा समग्रमा नागरिकहरु पालिकाको सेवा प्रवाह प्रति सकारात्मक देखिए पनि पालिका तथा वडाको योजना तर्जुमा प्रक्रियामा नागरिक सहभागिता,



पालिकाको समग्र विकास निर्माणको अवस्था लगायतको विषयमा सुधार गर्नुपर्ने सर्वेक्षणमा देखिएको छ ।



१० वटा प्रश्न र ३ वडा सहायक प्रश्न गरिएको सर्वेक्षणमा ८११ जना महिला र ६९९ जना पुरुषलाई समेटिएको थियो । नतिजा सार्वजनिकरण कार्यक्रममा बोल्दै गाउँपालिका उपाध्यक्ष मनिषा थारुले नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणले नागरिकहरु प्रति सेवा प्रवाहको विषयमा थप संवेदनशिल हुँदै कार्य गर्नुपर्ने जरुरी देखिएको बताइन् । कर्मचारी र

जनप्रतिनिधिहरुले नागरिकलाई केन्द्रबिन्दुमा राख्दै सेवा प्रवाहलाई थप चुस्त दुरुस्त र पारदर्शी बनाउने तर्फ लाग्नुपर्ने उनको भनाइ थियो ।

कार्यक्रममा सम्बोधन गर्दै गाउँपालिकाका निमित्त प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत जीवन न्यौपानेले जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरु नतिजामुखि सेवा प्रवाह गर्न तर्फ लाग्नुपर्ने बताए । नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको नतिजाले केहि विषयमा सुधार गर्नुपर्ने



सुभाव दिएको भन्दै कार्य सम्पादनमा कुनै गुनासो नआउने गरि कार्यसम्पादनमा ध्यान दिनुपर्नेमा उनको जोड थियो । बास नेपालका कार्यक्रम अधिकृत रविन्द्र बोहराले सर्वेक्षणको नतिजा प्रस्तुतिकरण गरेको कार्यक्रम बास नेपालका कार्यक्रम प्रबन्धक मन भण्डारीले सञ्चालन गरेका थिए । उपाध्यक्ष, निमित्त प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, वडा अध्यक्षहरु, कार्यपालिकाका सदस्यहरु, विषयगत शाखाका शाखा प्रमुखहरु, वडा सचिव सहित ५० जनाको सहभागीता रहेको थियो ।

#### १४. सर्वेक्षण नतिजा

१. तपाईंले कार्यालयको वडापत्र देख्नु भयो वा भएन ?

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
देखें	99	60	45	60	43	0	16	0	0	323	21.39
देखिन	70	114	121	107	124	167	150	167	167	1187	78.61
जम्मा	112	112	114	113	117	125	100	79	112	1510	100

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

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
घटना दर्ता गराउन	28	48	65	29	49	65	75	29	43	431	28.54
परिचयपत्र र भोटिङ कार्ड	15	10	13	9	17	13	13	13	3	106	7.02
आर्थिक सहयोग	3	16	0	3	0	0	0	5	3	30	1.99
राजस्व बुझाउन	18	12	18	17	12	18	14	20	5	134	8.87
सिफारीस लिन	80	59	20	45	48	20	34	35	26	367	24.31
योजनाको माग	10	0	0	0	0	0	0	0	1	11	0.73
विजिविजन औषधी उपचार	7	23	16	56	37	16	14	39	63	271	17.95
सामाजिक सुरक्षा भत्ता	8	6	0	8	4	26	11	2	3	68	4.50
अन्य	0	0	34	0	0	9	5	24	20	92	6.09
जम्मा	169	174	166	167	167	167	166	167	167	1510	100

३. तपाईंको काम कति समयमा पूरा भयो ?

जवाफ										कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
१ घण्टा भित्र	22	38	97	111	54	81	52	110	148	713	48.08
१ देखि ३ घण्टा	94	72	27	56	74	23	34	26	16	422	28.46
१ दिन	38	59	34	0	29	53	80	21	0	315	19.35
६ दिन	10	1	5	0	7	10	0	8	3	44	2.97
३ दिन देखि १ महिना वा बढी	5	4	3	0	3	0	0	2	0	17	1.15
जम्मा	169	174	139	167	167	167	166	167	167	1510	100

४. तपाईंको काम सम्पन्न नभए किन भएन ?

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
सेवा लिनको लागि आवश्यक कागजात नभएर	16	1	15	9	2	2	2	2	2	51	34.23
सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर	1	0	0	1	0	5	0	1	0	8	5.37
सेवाप्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर	2	0	2	10	7	3	2	4	0	30	20.13
प्रक्रिया नमिलेर	10	0	9	9	12	0	0	4	0	44	29.53
अन्य केहीभए	1	0	1	0	4	5	0	0	5	16	10.74
जम्मा	30	1	27	29	25	15	4	11	7	149	100

५. कार्यालयमा काम गराउँदा राजश्व बुझाउनु भयो वा भएन ?

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
बुझाँए	109	108	83	72	130	75	75	40	60	752	49.80
बुझाएन	60	66	83	95	37	92	91	127	107	758	50.20
जम्मा	169	174	166	167	167	167	166	167	167	1510	100

५.१ बुझाउनु भएको भए कति बुझाउनु भयो ?

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
Rs. 25 to Rs.100	76	59	37	48	94	45	37	28	35	459	61.04
Rs. 101 to Rs. 200	14	45	15	19	24	22	23	9	16	187	24.86
Rs.201 to Rs. 500	19	4	23	5	12	5	15	3	8	94	12.5
Rs. 501 Above	0	0	8	0	0	3	0	0	1	12	1.60
जम्मा	109	108	83	72	130	75	75	40	60	752	100

५.२ रसिद अनुसार वा सो भन्दा बढि बुझाउनु भयो ?

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
रसिद अनुसार	109	108	83	72	130	75	75	40	60	752	100
रसिदमा लेखिए भन्दा धेरै	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
जम्मा		108	83	72	130	75	75	40	60	752	100

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

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
राखेँ	12	4	36	8	10	8	30	10	15	133	77.33
राखिन	0	2	4	5	0	26	2	0	0	39	22.67
जम्मा	12	6	40	13	10	34	32	10	15	172	100

७. तपाईंको गुनासो समाधान भयो कि भएन ?

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
भयो	6	3	11	5	9	3	13	8	15	73	54.89



भएन	6	1	25	3	1	5	17	2	0	60	45.11
जम्मा	12	4	36	8	10	8	30	10	15	133	100

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

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
पाएँ	108	85	77	83	31	153	23	67	135	762	50.46
पाएँन	61	89	89	84	136	14	143	100	32	748	49.54
जम्मा	169	174	166	167	167	167	166	167	167	1510	100

८.१ पाएको भए कस्तो लाग्यो ?

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
ठीकै	99	79	66	83	27	143	23	67	129	716	83.65
नराम्रो	9	6	11	0	4	10	0	0	6	46	16.35
जम्मा	108	85	166	83	31	167	23	167	167	762	100

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

जवाफ	वडा नं.									कुल	प्रतिशत
	१	२	३	४	५	६	७	८	९		
अत्यान्त राम्रो	3	1	0	20	0	10	5	0	40	79	5.23
राम्रो	118	89	92	131	83	51	70	106	83	823	54.50
सामान्य	48	84	74	16	84	106	91	61	44	608	40.27
जम्मा	169	174	166	167	167	167	166	167	167	1510	100

१०. विषयगत प्रश्नावलीमा नागरिकहरुको अभिमत

सर्वेक्षणको क्रममा नागरिकहरुलाई ३ वटा विषयगत प्रश्नहरु सोधिएको थियो । नागरिकहरुले दिएको अभिगत तल उल्लेख छ ।

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

- कागजात नमिलेर फर्किनु परेको ।

- जनप्रतिनिधि र कर्मचारी नभेटिएर काम नहुँदा कार्यालयमा आउने जाने गरेर दुःख पाइयो ।
- कामको बारेमा सही प्रक्रिया थाह नपाउँदा कार्यालयमा यता उता भौतारिने र पुन प्रक्रियागत रुपमा जाँदा काममा ढिला हुनुका साथै छोटो समयमा हुने काम लामो समय लागेर दुःख पाएको ।
- एउटै कामको लागि बारम्बार जानु परेर टाढाबाट आउँदा जाँदा दुःख पाएको ।
- कुन कुन कामका लागि के के गनु पर्छ भन्ने कुरा कर्मचारीहरूले प्रष्ट जानकारी नआउँदा समस्यामा परि दुःख पाएको ।
- आफ्नै कारणले आफुलाई नै कार्य र प्रक्रियाको बारेमा थाह नहुँदा के गर्ने कसो गर्ने भन्नेमा समस्या भोगेको ।
- फाइल हराइदिँदा पुन सबै कागजात मिलाउँदा साह्रै दुख पाएको ।
- कार्यालयमा सेवाग्राहीको भिडभाडले गर्दा लामो समय पर्खिनु परेको ।
- फोटोकपी गर्न बाहिर जानु पर्ने र मनपरी पैसा लिएकोले दुखको लागेको ।
- स्वास्थ्य संस्थामा जाँदा सधैंजसो औषधी छैन भनि फर्काउने गरेकोले टाढाबाट आउँदा जाँदा दुख पाएको ।

### १०.२. पालिकाको राम्रा पक्षहरु के-के हुन ?

- कर्मचारी र जनप्रतिनिधिहरूको सेवा ग्राहीहरूसंग मिलनसार व्यवहारले आत्मियता बृद्धि भएको छ ।
- सेवा प्रवाहमा गाउँपालिकाले आवश्यक छिटो छरितो गर्ने गरेको छ भने सेवाग्राही पहिले जस्तो लामो समय पर्खिन पर्ने कर्मचारी नभेटिने समस्या कम भएको छ ।
- कार्यालयको सरसफाई, बस्ने व्यवस्था, शुद्ध पिउने पानी, सौन्दर्यकरण, कार्यालय लेआवट जस्ता कुराले गाउँपालिकालाई सेवाग्राही मैत्री बनाउँदै लगेको छ ।
- गाउँपालिकाले स्पष्ट कार्य नीतिहरूले कर्मचारी र सेवाग्राही दुबैलाई सेवा
- सहजता बनाएको छ ।
- राप्ती सोनारी अस्पतालबाट प्रदान गरिने प्रसुति सेवा प्रभावकारी छ ।
- सूचना अधिकारीहरूले समयमै सूचना दिने गरेको छन् ।

### १०.३. पालिकाले सुधार गर्नु पर्ने पक्षहरु के-के छन् ?

- नयाँ बनेको हुलाकी राजमार्गमा सार्वजनिक शौचालय, प्रतिकालय र खानेपानीको व्यवस्था गरिनुपर्ने ।
- टोल विकास संस्थाहरूलाई क्रियाशिल बनाउन कार्य संचालन प्रक्रिया, अधिकार र उत्तरदायित्वको बारेमा तालिम संचालन गरिनु पर्ने
- पालिकाको आवश्यकता, भौगोलिक अवस्था र स्रोतको आधारमा योजना तर्जुमा गर्ने ।
- नागरिक सहायता कक्षलेलाई जेष्ठ नागरिक र निराक्षर नागरिकलाई सेवा लिन सहज हुने गरी व्यवस्थापन गरिनु पर्ने ।
- योजना तर्जुमा गर्दा आम नागरिकको सहभागिता गराउनु पर्ने ।

१४. कार्यक्रमका उपलब्धिहरु :-

- सार्वजनिक सेवा, सुविधाका बारेमा नागरिकहरुको सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्ने कार्य भएको छ ।
- नागरिकको सन्तुष्टिका बारेमा अध्ययन गरि अध्ययनको नतिजा सार्वजनिक गर्ने काम भएकोछ ।
- सेवाग्राहीहरुका गुनासा सेवाप्रदायक निकायसम्म पुर्याई पृष्ठपोषण दिने काम भएको छ ।
- सार्वजनिक सेवाको प्रभावकारिताका लागि सरोकारवालाहरुलाई प्रतिबद्ध बनाउने काम भएको छ ।
- सार्वजनिक सेवा प्रवाहका विषयमा नागरिकहरुको अभिमत संकलन गर्ने कार्य समेत भएको छ ।

*Handwritten signature*

नमस्कार शाह

कार्यकारी निर्देशक, बास

