लमजुङ मिडिया एक्सप्रेस प्रा.लि.संगको सहकार्यमा
राइनास नगरपालिकाकाले गरेको सेवाग्राहि सर्वेक्षण प्रतिवेदन
२०७८

राइनास नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
तिनपिप्ले, लमजुङ
गण्डकी प्रदेश, नेपाल
२०७३

राइनास नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
तीनपिप्ले, लमजुङ

राइनास नगरपालिका, तिनपिप्ले लमजुङको
सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम गर्नुपूर्व गरिएको नागरिक सर्वेक्षण प्रतिवेदन

नगरपालिकाबाट संचालित कार्यक्रम, उपलब्ध सेवा, वस्तु र सुविधा सार्वजनिक गरी त्यस्ता विषयका सम्वन्धमा सार्वजनिक थलोमा सेवाग्राही नागरिकले उठाएका प्रश्नहरुमा स्पष्टता ल्याउने र नागरिकवाट प्राप्त रचनात्मक सुझावलाई ग्रहण गर्न तथा जिम्मेवार संस्कार बसाउने उद्देश्यले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम गरिएको हो ।

नगरपालिकाकालाई पारदर्शी, जवाफदेही तथा जिम्मेवार बनाउँदै यहाँबाट प्रवाह गरिने सेवालाई थप प्रभावकारी र गुणस्तरीय बनाउन सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम एक प्रभावकारी औजारको रुपमा लिइन्छ । सार्वजनिक सुनुवाई तथा सामाजिक परिक्षण कार्यक्रमले सेवाग्राहीको मनोभावना बुझ्न तथा उनीहरुसंगको सम्बन्ध समधुर बनाउन भूमिका खेल्छ ।

स्थानीय निकाय सार्वजनिक सुनुवाई कार्यविधि २०६७ अनुसार नगरपालिकाले बर्षमा तीन पटक सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम गर्नुपर्छ । कार्यालयले दिने सेवा सुविधा तथा कार्यक्रमलाई नागरिकहरु समक्ष प्रस्तुत गर्नुको साथै सेवाग्राहीहरुको सुझाव, सल्लाह ग्रहण गर्नु पालिकाको दायित्व हो । तेस्रो पक्ष (मिडियाकर्मी) बाट सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम गराएर पालिकाले नागरिकहरु माझ अझ बढी जिम्मेवार रुपमा प्रस्तुत भएकोछ । यसअघि कोराना संक्रमणका कारण हुन नसकेको सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम कार्यकालको अन्तिम समयमा भनेपनि राख्नुले पालिका नागरिकहरुको जनचासोप्रति जिम्मेवार रहेको देखाउँछ ।

सार्वजनिक सुनुवाई गर्नुपूर्व सेवाग्रहीहरुसंग सन्तुष्टी, असन्तुष्टी फारम, बर्हिगमन अभिमत फारम भरेर सेवाप्रदायक प्रतिको उनीहरुको भोगाई, रायसुझाव संकलन गरिएको छ ।

सेवाग्राहीहरुसँग भेटेर फारम भरिएको विवरण :

- ३५ जना सेवाग्राहीहरु संग सन्तुष्टी असन्तुष्टी फारम भरिएको छ ।
- लिङ्गका आधारमा २० जना पुरुष र १५ जना महिला रहेका छन् ।
- जतिगत आधारमा ब्राम्हण ९, क्षत्री ११, जनजाति ११, दलित ४ जना रहेका छन् ।
- साक्षरताका आधारमा अधिकांश साक्षर रहेका छन् । साधारण लेखपढ देखि स्नातक तहसम्म अध्ययन गरेका सेवाग्राहीहरुसंग भेटेर फारम भरिएको थियो ।
- पेशागत आधारमा किसान, शिक्षक, विद्यार्थी, व्यवसायी, विभिन्न उपभोक्ता समितिका पदाधिकारी, राजनीतिक दलका नेता कार्यकर्ताहरुसंग सेवा सन्तुष्टी फारम भरिएको छ ।
- उमेर समूहमा २० देखि ६५ वर्ष उमेर सम्मका सेवाग्राही सहभागी भएका छन् ।

MEDIA Express (P.) LTD

- ❖ समग्रमा सन्तुष्टी असन्तुष्टी फारम ३५ जना र बहिर्गमन अभिमत फारम १५ जनासँग गरि ५० जना सेवाग्राहीसँग सेवाप्रदायक प्रतिको उनीहरुको भोगाई राय सल्लाह सुझाव संकलन गरिएको छ ।
- ❖ बहिर्गमन फारम भरिएका सेवाग्राहीहरुसंग निम्नअनुसारको तथ्याङ्क संकलन गरिएको छ ।
  - ✓ सिफारिस लिन आएका
  - ✓ योजना माग गर्ने
  - ✓ योजना तथा कार्यक्रमबारे जानकारी लिन आएका
  - ✓ भुक्तानी लिन आएका
  - ✓ प्राविधिक मुल्याङ्कन गराउन आएका

सेवाबाट कत्तिको सन्तुष्ट भए भन्ने तथ्याङ्क यस्तो छ :

१) सेवा लिन को संग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्प्रष्ट जानकारी भयो ?

अति स्प्रष्ट २० जना

ठिकै १२ जना

अस्प्रष्ट ३ जना

२) सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझेजस्तो लाग्यो ?

अति धेरै १०

ठिकै २०

अस्प्रष्ट ५ जना

३) तपाइँप्रति सेवा प्रदायक कर्मचारीले कस्तो ब्यबहार गरे ?

मिलनसार र मैत्रीपूर्ण १४

ठिकै २० जना

अमर्स्यादित, अभद्र १ जना

४) सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाणपत्र, कागजात, शुल्क र दस्तुर) बारे सेवाप्रदायक जनप्रतिनिधि/कर्मचारीहरुले स्प्रष्ट पारे की पारेनन ?

अति स्प्रष्ट गरिदिए : २५

ठिकै: १०

अलमल हुनेगरि जवाफ दिए : ०

५) तपाइँले राख्नुभएका समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?

अति सजिलो तरिकाबाट : २०

ठिकै: १०

खासै समाधान दिएनन् : ५

६) सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?

MEDIA Express (P.) LTD

अति सजिलो : १७
ठिकै: १३
लामो झन्झटिलो : ५

(सन्तुष्टी वा असन्तुष्टी जनाउने)

१) सेवाको सन्तुष्टी

क) तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कत्तिको सन्तुष्टी पाउनुभयो ?

सन्तुष्ट : १८
ठीकै : १६
असन्तुष्ट : १

ख) सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाइँ कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट : २०
ठीकै : १२
असन्तुष्ट : ३

२) सेवाको नियमितता

क) नागरिक बडापत्रमा उल्लेख भएअनुसार तपाइँले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समयप्रति कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट : २२
ठीकै : १०
असन्तुष्ट : ३

ख) कार्यालय नियमित रुपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचुस्तता) सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कत्तिको विस्वस्त हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट : २६
ठीकै :७
असन्तुष्ट : २

ग) तपाइँले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नुभयो ?

तिरको छैन : ३५
एकदमै कम : ०
धेरै : ०

घ) पालिकाले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ ?

१ दिन : २४
२ दिन : ६
धेरै दिन : ५

३) सेवाप्रतिको जनविश्वास

MEDIA Express (P.) LTD

क) यस संस्थाले दिने सेवाप्रति तपाइँ कतिको विस्वस्त हुनुहुन्छ ?

विस्वस्त : १७

ठीकै : १५

अविश्वास : ३

ख) तपाइँ यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

आफैं : ३०

ठुलाबढाको : २

मध्यस्थकर्ता : ३

४) सेवा सम्बन्धी जानकारी

क) कार्यालयको भौतिक अबस्था कस्तो छ ?

अति राम्रो : १८

ठीकै : १३

नराम्रो : ४

ख) कार्यालयमा भएको नागरिक बडापत्रबारे तपाइँलाई जानकारी छ ?

छ : २७

आंशिक जानकारी छ : ५

कुनै जानकारी छैन : ३

ग) कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ?

अति राम्रो : २२

ठीकै : ११

खासै राम्रो छैन : २

५) सिफारिस सम्बन्धी

क) सिफारिसको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरुको प्रष्ट जानकारी पाउनुभयो ?

पाएँ : ३०

ठीकै पाएँ : ३

स्प्रष्ट पाइँन : २

ख) सिफारिसका लागि लाग्ने दस्तुरबाहेक अतिरिक्त रकम दिनुपर्‍यो ?

दिएँ : ०

थोरै दिएँ : ०

मागिएन र दिइएन पनि : ३५

ग) राजश्व, शुल्क तथा दस्तुर को कोसंग उठाउँछन् ?

सबैसंग कर उठाउँछन : ३५

सीमित व्यक्तिसँग मात्र कर उठाउँछन : ०

धेरै वक्यौता रहने गरेको छ : ०

MEDIA Express (P.) LTD

६) पूर्वाधार तथा सरसफाई सम्बन्धी

क) कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?

राम्रो : २५

ठीकै :७

खराब : ३

ख) गाउँपालिकाले सरसफाई तथा जनस्वास्थ्य सम्बन्धी कार्यक्रम के कस्तो किसिमले गर्छ ?

नियमित र राम्रोसंग : १३

ठीकै गर्छ : १७

नियमित रुपमा गर्दैन : ५

ग) तपाईँको गाउँपालिकामा विकास निर्माणको अवस्था कस्तो छ ?

राम्रो : १०

ठीकै : १५

खराब : ५

घ) सञ्चालन गरेका योजनाहरु कत्तिको प्रभावकारी छन् ?

प्रभावकारी छन् : १०

ठीकै छन् : १५

प्रभावकारी छैनन् : ५

ङ) योजनाको विल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ?

सहज : १०

ठीकै : १५

अप्ठेरो : ५

च) योजनाहरु जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरुलाई रकम दिनुपर्छ ?

पर्दैन : ३२

मागेरै लिन्छन: ०

रकम नदिए अप्ठेरो पार्छन : ३

छ) योजना सञ्चालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कत्तिको पाउनुभयो ?

सजिलै पाइयो : १०

कहिलेकाँही पाइयो : १५

माग गर्दापनि पाइएन : ५

ज) विकास निर्माणका बारेमा जानकारी माग्दा पाउनु हुन्छ ?

सजिलै पाइन्छ : १३

सोधेपछि पाइन्छ : १७

सोधेपनि पाइदैन : ५

झ) स्थानीय तहको आचारसंहिता तथा अधिकार पालना भएको छ ?

MEDIA Express (P.) LTD

पालना भएको छ : १७

ठिकै पालना भएको छ : १५

कत्तिपनि पालना भएको छैन् : ३

ञ) योजना सञ्चालन गर्दा गाउँपालिकाबाट कत्तिको सहयोग पाउनुभएको छ ?

धेरै सहयोग पाएको छु : १०

ठीकै सहयोग पाएको छु : १८

निरुत्साहित गरिन्छ :७

७) आर्थिक अबस्था

क) आर्थिक श्रोत कस्तो छ ?

आवश्यकश्रोत उपलब्ध छ : १८

कमश्रोत उपलब्ध : १२

अति कम श्रोत उपलब्ध : ५

ख) आम्दानी र खर्च बाहिर सूचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?

टाँसेको देखेको छु :७

कहिलेकाँही टाँसेको देखिन्छ : ८

कतै देखिएन : २०

८) पारदर्शिता सम्बन्धी

क) गाउँपालिकामा अहिलेसम्म कतिवटा सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम सम्पन्न भए ?

एउटा : ५

दुईवटा वा बढी : २५

कार्यक्रमबारे कुनै जानकारी छैन् : ५

ख) अहिलेसम्म कतिवाटा समाजिक परीक्षण कार्यक्रम सम्पन्न भए ?

धेरै :७

कम : ३

भएकै छैन : २०

ग) बार्षिक रुपमा सामाजिक परिक्षण भएको छ ?

भएको छ : २

अहिलेसम्म सञ्चालन भएको छैन : २३

कार्यक्रमबारे कुनै जानकारी छैन् : १०

घ) सार्वजनिक सुनुवाईमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिवद्धता कत्तिको कार्यन्वयन भएको छ ?

धेरै : ८

ठीकै : २२

कम : ५

ङ) सार्वजनिक सुनुवाईको अनुगमन गर्ने संयन्त्रको विकास भएको छ ?

MEDIA Express (P.) LTD

संयन्त्र बनेको छ : ०
कुनै संयन्त्र बनेको छैन : १५
कुनै जानकारी छैन : २०

च) यस कार्यालयको बार्षिक नीति, कार्यक्रम र स्रोतका बारेमा जानकारी पाउनुभएको छ ?

धेरै जानकारी पाएको छु : १५
ठीकै जानकारी पाएको छु : १५
कम जानकारी पाएको छु : ५

सेवाग्राहीबाट प्राप्त राम्रा पक्ष र सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरु :

राम्रा पक्षहरु :

- जनप्रतिनिधिहरु चिनेजानेका भएकाले काम गर्न सजिलो ।
- जनप्रतिनिधि र कर्मचारी एकैठाउँमा पाउँदा काम गर्न सहज ।
- गुनासो तथा समस्याको सुनुवाइ हुने गरेको ।
- कर्मचारीको व्यवहार नरम र सिष्ट भएको ।
- बैठकका निर्णयहरु वोयवसाईट मार्फत सार्वजनिक गर्ने गरिएको ।
- सोधपुछ कक्ष, नागरिक बडापत्र, गुनासो पेटिका राखिएको ।
- खानेपानी र बस्ने ठाउँको राम्रो व्यवस्था भएको ।

सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरु :

- वडा तथा विषयगत कार्यालयहरुमा पर्याप्त कर्मचारीको व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- प्राविधिक कर्मचारीहरु पर्याप्त बनाउनुपर्ने ।
- योजनाको अनुगमन तथा गुणस्तरीयतामा ध्यान दिनुपर्ने । कमसल काम गर्नेलाई कारबाही गर्नुपर्ने ।
- कृषि तथा पशु प्राविधिकलाई प्रत्येक वडामा राख्नुपर्ने ।
- कृषि क्षेत्रमा प्राविधिक तथा अन्य सहयोग बढाउनुपर्ने ।
- नीजि आवास तथा पुर्ननिर्माण कार्यलाई सहज र छिटो बनाउनुपर्ने । पुर्ननिर्माणका प्रगतिबारे सार्वजनिक गर्नुपर्ने ।
- भूकम्पपीडितको घर पुर्ननिर्माण कार्य ढिला भएकाले यसबारे नागरिकलाई जानकारी दिनुपर्ने ।
- चेपे नदीमा प्राकृतिक स्रोत साधान (ढुङ्गा, गिटी, बालुवा) को चोरी निकासी बढेको, मापदण्ड विपरित दोहोन गरिएको पाइएकाले यस्ता कार्यहरु रोक्नुपर्ने ।
- योजना तर्जुमा गर्दा तल्लो वर्ग र किसानको वस्तीमा पुगेर समस्या पहिचान गर्नुपर्ने ।
- टुक्रे र साना योजना भन्दा ठुला योजनामा जोड दिनुपर्ने ।

MEDIA Express (P.) LTD

- सार्वजनिक सूचनाको लागि नगरपालिकाको एप र ओएवसाइट अपडेट गर्नुपर्ने ।
- पालिका तथा वडाको आय व्यय पारदर्शी हुनुपर्ने र प्रत्येक वडाले बार्षिक रुपमा सार्वजनिक गर्नुपर्ने ।
- लेखा समितिको कामलाई प्रभावकारी बनाउनुपर्ने ।
- नगरपालिकाको साथै शिक्षा, स्वास्थ्य, कृषि लगायतको सामाजिक परिक्षण गरिनुपर्ने ।
- राजश्व संकलन कार्यलाई बैज्ञानिक र व्यवहारिक बनाउनुपर्ने ।
- नगरपालिका भित्रको सडक, खानेपानी, विद्युत, इन्टरनेट, टेलिफोनलाई चुस्त बनाउन पहल गर्नुपर्ने । ब्यापारिक तथा जनघनत्वका क्षेत्रमा फ्रि वाईफाईको व्यवस्था हुनुपर्ने ।
- बजार क्षेत्रमा सार्वजनिक शौचालय निर्माण गरिनुपर्ने ।
- कार्यालयहरुलाई अपाङ्गमैत्री बनाउनुपर्ने ।
- कृषि पकेट क्षेत्र, होमस्टे प्रवर्द्धन तथा विकास, संस्कृति संरक्षण कार्यहरुमा जोड दिनुपर्ने ।
- फोहोरमैला व्यवस्थान र फोहोरको उपयोगिता सम्बन्धी तालिम तथा प्रशिक्षण दिइनुपर्ने ।
- लागुऔषध नियन्त्रण, वालविवाह, छुवाछुतलगायतका कुसंस्कार हटाउन सामाजिक आभियान सञ्चालनलाई निरन्तरता र प्रभावकारी बनाउनुपर्ने ।
- बजार तथा चोक र गाउँबस्तीहरुमा सोलार सडकबत्ति जडानलाई निरन्तरता दिनुपर्ने ।
- बजार अनुगमन तथा महङ्गी नियन्त्रणमा लाग्नुपर्ने ।
- कोरना संक्रमण रोकथाम तथा क्वारेन्टिन निर्माणमा भएका खर्च सार्वजनिक गर्नुपर्ने ।
- बेरुजु रकमबारे जानकारी दिनुपर्ने ।

MEDIA Express (P.) LTD