

नागरिक संतुष्टि सर्वेक्षणको प्रतिवेदन
आर्थिक वर्ष
२०८०/२०८१

पेश गर्ने:

सहयोगी समाज नेपाल

हरिवन, सर्लाही

मधेश प्रदेश

सम्पर्क नम्बर: +९७७-०४६५३०६७५

ईमेल ठेगाना: helpingsociety2010@gmail.com

विषय सूची

नगर प्रमुखको तर्फबाट दुई शब्द.....	१
परियोजनाको तर्फबाट दुई शब्द.....	२
सर्वेक्षणको पृष्ठभूमि	३
सर्वेक्षणको उद्देश्य	३
सेवा क्षेत्र	३
अवधि र विधि.....	४
सर्वेक्षणको नतिजाको विश्लेषण.....	४ र ५
सहभागी विवरण.....	५
सर्वेक्षण सम्बन्धि विवरण (नगर)	६
सर्वेक्षण सम्बन्धि विवरण (वडा)	७
विगत ६ महिनामा सेवा लिएको अवस्था	८
विगत ६ महिनामा सेवा लिएको पटक.....	९
सेवाको सन्तुष्टि.....	९ र १०
सेवाको नियमिता.....	१० र ११
सेवाप्रति जनविश्वास.....	११
सेवाको गुणस्तर.....	१२
नागरिक वडा पत्र	१२ र १३
सिफारिस.....	१३
पूर्वाधार, विकास वातावरण र सरसफाई	१४
वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन.....	१५
पारदर्शिता.....	१६
सेवा प्रवाह सम्बन्धि विद्यमान अवस्था.....	१६ र १७
वडा स्तरमा सेवा प्रवाहको विद्यमान अवस्था.....	१७ र १८
सुझाव तथा सिफारिस.....	१९
नागरिकका सुझावहरू.....	२०
अनुसूचीहरू	
अनुसूची १: यूवा सुशासन अभ्यासकर्ताहरूको नाम	२०
अनुसूची २: नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको लागि प्रयोग भएको प्रश्नावलीहरू	२१ र २२
अनुसूची ३: नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणका केही तस्वीरहरू	२३ र २४

नगरपालिकाको तर्फबाट दुई शब्द

युरोपियन युनियनको आर्थिक सहयोग, हेल्भेटास नेपाल र सहयोगी समाज नेपालको साझेदारी तथा बरहथवा नगरपालिकाको समन्वयमा यस नगरपालिकामा संचालित स्थानीय शासन प्रकृत्यामा युवा संलग्नता प्रबर्द्धन परियोजना (ProYEL) अन्तर्गत यस नगरपालिकामा बिगत ६ महिनामा सेवा लिएका स्थानीय सेवाग्राहीहरूको सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरि नगरपालिकाको सेवाको अवस्था, सेवाको नियमितता, पारदर्शिता, बित्तिय ब्यवस्थापन तथा भौतिक पुर्वाधारहरूको अवस्थाबारे साक्षात्कार गराईदिनु भएकोमा खुसि ब्यक्त गर्दछु ।

यस बरहथवा नगरपालिकाको प्रशासनिक कार्यहरूलाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जनउत्तरदायी र सहभागितामूलक बनाउँदै नगरपालिका र वडाबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा नागरिकको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासन कायम गर्ने नगरपालिकाको मुल मर्म अनुसारनै यस बरहथवा नगरपालिका र वडाहरू क्रियाशिल रहेका छन् । जनमैत्री सेवा प्रवाहका लागि सुशासन कार्ययोजना तर्जुमा तथा कार्यान्वयन हुँदै आएको छ ।

प्रोयेल परियोजना अन्तर्गत गरिएको यस नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणबाट प्राप्त सुझाव, पृष्ठपोषणलाई महत्वपूर्ण पक्षको रुपमा स्वीकार गरी कार्यालयमा उपलब्ध भौतिक, मानवीय तथा वित्तिय स्रोत साधनको अधिकतम उपयोग मार्फत सुझाव कार्यान्वयन गर्दै जाने विषयमा समेत प्रतिवद्धता ब्यक्त गर्न चाहन्छौं ।

यसर्थ आगामी दिनमा यस नगरपालिकाको सार्वजनिक प्रशासन पूर्ण रुपमा जनअपेक्षित बन्ने अपेक्षा गरिएको छ । सुशासन कायम गर्ने कार्यमा सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दुबै पक्षहरू जिम्मेवार हुन्छन् । विद्यमान परिवेशमा सेवा प्रदायक निकायहरू सेवा प्रवाहका लागि सक्षम भएतापनि सेवाग्राहीहरूको सशक्तिकरणका लागि विभिन्न प्रयासहरूको खाँचो रहेको देखिन्छ । सेवा प्राप्तिका लागि आवश्यक प्रक्रिया र कागजातहरूका बारेमा सेवाग्राहीहरूलाई पूर्ण जानकारी गराउँदै गुणस्तरीय सेवा प्राप्ति सेवाग्राहीको अधिकारको विषय स्थापित गर्दै सेवा प्रवाहका बारेमा आवधिक रुपमा सर्वेक्षण मार्फत अभिमत लिई सुधारका कार्यहरूलाई निरन्तरता दिन नगरपालिकाका सबै वडाका सम्बन्धितहरूलाई हार्दिक अनुरोध गर्दछु ।

अन्त्यमा , यस सर्वेक्षण प्रतिवेदन तयारी कार्यमा महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह गर्नुहुने युरोपियन युनियन, हेल्भेटास नेपाल, सहयोगी समाज नेपाल लगायत युवा सुशासन अभ्यासकर्ताहरू (सर्वेक्षक) लाई हार्दिक धन्यवाद व्यक्त गर्दछु ।



कल्पना कुमारी कटुवाल
नगर प्रमुख
बरहथवा नगरपालिका, सर्लाही

परियोजनाको तर्फबाट दुई शब्द

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सुधार गर्न नागरिकहरूको सन्तुष्टि एकदमै महत्त्वपूर्ण हुन्छ । नागरिक सन्तुष्ट भए मात्र सरकारले दिएको सेवाहरू प्रभावकारी र सुलभ भएको पुष्टि हुन्छ। त्यसैले, नागरिकहरूको आवाज सुन्न र उनीहरूको सन्तुष्टिलाई मापन गर्न अति आवश्यक छ ।

यस प्रक्रियामा, नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणले महत्त्वपूर्ण भूमिका खेल्दछ । यो सर्वेक्षणले नागरिकहरूको सन्तुष्टि, असन्तुष्टि, र सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरूलाई बाहिर ल्याउँछ । यसले सार्वजनिक निकायहरूलाई सेवा प्रवाहमा सुधार गर्न मार्गदर्शन गर्दछ । जब नागरिकहरू आफ्ना विचार र राय सुझावहरू व्यक्त गर्न सक्षम हुन्छन । तब मात्र सार्वजनिक सेवाहरू अझ प्रभावकारी, पारदर्शी र उत्तरदायी बन्न सक्छन्।

यसका साथै, हामीलाई विश्वास छ , यो नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणका निष्कर्षहरूले हरिवन नगरपालिकाको सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई सुधार गर्न मद्दत गर्नेछ । नागरिकहरूको आवाज सुनेर, उनीहरूका आवश्यकताहरू पूरा गर्न र सेवा प्रवाहलाई थप स्तरीय बनाउन स्थानीय सरकार सुधार गर्न बाध्य हुनेछन । यसले नगरले समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई अझ पारदर्शी र उत्तरदायी बनाउन मद्दत पुर्याउनेछ।

यस अवसरमा, यस PROYEL परियोजनामा नेतृत्व प्रदान गरेकोमा क्षीरेश्वरनाथ नगरपालिकाप्रति हामी हार्दिक आभार व्यक्त गर्न चाहन्छौं । साथै, यस परियोजनालाई आर्थिक सहयोग उपलब्ध गराएकोमा युरोपियन युनियनप्रति पनि विशेष धन्यवाद व्यक्त गर्न चाहन्छौं । स्थानीय परियोजना कार्यान्वयनमा महत्त्वपूर्ण योगदान पुर्याएकोमा सहयोगी समाज नेपालप्रति आभार व्यक्त गर्दछौं । क्षीरेश्वरनाथ युथ प्यानल , सुशासन अभ्यासकर्ता र स्थानीय नागरिकहरूलाई पनि यस कार्यमा सक्रिय सहभागिताका लागि हार्दिक धन्यवाद व्यक्त गर्न चाहन्छौं । अन्त्यमा, उत्कृष्ट व्यवस्थापनका लागि हेल्भेटास PROYEL टिमलाई विशेष धन्यवाद दिन चाहन्छौं ।

धन्यवाद ।

डा. प्रवीण मानन्धर

डा. प्रविण मानन्धर
राष्ट्रिय निर्देशक
हेल्भेटास नेपाल

परिच्छेद -१
नागरीक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको पृष्ठभूमि

नेपालको संविधान २०७२ ले अधिकार सम्पन्न स्थानीय सरकारको परिकल्पना गर्दै स्थानीय सरकारलाई महत्वपूर्ण अधिकारहरू प्रदान गरेको छ । अधिकारको साथ साथै नेपालको विभिन्न संघिय कानूनले स्थानीय सरकारलाई आफ्नो नागरिक प्रति बढी जवाफदेहि हुन बाध्यकारी अवस्था पनि सिर्जना गरेकोछ । यसको लागि संघिय कानूनले विभिन्न किसिमको सार्वजनिक जवाफदेहिताको औजारहरूको अध्ययन गरी स्थानीय तहहरूलाई ती औजारहरू प्रयोग गर्नका लागि निर्देशन पनि दिइएकोछ र नमुना कानूनहरू बनाएर परिपत्रहरू पनि गरीएकोछ । सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू तोकिएको समय अवधिहरूमा प्रयोग नगरे स्थानीय तह संस्थागत क्षमता स्वमूल्यांकन (LISA) अन्तर्गत अंक पनि काटिने र संघ तथा प्रदेशबाट प्रदान गरीने अनुदानहरूमा कटौति हुने स्थानीय तह संस्थागत क्षमता स्वमूल्यांकन (LISA) कार्यविधि २०७७ मा व्यवस्था गरीएको छ । यसले पनि स्थानीय तहहरूलाई विभिन्न खालका सार्वजनिक जवाफदेहिताका औजारहरू अपनाउनका लागि बाध्य पनि बनाएको छ र प्रोत्साहन पनि गरेकोछ ।

बरहथवा नगरपालिका सर्लाहीको कुरा गर्दा विगतका वर्षहरूमा सार्वजनिक सुनवाई, परियोजना बोर्ड, सार्वजनिक सूचना, नागरीक वडा पत्र, डिजिटल हाजिरी र गुणासो सुनवाई जस्ता सार्वजनिक जवाहदेहिताका विधिहरूकोमाध्यमबाट सुशासन प्रवर्द्धन गर्दै आएको छ । स्थानीय सरकारका यिनै पहलहरूमा थप टेवा पुर्याउनका लागि युरोपियन युनियनको आर्थिक सहयोग र हेल्भेटास नेपालको सहकार्य तथा बरहथवा नगरपालिकासँगको समन्वयमा सहयोगी समाज नेपालले संचालन गरीरहेको स्थानिय शासन प्रकृत्यामा यूवा संलग्नता प्रवर्द्धन (ProYEL) परियोजना अन्तर्गत यूवा सुशासन अभ्यासकर्ताहरू परिचालन गरी बरहथवा नगरपालिकासँगको सहकार्यमा यस नगरपालिकामा नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरीएको हो ।

१.१ सर्वेक्षणको उद्देश्य

- नगरपालिकाले प्रवाह गर्ने विविध सेवाहरू प्रति नागरिकको सन्तुष्टिको स्तर लेखाजोखा गर्न ।
- नगरपालिकाले प्रवाह गर्ने सेवाहरू प्रति नागरिकको असन्तुष्टि रहेका क्षेत्रहरूको पहिचान गर्न ।
- नगरपालिकामा सुशासनको अवस्था बारे आम सेवाग्राहीको धारणा बुझ्न र सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरूको पहिचान गर्न ।
- सेवा प्रवाह र सुशासन प्रवर्द्धनमा देखिएको असन्तुष्टिहरूलाई सम्बोधन गर्न नगरपालिकालाई पृष्ठपोषण प्रदान गर्न ।

१.२ सर्वेक्षणको क्षेत्र तथा सीमा

यस नागरीक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको नतिजा बरहथवा नगरपालिकाको वडा नं ५, ९, १०, १२, १४ र १७ का नगरपालिकामा पछिल्लो ६ महिनाभित्र निम्न सेवा लिएका ६०० जना सेवाग्राहीहरूसँग अन्तरवार्तामा आधारित रहेको छ ।

- सिफारिश
- दर्ता नविकरण
- आर्थिक सहयोग
- योजना माग
- योजनाको किस्ता
- योजनाको फरफारक
- सामाजीक सुरक्षा भत्ता
- सूचना
- सूचनामूलक समाग्री
- कार्यक्रम / बैठकमा सहभागिता ।

साथै यस सर्वेक्षणमा गरीएका प्रश्नहरूले निम्न सेवाका क्षेत्रहरूलाई समेटिएको थियो ।

- सेवाको सन्तुष्टि
- सेवाको नियमितता
- सेवाप्रति जनविश्वास
- सेवाको गुणस्तर
- नागरीक वडा पत्र, उजुरी पेटिका, गुणासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धमा

- सिफारिश सम्बन्धमा
- पुर्वाधार विकास ,वातावरण र सरसफाई सम्बन्धमा
- वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन
- पारदर्शिता सम्बन्धमा

१.३ सर्वेक्षणको अवधि र विधि

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्नका लागि पाँच जना तालिम प्राप्त यूवा सुशासन अभ्यासकर्ताहरूद्वारा मंसिर र पुष महिनामा तथ्यांक संकलन गरिएको थियो। यस नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षण गर्नका लागि मुख्यतया ३ किसिमका विधिहरू अपनाइएका थिए।

- स्थलगत अनुगमन
- प्रश्नउत्तर
- अन्तरवार्ता

तथ्यांक संकलन गर्दा बरहथवा नगरपालिका, सर्लाहीको वडा नं ५,९,१०,१२,१४ र १७ बाट बरहथवा नगरपालिकामा यस आर्थिक वर्ष २०८०/०८१ मा ६ महिनाभित्र सेवा लिएका सेवाग्राहिहरूसँग अन्तरवार्ता लिइएको थियो।

परिच्छेद -२

नागरिक सन्तुष्टि सर्वेक्षणको नतिजाको विश्लेषण

सर्वेक्षणको लागि एउटा वडाबाट १०० जना सेवाग्राहीहरू गरी ६०० जना सेवाग्राहीहरूलाई नमूनाको रूपमा लिई अन्तरवार्ता लिइएको थियो। जस मध्ये ३०० जना वडा कार्यालयबाट र ३०० जना नगरपालिकाबाट सेवा लिएका सेवाग्राहीहरू परेका थिए। सहभागिहरू मध्ये २०२ जना महिला अर्थात् ३४ प्रतिशत महिला उत्तरदाताहरू रहेका छन् भने ११७ जना अर्थात् २० प्रतिशत दलित समुदाय, ९१ अर्थात् १५ प्रतिशत जनजाति तथा ३९२ अर्थात् ६५ प्रतिशत उत्तरदाताहरू अन्य समुदायबाट रहेकाछन्।

२.१ सहभागिहरूको विस्तृत विवरण

क्रसं	लिंग		जम्मा	जातियता			कैफियत
	महिला	पुरुष		दलित	जनजाती	अन्य	
वडास्तरीय सहभागिहरूको विवरण							
जना	१०१	१९९	३००	६४	५७	१७९	
प्रतिशत	३४%	६६%	१००%	२१%	१९%	६०%	
नगरपालिकास्तरीय सहभागिहरूको विवरण							
जना	१०१	१९९	३००	५३	३४	२१३	
प्रतिशत	३४%	६६%	१००%	१८%	११%	७१%	
समग्रमा सहभागिहरूको विवरण							
जना	२०२	२९८	६००	११७	९१	३९२	
प्रतिशत	४०%	६०%	१००%	२०%	१५%	६५%	

२.२ सर्वेक्षण सम्बन्धि विवरण (नगरपालिका स्तरीय)

६ महिना अघि लिएको सेवाको प्रकार										६ महिनामा सेवा लिएको पटक					सेवाको सन्तुष्टि						सेवाको नियमितता						सेवाप्रतिको जनविश्वास								
															१			२			१			२			१			२					
१	२	३	४	५	६	७	८	९	१०	१	२	३	४	+४	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३
११	९	२	२६	१	४	४	४१	१	३१	६	८	५४	३०	६७	७	१९	३	५	२१	३७	१०	१७	२३	२१	६२	२७	७४	१८	४३	५८	१०	१४	६	५	२
३९%	३२%	७%	९%	५%	१%	४%	१४%	५%	१०%	२%	२%	१८%	१०%	२२%	२%	६४%	१%	१%	७१%	१२%	३४%	५८%	८%	७०%	२१%	९%	२५%	६१%	१४%	१९%	३४%	४७%	६%	५%	२%

सेवाको गुणस्तर						नागरिक वडा पत्र उजुरी पेटिका						सिफारिष सम्बन्धि						पुर्वाधार विकास वातावरण र सरसफाई								
१			२			१			२			१			२			१			२			३		
१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३
६१	२२०	१९	१०६	६४	१३०	३७	१४१	१२	१७	११७	१६	२०७	७०	२३	१९	६५	२१६	२०	२२४	५६	५८	१७४	६८	३२	१५	६५
२१%	७३%	६%	३५%	२१%	४४%	१२%	४७%	४१%	६%	४०%	५५%	६९%	२३%	८%	६%	२२%	७२%	७%	७५%	१८%	१९%	५८%	२३%	११%	५३%	२२%

पुर्वाधार विकास वातावरण र सरसफाई						वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन									पारदर्शिता सम्बन्धमा								
४			५			१			२			३			१			२			३		
१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३
५४	९६	१०३	८३	१४२	७५	८८	१७१	४१	३५	२३०	३५	३०	१९१	७९	८६	६०	१५	९४	५०	११	१४	११	७५
१८%	३२%	३४%	२८%	४७%	२५%	२९%	५७%	१४%	१२%	७७%	११%	१०%	६४%	२६%	२९%	२०%	५१%	३१%	१७%	३८%	५%	४%	२५%

२.३ सर्वेक्षण सम्बन्धि विवरण (वडा स्तरीय)

६ महिना अघि लिएको सेवाको प्रकार										६ महिनामा सेवा लिएको पटक					सेवाको सन्तुष्टि						सेवाको नियमितता						सेवाप्रतिको जनविश्वास					
															१			२			१			२			१			२		
१	२	३	४	५	६	७	८	९	१०	१	२	३	४	+४	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३
१	१	२	१	८	४	३	३	३	४	७	८	५	२	५	९	१६	४	५	२०	४	९	१७	३	२१	६२	१९	८५	१५९	५	५	८५	१६१
५	४	८	३	३	१	१	१	१	१	२	२	१	९	१	३	५५	१	१	६८	१	३	५७	१	७३	२१	६%	२८	५३	१	१	२८	५४%
८	७	८	३	३	१	१	२	१	१	५	८	९	९	९	१	५५	४	९	६८	४	२	५७	१	७३	२१	६%	२८	५३	९	८	२८	५४%

सेवाको गुणस्तर						नागरिक वडा पत्र उजुरी पेटिका						सिफारिस सम्बन्धि						पुर्वाधार विकास वातावरण र सरसफाई								
१			२			१			२			१			२			१			२			३		
१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३	१	२	३
५५	२१८	२७	९७	५८	१४५	३१	१३३	१३६	१७	१०३	१८०	१९	७३	३२	२९	६०	२११	१९	२२७	५४	५९	१६	७५	३३	१६	५२
१८%	७३%	९%	३२%	१९%	४८%	१०%	४४%	४६%	६%	३४%	६०%	६५%	२४%	११%	१०%	२०%	७०%	६%	७६%	१८%	२०%	५५%	२५%	११%	५५%	१७%

२.४ विगत ६ महिनामा नगरपालिकामा सेवा लिएको अवस्था

विगत ६ महिनामा नगरपालिका र वडाबाट सबै भन्दा बढी सिफारिस र दर्ता नवीकरण सम्बन्धि सेवा लिएको देखिन्छ । ३०० जना मध्ये ११६ जना सिफारिसको लागि ९५ जना नवीकरणको लागि र सबै भन्दा कम ४ जना योजना फरफारकका लागि नगरपालिकामा गएको देखिन्छ । त्यसै गरी ३०० जना उत्तरदाताहरू मध्ये १७५ जना सिफारिस लिन १४० जना दर्ता नवीकरण गराउन र सबै भन्दा कम ३ जना सुचनामुलक सामाग्री लिन वडा कार्यालयमा पुगेको तथ्यांकले देखाएकोछ ।

उपभोक्ता समितिका केही पदाधिकारीहरूलाई योजनाको फरफारक सम्बन्धि जानकारी नभएको देखिन्छ । ८ जना उत्तरदाताहरू योजनाको किस्ता माग गर्न र ४ जना फरफारक गर्न नगरपालिकाको सट्टा वडा कार्यालयमा पुगेको देखिन्छ ।

वडा कार्यालय भन्दा नगरले आयोजना गर्ने बैठक तथा कार्यक्रमहरूमा समुदायको अधिकांश व्यक्तिहरूको पहुँच भएको देखिन्छ । १ प्रतिशत उत्तरदाताहरू मात्र वडाले आयोजना गर्ने कार्यक्रमहरूमा सहभागि भएको देखियो जब कि उत्तरदाताहरू मध्ये १० प्रतिशतले नगरपालिकाले आयोजना गर्ने कार्यक्रमहरूमा सहभागि हुने गरेको देखियो । समुदायका व्यक्तिहरूलाई केही पर्दा नगर र वडा कार्यालयमा सहयोग माग्न जानेको संख्या तुलनात्मक रूपमा बराबर नै रहेको देखियो । आर्थिक सहयोग माग्न नगरमा जानेको संख्या २२ छ भने वडा कार्यालयमा जानेको पनि संख्या २२ नै देखिएकोछ ।

२.५ विगत ६ महिनामा पालिकामा सेवा लिएको पटकको विश्लेषण

उत्तरदाताहरू मध्ये अधिकांश उत्तरदाताहरू पालिकामा १ पटक मात्र सेवा लिन गएको देखियो भने वडा कार्यालयमा २ पटक सम्म सेवा लिन गएको उत्तरदाताहरू भेटिए । ५०० जना उत्तरदाताहरू मध्ये ७४ जना अर्थात १५ प्रतिशत उत्तरदाता ४ पटक भन्दा बढी सेवा लिन नगरपालिका र वडा कार्यालय गएका पनि भेटिए ।

६ महिनामा सेवा लिएको पटक									
नगरपालिका					वडा कार्यालय				
१ पटक	२ पटक	३ पटक	४ पटक	+४ पटक	१ पटक	२ पटक	३ पटक	४ पटक	+४ पटक
६५	८४	५४	३०	६७	७५	८५	५७	२८	५५
२२%	२८%	१८%	१०%	२२%	२५%	२८%	१९%	९%	१९%

२.६ सेवाको सन्तुष्टि

- नगरपालिका र वडा कार्यालय दुवैबाट प्रवाह हुने सेवा प्रति एक तिहाई भन्दा पनि कम सेवाग्राहीहरू मात्र पूर्ण रूपमा सन्तुष्ट रहेको पाइयो भने सेवाग्राहीको ठूलो संख्या अर्थात आधा भन्दा बढि सेवाग्राहीले सेवा प्रवाहको अवस्था र कर्मचारीको व्यवहारलाई औसत स्तरको भएको प्रतिक्रिया दिएका छन् ।
- नगरपालिकाको समग्र सेवा प्रवाहबाट २६ प्रतिशत सेवाग्राही सन्तुष्ट रहेको पाइयो भने वडा कार्यालयको सेवा प्रवाह प्रतिको सन्तुष्टि ३१ प्रतिशत देखियो ।
- ३०० जना उत्तरदाताहरू मध्ये जम्मा ७७ जना अर्थात २६ प्रतिशत उत्तरदाताले मात्र नगरको सेवाप्रति सन्तुष्ट भएको देखियो भने ३२ जना अर्थात १० प्रतिशत उत्तरदाताले असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन ।
- उत्तरदाताहरू मध्ये १९१ जना अर्थात ६४ प्रतिशतले नगरको समग्र सेवा प्रतिको सन्तुष्टिमा ठीकै जवाफ दिएका छन भने सेवाग्राहिप्रति कर्मचारीको व्यवहारमा २१२ अर्थात ७१ प्रतिशत उत्तरदाताले ठीकै जवाफ दिएका छन ।
- सेवाग्राहिहरूसँग नगरको कर्मचारीले गर्ने व्यवहार प्रति ५१ जना अर्थात १७ प्रतिशत उत्तरदाताले सन्तुष्ट भएको उत्तर दिएका थिए भने ३७ जना अर्थात १२ प्रतिशत उत्तरदाताले नगरको कर्मचारीको व्यवहार प्रति असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन ।
- ३०० जना उत्तरदाताहरू मध्ये ९२ जना अर्थात ३१ प्रतिशत उत्तरदाताहरू वडाको सेवाप्रति सन्तुष्ट भएको देखियो भने ४२ जना अर्थात १४ प्रतिशत उत्तरदाताले असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन ।
- सेवाग्राहिहरूसँग वडा कार्यालयको कर्मचारीले गर्ने व्यवहार प्रति ५६ जना अर्थात १९ प्रतिशत उत्तरदाताले सन्तुष्ट भएको उत्तर दिएका थिए भने ४१ जना अर्थात १४ प्रतिशत उत्तरदाताले वडा कार्यालयको कर्मचारीको व्यवहार प्रति असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन ।
- १६६ जना उत्तरदाताहरू अर्थात ५५ प्रतिशतले वडा कार्यालयको समग्र सेवा प्रतिको सन्तुष्टिमा ठीकै उत्तर दिएका छन भने २०३ जना अर्थात ६८ प्रतिशत उत्तरदाताले वडा कार्यालयको कर्मचारीहरूले सेवाग्राहि प्रति गरिने व्यवहारमा ठीकै जवाफ दिएका छन ।

२.७ सेवाको नियमितता सम्बन्धि विश्लेषण

- नागरिक वडापत्रमा तोकिए अनुसारको सेवा पाएको कुरामा करिब ३२ देखि ३४ प्रतिशत जति सेवाग्राही मात्र सम्तुष्ट देखिएका छन्। यसले तोकिए अनुसार सेवा प्रवाह भएको कुरा सुनिश्चित गर्न स्थानीय सरकारले ठोस कदम चालनुपर्ने कुरालाई ईर्कित गरेको छ।
- सेवा प्रवाह तोकिएको समय अवधि भित्र नभएको, आवश्यक कागजपत्र बारे स्पष्ट जनाकारी दिन झर्को मानेको, कार्यालय समयमा स्पष्ट सूचना बगेर कर्मचारी फेला नपरेको लगायतका गुणासाहरु धेरै जसो सेवाग्राहीको रहेको छ।

२.८ सेवाप्रतिको जनविश्वास सम्बन्धि अवस्थाको विश्लेषण

- स्थानीय सरकारको सेवा प्रति अझ पनि औसतमा २७ प्रतिशत जति सेवाग्राहीहरु मात्र पूर्ण रुपमा विश्वस्त रहेको पाइयो। अधिकांश सेवाग्राहीले चिनेजानेको र आफ्ना नजिककालाई सेवा प्रवाहमा प्राथमिकता दिने गरिएको गुणासो गरेका छन्।
- स्थानीय सरकारबाट विपन्न वर्गका लागि धेरै लक्षित सेवा तथा कार्यक्रमहरु प्रवाह भइरहेता पनि यस बारे समुदायमा पर्याप्त मात्रामा सूचना प्रवाह हुन नसकेको देखिन्छ। करिब ३१ प्रतिशत उत्तरदाताले मात्र यस्ता सेवा तथा कार्यक्रमहरु बारे आफूले थाहा पाएका भनेका छन्।
- तसर्थ स्थानीय सरकारले विपन्न वर्ग लागि गरेका पहलहरु बारे प्रचारप्रसार गर्न पनि आवश्यक देखियो जसले गर्दा स्थानीय सरकारको उपस्थिति बारे समुदायमा विश्वास अभिवृद्धि समेत गर्न सहयोग पुग्ने छ।

२.९ सेवाको गुणस्तर सम्बन्धि अवस्थाको विश्लेषण

- नगरपालिकाको भौतिक स्रोत साधनको उपलब्धताका बारेमा अधिकांश सेवाग्राही सन्तुष्ट देखिन्छन्। करिब ६ प्रतिशत सेवाग्राहीले मात्र नगरको भैतिकपूर्वाधार बारे असन्तुष्टि व्यक्त गरेका छन्।
- त्यसै गरी करिब ४४ प्रतिशत उत्तरदाताहरु नगरपालिकाको कार्यक्रममा के कति मात्रामा सिमान्तकृत समुदायको सहभागिता गराइयो भन्ने कुरामा अनभिज्ञ रहेको बताएका छन्।

२.१० नागरिक बडा पत्र / उजुरी पेटिका र गुणासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धि विश्लेषण

- करिव एक तिहाई सहभागीहरूले मात्र नागरिक बडापत्र र उजुरी पेटिकाको उपयोग राम्रोसँग भईरहेको धारणा व्यक्त गरेका छन् । यी विधिहरूलाई थप प्रभावकारी बनाउनका लागि ध्यान दिन सकिएमा स्थानीय सरकारको सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी बनाउन सहयोग पुग्नेछ ।

२.११ सिफारिश सम्बन्धि अवस्था विश्लेषण

- सिफारिसका लागि आवश्यक पर्ने कागजातहरूका बारेमा अधिकांश सेवाग्राहकहरूले राम्रो जानकारी पाएको बताएका छन् यद्यपि अझै पनि करिब १५ प्रतिशत सहभागीहरूले स्पष्ट जानकारी नपाएको गुणासो गरेको छन्।
- करिब ७० प्रतिशत सहभागीहरूले सेवा लिँदा तोकिएको भन्दा अतिरिक्त रकम तिनु नपरेको बताएका छन् भने बाँकी ३० प्रतिशत सेवाग्राहीले अतिरिक्त रकम लिइएको शंका व्यक्त गरेका छन्। यस तर्फ स्थानीय सरकारले कार्यालयमा अनुगमन गर्नुका साथै सेवाग्राहीसँग सेवा शुल्क वा दस्तुर लिँदा नियम अनुसार नै लिइएको बारे स्पष्ट जानकारी समेत दिन आवश्यक देखिन्छ। साथै कुनै पनि किसिमको दस्तुर बुझाउँदा रसिद अनुसार मात्र भुक्तानी गर्न सचेतीकरण गर्न आवश्यक देखिन्छ।

२.१२ पुर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धि अवस्था विश्लेषण

- अधिकांश सेवाग्राहीले कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था राम्रो रहेको बताइरहँदा करिब १९ प्रतिशत सेवाग्राहीले सरसफाईको अवस्थामा अझ सुधार गर्नुपर्ने विचार व्यक्त गरेका छन्।
- करिब १९ प्रतिशत उत्तरदाताहरू मात्र नगरका विकास निर्माण कार्य र आयोजनाको प्रभावकारिताबाट सन्तुष्ट रहेको पाइयो भने २५ प्रतिशत उपभोक्ताहरूले आयोजना सम्पन्न भए पछि जाँचपासका लागि प्रविधिकलाई रहम दिनुपर्ने गुणासो व्यक्त गरेको हुँदा यस तर्फ स्थानीय सरकारले गम्भिर चासो दिनुपर्ने देखिन्छ।

२.१३ वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन सम्बन्धि अवस्था विश्लेषण

- नगरको आर्थिक स्रोतको पर्याप्तता, काम गर्ने प्रकृया तथा प्रणाली र कार्य संचालन संरचना प्रति करिब १० प्रतिशत सेवाग्राही मात्र समुष्ट छन् भने बाँकीले यसमा सुधारको खाँचो औल्याएका छन्। त्यसै गरी यिनै विषयमा वडा तहमा सन्तुष्टिको अवस्था करिब २८ प्रतिशत हाराहारीमा रहेको छ। करिब ८३ प्रतिशत सेवाग्राहीले स्थानीय सरकारसँग बजेटको अभाव रहेको कुरा महशुस गरी रहेको पाइयो।

२.१४ पारदर्शिता सम्बन्धि अवस्था विश्लेषण

- आधा भन्दा बढि उत्तरदाताले नगरको बार्षिक नीति तथा कार्यक्रम र बजेट बारे जानकारी नपाएको बताएका छन् ।
- त्यसै गरी एक तिहाई भन्दा बढिले स्थानीय सरकारको तहबाट बनेको नीति, नियम तथा कानूनहरूको बारेमा पनि अनभिज्ञता प्रकट गरेका छन् । यी प्रकृत्याहरूमा नागरिकको सहभागिता अभिवृद्धि र सूचना सम्प्रेषणका लागि उपयुक्त माध्यमहरूको प्रयोगका बारेमा विचार गर्नुपर्ने देखिन्छ ।

परिच्छेद - ३

३.१ सेवा प्रवाह सम्बन्धि विद्भमान अवस्था

- कुल ३०० जना उत्तरदाताहरूलाई नगरपालिकाबाट प्राप्त गर्ने सेवा सम्बन्धि सन्तुष्टि स्तर मापन गर्न अन्तरवार्ता गरिएको थियो ।
- कुल उत्तरदाताहरू मध्ये, २९८ पुरुष र २०२ जना महिलाहरू हुनु हुन्थ्यो, २१% दलित, १९%, जनजातिहरू थिए, र बाँकी ६०% अन्य जातीय समुह पृष्ठभूमिका थिए ।
- कुल उत्तरदाताहरू मध्ये ४८%, नागरिकहरूले सिफारिस लिनका लागि नगरपालिका गएको देखियो भने ४०% उत्तरदाताहरू छ महिनाको अवधिमा दर्ता नविकरणको कार्यालय पुगेको देखियो ।
- उत्तरदाता मध्ये २२% ले एक पटक मात्र, २८% ले दुई पटक, १८% ले तीन पटक, १०% ले चार पटक र २२% ले ४ पटक भन्दा बढी सेवा प्रयोग गरेको देखिन्छ ।
- नगरपालिका सेवाको सन्दर्भमा, बढी उत्तरदाताले (६४%) आंशिक सन्तुष्टि, २६% ठीकै र ११% असन्तुष्ट देखियो । त्यसैगरी, कर्मचारीहरूको व्यवहारमा ७१% केही हदसम्म सन्तुष्ट, १७% सन्तुष्ट र १२% असन्तुष्ट थिए ।
- उत्तरदाताहरू मध्ये, बढीले (४७%) नागरिक बडापत्रमा उल्लेखीत सेवाहरूप्रति आंशिक सन्तुष्टि व्यक्त गरे, १२% सन्तुष्ट र ४१% असन्तुष्ट भएको पाइयो ।
- नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएको सेवाहरूको लागि अतिरिक्त शुल्कको बारेमा सोध्दा, ७०% ले नकारात्मक प्रतिक्रिया दिए र करिब ३०% ले अतिरिक्त शुल्क तिरेको बताउनु भयो ।
- उत्तरदाताहरू मध्ये, ५३%ले नगरपालिकाको सेवाहरूमा आंशिक विश्वास, २८% ले पूर्ण विश्वास, र १९% ले अविश्वास व्यक्त गर्नु भएको देखियो ।
- नगरपालिकाको पूर्वाधारको हकमा ७५% ले धेरै राम्रो, १९% ठीकै र ६%ले राम्रो छैन भन्ने उत्तर दिएका थिए ।
- नागरिक वडा पत्रमा उल्लेख भएका सेवाहरू नागरीकहरूले कतिको प्रयोग गर्ने गरेका छन भन्ने प्रश्नमा उत्तरदाताहरू मध्ये ४७% निकै कम प्रयोग गरेको, १२% ले पूर्ण रूपमा प्रयोग गरेको र बाँकी ४१% ले सर्वसाधारणले प्रयोग नगर्ने गरेको बताए छन ।
- गुनासो पेटिकाको प्रयोगको सन्दर्भमा, ५४% ले न्यूनतम प्रयोग, ४०% अलिअलि भएको र ६% ले यो अत्यधिक प्रयोग भएको विश्वास गरेको देखियो ।
- अन्तर्वार्तामा सहभागिहरू मध्ये ६९%ले सिफारिस पत्रका लागि आवश्यक कागजातहरूको पूर्ण जानकारी प्राप्त भएको, २३%ले आंशिक जानकारी र ८%ले आवश्यक कागजातहरूको स्पष्ट जानकारी नपाएको बताउनु भयो ।
- अधिकांश उत्तरदाताले ७२% ले सिफारिस प्राप्त गर्नका लागि थप पैसा नमागेको र आफुले पनि नदिएको बताउनु भयो जबकि २२% ले थोरै अतिरिक्त रकम तिरेको बताउनु भयो र अन्य ६% ले अतिरिक्त रकम तिरेको बताउनु भयो ।

- नगरपालिकाको कार्यालयमा सरसफाईको अवस्थाको कुरा गर्दा ७% उत्तरदाताहरूले सरसफाईको अवस्था राम्रो, ७५% ले यसलाई राम्रो ठीकै र १८% ले अवस्था खराब रहेको बताउनु भयो।
- नगर विकासका लागि नगरपालिकाले सञ्चालन गरेका आयोजनाहरूको प्रभावकारिताप्रति नागरिकको धारणा पनि समेटिएको छ। जसमा ५८% ले केहि मात्रामा प्रभावकारी, १९% ले धेरै प्रभावकारी र २३% ले प्रभावकारी नभएको बताएका थिए।
- अन्तर्वार्तामा सहभागीहरू मध्ये २९% उत्तरदाताहरूले नगरपालिकामा प्रयास श्रोत भएको, ५७% ठीकै र अन्य १४% ले स्रोतको अभाव भएको विश्वास व्यक्त गरेका छन्।
- १२% उत्तरदाताहरूले नगरपालिकाको काम गर्ने प्रकृया र प्रणाली अति सरल भएको ७७% ले ठीकै रहेको र बाँकी ११% उत्तरदाताले जटिल रहेको बताउनु भएको थियो।
- उत्तरदाताहरू मध्ये २९% उत्तरदाताले नगरपालिकाको नीति, कार्यक्रम तथा बजेटका बारेमा आफुलाई धेरै जानकारी भएको बताउनु भएको, २०% अलिअलि जानकारी भएको र ५१% उत्तरदाताले आफुलाई नगरपालिकाको नीति, कार्यक्रम तथा बजेटका बारेमा केही पनि जानकारी नभएको बताउनु भयो।

३.२ वडा स्तरमा सेवा प्रवाहको विद्यमान अवस्था

- बरहथवा नगरपालिकाका वडा नम्बर ५, ९, १०, १२, १४ र १७ मा जम्मा ३०० उत्तरदाताहरूलाई नागरीक सन्तुष्ट सर्वेक्षण गर्नका लागि छनौट गरीएको थियो। जसमा १०१ जना महिला १९९ जना पुरुष थिए। जातजातिको हिसाबले २१% दलित, १९% जनजाति र ६०% अन्य जातिय समुहका थिए।
- सर्वेक्षणमा सहभागी ३९%, नागरिकहरूले सिफारिस पत्रहरू प्राप्त गर्न वडा कार्यालयमा पुगेको र ३२%, ले पछिल्लो छ महिनाको अवधिमा दर्ता नवीकरणको लागि भ्रमण गरे।
- सर्वेक्षण अनुसार २२% ले एक पटक मात्र, २८% ले दुई पटक, १८% ले तीन पटक, १०% ले चार पटक र २२% ले ४ पटक भन्दा बढी सेवा प्रयोग गरेका छन्।
- वडा कार्यालयको सेवाको सन्दर्भमा, बढीले (६४%) आंशिक सन्तुष्टि, २६% सन्तुष्ट र ११% असन्तुष्ट थिए। त्यसैगरी कर्मचारीको व्यवहारमा ७१% केही हदसम्म सन्तुष्ट, १७% सन्तुष्ट र १२% असन्तुष्ट देखिएका छन्।
- सम्पर्क गरिएका ३०० उत्तरदाताहरूमध्ये अधिकांशले (५७%) नागरिक बडापत्रमा उल्लिखित सेवाहरूप्रति मध्यम सन्तुष्टि व्यक्त गरे, ३२% धेरै सन्तुष्ट थिए, र ११% असन्तुष्ट थिए।
- नागरिक वडा पत्रको सेवाहरूको लागि अतिरिक्त शुल्कको बारेमा ७३% ले नकारात्मक प्रतिक्रिया दिए, जबकि २७% ले अतिरिक्त शुल्क तिरेको पुष्टि गरे।
- उत्तरदाताहरू मध्ये, ६७%ले नगरपालिका सेवाहरूमा आंशिक विश्वास, १७% पूर्ण विश्वास, र १६% अविश्वास व्यक्त गरे।
- पूर्वाधारको हकमा ७२% ले सन्तोषजनक, १९% उत्कृष्ट र ९%ले असन्तुष्टि व्यक्त गरेका थिए।
- सर्वेक्षणमा सहभागी ३०० जना सेवाग्राहिहरू मध्ये ४४% ले नागरिक बडापत्रमा प्रदान गरिएको सेवा एकदमै कम प्रयोग भएको, १०% ले पूर्ण रूपमा प्रयोग गरेको र बाँकी ४६% ले नागरिक बडापत्रमा दिइएको सेवा जनताले प्रयोग नगर्ने धारणा राखेका छन्।
- गुनासो पेटिकाको प्रयोगको सन्दर्भमा, ३४% ले न्यूनतम प्रयोग, ६०% ले गैर-उपयोग रिपोर्ट गरेको, र ६% ले अत्यधिक प्रयोग भएको विश्वास गरे।
- यस सर्वेक्षणमा सहभागीहरू मध्ये, ३६% ले सिफारिस पत्रका लागि आवश्यक कागजातहरूको पूर्ण जानकारी प्राप्त गरे, ५०%ले आंशिक जानकारी, जबकि, १४%ले आवश्यक कागजातहरूमा स्पष्ट जानकारी नपाएको बताए।
- अधिकांश अन्तर्वार्तामा सहभागी हुनेहरू मध्ये १७१ (६८%) ले सिफारिस पत्र प्राप्त गर्नका लागि थप पैसा मागेको छैन भनेर जवाफ दिएका थिए, जबकि ४९ (२०%) ले थोरै रकम तिरेका छन्, र अन्य ३० (१२%) ले पर्याप्त भुक्तान गरेको छ।
- ५२% उत्तरदाताका अनुसार नगरपालिका वडा कार्यालयको सरसफाई सन्तोषजनक रहेको बताउनु भएको थियो ३९% ले राम्रो ठीकै भनेको थियो भने ८% ले मानेको थियो।
- विकास र विकासका लागि वडा तहमा सञ्चालित आयोजनाहरूको प्रभावकारिताप्रति नागरिकको धारणा पनि बुझिएको छ। नतिजाले देखाएको छ कि ५०% ले तिनीहरूलाई केही प्रभावकारी, २८% धेरै प्रभावकारी, र २२% प्रभावकारी नभएको बताएका छन्।
- १३ प्रतिशत उत्तरदाताले वडा कार्यालय सञ्चालनका लागि पर्याप्त स्रोतसाधन रहेको बताएको छ भने ७० प्रतिशत उत्तरदाताले अहिलेको स्रोत साधन कम भएको बताएका छन् भने १७% उत्तरदाताले स्रोतको अभाव भएको विचार व्यक्त गर्नु भएको छ।
- उत्तरदाताहरू मध्ये ११% उत्तरदाताहरूले वडा कार्यालयको काम गर्ने प्रकृया र प्रणालीमा सन्तुष्टि व्यक्त गरे र ७५% उत्तरदाताले ठीकै भनेका थिए भने बाँकी १४% असन्तुष्टि व्यक्त गरेका थिए।
- सर्वेक्षणमा सहभागी २५% उत्तरदाताहरूले नगरको नीतिहरू, बजेटहरू र वार्षिक कार्यक्रमहरूको बारेमा राम्ररी जानकार थिए, १५% थोरै थाहा थियो भने ६०% उत्तरदाताहरूले आफुलाई केही पनि थाहा नभएको बताएका थिए।

परिच्छेद - ४
सुझाव तथा सिफारिशहरू

- नगरपालिका र वडा कार्यालय दुवैबाट प्रवाह हुने सेवा प्रति एक तिहाई भन्दा पनि कम सेवाग्राहीहरू मात्र पूर्ण रूपमा सन्तुष्ट रहेको पाइयो भने सेवाग्राहीको ठूलो संख्या अर्थात् आधा भन्दा बढि सेवाग्राहीले सेवा प्रवाहको अवस्था र कर्मचारीको व्यवहारलाई औसत स्तरको भएको प्रतिक्रिया दिएका छन् । तसर्थ नगरभित्र भएका कर्मचारीहरूलाई समय समयमा विभिन्न खालका तालिमहरू प्रदान गर्दा राम्रो हुनेछ ।
- नगरपालिकाको समग्र सेवा प्रवाहबाट २६ प्रतिशत सेवाग्राही सन्तुष्ट रहेको पाइयो जब कि वडा कार्यालयको सेवा प्रवाह प्रतिको सन्तुष्टि २४ प्रतिशत देखियो । तसर्थ आफ्नो सेवा प्रवाहलाई थप सुधार गरी जाँदा राम्रो हुनेछ ।
- नगरपालिकामा सेवा लिन आउने ७० प्रतिशत सेवाग्राहीहरूले सेवा लिँदा अतिरिक्त रकम नतिरेको बताउनु भयो भने बाँकी ३० प्रतिशतले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्न परेको बताउनु भयो । यो सुशासनको एउटा ठुलो चुनौति हो तसर्थ यस्तो प्रणालीलाई हतोत्साहित गर्न नगरको हरेक भुक्तानि विधुतीय माध्यमबाट गर्ने पद्धतिको विकास गर्दा राम्रो हुन्छ साथै कार्यालयमा अनुगमन गर्नुका साथै सेवाग्राहीसँग सेवा शुल्क वा दस्तुर लिँदा नियम अनुसार नै लिइएको बारे स्पष्ट जानकारी समेत दिन आवश्यक देखिन्छ । साथै कुनै पनि किसिमको दस्तुर बुझाउँदा रसिद अनुसार मात्र भुक्तानी गर्न सचेतीकरण गर्न आवश्यक देखिन्छ ।
- स्थानीय सरकारबाट विपन्न वर्गका लागि धेरै लक्षित सेवा तथा कार्यक्रमहरू प्रवाह भइरहेता पनि यस बारे समुदायमा पर्याप्त मात्रामा सूचना प्रवाह हुन नसकेको देखिन्छ । करिब १३ प्रतिशत उत्तरदाताले मात्र यस्ता सेवा तथा कार्यक्रमहरू बारे आफूले थाहा पाएको बताउनु भएको छ । तसर्थ विभिन्न संघ संस्थाहरूसँग सहकार्य गरी यस्ता कार्यक्रमहरूको बारेमा सम्बन्धित समुदायमा अझ बढी प्रचार प्रसार गरी सेवा लिनका लागि प्रोत्साहन गर्दा राम्रो हुनेछ ।
- करिब एक तिहाई सहभागीहरूले मात्र नागरिक बडापत्र र उजुरी पेटिकाको उपयोग राम्रोसँग भईरहेको धारणा व्यक्त गरेका छन् । यी विधिहरूलाई थप प्रभावकारी बनाउनका लागि ध्यान दिन सकिनेमा स्थानीय सरकारको सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी बनाउन सहयोग पुग्नेछ ।
- करिब २० प्रतिशत उत्तरदाताहरू मात्र नगरका विकास निर्माण कार्य र आयोजनाको प्रभावकारिताबाट सन्तुष्ट रहेको पाइयो भने झन्डै ५० प्रतिशत भन्दा बढी उपभोक्ताहरूले आयोजना सम्पन्न भए पछि जाँचपासका लागि प्राविधिकलाई रकम दिनुपर्ने गुणासो व्यक्त गरेको हुँदा यस तर्फ स्थानीय सरकारले गम्भिर चासो दिनुपर्ने देखिन्छ ।
- आधा भन्दा बढि उत्तरदाताले नगरको वार्षिक नीति तथा कार्यक्रम र बजेट बारे जानकारी नपाएको बताएका छन् । तसर्थ नगरको वार्षिक नीति तथा कार्यक्रमको बारेमा विभिन्न माध्यमहरूबाट जस्तै सामाजिक संजाल, सूचना पार्टीको माध्यमबाट व्यापक प्रचार प्रसार गर्दा राम्रो हुनेछ ।
- त्यसै गरी आधाभन्दा बढिले स्थानीय सरकारको तहबाट बनेको नीति, नियम तथा कानूनहरूको बारेमा पनि अनभिज्ञता प्रकट गरेका छन् । यी प्रकृयाहरूमा नागरिकको सहभागिता अभिवृद्धि र सूचना सम्प्रेषणका लागि उपयुक्त माध्यमहरूको प्रयोगका बारेमा विचार गर्दा राम्रो हुनेछ ।

सर्वेक्षणको क्रममा बरहथवा नगरपालिकालाई यहाँको नागरिकहरूले दिएका सुझावहरू

- व्यापक रूपमा समुदायले माँग गरेका विकास परियोजनाहरूलाई प्राथमिकतामा राख्ने ।
- नगरपालिका र वडाहरूद्वारा प्रदान गरीने सेवाहरूका लागि नागरिकलाई थप शुल्क लिने कर्मचारीहरूलाई कडा भन्दा कडा कारवाही गर्ने ।
- नगरको सूचनामा सबै वर्गको पहुँच सुनिश्चित गर्ने । यसको लागि बेला बेलामा महत्वपूर्ण सूचनाहरूलाई माईकिङ्ग गराएर गर्दा राम्रो हुन्छ ।
- सेवाहरूको लागि आवश्यक प्रक्रिया र कागजातहरू बारे नागरिकहरूलाई स्पष्ट रूपमा झन्झट नमानि सम्झाउने र सचेतिकरणको कार्यहरू गर्ने ।
- प्रत्येक वडा र नगरपालिकामा गुणासो पेटिकाको व्यवस्थापन गरी गुणासो सुनवाई संयन्त्रलाई अझ सबलीकरण गर्ने ।
- नगरपालिकाका कर्मचारीहरूले विभिन्न जात र पृष्ठभूमिका मानिसहरूलाई समान रूपमा व्यवहार गर्ने ।
- सूचना प्रवाह प्रक्रियामा युवाहरूलाई परिचालन गर्ने ।
- वडा र नगरपालिका स्तरमा विकास कार्य योजना र परियोजनाहरूमा समावेशी सहभागिता सुनिश्चित गर्ने ।

- सार्वजनिक सुनुवाइ, नागरिक बडापत्र, गुणासो व्यवस्थापन संयन्त्र, आदि जस्ता सामाजिक उत्तरदायित्वका औजारहरूको उचित प्रयोग गरी पारस्परिक जवाफदेहिताको प्रवर्द्धन गर्ने ।
- स्थानीय सरकारको सेवा, नीति, कानून, वार्षिक योजना प्रक्रिया र अन्य मामिलाहरू बारे जानकारीको व्यापक प्रसारमा ध्यान केन्द्रित गर्ने ।
- नगर, वडा बाट संचालन हुने सार्वजनिक कार्यक्रममा सिमान्त वर्गको निश्चित प्रतिशत उपस्थिति सुनिश्चित गर्ने ।

अनुसूचिहरू

अनुसूचि: १ नागरिक सन्तुष्ट सर्वेक्षणका लागि परिचालन भएका यूवा सुशासन अभ्यासकर्ताहरूको नामावली

अनुसूचि: २ नागरिक सन्तुष्ट सर्वेक्षणका लागि प्रयोग भएको फाराम

अनुसूचि: ३ सर्वेक्षणको क्रममा खिचिएको तस्वीरहरू

अनुसूचि: १ नागरिक सन्तुष्ट सर्वेक्षणका लागि परिचालन भएका यूवा सुशासन अभ्यासकर्ताहरूको नामावली

१. अंकित चौधरी, बरहथवा - ५

२. धिरेन्द्र सिंह, बरहथवा - ५

३. अंजना सिंह, बरहथवा - ९

४. बन्दना महारा, बरहथवा - ५

५. सुरेन्द्र यादव, बरहथवा - १४

६. रुपेश महारा, बरहथवा - ५

अनुसूचि: २ नागरिक सन्तुष्ट सर्वेक्षणका लागि प्रयोग भएको फाराम

च) सिफारिश सम्बन्धमा	
१. सिफारिशको लागि चाहिने आवश्यक कागजातहरूको बारे स्पष्ट जानकारी पाउनु भयो ? पाए () ठिकै पाए () स्पष्ट पाईन ()	
२. कुनै सिफारिशको लागि लागने दस्तुर बाहेक अतिरिक्त रकम दिनु पर्यो ? दिए () थोरै दिए () मागिएन र दिईएन पनि ()	
छ) पुर्वाधार विकास, वातावरण र सरसफाई सम्बन्धमा	
१. कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ? राम्रो () ठिकै () खराब ()	
२. तपाईंको पालिकामा विकास निर्माण कतिको प्रभावकारी छ ? राम्रो () ठिकै () खराब ()	
३. तपाईंको पालिकामा सञ्चालन गरेका आयोजनाहरू कतिको प्रभावकारी छन् ? प्रभावकारी छन् () ठिकै छन् () प्रभावकारी छैनन् ()	
४. स्थानीय सरकारमा बिल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ? सहज () ठिकै () असहज ()	
५. पालिकाको आयोजना सम्पन्न भए पछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनु पर्छ ? पर्दैन () मागेरै लिन्छन् () रकम नदिए अप्ठ्यारो पर्छन् ()	
ज) वित्तीय व्यवस्थापन र कार्य सम्पादन	
१. पालिकाको आर्थिक श्रोत कस्तो छ ? आवश्यक श्रोत उपलब्ध () कम श्रोत उपलब्ध () अति कम श्रोत उपलब्ध ()	
२. काम गर्ने प्रक्रिया र प्रणाली कस्तो छ ? अति सरल () ठिकै () जटिल ()	
३. कार्य सञ्चालन संरचना प्रति कतिको सन्तुष्ट हुनु हुन्छ ? सन्तुष्ट () ठिकै () कुनै जानकारी छैन ()	
झ) पारदर्शिता सम्बन्धमा	
१. पालिकाको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र बजेटका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ? धेरै जानकारी पाएको छु () ठिकै जानकारी पाएको छु () जानकारी पाएको छैन ()	
२. पालिकाले निर्माण गरेका ऐन, नियम, नीति, निर्णय, बजेट, कार्यक्रम, कार्य प्रगति आदि सम्बन्धी विवरण सार्वजनिक हुने गर्दछ ? हुने गरेको छ () हुने गरेको छैन () मलाई केहि जानकारी छैन ()	
३. सार्वजनिक हुने माध्यम के हुन् ? वेबसाईट () सूचना पाटी () पत्रपत्रिका र मिडिया () सार्वजनिक सुनुवाई ()	

३) सुधारका लागि यहाँको सुझाव के छ ?

.....

अनुसूचि: ३ सर्वेक्षणको क्रममा खिचिएका तस्वीरहरु

