



स्थानीय राजपत्र

मन्थली नगरपालिकाद्वारा प्रकाशित

भाग २

वर्ष ५, अङ्क २, ०१ साउन २०७९

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७९

मन्थली नगरपालिकाको नगर कार्यपालिकाबाट मिति २०७८ पौष ११ गते स्वीकृत भएको शिक्षण स्वयम् सेवक, अनुदान शिक्षक र विद्यालय कर्मचारी छनोट कार्यविधि, २०७८ स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (३) बमोजिम सर्वसाधारणको जानकारीका लागि प्रकाशित गरिएको छ ।

प्रस्तावना : नेपालको संविधान, प्रचलित सङ्घीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनबमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न, सङ्घीय शासनव्यवस्थाको मर्मअनुरूप जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकारको हैसियतले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई छिटो, छरितो र प्रभावकारी बनाई जनताको दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहको निरन्तर अनुगमन गरी सूचना प्रविधिमा आधारित, चुस्त, छरितो र जनमैत्री बनाउन वाञ्छनीय भएकोले मन्थली नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नगरकार्यपालिकाबाट यो मापदण्ड स्वीकृत गरी जारी गरिएको छ ।

परिच्छेद- १

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यो मापदण्डको नाम “सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७९” रहेको छ ।
(२) यो मापदण्ड कार्यपालिका बैठकबाट पारित भएपछि लागू हुने छ ।
२. **परिभाषा:** विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा:- (क) “नगरप्रमुख” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको प्रमुख सम्भक्तु पर्दछ ।
(ख) “आर्थिक ऐन” भन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्भक्तु पर्दछ ।
(ग) “कर्मचारी” भन्नाले मन्थली नगरपालिका कार्यालय तथा मातहतका

- कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्भन्तु पर्दछ ।
- (घ) “कार्यालय” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको कार्यालय सम्भन्तु पर्दछ ।
- (ङ) “कार्यपालिका” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्भन्तु पर्दछ ।
- (च) “नगरसभा” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको नगरसभा सम्भन्तु पर्दछ ।
- (छ) “नगरपालिका” भन्नाले मन्थली नगरपालिका सम्भन्तु पर्दछ ।
- (ज) “गुनासो सुन्ने अधिकारी” भन्नाले मन्थली नगरपालिका कार्यलयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्भन्तु पर्दछ ।
- झ) “जनप्रतिनिधि” भन्नाले नेपालको संविधानबमोजिम निर्वाचित मन्थली नगरपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्भन्तु पर्दछ ।
- (ञ) “समिति” भन्नाले यस नियामावलीको दफा ५ बमोजिमगठित समिति सम्भन्तु पर्दछ ।
- (ट) “प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्भन्तु पर्दछ ।
- ठ) “वडा अध्यक्ष” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको जननिर्वाचित वडा अध्यक्ष सम्भन्तु पर्छ ।
- (ड) “वडा कार्यालय” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाभित्र रहेका वडा कार्यालयहरू सम्भन्तु पर्दछ ।
- (ढ) “वडा सचिव” भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्भन्तु पर्दछ ।
- (ण) “सार्वजनिक सेवा” भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित सङ्घीय कानुन, प्रदेश तथा स्थानीय कानुनद्वारा व्यक्तिवा संस्थालाई निःशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको सार्वजनिक सेवा सम्भन्तु पर्दछ ।
- (त) “सूचना अधिकारी” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्भन्तु पर्दछ ।
- (थ) “शाखा प्रमुख” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको कार्यालयका विभिन्न शाखाहरूमा शाखा प्रमुखको रूपमा काम गर्ने गरी तोकिएको कर्मचारी सम्भन्तु पर्दछ ।

परिच्छेद- २

सेवा प्रवाहका मापदण्ड

३. **सार्वजनिक सेवा प्रवाहका मापदण्ड:** १. प्रचलित सङ्घीय, प्रदेश र मन्थली नगरपालिकाको स्थानीय कानुनले तोकेका मापदण्डका अतिरिक्त मन्थली नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवाका मापदण्डहरू देहायअनुसार हुने छन् ।



- क. शासकीय मापदण्ड:** १. नेपालको संविधान र प्रचलित, सङ्घीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनको पूर्णतः पालना गर्ने ।
२. वार्षिक नीति, कार्यक्रम र बजेट तर्जुमा गर्दा सङ्घीय र प्रदेश नीति तथा कार्यक्रमहरूसँग तालमेल मिलाउने ।
 ३. कार्यक्रम कार्यान्वयन गर्दा सार्वजनिक खरिद ऐन २०६३, नियमावली २०६४, नगरसभा, नगरकार्यपालिका र विषयगत समितिबाट भएका निर्णयहरूलाई पालना गर्ने ।
 ४. कर्मचारीहरूले नगरसभा, नगरकार्यपालिका, नगरप्रमुख, नगरउपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको निर्देशन पालना गर्ने ।
 ५. नगरपालिकाबाट उपलब्ध गराइने सेवा तोकिएको समयमा तोकिएको कर्मचारी/पदाधिकारीबाट उपलब्ध गराउने ।
 ६. नगरपालिकाको सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन नियमित कर्मचारी बैठक बसी सेवा प्रवाहको स्थिति, समस्या, आदिको पहिचान गरी निरन्तर सुधारमा जोड दिने ।
 ७. प्रत्येक दिन कार्यालयको सेवा प्रवाह कानूनले निर्धारण गरेबमोजिम र समयमा नै हुने ।
 ८. नगर क्षेत्रमा क्रियाशील विकास साभेदार मिडिया र सबै सरोकारवालाहरू समूह / सामुदायिक सङ्घसंस्थाहरू गैरसरकारी संस्थाहरूसँग समन्वय र सहकार्य गर्ने ।
 ९. आफ्नो शाखासँग सम्बन्धित विषयमा सेवा प्रवाहको क्रममा देखिएका समस्या र अनुभवका विषयमा त्रैमासिक रूपमा विषयगत समितिसँग छलफल गर्ने र आवश्यकताअनुसार छलफलको लागि कार्यपालिकामा सिफारिस गर्ने ।
 १०. कार्यालयमा आउँदा सबै कर्मचारीहरूले अनिवार्य रूपमा तोकिएको पोशाक र परिचयपत्र प्रयोग गर्ने ।
 ११. सेवाग्राहीसँगको व्यवहार सुमधुर र सौहार्द्र बनाउने ।
 १२. सेवाको समय र गुणस्तरमा विशेष ध्यान दिने ।
 १३. राजनीतिक तटस्थता र प्रशासनिक प्रतिबद्धताको पालना गरी सेवा प्रवाह गर्ने ।
 १४. सेवा प्रवाह सरल र सर्वसुलभ बनाउन मुहाररहित कागजविहीन प्रशासनमा जोड दिने ।
४. सेवा प्रवाह सरल र सर्वसुलभ बनाउन मुहाररहित कागजविहीन प्रशासनमा जोड दिने
 १५. सेवा प्राप्त गर्न कुनै फन्कट भ्रमेलालाई परेमा सेवाग्राहीहरूले गुनासो सुन्ने अधिकारी, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत, उपप्रमुख वा नगर प्रमुखसमक्ष सोभै

सम्पर्क गरी आफ्नो गुनासो राख्नका लागि हटलाइन टेलिफोन वा टोल फ्रि नम्बरको व्यवस्था गर्ने ।

ख. योजना व्यवस्थापनका मापदण्ड: १. नगरपालिकाबाट स्वीकृत कार्यक्रमहरू तोकिएबमोजिम कार्ययोजना बनाई समयमै सम्पन्न गर्ने ।

२. नेपाल सरकारद्वारा निर्धारित मापदण्डबमोजिम निर्माण कार्य गर्ने ।
३. निर्माण कार्यमा संलग्न मजदुर तथा अन्य जनशक्तिको स्वास्थ्य परीक्षणको व्यवस्था गर्ने ।
४. निर्माण कार्यको लगत इष्टिमेटमा नै व्यक्तिगत सुरक्षा सामग्रीको लागत सारांश समावेश गरी उपभोक्ताहरूबाटै खरिद गरी प्रयोग गर्ने ।
५. निर्माण कार्यमा सकेसम्म स्थानीय कामदारहरूलाई प्राथमिकता दिनु पर्ने ।
६. निर्माण कार्यमा बालबालिका, वृद्धवृद्धा तथा गर्भवती महिला अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूलाई नलगाउने ।
७. तीन घेराको अनुगमन कार्यलाई प्रभावकारी बनाउने ।
८. अनुगमनका प्रतिवेदनहरू कार्यपालिका र नगरसभामा पेश गरी छलफल गर्ने ।

ग. वडा कार्यालय व्यवस्थापनका मापदण्ड: १. सबै वडामा अनिवार्य रूपमा सम्बन्धित वडामा नै कार्यालय स्थापना गरी नियमित सेवा प्रवाहको प्रबन्ध गर्ने ।

२. वडा कार्यालयमा यथासम्भव स्थायी वडा सचिवको व्यवस्थापन गर्ने ।
३. वडा अध्यक्ष र वडा सचिवविच सुमधुर सम्बन्ध/समन्वय कायम गर्ने र वडा सचिवको नियमित बैठक राख्ने ।
४. सामाजिक सुरक्षा भत्ता अनिवार्य बैङ्कङ्ग प्रणालीबाट गर्ने ।
५. व्यक्तिगत घटना दर्ता अनिवार्य अनलाइन गर्ने
६. सेवा प्रवाहमा सूचना प्रविधिको उपयोग गर्ने ।
७. सेवा प्रवाह गर्दा नगरपालिकाले तोकेको राजश्व अनिवार्य सङ्कलन गर्ने ।

८. राजश्व सङ्कलन सफ्टवेयरको प्रयोग गरी अनलाइन प्रणालीबाट गर्ने ।

घ. सेवा प्रवाहमा नवीन प्रविधिको प्रयोग: १. प्रत्येक वर्ष एकीकृत घुम्ती सेवा सञ्चालन गर्ने ।

२. नगरपालिका, अन्तर्गतका वडा कार्यालय र स्वास्थ्य संस्थामा अनिवार्य नागरिक बडापत्र राख्ने ।
३. नगरपालिका, अन्तर्गतका वडा कार्यालय र स्वास्थ्य संस्थामा अनिवार्य उजुरी पेटीकाको व्यवस्था गर्ने ।

४. नगरपालिका, अन्तर्गतका वडा कार्यालय र स्वास्थ्य संस्थामा अनिवार्य गुनासो सुन्ने अधिकारी र गुनासो दर्ताको व्यवस्था गर्ने ।
 ५. सूचना अधिकारीको व्यवस्था गरी कानुनले निर्धारण गरेबमोजिमका सूचनाहरू एकीकृत प्रणालीबाट प्रवाह गर्ने ।
 ६. सेवा प्रवाहमा इमेल इन्टरनेटको प्रयोग गरी सूचना प्रविधिमा आधारित पेपरलेस सार्वजनिक सेवाको अवलम्बन गर्दै जाने ।
 ७. सामाजिक सञ्जाल, वेबसाइट, अडियो/भिडियो नोटिस बोर्ड प्रयोगमा ल्याउने ।
 ८. सेवाग्राहीहरूको लागि मापदण्ड: १.कार्यालय परिसरमा अनावश्यक भिडभाड नगर्ने,
 २. हरेक सेवाग्राहीले आफ्नो विवरणजस्तै: नाम, कामको उद्देश्य, भेट्नु पर्ने शाखा वा व्यक्ति, फोन नं., ठेगाना आदि दर्ता किताब (Visitor Register) मा उल्लेख गरेर मात्र कार्यालयमा प्रवेश गर्नु पर्नेछ ।
 ३. सेवाग्राहीले सेवा लिन जाँदा आवश्यक कागजातबारे नागरिक बडापत्रबाट जानकारी लिने वा सोधपुछ कक्षबाट पूर्व जानकारी लिनु पर्नेछ ।
 ४. सेवा प्रवाह गर्दा गर्भवती, अपाङ्ग, जेष्ठ नागरिक र बालबालिकालाई प्राथमिकता दिइने छ ।
 ५. सेवाग्राहीले सेवा लिन जाँदा आवश्यक कागजात सबै संलग्न गरी सम्बन्धित कर्मचारी र शाखामा सम्पर्क गर्नुपर्ने छ ।
 ६. सेवाग्राहीहरू कर्मचारीले अनुरोध गरेबमोजिमको स्थानमा मात्र बस्नु पर्नेछ ।
 ७. सेवाग्राहीले कार्य सम्पन्न गर्ने समय अवधि १० मिनेटभन्दा बढी भए आवश्यक समय निश्चित गरी कार्यालयवाहिर प्रतीक्षालय वा परिसरमा बस्नु पर्नेछ ।
 ८. कार्यालयमा कामसँग सम्बन्धित सेवाग्राही मात्र प्रवेश गर्नु पर्नेछ ।
 ९. आफ्नो कामसँग सम्बन्धित शाखा र कर्मचारीबाहेक सकभर अन्य व्यक्तिसँग भेटघाट नगर्ने ।
 १०. कार्यालयबाट सेवा प्राप्त गरिसकेपछि सेवाग्राहीहरू जतिसक्दो चाँडो कार्यालय परिसरबाट बाहिरिन पर्नेछ ।
४. **नागरिक बडापत्र मापदण्डको अड्ग हुने:** मन्थली नगरपालिका, वडा कार्यालय एवम् स्वास्थ्य संस्थामा राखिएका नागरिक बडापत्रहरू यस मापदण्डको अड्ग हुने छन् । नागरिक बडापत्र कार्यालय र वडा कार्यालय / सङ्घ संस्थामा रहेबमोजिम ।

परिच्छेद- ३

सार्वजनिक सेवा प्रवाह

५. **सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने :** (१) स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानूनबमोजिम तोकिएका सबै जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरूको दायित्व हुनेछ ।
- (२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन ।
- (३) सेवा प्राप्त गर्ने क्रममा तोकिएका प्रक्रिया वा सर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।
- (४) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित भई आचरण प्रदर्शन गर्नु पर्नेछ ।
६. **सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धी व्यवस्था:-** (१) कार्यालय, मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय, दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धी व्यवस्था नागरिक बडापत्रबमोजिम हुनेछ ।
- (२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी र सेवाग्राहीमैत्री बनाउन परिच्छेद २ बमोजिम सेवा प्रवाहका मापदण्ड र नागरिक बडापत्रमा दफा ५ बमोजिम समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।
- (३) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित मापदण्ड एवम् नागरिक बडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद- ४

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

७. **अनुगमन समिति :** (१) कार्यपालिकाअन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ ।
- (२) उपदफा १ बमोजिमको समितिले आवश्यक परेमा अन्य जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, विषयविज्ञ तथा सरोकारवालालाई समितिको बैठक एवम् अनुगमनमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।
८. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार :** सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम कर्तव्य र अधिकार देहायबमोजिम हुनेछ: (क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय, परिष्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजनाको मस्यौदा तर्जुमा गर्ने ।

- (ख) नगरपालिकाको क्षेत्राधिकारभित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवाप्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवा प्रवाह सम्बन्धमा अनुगमन गरी थप सुधारका लागि सम्बन्धित निकायमा सुभाब दिने ।
- (ग) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही, सेवाप्रदायक तथा सरोकारवालाहरूको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाइ गराउने ।
- (घ) सेवा प्रवाहका स्वीकृत मापदण्ड एवम् नागरिक बडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मूल्याङ्कन गरी थप सुधारका लागि सुभाब सङ्कलन गर्ने ।
- (ङ) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदायस्तरसम्म पुर्याउन सहयोग गर्ने ।
- (च) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा सेवाप्रदायक गुनासो सुनुवाइको यथोचित प्रबन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुभाब दिने ।
- (छ) अनुसूची १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिकरूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने ।
- (ज) सेवाग्राही, सेवाप्रदायक तथा सरोकारवालाहरूबिच समन्वय तथा अन्तरक्रिया गर्ने ।
- (झ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने ।

९. **अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा** : १) कार्यालयको पद सोपानअनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सर्वाजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकताअनुसार अनुगमन गर्नु पर्नेछ ।

- (२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरू अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतीहरू, समस्या समाधानका उपायहरू, सुधारका लागि गर्नुपर्ने प्रयासहरू सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिकरूपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (३) उपदफा २ बमोजिको प्रतिवेदनमाथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी नगर सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

परिच्छेद- ५

विविध

१०. **दण्ड तथा पुरस्कार** : १. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक योगदान पुर्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरूप पुरस्कारको व्यवस्था गरिने छ ।

- (२) स्वीकृत मापदण्डको उलङ्घन गर्ने जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, व्यक्ति वा संस्थालाई समितिको सिफारिसमा प्रचलित कानूनबमोजिम नगरकार्यपालिकाले कारवाही गर्न सक्ने छ ।

११. **कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनसँग आवद्ध गरिने :** (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आवद्ध गरिने छ ।
- २) करार सेवाअन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरूको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आवद्ध गरिने छ ।
१२. **सूचनाप्रविधिको उपयोग :** सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपर्दो, कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सूचनाप्रविधिको उपयोगलाई प्रबर्द्धन गरिने छ ।
१३. **सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानी :** सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीका क्षेत्र तथा परिमाणसमेत यकीन गरी समितिले बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा समितिमार्फत कार्यपालिकामा प्रस्ताव पेश गर्ने छ ।
१४. **सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा गुणस्तरको लागि क्षमता विकास:** सार्वजनिक सेवा प्रवाहको गुणस्तर अभिवृद्धिको लागि नगरपालिकाले क्षमता विकास योजना बनाई सम्बन्धित जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरूको समायानुकूल क्षमता विकास गर्ने छ ।
१५. **बाधा अडकाउ फुकाउने :** सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अडकाउ फुकाउन सक्ने छ ।

अनुसूची -१
दफा ६(छ) संग सम्बन्धित

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम

तल उल्लेख भए अनुसारको विवरण उपलब्ध गराई यस कार्यालयको सेवा प्रवाहलाई जनमैत्री बनाउने कार्यका लागि यथार्थ पृष्ठपोषण दिनुहोला । तपाईंले दिनुभएको पृष्ठपोषण गोप्य रहने छ ।

१. सेवाग्राहीको विवरण: (नाम गोप्य राख्न चाहनेले नाम उल्लेख नगर्न सकिने छ)
नामथर: ठेगाना:

उमेर: शिक्षा: लिङ्ग: महिला पुरुष

२. कुन सेवा लिनका लागि आउनुभएको थियो ?

प्रशासन: योजना: संस्था तथा व्यवसाय:

सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी: मुद्दा सम्बन्धी: राहत सम्बन्धी:

सिफारिस सम्बन्धी: अन्य कुनै भए:

(कार्यालय वा शाखागतरूपमा उल्लेख गर्न सकिने छ ।)

३. तपाईंले खोजेको सेवा पाउनु भयो त ? पाएँ पाइनँ

४. सेवा लिन कति समय लाग्यो ?

५. सेवा लिनका लागि आवश्यक कागजातहरू पेश गर्नुभएको थियो ?

थियो थिएन

६. सेवा नपाएको भए किन पाउनु भएन ?

आवश्यक कागजात पूरा नभएर सेवा दिने कर्मचारी नभएर

प्रक्रिया नमिलेर थाहा नभएर/अन्य

७. सेवा लिनका लागि चाहिने निवेदन कसरी लेख्नु भयो ?

आफैले हेल्प डेक्सको कर्मचारीले नि:शुल्क

साथी भाइले लेखन्दासलाई पैसा तिरेर

८. तपाईंले सेवा लिने क्रममा दस्तुर बुझाएको भए सोको रसिद प्राप्त गर्नुभयो ?

गरें गरिनँ

९. सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक कागजातहरू तथा प्रक्रियाको बारेमा कसरी जानकारी पाउनुभयो ?

स्थानीय तह/ वडा कार्यालयबाट

नागरिक वडापत्रबाट

वेब साईट भएको नागरिक वडापत्रबाट

विगतमा सेवा लिन आउदा थाहा पाएकोले

सार्थीभाई / छिमेकीबाट

१०. तपाईंले यस कार्यालयमा केके सुविधा उपभोग गर्नु भयो ?

प्रतिक्षालय टिभि Free WiFi पुस्तकालय

तातोपानी/चिसोपानी अन्य

११. यस कार्यालयमा उपभोग गरेका सुविधाहरूका अतिरिक्त अन्य कुनै सुविधाको अपेक्षा गर्नुभएको छ ? छ भने कस्तो सुविधा कृपया खुलाई दिनुहोस् ।

१२. सेवा लिनै क्रममा कार्यालयमा आईसकेपछि केही दुःख हैरानी पाउनु भयो की?

पाएँ पाइनँ

१३. दुःख हैरानी पाएको भए केकस्तो दुःख पाउनुभयो ? ...

१४. तपाईंप्रति कर्मचारीहरूले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?

सहयोगी असहयोगी काम गर्ने तर दुःख दिने

काम पनि नगर्ने दुःख पनि दिन

१५. सेवा लिनको लागि तोकिएको प्रक्रिया कस्तो लाग्यो ?

सरल र छरितो ठीकै लामो र भन्कटिला

१६. तपाईंले यस कार्यालयबाट लिएको सेवाको समय तथा गुणस्तर कस्तो लाग्यो ?

अत्यन्तै राम्रो राम्रो सामान्य नराम्रो

१७. तपाईंले कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा प्रति तपाईंको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रह्यो ?

पूर्ण सन्तुष्टि आंशिक सन्तुष्टि असन्तुष्टि

१८. यस कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवाको सुधारका लागि केही सुझाव छ भने उल्लेख गरी दिनुहोस् ।

१९. यदि सुन्नु भएको छ भने यो कार्यक्रम कस्तो लाग्छ ?

राम्रो

नराम्रो

२०. तपाईंको बिचारमा यो कार्यक्रमलाई अझ राम्रो बनाउन के गर्नु पर्ला ?

.....
.....
.....
.....

२१. तपाईंको बडा कार्यालयबाट पाउने सेवा समयमा नै पाउनु भएको छ कि छैन ?

छ छैन

२२. तपाईंको स्वास्थ्य संस्थाबाट पाउने सेवा समयमा नै पाउनु भएको छ कि छैन ?

छ छैन

२३. कार्यालयहरुबाट प्रवाह गरिने सेवामा कुनै सुझवहरु छन् भने उल्लेख गरिदिहोस् ।

.....
.....
.....
.....