सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण(आ.व २०७६\७७)

अर्धवार्षिक समिक्षा प्रतिवेदन

नेपाल सरकार
गृह मन्त्रालय
जिल्ला प्रशासन कार्यालय, दैलेख
पुस, २०७६

विषयसूची

भाग-एक

प्रारम्भिक

१.१ विषय प्रवेश... १

१.२ प्रतिवेदनको उद्देश्य १

भाग-दुई

तथ्याङ्कहरुको विश्लेषण

२.१ सर्वेक्षणमा प्राप्त भएका तथ्यांक र सो को विश्लेषण २

२.१.१ सर्वेक्षणको मासिक विवरण.. ३

२.१.२ सर्भेक्षणमा समेटिएका सेवाहरुको विषयगतविवरण....................................... ४

२.१.३ सर्भेक्षणमा समेटिएका सेवाहरुको लैङ्गिक मापन समेतको विषयगत विवरण........................ ४

२.१.४ सेवाग्राहीलाई सोधिएका प्रश्नहरु रप्राप्त प्रतिक्रिया.. ५

भाग तीन

निष्कर्ष

३.१निष्कर्ष.. १०

अनुसूची-१

सेवाग्राहीसन्तुष्टीसर्वेक्षणफारामकोढाँचा i

भाग-एक

प्रारम्भिक

१.१ विषयप्रवेश

जिल्लाको शान्तिसुरक्षा , सुव्यवस्था र अमनचयन कायम गर्नु जिल्ला प्रशासन कार्यालयको मूलभूत कार्य हो । यसका अतिरिक्त यस कार्यालयले नागरिकता , राहदानी, संघसंस्था दर्ता तथा नविकरण लगायतका विविध सेवाप्रवाह गर्ने गर्दछ । कार्यालयप्रति सेवाग्राहीको धारणा प्राप्त गरी कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवालाई थप प्रभावकारी , सेवाग्राहीमैत्री, गुणस्तरीय र सुदृढ गर्ने ध्येय अनुरुप आर्थिक वर्ष २०७६ \७७ को भदौ महिनादेखी यस कार्यालयले सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फारामको ढाँचा विकसित गरी सर्वेक्षण गर्ने कार्यको सुरुवात गरेको थियो । सोही बमोजिम आर्थिक वर्ष २०७६\७७ को भदौ, आश्विन, कार्तिक, मंसीर र पुस महिनाका सेवाग्राही सर्वेक्षण फारामहरुबाट प्राप्त विवरण तथा तथ्यांकबाट यो प्रतिवेदन तयार गरिएको छ ।

१.२ प्रतिवेदनकोउद्देश्य

यस कार्यालयबाट प्रदान हुने सेवाप्रवाहको गुणस्तर तथा सेवाग्राहीप्रति कर्मचारीको व्यवहार लगायत समग्र कार्यालयप्रति सेवाग्राहीहरुको धारणा प्राप्त गरी आगामी दिनमा सेवा प्रवाहलाई थप सुदृढ र सेवाग्राहीमैत्री बनाउन उपयुक्त उपायहरुको खोजी गर्नु यो प्रतिवेदनको मुख्य उद्देश्य रहेको छ ।

भाग-दुई

तथ्याङ्कहरुको विश्लेषण

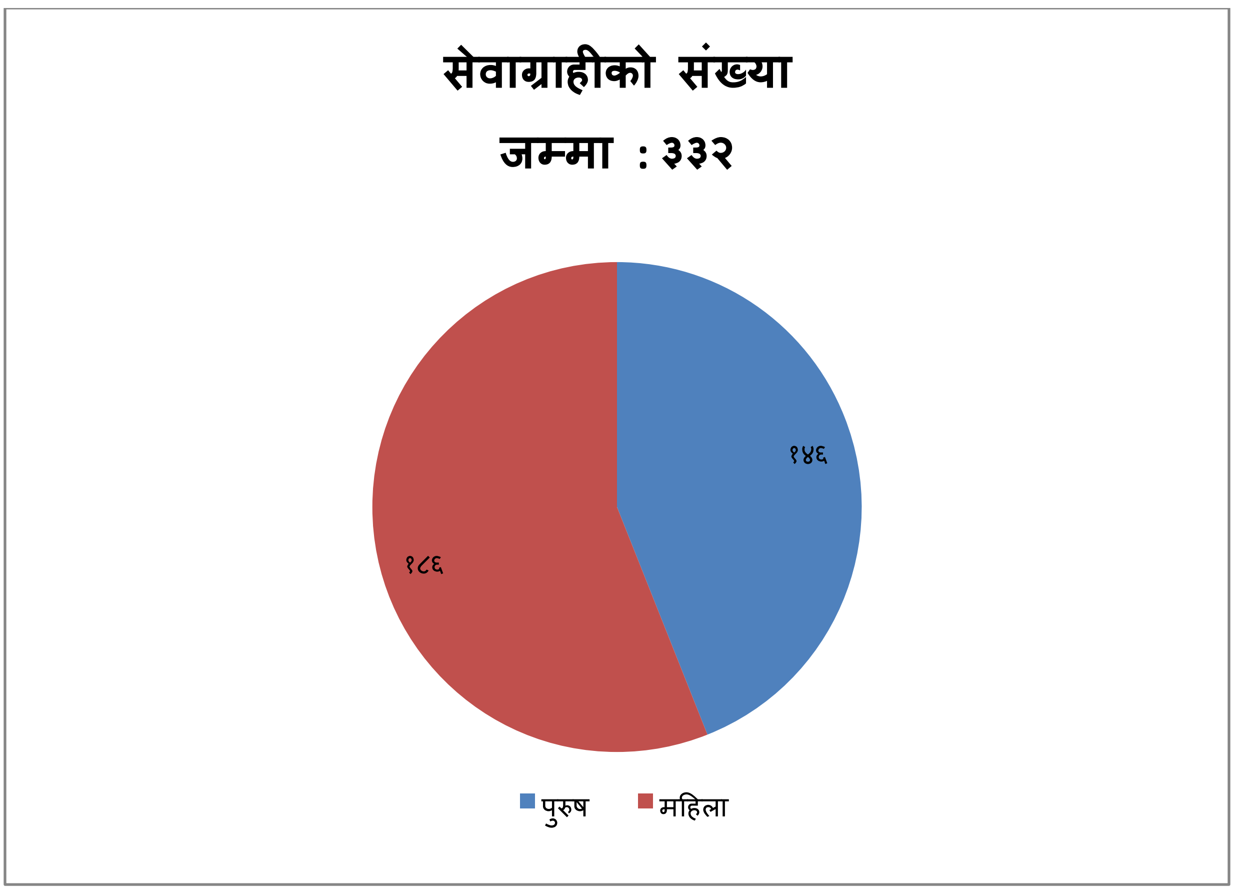
२.१ सर्वेक्षणमाप्राप्तभएकातथ्यांकरसोकोविश्लेषण

यस आर्थिक वर्षको भदौ महिनादेखी यस कार्यालयमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्ने परिपाटीको थालनी गरिएकोमा पुस महिनासम्म सेवाग्राहीले भरेका फारामहरु अध्ययन गर्दा तपसिल बमोजिमका तथ्यांकहरु प्राप्त हुन आएका छन् ।

सर्वेक्षण भएका कुल फारामको संख्या : ३३२

पुरुष सेवाग्राहीहरु : १४६

महिला सेवाग्राहीहरु : १८६



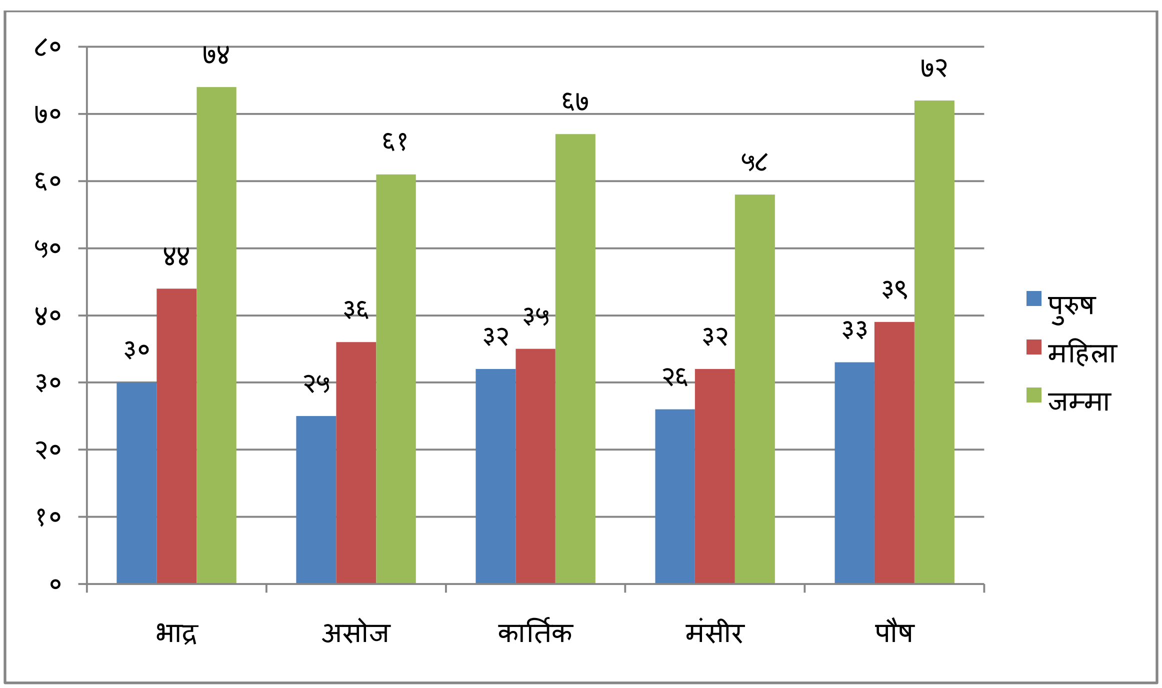
२.१.१ सर्वेक्षणकोमासिकविवरण

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको क्रममा भदौ महिनादेखी पुसमहिनासम्मभाग लिने सेवाग्राहीहरुको विवरण ।

i) तालिका

क्र.सं.	महिनाको नाम	पुरुष	महिला	जम्मा
१	भदौ	३०	४४	७४
२	असोज	२५	३६	६१
३	कार्तिक	३२	३५	६७
४	मंसीर	२६	३२	५८
५	पुस	३३	३९	७२
		१४६	१८६	३३२

ii) स्तम्भचित्रमाप्रस्तुती

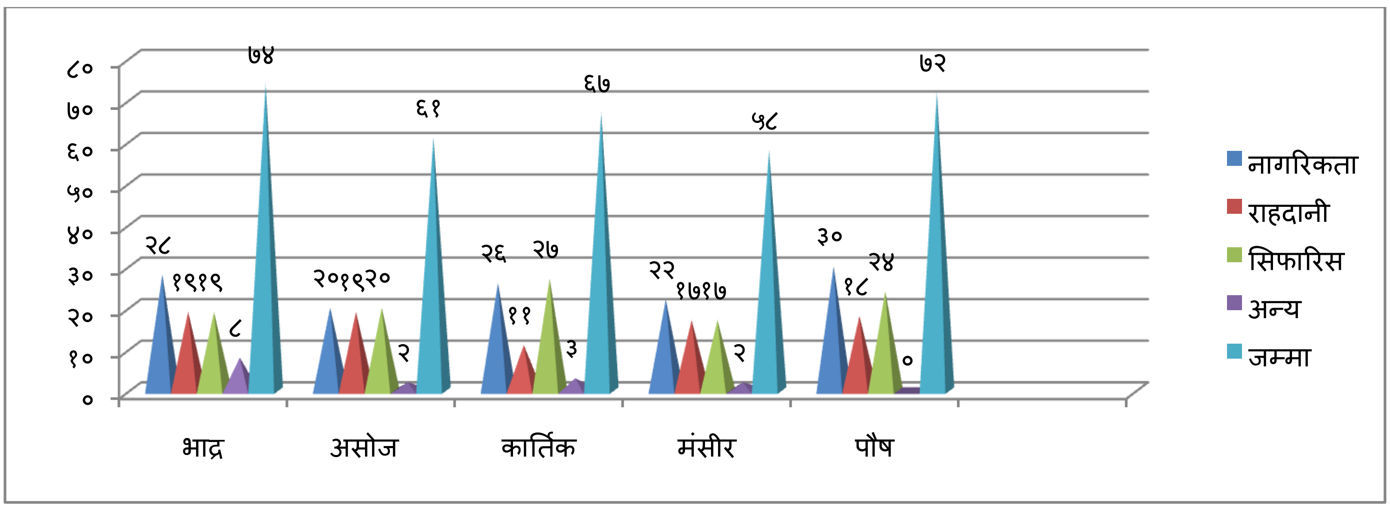


२.१.२ सर्भेक्षणमासमेटिएकासेवाहरुकोविषयगतविवरण

i) तालिका

क्र.सं.	महिनाको नाम	नागरिकता	राहदानी	सिफारिस\प्रमाणित	अन्य	जम्मा
१	भदौ	२८	१९	१९	८	७४
२	असोज	२०	१९	२०	२	६१
३	कार्तिक	२६	११	२७	३	६७
४	मंसीर	२२	१७	१७	२	५८
५	पुस	३०	१८	२४	-	७२
		१२६	८४	१०७	१८	३३२

ii) स्तम्भचित्रमा प्रस्तुती



२.१.३ सर्भेक्षणमासमेटिएकासेवाहरुकोलैङ्गिकमापनसमेतकोविषयगतविवरण

क्र. सं.	महिनाको नाम	नागरिकता			राहदानी			सिफारिस\प्रमाणित			अन्य			जम्मा	
		पुरुष	महिला	जम्मा	पुरुष	महिला	जम्मा	पुरुष	महिला	जम्मा	पुरुष	महिला	जम्मा	पुरुष	महिला
१	भदौ	८	२०	२८	११	८	१९	६	१३	१९	५	३	८	३०	४४
२	असोज	७	१३	२०	१०	९	१९	६	१४	२०	२	-	२	२५	३६
३	कार्तिक	१२	१४	२६	६	५	११	११	१६	२७	३	-	३	३२	३५
४	मंसीर	१०	१२	२२	८	९	१७	७	१०	१७	१	१	२	२६	३२
५	पुस	१४	१६	३०	११	७	१८	८	१६	२४	-	-	-	३३	३९
	कुल जम्मा	५१	७५	१२६	४६	३८	८४	३८	६९	१०७	११	४	१५	३३२	

२.१.४ सेवाग्राहीलाईसोधिएकाप्रश्नहरु रप्राप्त प्रतिक्रिया

➢ **तपाईलाई यस कार्यालयबाट प्रदान गरेको सेवा कस्तो लाग्यो?**

माथि सोधिएको प्रश्नको उत्तरका लागि तीनवटा विकल्प राखिएको थियो ।जसमध्ये कुनै एकमा सेवाग्राहीले आफूलाई ठीक लागेको विकल्पमा संकेत गर्नुपर्ने व्यवस्था थियो ।

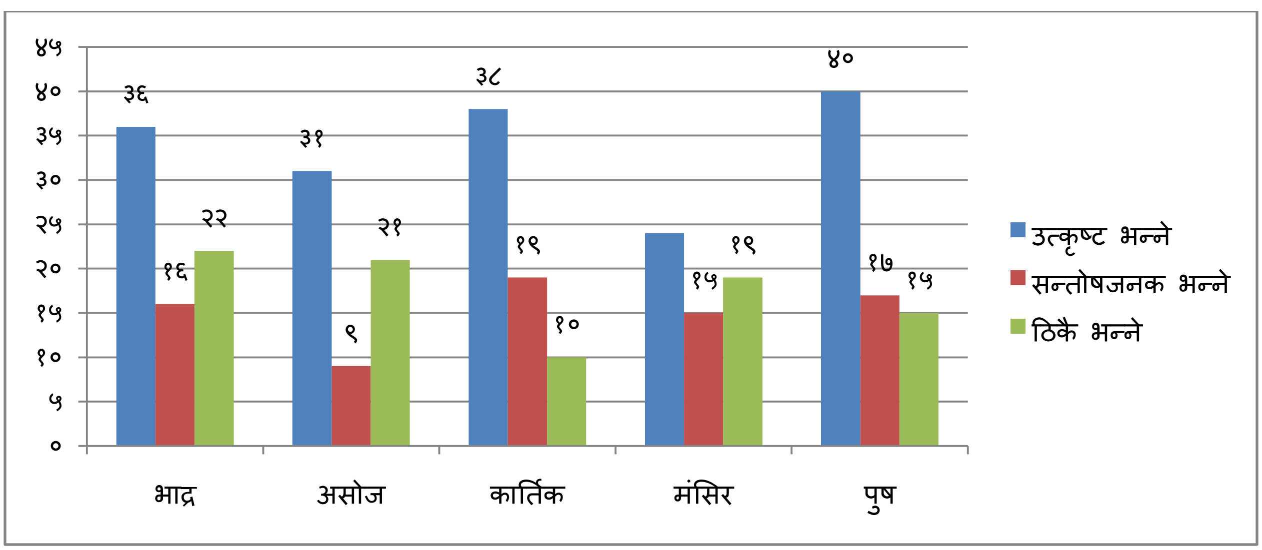
i. उत्कृष्ट
ii. सन्तोषजनक
iii. ठिकै

उल्लेखित प्रश्नका लागि सेवाग्राहीबाट प्राप्त भएको उत्तरको मासिक तथ्यांक

क) तालिका

क्र.सं.	महिनाको नाम	उत्कृष्ट भन्ने		सन्तोषजनक भन्ने		ठिकै भन्ने	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
१	भदौ	३६	४८.५	१६	२१.५	२२	३०
२	असोज	३१	५१	९	१५	२१	३४
३	कार्तिक	३८	५७	१९	२८	१०	१५
४	मंसीर	२४	४१	१५	२६	१९	३३
५	पुस	४०	५६	१७	२४	१५	२०
	जम्मा	१६९	५०.५%	७६	२३%	८७	२६.५%

ख) स्तम्भचित्रमाप्रस्तुती



➢ **तपाईले सेवा लिने क्रममा कुनै दुख \ हैरानी महसुस गर्नुभयो ?**माथिसोधिएकोप्रश्नकोउत्तरकालागितीनवटाविकल्पराखिएकोथियो। जसमध्येकुनैएकमासेवाग्राहीलेआफूलाईठीकलागेकोविकल्पमासंकेतगर्नुपर्नेव्यवस्थाथियो।

i. गरे

ii. गरिन

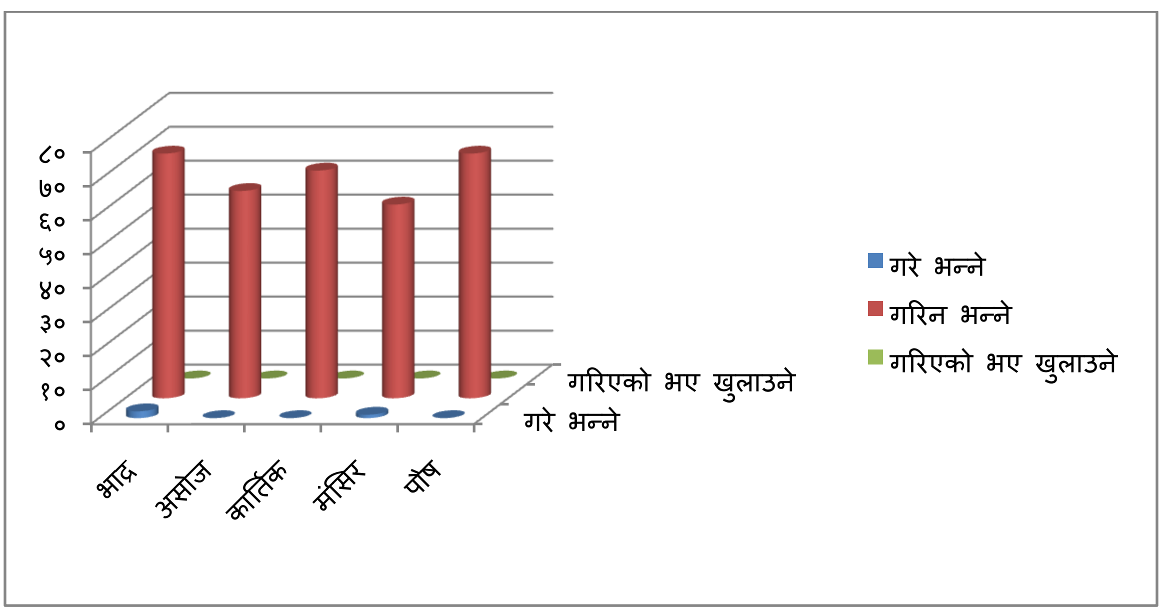
iii. गरेको भए खुलाउने

उल्लेखित प्रश्नका लागि सेवाग्राहीबाट प्राप्त भएको उत्तरको मासिक तथ्यांक

क) तालिका

क्र.सं.	महिनाको नाम	गरे भन्ने		गरिन भन्ने		गरेको भए खुलाउने	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
१	भदौ	२	२.७	७२		-	0
२	असोज	-	0	६१	१००	-	0
३	कार्तिक	-	0	६७	१००	-	0
४	मंसीर	१	१.७५	५७		-	0
५	पुस	-	0	७२	१००	-	0
		३	०.९०	३२९	९९.१	-	0

ख) स्तम्भचित्रमाप्रस्तुती



➢ **तपाईलेसेवालिनेक्रममाकुनैकर्मचारीबाटनियमबमोजिम लाग्ने शुल्कभन्दा बढी शुल्क मागियो कि?**

माथि सोधिएको प्रश्नको उत्तरका लागि तीनवटा विकल्प राखिएको थियो ।जसमध्ये कुनै एकमा सेवाग्राहीले आफूलाई ठीक लागेको विकल्पमा संकेत गर्नुपर्ने व्यवस्था थियो ।

i. मागियो

ii. मागिएन

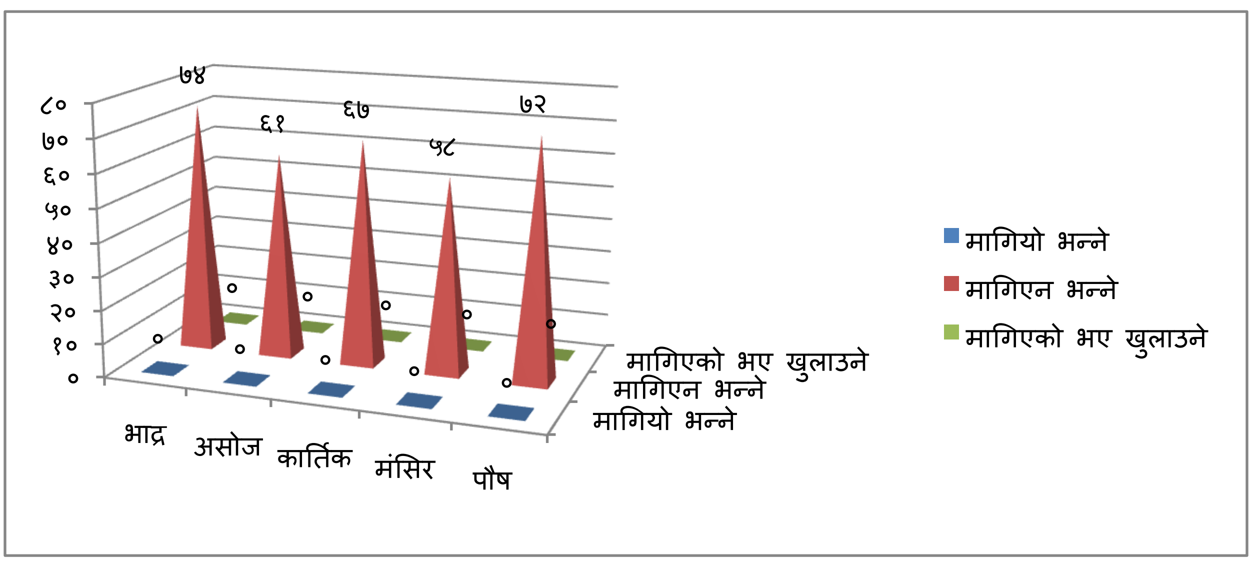
iii. मागिएको भए खुलाउने

उल्लेखित प्रश्नका लागि सेवाग्राहीबाट प्राप्त भएको उत्तरको मासिक तथ्यांक

क) तालिका

क्र.सं.	महिनाको नाम	मागियो भन्ने		मागिएन भन्ने		मागिएको भए खुलाउने	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
१	भदौ	-	0	७४	१००	-	0
२	असोज	-	0	६१	१००	-	0
३	कार्तिक	-	0	६७	१००	-	0
४	मंसीर	-	0	५८	१००	-	0
५	पुस	-	0	७२	१००	-	0
		-	0	३३२	१००	-	0

ख) **स्तम्भचित्रमाविश्लेषण**



➢ **निवेदन आफै लेखियो कि यस कार्यालयबाट उपलब्ध गराइयो?**

माथि सोधिएको प्रश्नको उत्तरका लागि तीनवटा विकल्प राखिएको थियो ।जसमध्ये कुनै एकमा सेवाग्राहीले आफूलाई ठीक लागेको विकल्पमा संकेत गर्नुपर्ने व्यवस्था थियो ।

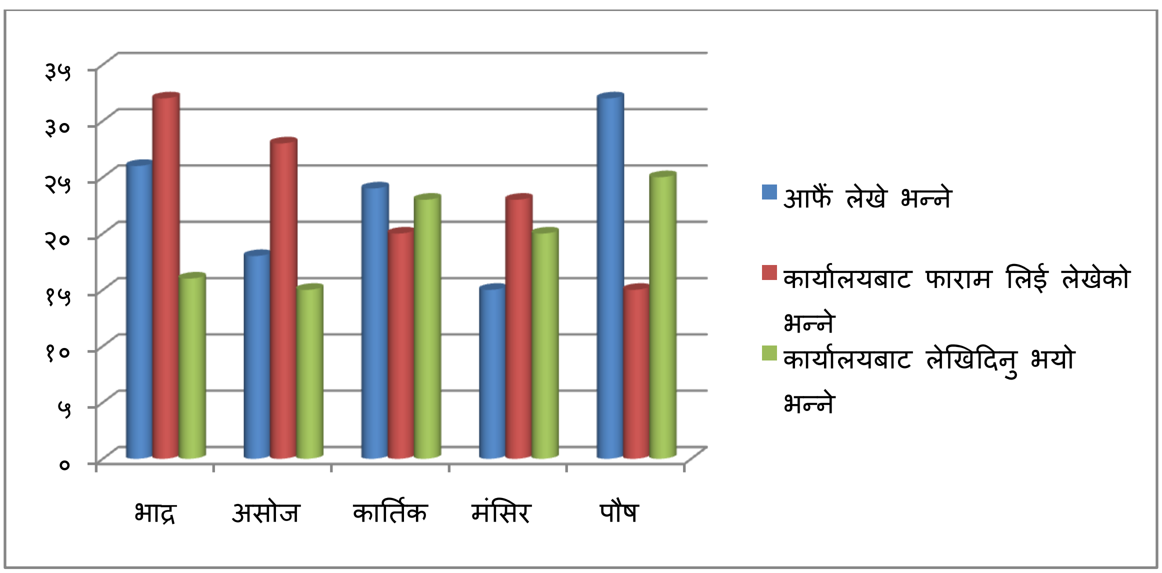
i. आफैं लेखे
ii. कार्यालयबाट फाराम लिई लेखे
iii. कार्यालयबाट लेखिदिनु भयो

उल्लेखित प्रश्नका लागि सेवाग्राहीबाट प्राप्त भएको उत्तरको मासिक तथ्यांक

क) तालिका

क्र.सं.	महिनाको नाम	आफैं लेखे भन्ने		कार्यालयबाट फाराम लिई लेखे भन्ने		कार्यालयबाट लेखिदिनु भयो भन्ने	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
१	भदौ	२६	३५	३२	४३	१६	२२
२	असोज	१८	३०	२८	३९	१५	२१
३	कार्तिक	२४	३६	२०	३०	२३	३३
४	मंसीर	१५	२६	२३	४०	२०	३४
५	पुस	३२	४४	१५	२१	२५	३५
		११५	३४.५	११८	३५.५	९९	३०

ख) स्तम्भचित्रमा प्रस्तुती



- **यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाहरुलाई अझ थप प्रभावकारी बनाउन के गर्नुपर्ला?**

  यस प्रश्नको उत्तर वस्तुगत रुपमा सेवाग्राहीले टिपोट गरी दिनुपर्ने थियो। सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गरेका सेवाको समय तथा गुणस्तरको वास्तविक स्थिति पहिचान गरी सेवालाई थप गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी गर्दै लैजाने उद्देश्य रहेकोमा सेवाग्राहीबाट यो प्रश्नको उत्तर दिने गरेको पाइएन ।

भागतीन

३.१निष्कर्ष

यस कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाप्रति सेवाग्राहीहरुको धारणा अध्ययन गर्न प्रथम पटक यस आ .व. २०७६/७७ को भदौ महिनाबाट सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको थालनी भएकोमा सेवाग्राहीबाट सन्तोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त भएको छ।सबै सेवाग्राहीले कार्यालयबाट प्रदान हुने सेवाका लागि तोकिएको शुल्कभन्दा बढी शुल्क मागिएन, ९९ .१% सेवाग्राहीले सेवा प्रवाहको क्रममा कुनै दु:ख\हैरानीको महसुस गरिएन भनी प्रतिक्रिया दिएका छन्। सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणमा भाग लिने सेवाग्राहीमध्ये ५० .५% ले उत्कृष्ट, २३% ले सन्तोषजनक र २६ .५% ले यस कार्यालयबाट प्रदान भएको सेवालाई ठिकै छ भनी उल्लेख गरेको पाइएको छ। प्रतिवेदनमा उल्लेखित तथ्यांकहरुलाई विश्लेषण गर्दा कार्यालयको सेवा प्रवाह समग्रमा सन्तोषजक देखिएको छ।

आगामी दिनमा सेवाप्रवाहलाई थप गुणस्तरीय र सेवाग्राहीमैत्री बनाउँदै लैजान कार्यसम्पादनमा आधारित प्रोत्साहन प्रणाली मार्फत कर्मचारीहरुलाई उत्प्रेरित गर्दै कार्यसम्पादलाई चुस्त तथा सेवाप्रवाहका विधिहरुमा रचनात्मक उपायहरुको खोजी गर्नुपर्ने आवश्यकता देखिन्छ। यस सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणले कार्यालयको सेवा प्रवाहको यथार्थ अवस्था मनन गरिराख्न र सेवा प्रवाहलाई सेवाग्राहीमैत्री बनाउन उर्जा प्रदान गरेको छ।

अनुसूची-१
सेवाग्राहीसन्तुष्टीसर्वेक्षणफारामकोढाँचा

नेपाल सरकार

गृह मन्त्रालय

जिल्ला प्रशासन कार्यालय, दैलेख

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण फाराम

आ.व. २० /

मिति : ....

१. सेवाग्राहीको वैयक्तिक विवरण (स्वेच्छिक)

क) नाम, थर :-

ख) ठेगाना :-

२. तपाई यस जिल्ला प्रशासन कार्यालयमा के कति कामले आउनु भएको हो ?

☐ **क)** नेपाली नागरिकताको प्रमाण पत्र लिन ।

☐ **ख)** नेपाली नागरिकताको प्रमाण पत्रको प्रतिलिपि लिन ।

☐ **ग)** राहदानी लिन ☐ सिफारीसको लागि

☐ **घ)** प्रमाणित गर्न : आदिवासी जनजाती/थर प्रमाणित/दलित प्रमाणित/अन्य

ङ) अन्य कार्य :-

३. तपाइलाई यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवा कस्तो लाग्यो ?

☐ **क)** उत्कृष्ट ☐ **ख)** सन्तोषजनक ☐ **ग)** ठिकै

४. तपाईले सेवा लिने क्रममा कुनै दु:ख/हैरानी महसुस गर्नुभयो ?

☐ **क)** गरे ☐ **ख)** गरिन **ग)** गरेको भए खुलाउने :

५. तपाईले सेवा लिने क्रममा कुनै कर्मचारीबाट नियम बमोजिम लाग्ने शुल्क भन्दा बढी शुल्क मागियो की ?

☐ **क)** मागियो ☐ **ख)** मागिएन **ग)** मागिएको भए खुलाउने :

६. निवेदन आफै लेख्नु भयो कि यस कार्यालयबाट उपलब्ध गराइयो ?

☐ **क)** आफै लेखे ☐ **ख)** यस कार्यालयबाट फाराम लिई लेखे

☐ **ग)** यस कार्यालयबाट लेखिदिनु भयो ।

७. यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाहरुलाई अँझ थप प्रभावकारी बनाउन के के गर्नुपर्ला ?

क)

ख)

ग)