

सेवाग्राही सन्तुष्टी समेक्षण निर्देशिका २०६८



नेपाल सरकार
सामान्य प्रशासन मन्त्रालय
सिंहदरवार, काठमाडौं

भूमिका

नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूले सर्वसाधारण जनतालाई प्रदान गर्दै आएको सेवा तथा सुविधा प्रभावकारी रूपमा प्रदान भए वा नभएको र त्यसरी प्रदान हुँदै आएको सेवाबाट सेवाग्राहीहरू सन्तुष्ट भए नभएको तथा भएपनि कुन स्तरको सन्तुष्टी प्राप्त गर्न सकेका छन् भन्ने सम्बन्धमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्ने जिम्मेवारी नेपाल सरकारको आर्थिक वर्ष २०६५/०६६ को बजेट वक्तव्य मार्फत प्रदान गरिए बमोजिम सोही आर्थिक वर्षदेखि नियमित रूपमा यस मन्त्रालयबाट सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्य हुँदै आएको छ ।

नेपाल सरकारले कार्यक्रम घोषणा गरे पश्चात सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको कार्य हुँदै आए पनि सर्वेक्षण कार्य कसरी सञ्चालन गर्ने, सर्वेक्षण गर्ने निकाय छनौटको आधार के हुने, नेपाल सरकारका कुन निकायले प्रदान गरेका सेवाहरूको विषयमा सर्वेक्षण गर्ने, सर्वेक्षणको प्रतिवेदनको तयारी कसरी गर्ने, प्रतिवेदन कुन निकायबाट पारित गराउने र प्रतिवेदनमा उल्लेखित गरेको कैफियतहरूको न्यूनीकरण वा प्रतिवेदनको कार्यान्वयन कसरी गर्ने सम्बन्धमा एकरूपता कायम गर्न सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण निर्देशिकाको खाँचो महशुस गरी सो सम्बन्धमा सैद्धान्तिक तथा व्यवहारिक विषय र राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय अनुभवसमेतलाई समावेश गरी यो निर्देशिका तयार पारिएको छ । यस निर्देशिकाको कार्यान्वयनपश्चात सार्वजनिक क्षेत्रका सेवा प्रदायकले जनतामा प्रवाह गर्ने सेवा सुविधाको प्रभावकारिताको मापन गर्ने प्रमुख आधारका रूपमा रहेको सेवाग्राही सन्तुष्टिको सर्वेक्षण कार्यमा सकारात्मक नतिजा हासिल गर्ने र सुधारात्मक उपायाको पहिचान र अवलम्बन गर्नेछन् । साथै यो निर्देशिका सेवाग्राही सन्तुष्टिको सर्वेक्षण कार्यको नियोजित रूपमा कार्यान्वयन गर्न औजारको रूपमा रहने विश्वास समेत यस मन्त्रालयले लिएको छ । निर्देशिकालाई यो रूपमा तयार गर्ने काममा संलग्न हुनु भएका सम्पूर्ण कर्मचारीहरूलाई हार्दिक धन्यवाद दिन चाहन्छु ।

अन्तमा, सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणलाई नतिजामुखी र कार्यान्वयनमुखी बनाउन ल्याइएको यो निर्देशिका अन्तिम नभै सुरुवातको एक खुड्किलो मात्रै भएकोले सरोकारवाला पक्ष तथा यस विषयमा रुचि राख्ने सबै पक्षको रचनात्मक सुझाव तथा सल्लाहको अपेक्षा राख्दै प्राप्त सुझाव र सल्लाहको आधारमा यसमा सुधार गर्दै लाने प्रतिवद्धतासमेत व्यक्त गर्दछु ।

पौष, २०६८

प्रताप कुमार पाठक

सचिव

सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

नेपाल सरकारबाट स्वीकृत मिति: २०६८/०८/१८

प्रस्तावना :

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण मार्फत सार्वजनिक निकायद्वारा प्रदान गरिने सेवा तथा सुविधाको प्रभावकारीता बृद्धि गरि यो कार्यक्रमलाई संस्थागत रूपमा अगाडी बढाउदै यसलाई निरन्तर, व्यवस्थित तथा उपलब्धीमूलक ढंगले सञ्चालन गरि ति निकाय प्रति आम जनतामा सकारात्मक धारणा विकास गर्न आर्थिक वर्ष २०६५/२०६६ को बजेट वक्तव्य मार्फत व्यक्त भएको भावनालाई आत्मसात गर्दै यसको दिगोपना तथा निरन्तरताको सुनिश्चितताका लागि नेपाल सरकारले यो निर्देशिका तयार गरी जारी गरेको छ ।

परिच्छेद १

संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

- (१) यस निर्देशिकाको नाम “सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८” रहने छ ।
- (२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

२. परिभाषा : विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा,

- (क) “केन्द्रीय निकाय” भन्नाले आयोग, मन्त्रालय, विभाग र सचिवालय सम्भन्तु पर्छ ।
- (ख) “सार्वजनिक सुनुवाइ” भन्नाले सेवाप्रदायकले नागरिकमा पुऱ्याउने सेवाको किसिम, सेवा प्रवाहको शर्त र कार्यविधि, सुभाब, जिज्ञासा वा गुनासो व्यवस्थापनको प्रक्रियाका सम्बन्धमा सेवाप्रदायक र सेवाग्राहीबीच गरिने अर्न्तक्रियालाई सम्भन्तु पर्छ ।
- (ग) “सेवा” भन्नाले सार्वजनिक निकायले सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउने वस्तु वा सेवालाई सम्भन्तु पर्छ ।
- (घ) “सेवाप्रदायक” भन्नाले नागरिकलाई सेवा तथा सुविधा प्रदान गर्ने सार्वजनिक निकायलाई सम्भन्तु पर्छ ।

- (ड) “सेवाग्राही” भन्नाले सार्वजनिक सेवा तथा सुविधा प्राप्त गर्ने व्यक्ति वा संस्थालाई सम्झनु पर्छ ।
- (च) “वडापत्र” भन्नाले सेवाका किसिम, लाग्ने शुल्क तथा दस्तुर, सेवा प्रदान गर्ने जिम्मेवार व्यक्ति, सेवाको गुणस्तर, समयावधि, सेवा प्रवाहको शर्त र कार्यविधि तथा सेवा उपलब्ध हुन नसकेको अवस्थामा उपचारको विधि आदि खुलाईएको सेवाप्रदायक निकायको आधिकारीक जानकारीपत्रलाई जनाउँछ ।
- (छ) “स्थानीयस्तरका निकाय” भन्नाले नेपाल सरकारद्वारा सार्वजनिक वस्तु तथा सेवा प्रदान गर्नका लागि क्षेत्र, जिल्ला, इलाका, गाँउ, नगर र वडास्तरमा स्थापना गरेका निकायलाई सम्झनु पर्छ । सो शब्दले स्थानीय स्तरमा रहेका स्थानीय निकायलाई समेत जनाउँछ ।
- (ज) “सम्पर्क तथा सहयोग कक्ष” भन्नाले सेवाप्रदायक निकायले प्रवाह गर्ने सेवा तथा सुविधा लगायतका विषयमा जानकारी दिन तथा आवश्यक सहयोग प्रदान गर्न स्थापना गरेको कक्षलाई सम्झनु पर्छ ।
- (झ) “सर्वेक्षण” भन्नाले सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण सम्झनुपर्छ ।
- (ञ) “सर्भेक्षण टोली” भन्नाले सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट सर्भेक्षणको लागि खटिने कर्मचारीको समूहलाई जनाउँछ ।
- (ट) “सार्वजनिक निकाय” भन्नाले दफा २ को खण्ड (क) र (छ) बमोजिमका निकायलाई सम्झनु पर्छ ।
- (ठ) “मन्त्रालय” भन्नाले सामान्य प्रशासन मन्त्रालयलाई जनाउँछ ।

परिच्छेद - दुई

सर्वेक्षणका उद्देश्य, विषयक्षेत्र र विधि

३. उद्देश्य :

सर्वेक्षणका उद्देश्यहरु देहाय बमोजिम हुनेछन् :

- (क) स्थानीयस्तरका निकायबाट प्रचलित कानून बमोजिम सेवा प्रवाह भए, नभएको हेर्ने,
- (ख) सेवाप्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरुको धारणा बुझ्ने,
- (ग) सेवाप्रवाह सम्बन्धमा सर्वसाधारणको धारणा बुझ्ने,
- (घ) सेवाग्राहीको सेवा माग गर्ने अधिकार र क्षमताको बारेमा जानकारी लिने,
- (ङ) सेवाप्रदायक निकायको क्षमताको अध्ययन गर्ने,
- (च) सेवाप्रवाहमा देखिएका सकारात्मक तथा नकारात्मक विषयमा पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने,
- (छ) सेवाग्राहीबाट प्राप्त भएका पृष्ठपोषणका आधारमा सेवा प्रवाहको विधि र प्रक्रियामा सुधार गदै जाने र
- (ज) सेवाप्रवाहमा देखिएका कमीकमजोरी तथा बिद्यमान समस्या पहिचान गरी सुधारका लागि सुझाव दिने ।

४. विषयक्षेत्र :

सर्वेक्षणका विषयक्षेत्रहरु देहाय बमोजिम हुनेछन् :

- (क) सेवाग्राहीले प्राप्त गरेको सेवाको गुणस्तर,
- (ख) सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्दा लागेको समय,
- (ग) सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्दा तिरेको शुल्क, महशुल वा दस्तुर,
- (घ) सेवाप्रवाहका क्रममा सेवा प्रदायक कर्मचारीले सेवाग्राही प्रति गरेको व्यवहार,
- (ङ) सेवाप्रवाहमा रहेका नीतिगत तथा व्यवहारिक समस्याहरुको पहिचान,

- (च) सेवाप्रवाहलाई अझ बढी प्रभावकारी, मितव्ययी तथा गुणस्तरीय बनाउने उपायहरूको खोजी,
छ) सेवाग्राहीलाई सार्वजनिक निकायहरूले प्रदान गर्ने वस्तु, सेवा तथा सुविधाको सम्बन्धमा सुभाब संकलन ।

५. **विधि :**

सर्वेक्षण कार्यक्रमको लागि आवश्यक सूचना तथा तथ्यांक संकलन गर्दा देहाय बमोजिमका विधिहरू अवलम्बन गरिनेछ :

- (क) निरीक्षण,
(ख) छलफल,
(ग) अन्तरवार्ता,
(घ) प्रश्नावली,
(ङ) आवश्यक कागजात तथा प्रतिवेदनहरूको अध्ययन तथा मूल्यांकन,
(च) सर्वेक्षण टोलीले उपयुक्त देखेका अन्य विधि ।

परिच्छेद - तीन सर्वेक्षणसम्बन्धी व्यवस्था

६ सर्वेक्षण गर्नु गराउनु पर्ने :

- (१) सार्वजनिक निकायबाट प्रदान गरिएको सेवा तथा सुविधा सहज, सरल, छिटो, मितव्ययी तथा पारदर्शी ढंगले सेवाग्राहीलाई प्रदान गरिएको छु छैन ? र त्यस्ता सेवा सुविधाबाट सेवाग्राही संतुष्ट हुन सकेका छन् छैनन् ? भन्ने बारेमा अनुसूची - १ मा उल्लेखित प्रश्नावली समेतको आधारमा हरेक वर्ष मन्त्रालयले सेवाग्राही संतुष्टि सर्वेक्षण गर्ने छ ।
- २) उपदफा (१) बमोजिम मन्त्रालयले सर्वेक्षण गर्दा स्वीकृत कार्यक्रम अनुसार उपलब्ध स्रोत तथा कार्यरत कर्मचारीको आधारमा टोली खटाई गर्ने छ ।
- (३) उपदफा (२) बमोजिम मन्त्रालयले टोली खटाउँदा सर्वसाधारणको गुनासो, अनुरोध, रेडियो तथा पत्रपत्रिका र टेलिभिजन जस्ता सञ्चारका माध्यममा आएका प्रतिक्रिया समेतलाई आधार मान्न सक्नेछ ।
- (४) सर्वेक्षण टोलीले सर्वेक्षण कार्यलाई परिणाममुखी र यथार्थपरक बनाउन सेवाप्रदायकबाट प्रदान गरिएका सेवा सुविधाका बारेमा सेवाग्राहीहरूको संतुष्टीसम्बन्धी प्रश्नावलीको साथै सेवा प्रदायक, सेवाग्राही, सर्वसाधारण र अन्य सम्बन्धित पक्षहरूसंग आवश्यकता अनुसार छलफल तथा अर्न्तवार्ताको माध्यमबाट समेत सर्वेक्षण गर्न सक्नेछ । यसरी सर्वेक्षण गर्दा सेवा प्रदायक, सेवाग्राही र सर्वसाधारणसंग सोधिने प्रश्नावली क्रमशः अनुसूची -१ को खण्ड (क), (ख) र (ग) बमोजिम हुनेछ ।

७ सर्वेक्षणका लागि निकाय छनौटमा प्राथमिकता :

- (१) मन्त्रालयले सर्वेक्षण गर्ने निकायहरूको छनौट देहायका प्राथमिकताका आधारमा गर्नेछ :

- (क) मालपोत, नापी, जिल्ला प्रशासन, यातायात व्यवस्था, बैदेशिक रोजगार, अध्यागमन, कम्पनी रजिष्ट्रारको कार्यालय जस्ता आमजनतासंग प्रत्यक्ष रूपमा सरोकार राख्ने निकायहरु,
 - (ख) गाउँ विकास समिति, नगरपालिका, जिल्ला विकास समिति जस्ता स्थानीयस्तरका निकायहरु,
 - (ग) शिक्षा, वन, तथा कृषि जस्ता सेवा प्रदान गर्ने निकाय,
 - (घ) स्वास्थ्य, खानेपानी, तथा सञ्चार जस्ता अत्यावश्यक सेवा प्रदान गर्ने निकाय,
 - (ङ) उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति व्यवस्थालाई नियमित गर्न स्थापना गरिएका निकाय,
 - (च) मन्त्रालयले सर्वेक्षण कार्यका लागि उपयुक्त ठानेका अन्य निकायहरु ।
- २) मन्त्रालयले उपदफा (१) बमोजिमका कार्यालयहरुको छनौट गर्दा सेवाग्राहीको अत्यधिक उपस्थिति र गुनासो तथा सेवाको सघनता हुने निकायहरुलाई आधार बनाउन सक्नेछ ।

८. सर्वेक्षणसम्बन्धी योजना :

- (१) सेवा प्रदायक निकायहरुबाट प्रदान गरिने सेवा सुविधाहरुलाई व्यवस्थित तवरबाट सेवाग्राही समक्ष पुऱ्याउन मन्त्रालयले स्वीकृत बजेटको अधिनमा रही सर्वेक्षणसम्बन्धी वार्षिक कार्यक्रमको तर्जुमा गर्नु पर्नेछ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमको वार्षिक कार्यक्रम तयार गर्दा देहायका विषयहरु समावेश गर्नु पर्नेछ :
 - क) सर्वेक्षण गर्ने निकायहरुको संख्या,
 - ख) सर्वेक्षण सम्पन्न गर्ने समयावधी र खटाईने कर्मचारीको संख्या,
 - (ग) सर्वेक्षणका लागि शिर्षकगत अनुमानित लागत,
 - घ) प्रतिवेदन तयार गर्ने र पेश गर्ने समयावधी र
 - ङ) अन्य सान्दर्भिक विषयहरु ।

९ कर्मचारीसम्बन्धी व्यवस्था :

- (१) मन्त्रालयले सर्भेक्षणका लागि आवश्यक पर्ने कर्मचारीहरूको सीप तथा क्षमताको विकास गर्नका लागि समय समयमा सर्वेक्षणसम्बन्धी तालिम दिने व्यवस्था मिलाउनु पर्नेछ ।
- २) उपदफा (१) बमोजिम तालिम प्राप्त कर्मचारीको सुची तयार गरी त्यस्ता कर्मचारीहरू अन्यत्र निकायमा खटी गएको भएता पनि मन्त्रालयले आवश्यकता अनुसार काजमा ल्याई कार्य गराउन सक्नेछ ।

१०. सर्वेक्षणको जानकारी दिने

- (१) मन्त्रालयबाट सर्वेक्षण गरिने सम्बन्धित निकायलाई सर्वेक्षण कार्यक्रमबारे जानकारी दिनु पर्नेछ ।
- (२) उपदफा (१) अनुसार जानकारी गराउँदा सर्भेक्षणमा लाग्ने समय, प्रक्रिया, विधि, सर्भेक्षण कार्यमा खटिने कर्मचारी र सर्वेक्षण गरिने निकायका तर्फबाट पुऱ्याउनु पर्ने सहयोग लगायतका विषय उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

११. सर्वेक्षण कार्यमा सहयोग गर्नु पर्ने :

- १) सर्वेक्षण टोलीलाई आवश्यक पर्ने सूचना तथा तथ्यांक र सर्वेक्षण कार्यलाई प्रभावकारी रूपमा सञ्चालन गर्नका लागि आवश्यक पर्ने अन्य सहयोग उपलब्ध गराउनु सम्बन्धित निकायको दायित्व हुनेछ ।

१२. सर्वेक्षण टोलीको दायित्व :

- (१) प्रचलित कानून र यस निर्देशिकामा व्यवस्था भए बमोजिम सर्वेक्षण कार्य सम्पन्न गर्नु सर्वेक्षण टोलीको दायित्व हुनेछ ।
- (२) सर्वेक्षणबाट देखिएका विषयका बारेमा सर्वेक्षण टोलीले सम्बन्धित निकायसंग छलफल र विचार विमर्श गर्न सक्नेछ ।

परिच्छेद - चार

सर्वेक्षणको प्रतिवेदन र अनुगमनसम्बन्धी व्यवस्था

१३. प्रतिवेदन तयारी :

- (१) सर्वेक्षण टोलीले सर्वेक्षण सम्पन्न भएको मितिले बढीमा १५ (पन्ध्र दिनभित्र प्रतिवेदन तयार गरी मन्त्रालयसमक्ष पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमको प्रतिवेदन तयार गर्दा कार्यस्थलमा छलफलको लागि तयार गरिएको प्रारम्भिक प्रतिवेदनलाई आधार लिनु पर्दछ ।
- (३) उपदफा (१) र (२) बमोजिम पेश भएका प्रतिवेदनको आधारमा मन्त्रालयले एकीकृत वार्षिक प्रतिवेदन प्रत्येक वर्षको भाद्र मसान्त भित्र तयार गर्नु पर्नेछ ।
- (४) उपदफा (२) र (३) बमोजिम तयार गरिने प्रतिवेदन अनुसुची -२ को ढाँचामा हुनु पर्नेछ ।
- (५) उपदफा (३) बमोजिम तयार भएको वार्षिक प्रतिवेदन स्वीकृतिका लागि नेपाल सरकार मन्त्रपरिषदमा पेश गरिनेछ ।

१४. छलफल गर्न सक्ने :

मन्त्रालयले गरेको सर्वेक्षणबाट देखिएका विषयमा सम्बन्धित केन्द्रिय निकायसंग छलफल गर्न सक्नेछ ।

१५. प्रतिवेदनको कार्यान्वयन :

- (१) दफा १३ को उपदफा (५) बमोजिम नेपाल सरकार मन्त्रपरिषदसमक्ष पेश भएको वार्षिक प्रतिवेदन स्वीकृत भएपश्चात मन्त्रालयले त्यसमा लेखिएको कैफियतहरूको

कार्यान्वयनको लागि सम्बन्धित केन्द्रिय निकायमा लेखी पठाउनु पर्दछ ।

- (२) उपदफा (१) बमोजिम कार्यान्वयनका लागि पठाएको प्रतिवेदनमा उल्लेखित विषयको कार्यान्वयन गरी मन्त्रालयलाई जानकारी दिनु सम्बन्धित केन्द्रिय निकायको दायित्व हुनेछ ।

१६. वार्षिक प्रतिवेदन सार्वजनिक गर्नु पर्ने : निर्देशिकाको दफा १३ को उपदफा (५) बमोजिम नेपाल सरकार मन्त्रिपरिषदमा पेश भएको प्रतिवेदन स्वीकृत भएपश्चात मन्त्रालयले उपयुक्त माध्यम मार्फत सर्वसाधारणको जानकारीको लागि सार्वजनिक गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद - पाँच विविध

१७. निर्देशिकाको व्याख्या र हेरफेर :

- (१) यो निर्देशिकाको कार्यान्वयनमा आइपरेका समस्या एवं वाधा-अड्काउ फुकाउने तथा व्याख्या गर्ने अधिकार मन्त्रालयमा रहने छ ।
- (२) आवश्यकता अनुसार मन्त्रालयले निर्देशिकामा हेरफेर र संशोधन गर्ने सक्नेछ ।

१८. समन्वय गर्ने : यो निर्देशिका अनुसारका कार्यहरू गर्न आवश्यक पर्ने समन्वयको काम मन्त्रालयले गर्नेछ ।

१९. बचाऊ : यो निर्देशिका जारी हुनुभन्दा अगाडी सर्वेक्षण सम्बन्धमा भए गरेका कामकारवाही यसै निर्देशिका बमोजिम भए गरेको मानिनेछ ।

(विवरणलाई गोप्य राखिने छ)

अनुसूची - १ खण्ड क
सेवा प्रदायक निकायका प्रमुखसंग सोधिने प्रश्नावलीहरु
(निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा (४) संग सम्बन्धित)

प्रश्नावली भरिएको मिति:

१.	क) कार्यालयको नाम :	
	ख) जिल्ला :	
	ग) कार्यालय प्रमुखको नाम :	
	घ) कार्यालय प्रमुखले कार्यालयमा सेवा गरेको अवधि:वर्ष महिना	
	ड) पद :	च) श्रेणी :

२.	कार्यालयमा नागरिक वडा पत्र छ वा छैन ?	छ	छैन
	छैन भने किन ?		

३.	नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भए अनुसार यस कार्यालयले प्रदान गर्ने मुख्य मुख्य सेवाहरु के के हुन् ?		
क्र. सं.	कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाहरु	सेवाको लाग्ने दस्तुर	सेवा प्रदान गर्दा लाग्ने समय
१			
२			
३			
४			
५			
६			

४.	कार्यालयमा कुन कुन कामका लागि बढी संख्यामा सेवाग्राहीहरु आउने गरेका छन् ? प्राथमिकताको आधारमा उल्लेख गर्नुहोस् ।			
	सेवाहरु	विगतको एक महिनामा सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरुको संख्या		
		महिला	पुरुष	जम्मा
१				
२				
३				
५	सेवाग्राहीको गुनासो सुन्न उजुरी पेटीका राखिएको छ वा छैन ?		छ	छैन
(क)	छ भने उजुरी पेटीका खोल्ने प्रक्रिया र समय उल्लेख गर्नुहोस् । हालसालै कुन मितिमा उजुरी पेटीका खोलिएको थियो ।			
(ख)	छैन भने किन ?			

६.	कार्यालयको कार्य प्रणाली र कार्यबोझ अनुसार स्वीकृत दरबन्दीको अवस्था कस्तो छ ?	
(क)	ठीकै छ	
(ख)	बढी छ	
(ग)	घटी छ	
(घ)	बढी भएको पद र संख्या	
(ङ)	घटी भएको पद र संख्या	

७.	सेवाग्राहीलाई सेवा/सुविधा प्रदान गर्दा लाग्ने समय सम्बन्धमा भैरहेको व्यवस्था कतिको प्रभावकारी भएको छ ?	
(क)	प्रभावकारी रहेको	
(ख)	सामान्य रहेको	
(ग)	प्रभावकारी नरहेको	
(घ)	प्रभावकारी भएको भए कसरी ?	
(ङ)	प्रभावकारी नभएको भए किन ?	

८.	कर्मचारीको पीरमर्काको गुनासो आउने गरेको छ वा छैन ?	छ	छैन
(क)	गुनासो आउने गरेको भए त्यस सम्बन्धी कारवाही किनारा लगाउन के कस्तो विधि प्रयोग हुँदै आएको छ ?		

९.	कार्यालयका काम कारवाहीमा सूचना प्रविधि (कम्प्युटर, फ्याक्स, आदि) को व्यवस्था कार्यालयमा छन् वा छैनन् ?	छन्	छैनन्
	छन् भने, तिनको प्रयोग कतिको मात्रामा गर्ने गरिएको छ ?	पूर्ण	सामान्य

१०.	कार्यालयको सेवा प्रवाहको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाईको आयोजना गर्ने र त्यसबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई सुधारको रूपमा प्रयोग गर्ने गरेको छ वा छैन ?	छन्	छैनन्
-----	---	-----	-------

(क)	छ भने कहिले भयो ?		
(ख)	पृष्ठपोषण संक्षेपमा लेख्नुहोस		

११.	कार्यालयको सेवा प्रवाह सम्बन्धी कुनै योजना / कार्यक्रम छ वा छैन ?	छन्	छैनन्
	भएको भए, कस्तो प्रकृतिको रहेको छ उल्लेख गर्नुहोस् ।		

१२.	कुनै कर्मचारीको अनुपस्थितिमा कार्यालयको काम र सेवा प्रवाह सुचारु गर्ने गरिएको छ वा छैन ?	छन्	छैनन्
-----	--	-----	-------

१३.	कार्यालय विन्यास (Lay-out) (सेवाग्राही र कार्यालय व्यवस्थापनको दृष्टिबाट) कस्तो छ ?			
	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	राम्रो छैन

१४.	सेवाग्राहीलाई सहज तवरले सेवा प्रवाह गर्नको लागि कार्यालयमा अपाङ्ग मैत्री मार्ग, सोधपुछ एवं सहयोग कक्षको व्यवस्था छ वा छैन ?	छ	छैन
-----	---	---	-----

१५.	सेवाग्राहीको गुनासो र समस्यालाई तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीद्वारा सम्बोधन भई कार्यान्वयनको अवस्था कस्तो छ ?		
	अति उत्तम	उत्तम	सामान्य, गुनासो सुन्ने नै नतोकिएका

१६.	सेवाग्राहीको गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सुनी
-----	--

	सुधार ल्याउन गरेको प्रयास उल्लेख लेख्नुहोस् ।
(क)	
(ख)	
(ग)	

१७.	सेवा प्रवाहमा रहेका समस्याहरु के के छन् ?
(क)	नीतिगत समस्या
(ख)	व्यवस्थापकीय समस्या
(ग)	स्रोत र साधनको समस्या

१८.	सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी बनाउन गर्नुपर्ने सुधारहरु सुझावको रूपमा उल्लेख गर्नु होस् ।
१८.१	सामान्य प्रशासन मन्त्रालबाट हुनु पर्ने सुधार
(क)	
(ख)	

(ग)	
(घ)	
(ङ)	
१८.२	यस कार्यालय वा तालुक निकाय/ मन्त्रालयबाट हुनु पर्ने सुधार
(क)	
(ख)	
(ग)	
(घ)	
(ङ)	

१८.३	अन्य निकायबाट हुनु पर्ने सुधार	निकाय
(क)		
(ख)		
(ग)		
(घ)		
(ङ)		

(विवरणलाई गोप्य राखिने छ)

अनुसूचि १ खण्ड ख
सेवाग्राहीसंग सोधिने प्रश्नावली
निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा (४) संग सम्बन्धी

प्रश्नावली भरिएको मिति:

१.	कार्यालयको नाम		
		जिल्ला :	
		ठेगाना :	
२.	तपाईंले कार्यालयको वडापत्र देख्नु भयो वा भएन ?	देखें	देखिन

३.	तपाईं के कामका लागि आउनु भएको हो ?
	(क)
	(ख)
	(ग)
४.	तपाईंको काम कति समयमा पुरा भयो ? घण्टा.....दिन
५.	तपाईंको काम कति समयमा पुरा भयो ?

६.	तपाईंको काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन ?
	(क) सेवा सिलनको लागि आवश्यक कागज नभएर
	(ख) सेवामा लाग्ने शुक नभएर
	(ग) सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी नभएर
	(घ) प्रक्रिया नमिलेर
	(ङ) अन्य

७.	कार्यालयमा काम गराउँदा रकम बुझाउनु भयो वा भएन ?	बुझाएँ	बुझाइन
	(क) बुझाउनु भएको भए कति रकम बुझाउनु भयो ?	रु..... बुझाएँ	
	(ख) रसिद अनुसार वा सो भन्दा बढी बुझाउनु भयो ?	रसिद अनुसार	रसिदमा लेखिए भन्दा बढी बुझाएँ
	(ग) तपाईं आफैँले वा अरु मार्फत रकम बुझाउनु भएको हो ?	आफैँले	अरुद्वारा

८.	काम सम्पन्न नभएकोमा गुनासो सुन्ने अधिकारी समक्ष समस्या राख्नु भयो ?	राखें	राखिन
----	---	-------	-------

१०.	कार्यालयले सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक पर्ने सोधपुछ कक्ष, अपाङ्ग मैत्री मार्ग वा सहयोग कक्षको व्यवस्था गरेको पाउनु भयो कि भएन ?					
		पाएँ	पाइन			
	पाएको भए कस्तो लाग्यो ? राम्रो	ठीकै	नराम्रो			

११.	सेवा पाउनको लागि लागेको समय, शुल्क र गुणस्तर समेतको आधारमा कार्यालयको सेवा तपाईंलाई कस्तो लाग्यो ?		
(क)	अत्यन्तै राम्रो		
(ख)	राम्रो		
(ग)	सामान्य		
(घ)	नराम्रो		

१२.	सेवा लिने क्रममा दुख पाएको भए के कस्ता दुःख पाउनु भयो ?	
(क)		

(ख)		
(ग)		

१३.	सेवा दिने कर्मचारीको व्यवहार कस्तो पाउनु भयो ?	
(क)	सहयोगी	
(ख)	असहयोगी	
(ग)	काम गर्ने तर दुःख दिने	
(घ)	काम पनि नगर्ने दुःख पनि दिने	
(ङ)	अन्य	
१४.	कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के कस्तो सुधार गर्नु पर्छ भन्ने महसुस गर्नु भएको छ ?	
(क)		
(ख)		

सेवाग्राहीको व्यक्तिगत विवरण

नाम/थर.....

ठेगाना..... उमेर.....

लिङ्ग..... शिक्षा..... पेशा.....

(विवरणलाई गोप्य राखिने छ)
 अनुसूचि १ खण्ड -ग
 सर्वसाधारणलाई सोधिने प्रश्नावली
 निर्देशिकाको दफा ६ को उपदफा (४) संग सम्बन्धी

प्रश्नावली भरिएको मिति:

१.	धारणा व्यक्त गरिएको कार्यालय नाम			
	जिल्ला :			
२.	कार्यालयबाट सेवाग्राहीले पाएको सेवाको स्तर सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनु भएको छ ?			
क)	निर्धारित समयमै काम सम्पन्न सम्बन्धमा			
	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	ढिलासुस्ती/नराम्रो
ख)	तोकिएको शुल्क भन्दा बढी बुझाउनु पर्ने सम्बन्धमा			
	सुनिएको छ		सुनिएको छैन	

३.	कार्यालयले प्रदान गरेको सेवा, भौतिक सुविधा र कर्मचारीहरुको व्यवहार सम्बन्धमा कस्तो जानकारी पाउनु भएको छ ?				
	सेवा	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
	भौतिक सुविधा	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो
	कर्मचारीहरुको व्यवहार	ज्यादै राम्रो	राम्रो	सामान्य	नराम्रो

४.	कार्यालयको सेवालाई प्रभावकारी बनाउन के के व्यवस्था/सुधार गर्नु पर्छ भन्ने ठान्नु हुन्छ ? (छोटकरीमा उल्लेख गर्नुहोस्)
(क)	
(ख)	
(ग)	
(घ)	
(ङ)	

नाम/थर.....

ठेगाना..... पेशा.....

अनुसूची २
प्रतिवेदनको ढाँचा
दफा १३ को उपदफा ४ संग सम्बन्धीत

१. प्रतिवेदनको कार्यकारी सारांश
२. भूमिका
३. सर्वेक्षण गरिएका निकायहरुको विवरण
४. सर्वेक्षणमा खटिने कर्मचारीहरुको नामावली
५. सर्वेक्षणमा प्रयुक्त विधी
६. सेवाग्राही, सेवाप्रदायक निकायको प्रमुख तथा सर्वसाधारणहरुले व्यक्त गरेको धारणा, सो को संख्या र त्यसको विश्लेषण
७. सेवाग्राही र सेवाप्रदायक निकायका प्रमुख तथा सर्वसाधारणले सेवा प्रवाहमा सुधार ल्याउनका लागि दिएका सुझावहरु
८. सेवा प्रदायक कार्यालयका प्रमुखबाट प्रस्तुत भएका समस्याहरु
९. सर्वेक्षणबाट प्राप्त सकारात्मक पक्षहरु
१०. सर्वेक्षणबाट देखिएका समस्याहरु
११. प्रतिवेदनमा औल्याईएका समस्याहरुको समाधानका उपायहरु
१२. निष्कर्ष