बागमती गाउँ पालिकाको सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्बेक्षण

संक्षिप्त प्रतिवेदन २०८३

बागमती गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
भट्टेडाँडा, ललितपुर
बागमती प्रदेश, नेपाल
२०७३

लोकहरी थापा
प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत

पेश गरिएको निकाय

बागमती गाउँपालिका

गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय

भट्टेडाँडा, ललितपुर

Helping Hands Consultancy & Resource Centre

सहजीकरण/प्रतिवेदन

Helping Hands Consultancy & Resource Center Pvt. Ltd.

हेल्पीङ्ग् ह्याण्डस कन्सल्टेन्सी एण्ड रिसोर्स सेन्टर प्रा. लि

Madhyapur Thimi-3, Bhaktapur

जेठ २०८३

विषयसूची

क.सं	विषयबस्तु	पेज नं
	परिच्छेद-१ (कानुनी आधार, विधि र प्रक्रिया)	
१.१	पृष्ठभूमि	१
१.२	कानुनी व्यवस्था	१
१.३	कार्यक्रमको उद्देश्य	२
१.४	कार्यक्रम संचालन विधि र प्रक्रिया	२
१.५	कार्यक्रम संचालनको सीमा	२
१.६	कार्यक्रम संचालनपछिको समग्र उपलब्धीहरु	२-३
	परिच्छेद-२ (स्थानीय सरकारको जानकारी तथा सुशासनको अभ्यास)	
२.१	गाउँपालिकाको संक्षिप्त परिचय	४
२.२	गाउँपालिकाको लक्ष्य, उद्देश्य र प्राथमिकता	४-५
२.३	गाउँपालिकाबाट सामाजिक जवाफदेहिताका लागि गरेका मुख्य कार्यहरु	५-६
२.४	स्थानीय तहको कार्यसम्पादनको अवस्था	६
	परिच्छेद-३ (सेवाग्राही सुन्तुष्टी सर्बेक्षणमा प्रयोग गरिएको विधि, प्रक्रिया र सुझावहरु)	
३.१	बहिर्गमन अभिमत	७
३.२	उत्तरदाताको अवस्था	७-८
३.३	गाउँपालिकाको बहिर्गमन अभिमतको नतिजा बिश्लेषण	८-९
३.४	गाउँपालिकाको बहिर्गमन अभिमतबाट देखिएका राम्रा पक्षहरु	१०
३.५	गाउँपालिकाको बहिर्गमन अभिमतबाट सेवा सुधारको लागि प्राप्त सुझावहरु	१०
३.६	वडा कार्यालयको बहिर्गमन अभिमतको नतिजा बिश्लेषण	११-१२
३.७	वडा कार्यालयको बहिर्गमन अभिमतबाट देखिएका राम्रा पक्षहरु	१२
३.८	वडा कार्यालयको बहिर्गमन अभिमतबाट सेवा सुधारको लागि प्राप्त सुझावहरु	१२-१३
	अनुसुचीहरु	
अनुसुची-१, बहिर्गमन अभिमतको प्रश्नावली		१४
अनुसुची-२, नतिजा सार्वजनिकीकरणको उपस्थिति		१५-१६
अनुसुची-३, कार्यक्रमका केही तस्वीरहरु		१७

बागमती गाउँपालिका गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय, ललितपुर, बागमती प्रदेश, नेपाल २०७३

परिच्छेद-१

कानुनी आधार, विधि र प्रक्रिया

१.१. पृष्ठभूमि

सार्वजनिक सेवा प्रवाहले सरकार र नागरिकबीचको सम्बन्धलाई मात्र नभई सरकारको प्रभावकारीता र क्षमता पहिचान गर्ने माध्यमको रुपमा काम गरेको हुन्छ । सेवा प्रवाह आम नागरिकको जीवनशैलीमा सुधार ल्याउनका लागि उनीहरुको आवश्यकता र चाहनामा आधारित हुनु पर्दछ। सेवा प्रवाहको केन्द्रबिन्दुमा जहिले पनि नागरिकहरु हुनु पर्दछ र नागरिकलाई प्रभावकारी रुपमा सेवा प्रवाह गर्ने दायित्व सरकारको हुन्छ । सेवा प्रवाह गर्ने निकाय र पदाधिकारीहरुबाट सेवा प्रवाहलाई छिटो, गुणस्तरीय, पहुँचयोग्य, जनसहभागीतामूलक तथा निष्पक्ष बनाई जनसन्तुष्टि प्राप्त गराउन प्रभावकारी बनाउनु पर्दछ। वर्तमान परिवर्तित शासकीय स्वरुप एवं नागरिकको बढ्दो आवश्यकता, माग एवं चाहना अनुरुप सार्वजनिक सेवा प्रवाहका विधि, तरिका एवं पद्धति निर्माण गर्नुका साथै सेवा प्रवाह गर्ने जनशक्ति तथा सेवा लिने सेवाग्राहीको सोच, चिन्तन र शैलीमा समेत परिवर्तन गर्नु आवश्यक रहेकोछ ।

स्थानीय सरकारबाट प्रवाह हुने सबै प्रकारका सार्वजनिक सेवाहरु जवाफदेही, सार्वजनिक स्रोत, साधनको प्रभावकारी परिचालनमा पारदर्शीता, नागरिक सहभागीता, सीमान्तकृत नागरिकहरुको सार्वजनिक सेवाका अवसरहरुमा प्राथमिकता, सेवा प्रबाह गर्ने निकायहरु नागरिक प्रति बढीभन्दा बढी जवाफदेही बनाउन आवश्यक छ। यसका लागि सेवालाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाउनु पर्दछ। हरेक सार्वजनिक निकायबाट गरिने सार्वजनिक कार्यहरुमा सेवा प्रवाह मापदण्ड लागू गरि कार्यान्वयन गरिएको सन्दर्भमा त्यसको प्रभावकारीताको लागि तेस्रो पक्षबाट **बागमती गाउँपालिकाको सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण** संचालन गरिएको थियो ।

१.२ कानूनी व्यवस्था

नेपालको संविधान, २०७२ **सुशासन, पारदर्शिता र जबाफदेहिता प्रवर्द्धन गर्नु** स्थानीय तहको दायित्वको रुपमा उल्लेख गरिएको छ । त्यस्तै धारा २७ मा **सूचनाको हक** अनुसार प्रत्येक नागरिकलाई आफ्नो वा सार्वजनिक सरोकारको कुनै पनि विषयको सूचना माग्ने र पाउने हकको व्यवस्था छ। संविधानमै राज्यको निर्देशक सिद्धान्त, नीति तथा दायित्व अन्तर्गत उपधारा (ख) ४ अन्तर्गत **सार्वजनिक प्रशासन र सेवालाई स्वच्छ, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टचारमुक्त, जनउत्तरदायी, सहभागितामुलक** बनाउँदै राज्यबाट प्राप्त हुने सेवा सुविधामा जनताको समान र सहज पहुँच सुनिश्चित गरी सुशासनको प्रत्यायोजन गर्ने व्यवस्था उल्लेख गरिएको छ । सुशासनका नीतिगत व्यवस्थाको सन्दर्भमा सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) ऐन, २०६४, सुशासन (व्यवस्थापन तथा सञ्चालन) नियमावली २०६५, स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४, वागमती प्रदेश सरकारको प्रदेश सुशासन ऐन, २०७७ पारित भई कार्य भइरहेको अवस्था छ भने **बागमती गाउँपालिका सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८** अनुसार सार्वजनिक सेवा प्रदायकहरुले आफूले प्रवाह गरेको सेवाको विषयमा नागरिकबाट पृष्ठपोषण लिनुपर्ने व्यवस्था गरेकोछ ।

स्थानीय शासन कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन (व्यवस्थापन तथा संचालन) कार्यविधि २०८२ को १.२ पारदर्शीता र उत्तरदायित्व सम्बन्धी ब्यवस्थाको सुचक नं १.२.४ मा स्थानीय सरकारले बहिर्गमन अभिमन संकलन वा सेवाग्राही पृष्ठपोषण संकलन वा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्बेक्षण गरी प्रतिवेदन सार्वजनिकीकरण गर्नुपर्ने ब्यवस्था रहेको सन्दर्भमा **बागमती गाउँपालिका सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८** अनुसूची-२० मा ब्यवस्था भए अनुसार बहिर्गमन अभिमत मार्फत सेवाको सन्तुष्टी मापन गरिएको थियो ।

१.३. कार्यक्रमको उद्देश्य

- बागमती गाउँपालिकाको सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८ अनुसूची-२० अनुसार बहिर्गमन अभिमत संचालन गरि सेवाको सन्तुष्टी मापन गर्ने।
- स्थानीय सरकारको सेवा प्रवाह सम्बन्धी अवस्था परीक्षण गर्ने।
- स्थानीय सरकारलाई जनताप्रति थप जवाफदेहि बनाई सेवाप्रदायक र सेवाग्राही नागरिकको बीचमा विश्वासको वातावरण सिर्जना गर्ने।
- स्थानीय सरकाले प्रदान गर्ने सेवालाई थप पारदर्शी र गुणस्तरिय बनाउने।
- सार्वजनिक सेवामा नागरिकहरुको संलग्नता बृद्धि गर्दै सेवा चुस्त दुरुस्त बनाउन पृष्ठपोषण प्रदान गर्ने।

१.४. कार्यक्रम संचालन विधि र प्रक्रिया

स्थानीय सरकारसँगको समन्वयमा कार्यक्षेत्र भित्रमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहका क्रममा बहिर्गमन अभिमन संकलन वा सेवाग्राही पृष्ठपोषण संकलन वा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्बेक्षण गर्न निम्नानुसारको कार्यहरु गरिएको थियो :

- बागमती गाउँपालिकाको सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८ को अनुसूची-२० मा व्यवस्था भएको बहिर्गमन अभिमत अनुसार **हरेक वडा कार्यालय**बाट प्रत्यक्ष रुपमा सेवा प्राप्त गरेको १०-१० जना सेवाग्राहीसँग प्रश्नावली भराई सेवाको सन्तुष्टी सर्बेक्षण गरिएको।
- बागमती गाउँपालिकाको सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८ को अनुसूची-२० मा व्यवस्था भएको बहिर्गमन अभिमत अनुसार **नगरपालिका**बाट प्रत्यक्ष रुपमा सेवा प्राप्त गरेको ३० जना सेवाग्राहीसँग प्रश्नावली भराई सेवाको सन्तुष्टी सर्बेक्षण गरिएको।
- सेवाग्राही बहिर्गमन अभिमत संकलन तथा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्बेक्षणको सन्दर्भमा अन्तरवार्ता, स्थलगत अवलोकन, स्थानीय सरकारले प्रकाशन गरेको प्रतिवेदनहरु, गरिएका निर्णयहरु अध्ययन गरिएको।
- सुचना संकलनको लागि सेवाग्राहीसँगको अन्तरवार्ता गरिएको।
- स्थलगत निरीक्षण तथा अवलोकन गरिएको।
- कार्यालयले प्रकाशन गरेको प्रतिवेदनहरू अध्ययन गरिएको।
- सरोकारवालाबीच प्रारम्भीक प्रतिवेदन सार्वजनिकीकरण तथा पृष्ठपोषण लिएको।

१.५. कार्यक्रम संचालनको समयसीमा

बागमती गाउँपालिकासँगको समन्वयमा सार्वजनिक सेवा प्रवाहका क्रममा सेवाग्राहीहरुको सन्तुष्टी सर्वेक्षण प्रतिवेदन लेखन तथा अन्य व्यवस्थापकीय कार्य **२०८३ साल जेठ १९ गतेदेखि २०८३ साल जेठ २७ गतेसम्म** गरिएको थियो।

१.६. कार्यक्रमपछिको समग्र उपलब्धी

- बागमती गाउँपालिकाको सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८ को अनुसूची-२० मा व्यवस्था भएको बहिर्गमन अभिमत फाराम अनुसार हरेक वडाको १० जनाको दरले **७० जना** सेवाग्राहीसँग सेवाको सन्तुष्टी मापन गरिएको।
- बागमती गाउँपालिकाको सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८ को अनुसूची-२० मा व्यवस्था भएको बहिर्गमन अभिमत फाराम अनुसार नगरपालिकाको ३० **जना** सेवाग्राहीसँग सेवाको सन्तुष्टी मापन गरिएको।
- वहिर्गमन अभिमतको नतिजा सरोकारवालाबीच सार्वजनिकीकरण गरिएको।
- स्थानीय सरकारलाई जनताप्रति थप जवाफदेहि बनाउन सेवाप्रदायक र सेवाग्राही नागरिकको बीचमा विश्वासको वातावरण सिर्जनाको लागि प्रयत्न गरिएको।

बागमती गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
भट्टेडाँडा, ललितपुर
बागमती प्रदेश, नेपाल
२०७३

- स्थानीय शासन कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन (व्यवस्थापन तथा संचालन) कार्यविधि २०८२ को १.२ पारदर्शीता र उत्तरदायित्व सम्बन्धी व्यवस्थाको सुचक नं १.२.४ मा स्थानीय सरकारले बहिर्गमन अभिमन संकलन वा सेवाग्राही पृष्ठपोषण संकलन वा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गरी प्रतिवेदन सार्वजनिकीकरण गर्नुपर्ने व्यवस्थाको सूचक पूरा गर्न सहयोग गरिएको ।
- स्थानीय सरकाले प्रदान गर्ने सेंवालाई थप पारदर्शी र गुणस्तरिय बनाउने मद्धत पुगेको ।
- सार्वजनिक सेवामा नागरिकहरुको संलग्नता बृद्धि गर्दै सेवा चुष्त दुरुस्त बनाउन पृष्ठपोषण सहितको प्रतिवेदन पेश गरिएको ।

ख. प्राथमिकताहरु

- कृषि तथा पशुपालन
- सडक तथा यातायात
- पर्यटन
- शिक्षा
- स्वास्थ्य
- खानेपानी तथा सरसफाई
- वन संरक्षण तथा जलवायु अनुकुलन
- भूसंरक्षण
- ऊर्जा
- संचार
- बस्ती विकास
- युवा, खेलकुद, श्रम तथा रोजगार
- धार्मिक, सांस्कृतिक विकास

ग. उद्देश्यहरु

- उत्पादन र आयमा गुणात्मक तथा दीगोपना बृद्धि गर्नु ।
- स्वस्थ्य, सिर्जनशील, सीपयुक्त, समावेशी र आत्मनिर्भर समाजको निर्माण गर्नु ।
- अन्तर आबद्धता, बजार तथा आधारभुत सुविधाको स्तर बृद्धि गर्नु ।
- वन वातावरण, जैविक विविधता, जलस्रोत र जमिनको दीगो उपयोग गर्नु ।
- सेवा सुविधा, कार्यसम्पादन तथा जवाफदेहीताको स्तर अभिबृद्धि गर्नु ।

घ. रणनीतिहरु

- कृषि र पशुपंक्षीजन्य उत्पादनको व्यवसायीकरण, विविधिकरण र औद्योगिकरण गर्ने ।
- पर्यटन, वनपैदावर एवं स्थानीय स्रोतमा आधारित उद्योग तथा व्यवसायको सिर्जना र विकास गर्ने ।
- गुणस्तरीय तथा व्यवसायिक शिक्षा, आधारभूत स्वास्थ्य, स्वच्छ खानेपानी र सरसफाइ सुविधा, सशक्तिकरण तथा समावेशीकरण प्रवर्द्धन तथा सुनिश्चित गर्ने ।
- यातायात, बजार र सुरक्षित आवास, स्वच्छ उर्जा तथा संचारका पूर्वाधारको विस्तार र स्तरोन्नती गर्ने ।
- स्थानीय शासन, विकास प्रक्रिया तथा नतिजालाई वातावरणमैत्री, जलवायु तथा विपद् उत्थानशील र दीगो बनाउने ।

२.३. आ.व २०८१/०८२ मा नगरपालिकाबाट सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धनमा भएका प्रमुख कार्यहरु

क्र.सं	विवरण	संख्या	कैफियत
१	सार्वजनिक सुनुवाई	१	बार्षिक रुपमा भएको ।
२	सार्वजनिक परीक्षण	-	सबै योजनाको अनिवार्य गर्ने गरिएको।
३	सामाजिक परीक्षण	१	
४	अर्धबार्षिक समीक्षा	०	
५	बार्षिक प्रगती समीक्षा	१	बार्षिक रुपमा

परिच्छेद-३

सेवाग्राही सन्तुष्टीमा प्रयोग गरिएका विधि, प्रक्रिया र सुझाव

३.१ बहिर्गमन अभिमत

बहिर्गमन अभिमत भन्नाले सेवाग्राहीले सेवा सुविधाको प्राप्तिपछि कार्यालयबाट बाहिर निस्किने समयमा त्यस्तो सेवा सुविधाको विषयमा दिएको अभिमत वा सुझाव भन्ने बुझिन्छ। अभिमतबाट सेवाग्राही कार्यालयको ढोकाबाट बाहिर निस्कने बित्तिकै सेवाग्राहीले प्राप्त गर्न चाहेको वा प्राप्त गरेको सेवाका बारेमा सोधपुछ गरिन्छ र अभिमतबाट लिन चाहेको सेवाको गुणस्तर, सेवाप्रदायकले सेवाग्राहीलाई गरेको व्यवहार र समग्र सेवाका बारेमा सेवाग्राहीको धारणा, अपेक्षा, गुनासो तथा सुझावहरु प्राप्त गरी सम्बन्धीत कार्यालयलाई पृष्ठपोषण प्रदान गरिन्छ। बागमती गाउँपालिकाबाट प्रत्यक्ष सेवा लिएका **३० जना** र सबै वडा कार्यालयबाट सेवा लिएका **१०/१० जना** सेवाग्राहीसँग प्रश्नावली भराई सेवाको सन्तुष्टी सर्बेक्षण गरिएको थियो।

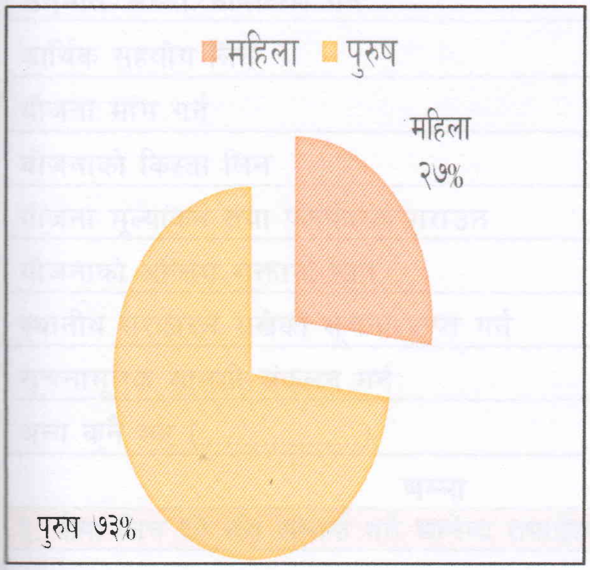
३.२ उत्तरदाताको अवस्था

क. गाउँपालिकाको उत्तरदाताको अवस्था

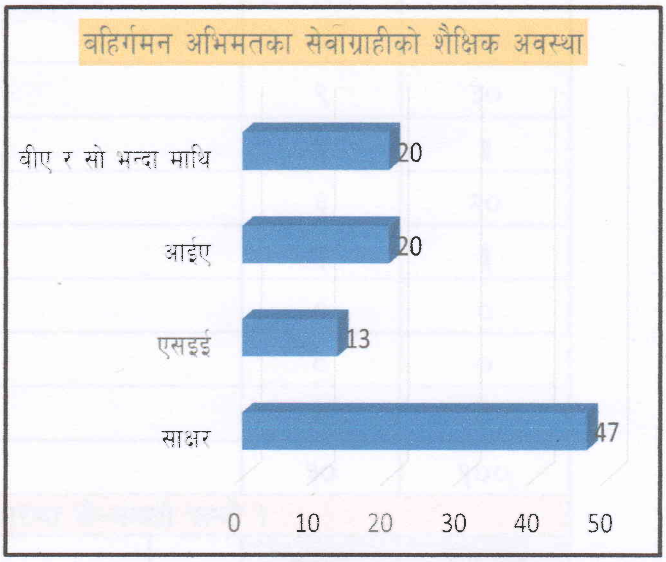
बागमती गाउँपालिकाको सामाजिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८ अनुसूची-२० मा व्यवस्था भएको **बहिर्गमन अभिमत** संकलनमा नगरपालिकाबाट सेवा लिएका उत्तरदाताको अवस्था निम्नानुसार रहेकोछ :

उत्तरदाताको अवस्था					शैक्षिक अवस्था				जातजाति		
विधि	महिला	पुरुष	अन्य	जम्मा	साक्षर	एसइई	आईए	बीए र सो भन्दा माथि	दलित	जनजाति	अन्य
बहिर्गमन अभिमत	८	२२	०	३०	१५	३	९	३	३	१५	१२
जम्मा	८	२२	०	३०	१५	३	९	३	३	१५	१२
प्रतिशत	२७	७३	०	१००	५०	१०	३०	१०	१०	५०	४०

चित्र नं १. गाउँपालिकाको बहिर्गमन अभिमतको उपस्थिति



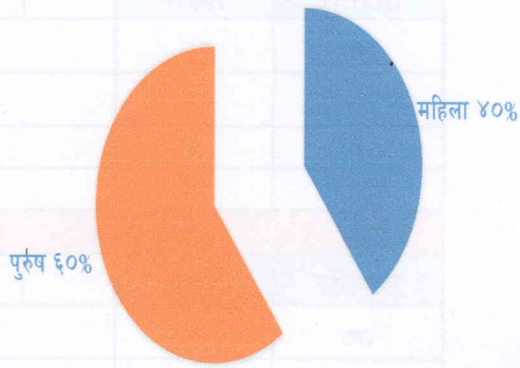
चित्र नं २ शैक्षिक अवस्था



ख. वडागत उत्तरदाताको अवस्था

बागमती गाउँपालिकाको सामाजिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८को अनुसूची-२० मा व्यवस्था भएको **बहिर्गमन अभिमत** संकलनमा वडाबाट सेवा लिएका उत्तरदाताको अवस्था निम्नानुसार रहेकोछ :

वडा नं	महिला	पुरुष	अन्य	जम्मा
१	५	५	०	१०
२	३	७	०	१०
३	४	६	०	१०
४	४	६	०	१०
५	५	५	०	१०
६	४	६	०	१०
७	३	७	०	१०
जम्मा	२८	४२	०	७०
प्रतिशत	४०	६०	०	१००



३.३. गाउँपालिकाको बहिर्गमन अभिमतको नतिजा विश्लेषण

कुन कामको लागि आउनु भएको हो	संख्या	प्रतिशत
सिफारिस लिन वा पुर्‍याउन	११	३७
अनुमति/संस्था/नविकरण गर्न	२	७
आर्थिक सहयोग लिन	०	०
योजना माग गर्न	९	३०
योजनाको किस्ता लिन	१	३
योजना मूल्यांकन तथा फरफारक गराउन	६	२०
योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन	१	३
स्थानीय सरकारले राखेको सूचना प्राप्त गर्न	०	०
सूचनामूलक सामग्री संकलन गर्न	०	०
अन्य कुनै भए (.................)	०	०
जम्मा	३०	१००

१. सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंको धारणा के-कस्तो रह्यो ?	संख्या	प्रतिशत
अति स्पष्ट	२५	८४

स्पष्ट	४	१३
अस्पष्ट	१	३
जम्मा	३०	१००

२. सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझ्े जस्तो लाग्यो ?

	संख्या	प्रतिशत
अति धेरै	२२	७४·
ठीकै	६	२०
थोरै	२	६
जम्मा	३०	१००

३. तपाईप्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?

	संख्या	प्रतिशत
मिलनसार र मैत्रीपूर्ण	२१	७०
ठीकै	९	३०
अभद्र / अमर्यादित	०	०
जम्मा	३०	१००

४. सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) बारे तपाईंलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?

	संख्या	प्रतिशत
अति स्पष्ट गरिदिए	२८	९४
ठीकै	२	६
अलमल्ल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए	०	०
जम्मा	३०	१००

५. तपाईंले राख्नुभएका समस्यालाई के कस्तो समाधार दिए ?

	संख्या	प्रतिशत
अति सजिलो तरिबाट समाधान दिए	१९	६४
ठीकै	१०	३३
समाधार दिन सकेनन्	१	३
जम्मा	३०	१००

६. सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?

	संख्या	प्रतिशत
अति सजिलो (छिटो)	१६	५४
ठीकै	९	३०
लामो	५	१६
जम्मा	३०	१००

३.४ गाउँपालिकाको बहिर्गमन अभिमतबाट देखिएका राम्रा पक्षहरु

- गाउँवासीहरु कार्यालयबाट प्रवाह भएको सेवा र कर्मचारीको व्यवहारप्रति समग्र सन्तुष्ट रहेका ।
- कार्यालय नियमित रुपमा (पदाधिकारी र कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यचुस्तता) संचालन भएको कुरामा विश्वस्त रहेका ।
- गाउँपालिकाको सरसफाई, संरचना तथा भौतिक संरचना प्रभावकारी रहेको ।
- घुम्ती स्वास्थ्य सेवा प्रभावकारी रुपमा संचालन भएको ।
- जनप्रतिनिधि र कर्मचारीको ब्यवहार मिलनसर र मैत्रीपूर्ण रहेको तथा सकरात्मक सहयोग हुने गरेको ।
- कार्यालयले दिने सेवा र कर्मचारी प्रति विश्वस्त रहेका ।
- गाउँपालिकाको विकास निर्माणको स्थिति प्रभावकारी रहेको ।
- गाउँपालिकाको काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया सरल तथा सहज रहेको ।
- सूचना प्रभावकारी रुपमा उपलब्ध गराउने गरेको ।

३.५ गाउँपालिकाको बहिर्गमन अभिमतबाट सेवा सुधारको लागि प्राप्त सुझावहरु

- गाउँपालिकाबाट चक्रपथ निर्माण गरी सबै वडालाई सडक संजालमा जोड्नु पर्ने ।
- गाउँपालिकामा उत्कृष्ट कार्य गर्ने कृषक, पशुपालक, शिक्षकलाई पुरस्कृत गर्नुपर्ने ।
- कृषि, पशुपालनको लागि प्राविधिक सहितको सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने ।
- कृषि उत्पादको बजारीकरणको लागि सहजीकरण गर्नुपर्ने ।
- दुग्ध पकेट क्षेत्र बनाई पनिर, खुवा, मिठाई जस्ता दुधजन्य उत्पादनको लागि प्रोत्साहन गर्नुपर्ने ।
- एकल पुरुषलाई अनुदानमा प्राथमिकता दिनुपर्ने ।
- तिनपाने घुसेल सडक कालोपत्रे गर्नुपर्ने ।
- साना उद्योग र साना कृषकलाई प्रोत्साहन गर्ने कार्यक्रम कार्यान्वयन गर्नुपर्ने ।
- जग्गाको कर उत्पादनभन्दा बढी भएको हुँदा करको दर पुनरावलोकन गर्नुपर्ने ।
- प्युटारको अस्पतालमा पर्याप्त औषधी, उपकरण ब्यवस्था गरी सहज रुपमा सेवा प्रवाह गर्ने ।
- ब्यवसायीहरुलाई विषेश अनुदानको कार्यक्रम दिनुपर्ने ।
- सबै सेवाग्राहीलाई सहज रुपमा सेवा प्रवाह गर्नुपर्ने ।
- विकास र सेवा प्रवाहमा राजनैतिक पूर्वाग्राही राख्न नहुने ।
- अपाङ्गता भएकालाई विशेष कार्यक्रम र पहुँचयुक्त संरचना निर्माण गर्नुपर्ने ।
- माल्टामा तरकारी संकलन केन्द्र स्थापना गरी संचालनको ब्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- गाउँपालिकाको आयोजना सम्पन्न भएपछि जाँचपास गर्दा प्राविधिकले थप सहयोग र सहजीकरण गर्नुपर्ने ।
- गाउँपालिकाबाट समय-समयमा एकिकृत घुम्ती शिविर संचालन गरी नागरिकहरुलाई स्थानीयस्तरमा नै सेवा सहज रुपमा प्रवाह गर्नुपर्ने ।
- ग्रामीण क्षेत्रको विकासको लागि प्राथमिकता दिनुपर्ने ।

बागमती गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
भट्टेडाँडा, ललितपुर
बागमती प्रदेश, नेपाल

३.६. बहिर्गमन अभिमतको नतिजा विश्लेषण (सबै वडाको)

कुन कामको लागि आउनु भएको हो

सेवाको प्रकार	संख्या	प्रतिशत
सिफारिस लिन वा पुऱ्याउन	३४	४८
अनुमति/संस्था/नविकरण गर्न	०	०
आर्थिक सहयोग लिन	०	०
योजना माग गर्न	२२	३१
योजनाको किस्ता लिन	०	०
योजना मूल्यांकन तथा फरफारक गराउन	६	९
योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन	०	०
स्थानीय सरकारले राखेको सूचना प्राप्त गर्न	२	३
सूचनामूलक सामग्री संकलन गर्न	०	०
अन्य कुनै भए (तिरो तिर्न)	६	९
जम्मा	७०	१००

१. सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंको धारणा के-कस्तो रह्यो ?

	संख्या	प्रतिशत
अति स्पष्ट	५६	८०
स्पष्ट	३	४
अस्पष्ट	११	१६
जम्मा	७०	१००

२. सेवा प्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे जस्तो लाग्यो ?

	संख्या	प्रतिशत
अति धेरै	५५	७९
ठीकै	१२	१८
थोरै	२	३
जम्मा	७०	१००

३. तपाईंप्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?

	संख्या	प्रतिशत
मिलनसार र मैत्रीपूर्ण	५८	८३
ठीकै	१२	१७
अभद्र/अमर्यादित	०	०
जम्मा	७०	१००

बागमती गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
भट्टेडाँडा, ललितपुर
बागमती प्रदेश, नेपाल

४. सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) बारे तपाईंलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?		
	संख्या	प्रतिशत
अति स्पष्ट गरिदिए	५२	७४
ठीकै	१८	२६
अलमल्ल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए	०	०
जम्मा	७०	१००
५. तपाईंले राख्नुभएका समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?		
	संख्या	प्रतिशत
अति सजिलो तरिबाट समाधान दिए	३४	४९
ठीकै	३६	५१
समाधार दिन सकेनन्	०	०
जम्मा	७०	१००
६. सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?		
	संख्या	प्रतिशत
अति सजिलो (छिटो)	३०	४३
ठीकै	३७	५३
लामो	३	४
जम्मा	७०	१००

३.७ वडाको बहिर्गमन अभिमतबाट देखिएका राम्रा पक्षहरु

- वडामा काम छिटो, छरितो तरिकाबाट भएको ।
- जनप्रतिनिधि र कर्मचारी मिलनसार रहेका ।
- अनुदानका सामग्रीहरु पाएको ।
- कर्मचारीको व्यवहार राम्रो रहेको तथा जनप्रतिनिधि सहयोगी रहेका ।
- केही वडा कार्यालयमा खानेपानी र कुर्ने स्थान उपयुक्त रहेको ।
- स्थानीय स्तरमा सडक निर्माणको लागि कार्य भएको ।

३.८ वडाको बहिर्गमन अभिमतबाट सेवा सुधारको लागि प्राप्त सुझावहरु

- वडा कार्यालयको आफ्नै संरचना निर्माण गर्नुपर्ने ।
- एउटा कर्मचारी नहुँदा अर्को कर्मचारीलाई जिम्मेबारी दिने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने ।
- वडावाट नै सबै सेवाहरु पाउने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने ।
- योजनाको भुक्तानी व्यवस्था सहज बनाउनु पर्ने ।
- वडा अध्यक्ष नियमित वडामा नै वसी सहजीकरण गर्नुपर्ने ।
- सहायता कक्षको व्यवस्थापन गरी निरक्षर सेवाग्राहीलाई सहजता बनाउनु पर्ने ।
- बर्षाको समयमा सडक मर्मत समयमा नै गर्नुपर्ने ।
- महिला हिंसा सम्बन्धी चेतनामूलक कार्यक्रम संचालन गर्नुपर्ने ।

- अनुदानमा एकल महिलालाई प्राथमिकता दिनुपर्ने ।
- स्वास्थ्य संस्थामा पर्याप्त औषधी, उपकरण एक्सरे र ल्याबको ब्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- अडियो, भिडियोबाट शिक्षण गराउनु पर्ने ।
- काममा राजनैतिककरण नगरी सेवाग्राहीलाई समान ब्यवहार गर्नुपर्ने ।
- वडामा आएका कृषि सामग्रीहरु समान रुपमा वितरण गर्दै पर्याप्त तालिम प्रदान गर्नुपर्ने ।
- दुग्घ विकासको विशेष कार्यक्रमहरु लागू बनाउनु पर्ने साथै खुवा बनाउने मेसिन अनुदानको रुपमा उपलब्ध गराउनु पर्ने ।
- पशु र कृषि प्राविधिकको ब्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- योजना तर्जुमा प्रक्रिया थप सहभागीतात्मक बनाउनु पर्ने ।
- तरकारी संकलन केन्द्र तथा सिंचाईको पर्याप्त कार्यक्रम संचालन गर्नुपर्ने ।
- गरीब, एकल महिला, दलित समुदायको लागि विशेष कार्यक्रमहरु संचालन गर्नुपर्ने ।
- नागरिक बडापत्र देखिने स्थानमा ठूला अक्षरले लेखी टाँस गर्नुपर्ने ।
- सेवालिने प्रक्रिया सहज, सरल तथा प्रविधिमैत्री बनाउनुपर्ने ।
- सिफारिस प्रक्रियालाई अनलाईनबाट ब्यवस्थित गर्नुपर्ने ।
- प्रत्यक्ष रोजगारी फाइदा पुग्ने कार्यक्रमहरु तर्जुमा गरी संचालन गर्नुपर्ने ।
- समय समयमा प्रविधिक र जनप्रतिनिधि स्थलगत अनुगमन गरी बास्तविकताको पहिचान गर्नुपर्ने ।
- बत्ती गएको अवस्थामा पनि वडा कार्यालयबाट सहज रुपमा सेवा प्रदान गर्नुपर्ने साथै फोटोकपीको ब्यवस्था हुनुपर्ने ।
- पहिरो ब्यवस्थापनको कार्यक्रम बनाई लागू गर्नुपर्ने ।
- सामाजिक सुरक्षा भत्ता टोलमा दिने ब्यवस्था मिलाउनु पर्ने ।
- वडाको विकासको लागि बजेट सिलिङ बृद्धि गर्नुपर्ने ।

सर्वेक्षणमा संलग्न ब्यक्तिहरु

- श्री उमङ्ग मैनाली, टोली नेता
- श्री नबराज प्रसाद हुमागाईं, सहजकर्ता तथा फिल्ड सर्बेक्षक
- श्री पूर्ण बहादुर कार्की, सहजकर्ता तथा फिल्ड सर्बेक्षक

समाप्त

अनुसूची-१

बहिर्गमन अभिमतको प्रश्नावली

(बागमती गाउँपालिका सार्वजनिक जवाफदेहिता प्रबर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि २०७८ को अनुसूची-२० अनुसार)

बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll)

(प्रत्यक्ष सेवा लिएकाले मात्र भर्ने)

उत्तरदाताको विवरणः

लिङ्गः : ( ) महिला ( ) पुरूष ( ) अन्य

उमेर : .... शिक्षाः .... पेशाः ....

ठेगानाः .... सम्पर्क फोनः............

---

१. **कुन कामको लागि आउनु भएको हो ? (√) चिन्ह लगाउनुहोस्**

( ) सिफारिस लिन वा पुर्‍याउन ( ) अनुमति/संस्था/नविकरण गर्न

( ) आर्थिक सहयोग लिन ( ) योजना माग गर्न

( ) योजनाको किस्ता लिन ( ) योजना मूल्यांकन तथा फरफारक गराउन

( ) योजनाको अन्तिम भुक्तानी लिन ( ) स्थानीय सरकारले राखेको सूचना प्राप्त गर्न

( ) सूचनामूलक सामग्री संकलन गर्न ( ) अन्य..............................

सि.नं	सेवाको नाम	मूल्याङ्कन- उपयुक्त कोष्ठमा (√) चिन्ह लगाउने		
१	सेवा लिन कोसँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंको धारणा के-कस्तो रह्यो ?	अति स्पष्ट	ठीकै	अस्पष्ट
२	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईको आवश्यकता र अपेक्षा कत्तिको बुझेजस्तो लाग्यो ?	अति धेरै	ठीकै	थोरै
३	तपाईप्रति सेवाप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?	मैत्रीपूर्ण र मिलनसार	ठीकै	अभद/अमर्यादित
४	सेवा प्राप्तगर्न आवश्यक सूचना (प्रमाण-कागजात र शुल्क-दस्तुर) बारेमा तपाईलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए	ठीकै	अलमल हुनेगरि अस्पष्ट सूचना दिए
५	तपाईले राख्नुभएका समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिकाबाट समाधान दिए	ठीकै	समाधान दिन सकेनन्
६	सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो (छिटो)	ठीकै	लामो

कार्यालयबाट सेवा लिंदा **"राम्रो लागेका"** र **"सुधार गर्नुपर्ने"** पक्षका वारेमा तपाईको प्रतिक्रिया	
राम्रा लागेका कुराहरू	**सुधार गर्नुपर्ने कुराहरू**

बागमती गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
भट्टेडाँडा, ललितपुर
बागमती प्रदेश, नेपाल
२०७३

अनुसूची-२
सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्बेक्षण प्रारम्भीक प्रतिवेदन सार्वजनिकीकरण तथा छलफलको उपस्थिति

बागमती गाउँपालिकाको सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्बेक्षण
प्रारम्भीक प्रतिवेदन सार्वजनिकीकरण तथा छलफल

२९ जेठ २०८३
भट्टेडाँडा, ललितपुर

आयोजक : बागमती गाउँपालिका, गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय भट्टेडाँडा, ललितपुर

सहजीकरण : हेल्पिङ ह्याण्ड्स कन्सल्टेन्सी एण्ड रिसोर्स सेन्टर प्रा.लि. भक्तपुर

उपस्थिति विवरण

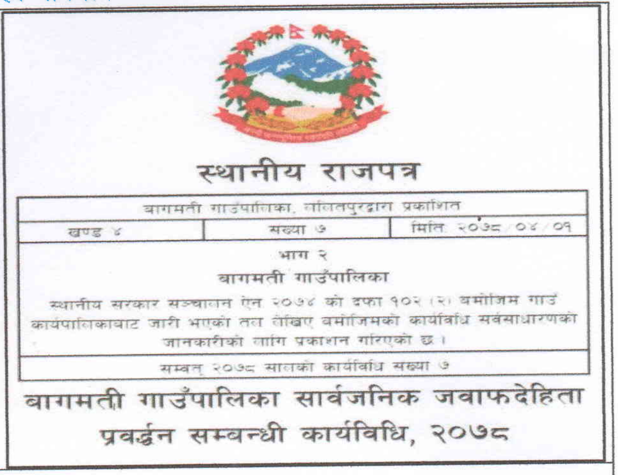
क्र.स	नाम,थर	कार्यालय वा संस्था	पद	सम्पर्क नं	हस्ताक्षर
१	[illegible]	बागमती गाउँपालिका	अध्यक्ष		
२	[illegible]	,,	उपाध्यक्ष		
३	[illegible]	,,	प्र.प्र.अ.	9851755710	
४	[illegible]	,,	वडा अध्यक्ष	9851166681	
५	[illegible]	,,	,,	9851076408	
६	[illegible]	,,	,,		
७	[illegible]	,,	,,		
८	[illegible]	,,	,,		
९	[illegible]	,,	,,		
१०	रविन्द्र घले	,,	कार्यपालिका सदस्य		
११	[illegible]	,,	,,		
१२	लीला द कोइराला	,,	अधिकृत	९८४१२१६८६०	
१३	गिरी राज दाहाल	,,	आ.ले.प.अ.	९८४१०४४६०१	
१४	रेवती [illegible]	,,	प्रशासन अधिकृत	९८६९८४३५८८	
१५	प्रदिप पराजुली	,,	शिक्षा अधिकृत	९८४२४५१८४९	
१६	प्रदिप कुमार यादव	,,	रोजगार संयोजक	९८६२००४966	
१७	प्रताप [illegible]	,,	कोषाध्यक्ष	९८४३८७९४५३	

बागमती गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
भट्टेडाँडा, ललितपुर
बागमती प्रदेश, नेपाल

क.सं	नाम,थर	आवद्धता	पद	सम्पर्क नं	हस्ताक्षर
१८.	अम्बा बान्तोला		प्र०वि०नि०	९८६२६४१५४०	[illegible]
१९.	तुलसी प्र० भट्टराई	बागमती गा०पा	[illegible]	९८४१२३५५६२	[illegible]
२०.	दीपक खटोला	''	प्रधाना	९८४८२३४५१६	[illegible]
२१.	रुक्म झ्योदी	''	लेखापाल	९८५०५४५५५५	[illegible]
२२.	उमङ्ग मैनाली	हेल्पीङ ह्याण्ड्स	सहजकर्ता	९८४८०४०४५३	[illegible]
२४.	स्वर्ण बहादुर कार्की	''	प्रि. ''		[illegible]

बागमती गाउँपालिका
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय
भट्टेडाँडा, ललितपुर
बागमती प्रदेश, नेपाल
२०७३

अनुसूची-३
कार्यक्रमको केही तस्वीर



स्थानीय राजपत्र

बागमती गाउँपालिका, ललितपुरद्वारा प्रकाशित		
खण्ड ४	सख्या ७	मिति २०७८/०४/०१

भाग २

बागमती गाउँपालिका

स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन २०७४ को दफा १०२ (२) बमोजिम गाउँ कार्यपालिकाबाट जारी भएको तल लेखिए बमोजिमको कार्यविधि सर्वसाधारणको जानकारीको लागि प्रकाशन गरिएको छ ।

सम्वत् २०७८ सालको कार्यविधि सख्या ७

बागमती गाउँपालिका सार्वजनिक जवाफदेहिता प्रवर्द्धन सम्बन्धी कार्यविधि, २०७८