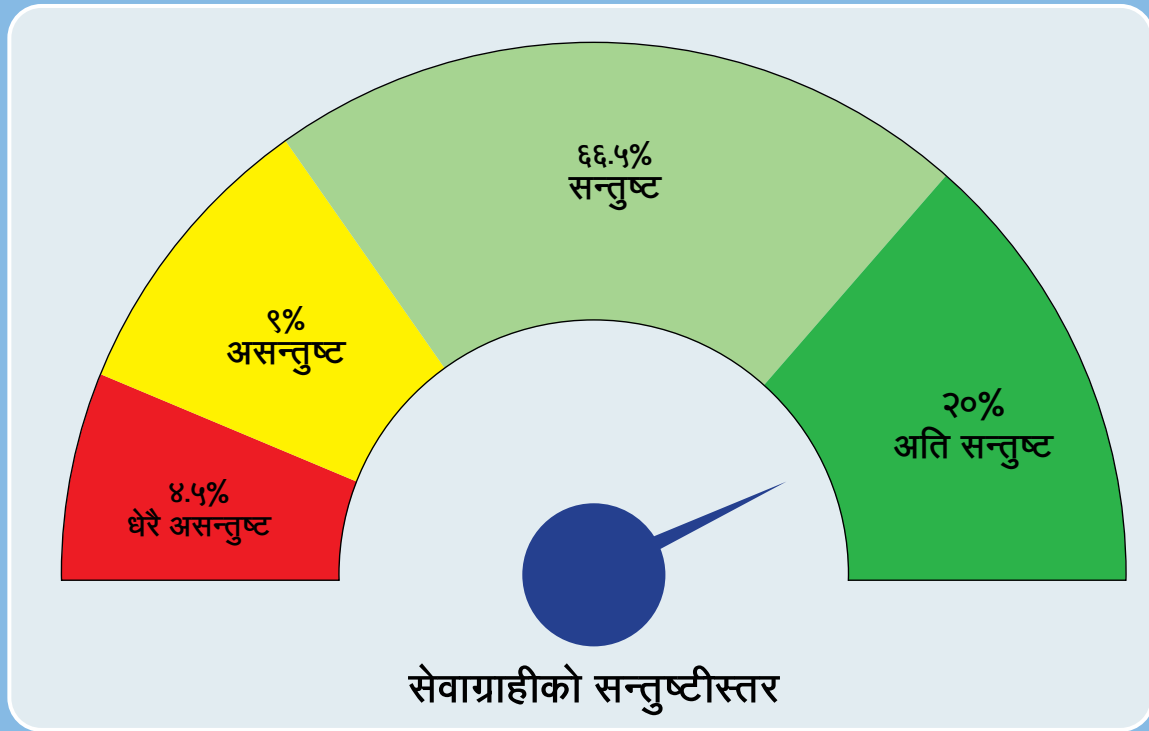
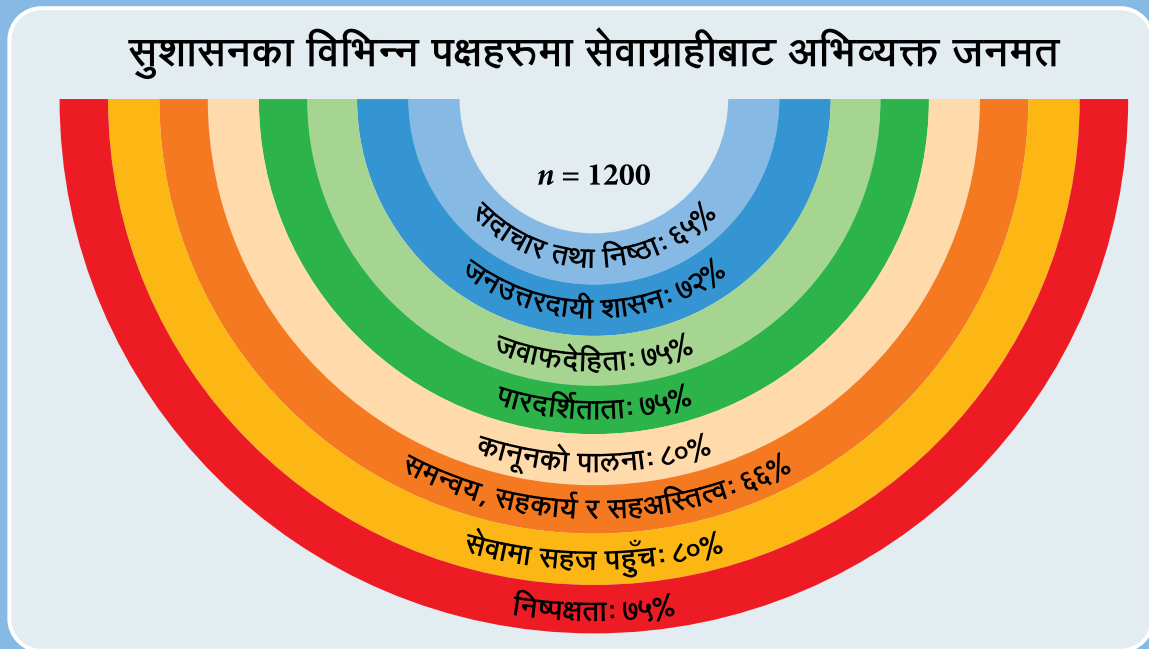


# सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षण २०८२



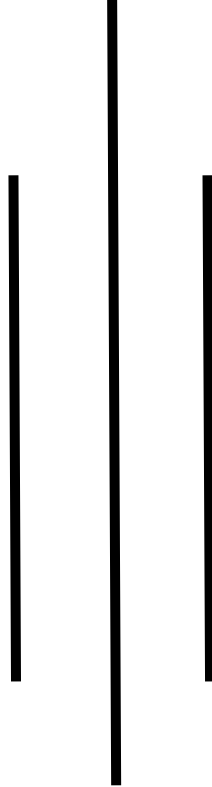
## सुशासनका विभिन्न पक्षहरूमा सेवाग्राहीबाट अभिव्यक्त जनमत



मादी गाउँपालिका

कास्की, गण्डकी प्रदेश, नेपाल

# सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षण २०८२



**मादी गाउँपालिका**

कास्की, गण्डकी प्रदेश, नेपाल

## विषयसूचि

शिर्षक	पृष्ठ
<b>कार्यकारी सारांश</b>	<b>III</b>
<b>परिच्छेद-एक: गाउँपालिकाको परिचय</b>	<b>१</b>
१.१ भौगोलिक तथा प्रशासनिक परिचय	१
१.२ गाउँपालिकाको जनसंख्या	२
१.३ जातजाति	३
१.४ उमेरगत जनसंख्या	४
१.५ गाउँपालिकाको साक्षरता दर	५
<b>परिच्छेद-दुई: सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षणको पृष्ठभूमि, उद्देश्य तथा सर्भेक्षण विधि</b>	<b>७</b>
२.१ पृष्ठभूमि	७
२.२ उद्देश्यहरू	८
२.३ सर्भेक्षण विधि	९
२.४ सर्भेक्षणको लागि नमूना उत्तरदाता र नमूना उत्तरदाता छनौट विधि	१०
२.५ सर्भेक्षणका सीमा	११
<b>परिच्छेद-तीन: सर्भेक्षणको नतिजा</b>	<b>१२</b>
३.१ पृष्ठभूमि	१२
३.२ सेवाग्राही उत्तरदाताको प्रतिक्रिया	१५
३.३ वडागत सेवाग्राही नतिजा	३०
३.४ लक्षित समूहसँगको छलफलबाट प्राप्त नतिजा	३४
<b>परिच्छेद-चार: निष्कर्ष तथा सुझाव</b>	<b>३५</b>
४.१ निष्कर्ष	३५
४.२ सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझावहरू	३६
<b>परिच्छेद-पाँच: आ.ब. २०७९/८० - २०८२/८३ फाल्गुन मसान्तसम्मको प्रगति विवरण</b>	<b>३९</b>
अनुसूचि-१: सेवाग्राहीको प्रतिक्रिया संकलन प्रश्नावली	४८
अनुसूचि-२: माइनुट	५१
अनुसूचि-३: स्थलगत सर्भेक्षणको समयमा लिइएका केहि तस्वीरहरू	५४

## कार्यकारी सारांश

प्रभावकारी सार्वजनिक प्रशासन र सेवा प्रवाहका लागि सेवाप्राप्त सेवाग्राहीको सन्तुष्टी मापन अत्यन्त महत्वपूर्ण मानिन्छ । स्थानीय सरकारलाई मूलतः घरघरमा सिंहदरबारको उपमा दिइएको छ । यस सन्दर्भमा स्थानीय सरकारले जनताको अपेक्षा अनुरूप यसको सेवा प्रवाहको प्रभावकारितालाई व्यवस्थित रूपमा अध्ययन गर्नु आवश्यक छ । अतः यस अध्ययनको मुख्य उद्देश्य मादी गाउँपालिकाको सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा सेवाग्राहीको धारणा बुझी सेवा प्रवाहलाई अभै प्रभावकारी बनाउन सुझा संकलन गरी गाउँपालिकालाई उपलब्ध पृष्ठपोषण प्रदान गर्नु रहेको छ ।

**नमूना उत्तरदाता:** मादी गाउँपालिका, कास्कीको सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भेक्षणको कुल नमूना उत्तरदाताको संख्या १२०० रहेकामा महिला सेवाग्राही ५७८ (४८ प्रतिशत) र पुरुष सेवाग्राही ६२२ (५२ प्रतिशत) रहेका थिए । सर्भेक्षणमा १२ वटै वडाका सेवाग्राहीलाई समेटिएको थियो ।

जातिगत आधारमा सेवाग्राही उत्तरदाताहरूमा सबैभन्दा बढी गुरुङ ३३७ जना, त्यसपछि विश्वकर्मा २४४ जना, ब्राह्मण १९६, परियार १२० जना, क्षेत्री ११६ जना, मिजार १०४ जना, मगर ५४ जना, तामाङ १८ जना र घर्ती ११ जना रहेका छन् ।

**प्राप्त प्रतिक्रियाहरू:** सेवा प्राप्त गर्न लागेको समयसँग सम्वन्धित प्रश्नमा १२ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले सोचेभन्दा छिटो काम सकिएको बताएका थिए भने ४५ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले आफूले सोचे जस्तै समय लागेको, २८ प्रतिशतले सोचेभन्दा बढी समय लागेको र बाँकी १५ प्रतिशतले सोच भन्दा धेरै ढिलो काम भएको बताएका थिए ।

गुनाशो सुनाउने अभ्यास सन्दर्भमा प्रश्न गर्दा २२ प्रतिशत उत्तरदाताले गुनाशो गर्ने बताए भने, ५२ प्रतिशतले गुनाशो नगर्ने र २६ प्रतिशतले गुनाशो गरे पनि केही काम छैन भन्ने प्रतिक्रिया दिएका थिए ।

सेवा दिने कर्मचारीको ब्यबहार सम्वन्धमा उत्तरदाता मध्ये ६२४ जना अर्थात ५२ प्रतिशतले कर्मचारीहरू सहयोगी रहेको बताएका थिए भने २५ प्रतिशत अर्थात ३०० जनाले असहयोगी, १८ प्रतिशतले काम गर्दिने तर दुःख दिने बताएका थिए भने पाँच प्रतिशतले कामै नगर्दिने बताएका थिए ।

कर्मचारीहरू कार्यस्थलमा भेट हुन्छ वा हुदैन भनी सोधिएको प्रश्नमा २८ प्रतिशत उत्तरदाताले सधैं भेट हुने, ६२ प्रतिशत सेवाग्राहीले प्रायः भेट हुने, ९ प्रतिशत उत्तरदाताले कहिलेकाहीँ मात्र भेट हुने र बाँकी एक प्रतिशत

उत्तरदाताले कामको सिलसिलामा जाँदा कर्मचारीहरु खासै भेट नहुने बताएका थिए । विशेषगरी प्राविधिक शाखाका कर्मचारीहरूसँग भेट हुन कठिन हुने उनीहरुको प्रतिक्रिया थियो ।

कार्यालयबाट लिने सेवाको सन्दर्भमा सोधपुछ गर्दा राम्रोसँग जानकारी पाउनुभयो भन्ने प्रश्नमा ४४ प्रतिशत उत्तरदाताले आफूले खोजेको जानकारी कर्मचारीले राम्रोसँग दिएको बताए भने, १६ प्रतिशत उत्तरदाताले कर्मचारीले राम्रोसँग नबताएको गुनाशो गरे । त्यस्तै, १८ प्रतिशत उत्तरदाताले सोधपुछ कक्षमा कर्मचारी नै नभएको बताए भने २२ प्रतिशतले सोधपुछ कक्ष नै नभएको प्रतिक्रिया दिएका थिए ।

गाउँपालिकाबाट हुने गरेको सार्वजनिक सुनुवाइ बारे सेवाग्राही कातिको जानकारी छुन् भन्ने सम्बन्धमा सोधिएको प्रश्नमा २० प्रतिशत उत्तरदाताले कार्यक्रमबारे कुनै जानकारी नभएको, ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम खासै हुदैन, २८ प्रतिशत उत्तरदाताले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम कहिलेकाहीँ हुने गरेको थाहा पाएको तथो बाँकी ४ प्रतिशत उत्तरदाताले सार्वजनिक सुनुवाइ कार्यक्रम भैराख्ने बताएका थिए ।

सार्वजनिक सुनुवाइमा सार्वजनिक प्रतिवद्धता कतिको कार्यान्वयन हुने गरेको छ भन्ने प्रश्नमा १८ प्रतिशत उत्तरदाताले धेरैजसो हुन्छ भन्ने प्रतिक्रिया दिएका थिए, १८ प्रतिशत उत्तरदाताले त्यस्ता प्रतिवद्धता मध्ये केही कार्यान्वयन हुने बताए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले सार्वजनिक सुनुवाइमा सार्वजनिक प्रतिवद्धता खासै कार्यान्वयन नहुने बताएका थिए भने बाँकी १६ प्रतिशतले त्यस्ता प्रतिवद्धता कार्यान्वयन नै नहुने बताएका थिए ।

गाउँपालिकाको वार्षिक नीति तथा कार्यक्रम, बजेट आदिबारे जनतालाई जानकारी भए नभएको प्रश्न सोधिएको प्रश्नमा २४ प्रतिशत उत्तरदाताले जानकारी पाएको/जानकारी राखेको, ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले केही जानकारी पाएको तथा २८ प्रतिशत नमूना उत्तरदाताले खासै जानकारी नभएको बताएका थिए ।

गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयहरुले प्रवाह गर्ने सेवाको शुल्कको सन्दर्भमा सोधिएको प्रश्नमा उत्तरदाता सेवाग्राही मध्ये २८ प्रतिशतले अति महंगो भनी उत्तर दिएका थिए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले महंगो भनेका थिए । त्यस्तै, २२.५ प्रतिशत उत्तरदाताको प्रतिक्रिया ठीकै अर्थात् स्वभाविक भन्ने थियो भने १.५ प्रतिशत उत्तरदाताले सेवाशुल्क सस्तो भनेका थिए ।

गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयमा सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी संख्याको सन्दर्भमा सेवाग्राहीसँग सोधिएको प्रश्नमा ४.५ प्रतिशत उत्तरदाताले आवश्यकताभन्दा बढी कर्मचारी भएको बताएका थिए भने ४८ प्रतिशत

उत्तरदाताले पर्याप्त कर्मचारी भएको बताएका थिए । त्यस्तै, ३५ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले अलि अपर्याप्त कर्मचारी संख्या भने भने बाँकी १२.५ प्रतिशत उत्तरदाताले कर्मचारी ज्यादै अपर्याप्त भएको बताएका थिए ।

मादी गाउँपालिका अन्तर्गतका क्षेत्रहरूमा विपद्का घटनाहरू हुँदा गाउँपालिकाले निर्वाह गरेको भूमिका सोधिएको प्रश्नमा २५ प्रतिशतले गाउँपालिकाको भूमिकालाई अति प्रभावकारी भन्ने प्रतिक्रिया दिए भने ६० प्रतिशत उत्तरदाताले सामान्य प्रभावकारी र बाँकी १५ प्रतिशत उत्तरदाताले गाउँपालिकाको भूमिका प्रभावकारी नभएको बताएका थिए ।

तपाईंहरूको कार्य अनुभवको आधारमा कर्मचारीको सीप र क्षमतालाई कसरी मुल्यांकन गर्नुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा २२ प्रतिशत उत्तरदाताले सबै कर्मचारी दक्ष र क्षमतावान रहेको बताए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले अधिकांश कर्मचारी दक्ष र क्षमतावान रहेको बताए । त्यस्तै, २२.५ प्रतिशत उत्तरदाताले केही कर्मचारी दक्ष र क्षमतावान रहेको तथा ४.५ प्रतिशत उत्तरदाताले केही पनि कर्मचारी दक्ष र क्षमतावान नभएको बताएका थिए ।

गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयको भौतिक सुविधा कस्तो लाग्छ भन्ने प्रश्नमा १८ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले अति राम्रो बताए भने ४२ प्रतिशत उत्तरदाताले राम्रो भने । त्यस्तै, ३० प्रतिशत उत्तरदाताले ठीकै भन्ने प्रतिक्रिया दिएका थिए भने बाँकी १० प्रतिशत उत्तरदाताले भौतिक सुविधा नराम्रो भएको बताएका थिए ।

**भौतिक वातावरण सम्बन्धमा:** गाउँकार्यपालिकाको कार्यालय तथा वडा कार्यालय परिसर आदि कस्तो लाग्छ भन्ने प्रश्नमा २४ प्रतिशत उत्तरदाताले अति राम्रो भन्ने प्रतिक्रिया दिए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले राम्रो भनेका थिए । त्यस्तै, २५ प्रतिशत उत्तरदाताको प्रतिक्रिया ठीकै भन्ने थियो भने ३ प्रतिशत उत्तरदाताले कार्यालय परिसर नराम्रो भएको बताएका थिए ।

गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयको भौतिक सुविधा सम्बन्धमा १८ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले अति राम्रो, ४२ प्रतिशत उत्तरदाताले राम्रो, ३० प्रतिशत उत्तरदाताले ठीकै भन्ने प्रतिक्रिया दिएका थिए भने बाँकी १० प्रतिशत उत्तरदाताले भौतिक सुविधा नराम्रो भएको बताएका थिए ।

**गाउँपालिकाको सेवा सम्बन्धमा समग्रतामा सन्तुष्टी :** कार्यालयले प्रवाह गर्ने नियमित सेवाको सन्दर्भमा २५ प्रतिशत उत्तरदाताले अति सन्तुष्ट बताए भने ५२ प्रतिशतले सन्तुष्ट, १८ प्रतिशत उत्तरदाता असन्तुष्ट र ५ प्रतिशत उत्तरदाता धेरै असन्तुष्ट रहेको प्रतिक्रिया प्राप्त भएको थियो ।

गाउँपालिकाले सम्पादन गरेको विकास निर्माणका कार्य तथा योजनासँग कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने विषयमा गरिएको प्रश्नमा ३० प्रतिशत उत्तरदाताले अति सन्तुष्ट बताए भने ५५ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले पछिल्ला

वर्षहरूमा भएको विकास निर्माणसँग सन्तुष्ट रहेको बताएका थिए । त्यस्तै, १२ प्रतिशत उत्तरदाता असन्तुष्ट रहेको र ३ प्रतिशत उत्तरदाता धेरै असन्तुष्ट रहेको प्रतिक्रिया प्राप्त भएको थियो ।

कार्यालयको सेवा प्रवाहसँग कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भनी सोधिएको प्रश्नमा ६६.५ प्रतिशत अर्थात दुई तिहाइ भन्दा बढी उत्तरदाताले सन्तुष्ट र २० प्रतिशत २४० जना सेवाग्राहीले कार्यालयको सेवा प्रवाहसँग अति सन्तुष्ट भएको प्रतिक्रिया दिएका थिए भने नौ प्रतिशत उत्तरदाता असन्तुष्ट र ४.५ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाता कार्यालयको सेवा प्रवाहसँग धेरै असन्तुष्ट भएको बताएका थिए ।

**सुशासन सन्दर्भमा प्रतिक्रिया:** सुशासनका विभिन्न पक्षहरूमा उत्तरदाताहरूले गाउँपालिकाको कार्यसम्पादनमा सेवामा सहज पहुँच र कानूनको पालनालाई बराबर ८० प्रतिशत, जवाफदेहिता, पारदर्शिता र निष्पक्षतालाई ७५ प्रतिशत, जनउत्तरदायी शासनलाई ७२ प्रतिशत, समन्वय, सहकार्य र सहअस्तित्व लाई ६६ प्रतिशत र सदाचार तथा निष्ठालाई ६५ प्रतिशत अंक प्राप्त भएको देखिन्छ ।

## परिच्छेद-एक

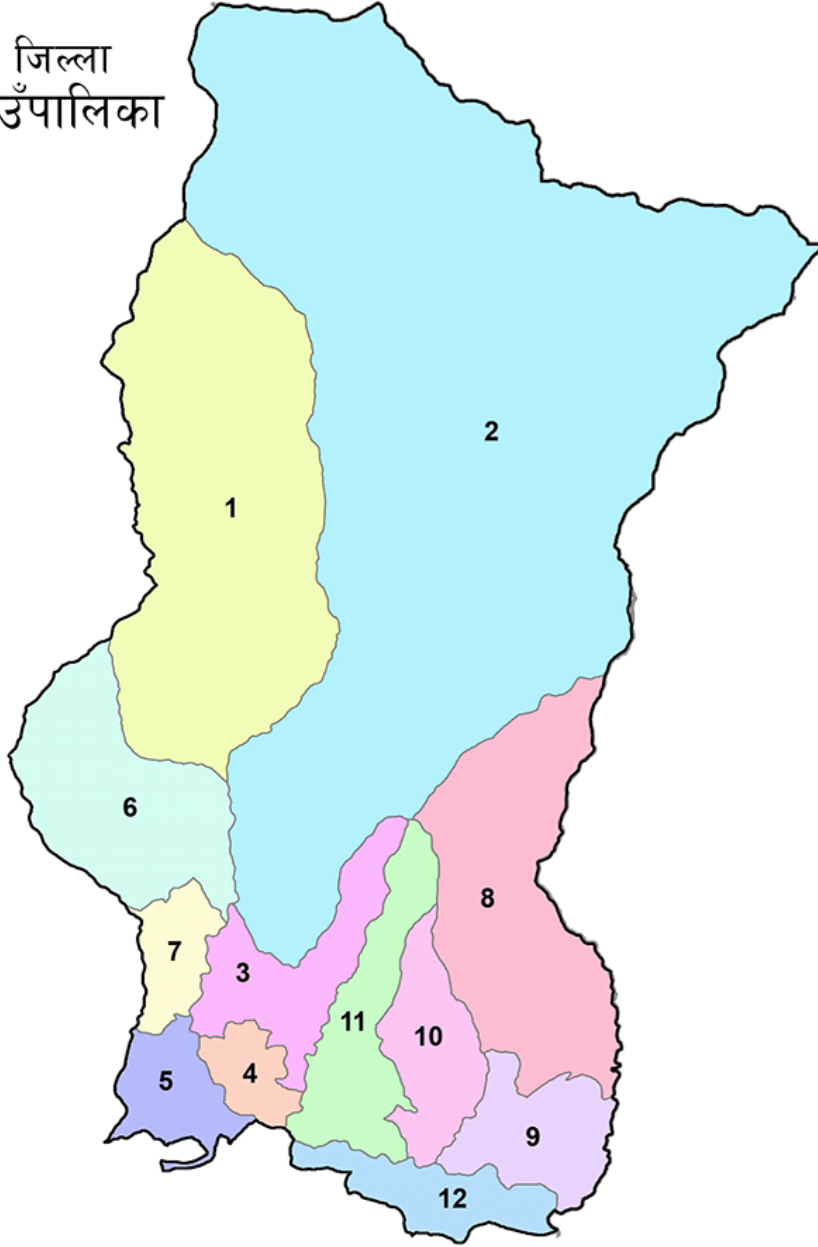
### गाउँपालिकाको परिचय

#### १.१ भौगोलिक तथा प्रशासनिक परिचय

नेपालको गण्डकी प्रदेश अन्तर्गत कास्की जिल्लाको उत्तर पूर्वी भागमा अवस्थित मादी गाउँपालिका प्रदेश राजधानी पोखरादेखि करिब १४ कि.मी. उत्तर पूर्वमा अवस्थित छ। समुद्र सतहदेखि करिब ५२० मी. (तल्लो बेंसी) देखि ७९३७ मी. (अन्नपूर्ण दोस्रो हिमाल) सम्मको उचाइको भू-भागमा अवस्थित यस गाउँपालिकाको उत्तर दक्षिण अधिकतम लम्वाई ३६.५ कि.मी. र अधिकतम पूर्व-पश्चिम चौडाई १७.५ कि.मी. रहेको छ। मादी गाउँपालिकाको क्षेत्रफल ५६३ वर्ग कि.मि. रहेको छ जुन जिल्लाको भण्डै २७ प्रतिशत भू-भाग हुन आउँछ। यो गाउँपालिका उत्तर तर्फको प्रसिद्ध अन्नपूर्ण हिमश्रृंखलाको काखमा अवस्थित छ। अन्नपूर्ण दोस्रो र चौथो हिमालको दक्षिणी ढालबाट उत्पत्ति भएको सप्तगण्डकी नदीको सहायक नदीको रूपमा रहेको मादी नदी यस गाउँपालिकाको समृद्धिको प्रमुख आधार रहेकाले यसै नदीको नामबाट मादी गाउँपालिका नाम रहन गएको हो।

यस गाउँपालिकाको पूर्वमा लमजुङ जिल्लाको कहोलासोँथर र मस्योङ्दी गाउँपालिका, पश्चिममा पोखरा गाउँपालिका र माछापुच्छ्रे गाउँपालिका, उत्तरमा मनाङ जिल्लाको चामे र नेस्याङ गाउँपालिका र दक्षिणमा पोखरा गाउँपालिका र रुपा गाउँपालिका रहेका छन्। पूर्व तर्फ रुदी खोला साथैलमजुङ र कास्की जिल्लाको सीमानाको पानी ढलो, पश्चिममा बिजयपुर खोला र पानी ढलो, उत्तरमा अन्नपूर्ण हिमश्रृंखला र दक्षिणमा खोलाखोल्सी र पानी ढलोलो सीमानाको काम गरेका छन्। कास्की जिल्लाका चार गाउँपालिकाहरूमध्ये मादी गाउँपालिका पूर्वी क्षेत्रमा अवस्थित विस्तृत भौगोलिक क्षेत्र ओगटेको र विकासका दृष्टिले तुलनात्मक रूपमा पछाडि परेको गाउँपालिका हो।

कास्की जिल्ला  
मादी गाउँपालिका



**१.२ गाउँपालिकाको जनसंख्या**

राष्ट्रिय जनगणना २०७८ का अनुसार मादी गाउँपालिकामा कुल ४०९४ घरधुरी रहेका छन् भने यहाँको कुल जनसंख्या १६ हजार १४२ रहेको छ । जसमा पुरुष जनसंख्या ८ हजार १७ (४९.७ प्रतिशत) र महिला जनसंख्या ८ हजार १२५ (५०.३ प्रतिशत) रहेको छ । वडागत रूपमा वडा १ मा सबैभन्दा धेरै अर्थात १ हजार ९ सय ७७ जनसंख्या छन् भने वडा २ मा सबैभन्दा कम ९ सय ४१ जनसंख्या रहेका छन् ।

तालिका १: मादी गाउँपालिकाको वडागत जनसंख्या

वडा	पुरुष	महिला	जम्मा	जनसंख्या हिस्सा
१	९७१	१००६	१९७७	१२.२
२	४८६	४५५	९४१	५.८
३	५९४	६२३	१२१७	७.५
४	५९६	६०७	१२०३	७.५
५	८१६	८८२	१६९८	१०.५
६	५९८	५९२	११९०	७.४
७	६६१	६३६	१२९७	८.०
८	७५०	७५२	१५०२	९.३
९	७६५	७५८	१५२३	९.४
१०	५९९	५८९	११८८	७.४
११	५४८	५७२	११२०	६.९
१२	६३३	६५३	१२८६	८.०
<b>जम्मा</b>	<b>८०१७</b>	<b>८१२५</b>	<b>१६१४२</b>	<b>१००.०</b>

स्रोत: राष्ट्रिय तथ्यांक कार्यालय २०८०

### १.३ जातजाति

जातजातीको आधारमा मादी गाउँपालिकामा सबैभन्दा धेरै अर्थात् कुल जनसंख्याको ३४.७७ प्रतिशत गुरुङको जनसंख्या रहेको छ भने त्यसपछि क्रमशः ब्राह्मण २४.७३ प्रतिशत, विश्वकर्मा १०.९ प्रतिशत, क्षेत्री ९.७६ प्रतिशत, परियार ७.६ प्रतिशत, मिजार ४.५६ प्रतिशत तथा अन्य जातिको जनसंख्या रहेको देखिन्छ।

तालिका २: मादी गाउँपालिकाको जातीगत जनसंख्या हिस्सा (प्रतिशत)

क्र.सं	जात/जाति	पुरुष	महिला	जम्मा	जनसंख्या हिस्सा (प्रतिशत)
१	गुरुङ	२७६१	२८५१	५६१२	३४.७७
२	ब्राह्मण (पहाड)	२००२	१९९०	३९९२	२४.७३
३	विश्वकर्मा	८७७	८८२	१७५९	१०.९०
४	क्षेत्री	७६७	८०९	१५७६	९.७६
५	परियार	६११	६१५	१२२६	७.६०
६	मिजार	३७९	३५७	७३६	४.५६
७	मगर	१८०	१८१	३६१	२.२४
८	तामाङ	१४२	१२१	२६३	१.६३
९	घर्ती/भुजेल	१०८	१३५	२४३	१.५१
१०	ठकुरी	१०२	९४	१९६	१.२१
११	सन्याशी	२८	२९	५७	०.३५
१२	नेवार	९	१०	१९	०.१२
१३	घले	१३	७	२०	०.१२
१४	मुशलमान	६	८	१४	०.०९

क्र.सं	जात/जाति	पुरुष	महिला	जम्मा	जनसंख्या हिस्सा (प्रतिशत)
१५	राई	५	८	१३	०.०८
१६	अन्य	२७	२८	५५	०.३४
<b>जम्मा</b>		<b>८०१७</b>	<b>८१२५</b>	<b>१६१४२</b>	<b>१००</b>

स्रोत: राष्ट्रिय तथ्यांक कार्यालय २०८०

### १.४ उमेरगत जनसंख्या

उमेरगत जनसंख्या हेर्दा गाउँपालिकामा २० वर्षभन्दा कम उमेरका जनसंख्यको हिस्सा ३०.३ प्रतिशत रहेको छ भने ५० वर्षभन्दा कम उमेरको जनसंख्या भण्डै ७०.५ प्रतिशत रहेको छ । पाँच वर्ष उमेरसमूह अनुसारको जनसंख्या तालिका ३ मा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ३: उमेरसमूह अनुसारको जनसंख्या

उमेर समूह	पुरुष	महिला	जम्मा	उमेरगत हिस्सा (प्रतिशत)
९५+	११	९	२०	०.१२
९०-९४	२०	१५	३५	०.२२
८५-८९	४८	४४	९२	०.५७
८०-८४	१०२	१०७	२०९	१.२९
७५-७९	१९०	१९५	३८५	२.३९
७०-७४	३०८	३३३	६४१	३.९७
६५-६९	३३१	४१६	७४७	४.६३
६०-६४	४३८	४५०	८८८	५.५०
५५-५९	४०१	४३९	८४०	५.२०
५०-५४	४३७	४७३	९१०	५.६४
४५-४९	३६०	४७७	८३७	५.१९
४०-४४	४३०	४८१	९११	५.६४
३५-३९	४४९	५२३	९७२	६.०२
३०-३४	५४८	५४२	१०९०	६.७५
२५-२९	६४५	६१८	१२६३	७.८२
२०-२४	७३८	६७१	१४०९	८.७३
१५-१९	७५४	६७१	१४२५	८.८३
१०-१४	६५७	६५२	१३०९	८.११
०५-०९	६३५	५१०	११४५	७.०९
०-०४	५१५	४९९	१०१४	६.२८
<b>जम्मा</b>	<b>८०१७</b>	<b>८१२५</b>	<b>१६१४२</b>	<b>१००.००</b>

स्रोत: राष्ट्रिय तथ्यांक कार्यालय २०८०

## १.५ गाउँपालिकाको साक्षरता दर

मादी गाउँपालिकाको साक्षरता दर भण्डै ७७.४ प्रतिशत रहेको छ जसमा पुरुष साक्षरता दर ८६ प्रतिशत र महिला साक्षरता दर ६९ प्रतिशत देखिन्छ ।

तालिका ४: शैक्षिक स्थिति (प्रतिशत)

विवरण	जम्मा	पुरुष	महिला
पढ्न र लेख्न सक्ने	७७.४	८६	६९
पढ्न मात्र सक्ने	०.८	०.६	०.९
पढ्न लेख्न नसक्ने	२१.४	१३	२९.८

स्रोत: राष्ट्रिय तथ्यांक कार्यालय २०८०

वडागत रूपमा हेर्दा सबैभन्दा बढी साक्षरता दर वडा ५ मा ८४.६ प्रतिशत र वडा १२ मा ८४.२ प्रतिशत रहेको छ भने सबैभन्दा कम वडा १ माको ६८.४ प्रतिशत मात्र रहेको देखिन्छ । वडागत र लैंगिक साक्षरताको विस्तृत तथ्यांक तालिका ४ मा प्रस्तुत गरिएको छ ।

तालिका ५: वडागत साक्षरता

वडा	लिंग	पाँच वर्ष उमेर माथीको जनसंख्या	पढ्न लेख्न सक्ने	पढ्न मात्र सक्ने	पढ्न लेख्न नसक्ने	उल्लेख नभएको	साक्षरता दर
१	जम्मा	१८७१	१२८०	४	५८३	४	६८.४
	पुरुष	९२०	७१४	४	१९९	३	७७.६
	महिला	९५१	५६६	०	३८४	१	५९.५
२	जम्मा	८८०	६५५	६	२१३	६	७४.४
	पुरुष	४४९	३७१	३	७२	३	८२.६
	महिला	४३१	२८४	३	१४१	३	६५.९
३	जम्मा	११३८	८१२	१२	३१३	१	७१.४
	पुरुष	५५६	४५९	५	९२	०	८२.६
	महिला	५८२	३५३	७	२२१	१	६०.७
४	जम्मा	११४५	९२६	५८	१६०	१	८०.९
	पुरुष	५६७	५१५	२०	३२	०	९०.८
	महिला	५७८	४११	३८	१२८	१	७१.१
५	जम्मा	१६०४	१३५७	४	२४१	२	८४.६
	पुरुष	७७२	७१५	२	५४	१	९२.६
	महिला	८३२	६४२	२	१८७	१	७७.२
६	जम्मा	१११०	८७४	१५	२२०	१	७८.७
	पुरुष	५५६	४८४	४	६८	०	८७.१
	महिला	५५४	३९०	११	१५२	१	७०.४
७	जम्मा	११९०	९००	७	२७३	१०	७५.६
	पुरुष	६१०	५०१	३	९८	८	८२.१
	महिला	५८०	३९९	४	१७५	२	६८.८
८	जम्मा	१३९८	९९६	२	३९६	४	७१.२

वडा	लिंग	पाँच वर्ष उमेर माथीको जनसंख्या	पढ्न लेख्न सक्ने	पढ्न मात्र सक्ने	पढ्न लेख्न नसक्ने	उल्लेख नभएको	साक्षरता दर
	पुरुष	७००	५५७	१	१४१	१	७९.६
	महिला	६९८	४३९	१	२५५	३	६२.९
	जम्मा	१४१४	११०९	१	३०१	३	७८.४
९	पुरुष	७०७	६२२	०	८४	१	८८.०
	महिला	७०७	४८७	१	२१७	२	६८.९
	जम्मा	११२२	९२८	०	१७६	१८	८२.७
१०	पुरुष	५६१	५०३	०	४७	११	८९.७
	महिला	५६१	४२५	०	१२९	७	७५.८
	जम्मा	१०४७	८५८	३	१८०	६	८१.९
११	पुरुष	५११	४५८	१	५०	२	८९.६
	महिला	५३६	४००	२	१३०	४	७४.६
	जम्मा	१२०९	१०१८	४	१८७	०	८४.२
१२	पुरुष	५९३	५५५	३	३५	०	९३.६
	महिला	६१६	४६३	१	१५२	०	७५.२
	जम्मा	१५१२८	११७१३	११६	३२४३	५६	७७.४
जम्मा	पुरुष	७५०२	६४५४	४६	९७२	३०	८६.०
	महिला	७६२६	५२५९	७०	२२७१	२६	६९.०

स्रोत: राष्ट्रिय तथ्यांक कार्यालय २०८०

## परिच्छेद-दुई

### सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षणको पृष्ठभूमि, उद्देश्य तथा सर्भेक्षण विधि

#### २.१ पृष्ठभूमि

स्थानीय सरकारले स्थानीय जनताका आवश्यकता पूरा गर्न कसरी काम गरिरहेको छ भन्ने कुराको मापन स्थानीय सरकारको सेवा प्रवाहप्रति सेवाग्राहीको सन्तुष्टी हो । यसले गाउँपालिकाको नीतिहरूको प्रभावकारिता र यसको सेवा प्रवाहको गुणस्तरको संकेत दिन्छ । तसर्थ, प्रभावकारी शासन र सार्वजनिक प्रशासनका लागि सार्वजनिक सेवाप्रति सेवाग्राहीको सन्तुष्टी बुझ्नु महत्वपूर्ण हुन्छ । जनताको सन्तुष्टी सार्वजनिक सेवा प्रदायक सरकारको अन्तिम लक्ष्य हो, जुन सफल शासनको सूचक हो । बदलिएको संघीय परिवेशमा स्थानीय तहबाट उत्कृष्ट र प्रभावकारी सेवा प्रवाहको जनआकांक्षा र माग बढेको छ । साथै, सेवाग्राहीलाई उच्च गुणस्तरीय सेवाहरू निष्पक्ष, पारदर्शी, भरपर्दो, समयसापेक्ष र जवाफदेही रूपमा उपलब्ध गराउनु स्थानीय सरकारको दायित्व हो । सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षणले सेवाग्राहीहरूलाई उनीहरूको विचार र सरोकारहरू व्यक्त गर्ने अवसर प्रदान गरि थप सहभागितामुलक र जवाफदेही सरकार बनाउन मद्दत गर्दछ । समग्रमा, सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षण सकारात्मक परिवर्तन (जस्तै: सार्वजनिक सेवा, पूर्वाधार, वा सुरक्षा सुधार) र सेवाग्राहीहरूको जीवनको गुणस्तर सुधार गर्नको लागि एक महत्वपूर्ण उपकरण हो ।

नेपाल राष्ट्रिय सुशासन सर्भेक्षण २०१७/१८ अनुसार १५ प्रतिशत मात्रै सेवाग्राही आफूले प्राप्त गरेको सेवाबाट पूर्ण रूपमा सन्तुष्ट रहेका छन् भने ६५ प्रतिशत आंशिक रूपमा सन्तुष्ट रहेको जनाएको छ । सेवाग्राहीको अपेक्षा पूरा गर्न नसक्दा जनतामा प्रदान गरिने सेवाहरूप्रति असन्तुष्टी बढ्छ । सार्वजनिक संस्थाहरूबाट प्रभावकारी सेवा प्रदान हुदाँहुँदै पनि यस्तो संस्थाहरू र एकाइहरूले सेवाग्राहीको विश्वास प्राप्त गर्न नसक्ने सम्भावना उत्तिकै रहन्छ । यसले संस्थाहरूले उपलब्ध गराएको सार्वजनिक सेवा सेवाग्राहीको अपेक्षाअनुसार छैनन् भन्ने प्रष्ट हुन्छ । सेवाग्राहीको अपेक्षाअनुरूप सार्वजनिक सेवा पूरा गर्नलाई नेपालको संविधान (२०१५) ले निष्पक्ष, सक्षम, निष्पक्ष, पारदर्शी, भ्रष्टाचारमुक्त, जवाफदेही र सहभागीमुलक सार्वजनिक प्रशासनको परिकल्पना गरेको छ । त्यस्तै, नेपालको १६ औँ आवधिक योजना (२०८१/८२-२०८५/८६) ले सुशासनको प्रत्याभूतिको लागि राजनीतिक, प्रशासनिक, न्यायिक एवम् सामाजिक क्षेत्रमा पारदर्शिता, जवाफदेहिता, जनउत्तरदायित्व, सदाचारयुक्त कार्यप्रणाली र व्यवहार आवश्यक पर्ने उल्लेख गरेको छ । त्यस्तै, गण्डकी प्रदेशको दोस्रो आवधिक योजना (२०८१/८२-२०८५/८६) ले सार्वजनिक क्षेत्रको व्यवस्थापन, कानूनी

शासन, नागरिक प्रतिको उत्तरदायित्व तथा जिम्मेवारी, नीति निर्माण तथा कार्यान्वयन प्रक्रियामा पारदर्शिता, समता तथा समावेशिता, जनसशभागिता र प्रभावकारी सरकारको वकालत गरेको छ ।

यस पृष्ठभूमिमा स्थानीय सरकार जनतासँग प्रत्यक्ष जोडिएर काम गर्ने भएकाले जनताको अपेक्षाअनुसार सेवा प्रवाहको प्रभावकारितालाई व्यवस्थित रूपमा अध्ययन गर्नु महत्वपूर्ण हुन्छ । वास्तवमा, सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षण स्थानीय सरकारका कर्मचारी र निर्वाचित प्रतिनिधि दुवैका लागि निर्णय लिने एउटा महत्वपूर्ण औजार हो । यसले स्थानीय सरकारले समर्थन गर्ने र प्रदान गर्ने धेरै कार्यक्रमहरू र सेवाहरू सहित व्यापक दायराका मुद्दाहरूमा सेवाग्राहीको भावना र रायहरूमा मुख्य अन्तरदृष्टि प्रदान गर्दछ । साथै स्थानीय सरकारलाई सेवाग्राहीका आवश्यकता र धारणाहरू कसरी परिवर्तन भइरहेका छन् र तिनीहरूको समग्र सन्तुष्टीलाई कसरी प्रभाव पार्छ भनेर बुझ्नको लागि समयसँगै प्रवृत्तिहरूको अनुगमन र समीक्षा गर्न पनि अनुमति दिन्छ । तसर्थ, मादी गाउँपालिकामा स्थानीय सरकारको सेवा प्रवाहप्रति जनमानसको धारणालाई बुझ्न यो सर्भेक्षण अध्ययन गरिएको हो ।

## २.२ उद्देश्यहरू

प्रभावकारी सार्वजनिक प्रशासनका लागि सेवाप्रति सेवाग्राहीको सन्तुष्टी अत्यन्त महत्वपूर्ण हुन्छ । गाउँगाउँमा सिंह दरबारको नारासहित भएको राज्य पुनःसंरचनाले सेवाग्राहीलाई घरदैलोमा नै सेवा प्रवाह गरिरहेको छ । यसरी प्रवाह हुने सेवा जनताको अपेक्षा अनुरूप भएको छ वा छैन भनी सेवा प्रवाहको प्रभावकारितालाई व्यवस्थित रूपमा अध्ययन गर्नु आवश्यक छ । अतः यस अध्ययनको मुख्य उद्देश्य मादी गाउँपालिकामा स्थानीय सरकारको सेवा प्रवाहको बारेमा जनताको धारणा बुझि सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझावका आधारमा गाउँपालिकालाई पृष्ठपोषण प्रदान गर्नु रहेको छ । सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षणका उद्देश्यहरू निम्नानुसार रहेका छन् :

१. गाउँपालिकाको सेवाप्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राहीहरूको धारणा बुझ्ने र सेवाप्रति नागरिकको सन्तुष्टिको स्तर लेखाजोखा गर्ने ।
२. सेवाप्रवाहमा देखिएका कमीकमजोरी र समस्याहरू पहिचान गरी सुझाव दिने,
३. सेवाप्रवाहमा देखिएका सकारात्मक र नकारात्मक बिषयमा सुझाव लिने,
४. सेवाग्राहीबाट प्राप्त भएका सुझावका आधारमा सेवा प्रवाहको विधि र प्रक्रियाको सुधारका लागि सुझाव दिने,

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षणका विषयक्षेत्रहरु निम्नानुसार रहेका छन् :

- सेवाग्राहीले प्राप्त गरेको सेवाको गुणस्तर,
- सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्दा लागेको समय,
- सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्दा तिरेको शुल्क,महशुल वा दस्तुर,
- सेवाप्रवाहका क्रममा सेवा प्रदायक कर्मचारीले सेवाग्राही प्रति गरेको व्यवहार,
- सेवाप्रवाहलाई थप प्रभावकारी,मितव्ययी र गुणस्तरीय बनाउन सुझाव संकलन ।

### २.३ सर्भेक्षण विधि

यस अध्ययनमा कार्यगत शर्तलाई आधार मानी मिश्रित विधि अनुरूप गुणात्मक तथा परिमाणात्मक दुबै विधिको प्रयोग गरिएको छ । परिमाणात्मक विधिमा प्राथमिक सूचना संकलन सर्भेक्षण र त्यसका आधारमा तथ्यांक विश्लेषण गरिएको छ भने सरोकारवालाहरूसँगको छलफलका आधारमा गुणात्मक सूचना संकलन र विश्लेषण गरिएको छ । साथै तथ्यांक तथा सूचना संकलनमा गाउँपालिकाबाट प्रकाशित प्रतिवेदनहरूलाई उपयोग गरिएको छ ।

यस सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षणका लागि आवश्यक सूचना तथा तथ्यांक संकलन गर्दा देहाय बमोजिमका अध्ययन विधिहरु अबलम्बन गरिएको छ:

(क) **अवलोकन तथा निरीक्षण** : अध्ययन टोलीबाट गाउँ कार्यपालिका कार्यालय तथा गाउँपालिका अन्तर्गतका १२ वटै वडा कार्यालयहरूमा स्थलगत भ्रमण गरी कार्यालयको अवलोकन तथा निरीक्षण गरिएको ।

(ख) **छलफल** : सर्भेक्षणको क्रममा सेवाग्राही, कर्मचारीहरु तथा वडा अध्यक्ष ज्यूहरूसँग छलफल तथा अन्तर्कृया गरिएको ।

(ग) **अन्तर्वाता**: गाउँपालिकाका सबै वडाहरूमा पुगी सेवाग्राहीहरूसँग तयारी प्रश्नावलीको आधारमा अन्तर्वाता सम्पन्न गरिएको ।

## २.४ सर्भेक्षणको लागि नमूना उत्तरदाता र नमूना उत्तरदाता छनौट विधि

यस सर्भेक्षणको लागि, अध्ययन टोलिले गाउँपालिकाका १२ वटै वडाहरू सेवाग्राहीहरू छनोट (Random Sampling) गरेको थियो। छनोट गरिएका सेवाग्राहीहरू पहिले उनीहरूले सेवा लिए / नलिएको सोधिएको थियो र उत्तरदाताहरू जसले सेवा प्राप्त गरेका छन् उनीहरूलाई सेवा लिँदाको अनुभव तथा सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि सुझाव मागिएको थियो। यसरी, सर्भेक्षणमा छनोट गरिएको नमूना संख्या जम्मा १२०० रहेको छ जसमा १८ बर्ष माथिका मादी गाउँपालिकामा बस्ने सेवाग्राहीहरू रहेका छन्। तथ्याङ्कहरू प्रत्यक्ष व्यक्तिगत अन्तर्वार्ताहरू मार्फत गरिएको थियो।

छनोट भएका उत्तरदाता सेवाग्राहीहरूको वडागत संख्या तल तालिकामा प्रस्तुत गरिएको छ।

तालिका ६: वडागत नमूना उत्तरदाता सेवाग्राही महिला तथा पुरुष

वडा	पुरुष	महिला	जम्मा
१	८३	६४	१४७
२	४२	२८	७०
३	४६	४४	९०
४	५२	३७	८९
५	७२	५४	१२६
६	५२	३६	८८
७	३३	६३	९६
८	६८	४४	११२
९	५६	५७	११३
१०	३२	५६	८८
११	४१	४२	८३
१२	४५	५१	९६
जम्मा	६२२	५७८	१२००

यस सर्भेक्षणका लागि अध्ययन टोलिले परिमाणात्मक र गुणात्मक दुवै अध्ययन विधिहरूको संयोजन गरी गाउँपालिकाबाट प्रदान हुँदै आएको सेवाप्रति सेवाग्राहीको सन्तुष्टी मापन कार्य गरेको छ। यसका लागि नमूनाका रूपमा १२०० जना स्थानीय सेवाग्राहीलाई छनोट गरि अन्तरवार्ता लिएको थियो। साथै सरोकारवालाहरू, निर्वाचित जनप्रतिनिधिहरू र गाउँपालिकाका कर्मचारीहरूसँग समुहगत छलफल र अन्तरवार्ता मार्फत तथ्याङ्क संकलन र विश्लेषण गरिएको थियो।

## २.५ सभेक्षणका सीमा

सभेक्षणका सीमाहरू निम्नानुसार पहिचान गरिएका छन् : सेवाग्राही सन्तुष्टि सभेक्षणका लागि २०८२ साल माघ २० गते देखि र फागुनको सुरुवाती हप्ता सम्म स्थलगत सभेक्षण गरिएको थियो । यस आधारमा ती हप्ता आसपासमा संकलन गरिएका सेवाग्राहीका धारणा यस प्रतिवेदनमा समेटिएका छन् । त्यस्तै, सबै वडाका तथा सबै प्रकारका सेवाग्राहीलाई एकै किसिमका प्रश्नावलीमार्फत उहाँहरूको अवधारणा संकलन गरिएको छ । सेवाग्राहीका व्यक्तिगत आचारण, स्वभाव, राजनीतिक भुकाव आदिले पनि प्रतिवेदनमा उल्लेख धारणामा केही प्रभाव परेको हुन सक्छ । २०८२ भदौको घटनाको कारण सिर्जित भएको राजनीतिक अवस्थामा सभेक्षण भएकाले पनि आम जनतामा त्यसको प्रभाव केही देखिएको हुन सक्छ ।

## परिच्छेद-तीन सर्भेक्षणको नतिजा

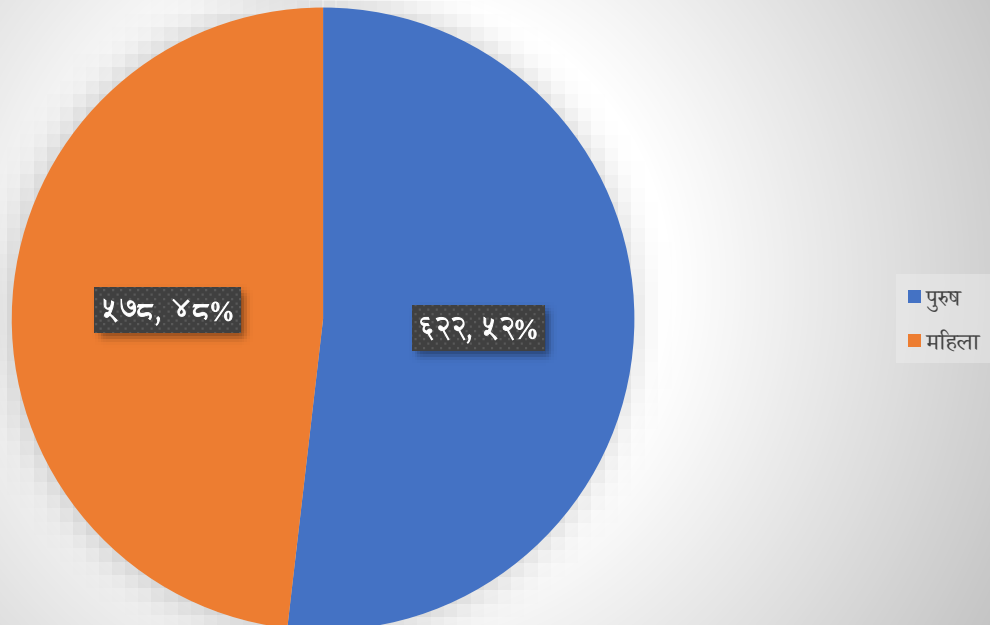
### ३.१ पृष्ठभूमि

यस परिच्छेदमा सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्भेक्षणको लागि नमूना छनौट भएका सेवाग्राही उत्तरदाताहरूको लैंगिक तथा जातीय पृष्ठभूमि, उत्तरदाताहरूसँग गरिएको अन्तर्वार्ताबाट प्राप्त प्रतिक्रियाहरूलाई प्रतिशत र औसतमा प्रस्तुत गरिएको छ। त्यसका अतिरिक्त सर्भेक्षणको क्रममा गरिएका लक्षित समुहहरूसँगको छलफलबाट प्राप्त निष्कर्षका आधारमा सुझावहरू प्रस्तुत गरिएको छ।

### ३.१.२ उत्तरदाताको लैंगिक तथा सामाजिक पृष्ठभूमि

सन्तुष्टि सर्भेक्षणको लागि सेवाग्राही उत्तरदाताहरूको लैंगिक प्रतिनिधित्व समान बनाउने प्रयाश गरिएको थियो। कुल १२ सय सेवाग्राहीमाभ सर्भेक्षण गरिएकोमा महिला सेवाग्राही ५७८ र पुरुष सेवाग्राही ६२२ रहेका थिए। यस आधारमा महिला सेवाग्राही उत्तरदाता ४८ प्रतिशत र पुरुष सेवाग्राही उत्तरदाता ५२ प्रतिशत देखिन्छ।

चार्ट १: सेवाग्राही उत्तरदाताहरूको लैंगिक प्रतिनिधित्व



### ३.१.३ उत्तरदाताको वडागत प्रतिनिधित्व

तालिका १ मा वडागत उत्तरदाताको संख्या प्रस्तुत गरिएको छ । वडागत सेवाग्राही उत्तरदाताको छनौटगर्दा वडागत जनसंख्यालाई आधार बनाइएको छ । यस आधारमा वडा १ मा सबैभन्दा धेरै अर्थात् १४७ उत्तरदाता रहेका छन् भने वडा २ मा ७० जना मात्र सेवाग्राही उत्तरदाता रहेका छन् ।

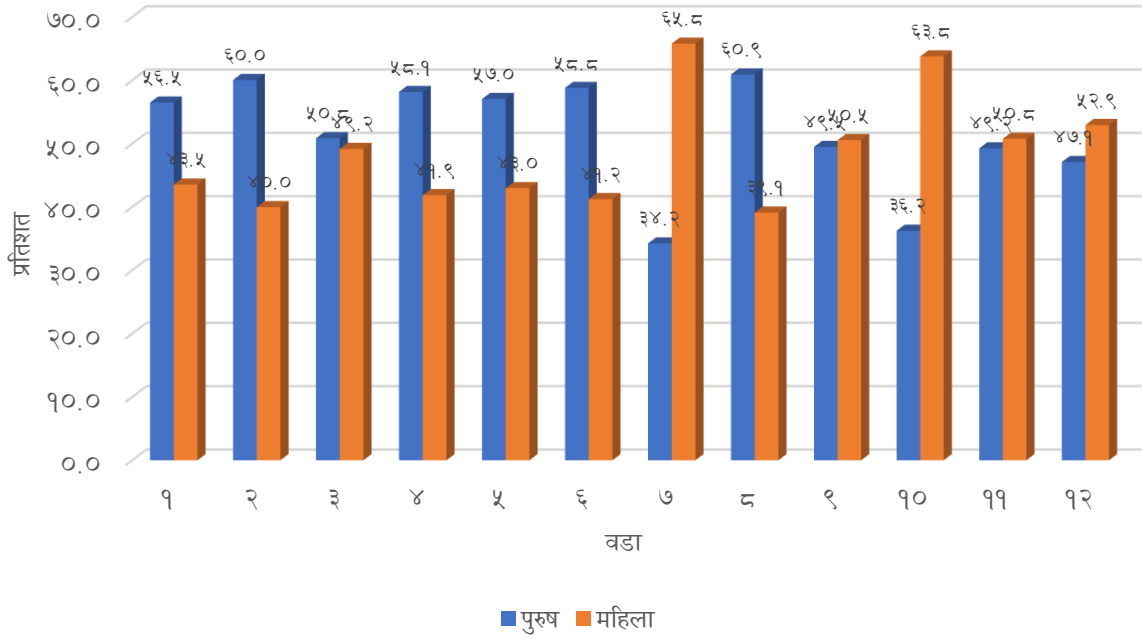
तालिका ७: वडागत उत्तरदाताको संख्या

वडा	पुरुष	महिला	जम्मा
१	८३	६४	१४७
२	४२	२८	७०
३	४६	४४	९०
४	५२	३७	८९
५	७२	५४	१२६
६	५२	३६	८८
७	३३	६३	९६
८	६८	४४	११२
९	५६	५७	११३
१०	३२	५६	८८
११	४१	४२	८३
१२	४५	५१	९६
<b>जम्मा</b>	<b>६२२</b>	<b>५७८</b>	<b>१२००</b>

स्रोत: स्थलगत सर्भेक्षण, २०८२

वडागत रूपमा सेवाग्राही उत्तरदाताहरूको लैंगिक प्रतिनिधित्व चार्ट २ मा प्रस्तुत गरिएको छ । लैंगिकरूपमा हेर्दा वडा ७, वडा १० र वडा १२ मा महिला सेवाग्राही उत्तरदाताको संख्या बढी देखिएको छ भने अन्य वडामा पुरुष सेवाग्राही उत्तरदाताको संख्या बढी देखिएको छ ।

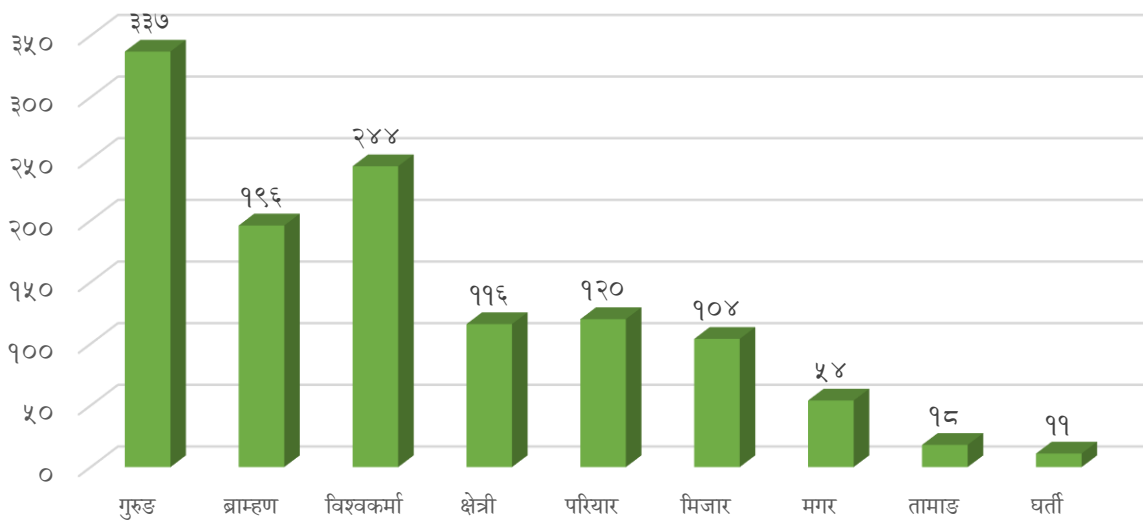
चाई २: सेवाग्राही उत्तरदाताहरूको वडा अनुसार लैंगिक प्रतिनिधित्व (प्रतिशत)



### ३.१.४ उत्तरदाताको जातिगत प्रतिनिधित्व

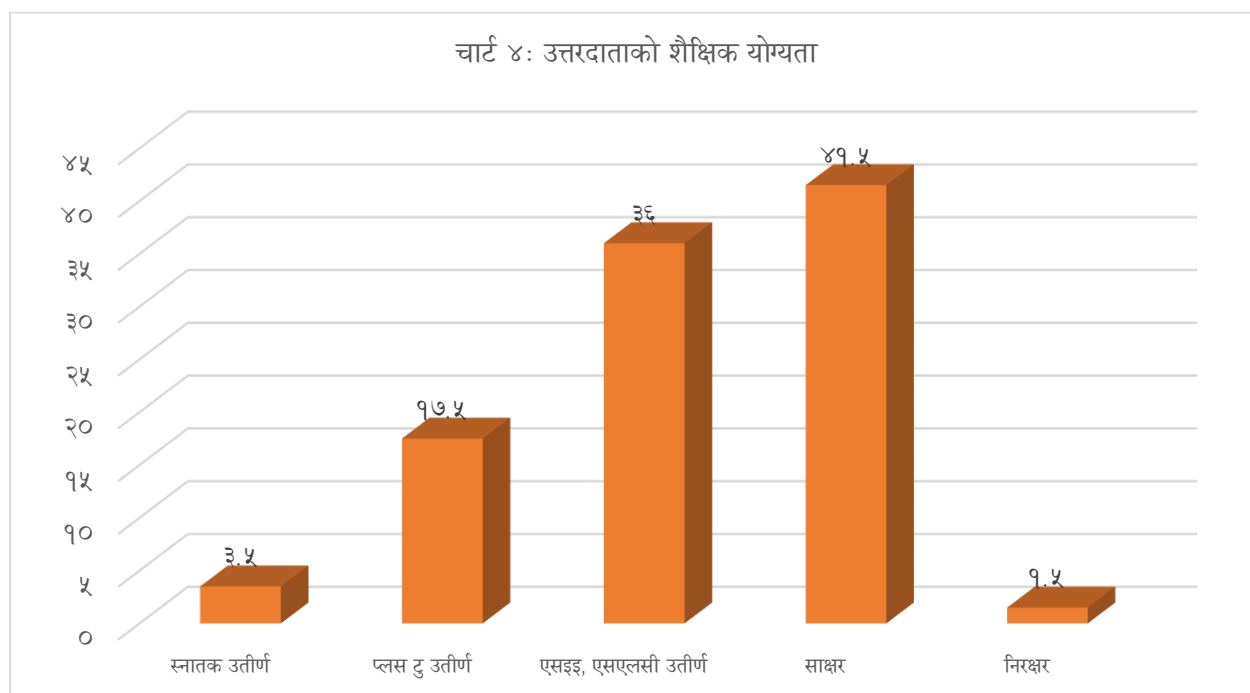
जातिगत आधारमा सेवाग्राही उत्तरदाताहरूमा सबैभन्दा बढी गुरुड (३३७ जना) रहेका छन् भने त्यसपछि विश्वकर्मा २४४ जना, ब्राह्मण १९६, परियार १२० जना, क्षेत्री ११६ जना, मिजार १०४ जना, मगर ५४ जना, तामाड १८ जना र घर्ती ११ जना रहेका छन् ।

चाई ३: जातिगत आधारमा सेवाग्राही उत्तरदाता संख्या



### ३.१.५ उत्तरदाताको शैक्षिकस्तर

सर्भेक्षणमा छानिएका नमूना उत्तरदाताहरू मध्ये सबैभन्दा धेरै अर्थात् ४१.५ प्रतिशत उत्तरदाताले साक्षर मात्र भएको बताए भने ३६ प्रतिशत एसइइ/एसएलसी उत्तीर्ण, १७.५ प्रतिशत प्लस टु उत्तीर्ण, ३.५ प्रतिशत स्नातक उत्तीर्ण तथा १.५ प्रतिशत निरक्षर रहेको बताएका थिए ।



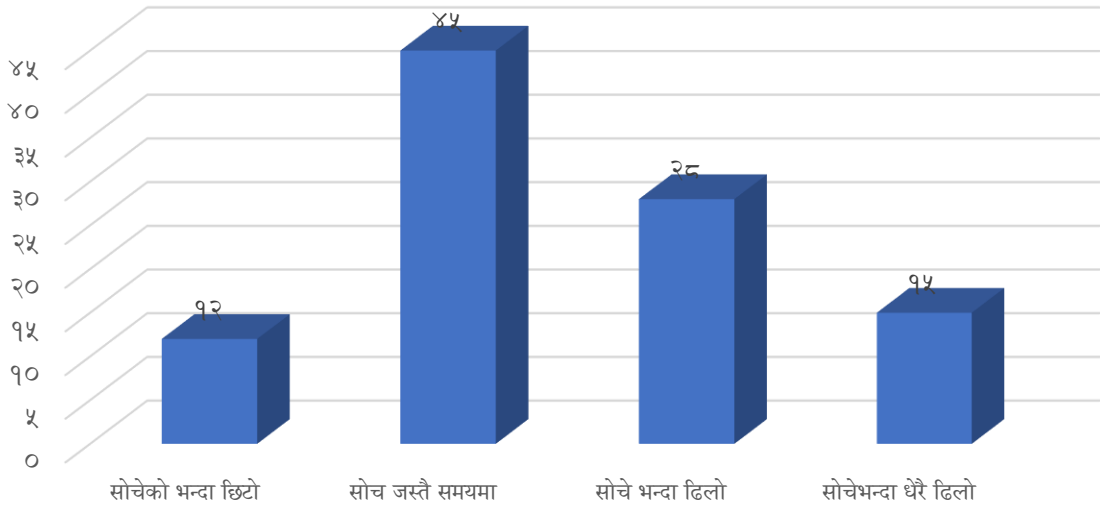
### ३.२ सेवाग्राही उत्तरदाताको प्रतिक्रिया

यस उपखण्डमा सेवाग्राहीलाई तयारी प्रश्नावलीको आधारमा सोधिएका विभिन्न प्रश्नहरूमा प्राप्त प्रतिक्रियाहरूलाई प्रतिशतमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

#### ३.२.१ सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने समय सन्दर्भमा

सेवाग्राहीलाई तपाईं जुन कामको लागि आउनु भएको थियो? र उक्त काम सम्पन्न हुन लाग्ने समय सन्दर्भमा तपाईंको अनुमान र वास्तवमा लागेको समयमा उहाँहरूको प्रतिक्रिया लिइएको थियो । यस प्रश्नमा १२ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले सोचेभन्दा छिटो काम सकिएको बताएका थिए भने ४५ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले आफूले सोचे जस्तै समय लागेको, २८ प्रतिशतले सोचेभन्दा बढी समय लागेको र बाँकी १५ प्रतिशतले सोच भन्दा धेरै ढिलो काम भएको बताएका थिए ।

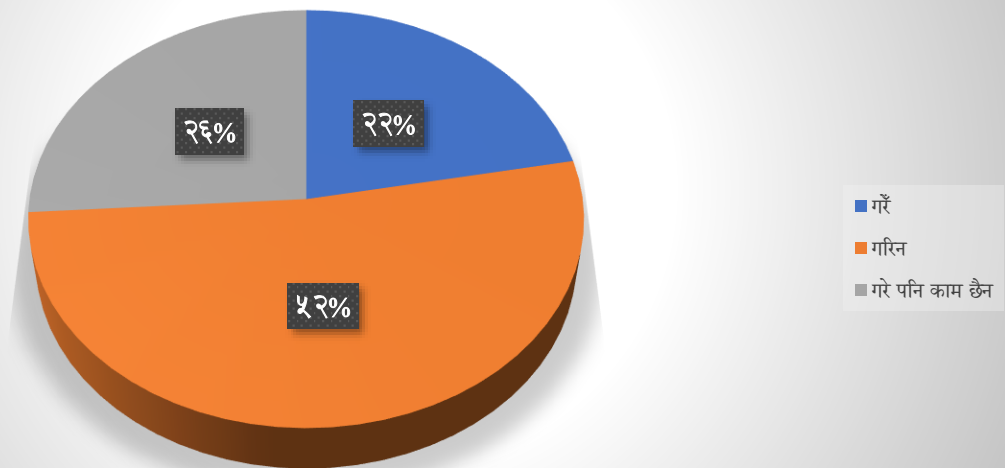
चाई ॡ : काममा लागेको समयबारे प्राप्त प्रतिकृया (प्रतिशत)



### ३.२.२ गुनाशो सन्दर्भमा

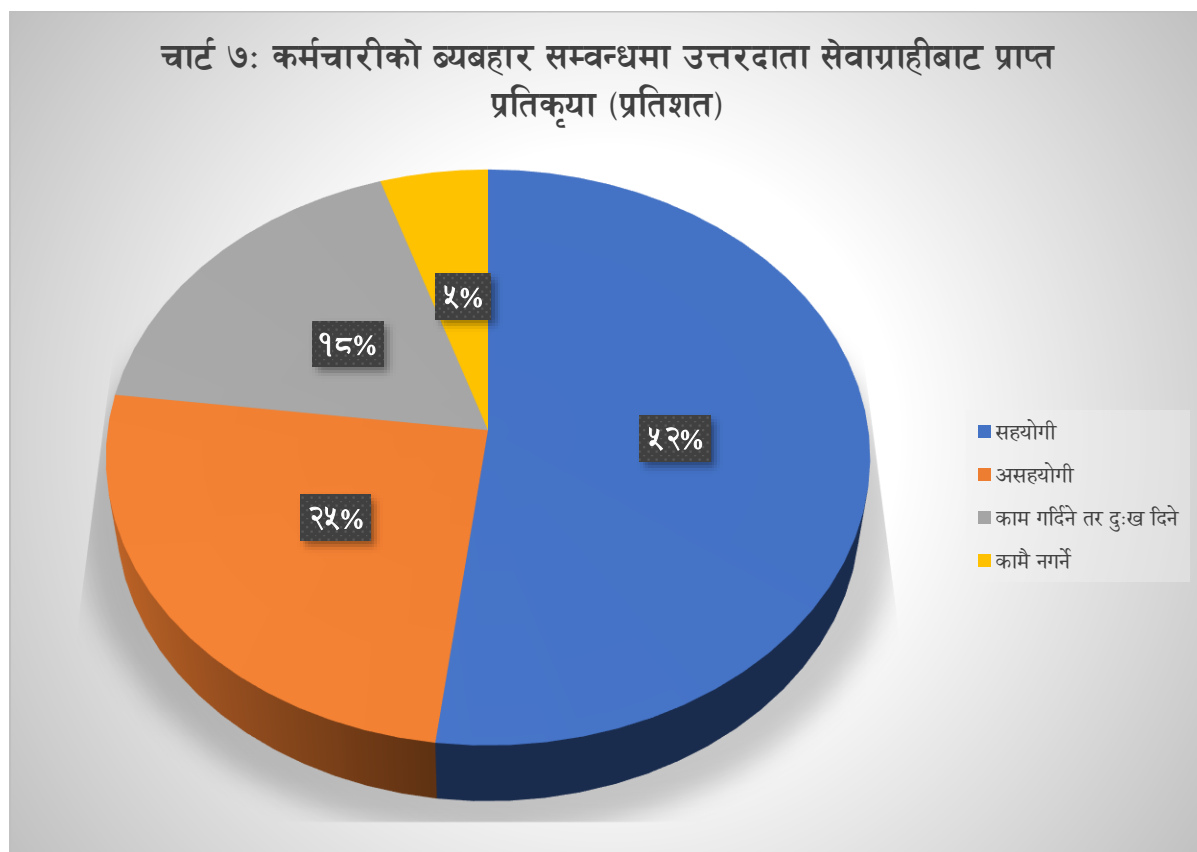
समयमा काम नभएको भए वा अन्य विषयमा गाउँ कार्यपालिका वा वडा कार्यालयमा भएका काम वा सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सम्बन्धित पक्षसँग गुनाशो गर्नुभयो कि भएन भन्ने सन्दर्भमा प्रश्न गर्दा २२ प्रतिशत उत्तरदाताले गुनाशो गर्ने बताए भने, ॡ२ प्रतिशतले गुनाशो नगर्ने र २६ प्रतिशतले गुनाशो गरे पनि केही काम छैन भन्ने प्रतिकृया दिएका थिए ।

चाई ६ : समयमा काम नभएको विषयमा गुनाशो गर्नुभयो कि भएन भन्ने प्रश्नमा प्राप्त प्रतिकृया (प्रतिशतमा)



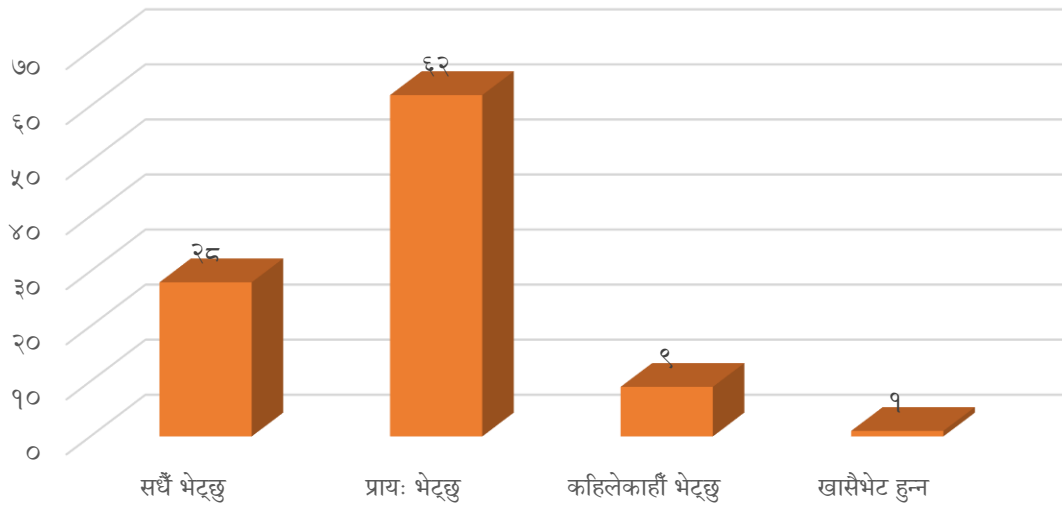
### ३.२.३ कर्मचारीको ब्यबहार सम्बन्धमा

सेवाग्राही उत्तरदाताहरूलाई सेवा दिने कर्मचारीको ब्यबहार कस्तो पाउनुभयो भनी सोधिएको थियो । उत्तरदाता मध्ये ६२४ जना अर्थात ५२ प्रतिशतले कर्मचारीहरू सहयोगी रहेको बताएका थिए भने २५ प्रतिशत अर्थात ३०० जनाले असहयोगी, १८ प्रतिशतले काम गर्दिने तर दुःख दिने बताएका थिए भने पाँच प्रतिशतले कामै नगर्ने बताएका थिए ।



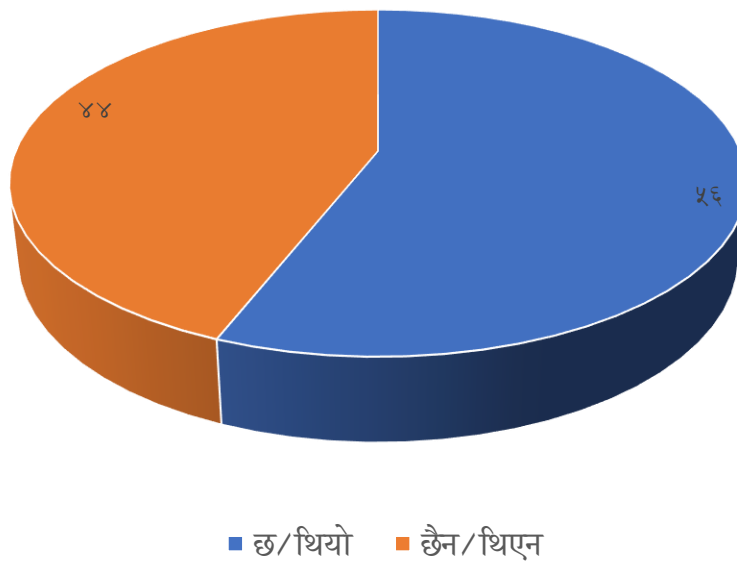
सेवाग्राही सेवा लिनको लागि कार्यालय पुग्दा कर्मचारीहरू कार्यस्थलमा भेट हुन्छ वा हुदैन भनी सोधिएको प्रश्नमा २८ प्रतिशत उत्तरदाताले सधैं भेट हुने बताएका थिए भने, ६२ प्रतिशत सेवाग्राहीले प्रायः भेट हुने बताएका थिए । त्यस्तै, ९ प्रतिशत उत्तरदाताले कहिलेकाहीँ मात्र भेट हुने बताए भने बाँकी एक प्रतिशत उत्तरदाताले कामको सिलसिलामा जाँदा कर्मचारीहरू खासै भेट नहुने बताएका थिए । विशेषगरी प्राविधिक शाखाका कर्मचारीहरूसँग भेट हुन कठिन हुने उनीहरूको प्रतिक्रिया थियो ।

चार्ट ८: कामको शिलशिलामा कार्यलय जाँदा कार्यलयको डेस्कमा कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधिहरू कत्तिको भेट्नु हुन्छ ? भन्ने प्रश्नमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



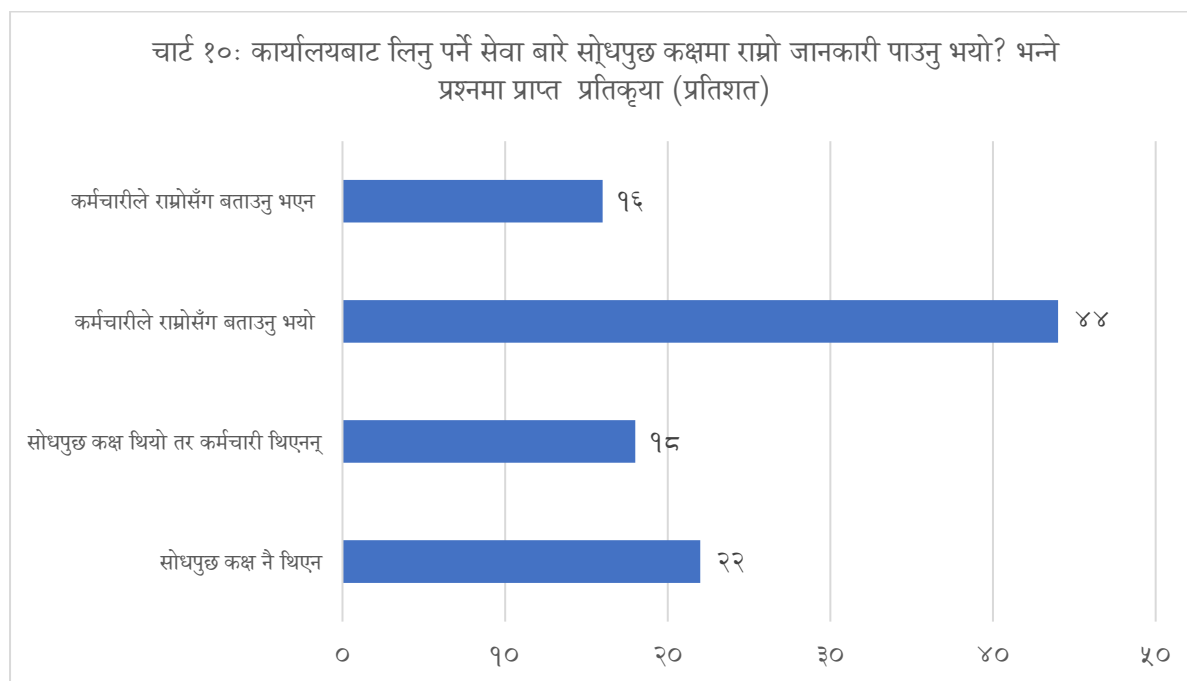
सेवाग्राहीहरू विभिन्न सेवा लिन कार्यलय जाँदा कुन कार्यको लागि कुन शाखामा जानुपर्छ भन्ने जानकारी भए वा नभएको बुझ्नको लागि उहाँहरूसँग सोधिएको थियो । यस प्रश्नको उत्तरमा ५६ प्रतिशत उत्तरदाताले थाहा भएको बताएका थिए भने ४४ प्रतिशतले खासै थाहा नभएको बताएका थिए ।

चार्ट ९: कार्यलयबाट लिनु पर्ने सेवाका लागि कुन कुन शाखामा जानु पर्छ? के के गर्नु पर्छ भन्ने थाहा छ/थियो? भन्ने प्रश्नमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



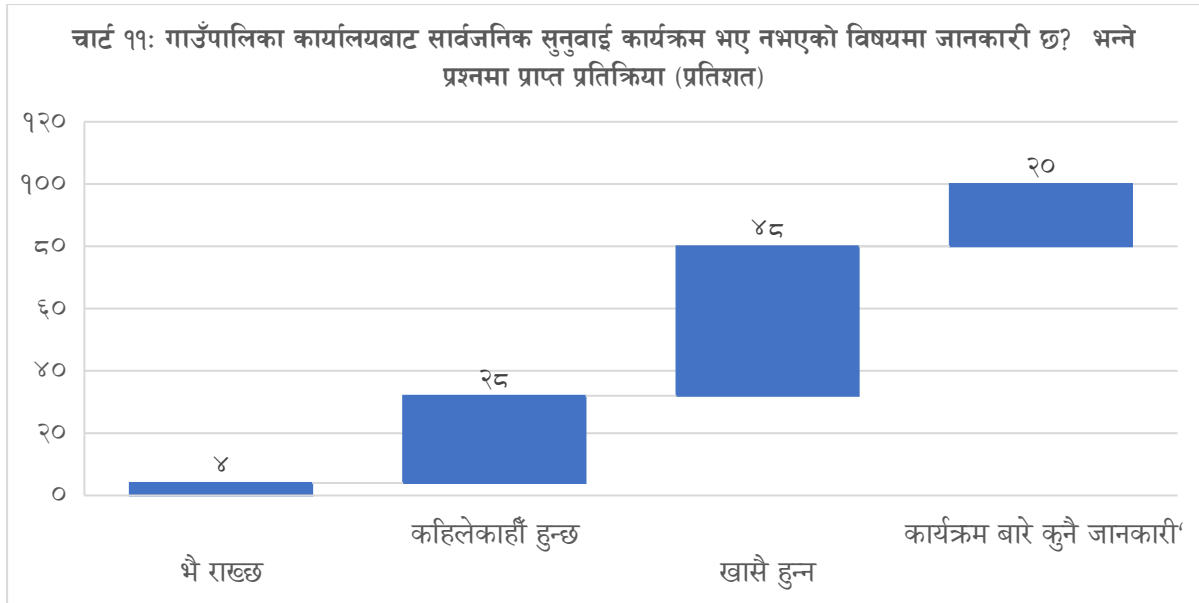
### ३.२.४ सोधपुछ कक्ष र कर्मचारी

कार्यालयबाट लिने सेवाको सन्दर्भमा सोधपुछ गर्दा राम्रोसँग जानकारी पाउनुभयो भन्ने प्रश्नमा ४४ प्रतिशत उत्तरदाताले आफूले खोजेको जानकारी कर्मचारीले राम्रोसँग दिएको बताए भने, १६ प्रतिशत उत्तरदाताले कर्मचारीले राम्रोसँग नबताएको गुनाशो गरे । त्यस्तै, १८ प्रतिशत उत्तरदाताले सोधपुछ कक्षमा कर्मचारी नै नभएको बताए भने २२ प्रतिशतले सोधपुछ कक्ष नै नभएको प्रतिक्रिया दिएका थिए ।

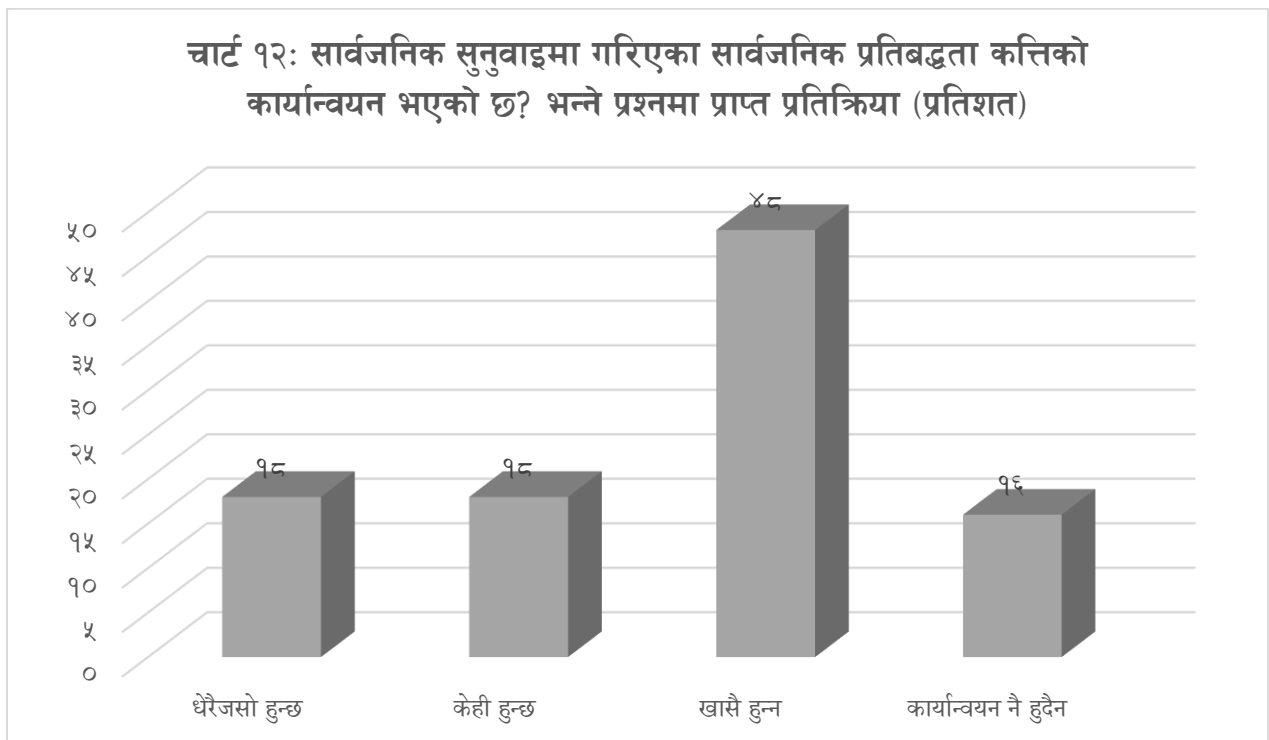


### ३.२.५ सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम र प्रतिवद्धता कार्यान्वयन

स्थानीय सरकार र नागरिकहरूका बीचमा दोहोरो सम्वाद स्थापित गर्न र त्यस्तो सम्वादबाट जनतालाई देश विकासको प्रक्रियामा रचनात्मक प्रतिनिधित्व गराई पारदर्शिताको माध्यमद्वारा स्थानीय निकायको विकास निर्माण कार्य र सेवाप्रवाहलाई गुणस्तरीय र प्रभावकारी बनाई जिम्मेवारीको संस्कार बसाउन सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रमको महत्व रहेको हुन्छ । यस सर्भेक्षणमा गाउँपालिकाबाट हुने गरेको सार्वजनिक सुनुवाई बारे सेवाग्राही कातिको जानकारी छुन् भन्ने सम्बन्धमा सोधिएको प्रश्नमा २० प्रतिशत उत्तरदाताले कार्यक्रमबारे कुनै जानकारी नभएको बताएका थिए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम खासै हुँदैन भन्ने प्रतिक्रिया दिएका थिए । त्यस्तै २८ प्रतिशत उत्तरदाताले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम कहिलेकाहीँ हुने गरेको थाहा पाएको बताएका थिए भने बाँकी ४ प्रतिशत उत्तरदाताले सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम भैराख्ने बताएका थिए ।



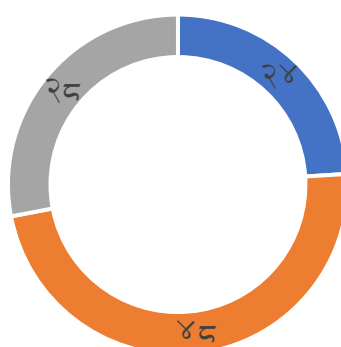
सार्वजनिक सुनुवाईमा सार्वजनिक प्रतिवद्धता कतिको कार्यान्वयन हुने गरेको छ भन्ने प्रश्नमा १८ प्रतिशत उत्तरदाताले धेरैजसो हुन्छ भन्ने प्रतिक्रिया दिएका थिए भने अर्को १८ प्रतिशत उत्तरदाताले त्यस्ता प्रतिवद्धता मध्ये केही कार्यान्वयन हुने बताए । त्यस्तै, ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले सार्वजनिक सुनुवाईमा सार्वजनिक प्रतिवद्धता खासै कार्यान्वयन नहुने बताएका थिए भने बाँकी १६ प्रतिशतले त्यस्ता प्रतिवद्धता कार्यान्वयन नै नहुने बताएका थिए ।



### ३.२.६ सचेत सेवाग्राही र प्रभावकारी सञ्चार सम्बन्धमा

मादी गाउँपालिकाका सेवाग्राही सेवाग्राही सचेतना र प्रभावकारी सञ्चार सम्बन्धी अवस्थाबारे जानकारी लिन गाउँपालिकाको वार्षिक नीति तथा कार्यक्रम, बजेट आदिको जनतालाई जानकारी भए नभएको प्रश्न सोधिएको थियो । यस प्रश्नमा २४ प्रतिशत उत्तरदाताले जानकारी पाएको/जानकारी राखेको बताएका थिए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले केही जानकारी पाएको तथा २८ प्रतिशत नमूना उत्तरदाताले खासै जानकारी नभएको बताएका थिए । उत्तरदाताको ठूलो हिस्सा (५७६ जना) ले केही मात्र जानकारी पाएका तथा बाँकी ३३६ जनाले गाउँपालिकाको वार्षिक कार्यक्रमबारे जानकारी नपाएकाले यस सम्बन्धमा प्रभावकारी सञ्चारको आवश्यकता भएको देखिन्छ ।

चार्ट १३: गाउँपालिकाको वार्षिक नीति तथा कार्यक्रम योजना आदिको जानकारी पाउनु भएको छ? भन्ने प्रश्नमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)

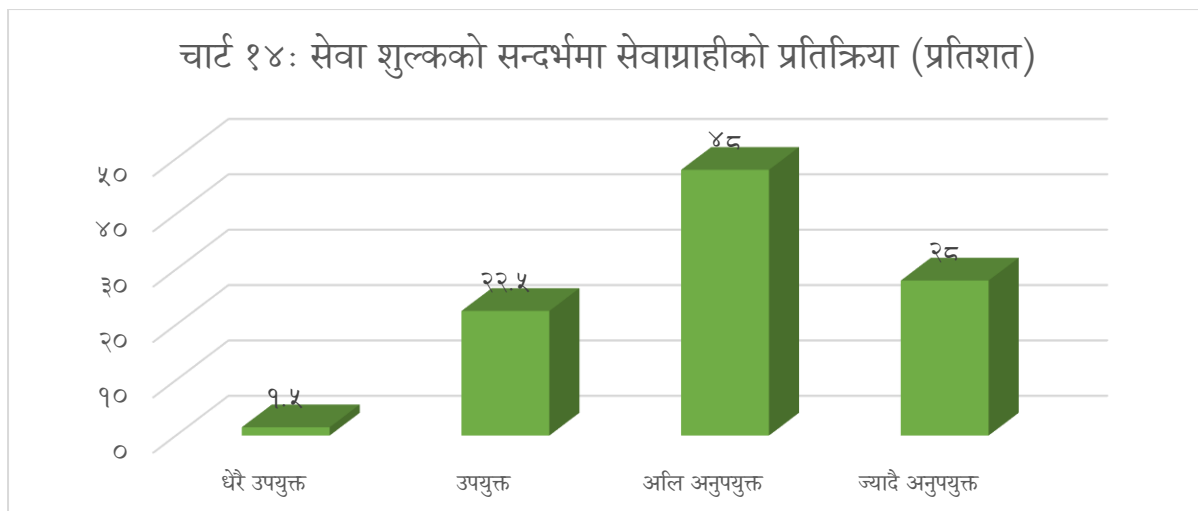


■ जानकारी पाएको छु ■ अलि अलि जानकारी पाएको छु ■ खासै जानकारी छैन

### ३.२.७ सेवा शुल्कको सन्दर्भमा

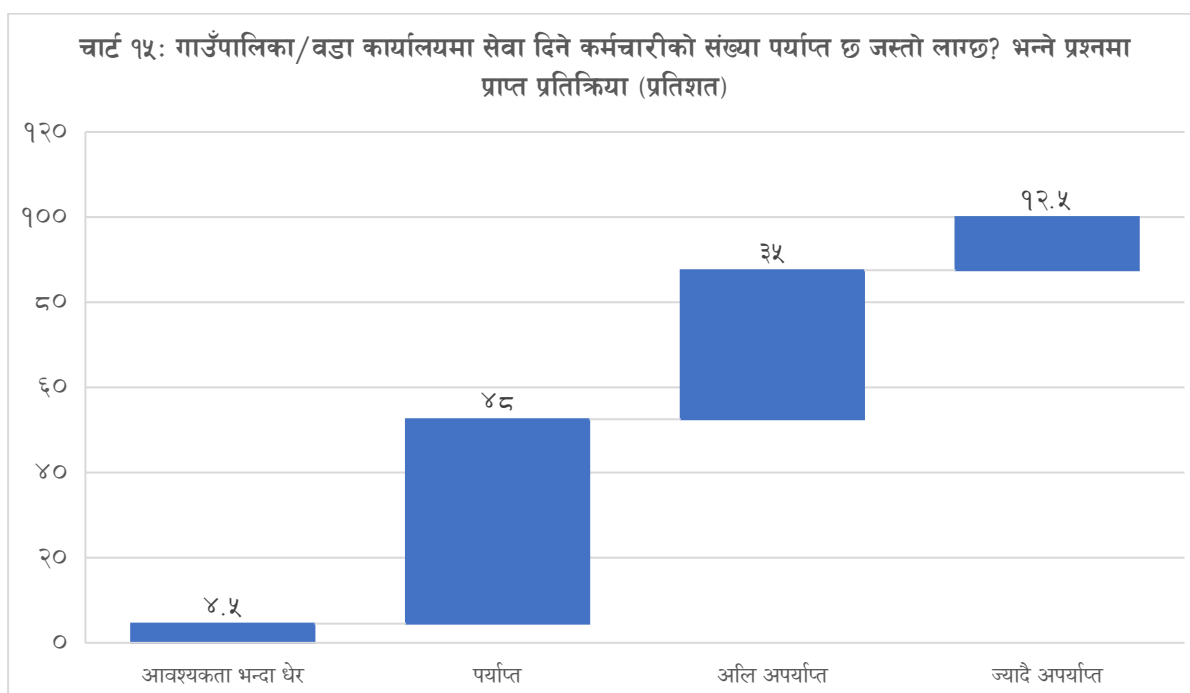
गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयहरूले प्रवाह गर्ने सेवाको शुल्कको सन्दर्भमा सोधिएको प्रश्नमा उत्तरदाता सेवाग्राही मध्ये २८ प्रतिशतले ज्यादै अनुपयुक्त भनी उत्तर दिएका थिए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले अलि अनुपयुक्त (महंगो) भनेका थिए । त्यस्तै, २२.५ प्रतिशत उत्तरदाताको प्रतिक्रिया उपयुक्त अर्थात् स्वभाविक भन्ने थियो भने १.५ प्रतिशत उत्तरदाताले सेवाशुल्क धेरै उपयुक्त (सस्तो) भनेका थिए ।

चाई १ॡ: सेवा शुल्कको सन्दर्भमा सेवाग्राहीको प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



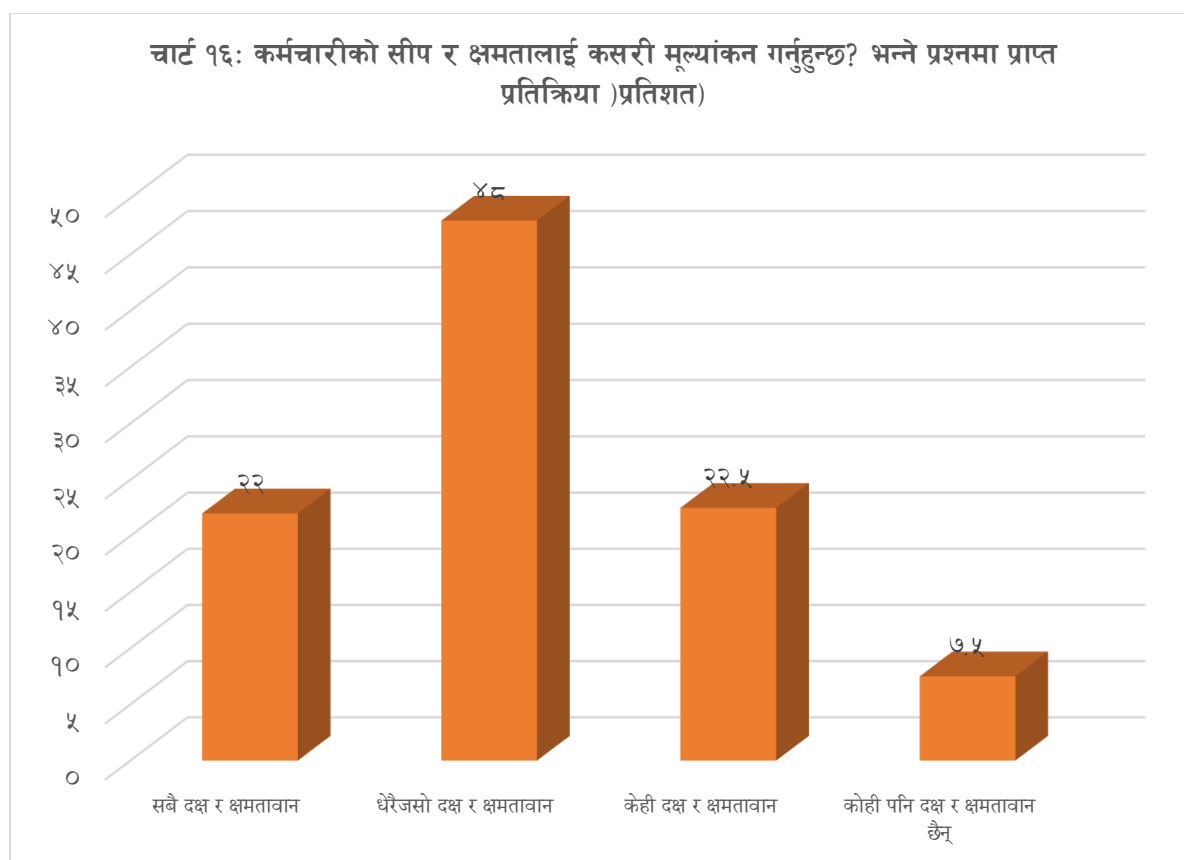
गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयमा सेवा प्रवाह गर्ने कर्मचारी संख्याको सन्दर्भमा सेवाग्राहीसँग सोधिएको प्रश्नमा ४.५ प्रतिशत उत्तरदाताले आवश्यकताभन्दा बढी कर्मचारी भएको बताएका थिए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले पर्याप्त कर्मचारी भएको बताएका थिए । त्यस्तै, ३५ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले अलि अपर्याप्त कर्मचारी संख्या भने भने बाँकी १२.५ प्रतिशत उत्तरदाताले कर्मचारी ज्यादै अपर्याप्त भएको बताएका थिए ।

चाई १५: गाउँपालिका/वडा कार्यालयमा सेवा दिने कर्मचारीको संख्या पर्याप्त छ जस्तो लाग्छ? भन्ने प्रश्नमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



तपाईंहरूको कार्य अनुभवको आधारमा कर्मचारीको सीप र क्षमतालाई कसरी मुल्यांकन गर्नुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा २२ प्रतिशत उत्तरदाताले सबै कर्मचारी दक्ष र क्षमतावान रहेको बताए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले अधिकांश

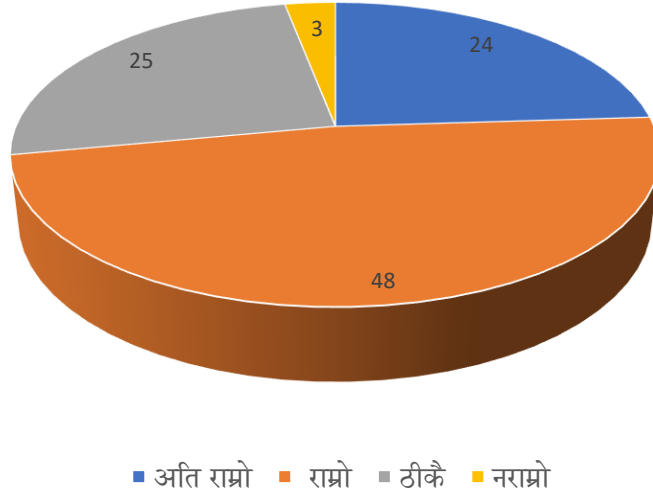
कर्मचारी दक्ष र क्षमतावान रहेको बताए । त्यस्तै, २२.५ प्रतिशत उत्तरदाताले केही कर्मचारी दक्ष र क्षमतावान रहेको तथा ४.५ प्रतिशत उत्तरदाताले कोही पनि कर्मचारी दक्ष र क्षमतावान नभएको बताएका थिए ।



### ३.२.८ भौतिक पूर्वाधार सम्बन्धमा

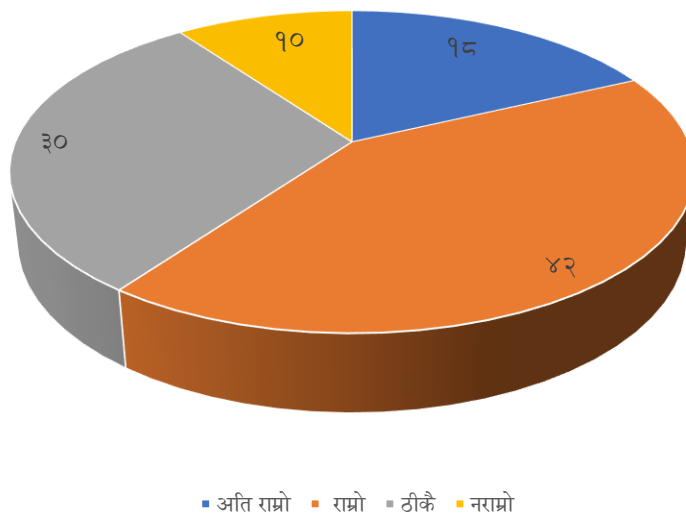
**कार्यालय परिसरको वातावरण:** गाउँकार्यपालिकाको कार्यालय तथा वडा कार्यालय परिसर आदि कस्तो लाग्छ भन्ने प्रश्नमा २४ प्रतिशत उत्तरदाताले अति राम्रो भन्ने प्रतिक्रिया दिए भने ४८ प्रतिशत उत्तरदाताले राम्रो भनेका थिए । त्यस्तै, २५ प्रतिशत उत्तरदाताको प्रतिक्रिया ठीकै भन्ने थियो भने ३ प्रतिशत उत्तरदाताले कार्यालय परिसर नराम्रो भएको बताएका थिए ।

चाई १७: गाउँपालिका/वडा कार्यालय परिसर (वरीपरीको वातावरण, सरसफाइ) कस्तो लगछ भन्ने प्रश्नमा प्रतिक्रिया (प्रतिशत)

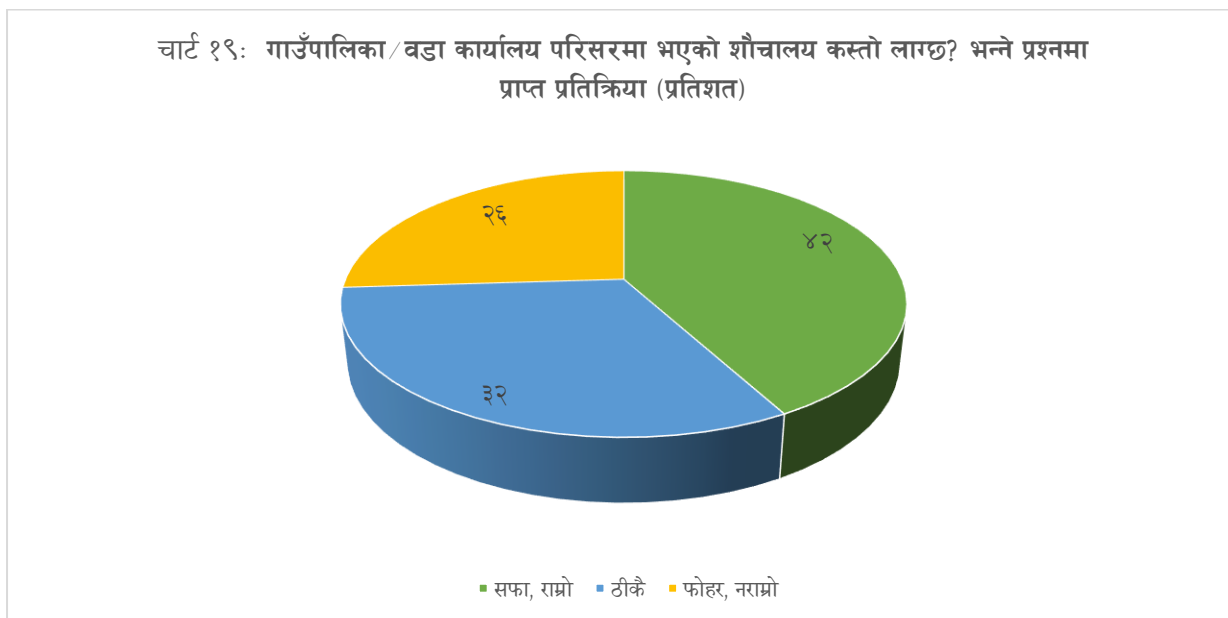


कार्यालय परिसरको वातावरण: गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयको भौतिक सुविधा कस्तो लाग्छ भन्ने प्रश्नमा १८ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले अति राम्रो बताए भने ४२ प्रतिशत उत्तरदाताले राम्रो भने । त्यस्तै, ३० प्रतिशत उत्तरदाताले ठीकै भन्ने प्रतिक्रिया दिएका थिए भने बाँकी १० प्रतिशत उत्तरदाताले भौतिक सुविधा नराम्रो भएको बताएका थिए ।

चाई १८: गाउँपालिका/वडा कार्यालयको भौतिक सुविधा कस्तो लाग्छ भन्ने प्रश्नमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



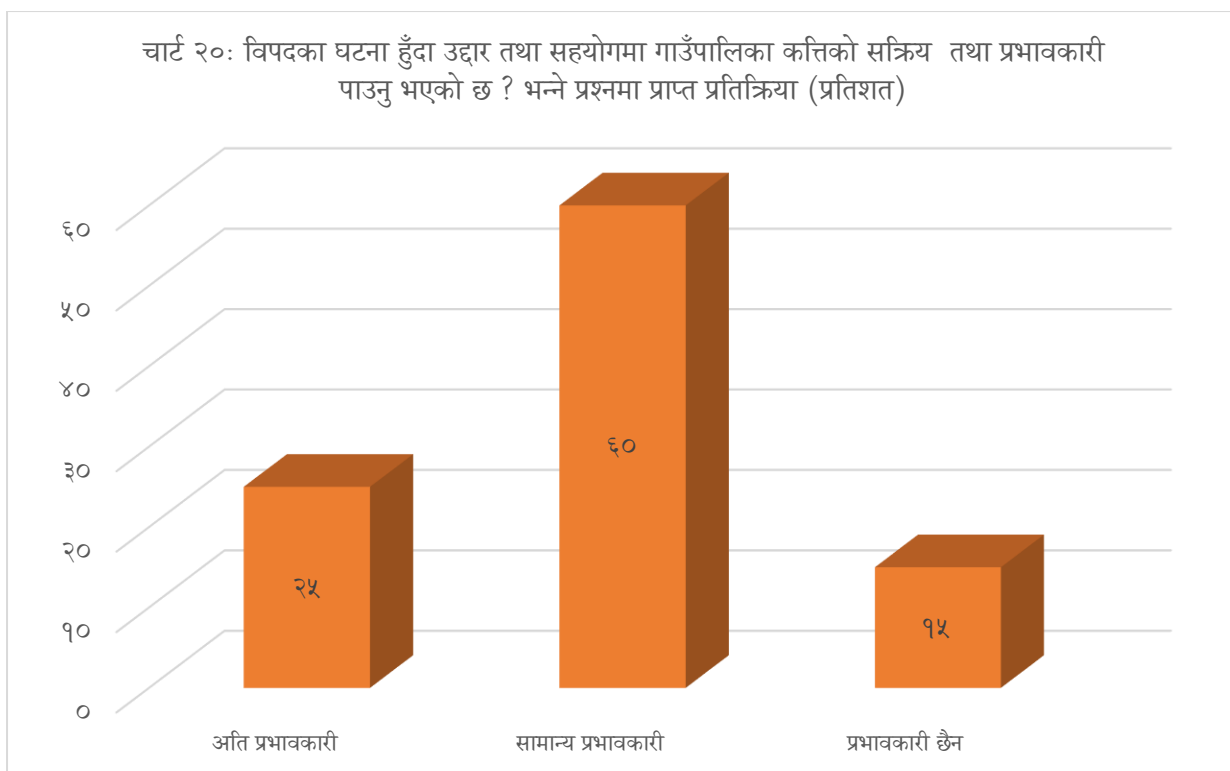
**शौचालयको अवस्था :** कार्यालय परिसरका शौचालय भन्ने प्रश्नमा ४२ प्रतिशत उत्तरदाताले सफा/राम्रो भनेका थिए भने ३२ प्रतिशत उत्तरदाताले ठीकै र बाँकी २६ प्रतिशतले शौचालय फोहर/नराम्रो भएको बताएका थिए ।



### ३.२.९ विपद्का घटनामा गाउँपालिकाको भूमिका

मादी गाउँपालिका अन्तर्गतका क्षेत्रहरूमा विपद्का घटनाहरू हुँदा गाउँपालिकाले निर्वाह गरेको भूमिका बारे गाउँपालिकावासीहरूसँग प्रतिक्रिया लिँदा कुल १२०० उत्तरदाता मध्ये २५ प्रतिशतले गाउँपालिकाको भूमिकालाई अति प्रभावकारी भन्ने प्रतिक्रिया दिए भने ६० प्रतिशत उत्तरदाताले सामान्य प्रभावकारी र बाँकी १५ प्रतिशत उत्तरदाताले गाउँपालिकाको भूमिका प्रभावकारी नभएको बताएका थिए । उक्त प्रतिक्रियाहरूलाई तलको चार्टमा प्रस्तुत गरिएको छ ।

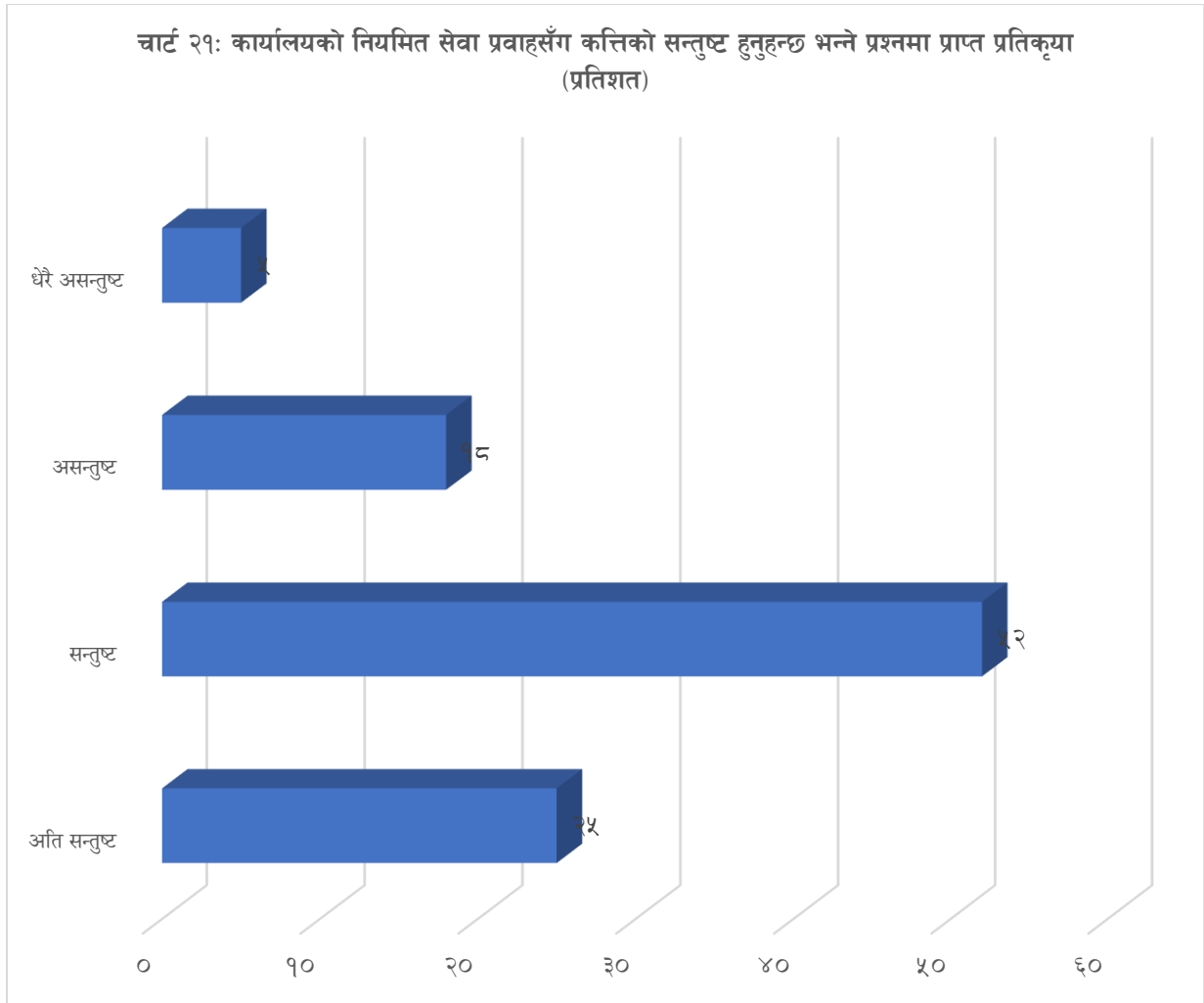
मूलतः प्रभावकारी छैन भनी उत्तर दिने उत्तरदाताहरूलाई किन प्रभावकारी हुन नसकेको होला भन्ने प्रश्न सोधिएको थियो । यसमा उनीहरूले भूगोलको जटिलता र सडक यातायात भरपर्दो हुन नसकेकाले हुन सक्ने उत्तर दिएका थिए ।



### ३.२.१० सेवाग्राही सन्तुष्टी

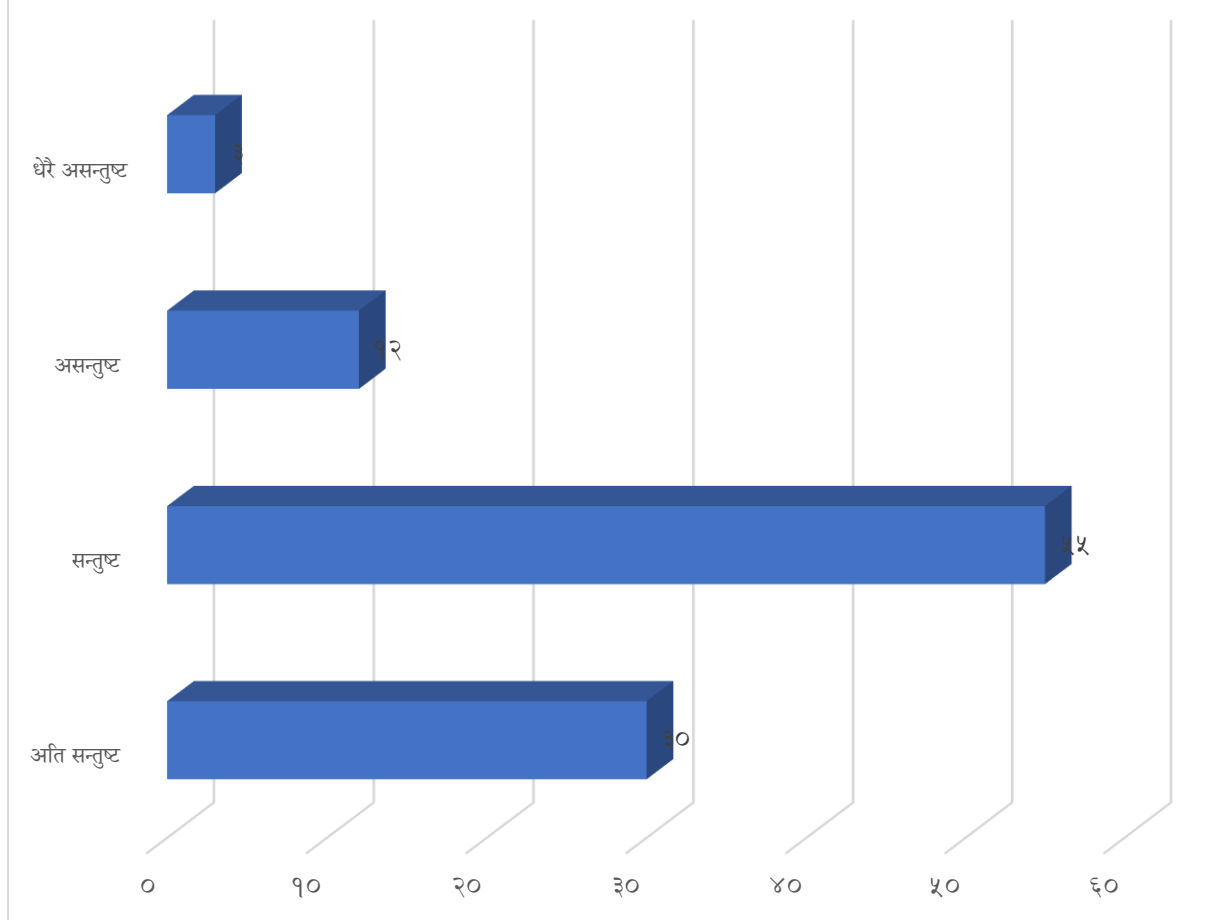
सेवाग्राहीलाई कार्यालयबाट प्रवाह हुने नियमित सेवामा सन्तुष्टी, गाउँपालिकाले गरेको विकासका काममा सन्तुष्टी र समग्रमा गाउँपालिकाको कार्यसम्पादनमा सन्तुष्टी गरी तीन खण्डमा प्रश्नहरू सोधिएको थियो ।

(क) **नियमित सेवा प्रवाहसँगको सन्तुष्टी:** कार्यालयले प्रवाह गर्ने नियमित सेवासँग कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने विषयमा गरिएको प्रश्नमा २५ प्रतिशत उत्तरदाताले अति सन्तुष्ट बताए भने ५२ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले नियमित सेवाप्रवाहसँग सन्तुष्ट रहेको बताएका थिए । त्यस्तै, १८ प्रतिशत उत्तरदाता असन्तुष्ट रहेको र ५ प्रतिशत उत्तरदाता धेरै असन्तुष्ट रहेको प्रतिक्रिया प्राप्त भएको थियो ।



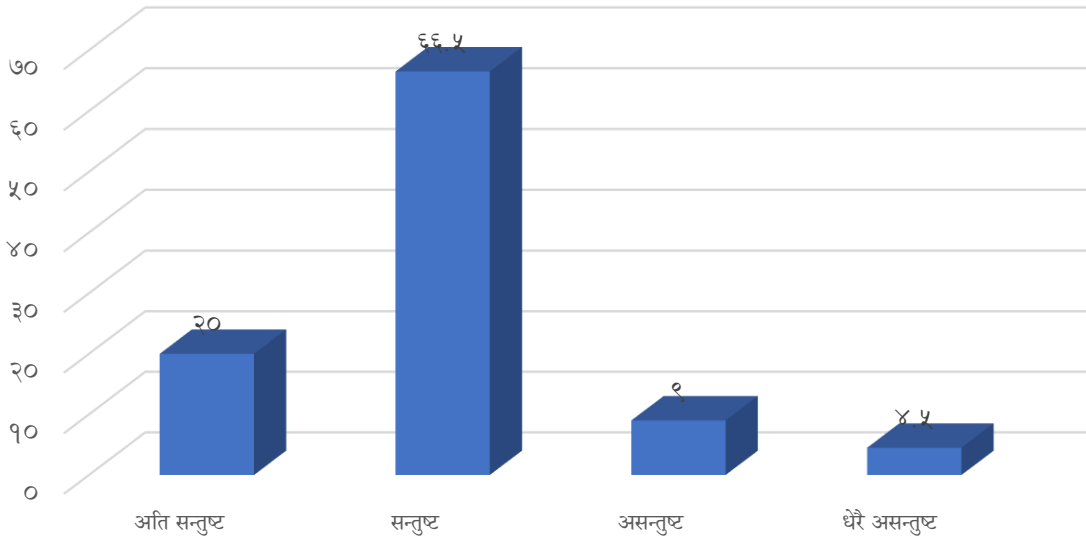
(ख) विकास निर्माणका कार्यसँगको सन्तुष्टी: गाउँपालिकाले सम्पादन गरेको विकास निर्माणका कार्य तथा योजनासँग कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने विषयमा गरिएको प्रश्नमा ३० प्रतिशत उत्तरदाताले अति सन्तुष्ट बताए भने ५५ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाताले पछिल्ला वर्षहरूमा भएको विकास निर्माणसँग सन्तुष्ट रहेको बताएका थिए । त्यस्तै, १२ प्रतिशत उत्तरदाता असन्तुष्ट रहेको र ३ प्रतिशत उत्तरदाता धेरै असन्तुष्ट रहेको प्रतिक्रिया प्राप्त भएको थियो ।

चार्ट २२: कार्यालयले सम्पादन गरेका विकास निर्माणका कार्यसँग कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



(ग) समग्रमा गाउँपालिकाको कार्य सम्पादनसँग सेवाग्राही सन्तुष्टी: कार्यालयको सेवा प्रवाहसँग कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भनी सोधिएको प्रश्नमा ६६.५ प्रतिशत अर्थात दुई तिहाइ भन्दा बढी उत्तरदाताले सन्तुष्ट र २० प्रतिशत २४० जना सेवाग्राहीले कार्यालयको सेवा प्रवाहसँग अति सन्तुष्ट भएको प्रतिक्रिया दिएका थिए भने नौ प्रतिशत उत्तरदाता असन्तुष्ट र ४.५ प्रतिशत सेवाग्राही उत्तरदाता कार्यालयको सेवा प्रवाहसँग धेरै असन्तुष्ट भएको बताएका थिए ।

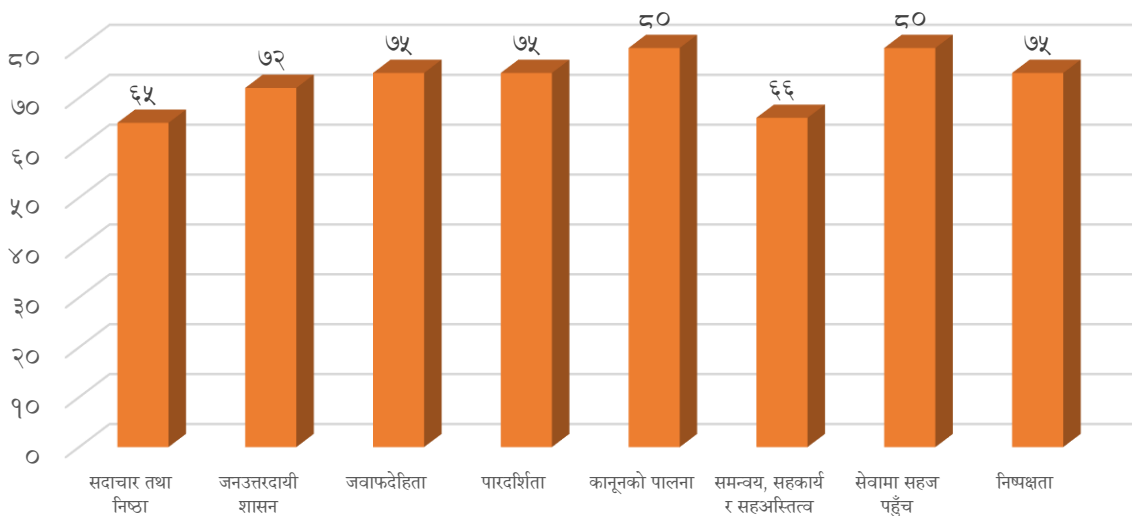
चार्ट २३: कार्यालयको सेवा प्रवाहसँग कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



### ३.२.११ सेवाग्राहीको दृष्टिमा गाउँपालिकामा सुशासनको अवस्था

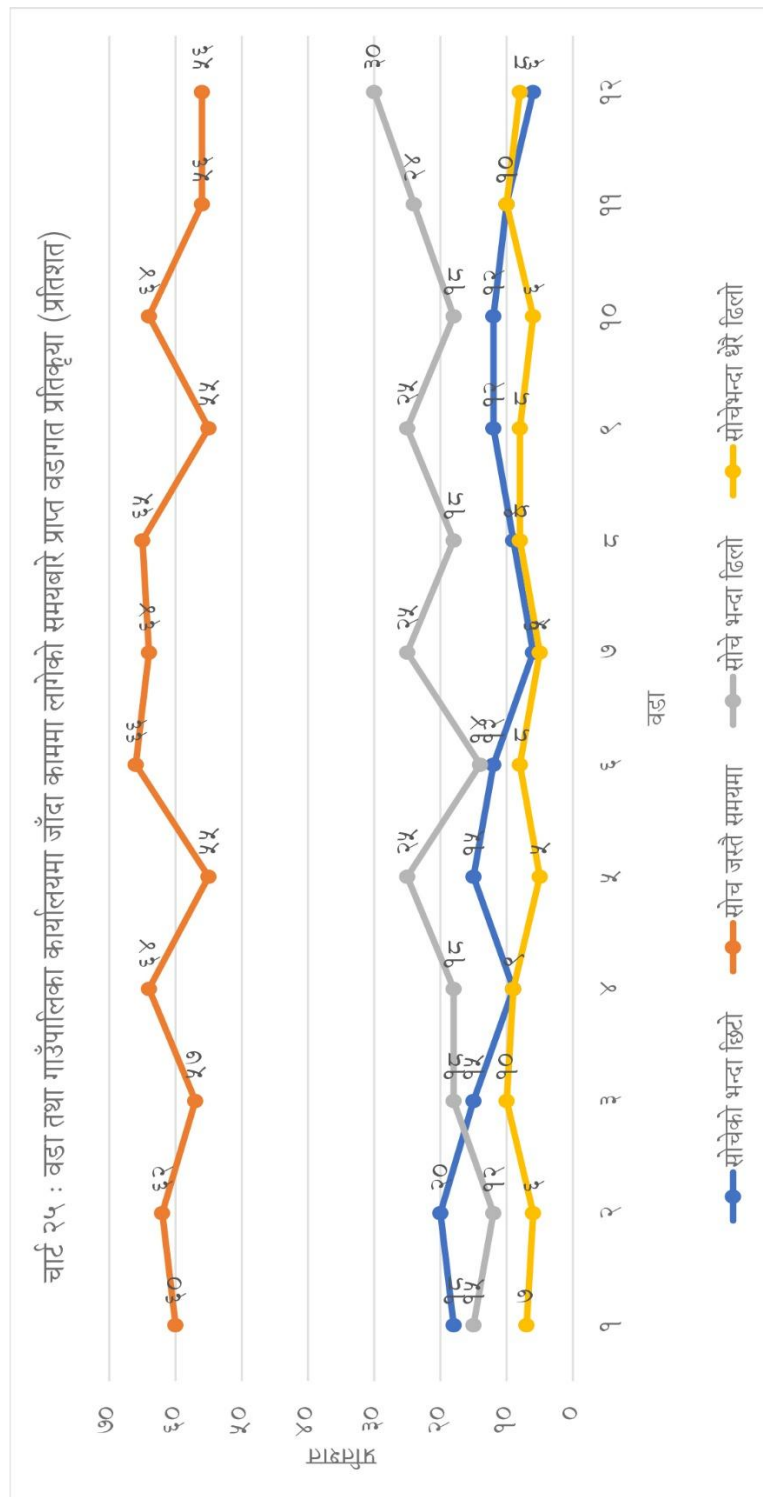
सर्भेक्षणको क्रममा सेवाग्राही नमूना उत्तरदाताहरूलाई सुशासनका विभिन्न पक्षहरूमा पूर्णांक १०० मा गाउँपालिकाको कार्य सम्पादनलाई नम्बर दिन लगाइएको थियो । उत्तरदाताहरूले दिएका अंकको औसत निकाली तलको चार्टमा प्रस्तुत गरिएको छ । जस अन्तर्गत उत्तरदाताहरूले गाउँपालिकाको कार्यसम्पादनमा सेवामा सहज पहुँच र कानूनको पालनालाई बराबर ८० प्रतिशत, जवाफदेहिता, पारदर्शिता र निष्पक्षतालाई ७५ प्रतिशत, जनउत्तरदायी शासनलाई ७२ प्रतिशत, समन्वय, सहकार्य र सहअस्तित्व लाई ६६ प्रतिशत र सदाचार तथा निष्ठालाई ६५ प्रतिशत अंक प्राप्त भएको देखिन्छ ।

चार्ट २४ सुशासनका विभिन्न पक्षहरूमा सेवाग्राहीबाट अभिव्यक्त जनमत (प्रतिशत)

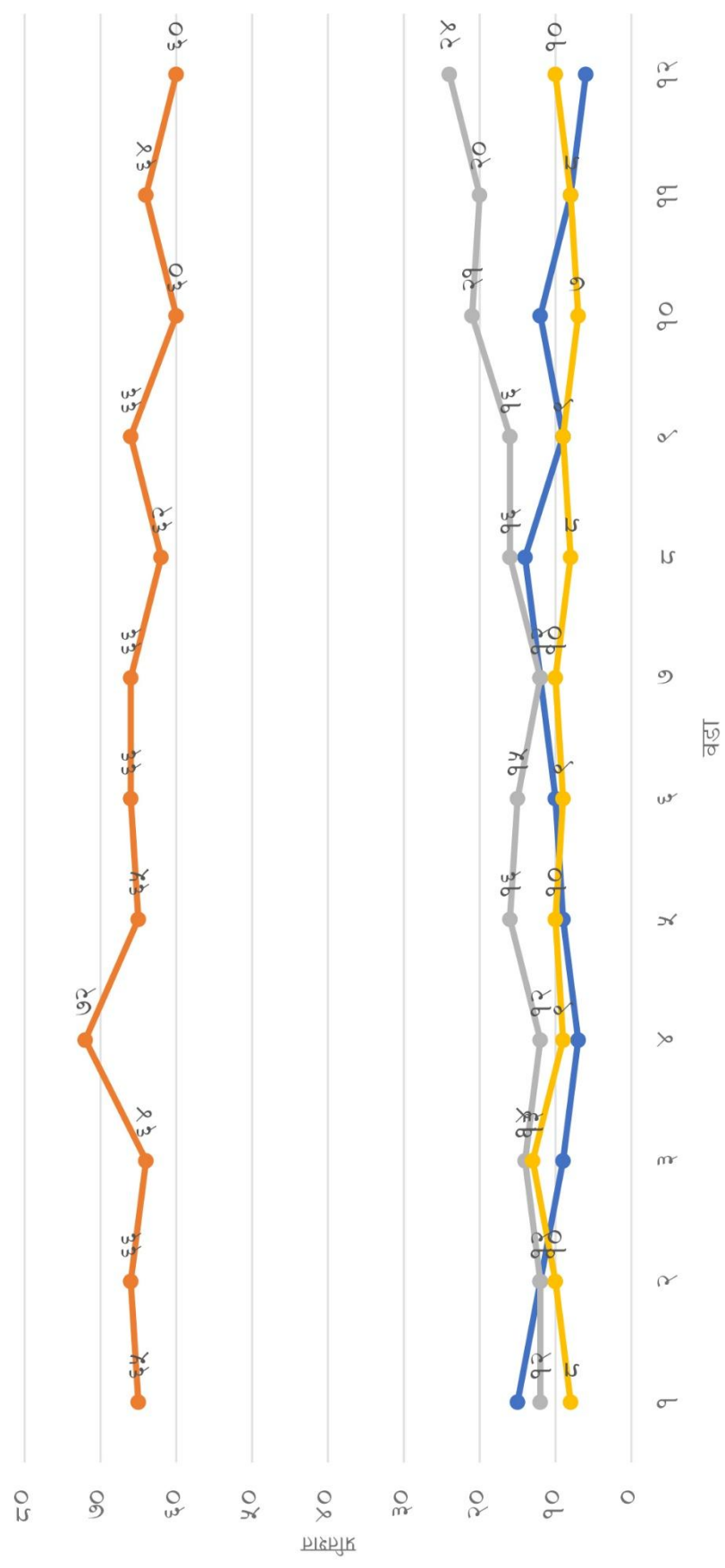


### ३.३ वडागत सेवाग्राही नतिजा

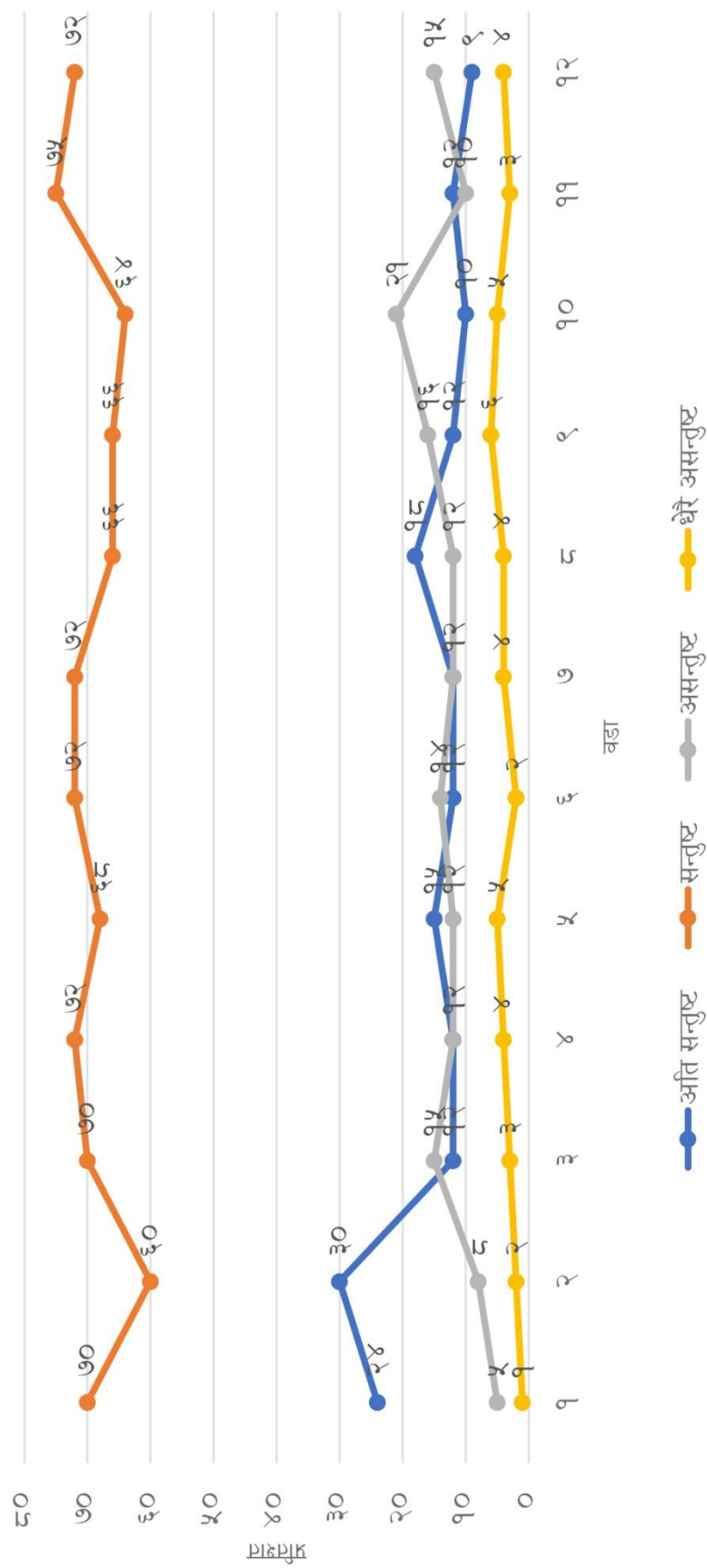
यस खण्डमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षणका केही प्रश्नावलीहरूमा प्राप्त प्रतिक्रियाहरूलाई वडास्तरमा प्रस्तुत गरिएको छ । मूलतः कुनै काम लिई वडा कार्यालयमा जाँदा, लागेको समय, कार्यालयले प्रवाह गर्ने नियमित सेवा, पछिल्ला वर्षहरूमा भएका विकास निर्माणका कार्य र कार्यालयले प्रवाह गर्ने समग्र सेवामा सन्तुष्टीको तहलाई वडागतरूपमा प्रस्तुत गरिएको छ ।



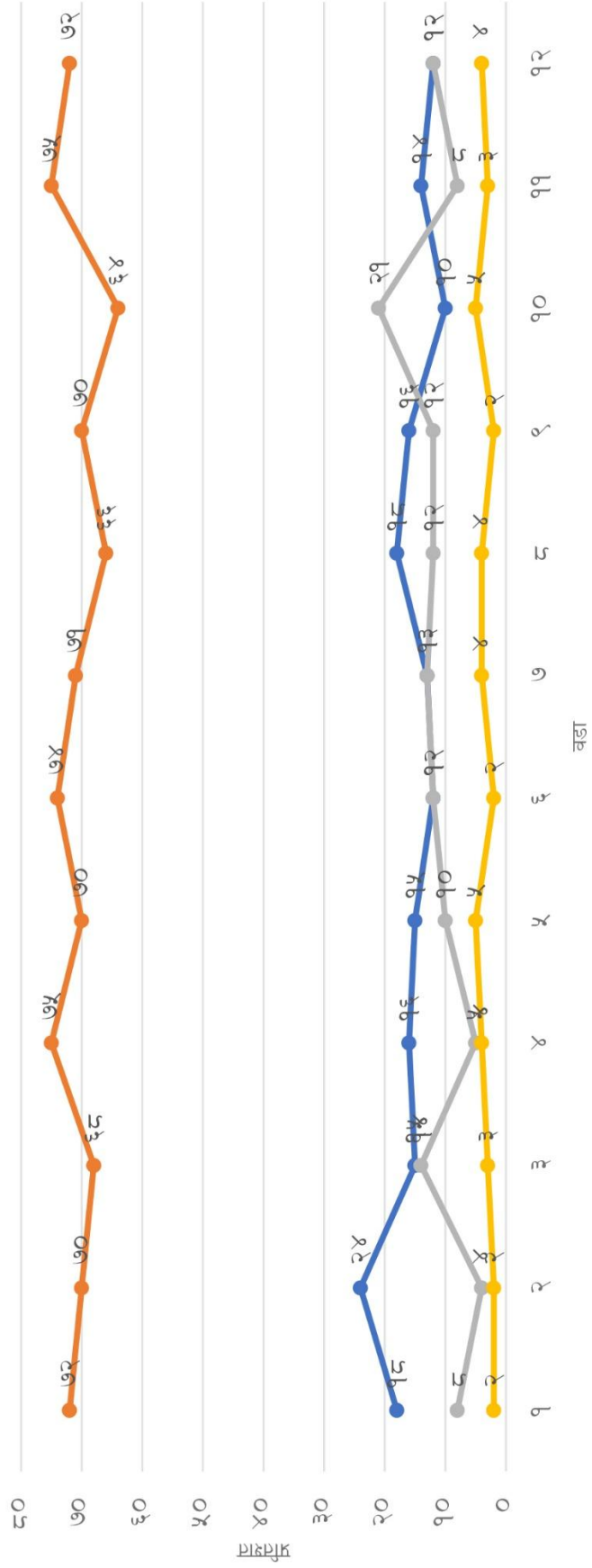
चार्ट २६: कार्यालयको नियमित सेवा प्रवाहसँग कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा प्राप्त वडागत प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



चाई २७: वडा तथा गाउँपालिकाले सम्पादन गरेका विकास निर्माणका कार्यसँग कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहन्छ भन्ने प्रश्नमा वडागतरूपमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



चार्ट २८: वडा तथा गाउँपालिकाको सेवा प्रवाहसँग कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा वडागत रूपमा प्राप्त प्रतिक्रिया (प्रतिशत)



### ३.४ लक्षित समूहसँगको छलफलबाट प्राप्त नतिजा

सर्भेक्षणको क्रममा प्रश्नावलीमार्फत अन्तर्वार्ताका अतिरिक्त सेवाग्राहीहरूसँग छलफल पनि गरिएको थियो । सिकलेस तथा टाडतिड जस्ता क्षेत्रका सेवाग्राहीहरू पछिल्ला वर्षहरूमा भएको सडक विकाससँग बढी सन्तुष्ट रहेको बताएका थिए भने अन्य वडाहरूमा भएको अनौपचारिक छलफलमा सहभागीहरू भौतिक विकास निर्माणमा सन्तुष्ट देखिन्थे । नियमित सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा भने दुर्गम क्षेत्रका सेवाग्राही भन्दा तुलनात्मक रूपमा सुगम क्षेत्रका सेवाग्राहीमा असन्तुष्टी बढी रहेको देखियो । त्यस्तै, कर्मचारीहरूको सेवाग्राहीप्रतिको ब्यबहारको सन्दर्भमा प्रशासनिक कर्मचारीहरूसँगको तुलनामा प्राविधिक शाखाका कर्मचारीहरूसँग सेवाग्राहीहरूका गुनाशो अलि बढी रहेको पाइयो ।

सेवा प्रवाहसँग सेवाग्राहीहरू किन गुनाशो गर्दैनन् त भन्ने प्रश्नमा गुनाशो सुनुवाई खासै नहुने, कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधिको दृष्टिमा नराम्रो देखिने जस्ता कारणले सेवाप्रवाहसँग गुनाशो नगर्ने पनि केही सहभागीले बताएका थिए ।

## परिच्छेद-चार निष्कर्ष तथा सुभाव

### ४.१ निष्कर्ष

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको पछिल्लो अवधारणाले नागरिक सशक्तिकरणमार्फत नागरिक नियन्त्रित सेवा प्रवाहलाई जोड दिएको छ । नागरिक सशक्तिकरणले सेवा नपाउनुको कारण माग गर्नसक्ने क्षमता र संस्कारको विकास गर्छ भने सेवालाई अधिकार र कर्तव्यको रूपमा जोड्ने पद्धतिको विकास गर्छ । पारदर्शिता, सूचनामा पहुँच, निर्णय प्रक्रियामा सरोकारवालाको सहभागिता र साभेदारी, गुनासो सुनुवाई, सेवाग्राही सन्तुष्टि मापन र निरन्तर सुधार मार्फत सेवा प्रवाहमा नागरिक नियन्त्रण कायम हुन्छ । यसले सार्वजनिक निकाय र पदाधिकारीहरूलाई थप जवाफदेही र उत्तरदायी बनाउन समेत बाध्य बनाउँछ । नागरिक नियन्त्रित पद्धतिमा सार्वजनिक निकायले आफ्नो वार्षिक कार्ययोजनाको प्रभावकारी कार्यान्वयन र सेवा प्रवाहका लागि नागरिकको आवाज, दबार र खबरदारी सिर्जना गर्दछ । यसले सार्वजनिक पदाधिकारीको सोंच, क्षमता, निष्ठा, नैतिकता र व्यवहारलाई नागरिकमैत्री, संघीयतामैत्री र लोकतान्त्रिक मुल्यहरू बमोजिम रूपान्तरण गर्न सहयोग पुऱ्याउँछ । यस पृष्ठभूमिमा मादी गाउँपालिकाको सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सेवाग्राहीहरू मूलतः गाउँपालिका तथा वडा कार्यालयहरूबाट प्रवाह भइ आएको सेवासँग सन्तुष्ट रहेको देखिन्छ ।

नेपालको संविधान २०७२ को संविधान अनुसार नेपालमा तीन तहका सरकारहरू छन् तथा संविधानको अनुसूची ५ देखि अनुसूची ९ सम्म संघ, प्रदेश र स्थानीय तहको छुट्टाछुट्टै देखि संयुक्त अधिकारबारे उल्लेख गरिएको छ । यसका अतिरिक्त संघ, प्रदेश तथा स्थानीय तहको एकल तथा साभ्भा अधिकार सूचीको बाँडफाँड र विस्तृतीकरण समेत पारित भैसकेको छ । तर कतिपय सेवाग्राहीहरूमा यसको जानकारी कम हुनाको कारण पनि सेवाग्राहीहरू स्थानीय सरकारसँग असन्तुष्ट रहेको पाइयो । यस सन्दर्भमा जनप्रतिनिधिलाई पनि लक्षित गरी क्षमता अभिवृद्धि कार्यक्रम सञ्चालन गर्ने हो भने यसबाट पनि आम जनता लाभान्वित हुने देखिन्छ ।

सेवाग्राहीसँग भएको सामूहिक छलफलका क्रममा केही वर्ष अघि र हालको गाउँपालिकाको विकासको अवस्था र सेवा प्रवाहको गुणस्तर सम्बन्धमा भएको छलफलमा भौतिक पूर्वाधारमा भएको विकासका सम्बन्धमा सेवाग्राही सन्तुष्ट रहेका तर छलफलमा सहभागीहरूले अभै तिव्र विकासको आवश्यकता औँल्याएका थिए । विगत चार वर्षमा मादी गाउँपालिकामा भौतिक पूर्वाधारमा भएको विकास लाई अनुसूची १ मा प्रस्तुत गरिएको छ । त्यस्तै, सेवा प्रवाहमा पनि उनीहरू तुलनात्मक रूपमा सन्तुष्ट रहेको बताएका थिए । विशेष गरी गुरुड समुदायको बाहुल्य रहेका वडाहरूमा पहिलेका कर्मचारीहरू भाषा नबुझ्ने हुँदा समस्या हुने

गरेको तर हालका वर्षहरूमा स्थानीय कर्मचारी हुने तथा भाषाको समस्या पनि नभएकाले सेवा प्राप्त सहज भएको उनीहरूको भनाइ थियो ।

समग्रमा गाउँपालिकाबाट प्रवाह भएका सेवा सुविधाको सम्बन्धमा सेवाग्राही सर्वसाधारणले दिएका जवाफ सन्तोषप्रद देखिन्छ । गाउँपालिकाले प्रवाह गरेका सेवा सन्दर्भमा सन्तुष्टको संख्या अधिक भए पनि असन्तुष्टहरूको आवाज सुन्नु र त्यसलाई समाधान गर्नु सेवा प्रदायक कार्यालयको जिम्मेवारी पनि हो । त्यसैले सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझावहरूका अतिरिक्त अन्य थप विधिहरू अपनाई तथा प्रविधिको उपयोग गरी सेवाप्रदायक, सेवाग्राही र सर्वसाधारणका सुझावहरू आत्मसाथ गरी तिनको यथाशीघ्र संबोधन गर्नु उपयुक्त हुन्छ ।

## ४.२ सेवाग्राहीबाट प्राप्त सुझावहरू

मादी गाउँपालिकाको सेवाग्राहीहरूबाट संकलन गरिएका सुझावहरू निम्नानुसार रहेका छन् ।

- विद्युत अवरुद्ध हुने हुँदा कहिलेकाहीँ सानो कामको लागि पनि लामो समय पर्खनु पर्ने हुँदा विद्युतको बैकल्पिक व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- वडा कार्यालयमा फोटोकपी तथा चमेनागृहको व्यवस्था हुनु पर्ने ।
- सेवाग्राहीहरूको ठेगानालाई समेत ध्यान दिई टाढाको स्थानबाट आएका सेवाग्राहीहरूलाई विशेष प्राथमिकता दिई सेवा प्रवाह गरिनुपर्ने ।
- सेवा शुल्क, सिफारिस दस्तुर बढी भएकाले कम गर्नु पर्ने ।
- सहायता कक्ष, गुनाशो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गर्नुपर्ने तथा गुनाशो सुन्ने प्रभावकारी संयन्त्र निर्माण गर्नु पर्ने ।
- कर्मचारीहरू नम्र र शिष्ट बोल्नु पर्ने ।
- सेवा प्रवाह र विकास व्यवस्थापनका पक्षमा कार्यालयको कार्य जिम्मेवारी बमोजिमको क्षमता वृद्धि गर्ने ।
- कर्मचारीको सोच र व्यवहारलाई सेवाग्राहीमैत्री बनाउन सकारत्मक सोच विकास तालिम सञ्चालन गर्ने ।
- प्राविधिक कर्मचारीहरूलाई जनतासँग जोडिएर काम गर्न सञ्चार शैली लगायत अन्य आवश्यक आधारभूत तालिम दिनु पर्ने ।
- गाउँपालिकाबाट हुने विभिन्न सेवा प्रवाहबारे प्रभावकारी सूचना प्रवाह हुनु पर्ने ।

- समय, प्रक्रिया र दुरी घटाउन सूचना प्रविधिको प्रयोगलाई विस्तार गर्नुपर्ने ।
- सेवाको प्रक्रिया र आवश्यक कागजातका बारेमा सेवाग्राहीलाई अग्रिम जानकारी हुने व्यवस्था मिलाउने, कार्यालयबाट प्रवाह हुने सेवाका बारेमा प्रचार-प्रचार गर्ने ।
- सेवाप्रवाहका क्रममा सेवाग्राहीहरूबाट लिईने दस्तुर/राजश्व पारदर्शी हुने विषयमा सेवाग्राहीलाई विश्वस्त तुल्याउने ।
- हेल्प डेस्कलाई प्रभावकारी बनाई सेवाग्राहीको अपेक्षा अनुसार निवेदन लेख्ने तथा फारमहरू भर्ने कार्यको व्यवस्था मिलाउनुपर्ने ।
- पर्यटकीय क्षेत्रहरूमा सञ्चालनमा रहेका होमस्टेहरूमा गाउँपालिकामार्फत निश्चित मापदण्ड बनाएर लागु गरिनु पर्ने ।
- पर्यटकीय क्षेत्रमा स्थानीय खाद्यवस्तुहरूको उपयोगमा जोड दिइनु पर्ने तथा स्थानीय संस्कृतिको प्रवर्द्धन हुनुपर्ने ।
- गाउँपालिकाको समन्वयमा विशेष गरी पर्यटकीय क्षेत्र आसपासका वस्तीहरूमा आधारभूत अंग्रेजी भाषा तालिम कक्षा सञ्चालन गर्नु पर्ने ।
- निजी क्षेत्र, समूह र सहकारीलाई साना तथा घरेलु कृषिमा आधारित उद्योग स्थापना र सञ्चालन गर्न प्रोत्साहन गर्नुपर्ने ।
- शौचालयमा डस्टविनको व्यवस्था गर्नुपर्ने ।
- फोहर व्यवस्थापनको लागि उचित व्यवस्था गरिनु पर्ने ।
- विद्यालय तथा पठनपाठनको निरन्तर अनुगमन हुनुपर्ने ।
- शिक्षकहरूलाई कम्तीमा कक्षा सञ्चालन हुने दिनहरूमा राजनीतिक कार्यक्रममा सहभागी नहुने ग्यारेन्टी गर्नुपर्ने ।
- नीति निर्माण तथा योजना तर्जुमा बढी भन्दा बढी सहभागितात्मक बनाउनु पर्ने ।
- सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्षेत्रमा विकास भएका नवीनतम् प्रविधिको समुचित उपयोग गर्ने ।
- पारदर्शिता र जवाफदेहिताको प्रणाली विकास र कार्यान्वयन गर्ने ।
- विकास आयोजनाको कार्यान्वयनमा आइपर्ने समस्यालाई सम्बोधन गर्न तत्काल समस्या समाधान प्रणाली अवलम्बन गर्ने ।
- विकास निर्माणका योजना बनाउँदा जनप्रतिनिधिहरू पार्टी विशेषको नभै सम्पूर्ण मादीवासीको जनप्रतिनिधि हुँ भन्ने सोचेर बनाउनु पर्ने अर्थात् योजना निर्माणमा निष्पक्ष बन्नु पर्ने ।

- संविधानमा व्यवस्था भएको संघ, प्रदेश तथा स्थानीय तहको एकल अधिकार तथा साभ्ना अधिकारबारे जनप्रतिनिधिहरूलाई अभिमूखीकरण गर्नुपर्ने ।
- सार्वजनिक सुनुवाई, सामाजिक लेखा परीक्षणजस्ता विधिहरूको उच्चतम् प्रयोग गर्ने ।
- जनप्रतिनिधिहरूलाई मिटिङहरूमा अनिवार्य सहभागी गराइनु पर्ने ।
- जवाफदेहीताको अनुगमन तथा सुधारका लागि प्रविधिमा आधारित पद्धतिको निर्माण र कार्यान्वयन गर्ने ।
- नागरिक सशक्तिकरणको पाटो कमजोर रहेकाले यसलाई सशक्त बनाउन आवश्यक पहल गर्ने ।
- सेवा प्रवाह र विकासलाई प्रभावकारी बनाउन सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण लिने कार्यलाई पद्धतिको रूपमा विकास गर्ने ।

## परिच्छेद-पाँच

# मादी गाउँपालिकाको प्राविधिक शाखाको आ.ब. २०७९/८० - २०८२/८३ को फाल्गुन मसान्तसम्मको प्रगति विवरण

## १. परिचय र समग्र स्थिति

मादी गाउँपालिका, कास्कीको प्राविधिक शाखाले विगत चार आर्थिक वर्ष (२०७९/०८० देखि २०८२/०८३) को अवधिमा स्थानीय विकास, पूर्वाधार निर्माण तथा सेवा प्रवाह सुधारका क्षेत्रमा उल्लेखनीय कार्यहरू सम्पन्न गरेको छ। गाउँपालिकाले स्थानीय आवश्यकता, भौगोलिक अवस्था तथा उपलब्ध स्रोत—साधनलाई ध्यानमा राख्दै सडक, भवन निर्माण, खानेपानी, सिँचाइ, पर्यटन पूर्वाधार, विपद् व्यवस्थापन तथा अन्य सार्वजनिक पूर्वाधारका विभिन्न योजनाहरू सञ्चालन गर्दै आएको छ।

यी योजनाहरू उपभोक्ता समिति, ठेक्का प्रणाली तथा साझेदारी कार्यक्रममार्फत कार्यान्वयन गरिएको छ। स्थानीय समुदायको सक्रिय सहभागिता तथा प्राविधिक शाखाको समन्वयमा योजनाहरू प्रभावकारी रूपमा सञ्चालन भएका छन्।

यस प्रतिवेदनमा चार वर्षको अवधिमा सञ्चालन भएका योजनाहरूको समग्र प्रगति, भौतिक उपलब्धि, आर्थिक वर्षगत विवरण, प्रमुख उपलब्धिहरू, चुनौतीहरू तथा आगामी कार्यदिशाको समग्र विवरण प्रस्तुत गरिएको छ।

### १.१: समग्र योजना कार्यान्वयन स्थिति आर्थिक वर्ष (२०७९/८० - २०८२/८३ फाल्गुन मसान्त सम्म)

#### १.१ योजना विवरण आर्थिक वर्ष (२०७९/८०, २०८०/८१, २०८१/८२, २०८२/८३ (२०८२/११/३० गते सम्मको)

- जम्मा योजना संख्या: १३०४
- सम्पन्न योजना संख्या: ९३७
- हाल कार्यरत योजना संख्या (आ.व २०८२/८३) : ४०
- सम्झौता बाँकी/अन्य (आ.व २०८२/८३) : १६५
- कूल प्रगति: ७१.८५% (हाल सम्म को सबै)

#### १.१.१ योजना विवरण आर्थिक वर्ष (२०७९/८०, २०८०/८१, २०८१/८२) यो आ.ब २०८२/८३ बाहेक

- जम्मा योजना संख्या: १०९३

- सम्पन्न योजना संख्या: ९२१
- कूल प्रगति: ८४.२६%

#### १.२ भैतिक प्रगति (४ वर्ष सम्मको)

- नयाँ ट्रयाक निर्माण: २२.९५ कि.मि.
- ढलान: ८.२९ कि.मि.
- सडक मर्मत/पहिरो सफा: २२१.८८ कि.मि.
- ग्राभेल: ११.३० कि.मि.
- कालोपत्र (पिच): १ कि.मि.

#### १.३ संरचना तथा संरक्षण कार्य (४ वर्ष सम्मको)

- ग्याबिन निर्माण: ६४०७.४६ घ.मि.
- रिटेनिङ्ग बाल/प्लम्ब वाल: १३८५.०५ घ.मि.
- सोलिङ्ग: ४४३६.४२ घ.मि.
- बायो इन्जिनियरिङ्ग: २६४ बर्ग मिटर

#### १.४ सिँचाइ (४ वर्ष सम्मको)

- जम्मा योजना: ३१ वटा
- सिंचित जमिन: ३२ हेक्टर

#### १.५ खानेपानी प्रगति (४ वर्ष सम्मको)

- जम्मा योजना: ५४ वटा
- लाभान्वित घरघुरी: १३३७

#### १.६ भवन निर्माण (नयाँ र मर्मत सबै): (४ वर्ष सम्मको)

- ट्रस भवन / प्रतिक्शालय समेत: ९७
- ढलान भवन: ३७
- तला थप: ४
- समाज घर: ११
- सरकारी भवन मर्मत / विधालय समेत: २८
- मन्दिर/गुम्बा/चर्च: २५
- स्वास्थ्य चौकी: २ वटा नयाँ
- विधालय भवन: ५ वटा नयाँ, १ वटा मर्मत

- वडा भवन: १ वटा नया

#### १.७ धर नक्सा तर्फ (४ वर्ष सम्मको)

- दर्ता(१५ दिने सुचना): १६
- अस्थाई स्वीकृति: १६
- स्थाई स्वीकृति: १२
- सम्पन्न: १५

#### १.८ झोलुंगे पुल (४ वर्ष सम्मको)

- सम्पन्न पुल: ४ (घट्टे, कपुँचे, हुगु नौले, पलाचे)
- निर्माणाधीन: २
- डिजाइन पेश भई बजेट माग गरिएको मन्त्रालयमा: ७

#### १.९ ठेक्का योजनाहरूको विश्लेषण (४ वर्ष सम्मको) रु ४.९८ लाख देखि १४.५५ करोड सम्मको

- जम्मा ठेक्का योजना संख्या: ४४
- सम्पन्न ठेक्का संख्या: ३४
- निर्माणाधीन ठेक्का संख्या: १०

## २. आर्थिक वर्षगत प्रगति विवरण

### २.१ आर्थिक वर्ष २०७९/८०

- जम्मा योजना: ३४४
- सम्पन्न योजना: ३२४ (प्रगति: ९४.१८%)

### २.१.१ ठेक्का योजनाहरू:

- जम्मा ठेक्का: ८ (बहुवर्षीय: ३ (क्रमागत पुरानो) सहित)

### २.१.२ प्रमुख सम्पन्न ठेक्का:

- लम्तरी पर्यटकीय पूर्वाधार (वडा ११)
- पालिका सभा हल निर्माण

- ताडितङ्ग ट्रष्ट पुल निर्माण

### २.१.३ भौतिक प्रगति:

- नयाँ ट्रयाक निर्माण: ६.७७ कि.मि.
- ढलान: ०.८७ कि.मि.
- सडक मर्मत/पहिरो सफा: ८३ कि.मि.
- ग्राभेल: ७.९९ कि.मि.
- ग्याबिन निर्माण: १०८५.४६ घ.मि.
- रिटेनिङ्ग बाल/प्रलम्ब बाल: २२५.८३ घ.मि.
- बायो इन्जिनियरिङ्ग: २६४ वर्ग मिटर
- सोलिङ्ग: १२०० घ.मि.
- सिचाई: १३ वटा योजना (२३.५ हेक्टर सिन्चित)
- खानेपानि: १९ वटा योजना (८९१ घर घुरि लाभान्वित)
- भवन (नँया र मर्मत सबै): ट्रस (५), ढलान (२), समाज घर (११), प्रतिक्शालय(३), सरकारी भवन मर्मत (६), मान्दिर (२)

### २.२ आर्थिक वर्ष २०८०/८१

- जम्मा योजना: ४१४
- सम्पन्न योजना: ३७४ (प्रगति: ९०.३३%)

### २.२.१ ठेक्का योजनाहरू:

- जम्मा ठेक्का: २४ (बहुवर्षीय (क्रमगत पुरानो) सहित) पुरानो ३ वटा

### २.२.२ प्रमुख सम्पन्न ठेक्का:

- स्वास्थ्य चैकि निर्माण (वडा न. १०)
- स्वास्थ्य चैकि निर्माण (वडा न. २)
- लम्तरि प्रर्यटकिय पुर्वाघार निर्माण (वडा न. ११)
- वडा कार्यालय भवन निर्माण (वडा न. ३)
- पालिका सभा हल निर्माण (वडा न. ३)

### २.२.३ भौतिक प्रगति:

- नयाँ ट्रयाक निर्माण: १०.९४ कि.मि.
- ढलान: ४.५१ कि.मि.
- सडक मर्मत/पहिरो सफा: १०३.०५ कि.मि.
- ग्राभेल: २.७ कि.मि.
- ग्याबिन निर्माण: ३०३६ घ.मि.
- रिटेनिङ्ग बाल/प्रलम्ब बाल: २३७.२२ घ.मि.
- सोलिङ्ग: १५८२.४२ घ.मि.
- सिचाई: १२ वटा योजना (६ हेक्टर सिन्चित)
- खानेपानि: २५ वटा योजना (४०० घर घुरि लाभान्वित)
- भवन (नयाँ र मर्मत सबै): ट्रस (६२), ढलान (१४), तला थप (४), सरकारी भवन मर्मत (३) नयाँ र मर्मत सबै

### २.२.४ घर नक्सा शाखा तर्फ:

- दर्ता(१५ दिने सुचना): ९
- अस्थाई: ८
- स्थाई: ४
- सम्पन्न: ६

### २.३ आर्थिक वर्ष २०८१/८२

- जम्मा योजना: ३३५
- सम्पन्न योजना: २२३ (प्रगति: ६६.५६%)

### २.३.१ ठेक्का योजनाहरू:

- जम्मा ठेक्का: १७ (बहुवर्षीय (क्रमागत ७ पुरानो) सहित)

### २.३.२ प्रमुख सम्पन्न ठेक्का:

- भगवती-खिमाजे-वाचोक सडक (वडा ११)
- शीत भण्डार निर्माण (वडा १२)

- Nagidhar Poshi Parkyu सडक (वडा ८)

### २.३.३ भौतिक प्रगति:

- नयाँ ट्रयाक निर्माण: ५.२४ कि.मि.
- ढलान: २.९१ कि.मि.
- सडक मर्मत/पहिरो सफा: ३५.८३ कि.मि.
- ग्राभेल: ०.७१५ कि.मि.
- कालोपत्र (पिच): १ कि.मि
- ग्याबिन निर्माण: २२८६ घ.मि.
- रिटेनिङ्ग बाल/प्रलम्ब बाल: (२३२+६९१): ९२३ घ.मि.
- सोलिङ्ग: १६५४ घ.मि.
- सिचाई: ६ वटा योजना (२.५ हेक्टर सिन्चित)
- खानेपानि: १० वटा योजना (४५ घर घुरि लाभन्वित)
- भवन: ट्रस (२७), ढलान (२१)

### २.३.४ घर नक्सा शाखा तर्फ:

- दर्ता(१५ दिने सुचना): ३
- अस्थाई: ४
- स्थाई: ३
- सम्पन्न: ४

### २.४ आर्थिक वर्ष २०८२/८३ (दोस्रो चैमासिक सम्म)

- जम्मा योजना: २११
- सम्झौता: ५६
- सम्पन्न योजना: १६ (प्रगति: ७.५%)

### २.४.१ ठेक्का योजनाहरू:

- जम्मा: १२ वटा, चालु आ.व. का ९ वटा र विगत आ.व. का ३ वटा क्रमागत ठेक्का कर्मागत।

### २.४.२ भौतिक प्रगति:

- झोलुंगे पुल: ३ वटा झोलुङ्गे पुल झोलुंगे पुल सम्पन्न (कपुँचे, हुगु नौले, पलाचे) सम्पन्न भई फरफारक।
- १५ शैय्या अस्पताल (मादी-७) निर्माण तीव्र गतिमा।
- चिस्यान केन्द्र (वडा १२) निर्माण सम्पन्न, सञ्चालन प्रक्रियामा।
- मादी प्रवेश द्वार (स्वागत गेट) निर्माण सम्पन्न २ वटा स्थानमा (वडा ५)
- दशैं/तिहार अघि १२ वटै वडामा सडक मर्मत तथा पहिरो सफाइ।

### २.४.३ भौतिक प्रगति

- निर्माण कार्य भइराखेको हुनाले, विवरण संकलन हुदै।

### २.४.४ घर नक्सा तर्फ:

- दर्ता(१५ दिने सुचना): ४
- अस्थाई: ४
- स्थाई: ५
- सम्पन्न: ५

### ३. हालका प्रमुख बहुवर्षीय तथा रणनीतिक ठेका योजनाहरू:

- १५ शैय्या अस्पताल निर्माण (वडा ७)
- सिक्लेस सांस्कृतिक गाउँ पर्यटन पूर्वाधार (वडा १)
- भगवती-खिमाजे-वार्चोक सडक (वडा ११)
- याङ्जाकोट-तोगी-वार्चोक सडक (वडा ३, ११)
- भगवतीटार चिस्यान केन्द्र (कोल्ड स्टोर) (वडा १२)
- तपाङ्ग चिस्यान केन्द्र (कोल्ड स्टोर) (वडा ६)
- कर्पुडाँडा पर्यटकीय पूर्वाधार निर्माण योजना (वडा २, ३)

## ४. निष्कर्ष र भविष्यको मार्गचित्र

### ४.१ विशेष उपलब्धिहरू :

- चार वर्षमा १०९३ मध्ये ९२१ योजना (८४.२६%) सफलतापूर्वक सम्पन्न।
- २११ भवन (वडा, समादायिक, आमा समुह, सामाज घर, प्रतिक्षालय, युवा क्लव भवन आदि) निर्माण तथा मर्मत गरिएको।
- २२.९५ कि.मि नयाँ ट्रायाक निर्माण, ९ कि.मि. पक्की सडक (ढलान/पिच), २२१.८८ कि.मि.सडक मर्मत (सरसफाई) सम्पन्न।
- ४ वटा झोलुंगे पुल निर्माण सम्पन्न र अन्य २ वटा निर्माणाधीन।
- सडक निर्माण योजनाहरूको लागत अनुमान गर्दा, न्यूनतम ५० प्रतिशत स्टकचरल र बायो इन्जिनियरिङ्ग सम्बन्धी कार्यहरूमा विभाजन गरि कार्यान्वयन गरिएको।
- नयाँ बन्ने संरचनाहरू सम्भव भएको भौगोलिक स्थानमा अपाङ्ग मैत्रि निर्माणलाई प्राथमिकतामा राखिएको छ।
- वातावरणमैत्री तथा दिगो विकासका अवधारणालाई प्राथमिकतामा राखी योजनाहरू कार्यान्वयन गरिएको।
- वन क्षेत्र तथा संवेदनशील भौगोलिक क्षेत्रमा स्थानीय वातावरणलाई न्यूनतम असर पर्ने गरी योजना डिजाइन तथा कार्यान्वयन गरिएको।
- स्थानीय स्रोत तथा सामग्रीको प्रयोगलाई प्राथमिकता दिँदै स्थानीय अर्थतन्त्रलाई सुदृढ बनाउने प्रयास गरिएको।
- पर्यटन प्रवर्द्धनलाई ध्यानमा राख्दै पर्यटकमैत्री पूर्वाधार निर्माण तथा डिजाइन तयार गरी योजना सञ्चालन गरिएको।
- १५ शैय्या अस्पताल जस्तो ठूलो आयोजनामा जग्गा र डिजाइन समस्या लगायत समस्याहरू, DPR रिभाइज गरि निर्माण कार्य सुचारु गरिएको।
- विपद् जोखिम न्यूनीकरणलाई ध्यानमा राख्दै पहिरो नियन्त्रण, गयाबिन, तटबन्ध तथा बायो—इन्जिनियरिङ्ग कार्यहरू सञ्चालन गरिएको।
- फोहोरमैला व्यवस्थापन तथा वातावरण संरक्षणलाई ध्यानमा राख्दै योजनाहरू सञ्चालन गरिएको।
- १० लाख भन्दा माथिका योजना अनिवार्य ठेक्का प्रणाली मार्फत सञ्चालन गरिएको।
- हालसम्म लगभग ११००+ जना उपभोक्ता समितिका पदाधिकारिहरूलाई अभिमुखीकरण तालिम दिइ सकेको।

## ४.२ योजना कार्यान्वयनका क्रममा देखिएका समस्या तथा चुनौतीहरू:

- केही ठेक्का योजनाहरू तोकिएको समयमा सम्पन्न हुन नसक्दा पटक—पटक म्याद थप गर्नुपर्ने अवस्था सिर्जना हुनु।
- उपभोक्ता समितिहरूमा आवश्यक प्राविधिक ज्ञान तथा क्षमताको अभाव रहनु।
- उपभोक्ता समितिमा महिला जनशक्तिको सहभागिता सुनिश्चित गर्न कठिनाई हुनु।
- भौगोलिक अवस्थाअनुसार उपयुक्त योजना छनोट तथा बजेट विनियोजनमा चुनौती देखिनु।
- सीमित बजेटका कारण केही योजनाहरू प्रभावकारी रूपमा कार्यान्वयन गर्न कठिनाई हुनु।
- कतिपय योजनाहरूमा जग्गा प्राप्ति सम्बन्धी समस्या देखिनु।
- साना बजेटका योजनाहरूमा पनि कागजी प्रक्रिया जटिल तथा एकनासको हुँदा कार्यान्वयनमा ढिलाइ हुनु।

## ४.३ भविष्यको मार्गचित्र:

- बहुवर्षीय र सम्पन्न गर्न जटिल देखिएका आयोजनाहरू जस्तै; १५ शैय्या अस्पताल (वडा ७), सिक्लेस सांस्कृतिक गाउँ पर्यटन पूर्वाधार (वडा १) तथा तपाङ्ग चिस्यान केन्द्र (वडा ६) लाई सम्पन्न गर्न सरोकारवालाहरूसँग समन्वय गरि निर्माण कम्पनिलाई मार्गनिर्देशन गरिने।
- निर्माण सामग्रीको गुणस्तर परीक्षण निरन्तरता, प्राविधिक अनुगमन तथा आवधिक मूल्यांकनलाई प्रभावकारी बनाई दीर्घकालीन संरचना निर्माणमा जोड दिइने।
- सबै योजना, घर नक्सा, ठेक्का तथा भौतिक संरचनाहरूको डिजिटल डाटाबेस निर्माण गरी सहज पहुँच तथा अनुगमन प्रणाली विकास गर्न आवश्यक समन्वय गरिनेछ।
- पहिरो नियन्त्रण, बायो-इन्जिनियरिङ्ग र नदी तटबन्धलाई प्राथमिकता दिई, वातावरण संरक्षण विपद् जोखिम न्यूनीकरण हुने गरि आवश्यक समन्वय गरिनेछ।
- उपभोक्ता समितिका पदाधिकारीहरूलाई प्राविधिक ज्ञान, आयोजना व्यवस्थापन, संरचनालाई अपाङ्ग मैत्री बनाउने सम्बन्धी तालिम प्रदान गरिनेछ। ।
- स्थानीय ढुंगा, गिट्टी, बालुवा लगायतका निर्माण सामग्रीको उपयोग गरी लागत घटाउने र स्थानीय रोजगारी सिर्जना गर्न प्रोत्साहन गरिनेछ।
- मादीको पर्यटन सम्भावना थप बढाउन पदमार्ग, पर्यटकिय पूर्वाधार तथा दृश्यावलोकन स्थल निर्माणलाई समयानुकूल प्राविधिक डिजाइन तथा लागत अनुमान तयार गरि आकर्षक र दिगो हुने गरि कार्य अगाडि बढाउन मादीको प्राविधिक शाखा प्रतिबद्ध रहनेछ।

घन्यबाद।

## अनुसूची १

### सेवाग्राहीको प्रतिक्रिया संकलन

मादी गाउँपालिका कास्कीमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणका लागि तयार गरिएका यी प्रश्नावली मार्फत संकलन गरिने सेवाग्राहीका प्रतिक्रियाहरु गोप्य रहनेछन् । प्राप्त प्रतिक्रियाहरुलाई समग्रमा गणना गरी विश्लेषण गरिनेछ र तयारी प्रतिवेदन गाउँपालिकालाई बुझाइनेछ ।

सेवाग्राहीको नाम: .....

उमेर: ..... लिंग: .....

जातजाति: ..... ठेगाना (वडा): .....

शैक्षिक योग्यता: .....

१. के कामको लागि यस कार्यालय आउनुभएको हो ?

.....

२. तपाईं कामको शिलशिलामा कार्यलय जाँदा कार्यलयको डेस्कमा कर्मचारी तथा जनप्रतिनिधिहरु कत्तिको भेट्नु हुन्छ ?

(क) सधैं भेट्छु (ख) प्राय भेट्छु (ग) कहिलेकाहिँ भेट्छु (घ) खासै भेट हुन्न

३. तपाईंले कार्यलयबाट लिनु पर्ने सेवाका लागि कुन कुन शाखामा जानु पर्छ? के के गर्नु पर्छ भन्ने थाहा छ/थियो?

(क) छ/थियो (ख) छैन/थिएन

४. कार्यलयबाट लिनु पर्ने सेवा बारे सोधपुछ कक्षमा राम्रो जानकारी पाउनु भयो?

(क) सोधपुछ कक्ष नै थिएन (ख) सोधपुछ कक्ष थियो तर कर्मचारी थिएनन् (ग) राम्रोसँग बताउनु भयो (घ) राम्रोसँग बताउनु भएन

५. तपाईंको काम कति समयमा पूरा हुन्छ भन्ने सोच्नु भएको थियो?

.....

६. कति समयमा पूरा भयो?

(क) सोचेको भन्दा छिटो (ख) सोचे जस्तै समयमा (ग) सोचे भन्दा ढिलो (घ) सोचे भन्दा धेरै ढिलो

७. समयमा काम नसकिएको भए गुनाशो गर्नुभयो कि भएन?

(क) गरें (ख) गरिन (ग) गरे पनि काम छैन

८. सेवा दिने कर्मचारीको ब्यबहार कस्तो पाउनुभयो?

(क) सहयोगी (ख) असहयोगी (ग) काम गर्ने तर दुःख दिने, (घ) कामै नगर्दिने

१. कर्मचारीको सीप र क्षमतालाई कसरी मूल्यांकन गर्नुहुन्छ?

(क) सबै दक्ष र क्षमतावान (ख) धेरैजसो दक्ष र क्षमतावान (ग) केही दक्ष र क्षमतावान (घ) कोही पनि दक्ष र क्षमतावान छैन

१०. तपाईंलाई गाउँपालिका/वडा कार्यालयमा सेवा दिने कर्मचारीको संख्या पर्याप्त छ जस्तो लाग्छ?

(क) आवश्यकता भन्दा धेरै (ख) पर्याप्त (ग) अलि अपर्याप्त (घ) ज्यादै अपर्याप्त

११. गाउँपालिका/वडाबाट प्रदान गरिने सेवाहरूमा तोकिएको शुल्क कत्तिको उपयुक्त छन् ?

(क) धेरै उपयुक्त (ख) उपयुक्त (ग) अलि अनुपयुक्त (घ) ज्यादै अनुपयुक्त

१२. गाउँपालिका/वडा कार्यालय परिसर (वरीपरीको वातावरण, सरसफाइ) कस्तो लग्छ ?

(क) अति राम्रो (ख) राम्रो (ग) ठिकै (घ) नराम्रो

१४. गाउँपालिका/वडा कार्यालयको भौतिक सुविधा कस्तो लाग्यो?

(क) अति राम्रो (ख) राम्रो (ग) ठिकै (घ) नराम्रो

१५. गाउँपालिका/वडा कार्यालय परिसरमा भएको शौचालय कस्तो लाग्छ?

(क) सफा, राम्रो (ख) ठीकै (ग) फोहर, नराम्रो

१६. गाउँपालिका कार्यालयबाट सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम भए नभएको विषयमा जानकारी छ?

(क) भै राख्छ (ख) कहिलेकाहीँ हुन्छ (ग) खासै हुन्न (घ) कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन

१७. सार्वजनिक सुनुवाईमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कत्तिको कार्यान्वयन भएको छ?

(क) धेरैजसो हुन्छ (ख) केही हुन्छ (ग) खासै हुन्न (घ) हुँदैन हुन्न

१८. गाउँपालिकाको वार्षिक नीति तथा कार्यक्रम योजना आदिबारे जानकारी पाउनु भएको छ?

(क) जानकारी पाएको छु (ख) अलि अलि जानकारी पाएको छु (ग) खासै जानकारी छैन

१९. यस क्षेत्रमा विपदका घटना हुँदा उद्धार तथा सहयोगमा गाउँपालिका कत्तिको सक्रिय तथा प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?

(क) अति प्रभावकारी (ख) सामान्य प्रभावकारी (ग) प्रभावकारी छैन

२०. गाउँपालिका/वडा कार्यालयको सेवा प्रवाहसँग सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?

(क) अति सन्तुष्ट (ख) सन्तुष्ट (ग) असन्तुष्ट (घ) धेरै असन्तुष्ट

२१. गाउँपालिकाले सम्पादन गरेका विकास निर्माण कार्यक्रमसँग सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?

(क) अति सन्तुष्ट (ख) सन्तुष्ट (ग) असन्तुष्ट (घ) धेरै असन्तुष्ट

२२. समग्रमा गाउँपालिकाले सम्पादन गर्ने कार्य वा सेवा प्रवाहसँग सन्तुष्ट हुनुहुन्छ?

(क) अति सन्तुष्ट (ख) सन्तुष्ट (ग) असन्तुष्ट (घ) धेरै असन्तुष्ट

२३. गाउँपालिकाको काम कारवाही क्रममा सुशासनका निम्न अनुसारका बुँदाहरूलाई १०० मा कति नम्बर दिनुहुन्छ?

सुशासनका पक्षहरू	तपाईंले दिने नम्बर (पूर्णांक १००)
सदाचार तथा निष्ठा	
जनउत्तरदायी शासन	
जवाफदेहिता	
पारदर्शिता	
कानूनको पालना	
समन्वय, सहकार्य र सहअस्तित्व	
सेवामा सहज पहुँच	
निष्पक्षता	

२४. सेवा प्रभावकारी बनाउन कुनै सुझाव?

(क).....

(ख) .....

(ग) .....

(घ) .....

(ङ) .....

अनुसूचि २

गाउँपालिकामा भएको प्रस्तुतिकरण र पृष्ठापोषण संकलन गर्दाको माइनुट

आज मिति २०८२ साल चैत्र २२ गतेका दिन यस मादी गाउँपालिका, कास्कीको समन्वयमा र नेपाल रिसर्च एण्ड पब्लिकेशन सेन्टर प्रा.ली. द्वारा तयार गरिएको सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण अध्ययन प्रतिवेदन तपसिलको उपस्थिति मा प्रस्तुतिकरण र छलफल गरियो ।

तपसिल:

क्र.सं.	नाम थर	पद / कार्यालय	उपस्थिति	कैफियत
१.	देवीजङ्ग गुरुङ	अध्यक्ष/ मादी गा.पा.		
२.	कल्पना गुरुङ	उपाध्यक्ष/ मादी गा.पा.		
३.	चेतनारायण भण्डारी	प्र.प्र.अ./ मादी गा.पा.		
४.	देविजङ्ग गुरुङ	वडा अध्यक्ष/ मादी १		
५.	कुमान सिँ गुरुङ	का वा. वडा अध्यक्ष/ मादी २		
६.	विकास गुरुङ	वडा अध्यक्ष/ मादी ३		
७.	शिव प्रसाद सापकोटा	वडा अध्यक्ष/ मादी ४		
८.	हुमनाथ अधिकारी	वडा अध्यक्ष/ मादी ५		
९.	दिल बहादुर क्षेत्री	वडा अध्यक्ष/ मादी ६		
१०.	दुर्गा बहादुर गुरुङ	वडा अध्यक्ष/ मादी ७		
११.	प्रेम बहादुर गुरुङ	वडा अध्यक्ष/ मादी ८		
१२.	मनोज कुमार गुरुङ	वडा अध्यक्ष/ मादी ९		
१३.	कृष्ण बहादुर गुरुङ	वडा अध्यक्ष/ मादी १०		
१४.	चलचित्र गुरुङ	वडा अध्यक्ष/ मादी ११		
१५.	दिपेन्द्र राज ठकाल	का.वा. वडा अध्यक्ष/ मादी १२		
१६.	वामदेव भुजेल	कार्यपालिका सदस्य		
१७.	सिता परियार	कार्यपालिका सदस्य		
१८.	टीकाराम सुवेदी	मादी गा.पा.		
१९.	सुबोध खनाल	मादी गा.पा.		
२०.	कमल घर्ती	मादी गा.पा.		

२१.	उदय वास्तोला	मादी गा.पा.		
२२.	खगेन्द्र लामिछाने	मादी गा.पा.		
२३.	गोपाल चन्द्र बराल	मादी गा.पा.		
२४.	सविना भण्डारी	मादी गा.पा.		
२५.	डा. रोशन ज्ञावली	मादी गा.पा.		
२६.	समिक्षा तिमिल्सिना	मादी गा.पा.		
२७.	धर्मराज पराजुली	मादी गा.पा.		
२८.	पुरुषोत्तम सापकोटा	मादी गा.पा.		
२९.	श्रीराम अधिकारी	मादी गा.पा.		
३०.	सरोज शर्मा वाग्ले	मादी गा.पा.		
३१.	धन बहादुर गौतम	मादी गा.पा.		
३२.	मनोज कुमार मण्डल	मादी गा.पा.		
३३.	भगवान प्रसाद पौडेल	मादी गा.पा.		
३४.	राजु ढकाल	मादी गा.पा.		
३५.	दौलत बहादुर के.सी.	मादी गा.पा.		
३६.	वेदनाथ ढकाल	मादी गा.पा.		
३७.	ममता नाम्जाली मगर	मादी गा.पा.		
३८.	गिता देवी रेग्मी शर्मा	मादी गा.पा.		
३९.	सुशिल कुमार च्वाई	मादी गा.पा.		
४०.	विष्णु त्रिपाठी	मादी गा.पा.		
४१.	अमित अधिकारी	मादी गा.पा.		
४२.	तिर्जल थाडु	"		
४३.	काजल पन्त	पाल्पा		
४४.	मनजिता भौली	अमित		
४५.				

४६.	रेड गजट	सा. पा	का. न	
४७.	श्री प्रसाद देवगिरी	MRPC, ktm	Research	<del>श्री प्रसाद</del>
४८.	हरिश्चन्द्र महराष्ट्र	,, ,	,,	<del>हरिश्चन्द्र</del>
४९.	पुमेश जजस,	,,	,,	<del>पुमेश</del>
५०.	पूर्ण सुजा गुप्त.	कार्यपालिका अदालत गादी	- 2	<del>पूर्ण</del>
५१.	विमल वं. पाटिल	,,	४	<del>विमल</del>
५२.	लाक्ष्मी सिरी	,,	का. न	लाक्ष्मी
५३.	गंगा साठवी	,,	१७	गंगा
५४.				
५५.				
५६.				
५७.				
५८.				
५९.				
६०.				
६१.				
६२.				
६३.				
६४.				

अनुसूचि ३  
स्थलगत सर्वेक्षणको समयमा लिइएका केहि तस्वीरहरु



























# मादी गाउँपालिका

गण्डकी प्रदेश, कास्की, नेपाल