मुसिकोट नगरपालिका गुल्मीको 'नागरिक सर्वेक्षण'
(सन्तुष्ट वा असन्तुष्ट जनाउने)
आर्थिक वर्ष : २०८२/०८३

सुमन महतारा
अध्यक्ष
डिजेसि मिडिया प्रा.लि
तम्घास, गुल्मी

मुसिकोट नगरपालिका गुल्मी

मुसिकोट नगरपालिका,गुल्मी जिल्ला अन्तर्गत अवस्थित एक स्थानीय तह हो । जुन नेपालको संघीय शासन प्राणली अन्तर्गत स्थानीय सरकारका रुपमा कार्यरत छ । नेपालको संविधान २०७२ तथा स्थानीय सरकार सञ्चालन ऐन,२०७४ ले प्रदान गरेको अधिकार,जिम्मेवारी र कार्यक्षेत्र अनुसार नगरपालिकाले स्थानीय शासन,विकास तथा सार्वजनिक सेवा प्रवाहको नेतृत्व गरिरहेको छ । नगरपालिकाले आफनो कार्यक्षेत्रभित्र रहेका नागरिकलाई प्रभावकारी,गुणस्तरीय,पारदर्शी तथा उत्तरदायी सार्वजनिक सेवा उपलब्ध गराउँने उदेश्यले शिक्षा,स्वास्थ्य,कृषि,पशु सेवा,पूर्वाधार विकास,खानेपानि तथा सरसफाई,वातावरण संरक्षण,सामाजिक सुरक्षा,विपद जोखिम न्यूनीकरण,स्थानीय आर्थिक विकास,न्याय सम्पादन तथा सुशासन प्रवर्द्धनलगायतका क्षेत्रहरुमा विविध कार्यक्रम तथा सेवाहरु सञ्चालन गर्दै अएको छ ।

मुसिकोट नगरपालिका अन्तर्गत ९ वटा वडा कार्यालय तथा विभिन्न स्वास्थ्य संस्था लगायतका सेवा प्रदायक निकायहरु सञ्चालनमा रहेका छन । वडा कार्यालयहरु स्थानीय सरकारका आधारभुत सेवा केन्द्रका रुपमा नागरिकलाई प्रशासनीक,सिफारिस,घटना दर्ता,सामाजिक सुरक्षा तथा अन्य स्थानीय सेवाहरु प्रदान गर्दै आएका छन । त्यसैगरि स्वास्थ्य संस्थाहरुले आधारभुत स्वास्थ्य सेवा,मातृ तथा शिशु स्वास्थ्य,खोप,पोषण,रोग रोकथाम तथा स्वास्थ्य प्रवर्द्धनसम्बन्धी सेवा उपलब्ध गराउँदै आएका छन ।

नगरपालिकाका ९ वटै वडा कार्यालय, जननिर्वाचित प्रतिनिधि र कर्मचारीहरुले सेवा प्रवाहको समयमा, विकास निमार्णको समयमा वा अन्य समयमा नगरपालिकासंग सम्वन्धित सवालमा आम नागरिकसंग जोडिएर भए गरेका कामका बारेमा जम्मा १९ वटा प्रश्नवालीमा आधारित रहेर सर्वेक्षण गरिएको छ । प्रस्तुत सर्वेक्षण एक स्वतन्त्र अध्ययन हो । यसले मुसिकोट नगरपालिकाको सेवा प्रवाह र विकास निमार्णको अवस्थाबारे बुझ्न सहयोग गर्ने छ। यस प्रकारको अभ्यास अन्य पालिकामा कम देखिएको छ । नविन अभ्यासका रुपमा सुरु गरेको मुसिकोट नगरपालिकाले

आफ्नो काम नागरिक मुखी र मैत्री बनाउन यस प्रकारका स्वतन्त्र अध्ययनले सहयोग गर्ने देखिएको छ ।

पालिका भित्रका नागरिकले आफुलाई चित्त नबुझेको कुरा सोझै जननिर्वाचित प्रतिनिधि र कर्मचारीलाई भन्न नसकेको कुरा यस प्रकारको अध्यनमा राख्ने सक्ने भएका कारण पनि यस अध्ययनले नागरिकको बुझाईमा पालिकाको सेवा र विकास निमार्ण कुन रुपमा अगाडि बढिरहेको छ भन्ने थाहा पाउन सहज भएको छ । यसले नागरिकको आशा, अपेक्षा र आवश्यकता बुझ्न समेत सहज भएको छ ।

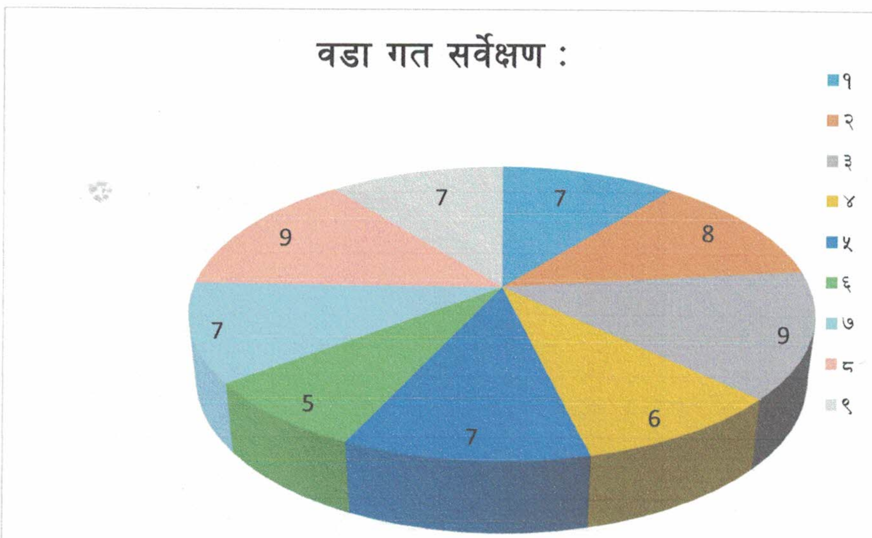
यसैगरी जननिर्वाचित प्रतिनिधि एवं कर्मचारीहरुले आफ्नो वानी, व्यवहार र कार्यसम्पादनका समयमा सुधार गर्नुपर्ने कुराहरुलाई पहिचान गर्न समेत सहज भएको छ । जसले आगामी दिनमा पालिका मार्फत प्रवाह हुने सेवा, विकास निर्माण लागएतका कामलाई थप व्यावस्थित र चुस्त बनाउन सहयोग पुग्ने देखिन्छ। पालिका मार्फत प्रवाह भएका सेवा र विकास निर्माण सम्वन्धमा होस वा निर्वाचित जनप्रतिनिधि वा सेवाप्रदायक कर्मचारी सबै नागरिक प्रति उत्तरदायी र जवाफदेही बन्नै पर्छ। यसै कुरालाई ध्यानमा राखेर पालिकाले सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरेको हो ।

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको समग्र अवस्था हेर्दा सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरु हुँदाहुँदै पनि **मुसिकोट** नगरपालिकाको सेवा प्रवाह र विकास निर्माण सहिढंगबाटै अगाडि बढिरहेको देख्न सकिन्छ ।

स्वतन्त्र सहभागितामा आधारीत रहेर गरिएको यस सर्वेक्षणमा ६५ जनाले सहभागिता जनाएका छन् । **मुसिकोट नगरपालिकामा** झण्डै २ सय जना भन्दा बढीसँग यस सर्वेक्षणको सन्दर्भमा कुराकानी गरिएको थियो। जसमध्ये ६५ जना नागरिकले प्रत्यक्ष सहभागिता जनाएका छन् । मिति २०८३ जेठ १० गतेदेखि १८ गतेसम्म नगरपालिकाका सबै वडामा सर्वेक्षणका लागि सहजकर्ता खटिएका थिए । प्रति सहभागी ५० मिनेट भन्दा बढी समय खर्चिएर यो सर्वेक्षण गरिएको छ । डिजेसि मिडिया प्रालिले मुसिकोट नगरपालिकाका ९ वटै वडामा ४ जना सहजकर्ता ९

दिनसम्म खटिएर लिएको तथ्यांकबाट यो प्रतिवेदन तयार गरिंदैछ। यस सर्वेक्षणको सन्दर्भमा मुसिकोट नगरपालिकाका सेवाग्राहीलाई सहभागी गराएर गरिएको यस अध्ययनले पालिकाको सेवा सुशासन मैत्री भएको देखिएको छ।

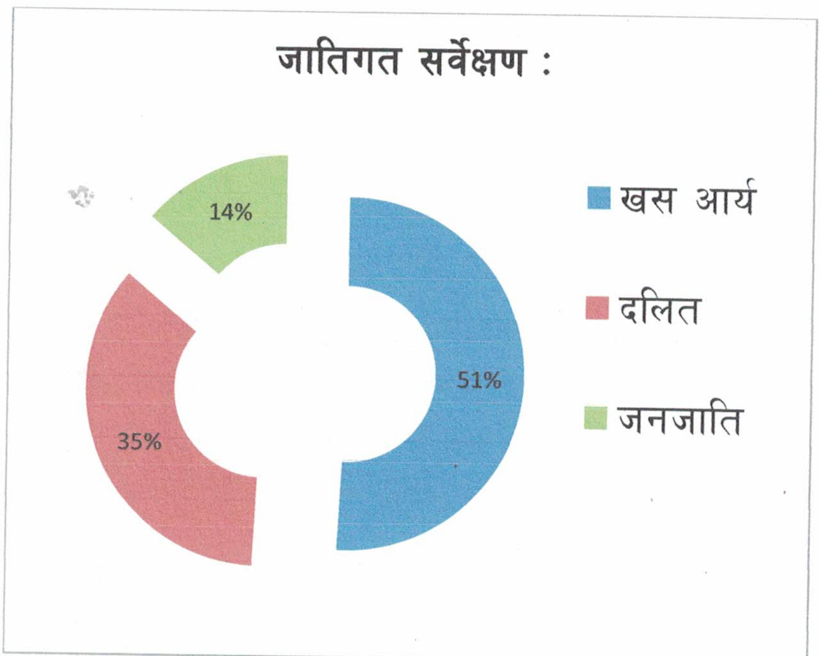
मुसिकोट नगरपालिका सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने सम्बन्धि मत सर्वेक्षणमा वडा नम्बर १ का ७ जना, वडा नम्बर २ का ८ जना, वडा नम्बर ३ का ९ जना, वडा नम्बर ४ का ६ जना, वडा नम्बर ५ का ७ जना वडा नम्बर ६ का ५ जना,वडा नम्बर ७ का ७ जना,वडा नम्बर ८ का ९ जना र वडा नम्बर ९ का ७ जना गरी पैसठ्ठी ६५ जना प्रत्यक्ष रुपमा नागरिक सर्वेक्षणमा सहभागी भएका थिए।



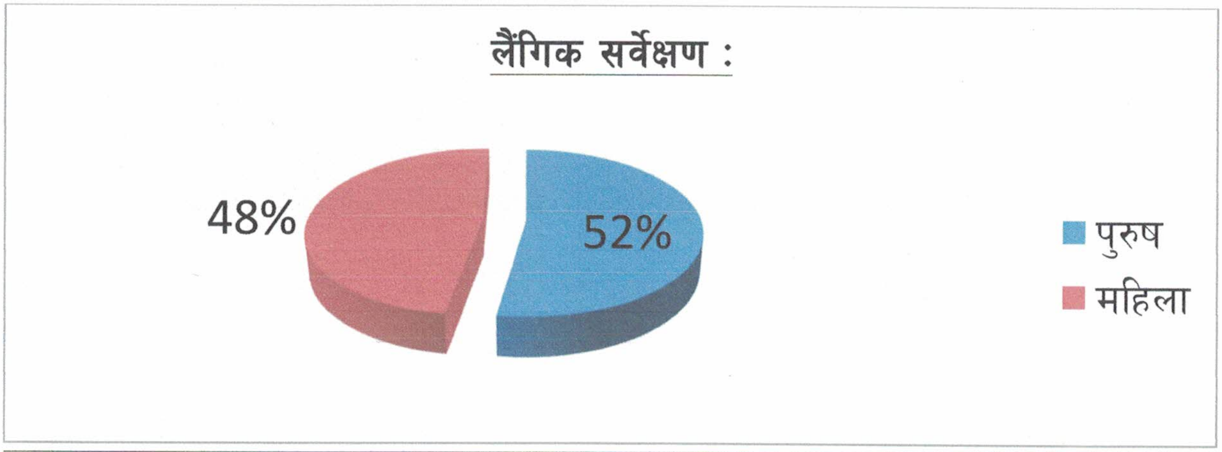
नागरिकमा गरिएको सर्वेक्षणमा उनीहरुलाई नगरपालिका वा वडा कार्यालयको सेवा प्रवाह, आगामी अपेक्षा, नगरपालिकाका राम्रा कामहरु र सुधार गर्नुपर्ने कुरासहित सुझाव समेत माग गरिएको छ।

नगरपालिकाका ९ वडामा करिब २ सय जना भन्दा बढी सेवाग्राहीहरुलाई नगरपालिकाको सेवा प्रवाहको सन्दर्भ र विकास निर्माणका कामको बारेमा जानकारी लिन खोजिएको थियो । जसमा १ सय ३५ नागरिकले केही कुनै उत्तर दिन चाहेनन् । बाँकी ६५ जना सेवाग्राही मत सर्वेक्षणमा सहभागी भएका छन् ।

नगरपालिकाले समावेशी तवरबाट सबै सेवाग्राहीको प्रतिनिधित्व हुने गरेर मत सर्वेक्षणमा सर्वसाधारण सहभागी गराउन चाहे बमोजिम खस आर्य जम्मा ३३ जना, दलित २३ जना र जनजाति ९ जना मत सर्वेक्षणमा सहभागी भएका थिए ।



मत सर्वेक्षणमा सहभागी मध्ये कुल ३१ जना महिला र ३४ जना पुरुष रहेका छन् । सहभागी सेवाग्राहीहरुलाई सेवाको सन्तुष्टि, सेवाको नियमितता, सेवा प्रतिको जनविश्वास, सेवाको गुणस्तर, सेवा सम्बन्धि जानकारी र नागरिक बडापत्रको सम्बन्धमा १९ वटा प्रश्न सोधिएको थियो । सेवा लिएका सेवाग्राहीलाई बहिर्गमन अभिमत लिइएको थियो ।



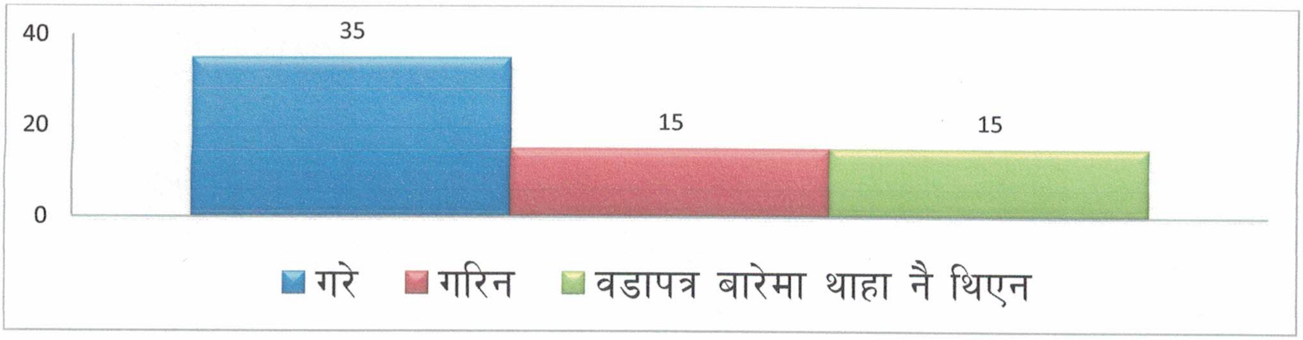
कुल १९ वटा प्रश्नहरुको उत्तरसहित नगरपालिकाका राम्रा काम र सुधार गर्नुपर्ने बिषयमा सुझाव मागसहित नगरपालिकाका सबै वडामा पुगेर र प्रतिनिधित्व हुने गरेर एक सेवाग्राहीसँग कम्तीमा ५० मिनेटका दरले प्रश्न सोध्ने, उत्तर लिने र नगरपालिकालाई दिनुपर्ने सुझावको सन्दर्भमा कुरा गरिएको थियो ।

१) तपाइ यस कार्यलयमा के कति कामले आउन भएको हो ?

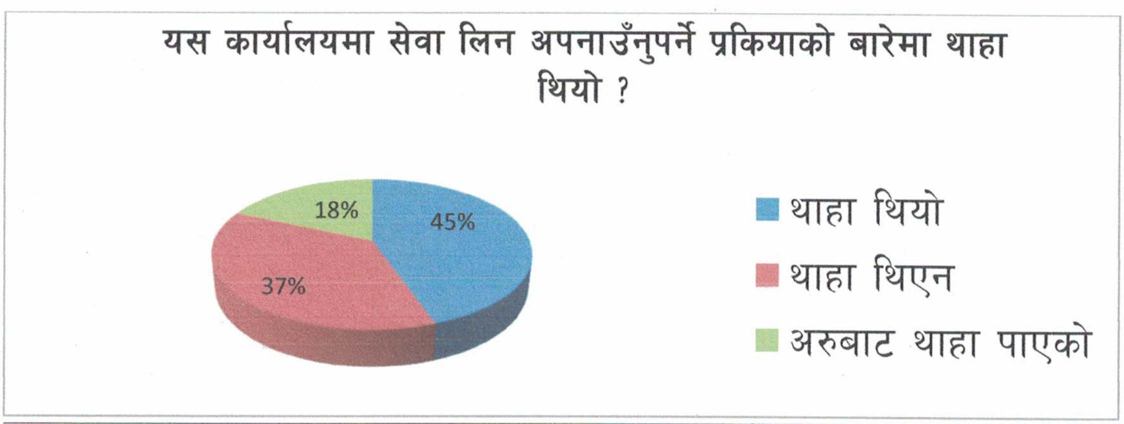
नगरपालिकाले तयार गरेर सेवाको सन्तुष्टिको बिषयमा राखिएको प्रश्नमा घर नक्सा जग्गा सम्बन्धी काममा ९ राजश्व सम्बन्धी काममा १५
पंजिकरण सामाजिक सरक्षा सम्बन्धी काममा ३ प्रशासनिक सिफारिस लगायत सम्बन्धी काममा ३० योजना सम्बन्धी काममा ५ लेखा सम्बन्धी काममा ० न्यायीक समीती सम्बन्धी काममा ० कृषि पश सम्बन्धी काममा २ उद्योघ व्यावसाय सहकारि सम्बन्धी काममा ० शिक्षा सम्बन्धी काम ० रोजगार सम्बन्धी काम र जिन्सी तथा

खरिद शाखा सम्बन्धि काम ० र स्वास्थ्य सम्बन्धी काममा ० जनाले आफनो मत राखेको छन ।

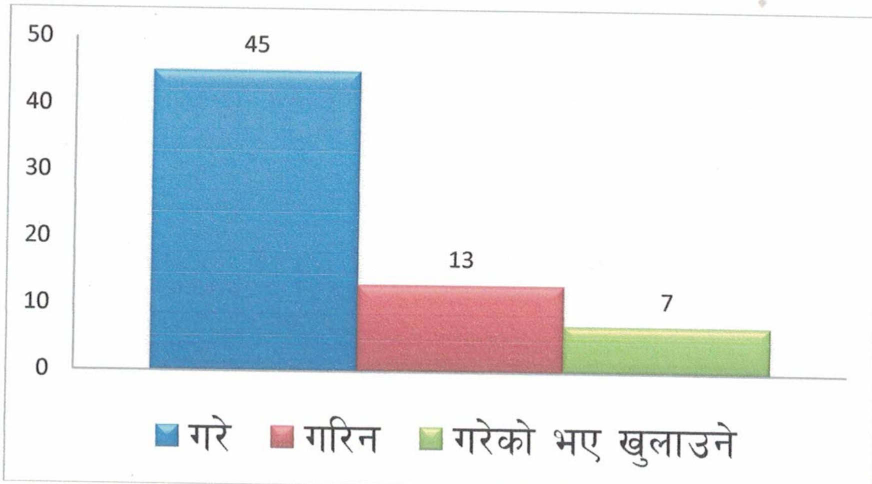
२) सेवा लिन आउँदा नागरिक वडापत्रको अध्ययन गर्नु भएको हो ?



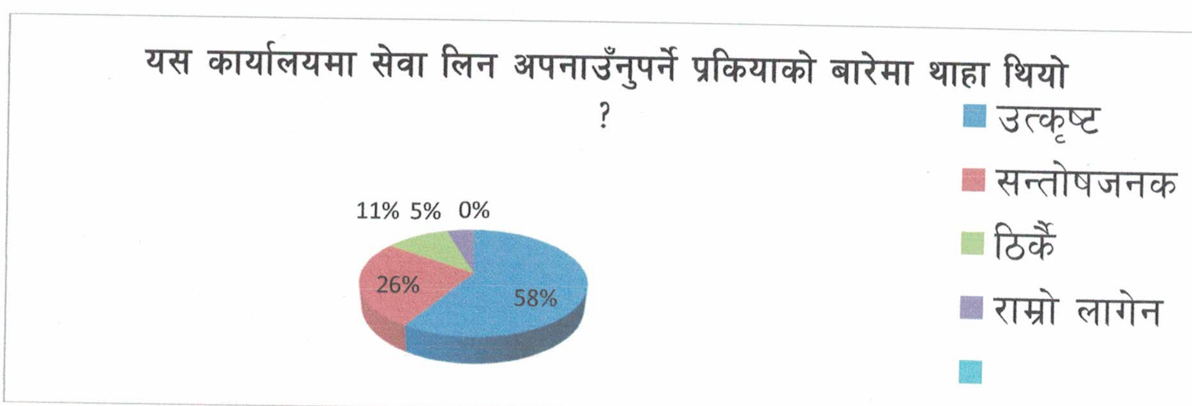
३) यस कार्यालयमा सेवा लिन अपनाउँनुपर्ने प्रकियाको बारेमा थाहा थियो ? थाहा थियो भन्नेमा २९ थाहा थिएन भन्नेमा २४ र अरु व्यात्तिबाट थाहा पाएको भन्नेमा १२ जना ।



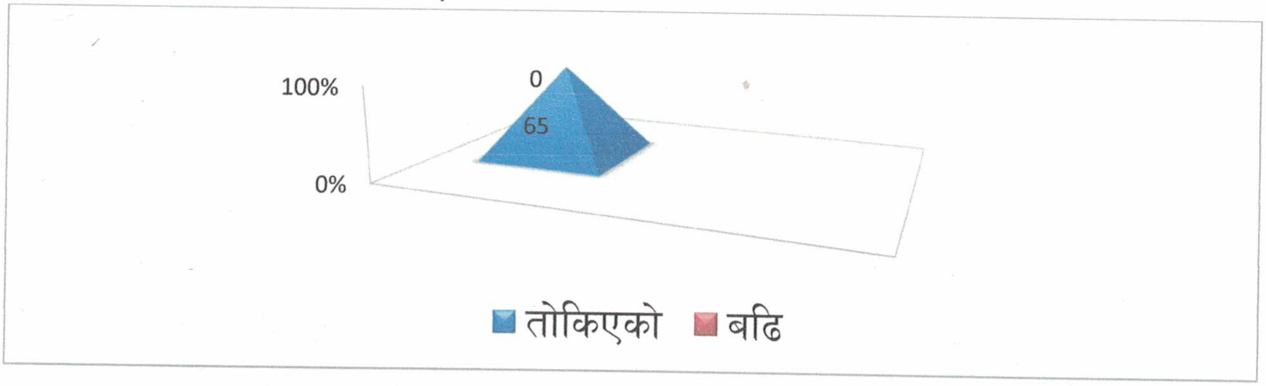
४) तपाइले सेवा लिने क्रममा कुनै दुख्ख हैरानी महशुस गर्नुभयो ? भन्ने प्रश्नमा गरे भन्नेमा ४५ गरिन भन्नेमा १३ र गरेको भए खुलाउँने भन्नेमा ७ जना रहेका छन ॥



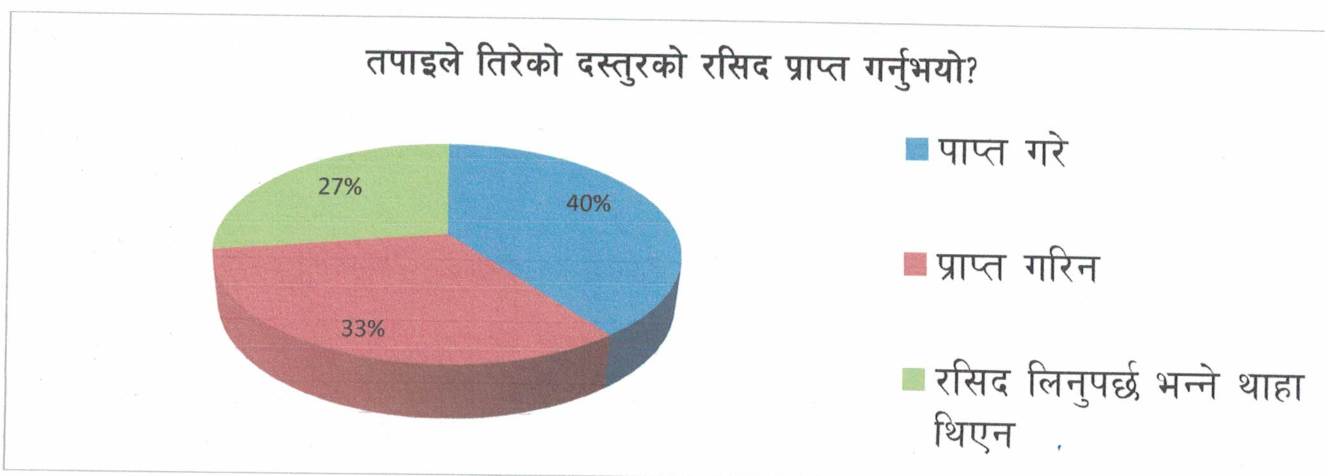
५) तपाइलाइ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवा कस्तो लाग्यो ? भन्ने प्रश्नमा उत्कृष्ट भन्ने ३८ जना, सन्तोषजनक भन्ने १७ जना ठिकै भन्ने ७ जना र राम्रो लागेन भन्नेमा ९ जना रहेका छन ।



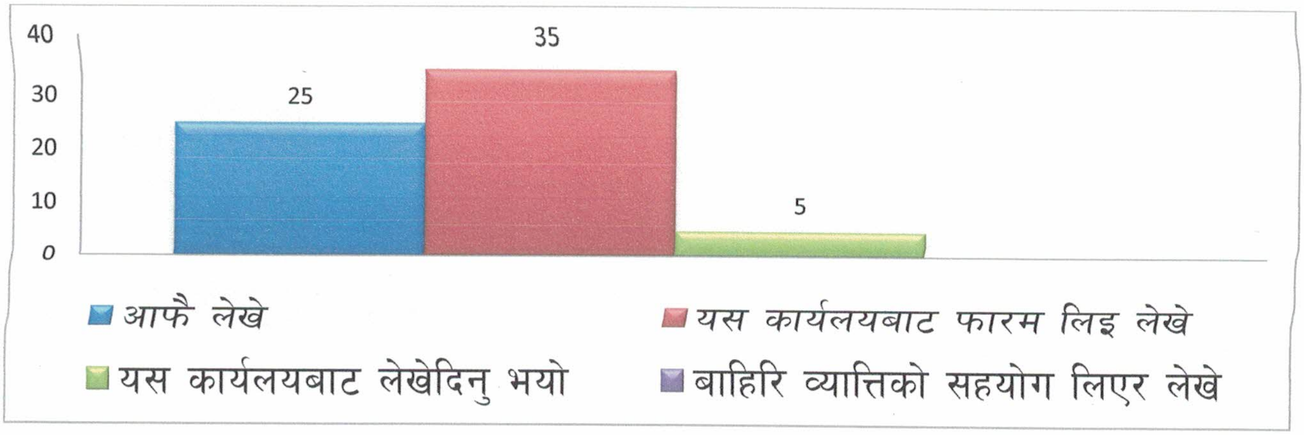
६) तपाइँले सेवा लिने क्रममा तोकिएको दस्तुर बाहेक अन्य कुनै अतिरित्त रकम तिर्नुभयो भन्ने प्रशनमा तोकिए अनुसार तिरे भन्नेमा ६५ जना तोकिएको भन्दा बढि तिरे भन्नेमा ० जना रहेका छन ।



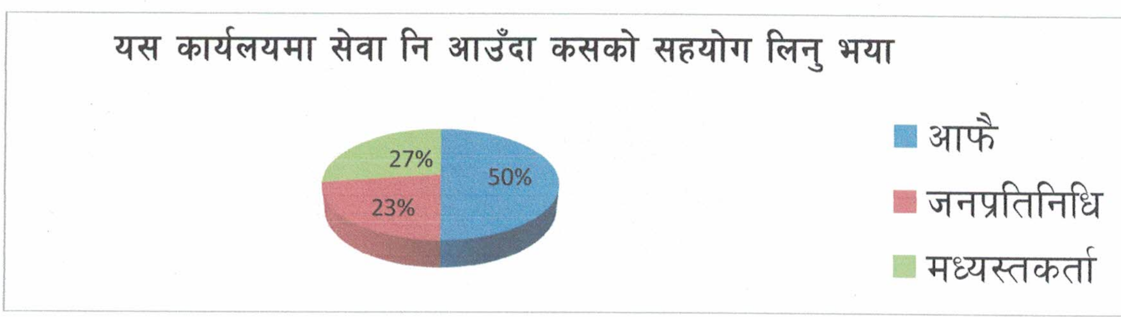
७) तपाइले तिरेको दस्तुरको रसिद प्राप्त गर्नुभयो? भन्ने प्रशनमा प्राप्त गरे भन्ने २३ जना प्राप्त गरिन भन्ने १९ जना र रसिद लिनुपर्छ भन्ने थाहा थिएन भन्नेमा १६ जना रहेका छन ।



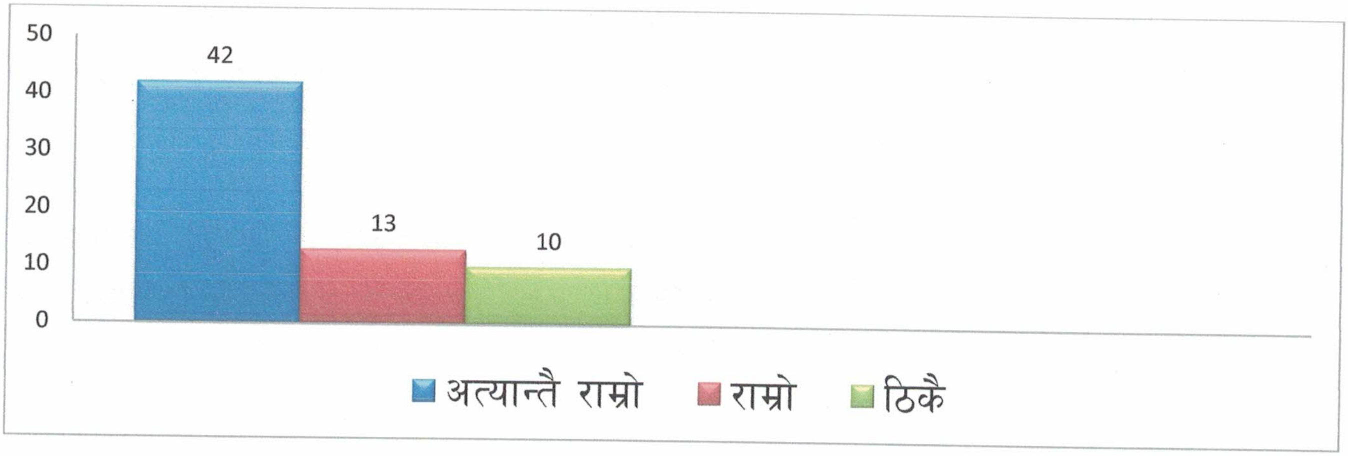
८) आवस्यक पर्ने निवेदन आफै लेख्नु भयो कि कार्यलयबाट उपलब्ध भयो ? भन्ने प्रशनमा आफै लेखे भन्नेमा २५ जना , यस कार्यलयबाट फारम लिइ लेखे भन्नेमा ३५ जना , यस कार्यलयबाट लेखिदिनुभयो भन्ने ५जना रहेका छन ।



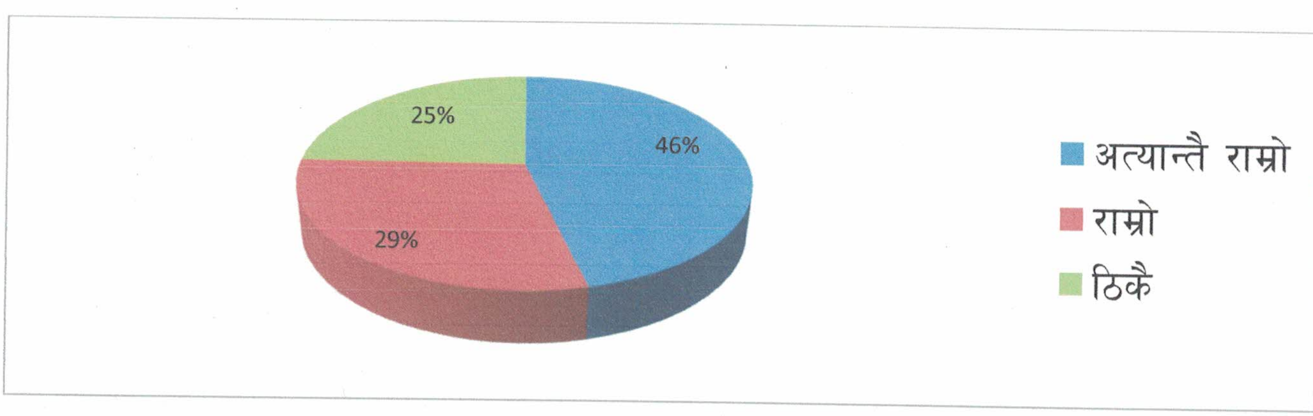
९) यस कार्यलयमा सेवा नि आउँदा कसको सहयोग लिनु भयो ? भन्ने प्रशनमा आफै भन्ने ३३ जना, जनप्रतिनिधिको भन्ने १५ जना र मध्यस्थकर्ताको सहयोगमा भन्ने १८ जना रहेका छन ।



१०) तपाइले यस कार्यलयबाट समग्रमा कर्मचारिको व्यावहार, समय पालना, कार्यचुस्तता, फरक क्षमता भएका व्याक्तिलाइ सेवा गर्ने तरिका कतिको राम्रो पाउँनु भयो ? भन्ने प्रशनमा अत्यान्तै राम्रो भन्ने ४२ जना, राम्रो भन्ने १३ जना र ठिकै भन्ने १० जना रहेका छन ।



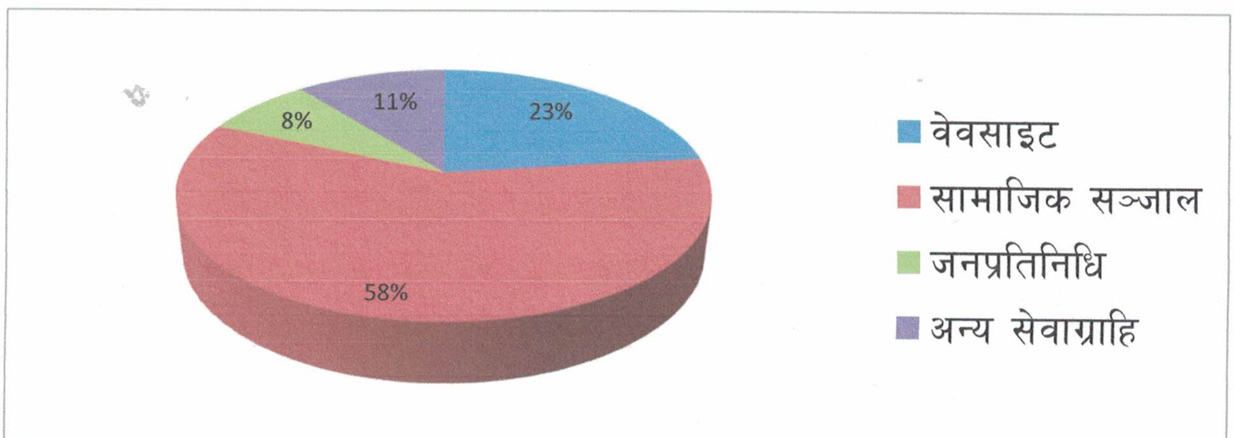
११) तपाइलाइ कार्यलयको भौतिक संरचना, खानेपानि, शौचालय, प्रतिक्षालयको व्यावस्थापन कस्तो लाग्यो भन्ने प्रशनमा नागरिकले अत्यान्तै राम्रो भन्ने ३० जनाले ,राम्रो भन्ने १९ जनाले र ठिकै १६जनाले आफनो मत राखेका छन ।



१२ यस कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवाहरुलाइ अज थप प्रभावकारि बनाउँन के गर्नुपर्ला भन्ने प्रशनमा नागरिका केहि सुझावहरु रहेका छन ।

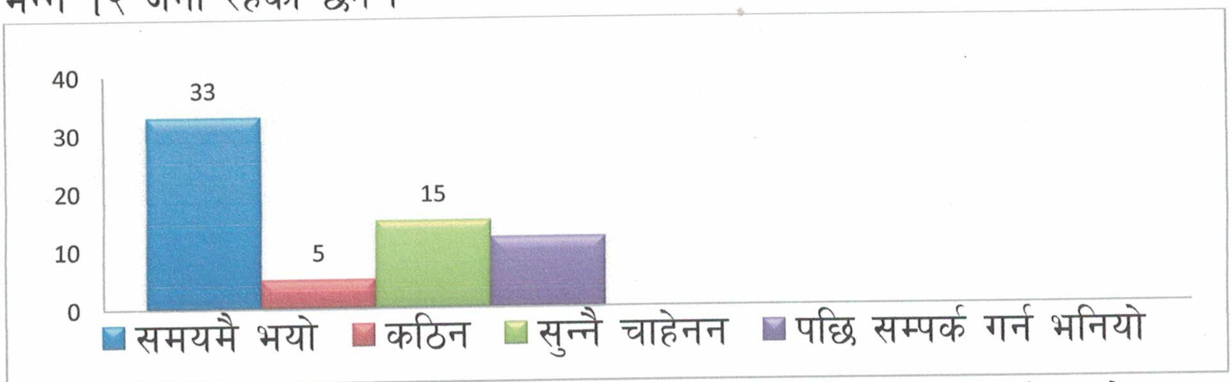
- नगरपालिकाबाट उपलब्ध हुने सेवालाइ वडा तहमा लिनुपर्ने ।
- एउटै कामको लागि पटक पटक कार्यलयमा जाननपर्ने ।
- सूचना नागरिकसम्म पुर्याउने ।
- अनुगमन प्रभावकारि रुपमा नियमति सञ्चालन गर्ने ।
- स्वास्थ्य संस्थामा कार्यरत स्वाथ्यकर्मिलाइ नर्म व्यावहार गर्ने प्रेरित गर्ने ।

१३ यस कार्यलयले सम्पादन गर्ने कामको सूचना कुन माध्यमबाट प्राप्त गर्नुभयो ? भन्ने प्रश्नमा वेवसाइट भन्ने १५ जना, सामाजिक सञ्जालबाट भन्ने ३८ जना , जनप्रतिनिधिबाट भन्ने ५जना र अन्य सेवाग्राहिबाट भन्न ७ ना रहेका छन ।

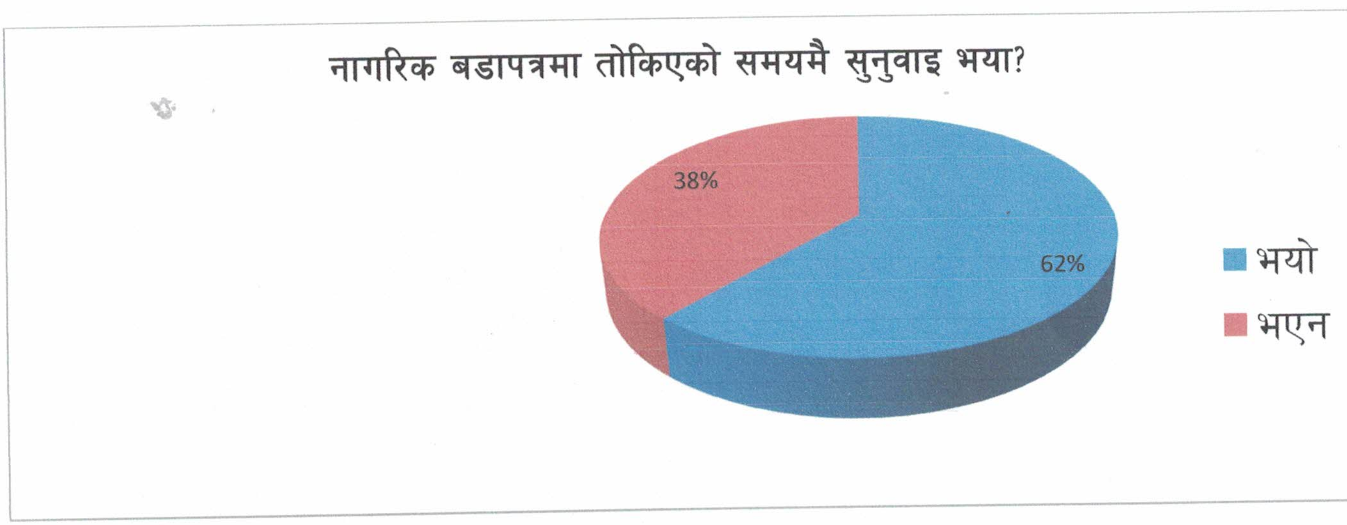


१४) तपाइले राखेको गुनासो समयमै सुनुवाइ भयो ?

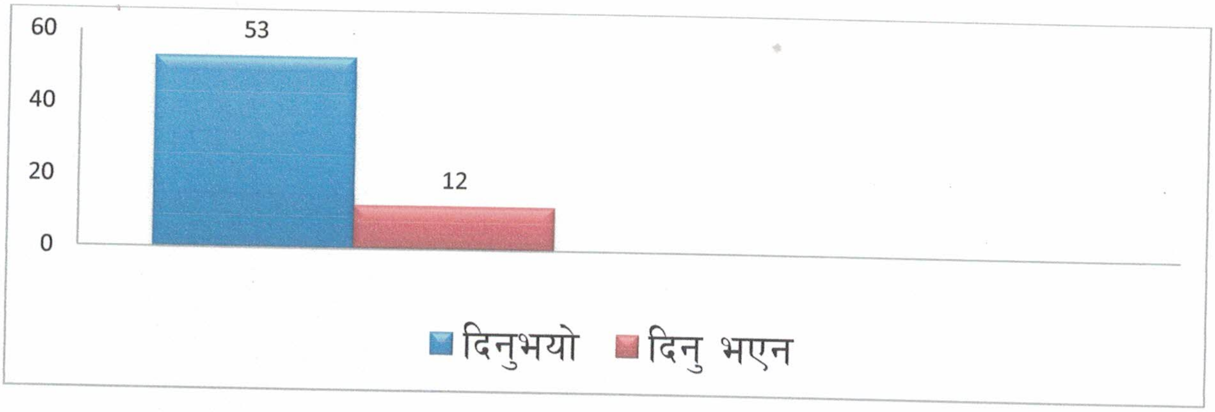
भन्ने प्रश्नमा समयमै भयो भन्ने ३३ जना, प्रकिया पुर्याउँन कठिन भयो भन्ने ५ जना , गुनासो सुन्नै चाहेनन् भन्ने १५ जना र पछि सम्पर्क गर्न भनियो भन्ने १२ जना रहेका छन ।



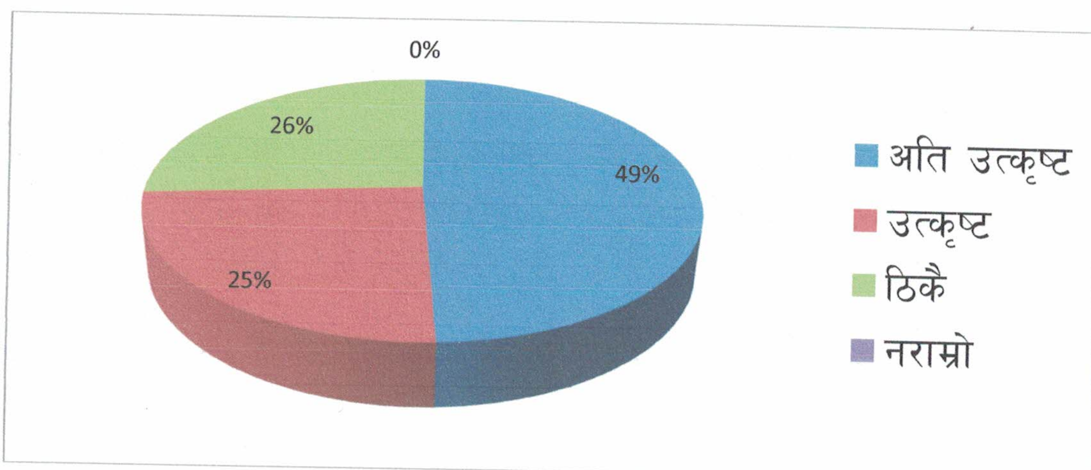
१५ नागरिक बडापत्रमा तोकिएको समयमै सुनुवाइ भयो ? भन्ने प्रश्नमा भयो भन्ने जना र भएन भन्ने जना रहेका छन ।



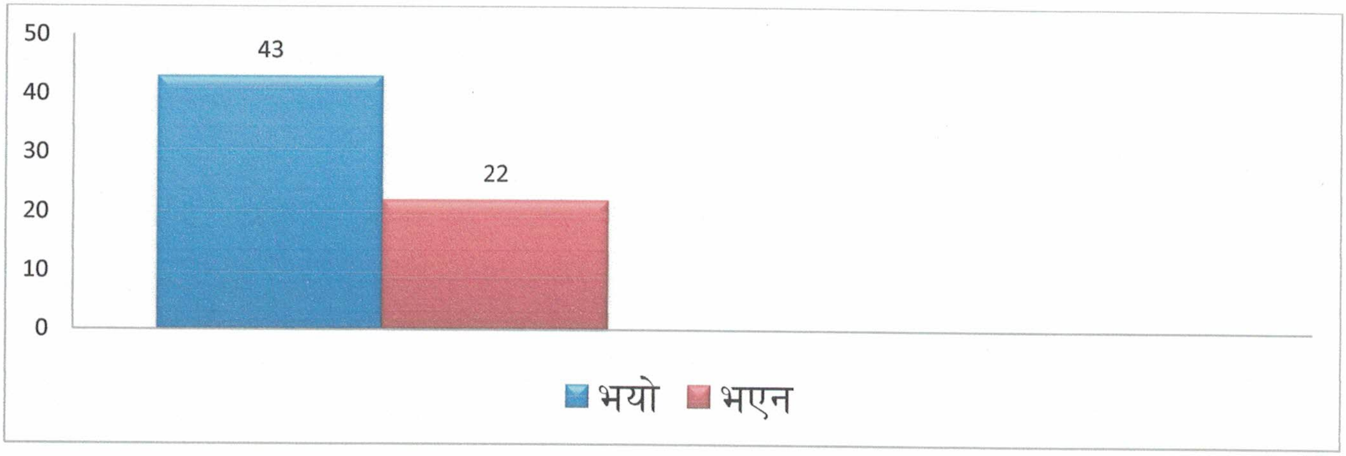
१६ कर्मचारिले तपाइले सोधेका बिषयमा आवश्यक जानकारि दिनुभयो भन्ने प्रश्नमा दिनुभयो भन्ने ५३ जना र दिनुभएन भन्ने १२ जना रहेका छन ।



१७ तपाइले यस कार्यलयको कामको कामलाइ स्तर निर्धारण गर्नुपर्दा कसरि स्तर निर्धारण गर्नुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा अति उत्कृष्ट भन्ने ३२ जना , उत्कृष्ट भन्ने १६ जना , ठिकै भन्ने १७ जना र नराम्रो भन्ने ० जना रहेका छन ।



१८. तपाइले यस कार्यलयबाट प्राप्त गर्न खोज्नु भएको सेवा प्राप्त भयो भन्ने प्रश्नमा भयो भन्ने ४३ जना र भएन भन्ने २२ जना रहेका छन।



१९.तपाई काम सम्पन्न नभएको भए किन भएन भन्ने प्रश्नमा सेवा लिनको लागि आवश्यक कागाजात नभएर भन्नेमा २५ जना सेवामा लाग्ने शुल्क नभएर भन्नेमा ० जना सेवा प्रवाहा गर्ने कर्मचारि नभएर १३ जना प्रर्किया नमिलेर भन्नेमा ५ जना गरि जनाले सेवा प्राप्त गर्न नसेको जानकारि दिए। यसमा यत्ती नागरिक सहभागि भए।

निष्कर्ष

नगरपालिकामा सुधार गर्नुपर्ने बिषयको सन्दर्भमा सहभागीहरुले केही फरक जवाफ दिएका छन् । सेवा प्रवाहको सन्दर्भलाई प्राथामिकता राखेर प्रश्न सोधेपनि उनीहरुले विकास निर्माणका काममा समेत ध्यान गर दिएर सुधार गर्नुपर्ने बिषय उल्लेख गरेका छन् ।

सहभागीहरुले समग्रमा जनताको सुझाव वेवास्ता नगरेर कार्यान्वयन गनुपर्ने।

- ब्यक्तिवादी विकास भन्दा सार्वजनिक विकासमा ध्यानदिने।
- सेवा मात्र नभई रोजगारी सहितको सुविधा हुनुपर्ने ।
- नगरपालिकालाई बालविवाह,बाल श्रम मुक्त नगरपालिका बनाउनुपर्ने ।
- नगरपालिकाले आफ्नै भवनको निर्माण सकेजस्तै वडाहरुको भवन पनि निर्माण गरिनुपर्ने ।
- विकास निर्माण,तालिम सञ्चालन ,करारमा कर्मचारि नियूक्तिमा राजनीतिक पूर्वाग्राह राख्न नहुने ।
- सीपमूलक तालिम दिएर रोजगार सिर्जना गर्ने ।
- विपन्नको आर्थिक विकास गर्नका लागि सहयोग गर्नुपर्ने
- पारदर्शिता र जवाफदेही नगरपालिका बन्नुपर्ने ।
- सेवा प्रवाहमा सबैलाई भेदभाव नगर्ने।
- विकास निर्माणका कामको सार्वजानिक सुनुवाई, दलितलाई अवसर दिनुपर्ने ।
- सेवा प्रवाह राम्रो मात्र नभई सुविधासहितको सेवा हुनुपर्ने ।
- सबैलाई एकनाश देखेर काम गर्नुपर्ने।
- दलितमूखी कार्यक्रम चलाउनुपर्ने र वडा तहमा सामाजिक संजाल जस्तै नगरपालिकाको जस्तो सूचना प्रवाह वडाबाट पनि हुनुपर्ने लगायतका बिषय सुधार गर्नुपर्ने बताएका छन् ।

संक्षेपमा सुझाव सहित

सेवा ग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको समग्र अवस्था हेर्दा सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरु हुँदाहुँदै पनि मुसिकोट नगरपालिकाले सेवा प्रवाह र विकास निर्माण सहिढंगबाटै अगाडि बढिरहेको देख्न सकिन्छ । स्वतन्त्र सहभागितामा आधारित रहेर गरिएको यस सर्वेक्षणमा ६५ जना सहभागिले प्रत्यक्ष सहभागिता जनाएका छन् ।

मुसिकोट नगरपालिकाका सेवाग्राहीलाई सहभागि गराएर गरिएको यस अध्ययनले पालिकाको सेवा सुशासन मैत्री भएको देखिएको छ। अधिकांश सेवाग्राहीले सेवा लिंदा कुनै अतिरिक्त रकम तिर्नुपरेको छैन । यसले पालिकाको सेवा प्रभावकारी रुपमा सञ्चालन भएको देखिन्छ । सेवाग्राहीले पालिकाको सेवा राम्रोसंग पाउनुभएको देखिएको छ । पालिकामा कुनै पनि सेवा लिन आउने सेवाग्राही सन्तुष्ट हुनुहुन्छ । वडा कार्यालयहरुको कामप्रति पनि सेवाग्राहीको सन्तुष्टि देखिन्छ ।

यति हुँदा हुँदै पनि पालिकाबाट विपन्न वर्गका लागि छुट्टाईएको सेवा प्रयोगका बारेमा जानकारी राम्रोसंग सेवाग्राही समक्ष पुग्न नसकेको देखिएको छ । यसमा केहि सेवाग्राही अनविज्ञ रहेको देखिएको छ। यसलाई थप प्रभावकारी बनाउन के गर्नु पर्छ भन्ने बारे पालिकाले सोच्नुपर्ने देखिएको छ ।

नगरपालिकाले सेवा प्रवाहमा सन्तुष्ट रहेका सेवाग्राहीहरुले अन्य रोजगारीमूलक कार्यक्रमसहित विकास निर्माणका कामको अपेक्षा गरेका छन् । सेवा प्रवाहलाई केही चुस्तदुरुस्त बनाउँदै नगरपालिकाबाट जनजीविकोसँग जोड्ने कार्यक्रम हुन आवश्यक रहेको मत सर्वेक्षणमा सहभागी सेवाग्राही तथा सर्वसाधारणहरुको आशय बुझिएको छ। सेवा प्रवाहमा सुधार गर्नुपर्ने बिषयमा उत्तरको अपेक्षा राखिएकोमा सेवाग्राहीहरुले सेवा प्रवाह राम्रो तर अन्य रोजगारीमूलक कार्यक्रम र विकास निर्माणको अपेक्षा बढी राखिएकाले सेवा प्रवाहलाई ध्यानमा राखेर रोजगारीमूलक कार्यक्रम र विकास निर्माणमा गाउँपालिकाले बढी ध्यान दिन आवश्यक रहेको निष्कर्ष आम सर्वसाधरणबाट निकालिएको छ ।

लेखक : सुमन महतारा डिजेसि मिडिया प्रालि, तम्घास, गुल्मी

DEVELOPMENT JOURNALISM CENTER

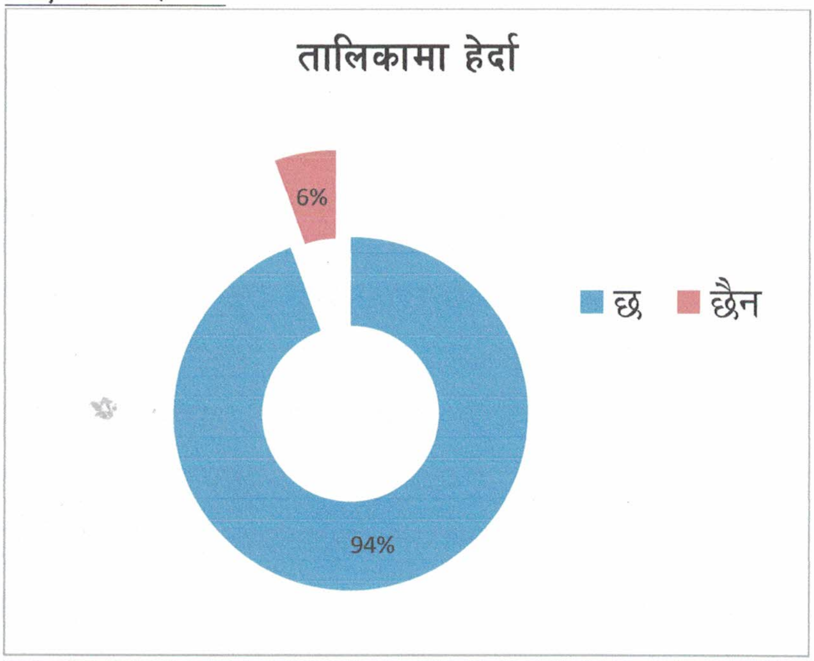
Suman

मुसिकोट नगरपालिका गुल्मीको कार्यालय प्रमुखको सर्वेक्षण
(सन्तुष्ट वा असन्तुष्ट जनाउने)
आर्थिक वर्ष : २०८२/०८३

सुमन महतारा
अध्यक्ष
डिजेसि मिडिया प्रा.लि
तम्घास, गुल्मी

गुल्मीको मुसिकोट नगरपालिका गुल्मीको कार्यालय प्रमुखहरुको सर्वेक्षणलाइ यसरि हेरिएको छ । नगरपालिका मातहत रहेको कार्यालयहरुका कार्यालय प्रमुखहरुलाई २१ वटा प्रशनहरु राखिएको थियो । प्रतिवेदनबाट हेरौ ।

पहिलो प्रश्न कार्यालयमा वडा पत्र छ भनेर हामिले पशन मात्र गरेनौं हेर्ने पनि काम गर्यौं यसो गर्दा वडा नम्बर ६ मा मात्र नभएको देखियो भने अन्य सवै कार्यालयमा भएको पाइयो ।

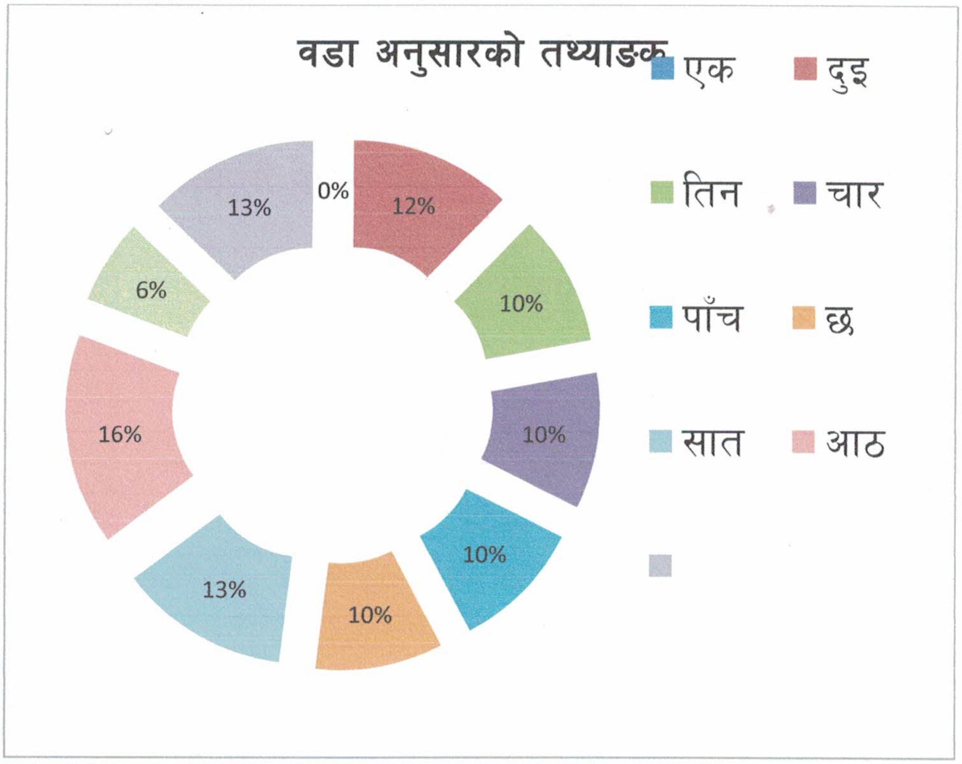


३.नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएअनुसार यस कार्यालयले प्रदान गर्ने मुख्य सेवाहरु के के छन भन्नेमा ।

कार्यालयले प्रदान गर्ने सेवाहरुमा मुख्य वडा तर्फ पञ्जीकरण,मालपोत ,नागरिकता सिफारिस र प्रतिलिपि,बसाइसराइ ,जन्मदर्ता लगायतका कामहरु सबै वडामा देखियो र यसको सेवाको दरमा पञ्जीकरणको ३५ दिन भित्रको निशुल्क ,बसाइसराइको २ हजार र अन्य सिफारिसको २ सय रुपैया रहेछ। यसको समय भने सिस्टमले काम गरेको खण्डमा सबै कामहरु १० मिनेटमा सकिने रहेछन ।

स्वास्थ्य संस्था तर्फ बहिरंग सेवा,गर्भवति महिलाको सेवा सुत्केरि महिलाको सेवाहरु रहेछन । बिरामीको अवस्था हेरेर समय लाग्ने रहेछ भने टिकट र ल्याब भएको संस्थामा सामान्य रगत र पिसाब चेकजाँच गरेको पैसा मात्र लाग्ने रहेछ ।

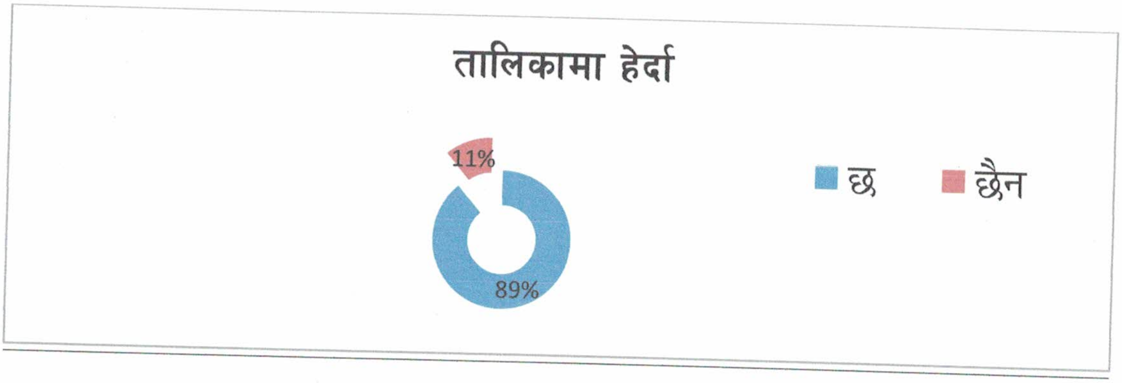
४.कार्यालयमा कुन कुन कामका लागि बढि संख्यामा सेवाग्राहिहरु आउने गरेका छन प्राथमिकताका आधारमा उल्लेख गर्ने भन्नेमा वडा तर्फ नागरिकताको प्रतिलिपि र नयाँ सिफारि लिन आउँने प्रत्य वडामा महिनामा १० जनाको दरमा आउँने गरेको पाइयो । जन्मदर्ता ५ जना र बसाइसराई महिनाको ४ जनाको दर देखियो अघिल्लो महिनाको तुलान्तमक अध्ययान गर्दा सबै भन्दा बढि ७ नम्बर वडा कार्यालयमा सेवाग्राहि आउँने गरेको पाइयो भने सबैभन्दा कम वडा नम्बर ६ मा आउँने गरेको पाइयो ।



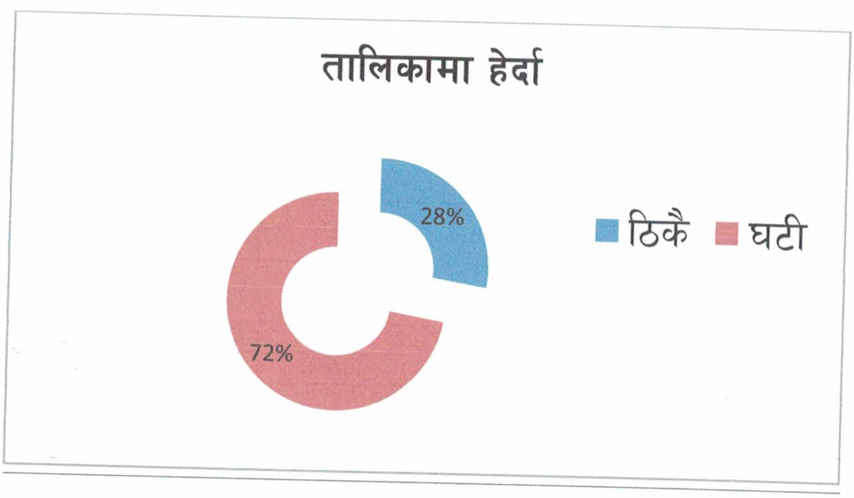
सेवाग्राहिको गुनासो सुन्न उजुरी पेटिका राखिएको छ वा छैन भन्ने प्रश्नमा छ अर्लाङ्कोट स्वास्थ्य चौकिमा नभएको पाइयो किन नबनाएको भन्नेमा पहिला बनाएको हावाले उडाएर फुटेको त्यसपछि नबनाएको भन्ने जानकारी प्राप्त भयो र वडा नम्बर ७ र नगरपालिका एउटै भवनमा भएका कारण वडाले नबनाएको नगरपालिकाको एउटै रहेको जानकारी प्राप्त भयो ।

खोल्ने प्रकिया जनप्रतिनिधिको रोहवरमा साप्ताहिक र कुनैले मासिक खोल्ने गरेको जानकारी प्राप्त भयो । लगभग गुनासो पेटिकामा गुनासो नआएको पाइयो ।

तालिकामा गुनासो पेटिका भए र नभएकाको तथ्याङ्क हेरौं ।

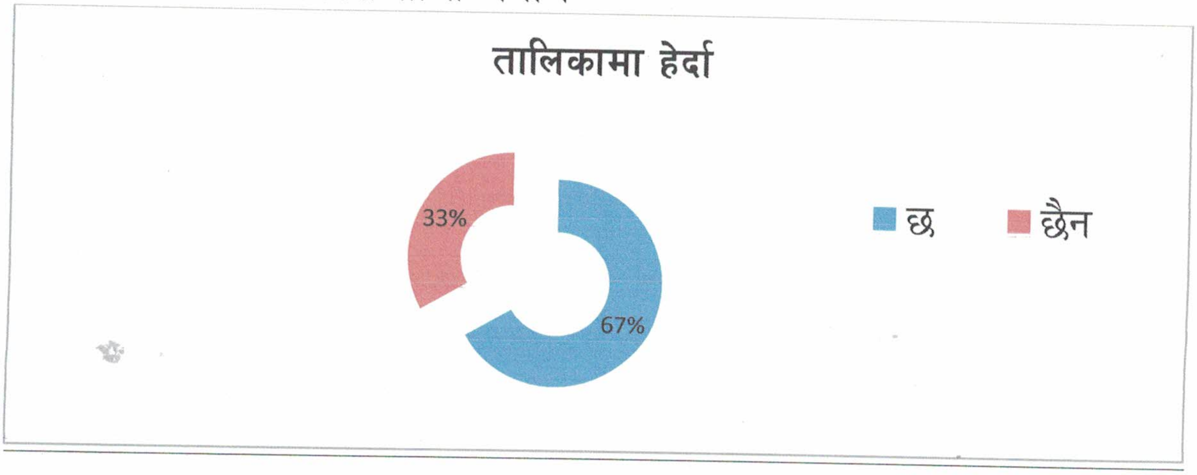


६.कार्यालयको कार्य प्रणाली र कार्यबोक्ष अनुसार स्वीकृत दरबन्दीको अवस्था कस्तो छ भन्नेमा ठिकै छ र घटी छ भन्ने जानकारी प्राप्त भएको छ । वामी मैदान आधारभुत स्वास्थ्य सेवा केन्द्र,मुसिकोट स्वाथ्य चौकि वडागाउँ स्वास्थय चौकी,वडागाउँ वडा कार्यालय वडा नम्बर ८ को वडा कार्यालयमा कर्मचारी ठिकै रहेको पाइयो भने अन्य कार्यालयमा कर्मचारी कमी भएको जानकारी प्राप्त भयो ।

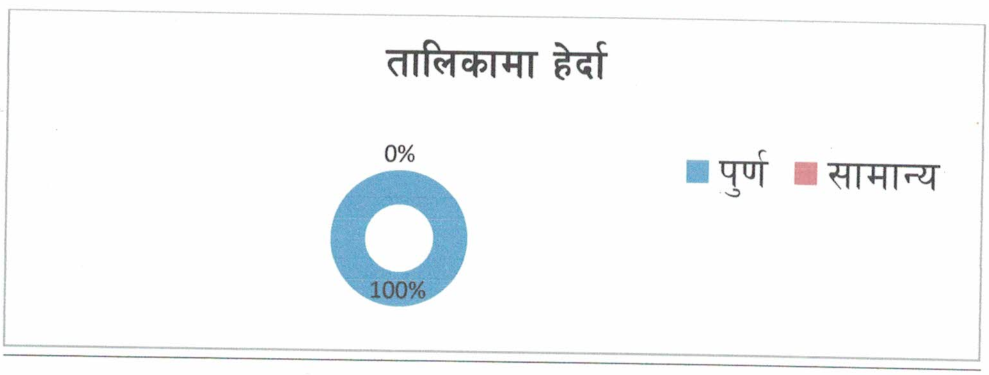


७. सेवाग्राहीलाई सेवा सुविधा प्रदान गर्दा लाग्ने समय सम्बन्धमा भैरहेको व्यावस्था कत्तिको प्रभावकारी भएको छ भन्ने प्रश्नमा स्वास्थ्य संस्थामा कुनै समस्या र समय संग सम्बन्ध नभएको जानकारी प्राप्त भयो भने । वडा कार्यालयहरुमा सिस्टम नचल्दा समस्या थपिएको र सेवाग्राही एउटै कामको लागि पटक पटक आउँन परेको गुनासो आयो ।

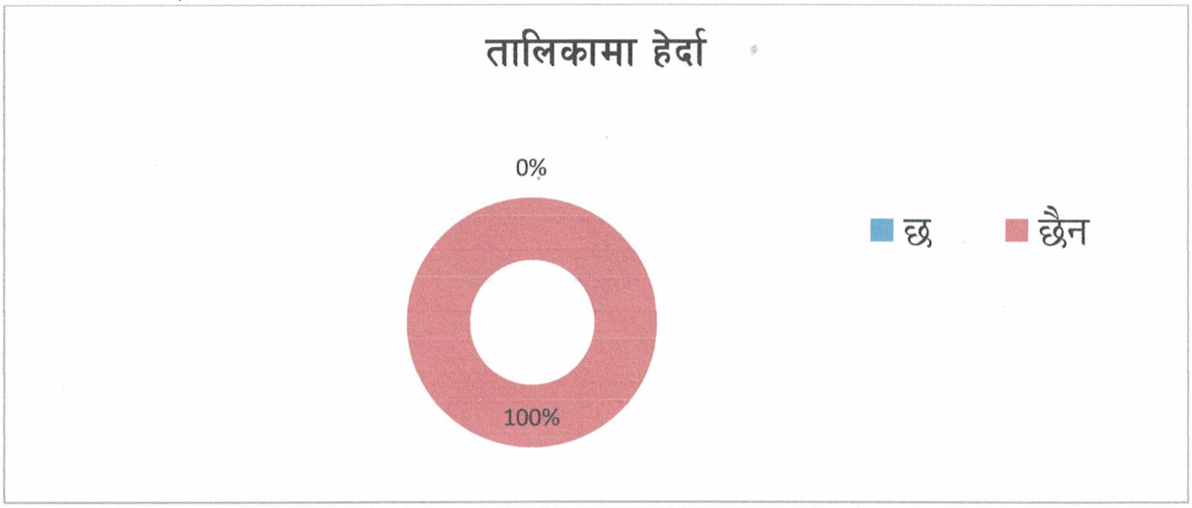
८.कर्मचारीको पिरमर्काको गुनासो आउँने गरेको छ वा छैन भन्नेमा धेरैले आउँने गरेको जानकारी दिए र समस्याको समधान पनि कार्यालय प्रमुखले सहजीकरण गरेर समधान गरेको जानकारी प्राप्त भयो ।



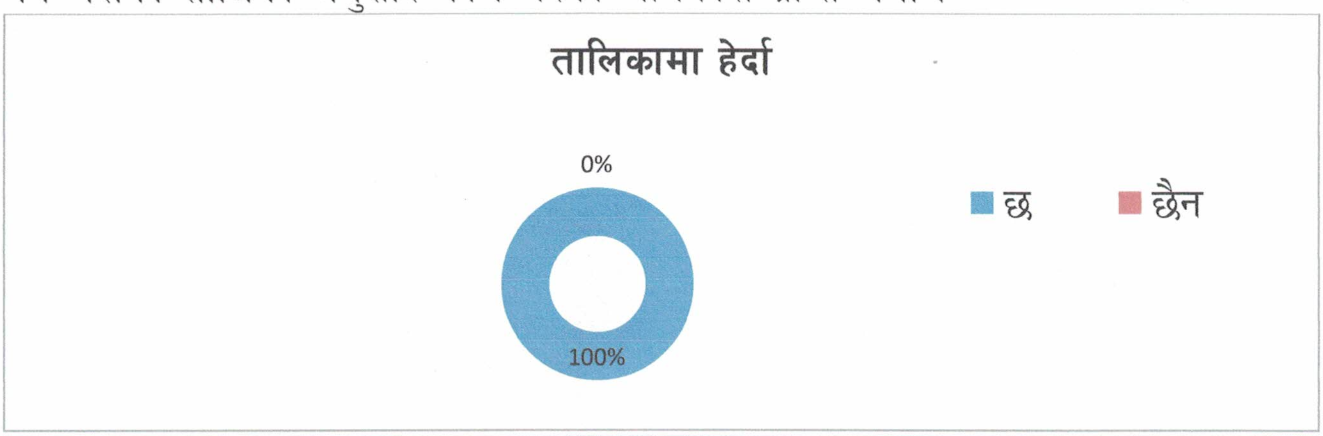
९.कार्यालयका काम कारवाहीमा सूचना प्रविधि कम्प्युटर प्रिन्टर आदीको व्यवस्था कार्यालयमा छन वा छैन भन्ने प्रश्नमा सबैमा भएको जानकारी प्राप्त भयो । तिनको प्रयोग कत्तिको मात्रामा गर्ने गरिएको छ भन्नेमा यस्तो देखियो ।



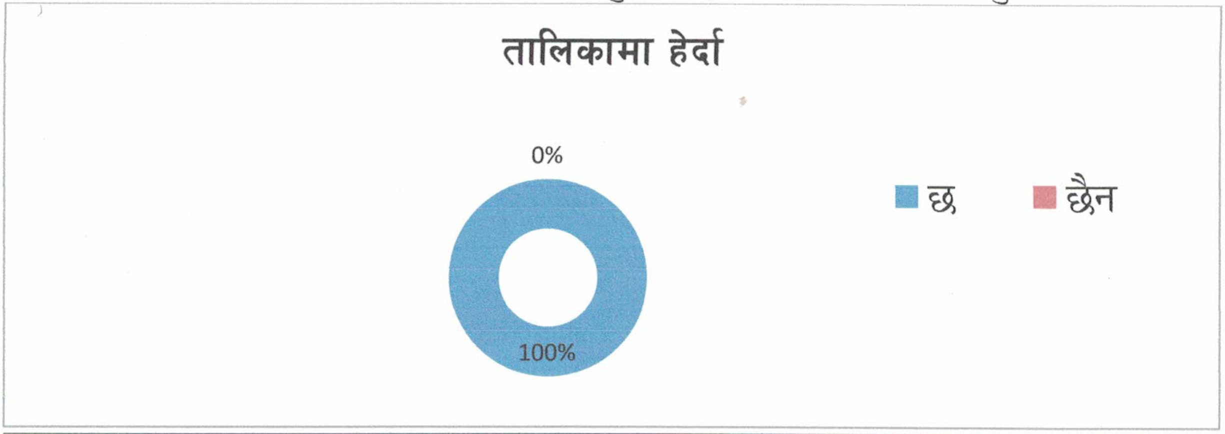
१०.कार्यालयको सेवा प्रवाहको विषयमा सार्वजनिक सुनुवाईको आयोजना गर्ने र त्यसबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई सुधारको रुपमा प्रयोग गर्ने गरेको छ वा छैन भन्नेमा सबैमा नभएको जानकारी प्राप्त भयो ।



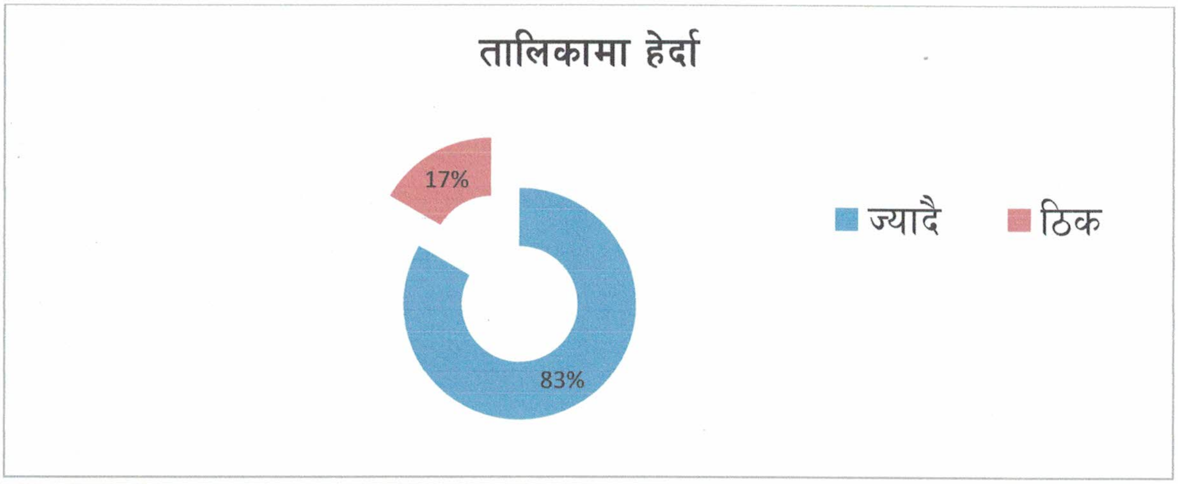
११.कार्यालयको सेवा प्रवाह सम्बन्धी कुनै योजना कार्यक्रम छ वा छैन भन्नेमा सबैले भएको जानकारी दिनु भयो । आर्थिक वर्ष सुरु हुन पहिला नै कामको तालिक बनाएर बर्ष भरीको तालिका अनुसार काम गरेको जानकारी प्राप्त भयो ।



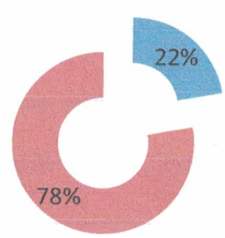
१२.कुनै कर्मचारीको अनुपस्थितिमा कार्यालयको काम र सेवा प्रवाह सुचारु गर्ने गरिएको छ वा छैन भन्नेमा सबैले सेवा सुचारु गरेका जानकारी दिनु भयो ।



१३.कार्यालय विन्यास सेवाग्रही र कार्यालय व्यावस्थापनको दृष्टिबाट कस्तो छ भन्नेमा यस्तो देखियो ।



१४.सेवाग्राहीलाई सहज तवरले सेवा प्रवाह गर्नको लागि कार्यालयमा अपाङ्ग मैत्री मार्ग,सोधपुछ एवं सहयोग कक्षको व्यवस्था छ वा छैन भन्नेमा छ भन्नेमा ४ र छैन भन्नेमा १४ वटा रहेको पाइयो ।



१५.सेवाग्राहीको गुनासो र समस्यालाई तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारीद्धारा सम्बोधन भई कार्यान्वयनको अवस्था कस्तो छ भन्नेमा उत्तम देखिययो ।

१६.सेवाग्राहीको गुनासो सुन्ने अधिकारीले गुनासो सुनी सुधार ल्याउन गरेको प्रयासमा यस्तो देखियो ।

नागरिकले वडाको हकमा बढि मात्रमा सिस्टम नचल्ने समस्या रहेको गुनासो गर्ने गरेको जानकारी प्राप्त भयो त्यस विषयमा संबन्धीत निकाय सं पटक पटक सहजीकरण्का लागि कामहरु गर्नका लागि सेवाग्राहीको अगाडी नै फोनको माध्यमबाट समस्याको बिषयमा जानकारी गराएको र हल भएको कुरा आयो भने स्वास्थ्य संस्थामा कहिलेकाहि औषधि सकिदा गुनासो आउँने गरेको र ति समस्याहरु ह्ल हुने गरेको जानकारी प्राप्त भयो ।

१७.सेवा प्रवाहमा रहेका समस्याहरुमा

नीतिगत समस्या

- कुनै स्वास्थ्य संस्थाबाट करारका कर्मचारीलाई महंगी भत्ता उपलब्ध गराउँन पर्ने । नगर करारका कर्मचारीको पनि तलब बृद्धि हुनुपर्ने कुरा नितिमै राख्नु पर्ने माग आएको छ ।

व्यवस्थापकीय समस्यामा

- फिल्ड हिडने स्वाथ्यका कर्मचारीको यातायातका लागि सवारीसाधन वा इन्धनको व्यावस्था भएको खण्डमा सहज हुने ।
- आफनै भवन नभएका स्वास्थ्य संस्था र वडा कार्यालयहरुले भवन नभएका कारण सेवाप्रवाहमा समस्या भएको गुनासो गरेका छन ।

स्रोत र साधनको समस्या

- डाटाहरु अपलोड गर्नका लागि टयाब भएको खण्डमा सहज हुने कुरा आयो ।
- प्रत्यक स्वास्थ्य संस्थालाई एक एक वटा मोटरसाइकल भएको खण्डमा फिल्ड जान र बिरामी भेटन घर घर जानका लागि सहज हुने माग आएको छ ।

१८.सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी बनाउँन गर्नुपर्ने सुधारहरु सुझावको रुपमा उल्लेख गर्नु होस भन्नेमा ।

- दरबन्दी अनुसार कर्मचारी खटाउँन पर्ने ।
- सिस्टममा आउँने समस्या हल गर्ने ।
- भौतिक संरचना अभाव भएका ठाउँमा भवन निर्माण छिटै सम्पन्न गर्ने ।

१८.१ सामान्य प्रशासन मन्त्रालयबाट हुनुपर्ने सुधारहरु ।

- लामो समय करारमा कार्यरत कर्मचारीलाई स्थायी बनाउँन पर्ने किन भने उसको जिवनो उर्जवान समय देशको सेवा र नागरिकको काम कर्तव्यमा बितेको हुन्छ ।
- दरबन्दी अनुसार कर्मचारी पठाउँन पर्ने ।

१८.२

यस कार्यालय वा तालुक निकाय मन्त्रालयबाट हुनुपर्ने सुधारमा

- जुन क्षेत्रमा कर्मचारी आएको छ सोहि क्षेत्रमा काम गर्ने बातवरण सिर्जना हुनुपर्ने ।
- बजेटको समस्या भएको र यसका लागि कमी नगराउँने गरि काम गर्न पर्ने ।

१८.३

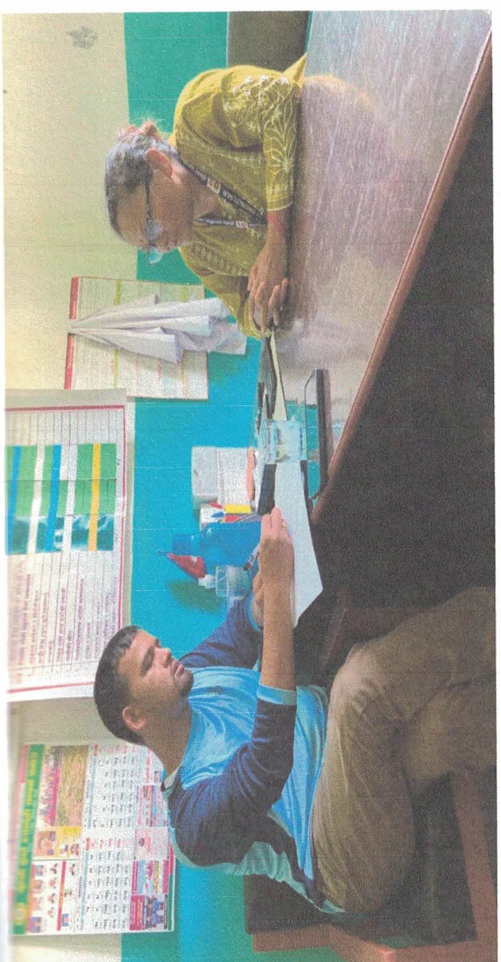
अन्य निकायबाट सुधार हुनुपर्नेमा कुनै मत आएन ।

यसरी हेर्दा मुसिकोट नगरपालिकाको कार्यालयहरुको सर्वेक्षणमा नागरिक मुखि र सहज सेवाका लागि जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरुको एक अर्कामा मिलेर अगाडी बढि नागरिकको सेवामा लागेको देखियो ।

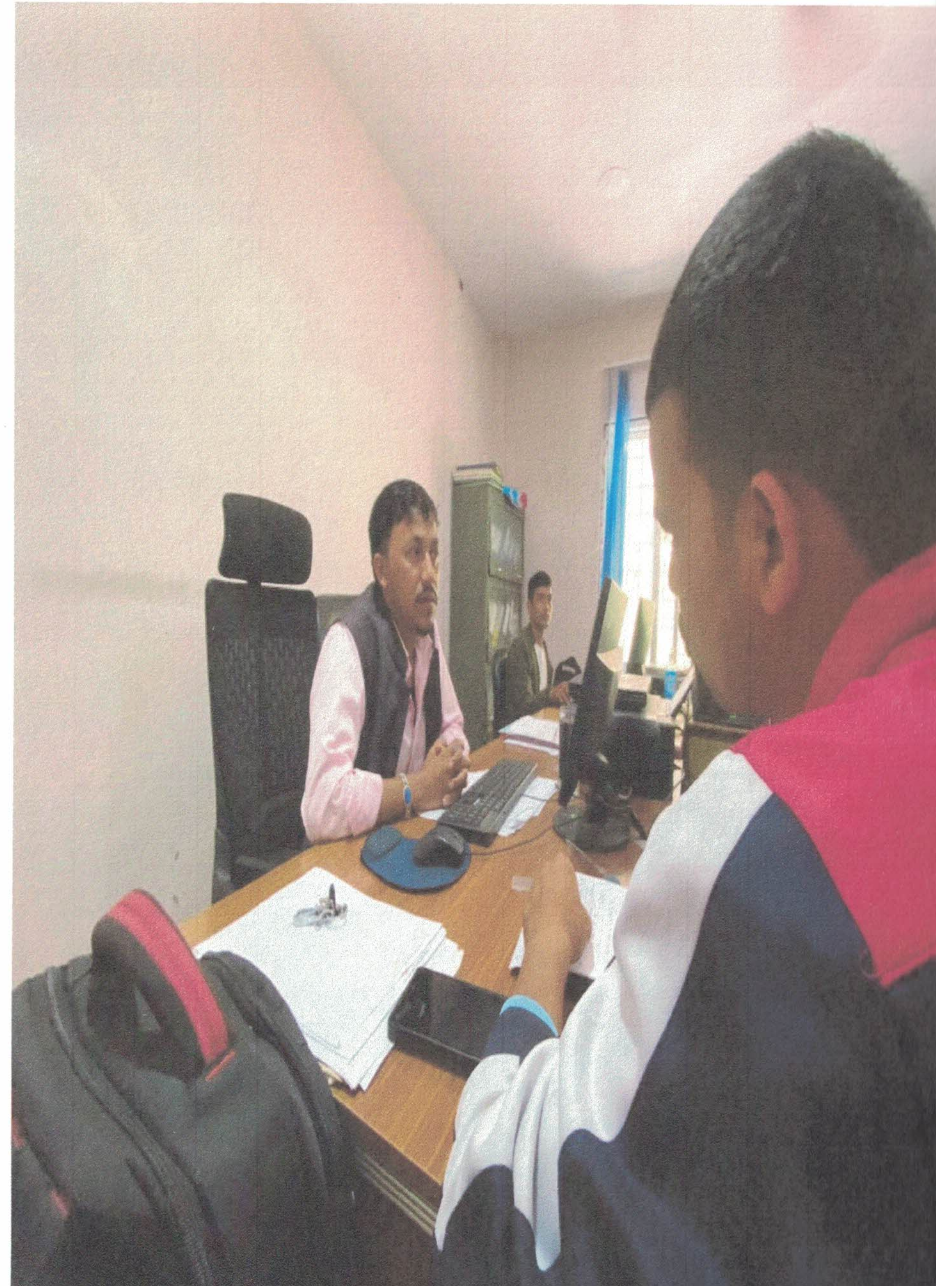
DEVELOPMENT JOURNALISM CEN

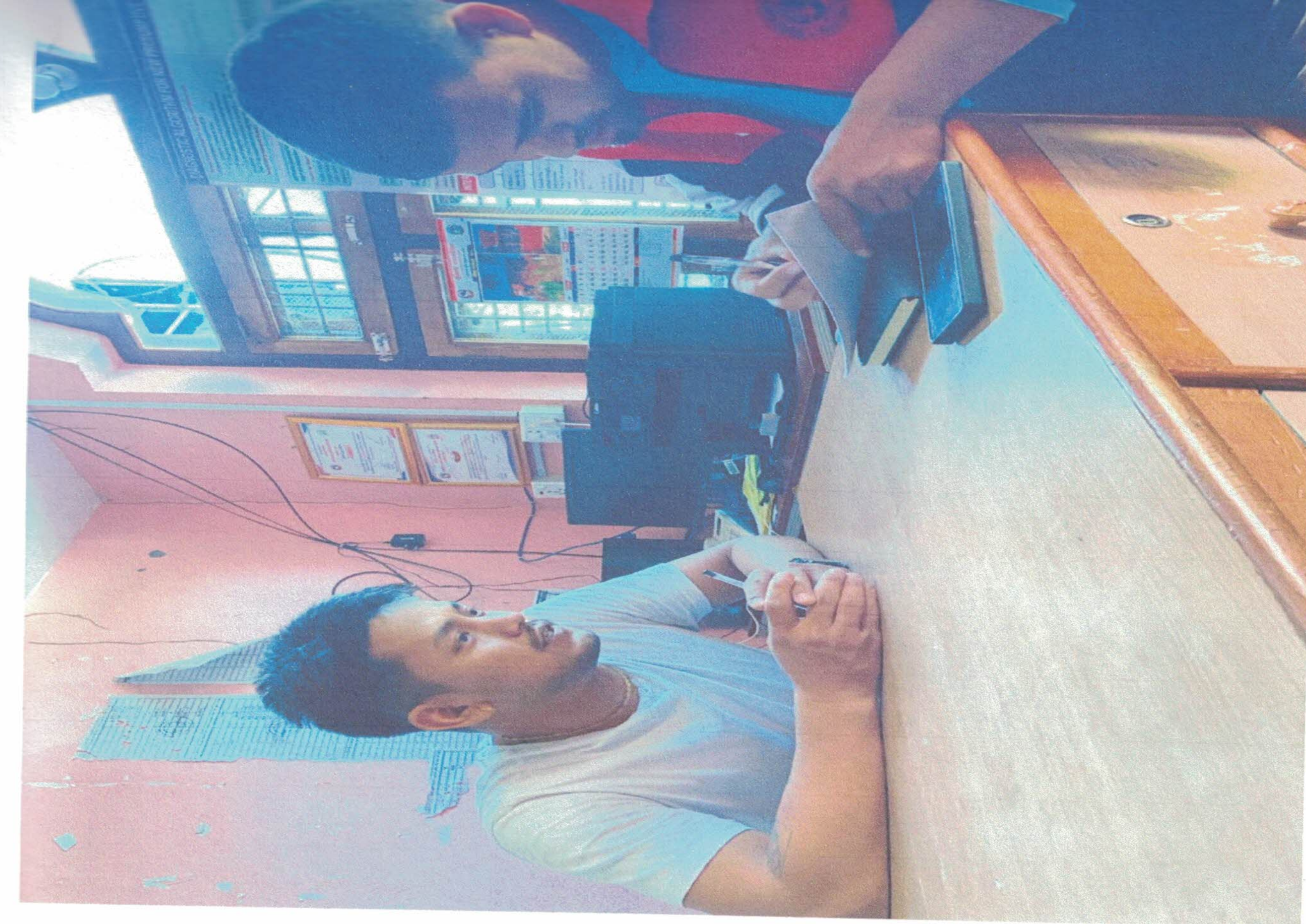
मुसिकोट नगरपालिका
नगर कार्यपालिकाको कार्यालय
अर्लाङकोट स्वास्थ्य चौकी
वडा नं.-९, गुल्मी
लुम्बिनी प्रदेश, नेपाल
स्था-२०७१

वडा सचिव



नरेश सुनार
स्वास्थ्य चौकी प्रमुख





Madhab Ghimire
Health Officer 7th

KPI
HELMETS

गुल्मी
२०७३
HIGH
CURSED SPRIT