

सेवाग्राही पृष्ठपोषण प्रतिवेदन

साउन, २०८०



नेपाल सरकार

उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय

खानी तथा भूगर्भ विभाग



विषय सुची

परिच्छेद - एक	3
परिचय	3
१.१ पृष्ठभूमि :-.....	3
१.२ सर्वेक्षणको उद्देश्य :-	4
१.३ सर्वेक्षण विधि :-.....	4
१.४ सर्वेक्षण सीमा :-	4
परिच्छेद - दुई	5
तथ्यांक विश्लेषण.....	5
परिच्छेद - तिन.....	20
सवल तथा सुधारात्मक पक्ष.....	20
३.१ सवल पक्ष :-	20
३.२ सुधारात्मक पक्षहरू :-	20
परिच्छेद - चार.....	21
निष्कर्ष	21



परिच्छेद - एक

परिचय

१.१ पृष्ठभूमि :-

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको हालको अवधारणाले नागरिक सशक्तिकरण मार्फत नागरिक नियन्त्रित सेवा प्रवाहलाई जोड दिएको छ । नागरिक सशक्तिकरणले सेवा नपाउनुको कारण माग गर्नसक्ने क्षमता र संस्कारको विकास गर्छ भने सेवालार्ई अधिकार र कर्तव्यको रूपमा जोड्ने पद्धतिको विकास गर्छ । पारदर्शिता सूचनामा पहुँच, गुनासो, सुनुवाई, सेवाग्राही सन्तुष्टी मापन र निरन्तर सुधारमार्फत 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 कार्ययोजना सार्वजनिक गर्दछन र त्यसैको आधारमा आफ्ना क्रियाकलापहरू सञ्चालन गर्छन् । यसले कार्ययोजनाको प्रभावकारी कार्यन्वयन र सेवा प्रवाहका लागी नागरिकको आवाज, दबाब र खबरदारी सिर्जना गर्दछ । यसले सार्वजनिक पदाधिकारीको सोच, क्षमता, निष्ठा, नैतिकता र व्यवहारलाई नागरिकमैत्री र लोकतान्त्रिक मूल्यहरूवमोजिम रूपान्तरण गर्न सहयोग पुर्याउँछ ।

नेपालमा भौगर्भिक अध्ययन, अनुसन्धान तथा खनिज सम्पदाको प्रबर्धन एवं बिकासको लागि एक मात्र सरकारी निकायका रूपमा खानी तथा भूगर्भ विभाग क्रियाशील रहेको छ । नेपालको संभवत सबैभन्दा पुरानो विभागहरू मध्ये एउटा विभागको रूपमा आफ्नो परिचय बनाउन सफल यस विभागको विकासक्रमको ऐतिहासिक पृष्ठभूमि केलाएर हेर्ने हो भने वि.सं. १९८६ मा नहर तथा जियोलोजि अड्डा, वि.सं. १९९९ मा खानी अड्डा, वि.सं. २०२४ मा भौगर्भिक सर्भक्षण विभाग हुँदै वि.सं. २०३३ मा आएर यसको नामांकरण खानी तथा भूगर्भ विभाग हुन पुगेको हो ।

स्वीकृत संघिय विभागीय संगठन संरचना वमोजिम महानिर्देशकको मातहतमा (क) भू- विज्ञान (ख) खनिज सम्पदा र (ग) प्रशासनिक तथा प्राविधिक सेवा महाशाखा गरी ३ महाशाखा, तथा पेट्रोलियम अन्वेषण तथा प्रवर्द्धन केन्द्र, खनिज प्रवर्द्धन तथा प्रशोधन केन्द्र र राष्ट्रिय भूकम्प मापन तथा अनुसन्धान केन्द्र गरी ३ केन्द्र तथा २५ शाखाहरू, भूकम्प मापन केन्द्र सुर्खेत (शाखा कार्यालय) तथा पेट्रोलियम अन्वेषण परियोजनाको व्यवस्था गरिएको छ ।

यस विभागले आफ्नो मातहतमा रहेका सबै महाशाखा तथा केन्द्रहरू प्रदान गर्ने सेवा सहितको कार्यविधि समावेस गरी वार्षिक सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण प्रतिवदेन २०८० सार्वजनिक गरेको छ ।



उक्त प्रतिवेदनमा सेवाग्राहीको सन्तुष्टीको अवस्था यकिन हुने र त्यसका आधारमा पृष्ठपोषण प्राप्त गरी आगामी दिनमा थप सुधारका कार्यहरू गर्ने उल्लेख भएबमोजिम यो प्रतिवेदन तयार भएको हो ।

१.२ सर्भेक्षणको उद्देश्य :-

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्भेक्षणका उद्देश्यहरू निम्नबमोजिम रहेका छन् -:

- विभागको समग्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहका सम्बन्धमा सेवाग्राहीको धारणा मार्फत सेवा प्रवाहको विद्यमान अवस्था पहिचान गर्नु ।
- सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषण कार्यन्वयनका लागि सेवा प्रदायक निकायलाई थप जिम्मेवार र जबाफदेही बनाउनु ।

१.३ सर्वेक्षण विधि :-

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको लागि निम्न विधिहरू प्रयोग गरिएको छ -:

- यस विभागले आफ्नो मातहतमा रहेका सबै महाशाखा तथा केन्द्रहरूले प्रदान गर्ने सेवाहरू सम्बन्धी विभिन्न १७ वटा प्रश्नावली रहेको सर्वेक्षण फाराम मार्फत सूचना संकलन गरिएको ।
- मिति २०७७ फाल्गुन देखि २०८० सालको साउन महिनासम्म सेवा लिनका लागि कार्यालयमा आउने सेवाग्राहीलाई मात्र नमूनाको रूपमा छनोट गरी विश्लेषण गरिएको ।
- विभागिय प्रमुखको नियमित बैठकबाट तथा पृष्ठपोषण ।

१.४ सर्वेक्षण सीमा :-

निम्न सीमाहरूको परिधिभित्र रही सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण र विश्लेषण गरिएको छ ।

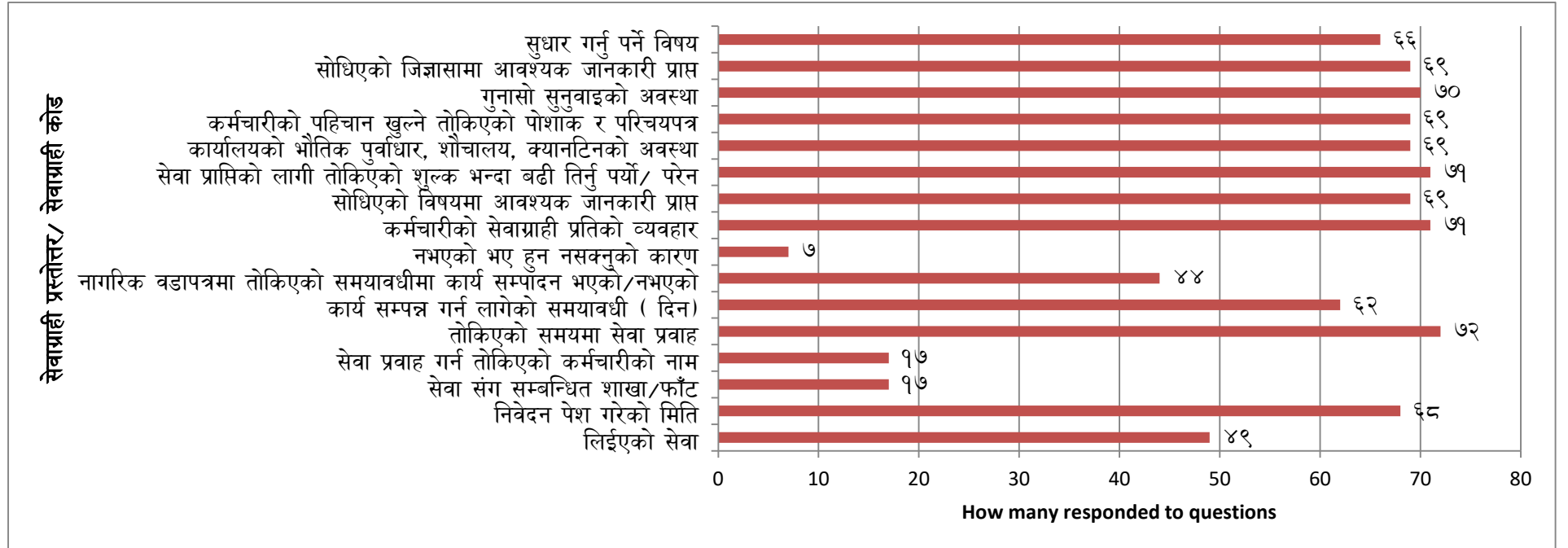
- खनिज कार्य सम्बन्धी सेवा लिन आएका सेवाग्राहीहरूलाई मात्र समेट्नु ।
- विभागस्थित विभिन्न विषयगत महाशाखा / केन्द्रहरूमा एकै प्रकृतिको प्रश्नावली प्रयोग गरिनु ।
- सम्पूर्ण महाशाखा/केन्द्रहरूमा सेवा लिन आएका सबै सेवाग्राहीलाई सहभागी गराउन नसकिनु ।
- विभागस्थित विभिन्न महाशाखा / केन्द्रहरूको विषयगत कार्य प्रकृति फरक फरक भएकाले नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठिन हुनु ।
- सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण भई विश्लेषण समितिलाई प्राप्त भएका खनिज सम्पदा महाशाखाका ७४ जना सेवाग्राहीबाट प्राप्त सर्भेक्षण फारमलाई मात्र समावेश गरिएको ।



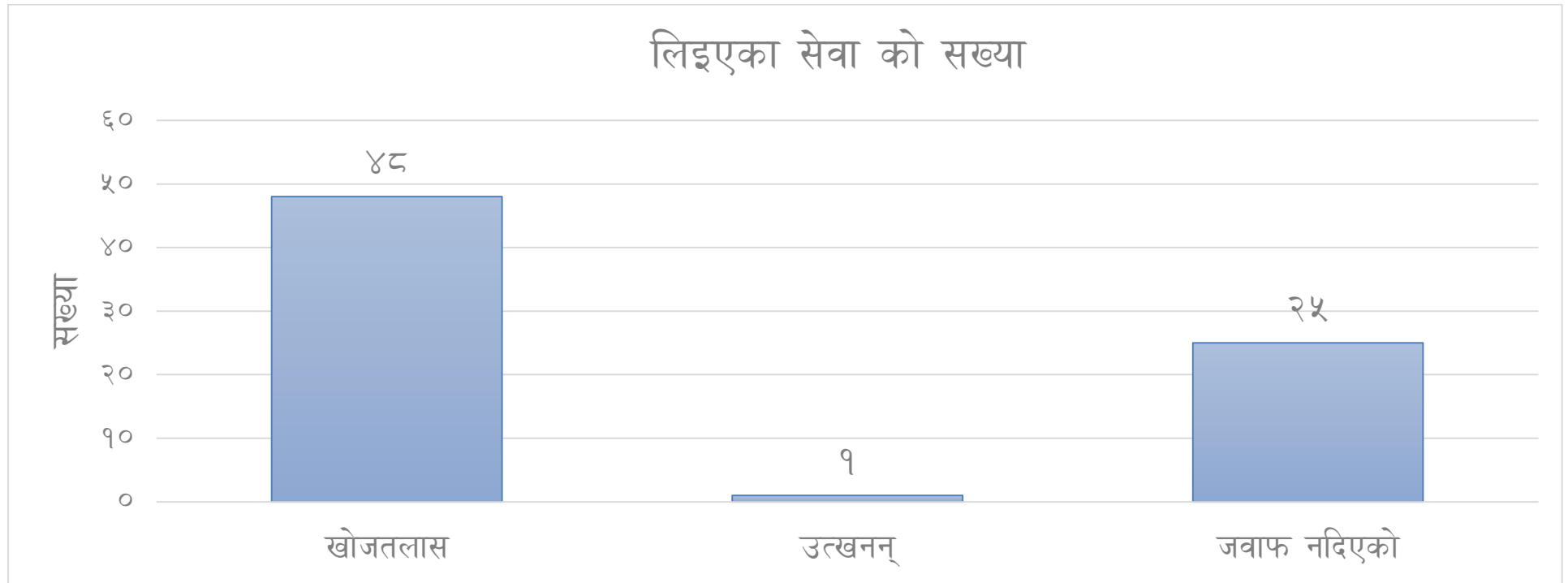
परिच्छेद - दुई

तथ्यांक विश्लेषण

- सन्तुष्टि सर्वेक्षणमा सहभागी सेवा प्रदायक तथा सेवाग्राहीहरूको विवरण प्राप्त सेवाप्रति सेवाग्राहीको धारणालाई यो परिच्छेदमा तथ्यांक, बार चित्र, आदि स्वरूपमा तथ्यांक विश्लेषण गरिएको छ ।
- विभागले उपलब्ध गराएको सेवाग्राही पृष्ठपोषण फारम भरिएको संख्या हेर्दा हरेक वर्ष फारम भर्ने सेवाग्राहीको संख्या बढ्दै गएको पाईएको छ। यसले सेवाग्राहीमा बढ्दो सचेतना प्रतिविम्बित गर्दछ।
- विभागले प्रदान गर्ने विभिन्न सेवा, सो सेवा प्राप्त गर्न लागेको अवधि, नागरिक बडापत्र अनुसार कार्य सम्पादनको अवस्था, कर्मचारीको सेवाग्राहीप्रतिको दृष्टिकोण, विभागको भौतिक पूर्वाधार आदिमा आधारित भएर तयार गरिएको सेवाग्राही पृष्ठपोषण फारममा निम्न शीर्षकहरूमा प्रतिक्रिया प्राप्त भएको छः

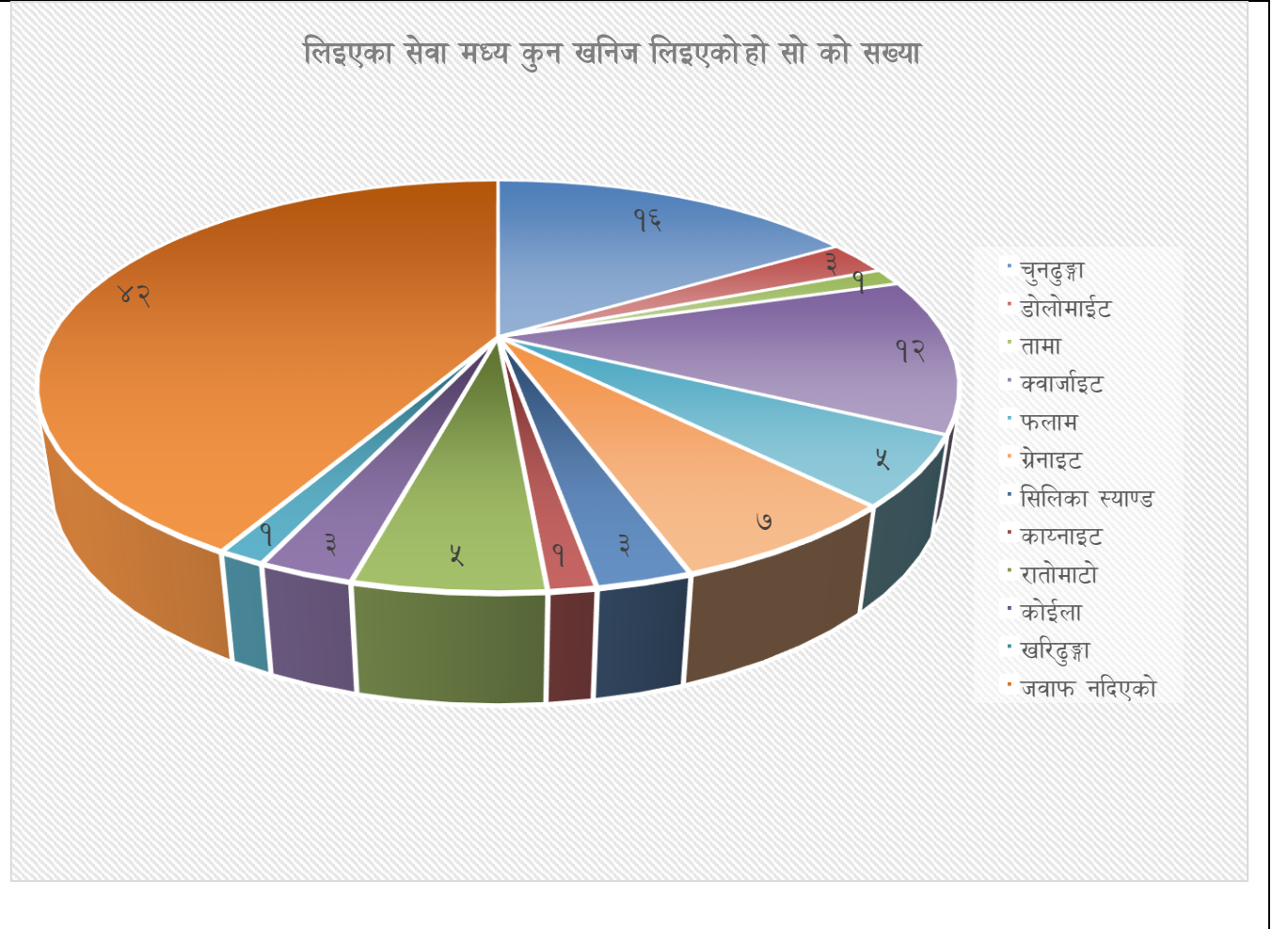


- विभागले प्रवाह गर्ने सेवाहरुमध्ये मुख्यतया खानी नियमन तथा प्रशासनसंग सम्बन्धित सेवाप्रवाहका कार्यमा बढी प्रतिक्रिया प्राप्त भएका छन्। भौगर्भिक सर्वेक्षण, अन्वेषण जस्ता कार्यहरु फिल्डमा गएरै गरिने भएकोले पनि यस्ता कार्यहरुमा सेवाग्राहीहरुको कम प्रतिक्रिया प्राप्त भएको छ। विशेषगरी खनिज कार्यको खोजतलास र उत्खननका लागि जारी गरिने अनुमति पत्र प्राप्त गर्न लागेको समय र सेवाप्रवाहको स्थितिको बारेमा रहेको प्रतिक्रियाको स्थिति यसप्रकार रहेको छ :



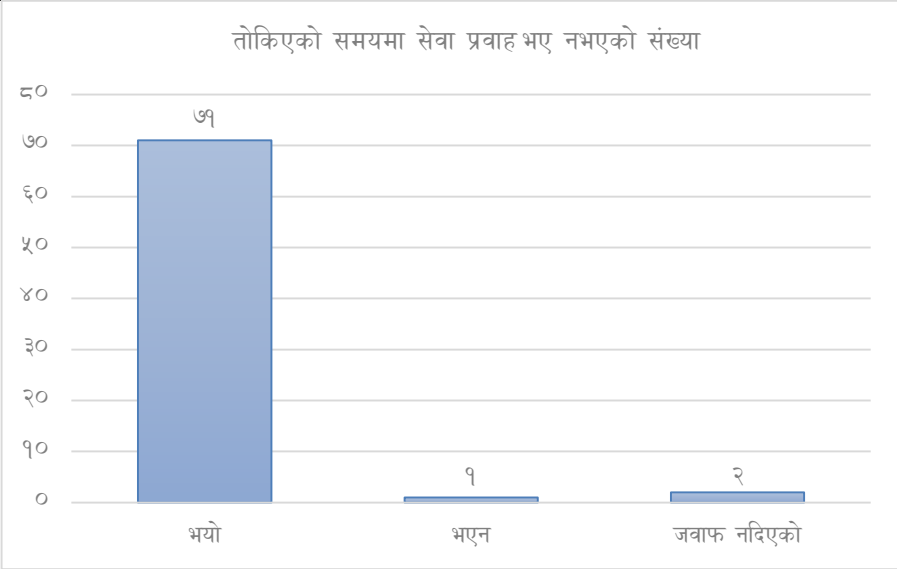
- खनिज पदार्थको प्रकारका आधारमा निम्न खनिजका लागि सेवाग्राहीले अनुमति प्राप्त गर्न विभागमा आएको प्रतिक्रिया प्राप्त भएको छः

लिइएका सेवा मध्य कुन खनिज लिइएको ?	संख्या	प्रतिशत
चुनढुङ्गा	१२	१६
डोलोमाईट	२	३
तामा	१	१
क्वार्जाइट	९	१२
फलाम	४	५
ग्रेनाइट	५	७
सिलिका स्याण्ड	२	३
काय्नाइट	१	१
रातोमाटो	४	५
कोईला	२	३
खरिढुङ्गा	१	१
जवाफ नदिएको	३१	४२
	७४	१००



- तोकिएको समयमा सेवा प्रवाह वारे प्राप्त प्रतिक्रिया यस प्रकार रहेको छः

तोकिएको समयमा सेवा प्रवाह	संख्या	प्रतिशत
भयो	७१	९६
भएन	१	१
जवाफ नदिएको	२	३
जम्मा	७४	१००

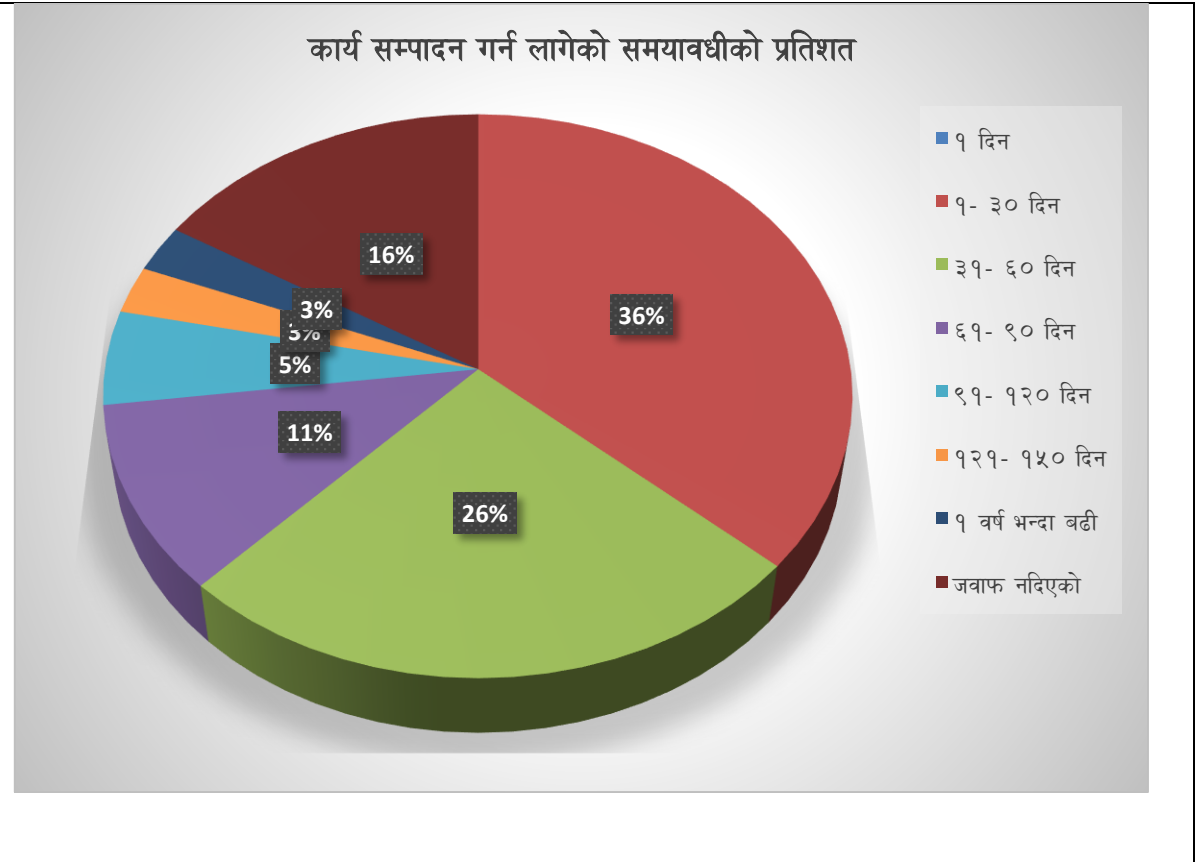


तोकिएको समयमा सेवा प्रवाह भए नभएको संख्या



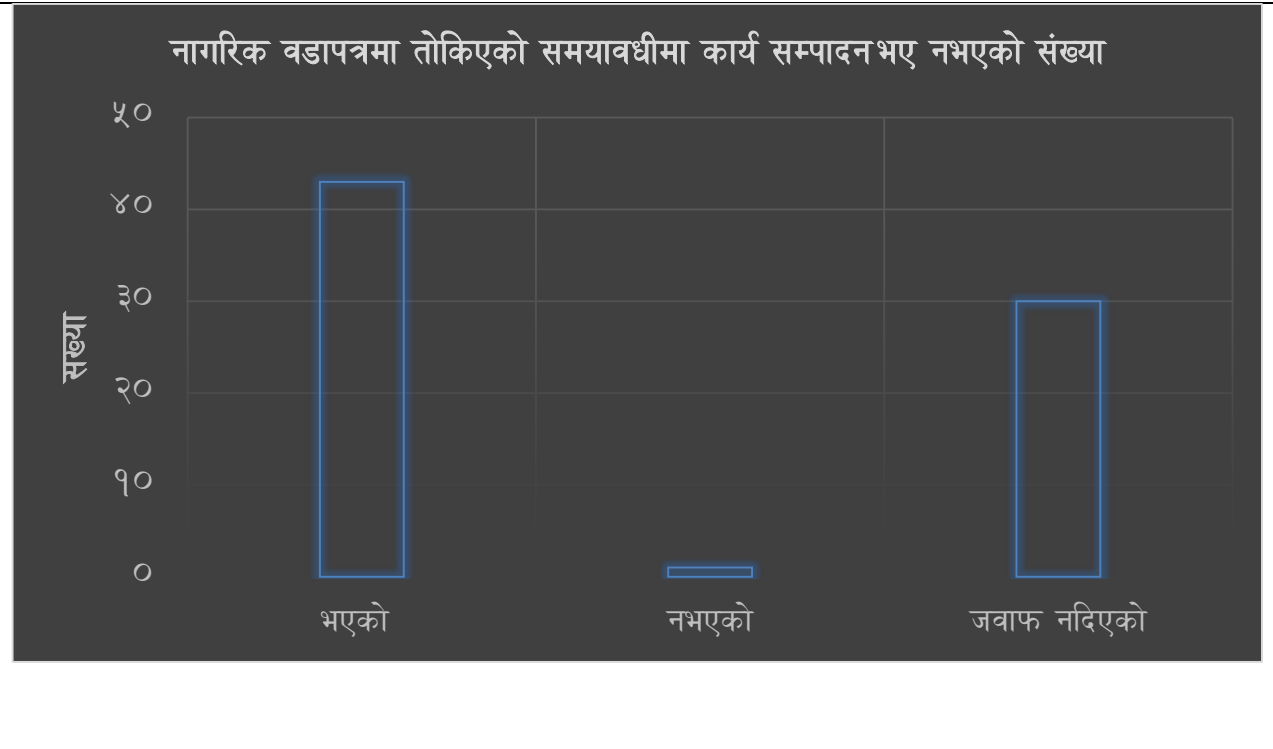
- कार्य सम्पादन गर्न लागेको समयावधिमा प्राप्त प्रतिक्रिया यस प्रकार रहेको छः

कार्य सम्पादन गर्न लागेको समयावधी	संख्या	प्रतिशत
१ दिन		
१- ३० दिन	२७	३६
३१- ६० दिन	१९	२६
६१- ९० दिन	८	११
९१- १२० दिन	४	५
१२१- १५० दिन	२	३
१ वर्ष भन्दा बढी	२	३
जवाफ नदिएको	१२	१६
जम्मा	७४	१००



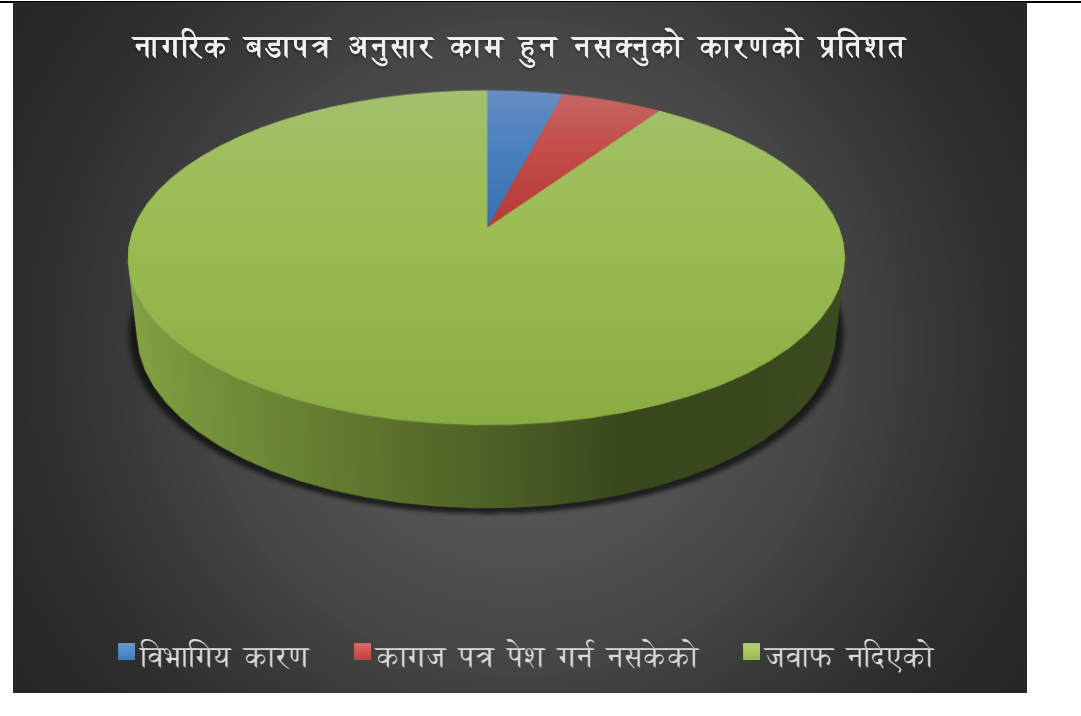
- नागरिक वडापत्रमा तोकिएको अनुसार कार्य सम्पादन गर्न लागेको समयावधिमा प्राप्त प्रतिक्रिया यस प्रकार रहेको छः

नागरिक वडापत्रमा तोकिएको समयावधिमा कार्य सम्पादन	संख्या	प्रतिशत
भएको	४३	५८
नभएको	१	१
जवाफ नदिएको	३०	४१
जम्मा	७४	१००



- नागरिक बडापत्रमा तोकिए अनुसार सेवाग्राहीले सेवा पाउनु न्यूनतम शर्त हो। तर प्राविधिक विषयहरूमा सेवाग्राहीले आवश्यक कागजात पुऱ्याउन नसकेको अवस्थामा वा काबुबाहिरको परिस्थितिमा पनि सेवाप्रवाह हुन सकिरहेको हुदैन । नागरिक बडापत्रमा तोकिए अनुसार कार्य सम्पादन हुन नसक्नुको कारणबारे प्राप्त प्रतिक्रिया प्रकार रहेको छः

नागरिक बडापत्र अनुसार काम हुन नसक्नुको कारण	संख्या	प्रतिशत
विभागिय कारण	३	४
कागज पत्र पेश गर्न नसकेको	४	५
जवाफ नदिएको	६७	९१
जम्मा	७४	१००



- कर्मचारी आचरण, सोधिएका विषयमा कर्मचारीले दिएका जवाफ आदिबारे पनि प्रतिक्रिया प्राप्त भएका छन्। कर्मचारीको सेवाग्राहीप्रतिको व्यवहार सम्बन्धी प्रश्नावलीमा प्राप्त प्रतिक्रिया अनुसार ९३% सेवाग्राहीले कर्मचारीको व्यवहार राम्रो भएको पाईएको छः

कर्मचारीको सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार	संख्या	प्रतिशत
राम्रो	६९	९३.२४
ठिकै	२	२.७०
जवाफ नदिएको	३	४.०५
जम्मा	७४	१००.००

कर्मचारीको सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार

व्यवहार	संख्या
राम्रो	६९
ठिकै	२
जवाफ नदिएको	३



- विभागबाट सम्पादन हुने कार्यको प्रकृति, समय, प्रक्रिया आदिका बारेमा सोधिएका विषयमा ९३% सेवाग्राहीले कर्मचारीले आवश्यक जवाफ दिएको प्रतिक्रिया दिएका छन्।

सोधिएको विषयमा आवश्यक जानकारी प्राप्त	संख्या	प्रतिशत
भएको	६९	९३.२४
जवाफ नदिएको	५	६.७६
जम्मा	७४	१००.००

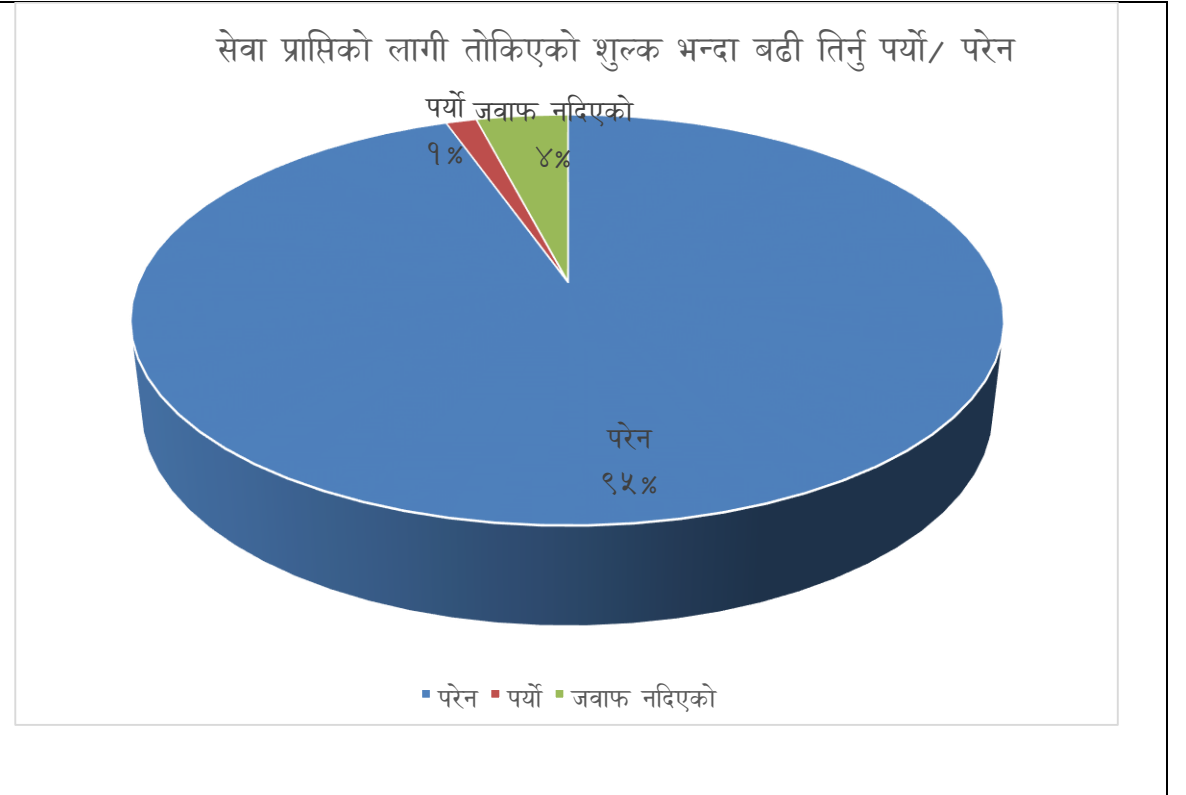
सोधिएको विषयमा आवश्यक जानकारी प्राप्तको प्रतिशत

■ भएको
■ जवाफ नदिएको



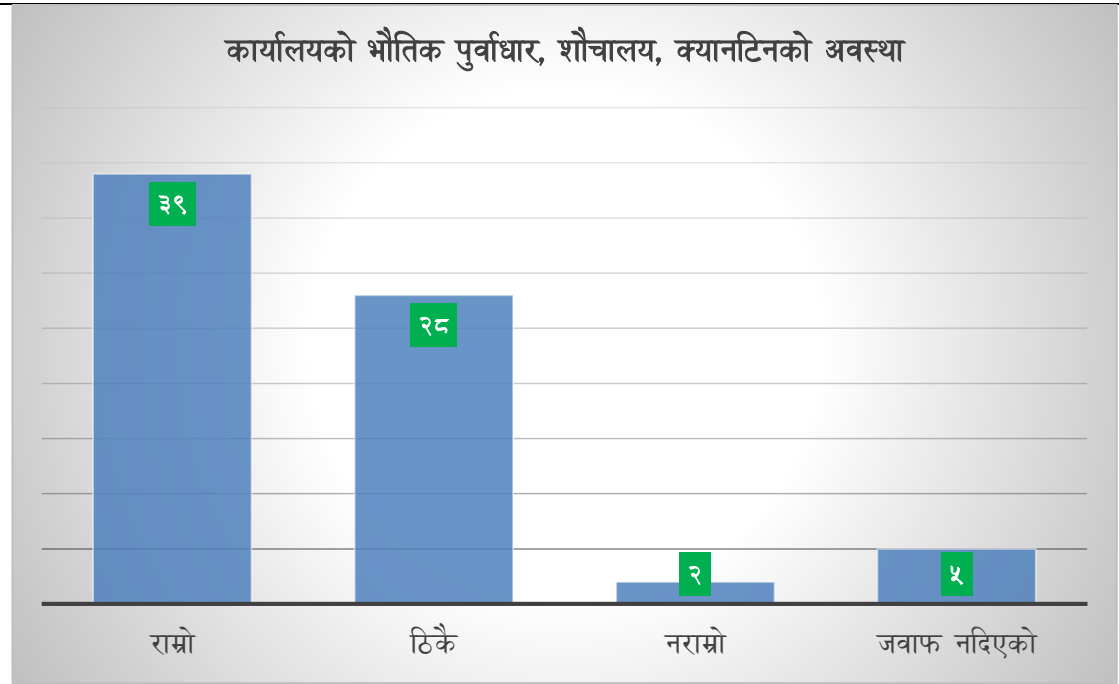
- विभागमा शुल्क तिरेर लिने सेवाको लागि आवश्यक शुल्कभन्दा बढी सेवा शुल्क तिर्नु परेको/नपरेको सम्बन्धमा ९५% सेवाग्राहीले तोकिएकोभन्दा बढी शुल्क तिर्नु नपरेको प्रतिक्रिया दिएका छन्।

सेवा प्राप्तिको लागि तोकिएको शुल्क भन्दा बढी तिर्नु पर्यो/परेन	संख्या	प्रतिशत
परेन	७०	९४.५९
पर्यो	१	१.३५
जवाफ नदिएको	३	४.०५
जम्मा	७४	१००



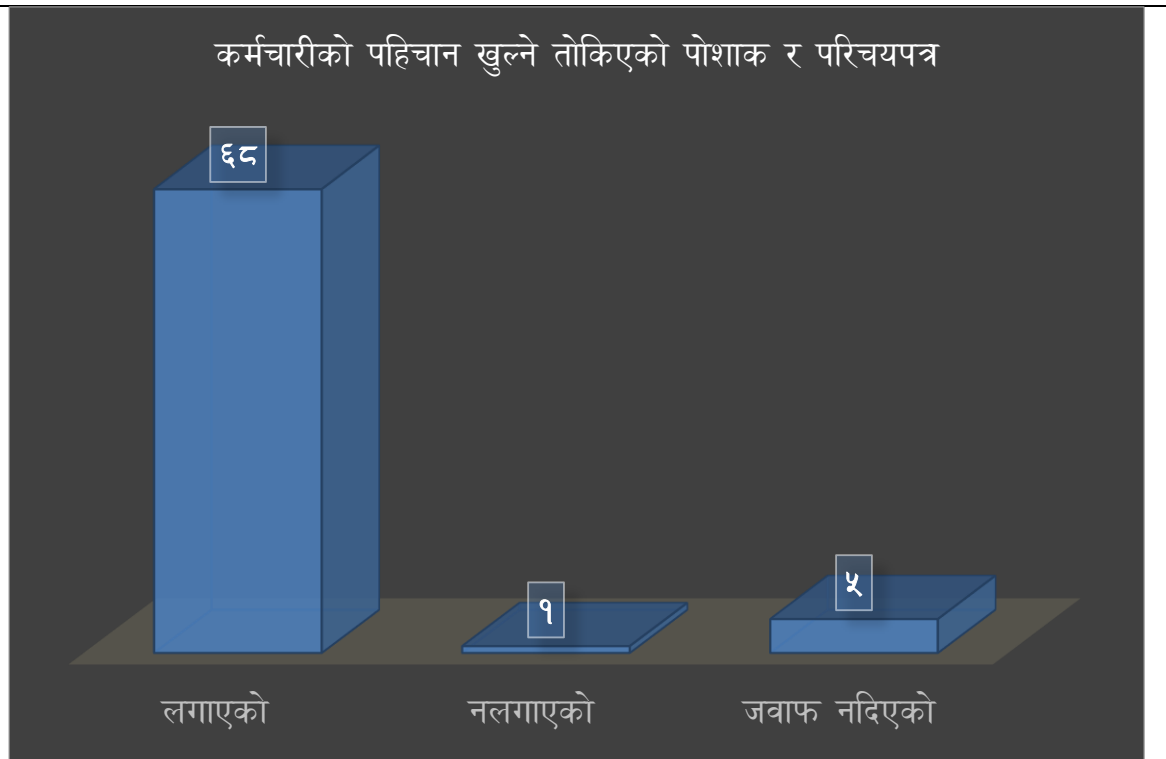
- कार्यालयको भौतिक पूर्वाधार, शौचालय, क्यानटिनको अवस्था आदिको बारेमा प्राप्त प्रतिक्रियाहरु यस प्रकार रहेको छः

कार्यालयको भौतिक पूर्वाधार, शौचालय, क्यानटिनको अवस्था	संख्या	प्रतिशत
राम्रो	३९	५३
ठिकै	२८	३८
नराम्रो	२	३
जवाफ नदिएको	५	७
जम्मा	७४	१००



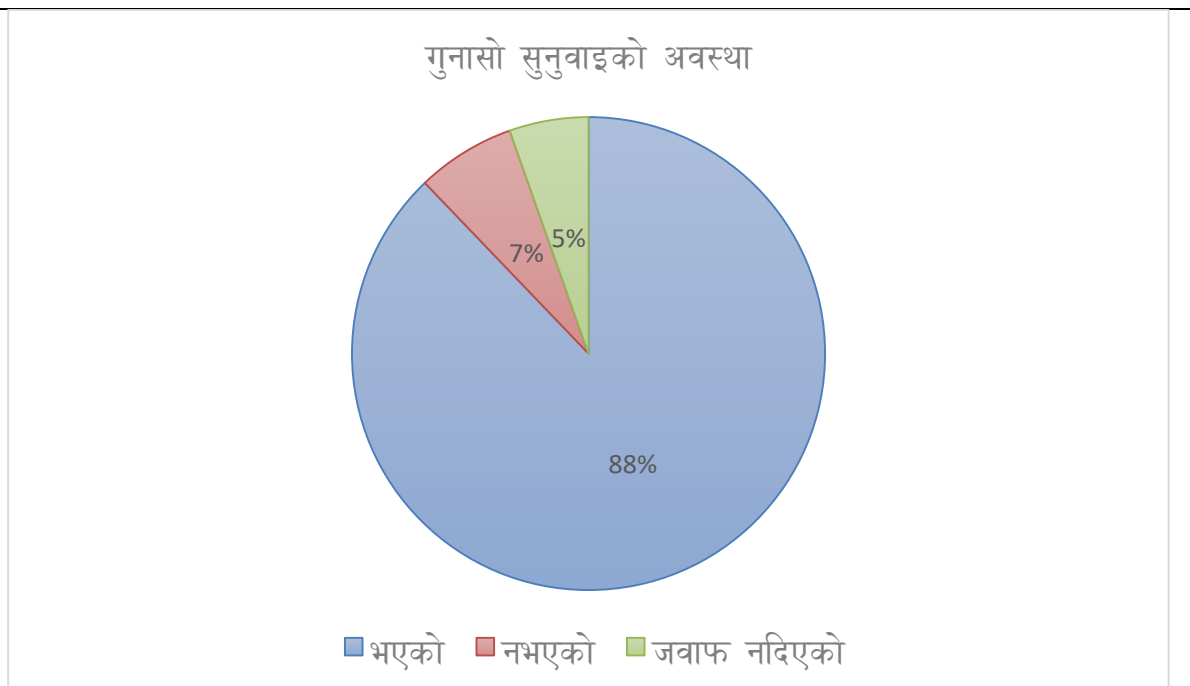
- कार्यक्षमता खटिएको समयमा कर्मचारीको पहिचान खुल्ने तोकिएको पोशाक र परिचयपत्र लगाए, नलगाएको बारेमा प्राप्त प्रतिक्रिया यस प्रकार रहेको छ।

कर्मचारीको पहिचान खुल्ने तोकिएको पोशाक र परिचयपत्र	संख्या	प्रतिशत
लगाएको	६८	९२
नलगाएको	१	१
जवाफ नदिएको	५	७
जम्मा	७४	१००



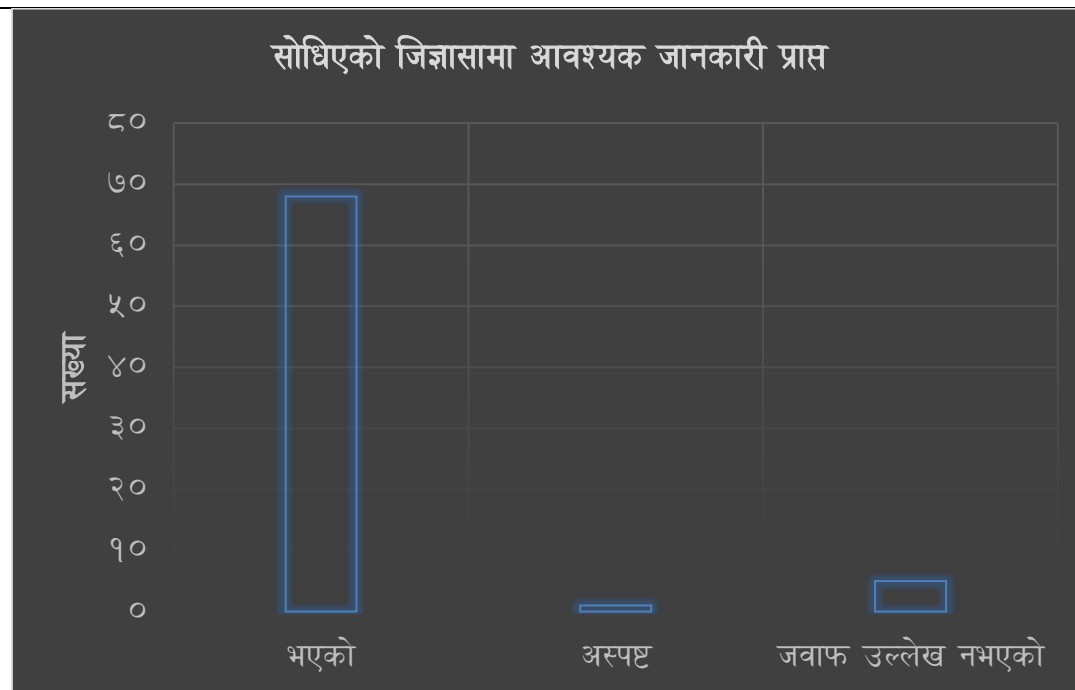
- गुनासो सुनुवाइको अवस्था:

गुनासो सुनुवाइको अवस्था	संख्या	प्रतिशत
भएको	६५	८८
नभएको	५	७
जवाफ नदिएको	४	५
जम्मा	७४	१००



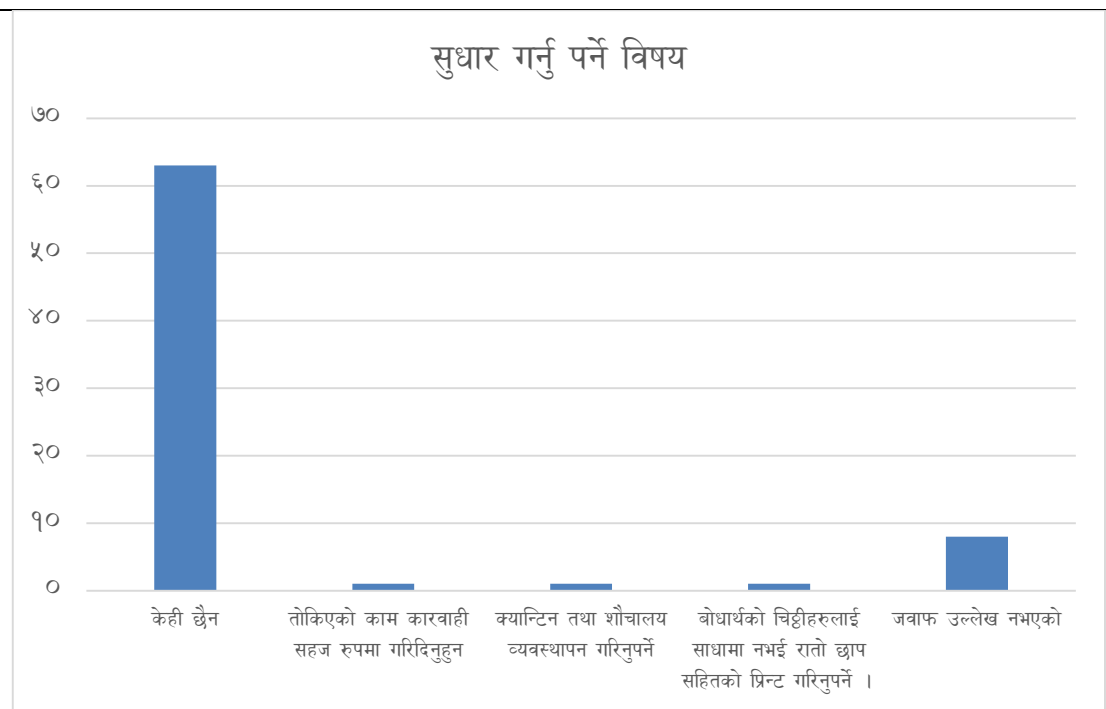
- विभागले सेवाप्रवाहसँग सम्बन्धित बाहेक अन्य प्राविधिक तथा भूवैज्ञानिक विषयमा सोधिएका प्रश्नहरूको वारेमा आवश्यक जानकारी प्राप्त भएको/नभएको बारेमा सोधिएको प्रश्नमा ७५% सेवाग्राहीले आवश्यक जानकारी प्राप्त गरेको प्रतिक्रिया दिएका छन्।

सोधिएको जिज्ञासामा आवश्यक जानकारी प्राप्त	संख्या	प्रतिशत
भएको	६८	९२
अस्पष्ट	१	१
जवाफ उल्लेख नभएको	५	७
जम्मा	७४	१००



- विभागले हाल प्रदान गर्दै आएको सेवामा सुधार गर्नुपर्ने विषयमा विभिन्न प्रतिक्रियाहरू प्राप्त भएका छन्। शौचालयको गुणस्तरमा सुधार, चमेनागृहमा सुधार, ढिलासुस्तीरहित कार्यसम्पादन, अपुग कागजात बुझाउन मौका पाउनुपर्ने, ईन्टरनेट सहितको प्रतिक्रियाको व्यवस्था हुनुपर्ने जस्ता प्रतिक्रियाहरू प्राप्त भएका छन्।

सुधार गर्नु पर्ने विषय	संख्या	प्रतिशत
केही छैन	६३	८५
तोकिएको काम कारवाही सहज रूपमा गरिदिनुहुन	१	१
क्यान्टिन तथा शौचालय व्यवस्थापन गरिनुपर्ने	१	१
बोधार्थको चिठीहरूलाई साधामा नभई रातो छाप सहितको प्रिन्ट गरिनुपर्ने ।	१	१
जवाफ उल्लेख नभएको	८	११
जम्मा	७४	१००



परिच्छेद - तिन

सवल तथा सुधारात्मक पक्ष

३.१ सवल पक्ष :-

सेवामा नागरिकको सरल सहज पहुच स्थापित गर्ने संयन्त्रको विकासदेखि नागरिकमैत्री विभागिय व्यवस्थापन र व्यवहार जस्ता पक्षहरूमा सार्वजनिक निकायहरूबाट सकारात्मक पहलहरू भएको देखिन्छ । सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणबाट प्राप्त सूचनाको विश्लेषणको आधारमा यस विभागले अवलम्बन गरेका सकारात्मक प्रयासहरू निम्न बमोजिम देखिन्छ ।

- सेवाग्राहीहरूमा सेवा प्राप्ति प्रति अधिकारमुखी धारणाको विकास हुदै गएको
- सूचनामा नागरिकको सहज पहुँच स्थापित गर्न सूचना अधिकारीको व्यवस्था सहित मोबाईल नम्बर सार्वजनिक गरिएको (Website तथा कार्यालयको हातामा फोटो सहित सूचना अधिकारीको पहिचान खुलाईएको)
- विभागबाट हुने काम कारवाहीमा सेवाग्राहीको स्वच्छ निगरानी हुनसक्ने वातावरण निर्माणका लागि CCTV Camera जडान भएको
- सुशासन कार्ययोजनाका क्रियाकलापहरूको कार्यान्वयनका अवस्थाको बारेमा नियमित रूपमा छलफल गरी जवाफदेहिता प्रवर्धन हुने गरेको
- गुनासो सुनुवाई संयन्त्रको व्यवस्था रहेको
- विभागमा नागरिक वडापत्रको व्यवस्था रहेको
- सरल र छिटो छरितो रूपमा सेवा प्रवाह गर्न सूचना प्रविधिको प्रयोग बढ्दै जान थालेको
- सेवा प्रवाहको अवस्था र सेवाग्राहीको धारणा बुझ्नको लागि सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको थालनी भएको

३.२ सुधारात्मक पक्षहरू :-

सेवाग्राहीहरूबाट प्राप्त पृष्ठपोषणलाई आत्मसात गर्दै सेवाग्राहीको सशक्तीकरण र नागरिक सेवा प्रवाहको उद्देश्य हासिल गर्न केही थप सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरूलाई निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ :

- समय, प्रक्रिया र झन्झटिलो नागरिक सेवा प्रवाहलाई सूचना प्रविधिको प्रयोगलाई विस्तार गर्नुपर्ने
- सेवाग्राहीमैत्री सेवा प्रवाहका लागि आवश्यक विषयहरू सहित विभागियरूपमा कार्ययोजना निर्माण तथा कार्यान्वयन गर्ने
- सेवाग्राहीमैत्री कार्यालय व्यवस्थापनका लागि प्रतिकालय, सोधपुछ कक्ष, शौचालय, क्यान्टिन र खानेपानी, Free Wifi आदिको व्यवस्था गर्ने
- दरबन्दी अनुसारको जनशक्ती व्यवस्थाका लागि सम्बन्धित निकायमा पहल गरि सेवा प्रवाहलाई छिटो छरितो गरि व्यवस्था मिलाउनु पर्ने
- सोधपुछ कक्षलाई प्रभावकारी बनाई सेवाग्राहीको अपेक्षा अनुसार निवेदन लेखे तथा फारमहरू भर्ने कार्यको व्यवस्था मिलाउनुपर्ने
- सेवा प्रवाहमा पारदर्शिता र जवाफदेहिताको प्रणाली विकास र कार्यान्वयन गर्ने



परिच्छेद - चार

निष्कर्ष

सबल सेवाको सुनिश्चिताको लागि सेवाग्राही र सेवा प्रदायक दुबै पक्ष सशक्त र सक्षम हुनुपर्ने देखिन्छ । यसले सेवा प्रदायकप्रति नागरिकको स्वच्छ नियन्त्रण कायम हुन्छ भने सेवाग्राही प्रति सेवामूलक भई सेवा प्राप्तिको विश्वास अभिवृद्धि हुन जान्छ । नागरिकमैत्री कार्यालय व्यवस्थापन र व्यवहारिक अबलम्बनका साथै बार्षिक कार्योजनालाई सार्वजनिक गरी सेवाग्राहीको स्वच्छ निगरानीमा रहनु जस्ता कारणले कार्यालयमा सेवालिन आएका अधिकांश सेवाग्राहीले सकारात्मक धारणा व्यक्त गरेको पाइयो । अझैपनि कतिपय सेवाग्राहीहरू सेवाप्रति पूर्णरूपमा सन्तुष्ट रहन नसक्नुले सेवाको प्रक्रिया, कर्मचारीको सोच र सिप, समन्वय, सेवाको प्रचार प्रसार जस्ता पक्षहरूमा सुधारलाई निरन्तरता दिन आवश्यक देखियो । सेवा प्रवाहको क्रममा अबलम्बन गरिएका सबल पक्षहरूलाई प्रवर्धन गर्नुका साथै सेवाग्राहीबाट प्राप्त पृष्ठपोषणहरूलाई महत्वपूर्ण सम्पतिको रूपमा ग्रहण गर्दै पहिचान भएका त्रुटी कमजोरीहरूलाई सुधार गर्दै अगाडि बढ्दै जाँदा सेवाग्राहीको सन्तुष्टीको स्तर बढ्न गई नागरिकको विश्वास अभिवृद्धि हुने देखिन्छ । विभागस्थित विभिन्न महाशाखा / केन्द्रहरूको विषयगत कार्य प्रकृति फरक फरक भएकाले नतिजालाई सामान्यीकरण गर्न कठिन भएको देखिन्छ । खनिज सम्पदा महाशाखा सम्बन्धी कार्य समेटिएता पनि अन्य महाशाखाबाट प्रदान हुने सेवाहरूको प्रचार प्रसार भई राय / सुझाव लिई सेवाग्राहीको सन्तुष्टीको स्तर बढाउनु पर्ने देखिन्छ । यसो हुन सकेको खण्डमा खानी तथा भूगर्भ विभागलाई सेवा प्रवाहका सन्दर्भमा अनुकरणीय विभागको रूपमा स्थापित गर्न सकिन्छ ।





नेपाल सरकार
उद्योग, वाणिज्य तथा आपूर्ति मन्त्रालय
खानी तथा भूगर्भ विभाग

सेवाग्राहीको पृष्ठपोषण विवरण फारम

१. सेवाग्राहीको नाम थर:-

ठेगाना:-

मोबाईल नं.:-

(स्वेच्छिक बुँदा)

२. लिईएको सेवा:-

३. निवेदन पेश गरेको मिति:-

४. सेवासँग सम्बन्धित शाखा/फाँट:-

५. सेवा प्रवाह गर्न तोकिएको कर्मचारीको नाम:-

६. तोकिएको समयमा सेवा प्रवाह:- भयो भएन

७. कार्य सम्पन्न गर्न लागेको समयावधि:-..... दिन/घण्टा

८. नागरिक वडापत्रमा तोकिएको समयावधिमा कार्य सम्पादन भएको/नभएको:-

९. नभएको भए हुन नसक्नुको कारण:

(क) विभागीय कारण (ख) आवश्यक कागजात पेश गर्न नसकेको कारण

१०. कर्मचारीको सेवाग्राही प्रतिको व्यवहार:- (क) राम्रो..... (ख) ठिकै..... (ग) नराम्रो.....

११. सोधिएको विषयमा आवश्यक जानकारी प्राप्त:- (क) भएको..... (ख) अस्पष्ट..... (ग) नभएको.....

१२. सेवा प्राप्तिको लागि तोकिएको शुल्क भन्दा बढी तिर्नु पर्यो/परेन? (क) पर्यो..... (ख) परेन.....

१३. कार्यालयको भौतिक पूर्वाधार, शौचालय, क्यान्टिन को अवस्था:- (क) राम्रो.... (ख) ठिकै..... (ग) नराम्रो.....

१४. कर्मचारीको पहिचान खुल्ने तोकिएको पोशाक र परिचयपत्र:- (क) लगाएको..... (ख) नलगाएको.....

१५. गुनासो सुनुवाईको अवस्था:- (क) भएको..... (ख) नभएको.....

१६. सोधिएको जिज्ञासामा आवश्यक जानकारी प्राप्त:- (क) भएको..... (ख) अस्पष्ट..... (ग) नभएको.....

१७. सुधार गर्नुपर्ने विषय:- (क) केही छैन..... (ख) तपसिल बमोजिम गर्नुपर्ने

.....

.....

