

रघुगंगा गाउँपालिका  
गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय  
मौवाफाँट म्याग्दी

सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा तयार पारिएको  
नागरिक प्रतिवेदन फाराम

**Citizen Report Card**

(सेवाग्राहीले सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)

सेवाग्राहीको नाम र थर : (स्वेच्छिक)

ठेगाना : जिल्ला  गा.पा./न.पा.  वडा नं.

सेवाग्राहीको लिंग : पुरुष  महिला  अन्य

जात :  उमेर :  शिक्षा :

सम्पर्क फोन नं. : (स्वेच्छिक)

**१. सेवाको सन्तुष्टि**

१.१ तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कतिको सन्तुष्टि पाउनु भयो ? सन्तुष्ट ( ) ठिकै ( ) असन्तुष्ट ( )

१.२ सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाईं कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट ( ) ठिकै ( ) असन्तुष्ट ( )

१.३ काम गर्ने प्रणाली र प्रक्रिया कस्तो छ ? अति सरल ( ) ठिकै ( ) जटिल ( )

**२. सेवाको नियमितता**

२.१ कार्यालय नियमित रूपमा (कर्मचारीको उपस्थिति, समय पालना, कार्यच्युस्तता) सञ्चालन भएको छ भन्ने कुरामा कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ? विश्वस्त ( ) ठिकै ( ) अविश्वस्त ( )

२.२ तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नु भयो ?

तिरेको छैन ( ) एकदमै कम ( ) धेरै तिरेको ( )

२.३ यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ ?

१ दिन ( ) २ दिन ( ) धेरै दिन ( )

**३. सेवाप्रतिको जनविश्वास**

३.१ यस संस्थाले दिने सेवा प्रति तपाईं कतिको विश्वस्त हुनुहुन्छ ?

विश्वस्त ( ) ठिकै ( ) अविश्वस्त ( )

३.२ यस कार्यालयले प्रदान गरेको सेवाको बारेमा अरुलाई जानकारी गराई कतिको प्रचार गर्नु भएको छ ?

धेरै ( ) ठिकै ( ) गरेको छैन ( )

**४. सेवाको गुणस्तर**

४.१ यस कार्यालयबाट सेवा लिँदा कार्यालयले दिएको जानकारीबाट कतिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?

सन्तुष्ट ( ) ठिकै ( ) असन्तुष्ट ( )

४.२ तपाईं यस कार्यालयमा आउँदा कसको सहयोग लिनुभयो ?

आफै ( ) गाउँका ठुलावडाको ( ) मध्यस्थकर्ता ( )

४.३ यस कार्यालयमा तपाईंले एउटा कामको लागि कति पटक धाउनु पर्‍यो ? १ पटक ( ) २ पटक ( ) ३ पटक ( )

४.४ कार्यालयमा भएका कर्मचारीमा सिप कस्तो छ ?

आवश्यक सिप छ ( ) आवश्यक भन्दा कम छ ( ) निकै कम छ ( )

**५. सेवा सम्बन्धी जानकारी**

५.१ कार्यालयको भौतिक अवस्था कस्तो छ ?

अति राम्रो ( ) ठिकै ( ) नराम्रो ( )

५.२ कार्यालयमा सरसफाईको अवस्था कस्तो छ ?

राम्रो ( ) ठिकै ( ) खराब ( )

- ५.३ कार्यालय र सेवाग्राही बीचको सम्बन्ध कस्तो छ ? अति राम्रो ( ) ठिकै ( ) खासै राम्रो छैन ( )
- ५.४ सेवाको लागि चाहिने कागजातहरूको बारेमा प्रष्ट जानकारी पाउनु भयो ?  
पाएँ ( ) ठिकै पाएँ ( ) स्पष्ट पाईनँ ( )
- ५.५ कार्यालयमा राजस्व, शुल्क तथा दस्तुर को-कससँग उठाउने गर्दछन् ?  
नियमानुसार सबैसँग कर उठाउँछन् ( ) सीमित व्यक्ति सँग मात्र कर उठाउँछन् ( ) धेरै वक्यौता रहने गरेको छ ( )
- ५.६ संचालन गरिने सार्वजनिक कार्यक्रममा सिमान्त वर्गको उपस्थिती कति प्रतिशत सम्म हुने गरेको छ  
२० प्रतिशत जति ( ) ५० प्रतिशत भन्दा माथि ( ) थाहा छैन ( )

#### ६. नागरिक वडापत्र/उजुरी पेटिका/गुनासो सम्बन्धमा

- ६.१ कार्यालयमा भएको नागरिक वडापत्रबारे तपाईंलाई जानकारी छ ?  
छ ( ) आंशिक जानकारी छ ( ) कुनै जानकारी छैन ( )
- ६.२ तपाईंले डिजिटल नागरिक वडापत्रको उपयोग कुन हदसम्म गर्नु भएको छ ? धेरै ( ) कम ( ) गरेको छैन ( )
- ६.३ तपाईंको विचारमा सेवा प्रदायकहरूले नागरिक वडापत्र अनुरूप कति हदसम्म सेवा प्रदान गरेको जस्तो लाग्छ ?  
धेरै ( ) ठीकै ( ) अति कम ( )
- ६.४ तपाईंको विचारमा उजुरी पेटिकाको उपयोग कुन हदसम्म भएको छ ?  
धेरै भएको छ ( ) ठिकै भएको छ ( ) भएकै छैन ( )
- ६.५ कार्यालयमा सूचना अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारीको व्यवस्था गरिएको जानकारी छ ?  
छ ( ) आंशिक जानकारी छ ( ) कुनै जानकारी छैन ( )

#### ७. पारदर्शिता सम्बन्धी

- ७.१ गाउँपालिकाको आम्दानी र खर्च बाहिर सुचना पाटीमा टाँसेको देख्नुभयो ?  
टाँसेको देखेको छु ( ) कहिलेकाँही टाँसेको देखिन्छ ( ) खै कतै देखिएन ( )
- ७.२ यस कार्यालयबाट सार्वजनिक सुनुवाई कार्यक्रम भए नभएको विषयमा जानकारी छ ?  
१ वटा ( ) २ वटा ( ) कार्यक्रम बारे कुनै जानकारी नै छैन ( )
- ७.३ सार्वजनिक सुनुवाईमा गरिएका सार्वजनिक प्रतिबद्धता कतिको कार्यान्वयन भएको छ ?  
धेरै ( ) ठीकै ( ) कम ( )
- ७.४ यस कार्यालयको वार्षिक नीति, कार्यक्रम र श्रोतका बारेमा जानकारी पाउनु भएको छ ?  
धेरै जानकारी पाएको छु ( ) ठिकै जानकारी पाएको छु ( ) कम जानकारी पाएको छु ( )

#### ८. पूर्वाधार सम्बन्धी

- ८.१ संचालन गरेका योजनाहरू कतिको प्रभावकारी छन् ?  
प्रभावकारी छन् ( ) ठिकै छन् ( ) प्रभावकारी छैनन् ( )
- ८.१ योजना संचालन गर्दा प्राविधिक सहयोग कतिको पाउनु भयो ?  
सजिलै पाइयो ( ) कहिले काँही पाइयो ( ) माग गर्दा पनि पाइएन ( )
- ८.१ योजनाको विल भुक्तानी दिने व्यवस्था कस्तो छ ? सहज ( ) ठिकै ( ) अप्ठ्यारो ( )
- ८.१ योजनाहरू जाँचपास गर्दा प्राविधिकहरूलाई रकम दिनुपर्छ ?  
पर्दैन ( ) मागेरै लिन्छन् ( ) रकम नदिए अप्ठ्यारो पर्छन् ( )
- ८.१ कार्य सम्पन्नको आधारमा मूल्यांकन भएको छ कि छैन ?  
छ ( ) ठिकै मूल्यांकन हुने गरेको छ ( ) थाहा छैन ( )

#### ९. शान्ति सुरक्षा सम्बन्धी

- ९.१ महिला/लैंगिक/घरेलु हिंसाबाट सेवा प्रवाहमा रोकावट भएको छ/छैन ?  
छ भने .....  
छैन ( )
- ९.२ विपद पश्चात खोज उद्धार तथा राहत वितरण र पुर्नस्थापना कति शिघ्र र प्रभावकारी पाउनु भएको छ ?  
तुरुन्तै ( ) आवश्यकता अनुसार ( ) सामान्य ( )

सेवाग्राहीको हस्ताक्षर:  
मिति :

**रघुगंगा गाउँपालिका**  
**गाउँ कार्यपालिकाको कार्यालय**  
**मौवाफाँट म्याग्दी**

बहिर्गमन अभिमत (Exit Poll) संकलन फाराम

सेवाग्राहीको नाम र थर : (स्वेच्छिक)

ठेगाना : जिल्ला  गा.पा./न.पा.  वडा नं.

सेवाग्राहीको लिंग : पुरुष  महिला  अन्य

जात :  उमेर :  शिक्षा :

सम्पर्क फोन नं. : (स्वेच्छिक)

१. यस कार्यालयको काममा मात्र आउनु भएको हो ? हो  होइन  अन्य कामको लागि

२. यस कार्यालयमा देहायका कुन कामको लागि आउनु भएको हो ? (✓) चिन्ह दिनुहोस् ।

- क) योजना सम्झौता गर्न  ख) पेशकी लिन   
 ख) अन्तिम भुक्तानी लिन  घ) सिफारिस लिन   
 ड) समूह संस्था दर्ता गर्न  च) प्रमाणीकरण गर्न   
 छ) आर्थिक सहयोग/ राहत/ क्षतिपूर्ति प्राप्त गर्न   
 ज) न्यायिक काम  भ) गुनासो राख्न  सूचना लिन

अन्य कुनै भए :

सि.नं.	विवरण	उपयुक्त कोष्ठकमा रेजा (✓) चिन्ह लगाउने		
१	सेवा लिन को सँग सम्पर्क गर्ने भन्नेमा तपाईंलाई स्पष्ट जानकारी भयो ?	अति स्पष्ट <input type="checkbox"/>	ठिकै <input type="checkbox"/>	अस्पष्ट <input type="checkbox"/>
२	सेवाप्रदायक कर्मचारीले तपाईंको आवश्यकता र अपेक्षा कति बुझे ?	अति धेरै <input type="checkbox"/>	ठिकै <input type="checkbox"/>	थोरै <input type="checkbox"/>
३	तपाईंप्रति सेवप्रदायक कर्मचारीले कस्तो व्यवहार गरे ?	मिलनसार र मैत्रीपूर्ण <input type="checkbox"/>	ठिकै <input type="checkbox"/>	अभद्र व्यवहार <input type="checkbox"/>
४	सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक सूचनाहरु (प्रमाण-कागजात र दस्तुर) बारे तपाईंलाई सेवाप्रदायक कर्मचारीले स्पष्ट गरे कि ?	अति स्पष्ट गरिदिए <input type="checkbox"/>	ठिकै <input type="checkbox"/>	अलमल हुने गरी अस्पष्ट सूचना दिए <input type="checkbox"/>
५	तपाईंले राख्नुभएको समस्यालाई के कस्तो समाधान दिए ?	अति सजिलो तरिका बाट समाधान दिए <input type="checkbox"/>	ठिकै <input type="checkbox"/>	समाधान दिन सकेनन् <input type="checkbox"/>
६	सेवा प्राप्त गर्न अपनाइएको प्रक्रिया के कस्तो लाग्यो ?	अति सजिलो (छोटो) <input type="checkbox"/>	ठिकै <input type="checkbox"/>	लामो र भन्भटिलो <input type="checkbox"/>

कार्यालयको कुन कुन पक्ष धेरै राम्रो लाग्यो, कुन कुन पक्षलाई सुधार गर्नुपर्ने देखियो ?

राम्रा लागेका विषयहरु	सुधार गर्नुपर्ने विषयहरु
१	१
२	२
३	३
४	४
५	५
६	६
७	७

सेवाग्राहीको हस्ताक्षर :

मिति :

