

सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७९

मन्थली नगरपालिकाको नगर कार्यपालिकाबाट मिति २०७९ असार ०७ गते स्वीकृत भएको सार्वजनिक सेवा प्रवाहको मापदण्ड २०७९ स्थानीय सरकार संचालन ऐन २०७४ को दफा १०२ को उपदफा (३) बमोजिम सर्वसाधारणको जानकारीका लागि प्रकाशित गरिएको छ ।

प्रस्तावना : नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानून बमोजिम जनतालाई प्रत्याभूत भएका सार्वजनिक सेवाहरूमा सुशासन कायम गर्न, संघीय शासन व्यवस्थाको मर्म अनुरूप जनताको सबैभन्दा नजिकको सरकारको हैसियतले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई छिटो, छरितो र प्रभावकारी बनाई जनताको दैनिक जनजीवनलाई सहज बनाउन, सेवा प्रवाहको निरन्तर अनुगमन गरी सूचना प्रविधिमा आधारित, चुस्त, छरितो र जनमैत्री बनाउन वाञ्छनीय भएकोले मन्थली नगरपालिकाको प्रशासकीय कार्यविधि (नियमित गर्ने) ऐन, २०७५ को दफा ४ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी नगरकार्यपालिकाबाट यो मापदण्ड स्वीकृत गरी जारी गरीएको छ ।

परिच्छेद -१

प्रारम्भिक

१. **संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:** (१) यो मापदण्डको नाम “सार्वजनिक सेवा प्रवाहको यो मापदण्ड स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशित भए पछि लागू हुनेछ ।
२. **परिभाषा:** विषय वा प्रसंगले अको अर्थ नलागेमा यस मापदण्डमा:-
 - (क) “नगरप्रमुख” भन्नाले मन्थली नगर पालिकाको प्रमुख सम्झनु पर्छ ।
 - (ख) “आर्थिक ऐन” भन्नाले प्रचलित आर्थिक ऐनलाई सम्झनु पर्दछ ।
 - (ग) “कर्मचारी ” भन्नाले मन्थली नगरपालिका

कार्यालय तथा मातहतका कार्यालयमा कार्यरत सम्पूर्ण कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।

(घ) **“कार्यालय”** भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको कार्यालय सम्झनु पर्दछ ।

(ङ) **“कार्यपालिका”** भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको कार्यपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(च) **“नगरसभा”** भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको नगरसभा सम्झनु पर्दछ ।

(छ) **“नगरपालिका”** भन्नाले मन्थली नगरपालिका सम्झनु पर्दछ ।

(ज) **गुनासो सुन्ने अधिकारी**“ भन्नाले मन्थली नगरपालिका कार्यलयद्वारा तोकिएको गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्झनु पर्दछ ।

झ) **“जनप्रतिनिधि”** भन्नाले नेपालको संविधान बमोजिम निर्वाचित मन्थली नगरपालिकाका जनप्रतिनिधि सम्झनु पर्दछ ।

(ञ) **“समिति”** भन्नाले यस नियमावलीको दफा ५ बमोजिम गठित समिति सम्झनु पर्दछ ।

(ट) **“प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत”** भन्नाले मन्थली नगर पालिकाको प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतलाई सम्झनुपर्दछ ।

ठ) **“वडा अध्यक्ष”** भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको जननिर्वाचित वडा अध्यक्ष सम्झनु पर्दछ ।

(ड) **“वडा कार्यालय”** भन्नाले मन्थली नगरपालिका भित्र रहेका वडा कार्यालयहरू सम्झनु पर्दछ ।

(ढ) **“वडा सचिव”** भन्नाले वडा कार्यालयको प्रशासन प्रमुखको रूपमा तोकिएको कर्मचारी सम्झनु पर्दछ ।

(ण) **“सार्वजनिक सेवा”** भन्नाले नेपालको संविधान, प्रचलित संघीय कानून, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनद्वारा व्यक्ति वा संस्थालाई निःशुल्क वा सशुल्क उपलब्ध गराउनु भनी तोकिएको सार्वजनिक सेवा सम्झनु पर्दछ ।

- (त) “सूचना अधिकारी” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको कार्यालयद्वारा तोकिएको सूचना अधिकारी सम्भन्नु पर्दछ ।
- (थ) “शाखा प्रमुख” भन्नाले मन्थली नगरपालिकाको कार्यालयका विभिन्न शाखाहरूमा शाखा प्रमुखको रूपमा काम गर्ने गरी तोकिएको कर्मचारी सम्भन्नु पर्दछ ।

परिच्छेद -२

सेवा प्रवाहका मापदण्ड

३. **सार्वजनिक सेवा प्रवाहका मापदण्ड:** १.प्रचलित संघीय, प्रदेश र मन्थली नगरपालिकाको स्थानीय कानूनले तोकेका मापदण्डका अतिरिक्त मन्थली नगरपालिकाबाट प्रवाह हुने सार्वजनिक सेवाका मापदण्डहरू देहाय अनुसार हुने छन् ।

क. शासकीय मापदण्ड:

१. नेपालको संविधान र प्रचलित, संघीय, प्रदेश तथा स्थानीय कानूनको पूर्णतः पालना गर्ने ।
२. वार्षिक नीति, कार्यक्रम र बजेट तर्जुमा गर्दा संघीय र प्रदेश नीति तथा कार्यक्रमहरूसँग तालमेल मिलाउने ।
३. कार्यक्रम कार्यान्वयन गर्दा सार्वजनिक खरिद ऐन २०६३, नियमावली २०६४, नगरसभा, नगर कार्यपालिका र विषयगत समितिबाट भएका निर्णयहरूलाई पालना गर्ने ।
४. कर्मचारीहरूले नगरसभा, नगरकार्यपालिका, नगरप्रमुख, नगरउपप्रमुख, प्रमुख प्रशासकीय अधिकृतको निर्देशन पालना गर्ने ।
५. नगरपालिकाबाट उपलब्ध गराइने सेवा तोकिएको समयमा तोकिएको कर्मचारी/पदाधिकारीबाट उपलब्ध गराउने ।
६. नगरपालिकाको सेवा प्रवाहलाई प्रभावकारी बनाउन नियमित कर्मचारी बैठक वसी सेवा प्रवाहको स्थिति, समस्या, आदिको पहिचान गरी निरन्तर सुधारमा जोड दिने ।
७. प्रत्येक दिन कार्यालयको सेवा प्रवाह कानूनले निर्धारण गरे

बमोजिम र समयमै हुने ।

८. नगरक्षेत्रमा क्रियाशील विकास साभेदार, गैर सरकारी संस्था, सामुदायिक मिडिया र सबै सरोकारवालाहरूको समन्वय र सहकार्य गर्ने ।
९. आफ्नो शाखासँग सम्बन्धित विषयमा सेवा प्रवाहको क्रममा देखिएका समस्या र अनुभवका विषयमा त्रैमासिक रूपमा विषयगत समितिसँग छलफल गर्ने र आवश्यकता अनुसार छलफलको लागि कार्यपालिकामा सिफारिस गर्ने ।
१०. कार्यालयमा आउँदा सबै कर्मचारीहरूले अनिवार्य रूपमा तोकिएको पोषाक र परिचयपत्र प्रयोग गर्ने ।
११. सेवाग्राहीसँगको व्यवहार सुमधुर र सौहार्द्र बनाउने ।
१२. सेवाको समय र गुणस्तरमा विशेष ध्यान दिने ।
१३. राजनीतिक तटस्थता र प्रशासनिक प्रतिबद्धताको पालना गरी सेवा प्रवाह गर्ने ।
१४. सेवा प्रवाह सरल र सर्वसुलभ बनाउन मुहाररहित कागजविहीन प्रशासनमा जोड दिने ।
१५. सेवा प्राप्त गर्न कुनै भन्कट भमेला आइपरेमा सेवाग्राहीहरूले गुनासो सुन्ने अधिकारी प्रमुख प्रशासकीय अधिकृत उपप्रमुख वा नगर प्रमुखलाई उजुर गर्न सक्ने छन् ।

ख. योजना व्यवस्थापनका मापदण्ड:

१. नगरपालिकाबाट स्वीकृत कार्यक्रमहरू तोकिए बमोजिम कार्ययोजना बनाई समयमै सम्पन्न गर्ने ।
२. नेपाल सरकारद्वारा निर्धारित मापदण्ड बमोजिम निर्माण कार्य गर्ने ।
३. निर्माण कार्यमा संलग्न मजदुर तथा अन्य जनशक्तिको स्वास्थ्य परीक्षणको व्यवस्था गर्ने ।
४. निर्माण कार्यको लगत इष्टिमेटमा नै व्यक्तिगत सुरक्षा सामग्रीको लागत सारांश समावेश गरी उपभोक्ताहरूबाटै

खरिद गरी प्रयोग गर्ने ।

५. निर्माण कार्यमा सकेसम्म स्थानीय कामदारहरूलाई प्राथमिकता दिनु पर्ने ।
६. निर्माण कार्यमा बालबालिका, वृद्धवृद्धा तथा गर्भवती महिला, अपांगतव्यक्तिहरूलाई नलगाउन ।
७. तीन घेराको अनुगमन कार्यलाई प्रभावकारी बनाउने ।
८. अनुगमनका प्रतिवेदनहरू कार्यपालिका र नगरसभामा पेश गरी छलफल गर्ने ।

ग. वडा कार्यालय व्यवस्थापनका मापदण्ड

१. सबै वडामा अनिवार्य रूपमा सम्बन्धित वडामा नै कार्यालय स्थापना गरी नियमित सेवा प्रवाहको प्रबन्ध गर्ने ।
२. वडा कार्यालयमा यथासम्भव स्थायी वडा सचिवको व्यवस्थापन गर्ने ।
३. वडा अध्यक्ष र वडा सचिवबीच सुमधुर सम्बन्ध/समन्वय कायम गर्ने र वडा सचिवको नियमित बैठक राख्ने ।
४. सामाजिक सुरक्षा भत्ता अनिवार्य बैंकिङ प्रणालीबाट गर्ने ।
५. व्यक्तिगत घटना दर्ता अनिवार्य अनलाइन गर्ने
६. सेवा प्रवाहमा सूचना प्रविधिको उपयोग गर्ने ।
७. सेवा प्रवाह गर्दा नगरपालिकाले तोकेको राजश्व अनिवार्य सङ्कलन गर्ने ।

घ. सेवा प्रवाहमा नविन प्रविधिको प्रयोग :

१. प्रत्येक वर्ष एकीकृत घुम्ति सेवा सञ्चालन गर्ने
२. नगरपालिका, अन्तर्गतका वडा कार्यलय र स्वास्थ्य संस्थामा अनिवार्य नागरिक वडापत्र राख्ने ।
३. नगरपालिका, अन्तर्गतका वडा कार्यलय र स्वास्थ्य संस्थामा अनिवार्य उजुरी पेटिकाको व्यवस्था गर्ने ।
४. नगरपालिका, अन्तर्गतका वडा कार्यलय र स्वास्थ्य संस्थामा अनिवार्य गुनासो सुन्ने अधिकारी र गुनासो

दर्ताको व्यवस्था गर्ने ।

५. सूचना अधिकारीको व्यवस्था गरी कानुनले निर्धारण गरे बमोजिमका सूचनाहरू एकीकृत प्रणालीबाट प्रवाह गर्ने ।
६. सेवा प्रवाहमा इमेल इन्टरनेटको प्रयोग गरी सूचना प्रविधिमा आधारित पेपरलेस सार्वजनिक सेवाको अवलम्बन गर्दै जाने ।
७. सामाजिक सञ्जाल, वेबसाइट, अडियो/भिडियो नोटिस बोर्ड प्रयोगमा ल्याउने ।

ड. सेवाग्राहीहरूको लागि मापदण्ड:

१. कार्यालय परिसरमा अनावश्यक भीडभाड नगर्ने,
२. हरेक सेवाग्राहीले आफ्नो विवरण जस्तै: नाम, कामको उद्देश्य, भेट्नु पर्ने शाखा वा व्यक्ति, फोन नं., ठेगाना आदि दर्ता किताब (Visitor Register) मा उल्लेख गरेर मात्र कार्यालयमा प्रवेश गर्नु पर्नेछ ।
३. सेवाग्राहीले सेवा लिन जाँदा आवश्यक कागजात बारे नागरिक वडा पत्रबाट जानकारी लिने वा सोधपुछ कक्षबाट पूर्व जानकारी लिनु पर्नेछ ।
४. सेवा प्रवाह गर्दा गर्भवती, अपाङ्ग, जेष्ठ नागरिक र बालबालिकालाई प्रार्थमिकता दिइने छ ।
५. सेवाग्राहीले सेवा लिन जाँदा आवश्यक कागजात सबै सङ्ग लगेर गरी सम्बन्धित कर्मचारी र शाखामा सम्पर्क गर्नु पर्नेछ ।
६. सेवाग्राहीहरू कर्मचारीले अनुरोध गरे बमोजिमको स्थानमा मात्र बस्नु पर्नेछ ।
७. सेवाग्राहीले कार्य सम्पन्न गर्ने समय अवधि १० मिनेटभन्दा बढी भए आवश्यक समय निश्चित गरी कार्यालय बाहिर प्रतीक्षालय वा परिसरमा बस्नु पर्नेछ ।
८. कार्यालयमा कामसँग सम्बन्धित सेवाग्राही मात्र प्रवेश गर्नु पर्नेछ ।

९. आफ्नो कामसँग सम्बन्धित शाखा र कर्मचारी बाहेक सकभर अन्य व्यक्तिसँग भेटघाट नगर्ने ।
१०. कार्यालयबाट सेवा प्राप्त गरी सकेपछि सेवाग्राहिहरू जतिसक्दो चाँडो कार्यालय परिसरबाट बाहिरिन पर्नेछ ।
४. नागरिक वडापत्र मापदण्डको अंग हुने: मन्थली नगर पालिका, वडा कार्यालय एवं स्वास्थ्य संस्थामा राखिएका नागरिक वडापत्रहरू यस मापदण्डको अंग हुने छन् ।

परिच्छेद -३

सार्वजनिक सेवा प्रवाह

५. **सार्वजनिक सेवा प्रवाह सबैको दायित्व हुने :** (१) स्थानीय तहबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा कानून बमोजिम तोकिएका सबै जनप्रतिनिधि र कर्मचारीहरूको दायित्व हुनेछ।
 - (२) सेवा प्रवाहको दायित्वबाट तोकिएको कुनै पनि जनप्रतिनिधि तथा कर्मचारी पन्छिन पाइने छैन ।
 - (३) सेवा प्राप्त गर्ने क्रममा तोकिएका प्रक्रिया वा सर्त पालना गर्नु सबै सेवाग्राहीको दायित्व हुनेछ ।
 - (४) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा सम्बन्धित सबैले सार्वजनिक सेवाको उच्च आदर्शले प्रेरित भई आचरण प्रदर्शन गर्नु पर्नेछ ।
६. **सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति, आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय र दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धी व्यवस्था:-** (१) कार्यालय, मातहतका कार्यालय तथा वडा कार्यालयबाट प्रदान गरिने सार्वजनिक सेवाको नाम, प्रकृति आवश्यक प्रक्रिया, लाग्ने समय, दस्तुर, जिम्मेवार अधिकारी र गुनासो सुन्ने अधिकारी सम्बन्धी व्यवस्था नागरिक वडापत्र बमोजिम हुनेछ ।
 - (२) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप प्रभावकारी र सेवाग्राही मैत्री बनाउन परिच्छेद २ बमोजिम सेवा प्रवाहका मापदण्ड र नागरिक वडापत्रमा दफा ५ बमोजिम

समितिको सिफारिसमा कार्यपालिकाले आवश्यक परिमार्जन गर्न सक्नेछ ।

- (३) उपदफा २ बमोजिम परिमार्जित मापदण्ड एवं नागरिक वडापत्र सर्वसाधारणको जानकारीको लागि स्थानीय राजपत्रमा प्रकाशन गर्नु पर्नेछ ।

परिच्छेद - ४

अनुगमन तथा प्रतिवेदन सम्बन्धी व्यवस्था

७. **अनुगमन समिति :** (१) कार्यपालिका अन्तर्गतको सार्वजनिक सेवा तथा क्षमता विकास समितिले सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई गुणस्तरीय तथा प्रभावकारी बनाउन अनुगमन गर्नेछ ।

- (२) उपदफा १ बमोजिमको समितिले आवश्यक परेमा अन्य जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, विषयविज्ञ तथा सरोकार वालालाई समितिको बैठक एवम् अनुगमनमा आमन्त्रण गर्न सक्नेछ ।

८. **समितिको काम, कर्तव्य र अधिकार :** सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा समितिको काम कर्तव्य र अधिकार देहाय बमोजिम हुनेछ : (क) सार्वजनिक सेवा प्रवाहलाई थप गुणस्तरीय, परिष्कृत तथा प्रभावकारी बनाउन नीति तथा योजनाको मस्यौदा तर्जुमा गर्ने ।

- (ख) नगरपालिकाको क्षेत्राधिकारभित्र पर्ने सम्पूर्ण सार्वजनिक सेवा प्रदायक कार्यालय तथा निकायको सेवा प्रवाह सम्बन्धमा अनुगमन गरी थप सुधारका लागि सम्बन्धित निकायमा सुझाव दिने ।

- (ग) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही, सेवाप्रदायक तथा सरोकारवालाहरूको सहभागितामा सार्वजनिक सुनुवाई गराउने ।

- (घ) सेवाप्रवाहका स्वीकृत मापदण्ड एवम् नागरिक वडापत्रको कार्यान्वयनको अवस्था मूल्याङ्कन गरी थप सुधारका लागि सुझाव सङ्कलन गर्ने ।

कानुन सङ्ग्रह

- (ड) घुम्ती सेवाको क्षेत्र पहिचान गरी एकीकृत सेवाको योजना बनाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह समुदायस्तर सम्म पुर्याउन सहयोग गर्ने ।
- (च) सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा सेवाग्राही तथा सेवा प्रदायक गुनासो सुनुवाइको यथोचित प्रबन्ध मिलाउने र विद्यमान गुनासो सुनुवाइ संयन्त्रलाई थप प्रभावकारी बनाउन आवश्यक सुझाव दिने ।
- (छ) अनुसूची १ बमोजिम सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम प्रयोग गरी वार्षिक रूपमा सेवाग्राही सन्तुष्टिको अवस्था मूल्याङ्कन गर्ने ।
- (ज) सेवाग्राही, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरू बीच समन्वय तथा अन्तर्क्रिया गर्ने ।
- (झ) सार्वजनिक सेवा प्रवाहको क्रममा देखा परेका वा भविष्यमा देखा पर्न सक्ने समस्या समाधान तथा अवरोध हटाउने ।

९. अनुगमन, प्रतिवेदन तथा समीक्षा (१) कार्यालयको पदसोपान अनुसार सम्बन्धित पदाधिकारी तथा कर्मचारीले सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा नियमित वा आवश्यकता अनुसार अनुगमन गर्नु पर्नेछ ।

(२) समितिले दफा ६ बमोजिम सम्पादित कार्यहरू अनुगमन प्रतिवेदनका आधारमा विद्यमान समस्या तथा चुनौतीहरू, समस्या समाधानका उपायहरू, सुधारका लागि गर्नु पर्ने प्रयासहरू सहितको एकीकृत सुधार योजना प्रतिवेदन वार्षिक रूपमा कार्यपालिकामा पेश गर्नु पर्नेछ ।

(३) उपदफा २ बमोजिको प्रतिवेदन माथि कार्यपालिकाले आवश्यक समीक्षा गरी नगर सभामा प्रस्तुत गर्नेछ ।

परिच्छेद -५

विविध

१०. दण्ड तथा पुरस्कार : १.सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा रचनात्मक

योगदान पुर्याउने व्यक्ति वा संस्थालाई प्रोत्साहन स्वरूप पुरस्कारको व्यवस्था गरिने छ ।

(२) स्वीकृत मापदण्डको उलंघन गर्ने जनप्रतिनिधि, कर्मचारी, व्यक्ति वा संस्थालाई समितिको सिफारिसमा प्रचलित कानुन बमोजिम नगर कार्यपालिकाले कारवाही गर्न सक्नेछ ।

११. कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनसँग आबद्ध गरिने : (१) कर्मचारीको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कनलाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आबद्ध गरिने छ ।

(२) करार सेवा अन्तर्गत कार्यरत कर्मचारीहरूको करार सेवा निरन्तरतालाई सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा गरेको कार्य सम्पादनसँग आबद्ध गरिने छ ।

१२ सूचना प्रविधिको उपयोग : सार्वजनिक सेवालाई सहज, सुलभ, भरपर्दो, कम खर्चिलो बनाउन उपयुक्त सूचना प्रविधिको उपयोगलाई प्रवर्द्धन गरिने छ ।

१३. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानी : सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा सुधारका लागि लगानीका क्षेत्र तथा परिमाण समेत यकिन गरी समितिले बजेट तथा कार्यक्रम तर्जुमा समिति मार्फत् कार्यपालिकामा प्रस्ताव पेस गर्नेछ ।

१४. सार्वजनिक सेवा प्रवाहमा गुणस्तरको लागि क्षमता विकास: सार्वजनिक सेवा प्रवाहको गुणस्तर अभिवृद्धिको लागि नगरपालिकाले क्षमता विकास योजना बनाई सम्बन्धित जनप्रतिनिधि र कर्मचारी हरूको समायानुकूल क्षमता विकास गर्नेछ ।

१५. बाधा अडकाउ फुकाउने : सार्वजनिक सेवा प्रवाह सम्बन्धमा कुनै बाधा पर्न आएमा कार्यपालिकाले आवश्यक निर्णय गरी बाधा अडकाउ फुकाउन सक्नेछ ।

अनुसूची -१
दफा ६(छ) संग सम्बन्धित

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण फारम

तल उल्लेख भए अनुसारको विवरण उपलब्ध गराई यस कार्यालयको सेवा प्रवाहलाई जनमैत्री बनाउने कार्यका लागि यथार्थ पृष्ठपोषण दिनुहोला । तपाईंले दिनुभएको पृष्ठपोषण गोप्य रहने छ ।

१. सेवाग्राहीको विवरण: (नाम गोप्य राख्न चाहनेले नाम उल्लेख नगर्न सकिने छ)

नामधर: ठेगाना:

उमेर: शिक्षा: लिङ्ग: महिला ☐ पुरुष ☐

२. कुन सेवा लिनका लागि आउनुभएको थियो ?

प्रशासन: ☐ योजना: ☐ संस्था तथा व्यवसाय: ☐

सामाजिक सुरक्षा सम्बन्धी: ☐ मुद्दा सम्बन्धी: ☐ राहत सम्बन्धी: ☐

सिफारिस सम्बन्धी: ☐ अन्य कुनै भए:

(कार्यालय वा शाखागत रूपमा उल्लेख गर्न सकिने छ ।)

३. तपाईंले खोजेको सेवा पाउनु भयो त ? पाएँ ☐ पाइनँ ☐

४. सेवा लिन कति समय लाग्यो ?

५. सेवा लिनका लागि आवश्यक कागजातहरू पेश गर्नुभएको थियो ?

थियो ☐ थिएन ☐

६. सेवा नपाएको भए किन पाउनु भएन ?

आवश्यक कागजात पूरा नभएर ☐ सेवा दिने कर्मचारी नभएर ☐

प्रक्रिया नमिलेर ☐ बाधा नभएर/अन्य ☐

७. सेवा लिनका लागि चाहिने निवेदन कसरी लेख्नु भयो ?

आफैले ☐ हेल्प डेस्कको कर्मचारीले ☐ निःशुल्क ☐

साथी भाइले ☐ लेखन्दासलाई पैसा तिरेर ☐

८. तपाईंले सेवा लिने क्रममा दस्तुर बुझाएको भए सोको रसिद प्राप्त गर्नुभयो ?

गरेँ ☐ गरिनँ ☐

९. सेवा प्राप्त गर्न आवश्यक कागजातहरू तथा प्रक्रियाको बारेमा कसरी जानकारी पाउनुभयो ?

स्थानीय तह/ वडा कार्यालयबाट ☐ नागरिक वडापत्रबाट ☐

वेब साईट भएको नागरिक वडापत्रबाट ☐

विगतमा सेवा लिन आउदा थाहा पाएकोले

साथीभाई / छिमेकीबाट

१०. तपाईंले यस कार्यालयमा केके सुविधा उपभोग गर्नु भयो ?

प्रतिशालय टिमि Free WiFi पुस्तकालय

तातोपानी/चिसोपानी अन्य

११. यस कार्यालयमा उपभोग गरेका सुविधाहरूका अतिरिक्त अन्य कुनै सुविधाको अपेक्षा गर्नुभएको छ ? छ भने कस्तो सुविधा कृपया खुलाई दिनुहोस् ।

१२. सेवा लिने क्रममा कार्यालयमा आईसकेपछि केही दुःख हैरानी पाउनु भयो की? पाएँ पाइनँ

१३. दुःख हैरानी पाएको भए केकस्तो दुःख पाउनुभयो ? ..

१४. तपाईंप्रति कर्मचारीहरूले कस्तो व्यवहार गर्नुभयो ?

सहयोगी असहयोगी काम गर्ने तर दुःख दिने

काम पनि नगर्ने दुःख पनि दिन

१५. सेवा लिनको लागि तोकिएको प्रक्रिया कस्तो लाग्यो ?

सरल र छरितो ठीकै लामो र भन्गटिला

१६. तपाईंले यस कार्यालयबाट लिएको सेवाको समय तथा गुणस्तर कस्तो लाग्यो ?

अत्यन्तै राम्रो राम्रो सामान्य नराम्रो

१७. तपाईंले कार्यालयबाट प्रदान गरिने सेवा प्रति तपाईंको सन्तुष्टिको स्तर कस्तो रह्यो ?

पूर्ण सन्तुष्टि आंशिक सन्तुष्टि असन्तुष्टि

१८. यस कार्यालयबाट प्रवाह गरिने सेवाको सुधारका लागि केही सुझाव छ भने उल्लेख गरी दिनुहोस् ।