

सेवाग्राही सन्तुष्टी मापन फर्म:

क्र.सं.	मिति (१)	सेवाग्राहीको नाम/ठेगाना (२)	सेवाग्राही कति टाढाबाट आएको (कि.मि.) (३)	सेवाग्राहीको शिक्षा पेशा (४)	सेवाग्राही गाउँपालिका आउनुको मूल उद्देश्य (५)	सेवाग्राहीलाई सेवा प्रदान गर्ने शाखाको नाम (६)	सेवा लिन लागेको समय(मिनेट, घण्टा, दिन) (७)	सेवा लिन क्रममा भोगेको समस्या (८)	सेवा दिने स्थानमा पिउने पानी, वस्ने कुर्सी, प्रतिक्षालयको अवस्था (९)	सेवा प्रदान गर्ने शाखाको कर्मचारीले प्रयोग गर्ने भाषा कस्तो लाग्यो ? (१०)	सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीको सहजिकरण, परामर्श कस्तो लाग्यो ? (११)	तपाईंले लिन चाहेको सेवा लिन तपाईंले कुनै नेता वा ठूलो ओहदाको मान्छेलाई हारगुहार गर्न पन्थो कि परेन ? (१२)	तपाईंको सन्तुष्टीको तह वताउनुस क. धेरै राम्रो ख. राम्रो ग. ठीकै घ. साह्रै कमजोर (१३)
१	२०७७/०६/१३	सीता रिजाल (नाम परिवर्तन)	२० कि.मि.	एस.एल.सी	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	७ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
२	०७७/०५/०८	हरिमाया चेपाङ	२० कि.मि.	अनपढ	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	५ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
३	२०७६/११/१६	विपना सुनार	२५ कि.मि.	साक्षर	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	३ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
४	२०७७/१२/१०	दान कुमारी सेँढाई	१५ कि.मि.	साक्षर	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	३ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
५	०७६/०३/०५	नीता चेपाङ	२० कि.मि.	साक्षर	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	५ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
६	२०७६/७/१२	मेनु गुरुङ	५ कि.मि.	साक्षर	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	५ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
७	२०७६/५/२७	जाल कुमारी वि.क.	२० कि.मि.	साक्षर	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	५ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
८	२०७६/०४/१	रम्भा घले	२० कि.मि.	साक्षर	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	५ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
९	२०७६/०९/१५	सन्दीप गुरुङ	२० कि.मि.	साक्षर	न्यायका लागि	न्यायिक समिति	५ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
१०	२०७७/११/१४	समिता सुनार	३ कि.मि.	एस.एल.सी.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
११	२०७७/११/१६	प्रेम कुमारी दर्जी	२० कि.मि.	आठ कक्षा	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
१२	०७७/११/१६	लीला माया तामाङ्ग	२० कि.मि.	आई.ए.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
१३	०७७/११/१६	सुरज उप्रेती	१८ कि.मि.	वि.ए.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो

१४	०७७/११/१६	विमला सिलवाल	९ मि.मि.	आई.ए.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
१५	०७७/११/१६	सुशीला तामाङ	१० कि.मि.	कक्षा १०	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
१६	०७७/११/१७	पार्वती सुनार	१४ कि.मि.	आई.ए.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
१७	०७७/११/१७	देवराज साकी	२० कि.मि.	एस.एल.सी	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
१८	०७७/११/१७	चन्दन उप्रेति	३० कि.मि.	एस.एल.सी	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
१९	०७७/११/१८	उज्जल वहादुर गुरुङ	३ कि.मि.	कक्षा ५	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
२०	०७७/११/१८	अम्मर वहादुर कार्की	१० कि.मि.	एस.एल.सी	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
२१	०७७/११/१८	दिल वहादुर राना मगर	२० कि.मि.	आई.ए.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
२२	०७७/११/२०	वीर वहादुर तामाङ	२० कि.मि.	एस.एल.सी	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
२३	०७७/११/२०	कृष्ण वहादुर तामाङ	१५ कि.मि.	आठ कक्षा	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
२४	०७७/११/२०	मञ्जु पाण्डेय	१२ कि.मि.	एसएलसी	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
२५	०७७/११/२०	चन्द्र ब.चेपाङ	३५ कि.मि.	आठ कक्षा	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
२६	०७७/११/२३	विमला शाही	१० कि.मि.	एसएलसी	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
२७	०७७/११/२३	कुल वहादुर प्रजा	३० कि.मि.	नवौं कक्षा	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
२८	०७७/११/२५	कोपिला पुरी	२५ कि.मि.	आठ कक्षा पास	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
२९	०७७/११/२५	भुलक प्रसाद सिलवाल	१६ कि.मि.	आई.ए.पास	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
३०	०७७/११/२६	निरु थापा	२० कि.मि.	आई.ए.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
३१	०७७/११/२६	सतीराम चेपाङ	३० कि.मि.	निरक्षर	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
३२	२०७७/११/२६	टिकामाया सिलवाल	६ कि.मि.	साक्षर	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
३३	२०७७/१२/०१	सन्तोष चेपाङ	१५ कि.मि.	निरक्षर	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
३४	२०७७/१२/०४	मनकामना पाण्डेय	७ कि.मि.	१२ कक्षा	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
३५	२०७७/१२/०४	दुर्गा रावल	२० कि.मि.	निरक्षर	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै

३६	२०७७/१२/०४	सवित्रा माया तामाङ	२० कि.मि.	निरक्षर	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
३७	२०७७/१२/०६	सुस्मिता हुंगाना	१२ कि.मि.	१२ पास	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
३८	२०७७/१२/०६	साजन चेपाङ	१० कि.मि.	१० पास	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
३९	२०७७/१२/०६	भानुभक्त रेग्मी	१० कि.मि.	१० पास	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
४०	२०७७/१२/०६	पवित्रा जोगी तामाङ	५ कि.मि.	१० पास	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
४१	२०७७/१२/०८	सहिज खातुन मिया	५ कि.मि.	निरक्षर	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
४२	२०७७/१२/११	सभ्यता पौडेल	१० कि.मि.	१२ पास	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	२५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
४३	२०७७/१२/११	ज्ञानेन्द्र आले मगर	१६ कि.मि.	१० पास	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
४४	२०७७/१२/११	विकास ढकाल	५ कि.मि.	आई.ए.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
४५	२०७७/१२/१२	लोक वहादुर श्रेष्ठ	१५ कि.मि.	आई.ए.	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	धेरै राम्रो
४६	२०७७/१२/१२	हरि नारायण श्रेष्ठ	१३ कि.मि.	आठ कक्षा	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	१५ मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
४७	२०७७/१२/१२	हरि माया श्रेष्ठ	६ कि.मि.	साक्षर	व्यवसाय दर्ता	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	राम्रो
४८	२०७७/१२/११	शिव ढकाल	६ कि.मि.	साक्षर	उपभोक्ता समिति	प्रशासन शाखा	३० मिनेट	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
४९	२०७७/१२/०६	श्रृजना रिजाल	१२ कि.मि.	वि.ए.	अपाङ्ग	महिला तथा बालबालिका शाखा	१ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै
५०	२०७७/१२/०६	राधा रिजाल	१२ कि.मि.	वि.ए.	अपाङ्ग	महिला तथा बालबालिका शाखा	१ दिन	नभोगेको	भएको	नम्र	राम्रो	परेन	ठीकै

नतिजा: धेरै राम्रो २०

राम्रो १९

ठीकै: ११

अनुसूची १

सन्तुष्टीको तह:

सन्तुष्टीको तह	सूचक	मापनका आधारहरु
धेरै राम्रो	गाउँपालिकामा शाखा, कर्मचारीको नाम तथा फोन नं. स्पष्ट देखिने गरी टाँसेको	देखेको
	गाउँपालिकामा नागरिक वडापत्र स्पष्ट देखिने ठाउँमा टाँस गरिएको	टाँस गरिएको
	सेवा लिन जाने स्थानमा कति पनि अलमल नभई छिटो छरितो रूपमा सेवा पाएको	सोधपूछ कक्ष वा व्यक्तिहरु तैनाथ गरिएको
	सेवाग्राहीलाई पालैपालो सेवा दिने व्यवस्था मिलाईएको	कसको पालो कहिले तोकिएको
	सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीले सेवा दिने क्रममा सहयोग, सहजिकरण र परामर्श गरेको	विशेष अवस्थाका व्यक्तिहरुका लागि सेवामा प्राथमिकता दिइएको
	सेवा लिन जाने स्थानमा दिसा पिसाव गर्नका लागि चर्पी, पिउनका लागि पानी सहजै उपलब्ध भएको	सेवा लिएको
	कर्मचारीले सभ्य र हौसला दिने भाषा प्रयोग गरेको जस्तै फेरि आउनु होला है, केही भए खबर गर्नु आदि	मुस्कान सहितको सेवा
	सेवा प्राप्त गर्नका लागि कसैलाई हार गुहार गर्न नपरेको	आफ्नै प्रयासले सेवा पाएको

राम्रो	कर्मचारीको नाम, फोन नं. र पद सबै नखुलेको कुरा टाँसिएको (जस्तै तीन चीज मध्ये १ नभएको अवस्था)	देखेको
	गाउँपालिकामा नागरिक वडापत्र भएको तर अफिसभित्र राखिएको	देखेको
	सेवा लिन जाने स्थानमा अलिअलि (२५ प्रतिशत) जति अलमल भएको जस्तै एउटा शाखावाट अर्को शाखामा जान गाह्रो भएको,	भोगेको

	सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीले पूर्ण रुपमा खुलेर सहजिकरण तथा परामर्श नगरेको,	भोगेको
	सेवा लिन जाने स्थानमा देखिने स्थानमा पिउने पानी भए पनि सेवाग्राहीले देखिने गरी नराखेको, चर्पी खासै सफा सुगधर नभएको,	भोगेको
	कर्मचारीले खासै सभ्य र हौसला दिने खालको भाषा प्रयोग नगरेका	भोगेको
	कसैलाई गुहार्न नपरेको भए पनि काममा पनि अलिअलि भए पनि रोकावट भएको ।	अनुभव गरेको
ठीकै	कार्यालयमा कार्यालय प्रमुख, गुनासो सुन्ने अधिकारी, कर्मचारी, उनीहरुको शाखा र फोन नं. भएको लिष्ट अपुरो भएको	देखेको
	गाउँपालिकामा नागरिक वडापत्र स्पष्ट नभएको	देखेको वा सुनेको
	सेवा लिने स्थानमा निकै अलमल भएको (सेवा लिन लागेको समयको भण्डै ५० प्रतिशत समय शाखाहरु पहिचान गर्न, शाखाको कर्मचारीलाई भेट्न समय लागेको	भोगेको वा अरुले भनेको
	शाखाको कर्मचारी नभेटिएको	भोगेको
	सेवा प्रदान गर्ने कर्मचारीले कति पनि खुलेर तपाईंलाई तपाईंले लिन चाहेको सेवाको वारेमा सहजिकरण र परामर्श नगरेको	भोगेको
	सेवा लिने स्थानमा चर्पी, प्रतिक्षालय तथा खानेपानीको सुविधा नभएको,	भोगेको
	सेवाप्रदायकले आक्षेप लगाउने खालको वा विभेदको भाषा प्रयोग गरेको	भोगेको
	सेवाका लागि धेरै धाउन परेको, कसैलाई गुहार्न परेको, सेवा लिन निकै लामो समय लागेको ।	भोगेको
धेरै कमजोर	कार्यालयमा कार्यालय प्रमुख, गुनासो सुन्ने अधिकारी, कर्मचारी, उनीहरुको शाखा र फोन नं. भएको लिष्ट नराखिएको	नदेखेको
	गाउँपालिकामा नागरिक वडापत्र नभएको	नदेखेको
	सेवा लिने जाने स्थानमा सेवा लिने काममा निकै ढिलासुस्ती भएका	भोगेको
	शाखाका कर्मचारीहरु नहुँदा सेवा लिन बाधा परेको वा काम पुरा नभई फेरि अर्को दिन सेवा लिन आउनु परेको	भोगेको
	सेवा दिने कर्मचारीले तपाईंलाई तपाईंले सोध्न र जान्न चाहेको विषयमा मतलब नराखेको	भोगेको
	सेवा लिने स्थानमा चर्पी, प्रतिक्षालय, खानेपानी सुविधा नहुँदा सेवाग्राहीलाई गात्ते भएको	भोगेको

विधि:

- सवै खालका सेवाग्राहीहरुलाई अध्ययनमा समावेश गर्ने जस्तै महिला, पुरुष, जातजाति, दलित, वृद्ध, युवा, फरक भाषा प्रयोग गर्ने, विपन्न समुदाय जस्तै चेपाङ्ग आदि ।
- सवै खालका सेवाहरुलाई समावेश गर्ने जस्तै शिक्षा, स्वास्थ्य, खानेपानी, संस्थागत सेवा, योजना, भौतिक पूर्वाधार, वित्त, समन्वय तथा सहकार्य आदि
- सर्भे गरिने सवै सेवाग्राहीलाई यसको उद्देश्य बताउने
- सेवाग्राहीसंग समय लिने
- खुला छलफलको वातावरण श्रृजना गर्ने
- उत्तरदातालाई बाध्य नपार्ने
- सर्भे गर्नु अघि सवै शाखालाई यसको वारेमा जानकारी गराउने
- उनीहरुको सहयोगवाटै यो सर्भे गर्ने ।