

# सेवाग्राही सन्तुष्टी समेक्षण निर्देशिका २०६८



नेपाल सरकार  
सामान्य प्रशासन मन्त्रालय  
सिंहदरवार, काठमाडौं



## भूमिका

नेपाल सरकारका विभिन्न निकायहरूले सर्वसाधारण जनतालाई प्रदान गर्दै आएको सेवा तथा सुविधा प्रभावकारी रूपमा प्रदान भए वा नभएको र त्यसरी प्रदान हुँदै आएको सेवाबाट सेवाग्राहीहरू सन्तुष्ट भए नभएको तथा भएपनि कुन स्तरको सन्तुष्टी प्राप्त गर्न सकेका छन् भन्ने सम्बन्धमा सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण गर्ने जिम्मेवारी नेपाल सरकारको आर्थिक वर्ष २०६५/०६६ को बजेट वक्तव्य मार्फत प्रदान गरिए बमोजिम सोही आर्थिक वर्षदेखि नियमित रूपमा यस मन्त्रालयबाट सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण कार्य हुँदै आएको छ ।

नेपाल सरकारले कार्यक्रम घोषणा गरे पश्चात सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणको कार्य हुँदै आए पनि सर्वेक्षण कार्य कसरी सञ्चालन गर्ने, सर्वेक्षण गर्ने निकाय छनौटको आधार के हुने, नेपाल सरकारका कुन निकायले प्रदान गरेका सेवाहरूको विषयमा सर्वेक्षण गर्ने, सर्वेक्षणको प्रतिवेदनको तयारी कसरी गर्ने, प्रतिवेदन कुन निकायबाट पारित गराउने र प्रतिवेदनमा उल्लेखित गरेको कैफियतहरूको न्यूनीकरण वा प्रतिवेदनको कार्यान्वयन कसरी गर्ने सम्बन्धमा एकरूपता कायम गर्न सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण निर्देशिकाको खाँचो महशुस गरी सो सम्बन्धमा सैद्धान्तिक तथा व्यवहारिक विषय र राष्ट्रिय तथा अन्तर्राष्ट्रिय अनुभवसमेतलाई समावेश गरी यो निर्देशिका तयार पारिएको छ । यस निर्देशिकाको कार्यान्वयनपश्चात सार्वजनिक क्षेत्रका सेवा प्रदायकले जनतामा प्रवाह गर्ने सेवा सुविधाको प्रभावकारिताको मापन गर्ने प्रमुख आधारका रूपमा रहेको सेवाग्राही सन्तुष्टिको सर्वेक्षण कार्यमा सकारात्मक नतिजा हासिल गर्ने र सुधारात्मक उपायाको पहिचान र अवलम्बन गर्नेछन् । साथै यो निर्देशिका सेवाग्राही सन्तुष्टिको सर्वेक्षण कार्यको नियोजित रूपमा कार्यान्वयन गर्न औजारको रूपमा रहने विश्वास समेत यस मन्त्रालयले लिएको छ । निर्देशिकालाई यो रूपमा तयार गर्ने काममा संलग्न हुनु भएका सम्पूर्ण कर्मचारीहरूलाई हार्दिक धन्यवाद दिन चाहन्छु ।

अन्तमा, सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षणलाई नतिजामुखी र कार्यान्वयनमुखी बनाउन ल्याइएको यो निर्देशिका अन्तिम नभै सुरुवातको एक खुड्किलो मात्रै भएकोले सरोकारवाला पक्ष तथा यस विषयमा रुचि राख्ने सबै पक्षको रचनात्मक सुझाव तथा सल्लाहको अपेक्षा राख्दै प्राप्त सुझाव र सल्लाहको आधारमा यसमा सुधार गर्दै लाने प्रतिवद्धतासमेत व्यक्त गर्दछु ।

पौष, २०६८

प्रताप कुमार पाठक

सचिव

सामान्य प्रशासन मन्त्रालय

## नेपाल सरकारबाट स्वीकृत मिति: २०६८/०८/१८

### प्रस्तावना :

सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण मार्फत सार्वजनिक निकायद्वारा प्रदान गरिने सेवा तथा सुविधाको प्रभावकारीता बृद्धि गरि यो कार्यक्रमलाई संस्थागत रूपमा अगाडी बढाउदै यसलाई निरन्तर, व्यवस्थित तथा उपलब्धीमूलक ढंगले सञ्चालन गरि ति निकाय प्रति आम जनतामा सकारात्मक धारणा विकास गर्न आर्थिक वर्ष २०६५/२०६६ को बजेट वक्तव्य मार्फत व्यक्त भएको भावनालाई आत्मसात गर्दै यसको दिगोपना तथा निरन्तरताको सुनिश्चितताका लागि नेपाल सरकारले यो निर्देशिका तयार गरी जारी गरेको छ ।

### परिच्छेद १

#### संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ

#### १. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ :

- (१) यस निर्देशिकाको नाम “सेवाग्राही सन्तुष्टी सर्वेक्षण निर्देशिका, २०६८” रहने छ ।
- (२) यो निर्देशिका तुरुन्त प्रारम्भ हुनेछ ।

#### २. परिभाषा : विषय वा प्रसंगले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा,

- (क) “केन्द्रीय निकाय” भन्नाले आयोग, मन्त्रालय, विभाग र सचिवालय सम्भन्तु पर्छ ।
- (ख) “सार्वजनिक सुनुवाइ” भन्नाले सेवाप्रदायकले नागरिकमा पुऱ्याउने सेवाको किसिम, सेवा प्रवाहको शर्त र कार्यविधि, सुभाब, जिज्ञासा वा गुनासो व्यवस्थापनको प्रक्रियाका सम्बन्धमा सेवाप्रदायक र सेवाग्राहीबीच गरिने अर्न्तक्रियालाई सम्भन्तु पर्छ ।
- (ग) “सेवा” भन्नाले सार्वजनिक निकायले सेवाग्राहीलाई उपलब्ध गराउने वस्तु वा सेवालाई सम्भन्तु पर्छ ।
- (घ) “सेवाप्रदायक” भन्नाले नागरिकलाई सेवा तथा सुविधा प्रदान गर्ने सार्वजनिक निकायलाई सम्भन्तु पर्छ ।