इस्मा गाउँपालिका गुल्मीको 'नागरिक सर्वेक्षण प्रतिवेदन'
(सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने)
आर्थिक वर्ष : २०८०/०८१

सन्तोष महतारा
अध्यक्ष
सुसम मिडिया प्रा.लि
तम्घास, गुल्मी

इस्मा गाउँपालिका

संघीय लोकतान्त्रिक गणतन्त्रात्मक शासन व्यवस्था रहेको दक्षिण एसियाली भूपरिवेष्ठीत प्राकृतिक, सांस्कृतिक, जातीय, धार्मिक एवम राजनैतिक विविधता विचको एकता भएको सुन्दर देश नेपालको लुम्बिनी प्रदेश अन्तरगत गुल्मी जिल्लाको उत्तर पश्चिम क्षेत्रमा अवस्थित इस्मा गाउँपालिका ऐतिहासिक पृष्ठभूमिबाट नामकरण भएको क्षेत्र हो । बाईसे चौबिसे राज्यहरु अन्तर्गत इस्मा प्रारम्भमा सात सय कुरिया र २४ मौजाले बनेको थियो । सुरुवाती समयमा यस राज्यमा अर्याल जातिको शासन रहेको थियो । गोरखा राज्यमा विलय हुनुपूर्व ठकुरी जातिको शासन रहेको इतिहासमा पाउन सकिन्छ । वि.सं. १८७२ साल असोज ४ गते इस्मा राज्य गोरखा राज्यमा विलय भएको थियो ।

वि.स. २०७२ साल असोज ३ गते जारी भएको नेपालको संविधानले व्यवस्था गरेको स्थानीय सरकारको अवधारणा बमोजिम सात सय ५३ स्थानीय तहमध्ये इस्मा गाउँपालिका पनि एक हो । यस गाउँपालिकाको पूर्वमा मुसिकोट र रेसुङ्गा नगरपालिका, दक्षिणमा धुर्कोट गाउँपालिका, पश्चिममा धुर्कोट र मालिका गाउँपालिका र उत्तरमा मुसिकोट नगरपालिका रहेका छन् । यस गाउँपालिकामा ६ वटा वडाहरु रहेका छन् । जसमा साबिकको हस्तिचौर गा.वि.स. लाई २ वटा वडा १ र २ मा विभाजन गरिएको छ । दर्लामचौर, दोहोली, इस्मा रजस्थल, अम्मरपुर गा.वि.स. हरुलाई क्रमश ३, ४, ५, ६ वडाहरुमा विभाजन गरिएको छ । वडा नं. १ को हर्पुकोट र वडा नं. २ को छल्दीटारीमा वडा कार्यालय रहेको छ ।

यस गाउँपालिकाको कुल क्षेत्रफल ८१.८८ वर्ग कि.मी. रहेको छ भने यहाँको जनसंख्या महिला १२०५६ र पुरुष ८९०८ गरि जम्मा २०९६४ रहेको छ । यसको औषत उचाई समुन्द्री सतहवाट १५०० मी. रहेको छ । साविक इस्मा रजस्थल गा.वि.स.को कार्यालय रहेको स्थानमा अस्थायी कार्यालय स्थापना गरी दैनिक सेवा-प्रवाह गरिरहेको छ ।

यहाँका मुख्य स्थानहरुमा इस्मा कोट, इस्मा मैदान, दोहली, नयाँपोखरा, रामकोट, ठाड्ढुङ्गा, हस्तिचौर, रातडाँडा, छल्दी पनाह, छिनुवा, हुलाके, बुल्म, अमरपुर, चाँपटारी, दोबाट रहेका छन् ।

यस गाउँपालिकामा मा.बि. ७ वटा, आधारभुत विद्यालय १७ वटा गरि निजि तथा सामुदायिक गरि कुल जम्मा ४६ वटा शैक्षिक संस्थाहरु रहेका छन भने पाँच वटा स्वास्थ्य चौकी, एक वटा आधारभुत स्वास्थ्य इकाई र एक वटा सामुदाईक स्वास्थ्य संस्था रहेका छन् ।

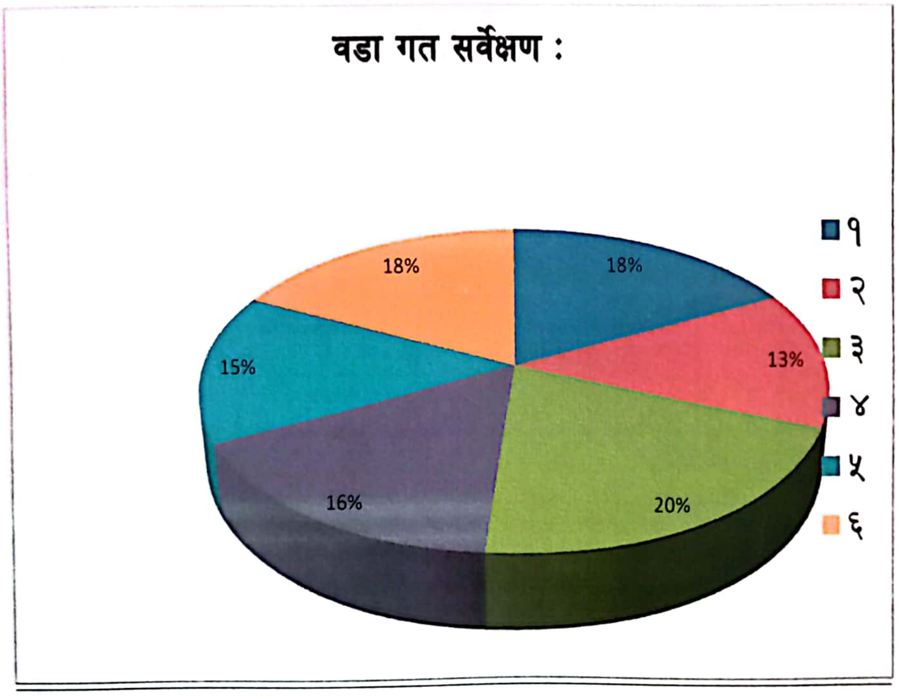
गाउँपालिकाको ६ वटै वडा कार्यालय, जननिर्वाचित प्रतिनिधि र कर्मचारीहरुले सेवा प्रवाहको समयमा, विकास निमार्णको समयमा वा अन्य समयमा पालिकासंग सम्वन्धित सवालमा आम नागरिकसंग जोडिएर भए गरेका कामका बारेमा जम्मा ४७ वटा प्रश्नवालीमा आधारित रहेर सर्वेक्षण गरिएको छ । प्रस्तुत सर्वेक्षण एक स्वतन्त्र अध्ययन हो । यसले इस्मा गाउँपालिकाको सेवा प्रवाह र विकास निमार्णको अवस्थाबारे बुझ्न सहयोग गर्ने छ । यस प्रकारको अभ्यास अन्य पालिकामा कम देखिएको छ । नविन अभ्यासका रुपमा सुरु गरेको इस्मा गाउँपालिकाले आफ्नो काम नागरिक मुखी र मैत्री बनाउन यस प्रकारका स्वतन्त्र अध्ययनले सहयोग गर्ने देखिएको छ ।

पालिका भित्रका नागरिकले आफुलाई चित्त नबुझेको कुरा सोझै जननिर्वाचित प्रतिनिधि र कर्मचारीलाई भन्न नसकेको कुरा यस प्रकारको अध्ययनमा राख्ने सक्ने भएका कारण पनि यस अध्यायनले नागरिकको बुझाईमा पालिकाको सेवा र विकास निमार्ण कुन रुपमा अगाडि बढिरहेको छ भन्ने थाहा पाउन सहज भएको छ । यसले नागरिकको आशा, अपेक्षा र आवश्यकता बुझ्न समेत सहज भएको छ । यसैगरी जननिर्वाचित प्रतिनिधि एवं कर्मचारीहरुले आफ्नो वानी, व्यवहार र कार्यसम्पादनका समयमा सुधार गर्नुपर्ने कुराहरुलाई पहिचान गर्न समेत सहज भएको छ । जसले आगामी दिनमा पालिका मार्फत प्रवाह हुने सेवा, विकास निमार्ण लागएतका कामलाई थप व्यवस्थित र चुस्त बनाउन सहयोग पुग्ने देखिन्छ । पालिका मार्फत प्रवाह भएका सेवा र विकास निर्माण सम्वन्धमा होस वा निर्वाचित जनप्रतिनिधि वा सेवाप्रदायक कर्मचारी सबै नागरिक प्रति उत्तरदायी र जवाफदेही बन्नै पर्छ । यसै कुरालाई ध्यानमा राखेर पालिकाले सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षण गरेको हो ।

सेवाग्राही सन्तुष्टि सर्वेक्षणको समग्र अवस्था हेर्दा सुधार गर्नुपर्ने पक्षहरु हुँदाहुँदै पनि इस्मा गाउँपालिकाको सेवा प्रवाह र विकास निर्माण सहिढंगबाटै अगाडि बढिरहेको देख्न सकिन्छ ।

स्वतन्त्र सहभागितामा आधारीत रहेर गरिएको यस सर्वेक्षणमा ७४ जनाले सहभागिता जनाएका छन् । इस्मा गाउँपालिकाका सेवाग्राहीलाई सहभागी गराएर गरिएको यस अध्ययनले पालिकाको सेवा सुशासन मैत्री भएको देखिएको छ ।

इस्मा गाउँपालिका कार्यालयद्धारा प्रदान गरिने सेवा प्रतिको सन्तुष्टि सर्वेक्षण गाउँपालिका सेवा प्रवाहको सन्दर्भमा सन्तुष्टि वा असन्तुष्टि जनाउने सम्बन्धि मत सर्वेक्षण मिति २०८० फागुन ३ गतेदेखि ८ गतेसम्म ६ दिनसम्म गरिएको थियो । गाउँपालिकाको वडा नम्बर १ का १३ जना, वडा नम्बर २ का १० जना, वडा नम्बर ३ का १५ जना, वडा नम्बर ४ का १२ जना, वडा नम्बर ५ का ११ जना र वडा नम्बर ६ का १३ जना गरि जम्मा ७४ जना यो सर्वेक्षण भएका छन् ।

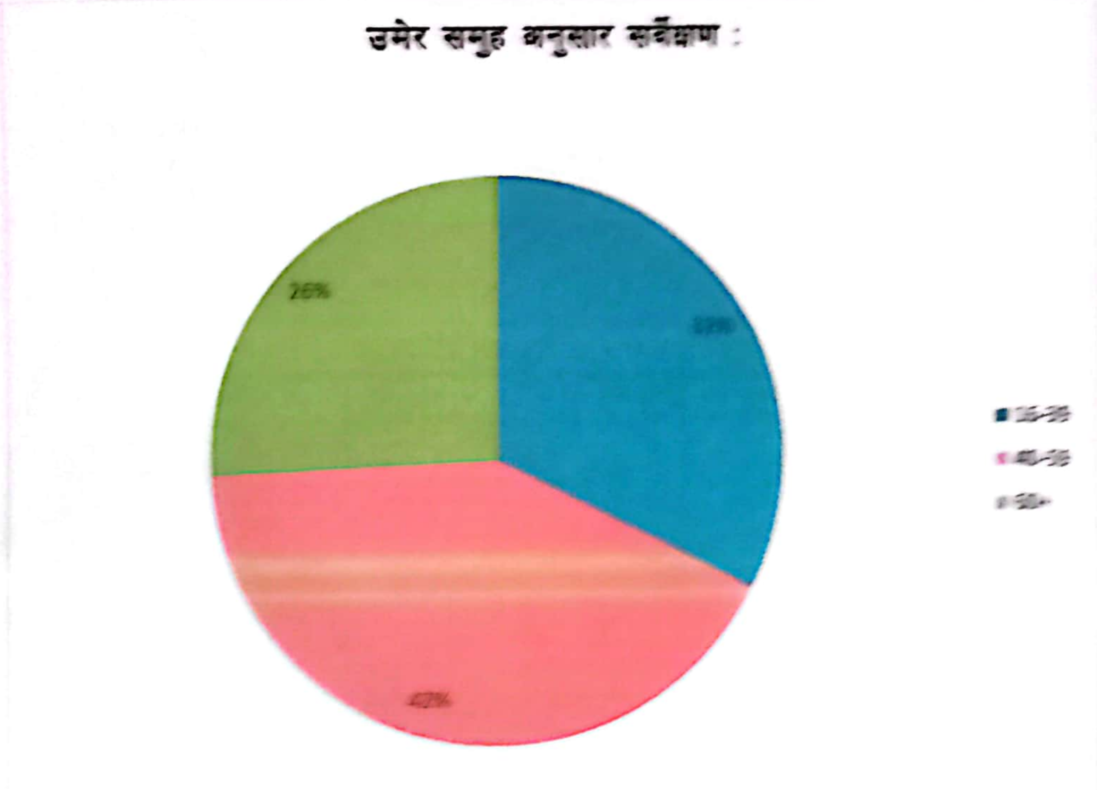


नागरिकमा गरिएको सर्वेक्षणमा उनीहरुलाई गाउँपालिका वा वडा कार्यालयको सेवा प्रवाह, आगामी अपेक्षा, गाउँपालिकाका राम्रा कामहरु र सुधार गर्नुपर्ने कुरासहित सुझाव समेत माग गरिएको छ ।

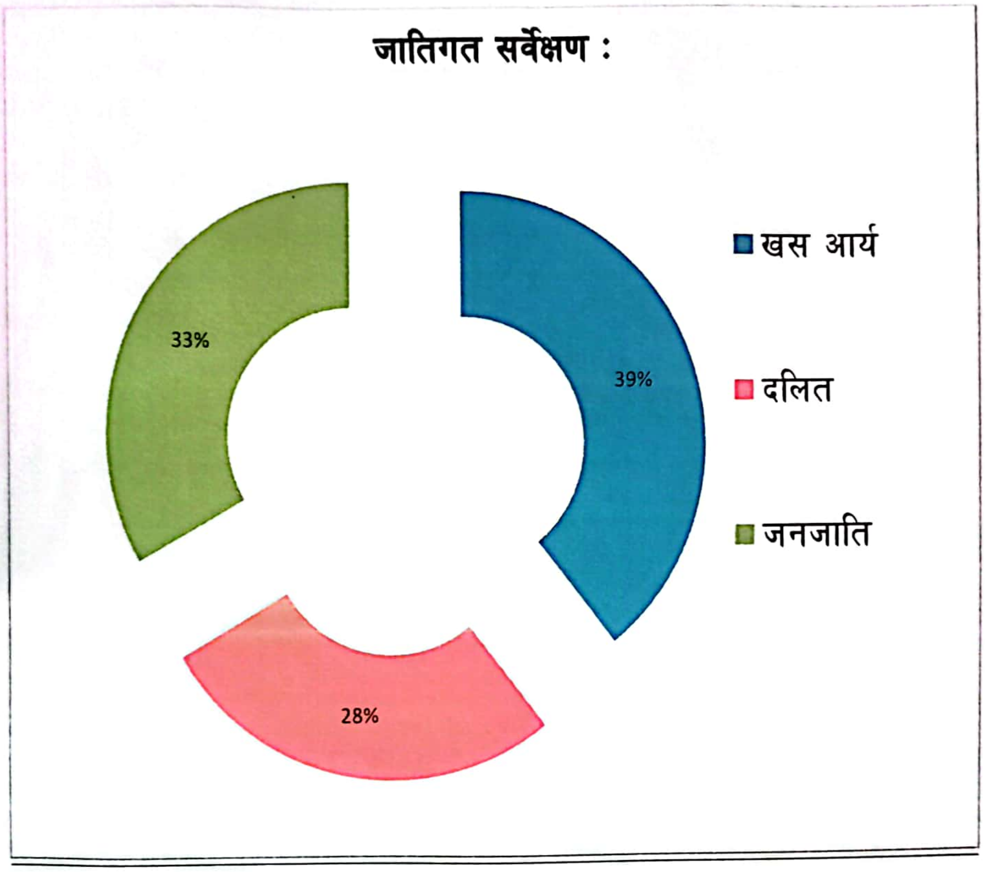
CamScanner

गाउँपालिकाका छ वडामा करिब दुई सय जना भन्दा बढी सेवाग्राहीहरुलाई गाउँपालिकाको सेवा प्रवाहको सन्दर्भ र विकास निर्माणका कामको बारेमा जानकारी लिन खोजिएको थियो । जसमा केहीले कुनै उत्तर दिन चाहेनन् । बाँकी ७४ जना सेवाग्राही मत सर्वेक्षणमा सहभागी भएका छन् । मत सर्वेक्षणमा सहभागीहरु मध्ये १८ देखि ३९ वर्ष उमेर समूहका कुल २४ जना, ४० देखि ५९ वर्ष उमेरसमूहका ३१ जना र ६० वर्ष देखि माथिल्लो उमेरसमूहका कुल १९ जना सेवाग्राही तथा गाउँपालिकावासीहरु सहभागी भएका हुन् ।

उमेर समुह अनुसार सर्वेक्षण :

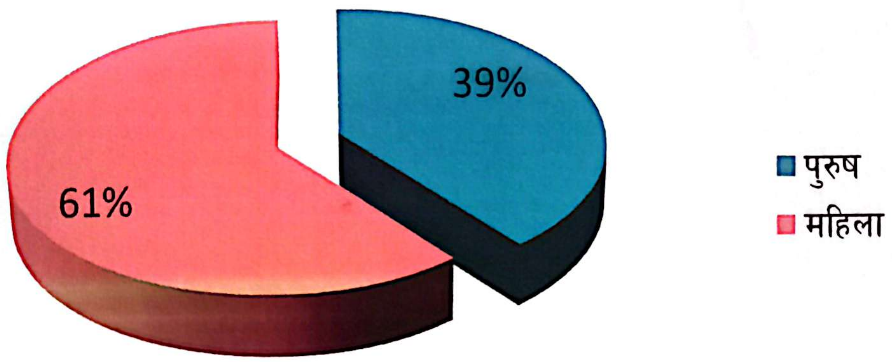


गाउँपालिकाले समावेशी तवरबाट सबै सेवाग्राहीको प्रतिनिधित्व हुने गरेर मत सर्वेक्षणमा सर्वसाधारण सहभागी गराउन चाहे बमोजिम खस आर्य जम्मा ३३ जना, दलित १३ जना र जनजाति २८ जना मत सर्वेक्षणमा सहभागी भएका थिए ।



मत सर्वेक्षणमा सहभागी मध्ये कुल २९ जना पुरुष र ४५ जना महिला रहेका छन् । सहभागी सेवाग्राहीहरुलाई सेवाको सन्तुष्टि, सेवाको नियमितता, सेवा प्रतिको जनविश्वास, सेवाको गुणस्तर, सेवा सम्बन्धि जानकारी र नागरिक बडापत्रको सम्बन्धमा ४७ वटा प्रश्न सोधिएको थियो । सेवा लिएका सेवाग्राहीलाई बहिर्गमन अभिमत लिइएको थियो । मत सर्वेक्षणमा कुल २९ जना पुरुष र ४५ जना महिला सहभागी भएका थिए ।

लैंगिक सर्वेक्षण :

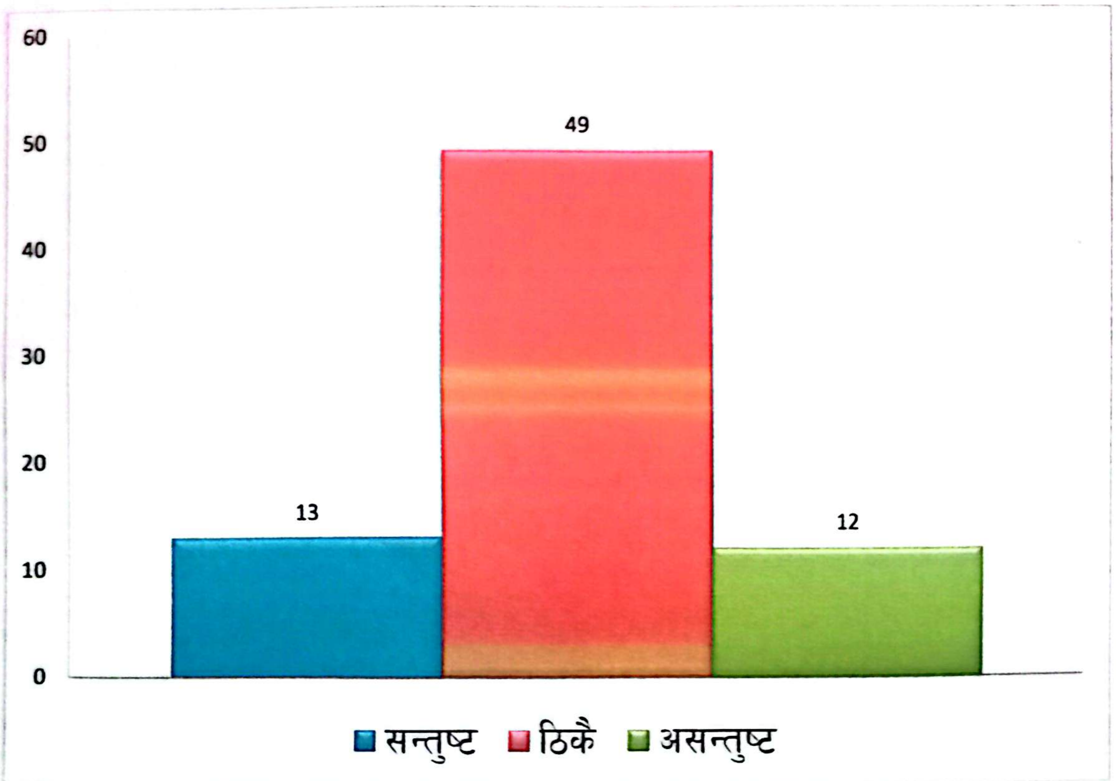


कुल ४७ वटा प्रश्नहरुको उत्तरसहित गाउँपालिकाका राम्रा काम र सुधार गर्नुपर्ने बिषयमा सुझाव मागसहित गाउँपालिकाका सबै वडामा पुगेर र प्रतिनिधित्व हुने गरेर एक सेवाग्राहीसँग कम्तीमा ५० मिनेटका दरले प्रश्न सोध्ने, उत्तर लिने र गाउँपालिकालाई दिनुपर्ने सुझावको सन्दर्भमा कुरा गरिएको थियो ।

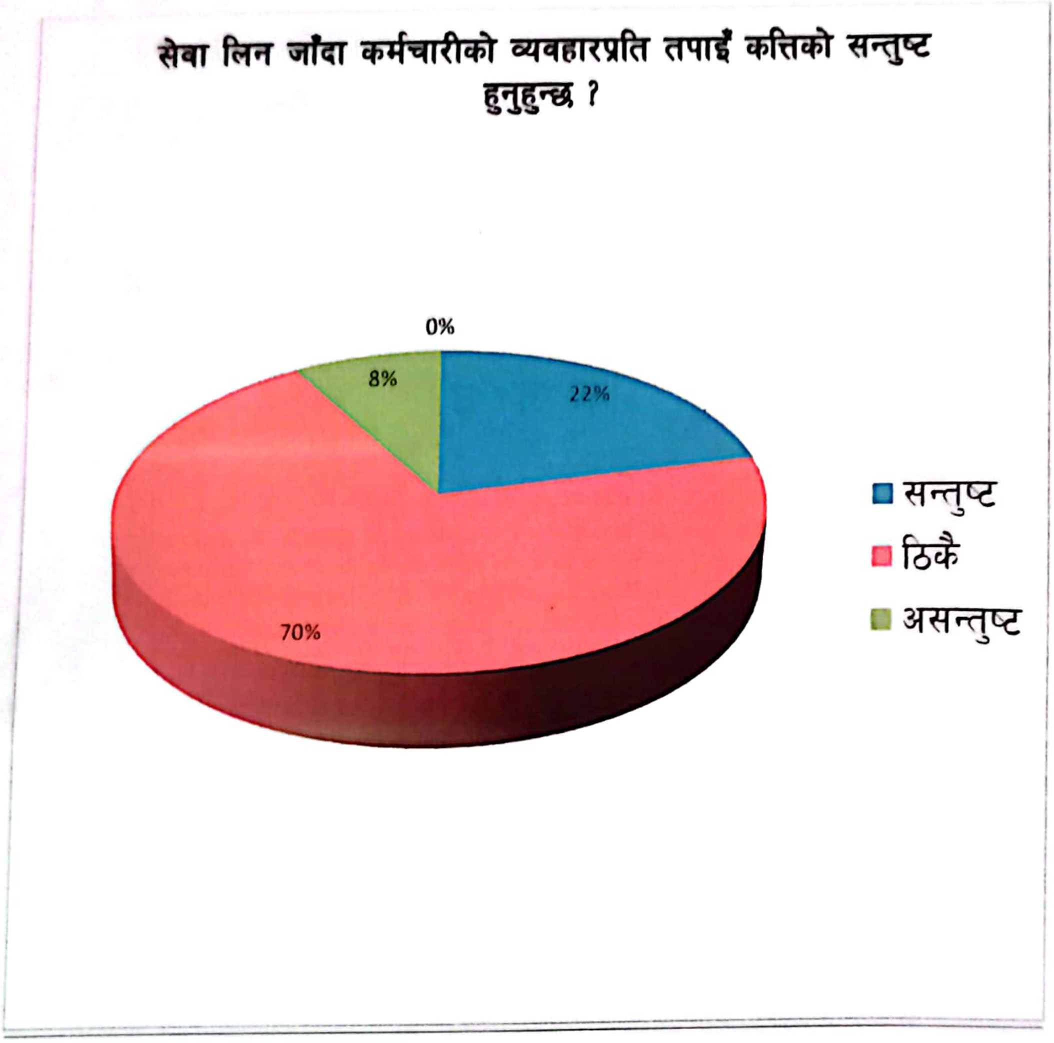
१) सेवाको सन्तुष्टि

गाउँपालिकाबाट तयार गरेर सेवाको सन्तुष्टिको बिषयमा राखिएको प्रश्नमा कार्यालयबाट दिने सेवाको सन्दर्भमा सहभागीले सन्तुष्ट रहेको १३ जनाले, ठिकै रहेको ४९ जनाले र १२ जनाले असन्तुष्ट भन्ने जवाफ दिएका छन् ।

तपाईंले यस कार्यालयबाट समग्रमा कत्तिको सन्तुष्टि पाउनुभयो ?



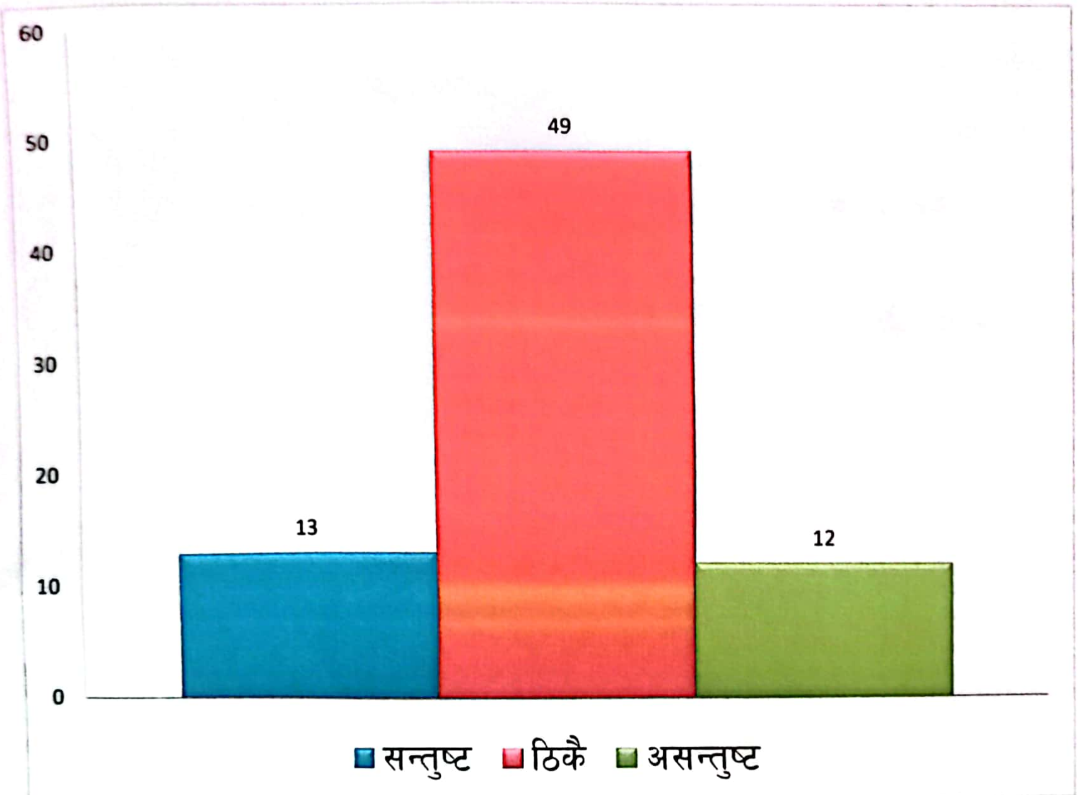
सेवा लिन जाँदा कर्मचारीको व्यवहारप्रति तपाईं कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा १६ जनाले सन्तुष्ट, ठिकै ५२ जना र असन्तुष्ट ६ जना रहेको पाइयो ।



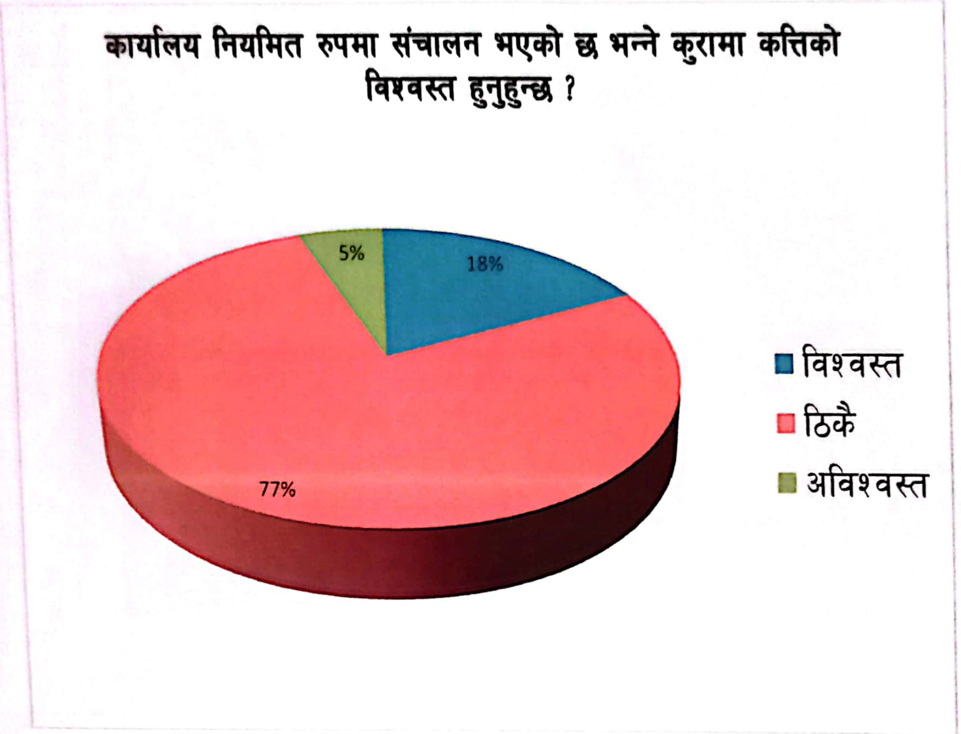
२) सेवाको नियमितता

नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएअनुसार तपाइँले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समयप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा सन्तुष्ट १३ जना, ठिकै ४९ जना र असन्तुष्ट १२ जना रहेका छन्।

- **नागरिक वडापत्रमा उल्लेख भएअनुसार तपाईंले प्राप्त गर्नुपर्ने सेवामा लागेको समयप्रति कत्तिको सन्तुष्ट हुनुहुन्छ ?**

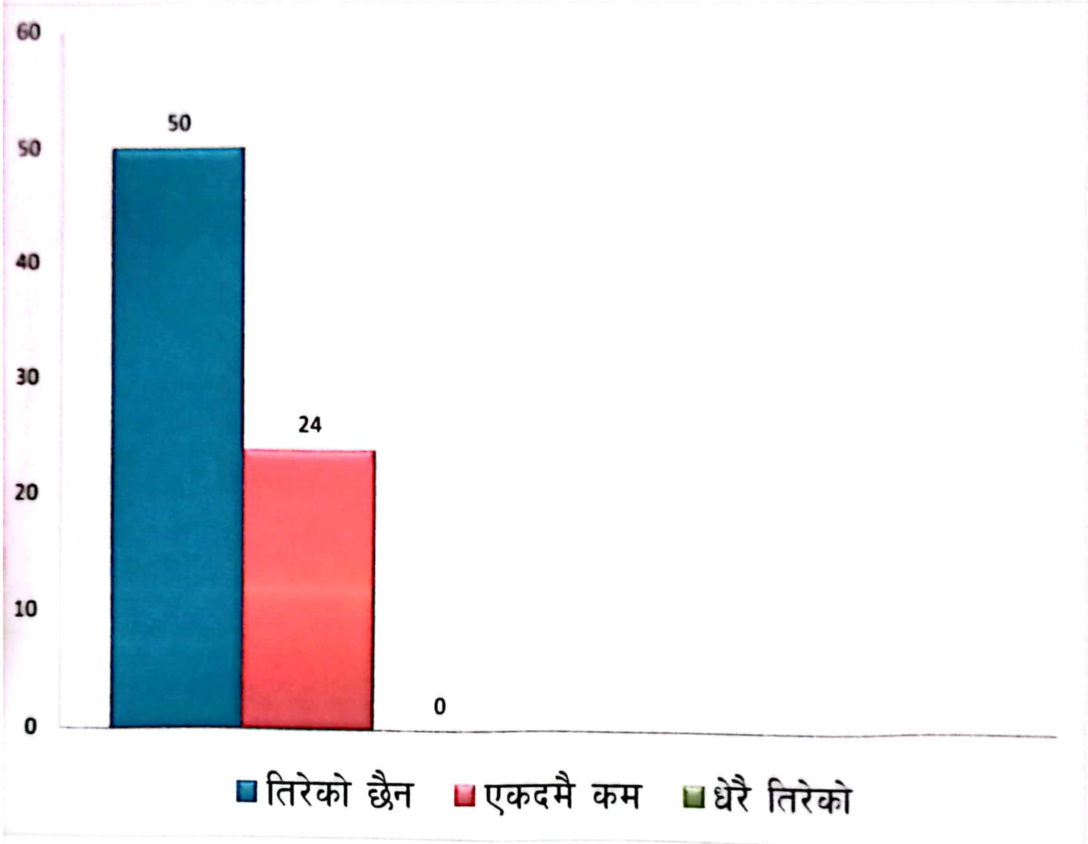


कार्यालय नियमित रुपमा संचालन भएको छ भन्ने कुरामा कत्तिको विश्वस्त हुनुहुन्छ भन्ने प्रश्नमा १३ जना विश्वस्त, ठिकैमा ५७ र अविश्स्त ४ जना रहेको पाइएको छ ।



तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नुभयो भन्ने प्रश्नमा तिरेको छैन भन्नेमा ५० जना, एकदमै कम २४ र धेरै तिरेको भन्नेमा ० जनाको जवाफ आएको छ ।

- **तपाईंले सेवा लिन जाँदा अतिरिक्त रकम तिर्नुभयो ?**



यस कार्यालयले सार्वजनिक चासो तथा समस्या समाधान गर्न औसत कति दिन लगाउने गरेको छ भन्ने प्रश्नमा एकदिन ४८ जना, दुई दिन २३ जना र धेरै दिन ३ जनाले भन्ने जवाफ दिएका छन् ।

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