

Administrative Delays and Public Dissatisfaction: A Survey-Based Study

प्रशासनिक देरी और सार्वजनिक असंतोष: एक सर्वेक्षण अध्ययन

Dear Respondent,

I am a student at University of Delhi, conducting research on the impact of waiting times in government offices on stress levels. This survey seeks to gather insights into individuals' experiences, including visit frequency, transportation costs, and general perceptions. Your responses will remain confidential and will contribute to a better understanding of this issue. The survey will take only a few minutes to complete. *This survey is part of an academic research methodology exercise.*

Your participation is highly appreciated. Thank you for your time.

प्रिय उत्तरदाता,

मैं दिल्ली विश्वविद्यालय का एक छात्र हूँ और सरकारी कार्यालयों में प्रतीक्षा समय के तनाव पर पड़ने वाले प्रभाव पर शोध कर रहा हूँ। यह सर्वेक्षण व्यक्तियों के अनुभवों को समझने के लिए तैयार किया गया है, जिसमें कार्यालय जाने की आवृत्ति, परिवहन लागत, और उनकी सामान्य धारणा शामिल है। आपकी प्रतिक्रियाएँ गोपनीय रहेंगी और इस विषय की बेहतर समझ में योगदान देंगी। इस सर्वेक्षण को पूरा करने में केवल कुछ मिनट लगेंगे। *यह सर्वेक्षण एक शैक्षणिक शोध पद्धति अभ्यास का हिस्सा है।*

आपकी भागीदारी अत्यंत सराहनीय होगी। आपका समय देने के लिए धन्यवाद।

* Indicates required question

1. Q.1: What is your Age? *

आपकी उम्र क्या है?

2. **Q.2: What is your occupation? ***

आपका पेशा क्या है?

Mark only one oval.

- ☐ Student / छात्र
- ☐ Employed / कार्यरत
- ☐ Unemployed / बेरोजगार
- ☐ Other: _____

3. **Q.3: If you are a student, what is the approximate cost of your education per year?**

यदि आप छात्र हैं, तो आपकी **वार्षिक** शिक्षा लागत लगभग कितनी है?

Mark only one oval.

- ☐ less than 30 k / ३०,००० रुपये से कम
- ☐ 30 k - 60 k / ३०,००० - ६०,००० रुपये
- ☐ 60 k - 90 k / ६०,००० - ९०,००० रुपये
- ☐ 90 k - 1.2 L / ९०,००० - १.२ लाख रुपये
- ☐ more than 1.2 L / १.२ लाख रुपये से अधिक

4. **Q.4: If you are employed, what is your approximate monthly income?**

यदि आप कार्यरत हैं, तो आपकी अनुमानित **मासिक** आय क्या है?

Mark only one oval.

- ☐ less than 20 k / २०,००० रुपये से कम
- ☐ 20 k - 40 k / २०,००० - ४०,००० रुपये
- ☐ 40 k - 60 k / ४०,००० - ६०,००० रुपये
- ☐ 60 k - 80 k / ६०,००० - ८०,००० रुपये
- ☐ 80 k - 1 L / ८०,००० - १ लाख रुपये
- ☐ more than 1 L / १ लाख रुपये से अधिक

5. **Q.5: Where do you live? (State / Union territory) *** Dropdown

आप कहाँ रहते हैं? (राज्य / केंद्र शासित प्रदेश)

Mark only one oval.

- ☐ Andhra Pradesh / आंध्र प्रदेश
- ☐ Arunachal Pradesh / अरुणाचल प्रदेश
- ☐ Assam / असम
- ☐ Bihar / बिहार
- ☐ Chattisgarh / छत्तीसगढ़
- ☐ Goa / गोवा
- ☐ Gujarat / गुजरात
- ☐ Haryana / हरियाणा
- ☐ Himachal Pradesh / हिमाचल प्रदेश
- ☐ Jharkhand / झारखंड
- ☐ Karnataka / कर्नाटक
- ☐ Kerala / केरल
- ☐ Madhya Pradesh / मध्य प्रदेश
- ☐ Maharashtra / महाराष्ट्र
- ☐ Manipur / मणिपुर
- ☐ Meghalaya / मेघालय
- ☐ Mizoram / मिज़ोरम
- ☐ Nagaland / नागालैंड
- ☐ Odisha / ओडिशा
- ☐ Punjab / पंजाब
- ☐ Rajasthan / राजस्थान
- ☐ Sikkim / सिक्किम
- ☐ Tamil Nadu / तमिलनाडु
- ☐ Telangana / तेलंगाना
- ☐ Tripura / त्रिपुरा
- ☐ Uttar Pradesh / उत्तर प्रदेश

- ☐ Uttarakhand / उत्तराखंड
- ☐ West Bengal / पश्चिम बंगाल
- ☐ Andaman and Nicobar Islands / अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह
- ☐ Chandigarh / चंडीगढ़
- ☐ Dadra and Nagar Haveli and Daman and Diu / दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव
- ☐ Delhi / दिल्ली
- ☐ Jammu and Kashmir / जम्मू और कश्मीर
- ☐ Ladakh / लद्दाख
- ☐ Lakshadweep / लक्षद्वीप
- ☐ Puducherry / पुडुचेरी

6. **Q.6: Thinking about your most recent visit to a government office:** *
- Approximately how many times have you visited THIS PARTICULAR OFFICE in the past 12 months?**

(Please consider only the office you last visited - e.g. municipal corporations, passport offices, RTOs, electricity departments, public sector banks, courts, university/college administration offices, or any other government service centers)

आपके द्वारा अंतिम बार जाए गए सरकारी कार्यालय के संदर्भ में:
पिछले 12 महीनों में आपने इस विशेष कार्यालय में कितनी बार जाना हुआ है?
(कृपया केवल उसी कार्यालय का उल्लेख करें जहाँ आप सबसे हाल में गए थे - जैसे : नगर निगम, पासपोर्ट कार्यालय, आरटीओ, बिजली विभाग, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, अदालतें, विश्वविद्यालय/ कॉलेज प्रशासन कार्यालय, या कोई अन्य सरकारी सेवा केंद्र।)

Mark only one oval.

- ☐ 1 / एक
- ☐ 2 / दो
- ☐ 3 / तीन
- ☐ 4 / चार
- ☐ more than 4 / चार से अधिक

7. **Q.7: How did you travel to the government office? ***

आप सरकारी कार्यालय कैसे गए?

Mark only one oval.

- ☐ Public Transport (bus/ auto etc) / सार्वजनिक परिवहन (बस/ऑटो आदि)
- ☐ own vehicle (car/ bike/ cycle etc) / निजी वाहन (कार/बाइक/साइकिल आदि)
- ☐ walk / पैदल चलना
- ☐ Other: _____

8. **Q.8: How much time did it take you to reach the government office (one way)? ***

आपको सरकारी कार्यालय तक पहुँचने में (एक तरफ) कितना समय लगा?

Mark only one oval.

- ☐ less than 30 mins / ३० मिनट से कम
- ☐ 30 mins - 1 hr / ३० मिनट - १ घंटा
- ☐ 1 hr - 1.5 hr / १ घंटा - १.५ घंटे
- ☐ 1.5 hr - 2 hr / १.५ घंटे - २ घंटे
- ☐ more than 2 hr / २ घंटे से अधिक

9. **Q.9: How stressful was your last visit? (By stress, it can be: Explaining your problem to the staff multiple times, Being sent from one window/desk to another, Technical issues (e.g., server down, system errors))** *

आपकी पिछली यात्रा कितनी तनावपूर्ण थी? (तनाव के अंतर्गत निम्न शामिल हो सकते हैं: स्टाफ को अपनी समस्या बार-बार समझाना, एक काउंटर से दूसरे काउंटर पर भेजा जाना, तकनीकी समस्याएं जैसे सर्वर का न चलना या सिस्टम में गड़बड़ी)

Mark only one oval.

0 1 2 3 4

Non ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Extremely / अत्यधिक

10. **Q.10: On average, how many hours do you spend waiting in government office queues per visit?** *

औसतन, आप प्रत्येक बार सरकारी कार्यालय में कतार में कितने घंटे प्रतीक्षा करते हैं?

Mark only one oval.

- ☐ Less than 30 mins / तीस मिनट से कम
- ☐ 30 mins - 1 hr / तीस मिनट से एक घंटा
- ☐ 1 hr - 2 hr / एक घंटा से दो घंटे
- ☐ more than 2 hr / दो घंटे से अधिक

11. **Q.11: Due to this work did you miss any Classes, Office work, Personal commitments (e.g., family time, appointments, errands)** *

क्या इस कार्यालय के दौरे के कारण आपको कक्षाओं, कार्यालय के काम, या व्यक्तिगत जिम्मेदारियों (जैसे - परिवार के साथ समय, नियुक्तियाँ, दैनिक कार्य) को छोड़ना पड़ा?

Mark only one oval.

- ☐ Yes
- ☐ No

12. **Q.12: How do you usually spend your time while waiting in government office queues?**

*

आप आमतौर पर सरकारी कार्यालय में कतार में प्रतीक्षा करते समय अपना समय कैसे बिताते हैं?

Mark only one oval.

- ☐ Reading (newspaper, book, etc.) / पढ़ना (अखबार, किताब आदि)
- ☐ Using your Phone / मोबाइल फोन का उपयोग
- ☐ Talking to Others / कतार में दूसरों से बातचीत करना
- ☐ Observing the surroundings / आसपास के माहौल को देखना
- ☐ Simply waiting without doing anything / बस यूँ ही इंतजार करना, कुछ नहीं करना
- ☐ Other: _____

13. **Q.13: How much money do you usually spend while waiting in government offices? (This includes food, drinks, snacks etc)**

*

सरकारी कार्यालयों में प्रतीक्षा करते समय आप आमतौर पर कितने पैसे खर्च करते हैं?"
(इसमें भोजन, चाय/कॉफी, स्नैक्स या किसी अन्य प्रकार का खर्च शामिल है।)

Mark only one oval.

- ☐ 0 rs / कुछ भी खर्च नहीं किया
- ☐ less than 50 rs / पचास रुपये से कम
- ☐ 50 rs - 100 rs / पचास रुपये से सौ रुपये
- ☐ 100 - 200 rs / सौ रुपये से दो सौ रुपये
- ☐ more than 200 rs / दो सौ रुपये से अधिक

14. **Q.14: How helpful are government office staff in resolving your issues? ***

सरकारी कार्यालय के कर्मचारी आपकी समस्याओं को हल करने में कितने सहायक हैं?

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Not ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Extremely helpful / अत्यधिक सहायक

15. **Q.15: How clear and understandable are the procedures and paperwork in government offices? ***

सरकारी कार्यालयों में प्रक्रियाएँ और कागजी कार्यवाही कितनी स्पष्ट और समझने योग्य हैं?

Mark only one oval.

1 2 3 4 5

Very ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Very clear and easy to understand / पूरी तरह स्पष्ट और समझने में आसान

16. **Q.16: While filling out this form, which government office were you thinking about? (Please mention the specific office, e.g., passport office, municipal corporation, college administration, etc.)**

इस फ़ॉर्म को भरते समय, आप किस सरकारी कार्यालय के बारे में सोच रहे थे? (कृपया विशेष कार्यालय का उल्लेख करें, जैसे पासपोर्ट कार्यालय, नगर निगम, कॉलेज प्रशासन आदि।)

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms