



این راهنمای مختصر بر اساس محتویات یکی از دوره‌های آموزش آنلاین سایت "نبض ایران" ([www.nabz-iran.com](http://www.nabz-iran.com)) با عنوان "نظارت بر ارائه خدمات دولتی: چگونه می‌توان دولت را مسئولیت‌پذیر کرد" تهیه شده است.

دولت موظف است خدمات اولیه‌ای همچون تحصیل، بهداشت و درمان و راه‌سازی را به شهروندان ارائه نماید. اما این شهروندان هستند که با مسئولیت‌خواستن از دولت و حصول اطمینان از این‌که خدمات ارائه شده به درستی برآورده کننده نیاز آن‌هاست، نقش کلیدی را برعهده دارند. شهروندان می‌توانند نقطه نظرات خود در خصوص قوانین تصویبی را به اطلاع دولت برسانند. بر تصمیم‌گیری‌ها و نحوه اجرای تصمیمات به‌طور مداوم نظارت کنند و اگر اجرای سیاست‌ها و ارائه خدمات در پاسخ به نیازها و اولویت‌های ایشان نبود، آن را به دولت گزارش کنند.

یکی از اصول اساسی پیش روی هر دولت پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر این است که شهروندان "حق دارند" از دولت مسئولیت بخواهند و مقامات دولتی "وظیفه دارند" پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر باشند. راهنمای "نظارت بر ارائه خدمات دولتی" که از سوی نبض ایران تهیه شده است، می‌تواند به‌عنوان یک ابزار کمکی مرجع، به راهنمایی شما و افراد جامعه‌تان در خلال انجام یک فرآیند نظارت شهروندی بپردازد. عناصر اساسی این راهنما عبارتند از: شناسایی مشکلاتی که بایستی بدان رسیدگی شود، ساختن شواهد پایه‌ای، نشان دادن حمایت و پشتیبانی شهروندان از طرح، برقراری ارتباط با مقامات مسئول و آموزش‌های عمومی. اطلاعات بیشتر در این خصوص و نیز محتوای این دوره آموزشی آنلاین، از طریق آدرس [www.nabz-iran.com](http://www.nabz-iran.com) در دسترس شماست.



تهیه شده با همکاری «گفتگوی جهانی برای آینده ایران (GDFI)»

## جلب پشتیبانی برای حل مشکل و روش گردآوری داده‌ها

برای پیریزی یک پرونده محکم و قوی مبنی بر نیاز به ارتقاء خدمات اجتماعی و عرضه آن به مسئولین دولتی، بایستی شواهد مربوط به پشتیبانی گسترده افراد جامعه از این ادعا را نشان دهید و در آن واحد به جمع‌آوری مدارکی برای دفاع از ادعای مطرح شده در خصوص سطح نازل خدمات نسبت به حد استاندارد بپردازید.

- شهروندان قادرند بر زمینه‌های مختلفی از خدمات اجتماعی از جمله آموزش و پرورش، خدمات شهری، فعالیت‌های فرهنگی و هنری، اطلاع‌رسانی عمومی، فضاهای باز، ورزش و سرگرمی و غیره نظارت کنند.

بهترین روش برای درک نیازهای افراد جامعه این است که از آن‌ها سوال کنید. در این‌جا به معرفی برخی از ابزار مورد نیاز برای انجام تحقیقات اولیه و جمع‌آوری شواهد پشتیبانی کننده از ادعای پائین بودن سطح فعلی خدمات نسبت به حد استانداردهای قابل قبول می‌پردازیم. به خاطر داشته باشید، صرف نظر از این‌که کدام روش جمع‌آوری اطلاعات را در روند پروژه نظارتی خود بکار می‌برید، همیشه و در همه حال بایستی مراقب حفظ حریم خصوصی، اصل ناشناس ماندن و محرمانه بودن اطلاعات افراد باشید.

### نظرسنجی

- نظرسنجی می‌تواند از طریق مصاحبه حضوری، رای‌گیری آنلاین، ایمیل و یا پرکردن فرم توسط اشخاص انجام گیرد.

### مصاحبه

- اگر دنبال اطلاعات دقیق‌تر و جزئی‌تری بر اساس تجربیات و حکایات شخصی افراد هستید، از روش مصاحبه رو در رو یا چهره به چهره استفاده کنید.

### جلسه مباحثه گروهی

- برای آگاهی از عقاید و دانسته‌های جمعی و نیز حکایات شخصی و مشاهدات و تجربیات در خصوص یک موضوع، می‌توان به برپایی جلسات بحث و گفتگوی گروهی اقدام کرد.

### بررسی رسانه‌ای

- برای بدست آوردن اطلاعات و آمار پس‌زمینه در خصوص چگونگی طرح یک موضوع خاص، بایستی بطور برنامه‌ریزی شده و روش‌مند به مرور مقالات و تصاویر خبری منتشر شده در منابع رسانه‌ای مختلف که موارد کلیدی موضوع را نشان می‌دهد پرداخت.

### تحقیق پیرامون سیاست‌ها

- می‌توانید ارزش اطلاعات گردآوری شده از شهروندان را از طریق جزیه و تحلیل و درک جنبه‌های حقوقی، سیاسی و اقتصادی مرتبط با موضوع افزایش دهید.

### برقراری ارتباط با مسئولان دولتی

- با مقامات دولتی که مسئولیت مشکل در حال رسیدگی شما را برعهده دارند قرار ملاقات بگذارید. علاوه بر اطلاعات سودمندی که در جریان این دیدارها بدست می‌آوردید، توسعه روابط با مسئولان ممکن است آن‌ها را از مانع‌تراشی بر سر راه پروژه نظارتی منصرف کند.

برگه امتیازدهی محلی می‌تواند توانایی ابراز نظر و تقاضا برای بهبود وضعیت عرضه خدمات عمومی را به مردم بدهد. این روش باعث برقراری تعامل مستقیم میان ارائه‌دهندگان خدمات و اعضای جامعه می‌شود. نکات زیر به شما کمک می‌کند تا در فرآیند یک پروژه مشارکتی، به هدف مستندسازی شکاف‌های موجود در امر خدمات رسانی، به راهنمایی همسایگان خود پرداخته و پیشنهادهای برای بهبود اوضاع عرضه کنید:

#### ● آماده‌سازی

افراد دست‌اندرکار پروژه نظارتی خود را شناسایی کنید. کسانی که قبلاً در نظرسنجی شرکت کرده‌اند و نیز افراد متنوع را وارد فرآیند نظارت کنید. مکان، زمان و وسائل لازم برای پیگیری رویداد را آماده کنید.

#### ● سازمان‌دهی جلسات عمومی

جلسات عمومی را با دو هدف ترتیب دهید:

۱. شناسایی منابعی که قرار است به ارائه‌دهنده خدمات داده شود. در مقایسه با منابعی که در حال حاضر به وی داده شده. (می‌توان آن را شاخصه‌های "ورودی" نامید)
۲. ارزیابی عملکرد ارائه‌دهنده خدمات

#### ● فراهم کردن بستر ورود اطلاعات از سوی ارائه‌دهنده خدمات

به ارائه‌دهنده خدمات اجازه بدهید تا با استفاده از برگه امتیازدهی محلی، به ارزیابی عملکرد خود بپردازد.

#### ● تعامل میان شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات

تعامل میان شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات افراد را دور هم جمع می‌کند تا به هدف یافتن راه‌های بهبود نارسائی‌ها، با یکدیگر همکاری کنند.



پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند سطح مسئولیت‌پذیری را از طریق کارزار اطلاع‌رسانی عمومی و تعامل با مقامات دولتی بالا ببرد. همان‌گونه که قادر است مناطق و مواردی که سازمان‌های دولتی به استانداردها دست نیافته‌اند را نیز نمایان کند. پرسش‌نامه گزارش شهروندی همچنین قادر است از طریق جمع‌آوری و انتشار اصولی بازخوردهای عمومی، انگیزه ارائه‌دهندگان خدمات دولتی در پاسخ‌گویی به نیازهای کاربران را بالا برده و روند کیفی خدمات را در طول زمان پیگیری نماید. برای تهیه یک پرسش‌نامه گزارش شهروندی موثر که مسئولیت‌پذیری دولت را افزایش می‌دهد، این نکات را مد نظر داشته باشید:

● در ابتدای مصاحبه، به روشنی توضیح دهید که نظرات شخصی پاسخ‌دهنده با نام و مشخصات شخصی او منتشر نمی‌شود، بلکه فقط نتیجه اطلاعات جمع‌آوری شده از همه پاسخ‌دهندگان به اشتراک گذاشته می‌شود.

● یافته‌های نظرسنجی بایستی یک تصویر کامل، شامل نکات مثبت و منفی، از چگونگی ارائه خدمات توسط سازمان مورد بررسی ارائه دهد.

● پرسش‌نامه موثری برای اعضای جامعه تهیه کنید که شامل این موارد باشد:

۱. یک معرفی روشن با توضیح هدف مصاحبه و این‌که با انجام مصاحبه امید رسیدن به چه مقاصدی را دارید.

۲. سوال تعیین صلاحیت که مشخص می‌کند آیا پاسخ‌گو شرایط اساسی شرکت در نظرسنجی را دارا هست یا خیر؛ به خصوص اگر علاقه‌مند به مصاحبه با یک گروه جمعیتی ویژه هستید. شرط بعدی این است که ببینید آیا پاسخ‌گو در ۱۲ ماه گذشته از خدمات مورد بررسی استفاده کرده است یا نه.

۳. یک گزینه جمعیت شناسی که به گردآوری اطلاعات اولیه مخاطب می‌پردازد در پرسش‌نامه بگنجانید.

۴. بدنه پرسش‌نامه را طوری طراحی کنید که به ثبت پاسخ‌های کلیدی در زمینه اهداف پرسش‌نامه بپردازد و بر تجربه پاسخ‌گو در زمینه سهولت دسترسی، میزان استفاده، قابلیت اطمینان، کیفیت، رفتار کارکنان ارائه‌دهنده خدمات، فساد مالی و میزان رضایتمندی از خدمات تمرکز و تکیه نماید.

● با استفاده از یافته‌های بدست آمده از داده‌ها، رؤس مطالب و پیشنهادات را بصورت گزارشی نقادانه و سازنده ارائه کنید.

● به اشتراک‌گذشتن یافته‌های اولیه با نهاد ارائه‌دهنده خدمات می‌تواند مفید باشد چرا که این فرصت را به او می‌دهد تا به برخی از انتقادات پاسخ داده و دلیل واقعی برخی از مشکلات را توضیح دهد (دلایلی مانند کمبود نفرات و محدودیت‌های بودجه).