

نظارت بر ارائه خدمات دولتی:
چگونه می‌توان دولت را مسئولیت‌پذیر کرد

نبض ایران
تقویت صدای ایرانیان



محیط زندگی خود را تصور کنید. کارکرد کدام بخش بهتر است؟
انتظار بهبود در چه زمینه‌هایی دارید؟ پاسخ همسایگان، خانواده و
دوستان شما به این پرسش‌ها چه خواهد بود؟ می‌دانیم که دولت
موظف به ارائه خدمات اولیه‌ای نظیر تحصیل، بهداشت و درمان و
راه‌سازی به شهروندان است. اما چگونه می‌توان مطمئن شد که این
خدمات به درستی برآورده کننده نیازهای ماست؟

درس ۱

مسئولیت پذیری و مبانی نظارت بر
عملکرد

نقش دولت چیست؟ مسئولیت‌پذیری به چه معناست؟

مسئولیت‌پذیری " یعنی دولت موظف به پذیرش مسئولیت اقدامات خود در قبال شهروندان است.

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.

این مطلب بدین معناست که دولت بایستی هنگام قانون‌گذاری با شهروندان مشورت کند تا مطمئن شود قوانین مورد نظر پاسخ‌گوی نیازها و اولویت‌های آنان است. معنای دیگر آن این است که خرید کالا و استفاده از خدمات توسط دولت بایستی در طی یک فرآیند کاملاً شفاف انجام شود.

دسترسی به اطلاعات مربوط به عملکرد دولت، بعنوان روشی برای تضمین تبعیت از قانون، بایستی برای عموم ممکن و مهیا باشد.

نقش شهروندان در ایجاب دولت به مسئولیت‌پذیری چیست؟

شهروندان می‌توانند نقطه نظرات خود در خصوص قوانین تصویبی را به اطلاع دولت برسانند، بر تصمیم‌گیری‌ها و نحوه اجرای تصمیمات نظارت کنند و اگر اجرای سیاست‌ها و ارائه خدمات در پاسخ به نیازها و اولویت‌ها نیست، آن را به دولت گزارش کنند. در عین حال استراتژی‌های مختلفی برای نظارت بر خدمات دولت و نیز تشویق این نهاد به پیشرفت هرچه بیشتر وجود دارد.

نقش شهروندان در ایجاب دولت به مسئولیت‌پذیری چیست؟

یکی از موثرترین روش‌ها چیدمان چند عنصر اساسی در کنار یکدیگر، مانند ترکیب بلوک‌های ساختمانی است:

شناسایی مشکلاتی که بایستی بدان رسیدگی شود: زمانی که در محله خودتان گشت می‌زنید، آیا به موارد یا مشکلاتی برمی‌خورید که نیاز به رسیدگی و بهبود دارند؟

برقراری ارتباط با مقامات مسئول: شاید مهم‌ترین جنبه کاری در ترویج مسئولیت‌پذیری در ارائه خدمات محلی را بتوان تعامل با مقامات مسئول دانست. این کار می‌تواند در به اشتراک گذاشتن آموخته‌ها و ارائه پیشنهادات و نهایتاً بهبود خدمات دولتی کمک موثری باشد.

ساختن شواهد پایه‌ای: ابتدا بایستی مشکل مورد نظران را به طور کامل درک کنید تا درخواستی که مبنی بر حل آن به دولت ارائه می‌کنید دارای اعتبار کافی باشد. این درک در نتیجه انجام تحقیقات در زمینه قوانین، سیاست‌ها و بودجه تاثیرگذار بر آن مشکل بدست می‌آید.

آموزش‌های عمومی: همه شهروندان در نظارت بر نحوه انجام خدمات عمومی نقش دارند. اما آن‌ها فقط زمانی این وظیفه را به خوبی انجام می‌دهند که در زمینه حق و حقوق خود و نیز آنچه در حال حاضر به ایشان عرضه می‌شود آگاهی داشته باشند.

نشان دادن حمایت شهروندان: به منظور ساختن یک پرونده معتبر برای تحقق تغییراتی که در نحوه ارائه خدمات محلی مد نظر دارید، بهتر است پشتیبانی گسترده از ایده‌های‌تان را به نمایش بگذارید.

نظارت بر عملکرد به چه معناست؟ چه کمکی به مسئولیت‌پذیری دولت در قبال شهروندان می‌کند؟

با درگیر شدن در امر نظارت بر عملکرد تصمیم‌گیرندگان دولتی، می‌توانید مسئولان را به ارائه خدمات بهتر به شهروندان و فراهم نمودن دسترسی آسان‌تر آنان به اطلاعات دولتی تشویق کنید. هم‌زمان ممکن است بتوانید زمینه‌های رشد جامعه محلی خود را نیز فراهم کنید.

فرآیند نظارت بر عملکرد دولت که آن را ناچار به مسئولیت‌پذیری می‌کند، شامل موارد گوناگونی از جمله نظارت بر ارائه خدمات است.

می‌توان از انواع استراتژی‌ها بهره برد، بسته به این که برای حل چه مشکلی اقدام کرده‌ایم و به چه آمار و اطلاعاتی دسترسی داریم.

استراتژی 1: نظارت بر بودجه، دفاع از بودجه و پیگیری نحوه هزینه کرد بودجه

نظارت بر بودجه فرآیندی است که طی آن گروه‌هایی از شهروندان به عنوان ناظر در جلسات تصویب بودجه حضور داشته و به مشاهده روند برگزاری جلسات و تجزیه و تحلیل اسناد عمومی در مراحل تدوین و تصویب بودجه می‌پردازند. این نوع نظارت به منظور مراقبت و آگاهی از نحوه اختصاص بودجه عمومی از سوی دولت انجام می‌گیرد.

مرحله **دفاع از بودجه** زمانی است که برخی از گروه‌های وابسته به شهروندان درخواست افزایش یا تغییراتی در میزان بودجه اختصاص یافته را مطرح می‌کنند.



در مرحله **پیگیری نحوه هزینه کرد بودجه**، شهروندان بر منابع تخصیص بودجه و نوع مصرف آن نظارت می‌کنند تا از مصرف بودجه در جای درست و به گونه موثر اطمینان حاصل شود. این نظارت در طول دوره هزینه کرد انجام می‌گیرد و چرخه مصرف بودجه اختصاصی را دربر می‌گیرد.

استراتژی 2: نظارت بر قانون گذاری

نظارت بر قانون گذاری فرآیندی است که در آن گروه‌های شهروندی یا نهادهای جامعه مدنی به نظارت، ارزیابی و تهیه گزارش کار از عملکرد قانون گذاران می‌پردازند. این نظارت همچنین شامل بررسی میزان اثربخشی و بهره‌وری قانون گذاران در برآورده کردن نیازهای شهروندان نیز هست.

دلیل اصلی درگیری گروه‌های شهروندی با این زمینه نظارتی این است که قانون گذاران را هرچه بیشتر به پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری در قبال شهروندان واداشته و باعث تقویت امر قانون گذاری شود.

اطلاع رسانی عمومی از سوی گروه‌های ناظر در زمینه یافته‌ها در طول دوره نظارت، می‌تواند باعث وارد آمدن فشار مضاعف بر قانون گذاران شود چرا که شهروندان می‌توانند از اطلاعات منتشر شده بعنوان مبنایی برای اصلاح بودجه مالی و جلب حمایت بیشتر در راه مبارزات انتخاباتی آتی و یا دادن پیام در مورد سمت و سوی آراء در انتخابات آینده استفاده کنند.



استراتژی 3: گزارش سایه

"گزارش سایه" (گزارش موازی) مکانیزم نظارت و بالابردن سطح آگاهی نسبت به انطباق رفتار دولت با معاهدات، کنوانسیون‌ها و اعلامیه‌های جهانی که به آن متعهد شده است را فراهم می‌کند.



گروه‌های مدنی اغلب اقدام به تحقیق در مورد میزان تطابق دولت متبوع خود با تعهداتی که به گردن گرفته نموده و سپس گزارشی از نتیجه تحقیقات تهیه می‌کنند که به موازات گزارش رسمی دولت و بعنوان مکمل یا حتی جایگزین آن ارائه می‌شود.

برای همین آن را "گزارش موازی" یا "گزارش سایه" می‌نامند. گزارش سایه همچنین به گروه‌ها فرصت می‌دهد تا با استفاده از اصول و استانداردهای معاهده بین‌المللی مورد نظر، دولت خود را در ارائه خدمات پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر نگه‌دارند. این گزارش همچنین می‌تواند موجب تقویت قوانین و سیاست‌های مرتبط با موضوع مورد نظر شود.

استراتژی 4: نظارت بر فعالیت‌های انتخاباتی

به‌عنوان مثال در ایالات متحده آمریکا، نظارت بر فعالیت‌های انتخاباتی فرآیندی دو بخشی است که از مرحله الکتورال (Electoral) به‌عنوان نقطه ورود شهروندان و نهادهای جامعه مدنی به روند انتخابات، به منظور ترویج پاسخ‌گویی مقامات دولتی به رای‌دهندگان بهره‌می‌برد.

جهت توصیف وضعیت‌های مختلف نبود مسئولیت‌پذیری در سطح محلی و ملی، گروه‌های ناظر از انواع تاکتیک‌ها برای تعامل با احزاب سیاسی و کاندیداها در دوره‌های منتهی به روز رای‌گیری بهره‌می‌برند. سه تاکتیک اصلی که گروه‌های ناظر با موفقیت بکار گرفته‌اند عبارت است از:



- راهنمایی رای‌دهندگان،
- استفاده از بسترهای اجتماعی، و
- برپایی کمپین اخذ تعهد.

هرسه تاکتیک یاد شده به شهروندان اجازه می‌دهد تا خواسته‌ها و انتظارات خود را به کاندیداها و احزاب سیاسی یادآوری کنند و به آن‌ها بگویند که مقامات دولتی را بر اساس قول‌هایی که به مردم داده‌اند، تحت نظر و آزمایش دارند.

استراتژی 5: نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی

نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی، به شهروندان اجازه می‌دهد تا بر اساس معیارهای خود به ارزیابی خدمات دولتی پرداخته و ببینند آیا این خدمات برآورد کننده نیازهای آنها بوده است یا خیر. ابزارهایی مانند پرسش‌نامه گزارش شهروندی و برگه امتیازدهی محلی به شما در انجام این مهم کمک می‌کند.

استراتژی 5: نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی

نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی، به شهروندان اجازه می‌دهد تا بر اساس معیارهای خود به ارزیابی خدمات دولتی پرداخته و ببینند آیا این خدمات برآورد کننده نیازهای آنها بوده است یا خیر. ابزارهایی مانند پرسش‌نامه گزارش شهروندی و برگه امتیازدهی محلی به شما در انجام این مهم کمک می‌کند.

چرا بایستی روی نظارت بر ارائه خدمات دولتی تمرکز کرد؟

دلیل انتخاب این موضوع برای تمرکز مباحث درس بر روی این است که ارائه خدمات از سوی دولت، بر زندگی روزمره شهروندان اثرگذار بوده و متکی بر درک مستقیم و تجربه شهروندان در دریافت خدماتی نظیر آموزش و پرورش، درمان و مراقبت‌های بهداشتی است. تجربه و درکی که اثربخشی دولت را به خوبی ارزیابی می‌کند.

راه‌های بسیاری برای نظارت بر ارائه خدمات محلی وجود دارد. در این دوره به پوشش دو استراتژی مفید در این زمینه خواهیم پرداخت: پرسش‌نامه گزارش شهروندی و برگه امتیازدهی محلی.*

* درس‌های 3 و 4 راهنمای گام به گام تدوین پرسش‌نامه گزارش شهروندی و برگه امتیازدهی محلی ارائه می‌دهد.

پرسش نامه گزارش شهروندی

یک پرسش نامه گزارش شهروندی روش بررسی بر پایه مشارکت شهروندی است که به ارزیابی کمیت خدمات اجتماعی (اعداد و ارقام قابل محاسبه) در زمینه‌هایی همچون کفایت، بهره‌وری و کیفیت خدمات ارائه شده از دید شرکت کنندگان در نظرسنجی می‌پردازد. هدف این روش چیزی فراتر از تنها جمع‌آوری داده‌ها و آمار بوده و در واقع بعنوان ابزاری برای پاسخ‌گویی عمومی از طریق پوشش و حمایت گسترده رسانه‌ای عمل می‌کند.

گام‌های اساسی:

- انتخاب سازمان‌ها و مراکز خدماتی که بایستی ارزیابی شوند.
- شناسائی جمعیت هدف بررسی.
- طراحی پرسش‌نامه.
- انجام بررسی.
- تجزیه و تحلیل داده‌ها و هم‌گرایی گزارش‌ها.
- انتشار یافته‌ها.
- تکرار ارزیابی بطور منظم برای حفظ نظارت دائمی.



برگه امتیازدهی محلی

ابزار نظارت کیفی بر خدمات اجتماعی (مواردی همچون شرح وظایف و داده‌هایی که قابل نظارت باشد اما قابل شمارش و اندازه‌گیری نباشد)، که در سطح محلی و از سوی خود افراد جامعه مورد تحقیق، برای ارزیابی خدمات، پروژه‌ها و حتی نظارت بر عملکرد واحدهای اداری دولت مورد استفاده می‌گیرد. فرآیندی که با رو در رو کردن ارائه دهندگان خدمات با شهروندان، علاوه بر حصول نتایج فوری، آن را به ابزاری قوی و توانمند تبدیل می‌کند.

گام‌های اساسی:

- انتخاب سازمان‌ها و مراکز خدماتی که بایستی ارزیابی شوند.
- جلسه عمومی ۱: بررسی پرونده‌های مربوط به تخصیص منابع خدمات دولتی.
- جلسه عمومی ۲: تهیه پرسش‌نامه مربوط به عملکرد خدمات دولتی.
- تسهیل ورود ارائه‌دهندگان خدمات.
- فراهم آوردن شرایط تعامل میان شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات.

چگونگی تعیین استراتژی نظارت بر ارائه خدمات

چگونه تصمیم می‌گیرید که برای شما و مشکل‌تان، کدام استراتژی نظارت بر ارائه خدمات مناسب‌تر است، حال این‌که بایستی ملاحظات بسیاری را مد نظر قرار دهید؟ از همه ملاحظات مهم‌تر: مسئله حفظ امنیت خودتان.

همچنین لازم است این نکات را در نظر بگیرید:

چگونگی تعیین استراتژی نظارت بر ارائه خدمات

دسترسی به اطلاعات: به منظور نظارت موثر، بایستی به میزان مشخصی از اطلاعات اولیه دسترسی داشته باشید.

نقش رسانه‌ها: ارزیابی کنید و ببینید آیا رادیو، تلویزیون، روزنامه یا رسانه آنلاینی وجود دارد که بتوانید از آن برای بالا بردن سطح آگاهی استفاده کنید. اگر هست، با ایجاد یک بستر گفتگوی عمومی، مسائل را به بحث بگذارید.

توانایی فنی شهروندان: پیاده‌سازی یک برنامه نظارت بر ارائه خدمات، اغلب به میزان مشخصی از دانش فنی شهروندان نیاز دارد مانند روش تحقیق، جمع‌آوری اطلاعات مربوط به افکار و آراء عمومی، و برقراری امکان گفتگو با گروه‌های مردمی.

ظرفیت‌های دولتی: بایستی درک صحیحی از ظرفیت دولت در اجرای توصیه‌های شما (مواردی همچون بودجه، نیروی انسانی، سیاست‌های ملی و روندهای سیاسی) داشته باشید.

تعامل دوسویه دولت-شهروند: تلاش برای نظارت بر امر ارائه خدمات دولت به شهروندان زمانی موثرتر است که هر دو سوی ماجرا یعنی دولت و شهروندان قادر به همکاری مشترک برای یافتن راه‌حل‌های عملی در زمینه چالش‌های پیش رو باشند.



یادآوری نکات کلیدی

- ✓ "مسئولیت‌پذیری" یعنی دولت موظف به پذیرش مسئولیت اقدامات خود در قبال شهروندان است.
- ✓ برخی از قطعات کلیدی ساختار یک طرح موثر نظارتی عبارتند از: شناسایی مشکلاتی که بایستی بدان رسیدگی شود؛ ساختن شواهد پایه‌ای؛ نشان دادن حمایت شهروندان؛ برقراری ارتباط با مقامات مسئول؛ آموزش‌های عمومی.
- ✓ امر نظارت بر فرآیندهای تصمیم‌گیری، یک روند مستمر و دائمی است.
- ✓ هنگام طراحی یک پروژه نظارتی بایستی به این موارد توجه داشت: دسترسی به اطلاعات، نقش رسانه‌ها، توانایی فنی شهروندان، ظرفیت‌های دولتی و تعامل دوسویه دولت-شهروند.

درس دو

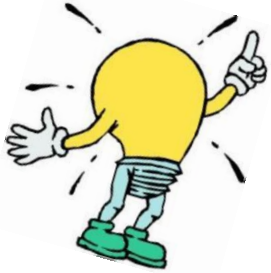
جلب پشتیبانی برای حل یک مسئله و
روش گردآوری داده‌ها

محلۀ شما به چه چیزی نیاز دارد؟

اگر سطح فعلی خدمات دولتی زیر حد استاندارد است و ما خواستار بهبود آن هستیم، بایستی با نشان دادن شواهد مربوط به پشتیبانی گسترده افراد جامعه از این ادعا، یک پرونده محکم و قوی درست کنیم.

فرآیند نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی می‌تواند در تحقق بهبود شرایط بعضی از امکانات در محیط زندگی خود به کار آید. نکته مهم اینجاست که نشان دادن حمایت و پشتیبانی جمعی از این ایده‌ها می‌تواند موفقیت در امر نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی از سوی دولت را بسیار اثرگذارتر کند.

بخاطر داشته باشید:



بهترین راه برای پی بردن به نیاز افراد جامعه این است که از آنها سوال کنیم. نوع نگاه افراد مختلف به جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند متفاوت است. بنابراین نیازهایشان نیز با یکدیگر فرق می‌کند. اگر به نیاز واقعی افراد بیشتر توجه کنیم و کمتر به نظرات شخصی خود اتکاء داشته باشیم، درصد موفقیت بالاتر می‌رود.

تا می‌توانید به سراغ سلیقه‌ها و نظرات متنوع‌تر بروید: زن و مرد، پیر و جوان، ثروتمند و فقیر و همچنین اقلیت‌های قومی و مذهبی.

در این جا به برخی از پرسش‌های اساسی هنگام مواجهه با موضوعات مختلف مرتبط با خدمات اجتماعی اشاره می‌کنیم:

آموزش

انتظار چه فعالیت یا فرصت‌های آموزشی را داریم؟ این می‌تواند شامل کیفیت مدارس دولتی، موزه‌ها و مراکز باشد که برنامه‌هایی در زمینه آموزش تغذیه، تدریس خصوصی، آموزش بزرگسالان و غیره را ارائه می‌کنند.



کیفیت خدمات اجتماعی موجود

یا بایستی مرجعی برای ارائه خدمات اجتماعی به نیازمندان وجود داشته باشد؟ نمونه برخی از کمک‌های اجتماعی می‌تواند شامل خدمات بهداشتی و درمان، خدمات خانه و خانواده، مراکز فنی و حرفه‌ای و غیره باشد.



خدمات رفاهی

آیا می‌توان کیفیت خدمات رفاهی در جامعه محل زندگی را بهتر کرد؟ مواردی مثل جمع‌آوری زباله، برق، گاز، آب سالم؟



فرهنگ و هنر

آیا جامعه محل زندگی ما به منابع فرهنگی یا هنری خاصی نیاز دارد؟ آیا نیاز به مکان اختصاصی برای فعالیت‌های هنری داریم؟



اطلاعات



به چه اطلاعاتی در جامعه محل زندگی خود نیاز داریم؟ مثلاً اطلاعات درمورد برنامه‌ریزی شهری و خدمات اجتماعی؟ راهنما و نقشه؟ یک نشان یا علامت اختصاری؟ مکانی برای عرضه انتقادات و پیشنهادات؟

فضاهای باز تفریحی



آیا به یک زمین بزرگ پوشیده از چمن برای گشت و گذار، استراحت، بازی، ورزش و غیره نیاز داریم؟ به یک فضای سبز برای گل کاری و درخت کاری چطور؟

ورزش و تفریح



به انجام چه نوع ورزش یا تفریحاتی علاقه دارید؟ دویدن، پیاده‌روی، شنا، تنیس یا ورزش‌های دیگر؟ به چه امکانات ورزشی نیاز دارید؟

موارد دیگر



آیا بجز مواردی که گفته شد، فعالیت‌ها یا امکانات دیگری هست که در جامعه محل زندگی خود به آن نیاز داشته باشید؟

ابزار گردآوری اطلاعات

ابزار و امکانات زیادی وجود دارد که با آن می‌توانید بصورت سیستماتیک به جمع‌آوری اطلاعات از اعضای جامعه محل زندگی خود پردازید و ببینید آیا آن‌ها هم ایده‌های شما در خصوص بهبود ارائه خدمات رفاهی را به اشتراک می‌گذارند و آیا حاضرند از آن ایده‌ها پشتیبانی کنند؟

به منظور تعیین این که کدامیک از این ابزار و امکانات می‌تواند مفیدتر باشد، به مجموعه پرسش‌های زیر توجه کنید:

- چگونه می‌توانید مشکل را بهتر درک کنید؟ آیا به اطلاعات، طرح یا تجارب شخصی بصورت آماری نیاز دارید یا بصورت عدد و رقم؟ یا هر دو؟
- استفاده‌کنندگان از خدماتی که در حال ارزیابی آن هستید چه کسانی هستند؟ چه کسی علاقه ویژه به آن دارد؟ چه کسی تحت تاثیر آن است؟
- آیا افرادی هستند که به این گونه خدمات رفاهی وابسته‌اند ولی فرصت اینکه بطور منظم اطلاعات و آمار خود را منعکس کنند ندارند؟
- کجا می‌توانید چنین افرادی با زمینه علاقه مشترک را پیدا کنید؟
- در مراحل انجام چنین فعالیتی، چه ملاحظات ایمنی و مرتبط با امنیت شخصی را باید مد نظر قرار دهید؟

پاسخ به این پرسش‌ها به شما کمک می‌کند تا دریابید کدامیک از ابزار گردآوری اطلاعات که در ادامه نام می‌بریم، به امر نظارت بر ارائه خدمات بیشترین کمک را خواهد کرد.

ابزار 1: نظرسنجی

یک نظرسنجی سوالات اختصاصی را مطرح می‌کند و بدنبال دریافت پاسخ‌های کوتاه است. هرچند نظرسنجی می‌تواند بصورت آنلاین یا از طریق تلفن انجام شود، با این حال بهترین و موثرترین روش برای انجام یک نظرسنجی، ملاقات چهره به چهره و حضوری با فرد مصاحبه شونده است. با این کار مصاحبه‌گر می‌تواند نوعی ارتباط انسانی با مخاطب برقرار کند. نظرسنجی‌ها برای بدست آوردن اطلاعات کمی کاربرد دارند.

چند راهنمایی برای اجرای یک نظرسنجی کوتاه عبارتند از:

ابزار 1: نظرسنجی

- پنج تا ده سوال که مایلید در مورد مسئله مورد نظر بپرسید را آماده کنید. سوالات باید به گونه‌ای باشد که بشود به آن پاسخ کوتاه داد. برای مثال:
 - چندبار در ماه به درمانگاه محل مراجعه می‌کنید؟
 - آیا تابحال به دارویی نیاز داشته‌اید که درمانگاه محل آن را نداشته باشد؟
 - آیا موردی به نظرتان می‌رسد که باعث بهبود خدمات درمانی درمانگاه محل شود؟
- یک متن کوتاه توضیحی خطاب به شرکت‌کنندگان در نظرسنجی بنویسید که در آن دلیل انجام نظرسنجی و علت تمایل به مشارکت ایشان را بیان کرده‌اید.
- پاسخ‌نامه‌ها را بطور مرتب نگه‌داری کنید و پاسخ‌های شرکت‌کنندگان را بلافاصله بنویسید.
- در صورت امکان، نام و اطلاعات تماس شرکت‌کننده در نظرسنجی را بگیرید تا اگر به پیگیری‌های بعدی نیاز بود، بتوانید با او در ارتباط باشید و نیز مراحل پیشرفت و نتایج کار را با او درمیان بگذارید. بهتر است اطلاعات شخصی افراد را بطور جداگانه و در جایی بجز برگه‌های پاسخ‌نامه بنویسید تا از افشا نشدن هویت افراد اطمینان حاصل شود.

ابزار 2: جلسه مباحثه گروهی

"گروه بحث" (گروه متمرکز) یک جمع کوچک بین ۷ تا ۱۲ نفره است که توسط یک مدیر جلسه هدایت می‌شود و هدف از برگزاری آن آشنایی با عقاید و دانسته‌های پیرامون موضوع است. تشکیل گروه بحث نیز همچون انجام مصاحبه، روش خوبی برای بدست آوردن اطلاعات کیفی است. گروه بحث همچنین بهترین موقعیت برای شنیدن مطالب یک جمع است.

در این جا به چند راهنمایی در خصوص روش مدیریت یک گروه بحث توجه کنید:

ابزار 2: جلسه مباحثه گروهی

- بحث را به گونه‌ای هدایت کنید که بستر طرح سوالاتی که قصد مطرح کردن آن را دارید فراهم شود. گفتگوها را در بخش‌های جداگانه مطرح کنید که هم اداره جلسه آسان‌تر شود و هم جمع‌آوری اطلاعات راحت‌تر. ویژگی‌های سوال خوبی که در یک جلسه بحث گروهی ما را روی موضوع متمرکز نگه می‌دارد عبارتند از:
 - گفتگو و مباحثه را بسط و گسترش دهد
 - گفتگو را از حالت تک‌گویی خارج کند
 - حرف زدن در مورد آن آسان باشد
 - ساده و روشن باشد
 - کوتاه و مرتبط با موضوع باشد
- هنگام مدیریت گفتگوها در یک گروه بحث، بعد از طرح هر سوال کمی مکث کنید تا به دیگران فرصت پاسخ‌گویی داده باشید. اگر پاسخی که دریافت می‌کنید در حد بله و خیر بود، یک سوال کاوشی اضافه کنید مثل: "آیا می‌توانید در این رابطه مثالی بزنید؟"
- در صورت امکان گفتگوها را ضبط کنید تا بعدتر بتوانید به آن مراجعه کرده و نکات مهم را یادداشت کنید. ولی پیش از این کار به همه شرکت‌کنندگان اطلاع دهید که قرار است صدای شما ضبط شود و دلیل آن را هم توضیح دهید.

ابزار 3: مصاحبه

مصاحبه یعنی گفتگوی هدایت شده در زمینه موضوعی خاص که معمولاً بصورت تک نفره انجام شده و تمایل به استفاده از سوالاتی دارد که پاسخ‌های عمیق‌تری در پی دارد. در مقایسه با نظرسنجی، مصاحبه زمانی مفید است که بخواهیم اطلاعات دقیق‌تر و مشخص‌تری بدست بیاوریم و به عمق بیشتری از تجربیات و شرح حال افراد دسترسی پیدا کنیم. از سویی انجام مصاحبه می‌تواند به جلب حمایت برای پروژه نظارتی کمک کند چرا که زمینه تعامل رو در رو با افراد را فراهم کرده و می‌توان نظر افراد را به اهمیت موضوع جلب کرد. هرچند انجام مصاحبه در مقایسه با نظرسنجی، وقت‌گیرتر است.

چند راهنمایی که برای انجام مصاحبه می‌توانید بکار بگیرید عبارتند از:

ابزار 3: مصاحبه

- بر روی سوالات مرتبط با موضوع مصاحبه تمرکز کنید. برای مثال:
 - نگرانی‌های شما در مورد درمانگاه محل چیست؟
 - آیا کارمندان درمانگاه محل به خوبی نیازهای درمانی شما را برآورده می‌کنند؟
 - نظر شما در مورد دکترتان چیست؟
- اگر مصاحبه‌شونده به نکته‌ای اشاره کرد که برای شما مهم بود و می‌خواستید در مورد آن بیشتر بدانید، یا زمانی که به درستی متوجه پاسخ نمی‌شوید و نیاز به توضیح بیشتر دارید، مصاحبه را با سوالات کاوشی پیگیری کنید:
 - منظور شما چه بود که گفتید _____؟
 - می‌توانید در مورد _____ مشخص‌تر صحبت کنید؟
 - وقتی گفتید _____، دقیقاً منظورتان چه بود؟ می‌توانید چند مثال بزنید؟
- از طرح پرسش‌هایی که مصاحبه‌شونده را به سوی پاسخ مشخصی هدایت می‌کند خودداری کنید:
 - آیا فکر نمی‌کنید که _____؟

ابزار 4: تحقیق پیرامون سیاست‌ها

نکته دیگر در زمینه جمع‌آوری نقطه نظرات و اطلاعات شهروندان این است که جنبه‌های حقوقی، سیاسی و اقتصادی مشکل مورد بررسی را به خوبی بشناسید.

برای شروع، بایستی به چند سوال اساسی پاسخ دهید:

- چه کسانی از این خدمات استفاده می‌کنند؟ میزان و دفعات استفاده از این خدمات چقدر است؟
- آمار جمعیتی و نحوه توزیع درآمد مرتبط با این خدمات چگونه است؟
- بر اساس قوانین، سیاست‌ها و بودجه دولتی، چه نوع خدماتی در این مجموعه به شهروندان تعلق می‌گیرد؟
- در حال حاضر چه خدماتی ارائه می‌شود؟
- آیا می‌توان سازمان یا نهاد دولتی مسئول این خدمات را شناسایی کرد؟
- آیا مشکلی که با ارائه این خدمات دارید، از طریق سطح نظارت محلی قابل حل است؟

ابزار 4: تحقیق پیرامون سیاست‌ها

برای بدست آوردن پاسخ این سوالات می‌توانید درخواستی به دفتر محلی وزارت‌خانه یا سازمان مربوطه ارائه کنید تا ببینید آیا هریک از این اسناد مرتبط با خدمات دولتی مورد تحقیق را در اختیار دارند یا خیر:

- قوانین حاکم بر ارائه خدمات محلی
- موجودی اقلام ورودی مثل دارو، کتاب درسی، اثاثیه و مبلمان و غیره
- سوابق مالی یا ممیزی در ارتباط با خدمات یا پروژه‌های دولتی
- بودجه و خدمات تخصیصی مرتبط با خدمت دولتی مورد نظارت

ابزار 5: بررسی رسانه‌ای



بررسی رسانه‌ای، نوعی پژوهش سیستماتیک بر روی تعداد معینی از مقالات یا منابع ویدیویی مرتبط با موضوع است که در رسانه‌های گوناگون منتشر شده‌اند. این روش از سویی می‌تواند بعنوان پژوهش در مورد پس‌زمینه موضوع بکار رود و از سوی دیگر اطلاعاتی راجع به نوع نگاه رسانه‌ها به موضوع عرضه کند.

یکی از راه‌های انجام این کار این است که منابع خبری مرتبط با موضوع را شناسایی کرده و از طریق جستجو در سایت‌های اینترنتی این منابع خبری، محتوای تولید شده را پیدا کرد. همچنین به آن‌چه مردم در وبلاگ یا شبکه‌های اجتماعی خود منتشر می‌کنند نیز توجه داشته باشید. درگیر شدن در مکالمات و گفتگوهای آنلاین پیرامون موضوع، راه خوبی برای پیدا کردن دوستان و متحدان بیشتر و نیز منابع جدید اطلاعات و آمار است.

ابزار 6: برقراری ارتباط با مسئولان دولتی

روش دیگر برای جمع‌آوری اطلاعات از منابع دولتی می‌تواند برگزاری جلسه ملاقات با مقاماتی باشد که مسئولیت پرونده‌ای که شما پیگیری می‌کنید را بر عهده دارند.

علاوه بر این، برقراری ارتباط با افراد کلیدی دولت می‌تواند سودمند باشد.

- نخست به این دلیل که ممکن است تصمیم‌گیری در مورد مسئله‌ای که در حال پیگیری آن هستید به عهده آن‌ها باشد.
- دوم این که ممکن است بتوانند اطلاعات و سوابق موضوع را به شما عرضه کنند و
- سوم این که اگر اهداف و مقاصد شما از انجام پروژه نظارتی را بدانند، احتمال این که در کار شما مانع تراشی کنند کمتر است.

ابزار 6: برقراری ارتباط با مسئولان دولتی

ابتدا بایستی تحقیق کنید و ببینید کدام دفتر دولتی مسئول رسیدگی به خدماتی است که شما پیگیر بهبود آن هستید. برقراری تماس با کارمندان شهرداری محل یا شعبه‌ای از وزارت خانه مربوطه می‌تواند شروع خوبی باشد.

درخواست ملاقات با مقام دولتی یا نماینده او برای گفتگو در مورد پروژه نظارتی و درمیان گذاشتن آموخته‌ها و مشاهدات خود از مشکل موجود را مطرح کنید.

مطمئن شوید این واقعیت که علاقه‌مند به فعالیت سازنده برای پیدا کردن راه حل هستید و نه فردی که قصد مقابله دارد را برجسته می‌کنید.

ابزار 6: برقراری ارتباط با مسئولان دولتی

در اینجا برخی پیشنهادات در مورد چگونگی آماده شدن برای ملاقات با یک مقام دولتی و نحوه انجام ملاقات را مشاهده می کنید:

آماده سازی: یک ورق کاغذ که روی آن در مورد خودتان و کاری که می کنید نوشته‌اید، مختصر و مفیدترین چیزی است که می‌توانید به جلسه ببرید.

برنامه ریزی: چند نفر که دارای دیدگاه‌های متفاوت در مورد مشکل هستند را به جلسه ببرید. اما از دعوت تعداد زیاد افراد خودداری کنید. اگر افراد بیشتر از ۳ یا ۴ نفر باشند، زمان برای ارائه اطلاعات مفید کافی نخواهد بود.

زمان بندی: درخواست یک ملاقات ۳۰ دقیقه‌ای بکنید. زودتر به محل جلسه بروید. ایرادی ندارد اگر کمی منتظر بمانید. درباره مسئولی که می‌خواهید ملاقات کنید اطلاعات پایه‌ای بدست بیاورید.

تعیین سخنگو: شخصی را به‌عنوان نماینده یا سخنگو در جلسه معین کنید. کسی که افراد را معرفی کند و هدف از برگزاری جلسه را توضیح دهد.

ابزار 6: برقراری ارتباط با مسئولان دولتی

اجازه بدهید حرف بزنند: بعد از توضیح مشکل و پروژه نظارتی مربوطه، تمرکز جلسه را بر روی شنیدن حرف‌های مسئول دولتی بگذارید. هرچه او بیشتر صحبت کند، سرنخ‌ها و نکات بیشتری در مورد نقطه نظرات مشترک و نقاط اختلاف نظر روشن می‌شود.

کمک بخواهید: در مورد امکان کمک دیگران به پروژه نظارتی خود پرسید. این کمک حتی می‌تواند دریافت اطلاعات و آمار بیشتر باشد. هم‌چنین می‌توانید نظر آن‌ها را در مورد مشکلات موجود بر سر راه ارائه خدمات مورد نظر و اینکه کدام واحد دولتی مسئول رسیدگی است جویا شوید.

شناسایی گام بعدی: جلسه را با مشخص کردن نوع تعهد و گام بعدی در انجام پروژه نظارتی، قرار ملاقات دیگر و دعوت ایشان به حضور در یک گردهمایی اعضای درگیر در پروژه به پایان ببرید. قبل از خروج از جلسه: از قانون‌گذار یا مسئول دولتی بهترین وسیله برقراری تماس با او را پرسید.



یادآوری نکات کلیدی

- ✓ نشان دادن حمایت و پشتیبانی جمعی از ایده‌ها می‌تواند موفقیت در امر نظارت بر ارائه خدمات اجتماعی از سوی دولت را بسیار اثرگذارتر کند.
- ✓ یک نظرسنجی سوالات اختصاصی را مطرح می‌کند و بدنبال دریافت پاسخ‌های کوتاه در مورد کمیت و اعداد و ارقام مربوط به موضوع است.
- ✓ مصاحبه یعنی گفتگوی هدایت شده در زمینه موضوعی خاص که می‌تواند به جلب حمایت برای پروژه نظارتی کمک کند چرا که زمینه تعامل رو در رو با افراد را فراهم کرده و می‌توان نظر افراد را به اهمیت موضوع جلب کند.
- ✓ "گروه بحث" یک جمع کوچک است که توسط یک مدیر جلسه هدایت می‌شود و هدف از برگزاری آن آشنایی با دانسته‌های پیرامون موضوع است.
- ✓ بررسی رسانه‌ای، نوعی پژوهش سیستماتیک بر روی تعداد معینی از مقالات یا منابع ویدیویی مرتبط با موضوع است که در رسانه‌های گوناگون منتشر شده‌اند.
- ✓ روش دیگر برای جمع‌آوری اطلاعات از منابع دولتی می‌تواند برگزاری جلسات ملاقات با مقاماتی باشد که مسئولیت پرونده‌ای که شما پیگیری می‌کنید را بر عهده دارند.
- ✓ همیشه به یاد داشته باشید که بایستی حفظ حریم خصوصی، اصل ناشناس ماندن و محرمانه بودن اطلاعات مصاحبه‌شونده را سرلوحه کار خود قرار دهید.

درس ۳

گام به گام با پرسش نامه گزارش
شهروندی

پرسش نامه گزارش شهروندی

یکی از راه‌های رسمی‌تر و جامع‌تر در زمینه نظارت بر ارائه خدمات دولتی که ممکن است پا را فراتر از تحقیقات و نظریه‌های اولیه بگذارد، تهیه پرسش‌نامه گزارش شهروندی است.

پرسش‌نامه گزارش شهروندی نوعی نظرسنجی است که بازخورد نظرات شهروندان در رابطه با عملکرد خدمات عمومی را مطالبه می‌کند.

پرسش‌نامه‌ها می‌توانند سطح مسئولیت‌پذیری را از طریق کارزار اطلاع‌رسانی عمومی و تعامل با مقامات دولتی بالا ببرند. همچنین در شرایطی که اطلاعات مربوط به کاربران خدمات عمومی مانند سطح رضایت‌مندی از کیفیت خدمات، دچار محدودیت بوده یا اصلاً وجود ندارد، پرسش‌نامه‌ها کاربرد اساسی پیدا می‌کنند. پرسش‌نامه گزارش شهروندی قادر است از طریق جمع‌آوری و انتشار اصولی بازخوردهای عمومی، انگیزه ارائه دهندگان خدمات دولتی در پاسخ‌گویی به نیازهای کاربران را بالا ببرد.

نقاط قوت و چالش‌های پرسش‌نامه گزارش شهروندی

پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند اطلاعات مربوط به نوع قضاوت مردم نسبت به کیفیت خدمات عمومی را به دولت و دیگر شهروندان عرضه کند. علاوه بر این، اگر پرکردن پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی بطور مرتب انجام شود، ابزار مناسبی برای پیگیری تغییرات صورت گرفته در کیفیت خدمات در طول زمان و نیز شناسایی مشکلات برطرف نشده است.

فرآیند نظارت بر ارائه خدمات دولتی با استفاده از پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی شامل تهیه پرسش‌نامه و استفاده از آن برای جمع‌آوری اطلاعات شهروندان و سپس ارائه اطلاعات به مقامات دولتی با امید به آغاز بهبود در ارائه خدمات مربوطه است.

در اینجا برخی از نقاط قوت و چالش‌های اجرای یک پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی هنگام نظارت بر ارائه خدمات دولتی را توصیف می‌کند:

نقاط قوت و چالش‌های پرسش‌نامه گزارش شهروندی

نقاط قوت

پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند برای ارزیابی یک یا چند سرویس عمومی بطور هم‌زمان استفاده شود.

بازخوردها شامل نظرات تک تک افراد به صورت مستقل است.

بهبود در کیفیت خدمات ارائه شده را می‌توان در طول زمان و یا در سطح سازمان‌های مختلف درگیر با ارائه خدمات ارزیابی کرد.

نقاط قوت و چالش‌های پرسش‌نامه گزارش شهروندی

چالش‌ها

انجام پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی ممکن است از سوی مقامات دولتی به‌عنوان نوعی تهدید تلقی شده و توأم با ریسک سیاسی باشد. طراحی ابزار بررسی نمونه‌ها نیاز به برخی مهارت‌های فنی دارد که ممکن است در دسترس نباشد. ریش‌نامه شهروندی نیازمند نوعی استراتژی صحیح انتشار است تا امکان برداشت دیدگاه‌ها و تشخیص اقدامات مورد نیاز از سوی سازمان‌های دولتی را فراهم کند.

نقاط قوت

پرسش‌نامه گزارش شهروندی می‌تواند برای ارزیابی یک یا چند سرویس عمومی بطور هم‌زمان استفاده شود. بازخوردها شامل نظرات تک‌تک افراد به‌صورت مستقل است. بهبود در کیفیت خدمات ارائه شده را می‌توان در طول زمان و یا در سطح سازمان‌های مختلف درگیر با ارائه خدمات ارزیابی کرد.

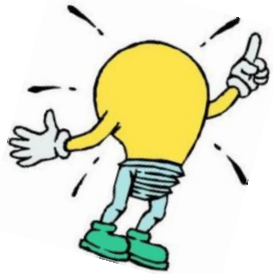
آماده‌سازی یک پرسش‌نامه گزارش شهروندی

نخستین گام "نوشتن شرح هدف" است. این کار بایستی بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده در جریان تحقیقات صورت گیرد.

می‌توانید از مجموعه سوالات زیر به‌عنوان راهنمای کار استفاده کنید:

- چه خدمات یا بخش‌هایی را می‌خواهید مورد ارزیابی قرار دهید؟
 - آیا سیاست یا برنامه دولتی خاصی را برای ارزیابی انتخاب کرده‌اید؟
 - چه کسی در جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنید دارای اطلاعاتی از موضوع و چه کسی تحت تاثیر خدماتی است که قصد تحقیق در مورد آن را دارید؟
 - اطلاعاتی که قرار است جمع‌آوری شود، چگونه مورد استفاده قرار می‌گیرد؟
 - نیاز به گردآوری چه نوع اطلاعاتی دارید؟
 - کدام جنبه از ارائه خدمات دارای اهمیت است (همیشه مهیا بودن، به آسانی در دسترس بودن و غیره)؟
- هنگامی که اهداف خود را مشخص می‌کنید، خدمات یا سیاست‌هایی که بر زندگی مردم تاثیر مستقیم دارد را در نظر بگیرید. وقتی که اهداف خود را به روشنی شناسایی کردید، در صورت امکان به ملاقات ارائه‌دهندگان خدماتی که قصد ارزیابی آن را دارید بروید. با ملاقات آن‌ها در مراحل اولیه پروژه، امر نظارت دارای نوعی حس مشارکت می‌شود.

به خاطر داشته باشید



هنگام آماده‌سازی پرسش‌نامه، متوجه ابعاد و دامنه پروژه نظارتی خود باشید. وضعیت خود و نوع خدماتی که قرار است تحت نظارت قرار دهید را در نظر داشته باشید.

فراموش نکنید، تشخیص اینکه انجام یک پروژه نظارتی برای شما خطرآفرین هست یا خیر، برعهده خود شماست.

طراحی سوالات پرسش نامه

ساختار و حجم سوالات پرسش نامه با در نظر گرفتن دو عامل "جزئیات و زمان" طراحی می شود. تعداد سوالات پرسش نامه بایستی به اندازه‌ای باشد که پاسخ گویی به آنها حدود ۱۵ تا ۲۰ دقیقه وقت بگیرد، نه بیشتر. نمی توان گفت حتماً بایستی به چه تعداد خانه سر بزیند، اما پرسش نامه را به اندازه‌ای توزیع کنید که موقع جمع بندی پاسخها و استخراج نتایج، قضاوت درستی از چگونگی تاثیر خدمات بر طیف متنوعی از اهالی محل بدست بیاید.

مرحله 1: معرفی

بخش معرفی شامل یک متن کوتاه است که در ابتدای پرسش نامه آورده می شود. هدف از نوشتن این بخش ارائه اطلاعات کلیدی به پاسخ دهندگان در مورد هدف از انجام نظرسنجی است. پرسش نامه می تواند در قالب یک مصاحبه حضوری پر شود.

در این موقعیت، مصاحبه گر ابتدا خود را معرفی می کند، هدف از انجام مصاحبه و نظرسنجی را توضیح می دهد و شروع به برقراری نوعی ارتباط عاطفی با پاسخ گو می کند.

در این مرحله، بایستی به روشنی توضیح داده شود که نظرات شخصی پاسخ دهنده با نام و مشخصات شخصی او منتشر نمی شود، بلکه فقط نتیجه اطلاعات جمع آوری شده از همه پاسخ دهندگان به اشتراک گذاشته می شود. یافته های این تحقیق بایستی یک تصویر جامع - شامل خوبی ها و بدی ها - از نحوه ارائه خدمات توسط موسسه مسئول ارائه دهد.

مرحله 1: معرفی

بخش معرفی شامل یک متن کوتاه است که در ابتدای پرسش نامه آورده می شود. هدف از نوشتن این بخش ارائه اطلاعات کلیدی به پاسخ دهندگان در مورد هدف از انجام نظرسنجی است. پرسش نامه می تواند در قالب یک مصاحبه حضوری پر شود.

در این موقعیت، مصاحبه گر ابتدا خود را معرفی می کند، هدف از انجام مصاحبه و نظرسنجی را توضیح می دهد و شروع به برقراری نوعی ارتباط عاطفی با پاسخ گو می کند.

در این جا به عنوان نمونه مثالی می آوریم:

«سلام. من ... هستم. من در حال تحقیق در مورد کیفیت خدمات آب و فاضلاب شهری در محله خودمان هستم. می توانم با یکی از افراد بزرگسال این خانه صحبت کنم؟... نقطه نظرات شما برای ما خیلی اهمیت دارد. هر مطلبی که به عنوان نقطه نظر شخصی بگویید، کاملاً محرمانه محسوب شده و منتشر نمی شود. فقط نتایج جمع بندی اطلاعات از مجموع پاسخها بصورت عمومی منتشر و نیز به مسئولان امر ارائه می شود تا در وضعیت ارائه خدمات بهبود حاصل شود. پرسش و پاسخ حدود ۲۰ دقیقه طول می کشد. آیا مایل هستید در این نظرسنجی شرکت کنید؟»

در این مرحله، بایستی به روشنی توضیح داده شود که نظرات شخصی پاسخ دهنده با نام و مشخصات شخصی او منتشر نمی شود، بلکه فقط نتیجه اطلاعات جمع آوری شده از همه پاسخ دهندگان به اشتراک گذاشته می شود. یافته های این تحقیق بایستی یک تصویر جامع - شامل خوبی ها و بدی ها - از نحوه ارائه خدمات توسط موسسه مسئول ارائه دهد.

مرحله 2: سوالات تعیین صلاحیت

سوال تعیین صلاحیت برای این است که ببینید آیا پاسخ‌دهنده در جایگاه مناسب برای پاسخ دادن به پرسش‌ها هست یا خیر. به عبارت دیگر، این سوال مشخص می‌کند که آیا پاسخ‌گو شرایط اساسی شرکت در نظرسنجی را داراست یا نه. اگر مایلید مصاحبه خود را با یک طیف خاص جمعیتی انجام دهید، بایستی مطمئن شوید که مصاحبه‌شونده دارای معیارهای قرار گرفتن در آن طیف خاص هست. شرط بعدی این است که ببینید آیا کسی که با او مصاحبه می‌کنید، اساساً در یک سال گذشته از خدمات مذکور استفاده کرده یا خیر.

به‌عنوان مثال، نمونه یک سوال تعیین صلاحیت در زمینه خدمات آب و فاضلاب از مصاحبه‌شونده می‌پرسد: «آیا کسی از افراد خانواده شما، در یک سال گذشته از خدمات آب و فاضلاب دولتی استفاده کرده است؟»

- بله (ادامه مصاحبه را انجام می‌دهید)
- خیر (مصاحبه را ادامه نمی‌دهید)

مرحله 3: آمار جمعیتی

در بسیاری از پرسش‌نامه‌های گزارش شهروندی، خانواده یک واحد مشترک برای تجزیه و تحلیل آماری محسوب می‌شود.

سوالات مربوط به آمار جمعیتی به جمع‌آوری اطلاعات اولیه در مورد مخاطب و اعضای خانواده او که از خدمات مورد نظر استفاده می‌کنند می‌پردازد. اطلاعات مربوط به خانوار (سرپرست خانواده، میزان درآمد، آدرس محل سکونت و غیره) را در ابتدای پرسش‌نامه جمع‌آوری کنید.

مرحله 4: بدنه پرسش نامه

بدنه پرسش نامه به گونه‌ای طراحی می‌شود که بازخوردهای کلیدی مرتبط با هدف پرسش نامه را دریافت کند. سوالات خاص شامل این موارد می‌شود: سهولت دسترسی، میزان استفاده، قابلیت اطمینان، کیفیت، رفتار کارکنان ارائه دهنده خدمات، فساد مالی و میزان رضایت مندی از خدمات. پرسش نامه بایستی بر تجربه شهروندان در زمینه ارائه خدمات تمرکز کند و نه فرآیندهای داخلی یا فنی.

در اینجا برخی نکات کلیدی است که هنگام نوشتن سوالات و پاسخ‌ها در بخش‌های مختلف پرسش نامه بایستی مد نظر قرار دهید:

- سوالات را با کلمات و عبارات روشن و صریح بنویسید که از آن‌ها تعبیر دیگری برداشت نشود و یا اینکه مخاطب را به سمت پاسخ خاصی هدایت نکند.
- مطمئن شوید که کاربران خدمات مربوطه، "بر اساس تجربه خود" قادر به پاسخ‌گویی به سوالات هستند.
- از طرح سوالاتی که پاسخ‌دهنده را در معرض قضاوت قرار دهد خودداری کنید.
- نسبت به ترتیب قرار گرفتن سوالات در پرسش نامه دقت کنید.
- جهت جلوگیری از دریافت پاسخ‌های تاریخ مصرف گذشته، در صورت لزوم سوالات را در یک بازه زمانی بگنجانید.
- اگر سوالات شما دارای مقیاس‌های زمانی، مکانی، فاصله، وزن و غیره است، این موارد را به‌طور مشخص در سوالات ذکر کنید.

تجزیه و تحلیل و نوشتن گزارش

برای کلیت بخشی و تعمیم نتایج نظرسنجی و اضافه کردن پیشنهادات اصلاحی به آن، بایستی اطلاعات خامی که از پرسش نامه استخراج کرده‌اید را ساماندهی و تجزیه و تحلیل کنید. نتایج بایستی شامل انتقادات سازنده باشد.

در اینجا پیشنهاداتی مبنی بر نحوه ارائه یافته‌ها را مشاهده می‌کنید:

- اطلاعات را بصورت جامع عرضه کنید:
 - انعکاس هم‌زمان نقاط قوت و ضعف عملکرد اهمیت دارد. تصویر کاملی از موفقیت و شکست در انجام خدمات مورد نظر را به اشتراک بگذارید.
- توضیحات را بصورت کیفی ارائه کنید، بجای آن که به سراغ توضیح ساده‌ی خوب/بد - بله/خیر بروید.
- یافته‌ها را بصورت بی‌طرفانه عرضه کنید: بگذارید یافته‌ها و آمار خودشان حرف بزنند، بجای این که شما توصیف جانبدارانه‌ای به آن اضافه کنید.

تجزیه و تحلیل و نوشتن گزارش

در این جا یک نمای کلی از بخش‌های اساسی که بایستی در گزارش شما گنجانده شود را مشاهده می‌کنید:

- **گزارش جامع** شرح مختصری از اهداف، روش‌ها و یافته‌های عمده یک پروژه پرسش‌نامه گزارش شهروندی را ارائه می‌کند. این شرح بایستی شامل فهرستی از اقدامات پیشنهادی بدست آمده از نتایج یافته‌ها باشد. این بخش بایستی به تنهایی و به عنوان یک سند خلاصه شده، قابل ارائه به رسانه‌ها، شهروندان و سایر گروه‌های ذینفع باشد.
- **بخش اهداف تحقیق** منتقل کننده دلایل انجام این بررسی بوده و این که چگونه می‌توان از یافته‌ها برای برای پیگیری نقشه‌های آینده، تصمیمات یا عملیات توسط نهادهای مختلف بهره برد. توضیح در مورد هدف از انجام پروژه پرسش‌نامه نظارتی، نقطه شروع خوبی برای این بخش است.
- **بخش روش‌شناسی** توضیحات کامل، دقیق و صادقانه‌ای در مورد روش بکار رفته در انجام پژوهش ارائه می‌کند. هدف از این بخش پاسخ به این سوالات است: اطلاعات چگونه گردآوری شد؟ اطلاعات در چه زمانی جمع‌آوری شد؟ آیا محدودیت‌هایی در جمع‌آوری اطلاعات وجود داشت؟

تجزیه و تحلیل و نوشتن گزارش

بخش یافته‌های عمده نتایج تحقیق را خلاصه کرده و آن‌ها را بر اساس اولویت و اهمیت نزد مخاطبان عرضه می‌کند. برای خلاصه کردن یافته‌های کلیدی می‌توانید از جدول آماری استفاده کنید. مهم‌ترین نتایج را با رنگ‌های متفاوت در جدول برجسته کنید. فراموش نکنید که عملکرد خوب و بد را به‌طور هم‌زمان منعکس کنید.

بخش نتیجه‌گیری و پیشنهادات پاسخ‌گوی این سوال است که "اکنون بایستی چه کار کرد؟" این بخش، نتایج بدست آمده از یافته‌های تحقیق را به بحث می‌گذارد. نتیجه‌گیری‌ها بایستی تنها بر اساس حقایق به‌دست آمده از طریق پژوهش باشد. در این بخش می‌توانید به هدف بهبود در ارائه خدمات، توصیه‌هایی در خصوص تغییر در عملکرد، آموزش و یا روش‌های جدید اجرا مطرح کنید.





یادآوری نکات کلیدی

- ✓ پرسش نامه گزارش شهروندی می تواند اطلاعات مربوط به نوع قضاوت مردم نسبت به کیفیت خدمات عمومی را به دولت و دیگر شهروندان عرضه کند. این پرسش نامه می تواند مناطقی که در آن سازمان های دولتی موفق به دستیابی به استانداردهای مورد نظر نشده اند را نمایان کند.
- ✓ هنگام آماده سازی پرسش نامه گزارش شهروندی، متوجه ابعاد و دامنه پروژه نظارتی خود باشید.
- ✓ پرسش نامه نظرسنجی شامل چهار بخش است: معرفی، سوال تعیین صلاحیت، آمار جمعیتی و بدنه پرسش نامه.
- ✓ برای کلیت بخشی و تعمیم نتایج نظرسنجی و اضافه کردن پیشنهادات اصلاحی به آن، بایستی اطلاعات خامی که از پرسش نامه استخراج کرده اید را ساماندهی و تجزیه و تحلیل کنید.

درس ۴

گام به گام با برگه امتیازدهی محلی

برگه امتیازدهی محلی

برگه امتیازدهی محلی تعامل مستقیم میان ارائه‌دهندگان خدمات و اعضای جامعه را بهتر و بیشتر فراهم می‌کند. فرآیند نظارت بر ارائه خدمات با استفاده از برگه امتیازدهی محلی که در این درس به شرح آن پرداخته شده به شما کمک می‌کند تا همسایگان خود را در زمینه مشارکت در فرآیند مستندسازی مشکلات و شکاف‌های موجود در امر ارائه خدمات محلی راهنمایی کنید و پیشنهادات خود برای بهبود خدمات را عرضه نمایید.

در حالت ایده‌آل، این روند نه تنها به تولید اطلاعات و تقویت حس ادراک جمعی کمک می‌کند، بلکه ارتباط میان ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی با شهروندان را برقرار می‌نماید به گونه‌ای که شهروندان قادرند بازخورد فوری نظرات خویش را به ارائه‌دهندگان خدمات منتقل نمایند.

نقاط قوت و چالش‌های برگه امتیازدهی محلی

برگه امتیازدهی محلی نوعی روش نظارت بر اساس مشارکت همگانی و ابزار ارزیابی است که از طریق آن، شهروندان می‌توانند کیفیت خدمات عمومی مانند مراکز بهداشتی، مدرسه، حمل و نقل عمومی، آب، دفع زباله و غیره را ارزیابی کنند. این فرآیند روشی است برای اطلاع‌رسانی به اعضای جامعه در مورد خدمات موجود و آنچه بر اساس قانون مستحق دریافت آن هستند (بطور رسمی می‌توان واژه "استحقاق" را بکار برد) و نیز راهی است برای بدست آوردن نظرات مردم در مورد قابلیت دسترسی و کیفیت این خدمات.

با فراهم کردن فرصت گفتگوی مستقیم میان ارائه‌دهندگان خدمات عمومی و شهروندان، برگه امتیازدهی محلی سبب می‌شود تا صدای ساکنان محله مبنی بر تقاضای بهبود خدمات عمومی شنیده شود.

در اینجا برخی از نقاط قوت و چالش‌های اجرای یک پروژه نظارت بر ارائه خدمات عمومی بوسیله برگه امتیازدهی محلی را توصیف می‌کند:

نقاط قوت و چالش‌های برگه امتیازدهی محلی

نقاط قوت

فرآیند ارزیابی از طریق برگه امتیازدهی محلی به شهروندان اجازه می‌دهد تا حقوق خود را درک کنند و در مورد نیازهای جامعه با هم به گفتگو بپردازند.

این فرآیند که در سطح جامعه محلی اجرا می‌شود، ارائه‌دهندگان و مصرف‌کنندگان خدمات را با یکدیگر پیوند می‌دهد تا در مورد راه‌های بهبود خدمات عمومی بحث کنند.

این فرآیند به رهبران جامعه و اعضای آن فرصت می‌دهد تا نسبت به نقش سودمند شهروندان در ترویج مسئولیت‌پذیری دولت، شناخت بهتری پیدا کنند.

نقاط قوت و چالش‌های برگه امتیازدهی محلی

چالش‌ها

ارزیابی نظارتی از طریق برگه امتیازدهی محلی به مجریان اجرایی با کیفیت و کارآمد نیاز دارد که ممکن است در دسترس نباشند.

سازماندهی جلسات عمومی ممکن است امری چالشی و سخت باشد.

اگر ارائه دهندگان خدمات و مقامات دولتی از محتوای اطلاعات این‌طور برداشت کنند که به عقیده مردم، کیفیت خدمات می‌توانست بهتر از این باشد، ممکن است موضع دفاعی به خود بگیرند.

نقاط قوت

فرآیند ارزیابی از طریق برگه امتیازدهی محلی به شهروندان اجازه می‌دهد تا حقوق خود را درک کنند و در مورد نیازهای جامعه با هم به گفتگو بپردازند.

این فرآیند که در سطح جامعه محلی اجرا می‌شود، ارائه‌دهندگان و مصرف‌کنندگان خدمات را با یکدیگر پیوند می‌دهد تا در مورد راه‌های بهبود خدمات عمومی بحث کنند.

این فرآیند به رهبران جامعه و اعضای آن فرصت می‌دهد تا نسبت به نقش سودمند شهروندان در ترویج مسئولیت‌پذیری دولت، شناخت بهتری پیدا کنند.

آماده‌سازی

بر اساس آنچه از نتیجه تحقیقات اولیه بدست آورده‌اید، یک یا دو نوع خدماتی که از بقیه مهم‌تر است را شناسایی کرده و پروژه نظارتی را بر روی آن متمرکز کنید. این انتخاب بستگی زیادی به چگونگی مدیریت و یا اجرای خدمات در سطح محلی و همچنین میزان اهمیت آن برای افراد جامعه دارد.

افراد دست‌اندرکار پروژه نظارتی خود را شناسایی کنید. دخیل کردن افراد گوناگونی که خود به نحوی از این خدمات استفاده می‌کنند، بسیار حائز اهمیت است. در ضمن یاری گرفتن از گروه‌هایی از جامعه که به حاشیه رانده شده‌اند فراموش نکنید.

آماده‌سازی

پیش از شروع فعالیت‌های نظارتی، نیاز به انجام برخی از برنامه‌ریزی‌های اولیه دارید:

- مکانی برای برگزاری جلسات پیدا کنید.
- برگزاری سه نوع جلسه را زمان‌بندی کنید:
 - جلسات عمومی (دو بار)
 - جلسه با ارائه دهندگان خدمات
 - جلسه مشترک
- از شرکت‌کنندگان دعوت کنید
- مواد و مدارک را توسعه و گسترش دهید
- منابع مورد نیاز را تأمین کنید: کاغذ، قلم، کپی مدارک، نشانگر و غیره



سازمان دهی جلسات عمومی

دو هدف عمده از برگزاری جلسات عمومی عبارتند از:

1. 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)
2. ارزیابی عملکرد ارائه‌دهنده خدمات

جلسه عمومی ۱: تشکیل پرونده برای منابع اختصاص یافته به خدمات در حال ارائه

هدف از برگزاری این جلسه کمک به اهالی محل برای استفاده از اطلاعات و آمار رسمی، شواهد فیزیکی، مشاهدات و گفته‌ها برای مستند کردن میزان موفقیت عملکرد ارائه‌دهنده خدمات است. اطلاعات جمع‌آوری شده در مرحله تحقیق را با خود به این جلسه بیاورید.

بایستی تا می‌توانید، در مورد خدماتی که در حال نظارت بر آن هستید اطلاعات داشته باشید و آن اطلاعات را بصورتی قابل درک و عرضه، در دسترس عموم قرار دهید. این اطلاعات شامل موارد زیر است:

- تخصیص بودجه
- گزارش‌های مالی و حسابرسی که به جزئیات هزینه‌های جاری می‌پردازد
- موجودی انبارها و دارائی‌های فیزیکی و منقول
- قوانین یا سیاست‌های مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان خدمات اجتماعی (به عنوان مثال سیاست عدم تمرکز)
- اطلاعات مربوط به پیمانکار، شامل مبالغ پرداخت شده و روش پیش‌بینی شده برای انجام کار، در قرارداد

جلسه عمومی ۱: تشکیل پرونده برای منابع اختصاص یافته به خدمات در حال ارائه

در نخستین جلسه عمومی:

- پیشینه موضوع در مورد آنچه افراد قانوناً مستحق دریافت آن هستند را به شرکت کنندگان عرضه کنید تا با سطح خدماتی که در حال حاضر به آنها ارائه می‌شود مقایسه کنند. به عنوان مثال، آیا مدارک رسمی نشان می‌دهد که در هر مرکز بهداشتی-درمانی، باید فلان تجهیزات پزشکی با مدل خاص و کیفیتی مشخص وجود داشته باشد؟
- شرکت کنندگان را بصورت گروه‌های بحث و گفتگو دسته‌بندی کنید. بسته به این که کدام ترکیب باعث ایجاد گفتگوهای موثرتری خواهد شد، می‌توانید افراد را از نظر معیارهای جمعیتی (سن و جنسیت) یا نوع کارکرد خدمات (دانش‌آموز، معلم، والدین) تقسیم‌بندی کنید.

جلسه عمومی ۱: تشکیل پرونده برای منابع اختصاص یافته به خدمات در حال ارائه

- از شرکت کنندگان بخواهید تا در مورد شاخص تخصیص منابع نظر دهند (در مورد کتاب‌های درسی، داروهای در دسترس، منابع تدارکاتی برای پروژه‌های دولتی). هدف از انجام این کار این است که شاخصی برای تعیین مغایرت‌های موجود بین بودجه فعلی و آنچه بایستی اختصاص داده می‌شد بدست بیاید.
- شرایط بحث و گفتگو میان شرکت کنندگان در زمینه آنچه بنا بوده ارائه شود و آنچه در حال حاضر دارد ارائه می‌شود (بر اساس تجربه و مشاهدات شرکت کنندگان) را فراهم کنید. در صورت امکان شواهد و گفته‌های شرکت کنندگان را ضبط و ثبت کنید. شاخص‌ها را در یک جدول بنویسید که بتوان آن‌ها را راحت با هم مقایسه کرد.

جلسه عمومی ۲: تهیه برگه امتیاز به عملکرد خدمات ارائه شده

هدف از برگزاری این جلسه کمک به اهالی محل برای امتیازدهی و ارزیابی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است.

در دومین جلسه عمومی:

- شرکت‌کنندگان را بصورت گروه‌های بحث و گفتگو دسته‌بندی کنید. این بار هم می‌توانید آن‌ها را بر اساس معیارهای جمعیتی یا نوع کارکرد خدمات برای ایشان تقسیم‌بندی کنید. به‌منظور ایجاد یک گفتگوی سازنده و مفید، تلاش کنید که هر گروه شامل ۱۰ تا ۱۵ نفر باشد.
- شرایط بحث و گفتگو در زمینه ارائه خدمات عمومی را با هدف ایجاد مجموعه‌ای از معیارهای ارزیابی کیفیت فراهم کنید. برگزارکنندگان جلسه می‌توانند بحث را با استفاده از چند سوال راهنما آغاز کنند.
- بر اساس پیشنهادات مطرح شده در خلال گفتگوها، مجموعه‌ای از معیارهای عملکرد را برای ارزیابی خدمات مشخص کنید. در حالت ایده‌آل بایستی ۵ تا ۸ معیار عملکرد را در نظر بگیرید. نحوه امتیازدهی بایستی مثبت باشد به این معنی که هرچه عملکرد بهتر، نمره بالاتر. همه اعضای گروه با معیارهای انتخاب شده موافق هستند.

جلسه عمومی ۲: تهیه برگه امتیاز به عملکرد خدمات ارائه شده

- شرایط گفتگویی را فراهم کنید که شرکت کنندگان را جهت امتیازدهی به هر معیار راهنمایی کند. دو روش متداول و در عین حال متفاوت عبارتند از رای گیری فردی و اجماع گروهی. در هر دو صورت، مهم این است که به اعضای گروه اجازه ابراز نظر در مورد نمرات و اختلاف سلیقه‌ها داده شود. به منظور دستیابی به تصویر کامل‌تری از درک شرکت کنندگان نسبت به خدمات در حال ارزیابی، بایستی دلایل نمرات بالا یا پایین هر معیار پرسیده شود.
- پس از آن که گروه در مورد امتیاز عملکرد هر معیار به توافق رسید، انگیزه لازم برای ارائه پیشنهاد در خصوص راه‌های بهبود خدمات بر اساس معیارهای برگزیده را در گروه ایجاد کنید. این پیشنهادات بایستی آن‌چه جامعه می‌تواند انجام دهد و نیز آن‌چه ارائه‌دهنده خدمات قادر به انجام آن است را شامل شود.

فراهم کردن بستر ورود اطلاعات از سوی ارائه‌دهنده خدمات

کنون موقع آن است که به ارائه‌دهنده خدمات نیز اجازه بدهیم تا با استفاده از برگه امتیازدهی محلی، به ارزیابی عملکرد خود پردازد. مراحل کار بسیار شبیه همان روشی است که در مورد اهالی محل به کار بردیم. این بار نیز معیارهای ارزیابی را توضیح می‌دهیم و افراد را به گروه‌های کوچک‌تر تقسیم‌بندی می‌کنیم.

همانند جلسه عمومی با اهالی محل، این‌جا نیز بایستی جلسه با ارائه‌دهندگان خدمات را با کمک به آن‌ها در جهت درک اهداف پروژه نظارتی آغاز کنید. برگزاری این جلسه را از مدتی قبل هماهنگ کنید تا مدیران و کارمندان مهم بتوانند در جلسه حضور بهم رسانند.

در مرحله بعد، شرکت‌کنندگان را به گروه‌های کوچک بحث تقسیم‌بندی کنید. بهتر است مدیران و کارکنان ارشد را در گروه جداگانه‌ای قرار دهید تا کارمند زیر دست برای آزادانه حرف زدن احساس راحتی بیشتری بکنند. مشابه جلسات عمومی، از ارائه‌دهندگان خدمات بخواهید تا از طریق بحث گروهی، معیارهای عملکرد را برای خود تعیین کنند.

فراهم کردن بستر ورود اطلاعات از سوی ارائه‌دهنده خدمات

پس آن‌ها را به سمت فرآیند نمره دادن به هر معیار راهنمایی کنید و بخواهید تا در مورد علت نمره‌ای که داده‌اند توضیح دهند (مخصوصاً نمره‌های خیلی بالا و خیلی پایین) و به ارائه شواهد و بیان تجربیات شخصی خود پردازند.

در نهایت از ارائه‌دهندگان خدمات بخواهید تا در زمینه راه‌های بالا بردن کیفیت خدمات پیشنهاد دهند، هم آن‌چه خودشان می‌توانند برای این ارتقاء کیفیت انجام دهند و هم کارهایی که شهروندان می‌توانند انجام دهند.



تعامل میان شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات

برگزاری جلسه رابط بین شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات را شاید بتوان مهم‌ترین جنبه یک پروژه نظارتی دانست. نتیجه این دیدار منتهی به این می‌شود که اعضای جامعه و ارائه‌دهندگان خدمات می‌توانند به هدف یافتن راه‌های بهبود نارسائی‌ها، با یکدیگر همکاری کنند. علاوه بر اعضای جامعه محلی و ارائه‌دهندگان خدمات، می‌توانید برخی از قانون‌گذاران منتخب و یا مقامات دولتی را هم برای نظارت بر جلسه دعوت کنید.

در روز برگزاری جلسه، نمودارهایی که در طول فرآیند کار تهیه کرده‌اید (ردیابی منابع، برگه امتیازدهی محلی، فرم خودارزیابی ارائه‌دهنده خدمات) را در اختیار تمامی شرکت‌کنندگان بگذارید تا به اطلاعات مربوط به موضوع جلسه دسترسی داشته باشند.

جلسه را با دادن وقت جداگانه به هر دو طرف برای ارائه خلاصه‌ای از نتایج برگه‌های امتیازدهی خود آغاز کنید.

تعامل میان شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات

در مرحله بعد، شرکت‌کنندگان را به سمت تجزیه و تحلیل نتایج ارزیابی راهنمایی کنید. بهتر است تمرکز بر روی برجسته‌کردن معیارها و امتیازات مشترک هر دو گروه باشد. با شناسایی نقاط اصلی اختلاف نظر و همچنین موضوعاتی که اتفاق نظر بر روی آن وجود دارد، محور گفتگو بایستی به سمت یافتن راه‌حل‌های عملی برای بهتر کردن اوضاع پیش برود.

برگرفته از نتایج این تجزیه و تحلیل، از شرکت‌کنندگان در جلسه بخواهید تا بطور مشخص‌تر به زمینه‌هایی که بیشترین نیاز به ارتقاء را دارند و نیز نتایجی که بطور واقع‌بینانه می‌توان بدان دست یافت فکر کنند. در ابتدا تمرکز خود را بر روی دستاوردهایی که در کوتاه مدت قابل دسترسی هستند بگذارید، تا به روند کار اعتبار داده و درهای همکاری‌های بعدی در زمینه‌های مشابه را باز کنید.

در نهایت، اعضای جامعه محلی و ارائه‌دهندگان خدمات بایستی بر پیگیری اقداماتی که قرار است انجام شود توافق کنند تا از انجام صحیح راه‌کارهای اصلاحی که در مورد آن تفاهم صورت گرفته اطمینان حاصل شود. این پیگیری مستلزم برگزاری جلسات مکرر، بازدید از مراحل انجام توافقات، ارائه گزارش و غیره است.



یادآوری نکات کلیدی

- ✓ برگه امتیازدهی محلی نوعی روش نظارت بر اساس مشارکت همگانی و ابزار ارزیابی است که از طریق آن، شهروندان می‌توانند کیفیت خدمات عمومی را ارزیابی کنند.
- ✓ برگه امتیازدهی محلی سبب می‌شود تا صدای ساکنان محله مبنی بر تقاضای بهبود خدمات عمومی شنیده شود.
- ✓ گروه‌های مختلفی از افرادی که از خدمات استفاده می‌کنند را در نظرسنجی مشارکت دهید، از جمله گروه‌هایی که به حاشیه رانده شده‌اند.
- ✓ دو هدف عمده از برگزاری جلسات عمومی عبارت است از شناسایی منابعی که قرار است به ارائه‌دهنده خدمات اختصاص داده شود، در مقایسه با منابعی که در حال حاضر به وی اختصاص داده شده (می‌توان آن را شاخصه‌های "ورودی" نامید) و همچنین ارزیابی عملکرد ارائه‌دهنده خدمات.
- ✓ برگزاری جلسه رابط بین شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات، یکی از مهم‌ترین جنبه‌های یک پروژه نظارتی است.

نتیجه گیری

تضمین مسئولیت‌پذیری دولت نسبت به نیازهای افراد جامعه، وظیفه مهمی است که بر عهده شهروندان است. شهروندان می‌توانند نقطه نظرات خود در خصوص قوانین تصویبی را به اطلاع دولت برسانند، بر تصمیم‌گیری‌ها و نحوه اجرای تصمیمات نظارت کنند و اگر اجرای سیاست‌ها و ارائه خدمات در پاسخ به نیازها و اولویت‌ها نیست، آن را به دولت گزارش کنند.

مهم‌ترین نکته در مورد نظارت بر ارائه خدمات این است که این یک روند همیشگی و مستمر است. اگر موفقیتی در بهبود وضعیت ارائه خدمات بدست آوردید، این موفقیت تنها در شرایطی پایدار خواهد ماند که شما و هم محله‌ای‌های شما در تلاش‌های نظارتی خود هوشیار باقی بمانید.

علاوه بر این، اگر در مواردی به موفقیت دست نیابید، احتمالاً سیاست‌های قوی‌تری که مانع از پیشرفت کار می‌شوند را پیدا خواهید کرد. نشان دادن این موانع پیشرفت و پرداختن به آن با برگزاری یک کمپین در سطح محلی یا ملی، ممکن است گام بعدی باشد.

در این جا به برخی ایده‌ها و پیشنهادات برای مسئولیت‌پذیر نگه داشتن دولت در ارائه خدمات محلی اشاره می‌کنیم.

نظارت پیگیرانه

در نتیجه روند نظارت بر ارائه خدمات، مفاد طرحی را به جامعه ارائه کرده‌اید که چالش‌های سیستم ارائه خدمات را نشان می‌دهد و راه‌حل آن را نیز پیشنهاد می‌نماید.

برای اطمینان از پیشرفت مراحل اجرای کار، نیاز به پیگیری از طریق همکاری با اعضای جامعه محلی و نیز ارائه‌دهندگان خدمات دارید.

این احتمال وجود دارد که گام‌های مشخص برای پیگیری موضوع

در خلال گفتگوهای جلسه رابط میان شهروندان و ارائه‌دهندگان خدمات برداشته شود، البته اگر موفق به برگزاری آن شوید. با این حال، بایستی یک جدول زمانی برای بازدید از امکاناتی که تحت نظارت قرار داده‌اید تنظیم کنید.



اطلاعات عمومی قابل انتشار

به منظور بالابردن آگاهی، افزایش مشارکت و فشار آوردن به ارائه‌دهندگان خدمات، بایستی امکان انتشار نتایج حاصل از نظارت بر پروژه را مد نظر داشته باشید.

طمئن شوید که نتایج پروژه نظارتی را با اطلاعات بدست آمده در مورد آنچه مردم استحقاق دریافت آن را دارند ترکیب می‌کنید. این فرآیند به افراد جامعه کمک می‌کند که حق خواستن و سوال کردن از دولت‌شان را شناسایی و درک کنند.

پیام روشنی داشته باشید و برای بیان دیدگاه‌ها از افرادی که به خوبی و بر اساس تجربیات شخصی در مورد مراحل نظارت و نتایج آن سخن می‌گویند بهره‌برید. با دقت به مخاطب هدف که قرار است اطلاعات منتشر شده به او برسد فکر کنید و از کانال‌های مناسب برای دسترسی به این مخاطب استفاده کنید

اطلاعات عمومی قابل انتشار

نوعی استراتژی ارتباطی را توسعه دهید که به اثرگذار بودن هرچه بیشتر پروژه شما کمک می کند.

- مشکل را تعریف کنید. چه چیزی باعث بروز آن شده است؟ آیا حقایق یا آماری در تحقیقات یا پروژه نظارتی شما وجود دارد که مشکل را بصورت عددی توضیح دهد؟
- چه کسانی بیشتر از سایرین تحت تاثیر مشکل هستند؟ آیا می توانید بعضی از موارد شخصی در پروژه را به اشتراک بگذارید که ترسیم کننده و نشان دهنده مشکل باشند؟



ترویج سیاست

همزمان با انجام پروژه نظارت، ممکن است به این نتیجه برسید که انجام بعضی از پیشرفت‌ها بطور یک‌جانبه و تنها از سوی ارائه‌دهنده خدمات قابل اجرا در سطح جامعه نیست، بلکه نیاز به تغییر سیاست از سوی شورای شهر یا دولت دارد.

برای ترویج نظریه تغییر این سیاست ممکن است نیاز به تعامل با مقامات دولتی داشته باشید. هدف از این تعامل، اطلاع‌رسانی در زمینه مشکلات و راه‌حل‌های بالقوه‌ای است که توسط جامعه و ارائه‌دهندگان خدمات پیشنهاد شده است.



ترویج سیاست

اطلاعات گردآمده در جریان پروژه نظارت، پایه محکمی برای تعامل با مقامات دولتی بر سر پیشرفت‌های مورد نیاز در ارائه خدمات است. با استفاده از اطلاعات جمع‌آوری در طول تحقیقات و روند نظارتی، فهرستی از گزینه‌های جایگزین برای وضعیت کنونی را تجزیه و تحلیل کرده و توسعه دهید. فهرستی که بتوان آن را به عنوان راه حل‌های ممکن در مباحث و تعاملات سیاسی مطرح کرد:

- کدام راه حل به احتمال زیاد مشکل را حل می‌کند؟
- چقدر هزینه دارد؟ آیا ارزشش را دارد؟ چه کسی هزینه را پرداخت می‌کند؟
- اجرای این راه حل چه مشکلاتی دیگری را حل می‌کند یا احتمالاً بوجود می‌آورد؟
- آیا قابلیت اجرا دارد؟
- کدام راه حل جاذبه کافی برای پذیرش از سوی تعداد بیشتری از سیاستمداران و در نتیجه تصویب دارد؟

