

تشویق به مسئولیت‌پذیری از طریق پایش ارائه خدمات عمومی



این راهنما بر پایه دوره آموزش آنلاین سایت «نبض ایران» (www.nabz-iran.com) با عنوان «پایش ارائه خدمات عمومی: چه طور می‌توان دولت را تشویق به مسئولیت‌پذیری کرد؟» تهیه شده است.

دولت موظف است خدمات اولیه‌ای هم چون تحصیل، بهداشت و راه‌سازی را به شهروندان ارائه کند. نقش شهروند هم آن است که از دولت مسئولیت‌پذیری بخواهد و از ارائه خدماتی اطمینان حاصل کند که نیازهایش را به درستی برآورده کند. شهروند می‌تواند نظرش در مورد قوانین مصوب را به دولت اطلاع دهد، بر تصمیم‌گیری‌ها و نحوه اجرای تصمیمات به طور مداوم نظارت کند و اگر اجرای خط مشی یا ارائه خدماتی نیاز و یا اولویتهای او را پاسخ نداد آن را به دولت گزارش کند.

مسئولیت‌پذیری یعنی شهروند «حق دارد» دولت را مسئول بداند و «وظیفه» مقام دولتی است که پاسخ‌گو و مسئولیت‌پذیر باشد. شما و افراد اجتماعتان می‌توانید از راهنمای نبض ایران تحت عنوان «پایش ارائه خدمات عمومی» به عنوان راهنمای مرجعی برای اجرای روند پایش استفاده کنید. مباحث اصلی این راهنما عبارتند از: شناسایی مشکلاتی که باید به آن رسیدگی شود؛ گردآوری شواهد؛ نمایش حمایت شهروندان از طرح پایش؛ برقراری ارتباط با مقامات مسئول و آموزش عمومی. اطلاعات بیشتر در این خصوص و نیز متن کامل این دوره آموزشی آنلاین را در وبسایت www.nabz-iran.com بیابید.

جلب پشتیبانی برای رسیدگی به مسئله و کسب داده و اطلاعات لازم

برای اثبات نیاز به بهبود کیفیت ارائه خدمات باید بتوانید دلالتی محکم به مقامات مسئول ارائه کنید. بدین منظور باید از یک سو شواهدی گرد آورید که ادعایتان مبنی بر کیفیت پایین‌تر از سطح استاندارد خدمات را تأیید کند و از سوی دیگر حمایت گسترده‌ای در سطح اجتماعتان را به نمایش بگذارید. شهروند می‌تواند خدماتی مختلف را پایش کند. از آن جمله: آموزش، آب و برق و دیگر خدمات شهری، فعالیت‌های فرهنگی و هنری، فضاهای عمومی، ورزش و تفریحات و امثال آن.

بهترین راه برای این که بدانید اجتماعتان چه می‌خواهد آن است که از خودشان پرسید. این‌جا برخی ابزارها معرفی شده‌اند که می‌توانید از آن برای انجام تحقیق اولیه و جمع‌آوری شواهد استفاده کنید تا ثابت شود که خدمات موجود از سطح استاندارد پایین‌تر است. باید به یاد داشته باشید که صرف نظر از این که در پروژه پایشتان از کدام ابزار جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌کنید همیشه باید از حفظ حریم خصوصی، ناشناس ماندن هویت و محرمانه ماندن اطلاعات اشخاص اطمینان حاصل کنید.

• نظرسنجی

نظرسنجی را از طریق مصاحبه حضوری، نظرسنجی اینترنتی، ایمیل و یا تکمیل فرم مربوطه توسط مخاطبان انجام دهید.

• مصاحبه

اگر به دنبال اطلاعاتی دقیق‌تر و جزئی‌تر بر پایه تجربه و روایت شخصی فرد هستید، از مصاحبه رو در رو استفاده کنید.

• گروه بحث

برای گردآوری نقطه‌نظرات و دانسته‌ها پیرامون موضوعی مشخص از گروهی خاص یا جمع‌آوری روایات، شهادت‌ها و تجارب گروه بحث ترتیب دهید.

• مرور رسانه‌ها

به منظور کسب داده و اطلاعات در مورد پیش‌زمینه ارائه موضوعی خاص، مقالات خبری یا گزیده‌هایی از منابع رسانه‌ای دیگر را در مورد مسائل کلیدی به طور سیستماتیک بررسی کنید.

• تحقیق خط مشی

از طریق تحلیل و درک جنبه‌های قانونی، سیاسی و مالی موضوع مورد نظر اطلاعاتی که از شهروندان کسب می‌کنید را تقویت کنید.

• برقراری ارتباط با مسئولان دولتی

با مقاماتی که در زمینه مسئله مورد نظرشان مسئولیت دارند جلسه برگزار کنید. در کنار اطلاعاتی که طی چنین جلسه‌ای ممکن است کسب کنید ایجاد رابطه مثبت با مسئول مربوطه احتمال مانع‌تراشی او در آینده را کاهش می‌دهد.

کارت گزارش از طریق کارزارهای اطلاع‌رسانی عمومی و تعامل با مقامات دولتی موجب افزایش پاسخگویی می‌شود. این روش حوزه‌هایی را معلوم می‌کند که سازمان‌های دولتی در آن نتوانسته‌اند به استانداردهای مطلوب دست یابند. کارت گزارش شهروند از طریق نظرسنجی نظر مردم را به شیوه‌ای منظم جمع‌آوری و منتشر می‌کند. این کار برای ارائه‌دهندگان خدمات دولتی انگیزه‌ای فراهم می‌کند تا نسبت به نیازهای مصرف‌کننده پاسخ‌گوتر باشند. در ضمن با این روش می‌توان روند تغییر کیفیت خدمات را به مرور زمان ردیابی کرد. برای این که بتوانید کارت گزارش شهروندی تهیه کنید که به شیوه‌ای مؤثر دولت را تشویق به مسئولیت‌پذیری کند نکات زیر را به خاطر بسپارید:

- از همان ابتدای مصاحبه برای پاسخ‌دهنده روشن کنید که فقط تجمیع اطلاعات کسب شده از همه پاسخ‌دهندگان به اشتراک گذاشته می‌شود؛ نه اطلاعاتی که با آن بتوان فرد را شناسایی کرد.
- یافته‌های نظرسنجی باید تصویری کامل، هم خوب و هم بد، از چگونگی ارائه خدمات توسط سازمان به دست دهد.
- برای اعضای اجتماع پرسش‌نامه‌ای مؤثر تهیه کنید که شامل این موارد باشد:
 ۱. مقدمه‌ای روشن که هدف مصاحبه و آن چه که امیدوارید از این پرسش‌نامه به دست آورید را توضیح دهد.
 ۲. پرسش‌غریب‌گری تعیین می‌کند که آیا پاسخ‌دهنده واجد شرایط اولیه تکمیل پرسش‌نامه است یا خیر؛ به خصوص اگر بخواهید با جمعیتی خاص مصاحبه کنید. شرط دیگر معمولاً این است که فرد در ۱۲ ماه گذشته از خدمات مورد نظر استفاده کرده باشد.
 ۳. بخش جمعیت‌شناسی که اطلاعاتی اولیه در مورد پاسخ‌دهنده جمع‌آوری کند.
 ۴. بخش اصلی که نقطه نظرات کلیدی مرتبط با مقاصد کارت گزارش را در بر می‌گیرد. این بخش بر زمینه‌های ارائه خدمات و تجربه مصرف‌کننده تمرکز می‌کند: سهولت دسترسی، کاربرد، قابلیت اطمینان، کیفیت، رفتار کارمندان، فساد و رضایت.
- از تحلیل داده جمع‌آوری شده برای تعمیم و ارائه توصیه در گزارشی انتقادی و سازنده استفاده کنید.
- بهتر است که یافته‌هایتان را در اختیار خدمات‌دهنده مربوطه قرار دهید تا فرصتی پیدا کنند که به برخی انتقادهای پاسخ‌دهنده و مشکلات واقعی‌شان (مانند کمبود کارمند یا محدودیت بودجه) را بیان کنند.

کارت امتیاز اجتماع می‌تواند صدای مردم را رساتر کرده، آنان را قادر کند تقاضا برای بهبود ارائه خدمات را مطرح کنند. این روش تعاملی مستقیم‌تر میان خدمات‌دهنده و اعضای اجتماع فراهم می‌کند. نکات زیر به شما کمک می‌کند تا همسایگان‌تان را در روندی مشارکتی برای مستندسازی نارسایی‌ها در عرضه خدمات و ارائه پیشنهادهایی به منظور بهبود امور هدایت کنید:

- **آماده‌سازی**
تعیین کنید که چه کسی باید در پروژه پایش مشارکت داشته باشد. حتماً اشخاصی که قبلاً در نظرسنجی شرکت کرده‌اند و افراد متنوعی از اجتماع را اضافه کنید. مکان برگزاری، زمان و امکانات لازم را ترتیب دهید.
- **جلسه اجتماع**
در اجتماعتان جلسه‌ای ترتیب دهید تا: (۱) تعیین کنید که چه منابعی قرار بوده به این خدمات اختصاص یابد (ورودی) و (۲) عمل کرد خدمات‌دهنده را ارزیابی کنید.
- **ارائه نظرات و پاسخ‌های خدمات‌دهنده را تسهیل کنید**
به خدمات‌دهنده اجازه دهید تا عملکردش را با استفاده از روند کارت امتیازدهی ارزیابی کند.
- **تعامل بین شهروند و خدمات‌دهنده**
گروه‌ها را برای جلسه رابط گرد هم آورید. این جلسه خیلی مهم است زیرا به اعضای اجتماع و خدمات‌دهنده فرصت می‌دهد تا با هم کاری هم‌راه‌های بهبود وضعیت را شناسایی کنند.

