

بازرسی و نظارت

سال ششم

شماره ۵۶

دی ۱۳۹۲

حضور مردم
در پیشگیری از فساد

مرکز مطالعات و پژوهش‌های
سلامت اداری و مبارزه با فساد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

گزارش پژوهشی

سال ششم، شماره ۵۶، دی ۱۳۹۲

حضور مردم در پیشگیری از فساد

مترجمان:

شعبان نجف‌پور

یحیی کمالی

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

مطلب مندرج در این گزارش پژوهشی نشانگر دیدگاه نویسندگان آن بوده و لزوماً نمایانگر دیدگاه

سازمان بازرسی کل کشور نمی‌باشد.

کلیه حقوق مربوط به گزارش حاضر متعلق به سازمان بازرسی کل کشور بوده و هرگونه انتشار

مطلب آن بدون کسب اجازه از این سازمان، غیر مجاز می‌باشد.

اشاره

گزارش پژوهشی پیش‌رو ترجمه‌ای از مقاله کنفرانس "برنامه جهانی مبارزه با فساد" با عنوان "حضور مردم در مبارزه با فساد: استفاده از پیمایش برای توانمندسازی شهروندان در نظارت بر عملکرد دولت" می‌باشد. این گزارش بر استفاده از ابزارهای پیمایشی، بویژه پیمایش‌های ارائه خدمات، به عنوان یک سازوکار نظارتی مهم بر عملکرد دولت، تمرکز دارد. هدف نهایی از پیمایش‌های ارائه خدمات، افزایش پاسخگویی و نتیجه محوری ارائه خدمات و همچنین فراهم‌ساختن اطلاعات ضروری برای اجرای اصلاحات است. البته این دسته از پیمایش‌ها را می‌توان به عنوان ابزاری برای افزایش مشارکت بیشتر بین کاربران خدمات، آموزش مردم به عنوان اولین گام افزایش آگاهی عمومی، افزایش مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی از طریق افزایش نظارت عمومی و توانمندسازی جامعه مدنی در فرایند ارائه خدمات به کار برد.

مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

حضور مردم در پیشگیری از فساد:
استفاده از نظرسنجی‌ها برای توانمندسازی شهروندان جهت نظارت
بر عملکرد دولت

مقدمه

چارچوب جدید توسعه جامع^۱ (CDF) که توسط ولفسون^۲، رئیس بانک جهانی در اکتبر ۱۹۹۸ مطرح شد، گامی بزرگ به سوی رویکرد جامع و یکپارچه توسعه است. ارزش‌ها و اصول مورد توجه در این چارچوب عبارتند از:

۱. همکاری با ذی‌نفعان اصلی در کشورهای موردنظر
۲. تمرکز مضاعف بر تأثیر برنامه‌های توسعه
۳. کاربرد بیشتر شاخص‌های سنجش برای ارزیابی تأثیر برنامه‌ها
۴. افزایش شفافیت هم در ارتباط بین سفارش‌دهندگان و دولت و هم در ارتباط این دو با مردم.
۵. افزایش هماهنگی بین کمک‌کنندگان مالی.
۶. افزایش مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی بین دولت و مردم و همچنین بین دولت و سفارش‌دهندگان درباره چالش‌هایی که به هنگام اجرای چارچوب جدید توسعه با آن مواجه می‌شوند.

^۱ - The new Comprehensive Development Framework

^۲ - Wolfensohn

این مقاله بر استفاده از ابزارهای نظرسنجی، با تأکید بر نظرسنجی ارائه خدمات می‌پردازد که می‌تواند برای تسهیل موارد زیر مورد استفاده قرار گیرد:

۱) آموزش مردم به عنوان اولین گام جهت افزایش آگاهی عمومی.
۲) افزایش مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی از طریق افزایش نظارت عمومی و توانمندسازی جامعه مدنی
۳) استفاده از نظرسنجی‌ها به مثابه ابزار مدیریت. فرضیه این مقاله این است که یک سیستم مدیریت اطلاعات نتیجه‌گرا، که بر نظرسنجی‌های متناوب مصرف‌کننده مبتنی باشد، جلوی فساد را خواهد گرفت.

۱. رویکرد یادگیری در عمل

با درک اینکه درحال حاضر هیچ " طرح اولیه‌ای"^۱ برای جلوگیری از فساد وجود ندارد، می‌توان بیان نمود که به یک فرآیند یادگیری عملی، جهت اجرای چارچوب توسعه جامع نیاز است. به‌طور ایده‌آل این فرآیند می‌بایست با ایجاد یک رویکرد و ابزار جدید برای پیشگیری از فساد به کشورها کمک نماید. از سال ۱۹۹۴، سفارش‌دهندگان از این رویکرد در اوگاندا، تانزانیا، موریتانی، بولیوی، نیکاراگوئه، لبنان، مجارستان و اکراین استفاده نمودند. ابزاری که برای مورد توجه قرار دادن نظارت عمومی و شاخص‌های اندازه‌گیری طراحی شده است به "نظرسنجی ارائه خدمات" معروف می‌باشد و در کشورهای اوگاندا،

^۱ - Blueprint

تانزانیا، موریتانی، بولیوی، نیکاراگوئه، لبنان، مجارستان و اکراین اجرا شده است.

نمونه کامل و اخیر کاربرد این ابزار، نظرسنجی ملی سال ۱۹۹۸ اوگاندا است که توسط سازمان بین‌المللی غیردولتی "CIET"^۱ انجام شد. این نظرسنجی با جامعه نمونه‌ای شامل ۱۹۳۵۰ خانوار، ۱۵۰۰ ارائه دهنده خدمات و ۳۵۰ گروه تمرکز، بزرگترین نظرسنجی پیرامون فساد بود که تاکنون در آفریقا انجام شده است. این نظرسنجی به دستور سازمان بازرسی کشور اوگاندا انجام گرفت، که رئیس وقت آن تنها راه موفقیت در زمینه شغلی خود و ارائه گزارشی به پارلمان درباره موفقیت در زمینه پیشگیری از فساد را، ایجاد اطلاعات پایه و اساسی که دربرگیرنده شاخص‌های قابل اندازه‌گیری در تمامی مناطق چهل و شش‌گانه اوگاندا باشد، می‌دانست. او امیدوار بود با داشتن اطلاعات خاص هر منطقه، نه تنها بهترین و بدترین اقدامات و عملکردها را شناسایی نماید، همچنین امیدوار بود که از طریق مقایسه هریک از مناطق مختلف کشور، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی مدیران این مناطق را نیز افزایش دهد. در حال حاضر این بحث در جامعه سفارش دهنده وجود دارد که آیا اندازه گروه نمونه بیش از حد بزرگ بوده و یا اینکه

^۱ - واژه CIET مخفف موسسه غیردولتی و غیرانتفاعی "Community Information and Epidemiological Technologies" است که در سال ۱۹۹۴ در نیویورک ثبت شد. این مؤسسه پژوهش‌های بسیاری در زمینه بیماری‌های واگیردار و روش‌های درمان آن در سراسر جهان انجام داده و اخیراً در زمینه‌های جامعه‌اطلاعاتی، توانمندسازی و شفافیت در آفریقای جنوبی و اروپا فعالیت‌هایی را آغاز کرده است.

آیا جزئیات سؤالات پرسشنامه کامل بود یا خیر؟ بعضی به مفید بودن این نوع پرسشنامه‌های فساد، که در جامعه نمونه بزرگ (خانوارها) انجام می‌شوند و بدون اینکه به خانوارها توضیح دهند که به چه دلیل ابتدا آن‌ها مورد پرسش قرار می‌گیرند، چالش‌ها و انتقادات بسیاری وارد می‌کنند.

در طول زمانی که جامعه سفارش دهنده تلاش می‌نمود تا چارچوب توسعه جامع را که در آن واژه‌های "مشارکت"، "جهت تأثیر"، "مالکیت محلی" و "شفافیت بیشتر" استفاده می‌شد، پیاده سازی نماید، انتقاداتی که در بالا ذکر شد، کاملاً بی‌مورد به نظر می‌رسیدند. اگر چارچوب جدید توسعه به‌طور جدی مورد استفاده قرار گیرد، ارزیابی این پروژه و دیگر پروژه‌ها باید براساس تأثیر شاخص‌ها باشد. از آنجا که این نظرسنجی در اوت ۱۹۹۸ به پایان رسید، لذا هر نتیجه‌گیری درخصوص تأثیر ابزار، نابهنگام و پیش از موعد است. در ادامه جستجو برای رویکرد جلوگیری از فساد، اظهارنظرهای مطرح شده از سوی جامعه سفارش‌دهنده درباره اینکه مطالعه بسیار گسترده یا خیلی پرهزینه است، کمتر مفید به نظر می‌رسد مگر اینکه آن‌ها از طریق یک رویکرد مناسب برآورد هزینه کرده باشند و اینکه بتوان آنرا با رویکردهای جدید و با همان اهداف مورد بررسی قرار داد.

جمع‌آوری اطلاعاتی که صرفاً برای مقاصد پژوهشی جامعه سفارش‌دهنده باشد، امر غیرعادی نیست. اما این امر نباید از طراحی یک ابزار نظرسنجی که هدف آن بدست آوردن اطلاعات مفید برای مقاصد عملی باشد، جلوگیری کند. این مقاصد و اطلاعات می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- فراهم نمودن اطلاعات اساسی و پایه‌ای که بر اساس آن بتوان تأثیر یا عدم تأثیر برنامه‌های مبارزه با فساد را مورد سنجش قرار داد.
- توانمندی جامعه مدنی از طریق مستند نمودن ادراکاتشان و همچنین از طریق آشکار نمودن یافته‌ها و دستاوردها.
- کمک به دولت در ایجاد یک برنامه عملی مبارزه با فساد.
- هیأت پاسخگویی به مبارزه با فساد و ارائه خدمات به واحدهای زیر ملی.

۲. رویکردهای مختلف نظرسنجی

برای اینکه بتوانیم یک روش نظرسنجی مناسب و درست را انتخاب نماییم، می‌بایست قبل از مقایسه حوزه‌ها، اندازه نمونه و هزینه، هدف از نظرسنجی را مشخص نماییم. در ادامه به تبیین و تشریح دو روش نظرسنجی مختلف با حوزه، اهداف و بازیگران مختلف می‌پردازیم.

۳. رویکرد نظرسنجی جامعه محور

نظرسنجی‌هایی که بر اساس این رویکرد انجام می‌گیرند معمولاً:

- به درخواست یک سفارش‌دهنده انجام می‌شود که مشخص می‌کند که چرا این نظرسنجی باید صورت گیرد. رئیس سازمان بازرسی کل کشور اوگاندا که به توصیف شغل خود اشاره داشته و بیان نمود که " من به چنین نظرسنجی‌ای برای انجام شغل نیاز دارم." به عبارتی دیگر، نظرسنجی به درخواست یک مشتری انجام می‌گیرد و کاملاً تحت تملک او است و ابزار در ارتباط و همکاری نزدیک با ذینفعان توسعه می‌یابد.
- مجموعه‌هایی تکراری از نظرسنجی‌ها هستند که در فواصل معین انجام می‌گیرند.

یکپارچگی و جامعیت نظرسنجی یک نگرانی جدی است و بنابراین ضروری است که این نظرسنجی‌ها توسط یک شریک معتبر و با سطح بالایی از یکپارچگی انجام گیرد. به‌عنوان مثال CIET، یک سازمان غیردولتی بین‌المللی است که برای انجام چنین نظرسنجی‌های جهانی، در هر سال ۲۰۰ الی ۳۰۰ روز را با بانک جهانی همکاری می‌کند. علاوه بر انجام نظرسنجی‌ها، این نهاد به دنبال ایجاد یک سازمان غیردولتی محلی پایدار است که بتواند مراحل دوم و سوم نظرسنجی را سازماندهی نماید. CIET یک سیستم نظارتی و کنترلی بسیار سخت و دقیق را اعمال می‌کند به‌طوری‌که شانس مصاحبه‌کننده را در اینکه برگه‌های نظرسنجی را به صورت تقلبی پر کند، بسیار کاهش می‌دهد. با این وجود، آن‌ها به برخی از تقلب‌ها اذعان داشته‌اند. از دیگر ویژگی‌های روش‌شناختی نظرسنجی جامعه محور می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- انجام نظرسنجی‌های بزرگ (برای نمونه در اوگاندا ۱۸۰۰۰ خانوار، یا ۹۰۰۰۰ نفر مورد بررسی قرار گرفتند) و بدست آوردن اطلاعات مناسب درباره سطوح فساد در هر منطقه برای هر یک از حوزه‌های اشاره شده در نظرسنجی.

۲- از روش نظارتی جامعه نگهبان استفاده می‌کند. در این روش در هر دو یا سه سال دوباره به همان خانوارها مراجعه می‌شود تا میزان پیشرفت در اطلاعات پایه‌ای که در سال نخست نظرسنجی حاصل شد، ارزیابی گردد. این روش: الف) مبتنی بر جامعه است نه خدمات. ب) داده‌های کمی و کیفی را ترکیب می‌کند. ج) از نتایج سنجش و تحلیل ریسک در برنامه‌ریزی استفاده می‌کند. د) زبانی مشترک بین سطوح: تأثیر، پوشش،

کیفیت و هزینه ایجاد می‌کند. ه) مهارت‌های سنجش، تحلیل و ارتباط محلی ایجاد می‌کند.

۳- روش جمع‌آوری اطلاعات مبتنی است بر الف) تحلیل داده‌های موجود. ب) نظرسنجی خانوارها. ج) بررسی‌های نهادی سازمان‌های ارائه دهنده خدمات. د) مصاحبه با مخبرین اصلی. ه) نشست با مقامات محلی و گروه‌های تمرکز. در نظرسنجی ملی ۱۹۹۸ در اوگاندا، از ۳۵۰ گروه تمرکز با بیش از ۵۰۰۰ نفر استفاده شده است. در گروه‌های تمرکز از نفرت خواسته می‌شود که مشخص کنند، از نظر آن‌ها مهمترین مشکل چیست و اینکه چه راه‌حلی می‌توان برای آن ارائه نمود؟(CIET در اوگاندا نقل قولی را از هر گروه تمرکز جمع‌آوری کرد که بینشی منحصر به فرد را درباره سطح درد واقعی که فساد موجب آن شده بود را فراهم می‌نمود).

۴- همچنین رویکرد نظرسنجی جامعه محور جهت تکمیل نظرسنجی خانوار، اقدامات زیر را به انجام می‌رساند: ملاقات با مقامات محلی، مصاحبه با مخبرین اصلی، بررسی‌های سازمانی و نظرسنجی در بین ارائه دهندگان خدمات برای درک بینش آن‌ها نسبت به مشکل (در اوگاندا ۱۵۰۰ کارمند دولتی مورد بررسی قرار گرفتند). ارائه دهندگان خدمات کشورهای اوگاندا و تانزانیا دیدگاهی مشابه با شهروندان خود نسبت به مشکل داشتند درحالیکه ارائه دهندگان خدمات در بولیوی، تمایل چندانی برای بیان مشکلات نداشتند. اما آن‌ها دلایلی برای رفتار خود داشتند. یکی از دلایل کلی که توسط ارائه دهندگان خدمات این کشور بیان می‌شد این بود که آن‌ها مزد بسیار کمی برای امرار معاش می‌گیرند به طوری که گاهی اوقات حتی برای شش ماه هیچ‌گونه درآمدی ندارند.

۵- بخش‌هایی اما نه کم اهمیت روش‌شناسی این نظرسنجی، ارسال یافته-

های بدست آمده از سه ابزار فوق به گروهی از ذینفعان اصلی است که بیانگر افکار و عقاید رهبران و تصمیم‌گیرندگان هستند. این گروه مشکلات را به همراه دلایل فساد بررسی کرده و مهمتر اینکه اعتبار توصیه‌های ارائه شده توسط شهروندان، گروه تمرکز و ارائه دهندگان خدمات را ارزیابی می‌کند. به عبارت دیگر درباره برخی از مشکلات، ارزیابی واقعیت انجام می‌دهند.

این رویکرد بر این مفهوم مبتنی است که: الف) نظرسنجی نخستین کار این مجموعه است. ب) یافته‌ها تا حد امکان، به‌طور گسترده و عمیق انتشار خواهند یافت. ج) کار انجام نظرسنجی تنها بخش کوچکی از یک کار بزرگتر است، بخش عمده کار در شروع فرآیندها و اجرای دستاوردهای بدست آمده از نظرسنجی و یا کارگاه‌های برنامه‌ریزی عملیاتی است که در پایان نظرسنجی برگزار می‌شود. (در اوگاندا یک کارگاه برنامه‌ریزی عملیاتی ملی و ۱۵ کارگاه برنامه‌ریزی عملیاتی منطقه‌ای برگزار شده بود). اقدامات کارگاه‌های برنامه‌ریزی منطقه‌ای براساس اطلاعات خاص هر منطقه است که توسط گروه وسیعی از ذینفعان (۲۵۰ نفر) و برگزاری ۳۰ الی ۴۰ همایش برنامه‌ریزی منطقه‌ای (استانی) باحضور تقریباً ۱۰۰۰ نفر بدست می‌آید. در نهایت نتایج نظرسنجی به زبان انگلیسی و زبان‌های محلی، به صورت خلاصه‌های دو یا سه صفحه‌ای، خلاصه‌های اجرایی (۱۵ صفحه‌ای) و نسخه کامل (۵۰ صفحه‌ای) منتشر می‌شود.

۴. رویکرد نظرسنجی تشخیصی

این نظرسنجی‌ها با هدف ارزیابی سطوح فساد و انجام مقایسه‌های بین‌المللی آغاز شد و بوسیله سازمان شفافیت بین‌الملل و بانک جهانی در واشنگتن طراحی گردید. ابزارهای این رویکرد معمولاً بسیار پیچیده‌تر و دارای سوالات بسیار بیشتری هستند (در برخی موارد تا ۲۰۰ سوال). اندازه نمونه بسیار کوچک (بین ۲۰۰-۵۰۰ مصاحبه) و در نتیجه ارزان‌تر است. مشاوران محلی برای انجام برخی از مصاحبه‌ها استفاده می‌شوند. کاربرد اصلی این نوع نظرسنجی به دست آوردن اظهارنظرها و اطلاعاتی در مورد سطح فساد و مقایسه سطح فساد در یک کشور با کشورهای دیگر در همان منطقه است. نتایج این تحقیق در کارگاه ملی منتشر و برنامه‌های عملیاتی برای برخی از کشورها ارائه می‌شود. با افزایش تعداد سؤالات، این نظرسنجی‌ها اطلاعات بسیار جالبی را درباره مشکلات خاص مرتبط با مسائل نظارتی و شیوه‌های انجام فساد در میان انواع مختلف کارمندان دولت فراهم می‌آورند.

۵. نظرسنجی‌های ارائه خدمات به عنوان ابزار مدیریت

نظرسنجی ارائه خدمات به عنوان یک ابزار مدیریتی دارای چند مزیت است. نخست اینکه اطلاعات کاربران خدمات و برخی اطلاعات ضروری را، برای ارائه‌دهندگان خدمات و مدیران بخش دولتی، جهت اجرا و ارتقای اصلاحات فراهم می‌کند. دوم، نظرسنجی ارائه خدمات همانند تریبون آزادی برای مردم عمل می‌کند که سبب می‌شود که بر مدیران

و ارائه دهندگان خدمات، جهت ارائه خدمات باکیفیت‌تر، فشار بیشتری اعمال شود. سوم، در طی فرآیند نظرسنجی ارائه خدمات، اطلاعات بدست‌آمده درباره کیفیت، پوشش، هزینه و بهنگام بودن خدمات، تقریباً به شیوه‌ای مشخص و واضح جمع‌آوری می‌شود. در نهایت، این نظرسنجی سبب مشارکت بیشتر کابران خدمات در فرآیند ارائه خدمات می‌گردد. این بخش از مقاله بر ارزش نظرسنجی ارائه خدمات برای ارائه دهندگان خدمات تمرکز می‌کند.

روشی که نظرسنجی ارائه خدمات از طریق آن به‌عنوان ابزار مدیریتی عمل می‌کند در چند مرحله زیر مشخص شده است. برخی از نکات کلیدی درباره اینکه نظرسنجی ارائه خدمات چگونه به فرآیند اصلاحات مربوط می‌شود، ارائه خواهد شد. این مبحث با یک مدلی که بیانگر این دیدگاه است، ادامه خواهد یافت تا مشخص شود چگونه تهیه خدمات با مجموعه بزرگتری از اهداف سازمانی متناسب می‌شود. سپس طبقه‌بندی خدمات ارائه خواهد شد تا بهترین کاربردهای نظرسنجی ارائه خدمات برای خدمات مدیریتی نشان دهد. متعاقباً نوع‌شناسی شاخص‌های مختلف ارائه می‌گردد و در نهایت نتایج نظرسنجی ارائه خدمات به صورت مختصر ارائه خواهد شد.

۶- **انجام نظرسنجی‌های بزرگ** (برای نمونه در اوگاندا ۱۸۰۰۰ خانوار، یا ۹۰۰۰۰ نفر مورد بررسی قرار گرفتند) و بدست آوردن اطلاعات مناسب درباره سطوح فساد در هر منطقه برای هر یک از حوزه‌های اشاره شده در نظرسنجی.

۷- از روش نظارتی جامعه نگهبان استفاده می‌کند. در این روش در هر دو یا سه سال دوباره به همان خانوارها مراجعه می‌شود تا میزان پیشرفت

در اطلاعات پایه‌ای که در سال نخست نظرسنجی حاصل شد، ارزیابی گردد. این روش: الف) مبتنی بر جامعه است نه خدمات. ب) داده‌های کمی و کیفی را ترکیب می‌کند. ج) از نتایج سنجش و تحلیل ریسک در برنامه-ریزی استفاده می‌کند. د) زبانی مشترک بین سطوح: تأثیر، پوشش، کیفیت و هزینه ایجاد می‌کند. ه) مهارت‌های سنجش، تحلیل و ارتباط محلی ایجاد می‌کند.

۸- روش جمع‌آوری اطلاعات مبتنی است بر الف) تحلیل داده‌های موجود. ب) نظرسنجی خانوارها. ج) بررسی‌های نهادی سازمان‌های ارائه دهنده خدمات. د) مصاحبه با مخبرین اصلی. ه) نشست با مقامات محلی و گروه‌های تمرکز. در نظرسنجی ملی ۱۹۹۸ در اوگاندا، از ۳۵۰ گروه تمرکز با بیش از ۵۰۰۰ نفر استفاده شده است. در گروه‌های تمرکز از نفرات خواسته می‌شود که مشخص کنند، از نظر آنها مهمترین مشکل چیست و اینکه چه راه‌حلی می‌توان برای آن ارائه نمود؟(CIET در اوگاندا نقل قولی را از هر گروه تمرکز جمع‌آوری کرد که بینشی منحصر به فرد را درباره سطح درد واقعی که فساد موجب آن شده بود را فراهم می‌نمود).

۹- همچنین رویکرد نظرسنجی جامعه محور جهت تکمیل نظرسنجی خانوار، اقدامات زیر را به انجام می‌رساند: ملاقات با مقامات محلی، مصاحبه با مخبرین اصلی، بررسی‌های سازمانی و نظرسنجی در بین ارائه دهندگان خدمات برای درک بینش آنها نسبت به مشکل (در اوگاندا ۱۵۰۰ کارمند دولتی مورد بررسی قرار گرفتند). ارائه دهندگان خدمات کشورهای اوگاندا و تانزانیا دیدگاهی مشابه با شهروندان خود نسبت به مشکل داشتند درحالیکه ارائه دهندگان خدمات در بولیوی، تمایل چندانی برای بیان مشکلات نداشتند. اما آن‌ها دلایلی برای رفتار خود داشتند. یکی از

دلایل کلی که توسط ارائه دهندگان خدمات این کشور بیان می‌شد این بود که آن‌ها مزد بسیار کمی برای امرار معاش می‌گیرند به طوری که گاهی اوقات حتی برای شش ماه هیچ‌گونه درآمدی ندارند.

۱۰- بخش نهایی اما نه کم اهمیت روش‌شناسی این نظرسنجی، ارسال یافته‌های بدست آمده از سه ابزار فوق به گروهی از ذینفعان اصلی است که بیانگر افکار و عقاید رهبران و تصمیم‌گیرندگان هستند. این گروه مشکلات را به همراه دلایل فساد بررسی کرده و مهمتر اینکه اعتبار توصیه‌های ارائه شده توسط شهروندان، گروه تمرکز و ارائه دهندگان خدمات را ارزیابی می‌کند. به عبارت دیگر درباره برخی از مشکلات، ارزیابی واقعیت انجام می‌دهند.

۱-۶- اصلاحات و نظرسنجی‌ها

یکی از نگرش‌های اصلی نظرسنجی ارائه خدمات این است که اگر توسط مدیر در بخش دولتی (سطح ملی و استانی) مورد استفاده قرار گیرد، یک ابزار مدیریتی کارآمد است که می‌تواند پاسخگوئی و جهت‌گیری بهتر خدمات دولتی را تضمین نماید. نخست اینکه، نظرسنجی ارائه خدمات، نقطه‌شروعی برای ارائه خدمات عمومی با توجه به هزینه، پوشش، کیفیت و بهنگام بودن ایجاد می‌کند که می‌تواند برای ارتقای طراحی برنامه‌های اصلاحی استفاده شود. همچنین نظرسنجی ارائه خدمات می‌تواند دارای تأثیرات "انتشار دانش" باشد که ظرفیت‌های لازم را برای طراحی و اجرای نظرسنجی‌ها در درون کشور ایجاد نماید. روش‌شناسی ارائه خدمات می‌تواند توسط بخش دولتی جهت مدیریت خدماتی که به بخش خصوصی واگذار شده است، مورد

استفاده قرار گیرد. در نهایت، این ابزار می‌تواند به‌صورت داخلی توسط مدیران در تمامی سطوح دولتی و به‌صورت خارجی توسط سازمان‌های نظارت و بازرسی دولتی، سیاستمداران و عموم مردم مورد استفاده قرار گیرد.

به‌طور معمول، بدون اطلاعات اولیه که بیانگر حالت قبل از اصلاحات باشد، نمی‌توان توانایی برنامه اصلاحات را جهت تحقق اهداف مشخص نمود. اطلاعات اولیه می‌تواند به یک کشور برای تعیین اهداف واقعی اصلاحات یعنی پیشرفت و بهبود ارائه خدمات عمومی کمک نماید. به‌منظور ارزیابی پیشرفت برنامه اصلاحات می‌توان شاخص‌های مشابهی که این اطلاعات اولیه را تعیین می‌کنند را کنترل نمود. در محیطی که دموکراسی به سرعت در حال پیشرفت است، چنین اطلاعاتی برای تمامی ذینفعان بسیار سودمند خواهد بود. این اطلاعات می‌تواند به دولت در پاسخ مؤثرتر به ذینفعان نهایی خدمات دولتی (یعنی عموم مردم) کمک نماید. همچنین این شاخص‌ها می‌توانند "مدیریت نتیجه‌گرا" را که دولت‌ها و سفارش‌دهندگان به طور فزاینده‌ای بر آن تمرکز می‌کنند، تسهیل نموده و در میان مدت به معرفی یک سیستم ارزیابی عملکرد مناسب کمک کنند. تلاش برای تعیین شاخص‌های مناسب و مفید کیفیت ارائه خدمات به بهبود طراحی و اجرای برنامه‌های اصلاحات منجر خواهد شد. یک نظرسنجی خوب با اطلاعات مرتبط دیگر ترکیب شده و می‌تواند اطلاعاتی را درباره خدمات توسط کشور، منطقه، بخش و یا ذینفعان فراهم نماید. علاوه بر این می‌توان این نظرسنجی‌ها را برای مقایسه تأثیرات برنامه‌ها، برنامه‌های مختلف، چند ماهه، بخش، منطقه یا کشور مورد استفاده

قرار داد. نظرسنجی‌ای که به صورت ساده و آسان تنظیم شده باشد می‌تواند اطلاعات بسیار مهمی را برای سیاستگذاران فراهم سازد. برای نمونه، سیاستگذاران می‌توانند فهرستی از برنامه‌ها و اقدامات عمده‌ای که در طول سال روی داده است، در دسترس داشته باشند. در این شیوه آن‌ها می‌توانند نتایج این برنامه‌ها را ارزیابی نمایند، تعیین کنند که کدام برنامه اصلاحی به بالاترین سود منجر می‌شود و رابطه بین ورودی‌ها و خروجی‌ها را تحلیل نمایند.

فرآیند طراحی و اجرای نظرسنجی می‌تواند کمک کند که برنامه اصلاحات با توجه بیشتری بر عموم مردم تنظیم گردد. بررسی نظرات مصرف‌کنندگان یعنی ارج نهادن به آن‌ها که این امر در نهایت در حرکت به سوی دولت مشتری‌مدارتر کمک می‌کند. اگرچه تلاش‌هایی در گذشته درباره ارائه خدمات انجام شده است، اما نظرسنجی ارائه خدمات، رویکردی بسیار جامع‌تر است. نتیجه این رویکرد مطالعاتی است که برنامه اصلاحات را از چشم‌اندازهای "پایین - بالا" و "بالا - پایین" ارزیابی می‌کند. همچنین این مطالعات کاربردهایی در حوزه‌های دیگر دارند. برای نمونه شاخص‌های منطقه‌ای می‌تواند اطلاعات مرتبطی را درباره اصلاحات تمرکززدایی تولید نماید.

معمولاً محصول مراحل اولیه نظرسنجی ارائه خدمات، تولید مجموعه‌ای از شاخص‌ها است که دولت می‌تواند آن‌ها را برای سنجش خدمات و سنجش میزان پیشرفت برنامه‌ها مورد استفاده قرار دهد.

۲-۶- چارچوبی مفهومی برای تحلیل سازمانی

برای ارزیابی عملکرد دولت‌ها در ارائه خدمات، باید یک مدل ارائه خدمات در نظر گرفته شود. یعنی این که خدمات باید با توجه به ارتباطشان با ساختار سازمانی مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند. این مدل یا چارچوب مفهومی که در ادامه ارائه خواهد شد، نه تنها در ارزیابی عملکرد خدمات خاص بلکه در ارزیابی طیف گسترده‌تری از مجموعه خدمات با در نظر گرفتن اهداف عملکرد و ارتباط میان خدمات و سازمان‌ها به سیاستگذاران کمک خواهد کرد.

چارچوب مفهومی ساده‌ای که یک سازمان دولتی را در زمینه مأموریت، کارکردها، خدمات و نتایج معرفی می‌کند، می‌تواند در مطالعه و بررسی نظرسنجی ارائه خدمات مورد استفاده قرار گیرد. نقطه آغاز این چارچوب می‌تواند وزارتخانه دولت (یا هر سازمان مسئول خدمات عمومی) و زمینه و ساختاری که این وزارتخانه و سایر سازمان‌های فعالیت می‌کنند، باشد. با ورود بخش‌ها و سازمان‌های مختلف به این تحلیل، سیاستگذاران قادر خواهند بود پیرامون ضرورت و نوع مداخله دولت (یا عدم مداخله دولت) در این بخش به طور خاص بیاندیشند. به طور خاص، تمرکز بر یک بخش و همین طور بر سازمان چهار فایده و مزیت مشخص دارد.

۱- سازمان نه به عنوان یک بازیگر جدا بلکه به عنوان عضوی از گروه بازیگران حاضر در این بخش شناخته می‌شود.

۲- از آنجا که این چارچوب کمتر به سازمان‌های خاص وابسته است، چارچوب به شکل کلی ایجاد شده است، بنابراین به آسانی در سایر کشورها نیز قابل کاربرد است.

۳- سطح تحلیل به دلیل تسهیل شناخت مسائل و مشکلات و پیگیری خواست عمومی عمیق و پیشرفته است.

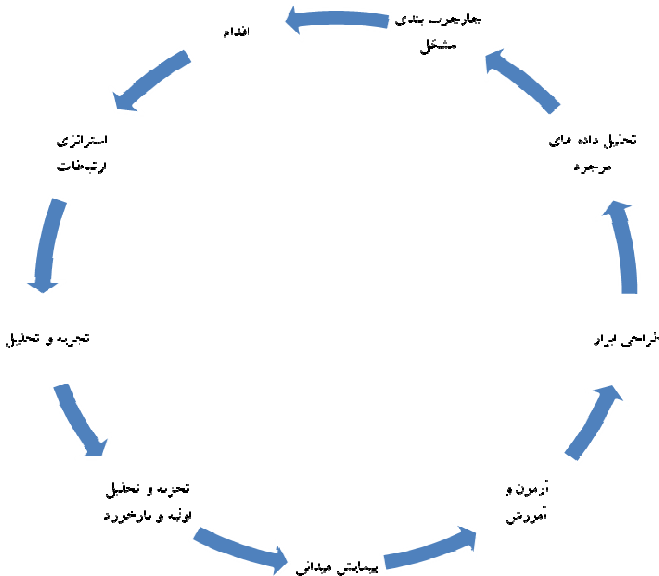
۴- این چارچوب امکان مقایسه میان مرزهای سازمانی را فراهم می‌نماید. این چارچوب از چهار بخش سازمان یعنی مأموریت، کارکرد، خدمات و نتایج تشکیل شده است.

مأموریت یک سازمان یا سازمان هدف اصلی آن در نظر گرفته می‌شود و مأموریت یک وزارتخانه، بیان کلی هدف آن است. مأموریت سازمان به روشنی تعریف شده و معمولاً مورد پذیرش قرار گرفته است، و یا نیاز به تعریف، شناسایی و پذیرش گسترده آن وجود دارد. در بعضی کشورها این مفهوم دارای مرحله تکمیلی دیگری است یعنی ارائه منشور شهروندی که در آن سطح ارائه خدمات و شاخص‌های عملکرد با عموم مردم مرتبط می‌شوند. عدم تأیید یک قرارداد ارائه خدمات ممکن است عواقب و نتایجی به همراه داشته باشد.

برای مثال در انگلستان اگر قطار تأخیر داشته باشد شهروندان موظف به پرداخت بهای بلیط نیستند یا اگر یک درخواست در چارچوب زمانی مشخص برآورده نشود تصمیمات مورد نظر به طور خودکار اتخاذ خواهند شد. از طرف دیگر کارکردها، بیانات ویژه‌ای از اهداف هستند. سازمان با اتخاذ کارکردها و اقدامات خاص به مأموریت خود تحقق می‌بخشد، هر سازمان باید جهت تحقق یک کارکرد علاوه بر چیزهای دیگر خدماتی را نیز ارائه کند. اگر خدمات به خوبی ارائه شده باشند می‌توان گفت که سازمان یکی از کارکردهای خود را انجام داده است. در نهایت، سازمان باید نتایج ارائه خدمات و سایر کارکردهای اصلی را مورد ارزیابی قرار دهد. اما منافع عمومی و خصوصی‌ای که یک

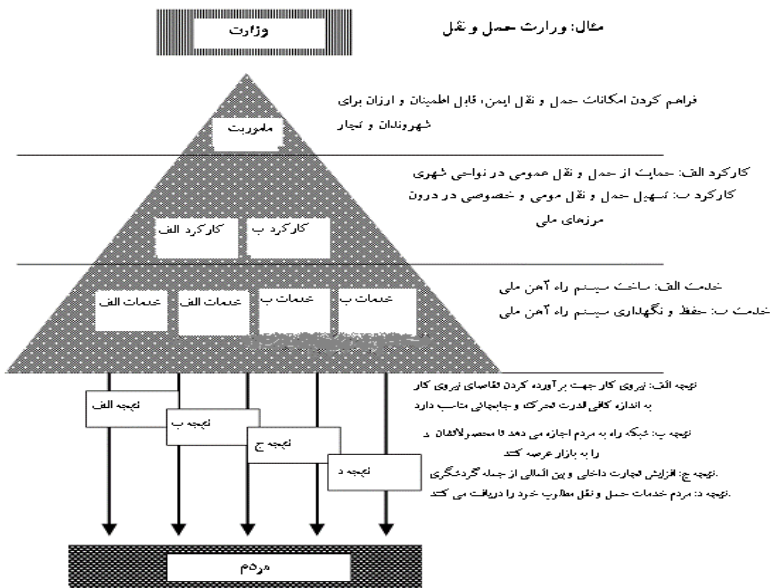
وزارتخانه از ارائه خدمات بدست می‌آورد، کدامند؟ خدمات و سایر کارکردهای ارائه شده نه تنها برحسب تحقق مأموریت و کارکردهای سازمان بلکه برحسب تأثیرات سیاسی و اقتصادی آنها باید مورد بررسی قرار گیرند. در واقع مأموریت باید تاحدی در این زمینه‌ها تعریف شود. مدل سازمانی‌ای که در اینجا ارائه شده (شکل ۱) باید برای همه سازمان‌های دولتی که در یک بخش مشخص فعالیت می‌کنند، اعمال شود. این روش‌شناسی نتایجی را به بار خواهد آورد که به راحتی در بخش‌ها و کشورهای مختلف قابل مقایسه هستند.

شکل یک: چرخه پروژه



نوع شناسی خدمات دولتی

در کل یک چارچوب ارثه خدمات شامل مأموریت، کارکردها، خدمات و نتایج یک وزارتخانه است که توضیح داده شد. اما باید به طور دقیق مشخص شود که منظور از خدمات چه نوع خدماتی است. چارچوب زیر انواع خدمات دولتی را به سه دسته کلی تقسیم می‌کند: نهادی، فنی و اداری.



شکل دو: مثال مأموریت، کارکردها، خدمات و نتایج یک وزارتخانه

این نوع‌شناسی از مریلی اس گریندل^۱ گرفته شده است که چهار نوع ظرفیت دولتی^۲ را مورد توجه قرار می‌دهد: نهادی، فنی، اداری و سیاسی.

خدمات نهادی، قوانینی که حاکم بر روابط اقتصادی و سیاسی هستند را تنظیم و تقویت می‌کند. برای نمونه قانونگذاری در زمینه تجارت خارجی و تنظیم قوانین بخش صنعت خدمات فنی به مدیریت بخشی و سیاستگذاری اقتصاد خرد و کلان مربوط هستند. تنظیم نرخ سود و وضع تعرفه‌های واردات نمونه‌هایی از خدمات فنی هستند.

خدمات اداری به سه دلیل اصلی زیر ارائه می‌شوند: الف) اصلاح نقایص بازار ب) باز توزیع و ج) ارتقای کالاهای عمومی. نقایص بازار ممکن است ناشی از وجود انحصارات طبیعی باشد، کالاهای عمومی، عدم تقارن اطلاعات، حقوق نامشخص مالکیت و یا هزینه‌های بالای معاملات. برای مثال، بعضی دولت‌ها خدمات آب و فاضلاب را به این دلیل ویژگی‌های انحصاری این بخش ارائه می‌کنند. دولت‌ها ممکن است خدماتی را در زمینه بازتوزیع کالاها فراهم نمایند. آموزش عمومی نمونه‌ای از خدمات بازتوزیعی است. دولت‌ها همچنین می‌توانند خدماتی را در زمینه‌هایی ارائه نمایند که این خدمات، کالاهای عمومی را افزایش می‌دهند (برای مثال کتابخانه‌ها) در عمل میان این دسته‌بندی خدمات

^۱ - Merilee S. Grindle

^۲ - State Capacity

همپوشانی وجود دارد (برای مثال به شکل دو و مثال‌های وزارتخانه‌ها و انواع خدمات رجوع کنید).

شکل ۳. مثال‌های وزارتخانه‌ها و انواع خدمات

وزارت کشاوری	وزارت انرژی	وزارت امور مالی	
قوانین مربوط به اصلاح زمین	تنظیم قوانین مربوط به دارایی‌های دولت	انتشار قوانین در زمینه استفاده از ارز خارجی	نهادهی
تنظیم نرخ یارانه‌ها	تنظیم تعرفه‌ها	تنظیم نرخ سود	فنی
تولید و گسترش خدمات	تولید و توزیع انرژی قابل دسترس، مطمئن و مقرون به صرفه	مسائل پرداخت چک	اداری

به طور کلی نظرسنجی ارائه خدمات به دو دلیل اصلی بر خدمات اداری متمرکز است. اول اینکه، این خدمات آسان‌تر از خدمات نهادی و فنی قابل اندازه‌گیری هستند. دوم اینکه شهروندان ارتباط مستقیم و بیشتری با این خدمات دارند در حالی‌که سایر خدمات به طور غیر مسقیم با شهروندان مربوط می‌شوند. شهروندان باید نظرات جدید و اطلاعات دست اول و دقیقی درباره خدمات اداری داشته باشند، زیرا شهروندان بیشتر از این نوع خدمات تأثیر می‌پذیرند.

۱-۷- انواع سنجش

روش‌شناسی سنجش ارائه خدمات به طور کلی بر مبنای دو دسته اطلاعات است: (۱) شاخص‌های کمی خدمات مدیریتی و (۲) شاخص‌های

ادراکی خدمات مدیریتی. دسته سوم اطلاعات شامل شاخص‌های عملکرد بخشی و اقتصادی^۱ را نیز می‌توان به کار برد. به هر حال همان‌گونه که مسائل تأخیر زمان و علّیت به طور جدی بر این شاخص‌ها تأثیر می‌گذارند، لذا آنها تنها باید به عنوان جایگزین‌های جدی برای تدارک خدمات نهادی در نظر گرفته شوند. این متغیرها متناسب جنبه مالی چارچوب سیاستگذاری هستند و اغلب با استفاده از ساز و کارهای استاندارد آماری حاصل از کنترل ملی و بین‌المللی گردآوری می‌شوند.

آن‌ها تنها به میزانی که به طور مستقیم بر شاخص‌های کمی و درک خدمات اداری تأثیر می‌گذارند به وسیله نظرسنجی ارائه خدمات اندازه‌گیری می‌شوند. این مجموعه از شاخص‌ها به چند دلیل مورد استفاده قرار می‌گیرد. اول، این مجموعه هر سه نوع خدمتی که به وسیله دولت ارائه می‌شوند را به طور مستقیم و غیرمستقیم اندازه‌گیری می‌کند. دوم، این مجموعه، خدمات را در سطوح ملی، بخشی و سطح خاص اندازه‌گیری می‌کند. سوم، این مجموعه سنجش‌های عینی و ذهنی از ارائه خدمات فراهم می‌کند. اطلاعات بدست آمده از یک شاخص در طراحی و اجرای سایر شاخص‌ها کمک خواهد کرد. شاخص‌های کمی خدمات اداری^۲ توانایی دولت را در ارائه خدمات اندازه‌گیری می‌کند.

^۱ - Economic and Sectoral Performance (ESP)

^۲ - Quantitative Indicators of Administrative Services (QA Indicators)

شاخص‌های کمی خدمات اداری چهار دسته هستند: ورودی‌ها، خروجی‌ها، نتایج و نسبت‌های کارایی. واژه‌های ورودی، خروجی و نتایج تقریباً شبیه مفاهیم ورودی، فرایند و تأثیرات هستند که در پروژه ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرند و توسط بانک جهانی و بعضی نهادهای اعانه دهنده نیز بکارگرفته شده‌اند.

ورودی به میزان منابع مالی و انسانی مورد استفاده اشاره دارد. سنجش ورودی‌های ارائه خدمات می‌تواند یک استاندارد قوی برای مقایسه در طی سال‌ها و در میان کشورهای مختلف فراهم نماید. اطلاعات لازم برای سنجش ورودی‌ها می‌تواند منبعت از هزینه‌های ثبت شده دولت باشد. در این زمینه در صورتی که دولت ثبت دقیقی از مخارج مالی خود همانطور که در بودجه پیش‌بینی شده است، داشته باشد، بودجه نیز می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد.

خروجی به واحدهای تولید شده یا خدمات ارائه شده اشاره دارد. برای مثال، تعداد روزهایی که کودکان در مدارس ابتدائی می‌گذرانند به عنوان خروجی در نظر گرفته می‌شود. نسبت خروجی به ورودی می‌تواند به عنوان معیار سنجش کارایی ارائه خدمات مورد استفاده قرار گیرد.

از طرف دیگر، نتایج، سنجش تأثیر واقعی خدمات بر جامعه می‌باشد. شاخص‌های نتایج، بیانگر دستاوردها مثل کیفیت یک خدمت هستند. نسبت نتایج به ورودی‌ها نیز می‌تواند به عنوان معیار سنجش کارایی یا سنجش سود اجتماعی ارائه خدمات مورد استفاده قرار گیرد. نمونه نسبت ورودی/ نتایج می‌تواند هزینه افزایش نمره امتحان یک دانش-آموز متوسط باشد. نسبت‌های خروجی و نتایج به ورودی به عنوان

نسبت های کارایی در نظر گرفته شود. شناخت این نسبت ها برای تعدادی از خدمات می تواند در تخصیص بهینه منابع به برنامه ریزان کمک نماید.

در نهایت، اطلاعات توضیحی ممکن است شامل برخی خدمات باشد. هدف اطلاعات توضیحی کمک به توضیح متغیرهای زیست محیطی است که ممکن است برای ارائه خدمات تأثیر بگذارد. برای مثال فصل باران شدید می تواند تأثیر منفی بر توانایی وزارت راه و ترابری در نگهداری جاده ها داشته باشد. داده های توضیحی میان متغیرهای که خارج از کنترل یک نهاد هستند (مثل جمعیت) و متغیرهایی که در کنترل یک نهاد هستند (مثل الگوی استخدام) متفاوت هستند. این داده ها همچنین می توانند به دولت در زمینه دوری از مواخذه در مورد عواملی که خارج از کنترل آن هستند، کمک نمایند.

شاخص های کمی را می توان با استفاده از داده های موجود (اگر مناسب باشند)، نظرسنجی مشتریان و مطالعات میدانی مورد سنجش قرار داد که ارائه خدمات واقعی را جهت تأیید داده های موجود یا پرنمودن خلاء میان داده ها، مستند می سازد. این شاخص های کمی، ارائه خدمات را بر اساس پارامترهای دسترسی، قابلیت اطمینان، هزینه، اثربخشی و کارایی مورد اندازه گیری قرار می دهند.

دسترسی، تعداد استفاده کنندگان از خدمات و همین طور کسانی را که می توانند از آن استفاده کنند را اندازه گیری می کند. دسترسی بوسیله عواملی چون فاصله، هزینه، جنسیت و فصل محدود می شود. قابلیت اطمینان به ارائه خدمات بر مبنای دائمی و به موقع بودن، اشاره دارد. برای مثال اگر مشتریان به زمان اختصاص داده مطمئن نباشند و

یا در صف‌های طویل منتظر خدمات بمانند، ممکن است خدمات قابل اطمینان نباشند.

هزینه به هزینه‌های هر واحد و کارایی در استفاده از منابع و میزان هزینه نسبت به ملاحظات مالی مشتریان اشاره دارد.

اثر بخشی به تأثیر مورد انتظار از خدمات اشاره دارد. این سنجش‌ها زمانی که با هم در نظر گرفته می‌شوند، توصیف کامل‌تری از خدماتی خاص ارائه می‌کند. برای مثال دانستن این که هزینه نصب تلفن در خانه برای هر واحد نسبتاً پایین است، کافی نیست بلکه مهم است که دریابیم چه بخش‌هایی از مردم قادر به بدست آوردن و حفظ خدمات تلفنی هستند و اینکه آیا در واقعیت داشتن یک تلفن به دلیل خدمات نا مطمئن (از کار افتادگی خطوط تلفن، هزینه های زیاد نگهداری، دشواری و گرانی دستیابی به قطعات یدکی و غیره) نامطلوب است یا خیر.

در مقابل شاخص‌های اداری این امر را که چگونه خدمات بوسیله مردم تجربه می‌شوند، مورد سنجش قرار می‌دهند. نظرسنجی‌ها، مشتریان را قادر می‌سازند تا نظر خود را پیرامون کیفیت ارائه خدمات ابراز نمایند، پیشنهادهای جهت بهبود آن ارائه نمایند و اهمیت نسبی خدمات خاص را مورد اشاره قرار دهند. همچنین با توجه به ادراک مردم از ارائه خدمات، پارامترهای سنجش هزینه، قابلیت اطمینان و دستیابی قسمت اصلی سئوالات را شکل می‌دهند. با تمرکز بر چنین پارامترهایی، دولت می‌تواند تقاضا را برآورده نماید و کیفیت خدمات را افزایش دهد.

انتخاب شاخص و نتیجه‌گیری

شاخص‌ها را می‌توان برای انجام نظرسنجی ملی بر مبنای مأموریت وزارتخانه‌های مختلف و اولویت‌های دولت انتخاب کرد. مجموعه شاخص‌ها ممکن است از کشوری به کشور دیگر متفاوت باشد. به هر حال یک کشور خاص می‌تواند به تهیه لیست مشابهی از شاخص‌ها در مدت زمان کوتاه امیدوار باشد. مهم این است که شاخص‌ها معرف نواحی جغرافیائی و بخش‌های اجتماعی باشد زیرا ممکن است خدمات بر طبق این متغیرها متفاوت باشند. به طور خاص نواحی آسیب پذیر بخش‌های اجتماعی، طبق اولویت‌های دولت، می‌توانند نقطه چک (منطقه بررسی) باشند. سایر متغیرهایی که باید مد نظر قرار گیرند شامل جنسیت، گروه اقلیت، سن و درآمد هستند. عوامل متعددی بر انتخاب بخش‌هایی که باید مورد نظرسنجی قرارگیرند، تأثیرگذار هستند. اول، اولویت‌های دولت (بر مبنای نیازهای ارائه شده توسط هیأت مؤسسان یا حوزه انتخابیه و نقاط ضعف موردنظر) که به طور جدی بر این انتخاب تأثیرگذار است. دوم، راهنمای انتخاب، مجموعه‌ای از شاخص‌های هدف خواهد بود که نشانگر تأثیر این بخش بر نظام اقتصادی و اجتماعی است. شاخص‌ها شامل: الف) تأثیر اقتصادی و مالی (سهم تولید ناخالص داخلی یا صادرات در این بخش)؛ ب) تأثیر اشتغال (سهم نیروی کار شاغل در این بخش، سهم خصوصی و عمومی اشتغال بخش دولتی در این بخش)؛ ج) تأثیر نیازهای اساسی (میزانی که این بخش نیازهای اساسی را برآورده می‌نماید مثل آب، بهداشت، آموزش و سلامت). در نتیجه نظرسنجی ارائه خدمات خروجی‌ها و نتایج

مشخصی را تولید می‌کند. بعضی از این خروجی‌ها شامل موارد زیر می‌باشند:

۱. ارائه شاخص‌ها به منظور استفاده در طراحی بهتر برنامه‌های اصلاحی و پاسخگویی بیشتر دولت در زمینه ارائه خدمات به مردم.
۲. ارائه تجارب ارزشمند برای استفاده در تصحیح فرایند ایجاد نتیجه نظرسنجی ارائه خدمات.
۳. بهبود ظرفیت طراحی و اجرای پیمایش در یک کشور خاص.

برخی دیگر از نتایج نتیجه نظرسنجی ارائه خدمات عبارتند از:

۱. تغییر مسیر تصمیم‌گیری تصمیم‌گیران (ارائه خدمات با مردم آغاز می‌شود و یک اولویت باقی می‌ماند).
۲. گسترش استفاده از نظرسنجی ارائه خدمات در بانک جهانی و سایر سازمان‌های چندجانبه
۳. کمک به بهبود طراحی برنامه‌های اصلاحی
۴. بهبود ارائه خدمات به مردم
۵. تقویت گفتگو میان مردم و دولت با مشارکت سفارش‌دهندگان در یک نظام پاسخگویی، به گونه‌ای که دولت‌ها و سفارش‌دهندگان در فرایند طراحی و اجرای برنامه‌های کارآمد همکاری نمایند.

BIBLIOGRAPHY

- Allen, J. R. ۱۹۹۴. Developing and Using Performance Indicators: The Case of Canada. Presentation at National Academy of Public Administration, Washington, D.C., Sept. ۲۷, ۱۹۹۴. (Mimeo).
- Anderson, Neil. ۱۹۹۶. Evidenced-based Planning: The Philosophy and Methods of Sentinel Community Surveillance. EDI.
- CIETinternational. ۱۹۹۸. Uganda National Integrity Survey ۱۹۹۸: Final Report, Washington, D.C.: EDI, World Bank.
- CIETinternational. ۱۹۹۶. Service Delivery Survey: Corruption in the Police, Judiciary, Revenue and Lands Services, Washington, D.C.: EDI, World Bank.
- CIETinternational. ۱۹۹۵. Performance and Perceptions of Health and Agricultural Services in Uganda.
- th
- Economist, ۲۰۰۰, Economic Focus, October
- ۲۰۰۰, Why quality matters, Vinod Thomas
- Fink, A. ۱۹۹۵. The Survey Kit (۹ vols.) Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Goerzen, Jean (ed.). ۱۹۹۶. Service Delivery Surveys: Applying the Sentinel Community Surveillance Methodology, Country Overviews. Washington: EDI.
- Global Programme against Corruption. The Development of a Rapid Assessment Methodology: Results of a UN Expert Group Meeting, CICP Working Paper. Vienna: United Nations, December ۱۹۹۹.
- Harry P. Hatry, James R. Fountain, Jr., Lorraine Kremer, and Jonathan M. Sullivan, eds., Service Efforts and Accomplishments Reporting: Its Time Has Come . Norwalk,

CT: Governmental Accounting Standards Board, ۱۹۹۰, pp. ۱-۵۰.

- Independent Commission Against Corruption. ۱۹۹۹. Operations Department Review ۱۹۹۸-۱۹۹۹. Hong Kong: ICAC.
- IRIS. ۱۹۹۶. Governance and the Economy in Africa: Tools for Analysis and Reform of Corruption. College Park, MD: University of Maryland at College Park.
- Kaufmann, D. ۱۹۹۷. "Corruption: The Facts." Foreign Policy, Summer.
- Kpundeh, Sahr, and Petter Langseth (eds.) ۱۹۹۷. Good Governance for Private Sector Development and Investment: Proceedings of a Regional Ministerial Seminar in Entebbe, Uganda. Washington, D.C.: World Bank.
- Kpundeh, Sahr, and Petter Langseth (eds.) ۱۹۹۷. Good Governance for Sustainable Development, Proceedings of a Workshop for Parliamentarians in Kampala, Uganda. Washington, D.C.: The World Bank.
- Lai, Alan N. ۲۰۰۰. "Corruption Prevention: A Hong Kong Perspective," Responding to the Challenges of Corruption: Acts of an International Conference, edited by Anna Alvazzi del Frate and Giovanni Pasqua. Milan: United Nations.
- LaMagna, Richard C. ۱۹۹۹. Changing a Culture of Corruption: How Hong Kong's Independent Commission Against Corruption Succeeded in Furthering a Culture of Lawfulness, Washington, D.C.: US Working Group on Organized Crime, National Strategy Information Center.
- Langseth, Petter. ۱۹۹۵. Civil Service Reform: Lessons from Uganda, Working Papers Series. Washington, D.C.: EDI, World Bank, No. ۹۵-۰۵.
- Langseth, Petter. ۲۰۰۰. "Prevention: an Effective Tool to Reduce Corruption," Responding to the Challenges of Corruption: Acts of an International Conference, edited by

Anna Alvazzi del Frate and Giovanni Pasqua. Milan: United Nations.

- Langseth, Petter and Rick Stapenhurst. ۱۹۹۷. National Integrity Systems: Country Studies, EDI Working Papers Series. Washington, D.C.: World Bank.
- Langseth, Petter, Rick Stapenhurst, and Jeremy Pope. ۱۹۹۷. The Role of a National Integrity System in Fighting Corruption, Working Papers Series. Washington, D.C.: EDI, World Bank.
- Langseth, Petter et al, ۱۹۹۸. Building Integrity to Fight Corruption in Uganda; Fountain Publishing House, Kampala, Uganda
- Langseth, Petter, ۱۹۹۹, Update on Uganda Staying the Course, World Bank PREM –News June ۱۹۹۹. Published as part of “Rent Seeking Riles, World Bank Survey Corruption in Uganda by Alice Storch, June ۱۹۹۹
- Mauro, P. ۱۹۹۷. Why Worry about Corruption? Washington, D.C.: International Monetary Fund.
- Merilee S. Grindle, Challenging the State: Crisis and Innovation in Latin America and Africa, Cambridge University Press, ۱۹۹۶
- National Performance Review Office, Office of the Vice President of the United States. Putting Customers First: Standards for Serving the American People (Report of the National Performance Review). Washington, D.C., Sept. ۱۹۹۴.
- Pope, Jeremy (ed.). ۱۹۹۷. National Integrity Systems: The TI Source Book (second edition). Washington, D.C.: EDI, World Bank.
- Presidential Commission of Inquiry Against Corruption. ۱۹۹۶. Report on the Commission on Corruption. Dar-es-Salaam.

-
- Presidential Commission of Inquiry Against Corruption. ۱۹۹۶. Service Delivery Survey: Corruption in the Police, Judiciary, Revenue, and Lands Services. Dar es Salaam.
 - Smith, S., D. Williams, and N. Johnson. ۱۹۹۷. Nurtured by Knowledge: Learning to Do Participatory Action-Research. New York: The Apex Press.
 - Urban Institute. ۱۹۹۸. Selected Urban Institute Staff Reports and Publications on Performance Measurement and Program Evaluation. Washington, D.C.: Urban Institute Press.
 - Weisbord ۱۹۹۵. Future Search: An Action Guide to Finding Common Ground for Action in Organisations and Communities. San Francisco: Berrett-Koehler.

آدرس: تهران خیابان طالقانی - تقاطع خیابان شهید سبهد قرنی سازمان بازرسی کل کشور
طبقه ششم - مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد

تلفن: ۶۱۳۶۲۳۰۷

نشانی الکترونیک: bazrasi.research@136.ir
www.Bazresi.ir