SOCIAL DEVELOPMENT NOTES

PARTICIPATION & CIVIC ENGAGEMENT

កំណត់ត្រាលេខ ៩១ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០០៤

ការស្ទង់មតិតាមរយៈប័ណ្ណរបាយការណ៍ប្រជាពលរដ្ឋ

កំណត់ត្រាលើទស្សនៈ និងវិធីសាស្ត្រ

កំណត់ត្រានេះផ្តល់នូវសេចក្តីសង្ខេបដ៏ខ្លីមួយអំពីទស្សនៈ និងដំណាក់កាលសំខាន់ៗ ដែលពាក់ព័ន្ធទៅនឹងការអនុវត្តការស្ទង់មតិតាមរយៈប័ណ្ណរបាយការណ៍ប្រជាពលរដ្ឋ (CRC). CRC គឺជាការស្ទង់មតិទៅលើប្រតិកម្មឆ្លើយតបរបស់អ្នកទទួលយកសេវាកម្ម ដែលផ្តល់ នូវការវាស់វែងបរិមាណនៃការយល់ឃើញរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ទៅលើគុណភាព ប្រសិទ្ធិភាព និងភាពគ្រប់គ្រាន់នៃសេវាកម្មសាធារណៈផ្សេងៗ។ គោលការណ៍នេះត្រូវបានអនុវត្តទៅលើបរិបទជាច្រើននៅតាមតំបន់ផ្សេងៗ។ ក្រៅពីដំណើរការនៃការប្រតិបត្តិការ ស្ទង់មតិនេះ CRC ក៏បានចូលរួមក្នុងកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងទៅលើការផ្សព្វផ្សាយ និងការធ្វើស្ថាបនូបនីយកម្មផងដែរ ដែលកិច្ចការនេះ ធ្វើឱ្យពួកគេក្លាយជា ឧបករណ៍ដ៏មានប្រសិទ្ធិភាពបំផុតចំពោះគណនេយ្យភាពសាធារណៈពិតប្រាកដ។

១. សេចក្តីផ្តើម

ប័ណ្ណរបាយការណ៍ប្រជាពលរដ្ឋ (CRCs) គឺជាការស្ទង់មតិដែលមានការចូលរួមដែលប្រមូលប្រតិកម្មឆ្លើយតបរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ទៅលើការធ្វើសេវាសាធារណៈ [i]។ ប៉ុន្តែពួកគេមិនគ្រាន់តែ អនុវត្តការប្រមូលទិន្នន័យប៉ុណ្ណោះទេ គឺថែមទាំងជាឧបករណ៍ មួយដែលធ្វើឱ្យមានគណនេយ្យភាពសាធារណៈពិតប្រាកដតាម រយៈការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានឱ្យដល់គ្រប់ទិសទី និងការតស៊ូមតិ របស់ពីសង្គមស៊ីវិលដែលអមជាមួយនឹងដំណើរការនេះ។

CRCs ត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅឆ្នាំ ១៩៩៤ នៅទីក្រុង Bangalore ប្រទេសឥណ្ឌា តាមរយៈកិច្ចការនៃ NGO ឯករាជ្យមួយ គឺមជ្ឈមណ្ឌលកិច្ចការសាធារណៈ។ ទស្សនៈនោះ គឺធ្វើតាមការអនុវត្តរបស់ផ្នែកឯកជន ក្នុងការប្រមូលនូវប្រតិកម្មឆ្លើយតបពីអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយបានអនុវត្តវាទៅលើបរិបទនៃសេវាកម្ម និងទំនិញសាធារណៈ។ ការស្ទង់មតិនេះបានស្រង់យកឈ្មោះរបស់ពួកគេពីលក្ខណៈ ដែលមានបង្ហាញនៅក្នុង ទិន្នន័យ។ ដូចគ្នាទៅនឹងការឱ្យពិន្ទុរបស់គ្រូ ទៅតាមមុខវិជ្ជាផ្សេងនៅក្នុងប័ណ្ណរបាយការណ៍សាលា នោះដែរទិន្នន័យពិន្ទុទាំងអស់របស់ CRC គឺផ្តល់ឱ្យដោយអ្នក ប្រើប្រាស់ទៅលើគុណភាព និង ការពេញចិត្តជាមួយនឹងសេវាផ្សេងៗ ដូចជា សេវាសុខា

ភិបាល ការអប់រំ ប៉ូលីស ។ល ។ ឬ ការផ្តល់ពិន្ទុទៅលើលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យនៃជោគជ័យដែលសម្រេចបានទៅលើការផ្តល់សេវាកម្ម ដូចជា ភាពដែលអាចរកបាន លទ្ធិភាពទទួលបាន គុណភាព និងភាពដែលអាចជឿទុកចិត្តបាន ។ លទ្ធផលរកឃើញបង្ហាញការវាស់វែងបរិមាណរួមមួយនៃការពេញចិត្តជាទូទៅ និងគុណភាពនៃសេវាកម្មទៅលើលំដាប់នៃសូចនាករ ។

តាមរយៈការប្រមូលផ្តុំ និងផ្សព្វផ្សាយជាប្រព័ន្ធនូវប្រតិកម្មតបពីសាធារណៈជន CRCs បានបម្រើមុខងារជា " អ្នកតំណាងការរបកួតប្រជែង" សម្រាប់ការធ្វើជាម្ចាស់ផ្តាច់មុខ ដោយរដ្ឋដែលខ្វះការលើកទឹកចិត្តដើម្បីធ្វើឱ្យដូចទៅនឹងសហគ្រាសឯកជនក្នុងការឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការរបស់អតិថិជន ។ ពួកគេគឺជាជនកណ្តាល ដែលតាមរយៈពួកគេប្រជាពលរដ្ឋអាចជឿទុកចិត្តបានក្នុងការ "បញ្ជូនសញ្ញា" ទៅកាន់ទីភ្នាក់ងារអំពីសកម្មភាពការងាររបស់ពួកគេ និងសម្ពាធសម្រាប់ការប្រើប្រាស់ ។

២. បរិបទនៃការដាក់ពាក្យសុំ

ប័ណ្ណរបាយការណ៍ប្រជាពលរដ្ឋ ត្រូវបានគេប្រើប្រាស់នៅក្នុងស្ថានភាពដែលទិន្នន័យផ្អែកទាមទារដូចជា ការយល់ឃើញរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ចំពោះគុណភាព និងការពេញចិត្តចំពោះសេវាសាធារណៈ មិនត្រូវបានបង្ហាញ ។ ដោយចាប់ផ្តើមពីបរិបទដើមនៃការវាយតម្លៃសេវាកម្មនៅទីក្រុង Bangalore, CRCs បានអនុវត្តនៅតាមតំបន់ និងតាមបរិបទផ្សេងៗ -គម្រោងការទូទៅដែលដែលកំពុងតែប្រើប្រាស់នូវការស្ទង់មតិមួយដែលប្រមូលយកទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់នៅក្នុងលក្ខណៈប្រកួតប្រជែងដើម្បីទាមទារនូវការឆ្លើយតប ។

ការដាក់ពាក្យសុំជាក់ស្តែងមួយចំនួនរួមមាន (i) ការប្រើប្រាស់ CRCs ជាមូលដ្ឋានសម្រាប់សកម្មភាពការងារដែលផ្អែកទៅលើការផ្តល់ថវិកាដើម្បីគាំទ្រដល់សេវាអ្នកក្រីក្រ (ហ្វីលីពីន) (ii) ការប្រៀបធៀបគ្នានៅក្នុងរដ្ឋទៅលើលទ្ធភាពទទួលបានការប្រើប្រាស់ ភាពជឿទុកចិត្តបាន និងការពេញចិត្តជាមួយនឹងសេវាសាធារណៈ (ឥណ្ឌា) (iii) ការស្ទង់មតិទៅលើការបំពេញបន្ថែមនូវការបញ្ជូនសេវាកម្មជាតិ (អ៊ូហ្គង់ដា) (iv) គម្រោងកំណែទម្រង់ការគ្រប់គ្រង (អ៊ុយក្រែន និង បង់ក្លាដេស) ។

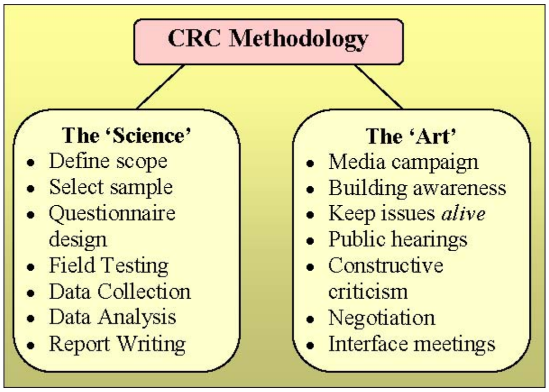
ជោគជ័យចំពោះគំនិតផ្តួចផ្តើមទាំងនេះ មានភាពខុសគ្នាដោយអាស្រ័យទៅលើឱកាសដែលមានច្រើនទៅលើសម្ថភាពក្នុងការចរចាទៅលើការផ្លាស់ប្តូរ កម្រិតនៃការចូលរួម និង វត្តមាន (អវត្តមាន) នៃជើងឯកខាងនយោបាយ ។ ជាទូទៅ ការអនុវត្ត CRC ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពគឺតម្រូវឱ្យមានការបញ្ចូលជំនាញបួនបញ្ចូលគ្នា : i) ការយល់ដឹងពីបរិបទនយោបាយសង្គមស៊ីអំពីអភិបាលកិច្ច និងរចនាសម្ព័ន្ធនៃហិរញ្ញវត្ថុសាធារណៈ ii) សមត្ថភាពបច្ចេកទេសសម្រាប់ប្រតិបត្តិផ្នែកវិទ្យាសាស្ត្រ និងវិភាគទៅលើការស្ទង់មតិ iii) យុទ្ធនាការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានដើម្បីនាំយកព័ត៌មានអំពីទិន្នន័យដែលរកបានទៅកាន់វិស័យសាធារណៈ និង iv) ដំណាក់កាលទាំងឡាយផ្តោតទៅលើស្ថាប័នទួបនីយកម្មលើការអនុវត្តសកម្មភាពរួមគ្នារបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ។

៣. ដំណាក់កាលសំខាន់

គំនិតផ្តួចផ្តើមរបស់ CRC គឺជាដំណើរការមួយដែលលើពីការការអនុវត្តការស្ទង់មតិ ។ វាគឺជាផ្នែកនៃ "វិទ្យាសាស្ត្រ" គឺថាវា

ជាទិដ្ឋភាពមួយនៃដំណើរការស្ទង់មតិដែលមានភាពគ្រប់គ្រាន់អាចជឿទុកចិត្តបាន និងជាផ្នែកនៃ "សិល្បៈ" ជាការប្រកួតប្រជែងនៃការធ្វើកំណែទវិធីសាស្ត្រជួយឧបត្ថម ដែលអាចជួយទ្រទ្រង់ដល់ការតស៊ូមតិ និងបង្កើតជាលទ្ធផល (សូមមើលរូបភាព ១) ។

រូបភាព : ការដំណើរការ គំនិតផ្តួចផ្តើមរបស់ **CRC**



ការចូលរួមពីពាក់ព័ន្ធនានាកើតឡើង នៅតាមដំណាក់កាលផ្សេងៗគឺ (a) នៅក្នុងការធ្វើកម្រងសំនួរដែលសូចនាករអនុវត្តការងារ និងបញ្ហាសំខាន់ៗត្រូវបានអភិវឌ្ឍ តាមរយៈក្រុមពិភាក្សារកចំណុចរួមជាមួយនឹងប្រជាពលរដ្ឋ (b)នៅអំឡុងពេលអនុវត្តការស្ទង់មតិ ត្រូវប្រើបទសម្ភាសដែល មានលក្ខណៈស្តង់ដារ ដើម្បីជួយដល់ទិន្នន័យរបស់កម្រងសំនួរ និង (C) នៅអំឡុងពេលធ្វើការផ្សព្វផ្សាយត្រូវមានការចូលរួម ពី NGOs ដើម្បីប្រើទិន្នន័យនេះសម្រាប់ការតស៊ូមតិ និងកំណែទម្រង់ ។ ជាទូទៅ គំនិតផ្តួចផ្តើមរបស់ CRC ធ្វើឡើង

តាមរយៈតំណាក់កាលចំនួន ៦ [ii] ដែលនឹងបង្ហាញលម្អិតនៅខាងក្រោម ។

៣.១ ការកំណត់ទំហំ អ្នកអនុវត្តការងារ និងគោលបំណង

ទីមួយ ក្នុងចំណោមអ្នកអនុវត្តការងារ ឬ អ្នកពាក់ព័ន្ធដែលត្រូវកំណត់អត្តសញ្ញាណ ចំណុចសំខាន់បំផុតគឺត្រូវ *ធ្វើឱ្យច្បាស់លាស់ទៅលើទំហំនៃការវាយតម្លៃ*ដែលមានដូចជា : តំបន់សហគ្រាស ឬ មាត្រានៃបទបញ្ញត្តិសេវាកម្ម ។ លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យផ្ទុយពីបរិបទ : ភ្នាក់ងារទទួលបានមូលនិធិសាធារណៈយ៉ាងច្រើន ភ្នាក់ងារភាគច្រើនមានទំនាក់ទំនងផ្ទាល់ជាមួយនឹងប្រជាពលរដ្ឋក្រីក្រ ភ្នាក់ងារដែលមានអណត្តិជាក់លាក់ ដូចជាភ្នាក់ងារសន្តិសុខ ភ្នាក់ងារប៉ូលិសទទួលខុសត្រូវលើពាក្យបណ្តឹងទ្រង់ទ្រាយធំដែលអ្នកប្រើប្រាស់ បានបញ្ជូនមក ...។

ទី ២ រដ្ឋបាលនៃការផ្តើមគំនិតប័ណ្ណរបាយការណ៍គឺជាការអនុវត្តបច្ចេកទេស ។ ដូច្នេះហើយ ទើបគេចាំបាច់ត្រូវ *កំណត់នូវស្ថាប័ននយោបាយដែលអាចជឿជាក់បាន ឬ NGOs ដែលអាចដំណើរការអនុវត្តបាន* [iii] ។ ការគោរពទៅតាមអង្គការអាជ្ញាអព្យាក្រិត្យមុនៗ គឺមានឥទ្ធិពលដោយផ្ទាល់ទៅលើភាពគួរទុកចិត្តបាននៃផលទ្ធផលដែលរកឃើញក្រោយៗទៀត ។ក្នុងករណីខ្លះ ការពាក់ព័ន្ធផ្ទៃក្នុងដូចជាធនាគារពិភពលោកអាចបង្កើននូវភាពជឿជាក់បាន ប៉ុន្តែក្នុងពេលខ្លះវាក៏អាចធ្វើឱ្យខូចប្រយោជន៏ផងដែរ ។

៣.២ ការធ្វើកម្រងសំនួរ

ទី ១ ធ្វើតាមការកំណត់នៃអ្នកចូលរួម ។ *អន្តរកម្មរវាងក្រុមគោលដៅដើម្បីផ្តល់នូវព័ត៌មានសម្រាប់ធ្វើគម្រោងសំនួរ* គឺចាំបាច់ណាស់សម្រាប់អ្នកផ្តល់ និងអ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ។ អ្នកផ្តល់សេវាអាចបង្ហាញមិនត្រឹមតែអ្វីដែលគេទទួលសិទ្ធិផ្តល់នោះទេ ប៉ុន្តែថែមទាំងធ្វើឱ្យគេអាចពង្រឹងសេវាកម្មរបស់គេបាន

តាមរយៈប្រតិកម្មតបដែលទទួលបានពីអ្នកទទួលសេវាកម្ម។ ស្រដៀងគ្នានេះដែរ អ្នកប្រើប្រាស់អាចបង្ហាញពីចំណាប់អារម្មណ៍របស់ខ្លួនដំបូងទៅលើសេវាកម្ម ដែលធ្វើឱ្យគេអាចគ្របដណ្តប់បាននូវចំណុចដែលត្រូវធ្វើការស្ទាបស្ទង់។ បន្ទាប់ពីកម្រងសំនួរ ត្រូវបានរៀបចំរួចរាល់ ចាំបាច់ត្រូវសាកល្បងវាជាមុនជាមួយនឹងក្រុមគោលដៅដែលស្រដៀងគ្នាមុននឹងចាប់ផ្តើមអនុវត្តទ្រង់ទ្រាយធំ។

*ទី ២ ត្រូវកំណត់រចនាសម្ព័ន្ធ និងទំហំរបស់កម្រងសំនួរ*ងាយត្រូវចងចាំថាមានផ្លាស់ប្តូរគ្នារវាការលម្អិត និងពេលវេលា។ គេចាំបាច់ត្រូវសិក្សាទៅលើយន្តការក្នុងការធ្វើឱ្យមានភាពងាយស្រួលទៅវិញទៅមកចំពោះអ្នករាយឈ្មោះនិងអ្នកផ្តល់ចម្លើយ ការអនុវត្តដ៏សំខាន់បំផុតគឺត្រូវបំបែកកម្រងសំនួរ ជាផ្នែកផ្សេងៗ [iv] ដែលត្រូវឆ្លើយដោយសមាជិកគ្រួសារផ្សេងៗគ្នា។ ប្រវត្តរូបរបស់អ្នកឆ្លើយតប (ភេទ អាយុ ទំហំ គ្រួសារ ជាតិសាសន៍ ។ល។) ហើយចំណូល និងចំណាយក៏ត្រូវដាក់នៅផ្នែកផ្សេងគ្នាដែរ។

៣.៣ ការធ្វើសំណាក

ទី ១ ត្រូវកំណត់ទំហំនៃការសាកល្បង ។ជាទូទៅការសាកល្បងកាន់តែធំគឺកាន់តែប្រសើរ ប៉ុន្តែវាក៏ត្រូវថ្លឹងថ្លែងថវិកា ពេលវេលា និងធនធានមនុស្សដែលមានផងដែរ។ គោលបំណងសំខាន់គឺដើម្បីឱ្យមានភាពជាតំណាងដ៏ធំមួយ ជាជាងការពង្រីកក្នុងបរិមាណដ៏ធម្មតាមួយ [v]។

ទី ២ បន្ទាប់ពីបានកំណត់ទំហំនៃការសាកល្បងសមរម្យហើយ *ត្រូវធ្វើការសម្រេចចិត្តទៅលើកម្រិតនៃការសាកល្បង* ។ ត្រូវធ្វើការលែលកនឹងត្រូវធ្វើឡើងទៅតាមទីតាំងភូមិសាស្ត្រផ្សេងៗ។ គោលការណ៍បទដ្ឋានគឺត្រូវប្រើគំរូប្រូបា ពហុដំណាក់កាលជាមួយនឹងសមមាត្រប្រូបានៃចំនួនប្រជាពលរដ្ឋ។ វាសំខាន់ណាស់ដើម្បីធានាថាយ៉ាងហោចណាស់ក៏មានទីកន្លែងគំរូមួយត្រូវបានគេរៀបចំឡើងសម្រាប់ទីតាំងភូមិសាស្ត្រទាំងអស់។ ការសាកល្បងនៅតាមគេហដ្ឋាន (ការវិភាគចុងក្រោយ) បន្ទាប់មកត្រូវបានគេជ្រើសចេញពីកន្លែងនីមួយៗ។

ទី ៣ នៅក្នុងការគ្រួសារគំរូ គេត្រូវជ្រើសរើសអ្នកឆ្លើយតបគំរូ។ ជាទូទៅដែលត្រូវឆ្លើយនឹងសំនួរគឺមេគ្រួសារ ប៉ុន្តែសម្រាប់ការឆ្លើយតបទាំងមូល គឺត្រូវធ្វើឡើងដោយយែនឌ័រខុសគ្នា និងវ័យខុសគ្នា។ ប្រសិនបើកម្រងសំនួរវែង ហើយបំបែកចេញជាផ្នែកផ្សេងៗ គាត់/នាង អាចចាត់សមាជិកផ្សេងឱ្យទៅនឹងសំនួរតាមផ្នែកផ្សេងៗគ្នា។ ការធ្វើបែបនេះក៏សំខាន់ផងដែរ ពីព្រោះថា សមាជិកផ្សេងគ្នានៅក្នុងគ្រួសារ ប្រើសេវាកម្មផ្សេងគ្នា។

៣.៤ ការអនុវត្តការស្ទង់មតិ

ទីមួយ ត្រូវជ្រើសរើសបុគ្គលិកម្នាក់ ហើយធ្វើការបណ្តុះបណ្តាលអំពីការអនុវត្តការស្ទាបស្ទង់មតិ។ ត្រូវប្រាប់ដល់បុគ្គលិកស្ទាបស្ទង់មតិឱ្យបានហ្មត់ចត់ពីគោលបំណងនៃគម្រោង ហើយត្រូវមានជំនាញក្នុងការសួរសំនួរប្រកបដោយភាពសុភាពរាបសារ និងភាពអត់ធ្មត់។ ដូចគ្នាទៅនឹងកម្រងសំនួរដែរ ការងាររបស់អ្នករាយឈ្មោះត្រូវតែធ្វើតេស្តជាមុន ជាមួយនឹងប្រតិកម្មឆ្លើយ

តបដំបូងដែលត្រូវបានគេប្រើសម្រាប់បញ្ជាក់ន័យឱ្យសំនួរ ឬ មធ្យោបាយសម្រាប់ការសួរសំនួរ។ ប្រសិនបើមានប្រើប្រាស់ច្រើនភាសាគេត្រូវបកប្រែវាមកជាភាសាអង់គ្លេសវិញ (ឬភាសាដើម) ដើម្បីពិនិត្យឱ្យមានភាពស៊ីសង្វាក់គ្នា។

ទី ២ ដើម្បីធានាថាការកត់ត្រាព័ត៌មាននៃគ្រួសារនោះធ្វើឡើងត្រឹមត្រូវ *គេត្រូវអនុវត្តការត្រួតពិនិត្យការធ្វើសម្ភាសមិនដាក់លាក់មួយ* នៅក្នុងជំហានបន្ទាប់ពីទំហំនៃបទសម្ភាសមានភាពពេញលេញ។ បន្ទាប់មក បន្ទាប់ពីបំពេញបទសម្ភាសនីមួយៗ អ្នករាប់ឈ្មោះ គួរតែ*ពិនិត្យព័ត៌មានដែលប្រមូលបាន និងកំណត់ភាពស្របគ្នា។* នៅពេលដែលរបាយការណ៍មានការពេញចិត្តទាំងស្រុង វាត្រូវបានបញ្ចូលទៅក្នុងតារាងទិន្នន័យទៅតាមស្តង់ដារ។

3.5 ការវិភាគទិន្នន័យ

នេះគឺជាដំណាក់កាលលទ្ធផល ពេលនោះ ទិន្នន័យទាំងអស់ដែលបានដាក់ចូលត្រូវបានភ្ជាប់គ្នា និងធ្វើការវិភាគ។ តួយ៉ាង អ្នកឆ្លើយតបបានផ្តល់អត្រា និងផ្តល់ព័ត៌មានទៅលើទិដ្ឋភាពនៃសេវាកម្មរបស់រដ្ឋាភិបាល ដែលមានកម្រិត ឧទាហរណ៍ -៥ ទៅដល់ +៥ ឬ ១ ទៅដល់ ៧។ ការផ្តល់អត្រានៃអ្នកប្រើប្រាស់ដែលជាតំណាងទាំងអស់នេះ ទៅលើសំនួរជាច្រើន នៅពេលនោះ ត្រូវបានប្រមូលបញ្ចូលគ្នាទាំងអស់ ផ្តល់ជាមធ្យមភាគ ហើយពិន្ទុនៃការពេញចិត្តត្រូវបានបង្ហាញជាភាគរយ។ នេះគឺជាអ្វីដែលនឹងត្រូវបានអានដូចជា "របាយការណ៍ដែរ" ។ ទិន្នន័យទាំងអស់ត្រូវមានការវិភាគរកស្តង់ដារ និងការរកចំណុចដែលគួរឱ្យកត់សម្គាល់។

3.6 ការផ្សព្វផ្សាយ

ទី១ លទ្ធផលរកឃើញនៃរបាយការណ៍គួរតែផ្តោតទៅលើការរិះគន់បែបស្ថាបនា។ វាអាចនឹងមិនអាចជួយអ្វីបានទេ ប្រសិនបើគោលបំណងនោះគឺដើម្បីឱ្យអាប់មុខមាត់ ឬ សសើរដល់ការអនុវត្តការងាររបស់អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម។ នេះគឺដោយសារតែវាមានសារៈសំខាន់*ក្នុងការចែករំលែកអ្វីដែលបានរកឃើញដំបូងជាមួយនឹងអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម*ខ្លួនឯង។ ឱកាសសម្រាប់ អាជ្ញាធរដើម្បីឆ្លើយតបទៅការរិះគន់ធ្ងន់ធ្ងរមួយចំនួន ត្រូវធ្វើឡើង ហើយកង្វល់ពិតប្រាកដនៅលើផ្នែករបស់វា ដូចជាការបង្គាប់ក្នុងការធ្វើការ និងប្រាក់កាសគួរត្រូវបានផ្តល់ប្រតិកម្មឆ្លើយតបទៅនឹងរបាយការណ៍ ដើម្បីផ្លាស់ប្តូរការផ្តល់ អនុសាសន៏។

ទី២ យុទ្ធសាស្ត្រក្នុងការបោះពុម្ពផ្សាយនៅពេលក្រោយ ត្រូវបានអភិវឌ្ឍ។ លទ្ធផលរកឃើញគួរតែត្រូវផ្សព្វផ្សាយនៅក្នុងសន្និសីទដែលមានកម្រិតខ្ពស់ដែលមានអ្នកចូលរួមច្រើន។ ជំរើសមួយផ្សេងទៀត គឺរៀបចំសារព័ត៌មាន press kits ជាផ្នែកដែលអាចព្រីនចេញបាន ការផ្សព្វផ្សាយសារព័ត៌មានជាលក្ខណៈមិត្តភាព និងការបកប្រែរបាយការណ៍ទៅជា ភាសាក្នុងតំបន់។ ការធ្វើឱ្យលទ្ធផលរកឃើញត្រូវបានគេស្គាល់ទូលំទូលាយ និងលទ្ធភាពដែលធ្វើឱ្យវាពិបាកសម្រាប់ភ្នាក់ងារដែលពាក់ព័ន្ធ ក្នុងការទាត់វាចោល។

ទី៣ អនុវត្តតាមការបោះពុម្ពផ្សាយរបាយការណ៍ *ទំនាក់ទំនងគ្នារវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និងអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម* នៅក្នុងការកំណត់ប្រភេទសាលត្រូវបានផ្តល់អនុសាសន៏។ ការធ្វើបែបនេះ គឺមិនត្រឹមតែអនុញ្ញាតឱ្យភាគីទាំងពីរប្រាស្រ័យទាក់ទងគ្នានៅក្នុង

កិច្ចសន្ទនា ដោយផ្អែកលើភ័ស្តុតាងប៉ុណ្ណោះទេ តែថែមទាំងដាក់សម្ពាធទៅលើអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម ដើម្បីធ្វើឱ្យការអនុវត្តការងាររបស់ពួកគេមានភាពប្រសើរឡើងសម្រាប់វគ្គក្រោយ។ ប្រសិនបើគេកំពុងវាយតម្លៃភ្នាក់ងារលើសពី១ការកំណត់បែបនេះ អាចជួយឱ្យមានការប្រកួតប្រជែងនៅក្នុងចំណោមអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម។ ការធ្វើអន្តរកម្មដោយផ្ទាល់ រវាងភាគីដែលពាក់ព័ន្ធពីរ ក៏ជាវិធីមួយដែរដើម្បីធានាទំនាក់ទំនងប្រតិបត្តិការរវាងព័ត៌មាន និងសកម្មភាព។

ទី៤ ការអភិវឌ្ឍថ្មីៗ *នៅក្នុងបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន* (IT) *ត្រូវបានប្រើ*ដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាគណនេយ្យភាពចាស់ៗ។ តាមរយៈគេហទំព័រ និងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលតាមអ៊ីនធឺណេត ការទទួលបាននូវលទ្ធផលរកឃើញនៃរបាយការណ៍មិនអាចត្រឹមតែការពង្រីកប៉ុណ្ណោះទេ តែថែមទាំងវាអាចធ្វើជាប់ទំនាក់ទំនងរវាងបញ្ញវ័ន្ត និងអ្នកបង់ពន្ធដែលបានជូនដំណឹង នៅក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាសាធារណៈ។

3.7 ការធ្វើស្ថាបនូបនីយកម្ម

គំនិតផ្តួចផ្តើមរបស់ CRC ជាពិសេស អ្វីៗដែលកើតឡើងជាបទពិសោធន៍ នឹងបម្រើឱ្យគោលបំណងរយៈពេលវែងបន្តិច ប្រសិនបើ *ការអនុវត្តការងារមិនអនុវត្តដោយការប្រឹងប្រែងនៅក្នុងការធ្វើស្ថបនូបនីយកម្ម*ដោយផ្អែកលើមូលដ្ឋានដែលមាននិរន្តរភាព។ ការប្រឹងប្រែងដែលនឹងត្រូវធ្វើស្ថាបនូបនីយកម្មគួរតែជាកង្វល់មួយដែលទាមទារការគិតជាមុន។ ការធ្វើស្ថាបនូបនីយកម្មក៏មានសារៈសំខាន់ផងដែរ ដើម្បីទាញយកសារៈប្រយោជន៍ ពីប័ណ្ណរបាយការណ៍ ដែលអាចទុកចិត្តបានដោយធ្វើឱ្យវាក្លាយជាយន្តការកាន់មានសម្ពាធទៅលើអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម។

តួយ៉ាង រដ្ឋាភិបាលអាចប្រើរបាយការណ៍ សម្រាប់ការធ្វើគម្រោងថវិកាដោយផ្អែកលើការអនុវត្តការងារ ហើយភ្ជាប់ទស្សនៈរបស់សាធារណជន ជាមួយនឹងការចំណាយរបស់សាធារណជន។ នេះគឺជាអ្វីដែលត្រូវបានធ្វើដោយនាយកដ្ឋានគម្រោងថវិកានៅក្នុងប្រទេសហ្វីលីពីន ដែលតាមពិតទៅបំប្រួញការអនុវត្តរបស់ CRC ទៅជា CSOs ដែលឯករាជ្យ។ ជាការផ្លាស់ប្តូរ អាចត្រូវបានអនុម័តដើម្បីបង្កើតប្រព័ន្ធផ្តល់កម្រិតអភិបាលកិច្ច នៅក្នុងកន្លែងអនុវត្តដែលបានធ្វើវិមជ្ឈការ បទពិសោធន៍មួយដែលបានទទួលនៅក្នុងទីក្រុង Bangladesh និងគម្រោងបញ្ចេញសំឡេងរបស់ប្រជាជន អ៊ុយក្រែន[vi]។

ជាការផ្លាស់ប្តូរ អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម និងក្រសួង បានភ្ជាប់អ្វីដែលរកឃើញរបស់ CRC ជាមួយការគ្រប់គ្រងផ្ទៃក្នុង និងប្រព័ន្ធលើកទឹកចិត្តរបស់ពួកគេ។ CRC ទី២ របស់ទីក្រុង Bangalore នៅឆ្នាំ១៩៩៩ ជាអាទិ៍ ការឆ្លើយតបដ៏ច្រើនដែលបានជួយជំរុញ ទៅអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម ដូចជា ការបង្កើតឱ្យមានការអនុវត្តរបៀបវារៈការងារ របស់ទីក្រុង Bangalore ដោយរដ្ឋាភិបាលនៅក្នុងរដ្ឋនោះ ដែលត្រួតពិនិត្យយ៉ាងជិតដល់នូវប្រតិកម្មឆ្លើយតបពី CRC គំនិតផ្តួចផ្តើមអំពីកម្មវិធីបណ្តុះបណ្តាលស្តីពីការឆ្លើយតបរបស់អ្នកទទួលសេវាកម្ម ដោយអាជ្ញាធរអភិវឌ្ឍរបស់ទីក្រុង Bangalore និងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលធន ធានទឹក និងការណែនាំពីការស្ទង់មតិទៅលើការពេញចិត្ត របស់អតិថិជនទូទៅ ដោយក្រុមប្រឹក្សាភិបាល

អគ្គិសនី Karnataka[vii]។

ការប្រឹងប្រែងនៅក្នុងការធ្វើស្ថាបនូបនីយកម្មគឺពឹងផ្អែកយ៉ាងខ្លាំងទៅលើ ការខិតខំប្រឹងប្រែងរបស់អ្នកនយោបាយ[viii]។ គេនិយាយថា ជាញឹកញាប់ CRCs បានផ្តល់នូវកម្លាំង ជំរុញច្រានដែលចាំបាច់សម្រាប់អ្នកនយោបាយដែលគំនិតចង់ធ្វើកំណែទម្រង់ ដើម្បីដោះស្រាយលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ការិយាធិបតេយ្យ និងផ្សេងពីនេះ។

4. ការអង្កេតដែលរាប់បញ្ចូល

CRCs ត្រូវបានគេប្រើប្រាស់កើនឡើងធ្វើជាយន្តការសម្រាប់ការចូលរួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ដើម្បីទាមទារឱ្យមានអភិបាលកិច្ចកាន់តែល្អប្រសើរ។ វាគ្មានដែនកំណត់ទេ។ គឺវាពឹងផ្អែកទៅលើការផ្គត់ផ្គង់សារព័ត៌មាន strong media និងការផ្តល់ហិរញ្ញវត្ថុពីខាងក្រៅ។ ការខិតខំប្រឹងប្រែង និង ពេលវេលាដែលត្រូវការ ដើម្បីពញ្ញាក់សកម្មភាពទាំងពីមន្ត្រីសាធារណៈ និងពីប្រជាពលរដ្ឋអាចក្លាយជាការបំភិតបំភ័យដោយងាយស្រួល ដោយបង្កើតនូវភាពដែលមិនអាចស្មានទុកមុនបានរបស់អ្នកអនុវត្តផ្សេងៗគ្នា។ តាមវិធីសាស្ត្រ គឺមានការកំណត់ចំពោះការប្រៀបធៀប សេវាកម្មផ្សេងៗគ្នា ឬ តំបន់ដែលផ្អែកទៅលើការទារពន្ធពីអ្នកប្រើប្រាស់នេះបើតាមការរំពឹងទុកផ្សេងៗ។

ប៉ុន្តែ ជាមួយនឹងការរួមចំណែកគ្នាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ សកម្មភាពនយោបាយ និងការិយាធិបតេយ្យ CRCs អាចដើរតួជាកត្តាជំរុញដ៏សំខាន់សម្រាប់ការប្រមូលការទាមទារគណនេយ្យភាព និងកំណែទម្រង់ និងសម្រាប់ធ្វើការផ្លាស់ប្តូរប្រជាពលរដ្ឋទូទៅ រួមទាំង អ្នកក្រ។

ការកត់សម្គាល់នេះ ត្រូវបានរៀបឡើងដោយ Swarnim Waglé, Janmejay Singh និង Parmesh Shah នៃនាយកដ្ឋានអភិវឌ្ឍសង្គមរបស់ធានាគារពិភពលោក។ ដកស្រង់ចេញពី Samuel Paul (2002): *ពិនិត្យតាមដានរដ្ឋ : ការត្រួតពិនិត្យរបស់ប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងសកម្មភាព* សម្រាប់ការផ្លាស់ប្តូរទីក្រុង Bangalore និង របាយការណ៍របស់ប្រជាពលរដ្ឋហ្វីលីពីន ស្តីពីសេវាកម្មរបស់ប្រជាពលរដ្ឋក្រីក្រ ធនាគារពិភពលោក ឆ្នាំ២០០១ ព្រមទាំងកិច្ចពិភាក្សា និងការធ្វើបទបង្ហាញដ៏ច្រើន ធ្វើឡើងដោយអ្នកសរសេរសៀវភៅ។ សម្រាប់ឯកសារយោងបន្ថែមទៀតសូមមើល www.worldbank.org/participation.

[i] វាជាការសំខាន់ណាស់ក្នុងការកត់សម្គាល់ថា CRCs មិនមែនជា ‘ការស្ទង់មតិ’ –ប្រតិកម្មឆ្លើយតបដែលមិនបានដកចេញពីសាធារណជនទូទៅ ប៉ុន្តែដកចេញពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្មសាធារណៈពិតប្រាកដប៉ុណ្ណោះ។[ii] ជាទូទៅ វាចំណាយពេលពី៣ ទៅ ៧ខែ ដើម្បីអនុវត្តកិច្ចការ។[iii] ជាទូទៅការអនុវត្តការស្ទង់មតិ គឺបានប្រភពមកពីភ្នាក់ងារស្រាវជ្រាវទីផ្សារ ដែលមានការស្រាវជ្រាយទីផ្សារគ្រប់គ្រាន់ និងជំនាញវិភាគក្នុងការស្ទាបស្ទង់ស្ថិតិ ឧទាហរណ៍ ORG-MARG (ឥណ្ឌា) ឬ ស្ថានីយ៍អាកាសធាតុសង្គម (ហ្វីលីពីន)។[iv] យុទ្ធសាស្ត្រដ៏មានសារៈប្រយោជន៍មួយផ្សេងទៀត គឺប្រើ ‘បទសម្ភាសបង្វិល’ ឧទាហរណ៍ សាកសួរអំពីសេវាកម្មទី ៣ ដំបូងទៅគ្រួសារទី១ សេវាកម្ម ៣ បន្ទាប់ទៅគ្រួសារបន្ទាប់ និងបន្តបន្ទាប់មកទៀត។

[v] ករណីនោះ ប្រសិនបើចំនួន ‘អ្នកប្រើប្រាស់ ’ ពិតប្រាកដ

នៃសេវាកម្មដែលបានប្រើជាទៀងទាត់តិចតួច ដូចជាប៉ូលិស មានកម្រិតទាបពេក នៅពេលនោះ 'អ្នកជំរុញ ' ធ្វើសម្ភាស ដើម្បីបង្កើនភាពជាតំណាង អាចត្រូវបានបង្កើនការព្យាយាម។ វាទាក់ទងទៅនឹងការធ្វើសំណាកពីគោលបំណងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់តាមរយៈ 'បទសម្ភាស exit '។ [vi] សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែមសូមមើលគេហទំព័រសំឡេងរបស់ប្រជាជន http://www.icps.kiev.ua/eng/projects/pvp. [vii] សម្រាប់ព័ត៌មានពិស្តារពីលទ្ធផលនៃ CRCs របស់ទីក្រុង Bangalore សូមមើល Ravindra, A.: ការវាយតម្លៃលទ្ធផលរបាយការណ៍ប្រជាពលរដ្ឋស្តីពីការអនុវត្តការងារ របស់ភ្នាក់ងារសាធារណៈ ឯកសារពង្រាង ខែវិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០០៣។ [viii] លទ្ធផលនេះ គឺច្បាស់លាស់ណាស់ នៅក្នុងបរិបទរបស់ទីក្រុង Bangalore ដែលតួនាទីរបស់នាយកមន្ត្រីរដ្ឋ Karnataka ក្នុងការតស៊ូចេញពីការិយាធិបតេយ្យ ដើម្បីទទួលខុសត្រូវ គឺមានភាពពិសេសក្នុងការនាំទៅដល់កំណែទម្រង់។