

**Vətəndaşın Rəy Kartı
sorgusunun
metodologiyası**

Methodology of the survey of
Citizen Report Card

**İqtisadi Tədqiqatlar Mərkəzi
Economic Research Center
Bakı 2009**

**İqtisadi Tədqiqatlar Mərkəzi;
Bakı şəhəri, Cəfər Cabbarlı 44,
Caspian Plaza 3, 9-cu mərtəbə**

**Tel: (+994 12) 437 32 30
Faks: (+994 12) 437 32 40
E-mail: erc-az@azeurotel.com
Web: www.erc-az.org**

Vətəndaşın Rəy Kartı (VRK) əhalinin ictimai xidmətlərə (təhsil, səhiyyə, elektrik, qaz, su, kanalizasiya və s. xidmətlərə) olan münasibətinin öyrənilməsi və bu məlumatın əsasında aparılan vəkillik siyasəti nəticəsində xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsinə nail olmaq vasitəsidir.

Nəşr beynəlxalq aləmdə geniş yayılmış VRK sorğusunun metodologiyasını izah edir.

Layihə koordinatoru: Vüsal Qasımlı
Layihə assistenti: Rəcəb İmanov

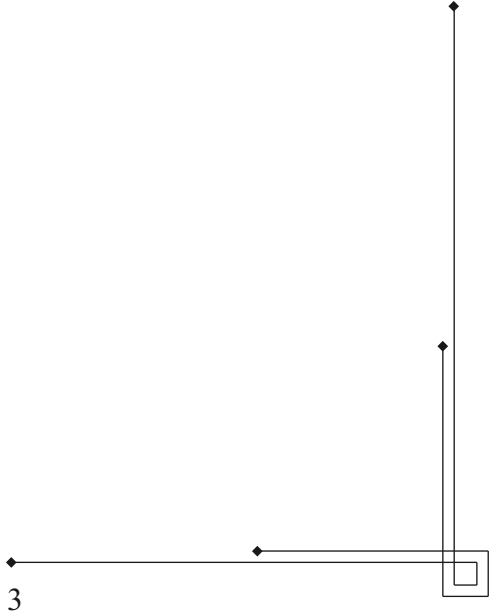
Nəşr Böyük Britaniyanın OXFAM və Niderlandın İCCO təşkilatlarının maliyyə dəstəyilə İqtisadi Tədqiqatlar Mərkəzi tərəfindən həyata keçirilən “Azərbaycanda yerli özünüidarəetmə orqanlarının gücləndirilməsi layihəsi” çərçivəsində çap edilib.



İqtisadi Tədqiqatlar Mərkəzi

MÜNDƏRİCAT

Giriş	4
Vətəndaşın rəy kartı sorğusunun planlaşdırılması	6
İctimailəşdirmə metodları	11
Xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması üçün vəkillik	12
Ədəbiyyat siyahısı	16
Summary	17



Giriş

Vətəndaşın Rəy Kartı əhalinin ictimai xidmətlərə (təhsil, səhiyyə, elektrik, qaz, su, kanalizasiya və s. xidmətlərə) olan münasibətinin öyrənilməsi və bu məlumatın əsasında aparılan vəkillik siyasəti nəticəsində xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsinə nail olmaq vasitəsidir. İctimai xidmətlərin keyfiyyəti və adekvatlığı barədə istifadəçilərdən məlumat toplayan VRK icma, vətəndaş cəmiyyəti və ya yerli özünü idarəetmə orqanları üçün ictimai xidmətləri göstərən qurumlarla həmin xidmətlərin keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq istiqamətində dialoqa başlamağa əsas verir. VRK sorğusunun aparılmasından aşağıdakı nəticələri gözləmək olar:

- İctimai xidmətləri göstərən qurumların fəaliyyəti barədə açıq müzakirə aparmaq imkanı yaratmaq;
- Vətəndaş qruplarının ictimai xidmətləri göstərən qurumların və yerli hakimiyyətlərin fəaliyyətini monitorinq etmək imkanlarını artırmaq;
- Mərkəzi və yerli hakimiyyət orqanlarının öz büdcələrini planlaşdırarkən prioritetlərin seçilməsini asanlaşdırmaq;
- Yerli icmanı prioritet sosial problemlərin həlli istiqamətində təşkil etmək.

VRK sorğusu ilk dəfə 1994-cü ildə Hindistanın Banqalor şəhərində İctimai İşlər Mərkəzi qeyri-hökumət təşkilatı tərəfindən həyata keçirilib. Sonralar dünyanın bir sıra ölkələrində uğurla tətbiq olunan VRK hər dəfə daşdığı məqsəd baxımından fərqlənib. Məsələn, Filippində rəy kartı kasıbların istifadə etdikləri ictimai xidmətlərə büdcə ayırmalarını monitorinq etmək, Hindistanda ştatlararası səviyyədə ictimai xidmətlərə çıxış, xidmətin münasibliyini dəyərləndirmək, Uqandada dövlət xidmətləri, Ukrayna və Banqladeşdə isə idarəetmə islahatlarını qiymətləndirmək məqsədi daşıyıb.

VRK nə üçün lazımdır? Rəy kartı sorğusu ilk növbədə diaqnostik bir vasitə hesab edilir - yəni göstərilən xidmətlərin kəmiyyət və

keyfiyyət xarakteristikası barədə əhali və hakimiyyət məlumatlandırılır. VRK sorğusu həm də əhalinin vətəndaş hüquqları və məsuliyyəti barədə məlumatlılığını ölçməyə imkan verir. Rəy kartı sorğusu xidmətlərin monitorinqi zəif olan yerlərdə güclü bir alət olub coğrafi və demoqrafik cəhətdən xidmətlərin keyfiyyətinin harada aşağı olmasını müəyyənləşdirməyə imkan verir.

VRK həm də hesabatlılığın artırılması üsuludur. Rəy kartı sorğusu xidmət göstərən qurumlarının fəaliyyətinin tələb olunan standartlardan aşağı olduğu yerləri müəyyənləşdirə bilər. Bu mənada sorğunun tapıntıları xidmətin təkmilləşdirilməsinə səbəb olmaqla, rəsmiləri konkret hədəflərə yönəlməyə stimullaşdırır.

Rəy kartı sorğusu həm də bəncmark alətidir. Belə ki, dalbadal keçirilən sorğular vasitəsilə xidmətlərin keyfiyyətində dəyişikliyi müəyyənləşdirmək olur. VRK-nı həmçinin, həyata keçirilən proqramdan əvvəl və sonra tətbiq etməklə proqramın səmərəliliyini müəyyənləşdirmək mümkündür.

VRK sorğusu zamanı xidmətlərə görə gizli xərclər üzə çıxarılır. Sorğu əhalinin qeyri-leqal ödənişlər edən proporsiyasını müəyyənləşdirməyə, habelə xidmətlərə görə verilən rüşvət məbləğini aydınlaşdırmağa imkan verir.

VRK ictimai xidmətlərə əlçatırlıq, xidmətin keyfiyyəti və münasibliyi, istifadəçilər tərəfindən qaldırılan problemlər və servis qurumlarının məsuliyyəti, həmçinin xidmət standartları və normaları, qeyri-leqal ödənişlər sahəsində vəziyyətin üzə çıxarılmasına istiqamətlənib. Yekunda isə VRK xidmət keyfiyyətini qiymətləndirmək üçün ümumiləşdirilmiş kəmiyyət göstəricisinə malik olur.

Bu nəşr VRK sorğusunun keçirilməsi üzrə metodiki vəsait kimi əhəmiyyətlidir. Nəşrdə VRK-nın konseptual, texniki və idarəetmə məsələləri ilə təfəsilatla tanış olmaq mümkündür. Vətəndaşın Rəy Kartı sorğusunun planlaşdırılması və dizaynı, göstəricilərin toplan-

ması, nəticələrin emalı və strategiyanın qurulması, vəkilliyin aparılması, vətəndaş-dövlət-bələdiyyə-özel sektor əməkdaşlığının təşkili barədə rəhbər istiqamətlərlə də bu nəşrdə tanış ola bilərsiniz.

Vətəndaşın rəy kartı sorğusunun planlaşdırılması

VRK sorğusunun effektivliyi yerli şəraitdən asılıdır. Məqsəd yerli şəraitin sorğu keçirilməsinə nə dərəcədə uyğun olmasını və sorğu keçirən qurumun bacarıqlarının qiymətləndirilməsidir. VRK sorğusu keçirməzdən əvvəl “9 tələb” yerinə yetirilməlidir. Aşağıdakı tələblərin hansının nə dərəcədə təmin olunmasını müəyyənləşdirmək üçün yerlərdə fokus-qrup müzakirə aparılmalıdır. Beləliklə, “9 tələb”:

- 1. Siyasi vəziyyət;**
- 2. Əksmərkəzləşdirmə;**
- 3. Təhlükəsizlik;**
- 4. Vətəndaşların səsvermə azadlığı;**
- 5. Vətəndaş cəmiyyəti təşkilatlarının mövcudluğu və aktivliyi;**
- 6. Peşəkar qeyr-hökumət təşkilatlarının fəaliyyəti;**
- 7. Medianın keyfiyyəti;**
- 8. Servis göstərən qurumların liderlik oriyentasiyası;**
- 9. Hakimiyyətin marağı.**

Yuxarıdakı tələblərə uyğun VRK-nın çərçivəsi müəyyənləşməlidir. Sorğunun əhatə edəcəyi sahənin müəyyənləşməsində meyarlar fərqlidir. Məsələn, ən çox büdcə vəsaiti alan; ən çox kasıblara xidmət göstərən; təhlükəsizlik və polis xidməti göstərən; istehlakçılardan daha çox şikayət alan və s. təşkilatların fəaliyyətini qiymətləndirmək üçün VRK sorğusu keçirilə bilər.

Sorğu məqsədinin və çərçivəsinin müəyyənləşməsində mühüm rolu yerli əhali və xidmət göstərən qurumların, habelə dövlət və bələdiyyə nümayəndələrinin iştirakı ilə fokus-qrup müzakirələrin keçirilməsi oynayıb. Belə müzakirələrdə ən çox prioritet təşkil edən yerli problem və onun xüsusiyyətləri aydınlaşdırılır ki, bu da sorğu anketinin dizaynı üçün əhəmiyyətlidir.

Bundan sonra sorğunun planı tutulmalı, büdcə tərtib edilməli, sorğu heyəti toplanmalı, sorğu anketi dizayn edilməli və respondentlərin seçimi həyata keçirilməlidir. VRK sorğusu keçirən heyətin və xüsusən də anketyorların treyninqlər vasitəsilə təlimatlandırılması lazımdır.

Bəzən əsas sorğuya başlamazdan öncə pilot qaydada sorğu keçirilir. Pilotun əhəmiyyəti ondadır ki, sorğu anketinin dizaynı və seçmə ilə əlaqədar ortaya çıxan praktik təkliflər əsas sorğuda nəzərə alınır.

Vətəndaşın Rəy Kartı sorğusunu vətəndaş cəmiyyəti qurumları, dövlət və bələdiyyə hakimiyyəti orqanları, habelə müstəqil konsorsiumlar keçirə bilər. Hər bir halda sorğunu keçirənlərin öz spesifik məqsədləri olur:

- Vətəndaş cəmiyyəti qurumları əhalinin ictimai xidmətlərlə təminatının yaxşılaşdırılmasını istəyirlər. Məsələn, Hindistanın Banqlador şəhərində 1990-cı illərin sonunda kasıbların istifadə etdiyi doğum evlərində korrupsiya hallarının mövcudluğu və xidmətin aşağı səviyyəsi yerli qeyri-hökumət təşkilatlarının VRK sorğusu keçirmək qərarına gəlmələri üçün əsas oldu. İctimai İşlər Mərkəzinin keçirdiyi vətəndaşın rəy sorğusunda doğum evlərindəki problemlər tam aydınlığı ilə üzə çıxarıldı, bunun əsasında vəkillik strategiyası həyata keçirildi və nəticədə yerli hakimiyyət VRK sorğusu bazasında verilən təklifləri qəbul və tətbiq etdi;

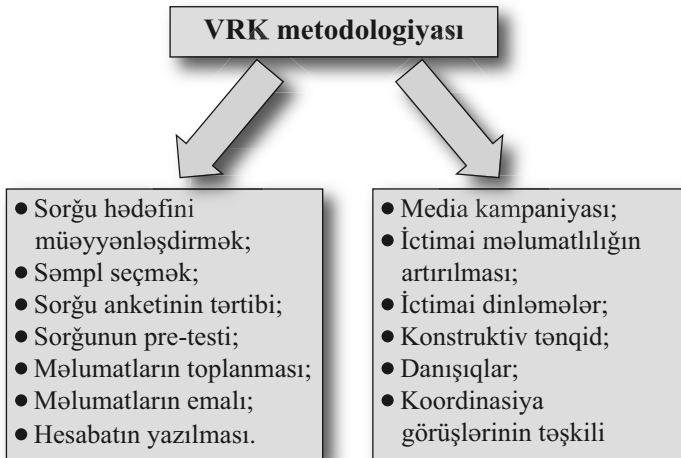
- Yerli və mərkəzi hakimiyyət orqanları (o cümlədən yerli özünüidarə orqanları) VRK-ya daxili diaqnoz aləti kimi baxırlar. Hakimiyyət VRK sorğusundan istifadə edərək göstərilən xidmətlərin

keyfiyyətini artırma bilər. O yerdəki ictimai xidmətləri dövlət və ya bələdiyyə deyil, özəl sektor göstərir, mümkündür ki, xidmətin keyfiyyətində servis qurumu bir o qədər də maraqlı olmasın. Bu halda VRK yerli xidmətlərin keyfiyyətini və səmərəliliyini qiymətləndirməyə əsas yaradır.

• Dövlət, vətəndaş cəmiyyəti, elm və media nümayəndələrindən ibarət müstəqil konsorsium da alternativ VRK sorğusu keçirə bilər. Dünya Bankı və Asiya İnkişaf Bankı da vətəndaşın rəy sorğusuna maraq göstərir və bu metodu dəstəkləyirlər. Tanzaniyanın Zanzibar əyalətində yerli özünü idarəetmədə ictimai iştirakçılığın bir forması kimi müstəqil konsorsium tərəfindən həyata keçirilən vətəndaşın rəy sorğusu tətbiq edilib.

Rəy kartı təşəbbüsünün bir özəlliyi də ondadır ki, sorğunu aparan qeyri-hökumət təşkilatı və ya siyasət institutu cəmiyyətdə öz mötəbərliyi ilə seçilməlidir. Bu, sorğuda əldə ediləcək nəticələrin ciddiliyinə əsas verir.

Sxem 1. VRK sorğusunun metodologiyası



Vətəndaşın Rəy Kartı sorğusu proses olaraq iki hissədən ibarətdir. Birincisi, elmi tərəf - effektiv və mötəbər sorğunun keçirilməsidir. Digər yandan, sorğu əsasında vəkillik strategiyasının hazırlanması və həyata keçirilməsilə debatlarla şərait yaratmaq və real nəticələr əldə etmək lazımdır (Sxem 1).

VRK sorğusu zamanı müxtəlif mərhələlərdə ayrı-ayrı iştirakçılarla (stakeholder) əməkdaşlıq edilir. Məsələn, sorğu anketinin dizaynında indikator və başlıca məsələləri müəyyənləşdirərkən fokus-qrup müzakirələrə cəlb edilən vətəndaşlar, sorğu nəticələri emal edilərkən uyğun mütəxəssislər və ya vəkillik fəaliyyəti zamanı isə QHT-lər əsas tərəfdaş olurlar.

Vətəndaşın rəy kartı da digər sorğularda olduğu kimi, representativliyin təmin olunmasını tələb edir. Sorğuya cəlb edilmiş respondentlərin əhəlinin fikirlərini nə dərəcədə dəqiqliklə ifadə etməsi representativlikdən asılı olacaq. Representativliyi təmin etmək üçün aşağıdakı seçmə metodları fərqləndirilir:

Təsadüfi seçmə (*Random sampling*) zamanı sorğuya cəlb ediləcək respondentlər əhəli arasından təsadüfi yolla seçilir. Bu zaman hər bir ev təsərrüfatının sorğuya cəlb olunma ehtimalı eynidir. Təsadüfi seçmə üçün bütün əhəli nömrələnir və kompüter vasitəsilə sorğuya cəlb ediləcək respondentlər müəyyənləşir. Bu metodun üstünlüyü ondadır ki, sadədir və asan izah olunur. Lakin çatışmayan cəhət ondadır ki, əhəlinin altqrupları təsadüfi seçməyə düşməyə bilər.

Sistemli seçmə (*Systematic sampling*) lazım olan respondent sayı müəyyənləşəndən sonra əhəlinin siyahısından hər N saydan bir nəfər götürülərək respondent kimi sorğuya cəlb edilir. Baxmayaraq ki, bu üsul da təsadüfi seçmə metodu kimi sadədir, amma burada da səhv ehtimalı, yəni hansısa altqrupun seçmədən kənar qalması mümkündür.

Strata seçmə üsulu (*Stratified sampling*) o zaman tətbiq edilir ki, ayrı-ayrı əhəli qruplarının seçmə zamanı müvafiq representativ-

liyi təmin edilsin. **Stratum** (cəm halda strata) deyəndə, məsələn, əhalinin qadın/kişi nisbəti, kasıblıq həddindən aşağı və yuxarı yaşayan insanlar, şəhərətrafi və şəhərin mərkəzində məskunlaşan sakinlər və s. kimi meyarlar əsasında qruplaşdırılması başa düşülür. Bu halda gərək müvafiq stratum və onun əhali sayında xüsusi çəkisi nəzərə alınsın. Hər bir startumun daxilində seçmə təsadüfi metod əsasında aparılır.

Seçmə zamanı ilkin şərt seçmənin tələb olunan sayının müəyyənlişməsidir. Bunun üçün üç amil əsasında hesablama aparılır: **1) maraq dairəsinin yayılma dərəcəsi** (*prevalance*), **2) statistik inam səviyyəsi** (*confidence level*), **3) məqbul səhv marjası** (*acceptable margin of error*).

Təsadüfi seçmə əsasında aparılan sorğuda tələb olunan seçmə sayı aşağıdakı düsturla hesablanır:

$$n = t^2 \cdot p(1-p) / m^2$$

Description:

n = tələb olunan seçmə sayı;

t = 95%-lik inam səviyyəsi (standart qiyməti - 1.96)

p = yayılma dərəcəsi

m = 5 %-lik səhv marjası (standart qiyməti - 0.05)

Tələb olunan seçmə sayı yuxarıdakı düsturla hesablandıqdan sonra bəzi hallarda, dizayn effekti (design effect) və gözlənilməz hallar (contingency) nəzərə alınmaqla artırıla bilər.

İctimailəşdirmə metodları

Rəy kartı sorğusundan sonra ilk olaraq nəticələrdən çıxan mesajların ünvanlandığı hədəflər müəyyənləşməlidir. “Bəs tapıntıları bölüşdürmək üçün ən yaxşı yol hansıdır?” Tapıntıların yayılması metodunun seçilməsi VRK-nın məzmunundan və məqsədindən asılıdır. Adətən tapıntıların çatdırılmasının aşağıdakı yolları fərqləndirilir:

- **İlkin təqdimat** (*Pre-launch presentation*) - tapıntıları ictimaiyyətə açıqlamazdan əvvəl sorğunun əhatə etdiyi xidmət sahələrinin rəhbərləri ilə müzakirə keçirmək lazımdır. Təcrübə göstərir ki, fərdi prezentasiyalar xidmət təqdim edən müəssisələrə tapıntılarla daha yaxından tanış olmaq imkanı yaradır. Habelə onlar qaldırılan məsələlərə aydınlıq gətirir və müvafiq izahatlar verirlər ki, bu da xidmətlərin kəmiyyət və keyfiyyət xarakteristikası barədə daha aydın təsəvvür yaradır. Bundan əlavə, xidmət göstərən təşkilatların rəhbərləri VRK sorğusunun tapıntılarını daxili qərar qəbuletmə prosesində istifadə edə bilər;

- **Mətbuat konfransı** (*Media Conference*) - mediada VRK tapıntılarının geniş yayılması üçün ən yaxşı vasitədir. Bu zaman prezentasiya yığcam olur; metodologiya qıscaca izah olunur, diqqət əsas tapıntılara yönəldilir;

- **Mətbuat üçün qeyd** (*Press Note*) - adətən 1-3 səhifə həcmində olub aşağıdakı istiqamətlərə yönəlir:

- Sorğunu kim, harada və nə vaxt təşkil edib, seçmənin sayı və sorğu üsulu
- Sorğunun əhatə etdiyi xidmətlər
- Əsas tapıntılar
- Ən vacib problemlə sahələr
- Sorğunu aparan təşkilat barədə qısa məlumat

• **Son təqdimat** (*Post-launch Presentation*) - VRK sorğusu və aparılmış müzakirələr nəticəsində əldə edilən tapıntılar maraqlı qruplarına çatdırılır;

• **Yaradıcılıq imkanları** (*Creative Opportunities*) - Yaradıcı yanaşma ənənəvi populyarlaşdırma üsullarından fərqlənə bilər. Teatr, mahnı, kukla teatri, film və başqa yaradıcı üsullar əhalinin daha geniş təbəqələrinin diqqətini cəlb edə bilər. Məsələn, Banqladəşdə VRK-dan əldə edilən tapıntıları ictimaiyyət çatdırmaq üçün küçə tamaşalarından istifadə edilib.

Xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması üçün vəkillik

VRK-nın digər rəy sorğularından fərqi ondan ibarətdir ki, onun ictimailəşdirmə və vəkillik strategiyası olur. Başqa sözlə desək, VRK - sorğu elmi ilə vəkillik strategiyasının kombinasiyasıdır. Rəy kartı sorğusunun vəkillik strategiyası iki istiqaməti özündə ehtiva edir:

• Vətəndaşların “səs”inin gücləndirilməsi - əhalinin sosial ehtiyacları və rəyinin öyrənilməsi və müvafiq qurumlara çatdırılmasını nəzərdə tutur.

• Hakimiyyətin məsuliyyətinin artırılması - xidmət həyata keçirən təşkilatların ictimai rəyi nəzərə alaraq struktur və prosedur dəyişikliyi həyata keçirməsi, xidmətin keyfiyyət və kəmiyyət xarakteristikasını tələb olunan səviyyəyə çatdırmasını təcəssüm etdirir.

VRK üzrə vəkillik - demokratik dəyərlər çərçivəsində ictimai rəyi və iştirakçılığı təşkil etmək yolu ilə qərar qəbul edənlərə və icraçılara təsir göstərməklə ictimai maraqlar naminə siyasət və praktikada dəyişikliklərin effektivliyinin artırılmasıdır.

Effektiv vəkillik strategiyasının aşağıdakı komponentləri olmalıdır:

- Steykholderlərin kimliyi, onların təsir gücü və əhəmiyyəti:

Effektiv vəkillik aparmaq üçün tələb olunur ki, steykholderlərin (VRK ilə bu və ya digər formada əlaqəsi olan qruplar) kimliyi və onların təsir imkanları aydın şəkildə başa düşülsün. Bu arada iki alət yararlı olardı:

- Steykholder matrisi
- Təsir matrisi

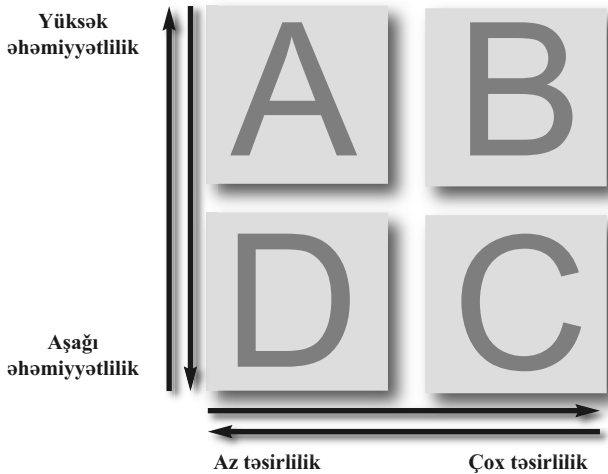
Steykholder matrisi çərçivəsində VRK steykholderlərinin kimliyi və maraqları müəyyənləşdirilir. Həmçinin planlaşdırılan vəkillik tədbirlərinin steykholderlərin maraqlarına nə dərəcədə uyğun gəlməsi qiymətləndirilməlidir. Aşağıdakı cədvəldə dünya təcrübəsində əvvəlki VRK sorğularının biri əsasında hazırlanmış matris təqdim olunur (Burada müsbət işarə (+) vəkillik tədbirinin pozitiv, mənfi işarə (-) neqativ təsiri olacağını xarakterizə edir. Sual işarəsi (?) isə təsirin qeyri-müəyyən olmasından xəbər verir.)

Cədvəl 1. Steykholder matrisi nümunəsi

Steykholder qrupu	Maraq	Layihə konkret məqsədlərə necə təsir edir?
Şəhərdə yoxsullar	Xidmətlərə daha yaxşı çıxış	+
Qadınlar	Daha təkmil sosial xidmətlər və təhlükəsizlik	+
Xidmət göstərən təşkilatın nümayəndələri	Daha çox hesabatlılıq	?
Siyasi liderlər	İcma ilə daha yaxşı əlaqələr	+
Yerli elita	Nüfuz və hamilik imkanlarının saxlanması	-

Təsir matrisi - steykholderləri əhəmiyyətlik və təsir gücünə əsasən təsnifləşdirir ki, vəkillik siyasəti daha çox hansı qrupa istiqamətlənsin. Aşağıda dünya təcrübəsindən götürülən VRK sorğusu əsasında Təsir matrisi təsvir edilib.

Şəkil 1. Təsir matrisi



İzahedici qeydlər: A, B və C qutuları layihədə başlıca steykholderləri əhatə edir.

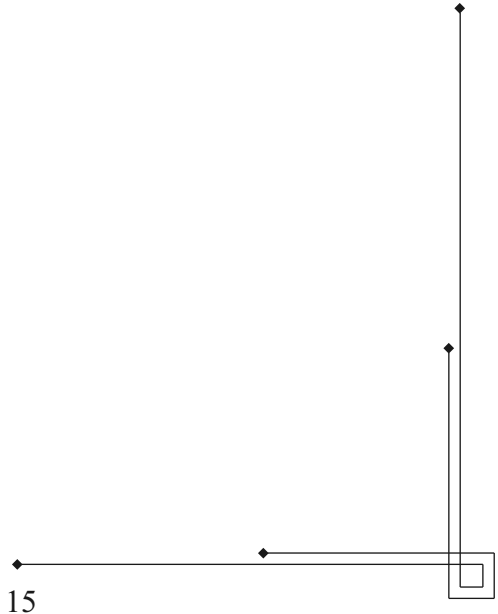
A qutusu layihədə yüksək əhəmiyyətə, lakin aşağı təsir gücünə malik steykholderə aiddir. Bu o deməkdir ki, həmin steykholderlərin maraqları müəyyənləşsə və müdafiə olunsa, onlar xüsusi təşəbbüslər tələb edəcəklər.

B qutusunda layihəyə yüksək təsir imkanına malik və layihənin nəticələrinin əldə olunması üçün vacib əhəmiyyət daşıyan

steykholderlər yerləşdirilir. Bu onu göstərir ki, VRK sorğusunu aparan təşkilat layihəyə effektiv dəstək koalisiyası formalaşdırmaq üçün belə steykholderlərlə əməkdaşlıq etməlidir.

C qutusunda layihə nəticələrinə (outcome) yüksək təsir imkanına malik, lakin maraqları layihə hədəfləri ilə üst-üstə düşməyən steykholderlər olur. Bu steykholderlər əhəmiyyətli dərəcədə risk mənbəyi ola bilərlər və layihə monitorinqi və menecmenti zamanı onlarla məsləhətləşmək lazımdır.

D qutusunda olan steykholderlərin az təsir imkanı və əhəmiyyəti olub, məhdud monitorinq və qiymətləndirmə tələb edir. Belə steykholderlər layihə menecmentinin subyekti sayılmırlar. Steykholderlərlə onların statusu və təsir dairəsi nəzərə alınaraq aparılan vəkillik siyasəti VRK sorğusunun məqsədi çərçivəsində gözlənilən nəticələri daha da yaxınlaşdırır.





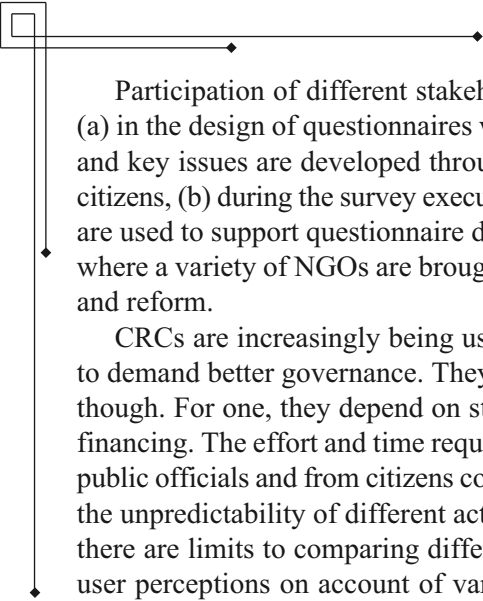
Ədəbiyyat siyahısı

- 1. Improving Local Governance and Service Delivery: Citizen Report Card Learning Tool Kit, Asian Development Bank (ADB) and Asian Development Bank Institute (ADBI), 2007*
- 2. Citizen Report Card Surveys - A Note on the Concept and Methodology, Social Development Notes, 2004*
- 3. Vətəndaşın rəy kartı: İctimai rəydən real siyasətə doğru, Vüsal Qasımlı və Rəcəb İmanov, Bakı, 2008*
- 4. <http://www.citizenreportcard.com>*

Summary

Citizen Report Cards (CRCs) are participatory surveys that solicit user feedback on the performance of public services. But they go beyond being just a data collection exercise to being an instrument to exact public accountability through the extensive media coverage and civil society advocacy that accompanies the process. Some of the actual applications include (i) using CRCs as a basis for performance based budget allocations to pro-poor services (Philippines), (ii) cross-state comparisons on access, use, reliability and satisfaction with public services (India), (iii) supplementing national service delivery surveys (Uganda), and (iv) governance reform projects (Ukraine and Bangladesh), (v) evaluation local services (Azerbaijan). In general, an effective CRC undertaking requires a skilled combination of four things: i) an understanding of the socio-political context of governance and the structure of public finance, ii) technical competence to scientifically execute and analyze the survey, iii) a media and advocacy campaign to bring out the findings into the public domain, and iv) steps aimed at institutionalizing the practice for iterative civic actions.

A CRC initiative is a process that goes beyond the execution of a survey. It is part “science” – the technical aspect of running an efficient and credible survey – and part “art” – the challenge of mobilizing an advocacy strategy that can foster debate and generate results. The “science” part covers following issues: Define scope; Select sample; Questionnaire design; Field Testing; Data Collection; Data Analysis; Report Writing. The “art” side includes: Media campaign; Building awareness; Keep issues alive; Public hearings; Constructive criticism; Negotiation; Interface meetings.



Participation of different stakeholders occurs at various stages - (a) in the design of questionnaires where the performance indicators and key issues are developed through focus group discussions with citizens, (b) during the survey execution, where qualitative interviews are used to support questionnaire data, and (c) during dissemination where a variety of NGOs are brought in to use the data for advocacy and reform.

CRCs are increasingly being used as tools for civic engagement to demand better governance. They are not without their limitations though. For one, they depend on strong media support and external financing. The effort and time required to stimulate action both from public officials and from citizens could easily become daunting given the unpredictability of different actors. And even methodologically, there are limits to comparing different services or regions based on user perceptions on account of varying expectations. Yet, with the effective combination of citizen, political and bureaucratic action, CRCs could be the ideal catalyst for mobilizing demand for accountability and reform, and for moving ordinary people, including the poor, from “coping to voice” and from “shouting to counting”.

Redaktor: Dünya Sakit
Texniki redaktor: Mahir Allahverdiyev
Korrektor: Şöhlət Səlimov
Operator: Lalə Cəfərova

Yığılmağa verilib: 05.07.2009
Çapa hazırlanıb: 22.08.2009
Tiraj: 500 ədəd

Buraxılış pulsuz paylanır.

Nəşr "Əbilov-Zeynalov" MMC Nəşriyyatında çap olunub.