



ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՂԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՁԵՌՆԱՐԿ

Կլաուդիա Բաեզ Կամարզո
Կառավարման ոլորտի հետազոտությունների բաժնի ղեկավար

Ֆրանցիսկա Շտալ
Հանրային կառավարման մասնագետ

2016



Սոցիալական հաշվետվողականության ձեռնարկ

Կլաուդիա Բաեզ Կամարգո,
Կառավարման ոլորտի հետազոտությունների բաժնի ղեկավար

Ֆրանցիսկա Շտալ,
Հանրային կառավարման մասնագետ

«Այս ձեռնարկի հրատարակումը հնարավոր է դարձել Ամերիկայի ժողովրդի աջակցությամբ՝ ԱՄՆ Միջազգային զարգացման գործակալության (ԱՄՆ ՄԶԳ) միջոցով:

Ձեռնարկի բովանդակության համար պատասխանատվությունը կրում է բացառապես Բազելի կառավարման ինստիտուտը և պարտադիր չէ, որ այն արտացոլի ԱՄՆ ՄԶԳ-ի կամ Միացյալ Նահանգների կառավարության տեսակետը»:

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

1 Նախաբան	5
3 Սոցիալական հաշվետվողականության ֆորմալ բաղադրիչները	9
4 Սոցիալական հաշվետվողականությունը համատեքստին համապատասխանեցնելու մոդելը	14
4.1 Բաղաբացիների և ծառայություն մատուցողների՝ միմյանց հանդեպ գերակա վերաբերմունքը.....	16
4.2 Համատեքստով պայմանավորված՝ բաղաբացիների վերաբերմունքի որոշիչ գործոնները.....	18
4.3 Հանրային ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաները.....	20
4.4 Հանրային ծառայություններ ստանալու նպատակով բաղաբացիների կողմից կիրառվող ռազմավարությունները.....	22
5 Սոցիալական հաշվետվողականության գործիքների համապատասխանեցումը համատեքստին	24
5.1 Սոցիալական հաշվետվողականության մոտեցումների տեսակները՝ տարբերակված ըստ ծրագրի բաղադրիչների.....	24
5.1.1 Կարողությունների կառուցում.....	24
5.1.2 Բաղաբացիների մասնակցության ձևեր.....	26
5.1.3 Ձայնի փոխանցումը պետական դերակատարներին.....	27
5.1.4 Կիրարկման մեխանիզմներ.....	28
5.1.5 Հաշվետվողականության և արձագանքման մեխանիզմներ.....	29
5.2 Սոցիալական հաշվետվողականության ընտրված ծրագրեր.....	30
5.2.1 Մասնակցային բյուջետավորում.....	30
5.2.2 Բաղաբացիների արձագանքման քարտեր.....	33
5.2.3 Համայնքի գնահատման քարտեր.....	35
6. Օրինակների ուսումնասիրություն	37
7. Հավելվածներ. Գնահատման գործիքներ և մեթոդաբանական պարզաբանումներ	47
7.1 Հավելված 1. Հարցում. ինստիտուցիոնալ կատարողական և սոցիալական արժեքներ.....	49
7.2 Հավելված 2. Ֆոկուս-խմբային քննարկումների ուղեցույց.....	55
7.3 Հավելված 3. Կիսաստանդարտացված հարցազրույցի հարցաշարի օրինակ. պետական մարմիններ.....	58

7.4 Հավելված 4. Ֆոկուս-խմբային քննարկման մասնակիցներին տրամադրվող տեղեկացված համաձայնագրի ձևանմուշ.....	59
7.5 Հավելված 5. Տվյալների ամփոփման աղյուսակ.....	61
Հղումներ	69

1 Նախաբան

Սույն ձեռնարկը պատրաստվել է Բազելի կառավարման ինստիտուտի կողմից՝ ԱՄՆ ՄՁԳ-ի ֆինանսավորմամբ իրականացվող «Պահանջատեր հասարակություն հանուն պատասխանատու կառավարման» ծրագրի շրջանակում: Այն նախատեսվում է կիրառել Բազելի կառավարման ինստիտուտի կողմից նույն ծրագրի շրջանակում մշակված մասնակցային մոնիտորինգի վերաբերյալ ձեռնարկի հետ միասին:

Ձեռնարկում տրվող կյուրը մշակվել է որպես գործիք՝ աջակցելու համար այն անձանց, ովքեր ցանկանում են բաղաբացիներին ներգրավել հակակոռուպցիոն գործունեության մեջ¹: Այն հիմնված է թեմայի շուրջ կատարված ծավալուն հետազոտության վրա², որը սինթեզվել է գնահատման շրջանակի և մեթոդաբանության տեսքով՝ ներառելով այն հիմնական տարրերը, որոնք դեր են խաղում սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների հաջողությունը հնարավոր դարձնելու համար: Այդ տարրերը կարելի է հանրագումարի բերել որպես առաջարկի և պահանջարկի մասերով կոռուպցիայի փոփոխությունների խթանում, անդրադարձ գործընթացում ներգրավված դերակատարների կողմից խիստ կարևոր համարվող խնդիրներին և տեղական մակարդակում լեգիտիմ համարվող հաշվետվողականության մեխանիզմների օգտագործում (O’Meally 2013):

Ձեռնարկում պարունակվող որոշ առանցքային գաղափարների պրակտիկ կիրառությունը ներկայացնելու նպատակով հղում է կատարվել չորս օրինակների, որոնցում տվյալ մեթոդաբանությունը հաջողությամբ կիրառվել է:

Բացի դրանից, կիրառումը դյուրացնելու նպատակով, ձեռնարկի յուրաքանչյուր բաժնի վերջում տեղադրվել են աղյուսակներ՝ ամփոփելով տեղական պայմաններին (համատեքստին) սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների համապատասխանեցման և հարմարեցման ամենակարևոր քայլերը:

¹ Ձեռնարկում լայնորեն օգտագործվել է Բազելի կառավարման ինստիտուտի և ՄԱԿ-ի զարգացման ծրագրի կողմից հրատարակված կյուրը (Baez Camargo, 2015a), որը հասանելի է հետևյալ հղմամբ <https://www.baselgovernance.org/publications>. Որոշ մեթոդաբանական դիտարկումներ բխում են նույն հեղինակի մեկ այլ կյուրից (Baez Camargo 2015b):

² Մեթոդաբանությունը մշակվել է հետազոտության երկու տարբեր փուլերի միջոցով: Առաջին փուլը բաղկացած էր խորքային ազգագրական հետազոտությունից, որն իրականացվել էր Բազելի կառավարման ինստիտուտի մասնակցությամբ գործող և ԵՄ կողմից ֆինանսավորվող «ANTICORRP» հետազոտական կոնսորցիումի շրջանակներում: Հետազոտության նախնական փուլը ներառել է Մեքսիկայի և Տանզանիայի առողջապահական ոլորտներում սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների ուսումնասիրությունը: Հետազոտություններն օգնել են տվյալների ձեռք բերել այնպիսի չափումների վերաբերյալ, որոնք կարևոր են պարզելու կոլեկտիվ գործողության կարողությունները տարբեր համայնքներում և օգնելու կրճատել գնահատման մեջ ներառված փոփոխականները: Երկրորդ փուլը ներառել է պարզեցված մեթոդաբանության կիրառումը նոր գործերով. այն ձեռնարկվել էր ՄԱԿ-ի զարգացման ծրագրի Կոռուպցիայի դեմ պայքարի գլոբալ ծրագրի (ԿՊԳԾ) հետ համատեղ և ներառում էր ԿՊԳԾ-ի կողմից ֆինանսավորվող սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների գնահատումը այնպիսի երկրներում, ինչպիսիք են՝ Ֆիլիպինները (գյուղատնտեսության հատված) և Սերբիան (առողջապահության ոլորտ): Հետազոտության գործողությունների երկրորդ փուլից հետո մեթոդաբանությունը բարելավվել է օգտագործման պարզության և հիմնավորվածության տեսանկյունից:

2 Սոցիալական հաշվետվողականության ներածություն

Ե՛վ գիտնականները, և՛ պրակտիկ մասնագետներն ներկայումս եկել են նույն եզրահանգման. կոռուպցիան չի կարող արդյունավետ վերահսկվել առանց քաղաքացիական հասարակության ընդգրկվածության: Կոռուպցիայի հարցերով զբաղվող ականավոր գիտնականներից մեկը նշում է. «Կոռուպցիան կշարունակվի, ավելին՝ այն կհամարվի նորմա, քանի դեռ դրա վերացմամբ հետաքրքրված անձինք ունակ չեն լինի ընդդիմանալու այնպիսի միջոցներով, որոնք պարզապես հնարավոր չի լինի անտեսել» (Johnston 2014, 1):

Այս հայտարարության գործնական հետևությունն այն է, որ եթե քաղաքացիական հասարակությունը հզոր է, ապա սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունները կարող են որոշիչ դեր խաղալ կոռուպցիայի դեմ պայքարում: Վերջնականապես է տեղական մակարդակում հանրային պաշտոնյաներին և ծառայություն մատուցողներին անմիջապես հաշվետու դարձնել այն համայնքների առջև, որոնց ծառայում են: Սա պահանջում է քաղաքացիների ներգրավվածություն որոշակի գործողությունների իրականացման մեջ, ինչպես օրինակ՝ որակի գնահատումը և մոնիտորինգը, որպեսզի հնարավոր լինի մշակել գործնականում կիրառելի միջոցներ՝ կոռուպցիան կանխարգելելու և զարգացման հնարավորությունները բարելավելու առումով: Մշակվել են գործընթացներում քաղաքացիների և համայնքների ներգրավման բազմաթիվ մեխանիզմներ³, որոնք արտացոլում են ոչ միայն սոցիալական հաշվետվողականության մոտեցումների հանդեպ աճող հետաքրքրվածությունը, այլև ոլորտների և կառավարման արդյունքների առումով մեծ պոտենցիալը, որի շնորհիվ քաղաքացիների մասնակցությունը կարող է առաջացնել դրական փոփոխություն:

Այս համատեքստում սոցիալական հաշվետվողականությունը վերաբերում է գործողությունների և մեխանիզմների լայն շրջանակին, որում քաղաքացիները կարող են ներգրավվել՝ (հանրային պաշտոնյաների և ծառայություն մատուցողների միջոցով ներկայացված) պետությանը հաշվետու պահելու համար, ինչպես նաև կառավարության, քաղաքացիական հասարակության, լրատվամիջոցների և այլ հասարակական դերակատարների այն գործողություններին, որոնք խրախուսում կամ դյուրացնում են այս ջանքերը (The World Bank, 2006, 5): Առկա են փաստեր, որոնք հավաստում են սոցիալական հաշվետվողականության՝ կարևոր ծառայությունների մատուցման բարելավման վրա արդյունավետորեն ազդելու մեծ ներուժը: Քանի որ այնպիսի առանցքային ոլորտներում, ինչպիսիք են առողջապահությունը, անվտանգությունը և կրթությունը, կոռուպցիայի դիմաց վճարվում է բարձր սոցիալական գին, ապա ենթադրվում է, որ դրա անմիջական ազդեցության կրողները կարող են լավագույնս ճշգրիտ գնահատել խնդրի ծավալն ու լրջությունը և դրա մասին ձևավորել ամբողջական, կիրառման համար պիտանի տեղեկատվություն: Այսպիսով, սոցիալական հաշվետվողականությունը կարող է լինել արդյունավետ գործիք կոռուպցիայի դեմ պայքարում. մի գործիք, որը կարող է հզորացնել քաղաքացիներին, խթանել պատասխանատու վարքագիծ հանրային պաշտոնյաների շրջանում և, արդյունքում, ունենալ հստակ ազդեցություն մարդկանց կյանքի բարելավման առումով:

³ Սոցիալական հաշվետվողականության գործիքների հարուստ ցանկը դրանց նկարագրություններով կարելի է գտնել հետևյալ կյութում. (UNDP 2010):

Հիմնվելով մեր նախկին հետազոտությունների արդյունքների վրա կարելի է ասել, որ սոցիալական հաշվետվողականության արդյունավետ ռազմավարությունների մշակման մեկնարկային կետը գնահատումն է, որն ընդգծում է տեղական համատեքստի (ներառյալ՝ այնպիսի հատկանիշներ, ինչպիսիք են ինստիտուցիոնալ վստահությունը, սոցիալական կապիտալը, համայնքային արժեքները և ընդունված նորմերը) ընկալումը: Այնուհետև այն ուղղություն է տալիս, թե ինչպես համապատասխանեցնել շահառու համայնքների բնութագրիչները սոցիալական հաշվետվողականության պատշաճ գործիքներին ու մոտեցումներին, որպեսզի խթանվի «ճիշտ համապատասխանությունը» և առավելագույնի հասցվեն արդյունավետությունը և կայունությունը:

Այստեղ ներկայացված մեթոդաբանությունն անդրադառնում է սոցիալական հաշվետվողականության մոտեցումների երկու ամենակարևոր մարտահրավերներին՝ փոփոխությունների տեսություն մասին հստակ պատկերացում չունենալուն և տեղական բնութագրիչներին ու կարիքներին ոչ պատշաճ համապատասխանեցմանը (Evans et al. 1996; Bossert 1998; Gershberg 1998; A. Joshi 2007):

Առաջին մարտահրավերը պահանջում է քաղաքացիների մասնակցության և կոռուպցիայի կրճատման ենթադրելի պատճառահետևանքային կապի հստակ ընկալում: Սա մի տարր է, որը ոչ միշտ է հստակ բարձրաձայնվում, մինչդեռ այն ցանկացած սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության նպատակին հասնելու բանալին է⁴: Ինչպես արձանագրում է սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների ուսումնասիրությունը, դրա հիմքում ընկած խնդիրն այն է, որ, «շատ նախաձեռնություններ կենտրոնանում են թափանցիկության և բարձրաձայնման վրա՝ առանց քննելու սրանց կապը հաշվետվողականության և ի վերջո՝ պատասխանատվության հետ» (Anuradha Joshi 2010):

Գնահատման այս գործիքը ներառում է տվյալ մարտահրավերը և անդրադառնում դրան, քանի որ հիմնված է վերլուծական այնպիսի մոտեցման վրա, որը բացահայտում է այն առանցքային տարրերը, որոնք անհրաժեշտ են սոցիալական հաշվետվողականության ցանկացած նախաձեռնության հաջողության հնարավորությունը առավելագույնի հասցնելու համար: Բաժին 3-ում ներկայացված վերլուծական մոտեցումը սոցիալական հաշվետվողականության հայեցակարգը ներկայացնում է որպես մի ցիկլ, որը ներառում է քաղաքացիների, կառավարման մարմինների որոշում կայացնողների և ծառայություն մատուցողների միջև հարաբերությունները:

Երկրորդ մարտահրավերը վերաբերում է փորձի արդյունքում բացահայտված՝ սոցիալական հաշվետվողականության մոտեցումների արդյունավետության մասին գրանցված ոչ հաստատուն տվյալներին (McGee and Gaventa 2010, էջ 22) (Gaventa and Barrett 2010, 14): Որոշ հեղինակներ նույնիսկ ակնարկում են, որ հիմնական ծառայությունների մատուցման բարելավմանն ուղղված սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների խրախուսման կարևորությունը գերազնահատվել է (D. Booth 2011), և իրականում այդ

⁴ Հաճախ սոցիալական հաշվետվողականության սխեմաների առավելությունները գրականության մեջ արտահայտվում են այնպիսի տերմիններով, ինչպես օրինակ՝ «էլիտայի գերիշխանության կողմնակալության հաղթահարում, ավելի լավ տեղեկացված պաշտոնյաներ և քաղաքացիներ՝ օժտված ավելի ուժեղ հատկանիշներով և հմտություններով, քաղաքականության ավելի մեծ արդարություն և արդյունավետություն» (Fung 2003): Այս տեսակի հայտարարություններն ընդգծում են նախատեսված նպատակներն՝ առանց բերելու բացահայտ փաստարկներ իրական փոփոխության հանգեցնող միջամտության գործընթացի մասին: Այլ հեղինակներ հայտարարում են, որ ավելի մեծ մասնակցությունը պետք է նպաստի համակարգման կոնկրետ ձևերին՝ այդպիսով օգնելով զարգացմանը» (Coeelho & Favareto 2008, pp. 18–19), ինչը դեռևս մնում է անորոշ և չունի բացատրական ներուժ:

մասնակցային մեխանիզմներն ունեն փոքր ազդեցություն հաշվետվողականության վրա (Andrews and Shah 2002):

Հաշվի առնելով հանդերձ մասնակցային միջամտությունների պատշաճ կիրառելիության առնչվող մարտահրավերները՝ հնարավոր չէ անտեսել առկա այն ապացույցները, որ պատշաճ կերպով մշակվելու և իրականացվելու դեպքում սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունները կարող են արժեքավոր ներդրում ունենալ կոռուպցիայի դեմ պայքարում և բարելավել մարդկանց բարեկեցությունը: Ուզանդայի (Björkman & Svensson 2010), Բրազիլիայի (Centre for the Future State 2007, Cornwall & Shankland 2008), Ջնդկաստանի (United Nations 2007) և Աֆղանստանի (Schouten 2011) օրինակները (նշելով ընդամենը մի քանիսը), բացահայտում են սոցիալական հաշվետվողականության իրագործելիությունը և ներուժը: Հաջողված պատմությունները տալիս են մեկ ընդհանուր դաս՝ շատ կարևոր է մշակել այնպիսի նախաձեռնություններ, որոնք համապատասխանում են և համահունչ են տեղական համատեքստին, որպեսզի դրանք լինեն (1) քաղաքացիների կողմից հեշտորեն հանձնառելի և (2) կայուն⁵:

Ուստի, հիմնական դասն այն է, որ տարբեր հասարակությունների կոնկրետ հատկանիշների ընկալումը կարևոր է՝ սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների հաջողության հնարավորությունը առավելագույնի հասցնելու համար: Այս գնահատումն առաջին համակարգված փորձն է՝ մշակելու այնպիսի գործիք, որը կարողանա հավաքագրել տեղեկություն սոցիալական հաշվետվողականության միջամտության համար ընտրված համայնքների առանցքային բնութագրիչների մասին: Կոնտեքստին համապատասխանեցնելու ենթակա հիմնական քաղաքիչները բխում են քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների միջև փոխհարաբերությունների մոդելից, որի հիմքում դրված են այնպիսի տարրեր, ինչպիսիք են, օրինակ՝ քաղաքացիների ինքնաընկալումը, համայնքի անդամների շրջանում կոլեկտիվ գործողություններ իրականացնելու ունակությունը և ծառայություն մատուցողների առջև դրված խրախուսման սխեման: Այս մոդելը ներկայացված է Բաժին 4-ում:

Բաժին 5-ում ներկայացված է համակարգված ուղեցույց, թե սոցիալական հաշվետվողականության ծրագրի բոլոր քաղաքիչների համար ինչպես համապատասխանեցնել համատեքստին առնչվող փոփոխականները հատուկ մոտեցումներին: Քննարկվում են նաև այլընտրանքային մոտեցումների օրինակները, ինչպես նաև դրանց համեմատաբար ուժեղ և թույլ կողմերը: Այս բաժնում սոցիալական հաշվետվողականության մեխանիզմներից ամենաշատ օգտագործվածները՝ մասնակցային բյուջետավորումը, քաղաքացիների արձագանքման քարտերը և քաղաքացիների գնահատման քարտերը, ներկայացված են տեղեկատվական նպատակներով:

Բաժին 6-ում քննարկվում են չորս գործնական օրինակներ՝ ներկայացնելու նախկին բաժիններում հիշատակված գաղափարների կիրառությունն իրական կյանքում: Օրինակները վերցված են Ֆիլիպիններում, Սերբիայում, Տանզանիայում և Մեքսիկայում իրականացված սոցիալական հաշվետվողականության ծրագրերից, որտեղ կիրառվել է գնահատման մեթոդաբանությունը: Այսպիսի օրինակների քննարկումը ցույց է տալիս, թե

⁵ Ինչպես հաստատակամորեն նշում է սոցիալական հաշվետվողականության ճանաչված պրակտիկների մի խումբ՝ «առանց պայմանները հասկանալու սոցիալական հաշվետվողականության գործիքներով կոյր տարվածությունը տանում է աղետալի և վատնողական հետևանքների» (Affiliated Network for Social Accountability 2010):

տարբեր սոցիալ-մշակութային պայմանները կոնկրետ ինչ կարող են բերել՝ սոցիալական հաշվետվողականության այլընտրանքային մոտեցումների ընտրության համապատասխանության առումով:

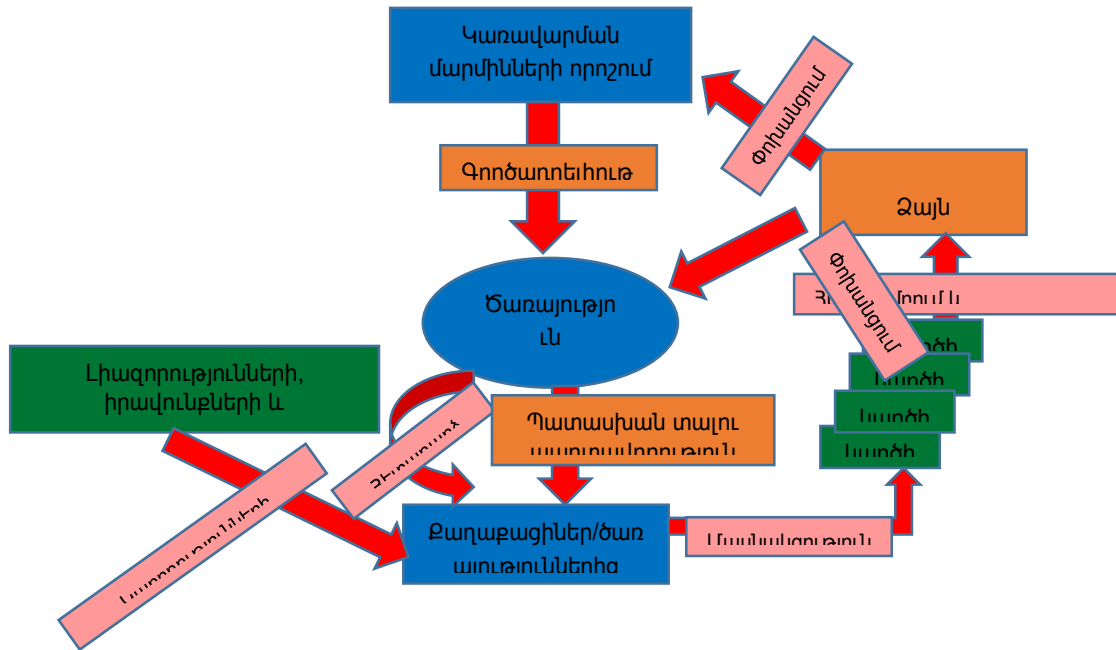
Այս գնահատումն անցկացնելու համար պետք է կիրառել հետազոտական երեք մեթոդ՝ ա) հարցումներ ինստիտուցիոնալ վստահության, սոցիալական արժեքների և պրակտիկայի մասին, բ) ֆոկուս-խմբային քննարկումներ քաղաքացիների հետ և գ) կիսաստանդարտացված հարցազրույցներ տեղական կառավարման պաշտոնյաների, ծառայություն մատուցողների և քաղաքացիական հասարակության կազմակերպությունների (ԸՅԿ-ների) հետ: Այս գործիքները կարող են հարմարեցվել այն ոլորտին, որի համար նախագծվել է սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունը՝ տեղական միջավայրի բնութագրիչները լավ արտացոլելու նպատակով: Մեթոդաբանության մանրամասն նկարագրությունը և դրա կիրառման մասին գործնական տեղեկատվությունը, ինչպես նաև գնահատումն անցկացնելու համար անհրաժեշտ բոլոր հետազոտական և վերլուծական գործիքների ընդհանրական տարբերակը ներկայացված են Բաժին 7-ում:

3 Սոցիալական հաշվետվողականության ֆորմալ բաղադրիչները

Սոցիալական հաշվետվողականության գաղափարի հիմքը քաղաքացիների և հանրային ծառայություններ մատուցողների միջև հարաբերություններն են: Վերջնականապես այս հարաբերություններն այնպիսի մակարդակի հասցնելն է, որում իրացվում են սահմանված իրավունքները, բարելավվում է ծառայության մատուցման որակը, և, ի վերջո, աճում է քաղաքացիների բարեկեցությունը՝ վերջիններիս կազմակերպված և գիտակից մասնակցության միջոցով: Այս նպատակին հասնելու համար սոցիալական հաշվետվողականությունն առաջարկում է այնպիսի միջավայրի ստեղծում, որում քաղաքացիները կարող են լսելի դարձնել իրենց ձայնը, իսկ ծառայություն մատուցողները՝ պատասխանատու լինել նրանց առջև:

Գծապատկեր 3.1-ը ներկայացնում է այս գնահատման հիմքում ընկած հայեցակարգային շրջանակը՝ բաղկացած տարբեր բաղադրիչներից և ֆայլերից, որոնք անհրաժեշտ են սոցիալական հաշվետվողականությունը խթանելու համար:

Գծապատկեր 3.1 Սոցիալական հաշվետվողականության արդյունավետ նախաձեռնությունների բաղադրիչները և քայլերը



Աղբյուր՝ «Baez Camargo and Jacobs, 2013»

Ներկայացված սխեման հիմնված է այն դրույթի վրա, որ սոցիալական հաշվետվողականությունը ներառում է երեք հիմնական տարր՝ (1) ձայն, (2) գործադրելիություն և (3) պատասխան տալու պարտավորություն, որոնք միասին մաս են կազմում մեկ ցիկլի:

(1) Ձայն

Այստեղ «ձայն»-ը հասկացվում է որպես ֆորմալ և ոչ ֆորմալ մեխանիզմների բազմազանություն, որոնց միջոցով մարդիկ արտահայտում են իրենց նախասիրությունները, կարծիքները և պահանջում հաշվետվողականություն իշխանության լծակ ունեցողներից (UNDP 2010, 11): «Ձայն»-ի գաղափարը տարբերվում է բողոքների կամ դիտողությունների պարզ հավաքագրումից հետևյալ երեք բնութագրիչներով՝

- Առաջին հերթին անհրաժեշտ է, որպեսզի քաղաքացիները հստակ պատկերացում ունենան գնահատվող հանրային կառույցի լիազորությունների մասին, որպեսզի արդյունավետորեն մասնակցեն մոնիտորինգային գործողություններում, և գնահատեն հանրային հատվածի ցանկացած բաղկացուցիչ կատարողականը: Այլ կերպ ասած, քաղաքացիները կարիք ունեն տեղեկացված լինելու իրենց իրավունքների, իրավասությունների և հանրային պաշտոնյաների այն հատուկ պարտավորությունների մասին, որոնք պետք է իրականացվեն վերջիններիս աշխատանքի ընթացքում: Այդ իսկ պատճառով կարողությունների զարգացումը, որի տակ հասկանում ենք, առնվազն, սոցիալական հաշվետվողականության գործողություններ իրականացնող քաղաքացիների իրազեկում ծառայությունների մատուցման առանցքային չափորոշիչների, ինչպես նաև՝ իրենց իրավունքների և

իրավասությունների մասին, հանդիսանում է «ձայն»-ի արդյունավետության առաջին նախապայմանը:

- Երկրորդ, սոցիալական հաշվետվողականության գործողություններից բխող գնահատականները և կարծիքները պետք է համախմբվեն (ամփոփվեն) և բարձրաձայնվեն: Առավել կարևոր է, որ քաղաքացիների գնահատականների, կարծիքների ու բողոքների համախմբման և բարձրաձայնման գործընթացի արդյունքում ստացված տեղեկատվությունը ձևակերպվի՝ անմիջականորեն հղում կատարելով կառույցի լիազորություններին՝ ընդգծելով կոնկրետ թիրախավորած թերություններն ու ձախողված արդյունքները, իսկ բողոքների դեպքում՝ վերաձևակերպել անհատական բողոքները որպես իրագործելի պահանջներ:
- Երրորդ, զուտ տեղեկատվության ձևակերպումը բավական չէ: Քաղաքացիների կողմից հավաքագրած տեղեկատվությունը պետք է փոխանցվի համապատասխան դերակատարներին և որոշում կայացնողներին, ովքեր կարող են այդ տեղեկության հիման վրա ձեռնարկել գործողություններ և/կամ ում համար այդ տեղեկությունը կարող է առաջացնել հավելյալ ծախսեր: Այլ խոսքերով, տեղեկատվության համախմբումը և բարձրաձայնումը բավարար չէ, քանի դեռ այն չի փոխանցվել այնպես, որ ազդեցություն ունենա որոշում կայացնողների և հանրային պաշտոնյաների մոտիվացիոն սխեմաների վրա: Իրենց ձայնը լսելի դարձնելու համար քաղաքացիները պետք է ծառայություն մատուցողների և հանրային պաշտոնյաների հետ ընդգրկվեն կառուցողական երկխոսության մեջ: Սա կարող է ներառել խորհրդակցական հանդիպումների կազմակերպում՝ հավաքված տեղեկություններով կիսվելու և հնարավոր լուծումների ուղղությամբ առաջարկներ ներկայացնելու նպատակով:

(2) Գործադրելիություն

Կիրառելիությունը վերաբերում է մի իրավիճակի, երբ լիազորությունները պատշաճ չիրականացնելը կարող է բերել հետևանքների: Կիրառելիությունը այն հիմնարար վճռական գործոնն է, որը ձևավորում է ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաները (մոտիվացիաները), որպեսզի նրանք ավելի հաշվետու գործեն այն համայնքներում, որտեղ նրանք ծառայում են: Մոտիվացիաներ ասելով այստեղ կարելի է հասկանալ այն գինը, որը ծառայություն մատուցողները վճարում են անբավարար կատարողականի դիմաց և դրանք, որպես կանոն, վերաբերում են պաշտոնական կարգապահական գործողություններին, սակայն նաև կարող են վերաբերել լավ կատարողականի համար պարգևատրումներին (երկուսն էլ սովորաբար ընդգրկում են վարձատրություն կամ կարիերայի աճի հնարավորություններ):

(3) Պատասխան տալու պարտավորություն

Պատասխան տալու պարտավորությունը ՄԱԿ-ի զարգացման ծրագրի կողմից (2010թ.) սահմանվել է որպես հաշվետվություն տալու պարտականություն և պատասխան ստանալու իրավունք: Այստեղ պատասխան տալու պարտավորությունը կարելի է հասկանալ որպես ծառայություն մատուցողի կամ կառավարման մարմնի ներկայացուցչի կողմից արձագանքում ի պատասխան բարձրաձայնված խնդրի: Սա էական է այն առումով, որ հանդիսանում է այն գաղափարի կոնկրետ դրսևորումներից մեկը, ըստ որի հաշվետվողականությունը երկկողմանի գործընթաց է, որն անմիջականորեն ընդգրկում է

քաղաքացիներին և ծառայություն մատուցողներին: Այստեղ քննարկվող գաղափարների փոխկապակցվածության կոնկրետ օրինակն այն է, որ պատասխան տալու պարտավորությունը մեծապես պայմանավորված է գործադրելիությամբ, սակայն այն նաև ներառում է հետադարձ կապի գործընթացը, որի միջոցով քաղաքացիները կարող են իրազեկվել իրենց կողմից տրամադրած տեղեկատվության օգտագործման մասին. ավելի ստույգ, թե ում է ուղղվել այդ տեղեկատվությունը և ինչ գործողություններ են ձեռնարկվել սոցիալական հաշվետվողականության գործողությունների արդյունքում բացահայտված խնդիրներին անդրադառնալու համար:

Սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության պլանավորման կարևոր քայլերը.

1. Խրախուսե՞ք քաղաքացիներին ընդգրկվելու սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունում.

- Կազմակերպե՞ք հանդիպումներ՝ տեղեկացնելու քաղաքացիներին իրենց իրավունքների և իրավասությունների մասին.
- Կրթե՞ք քաղաքացիներին սոցիալական հաշվետվողականության ընտրված առանձին գործիքների մեթոդաբանության մասին (քաղաքացիների գնահատման քարտ, համայնքների գնահատման քարտ, քաղաքացիների պարտավորագրեր (Citizens' Charter) և այլն. ավելի մանրամասն տե՛ս հավելվածում):

2. Ամբողջականացրե՞ք մոնիտորինգի կամ գեկուցման մեխանիզմի արդյունքում ստացված տեղեկատվությունը:

- Հետևե՞ք, որպեսզի գնահատումները լինեն օբյեկտիվ և զերծ անձնական նկրտումներից՝ ընդգրկելով հետադարձ արձագանք տարբեր աղբյուրներից.
- Ձևակերպե՞ք գործնական պահանջներ՝ կապված խնդրո առարկա կառույցների մանդատների հետ.

3. Փոխանցե՞ք հավաքագրված տեղեկատվությունը իրավասու որոշում կայացնողներին:

- Ընտրե՞ք չեզոք տարածք որոշում կայացնողների հետ խորհրդակցական հանդիպում պլանավորելիս
- Հակված եղե՞ք կառուցողական երկխոսության՝ բացատրելով խնդիրները և առաջարկելով լուծումներ
- Հետևե՞ք, որպեսզի խոսեք ճիշտ գործընկերների հետ, օրինակ՝ նրանց, ովքեր կարող են իրականում ազդեցություն ունենալ գործընթացների վրա և իրականացնել փոփոխություններ.

4. Տեղեկացրե՞ք մասնակիցներին և քաղաքացիներին սոցիալական հաշվետվողականության արդյունքի մասին:

- Մշակե՞ք ռազմավարություն տեղեկատվությունը տարածելու համար
- Կազմակերպե՞ք տեղեկատվական հանդիպում՝ իրենց ունեցած ներդրման օգտակարության մասին քաղաքացիներին իրազեկելու համար



Փոփոխության տեսությունը և քաղաքացիական հասարակության ներգրավման կարևորությունը

Վերևում ներկայացված վերլուծության հիմքում ընկած փոփոխության տեսությունը բխում է մի շարք իրավիճակներում վերահաստատված այն դիտարկումից, որ իրավունքների և իրավասությունների մասին իրազեկվածության պակասը պարարտ հող է ստեղծում կոռուպցիոն գործողությունների համար: Այդ իսկ պատճառով սոցիալական հաշվետվողականությունը սկսվում է ուսուցմամբ և իրազեկության բարձրացմամբ: Այն, առաջին հերթին, քաղաքացիներին տալիս է գործիքներ՝ ճշգրտորեն բացահայտելու և գնահատելու հանրային ծառայություններից օգտվելու ընթացքում դիտարկված կոռուպցիոն գործողությունները: Շատ կարևոր է, որ կարողությունների զարգացման ընթացքում քաղաքացիներին տրվեն հրահանգներ, թե որոնք են այն ֆորմալ գործողությունները, որոնց նրանք կարող են դիմել կոռուպցիոն երևույթների մասին հաղորդելու կամ դրանք վիճարկելու համար: Երկրորդ հերթին, սոցիալական հաշվետվողականության գործիքն ինքնին (լինի դա քաղաքացիների կողմից իրականացվող մոնիտորինգ, համայնքային գնահատման քարտեր կամ այլ տեսակ) տրամադրում է կոնկրետ մեխանիզմներ, որոնց միջոցով քաղաքացիները կարող են իրենց գործողություններն ուղղել անհատական փորձառությունները և բողոքները միավորելուն՝ դրանք վերածելով իրագործելի արդյունքների: Սա այն կետն է, որտեղ ձևավորվում է ձայնը: Երրորդ, ինչպես արդեն նշվել է, ձայնը կարիք ունի փոխանցվելու որոշում կայացնողներին այնպիսի եղանակով, որը ենթադրում է արձագանք նրանց կողմից. քաղաքացիական հասարակության կազմակերպությունները հաճախ որոշիչ դերակատարում ունեն այս առումով, քանի որ նրանք ի զորու են հնարավոր դարձնել հանրային հատվածի պաշտոնյաների հետ կառուցողական հարաբերությունները: Երբ քաղաքացիները գիտակցում են, որ իրենց գործողություններն առաջ են բերում արձագանք, դա նրանց համար ծառայում է որպես ապացույց այն բանի, որ իրենց կարծիքը հաշվի է առնվում, և իրենք ունակ են իրենց իրավունքներն իրացնել պրոակտիվ ճանապարհով:

Սա պատճառահետևանքային գործողությունների այնպիսի շղթա է, որը կարող է ապահովել հաճախորդի վերածումը իրավագոր քաղաքացու, ինչն անհրաժեշտ է անպատժելիության հետևանքով հնարավոր դարձած կոռուպցիոն դրսևորումները հաղթահարելու համար: Այս մոտեցմամբ հավաքված ցուցանիշների առաջին խումբը նպատակ ունի պարզել, թե արդյոք ծրագրի նախագծման փուլում նախատեսվել են բոլոր հիմնական տարրերը՝ ապահովելու սոցիալական հաշվետվողականության ամբողջական ցիկլը:

Վերջնարդյունքում, սոցիալական հաշվետվողականության հաջողված միջամտությունը պետք է հնարավոր դարձնի այնպիսի հարթակի ստեղծումը, որի միջոցով քաղաքացիները, ծառայությունների տեղական մատուցողները և իշխանությունները կարողանան զարգացնել համագործակցությունը՝ մատուցվող ծառայությունները բարելավելու համար: Բացի տեղեկատվության համախմբման և փոխանցման ինստիտուցիոնալ միջոցների և մեխանիզմների ստեղծման անհրաժեշտությունից, նման արդյունքը նաև կախված է հզորացված քաղաքացիների և պատասխանատու ծառայություն մատուցողների միջև դրական սիներգիայի ձևավորումից: Փորձը ցույց է տալիս, որ քաղաքացիների հզորացման կամ հանրային պաշտոնյաների պատշաճ արձագանքման հասնելու ճանապարհը մեկը չէ: Այնուամենայնիվ, այս հատկանիշների առկայությունը (կամ դրանց բացակայությունը) մեծապես կախված է համատեքստի (միջավայրի) մարտահրավերներից և հնարավորություններից:

Սոցիալական հաշվետվողականությունն նախաձեռնողների հիմնական խնդիրներն են՝

1. Պարզել կոնկրետ միջավայրի համապատասխան հատկանիշները, որտեղ պլանավորվում է նախաձեռնությունը
2. Օգտագործել յուրաքանչյուր դեպքի համար առանձնահատուկ հնարավորություններ՝ մշակելու սոցիալական հաշվետվողականության այնպիսի մոտեցում, որը և՛ համապատասխան է, և՛ իմաստալից նախատեսված օգտագործողների համար:

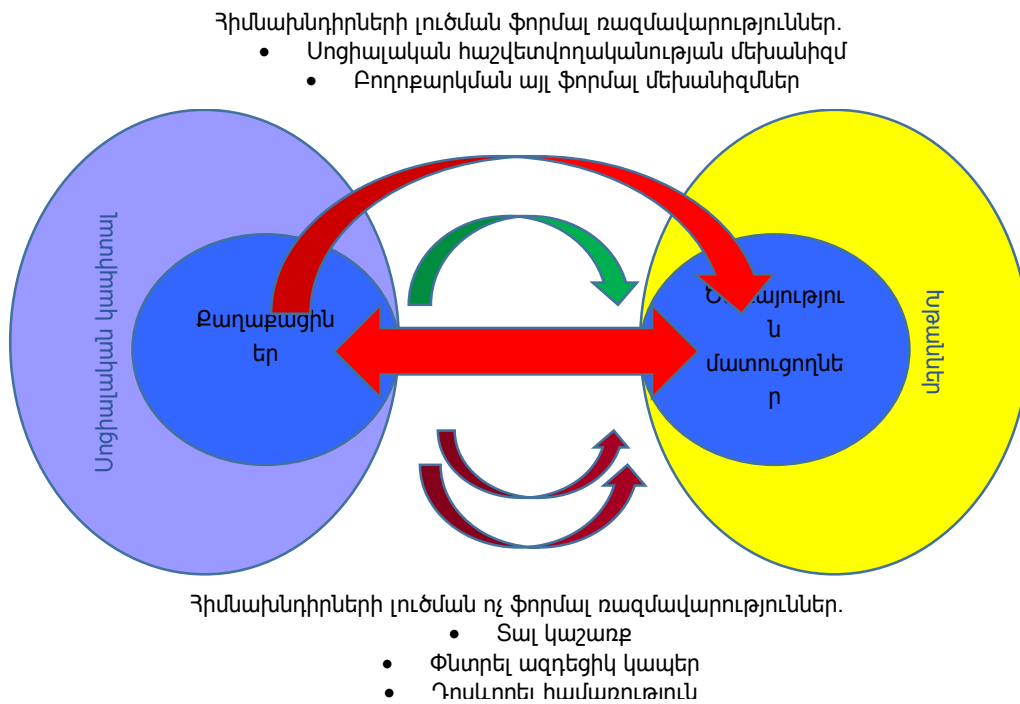
Հաջորդ բաժինը ներկայացնում է մի մոդել, որն ուրվագծում է համատեքստին հատուկ տարրերը, որոնց իմացությունը կարող է օգնել՝ հարմարեցնելու սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունն այնպես, որ այն ամենից լավ համապատասխանի տեղի համատեքստին:

4 Սոցիալական հաշվետվողականությունը համատեքստին համապատասխանեցնելու մոդելը

Սոցիալական հաշվետվողականությունը միտված է հանդես գալու որպես խթանիչ գործոն իրավագոր քաղաքացիների և պատասխանատու հանրային պաշտոնյաների միջև կառուցողական ու կայուն կապերի զարգացման համար: Հաճախ, այնուամենայնիվ, իրականությունը տարբեր է, և դրանում առկա են արմատավորված սոցիալական անհավասարություն, իշխանության համար պայքար և հիմնական շահագրգիռ կողմերի միջև անվստահություն: Սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնություններ իրականացնողները հաճախ բախվում են այնպիսի նախնական իրավիճակների, երբ, օրինակ՝ քաղաքացիներն իրավագուրկ են և կասկածում են փոփոխություն բերելու հնարավորությանը կամ նախընտրում են՝ որքան հնարավոր է հեռու մնալ հանրային ոլորտից, քանի որ չեն վստահում կառավարությանը և պետական պաշտոնյաներին: Առաջարկի տեսանկյունից, ծառայություն մատուցողները և պետական պաշտոնյաները հնարավոր է՝ չունենան պատշաճ խթաններ՝ սահմանելու քաղաքացիների բավարարվածությունը որպես առաջնահերթություն: Սա կարող է հանգեցնել իրավիճակների, երբ ծառայություն մատուցողները իրենց հաշվետու են զգում միայն վարչարարական ապարատի կամ կառավարման մարմինների վերադասների առջև, և փոխհամաձայնեցված հանցավոր գործողությունները կարող են նպաստել այնպիսի միջավայրի ձևավորմանը, որում անպատժելիությունը համարվում է նորմ: Ուստի, մարտահրավերն այն է, որպեսզի մշակվեն սոցիալական հաշվետվողականության իրազեկ և համապատասխան նախաձեռնություններ, որոնք կարող են ճշգրտորեն գնահատել ու քննարկել և՛ պահանջարկի, և՛ առաջարկի կողմերում գերակայող պայմանները, և դրա հիման վրա մշակել մեխանիզմներ ու ռազմավարություններ՝ ծառայություն մատուցողների համար ճիշտ խթաններ սահմանելու նպատակով: Այսպիսով, սույն գնահատումը տրամադրում է ցուցանիշներ այն տարրերի համար, որոնք պետք է հաշվի առնել՝ հնարավոր դարձնելու դրական փոփոխությունն այնպիսի եղանակով, որը համահունչ է յուրաքանչյուր իրավիճակի՝ գոյություն ունեցող իրական պայմաններին:

Բաժին 2-ում ներկայացված՝ սոցիալական հաշվետվողականության ֆորմալ բաղադրիչների շրջանակի վերլուծական լրացում է նման նախաձեռնությունների՝ համատեքստին համապատասխանեցնելու մոդելը, որի հիմքում ընկած են քաղաքացի-ծառայություն մատուցող փոխհարաբերությունները: Այն պատկերված է ստորև.

Գծապատկեր 4.1 Քաղաքացի – ծառայություն մատուցողների փոխհարաբերությունների որոշիչները



Սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունները համատեքստին համապատասխանեցնելու մոտեցման հիմքում ընկած է այն ենթադրությունը, որ քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների միջև հարաբերությունը մեծապես որոշվում է մի կողմից, հասարակության սոցիալական կապիտալով և, մյուս կողմից, ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաներով: Որտեղ ծառայություն մատուցողների և քաղաքացիների միջև կապը խաթարված է, այնտեղ սոցիալական կապիտալը ցածր է, և ծառայություն մատուցողներին չի սպառնում պատժվելու վտանգն իրենց կատարած վատ աշխատանքի դիմաց, և հավանական է, որ պահպանվեն կոռուպցիոն վարքագիծը և հակաօրինական գործողությունները: Նման իրավիճակներում ոչ պաշտոնական կապերն ու ծանոթությունները ձեռք են բերում կարևորություն, ծառայություն մատուցողները հնարավոր է՝ որ կաշառք պահանջեն գործընթացներն արագացնելու նպատակով, կամ քաղաքացիները, միգուցե, փորձեն օգնություն գտնել ի դեմս ոմն ազդեցիկ մեկի, որպեսզի ձեռք բերեն այդ ծառայությունը:

Ցանկացած սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության նպատակը ծառայություն մատուցողների և քաղաքացիների միջև ավելի համագործակցային փոխհարաբերություններին նպաստելն է, որտեղ ծառայություն մատուցողներն ունեն մոտիվացիա՝ մատուցելու լավ ծառայություններ և հաշվետու լինելու քաղաքացիների առջև: Սոցիալական հաշվետվողականության մեխանիզմը հանդիսանում է ելակետ նման

փոփոխությունները խրախուսելու համար: Այս պայմաններում սոցիալական հաշվետվողականության հաջողված միջամտության տեսանելի ազդեցությունը կլինի քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների միջև հարաբերությունների բարելավումը և անհատական նախապատվություններից անցումը ինդիկատորների լուծման պաշտոնական ռազմավարություններին, այդ թվում՝ սոցիալական հաշվետվողականության մոտեցման կիրառությանը:

Պատշաճ մշակված սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունը կարող է՝

- Դրական կերպով ազդել քաղաքացիների մոտիվացիայի վրա՝ հմտությունների ձևավորման և իրավունքների մասին իրազեկման միջոցով
- Կապել քաղաքացիների կողմից ներդրվող ջանքերը ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաների հետ
- Գործարկել ինդիկատորների լուծման ինստիտուցիոնալ մեխանիզմները, որոնք կարող են հնարավոր դարձնել փոխգործակցության ցիկլի կրկնումը և կոնֆլիկտների համատեղ լուծումը:

Համատեքստին համապատասխանեցնելու այս մոդելի հետ կապված տեղեկությունները հավաքելու նպատակով, գնահատումը ձևավորում է ցուցանիշներ հետևյալ կատեգորիաների համար.

1. Քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների՝ միմյանց նկատմամբ գերակա վերաբերմունք
2. Համատեքստով պայմանավորված՝ քաղաքացիների վերաբերմունքի որոշիչ գործոններ
3. Համատեքստով պայմանավորված՝ ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաների որոշիչ գործոններ
4. Հանրային ծառայությունները ստանալու նպատակով քաղաքացիների կողմից կիրառվող մոտեցումներ

Որպես քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների միջև փոխհարաբերությունների իրական փոփոխության նախապայման, միմյանց հանդեպ նրանց գերակայող վերաբերմունքը և հանրային ծառայություններ ստանալու համար կիրառվող մոտեցումները կարող են հարմարեցվել համատեքստի բնութագրիչների փոփոխությանը: Ստորև նշված չորս կատեգորիաները բացատրվում են մանրամասնորեն:

4.1 Քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների՝ միմյանց հանդեպ գերակա վերաբերմունքը

Քաղաքացիների/օգտագործողների և ծառայություն մատուցողների վերաբերմունքի ցուցանիշները կարևոր տեղեկատվություն են տալիս գնահատման ելակետային հիմքը ձևավորելու և հետագա մոնիտորինգ իրականացնելու համար: Շատ հավանական է, որ այս վերաբերմունքը ձևավորվել է մի շարք գործոնների ներքո, ինչպիսիք են՝ պատմությունը, վարչակազմի տեսակը, քաղաքացի-ծառայություն մատուցող փոխգործակցության նախկին փորձը, ուժերի արմատավորված անհավասարությունը և միջոցների սղությունը: Չնայած այս մոտեցման շրջանակից դուրս է՝ պարզել, թե այս պոտենցիալ գործոններից որոնք են ավելի շատ առնչվում յուրաքանչյուր համատեքստին, դիտարկվող արդյունքները (արտահայտված

այնպիսի եղանակով, որում հենց տեղի են ունեցել շփումները) առանցքային կարևորություն ունեն սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների գնահատման համար:

Գնահատման նպատակներով յուրաքանչյուր խմբի համար կարող է նշվել վերաբերմունքի երկու տեսակ՝ (1) «համագործակցող», որում առկա են ուժեղ քաղաքացիներ և պատասխանատու ծառայություն մատուցողներ, և (2) «խաթարված», որտեղ առկա են իրավագուրկ քաղաքացիներ և ոչ պատասխանատու ծառայություն մատուցողներ⁶: Աղյուսակներ 1-ը և 2-ը պատկերում են այս գաղափարները:

Աղյուսակ 1. Հիմնական հանրային ծառայություններ մատուցողների նկատմամբ քաղաքացիների երկակի վերաբերմունքի մոդել

Համագործակցող		Խաթարված	
Հզորացում	Ես ունեմ անօտարելի իրավունքներ և իրավասություններ և, անհրաժեշտության դեպքում, քայլեր կձեռնարկեմ դրանք արդյունավետ դարձնելու համար:	Խոցելիություն	Ես պետք է ձեռք բերեմ ծառայություն մատուցողների և պաշտոնյաների բարի կամքը, որպեսզի ստանամ օգուտներ և ծառայություններ:
Վստահություն	Ես կարող եմ հույս դնել պետական մարմինների և պաշտոնյաների գործողությունների վրա՝ իմ իրավունքներն իրացնելու գործում:	Անվստահություն	Ես չեմ հավատում, որ պաշտոնյաները կհետևեն իրենց առաքելությանը և կգործեն իմ իրավունքների իրացման ուղղությամբ:
Մոտիվացիա	Ես կարող եմ իմ ներուժը գործադրել և քաղաքացիների հետ համատեղ ջանքերով հաշվետվողականության կանչել պետական պաշտոնյաներին:	Հուսալքություն	Անկախ նրանից, թե ես ինչ կանեմ, հանրային հատվածի հետ շփման ընթացքում հանդիպող խնդիրները չեն կարող հաղթահարվել:

⁶ Այս կատեգորիաները ոչ մի դեպքում չեն հավակնում լինել սպառիչ կամ ամբողջական վերաբերմունքի այն տիրույթում, որով քաղաքացիները և ծառայություն մատուցողները կարող են առնչվել միմյանց հետ: Ավելի շուտ, դրանք իրենցից ներկայացնում են «փղեալական տեսակներ», որոնք օգտակար են գնահատման չափումների մշակման համար և ընդհանուր առմամբ կողմնորոշիչ դեր են խաղում առ այն, թե ինչպես են հանրային ծառայությունները մատուցվում կոնկրետ համատեքստում, և այս առումով կարող են լինել գործիք՝ սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության ազդեցությանը և առաջընթացին հետևելու համար:

Աղյուսակ 2. Ծառայություն մատուցողների կողմից քաղաքացիների նկատմամբ երկակի վերաբերմունքի մոդել

Համագործակցող		Խաթարված	
Հաշվետվողականություն	Ծառայության մատուցումն իրականացվում է քաղաքացիների հանդեպ պատասխանատվության և սեփական լիազորությունների ըմբռնման պայմաններում, որտեղ լրացուցիչ խթան է հանդիսանում այն գիտակցությունը, որ վատ կատարողականը կարող է հանգեցնել պատժամիջոցների:	Անպատժելիություն	Բացակայում է քաղաքացիների իրավունքներն ապահովելու մտադրությունը և լրացուցիչ խթան է հանդիսանում այն համոզմունքը, որ վատ կատարողականը չի պատժվի:
Ներգրավվածություն	Ծառայություն մատուցողների այն զգացողությունը, որ իրենք համայնքի մաս են, դրդում է ավելի լավ ըմբռնել դրա կարիքներն ու մտահոգությունները:	Օտարվածություն	Առկա է հեռացվածության զգացողություն քաղաքացիների/ծառայությունն օգտագործողների նկատմամբ, գործում է «մենք և նրանք» մոտեցումը, ինչը հնարավոր է, որ պայմանավորված լինի կամ չլինի սոցիալ-տնտեսական, ազգային, կրոնական և կամ սոցիալական այլ պառակտումներով:
Արձագանքող	Ծառայություն մատուցողների գործողությունները հաշվի են առնում քաղաքացիների արտահայտած կարիքները և արձագանքում դրանց:	Կոնֆլիկտային	Կոնֆլիկտային տրամադրվածություն քաղաքացիների/օգտագործողների հանդեպ (գոռոզություն, կոպտություն, իշխանության չարաշահում):

Տեղեկությունը հավաքագրվում է հետազոտական գործիքների կիրառման միջոցով, և, ըստ այդմ, պարզվում է, թե քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների վերաբերմունքը որ մոդելին է համապատասխանում՝ «համագործակցող», թե «խաթարված»:

4.2 Համատեքստով պայմանավորված՝ քաղաքացիների վերաբերմունքի որոշիչ գործոնները

Քաղաքացիների վերաբերմունքի գնահատման որոշիչ գործոնների ելակետը հանդիսանում է քաղաքացիական հասարակության զարգացման առկա մակարդակը և այն, թե ինչպես է վերջինս փոխազդում սոցիալական նորմերի և արժեքների վրա՝ որոշելու ինդրո առարկա համայնքի կոլեկտիվ գործողության կարողությունները:

Գնահատումը պարզում է համայնքի անդամների կողմից մի շարք սոցիալական արժեքներին տրվող կարևորությունը, ինչը ցույց է տալիս, թե արդյոք սոցիալական փոխազդեցության գերակշռող միտումները կարող են բնութագրվել որպես անհատական թե համայնական: Այս չափումը լույս է սփռում սոցիալական կապերին և կոլեկտիվ միջոցներին տրվող կարևորությանը՝ անհատական գործողություններում: Այլ խոսքերով, այս տարրը ցույց է տալիս կոլեկտիվ կամ անհատական ինդիվիդուալ լուծման մեջ ներգրավվելու սոցիալական նպատակահարմարությունը:

Այնուհետ, հետազոտությունն ուսումնասիրում է կամավոր միավորումներում քաղաքացիների ներգրավումը: Փորձը ցույց է տալիս, որ այնտեղ, որտեղ կա ուժեղ քաղաքացիական հասարակություն, քաղաքացիները, անկախ պետությունից, հզորացված են և ունակ ընդգրկվելու կոլեկտիվ գործողությունում և կարող են քայլեր ձեռնարկել՝ արդյունավետ կերպով հաշվետվողականություն պահանջելով պետությունից (Foley and Edwards 1996; Robert D. Putnam, Leonardi, and Nanetti 1993; Fukuyama 2001; Ostrander 2013; Fox 1996): Սրա տրամաբանական հիմնավորումն այն է, որ անկախ միավորումների առկա բազմազանությունը, որոնց միջոցով քաղաքացիները մասնակցում են և փոխգործակցում, հնարավոր է դարձնում սոցիալական կապիտալի զարգացումը, որն այստեղ հասկացվում է որպես «սոցիալական կազմակերպության հատկանիշներ, ինչպես օրինակ՝ ցանցեր, նորմեր և վստահություն, որոնք նպաստում են համակարգմանը և համագործակցությանը՝ հանուն փոխադարձ շահի» (Robert D. Putnam 1995):

Այստեղ հիմնական բառերն են՝ վստահությունը, համակարգումը և համագործակցությունը, քանի որ սոցիալական կապիտալը հնարավորություն է ընձեռում քաղաքացիներին արդյունավետորեն ընդգրկվելու կոլեկտիվ գործունեության մեջ, դեմ առ դեմ բարձրաձայնելու պետության նկատմամբ պահանջները և տրամադրելու հսկողություն հանրային իշխանության չարաշահումների նկատմամբ (Fukuyama 2001; Hadenius and Uggle 1996; Robert D. Putnam 1993): Ուստի, քանի որ ենթադրվում է այս գաղափարների կապը ինստիտուցիոնալ վստահության հետ, ապա մեթոդաբանությունը նաև ուսումնասիրում է, թե որքանով են քաղաքացիները վստահում պետական և ոչ պետական դերակատարներին:

Ելնելով գնահատման նպատակներից՝ սոցիալական կապիտալին առնչվող որոշ գործոնների մասին տեղեկատվության հավաքագրումը կարևոր է, քանի, որ դրանք սերտորեն առնչվում են մասնակցային նախաձեռնությունների նպատակներին՝ կապված քաղաքացիների հզորացման աջակցության և կոլեկտիվ գործողության մեխանիզմների հաստատման հետ, որոնց միջոցով քաղաքացիական հասարակությունը կարող է ավելի արդյունավետ շփվել պետական դերակատարների և հանրային ծառայություններ մատուցողների հետ: Այդ իսկ պատճառով, գնահատումը փորձում է ամփոփել տեղեկատվությունն այն իրավիճակների առնչությամբ, երբ տեղի են ունենում հանրային/մասնավոր դրական փոխգործակցություններ (ներառյալ՝ հաղորդակցություն և փաստացի համակարգման ջանքեր), քանզի, ի վերջո, ակնկալվում է, որ հաջող և արդյունավետ սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունները կաջակցեն հանրային ծառայությունների համատեղ մատուցմանը (համատեղ արտադրությանը)⁷: Այս վերջին գործոնն ավելացնելով վերլուծությանը՝ ստանում ենք ավելի լայն պատկեր, որը որոշում կայացնողներին կարող է օգնել ավելի ստեղծագործաբար մտածելու այն ուղիների մասին, որտեղ սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունները կարող են կապակցվել արդեն իսկ

⁷ Համատեղ արտադրությունը (coproduction) վերաբերում է այն իրավիճակներին, երբ հանրային ծառայություն մատուցողներն ու քաղաքացիները, տարբեր ներդրումներ ունենալով, կարող են գործել ավելի արդյունավետորեն, երբ համատեղում են իրենց ջանքերը, քան երբ որևէ բան ստեղծում են միայն հանրային հատվածի կամ միայն մասնավոր հատվածի ջանքերով (Evans et al. 1996, 1123, Ostrom 1996, 1073): «Coproduction»-ը սահմանվում է որպես ներգրավման ժողովրդավարական ձև հանրային ու մասնավոր հատվածների բաժանման գծի ողջ երկայնքով, քանի որ այն պահանջում է վստահության նվազագույն մակարդակ և համագործակցային տրամադրվածություն տեղական հանրային ծառայողների և նրանց կողմից սպասարկվող բնակչության միջև:

գոյություն ունեցող կազմակերպությունների կամ ցանցերի հետ՝ առավելագույնի հասցնելով ազդեցությունը և օգտագործելով չդրսևորված սիներգիաները:

Այսպիսով, հետազոտության գործիքը ստանում է տեղեկություն հետևյալ կատեգորիաների մասին՝

- Պետական և ոչ պետական ինստիտուտների լայն ցանկի նկատմամբ վստահության մակարդակ
- Կամավորական միավորումների մեջ մասնակցություն (հորիզոնական ցանցերի գոյություն)
- Խնդիրների լուծման անհատական կամ համայնական տարբերակներ
- Բազմազան սոցիալական նորմերի կարևորություն, ինչպես օրինակ՝ փոխադարձություն, նվերների մատուցում, համերաշխություն, տարեցների հանդեպ հարգանք
- Հանրային և մասնավոր հատվածների բաժանման ողջ երկայնքով մեկ բացահայտված համագործակցության օրինակներ:

Այս ցուցանիշները վերաբերելի են, քանի որ մատնանշում են կոլեկտիվ գործողության համար նպաստավոր, սակայն ոչ նկատելի միջոցները: Սոցիալական հաշվետվողականության ռազմավարությունների համար կարևոր են ընդհանուր սոցիալական նորմերը, սոցիալական փոխգործակցության ձևերը և հաճախականությունը, սոցիալական ցանցերի առկայությունը և ինստիտուտների հանդեպ վստահությունը, քանի որ այս հատկանիշները ձևավորում են անհատների ակնկալիքները հակակոռուպցիոն գործողություններում նրանց մասնակցության հավանական արդյունքների առումով: Բացի այդ, համատեղ արտադրության գաղափարին առնչվող այս ցուցանիշները նաև ներառում են քաղաքացիական հասարակության և պետության միջև հաղորդակցության և համագործության մեխանիզմների առկայությունը (կամ բացակայությունը): Միասին վերցված, ցուցանիշների այս խումբը նպաստում է սոցիալական համատեքստի ավելի լայն պատկերի ստացմանը, որը սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության իրականացնողներին հնարավորություն է տալիս ստեղծագործաբար մտորել այն ուղիների մասին, որոնց միջոցով այդ նախաձեռնությունները հնարավոր կլինի կապել արդեն իսկ առկա կազմակերպություններին և ցանցերին, այսպիսով՝ առավելագույնի հասցնելով ազդեցությունը և օգտագործելով չդրսևորված սիներգիաները:

4.3 Հանրային ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաները

Ծառայություն մատուցողների վերաբերմունքի որոշիչ գործոնները գնահատելու համար մենք հավաքում ենք տեղեկատվություն այն խթանների մասին, որոնք պայմանավորված են նրանց գործունեությունը կարգավորող ֆորմալ կարգերով և որոնց ներքո նրանք աշխատում են, ինչպես նաև ոչ ֆորմալ կանոններով և ընկալումներով, որոնք նրանք կիսում են իրենց շրջապատի մարդկանց հետ: Համապատասխանաբար, մենք ներմուծում ենք այն ձևակերպումը, որ կոռուպցիայի հսկողությունը միջոցների և հնարավորությունների հասանելիության և առկա իրավական և/կամ նորմատիվ սահմանափակումների ֆունկցիա է (Mungiu-Pippidi 2014): Նպատակն է բացահայտել այն տարրերը, որոնք ազդում են հանրային ծառայություն մատուցողների պատշաճ աշխատելու մոտիվացիայի վրա, բայց նաև՝ այն, թե մարդկանց ինչ խմբերի առջև են նրանք հաշվետու:

Միջոցների սղությունը հաճախ կապված է լինում կոռուպցիոն ռիսկերի հետ այն աստիճան, որ ցածր աշխատավարձերը, դժվար աշխատանքային պայմանները և չիրագործված ակնկալիքներն ազդում են հանրային պաշտոնյաների կողմից իրենց պարտականությունների կատարման վարքագծի վրա: Սակայն, գործնականում, միջոցների սղությունը դեր է խաղում գնահատման ժամանակ, քանի որ կոռուպցիան կարող է նաև աշխատել որպես միջոցների բաշխման մեխանիզմ, որտեղ պահանջարկը գերազանցում է առաջարկը:

Մենք ենթադրում ենք, որ ծառայություն մատուցողները ամենայն հավանականությամբ հաշվետու կլինեն այն անձանց առջև, ովքեր ունեն իշխանություն՝ կայացնելու որոշումներ իրենց կարգավիճակի, հետագա պաշտոնական առաջխաղացման և բարեկեցության մասին: Այդ իսկ պատճառով, որպեսզի գնահատենք այն տարրերը, որոնք դեր են խաղում հանրային ծառայություն մատուցողներին հաշվետու պահելու հարցում, մենք պետք է հասկանաք, թե արդյոք ֆինանսական մոտիվացիաները և պաշտոնական առաջխաղացման հնարավորությունները որևէ ձևով կապված են ծառայություն մատուցողների կատարողականի հետ: Գնահատման մեջ նաև ներառված է այն տեղեկատվությունը, թե արդյոք տեղական պաշտոնյաները ընտրված են ժողովրդավարական ճանապարհով:

Եվ վերջում մենք հաշվի ենք առնում իրավական և նորմատիվ սահմանափակումների առկայությունը: Առաջինը գործարկվում է որպես կատարողականի պատշաճ մոնիտորինգի մեխանիզմների և կոռուպցիոն գործողությունների մեջ ընդգրկվելու դեպքում սանկցիաների առկայություն, և այդ սանկցիաների հետևողական կիրառում: Նորմատիվ սահմանափակումները վերաբերում են սոցիալական և հեղինակության կորուստներին՝ կապված կոռուպցիոն վարքագծի հետ, և ակնկալվում է, որ սերտորեն առնչվում են յուրաքանչյուր կոնկրետ համատեքստում գերակա սոցիալական նորմերին, ինչպես նաև՝ հանրային պաշտոնյաների և նրանց կողմից սպասարկվող մարդկանց խմբերի միջև փոխհարաբերությունների բնույթին:

Հետևաբար, գործիքը հավաքում է տեղեկատվություն հետևյալ տարրերի մասին.

- Արդյոք ծառայություն մատուցողների ֆինանսական խթանները որևէ կերպ կապված են կատարողականի հետ:
- Արդյոք ծառայություն մատուցողների պաշտոնական առաջխաղացման խթանները որևէ կերպով կապված են կատարողականի հետ:
- Արդյոք տեղական կառավարման մարմինների պաշտոնյաներն ընտրված են ժողովրդավարական ճանապարհով:
- Արդյոք առկա են կատարողականի մոնիտորինգի մեխանիզմներ և արդյո՞ք դրանք պարբերաբար կիրառվում են:
- Արդյոք կա՞ն սանկցիաներ ոչ պատշաճ վարքագծի համար և արդյոք դրանք գործադրվո՞ւմ են:
- Արդյոք կա՞ն հեղինակության հետ կապված վտանգներ ծառայություն մատուցողների համար՝ համայնքում կոռուպցիոն գործողությունների մեջ ներթափվելու դեպքում:

Այս ցուցիչները արժեքավոր տեղեկատվություն են տալիս արդյունավետ սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնություններ նախագծելու համար: Փորձը ցույց է տվել, որ ձայնի դրսևորումը ինքնին բավարար չէ հանրային ծառայություններում անմիջական հաշվետվողականության կապեր ձևավորելու գործում առաջ գնալու համար, քանի դեռ քաղաքացիների բավարարվածության և ծառայություն մատուցողների մոտիվացիայի միջև

կապը չի հաստատվել: Այդ իսկ պատճառով հանրային հատվածի աշխատողների կողմից կոռուպցիոն վարքագիծը խրախուսող տարրերի իմանալը կարևոր է՝ հասկանալու համար, թե ովքեր են պատասխանատու որոշում կայացնողները, ում հետ պետք է կապել քաղաքացիների արդյունավետ մասնակցությունը, և որոնք են այն ամենակարևոր թեմաները, որոնց պետք է անդրադառնալ, որպեսզի նրանց մոտիվացիան շեղվի դեպի ավելի մեծ հաշվետվողականություն:

4.4 Հանրային ծառայություններ ստանալու նպատակով քաղաքացիների կողմից կիրառվող ռազմավարությունները

Քաղաքացիների և հանրային ծառայություն մատուցողների վերաբերմունքը, ինչպես նաև ավելի լայն համատեքստը, ներառյալ՝ համայնքային ցանցերի ամրությունն և ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաները, հանդիսանում են կարևոր գործոններ սոցիալական հաշվետվողականությունը գնահատելու համար: Այս տարրերը, միասին վերցված, ձևավորում են ակնկալիքները և սահմանում քաղաքացիների համար հասանելի միջոցների շրջանակը, երբ վերջիններս բախվում են հանրային ծառայությունների մատակարարման հետ կապված խնդիրներին: Անհատները ձևավորում են իրենց պատկերացումն այն մասին, թե ինչպիսի վերաբերմունք կարող են ակնկալել հանրային ծառայություններ ստանալիս, հիմնվելով իրենց և իրենց շրջապատի մարդկանց նախկին փորձառության վրա: Բացի այդ, ավելի լայն համատեքստը՝ ներառյալ սոցիալական կապիտալի գերակայության (կամ գերակա գործոն չլինելու) աստիճանը, հնարավորություն է տալիս (կամ չի տալիս) քաղաքացիներին դրսևորելու իրենց ակտիվությունը և նույնիսկ ընդգրկվելու կոլեկտիվ գործողության մեջ՝ պահանջելու իրենց իրավասությունների արդյունավետ իրագործում:

Այդ իսկ պատճառով յուրաքանչյուր համատեքստում քաղաքացիները կունենան յուրահատուկ շարժառիթներ, մոտիվացիաներ և միջոցներ՝ ընտրություն կատարելու մի շարք ռազմավարությունների միջև՝ հանրային ծառայությունները գնահատելու ընթացքում ծագող խնդիրները լուծելու համար: Այդ ռազմավարությունները կարող են լինել ֆորմալ՝ ընդգրկելով հետադարձ կապի և բողոքների կառավարման սահմանված ինստիտուցիոնալ մեխանիզմները, բայց կարող են լինել նաև ոչ ֆորմալ՝ ներառելով ոչ օրինաչափ (և հաճախ ապօրինի) գործողություններ, ինչպիսիք են՝ պահանջվող ծառայությունը ձեռք բերելու նպատակով կաշառք տալը կամ ազդեցության ոչ ֆորմալ աղբյուրներ փնտրելը: Այս կապակցությամբ, տվյալ գնահատման նպատակն է՝ հասկանալը, թե ինչպես են ակնկալիքները և համայնքի միջոցներն ուրվագծում քաղաքացիների նախընտրելի ռազմավարությունները, և արդյոք դրանք հանդիսանում են ֆորմալ կամ ոչ ֆորմալ ռազմավարություններ: Ենթադրվում է, որ ընկալումը, թե ինչու են քաղաքացիները նախընտրում խնդիրների լուծման ոչ ֆորմալ մեխանիզմները, կարևորագույն դեր ունի՝ մշակելու համար այլընտրանքներ (սոցիալական հաշվետվողականության մեխանիզմի տեսքով), որոնք տվյալ սոցիալական համատեքստում կլինեն իրագործելի և նպատակահարմար:

Այս գնահատումը ներառում է իրենց համայնքներում խնդիրների լուծման համար ֆորմալ և ոչ ֆորմալ ռազմավարությունների հարաբերական արդյունավետության վերաբերյալ քաղաքացիների կարծիքը: Որպես հավաքագրված ելակետային տվյալների մաս, այս տեղեկատվությունը կիրառելի է սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների ազդեցությունը գնահատելու առումով, քանի որ հաջող սցենարի

դեպքում ոչ ֆորմալ ռազմավարություններն իրենց տեղը կզիջեն ֆորմալ ռազմավարությանը՝ ներառելով սոցիալական հաշվետվողականության մեխանիզմը: Նաև, այս ուսումնասիրությունը մասամբ միտված է հասկանալուն, թե ովքեր են համայնքային այն դերակատարները, ում քաղաքացիներն ամենից հաճախ են դիմում հանրային ծառայության հասանելիության խնդրի վերաբերյալ լուծումներ գտնելու նպատակով:

Այս խմբի ցուցանիշները ներառում են՝

- Բողոքներ ներկայացնելու հնարավորությունների առկայությունը
- Ծառայություններ ձեռք բերելու կարողությունը՝ առանց ոչ ֆորմալ միջոցների դիմելու
- Խնդիրների լուծման նախընտրելի մոտեցումներ՝
 - Ոչ ֆորմալ
 - Խնդրել ընկերոջ միջամտությունը
 - Խնդրել ազգականի միջամտությունը
 - Խնդրել ազդեցիկ անձի միջամտությունը
 - Կաշառք տալ
 - Նվեր տալ
 - Համառություն ցուցաբերել
 - Խուսափել այդ կառույցի հետ շփվելուց
 - Ֆորմալ
 - Օգտագործել տվյալ հաստատությունում գործող պաշտոնական բողոքարկման մեխանիզմը
 - Դիմել հակակոռուպցիոն մարմնին
 - Դիմել տեղական կառավարման մարմինների ներկայացուցիչներին
 - Օգտագործել սոցիալական հաշվետվողականության մեխանիզմ
- Համայնքում կոռուպցիայի գերակայության մասին ընկալումներ:

Կարևոր է հասկանալ, թե ինչու են քաղաքացիները նախընտրում խնդիրների լուծման ոչ ֆորմալ մեխանիզմները, որպեսզի հնարավոր լինի մշակել սոցիալական հաշվետվողականության այնպիսի այլընտրանքներ, որոնք իրագործելի են և նպատակահարմար տվյալ համատեքստում: Բացի այդ, որպես հավաքագրված ելակետային տվյալների մաս, այս տեղեկատվությունը կիրառելի է սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների ազդեցությունը գնահատելու համար: Բարեհաջող սցենարի դեպքում, ոչ ֆորմալ ռազմավարությունները կզիջեն ֆորմալներին, այդ թվում՝ սոցիալական հաշվետվողականության մեխանիզմի օգտագործմանը:

Համատեքստին համապատասխանեցնելու հետազոտական գործիքակազմը

Քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների փոխհարաբերության բնույթը գնահատելու համար գործիքակազմը կազմված է հետևյալ հետազոտական գործողություններից.

1. Հանրային ծառայությունների մատչելիության վերաբերյալ քաղաքացիների ընկալումների և փորձի վերաբերյալ հարցում
2. Ընտրված քաղաքացիների հետ ֆոկուս խմբային քննարկում՝ գնահատելու կոռուպցիայի վերաբերյալ նրանց ընկալումը և նրանց մոտեցումը խնդրի լուծմանը
3. Որոշում կայացնողների հետ կիսաստանդարտացված հարցազրույցների անցկացում՝ գնահատելու գոյություն ունեցող հաշվետվողականության մեխանիզմները և ծառայություն մատուցողների գերակա մոտիվացիաները, ինչպես նաև

վերահաստատելու առաջարկված սոցիալական հաշվետվողականության մեխանիզմի նպատակահարմարությունը:

Այս բոլոր հետազոտական գործիքների վերաբերյալ օրինակները և դրանց կիրառման ուղեցույցները տրված են հավելվածում:

5 Սոցիալական հաշվետվողականության գործիքների համապատասխանեցումը համատեքստին

Այս բաժնում ներկայացված է տեղեկատվություն, թե ինչպես է հնարավոր կապակցել թիրախ համայնքների բնութագրիչները սոցիալական հաշվետվողականության կոնկրետ համատեքստին համապատասխանող գործիքին:

Ելնելով նրանից, որ գոյություն չունի սոցիալական հաշվետվողականության բոլոր պայմաններին համապատասխանող ունիվերսալ գործիք, այս բաժնում ներկայացված փաստարկները նպատակ ունեն ցույց տալու, թե ինչպես տեղական համատեքստի բնութագրիչների իմացությունը կարող է կիրառվել՝ սոցիալական հաշվետվողականության մոտեցումը հնարավորինս հարմարեցնելու համար: Հետևելով 2-րդ բաժնում ներկայացված վերլուծական մոտեցմանը, ենթաբաժին 4.1-ը ներկայացնում է տարբեր մոտեցումներ սոցիալական հաշվետվողականության ծրագրի յուրաքանչյուր բաղադրիչի սահմանման համար, քննարկում է դրանց համապատասխանությունը տարբեր համատեքստերին, ինչպես նաև հարաբերականորեն ուժեղ և թույլ կողմերը, և առաջարկում է կայացած սոցիալական հաշվետվողականության գործիքների օրինակներ:

Ենթաբաժին 4.2-ը ներկայացնում է սոցիալական հաշվետվողականության երեք կոնկրետ մոտեցումների ավելի մանրակրկիտ նկարագրություն, այն է՝ մասնակցային բյուջետավորումը, քաղաքացիական արձագանքման քարտերը և քաղաքացիների գնահատման քարտերը: Սոցիալական հաշվետվողականության այս երեք մոդելները համարվում են ամենից ճանաչված և լայնորեն կիրառվող գործիքները և ընտրվել են թեմայի վերաբերյալ մի քանի աղբյուրների խորն ուսումնասիրությունից հետո⁸:

5.1 Սոցիալական հաշվետվողականության մոտեցումների տեսակները՝ տարբերակված ըստ ծրագրի բաղադրիչների

5.1.1 Կարողությունների կառուցում

Մոտեցման տեսակը	Ուղղակի/անձնավորված	Անուղղակի/ոչ անձնավորված
Ընդհանուր նկարագրություն	Տեղեկատվություն մանդատի, իրավունքների, իրավասությունների և սոցիալական հաշվետվողականության	Տեղեկատվություն մանդատի, իրավունքների, իրավասությունների և սոցիալական

⁸ Տարբեր գործիքների սահմանումները և նկարագրությունները ներառված են բաժին 4.2-ում վերցվել են Համաշխարհային բանկի Սոցիալական զարգացման բաժնից. Սոցիալական հաշվետվողականության նյութերի ժողովածուից http://www.worldbank.org/socialaccountability_sourcebook/Tools/toolsindex.html և UNDP (2010)-ից:

	մոտեցման մասին, որը ներկայացվում է քաղաքացիներին, որպես կանոն, հարաբերականորեն փոքր խմբերում և ինտենսիվ կերպով (դասընթացներ, աշխատաժողովներ):	հաշվետվողականության մոտեցման մասին, որը տարածվում է հանրայնորեն հասանելի եղանակով (տպագրություն, համացանց, մամուլ, սոցիալական մեդիա):
Մոտեցման արդյունավետության հետ կապված համատեքստային տարրեր	<ul style="list-style-type: none"> • Համայնքային միջավայր • Հորիզոնական ցանցերի առկայություն • Փոքրաթիվ համայնքների թիրախավորում <ul style="list-style-type: none"> ○ Գյուղական համայնքներ ○ Զաղաքային թաղամասեր, որտեղ տեղական մասնակցության մակարդակը բարձր է 	<ul style="list-style-type: none"> • Միջավայրեր, որտեղ գերակայում են սոցիալական փոխազդեցության անհատական մոդելները • Թույլ քաղաքացիական հասարակություն և հորիզոնական ցանցերի բացակայություն • Ավելի մեծ բնակչություն ունեցող համայնքների թիրախավորում <ul style="list-style-type: none"> ○ Մեծ շրջաններ ○ Զաղաքային միջավայրեր, որտեղ տեղական մասնակցության մակարդակը ցածր է
Ուժեղ կողմեր	<ul style="list-style-type: none"> • Տալիս է մանրակրկիտ գիտելիք և ուստի կարող է զարգացնել ստացողների կարողությունը՝ ընդգրկվելու ավելի բարդ և հնարավորինս ավելի հեռու գնացող հակակոռուպցիոն գործողություններում: • Զաղաքացիների հզորացումը հասնում է առավելագույնի: 	<ul style="list-style-type: none"> • Կարող է հասանելի դառնալ բավականին մեծ թվով քաղաքացիների • Մատչելիությունը հարմար է, քաղաքացիներից չի պահանջում զգալի ժամանակ և էներգիա:
Մարտահրավերներ	<ul style="list-style-type: none"> • Կարող է հասանելի լինել միայն սահմանափակ թվով քաղաքացիների: Սակայն կարող է առաջացնել դրական կողմնակի ազդեցություն համայնքում, եթե կիրառվի խիտ հորիզոնական ցանցեր ունեցող միջավայրում: • Պահանջում է էական ժամանակ և էներգիա մասնակից քաղաքացիներից: 	<ul style="list-style-type: none"> • Փոխանցվող տեղեկատվության ծավալը սահմանափակ է: • Հզորացման հնարավորությունները սահմանափակված են փոխանցվող տեղեկատվության ծավալով:
Օրինակներ	<p>Դասընթացներ՝ կապված հետևյալի հետ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Մասնակցային բյուջետավորում • Համայնքային գնահատման քարտեր • Զաղաքացիների կողմից մոնիտորինգային գործողություններ 	<ul style="list-style-type: none"> • Զաղաքացիների պարտավորագրեր • Թափանցիկության պորտալներ • Կրթական քարոզարշավներ

5.1.2 Քաղաքացիների մասնակցության ձևեր

Մոտեցման տեսակը	Կոլեկտիվ ներդրում	Անհատական ներդրում
<p>Ընդհանուր նկարագրություն</p>	<p>Սոցիալական հաշվետվողականության ծրագիրը պահանջում է քաղաքացիների կոլեկտիվ և համակարգված մոբիլիզացում (խմբային գործողություններ):</p> <p>Հնարավորություն է տալիս քաղաքացիներին պատասխանատու լինել ձայների համախմբման և բարձրաձայնման համար:</p>	<p>Քաղաքացիները մասնակցում են սոցիալական հաշվետվողականության ծրագրերին անհատական մակարդակով ներդրում ունենալու միջոցով:</p> <p>Երրորդ կողմից (որպես կանոն՝ ՀԿ-ներ ու ԶՀԿ-ներ) պահանջվում է համախմբել և բարձրաձայնել քաղաքացիների կարծիքները:</p>
<p>Մոտեցման արդյունավետության հետ կապված համատեքստային տարրեր</p>	<p>Ավելի հարմար է փոքր համայնքների համար (գյուղերում կամ քաղաքային ուժեղ թաղամասերում)</p> <p>Կոլեկտիվ գործողության համար պահանջվող կարևոր կարողություններն են՝</p> <ul style="list-style-type: none"> • Տեղական մասնակցության բարձր մակարդակը • Համայնական մոտեցումն օգնում է, բայց անպայման չի եթե առկա են ամուր հորիզոնական ցանցեր: 	<p>Ավելի հարմար մեծ համայնքների համար (քաղաքային մեծ ագլոմերացիաներում)</p> <p>Հարմար է այնպիսի համատեքստում, որտեղ կոլեկտիվ գործողություններ իրականացնելու կարողությունը թույլ է.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ցածր մասնակցություն կամավորական միավորումներում • Անհատական մոտեցում ինդիվիդուալ լուծման հարցում
<p>Ուժեղ կողմեր</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ավելացնում է հավաքվող տեղեկատվության մանրամասները և ընդլայնում դրա շրջանակը: • Հանդիսանում է լավագույնը քաղաքացիների հզորացման տեսանկյունից, քանի որ համատեղ գործող անհատները մեծացնում են սոցիալական կապիտալը: 	<ul style="list-style-type: none"> • Պաշտպանում է գաղտնիությունը, երբ առկա են պատասխանատվության ենթարկվելու վախեր: • Պահանջում է սահմանափակ ժամանակ և հարմարավետ է:
<p>Մարտահրավերներ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Պահանջում է նշանակալից ժամանակ և էներգիա: 	<ul style="list-style-type: none"> • Տեղեկատվությունը սահմանափակ է, և, ըստ այդմ, հնարավոր է, որ որակը լինի անբավարար:
<p>Օրինակներ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Քաղաքացիների մոնիտորինգային գործողություններ • Համայնքային գնահատման քարտեր • Մասնակցային բյուջետավորում 	<ul style="list-style-type: none"> • Բողոքների և անօրինականությունների ազդարարման մեխանիզմներ. <ul style="list-style-type: none"> ○ SMS-ների միջոցով ազդարարում ○ Առցանց ազդարարում ○ Բողոքների կառավարման պաշտոնական համակարգեր • Քաղաքացիների արձագանքման քարտեր

5.1.3 Ձայնի փոխանցումը պետական դերակատարներին

Մոտեցման տեսակը	Ուղղակի	Անուղղակի
Ընդհանուր նկարագրություն	Մասնակցային գործողություններից բխող արդյունքներն ուղղակիորեն փոխանցվում են պետական դերակատարներին, որոնցից առավել առաջնությունը նրանք են, որոնք ունեն որոշումներ կայացնելու իրավասություն՝ ստացված տեղեկատվության համապատասխան գործելու համար:	Մասնակցային գործողություններից ստացված արդյունքները տարածվում են հանրային հաղորդակցության խողովակների միջոցով:
Մոտեցման արդյունավետության հետ կապված համատեքստային տարրեր	Քաղաքացիները վստահում են կառավարման մարմինների պաշտոնյաներին և/կամ ծառայություն մատուցողներին: Առկա է քաղաքական կամք հանրային հատվածի պաշտոնյաների շրջանում, որոնք պատշաճ արձագանքում են քաղաքացիներին	Այլ դերակատարները (լրատվամիջոցներ, ՀԿ-ներ), որոնք վստահություն են վայելում համայնքում, համապատասխան դերակատարում ունեն այն դեպքերում, երբ թույլ է վստահությունը պետական դերակատարների հանդեպ: Հարմար է, երբ պետական ինստիտուտների կապերը թույլ են և/կամ երբ առկա է սահմանափակ արձագանք համապատասխան պետական պաշտոնյաների կողմից:
Ուժեղ կողմեր	Ամենաարդյունավետ միջոցն է՝ ստեղծելու աշխատանքային հարաբերություններ քաղաքացիների և պետական դերակատարների միջև, և ստեղծելու անհրաժեշտ պայմաններ ուղղակի հաշվետվողականության կիրառման համար:	Հանրային հաշվետվողականության մեխանիզմների միջոցով վերհանված հարցերի ավելի մեծ տեսանելիությունը և հանրային իրազեկությունը դրանց վերաբերյալ կարող են բարձրացնել դրանց չարձագանքելու գինը հիմնական որոշում կայացնողների համար:
Մարտահրավերներ	Հնարավոր է՝ պահանջվի ռազմավարական որոշումների կայացում, թե որ պետական դերակատարները ներգրավվեն, որոնք կունենան գործառույթ ըստ ստացված տեղեկատվության և արձագանքման:	Ոչ հստակ ազդեցություն պետական դերակատարների մոտիվացիաների վրա
Օրինակներ	<ul style="list-style-type: none"> • Համայնքային գնահատման քարտ • Մասնակցային բյուջետավորում 	<ul style="list-style-type: none"> • Քաղաքացիների գնահատման քարտ • Լրատվամիջոցներով լուսաբանում, մամլո հաղորդագրություններ, ՀԿ/ԸՀԿ կայքեր, համայնքային հանդիպումներ

5.1.4 Կիրարկման մեխանիզմներ

Մոտեցման տեսակ	Պաշտոնական	Ոչ պաշտոնական
Ընդհանուր նկարագրություն	Ծառայություն մատուցողների հիմնական մոտիվացիաներն ուղղակիորեն փոխկապակցված են քաղաքացիների գնահատումների հետ՝ ինստիտուցիոնալացված և պաշտոնապես ճանաչված մեխանիզմների միջոցով:	Ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաները փոխկապակցված են քաղաքացիների գնահատումների հետ ոչ պաշտոնական միջոցներով (սոցիալական կարգավիճակ, հեղինակություն):
Մոտեցման արդյունավետության հետ կապված համատեքստուալ տարրեր	Հանրային ծառայության ավելի բարձր մակարդակներում հաճախ պահանջվում է վճռական քաղաքական կամք, որպեսզի առաջ մղվեն իրավական և պաշտոնական ինստիտուցիոնալ բարեփոխումները:	Տեղական կառավարման մարմինների պաշտոնյաների և հանրային ծառայություն մատուցողների ներգրավվածություն: Ծառայություն մատուցողների և/կամ տեղական կառավարման մարմինների պաշտոնյաների շրջանում համագործակցային տրամադրություններ:
Ուժեղ կողմեր	Տալիս է ամուր ինստիտուցիոնալ հենք կոռուպցիայի կանխարգելման մեխանիզմների մշակման և համախմբման համար:	Ստեղծում է ուժեղ կապեր համայնքների և նրանց ծառայություն մատուցողների միջև:
Մարտահրավերներ	Հնարավոր է ներառի իրավական և կարգավորիչ դաշտերի քաղաքականապես դժվարին բարեփոխումներ:	Դժվար է չափել: Արդյունավետությունն, առնվազն կարճաժամկետից մինչև միջնաժամկետ ինտերվալում հնարավոր է կախված լինի սոցիալական հաշվետվողականության սխեմայի կայունությունից:
Օրինակներ	<ul style="list-style-type: none"> «Վճարում կատարողականի համար» (P4P) սխեմաներ, կատարողականի հիման վրա տրվող պարգևավճարներ Հստակ և հետևողականորեն կիրառվող սանկցիաներ կոռուպցիոն գործողություններում ընդգրկվելու համար: 	<ul style="list-style-type: none"> Քաղաքացիների արձագանքման քարտեր

5.1.5 Հաշվետվողականության և արձագանքման մեխանիզմներ

Մոտեցման տեսակը	Ուղղակի	Անուղղակի
Ընդհանուր նկարագրություն	Քաղաքացիներն ուղղակիորեն տեղեկացված են, թե ինչպես է օգտագործվելու սոցիալական հաշվետվողականության սխեմայի միջոցով ստացված տեղեկատվությունը:	Սոցիալական հաշվետվողականության սխեմայով ստացվող տվյալների և ակնկալվող արդյունքների մասին տեղեկությունն ու թարմացումներն օգտագործվում են հանրային պաշտոնյաների կողմից և տարածվում են հանրամատչելի միջոցներով:
Մոտեցման արդյունավետության հետ կապված համատեքստային տարրեր	Փոքր համայնքներ	Մեծ բնակչություն ունեցող բնակավայրեր, քաղաքային միջավայր
Ուժեղ կողմեր	Կա մեծ պոտենցիալ լիազորման և հզորացման և կայունության համար, քանի որ սոցիալական հաշվետվողականության մասնակիցները կարող են ուղղակիորեն դիտարկել և գնահատել իրենց գործողությունների ազդեցությունները և կոլեկտիվ գործողության օգուտները:	Մեծացնում է տեսանելիությունը, և երբ ներկայացվում են հաջողված սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունների արդյունքները, դրանք կարող են մոտիվացնել նաև այլ համայնքներին կամ կիրառվել այլ ոլորտներում:
Մարտահրավերներ	Պահանջվում է ավելի շատ ժամանակի ու միջոցների տրամադրում և պահանջարկի, և առաջարկի տեսանկյունից՝ համակարգելու հանդիպումները և պահպանվի սխեման:	Տեղեկատվության մատչելիությունը հնարավոր է լինի սահմանափակ նախատեսված շահառուների և, հատկապես՝ ցածր եկամուտ ունեցող խմբերի շրջանում (ինտերնետի հասանելիության բացակայություն, անգրագիտություն): Ավելի թույլ է կապված կայունության հետ:
Օրինակներ	<ul style="list-style-type: none"> • Հանրային լսումներ • Հանրային ոչ ֆորմալ բնակարկումներ (town hall meetings) 	<ul style="list-style-type: none"> • Համացանցային հետադարձ կապի մեխանիզմ • Լրատվամիջոցներ

5.2 Սոցիալական հաշվետվողականության ընտրված ծրագրեր⁹

5.2.1 Մասնակցային բյուջետավորում

Մասնակցային բյուջետավորումը (ՄԲ) հիմնականում սահմանվում է որպես այնպիսի մեխանիզմ կամ գործընթաց, որի միջոցով քաղաքացիներն ուղղակիորեն մասնակցում են բյուջեի ձևավորման, որոշումների կայացման և բյուջեի կատարման մոնիտորինգի տարբեր փուլերին: ՄԲ-ն կարող է լինել գործիք՝ բարձրացնելու հանրային ծախսերի թափանցիկությունը և բարելավելու բյուջեի թիրախավորումը: Քանի որ այն օգտակար միջոց է՝ խթանելու քաղաքացիական ընդգրկվածությունն ու սոցիալական ուսուցումը, ՄԲ-ն անվանվել է արդյունավետ «քաղաքացիության դպրոց»:

Մեծամասամբ, ՄԲ գործընթացը կազմակերպվում է տարեկան կամ բազմամյա հանրային բյուջետավորման շուրջ՝ ստորև նշված եղանակով:

Մասնակցային գործընթացի փուլը սովորաբար սկսվում է մարզային հանդիպումներով՝ վարչատարածքային միավորների փոքր ստորաբաժանումներում կազմակերպվող հանրային լուսմներով, որոնց նպատակն է ՄԲ գործընթացն ավելի մոտեցնել քաղաքացիներին: Կառավարության ներկայացուցիչներն օգտագործում են այս հանդիպումները քաղաքացիներին ՄԲ կանոնների և գործընթացների մասին տեղեկացնելու համար, թարմացնում են ընթացիկ բյուջեի կատարողականի մասին տեղեկատվությունը և կիսվում են քաղաքացիների հետ կառավարության առաջնահերթությունների և եկամուտների կանխատեսումների մասին ինֆորմացիայով: Հանդիպումների երկրորդ փուլը կազմակերպվում է, որպեսզի հնարավորություն ընձեռվի քաղաքացիներին բացահայտելու իրենց առաջնահերթությունները և ընտրելու պատվիրակներ, ովքեր կներկայացնեն իրենց մտահոգությունները Մասնակցային բյուջետավորման խորհրդում: Համայնքային կազմակերպությունները քաղաքացիներին հանդիպում են առանձին, որպեսզի տեղեկացնեն նրանց ՄԲ առաջնահերթությունների մասին, բարձրացնեն իրազեկությունը և ակտիվացնեն նրանց մասնակցությունը հատուկ առաջնահերթությունների շուրջ:

Ընտրված պատվիրակները և կառավարության ներկայացուցիչները ձևավորում են Մասնակցային բյուջետավորման խորհուրդ (ՄԲԽ): Վերջինս իրավասու է բանակցել այն բոլոր առաջնահերթությունների մասին, որոնց համար քվեարկվել է շրջանային հանդիպումների ընթացքում, և պատրաստում է ՄԲ վերջնական առաջարկը: Քաղաքացի պատվիրակները մասնակցում են կարողությունների զարգացման գործողություններին, որպեսզի ավելի լավ պատկերացնեն հանրային ծախսերի կառավարումը և կատարելագործեն կոնֆլիկտների լուծման իրենց հմտությունները: Պատվիրակներն իրականացնում են «դաշտային» այցելություններ (ՄԲ քարավաններ)՝ հետազոտելու բոլոր առաջնահերթությունները: Չուզահեռաբար, կառավարման մարմինները յուրաքանչյուր առաջարկի համար իրականացնում են դրա տեխնիկական և ֆինանսական իրագործելիության վերաբերյալ ուսումնասիրություններ:

⁹ Ծրագրի՝ այս բաժնում ներկայացված նկարագրությունները քաղված են հետևյալ աղբյուրից World Bank, Social Development Department, Social Accountability Sourcebook http://www.worldbank.org/socialaccountability_sourcebook/Tools/toolsindex.html

Օրենսդրական խորհրդում քննարկումների շարքից հետո վերջնական ՄԲ առաջարկը պաշտոնապես ներկայացվում է քաղաքապետին: Քաղաքապետը ներկայացնում է ՄԲ առաջարկը տեղական խորհրդին, որը սովորաբար ունենում է կառավարության բյուջեին հավանություն տալու իրավասություն: Օրենսդրական գործընթացը համալրված է լինում սոցիալական ուժեղ ակտիվությամբ և ՄԲ պատվիրակների ակտիվ ընդգրկմամբ՝ ապահովելու, որպեսզի խորհրդարանի կողմից հաստատված վերջնական բյուջեի տեքստն ամբողջովին արտացոլի ՄԲ-ի քննարկումները:

Այն պահին, երբ հաստատվում է բյուջեն, ՄԲ մոնիտորինգային հանձնաժողով է ստեղծվում՝ ապահովելու գնումների և բյուջեի կատարողականի գործընթացի վերահսկողությունը:

Հաղորդակցություն, տեղեկատվություն և կարողությունների զարգացում

Հաղորդակցության արդյունավետ ռազմավարությունները, տեղեկատվության մատչելիությունը և կարողությունների զարգացումն ունեն ուղղակի ազդեցություն մասնակցության որակի և ՄԲ գործընթացի ընդհանուր հաջողության վրա: Տեղեկացված քաղաքացիները ՄԲ հաջող գործընթացի բանալին են: Պարբերական և ստեղծագործական հանրային քարոզարշավները կարող են անցկացվել տեղական լրատվամիջոցների օգնությամբ, բարձրախոսներով մեքենաների միջոցով, նամակների զանգվածային հղմամբ, պաստառներով, թռուցիկներով, բացօթյա հանդիպումներով, հեռուստատեսությամբ, հանրային և մշակութային հաստատությունների ներգրավմամբ, թատրոններով և դերախաղերով: Նման քարոզարշավները բարձրացնում են քաղաքացիական իրազեկությունը և բարելավում բյուջետային գործընթացի և հարկային իրավիճակի վերաբերյալ նրանց ընկալումը:

Միևնույն ժամանակ, կառավարման մարմինների պաշտոնյաները պետք է նախապատրաստվեն համակարգելու ՄԲ գործընթացի արդյունավետությունը և աջակցելու դրան: Մինչ սա կարող է պահանջել զգալի ջանքեր, մասնավորապես՝ խոշոր տեղական կառավարման մարմիններում, ավելի փոքր տեղական կառավարման մարմինները կարող են բախվել ավելի մեծ մարտահրավերների՝ իրենց քաղաքացիներին վստահելի, ժամանակին և հարմար օգտագործելի տեղեկատվություն տրամադրելու առումով:

Ի՞նչ միջոցներ են պահանջվում

ՄԲ-ն իրականացվել է բավականին բարձր մակարդակով՝ ներառելով արհեստավարժ հաղորդակցության քարոզարշավներն ու հմուտ վարողների (facilitator): Այն սահմանափակ միջոցներով նաև կիրառվել է գյուղական միջավայրում, որտեղ սուղ են մարդկային, տեխնիկական և ֆինանսական միջոցները: Շատ տեղական կառավարման մարմիններ կարող են օգտվել իրենց սեփական աշխատակազմից և հաղորդակցական խողովակներից՝ իրականացնելու ՄԲ փորձառությունը: Այնուամենայնիվ, հիմնարար նշանակություն ունի այն, որ գործընթացն ուղեկցվի բյուջետային կանխատեսումների և կատարողականի վերաբերյալ վստահելի տեղեկատվության տարածմամբ, և ՄԲ գործողությունների և արդյունքների մասին շարունակական հանրային քարոզարշավներով:

Որտե՞ղ է անցկացվել մասնակցային բյուջետավորումը

ՄԲ առաջին անգամ անցկացվել է տեղական մակարդակում Բրազիլիայում 1980-ականների վերջին, երբ երկրում տեղի էր ունենում աննախադեպ սոցիալական համախմբում՝ հանուն

վերաժողովրդավարացման և ապակենտրոնացման: Միաժամանակ առկա էր կառավարության վստահության ճգնաժամ: Որոշ նորընտիր քաղաքապետեր, որ բախվում էին լուրջ ֆինանսական սահմանափակումների և քաղաքացիների դժգոհությանը հանրային ծառայությունների կապակցությամբ, հասկացան, որ քաղաքացիների ներգրավումը միջոցների վերաբերյալ բարդ որոշումների կայացման մեջ կարող է բարելավել ոչ բարենպաստ հանրային վարկանիշը: 2000թ. Բրազիլիայի մոտ 140 տեղական կառավարման մարմիններում ընդունվեց ՄԲ-ն: Այդ համայնքներից 28 տոկոսն ուներ 20.000-ից պակաս բնակիչ, 32 տոկոսը՝ 20.000-100.000 բնակիչ, 31 տոկոսը՝ 100.000-500.000 բնակիչ և 9 տոկոսը՝ կես միլիոնից ավելի բնակիչ:

Այն ժամանակ ՄԲ-ն մի քանի տարի շարունակ իրականացվում էր Բրազիլիայում: Այսօր արդեն ՄԲ տարբեր տեսակներ հնարավոր է տեսնել բազմաթիվ երկրներում, այդ թվում՝ Բրազիլիայում, Արգենտինայում, Ուրուգվայում, Չիլիում, Պերուում, Դոմինիկյան Հանրապետությունում, Նիկարագուայում, Էլ Սալվադորում, Մեքսիկայում, Իսպանիայում, Իտալիայում, Գերմանիայում, Ֆրանսիայում, Բելգիայում, Պորտուգալիայում, Շվեյցարիայում, Կամերունում, Հնդկաստանում, Շրի Լանկայում, Ինդոնեզիայում, Հարավային Աֆրիկայի Հանրապետությունում և Ֆիլիպիններում: ՄԲ-ն մեծ մասամբ կիրառվում է քաղաքային և գյուղական մակարդակներում: Լատինական Ամերիկայում որոշ նահանգային կառավարություններ ևս վերջերս սկսել են օգտագործել ՄԲ-ն:

Ուժեղ կողմեր

Քանի որ ՄԲ գործընթացում մասնակցությունը քաղաքացիների համար բացահայտում է նրանց տեղական կառավարման մարմինների բյուջետային ցիկլի բոլոր ասպեկտները, այս մոտեցումն առավելագույնի է հասցնում քաղաքացիների ունակությունը՝ վերհանել տեղական կառավարման մարմինների ապօրինի գործողությունները: Կարողունակ քաղաքացիների առկայությունն այս կերպ էապես նվազեցնում է կոռուպցիոն գործարքների հնարավորությունների շրջանակը:

Հանրության ներդրումը բյուջետային հատկացումների առաջնահերթությունների սահմանման գործում հանգեցրել է աղքատության կրճատման արդյունավետ արդյունքների և առավել ներառական հանրային քաղաքականությունների:

Քանի որ ՄԲ-ն ներառում է ինտեսիվ փոխազդեցություն քաղաքացիների և տեղական կառավարման մարմինների պաշտոնյաների միջև, այն հանդիսանում է վստահության հաստատման արդյունավետ գործողություն և նպաստում է պետության ու քաղաքացիական հասարակության միջև ակտիվ համագործակցության զարգացմանը:

Մարտահրավերներ

Չնայած ՄԲ-ն խիստ տարածված է՝ այն կախարդական փայտիկ չէ, որ կարող է լուծել ղեկավարման և կառավարման բոլոր խնդիրները: Առկա են բազմաթիվ մարտահրավերներ, որոնց բախվում են կառավարման մարմինները ՄԲ իրականացման ժամանակ: Այդ մարտահրավերները կարիք ունեն հանգամանալի կառավարման:

Կեղծ ակնկալիքների ստեղծում. Երբ կառավարությունը թափանցիկ չէ ֆիսկալ տեղեկատվության մասով կամ չի կարողանում տալ բյուջեի կանխատեսում, քաղաքացիներն իրազեկ չեն լինում ֆիսկալ սահմանափակումների մասին և կարող են պահանջել

Ծառայություններ ու ապրանքներ, որոնք կառավարման մարմինները չեն կարող տրամադրել: Ծատ դեպքերում կառավարման մարմինները չեն կարողացել իրականացնել ՄԲ գործընթացը վատ ֆինանսական կառավարման պատճառով՝ ստեղծելով լարվածություն, ինչն, ըստ էության, խաթարել է ՄԲ կայունությունը:

Մասնակցության որակ. Հաճախ մարտահրավեր է ամենից մարզինալիզացված խմբերին, միջին խավին, գիտական հանրությանը և մասնավոր հատվածին ներառելը: Միջին խավի և մասնավոր հատվածի համար սովորաբար լավ հասանելի են հանրային ծառայություններն, ուստի, նրանք չեն տեսնում ՄԲ գործողությունների արժեքը: Մարզինալացված խմբերը հաճախ ՄԲ գործողություններում բախվում են մասնակցության բարձր ծախսերի հետ (հիմնականում ժամանակի և տրանսպորտի առումով): Գիտելիքի անհավասարությունը աղբատների և հարուստների միջև նույնպես ազդում է մասնակցության որակի և վերջնական բյուջետային առաջնահերթությունների ընտրության արդարացիության վրա:

Խուսափում քաղաքացիական հասարակության «վաճառվելուց». Քաղաքացիական հասարակության կազմակերպությունների ինքնուրույնությունը կարող է խաթարվել, եթե ՄԲ գործողությունները չարաշահվեն և օգտագործվեն կլիենտիլիզմը զարգացնելու նպատակով:

Կառավարման մարմինների կարողություններից վեր գործողությունների նախատեսում. Կառավարման մարմինները պետք է միջոցներ և ժամանակ ներդնեն՝ կազմակերպելու ՄԲ գործողությունները և տրամադրելու բյուջեի վերաբերյալ տեղեկատվություն: Այնուամենայնիվ, շատ կառավարություններ չունեն կարողություն՝ ձեռնարկելու այս գործողությունները:

Լարվածությունն ընտրված ներկայացուցիչների հետ հարաբերություններում. Լարվածությունը հաճախ բարձրաձայնվում է խորհրդարանի ընտրված անդամների կողմից, ովքեր վախենում են կորցնել իրենց իշխանությունը որպես քաղաքացիների ներկայացուցիչներ: Երբ բյուջեն հասնում է տեղական կառավարման մարմինն արդեն ժողովրդական լեգիտիմության էական մակարդակի պայմաններում, որոշ օրենսդիրներ վախենում են, որ իրենց դերը բյուջետային գործընթացում դառնում է լոկ ձևականություն:

Կայունություն. Քաղաքացիները հակված են հրաժարվել ՄԲ գործընթացներից, երբ իրենց պահանջները բավարարվում են: Ընտրական ժամանակահատվածները սովորաբար խաթարում են մասնակցության որակը, քանի որ քննարկումները վեր են ածվում քաղաքական բանավեճերի: Ընդդիմադիր կուսակցությունները նույնպես քիչ են հակված համախմբելու իրենց ընտրողներին և աջակցելու ՄԲ գործընթացին: Քաղաքական փոփոխությունները վարչակազմերում կարող են խաթարել ՄԲ գործընթացը, մասնավորապես, երբ ՄԲ-ն օգտագործվում է որպես քաղաքական գործիք:

5.2.2 Քաղաքացիների արձագանքման քարտեր

Քաղաքացիների արձագանքման քարտերը (ՔԱԸՔ) օգտագործվում են այն իրավիճակներում, երբ բացակայում են պահանջարկի կողմի տվյալները, ինչպես օրինակ՝ որակի ընկալումները և հանրային ծառայությամբ բավարարվածությունը: Հանրության հետադարձ կապը համակարգված կերպով հավաքագրելով և տարածելով՝ ՔԱԸՔ-երը ծառայում են որպես «մրցակցությանը փոխարինող»՝ պետության կողմից տնօրինվող մենաշնորհների դեպքում, որոնք մոտիվացված չեն նույնքան պատշաճ արձագանքել իրենց հաճախորդների

կարիքներին, որքան մասնավոր ձեռնարկությունները: Դրանք օգտակար միջոց են, որոնցով քաղաքացիները կարող են արժանահավատորեն և կոլեկտիվ կարգով «ազդարարել» մարմիններին նրանց կատարողականի մասին և ջատագովել փոփոխությունները:

ԶԱՐԶ հատուկ մեթոդաբանությունները կարող են տարբերվել՝ կախված տեղական համատեքստից: Ակնհայտ նախապայման է տեղական մակարդակում տեխնիկական կարողության առկայությունը՝ մշակելու հարցաշարեր, անցկացնելու հարցումներ և վերլուծելու արդյունքները: Առկա են որոշ հիմնական քայլեր, որոնք կիրառելի են ԶԱՐԶ-երի բոլոր մեթոդների համար.

- Որոշում, թե որ մարմինները/ծառայությունները պետք է գնահատել
- Հետազոտության շրջանակի և այն հիմնական դերակատարների պարզում, ովքեր ընդգրկվելու են դրանում
- Հարցաշարերի մշակում այնպիսի եղանակով, որը բավարար պարզ է սովորական քաղաքացիների կողմից հասկանալու համար
- Ժողովրդագրական տվյալների մանրակրկիտ գնահատում՝ հարցման համապատասխան ընտրանքը և ծավալը կազմելու համար
- Հարցվողների իրազեկության բարձրացում գործընթացի վերաբերյալ
- Հարցման անցկացման մեջ ընդգրկված անձանց վերապատրաստում
- Տվյալների վերլուծում. հարցաշարին տրված պատասխանների ամփոփում և վերլուծություն
- Ստացված արդյունքների տարածում՝ պատշաճ կերպով հաշվի առնելով ուժային փոխհարաբերությունների քննարկումը և իրավիճակի քաղաքատնտեսական ասպեկտները
- Ծառայություն մատուցողներին քաղաքացիների կողմից պարբերաբար տրվող հետադարձ կապի ինստիտուցիոնալացում:

Պահանջվող միջոցներ

ԶԱՐԶ-երի հետ կապված հիմնական ծախսերը ներառում են հարցաշարերի պատրաստումը, հարցման անցկացումը, տվյալների հավաքագրումը և վերլուծությունը, տեղեկատվության տարածումը և քաղաքացիական խմբերի համախմբումը, որպեսզի վերջիններս ակտիվորեն համագործակցեն ծառայություն մատուցողների հետ՝ բարելավելու ծառայությունների որակը:

Ուժեղ կողմեր

- ԶԱՐԶ-երը կարող են օգտագործվել գնահատելու համար կամ մեկ հանրային ծառայություն կամ մի քանի ծառայություն միաժամանակ:
- Հետադարձ կապը կարող է հավաքվել բնակչության լայն խմբից՝ կատարելով ճշգրիտ ընտրանք:
- ԶԱՐԶ-երը բնույթով բավականին տեխնիկական են, ուստի կարիք չի լինի ներդնել լուրջ ջանքեր քաղաքացիների համախմբման ուղղությամբ, որպեսզի մեկնարկվի գործընթացը:
- Ծառայության որակի ենթադրյալ բարելավումները կարող են համեմատվել ժամանակի ընթացքում կամ ծառայության մատուցման մեջ ներգրավված տարբեր կառույցների միջև:

Մարտահրավերներ

- ԶԱՐԶ-երը պահանջում են նախապես լավ պլանավորված տարածման ռազմավարություն, որպեսզի հանրային մարմինները գրառեն քաղաքացիների արձագանքը և ձեռնարկեն անհրաժեշտ գործողություններ՝ թերություններն ուղղելու նպատակով:
- Այն վայրերում, որտեղ առկա չէ բավարար տեխնիկական կարողություն, հնարավոր է, որ ԶԱՐԶ-ը լինի դժվար նախագծելի և իրագործելի:
- Եթե ընտրանքը սխալ է կազմված, հնարավոր է, որ ծառայության որակը չարտացոլվի հարցման արդյունքներում:

5.2.3 Համայնքի գնահատման քարտեր

«Համայնքի գնահատման քարտի» (ՀԳՔ) գործընթացը համայնքի հիման վրա մշակված մոնիտորինգային գործիք է, որը հանդիսանում է սոցիալական աուդիտի և ԶԱՐԶ-ի խառնուրդ: Ինչպես ԶԱՐԶ-ի դեպքում, ՀԳՔ գործընթացը գործիք է՝ պահանջելու սոցիալական և հանրային հաշվետվողականություն և արձագանք ծառայություն մատուցողների կողմից: Ծառայություն մատուցողներին կապելով համայնքի հետ՝ քաղաքացիները հնարավորություն են ստանում անմիջապես հետադարձ կապ տրամադրելու ծառայություն մատուցողներին:

ՀԳՔ գործընթացն օգտագործում է «համայնքը» որպես իր վերլուծության միավոր, և կենտրոնացված է տեղական/կառույցների մակարդակի վրա: Այն հեշտացնում է համայնքի մոնիտորինգը և ծառայությունների, ծրագրերի և անգամ կառավարման վարչական միավորների (օրինակ՝ շրջանների օրենսդիր մարմինների) կատարողականի գնահատումը: Զանի որ այն գործընթաց է շարքային քաղաքացիների մասնակցությամբ, ապա ավելի գործածական կարող է լինել գյուղական միջավայրում:

ՀԳՔ-ն հայցում է օգտագործողների կարծիքը որակի, արդյունավետության և թափանցիկության վերաբերյալ: Այն ներառում է՝

- Ներդրումների և ծախսերի ուսումնասիրությունը (օրինակ՝ դեղերի հասանելիություն)
- Ծառայությունների/ծրագրերի որակի մոնիտորինգը
- Կատարողականի հիմնական չափորոշիչի ձևակերպումը, որը կարող է օգտագործվել միջոցների բաշխման և բյուջեի վերաբերյալ որոշումներում
- Կատարողականի համեմատումը կառույցների/տարածքների միջև
- Ծառայություն մատուցողների և օգտագործողների միջև ուղիղ հետադարձ կապի մեխանիզմների ստեղծումը
- Տեղական կարողությունների զարգացումը կառուցումը, քաղաքացիների ձայնի ամրապնդումը և համայնքի հզորացումը:

Որո՞նք են պահանջվող միջոցները

Հիմնական ծախսերն ընդգրկում են նախապատրաստական աշխատանքները և ֆոկլուս խմբերի քննարկումների անցկացումը: Անհրաժեշտ է խնամքով հաշվարկել այն ծախսերը, որոնք պետք է արվեն տեղեկատվության տարածման և այն քաղաքացիական խմբերի համախմբման ուղղությամբ, որոնք ակտիվորեն աշխատելու են համապատասխան

կառույցների հետ, որպեսզի բարելավեն ծառայության որակը: Ծախսի չափը նաև կախված կլինի այն երկրից, որտեղ գործիքը կիրառվում է, և այն հարցից, թե գործողությունն իրականացվում է բաղաբային, թե՞ գյուղական միջավայրում:

Ուժեղ կողմեր

- Այս մոտեցումը կարող է կիրառվել մեկ հանրային ծառայության համար կամ մի քանի ծառայությունների համար միաժամանակ:
- Սա համայնքային մակարդակի գործընթաց է, որը մի սեղանի շուրջ է հավաքում ծառայություն մատուցողներին և օգտագործողներին՝ քննարկելու ծառայության որակի բարելավման հնարավոր ուղղությունները:
- Ծառայության որակի ենթադրյալ բարելավումները կարող են համեմատվել ժամանակի ընթացքում կամ ծառայության մատուցման մեջ ներգրավված տարբեր կառույցների միջև:

Մարտահրավերներ

- ՀԳԶ-ն հենվում է լավ որակի ֆասիլիտատորների վրա, ինչը ոչ միշտ է հնարավոր:
- Մինչև գնահատման քարտի գործընթացը սկսելն անհրաժեշտ է կապ հաստատել շահագրգիռ կողմերի հետ, ինչը ոչ միշտ է իրագործելի:
- Այն վայրերում, որտեղ առկա չէ բավարար տեղական տեխնիկական կարողություն, դժվար կլինի ՀԳԶ մշակելը և իրագործելը:
- ՀԳԶ-ն չի կարող հեշտորեն կիրառվել աշխարհագրական մեծ տարածքներում:

Կարևոր քայլեր, որոնք կօգնեն ձեր սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունը հարմարեցնել տեղական համատեքստին.

1. Գնահատե՛ք քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների միջև փոխհարաբերությունները:

- Օգտագործե՛ք հետազոտական գործիքները քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների միջև փոխազդեցությունների մասին տեղեկատվություն հավաքելու, ինչպես նաև՝ գերակա խնդիրների լուծման ռազմավարություններ մշակելու համար:
- Ապահովե՛ք, որպեսզի հետազոտական գործիքները (ուսումնասիրություն, հարցաշար և այլն) հարմարեցվեն կոնկրետ համատեքստին, որով դուք հետաքրքրված եք:
- Ժամանակ տրամադրե՛ք՝ սահմանելու ժամանակացույց հարցազրույցների և/կամ ֆոկուս խմբային քննարկումների անցկացման և իրավասու գործընկերներին դիմելու համար:
- Հավաստիացե՛ք ձեր եզրակացություններում հարցազրույցների և ֆոկուս խմբային քննարկումների միջոցով՝ կողմնակալ մոտեցումները բացառելու նպատակով:

2. Բացահայտե՛ք, թե սոցիալական հաշվետվողականության որ մոդելն է լավագույնս համապատասխանում ձեր համատեքստին:

- Սոցիալական հաշվետվողականության մոդելների տեսակների վերանայման օգնությամբ (ներկայացված վերը) որոշե՛ք, թե որ մոդելն է լավագույնս համապատասխանում ծրագրի յուրաքանչյուր բաղադրիչին (օրինակ՝ կարողությունների զարգացում, քաղաքացիների մասնակցության ձևաչափ, կարծիքների փոխանցում և այլն):
- Տեղյակ եղե՛ք ընտրված սոցիալական հաշվետվողականության մոդելի ուժեղ և թույլ կողմերի, ինչպես նաև՝ պահանջվող միջոցների մասին:

6. Օրինակների ուսումնասիրություն

Գործնականում մեթոդաբանության կիրառությունը ներկայացնելու համար հակիրճ ներկայացնում ենք չորս վայրերում գործարկված մոդելները: Առաջինը՝ Ֆիլիպինների օրինակը ցույց է տալիս այն եղանակը, որով տեղական բնութագրիչները կարող են օգտագործվել՝ զարգացնելու դրական համագործակցություն քաղաքացիների և տեղական կառավարման մարմնի միջև՝ հանգեցնելով քաղաքացիական մոնիտորինգի ծրագրի մեծ հաջողությանը: Երկրորդ օրինակը՝ Տանզանիայից, բացահայտում է, որ չնայած համայնքի կոլեկտիվ գործողություններ ծավալելու նշանակալից կարողությանը՝ առանց քաղաքացիների գործողությունները պետական պաշտոնյաների հետ փոխկապակցող կենսունակ մեխանիզմների, սոցիալական հաշվետվողականության ռազմավարությունը կարող հասնել միայն սահմանափակ արդյունքների: Երրորդ՝ Սերբիայի օրինակը ցույց է տալիս, որ եթե նույնիսկ քաղաքացիների կոլեկտիվ գործողությունը հնարավոր դարձնող տարրերի մեծ մասը բացակայում է, այդուհանդերձ, կան սոցիալական հաշվետվողականության գործիքներ, որոնք առաջարկում են հարմար այլընտրանքներ, որոնցում կարևոր գործոն են հանդիսանում անանունությունը և անհատական գործողությունը: Վերջին՝ Մեքսիկայի փորձն ընդգծում է, թե ինչպես կառավարության կողմից կազմակերպված սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության հաջողության բացակայությունը կարող է բացատրվել տեղական համայնքի արժեքներին անհամապատասխանությամբ, իսկ համատեքստային նման տարրերի իմացությունը կարող է օգնել մշակելու այլընտրանքային՝ ավելի համապատասխան մասնակցային նախաձեռնություններ:

6.1 Ֆիլիպիններ. սոցիալական կապիտալի և իրավիճակային պայմանների սիներգիան

6.1.1 Սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության նկարագրությունը

Գնահատումը կիրառվել էր քաղաքացիական մոնիտորինգի ծրագրով, որը թիրախավորել էր Բոհոլ կղզու գյուղատնտեսական համայնքներում գյուղատնտեսական սուբսիդիաների տրամադրման գործընթացը: Համայնքի անդամներն անցել էին մեթոդաբանության դասընթացներ՝ մոնիտորինգի ենթարկելու բրնձի արտադրության ճշգրիտ տեսակի, քանակի և որակի ծրագրերը և շահառուներին տրամադրվող համապատասխան ծառայությունները՝ հետևելով սահմանված ստանդարտ գործընթացներին, որոնք ապահովում են արդյունավետ ծառայությունների մատուցում: Մոնիտորինգային գործողությունը աջակցվել էր

մայրաքաղաքային (Մանիլա) մի ՅԿ-ի կողմից և իրականացվել տեղական կառավարման մարմնի պաշտոնյաների հետ համագործակցությամբ:

6.1.2 Գնահատման արդյունքները

Չետագոտությունը վեր է հանել քաղաքացիների և տեղական կառավարման մարմնի պաշտոնյաների միջև հարաբերությունները բնութագրող համագործակցային վերաբերմունքը: Համայնքի անդամների շրջանում ընդհանուր զգացողությունն այն էր, որ քաղաքապետը և տեղական կառավարման մարմնի պաշտոնյաները, ովքեր պատասխանատու են գյուղատնտեսական սուբսիդիաների ծրագրի կառավարման համար, պատշաճ արձագանքում են իրենց ընտրողներին և տրամադրված են համագործակցության, օրինակ՝ կարճ հաղորդագրությունների ծառայության («SMS») միջոցով և նույնիսկ պարբերական տնային այցելությունների տեսքով:

Չետագոտությունը բացահայտել է համայնքային մակարդակի հանրային հաստատությունների նկատմամբ վստահության բարձր մակարդակը, և հատկապես տեղական կառավարման հաստատությունների հանդեպ վերաբերմունքը, որոնց նկատմամբ բարձր վստահություն է արտահայտել հարցվածների 79 տոկոսը: Տեղական կառավարման մարմնի հանդեպ բարձր վստահությունը մաս է կազմում սոցիալական համատեքստի, որը բնութագրվում է ուժեղ համայնավարական կողմնորոշմամբ, ինչը ներթափանցվում է սոցիալական փոխազդեցությունների մեջ: Քաղաքացիական հասարակության բազմաթիվ կազմակերպություններում գրանցվել է մասնակցության բարձր մակարդակ: Մասնակցությունը հիմնականում տեղի է ունեցել համայնքային ժողովի միջոցով, որն ուներ մասնակցության բարձր ցուցանիշ՝ բնակչության մոտ 80 տոկոսը, բայց նաև՝ մի շարք այլ կամավորական միավորումների միջոցով: Փաստորեն, հարցվածների 86 տոկոսը հայտնել է, որ մասնակցում է նվազագույնը մեկ կամավորական կազմակերպության աշխատանքներին, ինչը նպաստում է քաղաքացիներին իրար հետ կապող հորիզոնական ցանցերի բազմազանության գոյությանը:

Այն հանգամանքը, որ տեղի քաղաքապետն ընտրված հանրային պաշտոնյա է, առաջին ֆորմալ բաղադրիչն է, որը նշանակում է ուղղակի հաշվետվողականության մեխանիզմների առկայություն: Այնուամենայնիվ, գնահատման արդյունքում առանձնացած գործոնը համայնքներում տեղական կառավարման մարմինների պաշտոնյաների ներգրավվածության բարձր մակարդակն էր: Չետագոտության մասնակիցների շրջանում առկա էր ընդհանուր ընկալում, որ տեղական կառավարման մարմնի պաշտոնյաները համարվում են համայնքի անդամներ, ինչն, իր հերթին, ազդում էր այն գործելակերպի վրա, որով կյանքի են կոչվում քաղաքացիներին և տեղական կառավարման մարմնին իրար կապող հանրային-մասնավոր փոխազդեցությունները՝ բազմաթիվ ֆորմալ և ոչ ֆորմալ հաղորդակցման մեխանիզմների միջոցով, ինչպես նաև հանրային-մասնավոր հատվածների բաժանարար գիծը հատող համակարգվող գործողությունները: Փաստացիորեն, կարելի է նաև եզրակացնել, որ հանրային և մասնավոր ոլորտների միջև սահմանն աղոտ է այս համայնքներում:

Ինչ վերաբերում է խնդիրների լուծման նախընտրելի մարտավարություններին՝ հարցվածների 44 տոկոսը հայտնել էր, որ իրենց կողմից ամենից հաճախ կիրառվող ռազմավարությունը կարևոր մի անձի միջամտությանը դիմելն է: Սա զարմանալի չէր, քանի

որ ինչպես նշվել է վերևում, տեղական կառավարման մարմինների պաշտոնյաների ներգրավվածությունը թուլացնում է հանրային և մասնավորի միջև սահմանը՝ ճանապարհ բացելով ոչ ֆորմալ շփումների համար, որոնք դառնում են պարբերական միջոց տեղական կառավարման մարմինների հետ կապվելու և խնդիրներ լուծելու համար: Էական տարբերությունն այն դեպքերի, երբ անձնական ազդեցություններն օգտագործվում են վնասակար ձևով և Բոհոլի դեպքի միջև, ինչպես հուշում է հետազոտությունը, կայանում է նրանում, որ այստեղ անձնական հարաբերությունների օգտագործումը բացառությունն է: Իրականում, տեղական կառավարման մարմինների պաշտոնյաների հետ ոչ ֆորմալ շփումներն արտահայտում են ակնհայտորեն գոյություն ունեցող սոցիալական ցանցերի առկայությունը և չեն առաջացնում բացասական սոցիալական հետևանքներ, ինչը հավաստում է այն փաստը, որ հարցման մասնակիցների զգալի մեծամասնությունը (83 տոկոսը) հայտնել է, որ իրենք կարող են օգտվել տեղական կառավարման միավորի հանրային ծառայություններից առանց դիմելու հակաիրավական միջոցների:

6.1.3 Ծրագրի գնահատումը և առաջարկությունները

Ընդհանուր առմամբ, հետազոտությամբ ձեռք բերված տվյալները ցույց են տալիս, որ քաղաքացիական մոնիտորինգային ծրագիրը հասել է իր նպատակներին՝ հանրային նշանակալից ծառայությունների մատուցման բարելավմանը և տեղական կառավարման մարմնի թափանցիկության ու հաշվետվողականության մեծացմանը՝ քաղաքացիական մասնակցության միջոցով: Բացի այդ, տվյալները հաստատում են, որ սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունը հզորացրել էր մասնակիցներին, քանի որ մոնիտորները զեկուցել են դասընթացներից քաղված և մոնիտորինգից բխող օգտակար կողմնակի սոցիալական արդյունքների մասին, ինչպես, օրինակ՝ համայնքներում ճանաչում և հարգանք ձեռքբերելը: Նրանցից ոմանք այժմ իրենց համայնքներում համարվում են գյուղատնտեսության գծով փորձագետներ, և հաճախ նրանց են դիմում խորհուրդ ստանալու նպատակով:

Քաղաքացիների մոնիտորինգային գործողությունները ողջունվում և գովեստի էին արժանանում ինչպես համայնքի անդամների, այնպես էլ տեղական կառավարման մարմինների պաշտոնյաների կողմից: Փաստորեն, համարվում էր, որ ծրագիրն այնքան լավ է ընթանում, որ առաջարկությունները հիմնականում միտված էին նրան, թե ինչպես կարելի է մեծացնել քաղաքացիների մոնիտորինգի մասշտաբները կամ կիրառել այն տեղական կառավարման մարմինների մյուս ծրագրերում: Օրինակ՝ առաջարկություններից մեկը, որը ներկայացվել էր տեղական մի կազմակերպության ղեկավարի կողմից, կայանում էր նրանում, որ վերապատրաստեն մոնիտորներին գյուղատնտեսական տեխնոլոգիաների հարցերով, որպեսզի նրանք ավելի արդյունավետ լինեն ֆերմերների մտահոգություններին արձագանքելու հարցում, քանի որ արդեն իսկ նրանց դիմում էին նման խորհրդատվություն ստանալու համար: Այս առաջարկությունը բավականին ողջամիտ է, քանի որ այն բացահայտում և ընդունում է այն եղանակը, որով քաղաքացի մոնիտորների հզորացումը կողմնակի դրական արդյունքներ է ստեղծում ողջ համայնքի համար: Սոցիալական խիտ ցանցերի համատեքստում անհատների բարեհաջող հզորացումը կարծես անուղղակիորեն հզորացնում է ողջ համայնքը, քանի որ նպաստում է նոր և վստահելի տեղեկատվության աղբյուրների և փորձագիտության ձևավորմանը, որն ինքնին հանրային բարիք է:

6.2 Տանգանիա. բարձր սոցիալական կապիտալ, սակայն օտարվածություն պետությունից

6.2.1 Սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության նկարագրությունը

Գնահատումը կիրառվել է որպես սոցիալական հաշվետվողական միջամտություն Դար աս-Սալամի ցածր եկամուտ ունեցող տարածքում: Ծրագիրը մշակվել և կառավարվում էր տեղական հասարակական կազմակերպության կողմից՝ թիրախավորելով կոռուպցիան հանրային առողջապահական կառույցներում և ներառելով համայնքի անդամների իրավագործությունների վերաբերյալ կազմակերպված դասընթացները: Այն ուսուցանում էր, թե ինչպես է հնարավոր բացահայտել կոռուպցիոն գործողությունները, երբ դիմում են առողջապահական ծառայություններ ստանալու համար, և պարզել այն ինստիտուցիոնալ մեխանիզմները, որոնց միջոցով նրանք կարող են հայտնել կոռուպցիայի մասին:

6.2.2 Գնահատման արդյունքները

Նախնական գնահատումը ցույց է տվել, որ քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների հարաբերությունները բնորոշվում են որպես «խաթարված»: Ծառայություն մատուցողների հանդեպ քաղաքացիների վերաբերմունքը կարելի էր համառոտ բնութագրել որպես անտարբեր և անզոր: Ընդհանուր առմամբ, առկա էր ընդհանուր ընկալում, որ կոռուպցիան հանդիսանում է Տանգանիայի կյանքի անբաժանելի մասը, ինչն արտացոլվել էր հարցման արդյունքում: հարցվածների 80 տոկոսը յուրացումը կամ կոռուպցիան նշել էր որպես համայնքի վրա ազդող ամենալուրջ խնդիրը:

Ծառայություն մատուցողներն իրենց կողմից ցուցաբերում էին նվազագույն կարեկցանք հիվանդների հանդեպ: Շատ դեպքերում գրանցվել են առողջական լուրջ հետևանքներ կաշառք տալ չկարողանալու արդյունքում: Ֆոկուս խմբերի քննարկումների ժամանակ մասնակիցների մեծ մասը հայտնել էր, որ գիտեր անձի, ում մերժել էին բուժել, քանի որ նա չէր կարողացել կաշառք վճարել:

Գնահատման բացահայտումները հուշում էին քաղաքացիների և պետության միջև օտարված հարաբերությունների մասին: Հարցման արդյունքները ցույց են տվել, որ առկա է կառավարության հանդեպ շատ ցածր վստահություն և հարցվածների 80 տոկոսը ընտրել էր «բյուրոկրատիայից խուսափել»-ը որպես կարևոր մի նորմ, որին պետք է հետևել իրենց համայնքում: Բացի դրանից, գնահատումը հայտնաբերել է շատ քիչ փաստեր «համատեղ արտադրության» դեպքերի մասին:

Ի հակադրություն պետության հանդեպ օտարվածության վերաբերմունքի՝ համայնքային մակարդակում քաղաքացիներն ինքնաբերաբար ձևավորել են փոխօգնության բազմաթիվ միավորումներ: Նման միավորումները համայնքի անդամներին առաջարկում են մեխանիզմներ հանրային ծառայության տրամադրման թերությունները և տարածված աղբատությունը հաղթահարելու ուղղությամբ, ինչպես նաև կապ ունեն հորիզոնական կապերի խիտ ցանցերի և սոցիալական կապիտալի բարձր մակարդակների հետ: Այս միավորումները, ինչպես նաև՝ հասարակական կազմակերպությունները և

լրատվամիջոցներն են, որ հետազոտության մեջ ստացել են ինստիտուցիոնալ վստահության բարձրագույն միավորներ: Ուստի, հիմնվելով համայնքի ներսում մասնակցության բարձր մակարդակի, հորիզոնական կապերի և տեղական միավորումների վստահության առկայության վրա, կոլեկտիվ գործողության կարողությունները այս համայնքներում դիտարկվել են որպես շատ բարձր:

Ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաների մասով բացահայտումները վեր են հանել մի ընդհանուր հիասթափություն՝ կապված այն բանի հետ, որ հանրային առողջապահության ոլորտում աշխատավարձերը ցածր են ի համեմատ այն ջանքերի, որ անհատները գործադրում են բժշկական կրթություն ստանալու համար: Առողջապահության աշխատակիցների աշխատավարձերը ոչ մի դեպքում կապված չեն կատարողականի հետ, և մոնիտորինգը համարժեք չէ: Առողջապահության պրակտիկ աշխատողներն ընդունել են, որ բժշկական պարագաները և դեղամիջոցները հաճախ անբավարար են, և ուստի կոռուպցիան նաև օգտագործվում է որպես սուղ միջոցների տեղաբաշխման մեխանիզմ: Բացի այդ, Տանզանիան տառապում է որակյալ բուժաշխատողների էական պակասից, և այդ պատճառով ինդրահարույց է սանկցիաների գործադրումը: Այսպիսով, հետազոտությունը հուշում է, որ գոյություն ունեցող համատեքստը նպաստավոր չէ առողջապահության պրակտիկ աշխատողների կողմից արձագանքման պրակտիկան խրախուսելու համար:

Կապված ինդիկսների լուծման նախընտրելի ռազմավարությունների հետ՝ հարցվածների մեծամասնությունը (80 տոկոս) ընտրել է փոքր նվեր տալը: Էական է նաև այն, որ հարցվածների 81 տոկոսը հայտնել է, որ իրենք չունեն հանրային ծառայությունների որակի առումով իրենց դժգոհությունն արտահայտելու միջոցներ, իսկ 96 տոկոսը նշել է, որ իրենք պարզապես չեն կարողանում ձեռք բերել հանրային ծառայություններ առանց ոչ պաշտոնական միջոցների դիմելու:

6.2.3 Ծրագրի գնահատումը և առաջարկությունները

Սոցիալական հաշվետվողականության այս ծրագիրը բացահայտել է հանրային առողջապահական պաշտոնյաների դրսևորած կոռուպցիոն վարքագծի հանդեպ կոլեկտիվ գործունեության մի քանի դեպքեր: Ըստ ելության, այն ինստիտուտները, որոնք վայելել են վստահության բարձր մակարդակ իրենց համայնքում, մասնավորապես՝ հասարակական կազմակերպությունները և լրատվամիջոցներն, առանցքային դեր են խաղացել քաղաքացիներին հզորացնելու հարցում, որպեսզի նրանք կարողանան դրական լուծում տալ կոռուպցիոն մի քանի դեպքերին՝ նրանց տրամադրելով միջոցներ, որոնց շնորհիվ մարդիկ կարող են բացահայտել կոռուպցիան և ճնշում գործադրել տեղական կառավարման պաշտոնյաների վրա: Հորիզոնական կապերը ապացուցել են, որ հանդիսանում են դասընթացների միջոցով ձեռքբերված գիտելիքների, ինֆորմացիայի փոխանցման լավ մեխանիզմ և նպաստում են կոլեկտիվ գործողություններին, քանի որ դասընթացների մասնակիցներն այժմ դիտարկվում են որպես տեղական առաջնորդներ, և առողջապահական կազմակերպություններում կոռուպցիոն դեպքերին առնչվելիս մարդիկ հայցում են նրանց խորհուրդներն ու օժանդակությունը:

Հիմնական մարտահրավերը մնում է ինստիտուցիոնալացված խողովակների մշակումը, որպեսզի քաղաքացիների ձայնը հասցվի պետական ինստիտուտներին և որոշում կայացնողներին: Ավելին, որպեսզի հնարավոր դառնան արդյունավետ և կայուն հակակոռուպցիոն արդյունքները, համայնքների գործողությունները կարիք ունեն ինչ-որ առումով առնչվելու ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաներին: Չնայած համակողմանի մոտեցումն, անկասկած, պահանջում է բարեփոխումներ, որոնք կանդրադառնան Տանգանիայի առողջապահության ոլորտի աշխատողների մոտիվացիաների վրա ազդող աշխատավարձի և միջոցների սղության հարցերին, կարող են լինել և այլ միջոցներ տեղական առողջապահական կազմակերպություններում նկատված կոռուպցիոն շարժառիթները հաղթահարելու համար: Ելնելով այս համայնքներում առկա կոլեկտիվ գործողության կարողություններից՝ վստահության ձևավորման և դրա արդյունքում ծառայություն մատուցողների կողմից համայնքի կարիքների հանդեպ արձագանքման պրակտիկա ձևավորելու տարբերակներից կարող է լինել համայնքային գնահատման քարտերի փորձնական ծրագրի անցկացումը: Դրանք խրախուսում են համայնքի համախմբումը՝ ծառայության մատուցմանն առնչվող հիմնական խնդրահարույց ոլորտները բացահայտելու և ծառայություն մատուցողների հետ վերհանված արդյունքներն ու հնարավոր լուծումները քննարկելու գործում:

6.3 Սերբիա. անհատապաշտության և անվստահության մարտահրավերները

6.3.1 Սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության նկարագրությունը

Սոցիալական հաշվետվողականության ծրագիրը գնահատել է քաղաքացիների պարտավորագրերի կիրառումը Բելգրադի ընտրված առողջապահական հիմնարկներում՝ որպես ծառայությունն օգտագործողների կողմից կոռուպցիոն գործողությունները բացահայտելու կարողությունները բարելավելու և դրանցից պաշտպանվելու միջոց: Քաղաքացիների պարտավորագրերը տրամադրում են զեկուցման մեխանիզմ կարճ հաղորդագրությունների (SMS) տեսքով, որի միջոցով հիվանդները կարող են հաղորդել խախտումների մասին: Տվյալ ծառայությունը կառավարվում է տեղական հասարակական կազմակերպության կողմից, որը տեղեկատվությունը փոխանցում է համապատասխան մարմիններին:

6.3.2 Գնահատման արդյունքները

Հետազոտությունը վեր է հանել քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների խաթարված փոխհարաբերությունները: Առողջապահական ծառայություններ մատուցողների հետ իրենց հարաբերությունները նկարագրելիս օգտագործողների կարծիքները ներծծված են եղել անզորության և խոցելիության զգացողությամբ: Ծառայություն մատուցողները՝ հատկապես բժիշկներն, իրենց հերթին, միտված են դիտարկել հիվանդներին որպես տգետների, և առկա է ընդհանուր ընկալում, որ բժշկական կրթությունն ինչ-որ առումով շնորհում է գերակա սոցիալական կարգավիճակ: Կարծիքներ են հնչել, որ հաճախ բժիշկների միջև առկա է գաղտնի փոխհամաձայնություն միմյանց կոռուպցիոն գործողությունները ծածկելու առումով, ինչը նրանք հետո կարող են անպատիժ շարունակել:

Ընդհանուր առմամբ, փաստերը հուշում են, որ սերբական համատեքստում քաղաքացիական հասարակությունը դեռ թույլ է: Հետազոտության մասնակիցներն արտահայտել են նախապատվություն անհատական մակարդակով խնդիրները կառավարելու առումով և կիսել են այն ընկալումը, որ Բելգրադում մարդիկ իրենց հույսը հիմնականում դնում են իրենց վրա, քանի որ համայնքն ունի երկրորդական դեր խնդիրների լուծման հարցում: Հետազոտությունը վեր է հանել հանրային և ոչ պետական ինստիտուտների հանդեպ շատ ցածր մակարդակի վստահություն, ինչը, կամավորական միավորումներում ցածր մասնակցության հետ միասին հուշում է, որ Բելգրադի ավելի լայն սոցիալական համատեքստը չի տրամադրում էական հնարավորություններ կոլեկտիվ գործողությունների համար:

Ինչ վերաբերում է ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաներին՝ գնահատումը նաև հուշում է, որ առողջապահական կառույցներում կոռուպցիան հաճախ օգտագործվում է որպես մեխանիզմ՝ հաղթահարելու միջոցների սղությանը և աշխատավարձի կոշտ սխեմաներով պայմանավորված սահմանափակումները: Առողջապահության ոլորտում լայնածավալ կոռուպցիոն գործողություններին նպաստող մեկ այլ տարր է պատշաճ մոնիտորինգի և իրավակիրառ մեխանիզմների բացակայությունը: Վերջապես, Սերբիայի հանրային հատվածում աշխատանքային իրավունքի պաշտպանվածությունը, որն աշխատանքից ազատումը դարձնում է ծայրահեղ դժվար, էական մի գործոն է, որ խրախուսում է անպատժելիությունը:

Համաձայն հարցվածների՝ ծառայություններ ստանալու ամենից արդյունավետ մեխանիզմը կարևոր մի անձի կամ ընկերոջ միջամտությունը խնդրելն է (46 տոկոս): Հարցվածների 55 տոկոսը նշել է, որ իրենք չեն կարող ստանալ առողջապահական ծառայություններ առանց դիմելու ոչ ֆորմալ մեխանիզմների: Ավելին, մարդկանց մեծամասնությունը հայտնել է, որ տեղյակ չէ առողջապահական վատ ծառայությունների մասին բողոքներ ներկայացնելու որևէ պաշտոնական մեխանիզմից, հակառակ որին՝ նվերներ տալը տարածված պրակտիկա է և նույնիսկ դիտարկվում է որպես անհրաժեշտ սոցիալական հմտություն:

6.3.3 Ծրագրի գնահատումը և առաջարկությունները

Սոցիալական հաշվետվողականության ծրագիրը բավականին հարմար է բացահայտված կարիքներին մի շարք առումներով անդրադառնալու համար: Նախ, հետազոտությունն ազդարարել է քաղաքացիների շրջանում պատշաճ տեղեկատվության բացակայության մասին՝ որպես մի գործոնի, որը բարձրացնում է հավանականությունը՝ կոռուպցիոն գործողությունների զոհեր դառնալու տեսակետից: Բացի այդ, այն համատեքստում, որտեղ հորիզոնական կապերը տարածված չեն, քաղաքացիների պարտավորագրերը կարող են դառնալ արդյունավետ գործիք իրավունքների և իրավագործությունների մասին հեշտ ընկալելի և կիրարկելի ֆորմատով, ճիշտ ծառայության մատուցման տեղում տեղեկատվություն տարածելու համար: Ավելին, կոնկրետ և հատուկ տեղեկատվության տարածումն այն մասին, թե առողջապահական ծառայություն ստանալիս ինչն է համարվում կոռուպցիոն գործողություն՝ շատ կարևոր է այնպիսի համատեքստում, ինչպիսին սերբականն է, որտեղ նվերների մատուցումը համարվում է մշակույթի կարևոր մաս:

Կարճ հաղորդագրությունների միջոցով զեկուցման մեխանիզմի օգտագործումը նույնպես հարմար է սոցիալական համատեքստում: Ինչպես ցույց է տվել հետազոտությունը, մարդիկ իրենց խնդիրների լուծման համար ավելի շատ հակված են որոնել անհատական մեխանիզմներ: Այդ իսկ պատճառով, այս տիպի գործիքն ավելի հարմար է սոցիալական հաշվետվողականությանը մասնակցելուն հրավիրելու առումով, քան այլ գործիքները, ինչպես, օրինակ՝ համայնքային գնահատման քարտերը կամ համայնքային մոնիտորինգը, որոնք պահանջում են պլանավորված կոլեկտիվ ջանքեր քաղաքացիների կողմից: Ավելին, օգտագործման պարզությունը և գաղտնապահությունը կոռուպցիայի մասին հայտնելու այս պաշտոնական մեխանիզմին տալիս են առավելություն գոյություն ունեցող այլ միջոցների նկատմամբ:

Ամենամեծ մարտահրավերներից մեկը, որին այսօր առերեսվում է ցանկացած տեսակի սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնություն Սերբիայում, քաղաքացիների կողմից վստահության պակասն է հանրային հաստատությունների մեծ մասի նկատմամբ, և, ընդհանուր առմամբ, քաղաքացիների կողմից գործողություն ձեռնարկելու անկարողությունը՝ նշանակալից փոփոխություն առաջացնելու համար: Քանի որ վստահության հաստատումն ամենայն հավանականությամբ կլինի երկարաժամկետ գործընթաց, առաջարկվել է ներմուծել հետադարձ կապի մեխանիզմ, որի միջոցով քաղաքացիները կարող են տեղեկացված պահվել այն բանի մասին, թե ինչպես են պատասխանատու մարմինները պատրաստվում հետամուտ լինել այն տեղեկատվությանը, որը ստացել են կարճ հաղորդագրությունների միջոցով:

Վերջապես, Սերբիայի առողջապահության ոլորտի սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության արդյունավետության առումով մեկ այլ խնդրահարույց հարց էր բուժաշխատողների դեմ սխալ գործողությունների համար սանկցիաներ կիրառելու դժվարությունը, և պարզ չէ, թե ինչպես ծառայություն մատուցողների մոտիվացիաները կարող են կապակցվել քաղաքացիների ներդրումների հետ: Այս վերջին կետն ընդգծում է սոցիալական հաշվետվողականության մոտեցումների սահմանափակումները, քաղաքական կամքի կարևորությունը և համապարփակ հեռանկար սահմանելու անհրաժեշտությունը՝ կոռուպցիայի նկատմամբ հսկողության հաջող ռազմավարություններ մշակելու նպատակով:

6.4 Մեքսիկա. համայնավարական հաշվետվողականության մեխանիզմներ և չարձագանքող պետություն

6.4.1 Սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության նկարագրությունը

Հետազոտությունը կենտրոնացել է կառավարության ամենակարևոր ծրագրերից մեկի՝ ապահովագրություն չունեցող, ցածր եկամուտ ունեցող բնակչությանն առողջապահական ծառայությունների մատուցման սոցիալական հաշվետվողականության մեխանիզմների կիրառման և գործադրման վրա: Հետազոտությունը կատարվել է Չիպասո նահանգի գյուղական և հիմնականում բնիկ բնակչություն ունեցող համայնքներում: Առկա են երկու առանձնահատուկ մեխանիզմներ, որոնց միջոցով սոցիալական հաշվետվողականության քաղաքացիներն ինտեգրվում է հանրային առողջապահության ծրագրում: Առաջին ուղղակի բողոքների և առաջարկությունների մեխանիզմն է, որոնք կարող են ներկայացվել չորս

եղանակով՝ 1) անձամբ՝ առողջապահական հաստատությունում կամ տեղական կառավարման մարմինների միջոցով, 2) գրավոր՝ առողջապահական հաստատությունում տեղադրված բողոքների արկղ զգելով, 3) հեռախոսով և 4) ինտերնետով:

Չետագոտության անցկացման տարածաշրջանում տնային տնտեսություններում հեռախոսի և ինտերնետ ծառայությունների բացակայության պատճառով, գործնականում, ըստ ծրագրի պաշտոնյաների բացահայտման, բողոքների հիմնական մեխանիզմը կամ անձամբ դիմելն էր կամ բողոքների արկղը: Երկրորդ գործիքը սոցիալական հաշվետվողականության ելքային հարցումն է (exit survey), ինչը կատարվել է ծառայության մատուցման տեղում պատահական ընտրությամբ օգտագործողներին դիմելով:

6.4.2 Գնահատման արդյունքները

Չետագոտությունը վեր է հանել քաղաքացիների և ծառայություն մատուցողների միջև խաթարված հարաբերությունները: Համայնքի անդամները զգում են իրենց անօգնական լինելը և նույնիսկ պարտադրված են ծառայություն մատուցողների կողմից ընդունել վատ բուժումը՝ այն համոզմունքով, որ պետության սոցիալական ծրագրերը և հանրային ծառայությունները չեն հանդիսանում լիազորություններ և իրավասություններ, այլ կառավարման մարմինների կողմից հայեցողական, բարեգործական ժեստեր են, ինչը նրանք կարող են ետ վերցնել: Չետևաբար, օգտագործողների վերաբերմունքն իշխանության չարաշահումների նկատմամբ լավագույնս կարող է բնութագրվել որպես գերազանցապես զիջողական և անզոր:

Ծառայություն մատուցողներն, իրենց հերթին, հետագոտության ընթացքում արտահայտել են համայնքներից և օգտագործողներից իրենց կտրվածության զգացողությունը, և, փաստորեն, նույնիսկ ընդունել, որ իրենք օգտվում են հիվանդների հնազանդ կեցվածքից:

Չետագոտությունը ցույց է տվել, որ համայնքային կյանքը շատ լարված է և հիմնականում կենտրոնանում է համայնքային ժողովի շուրջ, որտեղ քննարկվում են կոլեկտիվ խնդիրները: Այս դեպքում, տեղի սոցիալական նորմերը և համայնքային արժեքներն այն աստիճան էական դեր են խաղում, որ սոցիալական նպատակներին հասնելու համար «կոլեկտիվ» բառի ընկալումը դուրս է մղում անհատական գործողության կարևորությունը: Փաստորեն, անհատական կարծիքների բարձրաձայնումը հիմնականում չի խրախուսվում և համայնքի անդամներից ակնկալվում է պահպանել և կատարել համայնքային ժողովներում ընդունված որոշումները: Այս համայնքներում տարածված խիտ հորիզոնական կապերը տրամադրում են ամուր մեխանիզմներ, որոնց միջոցով համայնքային իշխանությունները վերահսկողություն են իրականացնում՝ կանխելու համայնքի՝ որպես կոլեկտիվ դերակատարի կողմից ընդունված որոշումներից տարբերվող կարծիքների արտահայտումը:

Մատուցողների տեսանկյունից՝ հանրային հատվածում առողջապահության ոլորտի աշխատողների աշխատանքը կարգավորող պաշտոնական դրույթներն աշխատավարձերի, պաշտոնեական առաջխաղացման հնարավորությունների և նպաստների մի զգալի փաթեթի նկատմամբ հսկողությունը հանձնել են առողջապահության ոլորտի աշխատողների արհմիությանը: Ավելին, միությունը վերահսկում է սանկցիաների կիրառումն այն աստիճան, որ նույնիսկ առողջապահական հաստատությունների կառավարիչներն ու հիվանդանոցների

տնօրենները խախտումների մասին իրազեկվելու պարագայում չեն կարողանում կարգապահական պատասխանատվության ենթարկել անպատշաճ վարքագծի կամ թերի ծառայության դեպքերի համար: Այսպիսով, Մեքսիկայի դեպքում, կարիքներին պատշաճ արձագանքող ծառայություններ մատուցելու համար էական սահմանափակում է հանդիսանում ոչ թե միջոցների սղությունն, այլ այն, որ պատասխանատվության հողվածները և մոտիվացիաներն ամբողջովին գտնվում են քաղաքականացված բյուրոկրատիայի ձեռքերում և կտրված են օգտագործողներին բավարարելու նպատակից:

Հարցվածների 60 տոկոսը նշել է, որ իրենք կարողանում են ստանալ առողջապահական ծառայություններ՝ առանց օգտագործելու ոչ ֆորմալ մեխանիզմները: Հետաքրքիր էր պարզել, որ հետազոտության մեջ նախընտրելի ռազմավարությունը կոռուպցիայի վերաբերյալ համապատասխան մարմիններին հայտնելն է (պատասխանողների 42 տոկոսը): Այնուամենայնիվ, այս համայնքների դեպքում դա վերաբերում է համայնքային ավանդական իշխանություններին, ոչ թե պետական դերակատարներին: Ուստի, այն հարցրին, թե արդյոք իրենք ունեցել են հասանելի մեխանիզմներ՝ տեղեկացնելու անհամաձայնությունների մասին, պատասխանողների 70 տոկոսը նշել է համայնքի ժողովն ու համայնքի ծերերին, ում իրենք դիմում են հանրային ծառայության մատակարարմանն առնչվող խնդիր ունենալու դեպքում: Համայնավարական այս արժեքներին համահունչ՝ տվյալ համայնքները մշակել են իրենց առողջապահական ծառայություններ մատուցողներին համայնքային ժողովների միջոցով հաշվետու դարձնելու կոլեկտիվ մեխանիզմներ: Հետազոտության ընթացքում նշվել են մի շարք դեպքեր, երբ համայնքը կանչել է առողջապահական թիմերին և արտահայտել իր դժգոհությունը, քննարկել առողջապահական ծառայությունների մատակարարման հետ կապված խնդիրները, պահանջել լուծումներ և նույնիսկ՝ վատ աշխատող ծառայություն մատուցողներին վտարել իրենց համայնքներից:

6.4.3 Ծրագրի գնահատումը և առաջարկությունները

Հետազոտության համար ընտրված համայնքներում հանրային առողջապահական ծառայություններին առնչվող սոցիալական հաշվետվողականության բաղադրիչը չէր գործում: Այնտեղ բողոքների բարձրաձայնման և կառավարման մեխանիզմները ոչ միայն չեն օգտագործվում, այլև համապատասխան շահառուները տեղյակ չեն դրանց մասին: Արդյունավետության այս բացակայությունը կարող է մեծամասամբ պատճառաբանվել այն հանգամանքով, որ կոռուպցիայի մասին հայտնելու համար հասանելի մեխանիզմները և թերի ծառայությունները հարմար չեն տեղական համատեքստին, քանի որ դրանք հիմնականում ենթադրում են անհատական գործողություն, ինչը չի խրախուսվում այդ համայնքներում:

Դրան հակառակ, հաշվետվողականության մեխանիզմները, որոնք գոյություն ունեն և կիրառվում են համայնքի կոլեկտիվ հաստատությունների միջոցով, կապված չեն պետական հաստատությունների հետ, իսկ կարգավորիչ դաշտը չի նախատեսում որևէ մեխանիզմ, որը նման հանգամանքներում կապահովի լուծումներ: Սա հանգեցրել է իրավիճակների, երբ կոռումպացված բժիշկները վտարվել են իրենց համայնքներից, սակայն պաշտոնապես չեն ենթարկվել պատասխանատվության, նույնիսկ չեն ազատվել աշխատանքից և շարունակել

են աշխատավարձեր ստանալ առողջապահական ծրագրերի շրջանային կառավարման գրասենյակներից, մինչդեռ այդ համայնքները մնացել են առանց բուժաշխատողների:

Այս վերջին կետն ընդգծում է այն փաստը, որ քաղաքացիական մասնակցության մոտեցումները համակողմանի հակակոռուպցիոն ռազմավարության ընդամենը մեկ բաղադրիչն են: Մեքսիկայի դեպքում բուժաշխատողների մոտիվացիաները ղեկավարող իրավակարգավորումների բարեփոխումներն անկասկած կբախվեն ուժեղ դիմադրության քաղաքականապես հզոր արհեստակցական միությունների կողմից: Այնուամենայնիվ, նման բարեփոխումներն անհրաժեշտ են, որպեսզի պայթար մղվի հիմնական հանրային ծառայությունների տրամադրման հարցում կոռուպցիայի և անպատժելիության դեմ, և վերափոխվեն պետական հաստատությունները՝ պատրաստ լինելու պատշաճ արձագանքել քաղաքացիների կարիքներին և ակնկալիքներին:

7. Հավելվածներ. Չնահատման գործիքներ և մեթոդաբանական պարզաբանումներ

Այս մեթոդաբանությունը Բազելի կառավարման ինստիտուտի հանրային կառավարման բաժնի կողմից սոցիալական հաշվետվողականության վերաբերյալ բազմաթիվ տարիների ակադեմիական հետազոտության արդյունքն է: Իր եզրափակիչ տարբերակում մեթոդաբանությունն իրենից ներկայացնում է հետազոտության՝ երկու առանձին փուլերի արգասիք: Առաջին փուլը բաղկացած էր խորքային ազգագրական հետազոտությունից, որը կատարվել է ԵՄ ֆինանսավորմամբ գործող ANTICORRP հետազոտական կոնսորցիումի շրջանակներում Բազելի կառավարման ինստիտուտի կողմից: Հետազոտության սկզբնական փուլը, որը ներառել է Մեքսիկայում և Տանզանիայում կատարված ուսումնասիրությունները, նպաստել է տարբեր համայնքների՝ կոլեկտիվ գործողություն իրականացնելու կարողությունների բացահայտման տեսակետից կարևոր գործոնների վերաբերյալ փաստերի հավաքագրմանը, և օգնել նեղացնելու այն փոփոխականների շրջանակը, որոնք պետք է ներառվեն գնահատման մեջ: Երկրորդ փուլը ներառել է վերանայված մեթոդաբանության կիրառությունը նոր օրինակներում: Հետազոտությունը ձեռնարկվել է ՄԱԿ-ի զարգացման ծրագրի հակակոռուպցիոն գլոբալ ծրագրի (PACDE) հետ համագործակցությամբ և ընդգրկել նշված ծրագրի կողմից աջակցություն ստացած սոցիալական հաշվետվողականության երեք նախաձեռնությունների գնահատումը Ֆիլիպիններում, Սերբիայում և Գանայում: Հետազոտության երկրորդ փուլից հետո մեթոդաբանությունը կրկին կատարելագործվել է՝ հեշտացնելով դրա կիրառությունը և բարելավելով ճշգրտությունը:

Մեթոդաբանությունը բաղկացած է հաջորդաբար համակցված խառը մեթոդների նախագծումից: Առաջին քայլի ընթացքում կիրառվում է հարցում՝ ձեռք բերելու քննարկվող համայնքի բնութագրիչների առաջին մոտարկումը: Երկրորդ փուլի ժամանակ, հենվելով հարցման արդյունքների վրա, անցկացվում են ֆոկուս-խմբային քննարկումներ և կիսաստանդարտացված հարցազրույցներ՝ ստանալու ավելի մանրամասն տեղեկատվություն վերլուծության առնչվող ամենից վերաբերելի գործոնների վերաբերյալ և

հավաստիանալու հարցման արդյունքներում: Միևնույն ժամանակ, ֆոկուս-խմբային քննարկումները և հարցազրույցները հետազոտողին հնարավորություն են ընձեռում ավելի մեծ խորությամբ ուսումնասիրել հարցման միջոցով վերհանված և պարզաբանում պահանջող հարցերը և ավելի խորը հետազոտել արդյունքները, որոնք դեռ չեն հանգեցրել եզրակացությունների:

Ինչ վերաբերում է ընտրանքին, ապա խորհուրդ է տրվում ընդունել նպատակային ընտրանքի ռազմավարություն: Չնայած դա ենթադրում է, որ ընտրանքը չի լինի ներկայացուցչական ողջ բնակչության համար, ընտրությունը կհիմնավորվի ուսումնասիրության բնույթով: Սոցիալական հաշվետվողականության միջամտությունները հաճախ քննադատվել են իրենց համապատասխան համայնքներում գործող խմբերի հզորացման աշխատանքների համար, որոնք միգուցե մեկնարկի պահին ունեցել արտոնյալ կարգավիճակ: Ուստի, որպես սոցիալական հաշվետվողականության պատշաճ միջամտության մշակման հիմք, խուսափելու համար համայնքային մակարդակում ուժերի անհամապատասխանության ամրագրումից կամ վատթարացումից, կարևոր է նախապես ընդունել հստակ որոշումներ, որպեսզի կանխամտածված թիրախավորվեն այն հատուկ խմբերը, որոնց ներառումը և ընդգրկվածությունը մասնակցային մեխանիզմի մեջ կդիտարկվեն որպես ամենից համապատասխանը: Օրինակները ներառում են փոքրամասնության խմբերի անդամներին, ծերերին, վերարտադրության տարիքի կանանց և այլն: Ի սկզբանե ընդունելով նման որոշումներ ներգրավման համար ընտրված խմբերի վերաբերյալ՝ հաճախ հնարավոր է լինում ավելի լավ հարմարեցնել հետազոտական գործիքները, ներառյալ՝ ընտրանքի վերաբերյալ որոշումները, որպեսզի առաջնային խմբերի դիրքորոշումներն ու ընկալումները պատշաճ հաշվի առնվեն ուսումնասիրության մեջ: Այս կերպ հետազոտության շրջանակի նեղացումը նվազեցնում է չափման սխալները առաջնային խմբերի հետ կապված ցուցանիշների առումով և, հետևաբար, ծառայում որպես միջամտության արդյունավետությունը առավելագույնի հասցնելու եղանակ:

Այսպիսով, մինչև գնահատման գործիքների հարմարեցման գործընթաց նախաձեռնելը, խրախուսվում է, որպեսզի իրականացնողները մտածեն թիրախ համայնքների այն խմբերի մասին, որոնք, ավելի հավանական է, որ կշահեն սոցիալական հաշվետվողականության սխեմային մասնակցելուց: Այս սկզբնական որոշումը պետք է ազդի ընտրանքի հաջորդ որոշումների, ֆոկուս-խմբերի կազմի, ինչպես նաև հարցազրույցի հարցաշարերի հարմարեցման վրա:

Գնահատման արդյունքների համար նախատեսված չեն քանակական ցուցանիշներ, քանի որ գնահատման բնույթը մասամբ ենթադրում է, որ ուսումնասիրված գործոնների բարդությունը չի կարող բնութագրվել թվային արժեքների միջոցով առանց կորցնելու իր նշանակությունը: Այդ պատճառով, օրինակների/փորձառության համեմատությունը կարող է իրականացվել այս գնահատման կիրառման միջոցներով, բայց պետք է լինի ավելի շուտ որակական բնույթի, քան՝ քանակական:

7.1 Հավելված 1. Հարցում. ինստիտուցիոնալ կատարողական և սոցիալական արժեքներ

Մենք իրականացնում ենք ուսումնասիրություն՝ հասկանալու հանրային ծառայություններից օգտվելու հետ կապված քաղաքացիների ընկալումները և փորձը: Մենք հրավիրում ենք Ձեզ մասնակցել այս ուսումնասիրությանը՝ պատասխանելով հետևյալ հարցմանը: Ձեր մասնակցությունը լիովին կամավոր հիմունքներով է, և մենք հավաստիացնում ենք Ձեզ հարցման արդյունքների խիստ գաղտնիության և անանունության մասին: Հարցմանը տրվող Ձեր պատասխաններից ոչ մեկն ուղղակիորեն չի կապվի Ձեր անձի հետ:

1. Սեռ կին _____ տղամարդ _____

2. Տարիք _____

3. Կրթական մակարդակ

ա) Նախնական _____ բ) Միջնակարգ _____ գ) Ավագ դպրոց _____

դ) ԲՈՒՀ _____ ե) Ոչ մեկը _____

4. Չբաղմունք

5. Գնահատե՛ք հետևյալ հաստատություններն՝ ըստ Ձեր համայնքի բարեկեցության համար դրանց կարևորության: Խնդրում ենք նշել, թե թվարկված ինստիտուտների ցանկից որն է ամենակարևորը Ձեր ընտանիքի բարեկեցության համար:

Հաստատություն*	Կարևոր չէ	Բավականաչ ափ կարևոր է	Շատ կարևոր է	Ամենա կարևորն է
Տեղական կառավարման մարմին				
Կոալիցիոն կառավարությունում իշխող քաղաքական կուսակցություն				
Ընդդիմադիր կուսակցություններ				
Առողջապահության նախարարություն				
Մարդու իրավունքների պաշտպան				
Արհմիություններ				
Առողջապահական ծառայություններ մատուցողներ				
Առողջապահական ապահովագրական հիմնադրամ				
Առողջապահական տեսչություն				
Կրոնական իշխանություններ				
Ոստիկանություն				
ԸՅԿ-ներ				

* Այս ցանկը պետք է համապատասխանեցվի այն ոլորտին, որում սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունը իրականացվում է: Այս ձևաթուղթը նկարագրում է առողջապահության ոլորտում իրականացվող հարցումը: Ողջ հարցման ընթացքում պետք է օգտագործել ազգային և ոլորտային համատեքստերին հարմարեցված միևնույն չափորոշիչը:

Դատարաններ/դատավորներ				
Հիվանդներով զբաղվող կազմակերպություններ				
Իրավապաշտպան կազմակերպություններ				
Լրատվամիջոցներ				
Միջազգային դոնոր կազմակերպություններ				
Այլ (խնդրում ենք նշել)				

6. Որքանո՞վ եք Դուք վստահում հետևյալ հաստատություններին:

Հաստատություն	Ցածր վստահություն	Անտարբեր	Բարձր վստահություն
Տեղական կառավարման մարմին			
Կուլիցիոն կառավարությունում իշխող քաղաքական կուսակցություն			
Ընդդիմադիր կուսակցություններ			
Առողջապահության նախարարություն			
Մարդու իրավունքների պաշտպան			
Արհմիություններ			
Առողջապահական ծառայություններ մատուցողներ			
Առողջապահական ապահովագրական հիմնադրամ			
Առողջապահական տեսչություն			
Կրոնական իշխանություններ			
Ոստիկանություն			
ԸՀԿ-ներ			
Դատարաններ/դատավորներ			
Հիվանդներով զբաղվող կազմակերպություններ			
Իրավապաշտպան կազմակերպություններ			
Լրատվամիջոցներ			
Միջազգային դոնոր կազմակերպություններ			
Այլ (խնդրում ենք նշել)			

7. Նշված հաստատություններից ո՞րի դեպքում, Ձեր կարծիքով, Դուք չեք կարող հարց լուծել (ստանալ ծառայություն) ինքնուրույն:

Հաստատություն	Չեմ կարող ինքնուրույն ձեռք բերել ցանկալի ծառայությունը
Տեղական կառավարման մարմին	
Կուլիցիոն կառավարությունում իշխող քաղաքական կուսակցություն	
Ընդդիմադիր կուսակցություններ	
Առողջապահության նախարարություն	

Մարդու իրավունքների պաշտպան	
Արհմիություններ	
Առողջապահական ծառայություններ մատուցողներ	
Առողջապահական ապահովագրական հիմնադրամ	
Առողջապահական տեսչություն	
Կրոնական իշխանություններ	
Ոստիկանություն	
ԸՅԿ-ներ	
Դատարաններ/դատավորներ	
Հիվանդներով զբաղվող կազմակերպություններ	
Իրավապաշտպան կազմակերպություններ	
Լրատվամիջոցներ	
Միջազգային դոնոր կազմակերպություններ	
Այլ (խնդրում ենք նշել)	

8. Ելնելով Ձեր համայնքում հարցերի լուծման պրակտիկայի վերաբերյալ Ձեր գիտելիքներից, Ձեր կարծիքով նշվածներից ո՞րն է լավագույն գործողությունն այն մարդկանց համար, ովքեր չեն կարող բարեհաջող հարաբերվել հանրային հաստատությունների հետ՝ իրենց խնդիրը լուծելու նպատակով (ընտրե՛ք միայն մեկ պատասխան):

ա) Խնդրել ընկերոջ միջամտությունը	
բ) Խնդրել հարազատի միջամտությունը	
գ) Խնդրել որևէ կարևոր անձի միջամտությունը	
դ) Վճարել գումար	
ե) Տալ փոքրիկ նվեր	
զ) Ծառայություն չմատուցելու մասին՝ (1) հայտնել խնդրո առարկա հաստատության կամ գրասենյակի ղեկավարությանը բողոքների մեխանիզմի միջոցով (2) հայտնել տեղական կառավարման մարմիններին (3) հայտնել հակակոռուպցիոն մարմնին (4) կիրառել սոցիալական հաշվետվողականության գործիքների (եթե կիրառելի է) (5) կիրառել այլ մեխանիզմներ (խնդրում ենք մանրամասնել)	
է) Փորձել այնքան ժամանակ, մինչև որ ստացվի լավ արդյունք	
ը) Առհասարակ խուսափել այդ հաստատության հետ հարաբերվելուց	

9. Որքանով է, ըստ Ձեզ, կոռուպցիան տարածված Ձեր համայնքում:

1. Մշտապես պատահում է
2. Պատահում է երբեմն
3. Պատահում է հազվադեպ
4. Երբեք չի պատահում

10. Ինչպե՞ս կրկնաթիվ կորուպցիայի ազդեցությունը Ձեր համայնքի անդամների բարեկեցության վրա:

1. Եական ազդեցություն ունի համայնքի վրա
2. Որոշակի ազդեցություն ունի համայնքի վրա
3. Փոքր ազդեցություն ունի համայնքի վրա
4. Ազդեցություն չունի համայնքի վրա

11. Դուք կարծում եք, որ ունե՞ք միջոցներ՝ արտահայտելու Ձեր դժգոհությունը, երբ Ձեր տեղական կառավարման մարմնի կամ տեղական հանրային ծառայություն մատուցողի կողմից չեք ստանում պատշաճ վերաբերմունք:

Եթե այո, որո՞նք են դրանք:

12. Համաձայն եք արդյոք հետևյալ կարծիքի հետ՝ «նվեր տալը ստեղծում է կապ, որ հաջորդ անգամ երբ այցելեն առողջապահության կենտրոն՝ կստանան ավելի լավ ծառայություն»:

13. Համաձայն եք արդյոք, որ հետևյալ կարծիքի հետ՝ «ձեռք բերվող ծառայության որակը կախված է ծառայություն մատուցողի կամ այլ ազդեցիկ անձի հետ քաղաքացիների անձնական հարաբերությունից»:

14. Երբ կա հանրային ծառայության տրամադրման հետ կապված խնդիր (եթե կարող եք, խնդրում ենք նշել ընտրված ոլորտը), ապա ո՞ւմ են, ըստ Ձեզ, որպես կանոն դիմում համայնքի անդամները:

- (1) Պետական իշխանություններին (տվյալ ոլորտի պատասխանատու գրասենյակի կամ նախարարության միջոցով)
- (2) Տեղական կառավարման մարմնին
- (3) Կրոնական առաջնորդներին
- (4) ԶՅԿ-ներին
- (5) Ընտանիքին և ընկերներին
- (6) Համայնքի ավագանուն/ ընդհանուր ժողովին
- (7) Մարդիկ նախընտրում են հենվել սեփական միջոցների վրա
- (8) Այլ

15. Խնդրում ենք 1-ից (սման չէ) մինչև 6 (շատ սման է) սանդղակով ասել, թե այս անձը որքանով է Ձեզ սման.

1 = Ընդհանրապես ինձ սման չէ, 2 = Ինձ սման չէ, 3 = Մի փոքր ինձ սման է, 4 = Որոշ չափով ինձ սման է, 5 = Ինձ սման է, 6 = Ինձ շատ է սման:

- (1) Նա ապրում է իր կյանքը որպես լիովին անկախ անձ, փորձելով հենվել այլոց օգնության վրա այնքան քիչ, որքան հնարավոր է:
- (2) Նա հավատում է, որ որքան յուրաքանչյուր անձ հետամուտ լինի իր սեփական և իր ընտանիքի բարեկեցությանը, այնքանով սոցիալական դրական արդյունքները նրա համար կլինեն հասանելի:
- (3) Նա կարծում է, որ պետք է հարգել ավանդույթները և հետևում է որևէ կրոնից կամ ընտանիքից ժառանգված սովորույթին:
- (4) Նա հավատում է, որ անհատները պետք է հարմարեցնեն իրենց գործողությունները նոր հանգամանքներին՝ անկախ նրանից, թե ինչպես է եղել իրերի վիճակը նախկինում:
- (5) Նա կարծում է, որ օտարները չպետք է ընդունվեն համայնքում, եթե մարդկանց մեծամասնությունն այդպես է ցանկանում:

- (6) Նա կարծում, որ պետք է նոր գաղափարներ մտածել և լինել ստեղծագործ ու գործել ինքնուրույն ճանապարհով:
- (7) Նա կարծում է, որ իր պարտքն է համայնքում օգնել այլոց և հոգ տանել նրանց բարեկեցության համար:
- (8) Նա կարծում է, որ պետք է միշտ խուսափել այնպիսի բաներ անելուց, որոնք մարդիկ կասեն, որ սխալ է:

16. Հետևյալ պնդումներից ո՞րն է, ըստ Ձեզ, ամենից ճշգրիտը.

- (1) Որպես քաղաքացիներ մենք ունենք հիմնարար իրավունքներ ու ծառայություններ ստանալու իրավունք, և ոչ մեկը դրանք մեզանից չի կարող խլել:
- (2) Մենք պետք է օժանդակենք կառավարությանը, որպեսզի ստանանք պատշաճ հանրային ծառայություններ:

17. Հետևյալ պնդումներից ո՞րն է, ըստ Ձեզ, ամենից ճշգրիտը.

- (1) Մեր իշխանություններն ամեն ինչ անում են, որպեսզի մեզ տրամադրեն այն, ինչի կարիքը մենք ունենք, և այն, ինչ չի տրվում, պայմանավորված է հանգամանքներով, որոնք դուրս են որևէ մեկի հսկողությունից:
- (2) Կառավարությանը չի կարելի վստահել մեր համայնքները, և ուստի մենք պետք է հեռու մնանք հանրային պաշտոնյաներից:

18. Նշեք, թե ինչ տեսակի խմբերի եք Դուք պարբերաբար մասնակցում.

- (1) Միջազգային կամ երկկողմ զարգացման գործակալությունների կողմից կազմակերպված և/կամ ֆինանսավորվող խմբեր
- (2) Քաղաքական խմբեր (ընտրությունների կազմակերպում, քաղաքական համախմբում)
- (3) ԸՅԿ-ների կողմից կազմակերպված խմբեր
- (4) Տնտեսական մոտիվացիաների վրա հիմնված կազմակերպություններ (օրինակ՝ արհմիություններ)
- (5) Կրոնական կազմակերպություններ
- (6) Բարեգործական կազմակերպություններ
- (7) Ժամանցի կազմակերպություններ (սպորտ, հոբբի)
- (8) Ինքնօգնության խմբեր
- (9) Կանանց խմբեր
- (10) Այլ
- (11) Ես չեմ մասնակցում նման խմբերի, քանի որ ժամանակ չունեմ դրա համար
- (12) Ես չեմ մասնակցում նման խմբերի, քանի որ հետաքրքրված չեմ

19. Մարդիկ ունեն տարբեր կարծիքներ իրենց և այն մասին, թե ինչպես են իրենք վերաբերվում աշխարհին: Խնդրում ենք նշել, թե որքանով համաձայն եք կամ համաձայն չեք հետևյալ դատողություններից յուրաքանչյուրին, և թե ինչպես եք Դուք ինքներդ Ձեզ տեսնում¹⁰:

¹⁰ Այս հարցը վերցվել է World Values Survey 2010-2012 Wave, revised master, նյութից. Հունիս, 2012թ.: Հասանելի է հետևյալ հղամբ՝

	Լիովին համաձայն եմ	Չամաձայն եմ	Չամաձայն չեմ	Լիովին համաձայն չեմ
ա) Ես ինքս ինձ տեսնում եմ որպես իմ տեղական համայնքի մի մասը	1	2	3	4
բ) Ես ինքս ինձ տեսնում եմ որպես մեր ազգի մի մասը	1	2	3	4
գ) Ես ինքս ինձ տեսնում եմ որպես անկախ անհատ	1	2	3	4

20. Ընտրեք հետևյալ ցանկից այն դատողությունը, որն ամենից շատն է համապատասխանում Ձեզ (ընտրեք միայն մեկը):

- (1) Ես հավատում եմ, որ իմ կենսապայմանները կարող են փոխվել հիմնականում իմ գործողությունների միջոցով:
- (2) Ես հավատում եմ, որ միայն իշխանության մեջ գտնվողները կարող են բարելավել մեր կենսապայմանները:
- (3) Ես հավատում եմ, որ միայն մեր համայնքը, որպես ուժեղ խումբ, կարող է բարելավել մեր կենսապայմանները:
- (4) Ես հավատում եմ, որ անկախ իմ գործողություններից մեր կենսապայմանները հեշտությամբ չեն բարելավվի:

21. Դուք ունե՞ք բջջային հեռախոս:

22. Դուք ունե՞ք սմարթֆոն:

23. Սոցիալական մեդիայի հետևյալ գործիքներից ո՞րն եք Դուք օգտագործում և ի՞նչ հաճախականությամբ:

	Ես օգտատեր եմ և օգտագործում եմ այն ամեն օր	Ես օգտատեր եմ և օգտագործում եմ այն նվազագույնը շաբաթը մեկ	Ես օգտատեր եմ, բայց այն հազվադեպ եմ օգտագործում	Ես օգտատեր չեմ
Facebook				
Twitter				
Instagram				
Google +				
What's app				

24. Ինդրեմ, ընտրեք, թե նշված ոլորտներից ո՞ր մեկի առնչությամբ Դուք կցանկանայիք մասնակցել կոռուպցիայի դեմ պայքարի ծրագրին Ձեր համայնքում:

Ոլորտ	Ես կցանկանայի մասնակցել
Անվտանգություն (ուստիկանություն)	
Առողջապահություն	
Կրթություն	
Ջրամատակարարում	
Հողամասի գրանցում	
Ընտրակեղծիք	
Երիտասարդական/կանանց հիմնադրամ	
Այլ, որը չի նշվել (խնդրում ենք նշել)	

7.2 Հավելված 2. Ֆոկուս-խմբային քննարկումների ուղեցույց

Ֆոկուս-խմբային բոլոր քննարկումների համար պետք է պատրաստել ծրագրի տեղեկատվական թերթիկ և բաժանել այլ մասնակիցներին՝ մինչև քննարկումների սկսելը: Անհրաժեշտության դեպքում տեղեկատվական թերթիկը կարելի է կարդալ հավանական մասնակիցների համար, և հետագոտողը պետք է ապահովի, որպեսզի ծագող բոլոր հարցերին տրվի պատասխան: Տեղեկացված համաձայնագրի օրինակը տրվում է Հավելված 7.4-ում:

Թեմա 1. Արդյոք Ձեր համայնքի մարդիկ պարբերաբար մասնակցում են որևէ կոլեկտիվ գործողության:

- Նկարագրեք հիմնական հաստատությունները և/կամ կազմակերպությունները, որոնց Դուք մասնակցում եք, և նշեք, թե ինչպե՞ս է տեղի ունենում այդ մասնակցությունը:

Ուղղորդող հարցեր

- Դուք պարբերաբար մասնակցում եք գործողությունների, որտեղ (ֆորմալ կամ ոչ ֆորմալ կերպով) միավորվում եք այլ քաղաքացիների հետ: Եթե այո՝ ինչպե՞ս են նկարագրել նման գործողությունները:
- Ո՞վ է մասնակցում նման դեպքերում: Արդյոք բոլոր քաղաքացիները, ովքեր ունեն հետաքրքրվածություն այս ոլորտում, ունե՞ն հավասար մասնակցության հնարավորություն կամ արդյոք տարբեր խմբեր ունե՞ն մատչելիության (ներառվածության) տարբեր մակարդակներ:
- Այս հանդիպումների ժամանակ արդյոք քննարկում եք ընդհանուր մտահոգության խնդիրներ:
- Եթե այո, ապա ինչպե՞ս են որոշումները կայացվում այս հանդիպումների ընթացքում (կոնսենսուս, քվեարկություն, բանավեճեր):
 - Որոշումները կայացվում են այլ վայրում և հաղորդվում խմբին
 - Ղեկավարները որոշումներ են կայացնում և տեղեկացնում խմբին այդ մասին

- Ղեկավարները խմբի ներսում տեղեկանում են կարծիքների մասին՝ մինչև որոշում կայացնելը
- Խմբի բոլոր անդամներն արտահայտում են իրենց կարծիքը և մասնակցում բանավեճերին այնքան, մինչև կգտնվեն որոշումներ
- Որոշումները քվեարկվում են բոլոր/որոշ մասնակիցների կողմից
- Մասնակցություն չկա, ինչով է դա պայմանավորված:
 - Իներցիա
 - Ապատիա
 - Վախ
 - Մեկուսացվածություն
 - Սեփական ուժերի նկատմամբ հավատի բացակայություն

Թեմա 2. Հավատարմություն խմբին/անհատապաշտություն

- Սոցիալական փոխազդեցության ձևերը համայնքում բնութագրվում են համայնավարության, թե՛ անհատապաշտության շեշտադրմամբ:

Ուղղորդող հարցեր

- Նկարագրե՞ք, թե՛ ինչ է նշանակում Ձեզ համար համայնքին պատկանելը:
- Դուք անձամբ ունե՞ք համայնքի զգացողություն Ձեր բնակավայրում, թե՛ Դուք հիմնականում պահում եք Ձեզ որպես անկախ մարդ:
- Եթե Դուք ունե՞ք համայնքին պատկանելու զգացողություն, ապա ինչպե՞ս է դա արտահայտվում:
- Արդյոք որպես համայնքի անդամ ճանաչվելը Ձեզ տալիս է հատուկ կարգավիճակ կամ հատուկ օգուտներ՝ համեմատած, օրինակ՝ այլ տարածքից ժամանակ եկվորի հետ:
- Ընդհանուր առմամբ, որքանո՞վ է հեշտ արտահայտել անհամաձայնություն (ցանկացած թեմայի շուրջ) համայնքում: Արդյոք ընդդիմադիր կարծիքները հեշտությամբ են քննարկվում, թե՞ խուսափում են բաց անհամաձայնությունից և հետամուտ լինում հակամարտության լուծման այլ միջոցների:
- Երբ առկա են խնդիրներ հանրային ծառայությունների մատուցման առումով՝ սովորաբար անհատապես քննադատելը հանդիսանո՞ւմ է արդյոք լավ ճանապարհ՝ պատասխաններ ձեռք բերելու առումով, թե՞ ավելի արդյունավետ են կոլեկտիվ գործողության որոշ ձևերը:
- Արդյոք կա՞ն օրինակներ, երբ համայնքը որպես խումբ պահանջ է ներկայացրել կառավարման մարմինների առջև:

Թեմա 3. Համայնքի փոխհարաբերությունները հանրային հաստատությունների և տեղական կառավարման մարմնի հետ

- Ինչպե՞ս են համայնքի անդամները տեսնում կառավարման մարմնի և հանրային ծառայություններ մատուցողների հետ իրենց փոխհարաբերությունները:
- Խնդրե՞ք մասնակիցներին նկարագրել իրենց փորձը հանրային ծառայությունների ստացման առնչությամբ (առողջապահական, կրթական, իրավական):

- Նկարագրեք ծառայություն մատուցողների վերաբերմունքը հանրության հանդեպ:
- Արդյոք որոշ խմբերի վերաբերվում են ավելի լավ, քան այլոց: Եթե այո, ինչպիսի՞ հանգամանքների առկայության դեպքում: Ի՞նչ է դա նշանակում:
- Արդյոք անկե՞ղծ են ծառայություն մատուցողների հետ փոխհարաբերությունները: Արդյոք հե՞շտ է նրանց հետ շփվելը:
- Արդյոք հանրային ծառայություն մատուցողները համարվո՞ւմ են համայնքի անդամներ: Արդյոք նրանք հասկանո՞ւմ են համայնքի կարիքներն ու մտահոգությունները և իրենց կապում դրանց հետ որպես համայնքի անդամներ:
- Արդյոք համայնքի մարդիկ երբևէ մտավախություն են ունեցել, որ հանրային ծառայությունները կամ օգուտները (օրինակ՝ առողջապահական ծառայությունները) կարող են վերցվել իրենցից: Եթե այո, ապա ո՞ր դեպքերում (օրինակ՝ տեղական կառավարման մարմին քննադատելու, ընդդիմադիր կուսակցության հետ կապի, տեղական ղեկավարների հետ առճակատման պատճառով):
- Գիտե՞ք արդյոք, թե որոնք են Ձեր իրավունքները և ինչ ծառայությունների նկատմամբ Դուք ունեք իրավասություններ: Որքա՞ն են դրանց հետ կապված ծախսերը, երբ Դուք ցանկանում եք ստանալ հանրային ծառայություններ:
- Վատ սպասարկման դեպքում մարդիկ սովորաբար ինչպե՞ս են վարվում իրենց չլուծված խնդրի առնչությամբ:
- Արդյոք մարդիկ տեղա՞ն են այն մեխանիզմների մասին, որոնք մատչելի են կառավարման մարմինների միջոցով, որպեսզի հանրային ծառայությունների մատուցման առնչությամբ ներկայացվի բողոք և տրամադրվի հետադարձ կապ: Արդյոք դրանք օգտագործվե՞լ են: Եթե այո, ապա ի՞նչպիսի արդյունքներով, և եթե ոչ, ապա ինչո՞ւ:
- Երբ քաղաքացիները կարիք ունեն ծառայություններ ստանալու կառավարման մարմիններից, ապա ո՞րն է տիպիկ ճանապարհը ցանկալի արդյունքի հասնելու համար. խստորեն հետևելը ֆորմալ ընթացակարգերին, թե այլ՝ ոչ ֆորմալ միջոցներին դիմելն, ինչպես, օրինակ՝ խնդրելով որևէ ազդեցիկ անձի երաշխավորություն:
- Որոշ դեպքերում ծառայություն մատուցներին նվերներ տալը ավանդական միջոց է մատուցված ծառայության դիմաց շնորհակալություն հայտնելու համար՝ ի գնահատումն նրանց ջանքերի: Արդյոք սա Ձեր համայնքում գնահատելի՞ երևույթ է:

Թեմա 4. Ինչպե՞ս է հասկացվում կոռուպցիան:

- Խնդրեք մասնակիցներին սահմանել կոռուպցիան
 - Ո՞րն է տարբերությունը կոռուպցիոն գործողության և այլ տեսակի գործողությունների միջև: Խնդրեք բերել օրինակներ:
 - Արդյոք կոռուպցիան ինքն իրենով սխալ վարքագի՞ծ է, թե՞ արդյոք այն հիմնականում սխալ է այն պատճառով, որ ազդում է առանցքային ծառայությունների մատչելիության վրա: Արդյոք այն սխալ է, բայց ինչ-որ առումով արդարացվա՞ծ: Արդյոք կա՞ն դեպքեր, երբ կոռուպցիան թույլատրելի է:

7.3 Հավելված 3. Կիսաստանդարտացված հարցազրույցի հարցաշարի օրինակ. պետական մարմիններ

Մեթոդաբանական նշումներ. Այս ձևանմուշը նպատակ ունի հետազոտողի համար ծառայել միայն որպես ուղեցույց այն հարցերի դեպքում, որոնք կարող են արդյունավետ կերպով համալրել այլ հետազոտական գործողությունների միջոցով հավաքված տեղեկատվությունը: Այն նախագծվել է որպես հարցազրույցի հարցաշարի օրինակ առողջապահության ոլորտում որոշում կայացնողների համար:

Հարցազրույցի հարցաշարը կարելի է նախապես տրամադրել հարցազրույց տվող անձին: Այն պետք է սկսվի մի պարբերությամբ, որում կներկայացվի ծրագիրը և պատճառը, թե ինչ է ակնկալվում, որ հարցազրույց տվողի փորձագիտական գիտելիքները կտան արժեքավոր ուսուցողական տեղեկատվություն՝ հետազոտությունը լրացնելու համար: Եթե հարցաշարը չի ներկայացվում նախապես, ապա ծրագրի մասին տեղեկատվական թերթիկը պետք է տրվի և քննարկվի մինչև հարցազրույց սկսելը: Երկու դեպքում էլ տեղեկացված համաձայնագրի (informed consent) առանձին ձևաթղթերը պետք է հանձնվեն հարցազրույց տվողին:

Առաջարկվող հարցեր

- 1) Խնդրում եմ առողջապահության ոլորտում Ձեր կարգավիճակից ելնելով բնութագրեք, թե որո՞նք են, այդ ոլորտի (երկրի կամ շրջանի մասշտաբով) մեծագույն մարտահրավերները և ուժեղ կողմերը:
- 2) Կա՞ն արդյոք բնակչության շրջանում հատուկ խմբեր, որոնք, ըստ Ձեր փորձառության, առողջապահական ծառայություններին դիմելու ժամանակ բախվում են էական խոչընդոտների և ինչո՞ւ:
- 3) Ինչպիսի՞ն է Ձեր ընկալումը առողջապահական համակարգում մատուցված ծառայությունների որակի առնչությամբ հիվանդների բավարարվածության մակարդակի վերաբերյալ:
- 4) Խնդրում եմ նկարագրեք բողոքների և հետադարձ կապի մեխանիզմները, որոնք այսօր հասանելի են հիվանդներին: Ինչպե՞ս եք Դուք ընկալում բողոքների հիմնական մեխանիզմների արդյունավետությունը: Արդյոք կարծո՞ւմ եք, որ կարիք կա ստեղծել բողոքների կառավարման լրացուցիչ համակարգ (կարողությունների կառուցում/հզորացում):
- 5) Ո՞րն է հիվանդների կողմից բողոքների և հետադարձ կապի մեխանիզմների օգտագործման փորձը:
- 6) Որքա՞ն հաճախ են դրանք օգտագործվում:
- 7) Արդյոք քաղաքացիներն օգտագործո՞ւմ են բողոքներ հայտնելու և արտահայտելու այլ միջոցներ:
- 8) Ի՞նչ միջոց կառաջարկեիք Դուք առողջապահության ոլորտի պաշտոնյաների, ծառայություն մատուցողների և քաղաքացիների միջև հաղորդակցության բարելավման, հատկապես՝ բողոքների քննարկման առումով:
- 9) Ձեր կարծիքով, ի՞նչ արդյունավետ եղանակով է կարելի ապահովել բժիշկների և բուժաշխատողների մոտիվացիան՝ բարելավելու իրենց կատարողականը:
- 10) Խնդրում եմ նկարագրել, թե ինչպես եք Դուք պատկերացում արհմիությունների դերը առողջապահության ոլորտում ծառայություն մատուցողների կատարողականը բարելավելու (կամ խոչընդոտելու) հարցում:

- 11) Խնդրում եմ նկարագրել ներկայիս հաշվետվողականության մեխանիզմները առողջապահական համակարգում, և Ձեր ընկալումը դրանց արդյունավետության վերաբերյալ:
- 12) Արդյոք կարծո՞ւմ եք, որ ներկայումս առողջապահության ոլորտում որոշում կայացնողների համար կան պատշաճ մեխանիզմներ՝ կատարողականը գնահատելու համար:
- 13) Ներկա իրավիճակում արդյոք բուժաշխատողների առաջխաղացման չափորոշիչները որևէ կերպ կապվա՞ծ են կատարողականի հետ:
- 14) Նմանապես, արդյոք բուժաշխատողների վարձատրման չափորոշիչները որևէ կերպ կապվա՞ծ են կատարողականի հետ:
- 15) Կոռուպցիայի ընկալման վերաբերյալ վերջին ուսումնասիրությունների համաձայն, առողջապահության ոլորտն, ի թիվս այլոց, ընկալվում է որպես ամենամեծ կոռուպցիոն ռիսկեր պարունակող ոլորտ: Ի՞նչ կարծիք ունեք այդ հարցի վերաբերյալ: Եթե կարծում եք, որ առկա են կոռուպցիոն ռիսկեր, ապա որո՞նք են դրանք և ինչպե՞ս կարելի է լավագույնս անդրադառնալ դրանց:
- 16) Ձեր կարծիքով, ինչպե՞ս է հնարավոր քաղաքացիների ներդրումները լավագույնս համախմբել և ընթացք տալ դրանց՝ աջակցելու առողջապահության ոլորտում հակակոռուպցիոն գործողություններին:
- 17) Ներկայումս փորձարկվում է սոցիալական հաշվետվողականության հետևյալ մոտեցումը (ծրագրի անվանումը՝ ...): Այն ներառում է տարրերի և գործընթացների նկարագրություն: Ինչպե՞ս կգնահատեիք այս սխեմայի հնարավոր արդյունավետությունը և ի՞նչ առաջարկություններ կանեիք դրա բարելավման համար:

7.4 Հավելված 4. Ֆոկուս-խմբային քննարկման մասնակիցներին տրամադրվող տեղեկացված համաձայնագրի ձևանմուշ

Ներածություն

Իմ անունը _____ է, ես հետազոտող եմ _____ կազմակերպությունից (հետազոտողի աշխատանքային փորձը և նրան ներկայացնող կառույցի անվանումը): Համատեղ _____ (գործընկեր կազմակերպությունների անվանումները) հետ մենք ձեռնարկել ենք հետազոտական ծրագիր՝ աջակցելու համայնքի գործողություններին, որոնք կարող են բարելավել հիմնական հանրային ծառայությունների մատչելիությունը: Այսօր մենք կապվում ենք համայնքի (համայնքի անվանումը) անդամների հետ, որպեսզի խնդրենք նրանց մասնակցել ֆոկուս-խմբային քննարկմանը: Մենք ցանկանում ենք հասկանալ, թե ինչպես են Ձեր համայնքի մարդիկ կազմակերպվում, որպեսզի լուծումներ գտնեն իրենց խնդիրներին, ինչպես նաև ցանկանում ենք հասկանալ, թե որն է համայնքի անդամների տիպական փորձառությունը, երբ դիմում են հանրային ծառայություններ ստանալու համար:

Գնահատման նպատակը

Ֆոկուս-խմբային քննարկումը միտված է օգնելու մեզ ավելի լավ հասկանալու, թե ինչպիսին է իրավիճակը համայնքում, որպեսզի աջակցենք հանրային ծառայությունները բարելավելուն:

միտված մասնակցային գործողություններին մի այնպիսի ճանապարհով, որն անմիջականորեն հաշվի է առնում դրանցում ներգրավվող մարդկանց խնդիրները:

Մասնակցության տեսակը

Այս գնահատումը Ձեզ հրավիրում է մասնակցելու _____ (նշել քննարկման մոտավոր ժամանակը) ֆոկուս-խմբային քննարկմանը:

Մասնակիցների ընտրությունը

Դուք հրավիրված եք մասնակցելու այս հետազոտությանը, քանի որ որպես _____ (համայնքի անվանումը) բնակիչ և _____ (ավելացրեք ընտրության այլ չափորոշիչ, եթե կա) Դուք բավարար որակավորում ունեք՝ թեմայի վերաբերյալ ներկայացնելու կարևոր տեսակետներ:

Կամավոր մասնակցություն

Ձեր մասնակցությունն այս հետազոտությանը լիովին կամավոր բնույթ ունի և Ձեր ընտրությունն է՝ մասնակցել դրան, թե ոչ: Ընտրությունը, որը Դուք կկատարեք, չի ունենա ոչ մի հետևանք Ձեր աշխատանքի կամ Ձեր աշխատանքի հետ կապված որևէ գնահատման կամ գեկույցի վրա: Դուք կարող եք փոխել Ձեր կարծիքն ավելի ուշ և դադարեցնել մասնակցությունը՝ եթե նույնիսկ նախապես համաձայնվել էիք մասնակցել:

Արդյունքների ներկայացում

Մենք ցանկանում ենք Ձեզ վստահեցնել այս քննարկման խիստ գաղտնիության մասին: Այն, ինչ էլ այսօր Դուք մեզ ասեք՝ չի վերագրվի Ձեր անվանը կամ Ձեր կարգավիճակին: Այս քննարկումից ստացված գիտելիքը կօգտագործվի մեր հետազոտության հարստացման նպատակով՝ ներկայացնելով հեռանկարներ, մտքեր, փորձառություններ և քաղաքացիների առաջարկություններ (համայնքի անվանումը)՝ օգնելու մշակել մասնակցային այնպիսի մեխանիզմներ, որոնք կհամապատասխանեն Ձեր համայնքին:

Եթե ունեք հարցեր, խնդրեմ տվեք:

Համաձայնագրի հավաստում

Ես կարդացել եմ վերոգրյալ տեղեկատվությունը կամ այն կարդացել եմ ինձ համար: Ես ունեցել եմ հնարավորություն դրա վերաբերյալ հարցեր տալու, և ցանկացած հարցին, որ ես տվել եմ, ստացել եմ բավարար պատասխան իմ ունակություններին համապատասխան: Ես կամավոր կերպով համաձայնվում եմ մասնակցել այս հետազոտությանը:

Մասնակցի անուն _____

Մասնակցի ստորագրություն _____

Ամսաթիվ (օր/ամիս/տարի) _____

Հայտարարություն հետազոտողի/համաձայնություն վերցնողի կողմից

Ես ուշադիր կարդացել եմ տեղեկատվական թերթիկը հավանական մասնակցի համար, և իմ ունակությունների լավագույն դրսևորմամբ փորձել եմ հավաստիանալ, որ մասնակիցը հասկացել է, թե ինչպիսի մասնակցություն կունենա այս ծրագրին: Ես հավաստում եմ, որ մասնակցին հնարավորություն էր տրվել հետազոտության մասին հարցեր տալու, և մասնակցի կողմից տրված բոլոր հարցերին իմ կողմից տրվել են ճշգրիտ պատասխաններ՝ իմ կարողությունների լավագույն դրսևորմամբ: Ես հավաստում եմ, որ անձը չի ենթարկվել ճշման իր համաձայնությանը տալու համար, և համաձայնությունը տրվել է ազատորեն և կամավոր: Տեղեկացված համաձայնագրի պատճենը տրվել է մասնակցին:

Համաձայնություն վերցնող անձի անուն _____

Համաձայնություն վերցնող անձի ստորագրություն _____

Ամսաթիվ (օր/ամիս/տարի) _____

7.5 Հավելված 5. Տվյալների ամփոփման աղյուսակ

Սոցիալական բաղադրիչները ¹¹	հաշվետվողականության միջամտության	Այո	Ոչ	Դիտարկումներ
Արդյոք սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությունը ներառում է գործողություններ քաղաքացիների իրավունքների և իրավասությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը մատչելի դարձնելու համար:				
Արդյոք քաղաքացի օգտագործողները ինչ-որ չափով ընդգրկված են սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնությամբ ստացված տեղեկատվության հավաքագրման/բարձրաձայնման գործընթացում:				
Եթե ոչ, արդյոք դերակատարը/գործակալն ունի՞ առաջադրանք հավաքագրելու/բարձրաձայնելու տեղեկատվությունը, որը վստահվել է համայնքի անդամների կողմից:				
Արդյոք կա՞ն սահմանված մեխանիզմներ՝ սոցիալական հաշվետվողականության նախաձեռնության միջոցով ստացված տեղեկատվությունը փոխանցելու համապատասխան որոշում կայացնողներին:				
Արդյոք ծառայություն մատուցողների ֆինանսական և/կամ պաշտոնական առաջխաղացման նախաձեռնությունները որևէ կերպ կապված են սոցիալական հաշվետվողականության գնահատման հետ:				
Կա՞ն արդյոք հետադարձ կապի մեխանիզմներ՝ տեղեկացնելու քաղաքացիներին, թե ինչպես են օգտագործվել իրենց ներդրումները:				

¹¹ Հարց 5-ին տրված պատասխանը գրանցելիս հավաստիացե՞ք, որ սոցիալական հաշվետվողականության միջամտությունը թիրախավորում է այն ոլորտը, որը համայնքի անդամների կողմից դիտարկվում է որպես ամենից կարևոր:

Բնութագրիչների օրինակների սեղմագիր

Սեռ	
Արական	
Իգական	
Տարիք	
15-25	
26-35	
36-45	
46-55	
56-65	
66+	
Կրթության մակարդակ	
Նախնական	
Ավագ դպրոց	
Քոլեջ	
Համալսարանական կրթություն	
Ոչ մի	

Հանրային պաշտոնյաների/ծառայություն մատուցողների հանդեպ քաղաքացիների վերաբերմունքի ցուցանիշներ	Համագործակցային հզորացում, վստահություն, մոտիվացում	Խաթարված խոցելիություն, անվստահություն, ապատիա	Դիտարկումներ
Քաղաքացիների մեծամասնությունն ի՞նչ տրամադրվածություն ունի քաղաքացիների գործողությունների միջոցով ծառայությունների բարելավմանը հասնելու հնարավորության վերաբերյալ ¹² :			
Արդյոք քաղաքացիներն ակնկալում են ստանալ պատշաճ վերաբերմունք իրենց իրավունքների և իրավասությունների հիման վրա, թե՞ վճարումներ անելու կամ նվեր ¹³ տալու իրենց ունակության շնորհիվ:			
Արդյոք քաղաքացիներն ակնկալում են ստանալ պատշաճ վերաբերմունք իրենց իրավունքների և իրավասությունների հիման վրա, թե իրենց անձնական կապերի շնորհիվ ¹⁴ :			
Արդյոք քաղաքացիներն ակնկալում են ստանալ պատշաճ վերաբերմունք իրենց իրավունքների և իրավասությունների հիման վրա, թե կառավարման մարմիններին ցուցաբերվող իրենց պրոակտիվ աջակցության շնորհիվ ¹⁵ :			

¹² Մուտք արե՛ք հարցման հարց 21-ին տրված պատասխանները. a) և c) պատասխանների հանրագումարը կողավորված է «համագործակցային»-ի ներքո, իսկ b) և d) պատասխանների հանրագումարը կողավորված է «խաթարված»-ի ներքո:

¹³ Մուտք արե՛ք հարցման հարց 13-ին տրված պատասխանները:

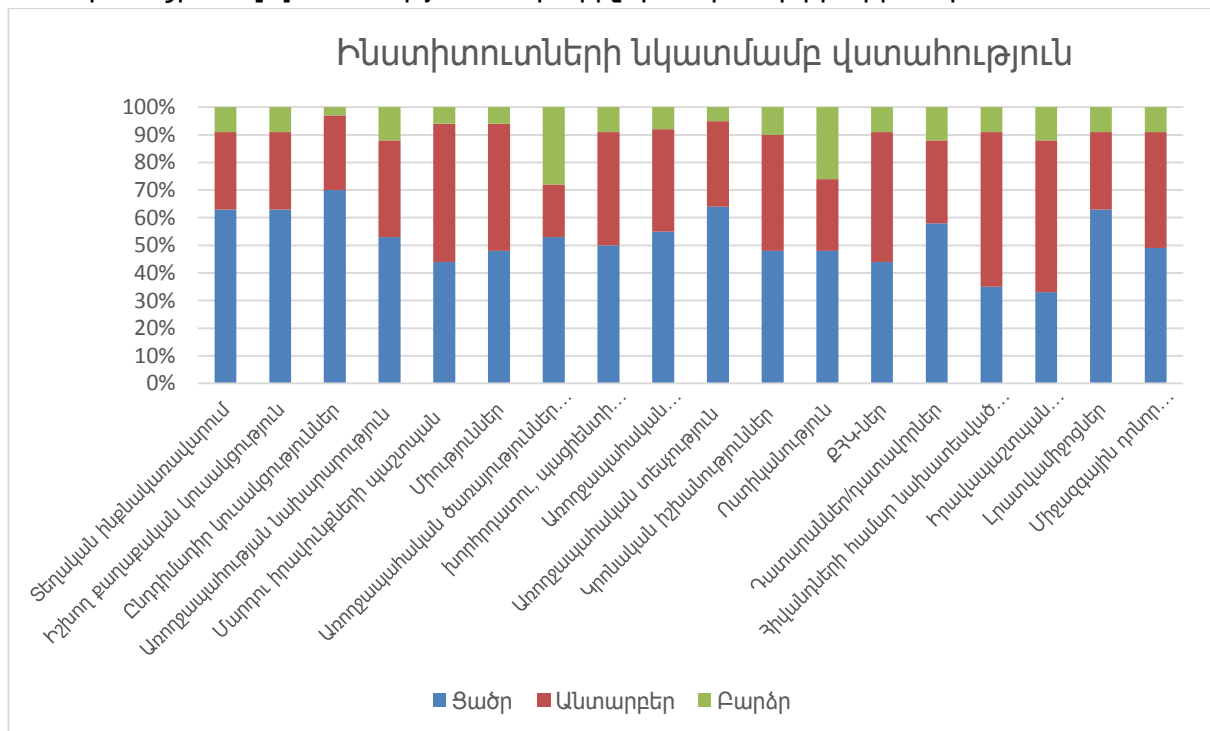
¹⁴ Մուտք արե՛ք հարցման հարց 14-ին տրված պատասխանները:

¹⁵ Մուտք արե՛ք հարցման հարց 17-ին տրված պատասխանները:

Արդյոք քաղաքացիներն ընդհանուր առմամբ իրազեկ են իրենց իրավունքների և իրասությունների վերաբերյալ*:			
Չարցվածների մեծամասնությունն ինչպե՞ս է քննադատում իրենց զգացողությունները՝ ծառայություն մատուցողների հետ դեմ առ դեմ հայտնվելիս*:			
Արդյոք քաղաքացիները վստահո՞ւմ են պետական պաշտոնյաների տրամադրվածությանն իրենց համայնքների բարեկեցությունը խթանելու գործում ¹⁶ :			
Արդյոք քաղաքացիները վախենո՞ւմ են, որ ծառայությունները կարող է վերցվեն իրենցից, եթե իրենք հայտնեն վատ սպասարկման մասին*:			
Արդյոք քաղաքացիները վախենո՞ւմ են այլ տեսակի պատժիչ քայլերից ի պատասխան վատ ծառայության մասին հայտնելուն*:			
Արդյոք հանրային ծառայություններ մատուցողների կողմից որոշ խմբեր ավելի լավ վերաբերմունք են ստանում, քան մյուսները*:			

Չամայնքային կուլեկտիվ գործողության կարողություններ

Ինստիտուցիոնալ վստահության ամփոփիչ գծապատկերի օրինակ¹⁷



* Նշե՛ք համապատասխան պատասխանը (կապված «համագործակցային» և «խաթարված» հարաբերությունների հետ)՝

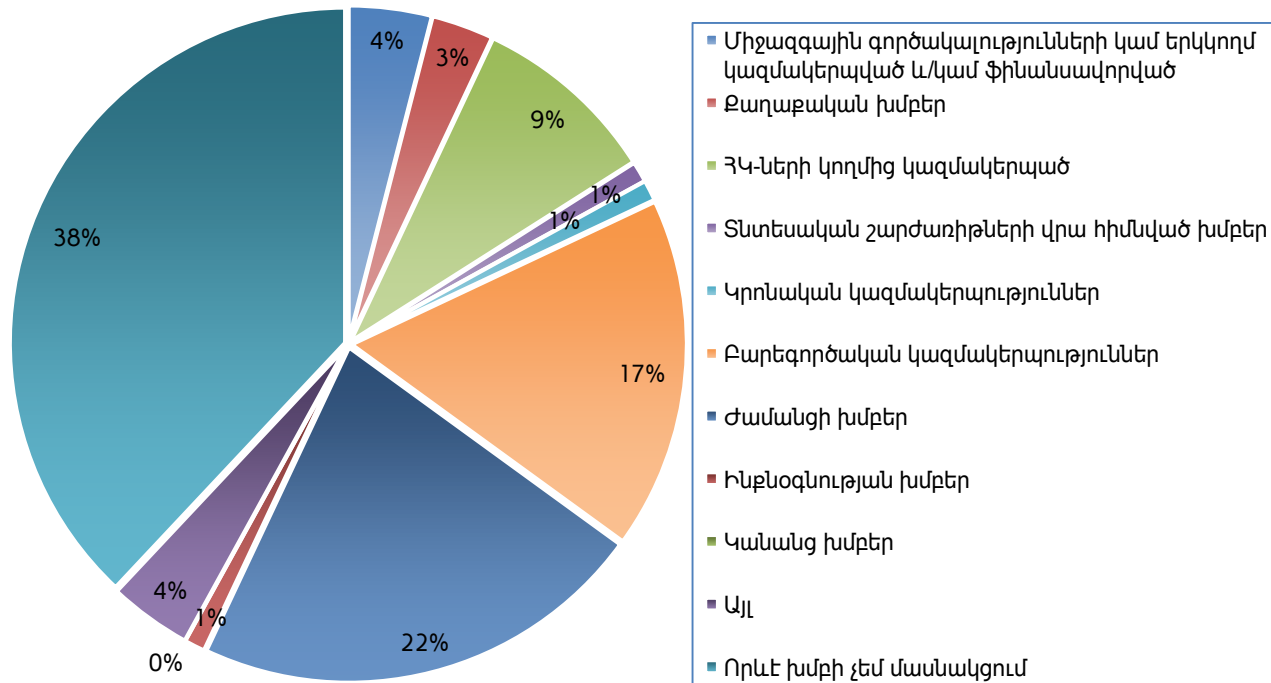
հիմնվելով ֆոկուս-խմբային քննարկումների միջոցով ձեռք բերված պատասխանների մեծամասնության վրա:

¹⁶ Մուտք արե՛ք հարցման հարց 18 c) և d) տրված պատասխանները:

¹⁷ Գծապատկերը ստացվել է հարց 6-ին տրված պատասխանների հիման վրա:

Մասնակցային գործողության ամփոփիչ գծապատկերի օրինակ¹⁸

Մասնակցություն տարբեր տեսակի կազմակերպություններում, խմբերում



	Այո	Ոչ	Դիտարկումներ
Հորիզոնական կապերի առկայության տվյալներ ¹⁹			
	Ավանդական/համայնավարական	Ժամանակակից/անհատապաշտական	
Համայնքում տարածված գերակայող արժեքների ցուցակ ²⁰ 1-ից 6 սանդղակ, որում՝ 1=թույլ կերպով են հետևում 6= ուժեղ կերպով են հետևում			
	Համայնավարական	Անհատական	
Սոցիալական փոխազդեցությունների գերակայող օրինակ ²¹			

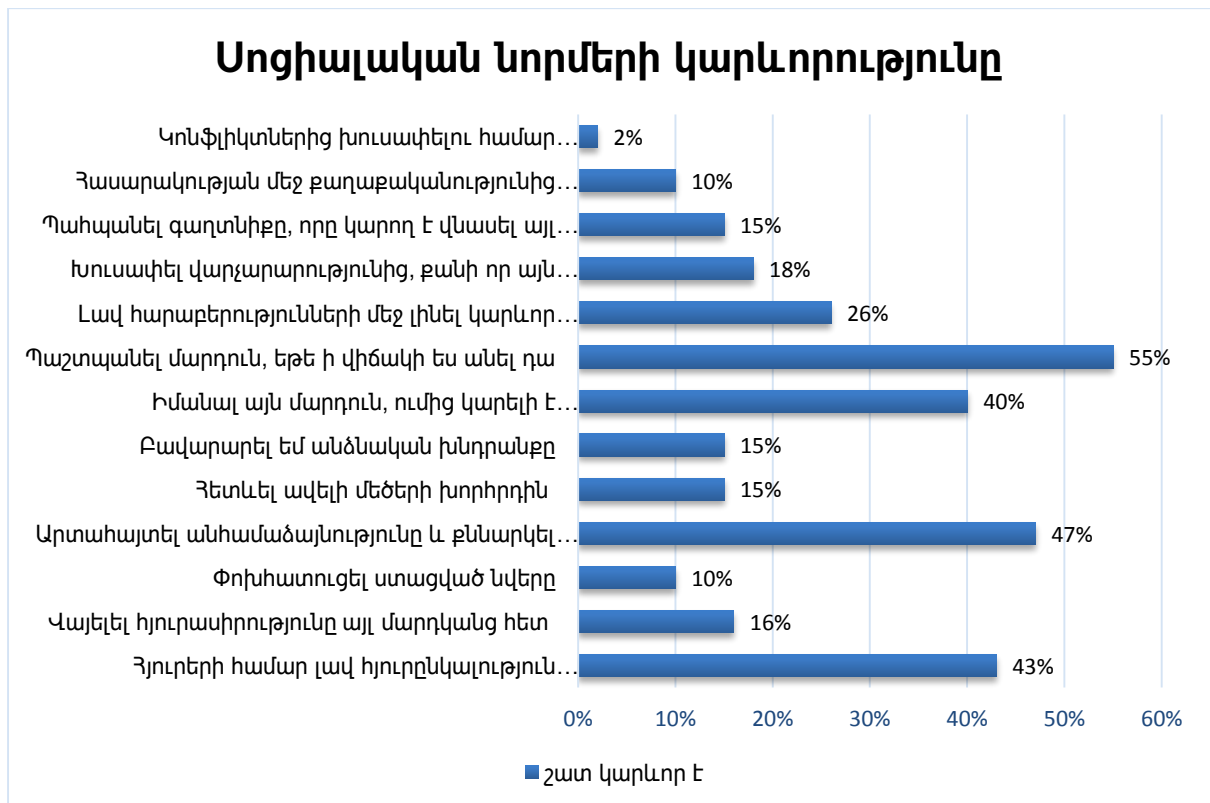
¹⁸ Գծապատկերը ստացվել է հարց 18-ին տրված պատասխանների հիման վրա:

¹⁹ Նշե՛ք այո կամ ոչ՝ ելնելով ֆոկուս-խմբային քննարկումների միջոցով ձեռք բերված պատասխաններից:

²⁰ Կողմորե՛ք հարցման հարց 16 հետևյալ ձևով. հարցեր c. e. g. and h. ներկայացնում են ավանդական/համայնավարական արժեքները, իսկ հարցեր a. b. d. և f. ներկայացնում են ժամանակակից/անհատապաշտական արժեքները: Հանրագումարի բերե՛ք պատասխանների հանրագումարային արժեքները և հաշվե՛ք միջինը:

²¹ Նշե՛ք համախառնապես պատասխանը՝ ելնելով ֆոկուս-խմբային քննարկումների միջոցով ձեռք բերված պատասխաններից:

	Աշխարհի քաղաքացի	Տեղական համայնք	Ազգ	Ինքնուրույն անհատ
Առաջնային խմբի ինքնագնահատում ²² 1-4 սանդղակով, որում՝ 1 = ուժեղ ինքնանույնականացում, 4 = ինքնանույնականացման բացակայություն				
Դիտարկվե՞լ են արդյոք հանրային պաշտոնյաների և քաղաքացիների միջև փաստական համագործակցության օրինակներ ²³ :				
Կա՞ն արդյոք պաշտոնական կամ ոչ պաշտոնական մեխանիզմներ՝ հնարավոր դարձնելու քաղաքացիների և հանրային պաշտոնյաների միջև հաղորդակցությունը ²⁴ :				



²² Հիմնվելով հարցման հարց 20-ին տրված պատասխանների վրա՝ հանրագումարի բերե՞ք պատասխանների թվային արժեքները և հաշվե՞ք միջին արժեքը:

²³ Նշե՞ք համապատասխան պատասխանը՝ հիմնվելով ֆոկլու-խմբային քննարկումների և հարցազրույցների ընթացքում ձեռք բերված պատասխանների վրա:

²⁴ Նշե՞ք համապատասխան պատասխանը՝ հիմնվելով ֆոկլու-խմբային քննարկումների և հարցազրույցների ընթացքում ձեռք բերված պատասխանների վրա:

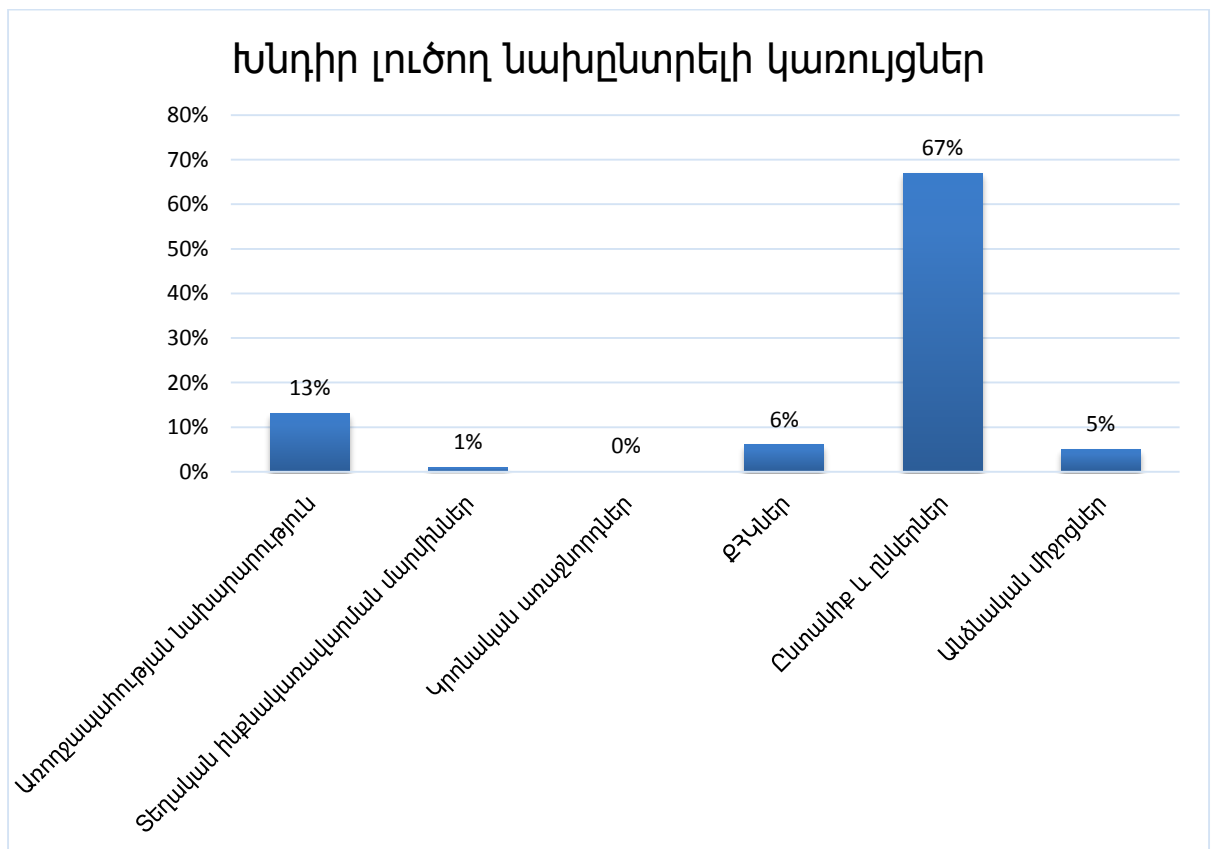
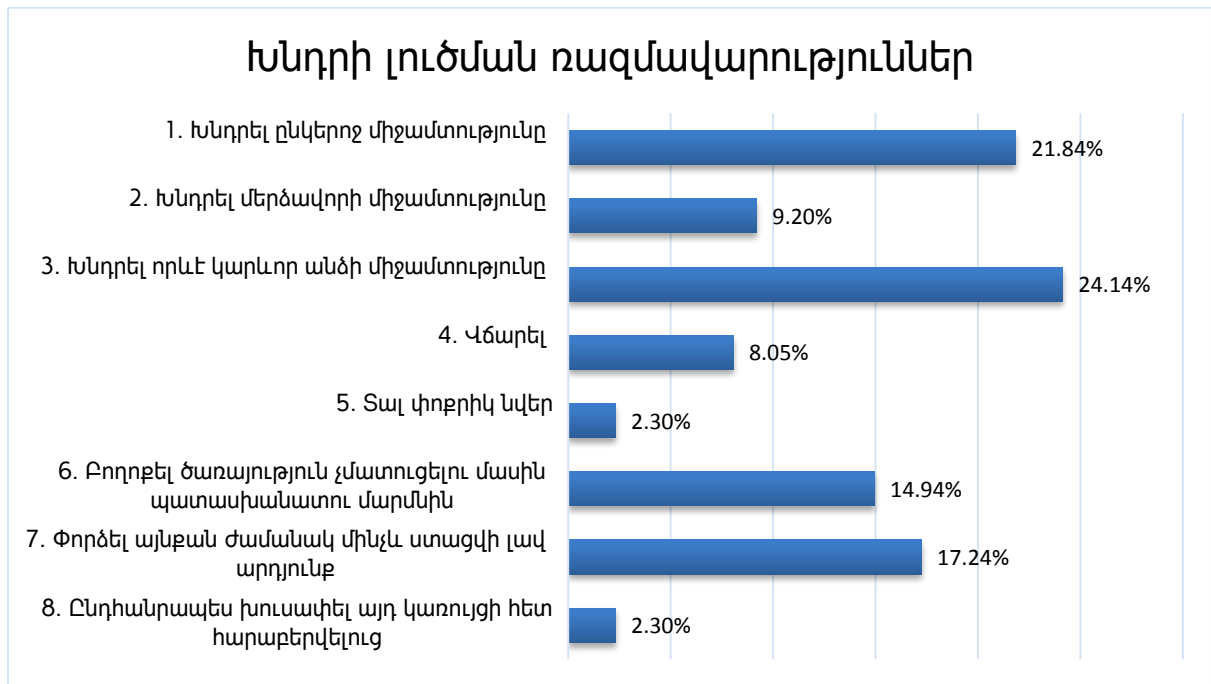
Ծառայություն մատուցողների վերաբերմունքի և մոտիվացիաների ցուցիչներ ²⁵	Այո	Ոչ
Արդյոք ծառայություն մատուցողների ֆինանսական մոտիվացիաները որևէ կերպ կապված են կատարողականի հետ:		
Արդյոք ծառայություն մատուցողների պաշտոնական առաջիադասման մոտիվացիաները որևէ կերպ կապված են կատարողականի հետ:		
Արդյոք ծառայություն մատուցողների համար առկա՞ են կատարողականի համապատասխան մոնիտորինգային մեխանիզմներ:		
Արդյոք առկա՞ են հստակ սահմանված սանկցիաներ ծառայություն մատուցողների կողմից կոռուպցիոն գործողություններ կատարելու դեպքում:		
Արդյոք կոռուպցիոն գործողությունների համար սանկցիաները հետևողականորեն են գործադրվում:		
Արդյոք տեղական կառավարման պաշտոնյաները ընտրված են ժողովրդավարական սկզբունքով:		

Քաղաքացիների կողմից կիրառվող ռազմավարությունները հանրային ծառայություններ ձեռք բերելու ուղղությամբ			
	Այո	Ոչ	Դիտարկումներ
Արդյոք քաղաքացիները տեղյա՞կ են բողոքների մեխանիզմների մասին՝ կապված հանրային ծառայությունների մատուցման հետ ²⁶ :			

²⁵ Լրացրե՛ք համաձայն հարցազրույցների ընթացքում ձեռք բերված պատասխանների և գրասենյակային հետազոտության (desk review) արդյունքում ստացված տեղեկատվության:

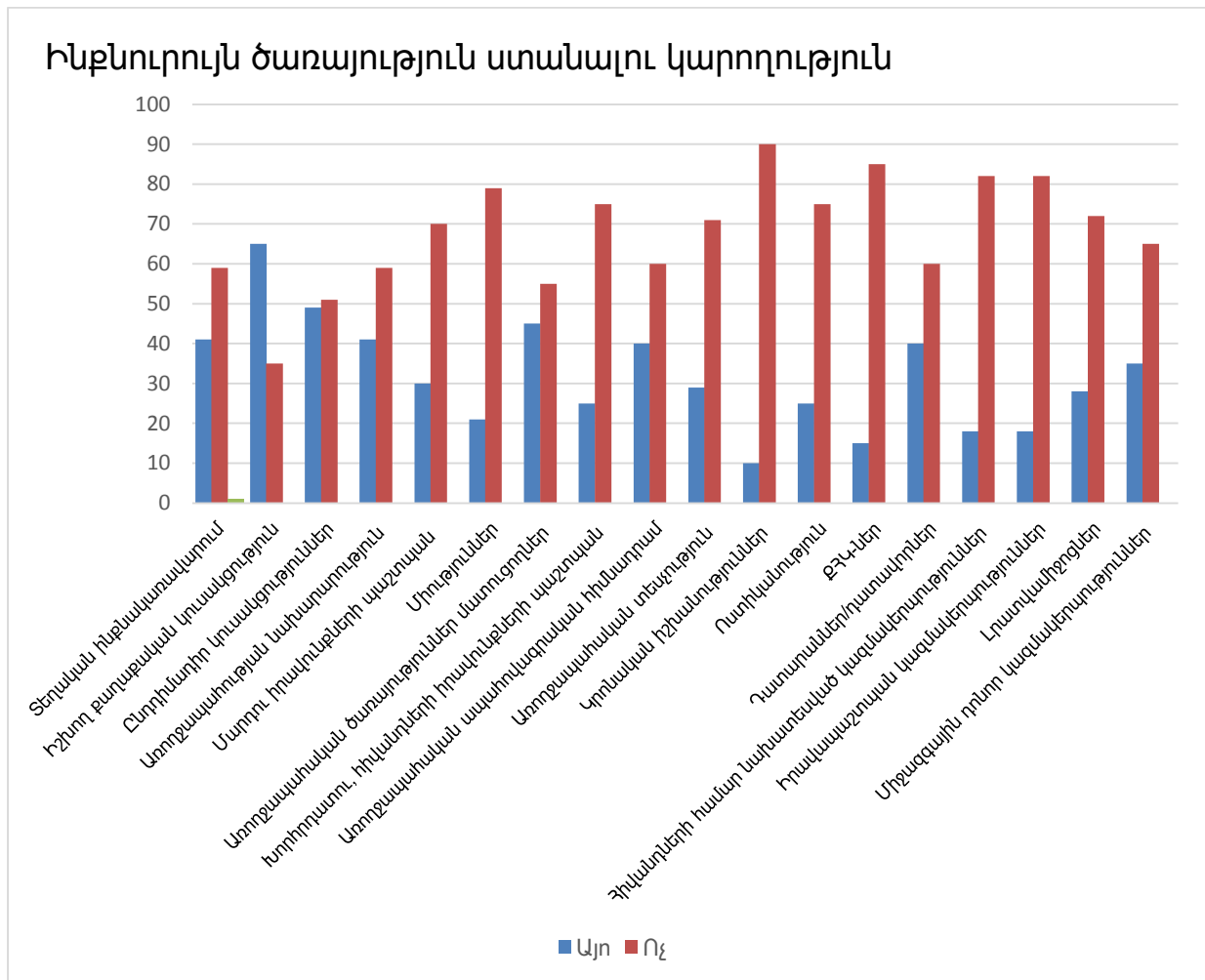
²⁶ Մուտք արե՛ք հարցման հարց 12-ին տրված պատասխանները (տոկոսաչափերը հաստատականի և ժխտականի համար):

Ամփոփիչ գծապատկեր²⁷



²⁷ Գծապատկերը ստացված է հարցման հարց 8-ին տրված պատասխանների հիման վրա:

Ամփոփիչ գծապատկեր²⁸



	Պատահում է մշտապես	Երբեմն պատահում է	Հազվադեպ է պատահում	Երբեք չի պատահում
Կոռուպցիայի տարածվածության վերաբերյալ ընկալումներ ²⁹	80%	15%	3%	2%
	Էական ազդեցություն	Որոշակի ազդեցություն	Ցածր ազդեցություն	Ոչ մի ազդեցություն
Կոռուպցիայի ազդեցության վերաբերյալ ընկալումներ ³⁰	62%	30%	4%	3%

²⁸ Գծապատկերը ստացված է հարցման հարց 8-ին տրված պատասխանների հիման վրա:
²⁹ Մուտք արե՛ք հարցման հարց 9-ին տրված պատասխանները:
³⁰ Մուտք արե՛ք հարցման հարց 10-ին տրված պատասխանները:

Ջղումներ

- [Andrews, M., and A. Shah. 2002. 'Voice Mechanisms and Local Government Fiscal Outcomes: How Does Civic Pressure and Participation Influence Public Accountability'. *Processed. Washington, DC: The World Bank.*](#)
- [Baez Camargo, C. 2015a. Communities against corruption. Assessment framework and methodological toolkit. Basel Institute on Governance Working Paper Series.](#)
- [Baez Camargo, C. 2015b. \(forthcoming\) Harnessing the Power of Communities Against Corruption: a methodology for contextualizing social accountability. Practice Insight, U4 Anti-Corruption Resource Centre.](#)
- [Booth, D. 2011. 'Aid, Institutions and Governance: What Have We Learned?'. *Development Policy Review* 29: s5-26.](#)
- [Bossert, T. 1998. 'Analyzing the Decentralization of Health Systems in Developing Countries: Decision Space, Innovation and Performance.' *Social Science and Medicine* 47 \(10\): 1513-27.](#)
- [Evans, Peter, W.F. Lam, E. Heller, J. Fox, and M. Burawoz. 1996. 'Government Action, Social Capital and Development: Creating Synergy Across the Public-Private Divide'. *World Development Special Section* 24 \(6\): 1033-1132.](#)
- [Foley, Michael W., and Bob Edwards. 1996. 'The Paradox of Civil Society'. *Journal of Democracy* 7 \(3\): 38-52.](#)
- [Fox, Jonathan. 1996. 'How Does Civil Society Thicken? The Political Construction of Social Capital in Rural Mexico'. *World Development* 24 \(6\): 1089-1103.](#)
- [Fukuyama, Francis. 2001. 'Social Capital, Civil Society and Development'. *Third World Quarterly* 22 \(1\): 7-20. doi:10.1080/713701144.](#)
- [Gaventa, John, and Gregory Barrett. 2010. 'So What Difference Does It Make? Mapping the Outcomes of Citizen Engagement'. IDS Working Paper 347.](#)
- [Gershberg, A.I. 1998. 'Decentralisation, Recentralisation and Performance Accountability: Building an Operationally Useful Framework for Analysis'. *Development Policy Review* 16 \(4\): 405-31.](#)
- [Hadenius, Axel, and Fredrick Ugglå. 1996. 'Making Civil Society Work, Promoting Democratic Development: What Can States and Donors Do?'. *World Development* 24 \(10\): 1621-39.](#)
- [Johnston, Michael. 2014. *Corruption Contention and Reform. The Power of Deep Democratization*. NY: Cambridge University Press.](#)

- [Joshi, A. 2007. 'Producing Social Accountability? The Impact of Service Delivery Reforms'. *IDS Bulletin* 38 \(6\): 10–17.](#)
- [Joshi, Anuradha. 2010. 'Review of Impact and Effectiveness of Transparency and Accountability Initiatives.' Institute of Development Studies.](#)
- [McGee, Rosemary, and John Gaventa. 2010. 'Review of Impact and Effectiveness of Transparency and Accountability Initiatives'. Institute of Development Studies. <http://www.ids.ac.uk/index.cfm?objectid=7E5D1074-969C-58FC-7B586DE3994C885C>.](#)
- [Mungiu-Pippidi, Alina. 2014. 'Quantitative Report on Causes of Performance and Stagnation in the Global Fight against Corruption.' ANTICORRP research consortium.](#)
- [O'Meally, Simon C. 2013. 'Mapping Context for Social Accountability'. The World Bank. \[http://siteresources.worldbank.org/EXTSOCIALDEVELOPMENT/Resources/244362-1193949504055/Context and SACC RESOURCE PAPER.pdf\]\(http://siteresources.worldbank.org/EXTSOCIALDEVELOPMENT/Resources/244362-1193949504055/Context%20and%20SACC%20RESOURCE%20PAPER.pdf\).](#)
- [Ostrander, Susan A. 2013. 'Agency and Initiative by Community Associations in Relations of Shared Governance: Between Civil Society and Local State'. *Community Development Journal* 48 \(4\): 511–24.](#)
- [Ostrom, E. 1996. 'Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development'. *World Development* 24 \(6\): 1073–87.](#)
- [Putnam, R. D. 1993. 'The Prosperous Community: Social Capital and Public Life'. *The American Prospect* 13 \(4\): 35–42.](#)
- [Putnam, Robert D. 1995. 'Bowling Alone: America's Declining Social Capital'. *Journal of Democracy* 6 \(1\): 65–78. doi: 10.1353/jod.1995.0002.](#)
- [Putnam, Robert D., Robert Leonardi, and Raffaella Nanetti. 1993. *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.](#)
- [Schouten, Claire. 2011. 'Social Accountability in Situations of Conflict and Fragility'. U4Brief No.19.](#)
- [UNDP. 2010. 'Fostering Social Accountability: From Principle to Practice. Guidance Note'.](#)
- [United Nations. 2007. 'Auditing for Social Change: A Strategy for Citizen Engagement in the Public Sector Accountability.' United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management.](#)
- [World Bank. 2006. Social Accountability Sourcebook. Chapter 2 - Social Accountability: What Does It Mean for the World Bank?, available at: \[http://www.worldbank.org/socialaccountability_sourcebook/PrintVersions/Conceptual%2006.22.07.pdf\]\(http://www.worldbank.org/socialaccountability_sourcebook/PrintVersions/Conceptual%2006.22.07.pdf\)](#)