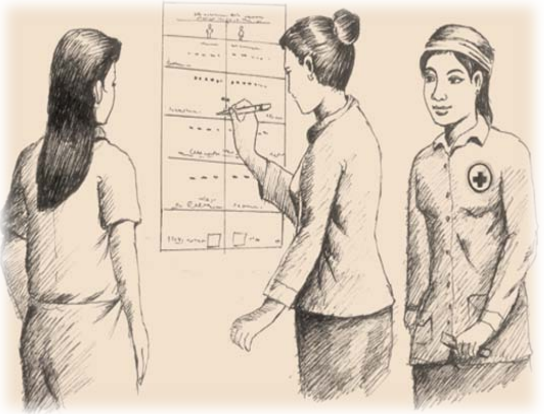
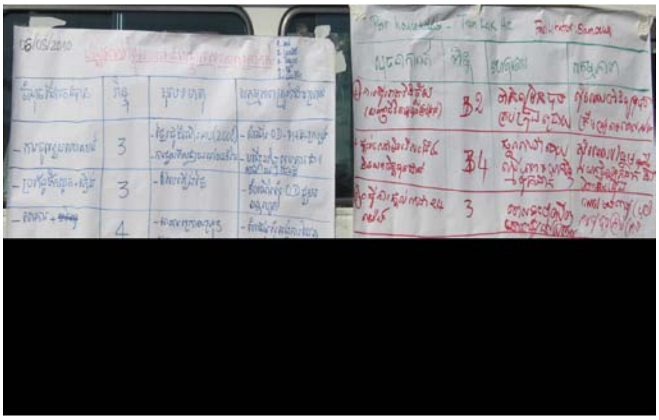
៦ កសារពិធ្លារ

ឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម

បណ្ណដាក់ពិន្ទុសហគមន៍





ម៉ូឌុល៩: ឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម

មេរៀនៈ

ប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុសហគមន៍

មាតិកា **ទំព័រ**

១-និយមន័យ ៣

២-គោលបំណង ៣

៣-ដំណើរការអនុវត្ត ៤

៤-តើ CSC ធ្លាប់បានប្រើនៅកន្លែងណាខ្លះ? ៧

៥-តើត្រូវការធនធានហិរញ្ញវត្ថុអ្វីខ្លះ? ៧

៦-ចំណុចខ្លាំង និងបញ្ហាប្រឈម ៨

៧-ខ្លឹមសារមេរៀនៈ ៨

ប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុសហគមន៍

១- និយមន័យ

ដំណើរការប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុសហគមន៍ (CSC) ជាឧបករណ៍ពិនិត្យតាមដានដោយផ្តោតលើសហគមន៍ ជាឧបករណ៍កូនកាត់របស់បច្ចេកទេសសវនកម្មសង្គម និងប័ណ្ណរាយការណ៍ពលរដ្ឋ។ ក៏ដូចប័ណ្ណរាយការណ៍ពលរដ្ឋដែរ ដំណើរការរបស់ CSC ជាឧបករណ៍មួយសម្រាប់ទាញយក គណនេយ្យភាពសាធារណៈ គណនេយ្យភាពសង្គម និងការឆ្លើយតបពីអ្នកផ្តល់សេវា។ ដោយសារទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកផ្តល់សេវាជាមួយសហគន៍ ប្រជាពលរដ្ឋត្រូវតែប្រគល់អំណាចឱ្យសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ភ្លាមៗទៅអ្នកផ្តល់សេវាវិញ។

២ - គោលបំណង

ដំណើរការ CSC ប្រើប្រាស់ "សហគមន៍" ជាផ្នែកមួយនៃការវិភាគរបស់ខ្លួន និងផ្តោតទៅលើការពិនិត្យតាមដាននៅថ្នាក់មូលដ្ឋាន។ CSC សម្របសម្រួលការពិនិត្យតាមដានសហគមន៍ និងអនុវត្តការវាយតម្លៃសេវា គម្រោង និងសូម្បីតែផ្នែករដ្ឋបាលរបស់រដ្ឋាភិបាល (ដូចជាសភាថ្នាក់ស្រុកជាដើម)។ តាំងពី CSC ចាប់ដំណើរការនៅថ្នាក់មូលដ្ឋានមកទំនងបានក្លាយទៅជាកាប្រើប្រាស់ដែលធ្វើឱ្យរឹងមាំដល់ជនបទ។

CSC ប្រមែប្រមូលការយល់ដឹងគុណភាព ប្រសិទ្ធភាព និងតម្លាភាព។ នេះរួមបញ្ចូលទាំង:

- ត្រួតពិនិត្យធនធាន ឬចំណាយ (ឧ: ការប្រើប្រាស់ថ្នាំ)
- ពិនិត្យតាមដានគុណភាពសេវា/ គម្រោង
- បង្កើតជាស្តង់ដាវាស់វែងការអនុវត្តដែលអាចប្រើប្រាស់នៅក្នុងការបែងចែកធនធាន និងការធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្តលើថវិកា
- ប្រៀបធៀបការអនុវត្តរបស់ថ្នាក់ស្រុក
- បង្កើតជាយន្តការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ដោយផ្ទាល់រវាងអ្នកផ្តល់សេវា និងអ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- កសាងសមត្ថភាពនៅថ្នាក់មូលដ្ឋាន និង
- ពង្រឹងសំឡេងប្រជាពលរដ្ឋ និងអំណាចសហគមន៍

៣ - ដំណើរការអនុវត្ត

ការអនុវត្ត CSC ប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពតម្រូវឱ្យមានការរួមបញ្ចូលគ្នាដូចខាងក្រោម៖

- យល់ដឹងពីបរិបទនយោបាយ-សង្គមនៃការគ្រប់គ្រង និងយល់ដឹងពីរចនាសម្ព័ន្ធគោលនយោបាយសាធារណៈនៅកម្រិតដែលបានធ្វើវិមជ្ឈការ
- ពង្រឹងសមត្ថភាពបច្ចេកទេសដល់ក្រុមអន្តរការីដើម្បីសម្របសម្រួលដំណើរការ
- ធ្វើយុទ្ធនាការផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈឱ្យខ្លាំងដើម្បីធានាបានការចូលរួមជាអតិបរិមាពីសហគមន៍ និងអ្នកទទួលផលនៅមូលដ្ឋានដទៃផ្សេងទៀត និង
- បង្កើតជំហានតម្រង់ទៅរកការបង្កើតស្ថាប័ននៃការអនុវត្តសកម្មភាពរបស់ពលរដ្ឋ

ជំហានជាក់លាក់សម្រាប់ដំណើរការ CSC រួមមាន៖

១. ការរៀបចំ៖

ក. កំណត់គោលបំណង ទំហំ និងទីតាំង

ខ. កំណត់ក្រុមគោលដៅជាអាទិភាព(តាមភេទ អាយុ កម្រិតជីវភាព)

គ. ទំនាក់ទំនងជាមួយអាជ្ញាធរ ប្រធានសហគមន៍ ដើម្បីស្វែងរកកិច្ចសហការ និងការគាំទ្រ

ឃ. កំណត់អ្នកសម្របសម្រួល និងបណ្តុះបណ្តាលដល់គេ

ង. ផ្តល់ដំណឹងដល់អ្នកផ្តល់សេវា និងអ្នកទទួលសេវា

២. ការត្រួតពិនិត្យធនធាន៖ កំណត់ប្រភេទធនធានអាទិភាព និងប្រមូលព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនានាពីអ្នកផ្តល់សេវាបទដ្ឋានថ្នាក់ជាតិ ព័ត៌មានពីថវិកា ចំនួនបុគ្គលិក បរិក្ខារ ដែលមានផែនការ...ជួបប្រជុំជាមួយអ្នកផ្តល់សេវា និងសមាជិកសហគមន៍ ចែករំលែកព័ត៌មានធនធានដែលមាននៅក្នុងផែនការ ប្រមូលព័ត៌មានធនធាន ជាក់ស្តែង ពិនិត្យហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ/លទ្ធផល រៀបចំតារាងត្រួតពិនិត្យធនធាន(ទុកច្បាប់ដើមឱ្យសហគមន៍ កត់ត្រាយកការរកឃើញសម្រាប់ក្រុមការងារប្រើប្រាស់)

គម្រូតារាងត្រួតពិនិត្យធនធាន៖

ឈ្មោះធនធាន	បរិមាណក្នុងផែនការ/ គុណភាពដែលបានកត់ត្រា	ជាក់ស្តែង	កំណត់សម្គាល់/ ភស្តុតាង

ឧទាហរណ៍៖

- គេរកឃើញថា មានគ្រូពេទ្យមួយចំនួនយកថ្នាំទៅលក់នៅផ្ទះរបស់ខ្លួន

- មានឱសថតែ ៣០ភាគរយប៉ុណ្ណោះ ដែលមណ្ឌលសុខភាពបានទទួល។

៣. ការបង្កើតប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុរបស់សហគមន៍:

៣.១. បែងចែងអ្នកចូលរួមតាមក្រុមគោលដៅ ជាទូទៅមានគ្នាពី៨-១០នាក់/ក្រុម

៣.២. ប្រើសំណួរបំផុសគំនិត ដើម្បីកំណត់សន្ទស្សន៍/សូចនាករសំខាន់ៗ **ឧទាហរណ៍** ដើម្បីដឹងថាសេវាកម្ម នេះផ្តល់បានល្អ តើយើងត្រូវមើលលើចំណុចអ្វីខ្លះ? ចំពោះការអនុវត្តជាក់ស្តែងវិញ តើអ្នកយល់ថា ធ្វើបានដល់កម្រិតណា?។ **ចំណាំ:** សន្ទស្សន៍/សូចនាករគួរតែ "មាន លក្ខណៈវិជ្ជមាន" គួរកំណត់ពី៥-៨ចំណុច។

៣.៣. ការដាក់ពិន្ទុរួមគ្នារបស់ក្រុមគោលដៅ ចំពោះលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ/សូចនាករនិមួយៗ។ **ចំណាំ:** កំណត់ពិន្ទុពី១-៥ ឬលើសនេះ ដោយជ្រើសរើសវិធីសាស្ត្រដាក់ពិន្ទុ(បោះឆ្នោត)ឱ្យបានសមស្រប។

ឧទាហរណ៍នៃលំដាប់ដាក់ពិន្ទុ

លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ	ពិន្ទុ	ការបញ្ជាក់តាមរយៈទឹកមុខ
-អន់ណាស់	១	
-អន់	២	
-អាចទទួលយកបាន	៣	
-ល្អ	៤	
-ល្អណាស់	៥	

៣.៤. ការរៀបចំកិច្ចប្រជុំជាមួយសហគមន៍:

៣.៤.១. សង្ខេប និង/ឬ បូកសរុបពិន្ទុគិតជាមធ្យម

៣.៤.២. សួរអ្នកចូលរួមឱ្យពន្យល់ពីមូលហេតុ ពិភាក្សាគ្នា និងកត់ត្រាទុក

៣.៤.៣. កំណត់ពីរបៀបដោះស្រាយ ដើម្បីឱ្យសេវានេះកាន់តែល្អប្រសើរ តើយើងត្រូវធ្វើអ្វីខ្លះ? តើសហគមន៍ និងប្រភពមកពីខាងក្រៅ អាចជួយអ្វីបានខ្លះ?

លទ្ធផល:

- ប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុសហគមន៍ពេញលេញ ការពន្យល់លើពិន្ទុនិមួយៗ និងសកម្មភាពដែលស្នើឡើង(ដោយត្រូវទុកនៅក្នុងសហគមន៍)

- របាយការណ៍ (ធ្វើដោយក្រុមការងារ)

  គម្រូប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុរបស់សហគមន៍

សន្ទស្សន៍ / សូចនាករ	ពិន្ទុ					ការពន្យល់ពីមូលហេតុ	សកម្មភាពធ្វើដើម្បីឱ្យប្រសើរឡើង
១.មានអនាម័យល្អ	//////	////	0	0	0	-បរិស្ថានជុំវិញកខ្វក់ -សម្ភារៈគគ្រិច	ចូលរួមថែរក្សាបរិស្ថានដោយដាក់កាកសំណល់ក្នុងធុងសំរាម និងផ្សព្វផ្សាយបន្ត
សរុប	៦	៤					
%	៦៣.៦	៣៦.៣					
២.......							

៤. ការបង្កើតប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុវាយតម្លៃផ្ទាល់ខ្លួន (Self-Evaluation Scorecard)

- បំពេញដោយអ្នកផ្តល់សេវា (សម្របសម្រួលដោយក្រុមការងារ)
- ដំណើរការដូចគ្នានឹងការដាក់ពិន្ទុសហគមន៍ដែរ

គម្រូប័ណ្ណដាក់ពិន្ទុវាយតម្លៃផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នកផ្តល់សេវាមណ្ឌលសុខភាព		
ល.រ	សន្ទស្សន៍/សូចនាករ	ពិន្ទុ
១.	ការគ្រប់គ្រង	
១.១.	គុណភាពបុគ្គលិក	
២.	សេវាកម្ម	
២.១.	ផ្តល់ការសមស្របដល់អ្នកជំងឺ	
	....	

៥. ការជួបប្រជុំផ្ទាល់:

ជាការប្រជុំទល់មុខគ្នា: សមាជិកសហគមន៍ អ្នកផ្តល់សេវា និងអ្នកពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗ

៥.១. ការចាត់ចែងរៀបចំក្រុមនិមួយៗ

៥.២. ជម្រុញការចូលរួមឱ្យបានទូលំទូលាយ(ប្រធានសហគមន៍ មន្ត្រីរដ្ឋាភិបាល)

៥.៣. សហគមន៍ និងអ្នកផ្ដល់សេវា បង្ហាញពីលទ្ធផលរបស់ក្រុម

៥.៤. បង្កើតផែនការរួមគ្នាមួយ

៥.៥. កំណត់ក្រុមអ្នកស្ម័គ្រចិត្ត ដើម្បីតាមដានការអនុវត្ត

តើយើងត្រូវធ្វើអ្វីខ្លះ ដើម្បីឱ្យមានភាពប្រសើរជាងនេះ?	**តើនរណាជាអ្នកធ្វើ?**	**ធ្វើពេលណា?(រយៈពេលខ្លី ឬវែង)**	**សកម្មភាពស្មើឡើង**
១.			
២.			

៦. ការតាមដាន:

- បង្ហាញការឃើញ និងផែនការដល់សាធារណជន
- ត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តផែនការរបស់សមាជិកសហគមន៍ និងអ្នកផ្ដល់សេវា
- បន្តអនុវត្តដំណើរការដាក់ពិន្ទុនេះ យ៉ាងហោចណាស់រាល់៦ខែម្ដង
- ដាក់បញ្ចូលក្នុងផែនការនេះ នៅក្នុងផែនការអភិវឌ្ឍន៍ ការរៀបចំថវិកា និងកំណែទម្រង់នានា។

៤- តើ CSC ធ្លាប់បានប្រើនៅកន្លែងណាខ្លះ?

កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងថ្មីៗនេះនៅ Gambia អាចប្រើជាឧទាហរណ៍នៃការអនុវត្តដំណើរការ CSC សម្រាប់វាយតម្លៃ និងពិនិត្យតាមដាននូវប្រសិទ្ធភាពនៃយុទ្ធសាស្ត្រកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ (The World Bank 2005)។ ដំណើរការ CSC បានផ្ដោតទៅលើវិស័យសុខាភិបាល និងអប់រំដែលជាប់ទាក់ទងជាមួយអ្នកទទួលផលស្ទើរតែ ៣ ៥០០ នាក់។ តំណាងសហគមន៍ និងអ្នកផ្ដល់សេវាបានកំណត់នូវបញ្ហាគន្លឹះៗ ដើម្បីចូលរួមពិភាក្សាគ្នាលើរបៀបដែលធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងដល់គុណភាពសេវា។ មានឧទាហរណ៍ជាច្រើនថែមទៀតពីទីកន្លែងដែលCSC បានអនុវត្តដូចជានៅ Ghana, Malawi, Tanzania, Zimbabwe, និង Sri Lanka។

៥- តើត្រូវការធនធានហិរញ្ញវត្ថុអ្វីខ្លះ?

ចំណាយសំខាន់ៗរួមមាន ការរៀបចំកិច្ចការជម្រុង និងធ្វើការពិភាក្សាដោយផ្ដោតលើក្រុម។ តម្រូវការរៀបចំគំនិតដោយប្រុងប្រយ័ត្ន សម្រាប់រៀបចំថ្ងៃផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មាន និងកៀរគរក្រុមពលរដ្ឋឱ្យចូលរួមដោយសកម្មជាមួយភ្នាក់ងារផ្សេងៗ ដើម្បីធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវគុណភាពសេវា។ ថ្លៃចំណាយអាស្រ័យលើប្រទេសដែលអនុវត្តឧបករណ៍នេះ ថាតើសកម្មភាពនឹងត្រូវធ្វើឡើងនៅទីប្រជុំជន ឬនៅតាមជនបទ។

៦- ចំណុចខ្លាំង និងបញ្ហាប្រឈម

ចំណុចខ្លាំង:

- អាចអនុវត្តសម្រាប់សេវាតែមួយឬច្រើនស្របពេលជាមួយគ្នា
- បង្កលក្ខណៈឱ្យអ្នកផ្តល់សេវា និងអ្នកទទួលសេវាបានពិភាក្សាគ្នា ដើម្បីធ្វើឱ្យគុណភាពសេវាមានភាពល្អប្រសើរឡើង
- ដឹងពីគុណភាពសេវា ពេលវេលា ភ្នាក់ងារពាក់ព័ន្ធក្នុងការផ្តល់សេវា

បញ្ហាប្រឈម:

- CSC ពឹងផ្អែកលើអ្នកសម្របសម្រួលប្រកបដោយគុណភាពល្អ ដែលជាធម្មតាអាចនឹងពិបាករក
- ទោះបីជាមុនពេលចាប់ផ្តើមដំណើរការ គឺត្រូវការការត្រិះរិះខ្លាំង
- មូលដ្ឋានដែលសមត្ថភាពបច្ចេកទេសនៅមានកម្រិត CSC អាចនឹងពិបាកអនុវត្ត
- ចំពោះតំបន់ដែលមានភូមិសាស្រ្តធំទូលាយ CSC អាចនឹងពិបាកអនុវត្ត

៧- ខ្លឹមសារមេរៀន:

- CSC អនុវត្តដោយអ្នកពាក់ព័ន្ធសំខាន់ៗ មានអ្នកអ្នកប្រើប្រាស់សេវា និងផ្តល់សេវា
- ត្រូវការអ្នកសម្របសម្រួលដ៏ប៉ិនប្រសព្វ ដែលភាគច្រើនធ្វើឡើងដោយ CSOs
- សកម្មភាពសង្កត់ធ្ងន់លើការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ភ្លាមៗ និងការធ្វើកំណែទម្រង់របស់អ្នកផ្តល់សេវា
- CSC ជាឧបករណ៍មានលក្ខណៈសាមញ្ញ រហ័ស និងមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់