

## Thematic Guidebook

### नागरिक प्रतिवेदन पत्र (Citizen Report Card)

#### क. नागरिक प्रतिवेदन पत्रको परिचय

सार्वजनिक सेवाप्रदायकहरूले नागरिकलाई सेवा प्रवाह गर्दा नागरिकको प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष सहभागिता हुन्छ। त्यसैले सेवाग्राहीले सेवा लिन जाँदा प्रत्यक्ष अनुभव गरेका, भोगेका र देखेका कुरालाई सहभागितात्मक सर्वेक्षण पद्धति अपनाएर मूल्यांकन गरी पृष्ठपोषण गर्ने पद्धतिलाई नागरिक प्रतिवेदन (Citizen Report Card) भनिन्छ।

सन् १९९० दशको अन्त्यतिर भारतको बैङ्गलोर सहरमा सञ्चालन गरिएको मातृशिशु गृह (City-run maternity homes) परियोजनाका सञ्चालकहरूले भ्रष्टाचार गरेको आरोप लाग्यो। महिला, बालबालिका तथा निम्न वर्गका परिवारले उक्त मातृशिशु गृहको सेवा लिन थाले। त्यसैगरी उक्त सेवा गुणस्तरहीन भएको भन्दै सेवाग्राहीको व्यापक गुनासो पनि थियो। तर सेवाग्राहीसँग न भ्रष्टाचारको प्रमाण नै थियो न सेवाको गुणस्तर बढ्दिको लागि कुनै तथ्यगत सुझावहरू नै थिए। यसलाई सम्बोधन गर्नको लागि स्थानीय गैरसरकारी संस्थाहरूको एक समूहले बैङ्गलोर स्थित पब्लिक अफेयर सेन्टरलाई स्वतन्त्र रूपमा नागरिक प्रतिवेदन पत्र सर्भेक्षण गर्ने जिम्मा दिए। त्यसपछि सेन्टरले ५०० सेवाग्राही र ७७ जना कर्मचारीलाई समेटेर सर्भेक्षण गर्‍यो।

यसरी नागरिक प्रतिवेदन पत्र सर्वप्रथम उक्त पब्लिक अफेयर सेन्टरले सन् २००० दशकमा प्रयोग गरेको हो। सेन्टरले नागरिक प्रतिवेदन पत्रलाई एक प्रभावकारी सामाजिक जवाफदेहिताको औजारको रूपमा त्यसबेला नै अन्तराष्ट्रिय रूपमा परिचित गरायो। उक्त नागरिक प्रतिवेदन पत्रले समेटेको सुझाव तथा सल्लाहले सेवाको गुणस्तरमा सुधार भएपछि एक प्रभावकारी सामाजिक जवाफदेहिताको औजारको रूपमा प्रमाणित भयो। एक विशेष सर्भेक्षण विधि मार्फत यसले सेवाग्राहीको चाहाना अनुसार सेवा प्रदायकले आफ्नो सेवाको गुणस्तर बढाउन सुझाव सल्लाह प्रदान दिन्छ। त्यस पश्चात नागरिक प्रतिवेदन पत्रलाई भारतको अन्य शहर लगायत फिलिपिन्स, भियतनाम, युकेन, इथियोपिया र तान्जानियामा सार्वजनिक सेवा सुधारको लागि प्रयोग गरिएको छ।

नागरिक समाजका संस्थाहरूबाट सञ्चालन गरिने यो प्रक्रिया लागतको प्रभावकारिता परीक्षणको दृष्टिकोणले प्रभावकारी बन्दै आएको छ। यो पद्धतिबाट सार्वजनिक सेवा सेवाग्राही समक्ष कसरी प्रवाहित भइरहेको छ भनेर लेखाजोखा गर्न सजिलो हुन्छ। उच्च गुणस्तरीय सेवा प्रदान गर्नु राज्यको दायित्व हो भने नागरिकले त्यस्तो सेवा सरल र सहज रूपले प्राप्त भएको महसुस गर्न पाउनु उनीहरूको अधिकार हो। यसरी यी दुवै पक्षबाट उपयुक्त सेवा प्रवाह भएको छ भनी विश्वस्त हुनु पर्दछ। सेवा प्रवाहको तौरतरिका, किसिम, गुणस्तर र वातावरणबाट नागरिकले सेवा प्राप्त गर्ने अधिकार राख्छौं भन्ने महसुस गर्नुपर्दछ। यसको लागि राज्यबाट सञ्चालन भएका सेवाप्रदायक संस्थाहरूले सेवाग्राहीमाथि गर्ने व्यवहार, क्रियाकलाप र त्यसबाट प्राप्त हुने नतिजाबाट प्रष्ट हुन्छ।

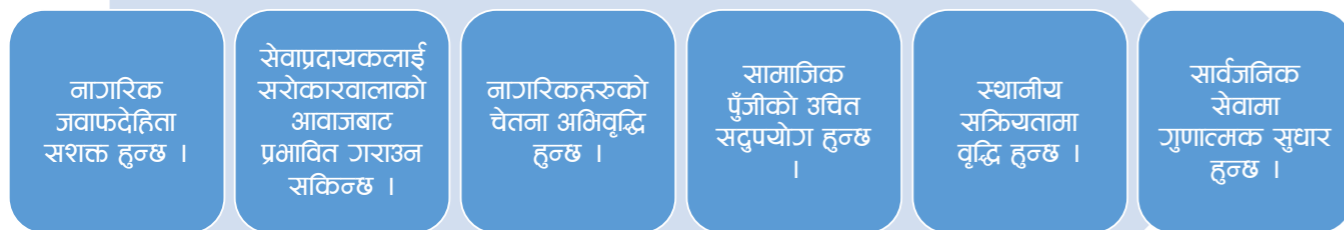
## ख. नेपालमा नागरिक प्रतिवेदन पत्रको प्रयोग

नेपालमा नागरिक प्रतिवेदन पत्रको अवधारणालाई २०६६-२०६७ साल तिरबबाट प्रयोगमा ल्याइएको हो । प्रो पब्लिकले असल शासन परियोजना मार्फत यसलाई प्रयोगमा ल्याएको बताएको छ । प्रो पब्लिकले खोटाङ, ओखलढुंगा, रामेछाप, जाजरकोट र दैलेख जिल्लाका स्वास्थ्य, शिक्षा, कृषि, मालपोत, जिविस तथा जिल्ला प्रशासन कार्यालयको सेवाको गुणस्तर मापन गर्न नागरिक प्रतिवेदन पत्र सञ्चालन गरेको थियो । त्यस सँगसँगै नेपालमा जवाफदेहिता कार्यक्रम (Program for Accountability in Nepal/ PRAN) मार्फत सर्वप्रथम धादिङ जिल्लाका कृषि, पशु, मालपोत र जिल्ला प्रशासन कार्यालयको सेवाको गुणस्तर मापनको लागि नागरिक प्रतिवेदन पत्र प्रयोग गरिएको थियो । सेसी नेपालले आर्थिक व्यवस्थापन गरेको सामाजिक जवाफदेहिताका औजार परीक्षण (Project to test Social Accountability Tools in Dhading District) परियोजना कार्यान्वयनको क्रममा नागरिक प्रतिवेदन पत्रको प्रयोग गरिएको थियो । परियोजना प्रो सिभिक सोसाइटी नामक संस्थाले धादिङ जिल्लामा कार्यान्वयन गरेको थियो । त्यसको साथसाथै जलस्रोत विकास संस्थाले पनि सोही कार्यक्रम अन्तर्गत कास्की, नेपालगञ्ज, दाङ, चितवन र जनकपुरका शहरी क्षेत्रको खानेपानी तथा सरसफाई व्यवस्थापनको लागि जवाफदेहिताका मापदण्डहरू सुनिश्चित गर्न नागरिक प्रतिवेदन पत्र प्रयोग गरेको थियो । त्यसपछि अन्य स्थानीय संघ संस्थाले पनि PRAN अन्तर्गत स्थानीय स्तरमा नागरिक प्रतिवेदन पत्रको प्रयोग गरेका छन् । त्यसैगरी आ.व. २०६७/०६८ देखि तत्कालीन स्थानीय विकास मन्त्रालयले सञ्चालन गरेको स्थानीय शासन तथा सामुदायिक विकास कार्यक्रम (LGCDP) का केही स्थानीय संस्थाहरूले संक्षिप्त रूपमा नागरिक प्रतिवेदन पत्रको प्रयोग गरेका छन् ।

## ग. नागरिक प्रतिवेदन पत्रको आवश्यकता

सेवाप्रदायक संस्थाहरूले दिँदै आएको सेवाको स्थिति, सेवाग्राहीमा पर्ने प्रभावका बारेमा संवेदनहीन, तटस्थ र मौन बसे भने नागरिकमा असन्तुष्टि बढ्दै जान्छ । त्यसैले नागरिकको हितका लागि राज्यको कोष कसरी उपयोग भइरहेको छ र सार्वजनिक सेवाको प्रभावकारिता कस्तो छ भन्ने बारेमा राज्य सञ्चालकहरू अनभिज्ञ रहेको हुन्छ । यस्तो अवस्थामा नागरिक समाजले सेवाप्रदायक संस्थाहरूको कार्य प्रणाली र कार्य सम्पादनको प्रत्यक्ष अनुभवयुक्त सूचनाको आधारमा मूल्यांकन गरी कार्य सम्पादनलाई नागरिक उन्मुख र नतिजापरक बनाउनका लागि नागरिक प्रतिवेदन-पत्रको प्रयोग आवश्यक हुन्छ ।

सामान्यतया नागरिकहरू आफूले भोग्दै आएको समस्या समाधानको लागि उनीहरू आफैँ अगाडि नबढी आफ्ना कुराहरू सम्बन्धित ठाउँमा पुऱ्याउन चाहन्छन् । साथै उनीहरू यस्तो समस्या आफ्ना प्रतिनिधिमाफत समाधान भएको हेर्न चाहन्छन् । यद्यपि जनप्रतिनिधिहरू सार्वजनिक सेवाको गुणस्तरका बारेमा सचेत र सजग रहे तापनि निरन्तर दृष्टि पुऱ्याउन भने सकिरहेका हुँदैनन् । उनीहरू सेवाप्रदायक संस्थाबाट नियमितरूपमा सञ्चालन हुने क्रियाकलापको अनुगमन गर्नेभन्दा पनि नीतिगत निर्णय गर्नमा नै बढी संलग्न हुन्छन् । तर, आमनागरिकहरू भने निरन्तर रूपमा सेवाप्रदायक संस्थाहरूसँग सम्पर्कमा रहन्छन् र प्रभावित पनि भइरहेका हुन्छन् । सेवाप्रदायक संस्था र सेवाग्राहीका बीचमा सेवाको प्रत्यक्ष लेनदेन भइरहेको हुन्छ । प्रत्यक्ष लेनदेनको क्रममा सेवाप्रदायक प्रति विभिन्न गुनासा, समस्याका साथै उसको कुशलता, सक्षमता आदिको बारेमा नागरिकहरूले मूल्यांकन पनि गरिरहेका हुन्छन् । नागरिकले आफूले भोगेका, अनुभूत गरेका विविध अनुभवलाई उपयुक्त ढंगबाट सम्बन्धित ठाउँमा प्रस्तुत गर्न वा पुऱ्याउन चाहने भएकाले उनीहरूको समस्या र गुनासाहरू सशक्त रूपमा (कहाँ, कसरी र को मार्फत) व्यक्त गर्ने माध्यमको रूपमा नागरिक प्रतिवेदनपत्रलाई प्रयोग गर्न सकिन्छ । नागरिक प्रतिवेदनपत्रको प्रयोग पश्चात निम्न परिणामहरू अपेक्षा गरिएको हुन्छ :



## घ. विद्युतीय नागरिक प्रतिवेदन पत्र (E-Citizen Report Card )

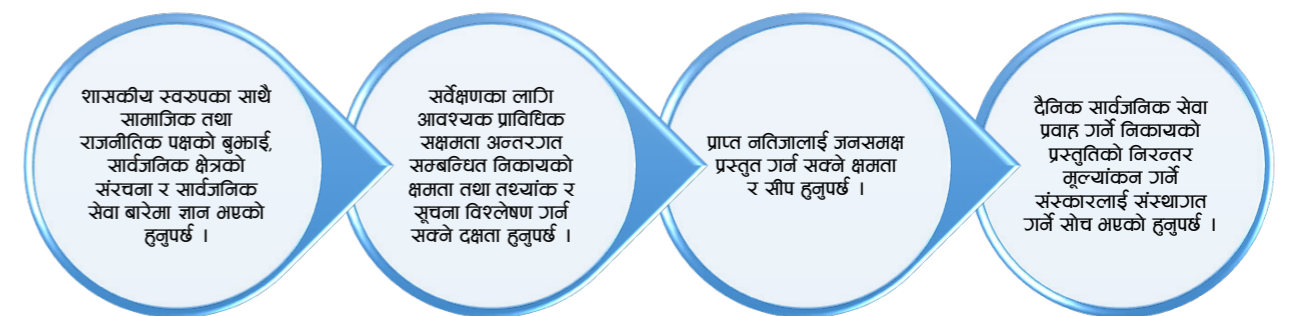
इन्टरनेट तथा मोबाइल प्रविधि प्रयोग गरी स्थानीय सरकार तथा अन्य कुनै सार्वजनिक संस्था तथा निकायको सेवाको बारेमा सेवाग्राही नागरिकको अभिमत संकलन गरी तयार गरिने प्रतिवेदन पत्र नै (इलेक्ट्रोनिक) विद्युतीय नागरिक प्रतिवेदन पत्र हो । पछिल्लो समयमा द्रुत गतिमा विकास भइरहेको इन्टरनेट तथा स्मार्ट प्रविधिको मोबाइलको प्रयोगले नागरिक प्रतिवेदन पत्र तयार गर्ने परम्परागत तरिकालाई हटाउँदै विद्युतीय नागरिक प्रतिवेदन पत्र तयार गर्ने प्रचलन बढेको छ । विद्युतीय नागरिक प्रतिवेदन पत्रको उद्देश्य पनि परम्परागत नागरिक प्रतिवेदन पत्रको उद्देश्य भन्दा फरक होइन । मात्र अभिमत संकलनको औजारको प्रयोग विधि मात्र फरक हो । यस विधिमा मोबाइल अर्थात इन्टरनेट वेबमा प्रश्नपत्र तयार गरी राखिन्छ । उक्त तयारी अवस्थाको प्रश्नको उत्तर विद्युतीय माध्यबाट वा प्रत्यक्ष भेटेर पनि सेवाग्राहीबाट लिने गरिन्छ । यसमा प्राप्त तथ्याङ्कलाई विद्युतीय सफ्टवेयर मार्फत नै वर्गीकरण र विश्लेषण गर्न सकिने हुनाले परम्परागत तरिकाले गरिने तथ्याङ्क संकलन, वर्गीकरण तथा विश्लेषण भन्दा छिटो र भर पर्दो हुन्छ ।

## ङ. सुशासन परियोजनाको पहल (Initiation of Susasan)

अन्तराष्ट्रिय अध्ययन तथा सहयोग केन्द्र (सेसी) नेपालले क्यानाडा सरकारको आर्थिक सहयोगमा कार्यान्वयन गरेको नेपालमा सार्वजनिक जवाफदेहिताका लागि प्रविधिको दीगो प्रयोग-सुशासन परियोजना अन्तर्गत स्थानीय सरकारको उपयोगको लागि एक सामाजिक जवाफदेहिताको औजारको रूपमा नागरिक प्रतिवेदन पत्रको विकास गरिएको छ । यसले स्थानीय सरकारले निर्माण गर्ने सार्वजनिक सुनुवाई निर्देशिका र शिक्षा, स्वास्थ्य जस्ता आधारभूत आवश्यकताका लागि निर्माण गरिने विशेष कानूनहरू बनाउन सहयोग मिल्ने अपेक्षा गरिएको छ । त्यसैगरी नागरिक प्रतिवेदन पत्रसँगै सेवाग्राही नागरिकसँग उनीहरूले पाइरहेको सेवाको गुणस्तर बारे अभिमत पनि संकलन गरिन्छ । जुन अभिमतलाई बहिर्गमन अभिमत (Exit poll) भनिन्छ । बहिर्गमन अभिमत स्थानीय सरकारले प्रदान गर्ने सेवालालाई नागरिकले प्रत्यक्ष भोगेको अनुभवको आधारमा मूल्याङ्कन गर्ने विधि हो । नागरिक प्रतिवेदन पत्र तथा बहिर्गमन अभिमत संकलनको प्रश्नावलीको लागि मोबाइल एप्स विकास गरिएको छ । उक्त मोबाइल एप्स मार्फत संकलन गरिने यो प्रविधि परियोजनाले बझाङ जिल्ला स्थित जयपृथ्वी नगरपालिका तथा मष्टा गाउँपालिकासँगको सहकार्यमा निर्माण गरेको हो । यस औजारको उपयोग मार्फत स्थानीय सरकारको सेवाको मूल्याङ्कन गर्नको साथै प्रभावकारी सार्वजनिक सुनुवाई आयोजना गर्न सहयोग मिल्नेछ । उक्त नागरिक प्रतिवेदन पत्र तथा बहिर्गमन अभिमत सयन्त्रलाई प्रयोग गरी केही स्थानीय सरकारले सार्वजनिक सुनुवाईको आयोजना गरिसकेका छन् ।

## च. नागरिक प्रतिवेदन पत्रको तयारी योजना

नागरिक प्रतिवेदन-पत्र नागरिकको धारणा, भावना र आवाज व्यक्त गर्ने सशक्त माध्यम हो । उनीहरूको अनुभव, धारणा, र आवाजलाई संकलन गर्दा हचुवाको भरमा वा सीमित पक्षको मात्र प्रतिनिधित्व हुनेगरी गरेमा सही सूचना नआई पक्षपातपूर्ण हुन सक्छ । साथै वैज्ञानिक र व्यवस्थित ढंग र ढाँचा प्रयोग नगरी नागरिकबाट सूचना संकलन गरिएमा पनि गलत सूचना संकलन हुन सक्छ । यस्ता अपूरो र पूर्वाग्रही सूचनाको आधारमा नागरिक प्रतिवेदन-पत्र तयार गर्दा नीति निर्माता र सेवाप्रदायक निकायलाई प्रत्युत्पादक हुनसक्छ । भ्रामक, आंशिक र गलत सूचनाबाट निर्णयमा पुग्न कठिन हुन्छ । त्यसैले नागरिक प्रतिवेदन-पत्र सञ्चालन गर्न चाहने व्यक्ति वा संस्थाहरूले व्यवस्थित र वैज्ञानिक आधारमा योजना तयार पार्नुपर्दछ । नागरिक प्रतिवेदन-पत्र तयार गर्ने क्रममा यसमा संलग्न व्यक्तिहरूसँग निम्न सीप हुनु पर्दछ :



## छ. नागरिक प्रतिवेदन पत्रको उद्देश्य निर्माण

नागरिक प्रतिवेदन-पत्र सञ्चालन गर्नुपूर्व यसको उद्देश्य स्पष्ट पार्नुपर्दछ। साथै नागरिकको जीवनमा प्रत्यक्ष प्रभाव पार्ने सार्वजनिक सेवाहरूको विविध पक्षलाई समेट्ने किसिमबाट नागरिक प्रतिवेदन-पत्र सञ्चालन गर्नुपर्दछ। नागरिकले प्रत्यक्षरूपमा भोगेका अनुभवहरू संकलन गरी सोको वैज्ञानिक विश्लेषण नागरिक प्रतिवेदन-पत्रमा हुने भएकाले यसको उद्देश्य जनसरोकारसँग सम्बन्धित हुनुपर्दछ। सामान्यतया नागरिक प्रतिवेदन-पत्रका निम्न उद्देश्यहरू हुन सक्छन् :

- सार्वजनिक सेवाको गुणस्तरबारे सेवाग्राहीको धारणा पत्ता लगाउन ।
- सेवाप्रदायक निकायप्रति सेवाग्राहीको गुनासाहरू पत्ता लगाउन ।
- सेवाप्रदायक निकायमा हुने अनियमितता तथा ढिलासुस्तीप्रति सेवाग्राहीको धारणा थाहा पाउन ।
- सार्वजनिक सेवाको औचित्यताबारे सेवाग्राहीको धारणा पत्ता लगाउन ।
- सेवाप्रदायक निकाय र सेवाग्राहीहरू बीचको सम्बन्ध नजिक बनाउन ।
- सेवाप्रदायक निकायलाई सुधारका लागि आवश्यक पृष्ठपोषण प्रदान गर्न ।

नागरिक प्रतिवेदन-पत्रले सार्वजनिक सेवा प्रदान गर्ने निकायको आन्तरिक मूल्यांकन नगरी नै त्यसले प्रदान गर्ने सेवा तथा उसप्रतिको धारणालाई सेवाग्राहीले व्यक्त गर्दछ। तसर्थ यसका उद्देश्य पनि सेवाप्रदायक संस्था वा सेवाप्रति सुधार तथा प्रभावकारी बनाउनको निम्ति बढी जोड दिइएको हुन्छ। साथै सेवाप्रदायक निकायबाट प्रवाह गर्ने सेवाको गुणस्तरियता र प्रभावकारिता सम्बन्धित निकायको व्यवहारमा भर पर्ने भएकाले त्यसको मूल्यांकन नागरिक प्रतिवेदन-पत्रबाट गरिन्छ।

## ज. नागरिक प्रतिवेदन पत्रको उद्देश्य

नागरिक प्रतिवेदन-पत्र सञ्चालनको उद्देश्य स्पष्ट भएपछि सो उद्देश्य प्राप्तिको लागि संकलन गर्नुपर्ने सूचना र तथ्यांकको विस्तृतीकरण गर्नुपर्दछ। प्राप्त सूचनाको आधारबाटै सेवा र सेवाप्रदायक निकायहरूको मूल्यांकन गरिने र उद्देश्य प्राप्त गर्ने भएकोले के कस्ता सूचनाहरू बढी सम्बन्धित हुन्छन्, कस्ता सूचनाले मूल्यांकन गर्न सकिन्छ, सो स्पष्ट हुनुपर्दछ। संकलन गरिने सूचना आफैमा पक्षपातपूर्ण हुन गएमा वा असम्बन्धित सूचनाहरू संकलन गरिएमा नागरिक प्रतिवेदन-पत्रको उद्देश्य प्राप्त हुँदैन। साथै यो अर्थहीन अभ्यासमा मात्र सीमित हुन्छ। त्यसैले उद्देश्य प्राप्तिको लागि सेवा र सोसम्बन्धी आयामबारे, सेवाप्रदायक निकायहरूबारे, सेवा प्राप्तीका प्रक्रियाबारे र सेवाप्रदायक सम्बन्धी तत्वहरूबारे सूचना संकलन गर्नुपर्दछ।

### सार्वजनिक सेवाका आयामहरू

- सेवाको उद्देश्य
- सेवाको लक्षित समूह
- सेवाका प्रकारहरू
- सेवाका संरचनाहरू
- सेवाको गुणस्तर
- सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने शुल्क
- सेवाको उपयोगिता
- सेवासँग सम्बन्धित प्रविधि
- सेवा उपयोग गर्न आवश्यक प्राविधिक सहयोग
- सेवा उपयोग गर्न अपनाउनुपर्ने अनुशासनसँग सम्बन्धित निर्देशनहरू

### सेवाप्रदायक निकाय :

- पहुँच/सहजता
- समान व्यवहार
- वातावरण
- सहयोग
- सफाई
- सेवा सूचना प्रणाली

### सेवा प्राप्तीको प्रकृया :

- प्रक्रियामा सरलता (निवेदन फर्ममा आदि)
- सेवा शुल्क
- सेवा प्राप्तीको लागि लाग्ने समय वा कति पटक कार्यालयमा सम्पर्क गर्नुपर्ने
- सेवा प्राप्त गर्न सम्पर्क राख्नुपर्ने निकायका इकाइहरू
- सेवा प्राप्त गर्न बुझाउनुपर्ने कागजातहरू (भन्कटिलो वा जटिल)
- सेवा प्राप्तीका लागि कार्यालय कर्मचारी वा अधिकृतलाई प्रत्यक्ष भेटघाट गर्नुपर्ने अवस्था
- सेवा प्राप्तीका लागि एजेन्ट लगाउनु पर्ने

### सेवाप्रदायक :

- मिलनसार, मृदुभाषी, सहयोगी र उत्तरदायी
- सेवा प्रदान गर्दा लाग्ने समय, शुल्क, आधुनिक प्रविधिबारे जानकार
- सेवाप्रवाहमा निष्पक्षता वा तटस्थता

### अन्य :

- सेवा प्राप्त गर्न कुनै अतिरिक्त शुल्क वा रकम बुझाएको
- सेवा प्राप्तीबाट सन्तुष्टि-असन्तुष्टि
- सेवाप्रदायकबारे धारणा
- सेवामा आवश्यक परिवर्तनको महसुस

## झ. तथ्याङ्क संकलन

नागरिक प्रतिवेदन-पत्र तयारी कार्यमा संलग्न व्यक्तिको मुख्य कार्य भनेको सम्बन्धित निकायबाट सेवा लिएका सेवाग्राहीबाट सूचना संकलनको लागि उपयुक्त साधन र प्रविधिको विकास गर्नु हो। सूचना संकलनका लागि आवश्यक साधन र प्रविधिको उचित रूपमा विकास भएन भने विश्वस्त सूचना प्राप्त गर्न सकिँदैन। साथै सूचना प्राप्त भएपनि आंशिक रूपमा मात्र प्राप्त भई निष्कर्षमा पुग्न कठिन हुन्छ। त्यसैले सर्वप्रथम कसरी सूचना प्राप्त गरेमा वैध र विश्वासनीय सूचना प्राप्त गर्न सकिन्छ, सो को निष्कर्ष गर्नु पर्दछ।

त्यसैगरी कोसँग कस्तो सूचना संकलन गर्ने भन्ने निर्णय नागरिक प्रतिवेदन-पत्रको उद्देश्यमा निर्भर हुन्छ। यदी सूचनालाई गणितको रूप (औषत, प्रतिशत) मा प्रस्तुत गर्ने हो भने सूचना परिमाणात्मक (Quantitative) अनुसन्धान पद्धति अवलम्बन गर्नु पर्दछ। साथै कुनै सेवाग्राही वा सेवाको सफलता असफलताको अध्ययन (Case Study) गर्ने उद्देश्य हो भने गुणात्मक (Qualitative) अनुसन्धान पद्धति अपनाउनुपर्ने हुन्छ। तर, नागरिक प्रतिवेदनपत्रको निम्ति दुवै परिमाणात्मक र गुणात्मक अनुसन्धान पद्धति अपनाउन सकिन्छ।

नागरिक प्रतिवेदन-पत्र तयार गर्दा मौखिक सोधेर, सेवाको आधारमा निश्चित मापदण्ड पुऱ्याएर तयार पारिएको प्रश्नावली भर्न दिएर वा अवलोकन गरेर सूचना प्राप्त गर्न सकिन्छ। यसको लागि अन्तर्वार्ता लिएर, प्रश्नावली भराएर वा अवलोकन मध्ये कुन प्रविधि राम्रो हुन्छ, सो को विवेचना गर्नु जरुरी हुन्छ। नागरिक प्रतिवेदनपत्र अनुसन्धानकर्ता आफैले सूचनाको पुष्टिचाँडै गर्नुभन्दा सेवाग्राहीको धारणा र विचारलाई प्रतिबिम्बित गर्नुपर्ने भएकाले यसमा प्रश्नावली भराएर वा अन्तर्वार्ताबाट सूचना संकलन गर्नुपर्ने हुन्छ। अनुसन्धानकर्ताले प्रश्नावली तयार पारेर सेवाग्राहीसँग प्रत्यक्ष सम्पर्क गरी अन्तर्वार्ता गर्ने विधि बढी उपयुक्त भएको पाइएको छ। नागरिक प्रतिवेदन-पत्रको लागि प्रश्नको आधारमा अन्तर्वार्ता गर्ने विधिबाहेक समूहगत छलफल (Focus Group Discussion) पनि अपनाउन सकिन्छ। अन्तर्वार्ताबाट प्रश्नावली भर्ने र समूहगत छलफल पद्धति अपनाई प्राप्त गरेको सूचनामा वैधता बढी हुन्छ। किनभने यसले पक्षपूर्ण सूचना हटाउनुको साथै सूचना संकलनमा देखा परेका गल्तीहरू सुधार गर्न मद्दत गर्दछ।

प्रश्नावली भर्ने वा अन्तर्वार्ता विधिबाट सूचना संकलन गर्दा चाखलाग्दा र घत्लाग्दा प्रश्नहरूबाट प्रश्नावली शुरु गर्दा राम्रो हुन्छ।



## अ. नमूना छनौट

### » जनगणना विधि:

नागरिक प्रतिवेदन-पत्र तयारीमा संलग्न व्यक्तिले उद्देश्यसँग सम्बद्ध सबै सेवाग्राहीहरूसँग सूचना एकीकृत गरी निष्कर्ष प्रस्तुत गर्दछ भने त्यसलाई जनगणना विधि (Census Method) भनिन्छ । यस विधिमा प्रत्येक सेवाग्राहीसँग सम्बन्ध स्थापित गरेर सूचना लिने गरिन्छ । सार्वजनिक सेवाप्रदायक निकायहरूले प्रदान गर्ने सेवा सामान्यतया अतिआवश्यक र साक्षात् आवश्यकतामा आधारित हुने भएकाले यस्तो सेवा प्राप्त गर्ने सेवाग्राहीको संख्या बढी हुन्छ । त्यसैले नागरिक प्रतिवेदन पत्रको लागि सबै सेवाग्राहीसँग सम्पर्क स्थापना गरी सूचना संकलन गर्नु प्रायः असम्भव नै देखिन्छ ।

### » नमूना छनौट विधि:

नागरिक प्रतिवेदन-पत्र तयारी कार्यमा संलग्न व्यक्तिले सूचना संकलन गर्न नमूना छनौट विधि सबभन्दा उत्तम विधि हो । नमूना छनौट भन्नाले कुनै सम्पूर्ण सेवाग्राही वा समुहबाट त्यसको प्रतिनिधित्वरूप एउटा अंशको छनौट गर्नु हो । वास्तवमा सबैको प्रतिनिधित्व गर्ने केही एकाइहरूको छनौट गर्नु नमूना छनौट (Sampling) विधि हो । तसर्थ नागरिक प्रतिवेदन-पत्रमा जनगणना विधिमा आधारित नभई नमूना छनौट विधि प्रयोग गरी सूचना संकलन गर्दा राम्रो हुन्छ । नमूना छनौट विधिमा पूर्वनिर्धारित योजना अनुसार सेवाग्राहीबाट एउटा निश्चित प्रतिशत व्यक्तिको चयन गरिन्छ ।

### » असम्भाव्यता नमूना छनौट:

नागरिक प्रतिवेदन पत्रको लागि कहिलेकाँही असम्भव नमूना छनौटको प्रयोग गर्नुपर्ने आवश्यकता हुन्छ । असम्भाव्यता नमूना छनौटमा नमूना छनौट गर्दा सम्भाव्यता सिद्धान्तको आधारमा गरिँदैन वा सेवा ग्राहीहरू सबैको समानरूपमा नमूनामा पर्न सक्ने सम्भावना हुँदैन । यसमा नागरिक प्रतिवेदन पत्र तयारीमा संलग्न व्यक्तिले आफ्नो सुविधा, आफ्नो निर्णय र लक्ष्यका आधारमा एकाइहरू वा सेवाग्राहीहरूको छनौट गर्दछन् । नागरिक प्रतिवेदन पत्रको लागि यस प्रकारको नमूना छनौटलाई कुनै एकाइको सघन अध्ययन अर्थात् Case Study को रूपमा अध्ययन गर्न सकिन्छ ।

## ट. तथ्यांक र सूचना संकलन

आवश्यक र भरपर्दो सूचना संकलनबाट नै नागरिक प्रतिवेदन पत्रलाई विश्वासनीय बनाउन सकिन्छ । सूचना संकलनकर्ताहरूको छनौट गरी सम्बन्धित सार्वजनिक निकायको सेवाक्षेत्र (वस्ती वा टोल) हरूमा गई छनौट गरिएका सेवाग्राहीसँग सूचना संकलन गर्नु पर्दछ । सूचना संकलनका लागि यसअघि उल्लेख गरिएका योजना हरूलाई व्यवहारमा रूपान्तरण गर्नुपर्दछ । योजना र लक्ष्य बमोजिम सूचना संकलनको समन्वय मिलाउनु पर्दछ । सूचना वा तथ्यांक संकलनका लागि उचित व्यवस्थापनको आवश्यकता पर्दछ । सूचना संकलनको लागि कार्य क्षेत्रसँग जोडिएका व्यवस्थापकीय पक्षहरू निम्नानुसार उल्लेख गरिएको छ :

- सूचना संकलन पद्धति वा विधिको सुनिश्चितता ।
- कार्यक्षेत्रमा जाने सूचना संकलनकर्ताहरूको चयन र उपयुक्त कार्यटोलीको निर्माण ।
- सूचना संकलनकर्ताहरूलाई तालिम वा आवश्यक संक्षिप्त जानकारी वा निर्देशिकाको व्यवस्था ।
- टोली नेताको चयन र कार्य निर्देशन (प्रत्यक्ष निरीक्षण र सुपरिवेक्षण गरी सूचना संकलन गर्ने विधि वा पद्धतिको पूर्णरूपमा सूचना संकलनकर्ताले प्रयोग गरेका छन् भन्ने सुनिश्चितता गर्न) ।
- निरन्तर प्रतिवेदनको प्रवाह निर्धारण गर्नु (Field Reporting Update) कहिले, कसरी, कस्तो आदि) ।
- आवश्यकताका आधारमा तत्काल सूचनाको परीक्षण र प्रमाणिकरण ।
- योजना अनुसारको समयको पालना ।

### उपयुक्त कार्यटोलीको निर्माण:

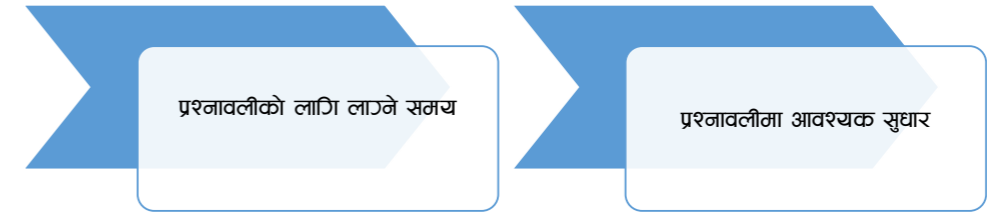
१. स्थानीय परिवेश, भाषा, संस्कार र व्यवहार बुझ्नेका व्यक्तिहरू । लक्षित सेवाग्राहीसँग सम्पर्क राख्न सक्ने ।
२. सूचना संकलन गर्ने समयसम्म रहिरहने ।
३. सदाचार र मेधावी ।

### गुणात्मक परीक्षण :

भरपर्दो र विश्वासनीय सूचना नै नागरिक प्रतिवेदनपत्रको मूल आधार हुने भएकाले सूचनाको स्तर र सत्यता कायम राख्नको लागि सूचनाको गुण परीक्षण गरिरहनु पर्दछ । गुण परीक्षण Field Work जानुअघि र कार्यक्षेत्रको समयमा गर्नुपर्दछ ।

## क) कार्यक्षेत्र (Field Work) जानुअघि :

नमूना परीक्षण (Pre-test) मा ८-१२ जनासँग कार्यक्षेत्रको लागि तयार गरिएको सूचना संकलन विधि/औजारहरू नमूना परीक्षण गरी सोको आधारमा निम्न कुराहरू सुनिश्चित गर्नुपर्दछ ।



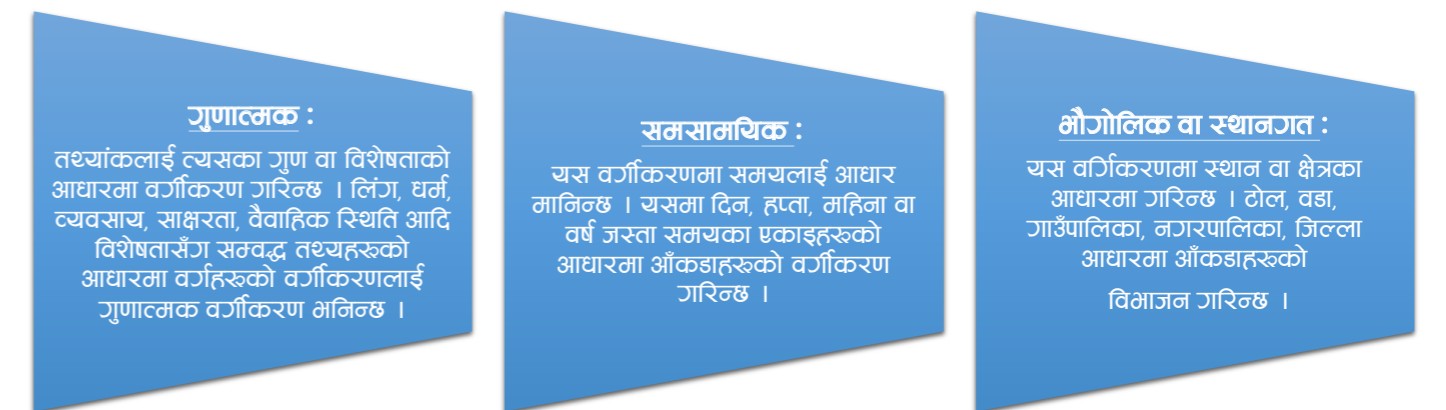
## ख) कार्यक्षेत्रमा तत्काल गुणस्तरीय परीक्षण :

सूचना संकलनकर्ताबाट अन्तर्वार्ता सम्पन्न भइसकेपछि फिल्ड प्रमुखले ५-१० मध्ये ५ प्रश्नहरू सेवाग्राहीसँग फेरि दोहोर्‍याएर सोधी पहिलो उत्तरसँग मिल्छ वा मिल्दैन हेर्नुपर्छ र सोको आधारमा सूचनाको विश्वसनीयता जाँचन सकिन्छ ।

## ठ. तथ्यांक विश्लेषण र प्रस्तुतीकरण

नागरिक प्रतिवेदन पत्रको उद्देश्य पूरा गर्नको लागि तथ्यांकहरूमा त्रुटि, अस्पष्टता एवं शंकास्पद हुन सक्छन् । अपूर्ण, अस्पष्ट, संदिग्ध त्रुटि वा असंगति आदिलाई पहिचान गरी सच्याउनु पर्दछ । यसरी संकलन गरिएका तथ्यांक क्रमबद्ध रूपमा प्रशोधन गरी व्यवस्थित गर्नुपर्दछ । तथ्याङ्क वा सूचनाहरूको जाँच वा शुद्धताको विश्लेषण, अनावश्यक तथ्यहरूलाई निकाल्नु र प्राप्त सूचनाहरूलाई क्रमबद्ध गरी सम्पादन गर्नु पर्दछ । संकलित सूचना, तथ्य वा आँकडालाई सम्पादन गरी सकेपछि त्यसलाई निश्चित समूह वा वर्गमा छुट्ट्याई वर्गीकरण गर्नुपर्ने हुन्छ । जसको आधारमा विश्लेषण र प्रस्तुतीकरण गरिन्छ । नागरिक प्रतिवेदनपत्रमा यसको विशेष महत्त्व हुन्छ । वर्गीकरणबाट तथ्यांकलाई संक्षिप्त, सरल र स्पष्ट तरिकाले प्रस्तुत गर्न सकिन्छ ।

## सामान्यतः वर्गीकरण निम्न आधारबाट गर्न सकिन्छ :



### गुणात्मक :

तथ्यांकलाई त्यसका गुण वा विशेषताको आधारमा वर्गीकरण गरिन्छ । लिंग, धर्म, व्यवसाय, साक्षरता, वैवाहिक स्थिति आदि विशेषतासँग सम्बद्ध तथ्यहरूको आधारमा वर्गीकरणलाई गुणात्मक वर्गीकरण भनिन्छ ।

### समसामयिक :

यस वर्गीकरणमा समयलाई आधार मानिन्छ । यसमा दिन, हप्ता, महिना वा वर्ष जस्ता समयका एकाइहरूको आधारमा आँकडाहरूको वर्गीकरण गरिन्छ ।

### भौगोलिक वा स्थानगत :

यस वर्गीकरणमा स्थान वा क्षेत्रका आधारमा गरिन्छ । टोल, वडा, गाउँपालिका, नगरपालिका, जिल्ला आधारमा आँकडाहरूको विभाजन गरिन्छ ।

संकलन गरिएका तथ्यहरूको वर्गीकरण गरेपछि त्यसलाई तालिकाद्वारा प्रदर्शित गर्नुपर्दछ । वर्गीकृत भइसकेका तथ्यहरूलाई उपयुक्त शीर्षकअन्तर्गत विभिन्न स्तम्भ तथा पंक्तिहरूमा क्रमबद्ध रूपमा व्यवस्थित गर्नुपर्दछ । तालिकाद्वारा प्रदर्शित, आँकडालाई सरलता पूर्वक व्यक्त गर्न सकिन्छ । तालिकाबाट आँकडालाई स्पष्ट र बुझ्न सक्ने, व्यवस्थित र विशेषता प्रदर्शन गर्न तथा संक्षिप्त रूप प्रदान गर्न सकिन्छ । सूचना वा तथ्यांकलाई व्यवस्थित रूपमा तालिकाबद्ध गराइसकेपछि उपयुक्त तरिकाबाट विश्लेषण गर्नुपर्दछ । नागरिक प्रतिवेदनपत्रको परिणाम स्तरीय बनाउनका लागि आँकडाहरू राम्ररी प्रस्तुत गर्नुका साथै त्यसको राम्रो व्याख्या वा विवेचना गर्नु आवश्यक हुन्छ । यसो गर्दा तथ्यांकहरूबीचको सम्बन्ध, प्रतिशत, अनुपातिक भाग र तुलनात्मक मापन आदिका आधारमा गर्नुपर्दछ ।

विवेचना गर्दा निम्न तरिकाबाट गरिएमा नागरिक प्रतिवेदन पत्र प्रभावकारी हुन सक्छ भन्ने मान्यता रहेको छ :

- सेवाप्रदायक कार्यालयहरू बीच तुलनात्मक विवेचना वा विश्लेषण गर्नु र यसमा सेवाग्राहीको उक्त कार्यालयमा देखिएको सन्तुष्टिको उत्तरदायी, तत्परता, भ्रष्टाचारका आधारमा पंक्तिबद्ध वा श्रेणीमा राखिदिनु ।
- सेवाप्रदायक कार्यालयभित्रको विविध क्रियाकलापहरूलाई प्रतिशत वा औषतबाट व्यक्त गर्नु ।

विवेचना गर्दा नागरिक प्रतिवेदनपत्रको उद्देश्यलाई ध्यान दिई निष्कर्ष निकाल्नु पर्दछ । विश्लेषण वा विवेचना गर्दा विशेष स्थिति (सम्बन्ध, प्रवृत्ति, प्रवाह) लाई केन्द्रीकृत गर्नुपर्दछ । विवेचना वा व्याख्या गर्दा निदानात्मक वक्तव्य (Diagnostic Statement) निकाल्नु पर्दछ र यसको आधारमा सुझावहरू प्रस्तुत गर्नु पर्दछ । भाषा सरल र सबैले बुझ्ने हुनु पर्दछ । साथै तालिकाहरूलाई चित्रबाट प्रस्तुत गर्न सकेमा अझ बढी आकर्षक बुझ्न सकिने प्रतिवेदन तयार हुन्छ ।



National Partners



Local Partners



Centre for International Studies and Cooperation (CECI) Nepal

135 Naya Basti Marg, Baluwatar, G.P.O. Box 2959, Kathmandu, Nepal | Tel: +977 1 4414430/4426791 www.susasan.org