

## Thematic Guidebook

 सामुदायिक अंक पत्र  
(Community Score Card)

 क. सामुदायिक अंक  
पत्र


## १. सामुदायिक अंक पत्रको अवधारणा :

सामुदायिक अंक पत्र समुदायको संलग्नतामा सार्वजनिक सेवा प्रवाहको गुणात्मक अनुगमन गर्ने एक सहभागिमुलक विधि हो । सार्वजनिक लेखा परीक्षण, सामुदायिक अनुगमन, सार्वजनिक सुनुवाई तथा नागरिक प्रतिवेदन पत्रहरूका विविध पक्षहरू समेटिएका कारण सामुदायिक अंक पत्र सामाजिक जवाफदेहिताको एक मिश्रीत तथा परिमार्जित औजार पनि हो ।

परम्परागत रूपमा सेवा प्रदायकको उपल्लो निकायले तल्लो निकायको कार्यसम्पादन अनुगमन तथा मुल्याङ्कन गर्ने परिपाटी भन्दा पृथक यस विधि अन्तर्गत सेवा प्रदायक ईकाइ आफैले पनि आफ्नो कार्यसम्पादनको अनुगमन तथा मुल्याङ्कन गर्ने अवसर प्राप्त गर्दछन्, साथै सो सेवा प्रदायक ईकाइबाट सेवा लिईरहेका सेवाग्राहीहरूले समेत सो ईकाइको कार्यसम्पादनको अनुगमन तथा मुल्याङ्कन गर्ने गर्दछन् । सामुदायिक अंक पत्र मार्फत सेवा प्रवाहको तल्लो निकायबाट प्राप्त पृष्ठपोषणले माथिल्लो वा केन्द्रिय निकायहरूलाई सो सेवाहरूको परिमाण तथा गुणस्तरको नयाँ मापदण्ड (Benchmark) तय गर्ने आधार पनि प्रदान गर्दछ ।

कुनै परियोजना, विभाग वा ईकाइको कार्यसम्पादन अनुगमनका लागि सामुदायिक अंक पत्र सञ्चालन गर्नु अघि त्यो परियोजना, विभाग वा ईकाइ सम्बद्ध विभिन्न सरोकारवाला पक्षहरूको पहिचान र विश्लेषण गर्नु जरुरी हुन्छ । सामान्यतया सामुदायिक अंक पत्रका दुई पक्षहरू हुन्छन्, सेवाग्राही र सेवाप्रदायक ।

## सेवाग्राही :

सेवाग्राहीहरु जो कुनै खास परियोजना, विभाग वा ईकाइले प्रदान गर्ने सेवाहरुको लाभ प्राप्त गर्ने हकदारहरु हुन् । उदाहरणको लागि कुनै 'क' भन्ने गाउँ विकास समितीमा सञ्चालन भईरहेको स्वास्थ्य चौकिका सेवाग्राही भन्नाले त्यस गाविस तथा त्यसका वरपरका क्षेत्रमा बसोबास गर्ने आम नागरिकहरु जस्ले सो स्वास्थ्य चौकिले प्रदान गर्ने स्वास्थ्य सेवा प्राप्त गर्ने वा प्रयोग गर्ने हक प्राप्त गरेकाछन् ।

## सेवाप्रदायक :

सेवाप्रदायक त्यो कुनै खास परियोजना, विभाग वा ईकाइबाट सेवाग्राही हरुलाई सेवाको लाभ दिन व्यवस्थापन तथा संचालनका जिम्मेवारी पाएका कर्मचारी, स्वयंसेवक तथा व्यवस्थापन समिती आदि हुन् । उदाहरणको लागि कुनै 'क' भन्ने गाउँ विकास समितीमा संचालित स्वास्थ्य चौकिका सेवा सेवा प्रदायक भन्नाले त्यस स्वास्थ्य चौकिका कर्मचारीहरु, स्वास्थ्य सेवा व्यवस्थापन समिती तथा त्यो स्वास्थ्य चौकिको माथिल्लो निकाय (जिल्ला जन/स्वास्थ्य कार्यालय, स्वास्थ्य विभाग तथा मन्त्रालय) हरु जस्ले सो गाविस तथा वरपरका क्षेत्रमा बसोबास गर्ने आम मानिसहरुलाई स्वास्थ्य सेवा प्रदान गर्ने दायित्व बोकेका छन् ।

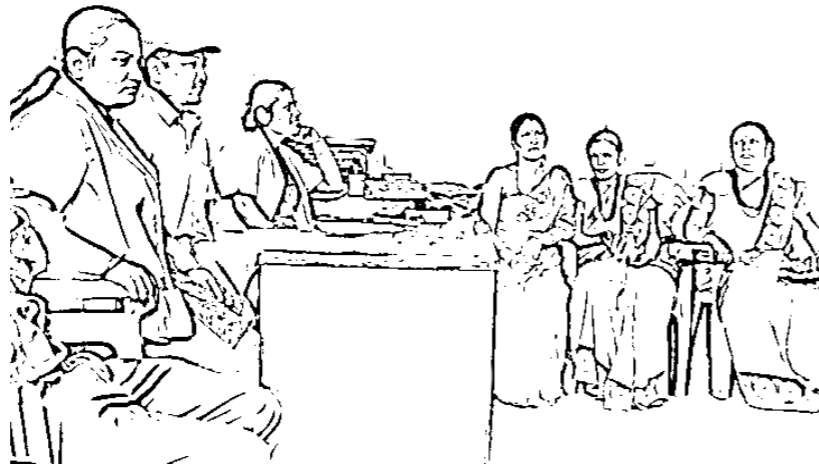
शुरुमा उल्लेख भए भैं यो एक गुणात्मक विधि भए पनि कार्यसम्पादनको अनुगमन तथा मुल्याङ्कनको लागि सेवा प्रदायक तथा सेवाग्राही दुवै पक्षले आफुले छानेको सेवाका सूचकहरुको अंकभार तय गरि अंक प्रदान गर्ने गर्दछन् । यसरी प्रदान गरिने अंकको अभिप्राय दुवै पक्षले छानेका सूचकहरुमा उनीहरुको पक्ष, मत, तर्क तथा अपेक्षाहरु अभिव्यक्त गर्नु रहेको हुन्छ । एउटै सेवा प्रति सेवाग्राही तथा सेवा प्रदायकका दृष्टिकोणहरु व्यक्त हुँदा सेवा प्रवाहमा परेको अन्तर पहिचान गरि सोको समाधान खोज्न सजिलो हुन्छ ।

## २. सामुदायिक अंक पत्रको उपयोग :

सामुदायिक अंक पत्र प्रयोग गर्न प्राविधिक जानकारी तथा राम्रो समुदाय परिचालन र सहजीकरण शीप आवश्यक हुन्छ । नागरिक समुह तथा नागरिक समाज संस्थाहरुले यस्को प्रयोग, सेवाप्रदायकहरुबाट सामाजिक जवाफदेहिता र संवेदनशिलता प्राप्त गर्ने साधनको रूपमा गर्ने गर्दछन् । समुदायलाई कुनै खास विभाग, परियोजना वा ईकाइबाट उनीहरुले पाउनुपर्ने सेवाहरु प्रति जागरुक बनाउन र सेवाप्रदायकहरुलाई उनीहरुले दिईरहेको सेवा वारे सेवाग्राहीहरुका तर्फबाट पृष्ठपोषण गर्ने पनि यस्को उद्देश्य रहन्छ ।

सामुदायिक अंक पत्रले सेवाग्राही समुदाय र सेवाप्रदायक बीच सिर्जनशिल संवादको प्रवर्द्धन गर्दछ, र सार्वजनिक सेवा प्रवाह, स्थानिय प्रशासन तथा सरकार सञ्चालनमा नागरिक संलग्नताको मार्ग समेत प्रशस्त गर्छ । पर्याप्त पूर्व तयारी, शसक्त समुदाय परिचालन र सेवाग्राही समुदाय तथा सेवाप्रदायक दुवैको सहभागीतामा संचालन गर्न सकिएकमा मात्र समुदाय अंक पत्र समुदाय सशक्तिकरणको बलियो साधन समेत बन्न सक्छ ।

यस विधिले सेवाको गुणस्तर सुधारकालागी साभा कार्ययोजना बनाउँछ, र सेवाहरुको नयाँ मापदण्ड स्तर माग गर्न सम्बन्धित माथिल्लो सरोकार निकायको ध्यानाकर्षण पनि गर्दछ । केन्द्र देखी स्थानियस्तर सम्म जुनसुकै सार्वजनिक सेवा, परियोजना तथा सरकारी प्रशासकीय ईकाइहरुको कार्यसम्पादन अनुगमन तथा मुल्याङ्कन गर्न यस्को प्रयोग गर्न सकिने भए पनि स्थानिय स्तरमा सेवा प्रदान गरिरहेका परियोजनाहरु तथा सार्वजनिक सेवाका स्थानिय ईकाइहरुमा यो विधि बढी प्रभावकारी हुन्छ ।



## ३. सामुदायिक अंक पत्र सञ्चालनका चुनौतिहरु :

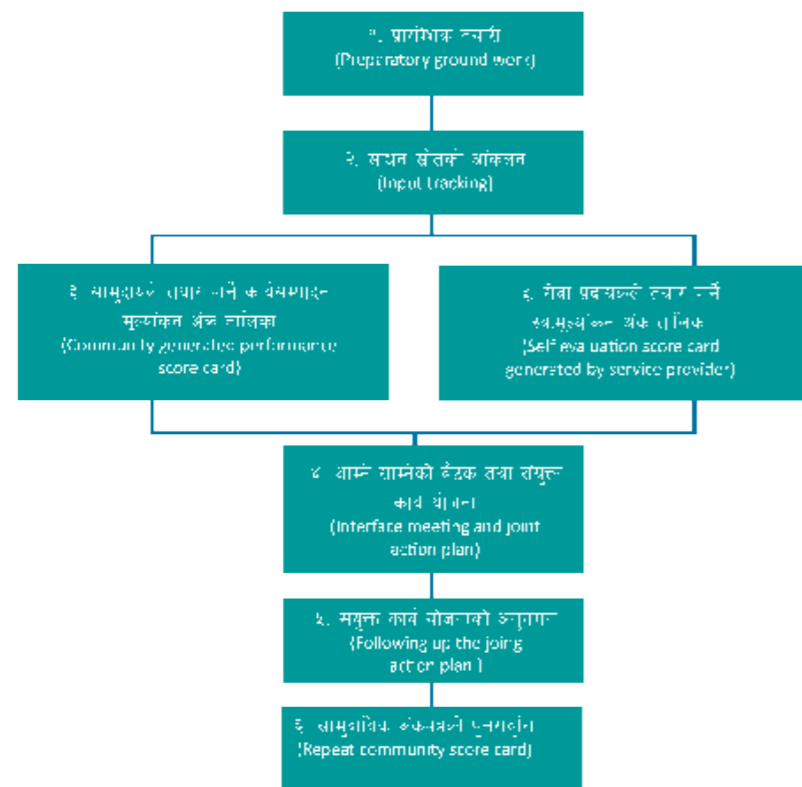
- सामुदायिक अंक पत्र विधि र औजार दुवै हो । औजारहरुले त्यती नै सही काम गर्दछन् जती सही तरिकाले तिनको प्रयोग गरिन्छ । अर्थात सामुदायिक अंक पत्रको नतीजा वा प्रभाव धेरै हदसम्म यस्को प्रयोगकर्ताको कार्यकुशलतामा निर्भर गर्दछ ।
- सम्बन्धित ईकाइ, विभाग वा परियोजनाको सेवाहरुको विवरण, त्यस्को कानुनि मानक तथा प्रावधानहरु (Legal standards and provisions) को राम्ररी अध्ययन विश्लेषण नगरि सामुदायिक अंक पत्र संचालन उपयुक्त गर्नु हुँदैन ।
- निरन्तर परामर्श र अन्तरक्रियाले समुदायका सेवाग्राही तथा सेवाप्रदायकहरुको विश्वास आर्जन गर्नुपर्छ ।
- सामुदायिक अंक पत्रले सेवाप्रदायक निकाय र सेवाग्राही समुदाय बिच निरन्तर सम्वाद र सहकार्यको सस्कृतिलाई प्रवर्द्धन गर्न सक्नुपर्छ ।
- महिला, दलित, आदिवासी जनजाती लगायत अल्पसंख्यक, पछि पारिएका तथा सिमान्तकृत समुदायहरुको सहभागितालाई सामुदायिक अंक पत्रको समग्र चरणमा महत्व दिनु पर्दछ ।



- सेवाग्राही समुदाय तथा सेवाप्रदायकलाई सँगसँगै परिचालन गर्नुपर्ने हुँदा दुवै पक्षको सरोकारलाई राम्ररी बुझ्न र व्यक्त हुन दिनु पर्दछ ।
- यो एक गुणात्मक विधि भएको हुँदा अंक र औपतमा अल्झिनु हुँदैन बरु प्रत्येक सूचकहरुमा पक्षहरुले दिएका वस्तुगत कारण तथा सुभावाहरु उपर ध्यान दिनुपर्दछ ।
- सामुदायिक अंक पत्रको सफलता समुदाय तथा सेवाप्रदायकहरुको रचनात्मक सहभागिता र परिणामलाई स्विकार गर्ने प्रतिवद्धतामा निर्भर गर्ने हुँदा एउटा मात्र पक्षको पक्षपोषण हुन गयो भने यसले आफ्नो सार र औचित्य दुवै गुमाउँछ ।
- सामुदायिक अंक पत्र सञ्चालनको उद्देश्य उपलब्ध सेवा तथा सुविधाहरुको गुणस्तर अभिवृद्धि गर्न साभा पहल गर्नु हो । यसर्थ यो एक चरणको कार्य मात्र नभई एउटा अभियान हो । संयुक्त कार्ययोजनाको कार्यान्वयन गर्ने सामर्थ्य र ईच्छाशक्ति नदेखाउने हो भने सामुदायिक अंक पत्र केवल एउटा सामुदायिक भेला मात्र हुन्छ ।
- सामुदायिक अंक पत्र हतारमा सम्पादन गरिने कार्य होईन् । सेवाप्रदायक निकाय तथा सेवाग्राही समुदायहरूसँग उपलब्ध समयलाई ख्याल गरि सामान्यतः ३ देखी ६ हप्ताको समयमा यो सम्पन्न गर्न सक्नुपर्छ ।
- सामुदायिक अंक पत्र संचालनको जिम्मेवारी तथा स्वामित्व लिन स्थानिय नागरिक समुह वा संस्थाले अग्रसरता लिनु पर्छ । यस्को निमित्त आवश्यकपर्ने मानव संसाधान तथा आर्थिक श्रोत स्थानियरूपमै तयार गर्न तथा जुटाउन सके मात्र यस्लाई संस्थागत गर्न सकिन्छ । यसरी जिम्मेवारी लिने समुह/संस्थाको आन्तरिक शुसाशन र विश्वसनियता राम्रो हुनुपर्छ । सेवाप्रदायकसँगको पूर्व सहकार्य तथा समुदाय परिचालनको अनुभव समुह/संस्थाकालागि निकै सहयोगि हुन्छ ।
- सामुदायिक अंक पत्र संचालनको जिम्मेवारी लिएको नागरिक समूह वा संस्था तटस्थ हुनु आवश्यक छ । तर यहाँ तटस्थ भन्नाले सेवाग्राही वा सेवाप्रदायकका बाधा तथा समस्याहरुलाई नजरअन्दाज गर्ने भन्ने होइन । सामुदायिक अंक पत्रको प्रत्येक चरणमा सहजकर्ता समूह वा संस्थाले बस्तुनिष्ठता कायम गर्न सक्नु पर्छ ।

## ख. सामुदायिक अंक पत्रका चरणहरू:

सामुदायिक अंक पत्र सार्वजनिक सेवा प्रवाहको सेवाग्राही समुदाय र सेवाप्रदायकले सँगसँगै गर्ने कार्यसम्पादन मुल्याङ्कन तथा अनुगमनको एक चरणबद्ध अभ्यास हो। निम्न प्रवाह चित्रले यि चरणहरूलाई बुझ्न मद्दत गर्ने छ:



## १. प्रारम्भिक तयारी:

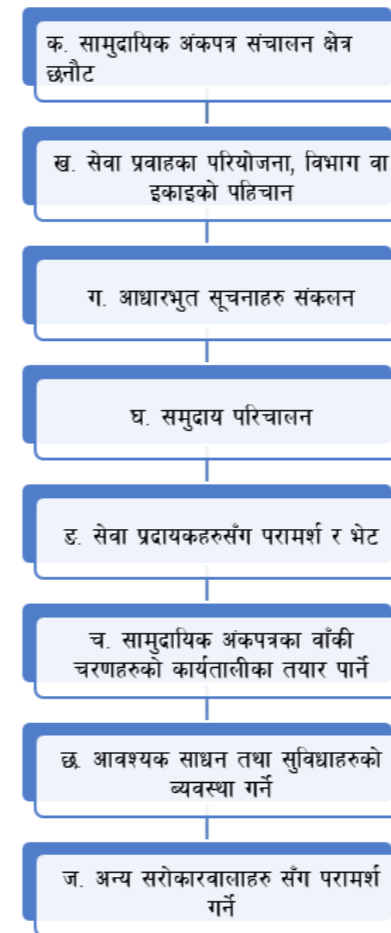
सामुदायिक अंक पत्रको सबैभन्दा पहिलो र महत्वपूर्ण चरण प्रारम्भिक तयारीको चरण हो। प्रारम्भिक तयारीले यसपछिका चरणहरू सञ्चालनको लागि आधार र वातावरण तयार गर्नु पर्दछ। यस चरणमा सामुदायिक अंक पत्र संचालन गरिने परियोजना, विभाग वा ईकाइको छनौट, कार्यक्षेत्र, लाभान्वित समुदाय, सेवाहरूको विवरण, सेवाहरूको कानुनी मानक वा मापदण्ड तथा प्रावधान (Legal standards and provisions) हरू बारे जानकारी संकलन गरिन्छ। सामुदायिक अंक पत्र संचालनमा संलग्न गरिने समुदाय, सेवा प्रदायक तथा सरोकारवालाहरूसँग परामर्श गर्नु यस चरणको अर्को महत्वपूर्ण कार्य हो।

### प्रारम्भिक तयारी प्रकृया:

#### क. सामुदायिक अंक पत्र संचालन क्षेत्र छनौट :

सामुदायिक अंक पत्र संचालन गरिने क्षेत्रको छनौट यस चरणको सबैभन्दा पहिलो कार्य हो। यो छनौट कार्य नागरिक समाज समुह वा संस्थाले समुदाय सँग परामर्श र सहमती गरेर टुंगो लगाउनु पर्दछ। सम्बन्धित नागरिक समुह वा संस्थाले यस कार्यका लागि राम्रो सहजीकरण र समुदाय परिचालनको शीप भएका स्थानिय सहजकर्ताहरूको छनौट र परिचालन गर्नुपर्छ। यदि सम्बन्धित परियोजना, विभाग वा ईकाइले सामुदायिक अंक पत्रलाई सस्थागत गरिसकेको छ भने, छनौट आवश्यक पर्दैन केवल समुदायसँग समय, र प्रकृयाका बारेमा परामर्श गरे पुग्छ। यस चरणमा सार्वजनिक सेवामा नागरिक संलग्नताको स्थान सिर्जना गर्ने ऐन, कानुन तथा निर्देशिकाहरूको अध्ययन समेत गर्नुपर्छ।

सामुदायिक अंक पत्र संचालन गरिने यस्ता क्षेत्रहरू स्वास्थ्य, शिक्षा, वातावरण तथा सरसफाई, विद्युतिकरण, सार्वजनिक वित्त, स्थानिय सरकार, निर्माण परियोजना, क्षमता विकास, एकिकृत सामुदायिक विकास, रोजगारीका, प्राकृतिक सम्पदा संरक्षण र उपयोग, प्रशासन, न्याय सम्पादन तथा सुरक्षा आदि सम्बद्ध हुन सक्छन्।



#### ख. सेवा प्रवाहका परियोजना, विभाग वा ईकाइको पहिचान :

समुदायको प्रत्यक्ष संलग्नता आवश्यकपर्ने हुँदा सामुदायिक अंक पत्र सेवा प्रवाहको सबै भन्दा तल्लो तहमा संचालन गरिन्छ। क्षेत्रको छनौटका आधारमा सहजकर्ता(हरू) ले सेवा प्रवाहको सबैभन्दा तल्लो तह, जस्तै : विद्यालय, स्वास्थ्य चौकी, कृषि सेवा केन्द्र, खानेपानी तथा सरसफाई कार्यालय, गा.वि.स तथा न.पा. आदि को पहिचान गर्दछन्। सेवा प्रवाहको परियोजना, विभाग वा ईकाइको पहिचान गरिसकेपछि सो परियोजना, विभाग वा ईकाइबाट प्रदान गरिने सेवा तथा सुविधाहरूको सूचक र सो सम्बद्ध सेवा प्रदायकहरूको पनि पहिचान गरिन्छ। यस चरणबाट प्राप्त जानकारी तथा विवरणहरू सहजकर्ताले टिपोट र अभिलेखन तयार गर्दै जानु पर्दछ।

#### ग. आधारभुत सूचनाहरू संकलन :

सामुदायिक अंक पत्र संचालन गरिने क्षेत्र र सेवा प्रवाहको परियोजना, विभाग वा ईकाइको सम्बद्ध सेवा प्रदायक तथा सेवाहरूको सूचि पहिचान गरेपछि सहजकर्ता(हरू) ले ति सेवाहरूको कानुनी मानक तथा प्रावधानहरू बारे समेत जानकारी संकलन गर्नुपर्दछ। प्रत्येक सेवा सूचकको सेवा विवरण, परिमाण, बारम्बारता, गुणस्तर मापदण्ड, लक्ष्य, कानुनी मानक तथा प्रावधान सम्बन्धि विस्तृत विवरण हासिल गर्नुपर्छ। यसरी सेवा हरूको विवरण संकलन गर्दा समुदायका सिमान्तकृत मानिसहरूले सो सेवा सुविधामा कस्तो खालको अग्रधिकार वा विशिष्टाधिकार प्राप्त गरेका छन् सो को समेत जानकारी हासिल गर्नुपर्दछ। सामुदायिक अंक पत्र संचालन गरिने क्षेत्र र ईकाइका आधारमा यस्ता विवरणहरू फरक हुन सक्छन्।

उदाहरणको लागि यदि कुनै विद्यालयले प्रदान गर्ने सेवाहरूको विवरण निम्नानुसार संकलन गर्न सकिन्छ:

सूचक	विवरण
१. शिक्षण सिकाई क्रियाकलाप (नियमित पठन पाठन)	कक्षा अनुसार शिक्षक विद्यार्थी अनुपात। वर्ष भरिमा सरदर कक्षा संचालन दिन। कक्षा अनुसार दैनिक सरदर पिरयड। प्रति शिक्षक सरदर पिरयड प्रति सप्ताह। नियमित परिक्षा ( त्रैमासिक,अर्धवार्षिक तथा अन्तीम) तथा मुल्याङ्कन पद्दती। शिक्षकको शैक्षिक योग्यता र तालीमा शिक्षकहरूको तालीम। शैक्षिक सामग्री तथा उपकरणहरूको प्रयोग र शिक्षक विधि ) आदि
२. शिक्षण सिकाई वातावरण सिर्जना	अतिरिक्त क्रियाकलापहरू। दण्ड र भय रहित वातावरणको सुजना। मातृभाषामा पढाई। बालबालीका तथा अपाङ्गमैत्री वातावरण। नैतिक शिक्षा। प्रार्थना, राष्ट्रगान, पोशाक। सरसफाई। विद्यार्थीहरूकालागि प्रोत्साहन/पुरस्कार। बालबालीकासँग शिक्षक शिक्षिका तथा अन्य कर्मचारीहरूको व्यवहार। होहल्ला र चोटपटकबाट जोखीममुक्त वातावरण। शिक्षक, अभिभावक तथा विद्यार्थीहरूका लागि आचार संहिता आदि
३. शिक्षकहरूको योग्यता तथा क्षमताको प्रयोग	विद्यार्थीहरूलाई बुझ्ने (रुचि, मनोदशा, क्षमता आदि) क्षमता। विषय वस्तुहरूको आधारभूत तथा अद्यावधिक ज्ञान। जात, लिङ्ग, वर्ण, उमेर, शारिरिक अवस्था; आर्थिक सामाजिक हैसियतलाई विनाभेदभाव समान र सम्मानपूर्ण व्यवहार। बालकेन्द्रित शिक्षण गर्ने योग्यता; शिक्षण विधि तथा सामग्रीहरूको प्रयोग कुशलता। असल आचरण र आदर्श व्यवहार आदि
४. न्यूनतम भौतिक पूर्वाधारको व्यवस्था	कक्षाकोठा र फर्निचरको उपलब्धता, गुणस्तर र सम्भार। पुस्तकालय, प्रयोग शाला, खेलमैदान, बगैँचा, शौचालय, पिउनेपानी चमेनागृहको व्यवस्था, गुणस्तर र नियमित सम्भार। पुस्तकालय तथा प्रयोगशालाको उपयोग तथा सम्भार आदि

५. विद्यालय व्यवस्थापन	व्यवस्थापन समिती को संरचना (गठन, सदस्यहरूको शिक्षा नियमावली अनुसार योग्य, समावेशी संरचना ) । व्यवस्थापन समितीको सकृयता ( पर्याप्त तथा दिगोरूपमा आर्थिक संसाधन जनशक्ति र पूर्वाधार जुटाएको र परिचालन गरेको तयार गरेको ; शिक्षण सिकाई वातावरण राम्रो बनाउन सहयोगी ; नियमित रूपमा विद्यालयको निरीक्षण तथा अनुगमन ; शिक्षक तथा अभिभावक, श्रोत केन्द्र, गाउँ शिक्षा समिती, जिल्ला शिक्षाकार्यालय सँग नियमित सम्पर्क र परामर्श ; बैठक र पारदर्शि निर्णय प्रकृया) । प्रधानाध्यपकको नियुक्ती, योग्यता र कार्यकुशलता । शिक्षक अभिभावक संघको गठन, संरचना र सकृय योगदान, शिक्षक तथा कर्मचारीहरूको कार्यकुशलता र व्यवहार आदि
६. विद्यार्थि भर्ना तथा अवधारण (retention)	विद्यार्थि भर्ना संख्या, विद्यालय छाड्ने दर तथा अवधारण । विद्यार्थि संख्याको पर्याप्तता । विद्यार्थि भर्ना अभियान । अनिवार्य तथा आधारभूत शिक्षा नीतिको कार्यान्वयन । विचैमा विद्यालय छाड्ने वा छाड्न सक्ने अवस्था तथा सोको रोकथामकालागि अपनाइएका उपायहरू आदि
७. निशुल्क शिक्षण, पाठ्यपुस्तक तथा सैक्षिक सामग्री	निशुल्क शिक्षण (भर्ना, पठनपाठन, परिक्षा, खेलकुल तथा अतिरिक्त) । निशुल्क पाठ्यपुस्तक (खरिद, वितरण र पुरानो पाठ्य पुस्तक व्यवस्थापन-समय, मूल्य, गुणस्तर, वितरण सहजता) । निशुल्क शैक्षिक सामग्रीहरू (विवरण, उपलब्धता, गुणस्तर, पर्याप्तता र प्रयोग) आदि
८. छात्रवृत्तीको व्यवस्था र वितरण	प्रकार (सरकार तथा स्थानिय श्रोत), उपलब्धता (रकम र संख्या), पर्याप्तता (विद्यार्थि संख्याअनुसार), वितरण (नियम संगत, पारदर्शि)
९. सुशासन तथा जवाफदेहिता	आर्थिक सुशासन तथा पारदर्शिता । विधिको पालना । सहभागीमूलक तथा पारदर्शि निर्णय प्रकृया (बैठकहरूमा) । सूचनापाटी को प्रयोग तथा सूचनामा विद्यार्थि तथा अभिभावकहरूको सहज पहुँचा नियमित तथा आवधिक प्रतिवेदन तथा लेखापरिक्षण । विद्यालय क्यालेण्डरको निर्माण तथा प्रयोग । सामाजिक लेखा परिक्षण । प्रधानाध्यपक, शिक्षक तथा कर्मचारीहरूको नियमितता (उपस्थिति) । वालमैत्री, अपाङ्गमैत्री, लैङ्ग तथा सामाजिक भेदभाव समावेशीकरण । पृष्ठपोषण तथा गुनासो सुनुवाई आदि
आदि .....	

### घ. समुदाय परिचालन :

सामुदायिक अंक पत्रको सफलता धेरै हदसम्म समुदाय परिचालनको कुशलतामा भर पर्दछ । सेवाग्राही समुदायका सदस्यहरूसँग उनिहरूको घरवस्तीमा नै भेटेर सम्बन्धित सेवाका बारेमा संवाद गर्नुपर्छ । यस प्रकारको भेटघाट र संवादले समुदायका सदस्यहरूसँग सम्बन्ध विस्तार हुन्छ । सेवाग्राही समुदायको सम्बन्धित सेवासँगको अपेक्षा तथा अनुभवहरूलाई प्राथमिक धारणाको रूपमा टिपोट गर्नुपर्छ । यस चरणमा सेवाग्राही समुदायलाई उनिहरूले सम्बन्धित सेवाप्रदायकबाट प्राप्त गर्नुपर्ने सेवाहरूको बारेमा जानकारी गराउनु पर्दछ । सम्बन्धित सेवा प्रवाहमा नागरिक संलग्नताकालागि कस्ता स्थान वा अवसरहरू उपलब्ध छन् तथा उनिहरूले कसरी रचनात्मक भूमिका निर्वाह गर्न सक्छन् सो को विषयमा जानकारी दिनु पर्दछ । यस चरणमा महिला, युवा, आदिवासी जनजाती, दलित, विपन्न, सिमान्तकृत, अल्पसंख्याक तथा जोखीममा परेका समुदायका सदस्यहरूको संलग्नता सुनिश्चित गर्नुपर्दछ । सामुदायिक अंक पत्र संचालनकालागि समुदायसँग सहभागिता, सहयोग र स्वामित्व ग्रहणका लागि गरिने परामर्शलाई उनिहरूकै सशक्तिकरणको माध्यम समेत बनाउनुपर्दछ । यस चरणमा निम्न कुराहरूलाई ध्यान दिनु जरुरी हुन्छ :

- समुदाय परिचालनले महिला, युवा, आदिवासी जनजाती, दलित, विपन्न, सिमान्तकृत, अल्पसंख्याक तथा जोखीममा परेका समुदायका लगायत सबैको प्रतिनिधित्व तथा सहभागिता सुनिश्चित गर्नु पर्छ ।
- समुदाय परिचालन हतारमा टुङ्गाउने विषय होईन । समुदायका सदस्यहरूलाई उनिहरूकै घर वस्तीमा, उनीहरूले चाहेको समयमा भेटेर परामर्श गर्नुपर्छ । यस्तो खालको परामर्श घरदैलो भेटघाट वा समुह छलफल वा दुवै तरिकाले गर्न सकिन्छ ।
- यस दौरान समुदायका सदस्यहरूको सम्बन्धित सेवा (परियोजना, विभाग वा ईकाइ) सँगको अपेक्षा तथा अनुभवहरू वारे जानकारी लिनु पर्दछ । यस्का साथै समुदायलाई उनीहरूले सम्बन्धित सेवा प्रदायकबाट प्राप्त गर्नुपर्ने सेवाहरूको बारेमा जानकारी पनि गराउनु पर्दछ ।
- सम्बन्धित सेवामा मूलुकको संविधान, ऐन, कानुन, नीति तथा निर्देशिकाहरूले समुदायको के कस्तो हक, अधिकार प्रदान गरेको छ सो को जानकारी गराउनु पर्छ ।

- समुदायलाई सम्बन्धित सेवा प्रवाहमा नागरिक संलग्नताका लागि कस्ता स्थान वा अवसरहरू उपलब्ध छन् तथा उनीहरूले कसरी रचनात्मक भूमिका निर्वाह गर्न सक्छन् सो को विषयमा जानकारी दिनु पर्दछ ।
- सामुदायिक अंक पत्रको औचित्य, यस्का चरण तथा प्रत्येक चरणमा समुदायको भूमिकाका बारेमा जानकारी दिनु पर्दछ ।
- सामुदायिक अंक पत्र आरोप प्रत्यारोपको खेल नभई सेवाग्राही समुदाय र सेवा प्रदायक बीच सेवाको गुणस्तर सुधार गर्न पृष्ठपोषण प्राप्त गर्ने एउटा रचनात्मक अभ्यास हो भनि प्रस्ट्याउनु पर्दछ ।
- कुनै पनि धारणा राख्दा मनोगत नभई बस्तुगत आधारमा विनम्र तरिकाले राख्नु पर्दछ भनि प्रस्ट्याउनु पर्दछ ।

समुदाय परिचालनकै दौरान यस पछिको चरणहरू कहिले कहिले कहाँ कहाँ अभ्यास गरिन्छ र सो अभ्यासहरूका को को व्यक्तिहरू कसरी संलग्न हुन्छन् भन्ने तय समेत गर्नुपर्छ । एउटै सेवाको ईकाइको लाभान्वित समुदायको जनसंख्या ठूलो हुन सक्छ, यसर्थ प्रतिनिधिमूलक सहभागीताकालागि सम्बन्धित समुदायलाई नै प्रतिनिधी संख्या र प्रतिनिधि निर्धारण गर्न लगाउनुपर्छ । यसरी प्रतिनिधीहरू छनौट गर्दा सम्बन्धित सेवा प्रदायकबाट कुनै न कुनै रूपमा सेवा लिईरहेको व्यक्ति मात्र छनौट गर्नुपर्ने कुरा समुदायलाई जानकारी गराउनु पर्छ ।



समुदाय परिचालन एक बहुआयामीक र संवेदनशिल विषय हो । सामुदायिक अंक पत्र संचालन गर्ने नागरिक समुह वा संस्थाको स्थानिय सम्बन्ध र अनुभवले यस कार्यमा सघाउँछ । ख्याल गर्नुपर्ने मुख्यकुरा भनेको समुदायका मानिसहरूलाई यो साँटै सतही वा साँटै गहन वा ठूलावडा/टाठावाटा तथा पढेलेखेकाहरूको सरोकारको विषय रहेछ भन्ने नलागोस् भन्ने नै हो ।

### ड. सेवाप्रदायकहरूसँग परामर्श र भेट :

सामुदायिक अंक पत्रको अर्को महत्वपूर्ण पक्ष सेवाप्रदायक हो । सेवाको प्रकृति अनुसार एउटै निकायका सेवाप्रदायकहरूका पनि विभिन्न स्वरूपका हुन्छन्, उनीहरूको अधिकार र दायित्व पनि फरक फरक हुन्छ । उदाहरणको लागि सामुदायिक विद्यालयलाई लिने हो भने यस्का सेवा प्रदायकहरूमा विद्यालय प्रशासन, व्यवस्थापन समिती, अभिभावक संघ, शिक्षक तथा विद्यार्थिहरूका संगठन आदि स्वरूपहरू हुन सक्छन् । प्रत्येक सरोकारवाला सेवाप्रदायकसँग सेवा प्रदायकहरूले नतिजालाई स्विकार गर्ने प्रतिबद्धता नगरे सामुदायिक अंक पत्रको संचालन एक पक्षिय हुन्छ । यसर्थ सेवाप्रदायकहरूको सहभागिता, सहयोग र विश्वास आर्जन गर्न यस्तो परामर्श गरिन्छ । यस परामर्शमा उनीहरूलाई सामुदायिक अंक पत्रको औचित्य, चरण, फाईदा, सेवाप्रदायकहरूको संलग्नता र भूमिकाको बारेमा प्रस्ट्याउनु पर्छ । यस दौरान सामुदायिक अंक पत्र संचालनको आगामी चरणका लागि उनीहरूलाई पायकपर्ने समयका बारेमा समेत जानकारी लिनु पर्छ ।

सेवाप्रदायकहरूमा सामुदायिक अंक पत्रका बारेमा आशंकाहरू हुन सक्छन् यसर्थ सहभागीताका लागि शुरुमा आनाकानी गर्न सक्छन् । एक चरणको भेट वा परामर्श पर्याप्त नहुन पनि सक्छ । उनिहरूको आशंका निवारण गर्न यस्तो भेटघाट र परामर्श विभिन्न चरणमा गर्नुपर्छ । प्रत्येक चरणको भेट तथा परामर्शका क्रममा प्राप्त जानकारीहरूलाई टिपेर सुरक्षित राख्नु पर्छ ।

### च. सामुदायिक अंक पत्रका बाँकी चरणहरूको कार्यतालिका तयार पार्ने :

सेवाग्राही समुदाय तथा सेवाप्रदायकहरू सँगको परामर्श र भेटघाट पछि सामुदायिक अंक पत्रको बाँकी चरणहरू को कार्यतालिका तयार गर्नुपर्छ । कुन कुन चरणहरू कहीले कहीले, कहाँ कहाँ संचालन गर्ने, को को सहभागी हुने, विभिन्न चरणका विभिन्न कार्यहरूकालागि कसलाई जिम्मेवारी दिने, आदि निर्धारण गर्नुपर्दछ । कुनै पनि काम नछुटोस र कुनै पनि काम नदोहोरियोस भन्ने सुनिश्चित गर्न प्रत्येक चरणका लागि छुट्टा छुट्टै कार्य सूचि बनाई कार्यतालिका तयार गर्नुपर्छ । यसरी तयार पारिएको कार्यतालिकाको जानकारी सम्बन्धित सेवाग्राही समुदाय र सेवाप्रदायकलाई समेत दिनु पर्दछ ।

### छ. आवश्यक साधन तथा सुविधाहरूको व्यवस्था गर्ने :

सामुदायिक अंक पत्र संचालनको अबको चरणकालागि आवश्यकपर्ने साधन तथा सुविधाहरूको सुचि तयारपारी त्यसको व्यवस्थापनको योजना र जिम्मेवारी तय गर्नुपर्छ । यस्ता साधन तथा सुविधाहरूमा सहभागीहरू भेला हुने स्थान, बस्ने व्यवस्था (फर्निचर वा जमिनमा ओच्छ्याउने कुरा), छलफलका कुराहरू टिपोट र प्रस्तुति गर्न आवश्यक स्टेशनरी सामग्रीहरू, बोर्ड, चिया खाजाका सामग्रीहरू, ब्यानर, रजिष्टर, क्यामेरा, माईक आदि हुन सक्छन् । यस्तो साधन श्रोतहरूको जोहो गर्दा सकेसम्म स्थानिय परिवेश अनुकुल हुने गरि सामग्री तथा सुविधाहरू तय गर्नुपर्छ । समुदायका सदस्यहरूलाई कार्यक्रमको आयोजन भड्किलो नलागोस भन्ने कुराको प्रयाप्त ख्याल राख्नुपर्दछ ।

**ज. अन्य सरोकारवालाहरूसँग परामर्श गर्ने :**

समुदाय अंक पत्र संचालनको प्रारम्भिक तयारीको चरणमा नै विभिन्न स्थानिय सारोकारवाला संस्था तथा निकायहरूसँग समेत परामर्श गर्नुपर्छ । यस्ता सरोकारवाला निकायहरूमा सम्बन्धित सेवाप्रदायक बाहेकका स्थानिय सेवा प्रदायकहरू, राजनीतिक दल, स्थानिय सरकार, विद्यालय, सामाजिक अगुवाहरू, तथा स्थानिय नागरिक समाज संस्थाहरू हुन सक्छन । यस पछिको चरण तथा प्रकृयाहरूमामा प्रत्यक्ष संलग्न नभए पनि उनिहरूको समर्थन, उनीहरूबाट प्राप्त थप जानकारी उपयोगी हुन्छन् । उनीहरूलाई पर्यवेक्षकका रूपमा सहभागी हुन समेत आमन्त्रण गर्न सकिन्छ ।

**२. साधनश्रोतहरूको आँकलन :**

साधनश्रोतहरूको आँकलन भनेको कुनै खास परियोजना, विभाग वा ईकाइले प्रदान गरिरहेको सेवाहरूको आधार पहिचान गर्नु हो । धेरै हदसम्म सेवाप्रदायकले दिने सेवा तथा सुविधाका लागि उनिहरूसँग उपलब्ध साधनश्रोतहरूमा भर पर्दछ । साधनश्रोतहरूको आँकलनले सेवा प्रदायकसँग उपलब्ध भौतिक, आर्थिक तथा मानविय क्षमताको बारेमा जानकारी प्राप्त हुन्छ । हरेक सेवाप्रदायकले स्विकृत योजना वा बजेट अनुसार भौतिक, आर्थिक तथा मानविय संसाधनहरू परिचालन गरेर तोकिएको मापदण्ड(मानक) अनुसार सेवाहरू प्रदान गर्नुपर्ने हुन्छ । यस चरणमा सहजकर्ता तथा सेवाग्राही समुदायका प्रतिनिधीहरूको सानो समुह को उपस्थितिमा सेवाप्रदायकहरूले प्रस्तावित, स्विकृत तथा उपलब्ध वास्तविक साधनश्रोतहरू बारे यथार्थ जानकारी दिनुपर्ने हुन्छ ।

यस प्रकृत्यामा सेवा प्रदायकसँगको पूर्व परामर्शले निकै सहयोग गर्छ । सेवा प्रदायकहरूलाई विश्वासमा लिएर मात्र यो प्रकृया शुरु गर्नुपर्दछ । सहजकर्ताले विनम्र भाषा प्रयोग गर्दै सेवा प्रदायकलाई आवश्यक जानकारी दिन अनुरोध तथा प्रोत्साहित गर्नुपर्छ । साधनश्रोतका बारेमा प्राप्त सूचनाको प्रत्येक ईकाइको स्विकृत बजेट/योजना, वास्तविक उपलब्धता र सोको प्रमाण साथै यदि स्विकृत र वास्तविक ईकाइमा फरक पर्न गएमा सो को कारण समेत टिपोट गर्नुपर्छ ।

साधनश्रोतहरू भनेको बस्तु, अर्थ, साधन, मानविय दक्षता, विद्यमानता तथा समय हो, जसको प्रयोगद्वारा सेवा प्रदायकले तोकिएको मापदण्ड (मानक) अनुसार कार्यसम्पादन गर्ने गर्दछन् । सेवाप्रदायकले प्रदान गर्ने सेवा, सुविधा तथा उनीहरूको कामको प्रकृति अनुसार साधनश्रोतहरू फरक फरक हुन्छन् । निम्न उदाहरण हेरौं :

क्रियाकलाप	साधनश्रोतहरूको विवरण	माप
निर्माण	निर्माण सामाग्रीहरू	संख्या, तौल, लम्बाइ, आयतन, आदि
	कर्मचारी/प्राविधिज्ञ/परामर्शदाता/स्वयंसेवक	समय
	श्रमदान	योगदान पुऱ्याउने व्यक्तिको संख्या, योगदान गरिएको रकम
	कोष/रकम/बजेट	रकम/रुपैयाँ
	अवधि	वर्ष, महिना, दिन वा घण्टा
क्षमता विकास	भौतिक सामाग्रीहरू	संख्या तथा आयतन
	कार्यक्रमहरू	कार्यक्रमको संख्या, सहभागीहरूको संख्या/समय, आदि
	कर्मचारी/प्राविधिज्ञ/परामर्शदाता/स्वयंसेवक	संख्या तथा समय
	कोष/रकम/बजेट	किस्ताबन्दीको संख्या, प्राप्त रकम
सेवा	कोष/रकम/बजेट	रुपैयाँ
	कर्मचारी/प्राविधिज्ञ/परामर्शदाता/स्वयंसेवक	संख्या, योग्यता, समय
	भौतिक सामाग्रीहरू	संख्या तथा आयतन

**श्रोतसाधन आँकलनको प्रकृया :**

**क. श्रोतसाधनहरूको पहिचान गर्ने :**

यस चरणमा सेवाप्रदायकसँग भएका साधनश्रोतहरूको बारेमा जानकारी हासिल गरि सूचि तयार गर्नुपर्छ । प्रत्येक साधनश्रोत (भौतिक, आर्थिक, मानविय, कानुनी, नीतिगत तथा प्रकृत्यागत दस्तावेजहरू आदि) को प्रकार तथा ईकाइहरूको विवरण तयार गर्नुपर्छ । जस्तै: भौतिक साधनहरूको सूचिमा फर्निचर एउटा ईकाइ हुन सक्छ । फर्निचर पनि दराज, टेबुल, कुर्सि आदि गरि धेरै प्रकारका हुन्छन् । प्रत्येक ईकाइको विवरण टिप्नु पर्छ ।



**ख. श्रोतसाधनहरूको स्विकृत बजेट/योजना हेर्ने :**

साधनश्रोतहरूको सूचि तयार गरिसकेपछि प्रत्येक ईकाइको स्विकृत बजेट वा योजनाको बारेमा जानकारी हासिल गर्नुपर्छ । जस्तै कतिवटा दराज हुनुपर्ने हो, कति जनाको कुन कुन पदमा कुन कुन योग्यताको कति कति दरबन्दि स्वीकृत भएको छ, कुन कुन शिर्षकमा कति रकम विनियोजन गरिएको छ, के कस्ता कानुन, नीति तथा प्रकृत्यागत दस्तावेजहरू छन् आदि । यस्तो योजना वा बजेटको जानकारी सेवाप्रदायक हरूको वार्षिक योजना तथा उपल्लो निकायले स्वीकृत गरि पठाएको योजना तथा बजेटको विवरणबाट थाहा पाउन सकिन्छ । यस बाहेक पनि सेवाप्रदायकहरूले स्थानिय समुदाय तथा संस्थाहरूबाट साधनश्रोतहरू प्राप्त गरेका हुन सक्छन् जसको विवरण उनिहरू विचको सम्झौतापत्रबाट थाहा पाउन सकिन्छ ।

**ग. श्रोतसाधनहरूको वास्तविक अवस्था तथा सोको प्रमाण हेर्ने :**

साधनश्रोतको सूचि र स्विकृत बजेट तथा योजनावारे जानकारी हासिल गरिसकेपछि ति साधनश्रोतहरूको मौजुदा स्थिति के छ भनि जानकारी लिनुपर्छ । जस्तै वास्तवमा दराज कतिवटा छ, कुन कुन पदमा कुन कुन योग्यताका कति कति जना कार्यरत छन्, कुन कुन शिर्षकहरूमा कहाँ कहाँबाट कति कति रकम प्राप्त भएको छ आदि । साथै मौजुदा अवस्थालाई पुष्टि गर्ने प्रमाणहरू जस्तै: पत्र, जिन्सी खाता, बैंक विवरण, हाजिरी रजिष्टर हेर्नुपर्छ तथा भौतिक अवलोकन आदि गर्नुपर्छ । कतिपय अवस्थामा कार्यालय भन्दा बाहिर रहेका श्रोतसाधनहरूको भौतिक अवलोकन का लागि फिल्डमा नै जानुपर्ने हुनसक्छ ।

**घ. स्विकृत तथा वास्तविक बीचको अन्तरको कारण पहिचान गर्ने :**

साधनश्रोतको प्रत्येक ईकाइमा स्विकृत बजेट तथा योजना र मौजुदा स्थितिको विवरण तुलना गरि फरक परे नपरेको थाहा पाउने । यदि फरक परेको भए सोको कारण पहिचान गर्ने ।

**ङ. साधनश्रोत आँकलन तालिका तयार गर्ने :**

यसरी उपरोक्त जानकारीहरूका आधारमा साधनश्रोत आँकलनको विवरण तयार गर्न निम्नासुरको तालिका तयार गर्न सकिन्छ :

श्रोतसाधनहरू	स्विकृत बजेट/योजना	मौजुदा स्थिति	प्रमाण/सबुत	कैफियत/भनाई
<b>भौतिक</b>				
<b>आर्थिक</b>				
<b>मानविय</b>				
<b>कानुन, नीति तथा प्रकृत्यागत दस्तावेजहरू</b>				

- साधनश्रोतहरूले सेवाप्रदायक संस्थाको सेवा प्रदान गर्ने आधार, मानक तथा सामर्थ्यलाई व्यक्त गर्ने हुँदा यस चरणमा तयार पारेको साधनश्रोत आँकलन तालिका यस पछिका चरणहरूमा सेवाप्रदायकको कार्यसम्पादन मूल्याङ्कन गर्दा नजरअन्दाज गर्न नमिल्ने एक महत्वपूर्ण दस्तावेज हुन जान्छ।
- यस चरणमा प्राप्त सूचनाहरू गलत वा अपर्याप्त भएमा यस पछिका चरणहरूमा नकारात्मक असर पर्ने हुँदा प्रत्येक सूचनाको अधिकारिकता तथा वैधता सुनिश्चित गर्नु पर्छ।
- साधनश्रोतहरूलाई तालिकामा प्रस्तुत गर्दा परिमाण, मूल्य तथा उपयोगका आधारमा प्राथमिकिकरण गर्नु वेश पर्छ।

### ३.क. समुदायले तयारपार्ने कार्यसम्पादन अंक पत्र :

समुदायले तयारपार्ने कार्यसम्पादन अंक पत्र भनेको सम्बन्धित सेवाप्रदायकले प्रदान गरिरहेको सेवाहरूका आधारमा उनीहरूको कार्यसम्पादनको सेवाग्राहीका तर्फबाट गरिने मूल्याङ्कन हो। यस अंक पत्रले सेवाप्रदायकले पूर्वनिर्धारित मापदण्ड तथा गुणस्तर अनुसार सेवाप्रदान गर्न सकेको वा नसकेको कुरामा समुदायको दृष्टिकोण अभिव्यक्त हुन्छ। यो मूल्याङ्कन पूर्वाग्रह वा अपेक्षा भन्दा पनि निर्धारित मापदण्डमा आधारित र वस्तुगत हुनुपर्छ। समुदाय परिचालनको दौरान नै यस प्रकृत्यामा सामेल हुने व्यक्तिहरूको पहिचान र आमन्त्रण गरिएको हुन्छ। यो प्रकृत्यामा सेवाग्राहीहरूले निसंकोच आफ्ना विचारहरू व्यक्त गर्न सक्नु भनेर सेवाप्रदायकहरूलाई सहभागी गराइँदैन। समुदायलाई पायकपर्ने पूर्व निर्धारित स्थान र समयमा यो तयार पारिन्छ। जनसंख्या र भुगोल का आधारमा कतिपय अवस्थामा सेवाग्राही समुदायको अलग अलग भेलामा छुट्टा छुट्टै अंक पत्र तयार समेत गर्न सकिन्छ। यसरी अलग अलग तयार पारिएको अंक पत्रको आधारमा एउटा समष्टिगत अंक पत्र तयार गर्नुपर्छ। यद्विप यस चरणलाई समुदायहरूको एउटै भेलामा सम्पन्न गर्नसके यसको नतिजा बढी वस्तुगत हुन्छ।

### समुदायले तयारपार्ने कार्यसम्पादन अंक पत्रको प्रकृया :

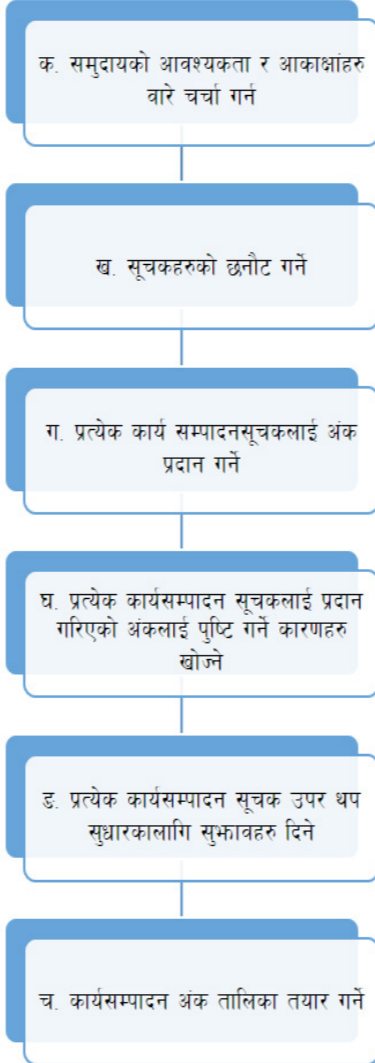
#### क. समुदायको आवश्यकता र आकांक्षाहरूबारे चर्चा गर्ने :

समुदायसँग सामान्य भलाकुसारी गरिसकेपछि यस अघिको चरणमा तयार पारिएको साधनश्रोतहरूको आँकलन तालिका प्रस्तुत गरि उपलब्ध साधन तथा श्रोतहरूका आधारमा सम्बन्धित सेवाप्रदायकबाट प्रदान गरिएको सेवाका आधारमा कार्यसम्पादनको मूल्याङ्कन गर्नुपर्ने कुरा समुदायलाई अवगत गराउनुपर्छ। समुदायका सदस्यहरूको आवश्यकता, आकांक्षा तथा धारणाहरू व्यक्त गर्न उनीहरूलाई सजिलो होस् भन्नाका लागि सेवाग्राही र सेवाप्रदायकको सम्बन्धको चर्चा गर्दै उनीहरूको व्यक्तिगत अनुभवहरू छोटकरीमा व्यक्त गर्न लगाउनुपर्छ। सहभागीहरू खुलु थालेपछि चाँही समग्र समुदायको आवश्यकता र आकांक्षाहरूको बारेमा कुराकानी गर्न लगाउनु पर्दछ। विचार वा तथ्यहरूलाई नम्र तरिकाले, कसैलाई व्यक्तिगत आक्षेप नलाग्ने गरि प्रमाण तथा अनुभवको आधारमा वस्तुगत तवरले व्यक्त गर्न अनुरोध गर्नुपर्छ।

#### ख. सूचकहरूको छनौट गर्ने :

सहभागीहरूले उनीहरूले महत्वपूर्ण ठानेका सेवामा आधारित सेवाप्रदायकहरूको कार्यसम्पादनहरूको आधारमा सूचकहरू पहिचान तथा छनौट गर्छन्। सूचकहरूको छनौटलाई सहजकर्ताले प्रभावित पार्नु हुँदैन समुदायहरूले आफ्नो प्राथमिकताका आधारमा सूचकहरू छनौट गर्नु भन्नाकालागि आवश्यक सहजिकरण मात्र गर्नुपर्छ। मूल्याङ्कनकालागि सूचकहरूको छनौट एक साथ वा एक एक गरि गर्न सकिन्छ। सूचक समुदायको आवश्यकता तथा प्राथमिकताको अभिव्यक्ति हो साथै हरेक सूचकले समुदायलाई उनीहरूको आकांक्षालाई व्यक्त गर्ने आधार प्रदान गर्दछ। उदाहरणको लागि यदि समुदायले कुनै स्वास्थ्य चौकीबाट प्राप्त सेवा, सुविधा तथा कार्यसम्पादनको सूचकको रूपमा विरामी जाँच्ने सेवा, निशुल्क औषधि वितरण, खोप सेवा, गाँउघर क्लिनिक सेवा, परिवार नियोजन सेवा, स्वास्थ्यकर्मिहरूको व्यवहार आदि छान्न सक्छन्।

महत्वपूर्ण आकांक्षाहरूको सूचीमा आधारित भएर समुदायका सदस्यहरूले कार्यसम्पादनको मूल्याङ्कन गर्ने प्रायोजनका लागि एकसाथ मिलेर विशेष सूचकको विकास गर्ने बारेमा सोच्छन्। एउटा सूचकले आकांक्षाहरूको वर्णन गर्छ र साथै क्रियाकलापहरूले नतिजा ल्याउँछन् वा ल्याउँदैनन्, आकांक्षालाई पूरा गर्छन् वा गर्दैनन् भन्ने बारेमा सदस्यहरूलाई मापन गर्ने अनुमति समेत प्रदान गर्छ। न्युनतम आवश्यकता वा योग्यताको सीमा (Criteria) को छनौट गर्दा सकारात्मक चाहना देखाउने आकांक्षाहरूको छनौट गरिन्छ, त्यस पछि मात्र सबैभन्दा महत्वपूर्ण न्युनतम आवश्यकता वा योग्यताको सीमालाई थप मूल्यांकनको लागि प्रयोग गरिन्छ।



#### ग. प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकलाई अंक प्रदान गर्ने :

प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकलाई अंक दिँदा समुदायले जानकारी, उपलब्धता, निरन्तरता, बारम्बारता, गुणवत्ता, प्रभावकारिता, जवाफदेहिता जस्ता प्यारामिटरहरूलाई आधार बनाउनु पर्छ। सहजकर्ताले सूचकको सही र न्यायसंगत मूल्याङ्कन सुनिश्चित गर्न अंक प्रदान गर्ने आधारहरू तय गर्न सहजिकरण गर्नुपर्छ। सजिलोका लागि समुदायले आकांक्षा गरेअनुरूप कार्य सम्पादनको न्युनतम तह तोकि दिनुपर्छ। यदि वास्तविक स्थिति तोकिएको तहभन्दा तल छ भने तिनहरूले औसत भन्दा मूनीको अंक प्रदान गर्न सक्छन् र यदि तोकिएको तहभन्दा माथि छ भने त्यसलाई उच्च अंक प्रदान गर्न सक्छन्। अंक निर्धारण गर्न सजिलोहोस भन्नाकालागि विभिन्न मौलिक संकेतहरू (अनुहारको भाव व्यक्त गर्ने चित्र तथा रङ्गहरू) तयार गर्न सकिन्छ। समुदायले आफ्नो मूल्याङ्कनलाई अंकमा व्यक्त गर्न नसके अवस्था भए भार निर्धारण गरि गुणमा अभिव्यक्त गर्न लगाउन सकिन्छ र जस्तै (धेरै राम्रो, राम्रो, ठिक्क, अलि खराब वा धेरै खराब)।

#### घ. प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकलाई प्रदान गरिएको अंकलाई पुष्टि गर्ने कारणहरू खोज्ने :

समुदायले सूचकहरूलाई अंक दिँदा त्यसको आधारको रूपमा व्यक्त गरेको विचार, तथ्य तथा तर्कहरूलाई कारणको रूपमा उल्लेख गर्न सकिन्छ। यस्तो कारणहरूमा मनोगत नभई वस्तुगत हुनुपर्छ र सहभागीहरू सहमत भएको हुनुपर्छ। कुनै सूचकलाई प्रदान गरिएको अंकको लागि एक वा सो भन्दा बढी कारणहरू हुनसक्छन्।

#### ड. प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकउपर थप सुधारकालागि सुझावहरू दिने :

समुदायले प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकमा अपेक्षित सुधारको निम्ति सुझाव समेत दिनुपर्छ। सूचक छनौट गर्दा, अंक दिँदा तथा कारणहरू लेख्दा भै सुझावहरू दिँदा पनि समुदायका तर्फबाट साभ्ना रूपमा अभिव्यक्त हुनुपर्दछ। यस्तो सुझाव प्रत्येक सूचकको लागि एक वा सो भन्दा बढी हुनसक्छ। सुझावहरू सेवाप्रदायक, समुदाय स्वयं तथा अन्य पक्षलाई दिन सकिन्छ। तर सुझावहरू परस्पर बाँझिने खालको चाँही हुनुहुँदैन। यसरी दिईने सुझावहरू कसलाई के गर्नका लागि दिईएको हो प्रष्ट हुनुपर्दछ र सुझावहरू साँच्चै आवश्यक छ र कार्यान्वयन गर्न सम्भव छ भने मात्र दिनुपर्छ।

#### च. कार्यसम्पादन अंक तालिका तयार गर्ने :

उपरोक्त अभ्यास सँगै समुदायले छनौट गरेको कार्यसम्पादन सूचकहरू, तिनलाई दिईको अंक र सो अंकलाई समर्थन गर्ने कारण तथा अपेक्षित सुधारको निम्ती दिएको सुझाव राखेर निम्नानुसारको कार्यसम्पादन अंक पत्र तयार गर्नुपर्छ।

उदाहरण:

क्र.सं.	सूचक	अंक (पूर्णांक)	कारणहरू	सुझावहरू

### ३.ख. सेवाप्रदायकले तयारपार्ने स्व:मूल्याङ्कन अंक पत्र :

सेवाग्राही समुदायले भै सेवाप्रदायकले पनि कार्यसम्पादन अंक पत्र तयार गर्दछन्। यो अंक पत्र उनीहरूले प्रदान गरिरहेको सेवा, सुविधा तथा कार्य सम्पादनको उनीहरूकै तर्फबाट गरिने मूल्याङ्कन हो। यस अंक पत्रमा पूर्व निर्धारित मापदण्ड तथा गुणस्तर अनुसार सेवा प्रदान गर्न सकेको वा नसकेको कुरामा सेवाप्रदायकको दृष्टिकोण अभिव्यक्त हुन्छ। यो मूल्याङ्कन निर्धारित मापदण्डमा आधारित र वस्तुगत हुनुपर्छ। आयोजकले तयारी चरणमा सेवा प्रदायकहरू सँग गरेको भेट र परामर्श यस चरणकालागि सहयोगी हुन्छ। समुदायले तयारपार्ने कार्य सम्पादन अंक पत्रमा सेवाप्रदायकहरू सहभागी नभए भै यस प्रकृत्यामा सेवाग्राहीहरू सहभागी हुनुहुँदैन। सेवा प्रदायकलाई पायकपर्ने पूर्व निर्धारित स्थान र समयमा यो अंक पत्र तयार पारिन्छ।



सेवाग्राहीहरूलाई सेवा प्रदायकहरूले काम गर्ने वातावरण तथा उनीहरूले भोगिरहेका कठिनाईहरूबारे थाहा नहुनसक्छ। यसर्थ सामुदायिक अंक पत्रमा सेवा प्रदायकहरूको पक्ष राख्न यो मूल्याङ्कन आवश्यक हुन्छ। सेवाप्रदायकहरूलाई खुला रूपमा छलफलमा भागलिन तथा विचारहरू व्यक्त गर्न सहजकर्ताले आवश्यक सहजिकरण गर्नुपर्छ। सेवाप्रदायकहरू आफुले दिईरहेका सेवाका बारेमा जानकारहुने हुँदा सूचकको छनौट, अंक निर्धारण, कारण तथा सुझावहरू तयार गर्न सजिलो हुने भएपनि

मुल्याङ्कनलाई बस्तुगत बनाउन सहजकर्ताको भूमिका महत्वपूर्ण हुन्छ। समग्रमा यस प्रकारको मुल्याङ्कनले सेवा प्रदायकको सवल तथा कमजोर दुवै पक्षको प्रस्टसँग उजागर गर्नसक्नुपर्छ। यसरी गरिने मुल्याङ्कनमा कुनै व्यक्ति विशेषको कमजोरी औल्याउने भन्दा पनि सेवा प्रदायकलाई एउटा ईकाइ मानेर पृष्ठपोषण गर्नुपर्छ।

यस चरणमा सहभागिहुन सेवाप्रदायकका तर्फबाट प्रतिनिधीहरु छनौट गर्दा समावेशी प्रकारको सहभागीहरुको छनौट भएको कुरा सहजकर्ताले पहिले नै सुनिश्चित गर्नुपर्छ। खास गरि महिला, आदिवासी जनजाती, दलित समुदयकाप्रतिनिधी कर्मचारी, स्वयंसेवक तथा सदस्यहरु तथा अग्रपतिका कर्मचारीहरुको सहभागीता सुनिश्चित गर्नुपर्दछ।

**सेवाप्रदायकले तयारपार्ने स्व:मुल्याङ्कन अंक पत्रको प्रकृया :**

**क. सेवाप्रदायकको अवस्थाबारे चर्चा गर्ने :**

यस चरणमा सेवाप्रदायकसँग सामान्य भलाकुसारी गरि सकेपछि उनिहरुलाई आफ्नो अवस्थाको बारेमा धारणाहरु व्यक्त गर्न सजिलो होस भन्नाकालागि सहजकर्ताले सेवाग्राही र सेवा प्रदायकको सम्बन्धको चर्चा गर्दै उनीहरुको व्यक्तिगत अनुभवहरु, काम गर्दाका उपलब्धि तथा कठिनाईहरु आदि छोटकरीमा व्यक्त गर्न लगाउनुपर्छ। सहभागीहरु खुल्न थालेपछि समग्र संस्था तथा समुदायको अवस्था तथा अनुभवहरुको बारेमा कुराकानी गर्न लगाउनुपर्छ। विचार वा तथ्यहरुलाई सौम्य तरिकाले, कसैलाई व्यक्तिगत आक्षेप नलाग्ने गरि प्रमाण तथा अनुभवको आधारमा बस्तुगत तवरले व्यक्त गर्न अनुरोध गर्नुपर्छ।

**ख. सूचकहरुको छनौट गर्ने :**

स्व:मुल्याङ्कन अंक पत्र तयारीको यस चरणमा सेवा प्रदायकहरुले प्रदान गरिरहेका तथा महत्वपूर्ण ठानेका सेवाहरुका आधारमा कार्य सम्पादन सूचकहरु निर्माण गर्छन्। सूचकहरुको छनौटलाई सहजकर्ताले प्रभावित पार्नु हुँदैन, सेवाप्रदायकहरुले आफ्नो प्राथमिकताका आधारमा सूचकहरु छनौट गर्नु भन्नका लागि आवश्यक सहजिकरण मात्र गर्नुपर्छ। मुल्याङ्कनकालागि सूचकहरुको छनौट एक साथ वा एक एक गरि गर्नसकिन्छ। सूचक सेवाप्रदायकको कार्य सम्पादनको प्राथमिकताको अभिव्यक्ति हो।

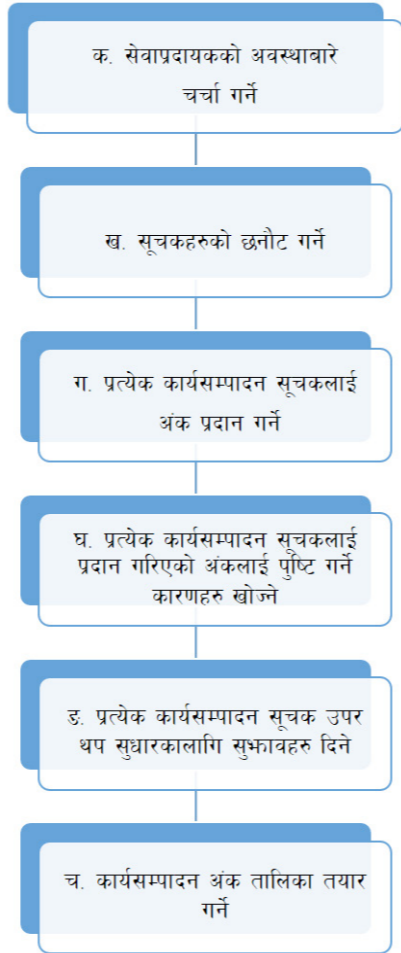
उदाहरणको लागि यदि कुनै खानेपानी आपूर्तिसँग सम्बन्धित सेवा प्रदायकहरुले सूचक निर्धारणगर्दा खानेपानीको आपूर्तिको परिमाण, सेवा विस्तार, पानीको गुणस्तर, जडान सेवा आदि छनौट गर्न सक्छन्।

**ग. प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकलाई अंक प्रदान गर्ने :**

प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकलाई अंक दिँदा सेवाग्राहीहरुले भै सेवा प्रदायकले पनि जानकारीको प्रचार प्रसार, उपलब्धता, निरन्तरता, बारम्बारता, गुणवत्ता, प्रभावकारीता, जवाफदेहिता जस्ता सेवा सम्बन्धि सूचनाका प्यारामिटरहरुलाई आधार बनाउन सक्छन्। सहजकर्ताले सूचकको सही र न्यायसंगत मूल्याङ्कन सुनिश्चित गर्न अंक प्रदान गर्ने आधारहरु तयगर्न सहजिकरण गर्नुपर्छ। सेवा प्रदायकहरूसँग प्रस्तुत गर्नकालागी पर्याप्त प्राविधिक जानकारीहरु हुन्छ। कहीलेकाँही उनिहरुले विज्ञताको आडमा सहजकर्तालाई नै भुक्त्याउने वा नकारने कोसिस पनि गर्नसक्छन्। यसर्थ सहजकर्ताले यसचरण पूर्व नै सम्बन्धित सेवा प्रदायकका वारेमा पर्याप्त र पुख्ता जानकारीहरु हासिल गरेको हुनुपर्छ तर सहजकर्ताले आफ्नो जानकारीको आधारमा उनिहरुको खण्डन गर्ने गरि तत्काल नकारात्मक प्रतिक्रिया व्यक्त गर्नुहुँदैन। उसको प्रस्तुती जिज्ञासु किसिमको हुनुपर्छ। सेवाप्रदायकले नकारन वा भुक्त्याउन खोजे आफ्नो जानकारीको विनम्र तथा धैर्यताकासाथ उपयोग गर्नुपर्छ। सेवाप्रदायकहरुले आफ्नो कार्य सम्पादनको उच्च वा ज्यादै न्यून मुल्याङ्कन गर्न थाले सहजकर्ताले बस्तुगत हुन उनिहरुलाई अनुरोध गर्नुपर्छ। अंकलाई पुष्टि गर्ने पर्याप्त आधार वा कारणहरुमा छलफल नगरि अंकको टुंगो भने लगाउनु हुँदैन।

**घ. प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकलाई प्रदान गरिएको अंकलाई पुष्टि गर्ने कारणहरु खोज्ने :**

सेवाप्रदायकले सूचकहरुलाई अंक दिँदा त्यसको आधारको रूपमा व्यक्त गरेको विचार, तथ्य, तथ्याङ्क तथा तर्कहरुलाई कारणको रूपमा उल्लेख गर्न सकिन्छ। यस्तो कारणहरुमा मनोगत नभई बस्तुगत हुनुपर्छ र सहभागीहरु सहमत भएको हुनुपर्छ। कुनै सूचकलाई प्रदान गरिएको अंकको लागि एक वा सो भन्दा बढी कारणहरु हुन सक्छन्।



**ड. प्रत्येक कार्यसम्पादन सूचकउपर थप सुधारकालागि सुभावहरु दिने :**

सेवाप्रदायकले प्रत्येक कार्य सम्पादन सूचकमा अपेक्षित सुधारको निम्ति सुभाव समेत दिनुपर्छ। सूचक छनौट गर्दा, अंक दिँदा तथा कारणहरु लेख्दा भै सुभावहरु दिँदा पनि सेवाप्रदायकका तर्फबाट साभा रूपमा अभिव्यक्त हुनुपर्दछ। यस्तो सुभाव प्रत्येक सूचकको लागि एक वा सो भन्दा बढी हुनुसक्छ। सुभावहरु सेवाप्रदायक स्वयं, समुदाय स्वयं तथा अन्य पक्षलाई दिन सकिन्छ। तर सुभावहरु परस्पर बाकिने खालको चाँहि हुनुहुँदैन। यसरी दिईने सुभावहरु कसलाई के गर्नकालागि दिईएको हो प्रष्ट हुनुपर्दछ र सुभावहरु साँच्चै आवश्यक छ र कार्यान्वयन गर्न सम्भव छ भने मात्र दिनुपर्छ।

**च. कार्यसम्पादन अंक तालिका तयार गर्ने :**

उपरोक्त अभ्यास सँगै सेवाप्रदायकले छनौट गरेको कार्यसम्पादन सूचकहरु, तिनलाई दिईको अंक र सो अंकलाई समर्थन गर्ने कारण तथा अपेक्षित सुधारको निम्ती सुभाव राखेर निम्नानुसारको स्व:मुल्याङ्कन अंक पत्र तयार गर्नु पर्छ।

उदाहरण:

क्र.सं.	सूचक	अंक (पूर्णांक)	कारणहरु	सुभावहरु

**४. आमने सामने बैठक र संयुक्त कार्ययोजना:**

सामुदायिक अंक पत्रको यो एक महत्वपूर्ण चरण हो। यस अधिका चरणमा सहभागी सेवाग्राही समुदाय तथा सेवाप्रदायकहरु आमने सामने बसेर उनीहरुले गरेको विभिन्न चरणको क्रियाकलापहरु प्रस्तुत गर्ने तथा संयुक्त कार्ययोजना तयारपार्ने यस चरणको उद्देश्य हो। यस चरणमा सेवाग्राही समुदाय र सेवाप्रदायकहरुले एक अर्काको पक्ष हेर्न, सुन्न तथा मनन गर्नपाउँछन्। उनीहरु बीचको दुरी कमगर्न यो अवसर महत्वपूर्ण हुन्छ। सेवा, सुविधा तथा कार्यसम्पादनका साभा तथा फरक सूचकहरुमा दुवै पक्षको दृष्टिकोण, तर्क तथा विचार सहित मुल्याङ्कनलाई एकसाथ प्रस्तुतगर्दा सेवाग्राही समुदाय तथा सेवाप्रदायक दुवैले एक सिक्काका दुवै पाटाहरु प्रष्ट देख्छन्। दुवै पक्षले एक अर्काको प्रस्तुतीलाई सम्मान गर्दै आ-आफ्नो प्रस्तुती गर्नु यसमा सहजकर्ता सजक रहनुपर्दछ।

सेवाग्राही समुदाय तथा सेवाप्रदायक दुवैको यसचरणमा सहभागिताको उद्देश्य उपलब्ध सेवा, सुविधा तथा कार्यसम्पादनमा थप सुधार गर्न संयुक्त पहल गर्नु हो भनेर शुरुमै प्रष्ट्याउनुपर्छ। यसर्थ व्यक्ति भन्दापनि मुद्दा तथा सरोकारहरुमा बढी केन्द्रित हुन सहजकर्ताले सहभागी हरूलाई अनुरोध गर्नुपर्दछ। यो अवसरलाई सम्बन्धित परियोजना, विभाग वा इकाइ सम्बद्ध सेवा, सुविधा तथा कार्यसम्पादनका सम्बन्धमा फरकफरक आयाम र दृष्टिकोण बुझ्ने अवसरका रूपमा उपयोग गर्न सहजकर्ताले दुवै पक्षलाई अनुरोध गर्नुपर्दछ।

**आमने सामने बैठक प्रकृया :**

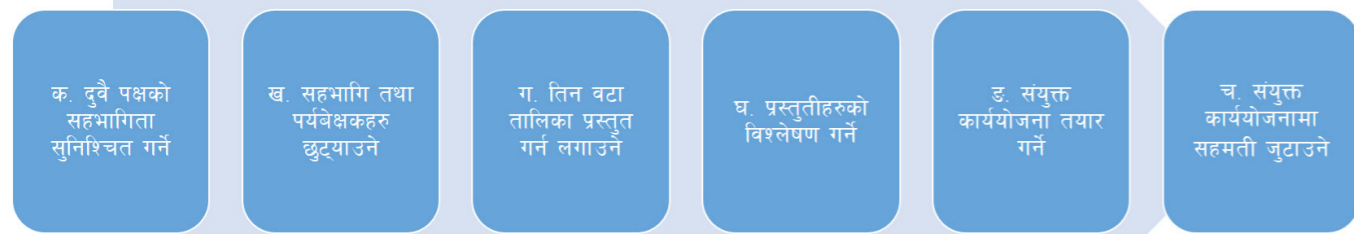
**क. दुवै पक्षको सहभागिता सुनिश्चितगर्ने :**

सेवाग्राही समुदाय तथा सेवाप्रदायकका तर्फबाट यस अधिका चरणमा सहभागीहरु मध्येबाट नै सम्भव भए सबै नभए उनीहरुले छनौट गरेका प्रतिनिधिहरु यस चरणमा सहभागी हुन्छन्। दुवै पक्षलाई बैठकको सम्पूर्ण प्रकृया र अवधिभर सहभागी हुन सहजकर्ताले राजी गराउनु पर्दछ।

**ख. सहभागि तथा पर्यवेक्षकहरु छुट्याउने :**

स्थानिय समाजसेवी, सामाजिक अगुवा, बुद्धिजीवि, राजनीतिक दलका नेतृत्व तथा आमन्त्रित मानिसहरु यस प्रकृत्यामा पर्यवेक्षकको रूपमा सहभागी हुन सक्छन्। यसर्थ आवश्यकता अनुसार उनीहरुको सहभागीताको स्थान पनि उपयोग गर्नुपर्छ। यसरी सहभागी हुनेहरुको शुरुमै परिचय गराईदिनुपर्छ।





**ग. तीन वटा तालिका प्रस्तुत गर्न लगाउने :**

प्रारम्भिक औपचारिकता पछि सम्बद्ध पक्षहरूलाई यस अधिका चरणहरूमा उनीहरूले तयार पारेको तीन वटा तालिका (साधनश्रोत आँकलन तालिका, समुदायले तयार पारेको कार्यसम्पादन मुल्याङ्कन तालिका तथा सेवाप्रदायकले तयार पारेका स्व:मुल्याङ्कन तालिका) क्रमशः प्रस्तुत गर्न लगाउने । सम्बन्धित पक्षको प्रस्तुतकर्ताले तालिकाको विवरण सरसर्ति प्रस्तुत गर्नुपर्छ र अरु सहभागीहरूले प्रस्तुत गरिएको तालिकामा नबुझेका वा प्रष्ट नभएका कुराहरूका बारेमा जान्न चाहे प्रस्तुतकर्तासँग सोध्न सक्छन् । यसरी सोधिएका प्रश्नहरूको जवाफ प्रस्तुतकर्ताले धैर्यतापूर्वक दिनुपर्छ । यस चरणमा तालिकामा प्रस्तुत गरिएका विषयहरू फेरबदल गर्न भने पाइदैन ।

**घ. प्रस्तुतिहरूको विश्लेषण गर्ने :**

यसरी दुवै पक्षले तयार गरेको अंक पत्र प्रस्तुत भईसकेपछि सहजकर्ताले दुवै पक्षले छानेका सूचकहरू, उनीहरूले प्रदान गरेको अंक, अंक प्रदान गर्न दिएको कारण र सुधारका लागि दिएका सुझावहरूको बारेमा विश्लेषण गर्नुपर्छ । विप्लेषण गर्दा निम्न आधारहरू उपयोग गर्नुपर्छ :

- कुन कुन सूचकहरू साभ्ना छन् ?
- कुन कुन सूचकहरू फरक छन् ?
- ति सूचकका दिइएका कुन कुन कारणहरू मिल्दछन् ?
- कुन कुन कारणहरू फरक छन् ?
- कतै ति कारणहरू परस्पर विरोधाभाषपूर्ण त छैनन् ?
- कुन कुन सुझावहरू साभ्ना छन्?
- कुन कुन सुझावहरू फरक छन्?
- कतै ति सुझावहरू परस्पर विरोधाभाषपूर्ण त छैनन्?

**ङ. संयुक्त कार्ययोजना तयार गर्ने :**

यस पछिको चरण भनेको दुवै पक्षले तयार पारेको अंक तालिकाका आधारमा संयुक्त कार्ययोजना निर्माण गर्नु हो । निम्न ढाँचामा यस्तो कार्य योजना तयार पार्न सकिन्छ :

क्र.सं.	सूचक	सेवाग्राहीले दिएको अंक	सेवाप्रदायकले दिएको अंक	प्रस्तावित कार्य	जिम्मेवारी	समय सीमा
<b>साभ्ना सूचकहरू</b>						
१						
२						
<b>सेवाग्राहीको फरक सूचक</b>						
१						
२						
<b>सेवाप्रदायकको फरक सूचक</b>						
१						
२						

**च. संयुक्त कार्ययोजनामा सहमति जुटाउने :**

यसरी तयार पारेको संयुक्त कार्य योजनामा सेवाप्रदायक तथा सेवाग्राहीहरूको अन्तिम सहमति जरुरी हुन्छ । सहमति अघि संयुक्त कार्य योजनामा आवश्यक परिमार्जन गर्न सकिन्छ ।

**५. संयुक्त कार्ययोजनाको अनुगमन :**

सेवाग्राही समुदाय र सेवा प्रदायकले तयार पारेको संयुक्त कार्ययोजना तदारुकताकासाथ कार्यान्वयन भएको नभएको अनुगमन गर्न दुवै पक्षका प्रतिनिधीहरू सम्मिलित एउटा अनुगमन समिति निर्माण गरिन्छ । अनुगमन समितिले नियमित तथा निश्चित समयको अन्तरालमा कार्य योजनामा प्रस्तावित कार्यहरू सम्बन्धित जिम्मेवार पक्षले निर्धारित समयमा सम्पन्न गरे नगरेको अनुगमन गर्ने र सो जिम्मेवार पक्षलाई जवाफदेही बनाउने कार्य गर्दछ ।

**कार्ययोजनाको अनुगमन प्रकृया :**

**क. संयुक्त कार्ययोजनाको प्रदर्शनी गर्ने :**

संयुक्त कार्ययोजनालाई समुदायकै कुनै साभ्ना ठाउँमा प्रदर्शनीको लागि राख्नुपर्छ । यसले सहमति व्यक्त गरिएको कार्य योजनाको बारेमा भक्भक्काइ राख्न मद्दत पुऱ्याउँछ । साथै यसले कार्यान्वयनका समयसीमाहरू विसन पनि अनुमति दिदैन ।

**ख. अनुगमन भ्रमण र आकस्मिक जाँचहरू गर्ने :**

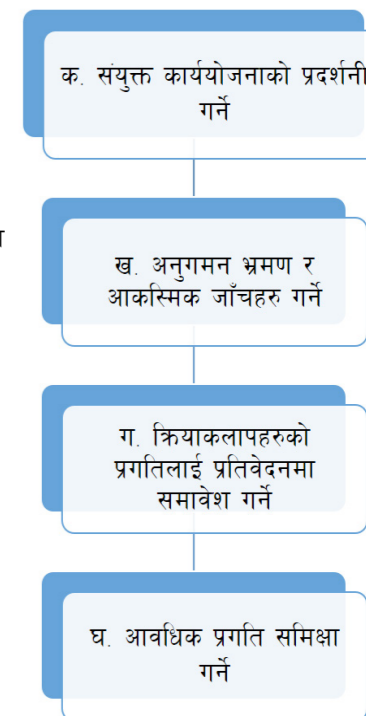
अनुगमन समितिले आवश्यकता अनुसार अनुगमन भ्रमण र आकस्मिक जाँचहरू गर्नुपर्छ र कार्य योजना बमोजिमको प्रगति भएको छ कि छैन मूल्यांकन गर्नुपर्छ ।

**ग. क्रियाकलापहरूको प्रगतिलाई प्रतिवेदनमा समावेश गर्ने :**

सेवा प्रदायकहरूले कार्ययोजना माथिको प्रगति विवरणलाई आफ्नो मासिक योजना र प्रतिवेदनहरूमा संलग्न गर्नुपर्छ ।

**घ. आवधिक प्रगति समिक्षा गर्ने :**

सेवा प्रदायकहरूले प्रगति विवरणहरू गाविसको बैठक वा समुदाय भेलामा प्रस्तुत गर्नुपर्छ । समुदायका सदस्यहरूले पनि आकस्मिक जाँचबाट आएको परिणामलाई प्रस्तुत गर्नुपर्छ । गाविसको बैठक वा समुदाय भेलाले त्यसपछि प्रत्येक जिम्मेवार व्यक्तिलाई कार्ययोजना लागु गर्ने बारेमा थप निर्देशन दिनुपर्छ ।





## ६. सामुदायिक अंक पत्रको पुनरावृत्ति :

सामुदायिक अंक पत्रको उद्देश्य सेवा, सुविधा तथा कार्यसम्पादनको स्तर सुधार गर्नु हो । एक पटक सामुदायिक अंक पत्र संचालन गरिसकेपछि निश्चित समय अन्तरालमा सम्बन्धित सेवा प्रदायकबाट प्रदान हुने सेवा, सुविधा तथा कार्यसम्पादनको स्तरमा आएको सुधारलाई मापन गर्न सामुदायिक अंक पत्रको पुनरावृत्ति गर्नुपर्छ अर्थात दोहोर्याउनु पर्छ । यस्तो निर्णय गाविसको सभा, सेवा प्रदायक सम्बद्ध जिम्मेवार समिति वा नागरिक समाज संस्थाले गर्नसक्छ । यसरी दोहोर्याएर संचालन गरिने सामुदायिक अंक पत्रका निम्न प्राथमिकता हुन्छन् :

- विगतको समुदाय अंक पत्र प्रक्रियाको कार्ययोजनाको कार्यान्वयनको प्रगति ।
- अन्तिम मूल्यांकन पश्चात भएको सुधारहरु थाहा पाउन उही पुरानै सूचकहरुको प्रयोग ।
- अन्तिम मूल्यांकन पश्चात थपिएको नयाँ सेवाहरु तथा क्रियाकलापहरुको मूल्यांकन ।

यसरी उही सूचकहरुलाई दोहोरिएको चक्रमा मूल्यांकन गर्दा निम्न ढाँचाको प्रयोग गर्नुपर्छ :

सूचक (विगत कै)	विगतको मूल्यांकन अनुसारको अंक	नयाँ मूल्यांकन अनुसारको अंक	परिवर्तनहरु/प्रतिक्रियाहरु (प्राप्त भएका सुधारहरु देखाउने र वर्तमान अंक दिनुका कारणहरु खुलाउने)	सुझावहरु (थप कार्य सम्बन्धी)

