



Institute of
Economic Affairs

Mbinu za Uwajibikaji wa Kijamii

Kipimo cha Jamii cha Utendakazi na Ukaguzi wa Kijamii



Mbinu za Uwajibikaji wa Kijamii

Kipimo cha Jamii cha Utendakazi na Ukaguzi wa Kijamii

Chrispine Oduor, Cosmas Tabuche na Michael Odhiambo

© 2017

Kijitabu hiki kimetayarishwa kama sehemu muhimu ya mradi wenye lengo la **Kukuza haki za Kijamii na Kiuchumi** kupitia kwa **Utawala Shirikishi na wenye Uwajibikaji** uliyotekelezwa na Taasisi ya Masuala ya Kiuchumi (IEA-Kenya) katika mradi pana wenye mada: **Kuweka Msingi dhabiti wa Demokrasia** kupitia kwa **Uraia uliyo na Habari** Uliyotekelezwa na Uraia Trust

Kimechapishwa na



Institute of
Economic Affairs

Kwa udhamini wa

Uraia

Institute of Economic Affairs, 2017

5th Floor ACK Garden House, 1 st Ngong Avenue

P.O. Box 53989-00200, Nairobi, Kenya

Tel: 242-20-2721262, 2717402 Fax: 254-20-2716231

Email: admin@ieakenya.or.ke

Website: www.ieakenya.or.ke

ISBN 978-9966-1922-2-6



9 789966 192226

Usanifu na mpangilio

Sunburst Communications Ltd.

Email: info@sun.co.ke

Uchapishaji

Sibi Printing Services

Email: info@sibiprinters.com

Tel+2542316892/273745489

Waraka huu sio kwa ajili ya kuuzwa, mtu yeyote au shirika lolote lenye nia ya kutoa elimu ya uraia katika njia isiyo egemea upande wowote wa siasa anaweza kutumia, na kusambaza waraka huu. Sehemu yoyote ya hati hii inaweza kutolewa tena au kusambazwa kwa namna yoyote au kwa njia yoyote, ikiwa ni pamoja na kupiga chapa. Almuradi wazalishaji watatambuliwa, hauhitaji idhini kutoka kwa wamiliki wa hati miliki, waandishi au mtu mwingine yeyote ili kutumia, kupiga chapa au kusambaza sehemu yoyote ya hati.

Hakuna shirika au mtu binafsi atakayezalisha upya au kutoa nakala ya sehemu yoyote ya waraka huu atadai haki za kipekee kuhusu. Waraka wowote utakaozalishwa upya au kutolewa chapa utasalia chini ya vikwazo sawia katika maswala ya uuzaji na utumiaji kama ilivyowekwa hapo juu.

Yaliyomo

Utangulizi	4
Shukrani	6
1.0 Uwajibikaji na Uwajibikaji wa Kijamii	7
1.1 Uwajibikaji ni nini?	7
1.2 Uwajibikaji wa kijamii ni nini?	7
1.3 Ni nani anapaswa kuwatathmini watoa huduma za umma?	7
1.4 Kwa nini tuwatathmini maafisa au vyombo vya umma?	7
1.5 Ni zipi baadhi ya vyombo na mbinu za uwajibikaji wa kijamii?	8
1.6 Ni zipi faida za uwajibikaji wa kijamii?	10
2.1 Kipimo Cha Jamii Cha Utendakazi	12
2.1.2 Ni nini umuhimu wa kipimo cha jamii cha utendakazi?	13
2.1.3 Je, ni zipi baadhi ya faida za kipimo cha jamii cha utendakazi?	14
2.2 Hatua za Kuunda Kipimo cha Jamii cha Utendakazi.	15
3.0 Ukaguzi Wa Kijamii	26
3.1 Ukaguzi wa kijamii ni nini?	26
3.2 Je, nani afanyae ukaguzi wa kijamii	26
3.3 Je, ukaguzi wa kijamii unakusudia kuyajibu maswali yapi?	27
3.4 Je, madhumuni ya ukaguzi wa kijamii ni yapi?	27
3.5 Hatua za machakato wa ukaguzi wa kijamii	28
3.6 Faida za ukaguzi wa kijamii kwa idara za serikali	30

Utangulizi

Ugatuzi umewapa wananchi fursa nyingi zaidi za kushiriki katika michakato ya kiutawala katika viwango vya serikali za kaunti na pia serikali ya kitaifa. Miongoni mwa malengo ya Ibara ya 174 ya Katiba ni pamoja na: kukabidhi mamlaka ya kujitawala kwa raia na kuimarisha ushiriki wao katika utekelezaji wa mamlaka ya taifa na kufanya maamuzi yanayowahusu; kutambua haki ya jamii ya kusimamia maswala yao wenyewe na kukuza maendeleo yao; na kukuza maendeleo ya kijamii na kiuchumi na utoaji wa huduma zinazopatikana karibu na kwa urahisi kote kote nchini Kenya.

Katiba ya Kenya pia imefafanua vyanzo vya mapato kwa Serikali ya Kitaifa na Serikali za Kaunti, huku ratiba ya nne ya katiba hiyo ikionyesha kazi za ngazi zote mbili za serikali. Utoaji wa huduma katika sekta muhimu kama vile maji, kilimo na afya zimekabidhiwa Serikali za Kaunti.

Kijitabu hiki kimeundwa kwa kutambua ongezeko la ufahamu kuwa mashirika ya kijamii na watu binafsi wana wajibu muhimu wa kutekeleza katika kuchangia uwajibikaji wa wafanyakazi wa serikali katika utoaji wao wa huduma za umma.

Kupitia kwa kijitabu hiki, taasisi ya maswala ya kiuchumi (IEA-Kenya) inatarajia kuwatambulisha wananchi kuhusu kipimo cha jamii cha utendakazi na taratibu za ukaguzi wa kijamii.

Hizi ni njia muhimu ambazo wananchi na mashirika ya kutetea haki za raia yanayofanya kazi katika kaunti yanazaweza kutumia kuwafanya viongozi wao kuwajibika katika utoaji wa hudu- ma za umma. IEA-Kenya inatarajia kwamba kijitabu hiki kitakuwa rasili-mali muhimu kwa watu binafsi na taasisi zenye dhamira ya kujifunza kuhusu na kuhakikisha uwajibikaji katika utoaji wa huduma za umma.



Kwame Owino

Mkurugenzi Mkuu

Shukrani

Toleo hili limefanikishwa na juhudi za wafanyakazi wa Taasisi ya Masuala ya Kiuchumi (Institute of Economic Affairs Kenya) walioongozwa na mkurugenzi mkuu, Kwame Owino. Shukrani za dhati kwa juhudi za Chrispine Oduor na Cosmas Tabuche walio kitengeneza kijitabu hiki. IEA Kenya inadhamini mchango wa Michael Odhiambo mtaalamu wa Utafsiri.

Tunashukuru Uraia Trust kwa kufadhili uchapishaji wa kitabu hiki na mradi wa Kukuza haki za Kijamii na Kiuchumi kupitia kwa Utawala Shirikishi na wenye Uwajibikaji katika mradi pana wenye mada: Kuweka Msingi dhabiti wa Demokrasia kupitia kwa uraia uliyo na habari.

1

Uwajibikaji na Uwajibikaji wa Kijamii

1.1 Uwajibikaji ni nini?

Uwajibikaji ni wajibu wa wale waliokabidhiwa uongozi na kufanya maamuzi kutoa maelezo ya, au kuchukua jukumu kwa mipango yao, vitendo vyao, mienendo yao na matokeo.

1.2 Uwajibikaji wa kijamii ni nini?

Hii ni mbinu ambayo umma pamoja na wananchi hushiriki moja kwa moja au kupitia kwa wawakilishi waliochaguliwa kama vile wabunge na wajumbe wa bunge la kaunti katika kudai uwajibikaji kutoka kwa maafisa wa umma. Uwajibikaji wa kijamii hutoa fursa ya kutathmini ufanisi wa viongozi wa umma au taasisi za umma.

1.3 Ni nani anapaswa kuwatathmini watoa huduma za umma?

Hii inaweza kufanyika vyema zaidi na wanaotumia huduma maana watajieleza kutokana na walichoshuhudia au walichokipitia na wapo katika nafasi bora zaidi kutoa habari kamili kuhusiana na kuridhika kwao na huduma zilizotolewa.

1.4 Kwa nini tuwatathmini maafisa au vyombo vya umma?

- Ili kuhakikisha kuwa wanajitolea kwa bidii iwezekanavyo
- Ili kuhakikisha kuwa huduma zao zinalingana na hela zina-zowekezwa katika utoaji wao wa huduma za umma.

- Ili kuhakikisha kuwa wanaleta suluhu kwa mahitaji ya wananchi na jamii wanazostahili kuzihudumia.

1.5 Ni zipi baadhi ya mbinu na vyombo vya uwajibikaji wa kijamii?

Uundaji shirikishi wa sera

Ushiriki wa moja kwa moja wa wananchi au mashirika ya kiraia katika uundaji wa sera za umma.

Mipango shirikishi

Ushiriki wa moja kwa moja wa umma katika kupanga na kubuni mipango ya maendeleo ya kaunti.

Bajeti shirikishi

Ushiriki wa moja kwa moja na wananchi kwa ujumla katika kufanya maamuzi juu ya bajeti, na kufuatilia jinsi bajeti inavyotekelezwa.

Kadi ya ripoti ya Wananchi

Utafiti unaolenga kupata maoni kutoka kwa wateja wa huduma za umma. Inahusisha tathmini ya wananchi kuhusu watoa huduma za umma.

Kipimo cha Jamii cha utendakazi

Mseto wa tafiti shirikishi za vipimo na majadiliano ya vikundi maalum katika jamii ili kuleta pamoja watumiaji wa huduma za umma na watoaji wa huduma ili kwa pamoja kuchambua na kutatua matatizo ya utoaji wa huduma.

Ukaguzi wa kijamii

Kutathmini mpango wa serikali kwa ushirikisho mkuu na walengwa ikiwa ni pamoja na wananchi. Inahusisha uhakiki wa wazi na shirikishi wa repoti rasmi, matumizi na utenda kazi.

Uchambuzi Shirikishi wa Sera

Kutathmini na kukuza uelewa wa umma kuhusu sera za serikali katika vitengo muhimu kama vile kupunguza umaskini.

Mfuatiliaji Shirikishi wa Matumizi au Uwekezaji katika Umma

Inahusisha kufuatilia matumizi halisi ya serikali kwa lengo la kubaini mianya ya ufujaji na/au vikwazo katika mtiririko wa rasili-mali fedha au pembejeo kutoka katikati hadi kwa wale walio kwenye mstari wa mbele wa utoaji huduma.

Uchambuzi wa Bajeti

Kuichunguza bajeti ili kutathmini kama fedha zilizotengwa zinaambatana na ahadi za serikali za kijamii. Inaweza pia kuhusisha kuchambua athari na maana ya migao ya bajeti.

Ufuatiliaji wa Mapato ya Umma

Kufuatilia na uchambuzi wa aina na kiasi cha mapato yaliyopokelewa na serikali

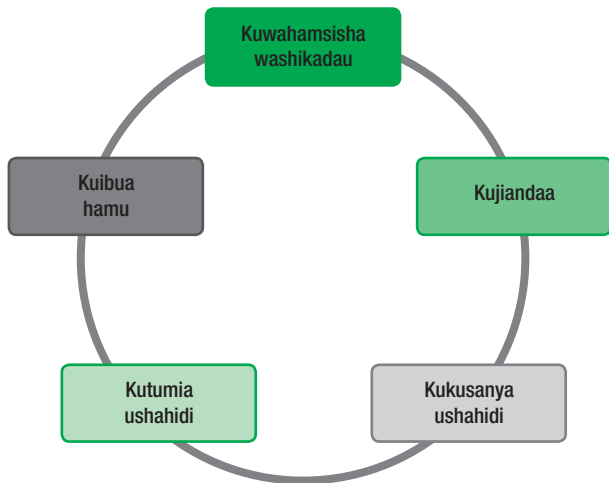
Mkataba wa Mwananchi

Tangazo kwa umma ambalo huonyeshwa na taasisi za serikali, ambalo hutoa taarifa kwa watumiaji wa huduma. Miongoni mwa mambo mengine linaweza kutaja, ada ya huduma, na kipindi cha mda wa kutolewa kwa huduma hizo.

1.6 Ni zipi faida za uwajibikaji wa kijamii?

- Zana na mbinu za uwajibikaji wa kijamii zina uwezekano wa kuboresha viwango vya faida ya gharama iliyowekezwa na serikali katika utoaji wa huduma kwa umma
- Kuwashirikisha wananchi katika mchakato wa kiutawala huchangia upangaji bora na uorodheshaji bora wa maswala ya kupewa kipaumbele kupitia kwa miradi ambayo hulenga zaidi mahitaji ya raia
- Ufuatiliaji wa raia wa matumizi ya fedha za umma na utoaji wa huduma za umma unaweza kuhakikisha kuwa kuna matumizi mazuri ya rasilimali za umma
- Tathmini za uwajibikaji wa kijamii zinaweza kutoa maoni muhimu kwa watoa huduma za umma kuhusu changamoto au mapungufu katika utoaji wa huduma hizo
- Ina uwezo wa kuviwezesha vikundi vya kijamii ambavyo havijawakilishwa vyema kama vile maskini
- Hukuza njia za ufuatiliaji shirikishi na mazungumzo baina ya raia na serikali
- Husababisha uundaji wa sera kwa ufahamu wa kina na kuboresha utoaji wa huduma na serikali
- Inaweza kuchangia uwezesaji wa jamii kwa kutoa taarifa muhimu kuhusu haki na madai na kuanzisha njia za kuimarisha sauti ya wananchi
- Kwa kuelewa bajeti ya serikali ya kaunti, wananchi huenda wakaanza kufahamu changamoto za kifedha zinazoikabili serikali na hivyo kufahamu umuhimu wa kulipa kodi, ada, malipo na ushuru.

Picha: Mduara wa uwajibikaji



2

Kipimo Cha Jamii Cha Utendakazi

Kipimo cha jamii cha utendakazi ni zana ambayo huwawezesha watumiaji wa raslimali ya umma na au huduma za umma kutathmini raslimali hiyo na au mtoa huduma kwa kutumia mfumo wa uorodheshaji kwa kutumia alama.

Kipimo cha jamii cha utendakazi huwaleta pamoja watumiaji wa huduma na wanaotoa huduma fulani ili kuchambua kwa pamoja masuala fiche kwenye matatizo ya utoaji wa huduma na kutafuta njia rahisi na shirikishi ya kushughulikia masuala hayo.

Ni njia ya kuongeza ushiriki, uwajibikaji na uwazi kati ya watumiaji wa huduma, watoa huduma na watoa maamuzi. Lengo la kipimo cha jamii cha utendakazi ni kutoa athari nzuri katika ubora; ufanisi na uwajibikaji wa utoaji wa huduma. Mbinu ya kipimo cha jamii cha utendakazi huchukua mitizamo ya watumiaji kuhusu viwango vya kuridhika, uwazi na utendakazi kwa jumla wa mtoa huduma.

Mbinu hii hufanyika katika ngazi za kata au mitaa na hutumia jamii kama kitengo cha msingi cha uchambuzi. Huzalisha habari kupitia kwa makundi maalum ya mijadala na kuwezesha kushiriki kikamilifu kwa wanajamii wa mtaa.

Mbini hii hutuo maoni ya papo kwa hapo na majibu kwa watoa huduma, na kufanya maamuzi ya pamoja. Inatoa nafasi kwa ajili ya

mazungumzo ya pamoja kati ya watumiaji na watoa huduma na ufuatiliaji wa pamoja.

Baadhi ya mambo ambayo kipimo cha jamii cha utendakazi kinanua kuboresha katika kutoa huduma ni kama vile ubora, ufanisi, upatikanaji, umuhimu na uwajibikaji.

La muhimu. Kipimo cha jamii cha utendakazi hakihusu kunyosheana vidole au kuelekezeana lawama, kulipiza kisasi baina ya watu binafsi na haistahili kuibua migogoro.

2.1.2 Ni nini umuhimu wa kipimo cha jamii cha utendakazi?

- Kutathmini watoa huduma za umma itawawezesha watoa huduma hao kutathmini huduma zao wenyewe
- Husaidia katika utambuzi wa walikoshindwa na penye ulegevu katika utoaji wa huduma
- Mchakato wa kipimo cha jamii cha utendakazi huruhusu ufuatiliaji wa ubora wa huduma, kufuatilia rasimali inayowekezwa na au matumizi ya fedha, kukuza mbinu ya moja kwa moja ya kupokea maoni ya watumiaji wa huduma na watoahuduma
- Huitia nguvu sauti ya wananchi katika utoaji wa huduma za umma
- Alama zinazopatikana hutumika kuanzisha mazungumzo kati ya mtoa huduma na watumiaji wa huduma ili kutafuta njia ya kuboresha utoaji wa huduma panapohitajika
- Mitazamo na maoni ya jamii kuhusu huduma au kituo huchangia katika kukuboresha utoaji huduma.

2.1.3 Je, ni zipi baadhi ya faida za kipimo cha jamii cha utendakazi?

- Wasiwasi wa wananchi uliyofichika hujitokeza jamii inapopewa nafasi katika mchakato wa kipimo cha jamii cha utendakazi
- Watoa huduma hufaidika na mchakato wa kipimo cha jamii cha utendakazi maana wao hupata uwezo wa kutathmini juhudi zao katika utoaji wa huduma kulingana na maoni ya watumiaji wa huduma
- Hutoa fursa kwa watumiaji wa huduma za umma au vituo kumtathmini mtoa huduma au kituo
- Huchangia utoaji bora wa huduma kwa kukuza uwajibikaji, uwazi na wajibu wa watoa huduma
- Huchangia utoaji wa huduma bora kwa njia ya upatikanaji na ubora wa huduma
- Huzipa taasisi na watu binafsi wanaotoa huduma mitazamo, mapendekezo na malalamiko kutoka kwa wananchi kuhusu ubora wa huduma hizi mara kwa mara
- Hutuelekeza kwa uelewa wa pamoja wa matatizo yaliyopo na suluhisho kuhusiana na utoaji wa huduma
- Huboresha mahusiano kati ya watoa huduma na watumiaji wa huduma na kusababisha umiliki wa jamii na desturi ya mjadala wa kujenga
- Huwasaidia watoa huduma kufuatilia ubora wa huduma pamoja na jamii
- Itayaweka wazi mapengo ya maarifa ya wanajamii na hivyo ku-saidia katika utambuzi wa mikakati ya kushughulikia mapengo hayo
- Huwezesha utawala bora kupitia maamuzi yenye ufahamu
- Maoni huwasaidia watoa huduma kufanya maamuzi kwa ufa-

hamu na kuwazia kuchagua sera zenye lengo la kuboresha huduma na kuleta suluhu kwa mahitaji ya wananchi

- Hutoa fursa kwa mtoa huduma kupitia upya mkakati katika kupangia miradi mingine.

2.2 Hatua za Kuunda Kipimo cha Jamii cha Utendakazi.

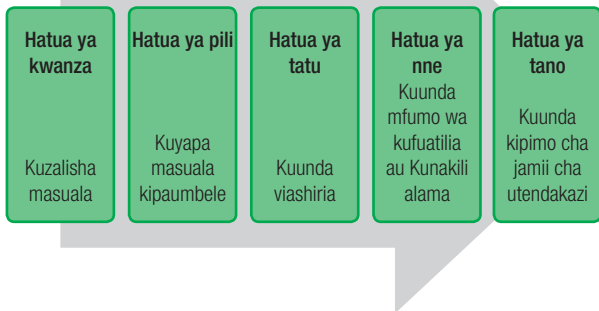
HATUA YA KWANZA: Mipango, ukusanyaji na uandaaji pamoja na uhamasishaji wa jamii

Hatua ya kwanza katika uundaji wa kipimo cha jamii cha utendakazi ni kuandaa mkutano na jamii ili uweze kuelezea madhumuni yako pamoja na mbinu ya kudai uwajibikaji.

Ni kipi kinastahili kufanywa katika hatua hii?

1. Tambua sekta na eneo lengwa la kijiografia kwa ajili ya tathmini
2. Fafanua sampuli ya kundi la kijiji litakalotumika kwa ajili ya zoezi
3. Tambua raslimali za huduma au pembejeo zinazohitajika kwa ajili ya sekta iliochaguliwa
4. Tambua na kutoa mafunzo kwa viongozi wawezeshaji wa mraidi
5. Fanya ziara ya utangulizi kwa viongozi wa mitaa kuwajulisha kuhusu mipango hiyo
6. Igawanye jamii katika makundi maslahi kwa ajili ya majadiliano shirikishi ya vikundi.

Muhtasari wa hatua za kuundwa kwa kipimo cha jamii cha utendakazi



Kipi kifanyike katika kila hatua ya uzalishaji wa kipimo cha jamii cha utendakazi

a) Hatua ya kwanza: Kuzalisha maswala

1. Baada ya pembejeo au raslimali za kuwekeza kutambuliwa na kufuatiliwa, makundi yanahitaji kubadilishana mawazo kuhusu maswala yanayohusiana na huduma yatakapopitiwa upya. Aina ya maswali ya kuulizwa hapa ni pamoja na: Ni huduma zipi au mradi upi unaofanya vizuri? Ni kipi ambacho hakifanyi vizuri?
2. Kundi lazima lianze kwa kushiriki baadhi ya maswala ya jumla kuhusu maeneo fulani ya mpango au huduma zao. Hii

ni pamoja na aina ya huduma zinazotolewa, jinsi huduma zinavyotolewa, changamoto kuu na jukumu la jamii katika utoaji wa huduma.

b) *Hatua ya pili: Kuyapa masuala kipaumbele*

1. Wanachama wa kundi wanapaswa kujadiliana juu ya masuala muhimu na ya dharura yanayopaswa kushughulikiwa kwanza kati ya masuala yaliyotambuliwa. Makundi yanapaswa kutoa sababu za uchaguzi wao.
2. Masuala ya jumla yanayoibuliwa na makundi yote kisha yatatumika kukuza viashiria kwa ajili ya masuala yatakayopewa kipaumbele. Ziara ya kufuatilia hufanywa na katika kipindi hicho maswala hayo hupewa alama.

c) *Hatua ya tatu: Kukuza viashiria*

1. Viongozi waendesha mjadala au wawezeshaji watashiriki masuala mbalimbali yanayotokana na makundi yao husika katika kikao kwa lengo la kuorodhesha masuala ya kawaida yanayoliwakilisha eneo.
2. Viongozi waendesha mjadala au wawezeshaji kutambua masuala makuu, kuendeleza viashiria na waorodheshe masuala yanayohusiana na kila kiashiria.

d) *Hatua ya nne: Kuunda mfumo wa kufuatilia raslimali zilizowekezwa au pembejeo*

Pembejeo ni raslimali zilizotengwa kwa ajili ya kituo fulani cha utoaji huduma ili kuhakikisha utoaji wenye ufanisi wa huduma fulani. Ikiwa ni kituo cha afya huenda ikahusisha idadi fulani ya wafanyikazi wanaostahili kuajiriwa katika kituo hicho.

1. Pata takwimu ya upande wa usambazaji itakayowezesha ufuatiliaji wa pembejeo, bajeti na wanachostahili kupata
2. Shiriki habari na jamii na mtoa huduma
3. Wagawanye washiriki katika makundi maalum kulingana na jinsi wanavyohusika na huduma
4. Hitimisha viashiria vya raslimali ya kuwekezwa au pembejeo vinavyostahili kufuatiliwa kwa kutumia habari kutoka kwa upande wa usambazaji na mijadala ya vikundi vile vidogo
5. Omba na kurekodi takwimu kuhusu mambo bayana ya kila pembejeo kutoka kwa makundi yote. Iweke hii katika mfumo wa kufuatilia pembejeo au raslimali iliyowekezwa kama ilivyoonyeshwa hapa chini.

Mfano wa mfumo wa kufuatilia raslimali iliyowekezwa au pembejeo

Kiashiria cha pembejeo	Raslimali wanayostahili	Waliyopo Hasa	Maoni
Idadi ya watoa huduma, wafanyakazi waliopo	Watoa huduma wanne (4) wenye vyeti au na waliofuzu kwa ajili ya kiwango hiki cha huduma	Watoa huduma wawili (2) waliohitimu wanapatikana	Ajiri watoa huduma wawili (2) waliohitimu

e) *Hatua ya tano: Kuunda kipimo cha jamii cha utendakazi.*

Kuunda kipimo cha jamii cha utendakazi kunahusu kurejea kwa jamii, na viashiria na mifumo iliyoundwa ili kuanza shughuli tena kwa mkutano wa jamii kabla ya kutoa alama.

1. Ifahamishe jamii kuhusu kugeuzwa kwa maswala yaliyoibuliwa na makundi mbali mbali na kuwa viashiria vya jumla kwa ajili ya makundi yote na kwamba viashiria hivyo vinastahili kupewa alama ili kutambua kiwango cha maswala yaliyopewa kipaumbele
2. Wasilisha viashiria vilivyoundwa kwa makundi ya mjadala ya jamii
3. Washiriki baada ya kuelezea jinsi alama zinavyotolewa wanastahili kuipa alama
4. Washiriki wanastahili kupendekeza jinsi alama za chini zinavyostahili kuimarishwa, jinsi ya kudumisha alama za juu na jinsi ya kudumisha sehemu hizo za mradi au huduma
5. Buni mfumo wa kurekodi alama kutoka kwa makundi yote madogo ya mjadala ili kupata alama za jumla kwa ajili ya kila kiashiria
6. Mwakilishi wa kila kundi anastahili kuelezea alama za kundi lake
7. Nakili alama katika mfumo
8. Kiongozi wa mjadala atayaongoza majadiliano kwa kuuliza maswali ili azipate alama wakilishi za jumla
9. Alama ya pamoja ya kiashiria itaafikiwa kwa makubaliano na kundi kuu na kisha itanakiliwa katika mfumo. Kundi linapaswa kuandika sababu za alama zao kwenye kisanduku cha mfumo.

HATUA YA PILI: Kuzalisha kipimo cha tathmini-binafsi na mtoa huduma

Je, ni kipi kinastahili kufanywa katika kila hatua ya kuzalisha kipimo cha tathmini binafsi na mtoa huduma?

Hatua ya 1: Kuzalisha maswala

1. Baada ya raslimali za kuwekezwa au pembejeo kutambuliwa na kufuatiliwa, makundi yanastahili kubadilishana mawazo kuhusu maswala yanahusika na huduma inayostahili kupitiwa upya.
2. Kundi litaanza kwa kushiriki baadhi ya maswala ya jumla kuhusu maeneo fulani ya mradi wao au huduma zao. Hili linaweza kujumuisha: aina ya huduma zinazotolewa, jinsi huduma hizo zinavyotolewa, changamoto kuu. Maswala yanayoibuliwa yanaweza kuwa mazuri au mabaya.
3. Watoa huduma wanapaswa kujikumbusha kuhusu maswala ambayo huenda wanadhani yatastahili kupitiwa upya au kujadiliwa kama yalivyoibuliwa wakati wa upangaji wa mchakato wa kuunda kadi ya alama.

Hatua ya 2: Kuyapa maswala kipaumbele

1. Wanachama wa kundi wanapaswa kukubaliana kuhusu masuala muhimu na ya dharura yanayopaswa kushughulikiwa kwanza. Makundi yanapaswa kutoa sababu za uchaguzi wao

2. Kiongozi wa mjadala anastahili, baada ya kuyajuza makundi, aeleze kuwa atatumia maswala ya jumla yatakayoibuliwa na makundi kukuza viashiria kwa ajili ya maswala ya kupewa kipaumbele zaidi
3. Ziara ya kufuatilia hufanywa na katika kipindi hicho maswala hayo yatakayowasilishwa kama viashiria hupewa alama.

Hatua ya 3: Kukuza viashiria

1. Viongozi wa mjadala kushiriki masuala mbalimbali yanayotokana na makundi yao husika
2. Changanya masuala ya kutoka makundi mbalimbali ili kupata masuala ya pamoja yanayoiwakilisha kata au eneo
3. Kutambua masuala makuu, kuendeleza viashiria na orodha ya masuala yanayohusiana na kila kiashiria chini yake
4. Viongozi wawezeshaji wakuze viashiria ambavyo mtoa huduma atavipa alama
5. Kunakili alama katika mfumo mara kundi linapoikubali. Kumbuka kujumuisha sababu za alama.

Kumbuka: Masuala yanayofanana yanaweza kuzalisha viashiria vinavyohusiana ambavyo vinaweza kuwa chini ya “mada kuu” moja kwa mfano viashiria kuhusu utoaji wa huduma, mitazamo ya wafanyakazi kuwaelekea wateja, upatikanaji wa vifaa vya kutoa huduma, na kadhalika.

Muhtasari wa hatua katika uzalishaji wa kipimo cha tathmini –bin-afsi ya mtoa huduma

4	Mtoa huduma au wafanayakazi wa kituo wawazie swala la ni kwa nini wakatoa alama waliyotoa, na pia wapendekeze orodha ya mapendekezo ya kuimarisha hali ya utoaji huduma
3	Mtoa huduma au wafanyakazi wa kituo wajaze alama wanazokadiria kwa kila kiashiria kilichokuzwa. Wapate wastani wa hii ili kupata kadi ya alama ya tathmini-binafsi
2	Kuchangizana mawazo kutoka kwa watoa huduma ili kubuni viashiria vya utendakazi
1	Tambua vituo au vifaa vitakavyofanya tathmini-binafsi

HATUA YA TATU: Muungiliano baina ya jamii na watoa huduma

Mkutano wa muungiliano baina ya watoa huduma, watumiaji wa huduma na makundi mengine husika huruhusu kushiriki na kujadiliana kuhusu mifumo, alama na sababu za alama hizo kama zilivyoundwa na pande zote mbili.

Ni muhimu kuwaalika wafanya maamuzi wakuu katika kijiji kwa kuwa hili litahakikisha majibu au maoni ya haraka kuhusu maswala na jukumu la kupeleka maswala na mpango wa utekelezaji mbele.

Muhtasari wa hatua za mkutano wa muingiliano.

3	<ul style="list-style-type: none">• Kuwezesha mazungumzo baina ya watoa huduma na watumiaji wa huduma ili kuunda orodha ya mageuzi yanayoweza kutekelezwa mara moja
2	<ul style="list-style-type: none">• Kuhakikisha kushiriki kwa kutosha kwa mtoa huduma na mtumiaji wa huduma kupitia kwa uhamasishaji katika kiwango cha jamii• Kuwahusisha washikadau kama vile viongozi wa kisiasa mtaani humo, na wafanyikazi wa ngazi za juu serikalini watakaotumiwa kama wapatanishi
1	<ul style="list-style-type: none">• Kuwaandaa watumiaji wa huduma na watoaji wa huduma kwa ajili ya mkutano wa muingiliano

Kukuza mpango wa pamoja wa uboreshaji wa huduma

Baada ya majadiliano waruhusu wanakikundi kwa pamoja waamue utaratibu wa jinsi maswala yatakavyoshughulikiwa, na waya- orodheshe kwa kuzingatia yanayopewa kipaumbele pamoja na mapendekezo yao kwa jaili ya uboreshaji.

Yaweke maswala yatakayofanana kwa jinsi yalivyopewa kipaumbele na makundi mbali mbali pamoja na kuwe na makubaliano baina ya makundi yote mawili kuhusu mada ya jumla au jina la kundi. Kila mada kuu iliyopewa kipaumbele ijadiliwe na kurekodiwa katika mfumo wa mipangilio kama ilivyoonyeshwa hapa chini.

Mada kuu iliyopewa kipaumbele (Orodha ya maswala)	Hatua (Shughuli zinazohitajika ili kulishughulikia maswala)	Nani/ Anayehusika (Jina na Taasisi)	Na Nani (Jina na Taasisi)	Lini (Makataa)	Raslimali (Kinachohitajika ili kutekeleza hatua hiyo)
Usafi wa kituo cha Afya	Walete wafanyakazi zaidi wa kufanya usafi	Afisa wa afya	Mwanakliniki wa kituo cha afya	Januari 2016	Fedha
	Wasilisha vifaa vya kutupa taka	Kamati ya kituo cha Afya	Msafishaji wa mazingira ya kituo cha afya	Januari 2016	Fedha

HATUA YA NNE: Ufuatiliaji na urasimishaji kisheria

Watoa huduma

Watoa huduma na watumiaji wa huduma wanaweza kuweka mikakati ili kuhakikisha hili linawekwa katika taasisi au linarasimishwa kisheria.

Serikali

Serikali inaweza kufanya matokeo ya kadi za alama kuwa msingi

wa ugavi wa rasilimali au zawadi za kuongeza motisha kwa kuzingatia utendakazi katika sekta zote, na, au vituo.

Mashirika yasiyo ya serikali

Wawafunze wafanyakazi wao jinsi ya kuendesha mchakato wa kipimo cha jamii cha utendakazi. Jenga uhusiano baina ya makundi ya kijamii yaliyopo na yanayoshughulika na maslahi ya jamii ili yaweze kuhusika katika uundaji na utekelezaji wa mchakato wa kipimo cha utendakazi cha jamii. Kusambaza matokeo ya kadi za alama za jamii kwa umma kupitia vyombo vya habari vya mashinani kama vile redio ya kijamii.

3

Ukaguzi Wa Kijamii

3.1 Ukaguzi wa kijamii ni nini?

Huu ni mchakato unaohusisha ukaguzi wa maswala yote ya kina ya mradi wa umma katika mkutano wa umma. Mbinu hii inanua kutathmini viwango vya ubora wa matumizi ya raslimali za umma na jinsi ya kuboresha utendakazi. Aidha inalenga kuhakikisha ushiriki wa kina wa jamii.

Mradi wa umma ni mradi wowote unaotumia fedha za umma. Hii inajumuisha fedha zinazotumiwa na serikali kwa ajili ya afya, barabara, elimu na kadhalika kupitia kwa wizara zake, na pia hujumuishwa fedha zilizogatuliwa kama vile Hazina ya Maendeleo ya Jamii, Hazina ya Ada ya Ukarabati wa Barabara, Hazina ya Maradhi ya UKIMWI, Hazina ya Elimu Bila Malipo na Hazina ya Vijana.

3.2 Je, nani afanyae ukaguzi wa kijamii

Ukaguzi wa kijamii hufanywa na mkaguzi wa kijamii. Ni bora zaidi iwapo mkaguzi wa kijamii atateuliwa kutoka kwa jamii husika, na awe mwanajamii aliyejitolea katika kuyaboresha maslahi ya jamii husika. Ni bora zaidi iwapo itafanywa na makundi ya wanajamii wa kujitolea kwa kuwa kazi husika huhitaji juhudi kubwa.

3.3 Je, ukaguzi wa kijamii unakusudia kuyajibu maswali yapi?

- Je, hela zilizotengewa miradi maalum ziliifikia miradi hiyo?
- Je, vigezo mahsusi vya mradi huo ni vipi? Je vimeafikiwa?
- Je, ubora na kiasi cha vifaa vimetumika kulingana na vigezo?
- Je, wafanyakazi wote walipokea malipo yao kama ilivyonakiliwa?
- Je, mradi ulikamilishwa katika mda maalum uliyokuwa umetengwa?
- Je, mameneja wa mradi ni kina nani?
- Je, fedha zilizotengewa mradi zilitumiwa kwa ajili ya malengo yaliyokusudiwa?
- Je, jamii imehusishwa ipasavyo katika mradi?
- Je, mameneja wa mradi wameweka kumbukumbu nzuri za mradi huo?
- Je, mameneja wa mradi wametoa taarifa muhimu kwa umma ili kuisaidia umma kuufuatilia mradi huo?
- Je, kumekuwa na ufujaji wowote wa fedha?

3.4 Je, madhumuni ya ukaguzi wa kijamii ni yapi?

- Kutoa habari zinazohisiwa kuwa na ushahidi, sahihi na zisizoegemea upande wowote
- Kukuza hamasisho miongoni mwa wanaofaidika na watoa huduma kuhusu huduma za mitaani
- Kuimarisha uwezo wa raia kupata habari kuhusu nyaraka za serikali
- Ni chombo cha dhamana sana kwa ajili ya ufichuzi wa ufidiaji na uongozi mbaya
- Kuwaruhusu washikadau kushawishi mienedno ya serikali, na

- Kufuatilia hatua zinazopigwa na kusaidia kuzuia udanganyifu kwa kuzuia makosa yasitendeke.

3.5 Hatua za machakato wa ukaguzi wa kijamii

Hatua ya 1: Ufafanuzi wa madhumuni

Huu ni mchakato wa kutambua madhumuni hasa, na ni kipi au lengo lipi linalunuiwa kuafikiwa au kupatwa. Malengo ya shughuli hii lazima yaelezewe kinagaubaga. Tambua asasi au miradi zitakazohusika katika ukaguzi huo wa kijamii, kipindi chote cha ukaguzi, maswala au viashiria vitakavyokaguliwa na washikadau.

Mshikadau ni mtu yeyote mwenye uwezo wa kuathiri au anayethiriwa na shirika, mkakati au mradi. Washikadau wanapaswa kuwa mseto wa maafisa wa serikali walio katika nyadhfa, watoa huduma au wanakandarasi, wawakilishi wa mashirika ya kutetea haki za raia, wanaofaidika, na wafanyakazi wa watoa huduma na wanakandarasi.

Washikadau ndiyo wale ambao maslahi yao yanaathiriwa au wale ambao shughuli zao zinaathiri pakubwa swala husika; wanaomiliki habari, raslimali na utaalum unaohitajika kwa ajili ya uundaji na utekelezaji wa mikakati; wanaodhibiti utekelezaji na vyombo husika. Kwa idara yoyote, washikadau huwa wafanyakazi wa idara katika daraja mbali mbali, idara zingine saidizi na wanaofaidika kutokana na mradi huo.

Hatua ya 2: Ukusanyaji wa takwimu

Hii itajumuisha mahojiano, tafiti, mkusanyiko wa takwimu, vipimo vya utendakazi, uchunguzi kifani, maoni ya mshiriki, ziara za mae-neo husika, majopo ya tathmini, kukusanya kumbukumbu rasmi husika na kuteua na kutoa habari muhimu kutoka kwa takwimu iliyopo ya vianzo mbalimbali.

Hatua ya 3: Uchanganuzi wa takwimu

Habari zilizokusanywa kupitia kwa mbinu tofauti tofauti na kutoka kwa vianzo mbali mbali zifupishwe katika mafungu madogo yata-kayoeleweka kwa urahisi na umma.

Hatua ya 4: Kuimarisha hamasisho na matangazo kuhusu mkutanano wa umma

Habari zilizokusanywa hutolewa kwa washikadau kwa ajili ya kuyapata maoni yao ambapo waliyofaidikia na miradi mbali mbali huweza kushuhudia iwapo wamepokea faida zote kama zilivyo-nakiliwa kwenye kumbukumbu.

Hatua ya 5: Mkutano wa Umma

Matokeo ya ukaguzi wa kijamii hutolewa kwa umma, yanayoweza kujumuisha ufisadi, mapungufu katika matumizi ya fedha au mipango mibovu, maafisa wa umma wanapewa fursa ya kutetea na kuhalalisha utendakazi wao katika miradi.

Hatua ya 6: Ufuatiliaji

Ukaguzi wa mwasiko wa kijamii utaandikwa na utajumuisha mapendekezo kwa serikali kuhusu hatua za kukabili mifano mahsusi ya visa vya ufidadi na usimamizi mbaya wa mradi. Nakala za ripoti inafaa kusambazwa kwa mapana na marefu kwa maafisa wa serikali, vyombo vya habari, washiriki waliyohusishwa kwenye mchakato na washikadau wengine. Matokeo muhimu yanafaa kusambazwa kama nakala zilizochapishwa kimaandishi au katika mfumo wa sauti za kuskizwa.

3.6 Faida za ukaguzi wa kijamii kwa idara za serikali

- Huongeza heshima kwani habari zinazopatikana kutokana na ukaguzi wa kijamii zinaweza kutoa ufahamu muhimu kuhusu utendakazi wa kimaadili wa idara au taasisi na jinsi washikadau wanavyoziwazia huduma zinazotolewa
- Ukaguzi wa kijamii husaidia bunge na serikali ya kitaifa katika kutambua sehemu zenye shida na kutoa fursa ya kuchukuliwa kwa hatua za haraka na kutafuta suluhu
- Huwatahadharisha watunga sera kuhusu mienendo ya washikadau. Ukaguzi wa kijamii huwasaidia wasimamizi kuelewa na kutarajia malamiko ya washikadau na pia hutoa habari muhimu kuhusu maslahi, mitazamo na matarajio ya washikadau na kuwezesha kutegemeana baina ya serikali na jamii

- Huathiri kwa wema mabadiliko ya kimashirika: Ukaguzi wa kijamii hutambua malengo mahsusi ya maendeleo ya kima-shirika na hatua zilizopigwa katika utekelezaji na ukamilishaji wa malengo hayo
- Kwa kuunganisha ukaguzi wa kijamii na mifumo ya usimamizi iliyopo, wafanyakazi wenye majukumu ya kufanya maamuzi ya siku baada ya siku wanaweza kuzingatia kwa makini maswala ya washikadau na malamiko yao
- Hongeza uwajibikaji kutokana na msisitizo mkubwa katika uwazi na uwajibikaji wa idara za serikali. Habari zinazotolewa zinastahili kuwa za haki na sahihi. Ukaguzi wa nje uliyodhibit- ishwa unaweza kuongeza uaminifu katika juhudi za idara
- Ukaguzi wa kijamii unaweza kuwa chombo muhimu cha kuzi- saidia idara kuratibu upya masuala wanayoyapa kipaumbele ili kuziambatanisha na matarajio ya wananchi
- Ukaguzi wa kijamii unaweza kuzisaidia idara au taasisi ku- chukua hatua kwa ujasiri mkubwa zaidi katika maeneo ya ki- jamii yaliyokuwa yamepuuzwa awali au yaliyokuwa hayajape- wa kipaumbele

Marejeleo

Shirika la Care International (2010). Kipimo cha Jamii cha Utendakazi: Mwongozo wa Jumla wa Utekelezaji wa Mchakato wa CARE wa Kipimo cha Jamii cha Utendakazi ili Kuimarisha Ubora wa Huduma. Shirika la CARE, Malawi.

Taasisi ya Uwajibikaji kwa Jamii. (2008). Mwongozo wa Ukaguzi wa Hazina ya Fedha za Maendeleo ya Jimbo. Institute of Social Accountability, Nairobi

Serikali ya Kenya (2010). Katiba ya Jamuhuri ya Kenya. Wachapishaji wa Serikali, Nairobi.

Serikali ya Kenya (2012). Sheria ya Serikali za Kaunti, 2012. Wachapishaji wa Serikali, Nairobi.

Shirika la Help Age International. (2009). Mwongozo wa mafunzo kuhusu Kipimo cha Jamii cha Utendakazi na Kadi ya Ripoti ya wananchi. Shirika la Help Age International, Ethiopia.

Taasisi ya Masuala ya Kiuchumi (2015). Bajeti Shirikishi, Kipimo cha Jamii cha Utendakazi. Shirika la IEA, Nairobi.