

Civil Society Organizations and Service Provision

Andrew Clayton

Peter Oakley

Jon Taylor



This United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD) Programme Paper was commissioned by UNRISD in the context of its work for Geneva 2000, the five-year review of progress made in implementing the commitments of the World Summit for Social Development. UNRISD work for Geneva 2000 was carried out with the support of the Netherlands, Sweden and the United Nations Division for Social Policy/Department of Economic and Social Affairs. UNRISD also thanks the governments of Denmark, Finland, Mexico, the Netherlands, Norway, Sweden, Switzerland and the United Kingdom for their core funding.

Copyright © UNRISD. Short extracts from this publication may be reproduced unaltered without authorization on condition that the source is indicated. For rights of reproduction or translation, application should be made to UNRISD, Palais des Nations, 1211 Geneva 10, Switzerland. UNRISD welcomes such applications.

The designations employed in UNRISD publications, which are in conformity with United Nations practice, and the presentation of material therein do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of UNRISD concerning the legal status of any country, territory, city or area or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers or boundaries.

The responsibility for opinions expressed rests solely with the author(s), and publication does not constitute endorsement by UNRISD.

Contents

Acronyms	ii
International NGO Training and Research Centre (INTRAC)	ii
Summary/Résumé/Resumen	iii
Summary	iii
Résumé	iii
Resumen	iv
Introduction	1
The Growth of Civil Society	2
The Scale of CSO Involvement in Service Provision	5
Overview	5
Funding trends	6
CSOs and Service Delivery: Lessons from Developing Countries	7
Reaching the poorest	7
Quality of provision	8
Efficiency and cost effectiveness	9
Sustainability of CSO services	10
Linkages with government provision	11
Contracting CSOs and sectorwide approaches	12
Using service provision for political influence?	14
Government legislation on CSOs	15
Toward Government-CSO Partnership in Service Provision	16
Concluding Comments	18
Bibliography	23
UNRISD Programme Papers on Civil Society and Social Movements	25
Box	
Key policy issues for governments and official agencies	22

Acronyms

BRAC	Bangladesh Rural Advancement Committee
CSO	civil society organization
CWSA	Community Water and Sanitation Agency
DANIDA	Danish International Development Agency
DFID	Department for International Development (United Kingdom)
GNP	gross national product
IMF	International Monetary Fund
INTRAC	International NGO Training and Research Centre
NGO	non-governmental organization
NPM	New Public Management
OECD/DAC	Organisation for Economic Co-operation and Development
UNDP	United Nations Development Programme
USAID	United States Agency for International Development

International NGO Training and Research Centre (INTRAC)

Founded in 1991, INTRAC is a support NGO that specializes in providing research, training and consultancy services to NGOs in the South and North. INTRAC's research agenda covers such themes as: Civil Society and Its Strengthening; NGOs and the Private Sector; NGO Partnerships; NGOs and Advocacy; NGOs in Situations of Conflict; and Urban NGOs. Through its Proactive Programme, INTRAC provides ongoing research support to a group of Northern NGOs. Each year, INTRAC offers a programme of research seminars on topical themes and issues in the NGO sector. These seminars serve to update NGOs' staff and other interested development professionals. In the last five years, INTRAC has undertaken research for NGOs and official agencies in more than 30 countries. A quarterly publication, **INTRAC**, discusses issues relevant to NGOs. There are currently 22 staff and more than 20 associates at INTRAC.

Summary/Résumé/Resumen

Summary

Civil society organizations (CSOs) emerged in the 1990s as increasingly influential actors in national development. In one area in particular—the provision of basic services—CSOs have in many countries assumed a major responsibility. This study identifies and analyses the *operational lessons* concerning CSOs and service provision that have emerged to date. The analysis is based on a range of criteria: targeting the poor, quality of services provided, efficiency and sustainability.

The study also examines a number of broader issues that can influence the *performance* of CSOs in service provision: the nature of the contracts that CSOs have with governments to provide services; government legislation affecting CSOs' ability to provide services to the poor; and how CSOs can use their work in service provision to influence policy.

A key influence on CSO involvement in service provision is the relationship with government, and this is critically reviewed in the context of the notion of *partnership*. In this respect the study finds that CSOs need to ensure that they are able to maintain their own distinctive contribution to development and not merely become contracting agents of the state.

Finally, the study summarizes a number of *critical issues* that will continue to be at the core of CSO involvement in service provision: (i) performance, and the ability of CSOs to improve access, coverage, quality and efficiency in partnership with the state; (ii) the accountability of CSOs in terms of service provision, and the extent to which CSOs are more accountable to international donors than to the poor whom they are supposed to serve; (iii) the influence of current trends to decentralize government bodies, and how this affects CSOs; (iv) the dilemma between CSOs' commitment to service provision and their ability to play a broader role in economic and social development; and (v) the potential for CSOs to broaden the focus of their work in service provision and integrate a more rights-based approach.

The study concludes with a number of *key policy issues* for governments and official agencies in relation to CSOs and service provision.

Andrew Clayton is Senior Policy Officer for Asia at Christian Aid. Peter Oakley is Research Director, and Jon Taylor is a Research Assistant, at INTRAC.

Résumé

C'est dans les années 90 que les organisations de la société civile (OSC) ont commencé à exercer de l'influence comme acteurs du développement social. Dans un domaine en particulier—la prestation des services essentiels—les OSC en ont assumé la responsabilité majeure dans de nombreux pays. Cette étude tire les *leçons de leur pratique* dans ce domaine et les analyse en

fonction des critères suivants: le ciblage des pauvres, la qualité des services fournis, l'efficacité et la viabilité.

L'étude porte aussi sur des questions plus générales susceptibles d'influer sur le *fonctionnement* des OSC dans la prestation de services: la nature des contrats conclus entre elles et les gouvernements à ce sujet, la législation affectant leur capacité de servir les pauvres et la façon dont elles peuvent utiliser leur activité de prestation de services pour infléchir l'orientation des politiques.

La relation OSC-gouvernement exerce une influence décisive sur l'engagement des OSC dans le domaine de la prestation de services et elle est passée au crible au travers de la notion de *partenariat*. A ce sujet, l'étude conclut que les OSC doivent veiller à pouvoir toujours fournir un apport distinctif au développement et à ne pas laisser leur rôle se réduire à celui d'agent sous-traitant pour l'Etat.

Enfin, l'étude résume un certain nombre de *questions critiques* que l'on devra continuer à se poser à propos des OSC dans la prestation de services: (i) les résultats, et la capacité des OSC d'améliorer l'accès, la qualité et l'efficacité de ces services en partenariat avec l'Etat; (ii) la responsabilité des OSC en matière de prestation de services—dans quelle mesure ne sont-elles pas plus loyales envers les donateurs internationaux qu'envers les pauvres qu'elles sont censées soutenir; (iii) la tendance actuelle à décentraliser les organismes gouvernementaux ses conséquences sur les OSC; (iv) le dilemme entre l'attachement des OSC à la prestation de services et leur aptitude à jouer un rôle plus large dans le développement économique et social; et (v) la possibilité qu'ont les OSC d'élargir leur horizon dans leur activité de prestation de services et d'axer davantage leur approche sur les droits.

L'étude se termine par un certain nombre de *questions politiques essentielles* à l'adresse des gouvernements et des institutions publiques concernant les OSC et la prestation de services.

Andrew Clayton est responsable en chef de la politique générale pour l'Asie à Christian Aid. Peter Oakley est directeur de recherche et Jon Taylor assistant de recherche à l'INTRAC.

Resumen

Las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) surgieron en la década de 1990 como actores cada vez más influyentes en el desarrollo nacional. Las OSC han asumido en muchos países una importante responsabilidad particularmente en un ámbito: la prestación de servicios básicos. En este estudio se identifican y analizan las *lecciones operacionales* relativas a las OSC y a la prestación de servicios que han surgido hasta la actualidad. El análisis se basa en una serie de criterios: selección de los pobres, calidad de los servicios prestados, eficiencia y sostenibilidad.

En el estudio también se examina una serie de cuestiones más amplia que puede influir en los *resultados* de las OSC en lo que concierne a la prestación de servicios: la naturaleza de los contratos firmados entre las OSC y los gobiernos para la prestación de servicios; la legislación

del gobierno que influye en la capacidad de las OSC de prestar servicios a los pobres y el modo en que las OSC pueden utilizar su labor desplegada en el ámbito de la prestación de servicios para influir en la política.

La relación con el gobierno es una influencia clave en la participación de las OSC en el ámbito de la prestación de servicios y se hace un estudio crítico de este aspecto en el contexto del concepto de *asociación*. Con relación a este tema, el estudio considera que las OSC necesitan cerciorarse de que son capaces de mantener su propia contribución distintiva al desarrollo y no convertirse únicamente en agentes contratantes del Estado.

Por último, el estudio ofrece un resumen de varias *cuestiones fundamentales* que seguirán siendo elementos centrales en la participación de las OSC en el ámbito de la prestación de servicios: (i) resultados, la capacidad de las OSC de mejorar su acceso, cobertura, calidad y eficacia en colaboración con el Estado; (ii) la responsabilidad de las OSC en lo concerniente a la prestación de servicios, y la medida en que las OSC responden en mayor grado de sus acciones ante los donantes internacionales que ante los pobres a los que supuestamente deben atender; (iii) la influencia de las tendencias actuales para descentralizar los organismos gubernamentales y el modo en que esto afecta a las OSC; (iv) el dilema entre el compromiso de las OSC en lo tocante a la prestación de servicios y su capacidad de desempeñar un papel más amplio en el desarrollo económico y social, y (v) el potencial de las OSC para ampliar el objetivo central de su trabajo en lo concerniente a la prestación de servicios y para integrar un criterio basado en los derechos.

El estudio concluye con una serie de *cuestiones políticas clave* para los gobiernos y organizaciones oficiales relacionadas con las OSC y la prestación de servicios.

Andrew Clayton es alto funcionario de Christian Aid, encargado de la política en Asia. Peter Oakley es Director de investigaciones del INTRAC y Jon Taylor es Auxiliar de investigaciones del mismo.

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=5_21565

