

இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை
(eCRC) ஆய்வின் கண்டறிவுகள்

பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான இறுதி ஆய்வு

முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட
பிரதேச செயலகப்பிரிவுகளுக்கான பணிமதிப்பீட்டு ஆய்வறிக்கை
ஒக்டோபர் 2018

பாசித் ஜனதீன், இசுரு தென்னகோன், மேகலா மகிழ்ராஜா,
கு. ரொமேஷன் மற்றும் ஹசந்தி தென்னகோன்

இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை
(eCRC) ஆய்வின் கண்டறிவுகள்

பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான இறுதி ஆய்வு

முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட
பிரதேச செயலகப்பிரிவுகளுக்கான
பணிமதிப்பீட்டு ஆய்வறிக்கை

ஒக்டோபர் 2018

பாசித் ஐனதீன், இசுரு தென்னகோன், மேகலா மகிழ்ராஜா,
கு. ரொமேஷன் மற்றும் ஹசந்தி தென்னகோன்

©வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம்

முதற்பதிப்பு – 2018

ISBN 978-955-3628-44-2

தேசிய நூலக ஆவணவாக்கல் மத்திய நிலையத்தினால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு வடிவமைக்கப்பட்ட வெளியீட்டு பட்டியல் தரவு

பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான இறுதி ஆய்வு : இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) ஆய்வின் கண்டறிவுகள் : மூல்தீவ மாவட்டத்தில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளுக்கான பணிமதிப்பீட்டு ஆய்வறிக்கை / பாசித் ஐனதீன், இசுரு தென்னகோன, மேகலா மகிழ்ராஜா, கே. ரொமேஷன் மற்றும் ஹசந்தி தென்னகோன. - கொழும்பு : வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம், 2018 –

ப. 40 ; செமீ. 29.

ISBN 978-955-3628-44-2

i. 352.1607205493டிவி 23

ii. தலைப்பு

1. பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படும் சேவைகள்

இப்பதிப்பிற்கான முழு பதிப்புரிமையானது வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்துக்கே உரிமையானதாகும். இந்நூலின் எந்தவொரு பகுதியும் நூலாசிரியர்/கள் மற்றும் பதிப்பாசிரியர்களின் ஒப்புதலுக்கேற்ப மீள பதிப்பு செய்யப்படலாம்.

ஆய்வுகள், திருத்தப்பட்ட தொகுதிகள், பணி அறிக்கைகள் (working paper), சுருக்கமான ஆவணங்கள் போன்றன தற்போது CEPA வெளியீடுகளில் உள்ளடக்கப்படுகின்றன. இந்த ஆய்வில் வெளியிடப்பட்ட கண்டறிவுகள் மற்றும் பரிந்துரைகள் போன்றன அந்தந்த பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளில் உள்ள பொதுச்சேவை வழங்குநர்கள் மற்றும் பொதுச்சேவை பெறுநர்களால் வழங்கப்பட்டவைகளாகும். CEPAஅல்லது நன்கொடையாளர்களின் கருத்துகள் அல்லது கொள்கைகளை இந்த ஆய்வானது பிரதிபலிக்கவில்லை.

இந்த பதிப்பு தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் பெற்றுக்கொள்ள தொடர்பு கொள்வதற்கு:

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம்

29 ஆர். ஜி. சேனநாயக்க மாவத்தை, கொழும்பு 07, இலங்கை

தொலைபேசி: +94(011) 2676955இ 4690200

தொலைநகல்:+94(011) 2676959

மின்னஞ்சல்: info@cepa.lk

www.cepa.lk

இந்த ஆவணம் ஐரோப்பிய ஒன்றியத்தின் நிதியுதவியுடன் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த ஆவணத்தின் உள்ளடக்கங்கள் CEPA இன் முழுப் பொறுப்பாகும் என்பதோடு எந்தவொரு சூழ்நிலையிலும் ஐரோப்பிய ஒன்றியத்தின் நிலைப்பாட்டினை பிரதிபலிப்பதாக கருதமுடியாது.

நூலாசிரியர்கள்

பாசித் ஜனதீன்

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் ஆய்வு உத்தியோகத்தர் ஆவார். இவர் கொழும்பு பல்கலைக்கழகத்தில் சமூக விஞ்ஞானப் பிரிவில் தனது கலைமாணி பட்டத்தினைப் பெற்றார். பல்வேறு பங்குதாரர் செயன்முறை மற்றும் சமூகக் கற்கைகள் தொடர்பாக நெதர்லாந்து, வாஹினிங்ஹன்பல்கலைக்கழகத்திலிருந்தும், சமூகப்பொறுப்புடைமைக் கருவிகள் குறிப்பாக, குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை முறைமை தொடர்பாக இந்தியாவில் பெங்களூரிலுள்ள பொதுவிவகாரங்கள் மையத்திடமிருந்தும் சர்வதேச உரிமங்களைப் பெற்றுள்ளார். வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தில், திறனைக் கட்டியெழுப்புபவராகவும், வசதிப்படுத்துனராகவும் (Facilitator) பயிற்சியாளராகவும் செயற்படுகின்றார். அதேபோல ஆராய்ச்சி போன்றவற்றில் ஈடுபடுவதோடு ஆய்வு நடவடிக்கை மற்றும் செயன்முறையில் தனது நிபுணத்துவத்தினை கையாளுகின்றார். சிவில் சமூக அமைப்புகளுடன் இணைந்து பணிபுரிவதில் முக்கியப்பங்கு வகிக்கின்றார். அத்தோடு சமூகப் பொறுப்புக்கூறும் பொறி முறைகள் தொடர்பான திறனைக் கட்டியெழுப்புவதற்கு வழிகாட்டல்களை வழங்குவதோடு வறுமையின் முகங்கள் எனும் கருப்பொருளினை ஆய்வு செய்கின்ற குழுவினும் பணியாற்றி வருகின்றார். வவுனியா மற்றும் முல்லைத்தீவு போன்ற மாவட்டங்களின் இரண்டாம் நிலைக் கல்வி தொடர்பாக வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தினால் 2014 ஆம் ஆண்டு முன்னெடுக்கப்பட்ட குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வுச் செயன்முறைக்கும், வெளியிட்டிற்கும் வழிவகுத்தார். இவர் தற்போது வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தில் சிறந்த நல்லாட்சி மற்றும் சமூகப் பொறுப்புக்கூறும் கருவியாகிய குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையினை வழிநடாத்தி வருகின்றார்.

இசுரு தென்னகோன்

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் கனிஷ்ட ஆய்வு உத்தியோகத்தராக கடமையாற்றுகின்றார். இவர் தற்போது கொழும்பு பல்கலைக்கழகத்தில் பொருளாதார அபிவிருத்தி தொடர்பாக பட்டப்படிப்பின் பின்னரான டிப்ளோமா கற்கைநெறி ஒன்றினை பயின்று வருவதோடு பொருளாதாரத்தில் குறிப்பாக பொருளாதாரக் கொள்கை மற்றும் முகாமைத்துவம் எனும் பாடநெறியில் இளமணி பட்டத்தினையும் கொழும்பு பல்கலைக்கழகத்தில் இருந்து பெற்றுள்ளார். ஆலோசனை உளவியல் தொடர்பில் டிப்ளோமாவை பெற்றுள்ளதோடு ஒரு ஆலோசகராகவும் பணியாற்றியுள்ளார். இசுரு ஒரு கவிஞர் என்பதோடு அவர் இதுவரை மூன்று கவிதை புத்தகங்களை வெளியிட்டுள்ளார். இவர் முன்பு இலாப நோக்கமற்ற நிறுவனங்களில் திட்ட ஒருங்கிணைப்பாளராகவும், ஆய்வு உதவியாளராகவும் பணியாற்றியுள்ளார். வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தில், இவர் வறுமையின் முகங்கள் எனும் கருப்பொருளினை ஆய்வு செய்கின்ற குழுவினும், தகவல் தொடர்பாடல் குழுவினும் பணியாற்றி வருகின்றார். இவர் தற்போது குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை தொடர்பில் கவனம் செலுத்துகின்ற ஒரு ஆய்வில் ஈடுபட்டுள்ளதோடு மொனராகலை மாவட்டத்தில் மேற்கொள்ளப்படுகின்ற இவ்வாய்விற்கு இவரே ஒருங்கிணைப்பாளராகவும் செயற்பட்டு வருகிறார்.

மேகலா மகிழ்ராஜா

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் ஆய்வு உத்தியோகத்தராவார். இவர் பேராதனை பல்கலைக்கழகத்தில் அபிவிருத்தி நடைமுறைகள் தொடர்பாக முதுகலைமாணி பட்டத்தினைப் பெற்றுள்ளார். அத்தோடு இலங்கை மதிப்பீட்டு (Sri Lanka Evaluation Association -SLEVA) சங்கத்துடன் இணைந்த தேசிய

தொழில்துறை நிறுவனத்தில் (National Institute of Labour Studies -NILS)கண்காணிப்பு மற்றும் மதிப்பீடு எனும் டிப்ளோமா பாடநெறியையும் நிறைவு செய்துள்ளார். இவர், வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தில், திறன் அபிவிருத்தி மற்றும் பயிற்சியளித்தல் அதேபோல ஆராய்ச்சி போன்ற விடயங்களில் ஈடுபட்டுள்ளதோடு ஆய்வு நடவடிக்கைகளில் தனது திறமையை வெளிப்படுத்தியுள்ளார். தற்போது இவர் சிவில் சமூக அமைப்புகளுடன் இணைந்து பணி புரிவதில் முக்கிய பங்கு வகிக்கின்றார் அத்தோடு சமூகப் பொறுப்பு பொறிமுறைகள் குறிப்பாக “குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை” எனும் கருவி தொடர்பான திறனை கட்டியெழுப்புவதற்கான ஆதரவினை வழங்குகின்றார். இவர் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை தொடர்பான ஆய்வில் தனது பங்களிப்பினை வழங்கியதோடு 2014 இல் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தினால் முன்னெடுக்கப்பட்ட வவுனியா மற்றும் முல்லைத்தீவு மாவட்டங்களின் இரண்டாம் நிலைக் கல்வி தொடர்பான வெளியீட்டிலும் தனது பங்களிப்பினை வழங்கியிருந்தார்.

குலசபாநாதன் ரொமேஷன்

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் சிரேஷ்ட ஆய்வு உத்தியோகத்தராகவும் முகாமைத்துவ குழுவின் ஒரு உறுப்பினராகவும் பணியாற்றி வருகின்றார். இவர் அபிவிருத்தி துறையில் அரசு மற்றும் நிதி நிறுவனங்களுடன் கடந்த 20 வருடங்களாக பணியாற்றியுள்ளார். இவர் கொழும்பு பல்கலைக்கழகத்தில் நிதியியல் பொருளாதாரத்தில் தனது முதுகலைமாணி பட்டத்தினைப் பெற்றுள்ளார். வறுமையின் முகங்கள் தொடர்பாக ஆய்வு செய்கின்ற அணியின் தலைவர் என்ற வகையில்,இவரும் அவரது அணியும்வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் ஆய்வு மற்றும் ஆலோசனை நடவடிக்கைகளில் பெறப்படுகின்ற வறுமை, சமத்துவமின்மை மற்றும் சுபீட்சம் தொடர்பான விடயங்களை சேகரிப்பதற்கு பொறுப்பானவர்களாவர். மேலும்,வறுமையின் முகங்கள் தொடர்பான குழுவானது வறுமை அளவீடு குறித்து பணியாற்றுவதோடு வறுமை மீது தாக்கம் செலுத்துகின்ற பேரினக் காரணிகள் தொடர்பாக கவனம் செலுத்த முன்வந்துள்ளது.

ஹசந்தி தென்னகோன்

தஸ்மானியா பல்கலைக்கழகத்தில் சுற்றுச்சூழல் முகாமைத்துவம் எனும் பாடநெறியில் முதுமாணி பட்டத்தினை பெற்றுள்ளதோடு, பெருநிறுவனங்களின் பேண்தகைமை தொடர்பாக விரிவான அனுபவத்தினை கொண்டுள்ளார். சுற்றுச்சூழல் மற்றும் சமூக பேண்தகைமை தொடர்பான விடயங்களில்இவர் கவனம் செலுத்துகின்றார். இவர் தற்போது வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்திற்கான ஆய்வு ஆலோசகராக கடமையாற்றுவதோடு உலக வங்கியில் சமூக பாதுகாப்பு ஆலோசகராகவும் கடமையாற்றுகிறார்.

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம் (CEPA) பற்றி

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையமானது (Center for Poverty Analysis-CEPA),வறுமை தொடர்பான அபிவிருத்தி விடயங்களில் ஒரு சிறந்த புரிந்துணர்வினை வழங்குகின்ற இலங்கையின் சுயாதீனமான ஆய்வு அமைப்பாகும். “வறுமை என்பதொரு அநீதியாகும் அது இல்லாதொழிக்கப்பட வேண்டியதே” என வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம் நம்புவதோடு அதனை மையப்படுத்தி தனது ஆய்வுகளை முற்படுத்தி வலியுறுத்துகின்றது. அத்தோடு அத்தோடு வறுமையை வெற்றிகொள்வதென்பது தேசிய மற்றும் சர்வதேச

ரீதியான கொள்கைகள், நடைமுறைகள் போன்றவற்றில் மாற்றங்களை/ சீர்திருத்தங்களை ஏற்படுத்துவதையும் அதேபோல வறுமையிலுள்ள மக்களுடன் இணைந்து செயற்படுவதையும் உள்ளடக்குகிறது. வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையமானது சுயாதீனமான பகுப்பாய்வு, அபிவிருத்தி வகிபங்காளர்களின் திறனைக் கட்டியெழுப்பதல், மற்றும் கொள்கை அழுத்தங்களுக்கான வாய்ப்புகளைக் கண்டறிதல் தொடர்பான அம்சங்களை முக்கியத்துவப்படுத்தி வலியுறுத்துகின்றது. சந்தையின் தேவைகளுக்கேற்ப பிரதிபலிக்கின்ற அதேவேளை, பலமான அனுபவரீதியான ஆதாரங்களை அடிப்படையாகக்கொண்ட சேவை வழங்குதல் தொடர்பான எமது வலுவான நோக்குநிலையானது எம்மீது செல்வாக்கு செலுத்துகின்றது. வாடிக்கையாளர் கோரிக்கைகளின் மூலம் இந்தசந்தை நோக்குநிலையை வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம் பராமரிக்கின்றது. இறுதியாக தேசியரீதியாக, பிராந்தியரீதியாக, துறைரீதியாக, நிகழ்ச்சித்திட்டம் மற்றும் திட்டஅளவில் வறுமையோடு தொடர்புடைய அபிவிருத்திக் கொள்கையில் செல்வாக்கு செலுத்துவதில் பங்களிப்புச் செய்வதற்கு வறுமை ஆராய்ச்சிநிலையம் முயற்சிக்கின்றது. மற்றும் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையமானது உட்கட்டமைப்பு, குடிப்பெயர்வு, சுற்றுச்சூழல், முரண்பாடு மற்றும் நலினத்துவம் போன்ற ஐந்து பரந்த கருப்பொருட்களை அடிப்படையாகக் கொண்ட ஒரு இணையான சுயாதீன ஆராய்ச்சியினையும் தொடர்கின்றது.

நன்றியுரை

இந்த ஆய்விற்கு ஆதரவளித்த ஐரோப்பிய ஒன்றியத்திற்கு வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையமானது (Centre for Poverty Analysis-CEPA) நன்றி தெரிவிக்க விரும்புகின்றது. வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையமானது ACTED உடன் இணைந்து மேற்கொண்ட “சமூக அபிவிருத்தி மற்றும் நல்லாட்சி கூட்டுறவினை உருவாக்குதல்: சிறந்த சமூக நல சேவைகளுக்காக சிவில் சமூக அமைப்புகள் (Civil Society Organizations–CSOs)மற்றும் அரசு அதிகாரிகளுக்கிடையிலான ஒத்துழைப்பினை வளர்த்தல்” எனும் திட்டத்தின் ஒரு பகுதியாக மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வினை (Citizen Report Card-CRC) வடிவமைப்பதிலும், முன்னெடுப்பதிலும் CEPA முன்னணி வகித்தது.

மட்டக்களப்பு, மொனராகலை மற்றும் முல்லைத்தீவு மாவட்டங்களின் மாவட்ட செயலாளர்கள், மேலதிக செயலாளர்கள், ACLGs, பிரதேச சபைகளின் செயலாளர்கள் (Secretaries of Pradheshiya Sabhas-PSs)மற்றும்மேற்குறிப்பிட்டமாவட்டங்களினவலையக் கல்விப் பணிப்பாளர்கள், துணைக் கல்விப் பணிப்பாளர்கள் (Deputy Directors of Education –DDEs), உத்தியோகத்தர்கள் போன்றோரால் எமக்கு வழங்கப்பட்ட ஆதரவின் மூலம் மற்றும் தரவு சேகரிப்பாளர்களுடன் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் கனிஷ்ட ஆய்வு உத்தியோகத்தர் சிவலிங்கம் அனுஷா மற்றும் ஷெஹானா மிர்சா ஆகியோர் வழங்கிய பங்களிப்பினால்இந்த ஆய்வு சாத்தியமானது. இந்த ஆய்விற்கு தேவையான தகவல்களை வழங்கிய பெற்றோர்கள் மற்றும் மாணவர்களின் மதிப்புமிக்க பங்களிப்பிற்கு CEPA நன்றி தெரிவிக்க விரும்புகின்றது.

முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தலுள்ள பின்வரும் சிவில் சமூக அமைப்புகளுக்கும் CEPA நன்றி தெரிவிக்க விரும்புகின்றது.

தொ.இல	பிரதேச செயலாளர் பிரிவு	கிராமசேவகர் பிரிவு	சிவில் சமூக அமைப்புகளின் பெயர்
1	கரைதுறைப்பற்று	செல்வபுரம்	முதியோர் சங்கம்
2	கரைதுறைப்பற்று	முள்ளிவாய்க்கால் கிழக்கு	வட்டுவாக்கல் மாதர் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
3	கரைதுறைப்பற்று	முள்ளிவாய்க்கால் மேற்கு	முள்ளிவாய்க்கல் மேற்கு மாதர் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
4	கரைதுறைப்பற்று	கள்ளப்பாடு தெற்கு	கள்ளப்பாடு தெற்கு கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
5	கரைதுறைப்பற்று	முல்லைத்தீவு தெற்கு	உண்ணாப்பிளவு மாதர் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
6	கரைதுறைப்பற்று	வட்டப்பளை	வட்டப்பளை விவசாய அமைப்பு

7	கரைதுறைப்பற்று	சிலாவத்தை	சிலாவத்தை மாதர் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
8	கரைதுறைப்பற்று	மாமுலை	மாமுலை கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
9	கரைதுறைப்பற்று	முள்ளியவளை	முள்ளியவளை வடக்கு கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
10	கரைதுறைப்பற்று	கேப்பாப்பிளவு	புனித அந்தோனியார் மீன்பிடி சமூகம்
11	ஒட்டுசுட்டான்	வித்தியாபுரம்	வித்தியாபுரம் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
12	ஒட்டுசுட்டான்	மாங்குளம்	மாங்குளம் வடக்கு விவசாய அமைப்பு
13	ஒட்டுசுட்டான்	முத்தையன்கட்டுக்குளம்	1 ஆம் கண்டம் விவசாய அமைப்பு
14	ஒட்டுசுட்டான்	திருமுறிகண்டி	திருமுறிகண்டி கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
15	ஒட்டுசுட்டான்	இந்துபுரம்	இந்துபுரம் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
16	ஒட்டுசுட்டான்	ஒட்டுசுட்டான்	கிராம அபிவிருத்தி சங்கம் சின்னசலம்பன்
17	ஒட்டுசுட்டான்	கற்சிலைமடு	கற்சிலைமடு விவசாய அமைப்பு
18	வெளிஓயா	ஐனகபுர	நலன்புரி சங்கம்
19	வெளிஓயா	கிரிபன்வேவ	சமுர்த்தி சங்கம்
20	வெளிஓயா	நிக்கவேவ தெற்கு	விவசாயிகள் அமைப்பு

சுருக்கக் குறியீடுகளின் பட்டியல்

ACLG	Assistant Commissioner of Local Government- உள்ஐராட்சி உதவி ஆணையாளர்
EU	European Union - ஐரோப்பிய ஒன்றியம்
CEPA	Centre for Poverty Analysis- வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம்
CSO	Civil Society Organisation – சிவில் சமூக அமைப்பு
CRC	Citizen Report Card – குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை
eCRC	Electronic Citizen Report Card- இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை
DS	Divisional Secretary – பிரதேச செயலகம்
DDE	Deputy Director of Education – பிரதி கல்விப் பணிப்பாளர்
GNDs	GramaNiladhari Divisions – கிராம உத்தியோகத்தர் பிரிவுகள்
PS	Pradeshiya Sabha– பிரதேச சபை
WRDS	Women’s Rural Development Society– மாதர் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
RDS	Rural Development Society – கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
ZED	Zonal Director of Education – வலயக் கல்விப் பணிப்பாளர்

விளக்கப்படங்களின் பட்டியல்

விளக்கப்படம் 1: நீரின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	9
விளக்கப்படம் 2: வீதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	10
விளக்கப்படம் 3: வீதி விளக்குகளின் கிடைக்கின்ற தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	11
விளக்கப்படம் 4: கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	11
விளக்கப்படம் 5: நூலக வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	12
விளக்கப்படம் 6: வடிகால் வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	13
விளக்கப்படம் 7: விளையாட்டு மைதான வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	14
விளக்கப்படம் 8: நீர் வழங்கல் தொடர்பான திருப்தி.....	15
விளக்கப்படம் 9: வீதிகள் தொடர்பான திருப்தி.....	15
விளக்கப்படம் 10: வீதி விளக்குகள் தொடர்பான திருப்தி.....	16
விளக்கப்படம் 11: நூலக வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி.....	17
விளக்கப்படம் 12: வடிகால் வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி.....	17
விளக்கப்படம் 13: விளையாட்டு மைதான வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி.....	18
விளக்கப்படம் 14: சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளும் போது ஏற்படும் மறைமுக செலவுகள்/கட்டணங்கள்.....	19
விளக்கப்படம் 15: முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகளுக்கான பதிலளிப்புகள்.....	20
விளக்கப்படம் 16: முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகளுக்கு வழங்கப்பட்ட பதிலளிப்புகளுடனான திருப்தி.....	20
விளக்கப்படம் 17: சேவைகள் தொடர்பான ஒட்டுமொத்த மதிப்பீடு.....	23
விளக்கப்படம் 18: பிரதேச செயலகப் பிரிவின் அடிப்படையில் உடனடி கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்.....	24
விளக்கப்படம் 19: கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்.....	25
விளக்கப்படம் 20: ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்.....	26
விளக்கப்படம் 21: வெளிஓயா DS பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்.....	26

உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம்.....	1
1.1. திட்டம்.....	1
1.2. அறிக்கையின் செயற்பரப்பெல்லை.....	2
1.3. ஆய்வின் நோக்கங்கள்.....	2
1.4. மாதிரி வடிவமைப்பு.....	2
1.5. ஆய்வு முறைமை.....	4
1.5.1. குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை என்றால் என்ன?.....	4
1.5.2. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) என்றால் என்ன?	5
1.5.3. குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் வடிவமைப்பு.....	6
1.5.3. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் ஊடாக ஆய்வு செய்யப்பட வேண்டிய சேவைகளை அடையாளம் காணுதல்	7
1.5.4. செயற்திறன் குறிகாட்டிகளின் உருவாக்கம்	7
1.6 ஆய்வு மேற்கொள்ளப்பட்ட பகுதிகள்.....	8
2. முக்கிய கண்டறிவுகள்.....	9
2.1. சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை, அணுகல் மற்றும் பயன்பாடு.....	9
2.2 பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் தொடர்பான ஒட்டுமொத்த திருப்தி	14
2.3. மறைமுக செலவுகள்.....	18
2.3.1. சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கான செலவுகள்.....	18
2.3.2. முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகளுக்கான பதிலளிப்பு.....	20
3. பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளுக்கான ஒட்டுமொத்த மதிப்பீடு.....	22
4. பரிந்துரைகள்	24
4.1. சேவை அடிப்படையில் முன்னேற்றத்தினை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகள்	24
4.1.1 உடனடி சேவை மேம்பாட்டினை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகள்:	24
4.1.2. ஏனைய பரிசீலனைகள்.....	27
4.2. முன்னோக்கிய நகர்வு	27

1. அறிமுகம்

1.1. திட்டம்

சேவை வழங்குநர்களின் பொறுப்புணர்வினை உறுதிசெய்கின்ற அதேவேளைசிறந்த அணுகல் மற்றும் தரத்தினை மேம்படுத்துவதற்காக அரசாங்க அதிகாரிகளுடன் (சேவை வழங்குநர்களுடன்) ஒத்துழைக்க சிவில் சமூக அமைப்புகளை பலப்படுத்த வேண்டும் என்பதே “சமூக அபிவிருத்தி மற்றும் நல்லாட்சி இணை உருவாக்கம்: சிறந்த சமூக நல சேவைகளுக்காக சிவில் சமூக அமைப்புகள் மற்றும் அரச அதிகாரிகளுக்கிடையில் உள்ள ஒருங்கிணைப்பின் வளர்ச்சிக்கு துணைசெய்தல்” எனும் ஐரோப்பிய ஒன்றிய நிதியுதவி திட்டத்தின் நோக்கமாகும். பின்வரும் திட்ட முடிவுகளை அடைவதற்கு ACTED மற்றும் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம் (CEPA) ஒத்துழைப்பு வழங்குகின்றன.

2018 ஆம் ஆண்டு ஜனவரி – பெப்ரவரி மாதங்களில் மேற்கொள்ளப்பட்ட முதலாம் கட்ட ஆய்வானது, முல்லைத்தீவு, மட்டக்களப்பு மற்றும் மொனராகலை மாவட்டங்களில் உள்ள பிரதேச சபையின் சேவை வழங்கல் தொடர்பான அடிப்படை தரவுகளை வழங்கியபோதிலும், இத்தரநிலை மதிப்பீட்டு ஆய்வானது (இரண்டாம் கட்ட ஆய்வு) முதலாம் கட்ட ஆய்வில் ஆராயப்பட்ட பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படும் சேவைகளின் முன்னேற்றத்தை மேற்பார்வையிட 2018 ஆம் ஆண்டு ஒக்டோபர் மாதம் மேற்கொள்ளப்பட்டது.

ACTED பின்வரும் முடிவுகளை வழங்கும் பணியை மேற்கொண்டுள்ளது (RI & R2):

- R1 – தமது பணிப்பாணைகள் மற்றும் உள்ளூர்சமூக அபிவிருத்தி செயற்பாடுகளில் ஈடுபடுவதற்கான திறன் போன்றவற்றினை செயற்படுத்துவதற்கான சிவில் சமூக அமைப்புகளின் ஆற்றலை மேம்படுத்துதல்.
- R2 –சமூக சேவைகள் என்ற அடிப்படையில் உள்ளூர் தேவைகள் மற்றும் இடைவெளிகள் போன்றன பல “பங்குதாரர்கள் பங்களிப்பு அணுகுமுறை” மூலமாகவும், சிவில் சமூக அமைப்புகள் மற்றும் அரச அதிகாரிகள் மூலமாகவும் அடையாளம் காணுதல்.

CEPA பின்வரும் முடிவுகளை வழங்கும் பணியை மேற்கொண்டுள்ளது (R3):

- R3 – சேவை வழங்குநரின் சிறந்த பொறுப்புடைமையினை மேம்படுத்துவதற்காக சமூக சேவை வழங்கல்/தரம் குறித்த மேம்பட்ட கண்காணித்தல் மற்றும் பிரதானமாக சிறந்த நடைமுறைகளை பரவலாக்குதல்.

இதில் CEPA ஆல் ஏராளமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளப்பட்டன அவையாவன:

- பல்வேறு மட்டங்களில் பொதுச்சேவை வங்குகுநர்களை அடையாளப்படுத்தல்
- இலக்கிடப்பட்ட சிவில் சமூக அமைப்புகளிலிருந்து தரவு சேகரிப்பவர்களை தேர்தெடுத்தல்,
- குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை செயன்முறை தொடர்பாக தரவு சேகரிப்பாளர்களை பயிற்றுவித்தல்,
- வினாகொத்தினை வடிவமைத்தல் மற்றும் தரவு சேகரித்தல் போன்றவற்றை வசதிப்படுத்தல்,
- அரசாங்க அதிகாரிகளுடன் (சேவை வழங்குநர்களுடன்) கண்டறிவுகளை பகிர்ந்து கொள்ளுதல் மற்றும் இடைவெளிகளை நிரப்புவதற்கான செயற்பாடுகளை விருத்தி செய்வதில் அவர்களுக்கு ஆதரவளித்தல்.

1.2. அறிக்கையின் செயற்பரப்பெல்லை

முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட கிராம உத்தியோகத்தர் பிரிவுகளில் பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக eCRC இன் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வுக் கண்டறிவுகளை (தரநிலை மதிப்பீட்டு ஆய்வு) இவ்வறிக்கையானது உள்ளடக்குகின்றது. **வெளிஓயா, ஓட்டுசுட்டான் மற்றும் கரைதுறைப்பற்று** ஆகிய பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளில் 2018 ஆம் ஆண்டு ஜனவரி-பெப்ரவரி மாதம் நடாத்தப்பட்ட 1 ஆம் கட்ட ஆய்வினைத் தொடர்ந்து 2018 ஆம் ஆண்டு செப்டம்பர் மாதம் 2 ஆம் கட்ட ஆய்வானது மேற்கொள்ளப்பட்டது.

1.3. ஆய்வின் நோக்கங்கள்

ஆய்வின் குறிப்பிட்ட நோக்கங்களாவன:

- (i) பொதுச் சேவைகளின் உண்மையான பயனர்களின் அணுகல், மற்றும் திருப்தி போன்றவற்றினை மதிப்பிடுகின்ற கருவியாகவும் அதேபோல அரசாங்க அதிகாரிகளின் (சேவை வழங்குநர்களின்) சமூக பொறுப்பு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மைக்கான கருவியாகவும் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையைப் பயன்படுத்துதல்.
- (ii) இந்த ஆய்வின் கண்டறிவுகளை செயற்பாடுகளுக்கு சார்பாக பரப்புவதோடு அம்முடிவுகளை செயற்பாட்டுக் கொள்கை மற்றும் நடைமுறை சீர்த்திருத்த நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள பயன்படுத்துதல்.
- (iii) ஏனைய மாவட்டங்களிலுள்ள ஏனைய பொது நிறுவனங்கள் மேற்கொள்ளும் இதுபோன்ற முயற்சிகளுக்காக, தற்போது சேவைகளை பெறும் பயனர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட இவ்வனுபவங்களை பகிரந்து கொள்ளுதல்.

1.4. மாதிரி வடிவமைப்பு

ஒரு சேவையைப் பயன்படுத்துகின்ற மக்களின் வீதம், ஒரு சேவையுடன் மக்கள் கொண்ட திருப்தியின் வீதம் போன்ற தகவல்களைப் பிரித்தெடுப்பதினூடாக தரப்பட்ட ஆய்வுப் பிரதேசம் ஒன்றில் சேவை வழங்கலின் செயற்திறனை மதிப்பிடுவதற்கு இரண்டு அணுகுமுறைகள் பயன்படுகின்றன. குழுவிலுள்ள ஒவ்வொரு தனிநபரையும் பரிட்சித்து பார்த்தல் மற்றும் தேவையான தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்ளுதல் மற்றும் கண்டறிவுகளை ஒருங்கிணைத்தல் போன்றன ஒரு முறையாகும். இம்முறையானது, முழுமையான கணக்கெடுப்பு அல்லது குடித்தொகை கணக்கெடுப்பு என்றழைக்கப்படுகின்றது. பாரியளவான சனத்தொகையிலிருந்து ஒரு உபதொகுதியினை தெரிவு செய்து அந்த உபதொகுதியிலிருந்து பொருத்தமான தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்வது தகவல்களைப் பிரித்தெடுப்பதற்கான மற்றொரு வழிமுறையாகும். இம்முறையானது “மாதிரி வடிவமைப்பு” எனவும் தெரிவுசெய்யப்பட்ட உபதொகுதி “மாதிரி” எனவும் அழைக்கப்படுகின்றது. மிகவும் செலவு குறைந்ததாக மற்றும் குறைந்த ஊழிய செறிவினைக் கொண்டிருப்பதால் இவ்வாய்வில் “மாதிரி வடிவமைப்பு” ஆய்வுமுறைக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்பட்டது.

நம்பகமான மற்றும் துல்லியமான தரவானது, மாதிரி தேர்ந்தெடுக்கப்படும் முறையிலேயே தங்கியுள்ளது. ஆய்வுப் பகுதியில் காணப்படுகின்ற மொத்த சனத்தொகையின் வேறுபாடுகள் மற்றும் பண்புகள் அனைத்தையும் பிரதிபலிக்கின்ற போது ஒரு மாதிரியானது சிறந்ததாக அமைகின்றது.

இரண்டு வகையான சேவைகளுக்காக இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை முன்னெடுக்கப்பட்டது. ஒன்று இரண்டாம் நிலை இலவசக்கல்வி மற்றொன்று பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படும் சேவைகள். முல்லைத்தீவு, மட்டக்களப்பு மற்றும் மொனராக்கலை மாவட்டங்களில் ACTED

மூலம் தெரிவுசெய்யப்பட்ட 60 கிராமசேவகர் பிரிவுகளை இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை உள்ளடக்கியுள்ளது. தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட 60 கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் 1200 குடும்பங்கள் அல்லது ஒவ்வொரு மாவட்டங்களில் உள்ள 20 கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் 400 குடும்பங்களாக ஆய்விற்கான மாதிரியளவு தீர்மானிக்கப்பட்டது. 20 கிராமசேவகர் பிரிவுக்கும் 400 குடும்பங்கள் எனும் மாதிரியளவானது பின்னர் ஒவ்வொரு கிராமசேவகர் பிரிவிலும் சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்பவர்களின் எண்ணிக்கையின் அடிப்படையில் பிரிக்கப்பட்டிருந்தன.

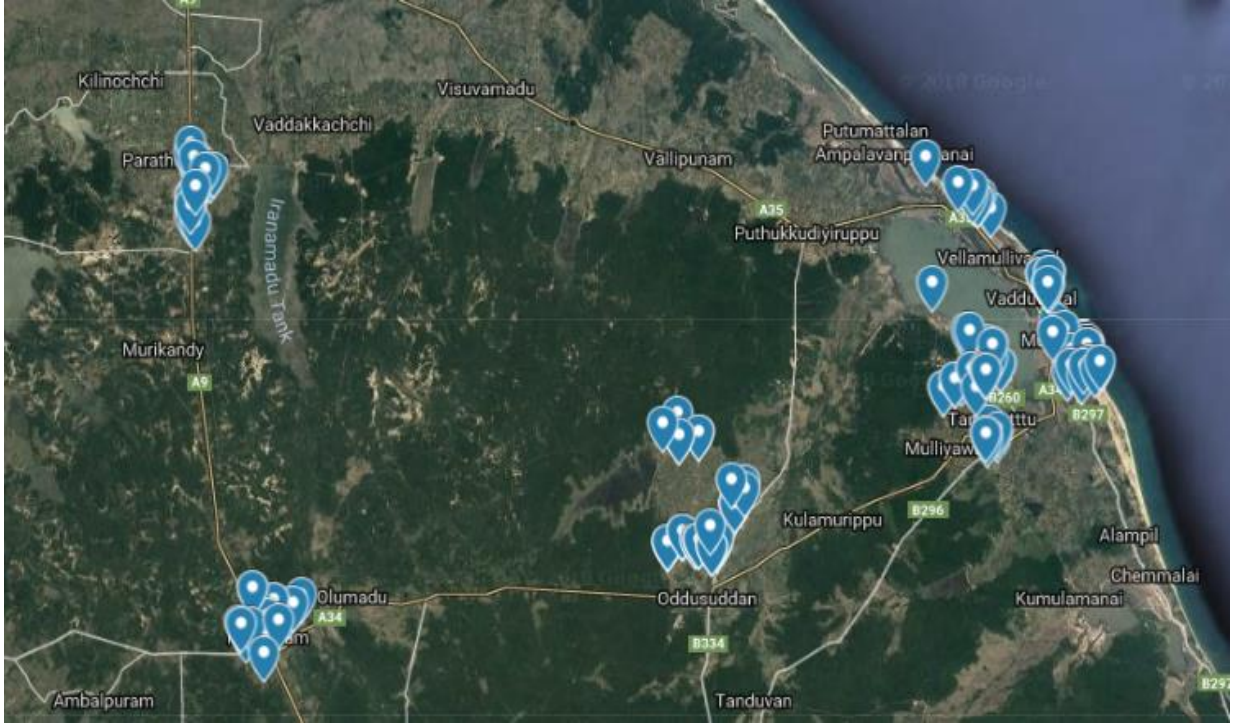
மட்டக்களப்பு, முல்லைத்தீவு மற்றும் மொனராகலை போன்ற மூன்று மாவட்டங்களிலும் மாதிரி வடிவமைப்பு செயல்முறையானது பல கட்டங்களில் நிறைவு செய்யப்பட்டிருந்தது. முதல் கட்டத்தில், கிராமசேவகர் பிரிவுக்குள் காணப்படுகின்ற குடும்பங்களின் தரவுகளை அடிப்படையாகக்கொண்டு, சிவில் சமூக அமைப்பின் உறுப்பினர்கள் மூலம், ஒவ்வொரு கிராமசேவகர் பிரிவுகளிலும் பாடசாலைக்கு செல்லும் (தரம் 5 – தரம் 13 வரை) வயதுடைய பிள்ளைகளைக் கொண்ட குடும்பங்கள் அடையாளம் காணப்பட்டு, பட்டியலிடப்பட்டன. இவற்றுள், ஒவ்வொரு கிராமசேவகர் பிரிவுகளுக்காக கணக்கிடப்பட்ட மாதிரியளவினை அடிப்படையாகக் கொண்டு, ஆய்விற்கான குடும்பங்களைப் பிரிதிநிதித்துவப்படுத்தும் மாதிரியானது எழுமாறாக தெரிவுசெய்யப்பட்டது. அதேவேளை பிரதேச சபை சேவைகள் தொடர்பான ஆய்விற்கென, மாதிரியானது ஒவ்வொரு கிராமசேவகர் பிரிவிலும் சிவில் சமூக அமைப்பின் உறுப்பினர்களால் அடையாளம் காணப்பட்ட பாடசாலைக்கு செல்லும் மாணவர்களை உள்ளடக்கிய குடும்பங்களில் இருந்து பெறப்பட்டதோடு பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படும் குறைந்தது ஒரு சேவையையாவது கடந்த ஒரு வருட காலத்தில் பயன்படுத்திய அல்லது பயன்படுத்திக்கொண்டிருக்கின்ற குடும்பங்களாக இருக்க வேண்டும் என்ற அளவுகோலின் அடிப்படையில் மாதிரிகள் தெரிவுசெய்யப்பட்டன. கிராமசேவகர் பிரிவிலுள்ள அனைத்து கிராமங்களையும் பிதிநிதித்துவப்படுத்துகின்ற வகையில் பரந்தளவிலான பகுதிகளை உள்ளடக்கி இன ரீதியிலான விகிதாரம் எனும் கண்ணோட்டத்தினை கவனத்தில் கொண்டு ஒவ்வொரு கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் இருந்தும் மாதிரி வடிவமைப்பானது மேற்கொள்ளப்பட்டிருந்தது அனைத்து தரப்பரிசோதனைகளையும் தொடர்ந்து மூன்று மாவட்டங்களிலுள்ள 60 கிராமசேவகர் பிரிவுகளுக்கும் 1200 குடும்பங்கள் மாத்திரமே (மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் 400, மொனராகலை மாவட்டத்தில் 400 மற்றும் முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் 400) பகுப்பாய்விற்கென தீர்மானிக்கப்பட்ட மாதிரிகளாகும்.

இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின் போது, முடிமானவரை முதலாம் கட்டத்தில் ஆய்வுசெய்யப்பட்ட அதே குடும்பங்கள் ஆய்விற்குட்படுத்தப்பட்டன. இருப்பினும், அதே குடும்பங்களை ஆய்விற்குட்படுத்த வேண்டுமென்ற தேவை இருக்கவில்லை அல்லது தரவு சேகரிப்பாளர்கள் அதே குடும்பங்களுக்குச் செல்ல வேண்டுமென முன்னுரிமைப்படுத்தப்படவில்லை. முதலாம் கட்ட ஆய்வில் பங்கேற்ற குடும்பங்கள் இக்குறிப்பிட்ட ஆய்வின்போது பங்கேற்றனரா இல்லையா என்பது கருத்தில் கொள்ளாமல், ஆய்வுப்பகுதியிலுள்ள அனைத்து குடும்பங்களில் இருந்தும் பெறப்பட்ட கருத்துக்களானவை, முழு சமூகத்தையும் உள்ளடக்கிய வகையில் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளின், முன்னேற்றம் தொடர்பான முடிவுகளை வரையறுப்பதற்கு போதுமானதாக இருக்கின்றன.

பின்வரும் மாதிரி வடிவமைப்புக் கூறினை (sampling matrix) அடிப்படையாகக் கொண்டு மாதிரியாக்கம் முன்னெடுக்கப்பட்டது:

சனத்தொகை (குடும்பங்கள்)	குடும்பங்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு தெரிவுசெய்யப்பட்ட மாதிரியளவு (95 % நம்பிக்கையாயிடை)	குடும்பங்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு தெரிவுசெய்யப்பட்ட மாதிரியளவு (90 % நம்பிக்கையாயிடை)
100	80	66
500	217	141
1000	278	164
5,000	357	189
10,000	370	192
30,000	379	195
50,000	381	195
100,000	383	196
200,000	383	196

கீழே தரப்பட்ட செயற்கைகோள் படமானது இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்விற்காக தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட மாதிரிகளின் பரவலாக்கத்தினை காட்டி நிற்கின்றது.



1.5. ஆய்வு முறைமை

1.5.1. குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை என்றால் என்ன?

குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையானது (Citizen Report Card-CRC), இலவசமாக வழங்கப்படுகின்ற பொது சேவைகளின் செயற்திறன் குறித்து அச்சேவையினை பெறுபவர்களிடமிருந்து முறையான மற்றும் அனுபவங்கள் தொடர்பான கருத்துக்களை பெறக்கூடிய ஒரு எளிமையான, சக்திவாய்ந்ததொரு கருவியாகும். இவ்வாய்வு முறையானது குறித்த சேவையைப் பெற்றுக்கொள்பவர்களிடம் இருந்து அச்சேவைகளின் தரம், அதனைப் பெற்றுக்கொள்ளும் தன்மை மற்றும் அச்சேவை போதியளவு வழங்கப்படுகின்றதா? மற்றும் அச்சேவை பற்றிய திருப்தி நிலை தொடர்பான கருத்துக்களை சேகரிக்கின்ற ஒரு பங்கேற்பு ஆய்வாகும். சேவை வழங்குநர்களுடன் ஒரு உரையாடலில் ஈடுபடுவதற்கு மற்றும் சேவை வழங்கலை மேம்படுத்துவதற்காக சேவை வழங்குனர்களை பொறுப்புணர்வுடன் இருக்கச்செய்வதற்கு சமூகங்கள், சிவில் சமூக அமைப்புகள் அல்லது உள்ளூராட்சி சபைகள் மற்றும் உள்ளூர் அதிகாரிகளுக்கு பலமான மற்றும் செயற்திறன் வாய்ந்த ஒரு அணுகுமுறையினை குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை வழங்குகின்றது. ஆரம்பத்தில் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டைநகர்ப்புற சூழ்நிலைகளில் நடத்தப்பட்டிருந்தாலும், இப்போது பரந்தளவிலான புவியியல் மற்றும் துறைசார்ந்த சூழ்நிலைகளில் பொது சேவை வழங்கலின் நிலையைப் புரிந்துகொள்ள இது உதவுகின்றது.

குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை பல நன்மைகளை வழங்குகின்றது. சேவை வழங்குநர்கள் தாங்கள் வழங்குகின்ற பொதுச் சேவைகளானது பொதுமக்களை குறிப்பாக, போதிய வசதிகளற்ற உறுப்பினர்களை சென்றடைவதற்கான குறைந்த செலவுடைய வழிமுறையை கண்டறிய உதவுகின்றது. இதனையொட்டி, பொது சேவைப் பெறுநர்கள் தாங்கள் பெற்றுக்கொள்கின்ற சேவைகளின் தரம், செயல்திறன், மற்றும் போதியத்தன்மை குறித்தும் அதேபோல சேவை வழங்குநர்களுடன் அவர்கள் சந்திக்கின்ற பிரச்சினைகள் குறித்தும் தமது கருத்துக்களை உள்ளூர் அரசாங்கத்திற்கு மற்றும் அதிகாரிகளுக்கு தெரிவிக்கும் வாய்ப்பினை வழங்குகின்றது. பல்வேறு சேவை வழங்குநர்கள் காணப்படுகின்ற சந்தர்ப்பங்களில், பல்வேறுபட்ட சேவைகளுக்கிடையில் தமது மதிப்பீடுகளை ஒப்பிடுவது சாத்தியமாகின்றது. இதன் விளைவாக மதிப்பீடானது (சேவைப்பெறுநரின் திருப்தியினை அடிப்படையாகக்

கொண்டது), குறிப்பிட்ட பிரதேசம் ஒன்றிற்கான பொது சேவை வழங்கலின் செயற்திறன் தொடர்பான 'அறிக்கை அட்டையாகமாற்றப்படுகிறது. பொது சேவைப் பெறுநர்களின் அனுபவங்களை குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை பிரதிபலிக்கும் வகையில், மேற்கொள்ளப்படும் சேவை வழங்கல் தொடர்பான ஒரு கருத்துக்கணிப்புடன் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையை ஒப்பிட்டு பார்க்க முடியாது. உதாரணமாக, குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டைகளை உருவாக்கும் ஆய்வுகளானது, குறிப்பிட்ட சேவைகளைப் பயன்படுத்துகின்ற தனிநபர்களை மட்டுமே இலக்காகக் கொண்டிருக்கும்.

உள்ளூர் மற்றும் தேசிய அரசாங்கங்கள், சிவில் சமூக அமைப்புகள் என ஆரம்பித்து 20 இற்கும் மேற்பட்ட நாடுகளிலுள்ள அபிவிருத்தி பங்காளர்கள் வரையான பல்வேறு நிறுவனங்களில் குடிமக்கள் ஈடுபாடு, பங்கேற்பு மற்றும் சேவை மேம்பாடுகளுக்கான ஒரு கருவியாக குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டைகள் பயன்படுத்தப்பட்டு வருகின்றன. இக்கருவி பொதுவாக, குடிமக்கள் மற்றும் அரசாங்கத்துகிடையிலான ஈடுபாட்டின் அடிப்படையில் தரவினை உருவாக்குவதோடு செல்வாக்கு செலுத்தும் பல பகுதிகளில் இதனுடைய பயன்களை விரிவுபடுத்திக்கொள்ள முடியும். உதாரணமாக, பொதுக் கொள்கைகள் மற்றும் நிகழ்வுகள் தொடர்பில் அறிவிப்பதற்கான, அரசாங்க செயற்பாடுகள் மற்றும் சேவை வழங்கல் பொறிமுறைகளை மறுசீரமைப்பதற்கான, மற்றும் அரசாங்க மற்றும் சமூக நிறுவனங்களை மீள்கட்டமைப்பதற்கான அடிப்படையாக இது மாற முடியும்.

மட்டக்களப்பு, மொனராகலை மற்றும் முல்லைத்தீவு மாவட்டங்களின் மிகவும் பின்தங்கிய மற்றும் வசதிகள் குறைந்த பிரதேசங்களில் கவனம் செலுத்திய இக்குறிப்பிட்ட ஆய்வில் ஒதுக்கப்பட்ட சமூகங்களுக்கு குரல் கொடுப்பதற்கான ஆற்றல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் முக்கிய அம்சங்களில் ஒன்றாக காணப்படுகின்றது. தமது சொந்த விருப்பங்களை மேற்கொள்ள, அவர்களின் தேவைகளை நிறைவேற்றிக்கொள்ள மற்றும் நம்பகமானதும் நிலையானதுமான வாழ்க்கைக்கு வழிவகுப்பதற்கு சமூகங்களுக்கு அதிகாரமளித்தலே நோக்கமாக இருந்தது. இந்த ஆய்வின் நோக்கத்திற்காக, சமூக அடிப்படையிலான ஆய்வின் மூலம் அடையாளம் காணப்பட்ட முன்னுரிமை வாய்ந்த சேவைகளை மதிப்பிடுதல் தொடர்பாக வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம் கவனம் செலுத்தியது. வறியோர் சார்பு மற்றும் உரிமைகள் அடிப்படையிலான கண்ணோட்டத்திலிருந்து ஏற்கனவே உள்ள நடைமுறைகள் அதேபோல கொள்கைகளில் அழுத்தங்களை ஏற்படுத்துவதே நோக்கமாக இருந்தது.

சமூக உள்ளீடுகளுக்கு மேலதிகமாக சேவைபெறுநர்கள் மற்றும் சேவை வழங்குநர்களிடையே ஒரு பயனுள்ள உரையாடலை மேம்படுத்துவதற்காக சேவை வழங்குநர்களிடமிருந்து முகாமைத்துவ ரீதியான பிரதிபலிப்பையும் ஆய்வானது பெற்றுக்கொண்டது. இந்த ஆய்வினை மீள மீள முன்னெடுப்பதன் மூலம் ஆய்வின் நன்மை மேம்படுத்தப்படுவதோடு, முகாமைத்துவ ரீதியான பிரதிபலிப்பில் குறிப்பிடப்பட்ட செயற்பாட்டு நடவடிக்கைகள் (அல்லது பிற தலையீடுகள்) சேவை பெறுநர்களுக்கான சேவைகளை மேம்படுத்தியதா என்பதை தீர்மானிக்கவும் வழிவகுக்கும்.

1.5.2. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (நணசுண) என்றால் என்ன?

தொழில்நுட்பத்துறையின் வளர்ச்சி, வசதி மற்றும் அதன் சக்திகள் போன்றவற்றினை கையாளக்கூடிய குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டைகளை முன்னெடுப்பதற்கான ஒருபுரட்சிகரமான அணுகுமுறையே இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை அல்லது eCRC எனப்படுகிறது. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையானது "ஆண்டிராய்ட்" அடிப்படையிலான கையடக்கத் தொலைபேசி (Android-based mobile)பயன்பாடுகளினூடாக குடிமக்கள் கருத்துக்களின் நம்பகமான சேகரிப்பினை உறுதிப்படுத்துவதோடு சரியான மற்றும் உரிய நேரத்தில் சேகரிக்கப்பட்ட தகவல்களை பகுப்பாய்வு செய்து அறிக்கையிட முடிகின்றது. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை செயன்முறையில் பல கூறுகள் காணப்படுகின்றன:

(a) ஆய்வினை மேற்கொள்ளுதல்

பொதுமக்களின் கருத்து மற்றும் அனுபவங்கள் பற்றிய ஒரு அறிவியல் சார் மாதிரி ஆய்வானது, கைப்பேசியொன்றின் பயன்பாட்டினைப் பயன்படுத்தி ஒரு டெப்லெட் (tablet) மூலமாக நாடாத்தப்படுகின்றது. தொலைபேசிகள்/டெப்லெட்களில் உள்ள பூகோள நிலைப்படுத்தல் அமைப்பு முறை

(GPS) எனும் கண்காணிப்பு முறை மூலம் தரவு சேகரிப்பின் உண்மைத்தன்மை மற்றும் நம்பகத்தன்மை அதிகரிப்பதோடு, உறுதிப்படுத்துப்படுகின்றது.

(b) தரக்கட்டுப்பாட்டிற்கான தொலைதூரக் கண்காணிப்பு

உண்மை நேர அடிப்படையில் ஆய்வின் முன்னேற்றத்தை கண்காணிக்க, ஆய்வு முகாமையாளர்களுக்கு வலைதளத்தை மையப்படுத்திய ஆய்வு முகாமைத்துவ தொகுதி ஒன்று உதவுகின்றது. இத்தொகுதியானது, தொலைதூரக் கண்காணிப்பு, ஆய்வு நடவடிக்கைகளின் முகாமைத்துவம் போன்றவற்றினை செயற்படுத்துவதால், மிகச்சிறப்பான தரக் கட்டுப்பாட்டினை உறுதிப்படுத்துகின்றது.

(c) தரவுப் பகுப்பாய்வு

இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் ஒரு பகுதியாக உருவாக்கப்பட்ட ஆன்லைன் டாஷ் போர்ட் (online dash board) மற்றும் தரவுப் பகுப்பாய்வு போன்ற கருவிகளானது, பல்வேறுபட்ட பங்குதாரர் (உதாரணமாக, கொள்கை வகுப்பாளர்கள், நிர்வாகிகள், அரசியல் பிரதிநிதிகள், மற்றும் குடிமக்கள் போன்றோர்) குழுக்களின் தகவல் தேவைகளை அடையாளப்படுத்துகின்றது. விளக்கப்படங்கள் அட்டவணைகள், வரைபடங்கள் ஆகியவற்றின் மூலமாக இலகுவாக புரிந்து கொள்ளும் வகையில் ஆய்வின் முடிவுகள் முன்வைக்கப்படுகின்றன. செயற்திறன் மட்டங்கள் தொடர்பான இலகுவான அனுமானங்களை வழங்குவதற்கு எளிமையான நிறக்குறியீடுகள் பயன்படுத்தப்படுகின்றன.

ஆய்வினை அறிக்கைப்படுத்துவதற்காக இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டைமொபைல் டெப்லெட்கள் மற்றும் தொழில்நுட்பத்தினை பயன்படுத்துவதால் பல நன்மைகள் ஏற்படுகின்றன:

- இது மிகவும் துல்லியமான தரவினை உருவாக்குகின்றது.
- உடனடி முடிவுகளை வழங்குகின்றது.
- ஆய்வு நடைபெறும் புவியியல் இருப்பிடத்தினை/தரவு சேகரிக்கப்படுகின்ற புவிப்பரப்பை வரைபடத்தில் காட்டுகின்ற முறையை செயற்படுத்துகின்றது.
- இது ஒரு தடவை முதலீட்டு செலவினைக் கொண்டிருப்பதாலும், நேர விரயத்தினை குறைத்துள்ளதாலும் ஆய்வினை மீண்டும் மீண்டும் மேற்கொள்ளும்/செயற்படுத்தும் வகையில் இலகுவாக்கப்பட்டுள்ளது.

1.5.3 .குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் வடிவமைப்பு

இந்த ஆய்வின் நோக்கத்திற்காக, மட்டக்களப்பு, மொனராகலை மற்றும் முல்லைத்தீவு ஆகிய ஒவ்வொரு மாவட்டங்களில் இருந்து தெரிவு செய்யப்பட்ட 20 கிராம சேவகர் பிரிவுகளுக்கென இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வு முறையானது வடிவமைக்கப்பட்டது. ஆய்விற்கென அடையாளம் காணப்பட்ட பிரதேசங்களில் இரண்டாம் நிலைக் கல்விச்சேவை வழங்கலின் நிலை மற்றும் பிரதேச சபைகளின் சேவை வழங்கல் போன்றவற்றினை உள்ளடக்கும் வகையில் ஆய்வானது வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. சம்பந்தப்பட்ட மாவட்டங்களில் உள்ள மாவட்ட செயலாளர்கள், வலயக் கல்வி பணிப்பாளர்கள் மற்றும் பிரதேச சபை செயலாளர்களுடனான கலந்துரையாடலில் ஆய்வு நேரம் மற்றும் ஆய்விற்கு தேவையான வசதிகள் குறித்து முடிவு செய்யப்பட்டது. ஒவ்வொரு கிராமசேவகர் பிரிவுகளையும் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் வகையில் சிவில் சமூக அமைப்புகளின் (CSO) குழு ஒன்றினால் ஆய்வானது நடாத்தப்பட்டது. வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் ஆராய்ச்சியாளர்கள் அதேபோல ACTED கள் உத்தியோகத்தர்களின் நேரடி மேற்பார்வையுடன் முன்று மாவட்டங்களிலும் இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வுகளை முன்னெடுப்பதற்காக வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் மூலமாக சிவில் சமூக அமைப்புகளின் உறுப்பினர்களைக் கொண்ட குழுவொன்றுக்கு மாவட்ட ரீதியாக பயிற்சியளிக்கப்பட்டது.

1.5.3. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் ஊடாக ஆய்வு செய்யப்பட வேண்டிய சேவைகளை அடையாளம் காணுதல்

சமூகம் மற்றும் சிவில் சமூக அமைப்புகளின் உறுப்பினர்களுடனான இலக்குக் குழு கலந்துரையாடல்களின் (Focus Group Discussion-FGDs) போது, (i) பிரதேச சபைகளின் சேவை வழங்கல், (ii) இரண்டாம் நிலைக் கல்விச்சேவை (தரம் 5 – தரம் 13) வழங்கல் ஆகிய இரண்டு சேவைகளும் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய சேவைகளாக முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்டது. இந்த முன்னுரிமைகளானது, ACTED கிராம அபிவிருத்தி திட்டங்களில் (Village Development Plans-VDPs) சுட்டிக்காட்டப்பட்ட முன்னுரிமைகளுடன் ஒத்திருந்தது.

இவற்றில், சமூகம் மற்றும் சிவில் சமூகப் பிரதிநிதிகள் மூலமாக வழங்கப்பட்ட தரப்படுத்தல்களின் மூலம் மேம்பாட்டிற்கான முன்னுரிமைப் பகுதிகள் அடையாளங்காணப்பட்டன.

கல்விச் சேவைகளைப் பொறுத்தவரை, சமூகத்துடன் மேற்கொள்ளப்பட்ட இலக்குக் குழு கலந்துரையாடல்கள் மூலமாக இரண்டாம் நிலைக் கல்வி முன்னுரிமையுடையதாக அடையாளம் காணப்பட்டது.

1.5.4. செயற்திறன் குறிகாட்டிகளின் உருவாக்கம்

மூன்று மாவட்டங்களிலும் உள்ள சமூக குழுக்கள், வலயக் கல்வி அலுவலகங்களில் உள்ள அலுவலர்கள், பிரதேச சபைகளின் செயலாளர்கள் மற்றும் ACLGs, அரசாங்க அதிகாரிகளுடன் மேற்கொள்ளப்பட்ட தொடர்ச்சியான கலந்துரையாடல்கள் மூலமாக பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளுக்கான குறிப்பிட்ட செயற்திறன் குறிகாட்டிகளின் தொகுப்பொன்று அடையாளம் காணப்பட்டது.

பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள்	குறிகாட்டிகள்
நீர்	<ul style="list-style-type: none"> • தரம், • தொகை, • பராமரிப்பு, • ஒட்டுமொத்த திருப்தி
கழிவு சேகரித்தல் (குப்பை சேகரித்தல் மற்றும் அகற்றுதல்)	<ul style="list-style-type: none"> • சேவை வழங்கப்படும் பகுதி/சேவை உள்ளடக்கம் • சேகரிக்கும் முறை • குழிவகற்றும் முறைகள் • உரிய நேரத்தில் சேகரித்தல் • ஒட்டுமொத்த திருப்தி
வீதிகள்	<ul style="list-style-type: none"> • மழைக்காலங்களில் பராமரித்தல்/பழுதுபார்த்தல் • பராமரிப்பு பணியின் தரம் • குழிகளின்றி வீதிகளைப் பேணுதல் • ஒட்டுமொத்த திருப்தி
வீதி விளக்கு	<ul style="list-style-type: none"> • வீதி விளக்குகளின் எண்ணிக்கை • செயலிழப்புகளிற்கு பதிலளித்தல் • வீதி விளக்குகளின் செறிவு/பிரகாசம் • ஒட்டுமொத்த திருப்தி
வடிகால் வசதிகள்	<ul style="list-style-type: none"> • வடிகால் சுத்தம் செய்வதற்காக எடுக்கின்ற நேரம் • பராமரிப்பு • நிர்மாணிப்பு • ஒட்டுமொத்த திருப்தி

பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள்	குறிகாட்டிகள்
விளையாட்டு மைதானங்கள்	<ul style="list-style-type: none"> • விளையாட்டு மைதானத்துக்கான அணுகல் • பாதுகாப்பு நடவடிக்கை • சுத்தம் செய்தல் • வசதிகள் கிடைக்கும் தன்மை • ஒட்டுமொத்த திருப்தி
நூலகம்	<ul style="list-style-type: none"> • திறக்கும் நேரம் • பராமரிப்பு • அண்மைய வெளியீடுகளின் கிடைக்கும் தன்மை • வசதிகள் கிடைக்கின்ற தன்மை

1.6 ஆய்வு மேற்கொள்ளப்பட்ட பகுதிகள்

கீழே தரப்பட்ட அட்டவணையில் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தின் கரைதுறைப்பற்று, ஒட்டுசுட்டான் மற்றும் வெளிஓயா போன்ற பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளிலுள்ள பிரதேச சபைகள் மற்றும் கல்வி வலய அலுவலங்களுக்குற்பட்ட பல பிரதேசங்களை இந்த ஆய்வானது உள்ளடக்கியுள்ளது.

பிரதேச செயலகப் பிரிவு/பிரதேச சபை/வலயக்கல்வி அலுவலகம்	முன்மொழியப்பட்ட கிராமசேவகர் பிரிவுகளின் பெயர்	கிராமங்களின் எண்ணிக்கை	குடும்பங்களின் எண்ணிக்கை
கரைதுறைப்பற்றுபிரதேச செயலகப்பிரிவு / கரைதுறைப்பற்றுபிரதேச சபை / முல்லைத்தீவு வலயக் கல்வி அலுவலகம்	வற்றாப்பளை	2	443
	கள்ளப்பாடு தெற்கு	2	517
	செல்வபுரம்	1	437
	மாமுலை	2	375
	கேப்பாப்பிளவு	2	390
	முள்ளிவாய்க்கால் கிழக்கு	2	464
	முள்ளிவாய்க்கால் மேற்கு	2	331
	சிலாவத்தை	3	475
	முள்ளியவலை வடக்கு	2	336
	முல்லைத்தீவு தெற்கு	2	276
ஒட்டுசுட்டான் பிரதேச செயலகப்பிரிவு / புதுக்குடியிருப்பு (ஒட்டுசுட்டான் உப) பிரதேச சபை / துணுக்காய் வலயக் கல்வி அலுவலகம்	முத்தையன் காட்டுக்குளம்	4	376
	கற்சிலைமடு	3	303
	ஒட்டுசுட்டான்	5	355
	வித்தியாபுரம்	2	259
	மாங்குளம்	6	681
	திருமுறிகண்டி	5	403
	இந்துபுரம்	2	400
வெளிஓயா பிரதேச செயலகப்பிரிவு / கரைதுறைப்பற்றுபிரதேச சபை / முல்லைத்தீவு வலயக் கல்வி அலுவலகத்திற்கு கீழுள்ள பிரதேச கல்வி அலுவலகம்	நிக்கவேவ தெற்கு	2	577
	ஜனகபுர	4	673
	கிரிபன்வேவ	1	367

2. முக்கிய கண்டறிவுகள்

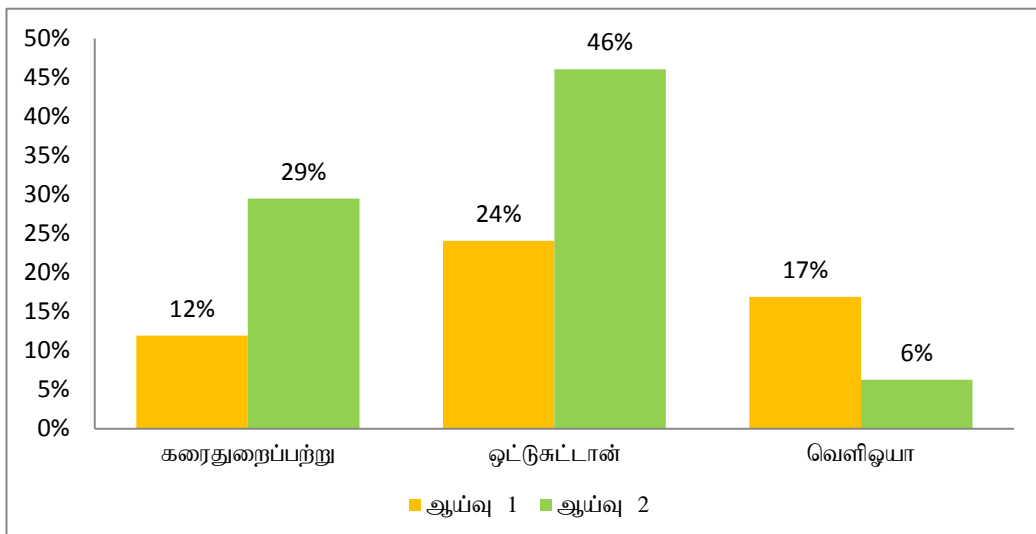
2.1. சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை, அணுகல் மற்றும் பயன்பாடு

குடிநீர் சேவைகள், நீர் வடிகால், குப்பை சேகரித்தல் மற்றும் அகற்றுதல், வீதி மற்றும் ஒழுங்கைகளுக்கான அணுகல், வீதி விளக்குகள், விளையாட்டு மைதானங்கள், மற்றும் நூலக வசதிகள் போன்ற தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட ஏழு சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு தொடர்பான தரவுகளை eCRC ஆய்வு சேகரித்தது. 2018 ஆம் ஆண்டு பெப்ரவரி - செப்டம்பர் மாதங்களில் இந்த பகுதிகளில் மேற்கொள்ளப்பட்ட முன்னேற்றத்தை பின்வரும் பிரிவுகள் முன்வைக்கின்றன. முதலாம் கட்ட eCRC ஆய்வில் சேகரிக்கப்பட்ட அடிப்படை தரவுகள் மற்றும் இரண்டாம் கட்ட eCRC ஆய்வில் சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகள் முறையே கட்ட ஆய்வு (ஆய்வு 1) மற்றும் இரண்டாவது கட்ட ஆய்வு (ஆய்வு 2) என குறிப்பிடப்படுகின்றன.

நீர்

விளக்கப்படம் 1 இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, கரைதுறைப்பற்று மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் போன்ற DS பிரிவுகளில் நீர் வழங்கல் சேவைகளின் பரம்பலில் குறிப்பிடத்தக்க முன்னேற்றம் ஏற்பட்டுள்ளதோடு, நான்கு மாத காலப்பகுதியில் நீர் வழங்கல் சேவையைப் பெற்றுக்கொள்கின்ற குடும்பங்களின் சதவீதம் கிட்டத்தட்ட இரட்டிப்பாகியுள்ளது. ஒட்டுசுட்டான் பிரிவானது உயர்ந்தளவான அதிகரிப்பினை காட்டி நிற்பதுடன், தற்போது 46% ஆன குடும்பங்கள் நீர் வழங்கல் சேவையினைப் பெற்றுக்கொள்கின்றன. எனினும், வெளிஓயா DS பிரிவில், முதலாம் கட்ட ஆய்வின் போது 17% ஆன குடும்பங்கள் நீர் வழங்கல் சேவையினைப் பெற்றிருந்தாலும் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின் போது இந்நிலை 6% ஆக குறைவடைந்துள்ளது. வெளிஓயா DS பிரிவிற்கு மாகாவலி அதிகார சபை மூலம் நீர் வழங்கப்படுகின்றமையால் பிரதேச சபை இச்சேவை வழங்கலுக்கு பொறுப்பேற்கவில்லை. எனவே, வெளிஓயா DS பிரிவில், நிலவுகின்ற கடுமையான வரட்சி மற்றும் நீர் பற்றாக்குறைகள் போன்றன இப்பிரிவில் நீர் வசதியினைப் பெற்றுக்கொள்கின்ற குடும்பங்களின் எண்ணிக்கை குறைவடைந்தமைக்கு காரணமாகின்றன.

விளக்கப்படம் 1: நீரின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு

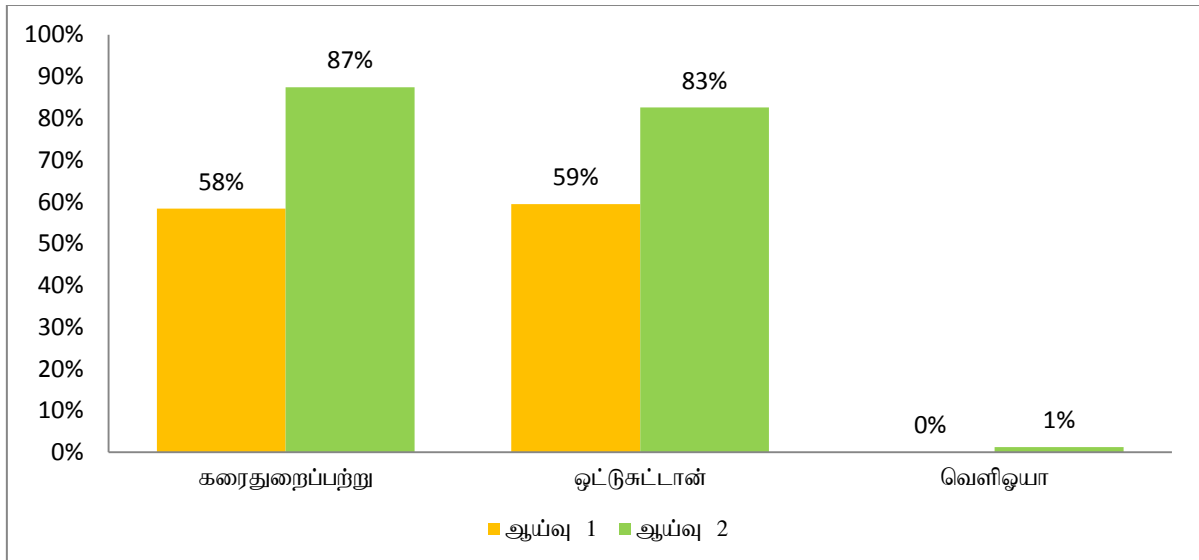


கிராமப்புற பகுதிகளில் மேற்கொள்ளும் பைப் நீர் விநியோகத்தில் இருந்து பிரதேச சபாக்கள் பொதுவாக விலக்களிக்கப்படலாம். அப் பகுதிகளில் நீர் வசதிகளாவன சமூகம் சார்ந்தநிறுவனங்களினால் வழங்கப்படுகின்ற காரணத்தினால் பிரதேச சபைகள் இச் சேவை வழங்குவதில்லை.

வீதி

விளக்கப்படம் 2 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, கரைதுறைப்பற்று மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவுகளில் போதுமான வீதி மற்றும் ஒழுங்கைகள் தொடர்பான சேவையைப் பெற்றுக்கொள்ளும் குடும்பங்களின் எண்ணிக்கை கடந்த நான்கு மாதங்களில் அதிகரித்துள்ளது. இரண்டாம் கட்ட ஆய்வில், 80 சதவீதத்திற்கும் அதிகமான குடும்பங்கள் இச்சேவையைப் பெற்றுக்கொள்வதாக குறிப்பிட்டிருந்தனர். முதலாம் கட்ட ஆய்வின்போது, 60 சதவீதத்திற்கும் குறைவான குடும்பங்கள் மட்டுமே வீதி வசதிகள் தொடர்பான சேவையைப் பெற்றுக்கொள்வதாக குறிப்பிட்டிருந்தனர். முதலாம் கட்ட ஆய்வின்போது வெளிஓயா DS பிரிவில், எந்தவொரு குடும்பமும் போதுமான வீதி சேவைகள் கிடைக்கப்பெறுவதாக குறிப்பிடவில்லை. இருப்பினும், இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின் போது இந்நிலையானது சிறிது முன்னேற்றமடைந்திருப்பதுடன், குறிப்பிட்ட பிரிவிற்குள் காணப்படும் 1% ஆன குடும்பங்கள் மட்டுமே போதுமான வீதிகள் மட்டும் ஒழுங்கைகள் அவர்களுக்கு கிடைப்பதாக குறிப்பிட்டுள்ளனர். வெளிஓயா DS பிரிவிலுள்ள பெரும்பாலான வீதிகள் மகாவலி அதிகாரசபையினால் நிர்மாணிக்கப்பட்டு பராமரிக்கப்படுகின்றன. 2018 ஆம் ஆண்டு பெப்ரவரி மாதம் நடைபெற்ற உள்நூராட்சி சபை தேர்தலுக்குப் பின்னர் வெளிஓயா DS பிரிவில் உருவாக்கப்பட்ட புதிய பிரதேச சபையின் கீழ் வீதிகள் தொடர்பான பொறுப்பு இன்னும் கையளிக்கப்படவில்லை. எனவே, வெளிஓயா DS பிரிவில் பொதுச்சேவை விநியோகத்தில் ஒரு மெதுவான முன்னேற்றமே ஏற்பட்டுள்ளது.

விளக்கப்படம் 2: வீதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு

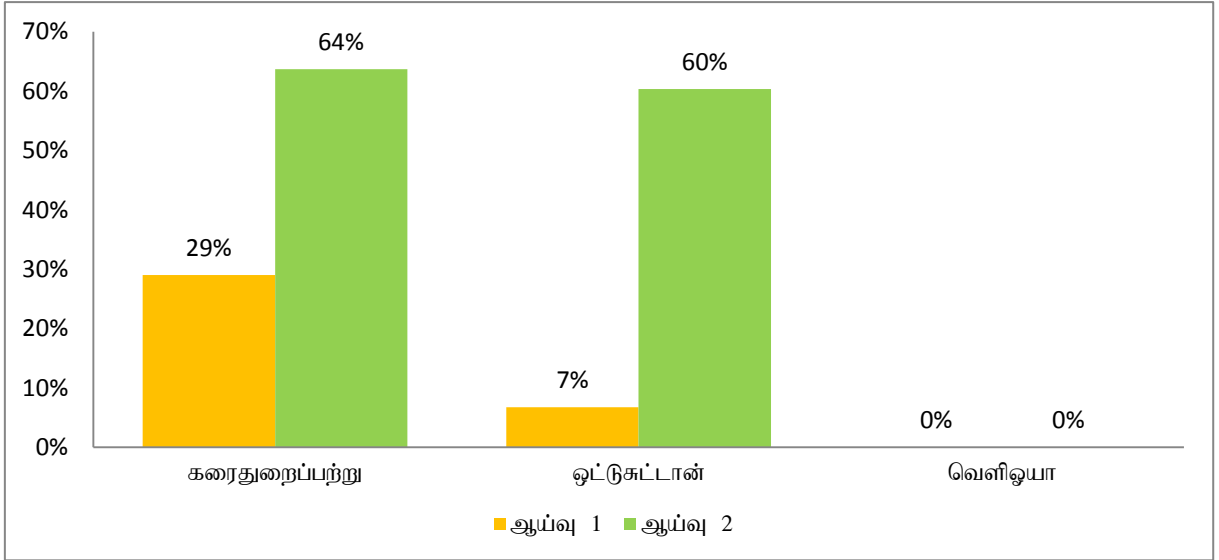


வீதி விளக்குகள்

கடந்த 4 மாதங்களில் கரைதுறைப்பற்று மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவுகளில் வீதி விளக்குகள் கிடைக்கும் எண்ணிக்கை அதிகரித்துள்ளதுடன் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது, இவ்விரு

பிரிவுகளிலும் உள்ள குறைந்தது 60% ஆன குடும்பங்கள் வீதி விளக்குகள் கிடைக்கக்கூடியதாக இருப்பதாக குறிப்பிட்டிருப்பதை விளக்கப்படம் 3 சுட்டிக்காட்டுகின்றது. ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் இச்சேவைக் குறித்து குறிப்பிடத்தக்க முன்னேற்றம் காணப்படுவதோடு, அப்பிரதேசத்தில் முதல்கட்ட ஆய்வின் போது 7% ஆக இருந்த வீதி விளக்குகளைப் பெற்றுக்கொள்ளும் குடும்பங்களின் எண்ணிக்கையானது இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது 60% ஆக அதிகரித்துள்ளது. வெளிஓயா பிரிவில் வீதி விளக்குகள் தொடர்பில் எந்தவொரு முன்னேற்றமும் ஏற்படவில்லை அத்துடன் இப்பிரிவில் எந்தவொரு குடும்பங்களும் வீதி விளக்குகளின் கிடைக்கும் தன்மை குறித்து குறிப்பிடவில்லை. முன்பு விளக்கப்பட்டுள்ளபடி, வெளிஓயா DS பிரிவில் 2018 ஆம் ஆண்டு பெப்ரவரி மாதம் நடைபெற்ற உள்ளூராட்சி சபை தேர்தலின் பின்னர் புதிதாக நியமிக்கப்பட்ட பிரதேச சபை இன்னும் முழுமையாக செயல்படவில்லை. எனவேதான் வெளிஓயா DS பிரிவில் வீதி விளக்குகளை வழங்குவதில் எந்தவொரு முன்னேற்றமும் ஏற்படவில்லை.

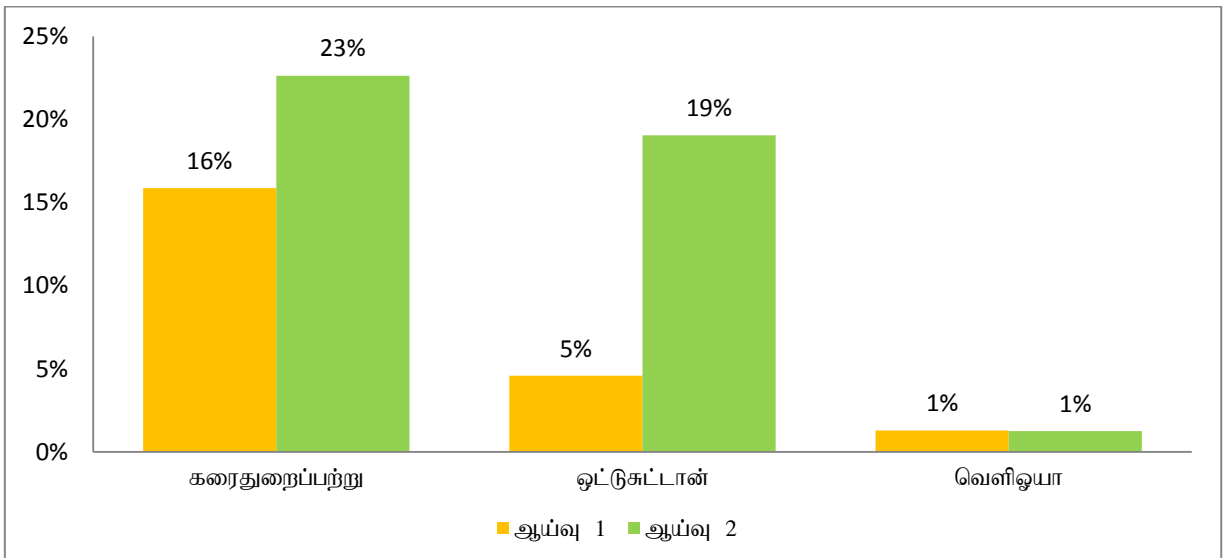
விளக்கப்படம் 3: வீதி விளக்குகளின் கிடைக்கின்ற தன்மை மற்றும் பயன்பாடு



கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகள்

ஆய்வு செய்யப்பட்ட பகுதிகளில் கழிவுகள் சேகரிக்கும் (குப்பை சேகரிப்பு மற்றும் அகற்றல்) சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மையினை விளக்கப்படம் 4 சுட்டிக்காட்டுகின்றது.

விளக்கப்படம் 4: கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு



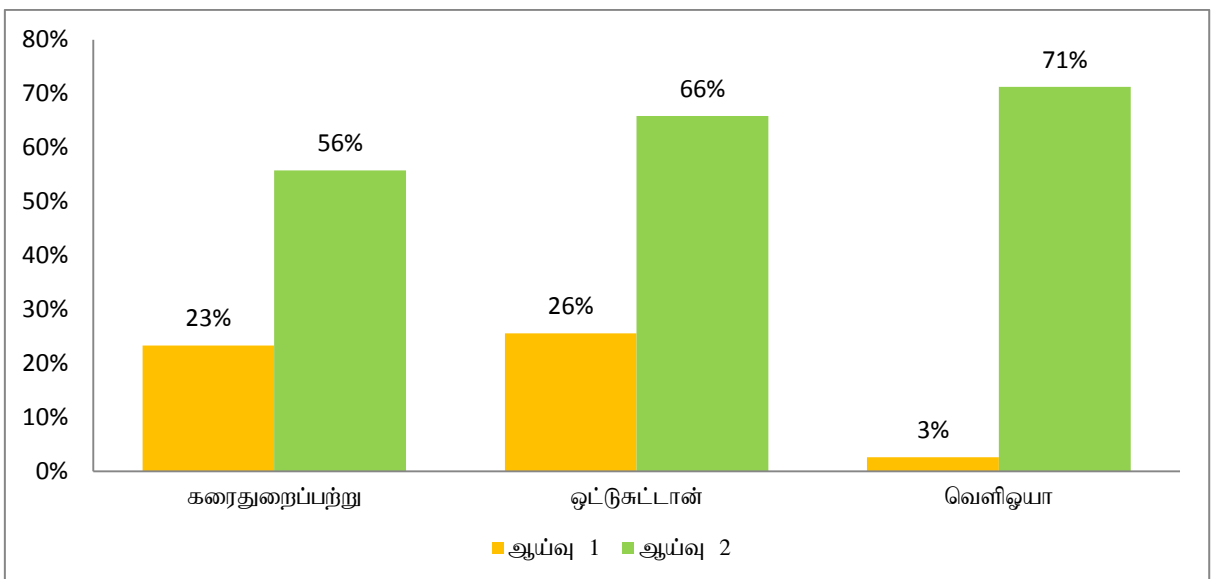
முதல் கட்ட ஆய்வின்போது ஒட்டுமொத்தமாக, மூன்று DS பிரிவுகளிலும், ஒரு சிறியளவிலான குடும்பங்களே (16% அல்லது அதற்கு குறைவாக) கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகள் கிடைக்கப்பெற்றதாக தெரிவித்துள்ளனர். இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது குறிப்பாக கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில் 23 சதவீதமானவர்களும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் 19 சதவீதமானவர்களும் கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகள் கிடைக்கின்றன என தெரிவித்திருப்பதானது இவ்விரு பிரிவிலும் ஒரு சிறிய முன்னேற்றம் ஏற்பட்டிருப்பதைக் காட்டிநிற்கின்றது. வெளிஓயா DS பிரிவில் எந்தவொரு முன்னேற்றமும் ஏற்படாததோடு, அப்பிரிவில் உள்ள 1% ஆன குடும்பங்கள் மட்டுமே இந்த சேவையைப் பெற்றுக்கொள்கின்றனர். ஏனெனில், வெளிஓயா DS பிரிவில் உள்ள குடும்பங்களிடம் குப்பைகளை அகற்றுவதற்கு போதுமான இடவசதிகள் இருந்ததால் கழிவு சேகரிப்பிற்கு முன்னுரிமை வழங்கப்படவில்லை.

20 “பேச்சர்ஸ்” இற்கு மேற்பட்ட நிலப்பரப்பினைக் கொண்ட வீடுகளில் இருந்து உக்கும் தன்மையுடைய கழிவுகள் சேகரிக்கப்படாது என அண்மையில் அரசாங்கத்தினால் வெளியிடப்பட்ட சுற்றறிக்கையினை அடிப்படையாகக் கொண்டு கழிவுகள் சேகரிக்கும் சேவைகளின் கிடைக்கின்ற தன்மை இம்மூன்று பிரிவுகளிலும் வரையறுக்கப்பட்டிருப்பதை புரிந்துகொள்ள வேண்டியுள்ளது. அந்தவகையில், இந்த கிராமப்புறங்களில் உள்ள பெரும்பாலான வீடுகள் 20 “பேச்சர்ஸ்” மேற்பட்ட பரப்பினைக் கொண்டிருப்பதால் குறிப்பிட்ட சில பகுதிகளில் இருந்து கழிவுகள் கேரிக்கப்படாமல் இருப்பதற்கு இதுவே காரணமாகின்றது. மேலும், ஒரு குறிப்பிட்ட பிரிவில் கழிவுகளை சேகரிப்பதற்கு வழங்கப்படுகின்ற டிராக்டர்கள் (tractors) போன்ற வளங்களில் பற்றாக்குறை நிலவுவதாக பிரதேச சபைகள் சுட்டிக்காட்டின. அதுமட்டுமல்லாது, சில குடும்பங்கள் பொலித்தீன் மற்றும் பிளாஸ்திக்கு பொருட்களை எரிசக்தியாக அல்லது அடுப்புகளுக்கு எரியூட்டுவதற்காக பயன்படுத்தியுள்ளமை குறிப்பிடத்தக்கது. எரியும் பிளாஸ்திக்கிலிருந்து வெளியேற்றப்படும் நச்சு வாயுக்கள் அபாயகரமானது என்பதால் சிறந்த கழிவு முகாமைத்ததுவ முறைகள் தொடர்பாக மக்களுக்கு அறிவூட்டும் வகையில் தேவையான விழிப்புணர்வினைக் கட்டியெழுப்புவது அவசியமாகின்றது.

நூலக வசதிகள்

நூலக வசதிகள் ஒரு கணிசமான முன்னேற்றம் காட்டுகிறது. அல்லது இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது மூன்று னுள்ள பிரிவுகளிலும் குறைந்தபட்சம் குடும்பங்களுக்கு நூலக வசதிகளை அணுக வாய்ப்பு கிடைத்துள்ளமை விளக்கப்படம் 5 காட்டுகிறது.

விளக்கப்படம் 5: நூலக வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு

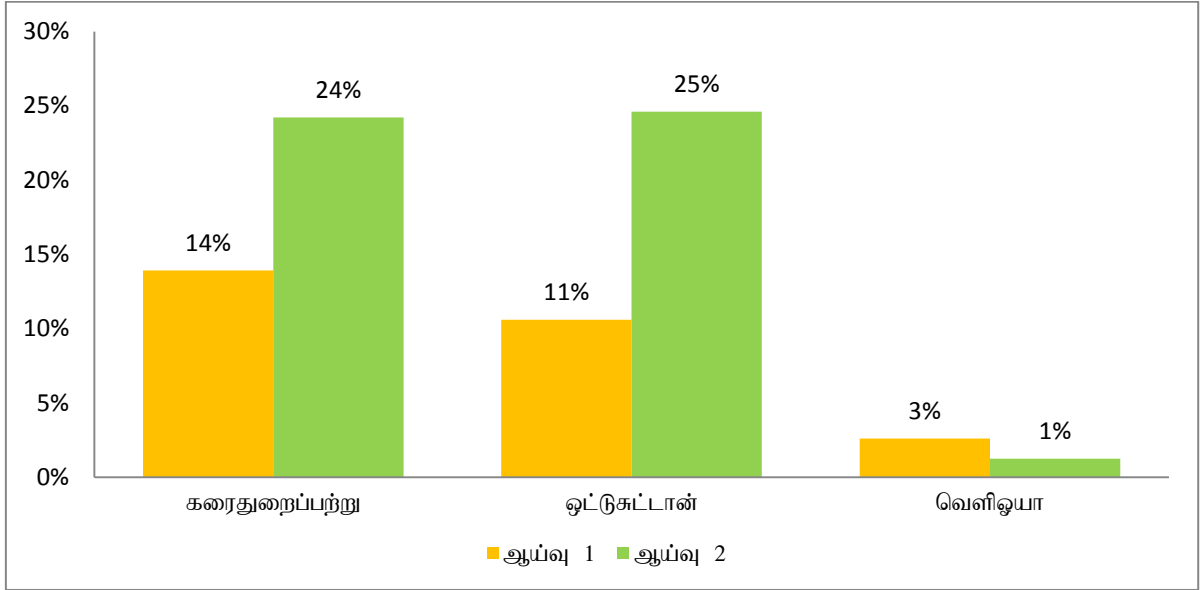


முதல் கட்ட ஆய்வின் போது வெளிஓயா DS பிரிவில் 3% சதவீதமான குடும்பத்தினர் மட்டுமே நூலக வசதிகளை பெற்றிருந்தனர் ஆனால் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வில் நூலக வசதிகளை பெற்றுக்கொள்ளக்கூடியவர்களின் சதவீதம் 71 ஆக அதிகரித்துள்ளமையால் ஒரு குறிப்பிடத்தக்க முன்னேற்றத்தை காணக்கூடியதாக உள்ளது. சில பதிலளிப்பாளர்கள் பொது நூலக வசதிகளை தவிர்த்து, பாடசாலைகளில் நூலக வசதிகள் கிடைக்கின்ற தன்மை குறித்து தெரிவித்ததன் காரணமாக இவ்வதிகரிப்பு ஏற்பட்டுள்ளது. எனவே வெளிஓயா DS பிரிவினைப் பொறுத்தவரை, நூலக வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மையில் அதிகரிப்பு ஏற்பட்டுள்ளதை காணக்கூடியதாக உள்ளது.

வடிகால் வசதிகள்

பதிலளித்தவர்களில் 15 சதவீதமானவர்களுக்கு மட்டுமே வடிகால் வசதிகளை பெற்றுக்கொள்ளக் கூடியதாகவும், பயன்படுத்தக்கூடியதாகவும் இருப்பதை விளக்கப்படம் 6 சுட்டிக்காட்டுகின்றது. வடிகால் வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மேம்படுத்தப்பட்டுள்ளதென கரைதுறைப்பற்று மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவுகளிலுள்ள நான்கில் மூன்று குடும்பங்கள் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின் போது குறிப்பிட்டிருந்தன. மழைக் காலத்தில் வடிகால் வசதிகள் தொடர்பான சில பணிகள் மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளன என்பதை இந்த பிரிவுகளில் வசிக்கும் குடும்பங்களிலிருந்து பெறப்பட்ட கருத்துக்கள் பிரதிபலிக்கின்றன. எவ்வாறாயினும் தற்போது வெளிஓயா DS பிரிவில் உள்ள 1% ஆன குடும்பங்களுக்கு மட்டுமே வடிகால் வசதிகள் கிடைக்கின்றன. இந்தப் பிரிவிலுள்ள பிரதேச சபை புதிதாக உருவாக்கப்பட்டுள்ளதன் காரணமாக, வடிகால் வசதிகளின் பற்றாக்குறையை குறைப்பதற்கான வாய்ப்பு கிடைக்கப்பெற வில்லை. மேலும், வெளிஓயா DS பிரிவில் நீண்ட காலமாக நிலவுகின்ற வரட்சி காரணமாக பெரும்பாலான குடும்பங்களுக்கு, வடிகால் வசதிகளுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்படவில்லை.

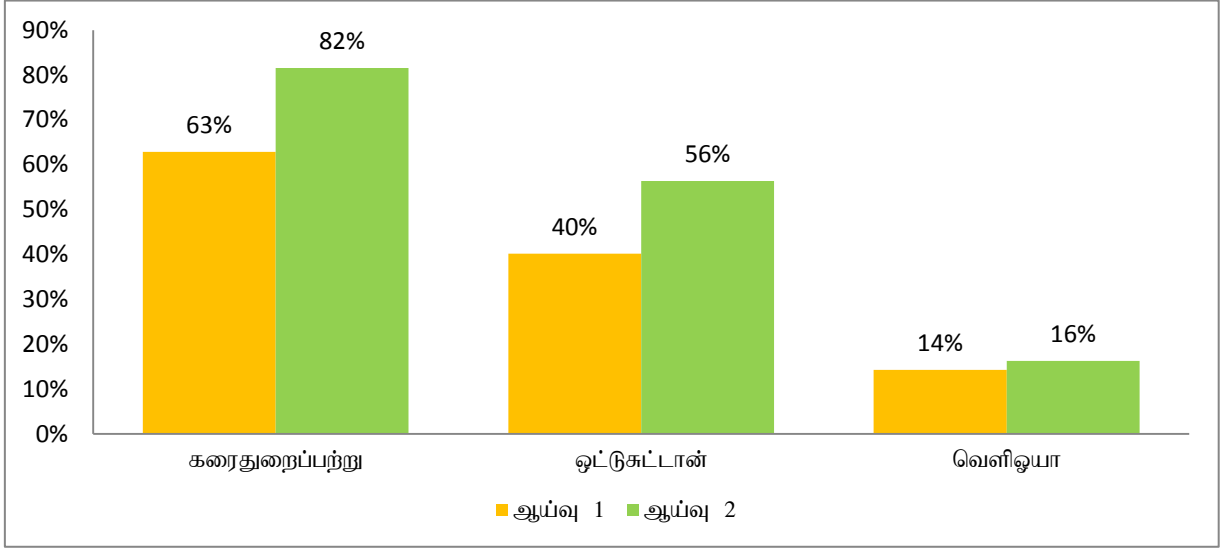
விளக்கப்படம் 6: வடிகால் வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு



விளையாட்டு மைதானம்

இறுதி நான்கு மாதங்களில் மூன்று DS பிரிவுகளிலும், விளையாட்டு மைதான வசதிகளை அணுகுவதற்கான வாய்ப்புகள் அதிகரித்துள்ளன என்பதை விளக்கப்படம் 7 காட்டுகின்றது. அவற்றுள் கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில் பெரும்பாலும் குறிப்பிடத்தக்க முன்னேற்றம் ஏற்பட்டுள்ளதுடன் 82% ஆன குடும்பங்களுக்கு மைதான வசதிகள் கிடைத்துள்ளன.

விளக்கப்படம் 7: விளையாட்டு மைதான வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு



இந்த முன்னேற்றத்திற்கான காரணம், இப் பகுதிகளிலுள்ள அரசியல்வாதிகள் விளையாட்டு மைதான வசதிகளை மேம்படுத்துவதில் காட்டும் ஆர்வமாகும். ஏனெனில் விழாக்கள், பொதுக் கூட்டங்கள் மற்றும் நிகழ்ச்சிகள் நடாத்துவதற்கான ஒரு இடமாக மைதானம் அமைகின்றது. ஏப்ரல் மற்றும் மே மாதங்களில் நடைபெறும் விழாக்கள் காரணமாக விளையாட்டு மைதான வசதிகள் குடும்பங்களுக்கு கிடைக்கப்பெறும் வகையில் அமைய வழிவகுத்துள்ளது. வெளிஓயா DS பிரிவில், விளையாட்டு மைதான வசதிகளை பெற்றுக் கொள்ளும் குடும்பங்களின் சதவீதம் சிறிதளவு அதிகரித்துள்ளது. மூன்று DS பிரிவுகளுக்குமான ஒட்டுமொத்த சதவீதத்தில் கரைதுறைப்பற்று மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவுகளில் உள்ள மேம்பாடுகளை குறைத்துவிட்டால் 16% ஆன குடும்பங்கள் மட்டுமே விளையாட்டு மைதான வசதிகளை பெற்றுள்ள என்பதை அவதானிக்க முடிகின்றது.

பொது அவதானிப்புகள்

மேலே குறிப்பிட்டுள்ளவாறு, மூன்று DS பிரிவுகளிலும் சேவை கிடைப்பதில் குறிப்பிடத்தக்க முன்னேற்றம் ஏற்பட்டுள்ளது. 2018 ஆம் ஆண்டு பெப்ரவரி மாதம் நடைபெற்ற உள்ளூர் ஆட்சி தேர்தலை தொடர்ந்து, சமூகங்களின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்வதில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளின் அதிக ஈடுபாடு காரணமாக இந்த மேம்பாடுகள் ஏற்பட்டுள்ளன.

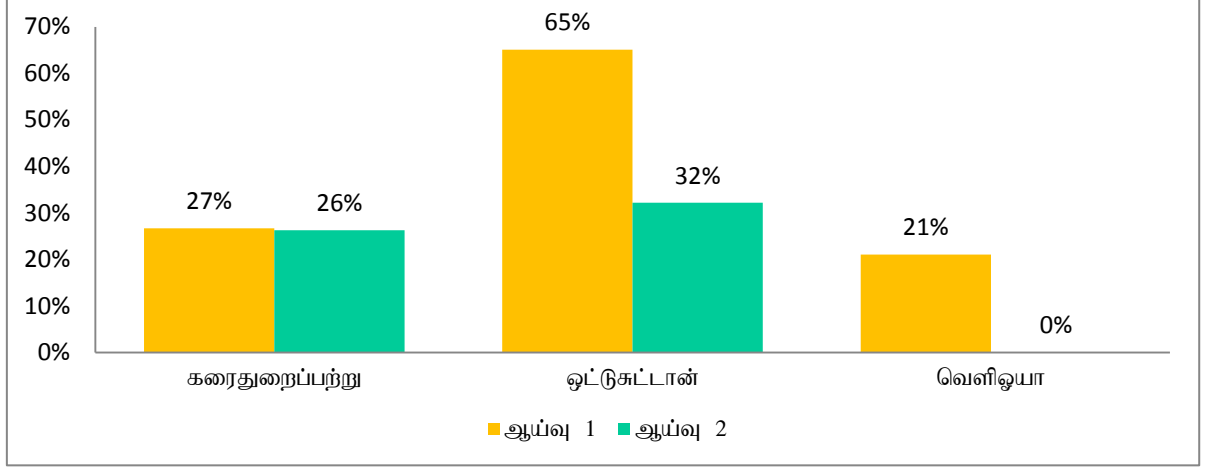
2.2 பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் தொடர்பான ஒட்டுமொத்த திருப்தி

இந்த ஆய்வானது சேவை பெருநர்களின் பொதுச் சேவை மீதான திருப்தி மட்டங்கள் தொடர்பான தகவல்களை முதலாம் eCRC ஆய்வின்போது சேகரித்துள்ளது. முதலாம் கட்ட eCRC ஆய்வில் சேகரிக்கப்பட்ட அடிப்படை தரவுகள் மற்றும் இரண்டாம் கட்ட eCRC ஆய்வில் சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகள் முறையே முதலாவது கட்ட (ஆய்வு 1) மற்றும் இரண்டாவது கட்ட (ஆய்வு 2) என குறிப்பிடப்படுகின்றன. கீழே தரப்பட்டுள்ள விளக்கப்படங்கள் உயர் திருப்தி மட்டங்களை மட்டுமே கொண்டுள்ளன. கீழ் வரும் விளக்கப்படங்கள் சேவை பெருநர்களின் அதிக திருப்தி மதிப்பீடுகளை சுட்டிக்காட்டுகின்றன.

குடிநீர்

விளக்கப்படம் 8 இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில், நீர் வழங்கல் சேவைகளுடனான உயர்ந்தளவான திருப்தி மட்டங்களானது, முதலாம் மற்றும் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வுகளில் மிகவும் ஒத்ததாக இருப்பதுடன் நான்கில் ஒரு குடும்பம் மட்டுமே இச் சேவை இச்சேவைக் குறித்து உயர்ந்தளவில் திருப்தியடைந்திருப்பதாக சுட்டிக்காட்டியுள்ளன.

விளக்கப்படம் 8: நீர் வழங்கல் தொடர்பான திருப்தி

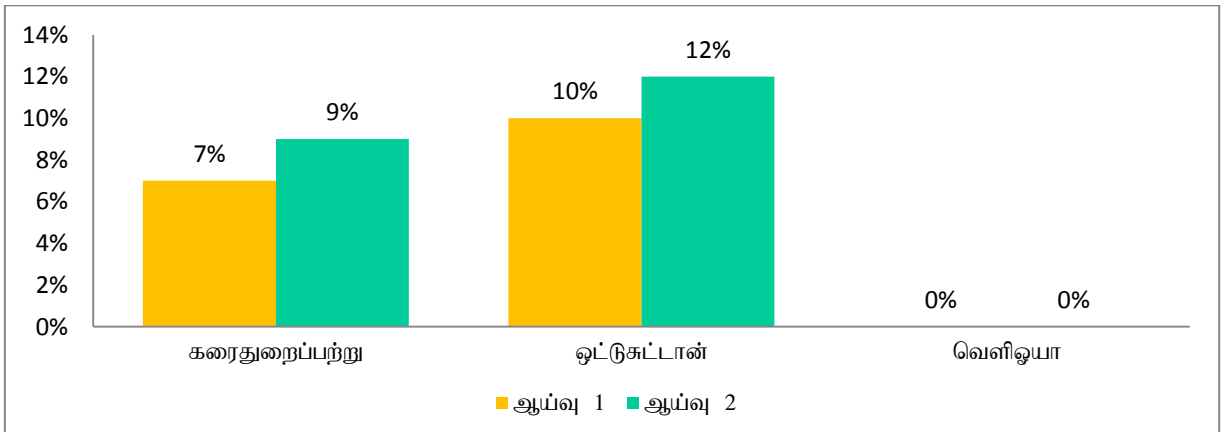


ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் முதல் கட்ட ஆய்வின்போது 65% ஆக இருந்த உயர்ந்தளவான திருப்தி மட்டமானது இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது 32% ஆக குறைவடைந்துள்ளது. இதற்கான காரணம் வரட்சி மற்றும் அதன் விளைவான ஏற்பட்ட நீர் பற்றாக்குறையாகும். வெளிஓயா DS பிரிவில், முதலாம் கட்ட ஆய்வில் 21% ஆக இருந்த குடிநீர் வழங்கல் வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி மட்டங்கள் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது எவரும் அதிருப்தியடையாத அளவிற்கு மாறியுள்ளது. வெளிஓயா DS பிரிவில், நீண்ட காலமாக நிலவுகின்ற வரட்சியினால் ஏற்பட்ட நீர் பற்றாக்குறை காரணமாக இப்பிரிவில் நீர் வழங்கல் சேவை தொடர்பாக திருப்தி ஏற்படவில்லை.

வீதி

விளக்கப்படம் 9 இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது கரைதுறைப்பற்று மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவுகளில் உள்ள வீதி வசதிகள் தொடர்பான திருப்தியானது சிறிய அளவில் அதிகரித்துள்ளது.

விளக்கப்படம் 9: வீதிகள் தொடர்பான திருப்தி

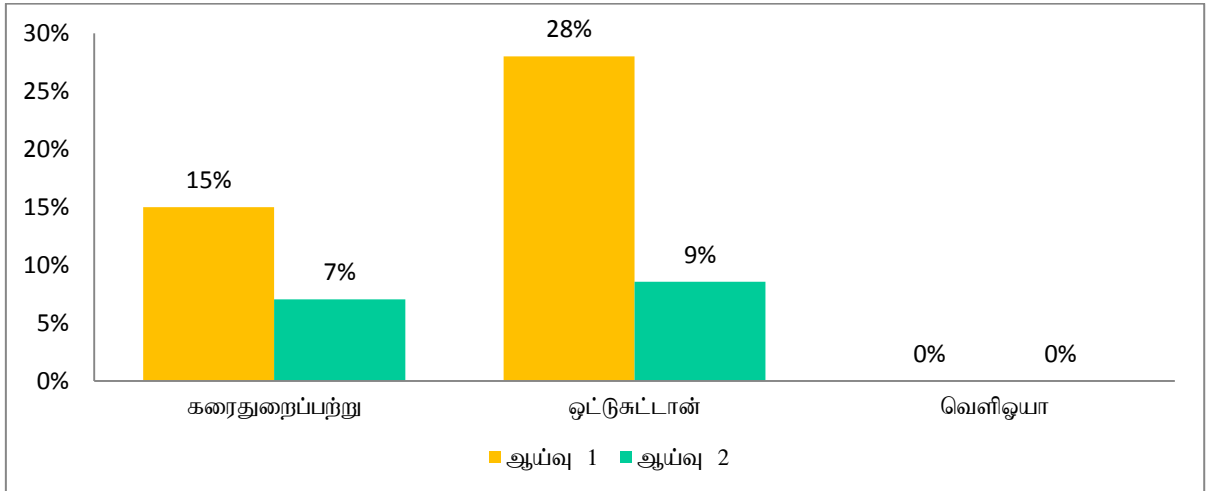


மக்களால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள் காட்டுகின்ற ஆர்வத்தினால் இத்தகைய முன்னேற்றங்கள் ஏற்பட்டுள்ளன. இருப்பினும், வெளிஓயா DS பிரிவில் பதிலளித்தவர்களால் அவர்களுக்கு கிடைக்கக்கூடியதாக உள்ள வீதி உட்கட்டமைப்பு வசதிகள் தொடர்பாக உயர்ந்தளவான திருப்தி சுட்டிக்காட்டப்படவில்லை. வெளிஓயா DS பிரிவில் வீதி பராமரிப்பு மற்றும் நிர்மாணித்தல் தொடர்பாக சில குறைபாடுகள் காணப்படுகின்றன, ஏனெனில் 2018 ஆம் ஆண்டு பெப்ரவரி மாதம் நடைபெற்ற உள்நூராட்சி சபை தேர்தலுக்கு பின்னர் புதிதாக உருவாக்கப்பட்ட பிரதேச சபை நிர்வாகத்தின் கீழ் இச்சேவையானது இன்னும் உள்ளடக்கப்படவில்லை. பல கிராம சேவையாளர் பிரிவுகளில் மகாவலி அதிகார சபையினால் வீதி உட்கட்டமைப்பு வசதிகள் அமைக்கப்பட்டுள்ளன என்பது குறிப்பிடத்தக்கது. அபிவிருத்தி திட்டங்களின் அடிப்படையில் வேறு சேவை வழங்குநர்களால் வழங்கப்படுகின்ற “E” வகுப்பைச் சேர்ந்த கிராமப்புற வீதிகளை வழங்குவதற்கான பொறுப்பினை பிரதேச சபைகள் ஏற்கவில்லை.

வீதி விளக்குகள்

விளக்கப்படம் 3 இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது கரைதுறைப்பற்று மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவுகளில் வீதி விளக்குகளின் எண்ணிக்கை அதிகரித்துள்ள (விளக்கப்படம் 3 ஐப் பார்க்கவும்) போதிலும் வீதி விளக்குகள் தொடர்பான உயர்ந்தளவான திருப்தி மட்டமானது குறைந்துள்ளமையை விளக்கப்படம் 10 இன் மூலம் காணக்கூடியதாக உள்ளது. குடும்பங்கள் தாம் பெற்றுக்கொள்கின்ற வீதி விளக்குகள் தொடர்பான வசதிகளை நகரமயக்கப்பட்ட பகுதிகளுடன் ஒப்பிட்டு பார்த்து தாங்கள் பெற்றுக்கொள்கின்ற சேவை போதுமானதாக இல்லை என்ற முடிவிற்கு வருவதன் காரணமாக இந்த ஏற்றத்தாழ்வானது ஏற்பட்டுள்ளது. ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் வீதி விளக்குகள் குறித்து பதிலளித்தவர்களுள் எவரும் உயர்ந்தளவான திருப்தியைக் வெளிப்படுத்தவில்லை. ஒட்டுமொத்தமாக மூன்று DS பிரிவுகளிலும் வீதி விளக்குகள் தொடர்பான சேவைகளில் கணிசமான குறைபாடுகள் இருப்பதை இது குறிக்கின்றது.

விளக்கப்படம் 10: வீதி விளக்குகள் தொடர்பான திருப்தி

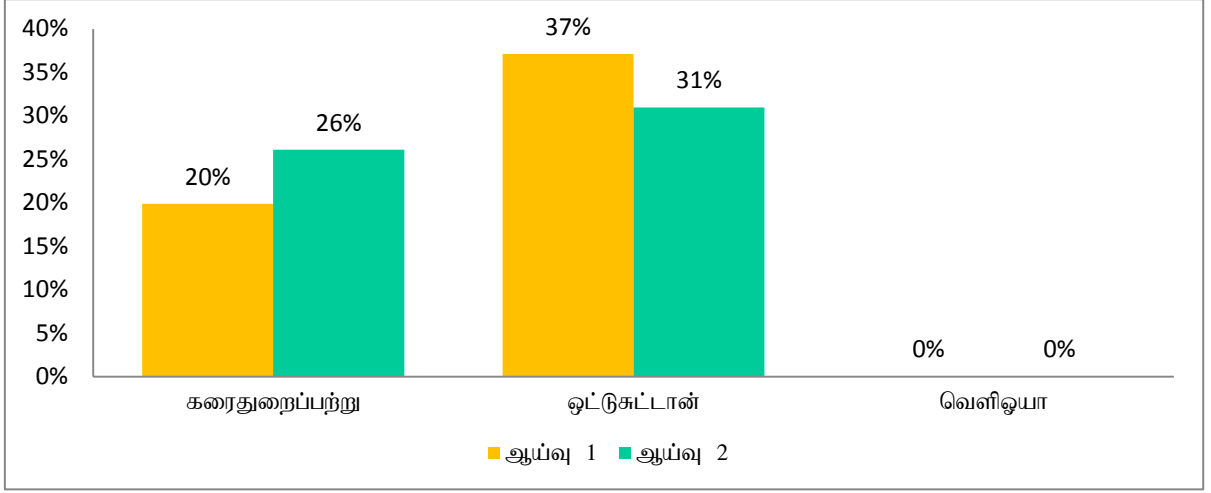


நூலக வசதிகள்

விளக்கப்படம் 11 இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில் நூலக வசதிகள் மேம்படத்தப்பட்டுள்ளன. 26% ஆன குடும்பங்கள் இவ் வசதி தொடர்பில் உயர்ந்தளவான திருப்தியை வெளிப்படுத்தியுள்ளனர். முதலாம் கட்ட ஆய்வின் போது, ஒட்டுசுட்டான் DS

பிரிவானது, நூலக வசதி தொடர்பில் உயர்ந்தளவான திருப்தியைக் கொண்டிருந்த போதிலும் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது 31% குறைந்தளவான திருப்தியைக் கொண்டிருக்கின்றது.

விளக்கப்படம் 11: நூலக வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி

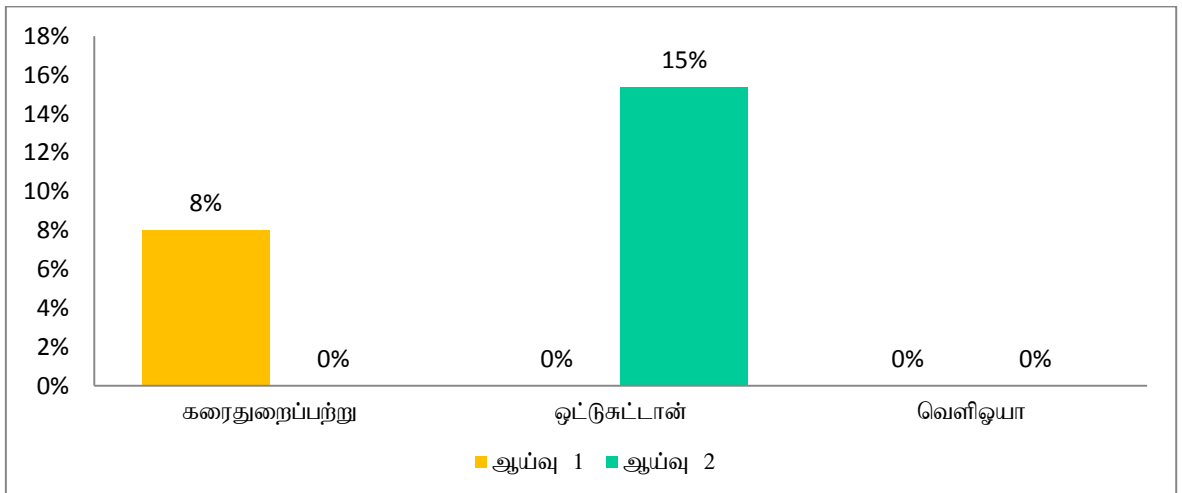


வெளிஓயா DS பிரிவில் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது நூலக வசதிகள் முன்னேற்றமடைந்திருந்தாலும் பதிலளித்தவர்கள் இவ் வசதி தொடர்பில் உயர்ந்தளவான திருப்தியை வெளிப்படுத்தவில்லை. தரம், கிடைக்கும் தன்மை, பயன்பாடு மற்றும்/அல்லது வழங்கப்பட்ட பொருத்தமான நூலக வளங்கள் போன்றவற்றோடு தொடர்புடைய பிரச்சினைகளை இது குறித்து நிற்கின்றது. பொதுவாக, இப்பிரிவிலுள்ள குடும்பங்கள் தங்களுக்கு கிடைக்கின்ற நூலக சேவைகளை அதிகளவு வளங்களைக் கொண்ட ஏனைய நூலகங்களுடன் ஒப்பீட்டுப் பார்ப்பதன் காரணமாக அவர்களின் திருப்தி மட்டம் குறைவாக காணப்படுகின்றது.

வடிகாலமைப்பு வசதிகள்

விளக்கப்படம் 12 காட்டுகின்றவாறு, இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் வடிகால் வசதிகள் முன்னேற்றமடைந்துள்ளன. கரைதுறைப்பற்று மற்றும் வெளிஓயா DS பிரிவுகளில் வடிகால் வசதிகள் தொடர்பில் எந்தவொரு முன்னேற்றத்தையும் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது காணக்கூடியதாக இல்லை.

விளக்கப்படம் 12: வடிகால் வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி

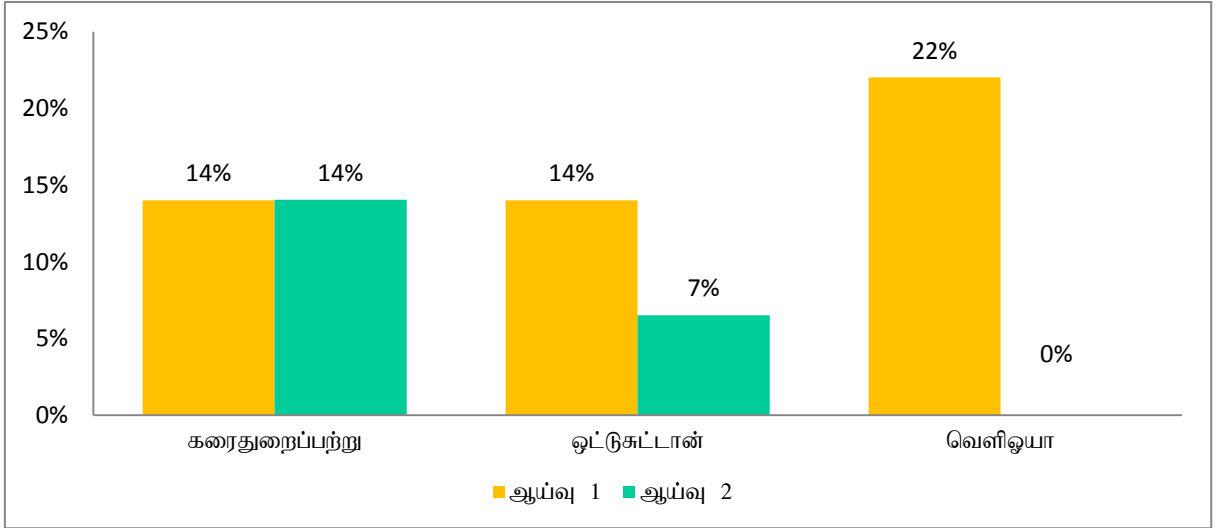


ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் சமீபத்தில் ஏற்பட்ட மழை காரணமாக பிரதேச சபையானது வடிகால் வசதிகளை மேம்படுத்துவதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொண்டுள்ளது. கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில் வடிகால் வாதிகள் தொடர்பிலான முன்னேற்றங்களைக் காணக்கூடியதாக இல்லை எனினும் அப்பிரிவில் வடிகால் வசதிகள் உள்ளன என்பதை விளக்கப்படம் சுட்டிக்காட்டுகின்றது. முன்னர் குறிப்பிட்டபடி, வெளிஓயா DS பிரிவில் சமீபத்திய வரட்சி காரணமாக வடிகால் வசதிகளுக்கு முன்னுரிமை வழங்கப்படவில்லை. எனவே, இப்பிரிவில் இச்சேவைக் குறித்து எந்தவொரு நடவடிக்கையும் முன்னெடுக்கப்படவில்லை

விளையாட்டு மைதானம்

விளக்கப்படம் 13 இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, ஒட்டுசுட்டான் மற்றும் வெளிஓயா DS பிரிவுகளில் விளையாட்டு மைதான வசதிகள் குறித்த திருப்தி குறைவடைந்துள்ள அதேவேளை, கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில் இச்சேவைக் குறித்து எந்தவொரு மேம்பாட்டினையும் காணக்கூடியதாக இல்லை. அதிக ஈரம் மற்றும் உலர் காலங்களில் இத்தகைய வசதிகளை பராமரிப்பதில் உள்ள சிக்கல்கள் மற்றும் காலநிலை மாற்றங்கள் போன்றன இதற்கான காரணமாக இருக்கலாம்.

விளக்கப்படம் 13: விளையாட்டு மைதான வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி



குப்பை சேகரிப்பு

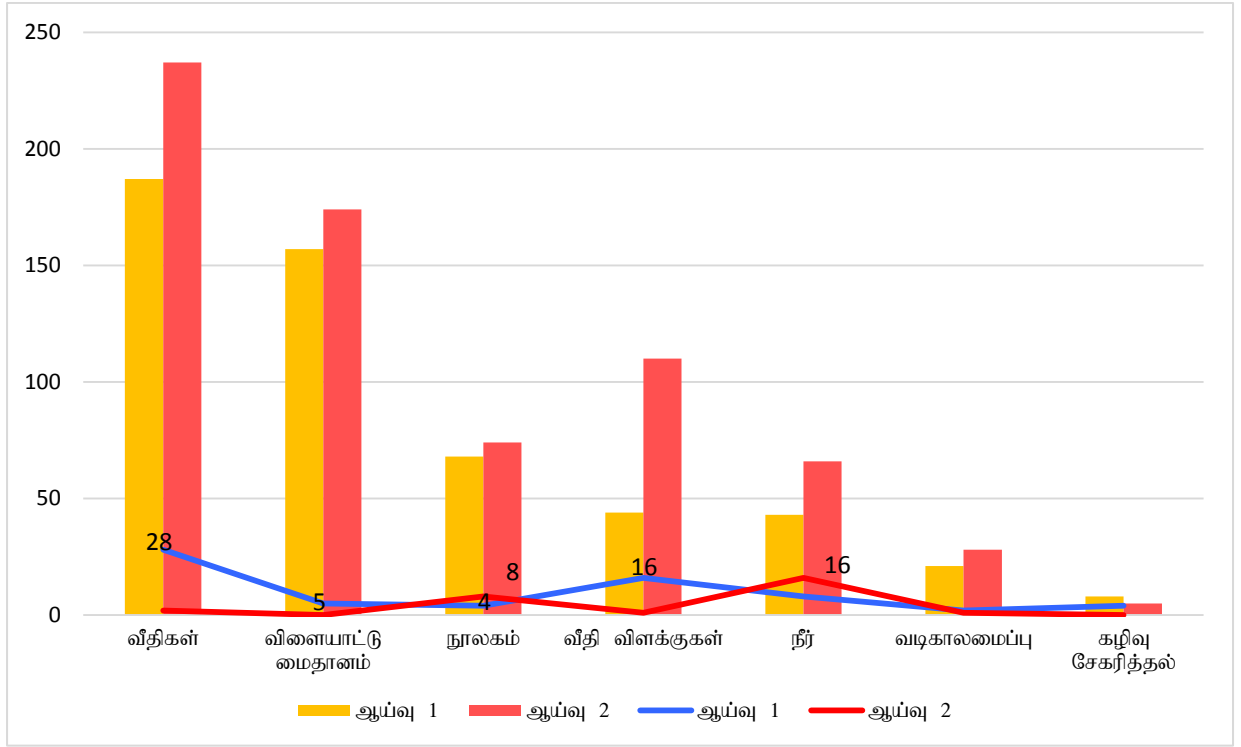
குப்பை சேகரிப்பு சேவையானது கிராம சேவையாளர் பிரிவுகளுக்குள்ள மிகவும் அடிப்படையான சேவையாகும். ஆய்வின்போது இச் சேவை குறித்து எந்தவொரு திருப்தியும் வெளிப்படுத்தவில்லை.

2.3. மறைமுக செலவுகள்

2.3.1. சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கான செலவுகள்

சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்கின்ற போது பொதுமக்களுக்கு ஏற்படுகின்ற மறைமுக செலவுகளிலும் ஆய்வானது கவனம் செலுத்துகின்றது. மறைமுக செலவுகளின் தன்மை மற்றும் அவை நிகழ்வதை புரிந்துகொள்வதன் மூலம் இத்தகைய செலவுகள் சட்டபூர்வமானதா அல்லது அவசியமானதா என்பதை தீர்மானிப்பதற்கான ஒரு வழிமுறையினை அரசாங்க அதிகாரிகளுக்கு (சேவை வழங்குநர்களுக்கு) வழங்க முடியும்.

விளக்கப்படம் 14: சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளும் போது ஏற்படும் மறைமுக செலவுகள்/கட்டணங்கள்



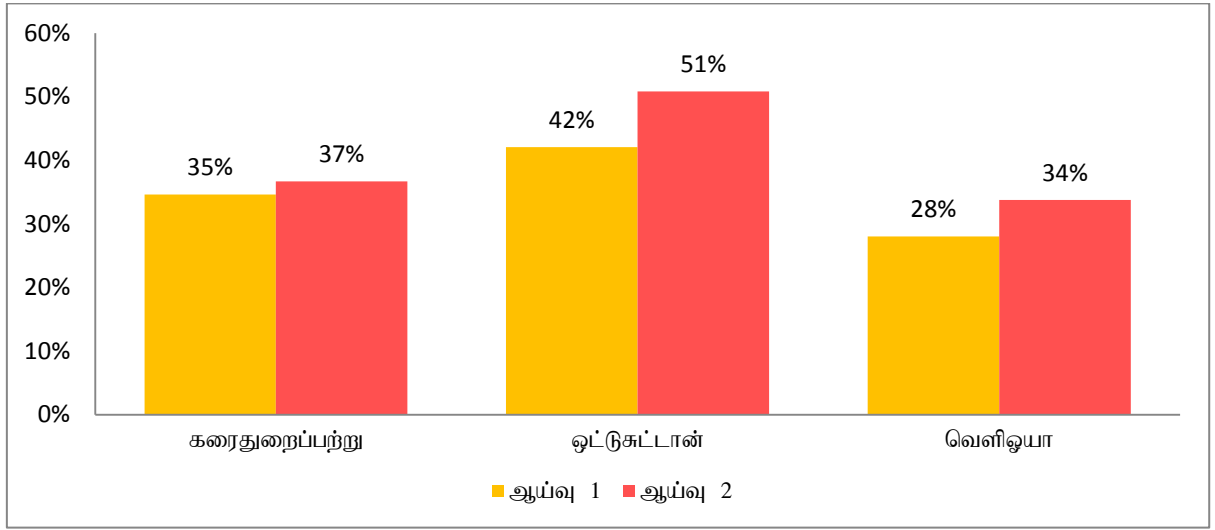
முதலாம் மற்றும் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வுகளின் போது, பெரும்பாலான சேவைப் பெறுநர்கள் அவர்கள் பெற்றுக்கொள்ளும் சேவைகளுக்கு கட்டணங்கள் செலுத்தப்படவில்லை/மறைமுக செலவுகள் ஏற்படவில்லை என சுட்டிக்காட்டியிருந்தனர். இருப்பினும், பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளைப் (விளக்கப்படம் 14 ஐப் பார்க்கவும்) பெற்றுக்கொள்வதற்காக செலவுகள் ஏற்பட்டதாக சில குடும்பங்கள் குறிப்பிட்டிருந்தன. இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின் போது, சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு செலவுகள் ஏற்பட்டதாக தெரிவித்த குடும்பங்களின் விகிதம் குறிப்பிடத்தக்களவு குறைவாக இருந்தாலும், நீர் வழங்கல் (16 சம்பவங்கள்), நூலக வசதிகள் (8 சம்பவங்கள்), வீதி உட்கட்டமைப்பு வசதிகள் (2 சம்பவங்கள்), வீதி விளக்குகள் (1 சம்பவம்), மற்றும் வடிகால் வசதிகள் (1 சம்பவம்) போன்ற சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு செலவுகள் ஏற்பட்ட குறிப்பிடத்தக்களவான சம்பவங்களை பதிலளிப்பாளர்கள் வெளிப்படுத்தியிருந்தனர். வீதி விளக்குகளைப் பொறுத்தவரையில், குடியிருப்பாளர்கள் அவர்களுடைய வீடுகளுக்கு அருகிலுள்ள வீதி விளக்குகளுக்குத் தேவையான மின்சாரத்தினை வழங்க தங்களுடைய மின்சார வழங்கலினைப் பயன்படுத்துவதன் காரணமாக இத்தகைய செலவுகள் ஏற்படுகின்றன.

வீதி சேவைகளுடன் தொடர்புடைய செலவினங்களை பொறுத்தமட்டில், வீதிகளை பராமரிக்கின்ற குழுக்களுக்கு வழங்கப்படுகின்ற சிற்றுண்டிகளுக்காக (தேநீர்) சமூகத்தால் மேற்கொள்ளப்படுகின்ற செலவுகளோடு தொடர்புடைய வகையில் விளக்கமுடியும். நீர் வழங்கல் சேவையினைப் பெற்றுக்கொள்வதற்காக சேவை பெறுநர்களுக்கு விதிக்கப்படுகின்ற கட்டணங்களே இச்சேவையினைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு ஏற்படுகின்ற செலவுகளாக அமைகின்ற அதேவேளை, நூலக உறுப்பினர்களிடமிருந்து பெறப்படுகின்ற கட்டணத்தின் அடிப்படையில் நூலக வசதிகளைப் பெற்றுக்கொள்வதற்காக செலவுகள் ஏற்படுகின்றன. வடிகால் வசதிகளைப் பொறுத்தவரை, சில குடும்பங்களுக்குச் சொந்தமான சொத்துக்கள் மீது குழாய்கள் அமைத்துள்ளமைக் காரணமாக செலவுகள் ஏற்படுகின்றன. சில குடும்பங்கள் கழிவு சேகரிப்பவர்களுக்கு தாமாகவே பணம் செலுத்துவதன் காரணமாக கழிவு சேரிக்கும் சேவையினைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு செலவுகள் ஏற்படுகின்றன. இருந்த போதிலும், மறைமுக/மேலதிக செலவுகளின் சிக்கல் தொடர்பான சிறந்த தெளிவினைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு, சேவைப் பெறுநர்களுக்கான செலவுகளை எவ்வாறு, எங்கு பிரதேச சபை சேவைகள் பெற்றுக்கொள்ள வேண்டும் என்பதை மேலும் ஆராய்வது அவசியமாகின்றது.

2.3.2. முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகளுக்கான பதிலளிப்பு

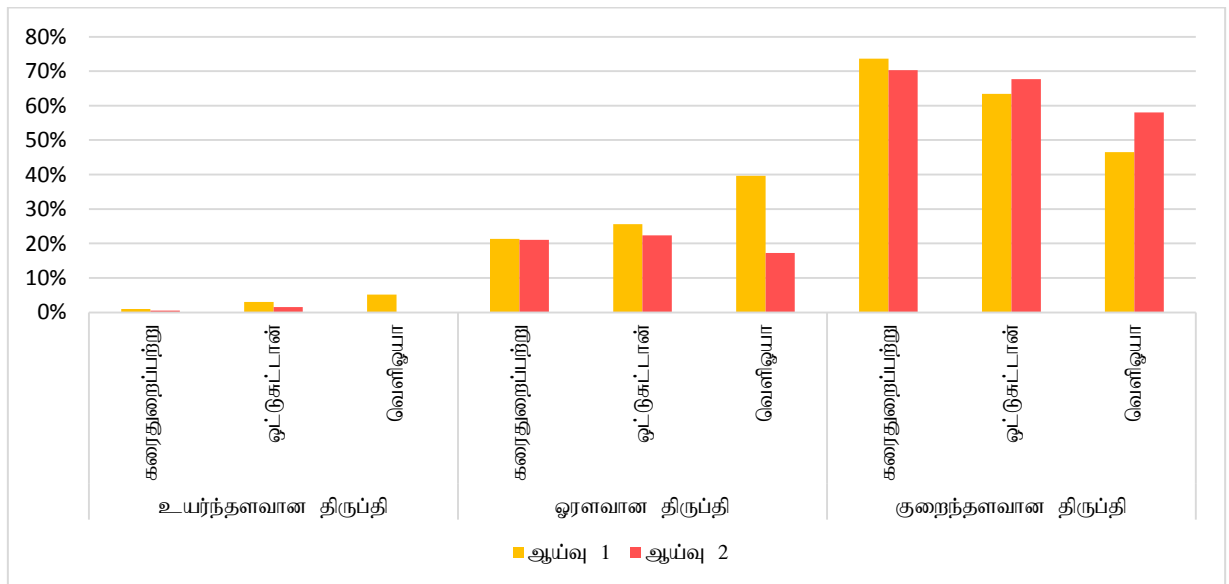
மூன்று DS பிரிவுகளிலும் முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகளுக்கு, உள்ளூராட்சி/சேவை வழங்குனர்களால் வழங்கப்பட்ட பதிலளிப்புகளின் அளவுகள் உகந்த அளவில் இல்லை என்பதை விளக்கப்படம் 15 சுட்டிக்காட்டுகின்றது. ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில், பதிலளித்தவர்களில் அரைபங்கினரும், கரைதுறைப்பற்று மற்றும் வெளிஓயா DS பிரிவுகளில், பதிலளித்தவர்களில் மூன்றில் ஒரு பங்கினரும் மட்டுமே தாம் அளித்த முறைப்பாடுகளுக்கு பதில் கிடைத்ததாக குறிப்பிட்டனர். இருப்பினும், இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின்போது மூன்று DS பிரிவுகளிலும் முறைப்பாடுகளுக்கான பதிலைப் பெற்றோரின் விகிதத்தில் முன்னேற்றம் ஏற்பட்டுள்ளதைக் காணக்கூடியதாக உள்ளது.

விளக்கப்படம் 15: முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகளுக்கான பதிலளிப்புகள்



விளக்கப்படம் 16 இல் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, பதிலளித்தவர்களில் பெரும்பாலானோர் முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகள் குறித்து பெறப்பட்ட பதில்கள் குறித்து குறைந்தளவான திருப்தியினை சுட்டிக்காட்டியுள்ளனர்.

விளக்கப்படம் 16: முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகளுக்கு வழங்கப்பட்ட பதிலளிப்புகளுடனான திருப்தி





முன்று DS பிரிவுகளிலும் உயர்ந்தளவான திருப்தி மட்டமானது வெளிப்படுத்தப்படவில்லை அல்லது மிகக் குறைவாக வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. சேவை வழங்குனர்களால்/அதிகாரிகளால் கையாளப்படுகின்ற முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகள் தொடர்பில் பல்வேறு குறைபாடுகள் இருப்பதை இது குறிக்கின்றது

3. பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளுக்கான ஒட்டுமொத்த மதிப்பீடு

மூன்று DS பிரிவுகளிலும் உள்ள பிரதேச சபைகள் மூலம் வழங்கப்படுகின்ற பொது சேவைகளின் செயற்திறனுக்கு கொடுக்கப்பட்ட மதிப்பீட்டினை விளக்கப்படம் 17 சுட்டிக்காட்டுகின்றது. ஆய்வுப் பிரதேசங்களின் பொது சேவைப் பயனர்கள் திருப்தியடைந்த சதவீதங்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு மதிப்பீடு வழங்கப்பட்டுள்ளது.

விளக்கப்படம் 17 இல் உள்ள நிறக்குறியீடுகள் பின்வருவனவற்றைக் குறிக்கின்றன:

நிறம்	உயர்திருப்தியுடைய பயனர்களின் %	தேவைப்படும் நடவடிக்கை
	40%இற்கும் குறைவான திருப்தியுடைய பயனர்கள்	உடனடி கவனம் தேவை
	40%-60%இற்கு இடைப்பட்ட திருப்தியுடைய பயனர்கள்	முன்னேற்றம் தேவை
	60% இற்கும் அதிகமான திருப்தியுடைய பயனர்கள்	செயல்திறனைப் பராமரிக்க வேண்டும் அல்லது முன்னேற்றங்களை தொடர்வது அவசியம்

*திருப்தியான பயனர்களுள் உயர்ந்த மற்றும் நடுத்தர திருப்தியடைந்த சேவை பயனர்கள் உள்ளடக்கப்படுகின்றனர்

விளக்கப்படம் 17 இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு,சேவை வழங்கல் தொடர்பான மதிப்பீடுகள் பெரும்பாலும் சிவப்பு நிறத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருந்தாலும், இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின் போது சில சேவைகள் மீதான திருப்தி மட்டங்கள் முன்னேற்றமடைந்துள்ளது (மேல் நோக்கி அமைந்துள்ள அம்புக்குறிகள் மூலம் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளது). இருப்பினும், மேலும் முன்னேற்றமடைவதற்கான வாய்ப்புகள் காணப்படுவதோடு பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படுகின்ற தொடர்ச்சியான கவனிப்புகள் மூலமாக பெரும்பாலான சேவைப்பகுதிகள் நன்மை அடையக்கூடும்.

விளக்கப்படம் 17: சேவைகள் தொடர்பான ஒட்டுமொத்த மதிப்பீடு

	நீர்	கழிவு சேகரிப்பு	வீதிகள்	வீதி விளக்குகள்	வழகாலமையு	விளையாட்டு மைதானம்	நூலகம்
ஆய்வு 2							
கரைதூறப்பற்று	54% ↑		49% ↑	46% ↓		71% ↑	76% ↓
ஒட்டுசுட்டான்	80% ↑		48% ↑	35%	54%	64% ↑	69% ↓
வெளிஓயா							
ஆய்வு 1							
கரைதூறப்பற்று			45%	47%		61%	98%
ஒட்டுசுட்டான்	30%		45%			57%	90%
வெளிஓயா	45%					72%	64%

40% இற்கும் குறைவான திருப்தியுடைய பயனர்கள்

40%-60% இற்கு இடைப்பட்ட திருப்தியுடைய பயனர்கள்

60% இற்கும் அதிகமான திருப்தியுடைய பயனர்கள்

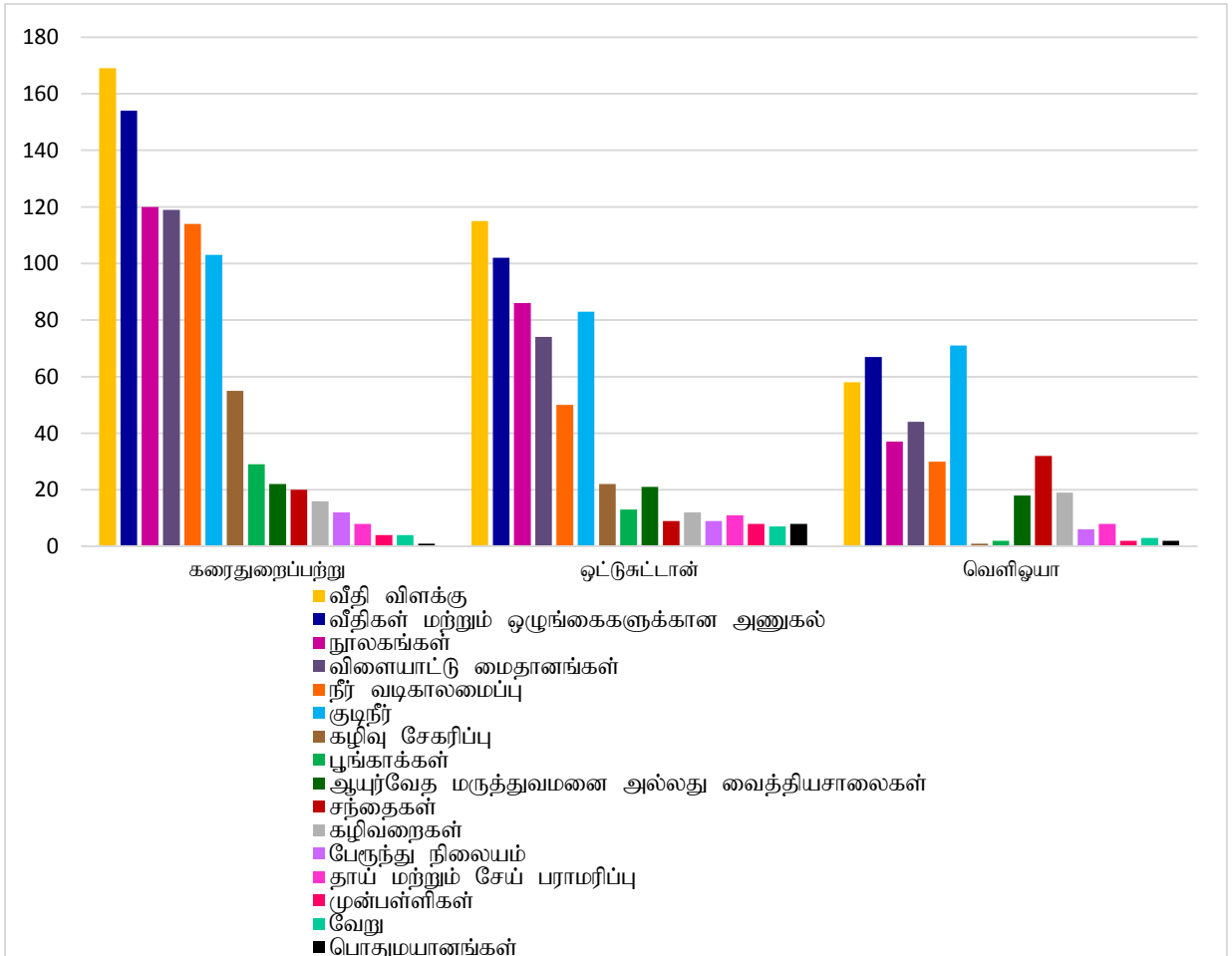
4. பரிந்துரைகள்

4.1. சேவை அடிப்படையில் முன்னேற்றத்தினை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகள்

4.1.1 உடனடி சேவை மேம்பாட்டினை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகள்:

பதிலளித்தவர்களால் அடையாளம் காணப்பட்ட உடனடி சேவை மேம்பாட்டை வேண்டி நிற்கின்ற பல பகுதிகளை இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) ஆய்வு முடிவுகள் காட்டி நிற்கின்றன. இது விளக்கப்படம் 18 இல் ஒவ்வொரு பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளின் அடிப்படையில் சுருக்கமாக தரப்பட்டுள்ளது.

விளக்கப்படம் 18: பிரதேச செயலகப் பிரிவின் அடிப்படையில் உடனடி கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்



இம் முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட பகுதிகள் பிரதேச சபைகளின் உடனடி கவனத்தினை வேண்டி நிற்கின்றன. கரைதுறைப்பற்று மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவுகளில் வீதி விளக்குகள் மற்றும் வீதி வசதிகள் போன்றன முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட பிரதான சேவைகளாகும். வெளிஓயா DS பிரிவில் குடிநீர் சேவை முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. இந்த முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகளின் உடனடி

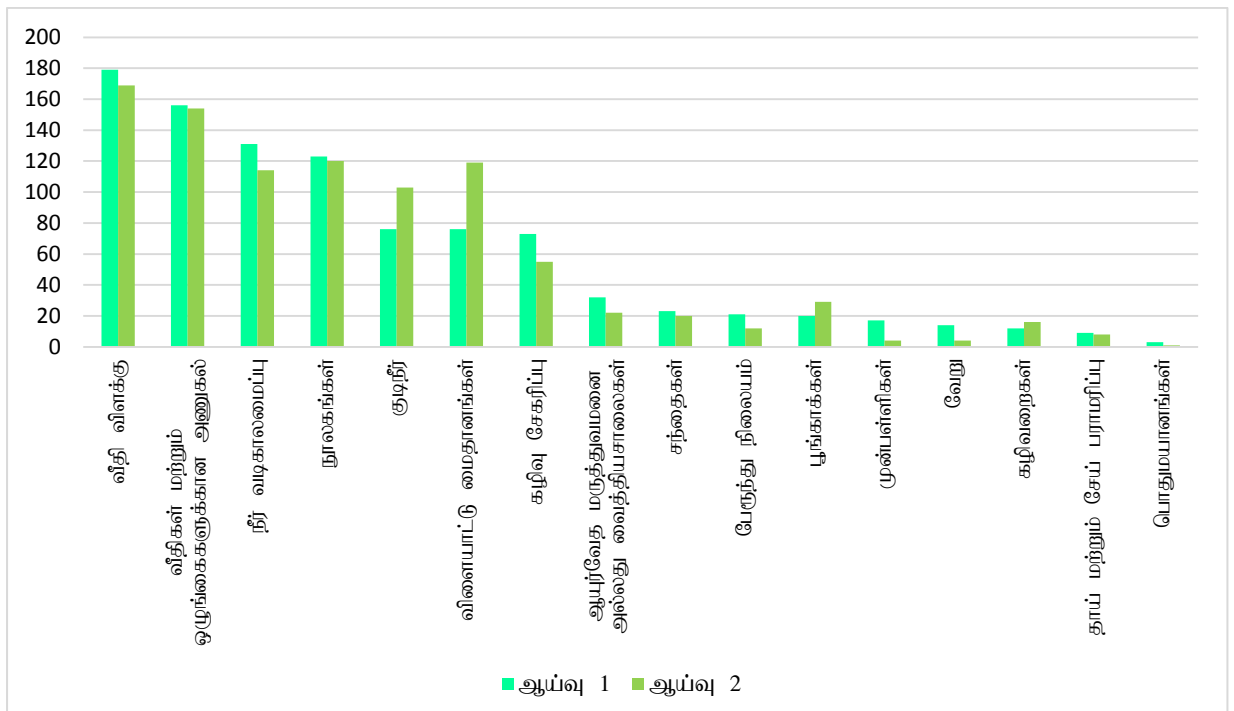
மேம்பாட்டிற்கான நடவடிக்கையினை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டுமெனவும் அடுத்த வரவு செலவுத்திட்டத்தில் இச் சேவைகளுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்பட வேண்டியது அவசியமாகும். மேலும், நூலக வசதிகள், விளையாட்டு மைதானங்கள் மற்றும் வடிகால் வசதி போன்ற ஏனைய சேவைகளும் குறைந்தளவில் முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகளாக அடையாளப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.

முதலாம் மற்றும் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வுகளுக்கமைய, ஒவ்வொரு பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளில் உடனடி சேவை முன்னேற்றங்களை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகளை பின்வரும் விளக்கப்படங்கள் 19, 20 மற்றும் 21 ஆகியவற்றில் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளது. கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில் மற்றும் ஒட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் முதலாம் கட்ட ஆய்வின்போது சுட்டிக்காட்டப்பட்ட சேவை முன்னேற்றங்களை வேண்டி நிற்கின்ற சேவைகளான வீதி விளக்குகள், வீதி வசதிகள் மற்றும் வடிகால் வசதிகள் போன்றன இரண்டாம் கட்ட ஆய்வின் போதும் முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்டிருக்கின்றன. வெளிஓயா DS பிரிவில் , முதலாம் மற்றும் இரண்டாம் கட்ட ஆய்வுகளின் போது முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகளான குடிநீர், வீதிகள் மற்றும் வீதி விளக்குகள் போன்றன காணப்படுகின்றன.

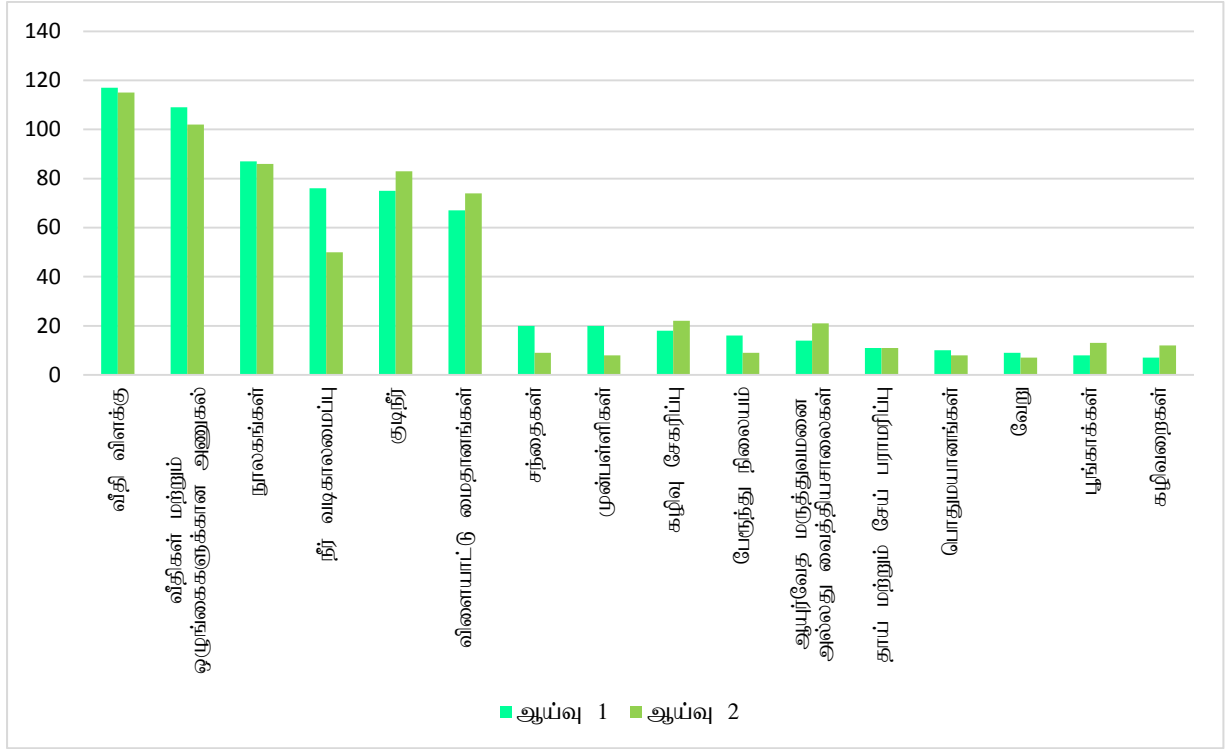
பொதுவாக பொதுச்சேவைகளின் வழங்கல் தொடர்பாக பதிலளித்தவர்கள் அதிருப்தியை வெளிப்படுத்திய சந்தர்ப்பங்களில், அணுகல் தொடர்பான பிரச்சினைகள், தேவையான வசதிகளின் பற்றாக்குறை, வசதிகளை பராமரிப்பதில் உள்ள பற்றாக்குறை (சேதமடைந்த வீதிகள், வடிகால் அமைப்பு முறைகள், வீதி விளக்குகளின் பற்றாக்குறை போன்றன) காரணமாக ஏற்படுகின்ற பாதுகாப்பின்மை, கிடைக்கின்ற வசதிகள் குறித்து பொது மக்கள் அறிந்திருக்காமை, முறைப்பாடுகளை அடையாளங் காண்பதில் அரசாங்க அதிகாரிகளிடமிருந்து கிடைக்கின்ற பதில்கள் மோசமான நிலையில் காணப்படுகின்றமை, பொருத்தமான அதிகாரிகளிடமிருந்து முறையான கண்காணிப்பு மற்றும் மேற்பார்வை இன்மை, அரசியல் தடைகள் மற்றும் நிதி ஒதுக்கீட்டிலுள்ள பற்றாக்குறை போன்றவற்றின் காரணமாக ஏற்படுகின்ற தாமதங்கள் போன்றன அதிருப்திக்கான காரணங்களாக அவர்கள் அடையாளப்படுத்தினர்.

பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளை முன்னேற்றுவதற்காக பதிலளித்தவர்களால் வழங்கப்பட்ட பரிந்துரைகளானவை, பயனுள்ள சேவை வழங்கல் தொடர்பாக அரசியல்வாதிகள் மற்றும் அரசாங்க அதிகாரிகள் இன்னும் பொறுப்புடையவர்களாக இருக்க வேண்டிய அவசியம், சேவை வழங்கல் தொடர்பான சிறந்த திட்டமிடல் மற்றும் கண்காணிப்பினை உறுதிப்படுத்துதல், கிராம மட்டத்தில் சேவை பெறுநர்களிடம் கலந்துரையாடல், மற்றும் பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் குறித்து மக்களுக்கு விழிப்புணர்வுப்படுத்தல் போன்றவற்றினை வலியுறுத்துகின்றன.

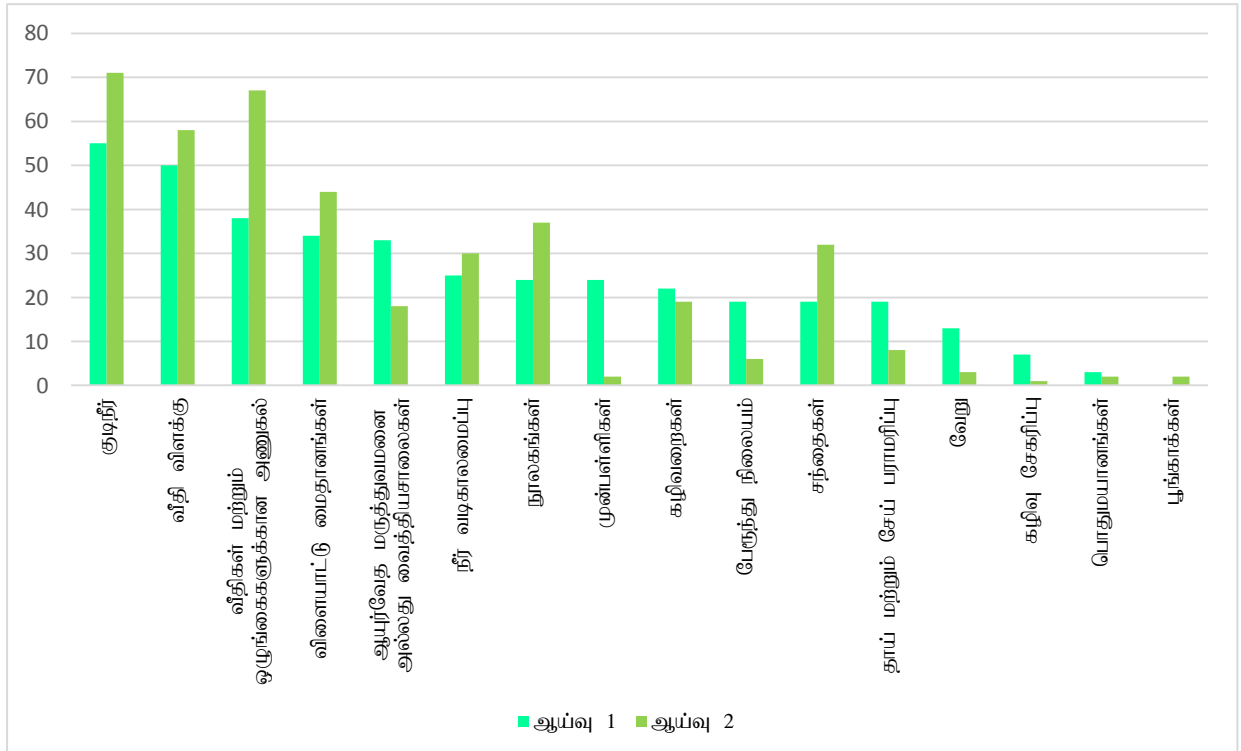
விளக்கப்படம் 19: கரைதுறைப்பற்று DS பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்



விளக்கப்படம் 20: ஓட்டுசுட்டான் DS பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்



விளக்கப்படம் 21: வெளிஓயா DS பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்






4.1.2. ஏனைய பரிசீலனைகள்

சேவைகளை முன்னேற்றுவதற்கான வாய்ப்புகளை அடையாளம் காண்பதற்கான காலமானது (முதலாம் கட்ட ஆய்விற்கும் அதனைத் தொடர்ந்து மேற்கொள்ளப்பட்ட ஆய்விற்கும் இடையில் நான்கு மாதங்கள் மட்டுமே காணப்பட்டன) பிரதேச சபைக்கு வரையறுக்கப்பட்டிருந்தது. சேவை வழங்கலில் ஏற்பட்டுள்ள குறிப்பிட்டளவு முன்னேற்றத்தினைக் கொண்டு, பிரதேச சபைகள் நியாயமான முறையில் செயற்பட்டுள்ளதை அவதானிக்க முடிகின்றது. இந்த ஆய்வின் கண்டறிவுகள் (குறிப்பாக விளக்கப்படம் 17 இல் வழங்கப்பட்ட மதிப்பீடுகள்) முன்னேற்றத்தை அளவிடுவதற்காகவும், அடையாளம் காணப்பட்ட சேவைகள் குறித்து மேலும் நெருக்கமான கவனம் செலுத்துவதற்கும் இந்த ஆய்வின் கண்டறிவுகள் பயன்படுகின்றது. இந்த ஆய்வில் சுட்டிக்காட்டப்பட்ட சேவை வழங்கல் இடைவெளிகளை எவ்வாறு அடையாளப்படுத்த முடியும் என்பதை புரிந்துகொள்ள இவ்விடயம் மேலும் நெருக்கமாக ஆராயப்பட வேண்டும். மேலும், பொது சேவை வழங்கலை முன்னேற்றுவதற்கான எதிர்கால தலையீடுகளை திட்டமிடுவதற்கு, அடையாளப்படுத்தப்பட்ட உடனடி சேவை முன்னேற்றம் தேவைப்படும் பகுதிகளை கவனத்தில்கொள்ள வேண்டும்.

4.2. முன்னோக்கிய நகர்வு

2018 மே மாதத்தில் மேற்கொள்ளப்பட்ட முதலாவது இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வின் ஆரம்ப கண்டறிவுகளை அடிப்படையாகக்கொண்டு செயற்பாட்டுத் திட்டங்கள் (இணைப்பு 1 ஐப் பார்க்கவும்) தயாரிக்கப்பட்டுள்ளன. அரசு சிரேஷ்ட அதிகாரிகள், ACLGs, பிரதேச சபை செயலாளர்கள், தவிசாளர்கள், மற்றும் சமூக பிரதிநிதிகளுக்கு இக்கண்டறிவுகள் வழங்கப்பட்டன. 2018 செப்டம்பர் மாதத்தில் இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் இரண்டாவது ஆய்வினை மேற்கொள்வதற்கு முன்னர், பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளை முன்னேற்றுவதற்கான குறுகிய கால மற்றும் நீண்ட கால இலக்குகளை அடையாளம் காணும் செயற்பாட்டு திட்டங்களை திட்டமிடுவதற்கு, சேவை வழங்குநர்கள் மற்றும் சேவை பெறுநர்களுக்கிடையில் கலந்துரையாடல்கள் மேற்கொள்ளப்பட்டன. இச் செயற்பாட்டு திட்டங்கள் குறிப்பாக சேவை வழங்குநர்களின் முன்னேற்றத்தையும் பொறுப்புணர்வையும் கண்காணிக்கும் வகையில் CSO களுக்கு பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

முதலாவது eCRC ஆய்வின் போது, பிரதேச சபைகளின் சேவை வழங்கல் தொடர்பாக தரப்பட்ட மதிப்பீடுகளுக்கு எதிராக அதனை தொடர்ந்து முன்னேற்றத்தினை ஆராய்வதற்கு இரண்டாவது eCRC ஆய்வானது 2018 ஒக்டோபர் மாதம் மேற்கொள்ளப்பட்டது. பின்வரும் அட்டவணையில் தரப்பட்டுள்ள நிறக்குறியீடானது, திருப்தி மட்டங்களை சுட்டிக்காட்டுவதற்கும், சேவை முன்னேற்றம் தேவைப்படும் பகுதிகளை சுட்டிக்காட்டுவதற்கும் பயன்படுத்தப்படுகின்றது. அடிப்படை ஆய்வு (முதலாவது ஆய்வு) மற்றும் அதன் தொடர்ச்சியாக மேற்கொள்ளப்பட்ட ஆய்வின் (இரண்டாவது ஆய்வு) போது, திருப்தி மட்டங்களுக்கிடையிலான ஒப்பீடொன்றினை விளக்கப்படம் 17 வழங்குகின்றது. நிறத்தில் ஏற்படுகின்ற எந்தவொரு மாற்றமும் திருப்தி மட்டங்களில் ஏற்படுகின்ற மாற்றத்தினை பிரதிபலிக்கின்றன, இதன்மூலம் கடந்த நான்கு மாதங்களில் ஏற்பட்ட முன்னேற்றம்/பின்னடைவின் அளவு சுட்டிக்காட்டப்படுகின்றது.

நிறம்	உயர் திருப்தியுடைய பயனர்களின் %	தேவைப்படும் நடவடிக்கை
	40% இற்கும் குறைவான திருப்தியுடைய பயனர்கள்	உடனடி கவனம் தேவை
	40%-60% இற்கு இடைப்பட்ட திருப்தியுடைய பயனர்கள்	முன்னேற்றம் தேவை
	60% இற்கும் அதிகமான திருப்தியுடைய பயனர்கள்	செயற்திறனைப் பராமரிக்க வேண்டும்.அல்லது தொடர்ச்சியானமுன்னேற்றங்கள் தேவை

*திருப்தியான பயனர்களுள் உயர்ந்த மற்றும் நடுத்தர திருப்தியடைந்த சேவை பயனர்கள் உள்ளடக்கப்படுகின்றனர்

ஒரு நிறமாற்றம் தெளிவாக தெரியவில்லை என்றாலும், திருப்தி வீதத்தில் ஏற்படுகின்ற ஒரு அதிகரிப்பானது சேவை வழங்கல் அடிப்படையில் ஏற்படுகின்ற ஒரு முன்னேற்றமாக கருதமுடியும் என்பதை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும்.

மேம்பட்ட திருப்தி மட்டங்களைப் பொறுத்தவரையில், முதலாம் கட்ட eCRC ஆய்வின் கண்டறிவுகளானது, முன்னேற்றங்கள் தேவைப்படும் சேவைகள் குறித்து சேவை வழங்குநர்களுடன் ஒரு பயனுள்ள உரையாடலை மேற்கொள்ள, சேவை பெறுநர்களுக்கு விழிப்புணர்வு மற்றும் ஊக்குவிப்பினை வழங்கியமையை பொதுவாக அவதானிக்கக்கூடியதாக இருந்தது. இது சேவைப் பெறுநர்களின் மத்தியில் அதிகளவான திருப்தியை உருவாக்கும் வகையில், குறிப்பிட்ட சில பகுதிகளில் சேவைகளை முன்னேற்றுவதற்கு பாரிய நடவடிக்கையினை முன்னெடுப்பதற்கு சேவை வழங்குநர்களை தூண்டுகின்றது.

எனவே, முன்னேற்ற கண்காணிப்பு அட்டவணையான விளக்கப்படம் 16 பல நன்மைகளை வழங்குகின்றது. பொதுச்சேவைகள் மற்றும் சேவை வழங்குநர்களிடமிருந்து அதிகளவான பொறுப்புணர்வு/நடவடிக்கையினை வலியுறுத்துதல் தொடர்பாக சேவை பெறுநர்கள் தமது திருப்தி மட்டங்களை வெளிப்படுத்துவதற்கான வாய்ப்பினை இது வழங்குகின்றது. பொதுமக்களுக்குரிய தேர்தல் தொகுதியில் முதலாம் கட்ட ஆய்விலிருந்து இரண்டாம் கட்ட ஆய்வு வரை எவ்வாறான சேவை முன்னேற்றங்கள் முன்னெடுக்கப்பட்டுள்ளன என்பதை அவர்களுக்கு விளக்குவதற்கு தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளுக்கான ஒரு பயன்மிக்க கருவியாகவும் காணப்படுகின்றது.

சேவை வழங்கலோடு தொடர்புடைய மிகவும் சிக்கலான விடயங்களை சுட்டிக்காட்டுகின்ற சமூக கருத்துக்களை அடிப்படையாகக் கொண்ட சமிக்ஞைகளாக காணப்படுகின்ற eCRC கண்டறிவுகளை நினைவில் கொண்டு, உடனடி கவனம் செலுத்த வேண்டிய பகுதிகளில் மேலதிக செயற்பாடுகளை முன்னெடுப்பதற்காக இந்த eCRC ஆல் வழங்கப்பட்ட தகவல்களை பயன்படுத்த முடியும். இந்த சிக்கல்களோடு இணைந்துள்ள காரணங்களை புரிந்துகொள்வதற்கு ஆழமான ஆய்வுகள் தேவைப்படலாம்.

இலக்கிடப்பட்ட நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதற்கு பின்வருவன பரிந்துரைக்கப்படுகின்றன:

- இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை மதிப்பீட்டை அடிப்படையாகக் கொண்டு, குறிப்பாக சேவை வழங்கல் செயற்பாடுகள் பலவீனமாக காணப்படுகின்ற பிரதேசங்களை அடையாளம் காணுதல்,

- சேவைகளை முன்னேற்ற பூர்த்திசெய்யப்படவேண்டிய இடைவெளிகளை கண்டறிந்து திறமையான சேவை வழங்கலினை தடுக்கின்ற காரணங்கள் மற்றும் காரணிகள்தொடர்பாக விசாரணை செய்தல்,
- சேவை வழங்கலின் இடைவெளியினை குறைப்பதற்கு தலையீடுகளின் சேர்க்கையானது அடையாளம் காணப்பட வேண்டும்.
- சேவை வழங்கல் இடைவெளிகள் அடையாளம் காணப்பட்டவுடன், தரநிலை மதிப்பீட்டு மட்டங்களில் இருந்து சேவை வழங்கல் செயற்பாடுகள் மேம்பட்டுள்ளதா என்பதை தீர்மானிப்பதற்குத் தேவைப்படும் சேவை பயனர்களின் திருப்தி மட்டங்களை தொடர்ந்து பின்பற்றவேண்டும்.

இணைப்பு 1 : செயற்பாட்டுத்திட்டங்கள்

*முல்லைத்தீவிலுள்ள கரைதூறைப்பற்று பிரதேச சபையில் நடைபெற்ற கண்டறிவுகளை பகிர்ந்தளிக்கின்ற அமர்வின்போது இடம்பெற்ற கலந்துரையாடலை அடிப்படையாக்கக்கொண்டு இந்த செயற்பாட்டுத்திட்டமானது உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை கண்டறிவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் குறித்த திருப்தியினை மேம்படுத்துவதற்கான செயற்பாட்டுத்திட்டம் – கரைதூறைப்பற்று பிரதேச சபை

தொ.இல	முன்னுரிமைபடுத்தப்பட்ட சேவைகள்	குறுங்காலம் அல்லது நீண்டகாலம்	சேவைகளை வழங்குவதற்கு யார் பொறுப்பு	ஏனைய பங்குதாரர்கள்/ தேவைப்படும் வளங்கள்	ஆரம்பித்த திகதி	முடிவடையும் திகதி	செயற்பாட்டினை யார் கண்காணிப்பது
1	வீதி விளக்கு	குறுங்காலம்	பிரதேச சபை	கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்	நடைபெற்றுக்கொண்டிருக்கின்றது		கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்/ பிரதேச சபை

*புதுக்குடியிருப்பிலுள்ள புதுக்குடியிருப்பு பிரதேச சபையில் நடைபெற்ற கண்டறிவுகளை பகிர்ந்தளிக்கின்ற அமர்வின்போது இடம்பெற்ற கலந்துரையாடலை அடிப்படையாக்கக்கொண்டு இந்த செயற்பாட்டுத்திட்டமானது உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை கண்டறிவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் குறித்த திருப்தியினை மேம்படுத்துவதற்கான செயற்பாட்டுத்திட்டம் – புதுக்குடியிருப்பு பிரதேச சபை

தொ.இல	முன்னுரிமைபடுத்தப்பட்ட சேவைகள்	குறுங்காலம் அல்லது நீண்டகாலம் (ஒரூவு)	சேவைகளை வழங்குவதற்கு யார் பொறுப்பு	ஏனைய பங்குதாரர்கள்/ தேவைப்படும் வளங்கள்	ஆரம்பித்த திகதி	முடிவடையும் திகதி	செயற்பாட்டினை யார் கண்காணிப்பது
1	வீதி விளக்கு	குறுங்காலம்	பிரதேச சபை	கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்	நடைபெற்றுக்கொண்டிருக்கின்றது		கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்/ பிரதேச சபை

“சமூக அபிவிருத்தி மற்றும் நல்லாட்சி இணை உருவாக்கம்: சிறந்த சமூக அபிவிருத்தியை எட்டும் பொருட்டு பொதுமக்கள் சார் சமூக அமைப்புக்கள் மற்றும் அரச அதிகாரிகளுக்குமிடையேயுள்ள ஒருங்கிணைப்பின் வளர்ச்சிக்கு துணைசெய்தல்” எனும் ஐரோப்பிய ஒன்றிய நிதியுதவி திட்டத்தின் கீழ் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையமானது மட்டகளப்பு, மெனராகலை மற்றும் முல்லைத்தீவு ஆகிய மூன்று மாவட்டங்களில் இருந்து தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வகளை (eCRC) மேற்கொண்டது. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வகலானது (eCRC), தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட ஆய்வுப்பகுதியில் காணப்படுகின்ற

- (i) பிரதேச சபையின் சேவைகள் வழங்கல்
- (ii) இரண்டாம் நிலை கல்விச்சேவை வழங்கல்

ஆகிய இரண்டு துறைகளின் சேவைத்தரம், சேவை வழங்குனர்களின் பொறுப்பு மற்றும் சேவை முன்னேற்றங்களை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகள் போன்றவற்றினை தீர்மானிப்பதை இலக்காக கொண்டிருந்தது. தற்போது பொதுசேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்பவர்களின் அணுகல், தரம் மற்றும் திருப்தி போன்றவற்றினை மதிப்பிடுவதற்கான கருவியாக அதேபோல சமூகப் பொறுப்பு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மைக்கான கருவியாகவும் இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையினை (eCRC) பயன்படுத்த முயற்சிக்கும் நோக்குடன் முதலாவது இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் (eCRC) கண்டறிவுகளை இந்நத அறிக்கையானது வழங்குகின்றது. மூன்று மாவட்டங்களில் இருந்து பதிலளித்தவர்களால் அடையாளப்படுத்தப்பட்ட சேவை வழங்கலில் உடனடி கவனம் மற்றும் முன்னேற்றத்தினை வேண்டி நிற்கின்ற பல பகுதிகளை இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் (eCRC) முடிவுகளானது வெளிக்காட்டி நிற்கின்றன. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் (eCRC) ஆரம்ப முடிவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு, செயற்பாட்டுத் திட்டங்கள் தயாரிக்கப்பட்டதோடு சேவை வழங்குனர்கள் மற்றும் சேவை பெறுபவர்களுக்கிடையிலான கலந்துரையாடல்கள் ஒழுங்குசெய்யப்பட்டன. இந்த ஆய்வின் கண்டறிவுகளை பரவலாக்கவதற்கும், செயற்பாட்டுக் கொள்கை மற்றும் நடைமுறைச் சீர்த்திருத்தங்கள் தொடர்பாக ஆலோசிப்பதற்கு இத்தகவல்களை பயன்படுத்துவதற்கும் இந்த அறிக்கை தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.



29 ஆர்.ஜி சேனநாயக்க மாவத்தை,
கொழும்பு 07, இலங்கை.
தொலைபேசி: +94(011) 2676 955, 4690200
தொலைநகல்: +94(011) 2676 959
மின்னஞ்சல்: info@cepa.lk
www.cepa.lk