



இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) ஆய்வின் கண்டறிவுகள் பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான ஆய்வு

முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட கிராம உத்தியோகத்தர் பிரிவுகளுக்கான அறிக்கை

ஜூன் 2018

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



இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை  
(eCRC) ஆய்வின் கண்டறிவுகள்

பிரதேச சபைகளினால் வழங்கப்படும்  
சேவைகள் தொடர்பான ஆய்வு

முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில்  
தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட கிராம உத்தியோகத்தர்  
பிரிவுகளுக்கான அறிக்கை

---

ஜூன் 2018

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

© பதிப்புரிமை - வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம்

முதற்பதிப்பு – 2018

ISBN - 978-955-3628-19-0

தேசிய நூலக ஆவணவாக்கல் மத்திய நிலையத்தினால் அங்கீகரிக்கப்பட்டு வடிவமைக்கப்பட்ட வெளியீட்டு பட்டியல் தரவு

பிரதேச சபைகளால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) ஆய்வின் கண்டறிவுகள்: முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட கிராம உத்தியோகத்தர் பிரிவுகளுக்கான அறிக்கை / பாசித் ஜனதீன், இசுறு தென்னகோன், மேகலா மகிழ்ராஜா, ரொமேஷன் மற்றும் ஹசந்தி தென்னகோன்  
கொழும்பு: வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம், 2018 -  
ப.42; செ.மீ. 28.

ISBN: 978-955-3628-19-0

i. 352.1607205439 டிவி 23

ii. தலைப்பு

1. உள்ளூராட்சி : இலங்கை - ஆய்வு

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 பொதுசேவைப் வழங்குனர்கள் மற்றும் பொதுசேவை பெறுனர்களால் வழங்கப்பட்டவைகளாகும். CEPA அல்லது நன்கொடையாளர்களின் கருத்துகள் அல்லது கொள்கைகளை இந்த ஆய்வானது பிரதிபலிக்கவில்லை

இந்த பதிப்பு தொடர்பான அனைத்து விசாரணைகளுக்கும் தொடர்புகொள்வதற்கு

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம்

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

இந்த ஆவணம் ஐரோப்பிய ஒன்றியத்தின் நிதியுதவியுடன் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த ஆவணத்தின் உள்ளடக்கங்கள் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் (CEPA) முழுப் பொறுப்பாகும் என்பதோடு எந்தவொரு சூழ்நிலையிலும் ஐரோப்பிய ஒன்றியத்தின் நிலைப்பாட்டினைப் பிரதிபலிப்பதாக கருதமுடியாது.

# நூலாசிரியர்கள்

## பாசித் ஐனதீன்

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் ஆய்வு உத்தியோகத்தர் ஆவார். இவர் கொழும்பு பல்கலைக்கழகத்தில் சமூக விஞ்ஞானப் பிரிவில் தனது கலைமாணி பட்டத்தினைப் பெற்றார். பல்வேறு பங்குதாரர் செயன்முறை மற்றும் சமூகக் கற்கைகள் தொடர்பாக நெதர்லாந்து, வாஹினிங்ஹன் பல்கலைக்கழகத்திலிருந்தும், சமூகப்பொறுப்புடைமைக் கருவிகள் குறிப்பாக, குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை முறைமை தொடர்பாக இந்தியாவில் பெங்களூரிலுள்ள பொதுவிவகாரங்கள் மையத்திடமிருந்தும் சர்வதேச உரிமங்களைப் பெற்றுள்ளார். வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தில், திறனைகட்டியெழுப்பதல், "facilitator" மற்றும் பயிற்சியாளராகவும் அதேபோல ஆராய்ச்சி போன்றவற்றில் ஈடுபட்டுள்ளதோடு ஆய்வு நடவடிக்கை மற்றும் செயன்முறையில் தனது நிபுணத்துவத்தினை கையாளுகின்றார். சிவில் சமூக அமைப்புகளுடன் இணைந்து பணிபுரிவதில் முக்கிய பங்கு வகிக்கின்றார் அத்தோடு சமூகப் பொறுப்புக்கூறும் பொறி முறைகள் தொடர்பான திறனைக் கட்டியெழுப்புவதற்கு வழிகாட்டல்களை வழங்குவதோடு வறுமையின் முகங்கள் எனும் கருப்பொருளினைய ஆய்வு செய்கின்ற குழுவினும் பணியாற்றி வருகின்றார். வவுனியா மற்றும் முல்லைத்தீவு போன்ற மாவட்டங்களின் இரண்டாம் நிலைக் கல்வி தொடர்பாக வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தினால் 2014ஆம் ஆண்டு முன்னெடுக்கப்பட்ட குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வுச் செயன்முறைக்கும் மற்றும் வெளியீட்டிற்கும் வழிவகுத்தார். இவர் தற்போது வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தில் சிறந்த நல்லாட்சி 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 இளமாணி பட்டத்தினைப் 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 கருவிகளைப்பாளராகவும், ஆய்வு உதவியாளராகவும் பணியாற்றியுள்ளார். வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தில், இவர் வறுமையின் முகங்கள் எனும் கருப்பொருளினைய ஆய்வு செய்கின்ற குழுவினும், தகவல் தொடர்புடல் குழுவினும் பணியாற்றி வருகின்றார். இவர் தற்போது குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை தொடர்பில் கவனம் செலுத்துகின்ற ஒரு ஆய்வில் ஈடுபட்டுள்ளதோடு மொனராகலை மாவட்டத்தில் மேற்கொள்ளப்படுகின்ற இவ்வாய்விற்கு இவரே கள ஒருங்கிணைப்பாளராகவும் செயற்பட்டு வருகின்றார்.

## மேகலா மகிழ்ராஜா

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் ஆய்வு உத்தியோகத்தராவார். இவர் பேராதனை பல்கலைக்கழகத்தில் அபிவிருத்தி நடைமுறைகள் தொடர்பாக முதுகலைமாணி பட்டத்தினை 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 திறனைக் கட்டியெழுப்புவதற்கான ஆதரவினை வழங்குகின்றார். இவர் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை தொடர்பான ஆய்வில் தனது பங்களிப்பினை வழங்கியதோடு 2014ல் 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 அணியும் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் ஆய்வு மற்றும் ஆலோசனை நடவடிக்கைகளில் பெறப்படுகின்ற வறுமை, சமத்துவமின்மை மற்றும் சபீட்சம் தொடர்பான விடயங்களை சேகரிப்பதற்கு பொறுப்பானவர்களாவார். மேலும், வறுமையின் முகங்கள் தொடர்பான குழுவானது வறுமை அளவீடு குறித்து பணியாற்றுவதோடு வறுமை மீது தாக்கம் செலுத்துகின்ற பேரினக் காரணிகள் தொடர்பாக கவனம் செலுத்த முன்வந்துள்ளது.

## ஹசந்தி தென்னகோன்

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

## 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 ஏற்படுத்துவதையும் அதேபோல வறுமையிலுள்ள மக்களுடன் இணைந்து செயற்படுவதையும் உள்ளடக்குகிறது. வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையமானது சுயாதீனமான பகுப்பாய்வு, அபிவிருத்தி வகிப்ப்களாளர்களின் 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 செல்லாக்கூடு 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.



## விளக்கப்படங்களின் பட்டியல்

விளக்கப்படம்	1: நீரின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	8
விளக்கப்படம்	2: வீதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	9
விளக்கப்படம்	3: வீதி விளக்குகளின் கிடைக்கின்ற தன்மை.....	10
விளக்கப்படம்	4: கழிவுகற்றல் சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	11
விளக்கப்படம்	5: நூலக வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	11
விளக்கப்படம்	6: வடிகால் வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	12
விளக்கப்படம்	7: விளையாட்டு மைதானங்களின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு.....	12
விளக்கப்படம்	8: நீர் வழங்கல் பற்றிய திருப்தி.....	13
விளக்கப்படம்	9: வீதிகள் தொடர்பான திருப்தி.....	14
விளக்கப்படம்	10: வீதி விளக்குகள் தொடர்பான திருப்தி.....	14
விளக்கப்படம்	11: நூலக வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி.....	15
விளக்கப்படம்	12: வடிகால் வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி.....	15
விளக்கப்படம்	13: விளையாட்டு மைதான வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி.....	16
விளக்கப்படம்	14: சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளும் போது ஏற்படும் மறைமுக செலவுகள்.....	17
விளக்கப்படம்	15: புகார்கள்/மனக்குறைகளை பிரதிபலிக்கும் வகையிலான திருப்தி.....	17
விளக்கப்படம்	16: சேவைகள் தொடர்பான ஒட்டுமொத்த மதிப்பீடு.....	19
விளக்கப்படம்	17: பிரதேச சபையினால் உடனடி கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்.....	20
விளக்கப்படம்	18: கரைதுறைப்பற்று பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்.....	21
விளக்கப்படம்	19: ஒட்டுசுட்டான் பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்.....	22
விளக்கப்படம்	20: வெலிஓயா பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்.....	22

## சுருக்கக் குறியீடுகளின் பட்டியல்

ACLG	Assistant Commissioner of Local Government- உள்நகராட்சி 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

## 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 இணை உருவாக்கம்: சிறந்த சமூகநல சேவைகளுக்காக சிவில் சமூக அமைப்புகள் மற்றும் அரசு அதிகாரிகளுக்கிடையில் உள்ள ஒருங்கிணைப்பின் வளர்ச்சிக்கு துணைசெய்தல்” எனும் திட்டத்தின் ஒரு பகுதியாக மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வினை (Citizen Report Card-CRC) வடிவமைப்பதிலும், முன்னெடுப்பதிலும் CEPA முன்னணி வகித்தது.

மட்டகளப்பு, மொனராகலை மற்றும் முல்லைத்தீவு மாவட்டங்களின் மாவட்ட செயலாளர்கள், மேலதிக செயலாளர்கள், பிரதேச செயலாளர்கள், உள்ளூராட்சி உதவி ஆணையாளர்கள், பிரதேச சபைகளின் செயலாளர்கள் மற்றும் மேற்குறிப்பிட்ட மாவட்டங்களின் வலையக் கல்விப்பணிப்பாளர்கள், பிரதிக் கல்விப்பணிப்பாளர் மற்றும் உத்தியோகத்தர்கள் போன்றோரால் எமக்கு வழங்கப்பட்ட ஆதரவின் மூலம் இந்த ஆய்வு சாத்தியமானது.

முல்லைத்தீவு மாவட்டத்திலுள்ள பின்வரும் சிவில் சமூக அமைப்புகளுக்கும் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையமானது (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	வற்றாப்பளை	வற்றாப்பளை விவசாய அமைப்பு
7	கரைதுறைப்பற்று	சிலாவத்தை	சிலாவத்தை மாதர் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
8	கரைதுறைப்பற்று	மாமூலை	மாமூலை கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
9	கரைதுறைப்பற்று	முள்ளியவளை	முள்ளியவளை வடக்கு கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
10	கரைதுறைப்பற்று	கேப்பாப்பிலவு	புனித அந்தோனியார் மீன்பிடி சமூகம்
11	ஒட்டுசுட்டான்	வித்தியாபுரம்	வித்தியாபுரம் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
12	ஒட்டுசுட்டான்	மாங்குளம்	மாங்குளம் வடக்குவிவசாய அமைப்பு
13	ஒட்டுசுட்டான்	முத்தையன்கட்டுக்குளம்	1ம் கண்டம் விவசாய அமைப்பு
14	ஒட்டுசுட்டான்	திருமுறிகண்டி	திருமுறிகண்டி கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
15	ஒட்டுசுட்டான்	இந்துபுரம்	இந்துபுரம் கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்
16	ஒட்டுசுட்டான்	ஒட்டுசுட்டான்	கிராம அபிவிருத்தி சங்கம் சின்னசாலம்பன்
17	ஒட்டுசுட்டான்	கற்சிலைமடு	கற்சிலைமடு விவசாய அமைப்பு
18	வெலிஓயா	ஜனகபுர	நலன்புரி சங்கம்
19	வெலிஓயா	கிரிபன்வெவ	சமுர்த்தி சங்கம்
20	வெலிஓயா	நிக்கவெவ தெற்கு	விவசாயிகள் அமைப்பு

இந்த ஆய்விற்கு தேவையான தகவல்களை வழங்கிய பெற்றோர்கள் மற்றும் மாணவர்களின் மதிப்புமிக்க பங்களிப்பிற்கு வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம் (CEPA) நன்றி தெரிவிக்க விரும்புகின்றது.

# உள்ளடக்கம்

1.	அறிமுகம் .....	1
1.1.	திட்டம் .....	1
1.2.	அறிக்கையின் செயற்பரப்பெல்லை .....	1
1.3.	ஆய்வின் நோக்கங்கள்.....	1
1.4.	மாதிரி வடிவமைப்பு.....	2
1.5.	ஆய்வு முறைமை.....	3
1.5.1.	குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை என்றால் என்ன?.....	3
1.5.2.	இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) என்றால் என்ன?.....	4
1.5.3.	குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் வடிவமைப்பு .....	5
1.5.4.	குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் ஊடாக ஆய்வு செய்யப்பட வேண்டிய சேவைகளை அடையாளம் காணுதல் .....	5
1.5.5.	செயற்திறன் குறிகாட்டிகளின் உருவாக்கம்.....	6
1.6.	ஆய்வு மேற்கொள்ளப்பட்ட பிரதேசம்.....	7
2.	பிரதான கண்டறிவுகள்.....	8
2.1.	சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை, அணுகல் மற்றும் பயன்பாடு.....	8
2.2.	பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் மீதுள்ள ஒட்டுமொத்த திருப்தி.....	13
2.3.	மறைமுக செலவுகள்.....	16
2.3.1.	சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கான செலவுகள்.....	16
2.3.2.	முறையீடுகள்/மனக்குறைகளுக்கான பதிலளிப்பு.....	17
3.	பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளுக்கான ஒட்டுமொத்த மதிப்பீடு.....	18
4.	பரிந்துரைகள் .....	20
4.1.	சேவைகள் அடிப்படையில் முன்னேற்றத்தினை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகள்.....	20
4.1.1.	உடனடி சேவை மேம்பாட்டினை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகள்.....	20
4.1.2.	ஏனைய பரிசீலனைகள்.....	23
4.2.	முன்னோக்கிய நகர்வு .....	23



# 1. அறிமுகம்

## 1.1. திட்டம்

சேவை வழங்குனர்களின் பொறுப்புணர்வினை உறுதிசெய்கின்ற அதேவேளை சிறந்த அணுகல் மற்றும் தரத்தினை மேம்படுத்துவதற்காக அரசாங்க அதிகாரிகளுடன் (சேவை வழங்குனர்களுடன்) ஒத்துழைக்க சிவில் சமூக அமைப்புகளைப் பலப்படுத்த வேண்டும் என்பதே “சமூக அபிவிருத்தி மற்றும் நல்லாட்சி இணை உருவாக்கம்: சிறந்த சமூக நல சேவைகளுக்காக சிவில் சமூக அமைப்புகள் மற்றும் அரச அதிகாரிகளுக்கிடையில் உள்ள ஒருங்கிணைப்பின் வளர்ச்சிக்கு துணை செய்தல்” எனும் ஐரோப்பிய ஒன்றிய நிதியுதவி திட்டத்தின் நோக்கமாகும். பின்வரும் திட்ட முடிவுகளை அடைவதற்கு ACTED மற்றும் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம் (CEPA) ஒத்துழைப்பு வழங்குகின்றன. ஆய்வு செய்யப்பட்ட பொது சேவை வழங்கல் தொடர்பான அடிப்படை தரவினை இந்த ஆய்வானது வழங்கிய போதிலும், ஆண்டின் இறுதிப்பகுதியில் முன்னேற்றங்களை கண்காணிப்பதற்கு 2வது கட்ட ஆய்வு திட்டமிடப்பட்டுள்ளதோடு, 2018 டிசம்பரில் இது தொடர்பான கண்டறிவுகள் வெளியிடப்படும்.

ACTED பின்வரும் முடிவுகளை வழங்கும் பணியை மேற்கொண்டுள்ளது (R1 & R2):

- R1 – தமது பணிப்பாணைகள் மற்றும் உள்ளூர் சமூக 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.

வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையம் (CEPA) பின்வரும் முடிவுகளை வழங்கும் பணியை மேற்கொண்டுள்ளது (R3):

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

இதில் வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தினால் (CEPA) பின்வரும் ஏராளமான நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்பட்டன மற்றும் மேற்கொள்ளப்படவுள்ளன:

- பல்வேறு மட்டங்களில் பொது சேவை வழங்குனர்களை அடையாளப்படுத்தல்

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

## 1.2 அறிக்கையின் செயற்பரப்பெல்லை

வெலிஓயா, ஒட்டுசுட்டான் மற்றும் கரைதுறைப்பற்று போன்ற பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளில் இருந்து தெரிவுசெய்யப்பட்ட கிராம உத்தியோகத்தர் பிரிவுகளில் மேற்கொள்ளப்பட்ட இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) ஆய்வினை அடிப்படையாகக்கொண்டு **முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தினுள் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட கிராமசேவகர் பிரிவுகளின் பொது சேவை வழங்கல்** பற்றிய இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் (eCRC) கண்டறிவுகளை இவ்வறிக்கையானது உள்ளடக்குகின்றது.

## 1.3 ஆய்வின் நோக்கம்

ஆய்வின் குறிப்பிட்ட நோக்கங்களாவன:

- (i) பொதுச் சேவைகளின் உண்மையான பயனர்களின் அணுகல், மற்றும் திருப்தி போன்றவற்றினை மதிப்பிடுகின்ற கருவியாகவும் அதேபோல அரசாங்க அதிகாரிகளின் (சேவை வழங்குனர்களின்) 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 இது போன்ற முயற்சிகளுக்காக, தற்போது சேவைகளை பெறும் பயனர்களிடமிருந்து பெறப்பட்ட இவ்வனுபவங்களை பகிர்ந்து 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. குழுவினாள் ஒவ்வொரு தனிநபரையும் பரிட்சித்து பார்த்தல் மற்றும் தேவையான தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்ளுதல் மற்றும் கண்டறிவுகளை ஒருங்கிணைத்தல் போன்றன ஒரு முறையாகும். இம்முறையானது, முழுமையான கணக்கெடுப்பு அல்லது குடித்தொகை கணக்கெடுப்பு என்றழைக்கப்படுகின்றது. பாரியளவான சனத்தொகையிலிருந்து ஒரு உப தொகுதியினை 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 ஆய்வு” முறைக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்பட்டது.

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

இரண்டு வகையான சேவைகளுக்காக இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை முன்னெடுக்கப்பட்டது. ஒன்று இரண்டாம் நிலை இலவசக்கல்வி மற்றொன்று பிரதேச சபை சேவைகள். முல்லைத்தீவு, மட்டக்களப்பு மற்றும் மொனராகலை 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 செயன்முறையானது பல கட்டங்களில் நிறைவு செய்யப்பட்டிருந்தது. முதல் கட்டத்தில், கிராமசேவகர் பிரிவுக்குள் காணப்படுகின்ற குடும்பங்களின் தரவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு, 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 குடும்பங்களின் 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 ஒருவருட காஸத்தில் பயன்படுத்திய அல்லது பயன்படுத்திக்கொண்டிருக்கின்ற குடும்பங்களாக இருக்க வேண்டும் என்ற அளவுகோலின் அடிப்படையில் மாதிரிகள் தெரிவுசெய்யப்பட்டது. கிராமசேவகர் பிரிவிலுள்ள அனைத்து கிராமங்களையும் பிதிநிதித்துவப்படுத்துகின்ற வகையில் பரந்தளவிலான பகுதிகளை உள்ளடக்கி இன ரீதியிலான விகிதாரம் எனும் கண்ணோட்டத்தினை கவனத்தில் கொண்டு ஒவ்வொரு கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் இருந்தும் மாதிரி வடிவமைப்பானது மேற்கொள்ளப்பட்டிருந்தது. மொத்தமாக 1240 குடும்பங்கள் (மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் 414, மொனராகலை மாவட்டத்தில் 418 மற்றும் முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தில் 408) இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வில் மாதிரிகள் பங்கேற்றிருந்தன. இவற்றில், அனைத்து தரப்பரிசோதனைகளையும் தொடர்ந்து மூன்று மாவட்டங்களிலுள்ள 60 கிராமசேவகர் பிரிவுகளுக்கும் 1200 குடும்பங்கள் மாத்திரமே பகுப்பாய்விற்கென தீர்மானிக்கப்பட்ட மாதிரிகளாகும்.

பின்வரும் மாதிரி வடிவமைப்புக் கூறினை (sampling matrix) அடிப்படையாகக்கொண்டு மாதிரியாக்கம் தீர்மானிக்கப்பட்டது:

சனத்தொகை (குடும்பங்கள்)	குடும்பங்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு தெரிவுசெய்யப்பட்ட மாதிரியளவு (95 % நம்பிக்கையாயிடை)	குடும்பங்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு தெரிவு செய்யப்பட்ட 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 காட்டிநிற்கின்றது.



## 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 அச்சேவையினைப் பெறுபவர்களிடமிருந்து முறையான மற்றும் அனுபவங்கள் தொடர்பான கருத்துக்களைப் பெறக்கூடிய ஒரு எளிமையான, சக்தி வாய்ந்ததொரு 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 வழங்குனர்களுடன் 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 அட்டை நகர்ப்புற சூழ்நிலைகளில் நடத்தப்பட்டிருந்தாலும், இப்போது பரந்தளவிலான புவியியல் மற்றும் துறை சார்ந்த சூழ்நிலைகளில் பொதுச்சேவை வழங்கலின் நிலையைப் புரிந்துகொள்ள இது உதவுகின்றது.

குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை பல நன்மைகளை வழங்குகின்றது. சேவை வழங்குனர்கள் தாங்கள் வழங்குகின்ற பொதுச்சேவைகளானது பொதுமக்களை குறிப்பாக, போதிய வசதிகளற்ற உறுப்பினர்களை சென்றடைவதற்கான குறைந்த செலவுடைய வழிமுறையை கண்டறிய உதவுகின்றது. இதனையொட்டி, பொது சேவைப் பெறுபவர்கள் தாங்கள் பெற்றுக்கொள்கின்ற சேவைகளின் தரம், செயல்திறன், மற்றும் போதியத்தன்மை குறித்தும் அதேபோல சேவை வழங்குனர்களுடன் அவர்கள் சந்திக்கின்ற பிரச்சினைகள் குறித்தும் தமது கருத்துக்களை உள்ளூர் அரசாங்கத்திற்கு மற்றும் அதிகாரிகளுக்கு தெரிவிக்கும் வாய்ப்பினை வழங்குகின்றது. பல்வேறு சேவை வழங்குனர்கள் காணப்படுகின்ற சந்தர்ப்பங்களில், பல்வேறுபட்ட சேவைகளுக்கிடையில் தமது மதிப்பீடுகளை ஒப்பிடுவது சாத்தியமாகின்றது. இதன் விளைவாக மதிப்பீடானது (சேவைப்பெறுனரின் திருப்தியினை அடிப்படையாகக் கொண்டது), குறிப்பிட்ட பிரதேசம் ஒன்றிற்கான பொது சேவை வழங்கலின் செயற்திறன் தொடர்பான 'அறிக்கை அட்டையாக' மாற்றப்படுகிறது. பொது சேவைப் பெறுபவர்களின் 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 பங்களாளர்கள் 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. வழியோர் சார்பு மற்றும் உரிமைகள் அடிப்படையிலான கண்ணோட்டத்திலிருந்து ஏற்கனவே உள்ள நடைமுறைகள் அதேபோல கொள்கைகளில் அழுத்தங்களை ஏற்படுத்துவதே நோக்கமாக இருந்தது.

### 1.5.2 இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) என்றால் என்ன?

தொழில்நுட்பத்துறையின் வளர்ச்சி, வசதி மற்றும் அதன் சக்திகள் போன்றவற்றினை கையாளக்கூடிய குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டைகளை முன்னெடுப்பதற்கான ஒரு புரட்சிகரமான அணுகுமுறையே இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை அல்லது eCRC எனப்படுகிறது. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையானது “ஆண்சார்பு” 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 அட்டையினைப் பயன்படுத்துவதற்கு பல படிமுறைகள் காணப்படுகின்றன.

#### (a) ஆய்வினை மேற்கொள்ளுதல்

பொதுமக்களின் கருத்து மற்றும் அனுபவங்கள் பற்றிய ஒரு அறிவியல் சார் மாதிரி ஆய்வானது, கைப்பேசியொன்றின் பயன்பாட்டினைப் பயன்படுத்தி ஒரு டெப்லெட் (tablet) மூலமாக நடாத்தப்படுகின்றது. தொலைபேசிகள்/ டெப்லெட்களில் உள்ள பூகோள நிலைப்படுத்தல் அமைப்பு முறை (GPS) எனும் கண்காணிப்பு முறை மூலம் தரவு சேகரிக்கப்பின் உண்மைத்தன்மை மற்றும் நம்பகத்தன்மை அதிகரிப்பதோடு, உறுதிப்படுத்தப்படுகின்றது.

#### (b) தரக்கட்டுப்பாட்டிற்கான தொலைதூரக் கண்காணிப்பு

உண்மை நேர அடிப்படையில் ஆய்வின் முன்னேற்றத்தை கண்காணிக்க, ஆய்வு முகாமையாளர்களுக்கு, ஒரு வலைதளத்தை மையப்படுத்திய ஆய்வு முகாமைத்துவ தொகுதி 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. அட்டவணைகள், விளக்கப்படங்கள் மற்றும் வரைபடங்கள் ஆகியவற்றின் மூலமாக இலகுவாக புரிந்து கொள்ளும் வகையில் ஆய்வின் முடிவுகள் முன்வைக்கப்படுகின்றன. செயற்திறன் மட்டங்கள் தொடர்பான இலகுவான அனுமானங்களை வழங்குவதற்கு எளிமையான நிறக்குறியீடுகள் பயன்படுத்தப்படுகின்றன.

ஆய்வினை அறிக்கைப்படுத்துவதற்காக இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை மொபைல் 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 கிராமசேவகர் 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 கல்விப் 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 கள உத்தியோகத்தர்களின் நேரடி மேற்பார்வையுடன் மூன்று மாவட்டங்களிலும் இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வுகளை முன்னெடுப்பதற்காக வறுமை ஆராய்ச்சி நிலையத்தின் மூலமாக சிவில் சமூக அமைப்புகளின் உறுப்பினர்களைக் கொண்ட குழுவொன்றுக்கு மாவட்ட ரீதியாக பயிற்சியளிக்கப்பட்டது.

### 1.5.4 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.

முக்கியமான சேவைகளை மேம்படுத்துவதில் சமூகம் முனைப்புடன் இருக்கின்றது அத்தோடு புதிய பிரதேச சபை தேர்தலில் பிரதேச சபைகளுடன் இணைந்து செயற்படுவதில் ஆர்வமாக இருப்பதால் குடிமக்கள் தமது அரசியல் பிரதிநிதிகளுடன் தொடர்புகொள்வதற்கும், அவர்களோடு தொடர்புடைய பிரச்சினைகள் குறித்து கலந்துரையாடுவதற்குமான வாய்ப்பினை இது வழங்குகின்றது. பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற பல்வேறுபட்ட சேவைகளில் மக்களால் தெரிவுசெய்யப்பட்ட பின்வரும் ஏழு முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகளானது இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை ஆய்வில் உள்ளடக்கப்பட்டன.

- குடிநீர் சேவைகள்
- வடிகாலமைப்பு வசதிகள்
- கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகள் (குப்பை சேகரித்தல் மற்றும் அகற்றல்)
- வீதிகள் மற்றும் ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட பராமரித்தல் மற்றும் பெற்றுக்கொள்ளல்
- வீதி விளக்கு
- விளையாட்டு மைதானங்கள்
- நூலகம்

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

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

### 1.5.5 செயற்திறன் குறிகாட்டிகளின் உருவாக்கம்

மூன்று மாவட்டங்களிலும் உள்ள சமூக குழுக்கள் மற்றும் அரசாங்க அதிகாரிகளுடன் மேற்கொள்ளப்பட்ட தொடர்ச்சியான கலந்துரையாடல்கள் மூலமாக பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளுக்கான

குறிப்பிட்ட குறிகாட்டிகளின் தொகுப்பொன்று அடையாளம் காணப்பட்டது. பிரதேச சபையின் சேவை வழங்கலின் செயற்திறனை மதிப்பீடு செய்வதற்கு பின்வரும் செயற்திறன் குறிகாட்டிகள் அடையாளம் காணப்பட்டன:

பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள்	குறிகாட்டிகள்
நீர்	<ul style="list-style-type: none"> <li>• தரம்</li> <li>• தொகை</li> <li>• பராமரிப்பு</li> <li>• ஒட்டுமொத்த திருப்தி</li> </ul>
கழிவுகற்றல் (குப்பை சேகரித்தல் மற்றும் அகற்றல்)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• சேவை வழங்கப்படும் பகுதி/சேவை உள்ளடக்கம்</li> <li>• சேகரிக்கும் முறை</li> <li>• கழிவுகற்றும் முறைகள்</li> <li>• உரிய நேரத்தில் சேகரித்தல்</li> <li>• ஒட்டுமொத்த திருப்தி</li> </ul>
வீடுகள்	<ul style="list-style-type: none"> <li>• மழைக்காலங்களில் பராமரித்தல்/பழுதுபார்த்தல்</li> <li>• பராமரிப்பு பணியின் தரம்</li> <li>• குழிகளின்றி வீதிகளைப் பேணுதல்</li> <li>• ஒட்டுமொத்த திருப்தி</li> </ul>
வீதி விளக்கு	<ul style="list-style-type: none"> <li>• வீதி விளக்குகளின் எண்ணிக்கை</li> <li>• செயலிழப்புகளிற்கு பதிலளித்தல்</li> <li>• வீதி விளக்குகளின் செறிவு/பிரகாசம்</li> <li>• ஒட்டுமொத்த திருப்தி</li> </ul>
வடிகால் வசதிகள்	<ul style="list-style-type: none"> <li>• வடிகால் சுத்தம் செய்வதற்காக எடுக்கின்ற நேரம்</li> <li>• பராமரிப்பு</li> <li>• நிர்மாணிப்பு</li> <li>• ஒட்டுமொத்த திருப்தி</li> </ul>
விளையாட்டு மைதானங்கள்	<ul style="list-style-type: none"> <li>• விளையாட்டு மைதானத்துக்கான அணுகல்</li> <li>• பாதுகாப்பு நடவடிக்கை</li> <li>• சுத்தம் செய்தல்</li> <li>• வசதிகள் கிடைக்கும் தன்மை</li> <li>• ஒட்டுமொத்த திருப்தி</li> </ul>
நூலகம்	<ul style="list-style-type: none"> <li>• திறக்கும் நேரம்</li> <li>• பராமரிப்பு</li> <li>• அண்மைய வெளியீடுகளின் கிடைக்கும் தன்மை</li> <li>• வசதிகள் கிடைக்கின்ற தன்மை</li> </ul>



## 1.6. ஆய்வு மேற்கொள்ளப்பட்ட பகுதிகள்

கீழே தரப்பட்ட அட்டவணையில் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, முல்லைத்தீவு மாவட்டத்தின் கரைதுறைப்பற்று, ஒட்டுசுட்டான் மற்றும் வெலிஓயா 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
கரைதுறைப்பற்று பிரதேச செயலகப் பிரிவு / கரைதுறைப்பற்று பிரதேச சபை / முல்லைத்தீவு வலயக் கல்வி அலுவலகம்	வற்றாப்பளை	2	443
	கள்ளப்பாடு தெற்கு	2	517
	செல்வபுரம்	1	437
	மாமுலை	2	375
	கேப்பாப்பிலவு	2	390
	முள்ளிவாய்க்கால் கிழக்கு	2	464
	முள்ளிவாய்க்கால் மேற்கு	2	331
ஒட்டுசுட்டான் பிரதேச செயலகப் பிரிவு / ஒட்டுசுட்டான் பிரதேச சபை / ஒட்டுசுட்டான் வலயக் கல்வி அலுவலகம்	சிலாவத்தை	3	475
	முள்ளியவளை வடக்கு	2	336
	முல்லைத்தீவு தெற்கு	2	276
	முத்தையன்கட்டுக்குளம்	4	376
	கற்சிலைமடு	3	303
	ஒட்டுசுட்டான்	5	355
	வித்தியாபுரம்	2	259
வெலிஓயா பிரதேச செயலகப் பிரிவு / வெலிஓயா பிரதேச சபை / முல்லைத்தீவு வலயக் கல்வி அலுவலகத்திற்கு கீழுள்ள பிரதேசக் கல்வி அலுவலகம்	மாங்குளம்	6	681
	திருமுறிகண்டி	5	403
	இந்துபுரம்	2	400
	நிக்கவெவ தெற்கு	2	577
	ஐனகபுர	4	673
	கிரிபன்வெவ	1	367

## 2. பிரதான கண்டறிவுகள்

### 2.1. சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை, அணுகல் மற்றும் பயன்பாடு

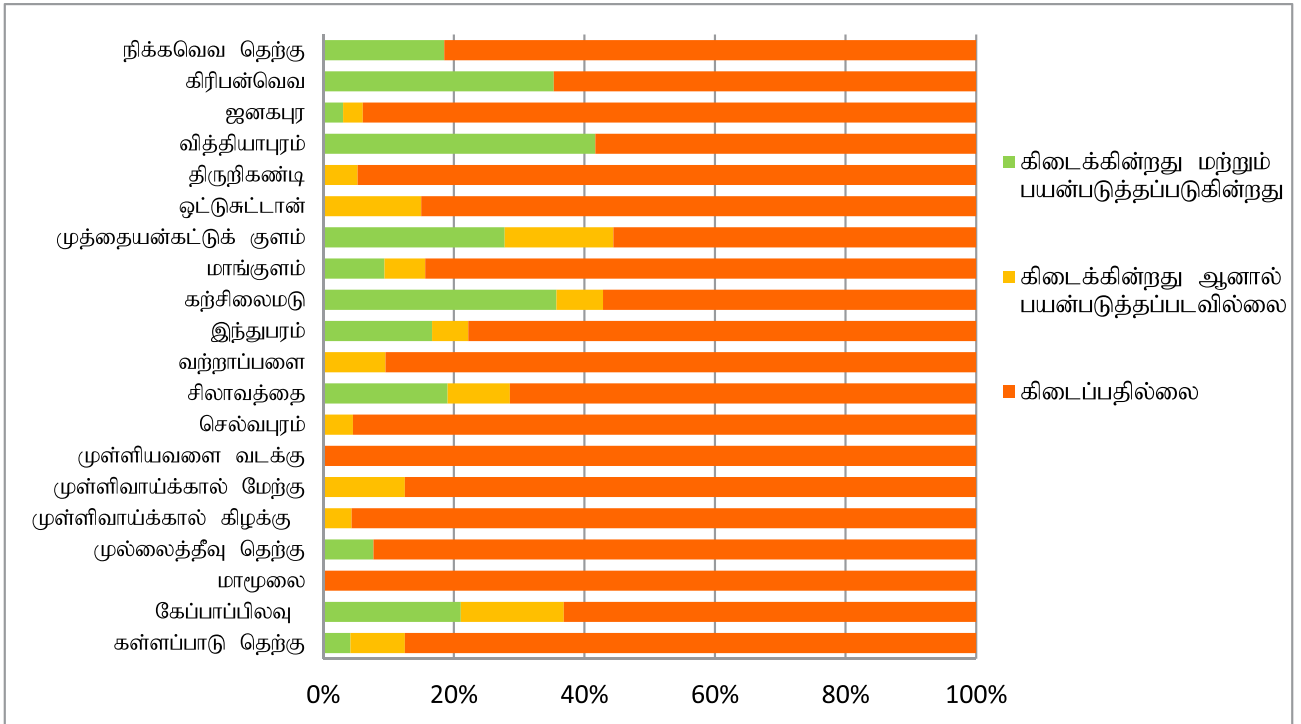
நீர் வழங்கல் சேவைகள், வடிகால் நீர் அகற்றல், குப்பைகளை சேகரித்தல், வீதிகள் மற்றும் ஒழுங்கைகள் போன்றவற்றுக்கான அணுகல், வீதி விளக்குகள், விளையாட்டு மைதானங்கள், மற்றும் நூலக வசதிகள் போன்ற தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு தொடர்பான தரவுகளானது இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) ஆய்வின் மூலம் சேகரிக்கப்பட்டன. தரவு சேகரிக்கப்பட்ட ஒவ்வொரு சேவைகள் குறித்த பொதுமக்களின் அணுகல் தொடர்பாக அடுத்து வருகின்ற பிரிவுகளில் விவாதிக்கப்பட்டுள்ளது.

#### நீர்

ஆய்வு செய்யப்பட்ட பகுதிகளில் பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற நீர் வழங்கல் சேவைகளானது,

சமமான முறையில் வழங்கப்படுவதாக தோன்றவில்லை. **விளக்கப்படம் 1** இல் காட்டப்பட்டுள்ளபடி, முள்ளியவளை வடக்கு, மாமூலை போன்ற கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் நீர் வழங்கல் சேவைகள் எதுவும் வழங்கப்படவில்லை. ஆய்வுப்பகுதியில் உள்ள 13 கிராமசேவகர் பிரிவுகளும் (கள்ளப்பாடு தெற்கு, மாமூலை, முல்லைத்தீவு தெற்கு, முள்ளிவாய்க்கால் கிழக்கு, முள்ளிவாய்க்கால் மேற்கு, செல்வபுரம், வற்றாப்பளை, மாங்குளம், முத்தையன்கட்டுக்குளம், ஒட்டுசுட்டான்1, திருமுறிகண்டி, ஜனகபுர, நிக்கவெவ தெற்கு) மிகவும் குறைந்தளவான சேவைகளையே பெற்றுக்கொள்கின்றன அதாவது பதிலளித்தவர்களில் 20% இற்கும் குறைவானவர்களே நீர் வழங்கல் சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்கின்றனர்.

விளக்கப்படம் 1 : நீரின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு

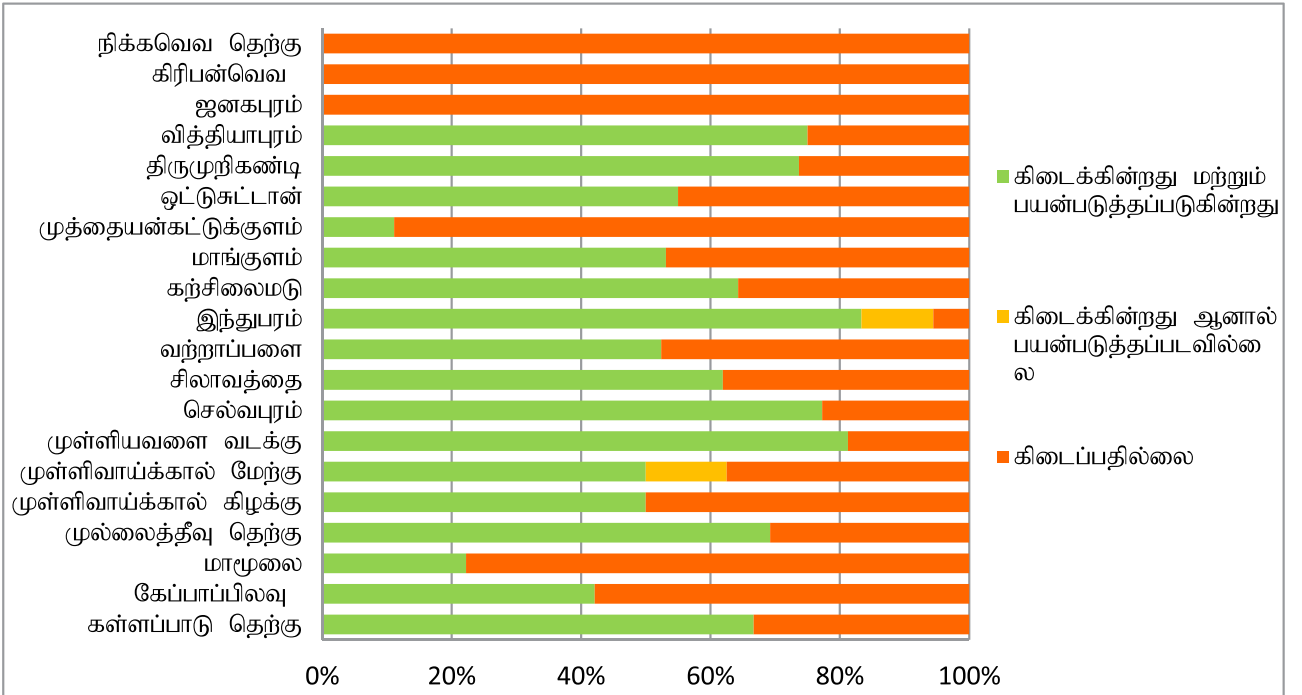


## வீதிகள்

**விளக்கப்படம் 2** இல் குறிப்பிட்டுள்ளவாறு, 14 கிராம சேவகர் பிரிவுகளில் உள்ள 50 ஐ அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட பதிலளிப்பாளர்கள் வீதிகள் மற்றும் ஒழுங்கைகளின் கிடைக்கும் தன்மை குறித்து சுட்டிக்காட்டினர். இருப்பினும், ஜனகபுர, கிரிபன்வெவ மற்றும் நிக்கவெவ போன்ற கிராமசேவகர் பிரிவுள்ளவர்கள் வீதிகளின் மற்றும் ஒழுங்கைகள் அவர்களது அவர்களது பிரிவுகளில் இல்லை என சுட்டிக்காட்டிய அதேவேளை முத்தையன்கட்டுக்குளம்,

மாமூலை, கேப்பாப்பிலவு போன்ற கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் வீதி உட்கட்டமைப்பு வசதிகள் மிகக்குறைந்தளவிலேயே கிடைப்பதாகவும் சுட்டிக்காட்டப்பட்டது. பதிலளித்தவர்கள் குறிப்பிட்டது போல பிரதேச சபையினால் பராமரிக்கப்படும் வீதிகள் கிடைக்கக்கூடியதாக இல்லை என்பதானது யார் வீதிகளைப் பராமரிப்பது என்பது தொடர்பான விழிப்புணர்வின்மையே காரணமாக இருந்திருக்கலாமே தவிர அப்பிரதேசங்களில் வீதிகள் இல்லாமையே இதற்கான காரணமாக கருதமுடியாது என்பதை நினைவில் கொள்ள வேண்டும்.

**விளக்கப்படம் 2 : வீதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு**



## வீதி விளக்குகள்

**விளக்கப்படம் 3** இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, ஆய்வுப் பகுதியிலுள்ள பெரும்பாலான கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் வீதி விளக்குகள் கிடைக்கும் அல்லது பெற்றுக்கொள்ளும் தன்மை மிகக்குறைவாகவே இருப்பதை காணக்கூடியதாக இருப்பதோடு கள்ளப்பாடு தெற்கு பகுதியை தவிர்த்த ஏனைய எல்லாப்பகுதிகளிலும் 40 ஐ இற்கும் குறைவாக பதிலளித்தவர்களுக்கே வீதி விளக்குகள் கிடைக்கக்கூடியதாக இருக்கின்றது. ஒட்டுசுட்டான், ஜனகபுர,

கிரிபன்வெவ, நிக்கவெவ தெற்கு, இந்துபுரம், வித்தியாபுரம் போன்ற கிராம சேவகர் பிரிவுகளில் வீதி விளக்குகள் இல்லாத அதேவேளை மாமூலை, முள்ளிவாய்க்கால் மேற்கு, முள்ளியவளை வடக்கு, திருமுறிகண்டி, கேப்பாப்பிலவு, கற்சிலைமடு மற்றும் மாங்குளம் போன்ற பிரிவுகளில் மிகக் குறைந்தளவிலேயே வீதி விளக்குகள் காணப்படுகின்றன.

### விளக்கப்படம் 3: வீதி விளக்குகளின் கிடைக்கும் தன்மை

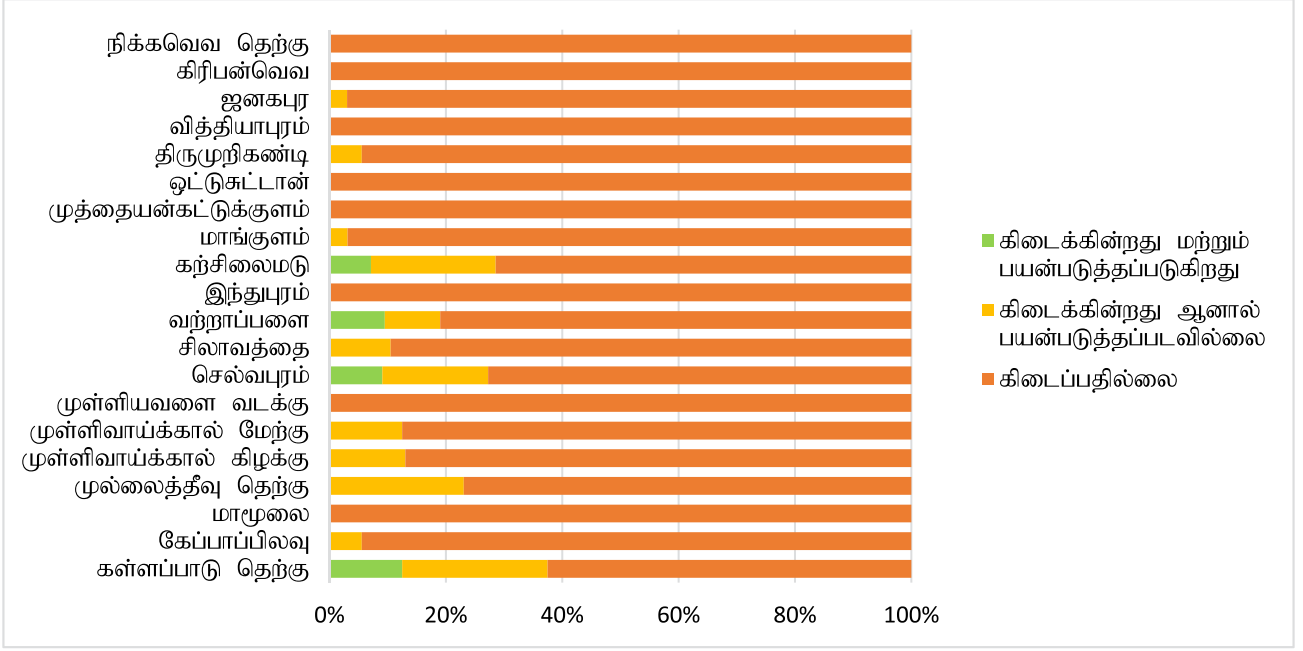


#### கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகள்

ஆய்வுப் பகுதிகளில் கழிவுகள் சேகரிக்கும் (குப்பை சேகரிப்பு மற்றும் அகற்றல்) சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மையினை விளக்கப்படம் 4 சுட்டிக்காட்டுகின்றது. தரவு சேகரிக்கப்பட்ட பெரும்பாலான கிராம சேவகர் பிரிவுகளில் கழிவுகள் சேகரிக்கும் சேவைகள் இல்லாததை அல்லது கிடைக்கின்ற எந்த சேவைகளையும் பதிலளித்தவர்கள் பயன்படுத்துவதில்லை என்பதை விளக்கப்படம் 4 இல் காணக்கூடியதாக உள்ளது. ஆய்வுப்பகுதியில் உள்ள நான்கு கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் 20% இற்கும் குறைவான பதிலளிப்பாளர்களே கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகளைப் பயன்படுத்துகின்றனர். இருப்பினும், 2 பரப்புக்கு (20 பேர்) மேற்பட்ட நிலப்பரப்பினைக் கொண்ட வீடுகளில் இருந்து மக்கும் தன்மையுடைய கழிவுகள் சேகரிக்கப்படாது என அண்மையில் அரசாங்கத்தினால் வெளியிடப்பட்ட

சுற்றறிக்கையினை அடிப்படையாகக் கொண்டு கழிவுகள் சேகரிக்கும் சேவைகள் கிடைக்கப் பெறாமையினைப் புரிந்துகொள்ள வேண்டியுள்ளது. அந்தவகையில், இந்த கிராமப்புறங்களில் உள்ள பெரும்பாலான வீடுகள் 2 பரப்புக்கும் மேற்பட்ட பரப்பினைக் கொண்டிருப்பதால் குறிப்பிட்ட சில பகுதிகளில் இருந்து கழிவுகள் கேரிக்ப்படாமல் இருப்பதற்கு இதுவே காரணமாகின்றது. 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 அறிவுட்டும் வகையில் தேவையான விழிப்புணர்வினைக் கட்டியெழுப்புவது அவசியமாகின்றது.

**விளக்கப்படம் 4: கழிவு சேகரிக்கும் சேவைகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு**

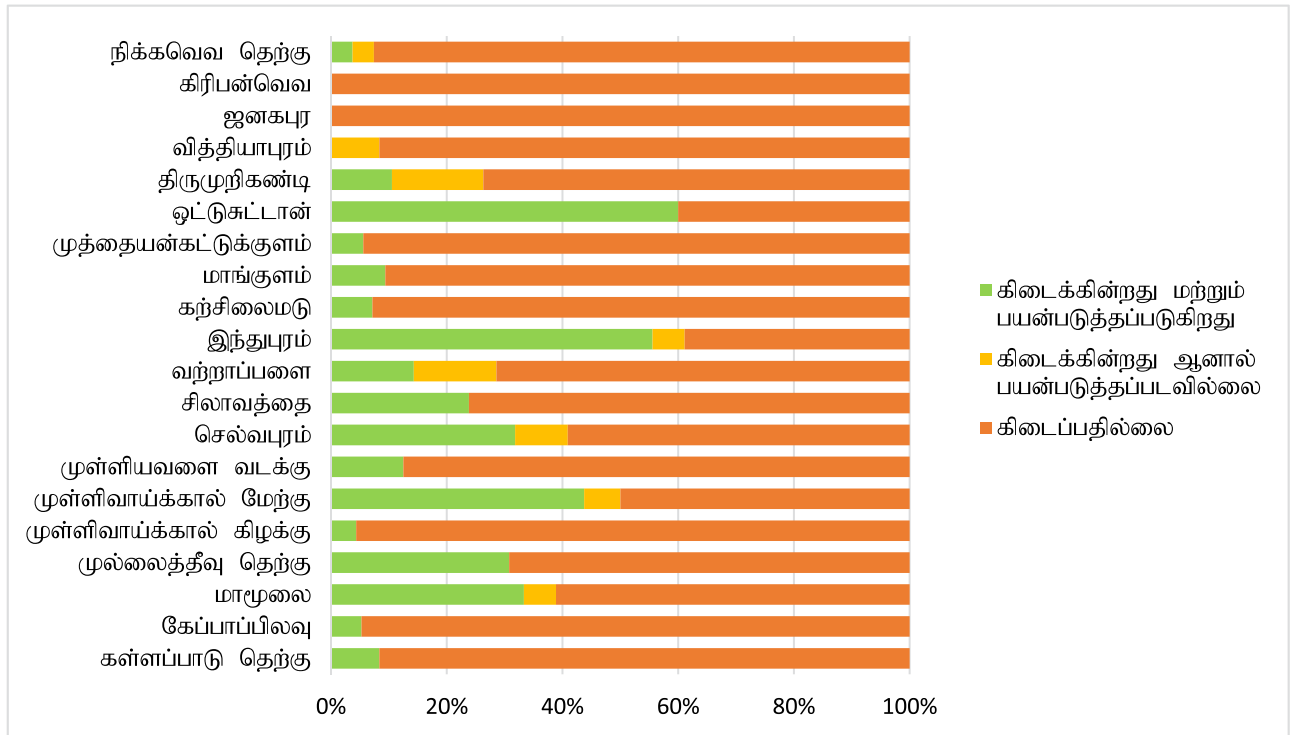


**நூலக வசதிகள்**

ஜனகபுர மற்றும் கிரிபன்வெவ பிரிவுகள் தவிர்ந்த பெரும்பாலான கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் நூலக வசதிகள் கிடைக்கக்கூடியதாக இருப்பதை விளக்கப்படம் 5 காட்டிநிற்கின்றது. ஏழு கிராமசேவகர்

பிரிவுகளில் 10% இற்கும் குறைவாகவே நூலக வசதிகளை பெற்றுக்கொள்ளக்கூடியதாக இருக்கின்ற அதேவேளை 3 கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் 40% இற்கும் அதிகமான பதிலளிப்பாளர்கள் நூலக வசதியினைப் பெற்றுக்கொள்கின்றனர்.

**விளக்கப்படம் 5: நூலக வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு**



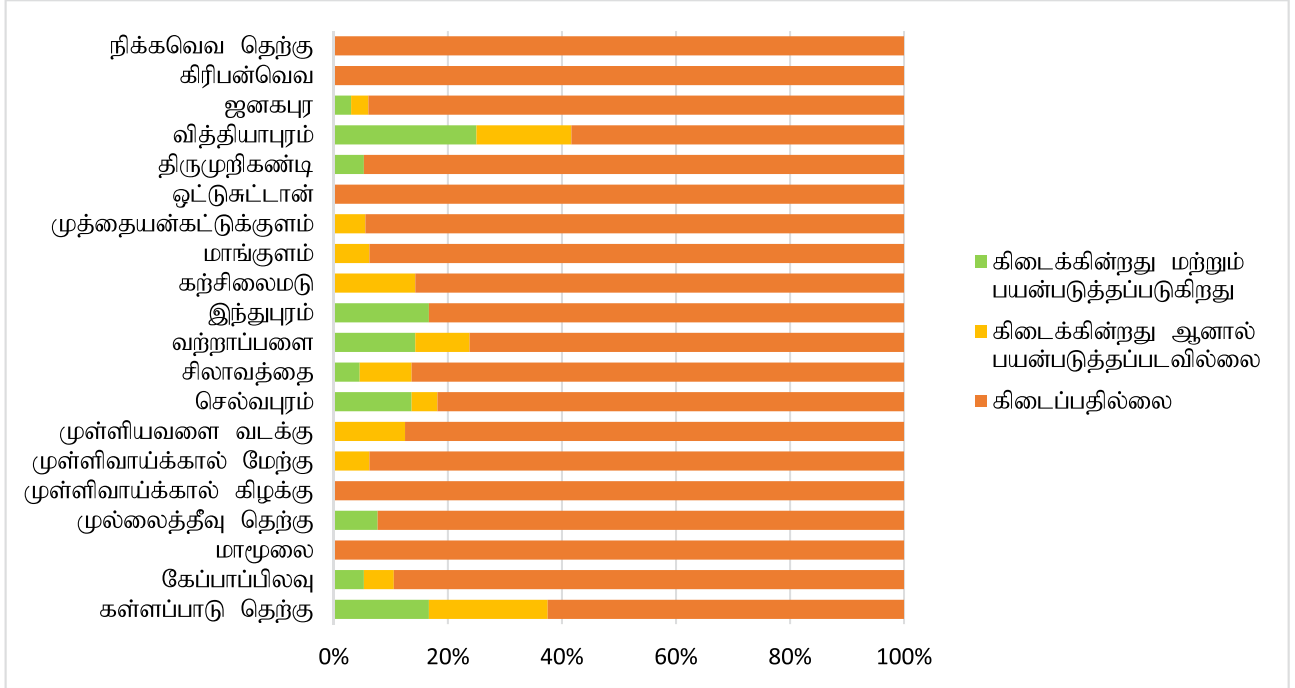
1. இவற்றில் சில கற்கும் அறைகளாக இருந்தன. 3500 இற்கு மேற்பட்ட புத்தகங்களை கொண்டவைகள் நூலகங்களாக கருதப்பட்டன.

**வடிகால் வசதிகள்**

பதிலளித்தவர்களில் சிறியளவானோருக்கு மட்டுமே வடிகால் வசதிகளை பெற்றுக்கொள்ளக்கூடியதாகவும், பயன்படுத்தக்கூடியதாகவும் இருப்பதை **விளக்கப்படம் 6** சுட்டிக்காட்டுகின்றது. பெரும்பாலான கிராம சேவகர் பிரிவுகளில், 20% இற்கும் குறைவாக பதிலளித்தவர்களுக்கே

வடிகால் வசதிகள் கிடைக்கக்கூடியதாக உள்ளது. நிக்கவெவ தெற்கு, கிரிபன்வெவ, ஓட்டுசட்டான், முள்ளிவாய்க்கால் கிழக்கு மற்றும் மாமூலை போன்ற கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் வடிகால் வசதிகள் இல்லை என்பது குறிப்பிடத்தக்கது.

**விளக்கப்படம் 6: வடிகால் வசதிகளின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு**

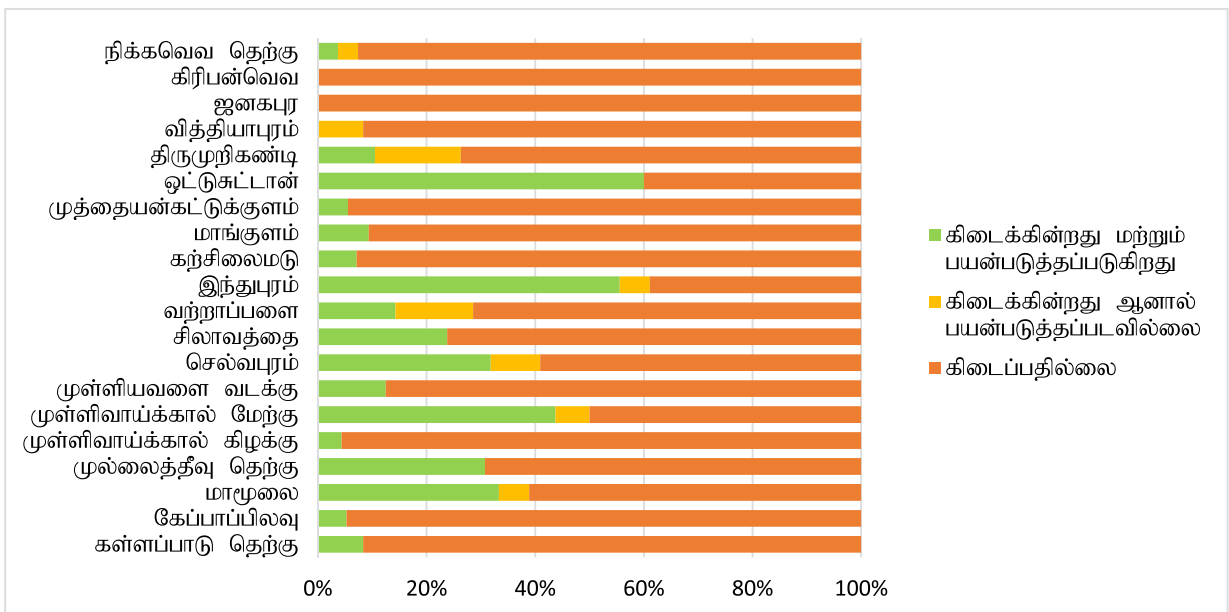


**விளையாட்டு மைதானங்கள்**

வித்தியாபுரம் ஏனைய கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் விளையாட்டு மைதானங்கள் கிடைக்கக்கூடியதாக இருப்பதை **விளக்கப்படம் 7** காட்டிநிற்கின்றது. கிரிபன்வெவ, ஜனகபுர, கற்சிலைமடு மற்றும் முல்லைத்தீவு

தெற்கு போன்ற பிரிவுகளில் மட்டுமே விளையாட்டு மைதானங்களின் வசதிகள் குறைவாக காணப்படுகின்றன. 10 கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் 80% இற்கும் அதிகமான பதிலளிப்பாளர்களுக்கு விளையாட்டு மைதான வசதிகளை பெற்றுக்கொள்ளக்கூடியதாக இருப்பதை காணமுடிகின்றது.

**விளக்கப்படம் 7: விளையாட்டு மைதானங்களின் கிடைக்கும் தன்மை மற்றும் பயன்பாடு**





## 2.2. பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் மீதுள்ள ஒட்டுமொத்த திருப்தி

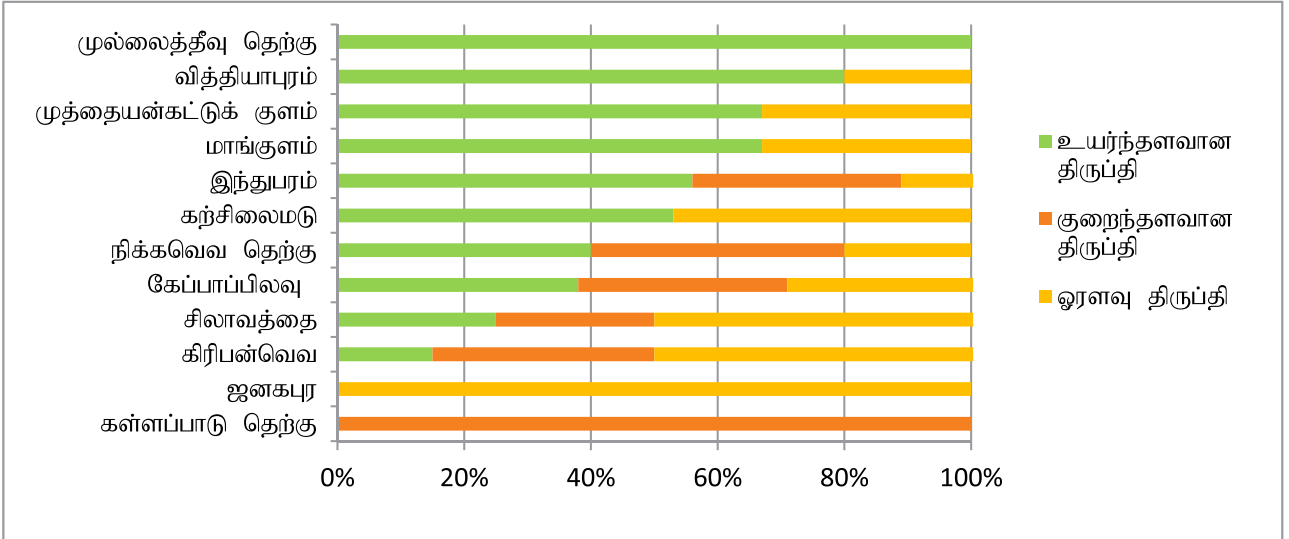
மேலே விவாதிக்கப்பட்ட தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட பொது சேவைகளைப் பயன்படுத்துபவர்களால் வெளிப்படுத்தப்பட்ட திருப்தி மட்டங்கள் குறித்த தரவினையும் ஆய்வானது சேகரித்துள்ளது. பின்வரும் பிரிவுகளில் பொதுமக்கள் சேவைகள் மீது கொண்டுள்ள திருப்தி மட்டங்கள் குறித்து விவாதிக்கப்பட்டுள்ளது.

### நீர்

விளக்கப்படம் 8 இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, நீர் வழங்கல் சேவைகள் தொடர்பான திருப்தி மட்டங்களானது

மிகவும் கலவையானதாக உள்ளது. நீர் வழங்கல் சேவைகளின் பெரும்பாலான பயனர்கள் நீர் வழங்கல் சேவைகளுடன் உயர்ந்தளவான அல்லது ஓரளவு திருப்தி மட்டங்களை கொண்டுள்ளனர். சில கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் குறைந்தளவான திருப்தி மட்டங்களையும் காணக்கூடியதாக உள்ளதுடன் (இந்துபுரம், நிக்கவெவ தெற்கு, கேப்பாப்பிலவு, சிலாவத்தை மற்றும் கிரிபன்வெவ பிரிவுகள்) கள்ளப்படு தெற்கு கிராமசேவகர் பிரிவில் பதிலளித்தவர்களில் 100 சதவீதமானோர் குறைந்தளவான திருப்தி கூட்டிக்காட்டியுள்ளனர்

விளக்கப்படம் 8: நீர் வழங்கல் தொடர்பான திருப்தி

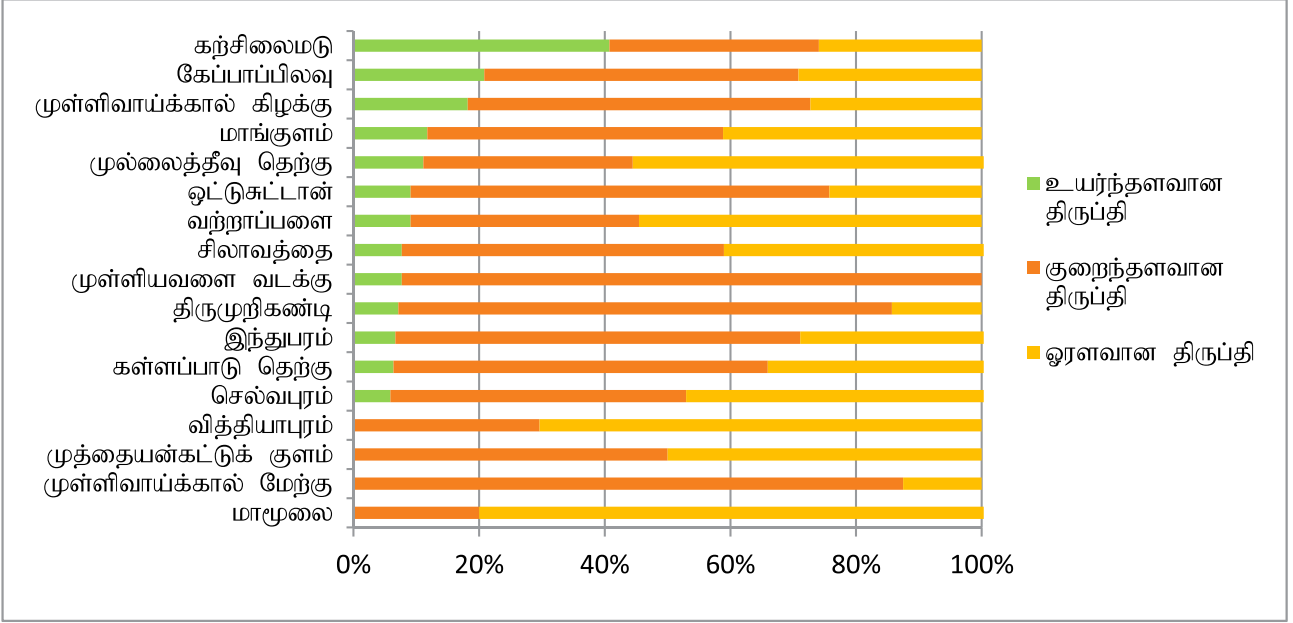


### வீதிகள்

ஆய்வு செய்யப்பட்ட கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் கிடைக்கக்கூடிய வீதிகள் மற்றும் ஒழுங்குகள் மீது மக்கள் கொண்டுள்ள திருப்தி மட்டங்கள் குறித்து விளக்கப்படம் 9 இல் காட்டப்பட்டுள்ளது. பதிலளித்தவர்களில் குறிப்பிடத்தக்க வீதமானோர் அவர்களுடைய பிரிவுகளுக்குள் காணப்படுகின்ற வீதி உட்கட்டமைப்பு வசதி குறித்து குறைந்தளவில் அல்லது ஓரளவு திருப்தி அடைந்துள்ளதாக கூட்டிக்காட்டியுள்ளனர். குறைந்தளவானோரே இச்சேவைக் குறித்து உயர்ந்தளவான

திருப்தி மட்டத்தினை வெளிப்படுத்தியுள்ளனர். முள்ளிவாய்க்கால் மேற்கு, முள்ளியவளை வடக்கு, திருமுறிகண்டி மற்றும் இந்துபுரம் போன்ற கிராம சேவை பிரிவுகளில் பதிலளித்தவர்களால் குறிப்பிடப்பட்ட திருப்தி மட்டங்களை அடிப்படையாகக்கொண்டு பார்க்கும் போது வீதி உட்கட்டமைப்பினை பொறுத்தவரையில் போதிய வசதிகளற்றதாக இருக்கலாம்.

**விளக்கப்படம் 9: வீதிகள் தொடர்பான திருப்தி**

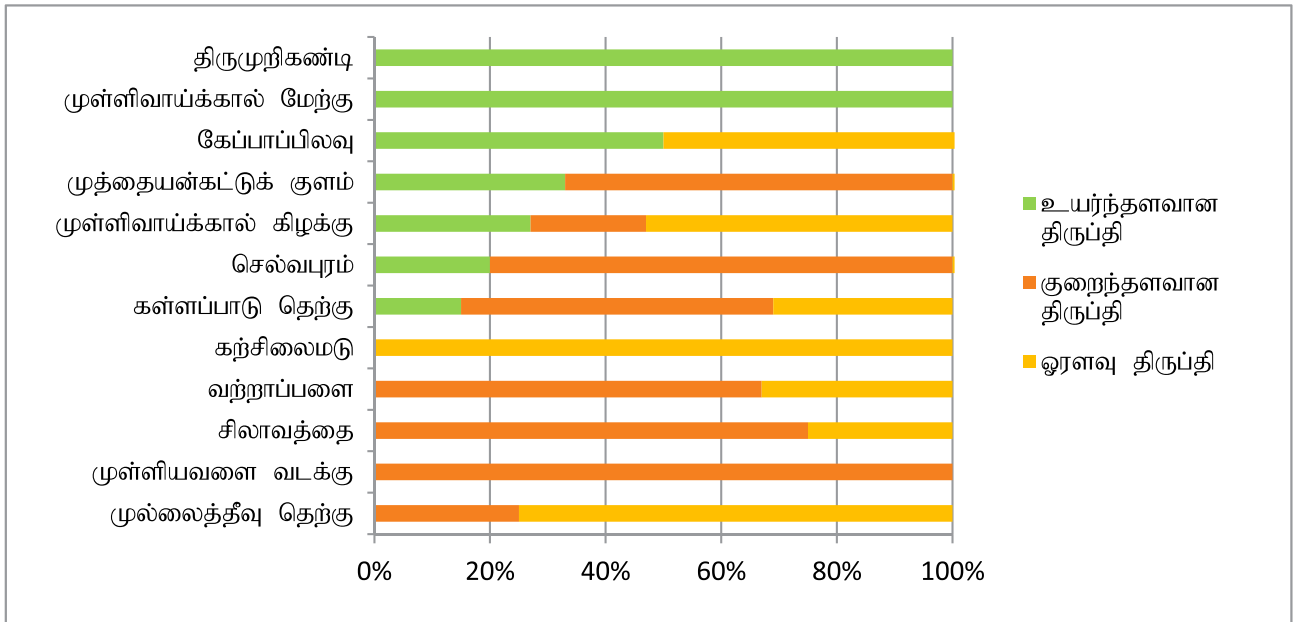


**வீதி விளக்குகள்**

**விளக்கப்படம் 10** இல் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, முள்ளிவாய்க்கால் மேற்கு மற்றும் திருமுறிகண்டி போன்ற பிரிவுகளில் வீதி விளக்குகள் குறித்து 100% உயர்ந்தளவான திருப்தியினை காட்டுகின்ற அதேவேளை,

முள்ளியவளை வடக்கு, சிலாவத்தை, வற்றாப்பளை மற்றும் செல்வபுரம் போன்ற கிராமசேவகர் பிரிவுகள் வீதி விளக்கு வசதிகள் குறித்து குறிப்பிடத்தக்களவு குறைந்தளவான திருப்தியினை காட்டிநிற்கின்றன.

**விளக்கப்படம் 10: வீதி விளக்குகள் தொடர்பான திருப்தி**

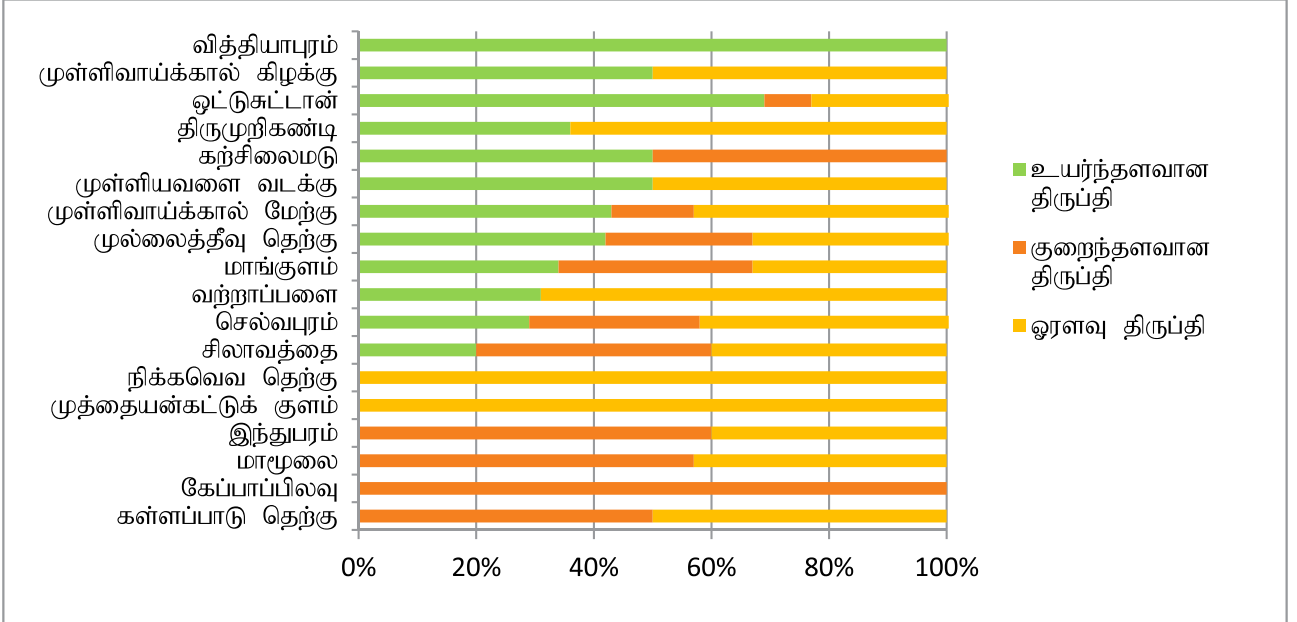


## நூலக வசதிகள்

**விளக்கப்படம் 11** இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, மிகவும் கலவையான திருப்தி மட்டங்களே நூலக வசதிகள் குறித்து சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளன. வித்தியாபுரம் கிராமசேவகர் பிரிவில் 100 சதவீதமான பதிலளிப்பாளர்கள் நூலக வசதிகள் குறித்து

உயர்ந்தளவான திருப்தியை வெளிப்படுத்தியுள்ளதுடன் கேப்பாப்பிலவு கிராமசேவகர் பிரிவில் பதிலளித்தவர்களில் 100 சதவீதமானோர் குறைந்தளவான திருப்தியினையே சுட்டிக்காட்டியுள்ளனர்.

**விளக்கப்படம் 11: நூலக வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி**

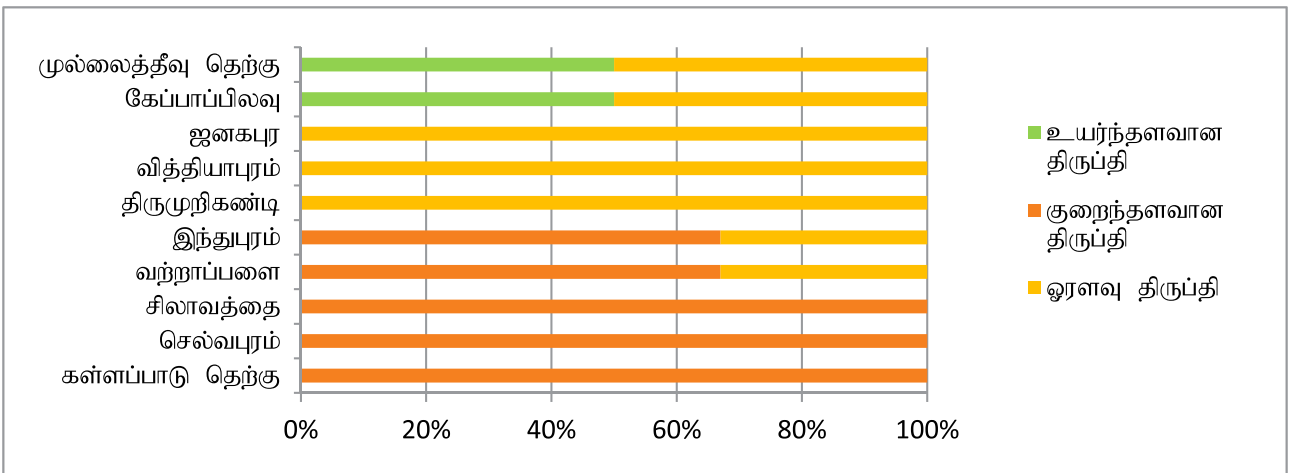


## வடிகால் வசதிகள்

பெரும்பாலான பதிலளிப்பாளர்கள் வடிகால் வசதிகள் தொடர்பில் ஓரளவு திருப்தியை அல்லது மிகக் குறைந்தளவான திருப்தியை கொண்டிருப்பதை **விளக்கப்படம் 12** காட்டி நிற்கின்றது. சிலாவத்தை,

செல்வபுரம் மற்றும் கள்ளப்பாடு தெற்கு போன்ற கிராம சேவகர் பிரிவுகளில் வடிகால் வசதிகள் குறித்து பதிலளித்தவர்களில் 100 சதவீதமானோர் குறைந்தளவு திருப்தி மட்டத்தினையே சுட்டிக்காட்டியுள்ளனர்.

**விளக்கப்படம் 12: வடிகால் வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி**

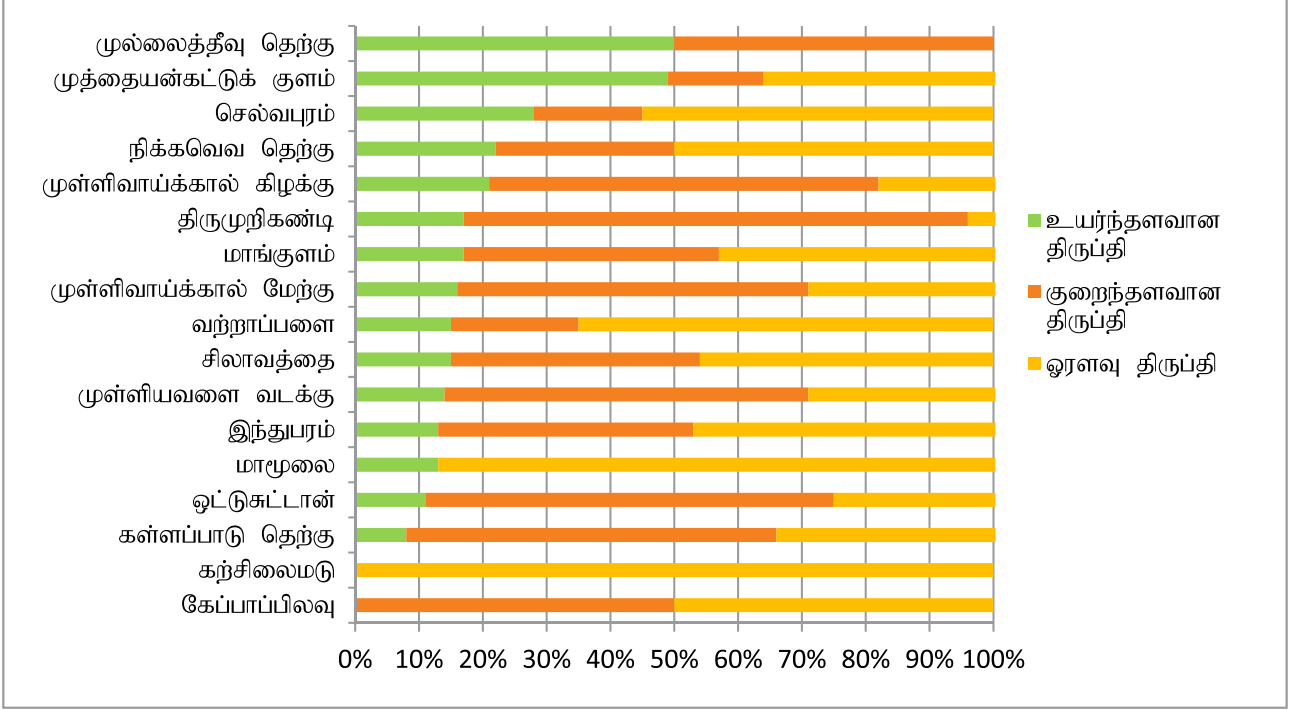


## விளையாட்டு மைதானங்கள்

பெரும்பாலான கிராம சேவகர் பிரிவுகளில் விளையாட்டு மைதான வசதிகள் தொடர்பில் ஓரளவு திருப்தியே காணப்படுவதாக **விளக்கப்படம் 13** காட்டி நிற்கின்றது. இருப்பினும், திருமுறிகண்டி, முள்ளிவாய்க்கால் கிழக்கு,

ஓட்டுசுட்டான் மற்றும் கள்ளப்பாடு தெற்கு போன்ற கிராம சேவகர் பிரிவுகளில் காணப்படுகின்ற விளையாட்டு மைதான வசதிகளின் நிலைமை போதுமான வகையில் காணப்படாததால் விளையாட்டு மைதானங்கள் குறித்து குறைந்தளவான திருப்தி வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

### விளக்கப்படம் 13: விளையாட்டு மைதான வசதிகள் தொடர்பான திருப்தி



#### கழிவு சேகரிப்பு

பெரும்பாலான கிராம சேவகர் பிரிவுகளில் கழிவு சேகரிக்கின்ற சேவைகள் கிட்டத்தட்ட இல்லாததன் காரணமாக

கழிவு சேகரித்தலுக்கான திருப்தி மட்டங்கள் குறித்து எந்தப்பகுதியும் ஆய்வு மேற்கொள்ளப்படவில்லை.

### 2.3. மறைமுக செலவுகள்

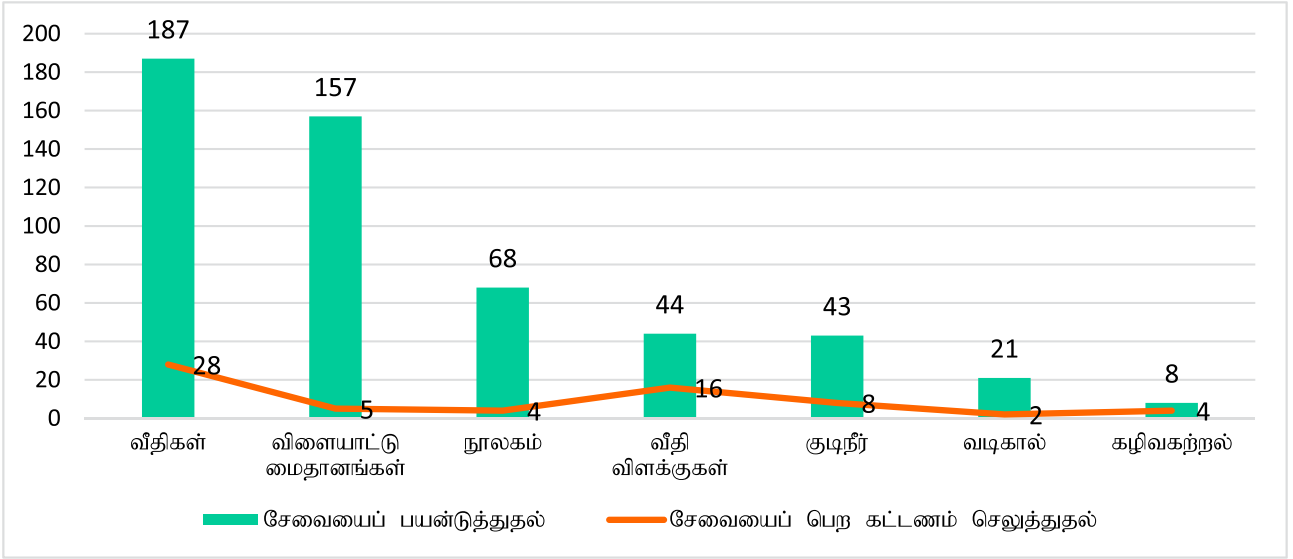
#### 2.3.1 சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்வதற்கான செலவுகள்

பொதுமக்கள் சேவைகளை பெற்றுக்கொள்கின்ற போது பல்வேறு கட்டணங்களை சேவை வழங்குனர்களுக்கு செலுத்த வேண்டுமென கோரப்பட்டதன் மூலம் ஏற்பட்ட மறைமுக செலவினங்கள் குறித்தும் ஆய்வானது கவனம் செலுத்தியது. அன்றாட பயன்பாட்டிற்கென செலுத்தப்படும் கட்டணங்களில் இருந்து இத்தகைய கொடுப்பனவுகளானது வேறுபடுகின்றது. மறைமுக செலவுகளின் தன்மை மற்றும் அவை நிகழ்வதை புரிந்துகொள்வதன் மூலம் இத்தகைய செலவுகள் சட்டபூர்வமானதா அல்லது அவசியமானதா என்பதை தீர்மானிப்பதற்கான ஒரு வழிமுறையினை அரசாங்க அதிகாரிகளுக்கு (சேவை வழங்குனர்களுக்கு) வழங்க முடியும்.

சேவைகளை பயன்படுத்துகின்ற பெரும்பாலான பயனர்கள் அவர்கள் பெற்றுக்கொள்கின்ற சேவைகளின் காரணமாக மறைமுக செலவுகள் ஏற்படவில்லை என சுட்டிக்காட்டினர் (விளக்கப்படம் 14 ஐப் பார்க்கவும்). இருப்பினும்,வீதி உட்கட்டமைப்பு மற்றும் வீதி விளக்குகள்போன்ற சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்கின்ற போது மறைமுக செலவுகள்

ஏற்படுவதாக குறிப்பிட்டுள்ளனர். வீதி விளக்குகளைப் பொறுத்தவரையில், சில குடியிருப்பாளர்கள் அவர்களுடைய வீடுகளுக்கு அருகிலுள்ள வீதி விளக்குகளுக்கு தேவையான மின்சாரத்தினை வழங்க தங்களுடைய மின்சார வழங்கலினைப் பயன்படுத்துவதன் காரணமாக இத்தகைய செலவுகள் ஏற்படுகின்றன. வீதி சேவைகளுடன் தொடர்புடைய செலவினங்களை பொறுத்தமட்டில், வீதிகளை பராமரிக்கின்ற குழுக்களுக்கு வழங்கப்படுகின்ற சிற்றுண்டிகளுக்காக (தேநீர்) சமூகத்தால் மேற்கொள்ளப்படுகின்ற செலவுகளின் அடிப்படையில் இதனை விளக்கமுடியும். விளையாட்டு மைதானங்களுடன் தொடர்புடைய செலவினங்கள் சில நேரங்களில், விளையாட்டு நிகழ்வுகள் போன்ற பல்வேறு பெரிய கூட்டங்களுக்கு மைதானங்களை பயன்படுத்துவதற்காக செலுத்தப்படுகின்ற கட்டணங்களாக இருக்கலாம். கழிவு சேகரிப்பவர்கள் தொடர்ந்தும் வழக்கமான கழிவு சேகரிப்பிற்காக தமது வீடுகளுக்கு வருவதை உறுதிசெய்வதற்காக சில குடும்பங்கள் கழிவு சேகரிப்பவர்களுக்கு தாமாகவே பணம் செலுத்துகின்றனர்.

**விளக்கப்படம் 14: சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளும் போது ஏற்படும் மறைமுக செலவுகள்**

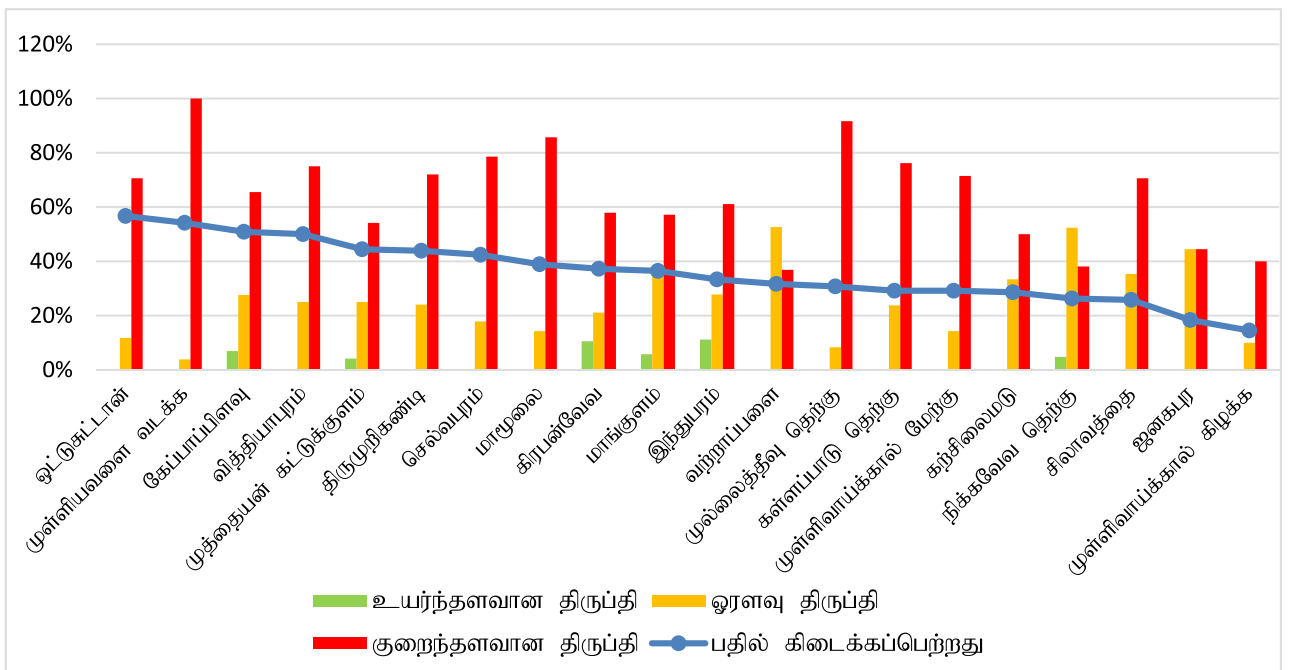


### 2.3.2 முறையீடுகள்/மனக்குறைகளுக்கான பதிலளிப்பு



பொது முறைப்பாடுகள் மற்றும் மனக்குறைகளுக்கு உள்ளூர் அரசாங்கம்/சேவை வழங்குனர்களிடமிருந்து கணிசமானளவு குறைவான பதில்களே கிடைக்கின்றன என்பதை விளக்கப்படம் 15 காட்டி நிற்கின்றது. 20 கிராம சேவகர் பிரிவுகளில், 13 பிரிவுகளில் இருந்து பதிலளித்தவர்களில் 40% இற்கும் குறைவானவர்களே தமது முறைப்பாடுகள்/மனக்குறைகளுக்கான பதிலினை சேவை வழங்குனர்களிடமிருந்து பெற்றுள்ளனர். ஜனகபுர மற்றும் முள்ளிவாய்க்கால் கிழக்கு போன்ற கிராம சேவகர் பிரிவுகளில், 20% இற்கும் குறைவான பதிலளிப்பாளர்களே

சேவை வழங்குனர்களிடமிருந்து பதில்களை பெற்றுள்ளனர் என்பது இந்த கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் குறைகளை தீர்க்கின்ற செயற்பாடானது மிகவும் பலவீனமாக இருப்பதை சுட்டிகாட்டுகின்றது. பெரும்பாலான கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் சேவை வழங்குனர்களிடமிருந்து மிகக்குறைந்தளவிலேயே பதில்களை பெற்றுக்கொண்டுள்ளதுடன் சில பிரிவுகளில் (கேப்பாப்பிலவு மற்றும் முல்லைத்தீவு தெற்கு) 90% இற்கும் அதிகமான பதிலளிப்பாளர்கள் இது குறித்து குறைந்தளவான திருப்தியினையே வெளிப்படுத்தியுள்ளனர். இக்குறிகாட்டிகளைப் பொறுத்தவரையில், 20 கிராமசேவகர் பிரிவுகளிலும் ஒட்டுமொத்தமாக மிகக்குறைந்தளவிலேயே உயர்ந்தளவான திருப்தி வெளிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.

**விளக்கப்படம் 15: புகார்கள்/மனக்குறைகளை பிரதிபலிக்கும் வகையிலான திருப்தி**



### 3. பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளுக்கான ஒட்டுமொத்த மதிப்பீடு

நிறம்	உயர்திருத்தியுடைய பயனர்களின் %	தேவைப்படும் நடவடிக்கை
	40% இற்கும் குறைவான திருத்தியுடைய பயனர்கள் உயர்	உடனடி கவனம் தேவை
	40%-60% இற்கு இடைப்பட்ட திருத்தியுடைய பயனர்கள் உயர்	முன்னேற்றம் தேவை
	60% இற்கும் அதிகமான திருத்தியுடைய பயனர்கள் உயர்	செயல்திறனைப் பராமரிக்க வேண்டும் அல்லது முன்னேற்றங்கள் தொடர்ந்தார் இன்னும் சிறப்பாக இருக்கும்

**விளக்கப்படம் 16** இல் காட்டப்பட்டுள்ளவாறு, ஆய்வுப் பிரதேசத்தின் ஒவ்வொரு பிரதேச செயலகப் பிரிவிலும் உடனடி சேவை மேம்பாட்டினை வேண்டி நிற்கின்ற பல பகுதிகள் காணப்படுகின்றன. வீதிகள்,

விளையாட்டு மைதானங்கள் மற்றும் வீதி விளக்குகள் போன்றன பெரும்பாலான கிராம சேவகர் பிரிவுகளில் முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகளாக காணப்படுகின்றன.





## 4. பரிந்துரைகள்

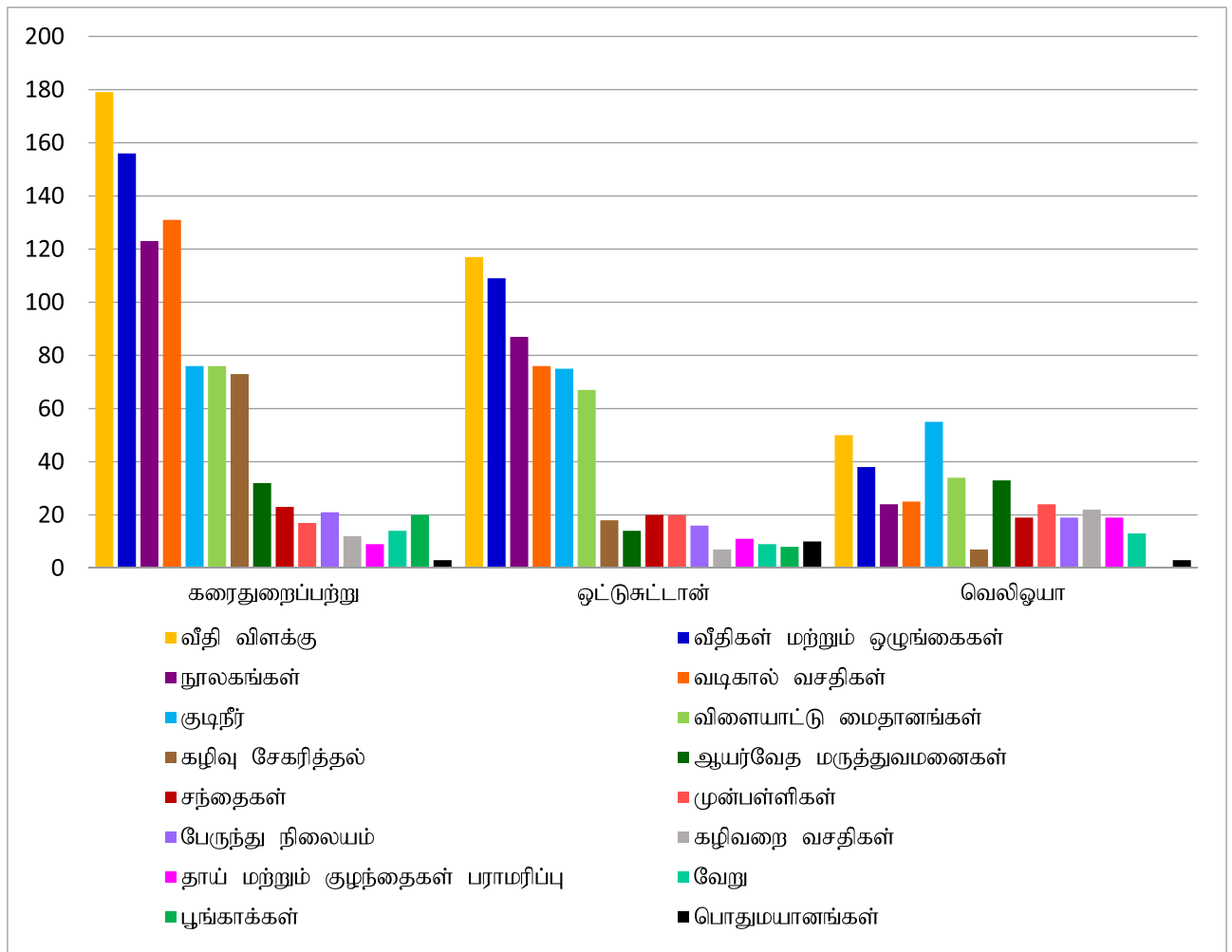
### 4.1 சேவை அடிப்படையில் முன்னேற்றத்தினை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகள்

#### 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 17 இல் ஒவ்வொரு பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளின் அடிப்படையில் சுருக்கமாக தரப்பட்டுள்ளது. இம்முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட பகுதிகள் பிரதேச

சபைகளின் உடனடி கவனத்தினை வேண்டி நிற்கின்றன. ஒட்டுமொத்தமாக அனைத்து மூன்று பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளில் வீதி விளக்குகள், வீதிகள் மற்றும் வடிகால் வசதிகள் போன்றன முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட பிரதான சேவைகளாகும். இந்த முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகளின் உடனடி மேம்பாட்டிற்கான நடவடிக்கையினை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டுமென பரிந்துரைக்கப்பட்டது.

விளக்கப்படம் 17: பிரதேச செயலகப் பிரிவின் அடிப்படையில் உடனடி கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்

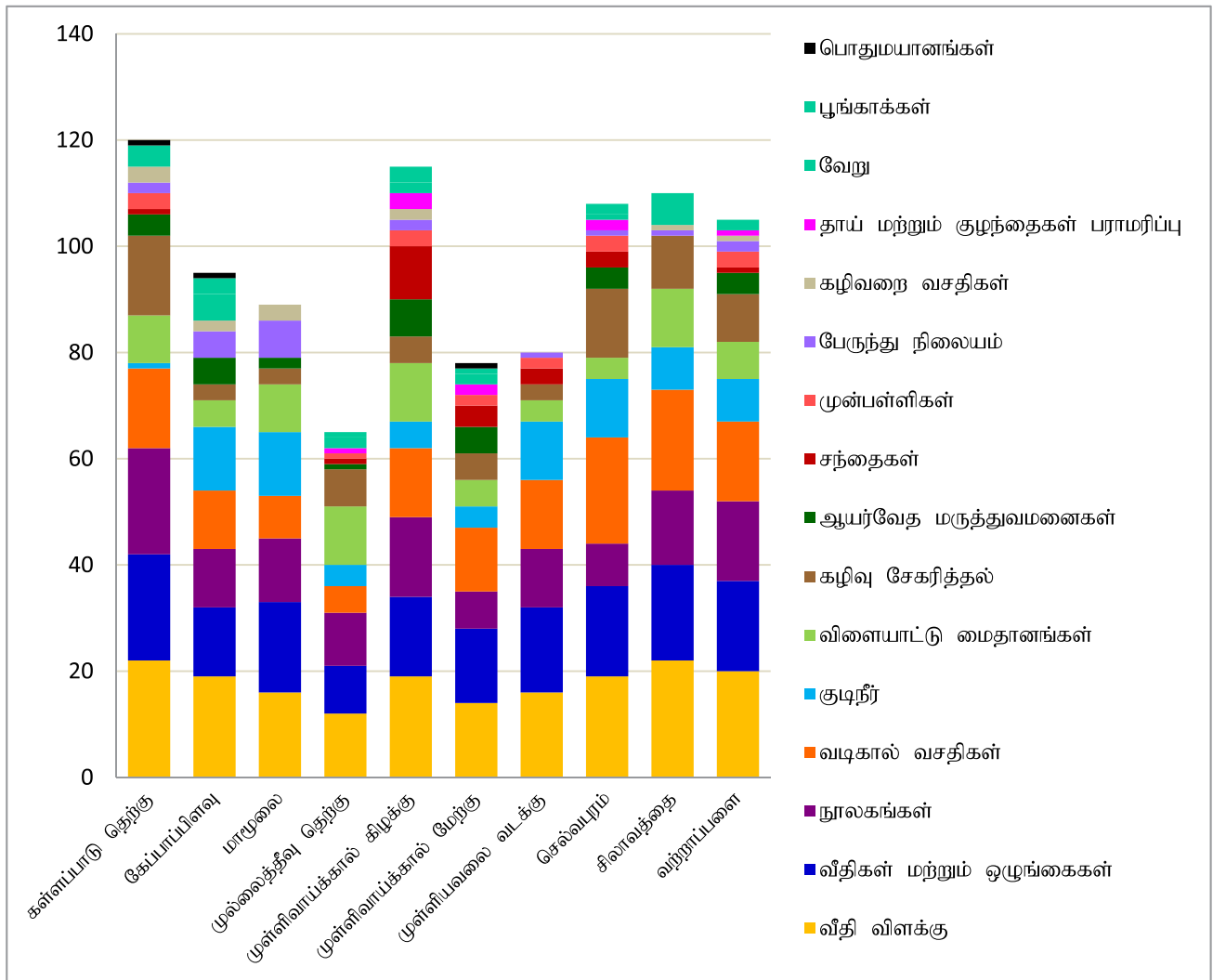


ஒவ்வொரு பிரதேச செயலகப் பிரிவுகளினுள் உடனடி சேவை முன்னேற்றங்களை வேண்டி நிற்கின்ற பகுதிகளை பின்வரும் 18, 19, 20 மற்றும் 21 ஆகிய விளக்கப்படங்கள் சுட்டிகாட்டுவதோடு அடுத்த வரவுசெலவு திட்டத்தினை வடிவமைக்கின்ற போது இவற்றுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்பட வேண்டும் என்பதையும் சுட்டிக்காட்டுகின்றது.

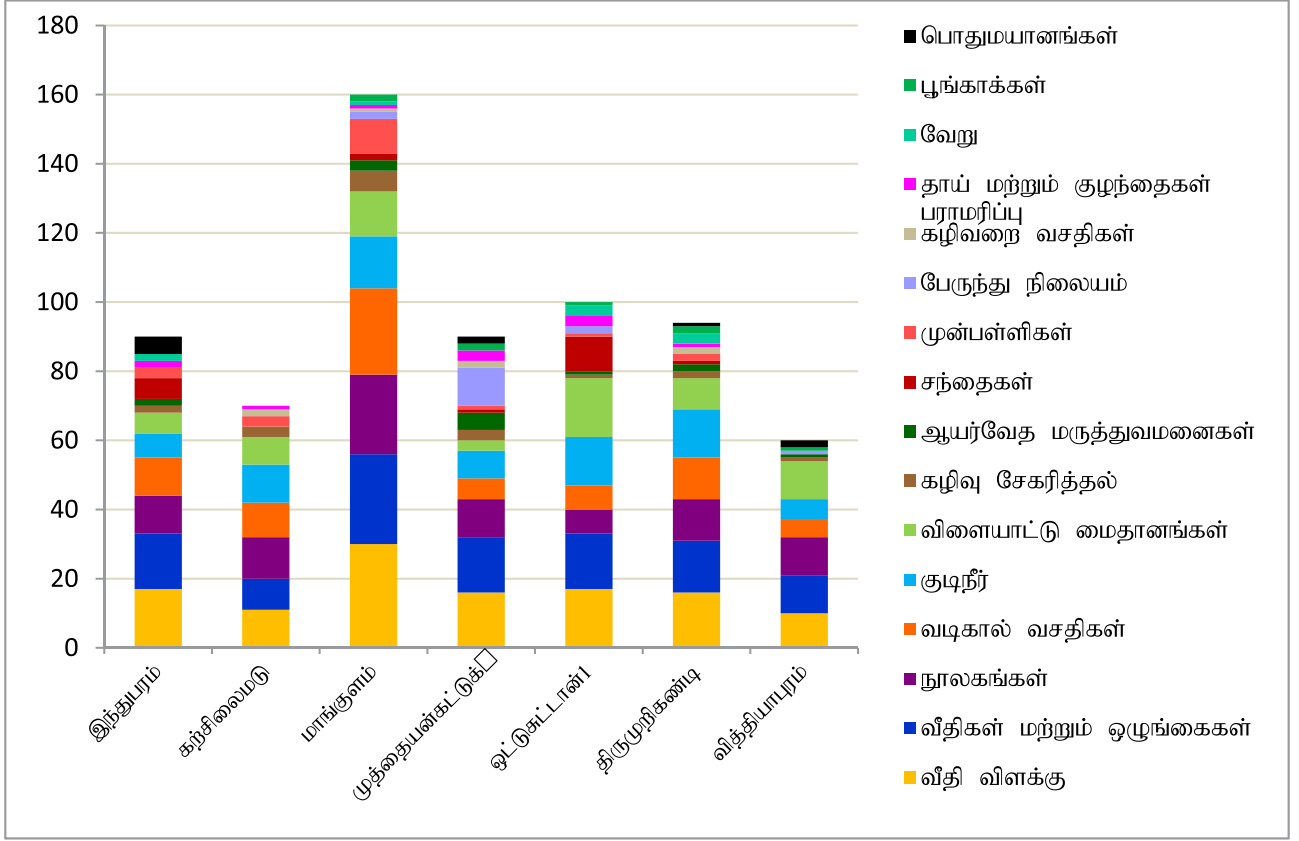
- கரைதுரைப்பற்று பிரிவில் உடனடி முன்னேற்றத்தினை வேண்டி நிற்கின்ற முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள் - வீதி விளக்குகள், வீதிகள், நூலகங்கள் மற்றும் வடிகால்

- ஒட்டுசுட்டான் பிரிவில் உடனடி முன்னேற்றத்தினை வேண்டி நிற்கின்ற முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள் - வீதி விளக்குகள், வீதிகள் மற்றும் நூலக வசதிகள்
- வெலிஓயா பிரிவில் உடனடி முன்னேற்றத்தினை வேண்டி நிற்கின்ற முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள் - வீதி விளக்குகள், வீதிகள், நூலகங்கள் மற்றும் வடிகால் வசதிகள்

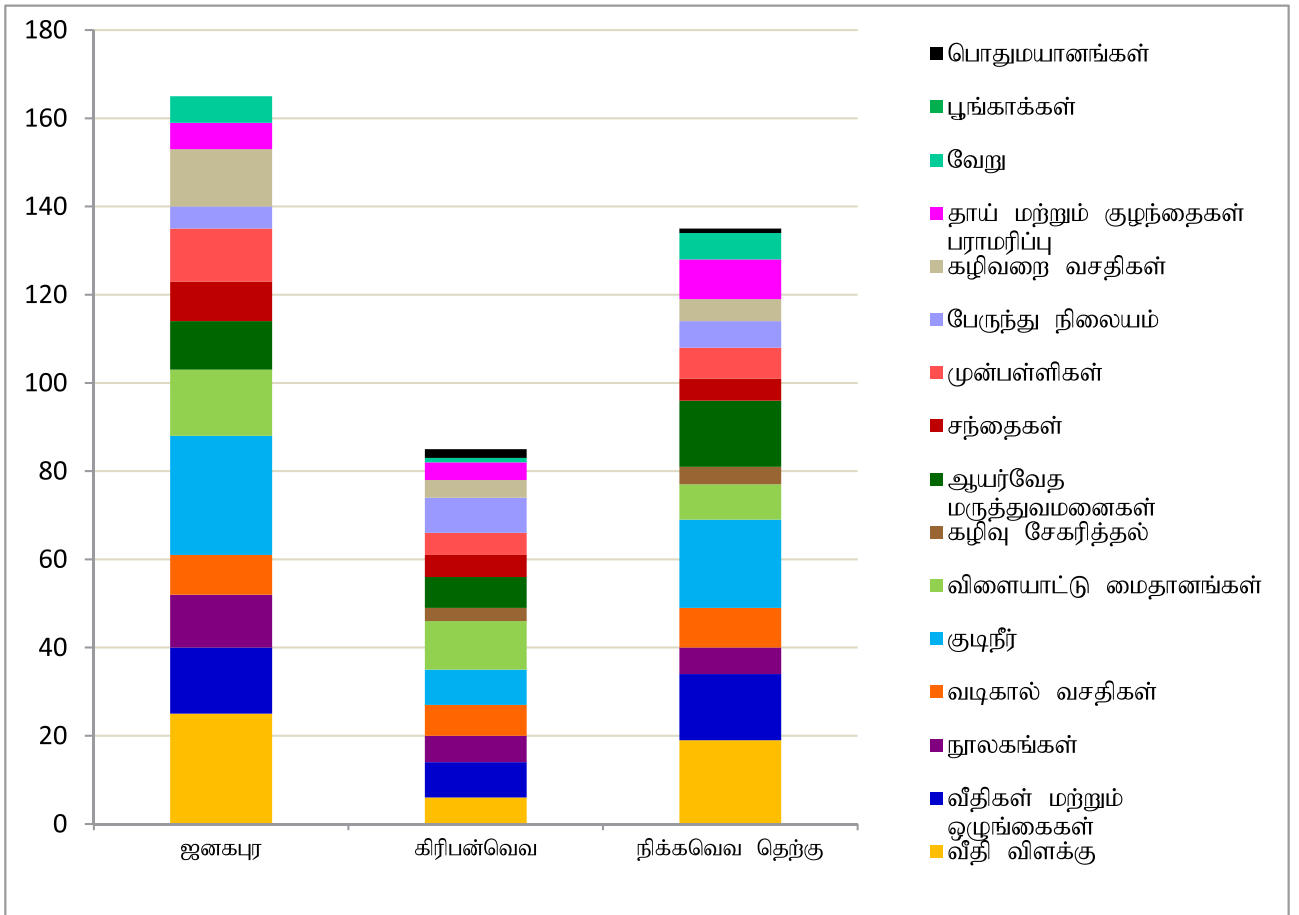
**விளக்கப்படம் 18: கரைதுரைப்பற்று பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்**



விளக்கப்படம் 19: ஓட்டுசட்டான் பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்



விளக்கப்படம் 20: வெலிஓயா பிரிவில் மேம்படுத்தப்பட வேண்டிய முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள்



பொதுவாக, பிரதேச சபைகளால் வழங்கப்படுகின்ற பொது சேவைகள் தொடர்பாக பதிலளித்தவர்களில் அதிருப்தியை வெளிப்படுத்தியவர்கள் தேவையான வசதிகளின் பற்றாக்குறை, வசதிகளின் போதுமான பராமரிப்பின்மை, வசதிகள் பராமரிப்பின் பற்றாக்குறை காரணமாக ஏற்படும் பாதுபாப்பு பிரச்சினைகள் (சேதமடைந்த வீதிகள், வடிகால் முறைகள், வீதி விளக்குகளின் பற்றாக்குறை போன்றன), கிடைக்கின்ற வசதிகள் குறித்து பொது மக்கள் அறிந்திருக்காமை, முறைப்பாடுகளை அடையாளங் காண்பதில் அரசாங்க அதிகாரிகளிடமிருந்து கிடைக்கின்ற பதில்கள் மோசமான நிலையில் காணப்படுகின்றமை, மற்றும் பொருத்தமான அதிகாரிகளிடமிருந்து முறையான கண்காணிப்பின்மை போன்றனவற்றை அதிருப்திக்கான காரணங்களாக அடையாளப்படுத்தினர்.

#### 4.1.2 ஏனைய பரிசீலனைகள்

முல்லைத்தீவு மாவட்டமானது 30 வருட உள்நாட்டு யுத்தத்தால் பாதிக்கப்பட்டிருந்த சூழ்நிலையில், பிரதேசங்களை முன்னேற்றுவதற்காக பிரதேச சபைகள் சிறப்பாக செயற்பட்டிருக்கின்றன. இந்த ஆய்வின் மூலம் பெறப்பட்ட தரவானது, முன்னேற்றங்கள் மற்றும் சீர்தரத்திருத்தங்களை திட்டமிடுவதற்கான ஒரு சிறந்த அளவுகோலினை (குறிப்பாக **விளக்கப்படம் 16** இல் தரப்பட்ட மதிப்பீடுகள்) வழங்குகின்றது.

உடனடி சேவை மேம்பாட்டிற்கென: கவனத்திற்கென அடையாளப்படுத்தப்பட்ட பகுதிகள் மற்றும் முன்னுரிமைகள்

#### 4.2. முன்னோக்கிய நகர்வு

இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) ஆய்வின் ஆரம்ப கண்டறிவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு செயற்பாட்டுத்திட்டங்கள் தயாரிக்கப்பட்டுள்ளன. உள்நாட்சி சிரேஷ்ட அதிகாரிகள், பிரதேச சபை செயலாளர்கள், வலையக் கல்விப் பணிப்பாளர்கள், துணைப் பணிப்பாளர்கள் மற்றும் சமூகப் பிரதிநிதிகளுக்கு கண்டறிவுகள் வழங்கப்பட்டன. இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் (eCRC) இரண்டாவது கட்ட ஆய்விற்கு முன்னர் சேவைகளை முன்னேற்றுவதற்கான குறுகிய கால மற்றும் நீண்ட கால இலக்குகளை அடையாளம் காணும் செயற்பாட்டுத்திட்டங்களை உருவாக்குவதற்கு சேவை வழங்குனர்கள் மற்றும் சேவை பெறுனர்களுக்கிடையே கலந்துரையாடல்கள் மேற்கொள்ளப்பட்டன. மொனராகலை மாவட்டத்தின் பிரதேச சபைகளினால் பொது சேவைகளை வழங்குவதற்கான செயற்பாட்டுத்திட்டங்கள் இணைப்பு 1 இல் தரப்பட்டுள்ளது.

பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளை முன்னேற்றுவதற்காக பதிலளித்தவர்களால் வழங்கப்பட்ட பரிந்துரைகளானது, முறையான சேவை வழங்கல் தொடர்பாக அரசியல்வாதிகள் மற்றும் அரசாங்க அதிகாரிகள் இன்னும் தீவிரமாக ஈடுபட வேண்டிய அவசியம், சேவை வழங்கல் தொடர்பான சிறந்த திட்டமிடல் மற்றும் கண்காணிப்பினை உறுதிப்படுத்துதல், கிராம மட்டத்தில் சேவை பெறுனர்களிடம் கலந்துரையாடல், மற்றும் பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் குறித்து மக்களுக்கு விழிப்புணர்வுட்டுதல் போன்றவற்றினை வலியுறுத்துகின்றன.

போன்றன பொதுச்சேவை வழங்கல் குறித்த நடவடிக்கைகள் தொடர்பான எதிர்கால திட்டமிடலின் போது கவனத்தில் கொள்ளப்பட வேண்டும்.

கிராமசேவகர் பிரிவுகளில் பொது சேவைகள் எவ்வாறு: ஏன் சமனற்றதாக வழங்கப்படுகின்றது மற்றும் எவ்வாறு அவற்றை திறம்பட அடையாளம் காண்பது போன்றவற்றினை புரிந்துகொள்வதற்கு கிராமசேவகர் பிரிவுகள் மத்தியில் பொதுச்சேவையினை வழங்குவதில் இருக்கின்ற பரந்த மாறுபாடானது மேலும் நெருக்கமாக ஆராயப்பட வேண்டும்.

அக்டோபர் 2018 இல் 2வது கட்ட ஆய்வினை மேற்கொள்ள திட்டமிடப்பட்டுள்ளது, இது **விளக்கப்படம் 16** இல் சேவை வழங்கலுக்கு வழங்கப்பட்ட மதிப்பீட்டிற்கு எதிரான முன்னேற்றத்தினை கண்காணிப்பதை அனுமதிக்கும். செயற்பாட்டுத்திட்டத்தில் அடையாளம் காணப்பட்ட குறுகிய கால நடவடிக்கைகளில் முன்னேற்றம் ஏற்படுத்தப்படும் என்ற உறுதிமொழியும் குறித்த சேவை வழங்குநர்களால் வழங்கப்பட்டன. சேவை வழங்கலின் திருப்தி முன்னேற்றமடைந்தால், மதிப்பீட்டு விளக்கப்படம்யிலுள்ள நிற மாற்றங்கள் (விளக்கப்படம் 16) பின்வரும் திருப்திகரமான மதிப்பீடுகளை பிரதிபலிக்கும் என எதிர்பார்க்கலாம். ஒரு நிறமாற்றம் தெளிவாக இல்லையென்றாலும், திருப்தி வீதத்தில் ஏற்படுகின்ற ஒரு அதிகரிப்பு சேவை வழங்கல் அடிப்படையில் ஒரு முன்னேற்றமாக கருதப்படுகின்றது.

நிறம்	உயர்திருப்தியுடைய பயனர்களின் %	தேவைப்படும் நடவடிக்கை
	40% இற்கும் குறைவான திருப்தியுடைய பயனர்கள்	உயர் உடனடி கவனம் தேவை
	40%-60% இற்கு இடைப்பட்ட திருப்தியுடைய பயனர்கள்	முன்னேற்றம் தேவை
	60% இற்கும் அதிகமான திருப்தியுடைய பயனர்கள்	செயல்திறனைப் பராமரிக்க வேண்டும் அல்லது முன்னேற்றங்கள் தொடர்ந்தார் இன்னும் சிறப்பாக இருக்கும்

நடவடிக்கைகளின் முன்னேற்றங்கள் மற்றும் **விளக்கப்படம் 16** இல் வழங்கப்பட்ட மதிப்பீடுகளுக்கு எதிராக முன்னேற்றத்தினை கண்காணித்தல் தொடர்பாக சமூகமானது, சேவை வழங்குனர்களை நெருக்கமாக பின்தொடருகின்ற பொதுச்சேவை வழங்கலை மேம்படுத்துவதற்கான செயற்பாட்டுத்திட்டங்களில் அடையாளம் காணப்பட்ட நடவடிக்கைகளை சேவை வழங்குனர்கள் செயற்படுத்த வேண்டும். தமது தேர்தல் தொகுதியில் சேவை மேம்பாடுகள் எவ்வாறு முன்னெடுக்கப்படுகின்றன என்பதை பொதுமக்களுக்கு விளக்க பொதுமக்களின் பிரதிநிதிகளுக்கு ஒரு பயனுள்ள கருவியாக இந்த முன்னேற்ற கண்காணிப்பு முறையானது இருக்கலாம்.

இந்த இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) மூலம் வழங்கப்பட்ட தகவல்களை சிக்கல் நிறைந்தபகுதிகள் குறித்து மேலும் விசாரணைகளை மேற்கொள்வதற்கு பயன்படுத்தலாம், பிரதேச சபைகளால் வழங்கப்படுகின்ற பொதுச்சேவைகளின் சிக்கலான அடிப்படை பிரச்சினைகளை குறிக்கின்ற சமூகக் கருத்துகளை அடிப்படையாகக் கொண்ட அடையாளம் சார்ந்த பதிவுகள்தான் இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் கண்டறிவுகள் என்பதை நினைவில் கொள்ளவும். இத்தகைய சிக்கல்களோடு இணைந்துள்ள காரணங்களை புரிந்துகொள்ள ஆழமான ஆய்வு தேவைப்படலாம்.

இலக்கிடப்பட்ட நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதற்கு பின்வருவனவற்றினைப் பரிந்துரைகளாக முன்வைக்கலாம்:

- இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டை (eCRC) மதிப்பீட்டை அடிப்படையாகக் கொண்டு, குறிப்பாக பலவீனமான சேவை வழங்கல் காணப்படுகின்ற பகுதிகளை அடையாளம் காணுதல்,
- சேவைகளை முன்னேற்றும் பொருட்டு பூர்த்தி செய்யப்பட வேண்டிய இடைவெளிகளை கண்டறிந்து திறமையான சேவை வழங்கலினை தடுக்கின்ற காரணங்கள் மற்றும் காரணிகளைப் பற்றி விசாரணை செய்தல்,
- தலையீடுகளின் சேர்க்கையானது, சேவை வழங்கலின் இடைவெளியினை அடையாளம் காண்பதற்கு தேவைப்படலாம்,
- சேவை வழங்கலின் இடைவெளிகள் அடையாளம் காணப்பட்டவுடன், சேவைகளைப் பயன்படுத்துபவர்களின் திருப்தி மட்டங்களை தொடர்ந்து, தரநிலைக் குறியீட்டு மட்டங்களில் இருந்து வழங்கல் செயற்பாடு மேம்படுத்தப்பட்டதா என்பதை தீர்மானிப்பது பயனுள்ளதாக இருக்கும்.



# இணைப்பு 1: செயற்பாட்டுத்திட்டங்கள்

\* முல்லைத்தீவுகளில் கரைதுறைப்பற்று பிரதேச சபையில் 15.05.2018 அன்று நடைபெற்ற ஆரம்பநிலை கண்டறிவுகளை பகிர்ந்தளிக்கின்ற அமர்வின் போது இடம்பெற்ற கலந்துரையாடலை அடிப்படையாகக்கொண்டு இந்த செயற்பாட்டுத்திட்டமானது உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

இலத்திரனியல் குழுக்கள் அறிக்கை அட்டை கண்டறிவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் குறித்த திருத்தியிணை மீம்படுத்துவதற்கான செயற்பாட்டுத்திட்டம் - கரைதுறைப்பற்று பிரதேச சபை

தொ.இல	முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள் (எச்சேவைகள்)	குறுங்காலம் அல்லது நீண்டகாலம்	சேவைகளை வழங்குவதற்கு யார் பொறுப்பு	ஏனைய பங்குதாரர்கள்/தேவைப்படும் வளங்கள்	ஆரம்பித்த திகதி	முடிவடையும் திகதி	செயற்பாட்டிணையர் கண்காணிப்பது
1	வீதி விளக்கு	குறுங்காலம்	பிரதேச சபை	கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்	நடைபெற்றுக் கொண்டிருக்கின்றது		கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்/பிரதேச சபை

\* புதுக்குடியிருப்பிலுள்ள புதுக்குடியிருப்பு பிரதேச சபையில் 15.05.2018 அன்று நடைபெற்ற ஆரம்பநிலை கண்டறிவுகளை பகிர்ந்தளிக்கின்ற அமர்வின் போது இடம்பெற்ற கலந்துரையாடலை அடிப்படையாகக்கொண்டு இந்த செயற்பாட்டுத்திட்டமானது உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

இலத்திரனியல் குழுக்கள் அறிக்கை அட்டை கண்டறிவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு பிரதேச சபையினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகள் குறித்த திருத்தியிணை மீம்படுத்துவதற்கான செயற்பாட்டுத்திட்டம் - புதுக்குடியிருப்பு பிரதேச சபை

தொ.இல	முன்னுரிமைப்படுத்தப்பட்ட சேவைகள் (எச்சேவைகள்)	குறுங்காலம் அல்லது நீண்டகாலம்	சேவைகளை வழங்குவதற்கு யார் பொறுப்பு	ஏனைய பங்குதாரர்கள்/தேவைப்படும் வளங்கள்	ஆரம்பித்த திகதி	முடிவடையும் திகதி	செயற்பாட்டிணையர் கண்காணிப்பது
1	வீதி விளக்கு	குறுங்காலம்	பிரதேச சபை	கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்	நடைபெற்றுக் கொண்டிருக்கின்றது		கிராம அபிவிருத்தி சங்கம்/பிரதேச சபை

“சமூக அபிவிருத்தி மற்றும் நல்லாட்சி இணை உருவாக்கம்: சிறந்த சமூக அபிவிருத்தியை எட்டும் பொருட்டு பொதுமக்கள் சார் சமூக அமைப்புகள் மற்றும் அரசு 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 ஆய்வகளானது (eCRC), தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட ஆய்வப்பகுதியில் 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 அதேபோல் சமூகப் பொறுப்பு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மைக்கான கருவியாகவும் இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையினை (eCRC) பயன்படுத்த முயற்சிக்கும் நோக்குடன் முதலாவது இலத்திரனியல் குடிமக்கள் அறிக்கை அட்டையின் (eCRC) கண்டறிவுகளை இந்த 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