

# "The Role of Public Institutions in Public Service Delivery: A Case Study of Addalaichenai Divisional Secretariat"

## Supervisor

Mr. MA. Jabbar,

Senior Lecturer,

Faculty of Arts and Culture

## Researcher

Miss. T. Fathima Sajeetha,

Department of Social Sciences,

Faculty of Arts and Culture

பொதுச் சேவை வழங்கல் என்ற எண்ணக்கரு நவீன ஜனநாயக அரசுகளில் முக்கிய இடத்தை வகிக்கின்றது. ஆரம்ப காலத்திலிருந்து அரசுகள் தமது குடிமக்களுக்குப் பொதுச் சேவைகளை வழங்க பல நடவடிக்கைகளை மேற்கொண்டு வந்துள்ளன. அந்தவகையில் இலங்கை அரசும் பல்வேறு நடவடிக்கைகளை மேற்கொண்டு வருகின்றது. ஆனால் இவற்றைப் பின்பற்றி பொது நிறுவனமான அட்டாளைச்சேனைப் பிரதேச செயலகம் சேவை வழங்கலில் ஈடுபட்டாலும் அதைப் பெற்றுக் கொள்வதில் இப்பிரதேச மக்கள் திருப்தியடைவதில்லை. மாறாக விமர்சிக்கப்படுகின்றது.

மேற்படி பிரச்சினையைத் தீர்க்குமுகமாக மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ள இவ்வாய்வானது பொதுச் சேவை வழங்கலில் அட்டாளைச்சேனைப் பிரதேச செயலகத்தின் வகிபாகத்தை அறிதல் என்பதைப் பிரதான நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளதுடன் பொதுச் சேவை வழங்கப்படும் வழிமுறை, அதன்போது ஏற்படும் நெருக்கடிகள், பொதுச் சேவை வழங்கல் தொடர்பான பிரஜைகளின் உரிமைகளை அறிதல், மேற்படி நெருக்கடிகளுக்கான காரணங்களை அறிதல், பொதுச் சேவை வழங்கலில் பிரதேச செயலகத்தின் வகிபாகத்தை அதிகரிக்கும் வழிவகைகளைக் கண்டறிதல் போன்ற உபநோக்கங்களையும் கொண்டுள்ளது.

இவ்வாய்வை மேற்கொள்ளத் தேவையான தரவுகள் முதலாம் நிலை மற்றும் இரண்டாம் நிலைத் தரவு மூலங்களிலிருந்து பெறப்பட்டுள்ளன. முதலாம் நிலைத் தரவு மூலங்களாக அவதானம், நேர்காணல், வினாக் கொத்து, இலக்குக்குழுக் கலந்துரையாடல் என்பன காணப்படுகின்றன. நேர்காணல் 20 எழுமாற்றாகத் தெரியப்பட்ட மாதிரிகளிலிருந்தும், வினாக் கொத்துக்கள் 50 படையாக்கப்பட்ட மாதிரி எடுப்பின் மூலம் தெரிவுசெய்யப்பட்டும் தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டுள்ளன. இரண்டாம் நிலைத் தரவு மூலங்களான நூல்கள், சஞ்சிகைகள், இணையத்தளங்கள், பிரதேச செயலக அறிக்கைகள் என்பவற்றின் மூலமும் தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டுள்ளன. இத்தரவுகள் பண்பு ரீதியான, அளவு ரீதியான முறைகளைப் பயன்படுத்தி பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளதுடன் விவரணரீதியாக அட்டவணை, வரைபடங்களைப் பயன்படுத்தி ஆய்வு முடிவுகள் சமர்ப்பிக்கப்பட்டுள்ளன.

மேற்படி பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டதிலிருந்து பிரதேச செயலகத்தில் நேரடியாக, மாதாந்தம், நடமாடும் சேவை, சமுர்த்தி போன்ற வழிமுறைகளின் கீழ் பொதுச் சேவைகள் வழங்கப்படுகின்றன. இதன்போது மக்கள் காலதாமதம், பாராபட்சம், அதிகாரிகளின் அலட்சியம், அதிகாரிகள் யார் என்பதில் தெளிவின்மை போன்ற நெருக்கடிகளை எதிர்நோக்குகின்றனர். அதிகாரிகள் மொழி, மக்களின் விழிப்புணர்வின்மை, அரசியல் தலையீடு, நவீன வசதிகளின்மை போன்ற நெருக்கடிகளை எதிர்கொள்கின்றனர். பொதுச் சேவை தொடர்பான பிரஜைகளின் உரிமை தொடர்பில் மக்களுக்குப் போதிய

தெளிவில்லாவிடினும் தகவலறியும் உரிமை தொடர்பாக அதிக கரிசனை கொண்டுள்ளனர். பெரும்பான்மையான மக்கள் தமக்குப் போதுமான தகவல் வழங்கப்படுவதில்லை என்றே தெரிவித்துள்ளனர்.

மேற்கூறிய விடயங்களால் அதிகமான மக்கள் பொதுச் சேவை வழங்கலில் திருப்தி அடையவில்லை. அதன்படி 66.7 வீதமான மக்கள் திருப்தியடையவில்லை. இதன்மூலம் பொதுச் சேவை வழங்கலில் பிரதேச செயலகத்தின் வகிபாகம் குறைவாக உள்ளதை அறிய முடிகின்றது. இதற்கான காரணங்களாக பாராபட்சம், காலதாமதம், நவீன வசதிகளின்மை, மக்களின் விழிப்புணர்வின்மை, என்பன காணப்படுவதையும் ஆய்வின் மூலம் அறிய முடிந்தது.

**Key words:** பொதுச் சேவை, பிரதேச செயலகம்