Citizen's Perspective on Public Service Delivery: With Special Reference to Akkaraipattu Municipal Council Area

Abdul Jabbar, M[*] & Fathima Sajeetha, T

ஆய்வுச் சுருக்கம்

அரசின் முதன்மையான நோக்கங்களுள் ஒன்றாக இருப்பது அதன் குடிமக்களுக்குத் தேவையான பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குவதாகும். இப்பணியினை அரசு பொதுத்துறை நிர்வாகத்தின் ஊடாகவே நிறைவேற்றி வருகின்றது. அரசு தோன்றிய காலம்முதல் பொதுச் சேவை வழங்கல் தொடர்பான அதன் குடிமக்களின் எதிர்பார்ப்பும் அதிகரித்தே வந்துள்ளது. இவ்வெதிர்பார்ப்புக்கான நியாயமாக மக்கள் தாம் செலுத்தும் வரியினைக் கருதுகின்றனர். எனினும் அண்மைக்காலமாக அரசாங்கம் தனது பொதுச் சேவை வழங்கலை நவீனப்படுத்தி விஸ்தரித்துள்ள போதும் அது தொடர்பான குடிமக்களின் பார்வையானது மாறுபட்டுச் செல்கின்றதை அவதானிக்கக் கூடியதாக உள்ளது. அந்தவகையில் அக்கரைப்பற்று மாநகர சபைப் பிரதேசத்தில் பொதுச் சேவை வழங்கலில் பல அரச நிறுவனங்கள் ஈடுபடுகின்றதுடன் குறிப்பிட்ட சில சேவைகளைப் பெறுவதில் பொதுச் சேவை வழங்கலை விட தனியார் சேவை வழங்கலை நாடிச் செல்லும் போக்கும் அதிரித்துள்ளது. இதனை ஆய்வுப் பிரச்சினையாகக் கொண்டு இவ்வாய்வு மேற்கொள்ளப்படுகின்றது. இவ்வாய்வானது பொதுச் சேவை வழங்கல் தொடர்பான மக்களின் கருத்துக்களை அறிவதுடன் தனியார் சேவை வழங்கலிலான மக்களின் அதிகரித்த நாட்டத்துக்கான காரணங்களைக் கண்டறிவதையும் ஆய்வு நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இவ்வாய்வானது பண்பு ரீதியான விவரணப் பகுப்பாய்வாகக் காணப்படுவதுடன் இதற்கான தரவுகள் முதலாம் மற்றும் இரண்டாம் நிலைத் தரவுகளிலிருந்து பெறப்பட்டுள்ளன. முதலாம் நிலைத் தரவுகள் பண்புரீதியான நேர்காணல் மூலம் பெறப்பட்டுள்ளதுடன் இரண்டாம் நிலைத் தரவுகள் நூல்கள் மற்றும் இணையத்தளங்களிலிருந்து பொதுச் சேவை வழங்கல் தொடர்பான அடிப்படை அறிவைப் பெறுவதற்காகவும் பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளது. பெற்றுக்கொண்ட தரவுகளைப் பகுப்பாய்வு செய்ததிலிருந்து, பொதுச் சேவை வழங்கலின் போது காலதாமதம், பக்கச்சார்பு, நெகிழ்ச்சியற்ற தன்மை போன்ற பல இடர்களுக்கு மக்கள் முகங்கொடுக்கின்றனர். அதேவேளை பொதுச் சேவை வழங்கல் பெரும்பாலும் இலவசமாக இருப்பதால் அதன் தரம் தொடர்பாக மறை மனோநிலையே காணப்படுகின்றது. இதனால் தனியார் சேவை வழங்கலை மக்கள் நாடிச் செல்கின்றனர். எனவே தற்போது மாறிவரும் உலகிற்கேற்ப பொதுச் சேவை வழங்கல் செயன்முறை மீளமைக்கப்படுவதன் மூலம் இது தொடர்பாக குடிமக்களிடம் சாதகமான பார்வையை ஏற்படுத்த முடியும்.

பிரதான சொற்கள்: குடிமக்கள், பொதுத்துறை நிர்வாகம், பொதுச் சேவை வழங்கல், தனியார் துறை

To whom correspondence should be addressed: jabbarma2009@gmail.com

[*]Senior Lecturer, Department of Political Science, South Eastern University of Sri Lanka.