

## **பொதுச்சேவை வழங்கலின் முன்னேற்றத்திற்கு இலத்திரனியல் ஆட்சியின் பங்களிப்பு: சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தை மையப்படுத்திய விமர்சனப் பகுப்பாய்வு**

MI. Mohamed Irfan, F.H.A. Shibly and SI. Nimsith

Department of Arabic Language,

Faculty of Islamic Studies & Arabic Language,

South Eastern University of Sri Lanka, Oluvil, Sri Lanka.

irfanibrahim86@gmail.com

### **ஆய்வுச் சுருக்கம்**

பொதுச்சேவை வழங்கல் (Public Service Delivery) எண்ணக் கருவானது அபிவிருத்தி அடைந்துவரும் நாடுகளின் அரசுகளில் பிரதானதொன்றாக நோக்கப்பட்டு வருகின்றது. பொதுச்சேவை என்பது ஒரு நிறுவனத்திலுள்ள அலுவலர்களுக்கும் மக்களுக்கும் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்குமிடையிலான நேர்க்கணியத் தொடர்பாகும். ஒரு நாட்டில் தேசிய ரீதியாகவும் மாகாண மற்றும் உள்ளூராட்சி மன்றங்களினூடாகவும் பொதுச்சேவைகள் வழங்கப்படுகின்றன. பொதுச்சேவை வழங்கல் நிறுவனங்கள் வினைத்திறன் (Efficiency), விளைதிறன் (Effectiveness), சமத்துவம் (Equity) போன்ற பிரதான இலக்குகளை அடைவதை நோக்காகக் கொண்டு தொழிற்படுகின்றன. தேசிய நலனை கருத்திற் கொண்டு பொது மக்களுக்கு அரசியல், பொருளாதார, சமூக விடயங்களை தகவல் தொழில்நுட்பத்தைப் (Information and communications technology) (ICT) பயன்படுத்தி அதனூடாக வழங்கும் செயன்முறை இலத்திரனியல் அரசாங்கம் (E-Governance) என அழைக்கப்படுகின்றது. இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது தற்காலத்தில் ஆய்வுக்குட்படுத்தப்படுகின்ற ஒரு புதிய எண்ணக்கருவாகும். இன்று இலங்கையில் பாடசாலைகள், பல்கலைக்கழகம், மின்சாரசபை, போக்குவரத்துசபை, பிரதேசசபை, பிரதேச செயலகம், தபால் அலுவலகம், நீதிமன்றம் போன்ற பல்வேறு பொது நிறுவனங்கள் பொதுச்சேவை வழங்கல்

செயற்பாடுகளில் ஈடுபடுகின்றன. இதில் மக்களின் அன்றாட வாழ்க்கைக்குத் தேவையான அதிகமான சேவைகளை நாளாந்தம் மேற்கொள்கின்ற பொதுநிறுவனமாக பிரதேச செயலகம் அமைகின்றது. சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகம் மக்கள் நலன்பேணும் வகையில் சேவைகளைச் செய்வதற்கு முன்னின்று செயற்பட்டாலும் கூட இங்குள்ள அதிகாரிகள் துரித சேவைகளை வழங்குவதில் பல நெருக்கடி களை எதிர்கொள்ளும் அதேவேளை மக்களின் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் அபிலாசைகளை நிறைவேற்றுவதில் பல்வேறு சவால்களை பிரதேச செயலகம் தன்னகத்தே கொண்டு இயங்குகின்றது. இதனடிப்படையில் சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச்சேவை வழங்கலில் எதிர்கொள்கின்ற நடைமுறைச் சவால்கள், எதிர்பார்ப்புக்கள், அநுபவம் போன்றவற்றை அடையாளம் காண்பதோடு பொதுச்சேவையின் தரத்தை அளவீடு செய்தலை பிரதான நோக்காகவும் சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச்சேவை வழங்கலின் துரித முன்னேற்றத்திற்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் தேவை மற்றும் பங்களிப்பினை அடையாளப்படுத்துவது இவ்வாய்வின் துணைநோக்கமாகும். இவ்வாய்வானது விபரணரீதியான பகுப்பாய்வு மாதிரியினை அடிப்படையாகக் கொண்டதாகும். இங்கு அளவுசார் தரவுகள் பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளதுடன் அத்தரவுகள் முதன்நிலை மற்றும் இரண்டாம் நிலைத்தரவு மூலாதாரங்களிலிருந்து பெறப்பட்டுள்ளது. முதன்நிலைத் தரவுகளானது வினாக்

கொத்து, நேர்காணல் அவதானம் ஆகிய ஆய்வு நுட்பங்களைக் கொண்டும் இரண்டாம் நிலைத் தரவு மூலங்களான நூல்கள், சஞ்சிகைகள், இணையத்தளம், பிரதேச செயலக அறிக்கைகள், இத்துறை சார்ந்த ஆய்வுகள் என்பவற்றிலிருந்தும் தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டுள்ளன. இவ்வாறு சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகளை MS Excel 2007 மூலம் பகுப்பாய்வு செய்து முடிவுகள் எடுக்கப்பட்டுள்ளன.

**திறவுச் சொற்கள்:** Public Service Delivery, E-Governance and Information Communication Technology (ICT)

### 1. ஆய்வு அறிமுகம்

பொதுச்சேவை வழங்கல் எண்ணக்கருவானது அபிவிருத்தி அடைந்துவரும் நாடுகளின் அரசுகளில் பிரதான தொன்றாக நோக்கப்பட்டு வருகின்றது. பொதுச்சேவை என்பது ஒரு நிறுவனத்திலுள்ள அலுவலர்களுக்கும் மக்களுக்கும் அல்லது வாடிக்கையாளர்களுக்குமிடையிலான நேர்க்கணியத் தொடர்பாகும். ஒரு நாட்டில் தேசிய ரீதியாகவும் மாகாண மற்றும் உள்ளூராட்சி மன்றங்களினூடாகவும் பொதுச்சேவைகள் வழங்கப்படுகின்றன. இதில் பொது நிறுவனங்களும் தனியார் நிறுவனங்களும் உள்ளடக்கப்படுகின்றன. இருப்பினும் மக்களுக்கு பொதுச்சேவையினை வழங்குவதில் பொதுநிறுவனங்களின் பங்களிப்பு அளப்பரியதாகும். பொதுச்சேவை வழங்கல் செயற்பாடானது சமத்துவம், மக்கள் கோரிக்கைகள், இணைந்து கொள்ளல், பகுத்தறிவுடமை, இயங்கு திறன், வெளிப்படாத தன்மை, பொறுப்பு கூறல், அக்கறை, நேர்மை, ஒன்றிணைவு, குறைகளைத் தீர்த்தல், விளைதிறன், நிலைத்திருத்தல், புரண அணுகுமுறை, ஒருமைப்பாடு, தொடர்ச்சியான முன்னேற்றம், மனநிலை மாற்றம், திறமையை மேம்படுத்தல், மற்றும் நேர்மையான சேவை போன்ற பண்புகளைத் தன்னகத்தே கொண்டுள்ளன.

பொதுச் சேவை நிறுவனங்கள் விளைத்திறன், விளைதிறன், சமத்துவம் போன்ற பிரதான இலக்குகளை அடைவதை நோக்காகக் கொண்டு தொழிற்படுகின்றன. மேலும் ஒரு சிறந்த பொதுச் சேவையினை வழங்குவதற்கு பொறுப்புக்கூறல், மற்றும் தரம்வாய்ந்த அரசாங்கம் போன்றன அவசியமாகும். ஒரு சிறந்த பொதுச் சேவை வழங்கலை பெறுவது அந்நாட்டின் பொருளாதாரத்திலே தங்கியுள்ளது. ஒரு நாட்டின் பொருளாதார வளம் வீழ்ச்சி காணுமிடத்து ஒரு சிறந்த பொதுச் சேவையினை பெறுவது சாத்தியமற்றதொன்றாகும்.

இலத்திரனியல் அரசாங்கம் ஆனது தற்காலத்தில் ஆய்வுக்குட்படுத்தப்படுகின்ற ஒரு புதிய எண்ணக்கருவாகும். உலகில் ஐரோப்பிய நாடுகள், அமெரிக்கா, மேலைத்தேய

நாகரிகத்தை பின்பற்றும் நாடுகள், அவுஸ்ரேலியா மற்றும் சிங்கப்பூர் போன்ற நாடுகளில் இது பின்பற்றப்பட்டு வருகின்றது. இதற்கு மாற்றமாக அபிவிருத்தி அடைந்துவரும் நாடுகளில் இம்முறை சவாலுக்குட்படுத்தப்பட்டு வருகின்றமை குறிப்பிடத்தக்கதொன்றாகும். இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என்பது பிரதானமாக தகவல் தொடர்பாடல் தொழில்நுட்பத்தினை மையப்படுத்தி வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இதனூடாகவே அரசாங்கத்தின் செயற்பாடுகளை எளிமை, ஒழுக்கம், கணக்குக்காட்டுதல், அக்கறை மற்றும் வெளிப்படாததன்மை என்ற அடிப்படையில் செயற்பட துணை நிற்கின்றது. இது வலுவூட்டல், விளைத்திறன், விளைதிறன் வாடிக்கையாளரை ஊக்கப்படுத்தல் (Customer – Driven) என்ற சிறந்த பண்புகளையும் தன்னகத்தே கொண்டுள்ளதோடு இப்பண்புகள் பொதுச்சேவை வழங்கலில் தொடர்பாடலை அதிகரிப்பதற்கும் துணை நிற்கின்றது.

தேசிய நலனை கருத்திற் கொண்டு பொதுமக்களுக்கு அரசியல், பொருளாதார, சமூக விடயங்களை தகவல் தொழில்நுட்பத்தைப் பயன்படுத்தி அதனூடாக வழங்கும் செயன்முறை இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என அழைக்கப்படுகின்றது. அதாவது, மரபு ரீதியான தகவல் பரிமாற்றங்களிலிருந்து விடுபட்டு அரசாங்கத்தினை அல்லது நிறுவனங்களின் சேவையினை விளைத்திறனான முறையில் வெளிப்படுத்துவதற்கு பல புதிய உபாயங்களை கையாள்வதாக இலத்திரனியல் அரசாங்கம் அமைகின்றது. ஐக்கிய நாடுகள் ஸ்தாபனமானது 'இணையத்தளம் மற்றும் உலகளாவிய இணைய வலையமைப்பு என்பவற்றைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம் நாட்டு மக்களுக்கு சேவைகளையும் தகவல்களையும் வழங்குவது இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என வரைவிலக்கணப்படுத்துகின்றது. ஜோன்ங் (Jeong) என்பவர் குறிப்பிடும் போது, 'இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என்பது எவ்வாறு விளைத்திறனாகவும் விளைதிறன்மிக்க வகையிலும் தகவல்களையும் சேவைகளையும் மக்களுக்கு தகவல் தொடர்பாடல் மூலம் வழங்கும் செயற்பாடு' என்றார். இலத்திரனியல் அரசாங்கம் ஆனது மக்களுக்கு சேவை செய்வதனை முழு நோக்காகக் கொண்டு தொழிற்படுகின்றது. மேலும் இது அரசாங்கத்திற்கும் பிரஜைகளுக்குமிடையிலான தொடர்பு (G2C), அரசாங்கத்திற்கும் வணிகத்திற்குமிடையிலான தொடர்பு (G2B), அரசாங்கத்திற்கும் முகவர்களுக்குமிடையிலான தொடர்பு (G2A), அரசாங்கத்திற்கும் சமயப் பிரிவுக்குமிடையிலான தொடர்பு (G2R), அரசாங்கத்திற்கும் வீட்டுத்துறைக்குமிடையிலான தொடர்பு (G2h;) போன்ற அரசாங்கம் மற்றும் அதனோடு தொடர்புபட்ட நிறுவனங்களுடனும் தொடர்பு

களைக் கொண்டுள்ளது. அத்தோடு இது மக்கள் பங்கு பற்றுதலை அதிகரித்தல் அரசாங்க செயற்பாடுகளை கணணிமயமாக்கல், கொள்கைகளை நடைமுறைப் படுத்தல், மக்கள் கருத்துக்களை ஒன்று திரட்டல் போன்ற இன்னோரன்ன சேவைகளையும் மேற்கொள்கின்றது. பொதுவாக இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினூடாக மக்களுக்கு சிறந்த சேவையினை வழங்க முடியும்.

இலங்கையில் பொதுச் சேவை வழங்கல் செயற்பாடானது காலணித்துவ காலமிருந்த பழமைவாய்ந்த ஒன்றாகும். காலணித்துவ காலத்தில் காணப்பட்ட சிவில்சேவைத் திணைக்களங்களும் மாகாண சிவில்நிர்வாகக் கட்டமைப்புகளும் அதனைத் தொடர்ந்து வந்த கச்சேரி முறை, பொதுச் சேவை ஆணைக்குழு என்ற அமைப்புகளும் உருவாக்கப்பட்டு சுதந்திரத்திற்குப் பின்னர் இம்முறை படிப்படியாக வளர்ச்சியடைந்து யாப்பில் கொண்டுவரப்பட்ட மாற்றங்களினூடாக தற்காலத்தில் பல்வேறு அமைச்சுக்கள், திணைக்களங்கள், ஆணைக்குழுக்கள் ஊடாக செயற்படுத்தப்பட்டு வருகின்றது. இதனடிப்படையில் இன்று இலங்கையில் பாடசாலைகள், பல்கலைக்கழகம், மின்சாரசபை, போக்குவரத்துசபை, பிரதேசசபை, பிரதேசசெயலகம், தபால் அலுவலகம், நீதிமன்றம் போன்ற பல்வேறு பொது நிறுவனங்கள் பொதுச்சேவை வழங்கல் செயற்பாடுகளில் ஈடுபடுகின்றன. இதில் மக்களின் அன்றாட வாழ்க்கைக்குத் தேவையான அதிகமான சேவைகளை நாளாந்தம் மேற்கொள்கின்ற பொதுநிறுவனமாக பிரதேச செயலகம் அமைகின்றது. இதனடிப்படையில் ஆய்வுக்குட்படுத்தப்படுகின்ற சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகமானது பல கிராமங்களை உள்ளடக்கிய 123.02km<sup>2</sup> பரப்பைக் கொண்ட பிரதேசமாகும். இது 51 கிராம சேவகர் பிரிவுகளை உள்ளடக்கிய பாரியதொரு பிரதேச செயலகமாகும் (கிட்டமிடல் பிரிவு, பிரதேச செயலகம், சம்மாந்துறை). இங்கு பொதுச்சேவை வழங்கல் செயற்பாடுகளானது பல்வேறு அடிப்படையில் மேற்கொள்ளப்படுகின்றது. அவ்வகையில், சிவில் பதிவுகள் (பிறப்பு, இறப்பு, திருமண, தேசிய அடையாள அட்டை, கடவுச் சீட்டு, வயது), அனுமதிப்பத்திரம் (முரம் வெட்டுதல், போக்குவரத்து, வியாபாரம், நிறுவனங்களை மூடுதல், மதுபானக் கடைகள், அடகுக் கடைகள், சுரங்கம், வெடிமருந்து, வாகன வருமானம்), சான்றிதழ்கள் (தேசிய அடையாள அட்டை, கடவுச் சீட்டு, பிறப்பு, வருமானம், மதிப்பீடு, வதிவிடச் சான்று, வதிவிடம் விட்டுச் செல்லல், நீர்வசதி, மின்சார வசதி), ஓய்வூதியக் கொடுப்பனவு, காணிநிர்வாகம், சமுர்த்தி தொடர்பான விடயங்கள், கொள்முதல் செய்வதற்கான கேள்வி கோரல், சமூக நலன் பேணல்

(நிவாரணம்), மற்றும் அபிவிருத்தித் திட்டங்களை கொண்டுவரல் போன்ற பல்வேறுவிதமான பொதுச் சேவை வழங்கல் செயற்பாடுகளை சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகம் மேற்கொள்கின்றது (<http://www.sammanthurai.ds.gov.lk/index.php?lang=ta>).

மேற்கண்டவாறு பல்வேறு சேவைகளை சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகம் மக்கள் நலன்பேணும் வகையில் செய்வதற்கு முன்னின்று செயற்பட்டாலும்கூட இங்குள்ள அதிகாரிகள் துரித சேவைகளை வழங்குவதில் பல நெருக்கடிகளை எதிர்கொள்ளும் அதேவேளை மக்களின் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் அபிபாசைகளை நிறைவேற்றுவதில் பல்வேறு சவால்களை பிரதேச செயலகம் தன்னகத்தே கொண்டுள்ளது. இதனடிப்படையில் ஒரு சிறந்த அல்லது சாத்தியமான சேவையினை பொதுச்சேவையில் பெறவேண்டுமாயின் பல்வேறு விதமான முன்னேற்றங்களையும் சேவைகளையும் மேற்கொள்ள வேண்டும். பொதுச்சேவை வழங்கல் செயற்பாட்டின் துரித முன்னேற்றத்திற்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கம் தன்னகத்தே கொண்டுள்ள பண்புகளையும் இலக்குகளையும் அடைவதினூடாக அல்லது செயற்படுத்துவதினூடாக துரித சேவையைப் பெற்றுக் கொள்ள முடியும். இதனையிட்டு இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பொதுநிறுவனமான சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் உற்பத்தித்திறன் (Productivity) மற்றும் விளைதிறன் (Effectiveness) போன்றவற்றை அதிகரிக்க வேண்டும்.

இவ்வாய்வானது சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச் சேவையைப் பெற்றுக் கொள்வதிலுள்ள தடையான சவால்களை அடையாளம் காண்பதோடு பொதுச் சேவையினை துரிதப்படுத்துவதற்கும் முன்னேற்றுவதற்கும் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் தேவை அல்லது இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் பங்களிப்பு பற்றிய ஒரு ஆய்வாக இது அமைகின்றது.

## 2. ஆய்வின் நோக்கம்

இவ்வாய்வானது, சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச் சேவை வழங்கலில் எதிர்கொள்கின்ற நடைமுறைச் சவால்கள், எதிர்பார்ப்புக்கள், அநுபவம் போன்றவற்றை அடையாளம் காண்பதோடு பொதுச் சேவையின் தரத்தை அளவீடு செய்தலை பிரதான நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச்சேவை வழங்கலின் துரித முன்னேற்றத்திற்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் தேவை மற்றும் பங்களிப்பினை அடையாளப்படுத்துவது இவ்வாய்வின் துணை நோக்கமாகும்.

### 3. ஆய்வு முறையியல்

இவ்வாய்வு விபரணரீதியான பகுப்பாய்வு மாதிரியினை அடிப்படையாகக் கொண்டதாகும். இங்கு அளவுசார் தரவுகள் பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளதால் அத்தரவுகள் முதன்நிலை மற்றும் இரண்டாம் நிலைத்தரவு மூலாதாரங்களிலிருந்து பெறப்பட்டுள்ளது. முதன்நிலைத் தரவுகளானது வினாக்கொத்து, நேர்காணல் அவதானம் ஆகிய ஆய்வுநுட்பங்களைக் கொண்டு தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டுள்ளன.

இவ்வாய்வானது சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்திலிருந்து சேவையைப் பெறும் பொதுமக்கள், சம்மாந்துறை பிரதேச செயலக அதிகாரிகள், கல்விமாண்கள், அரசியல் ஆர்வலர்கள் போன்றவர்களிடம் தகவல்கள் பெறப்பட்டுள்ளன. குடித்தொகையினை முழுமையாக ஆய்வுக்குட்படுத்துவது கடினமாக இருப்பதால் மாதிரிகள் தெரிவுசெய்யப்பட்டு ஆய்வுக்குட்படுத்தப்பட்டுள்ளன. அதன்படி அளவீட்டு ஆய்வு அடிப்படையில் 80 பேரினை மாதிரியாகக் கொண்டு ஆய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. ஆய்வுக்குட்படுத்தப்பட்ட பொதுமக்களானது எழுமாற்று முறைமூலம் தெரிவு செய்யப்பட்டது. இவ்வினாக்கொத்திலுள்ள வினாக்கள் பொதுச்சேவை வழங்கல், இலத்திரனியல் அரசாங்கம் தொடர்பான இரு பிரிவுகளாக அமைந்துள்ளது. சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தின் பொதுச்சேவை வழங்கல் நிலை எந்நிலையிலுள்ளது, பொதுச் சேவை வழங்கலின் நடைமுறை அநுபவத்தை அடிப்படையாகக்கொண்டு பொதுச்சேவை வழங்கலில் எதிர்கொள்ளும் முக்கிய பிரச்சினைகள் யாவை, பொதுச் சேவை வழங்கலில் வினைத்திறன் செயற்பாடு (Effectiveness) நேர்மையாக தொழிற்படுகின்றதா, சரியான நேரத்தில் தகவல் தெரிவிக்கப்படுகின்றதா, கருத்துக்களுக்கு மதிப்பளிக்கப்படுகின்றதா, நம்பகத்தன்மையான சேவை வழங்கப்படுகின்றதா, சேவைகள் உறுதியாக அமைந்துள்ளதா, பொதுச்சேவை வழங்கலில் இலஞ்சம் செல்வாக்குச் செலுத்துகின்றதா, மக்கள் பங்குபற்றுதல் எவ்வாறு அமைந்துள்ளது, பரிவர்த்தனைச் செலவு எவ்வாறு அமைந்துள்ளது, வெளிப்படாததன்மை எவ்வாறு உள்ளதென்றும் பொதுச் சேவை வழங்கலில் வினைத்திறன் (Efficiency) சேவை எவ்வாறு அமைந்துள்ளது என்றும், சமத்துவம் (Equity) தொடர்பான சேவையில் இலகுவான சேவை வழங்கப்படுகின்றதா, தகுதியின்றி சொந்தங்களுக்கு அதிகார உயர்வு வழங்கப்படுகின்றதா போன்ற வினாக்களும் பொதுச்சேவை வழங்கல் தொடர்பான வினாக்களில் இறுதியாக பொதுவாக பொதுச்சேவை வழங்கலில் எவ்வாறு திருப்தி அடைகின்றீர்

என்ற வினாவும் கொடுக்கப்பட்டது. இலத்திரனியல் அரசாங்கம் தொடர்பான வினாக்களில் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றிய அறிவு உண்டா, சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச் சேவை வழங்கலின் முன்னேற்றத்திற்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் செயற்பாடு அவசியம் என்பதை உணர் கின்றீரா, பொதுவாக பொதுச்சேவை வழங்கலுக்கு சாதகமான அல்லது எதிரான சேவையினையா வழங்குகின்றது, இலத்திரனியல் அரசாங்கம் மிகச் சிறந்த சேவையினை வழங்குகின்றதா, இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் மூலம் வழங்கப்படும் பொதுச்சேவை வழங்கலில் பொதுமக்கள் எந்தளவு திருப்தி அடைகின்றனர் என்ற பல்வேறு வினாக்கள் இவ்வாய்வுக்கான வினாக்கொத்தில் உள்ளடக்கப்பட்டுள்ளன. மேலும் இவ்வாய்வுக்கான நேர்காணல்கள் கல்வியியலாளர்கள், அரசியல் ஆர்வலர்கள், நிர்வாகிகள் போன்றோரிடமும் மேற்கொள்ளப்பட்டது.

இரண்டாம் நிலைத் தரவு மூலங்களான நூல்கள், சஞ்சிகைகள், இணையத்தளம், பிரதேச செயலக அறிக்கைகள், இத்துறை சார்ந்த ஆய்வுகள் என்பவற்றிலிருந்து தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டுள்ளன. இவ்வாறு சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகளை MS Excel 2007 மூலம் பகுப்பாய்வு செய்து முடிவுகள் எடுக்கப்பட்டுள்ளன.

### 4. முடிவும் கலந்துரையாடலும்

மேற்கண்டவாறு சேகரிக்கப்பட்ட தகவல்களை பகுப்பாய்வு செய்து இவ்வாய்வானது பல முடிவுகளை மேற்கொண்டுள்ளது. அவ்வகையில், வினாக்கொத்தினூடாக சேகரிக்கப்பட்ட தரவுகளை அடிப்படையாகக் கொண்டு பின்வரும் முடிவுகள் எட்டப்பட்டுள்ளன. இவ்வினாக்கொத்தில் சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தின் பொதுச் சேவை வழங்கல் தொடர்பாகவும் இலத்திரனியல் ஆட்சி தொடர்பாகவும் வினாக்கள் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச்சேவை வழங்கல் எந்நிலையிலுள்ளது? என்ற வினாவுக்கு மிகவும் மோசமான நிலையில் உள்ளது என 10வீதமானோரும் மோசமான நிலையில் உள்ளதென 46வீதமும் சராசரியான நிலையில் 30 வீதமானோரும் நன்று என்று 10 வீதமானோரும் மிகவும் நன்று என 3.8வீதமானோரும் தெரிவித்துள்ளனர். இவ்வினாவினை அடிப்படையாகக் கொண்டு 56வீதமான பெரும்பான்மையோர் மிகவும் மோசமான நிலையில் பொதுச்சேவை வழங்கல் உள்ளதெனவும் சராசரியான நிலையில் 30 வீதமா

னோரும் 13.8வீதமானோர் மட்டுமே சாதகமான நிலையில் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

பொதுச்சேவை வழங்கலின் நடைமுறை அநுபவத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டு பொதுச்சேவை வழங்கல் எதிர்கொள்ளும் முக்கிய மூன்று பிரச்சினைகளைக் (Effectiveness – வினைத்திறன், Efficiency – விளை திறன், Equity of Service – சமத்துவமான சேவை) கருத்திற்கொண்டு பின்வரும் வினாக்கள் அமைந்துள்ளன.

(Effectiveness) – விளைத்திறன் அடிப்படையில் பொதுச் சேவை வழங்கலில் திறன் செயற்பாட்டில் நேர்மைக்கு மதிப்பளிக்கப்படுகின்றதா? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 8.7வீதமானோரும் பிரச்சனை என 40வீதமானோரும் 33.7வீதமானோர் நன்று என்றும் 12வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 2.5வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

பொதுச்சேவை வழங்கலில் மக்களுக்கு சரியான நேரத்தில் தகவல் தெரிவிக்கப்படுகின்றதா? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 5வீதமானோரும் பிரச்சனை என 27.5வீதமானோரும் 26.2வீதமானோர் நன்று என்றும் 25வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 16.2வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

அவ்வாறே மக்களின் கருத்துக்களுக்கு மதிப்பளிக்கப்படுகின்றதா? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 28.7வீதமானோரும் பிரச்சனை என 43.7வீதமானோரும் 17.5வீதமானோர் நன்று என்றும் 7.5வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 2.5வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

பொதுச்சேவை வழங்கலில் மக்களின் பங்குபற்றுதல் எவ்வாறு அமைந்துள்ளது? என்று வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 15வீதமானோரும் பிரச்சனை என 21.2வீதமானோரும் 40வீதமானோர் நன்று என்றும் 18.7வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 5வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

நம்பகத்தன்மையான, வெளிப்படைத் தன்மையான பொதுச்சேவை வழங்கல் இடம்பெறுகின்றதா? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 8.7வீதமானோரும் பிரச்சனை என 38.7வீதமானோரும் 25வீதமானோர்

நன்று என்றும் 22.5வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 5வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

பொதுச் சேவைகள் உறுதியாக அமைந்துள்ளதா? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 12.5வீதமானோரும் பிரச்சனை என 33.7வீதமானோரும் 21.2வீதமானோர் நன்று என்றும் 25வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 7.5வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

பொதுச்சேவை வழங்கலில் இலஞ்சம் செல்வாக்குச் செலுத்துகின்றதா? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 18.7வீதமானோரும் பிரச்சனை என 50வீதமானோரும் 12.5வீதமானோர் நன்று என்றும் 12.5வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 6.2வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

பொதுச் சேவை வழங்கலில் பரிவர்த்தனைச் செலவு எவ்வாறு அமைந்துள்ளது? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 8.7வீதமானோரும் பிரச்சனை என 31.2வீதமானோரும் 30வீதமானோர் நன்று என்றும் 18.7வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 11.2வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

*Efficiency* - விளைத்திறன் அடிப்படையில் சேவை களைப்பெறுவதில் காத்திருப்பு நேரம் குறைவானதா? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 13.7வீதமானோரும் பிரச்சனை என 46.2வீதமானோரும் 27.5வீதமானோர் நன்று என்றும் 10வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 2.5வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

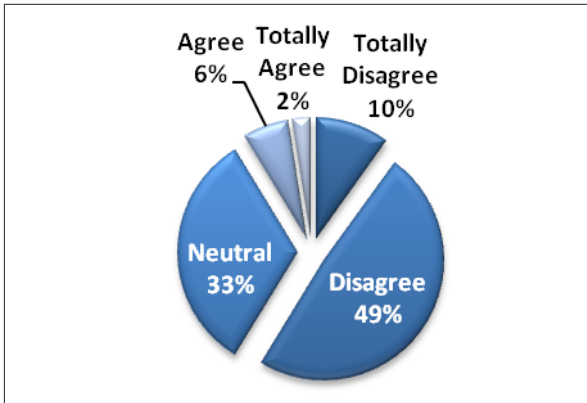
*Equity in Service* – சமத்துவமான சேவை அடிப்படையில் இலகுவாக அணுகக்கூடிய, பாராபட்சமற்ற சேவை வழங்கப்படுகின்றதா? என்ற வினாவுக்கு இது பாரிய பிரச்சினை என 20வீதமானோரும் பிரச்சனை என 43.75வீதமானோரும் 18.75வீதமானோர் நன்று என்றும் 11.25வீதமானோர் பிரச்சினை இல்லை என்றும் இது மிகவும் பெரிய பிரச்சினை இல்லை என 6.25வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர்.

இறுதியாக பொதுவாக சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச் சேவை வழங்கலின் செயற்பாடு குறித்து

எவ்வாறு திருப்தி அடைகின்றீர்? என்ற வினாவுக்கு மிகவும் அதிருப்தி என 10வீதமானோரும் அதிருப்தி என 49வீதமானோரும் நடுநிலமை என 33வீதமானோரும் அதிருப்தி இல்லை என 6வீதமானோரும் 2வீதமானோர் மட்டுமே மிகவும் அதிருப்தி இல்லை என கருத்துரைத்துள்ளனர். இதனடிப்படையில் பொதுச்சேவை வழங்கல் குறித்து பெரும்பான்மையானோர் அதிருப்தி அடைகின்றனர் (49% + 10% = 59%). அதேபோன்று 8வீதமானோர் மட்டுமே திருப்தியடைகின்றனர் (6% + 2% = 8%). இதனை படம் : 01 இல் அவதானிக்கலாம்.

**படம்- 1**

சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச்சேவை வழங்கலின் செயற்பாடு



மேற்கண்ட பொதுச்சேவை வழங்கல் தொடர்பான வினாக்கள் இவ்வாய்வின் பிரதான நோக்கமான 'சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச் சேவை வழங்கலில் எதிர்கொள்கின்ற நடைமுறைச் சவால்கள், எதிர்பார்ப்புக்கள், அநுபவம் போன்றவற்றையும் அடையாளம் காண்பதோடு பொதுச் சேவையின் தரத்தை அளவிட்டு செய்தல்' என்ற நோக்கத்தை பரிசீலிப்பதற்கு உதவுகின்றது.

அவ்வாறே இவ்வாய்வின் துணைநோக்கான 'சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தின் பொதுச்சேவை வழங்கலின் துரித முன்னேற்றத்திற்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் தேவை மற்றும் பங்களிப்பினை அடையாளப்படுத்தல்' என்ற துணை நோக்கத்தை பரிசீலிக்கும் முகமாக இது தொடர்பான பல வினாக்கள் தொடுக்கப்பட்டு முடிவுகள் எடுக்கப்பட்டுள்ளன.

இதில் முதலாவது வினாவான 'இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றி அறிந்துள்ளீரா? என்ற வினாவுக்கு 55வீதமானோர் தெரியும் எனவும் 45வீதமானோர் தெரியாது எனவும் தெரிவித்துள்ளனர். இவ்வினாவின்

அடிப்படையில் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என்றால் என்ன? அதனது தொழிற்பாடு யாவை? அதனது இலக்குகள் யாவை என்ற விடயங்கள் அதிகமான மக்களுக்கு தெளிவின்மை காணப்படுவது சவாலுக்குரிய விடயமாகும்.

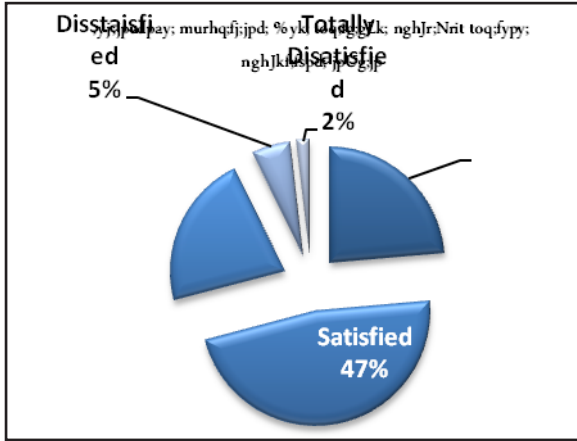
அதனைத் தொடர்ந்து இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றி அறிந்துள்ளதாக குறிப்பிட்டவர்களிடம் 'சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச் சேவை வழங்கலின் முன்னேற்றத்திற்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் செயற்பாடு அவசியம் என்பதை உணர்கின்றீரா? என்ற வினாவினை தொடுத்தபோது ஆம் என 92.71 வீதமானோரும் இல்லை என 3.63வீதமானோரும் தெரியாது என 3.63வீதமானோரும் தெரிவித்துள்ளனர்.

அவ்வாறே பொதுவாக பொதுச் சேவை வழங்கலுக்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கம் சாதகமான அல்லது எதிரான சேவையினையா வழங்குகின்றது? என்ற வினாவுக்கு மிகவும் சாதகமான சேவையை வழங்குகிறது என 25.45வீதமானோரும் சாதகமான சேவையை வழங்குகிறது என 41.81வீதமானோரும் நடுநிலமையாக 18.18வீதமானோரும் 9.09வீதமானோர் ஓரளவு பாதகம் என்றும் 5.45வீதமானோர் மிகவும் பாதகமான சேவையினை வழங்குகிறது என்றும் கருத்துரைக்கின்றனர். இதனடிப்படையில் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் மக்களின் பொதுச்சேவைக்கு சாதகமான சேவையினை வழங்குகின்றது என்பதை பெரும்பான்மையானோர் ஏற்றுக்கொள்கின்றனர்.

இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் மூலம் வழங்கப்படும் பொதுச்சேவை வழங்கலில் பொதுமக்களின் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தி எந்நிலையில் காணப்படும்? என்ற வினாவுக்கு மிகவும் நன்று/ மிகவும் திருப்தி என 24வீதமானோரும் நன்று / திருப்தி என 47 வீதமானோரும் நடுநிலமையாக 22வீதமானோரும் அதிருப்தி என 5 வீதமானோரும் மிகவும் அதிருப்தி என 2வீதமானோரும் கருத்துத் தெரிவித்துள்ளனர். இதனடிப்படையில் 71வீதமானோர் (மிகவும் திருப்தி – 24%, திருப்தி – 47%) இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினூடாக வழங்கப்படும் பொதுச்சேவை வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியை நிறைவேற்றுகின்றது என ஏற்றுக் கொள்கின்றனர் அதேநேரம் 7% ஆனோர் மட்டுமே திருப்தி இல்லை என தெரிவிக்கின்றனர்.

**படம் - 2**

இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் மூலம் வழங்கப்படும் பொதுச்சேவை வழங்கலில் பொதுமக்களின் திருப்தி



சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகமானது, பொதுச்சேவை வழங்கலை மக்களுக்கு உரிய முறையில் வழங்க முற்பட்டாலும் அங்குள்ள பொதுச்சேவை வழங்கலிலுள்ள குறைபாடுகளான நேர்மையின்மை, சரியான நேரத்தில் தகவல் தெரிவிக்கப்படாமை, மக்களின் கருத்துக்கள் மதிக்கப்படாமை, நம்பகத்தன்மை இன்றிய சேவை, சேவைகளில் உறுதியின்மை, இலஞ்சத்தின் அதிகரித்த செலவாக்கு, பரிவர்த்தனைச்செலவு, வெளிப்படைத்தன்மை இல்லாத சேவை, பொதுமக்களின் பங்குபற்றுதல் குறைவு, வினைத்திறனில் காணப்படும் பின்னடைவு, சேவைகள் வழங்குவதில் சமத்துவமின்மை, அரசியல் தலையீடு, ஊழியர்களுக்கும் மக்களுக்குமிடையிலான தொடர்பின்மை, மற்றும் இலத்திரனியல் ஆட்சி தொடர்பாக அதிகமானோருக்குத் தெளிவின்மை, இலத்திரனியல் ஆட்சிமுறை பொதுச்சேவை வழங்கல் செயற்பாட்டிற்கு உகந்தது என ஏற்றுக்கொண்டபோதும் அதனை பிரதேச செயலகத்தில் செயற்படுத்த முடியாமை போன்ற பல்வேறு காரணிகள் சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச் சேவை வழங்கல் செயற்பாட்டின் முன்னேற்றத்திற்கு தடையாக அமைந்துள்ளது. அதேநேரம் பொதுச்சேவை வழங்கலை மேம்படுத்த இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் தேவையினையும் பெரும்பான்மையான மக்கள் ஏற்றுக் கொண்டுள்ளமை குறிப்பிடத்தக்கதாகும்.

சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தில் பொதுச்சேவை வழங்கலின் மூன்று பிரதான கூறுகளான வினைத்திறன், விளைதிறன், சமத்துவம் போன்றவற்றின் செயற்பாடுகள் மந்தகதியான நிலையிலே தொழிற்படுகின்றது. மேலும் பொதுச்சேவை வழங்கல் செயற்பாடானது எதிர்மறையானதாகவே காணப்படுகின்றது. வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தி எதிர்மறையாக அமைந்துள்ளது. குடிமக்கள் எதிர்பார்ப்பு சராசரியான நிலையில் உள்ளது.

மேலும் இவ்வாறு தொகுக்கப்பட்ட தரவுகளின் அடிப்படையில் பல முடிவுகள் அடையாளப்படுத்தப்பட்டுள்ளன.

பொதுச் சேவை வழங்கலானது, வினைத்திறன், வெளிப்படைத் தன்மை (விளைதிறன், சமத்துவம் பல பண்புகளை தன்னகத்தே கொண்டுள்ளது. இதனையொத்த பல்வேறு பண்புகளையும் சேவைகளையும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் மேற்கொள்கின்றன. அப்பண்புகளை செயற்படுத்துவதன் மூலம் பொதுச்சேவை வழங்கல் செயற்பாட்டில் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் தேவை பற்றி அறிய முடிகின்றது. அவ்வகையில், இலத்திரனியல் அரசாங்கம் வலுவூட்டல், வினைத்திறன், விளைதிறன், வாடிக்கையாளரை ஊக்கப்படுத்தல் என்ற சிறந்தபண்புகளையும் தன்னகத்தே கொண்டுள்ளதோடு இப்பண்புகள் பொதுச்சேவை வழங்கலின் தொடர்பாடலை மேற்கொள்வதற்கு இது துணை நிற்கின்றது. மேலும் அரசாங்கத்தின் செயற்பாடுகளை Simple, Moral, Accountable, Responsive and Transparence (SMART) என்ற அடிப்படையில் செயற்படுத்துவதற்கும் துணை நிற்கின்றது. மேலும் இது உற்பத்தித்திறனையும், விளைதிறனையும் பொது அமைப்புக்களில் மேற்கொள்கின்றன. இதே போன்று சிறந்த சேவையினையும், பொதுச் சேவையினை மேம்படுத்துவதாகவும், மக்கள் தொடர்புகளை அதிகரித்தல், குறைந்த செலவில் அதிகரித்த மக்கள் பங்குபற்றுதலை ஏற்படுத்தல், மக்களின் பொதுத் தேவைகளையும் எதிர்பார்ப்புக்களையும் இலகுவான முறையில் நிறைவேற்றுகின்றது. இவ்வாறான பண்புகளையும் தொழிற்பாடுகளையும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் தன்னகத்தே கொண்டுள்ளது. அதேபோன்று பொதுச்சேவை வழங்கலானது இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் பண்புகளோடு நேர்க்கணிய தொடர்பு காணப்படுவதால் ஒரு சிறந்த பொதுச் சேவை வழங்கலை மேற்கொள்வதற்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கம் இன்றியமையாததாகும். இதனடிப்படையில் சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகமானது பொதுச் சேவை வழங்கல் செயற்பாடானது அதனது வினைத்திறன், விளைதிறன் மற்றும் சமத்துவம் போன்ற பல்வேறு விடயங்களின் பின்னிலையில் காணப்படும் அதேவேளை பல்வேறு சவால்களையும் எதிர்கொள்கின்றது. இங்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை சிறந்த முறையில் செயற்படுத்துவதன் மூலம் ஒரு சிறந்த பொதுச்சேவை வழங்கலை மக்கள் பெற்றுக்கொள்வர்.

## 5. பரிந்துரைகள்

இவ்வாய்வில் அடையாளப்படுத்தப்பட்ட சவால்களை இல்லாமல் செய்து பொதுச்சேவை வழங்கல் செயற்பாட்டை துரிதகரமாக மாற்றுவதற்கு, முதலில் பிரதேச செயலகத்தில்

வேலை செய்கின்ற எல்லா ஊழியர்களுக்கும் பொது மக்களுக்கும் பொதுச் சேவை வழங்கல். இலத்திரனியல் ஆட்சி முறை தொடர்பான விரிவான விழிப்புணர்வுக் கருத் தரங்குகளை நடத்த வேண்டும். மேலும் ஊழியர்களுக்கு தகவல் தொழில்நுட்பம் தொடர்பான பயிற்சி, மொழித் தேர்வு போன்றவற்றை முன்னேற்ற வேண்டும். ஊழியர்களின் நடத்தைகளில் மாற்றங்களை கொண்டு வர வேண்டும் (இலஞ்சம், காலதாமதம், பொதுமக்களுடன் அணுகும் முறை, பொறுப்புடமை, நேர்மை, பாரபட்சம் பாராமமை...), அதே நேரம் பிரதானமாக அரசு தலையீடு இல்லாமல் சேவைகள் இடம்பெறுவதோடு அரசாங்கத்தின் பங்களிப்பு அதிகரிக்க வேண்டும். மேலும் அலுவலகங்கள் நவீனமயமாக்கப்பட வேண்டும். மக்களின் பங்குபற்றுவதல் அதிகரிக்கப்பட வேண்டும் இவ்வாறான பல்வேறு பரிந்துரைகளை நடைமுறைப்படுத்துவதன் மூலம் ஒரு துரிதமான மக்கள் நலன் பேணுகின்ற பொதுச் சேவை வழங்கலை பெற்றுக்கொள்ள முடியும்.

## 6. முடிவுரை

இந்த ஆய்வானது, பொதுச் சேவை வழங்கலில் சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தின் நிலை எவ்வாறு அமைந்துள்ளது என்பதோடு பொதுச் சேவை வழங்கலை மேம்படுத்த அல்லது முன்னேற்ற இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் பங்களிப்பு பற்றியும் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தி எவ்வாறு அமைந்துள்ளது என்பதையும் அடிப்படையாகக் கொண்டு இவ்வாய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. இதன் அடிப்படையில் இவ்வாய்வின் தலைப்பிற்குரிய பல்வேறு விதமான முறையில் தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டு சவால்களை அடையாளம் கண்டு அச்சவால்களை இல்லாமல் செய்வதற்கான வழிமுறைகளும், முடிவுகளும் கண்டறியப்பட்டுள்ளன. இவ்வாய்வானது பொதுச் சேவை வழங்கலிலுள்ள சவால்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தின் தேவை பற்றியதாக அமைகின்றது. இவ்வாய்வில் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினூடாக ஒரு மேம்படுத்தப்பட்ட பொதுச் சேவை வழங்கலையும், மக்களின் நலன்களை மேம்படுத்துவதைக் கருத்திற் கொண்டும் இவ்வாய்வு மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது.

## உசாத்துணை நூல்கள்

- [1] Michael S. Josephson, 'Preserving the Public Trust: The Five Principles of Public Service Ethics', (2005), California: Josephson Institute of Ethics Los Angeles.
- [2] Peter C. Humpere, 'Improving public service delivery', (1998). Ireland: Institute of Public Administration.
- [3] MORI, 'Public service reform: Measuring and understanding customer satisfaction', (2002), <http://www.ipsos-mori.com/publications/rd/opsr.pdf>.
- [4] R. Budhiraja, 'Role of standards and architecture for e – governance projects', (2005), <http://www.yashada.org>.
- [5] R. Naz, R.D. Pathak, M.h.; Rahman, K.N. Aqarwal, and R.F.I. Smith, 'The potential for using IT to corruption in service delivery: A case study of service to farmers in Fiji,' (2006), International Journal of Effective Management, <http://www.effectivemanagement.org/pubs/jun2006/naz.pdf>
- [6] Rafia Naz, 'E – Governance for Improved Public Service Delivery in Fiji,' (2009), J. Service science & Management, <http://www.SciRP.org/journal/jssm>.
- [7] <http://www.sammanthurai.ds.gov.lk/index.php?lang=ta>, Accessed on: 2014.04.25
- [8] சர்ஜன். ஏ., நிபான். ஏ.எம்., 'சமகால அரசறிவியல் எண்ணக்கருக்கள்', (2011), சாந்தியில்ல வெளியீட்டகம், சம்மாந்துறை.
- [9] மூலவள அறிக்கை, சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகம். (2010).
- [10] விஜயவிக்ரமரத்ன, ஏம்.கே., 'பிரஜைகள் கைநூல்: பிரதேச செயலகமொன்றில் சேவைகளை இலகுவாகப் பெற்றுக்கொள்வதற்கு வழிகாட்டும் பிரஜைகள் கைநூல்', (2011), ட்ரான்ஸ்பரன்சி இன்டர்நஷனல்