

குடிமக்கள் சாசன மதிப்பீட்டிற்கு உதவக்கூடிய அளவுகோல்களை பட்டியலிடுக.

List out the parameters for Evaluation of the citizen's charter.

◆ Introduction Options

- **Definition-based:** "A Citizen's Charter is a document of commitment by a public service organization concerning the services it provides, their quality, timelines, and grievance redressal mechanisms. Its evaluation is the process of measuring the extent to which these commitments are being fulfilled."
- **Quote-based:** The ancient Tamil poet-philosopher Thiruvalluvar, in his classic text the Thirukkural, states, "முறைசெய்து காப்பாற்றும் மன்னவன் மக்கட்கு இறையென்று வைக்கப் படும்" (*Murai seidhu kaappaatrum mannavan makkatku iraiyendru vaikka padum*). This means, "The ruler who delivers impartial justice and protects his people will be revered as a deity." This couplet defines the essence of good governance. As a modern tool to ensure a state's duty of fair service, the Citizen's Charter is a direct reflection of this principle; evaluating its effectiveness is therefore a critical step towards achieving such ideal governance
- **Contemporary-based:** "In an era where initiatives like the 'Right to Service Acts' and Good Governance Indices are gaining prominence in India, it is crucial to evaluate whether the Citizen's Charter is acting as a dynamic tool for accountability or has remained a mere symbolic document."

◆ Body Structure

The effectiveness of a Citizen's Charter can be evaluated based on the following key parameters:

1. Charter Formulation and Content:

- **Clarity and Simplicity:** Is the Charter written in simple, jargon-free language that is easily understandable to the general public?
- **Stakeholder Consultation:** Were citizens, consumer groups, and other stakeholders consulted during the formulation of the Charter to ensure it reflects public needs?
- **Comprehensive Information:** Does the Charter clearly list all services, eligibility criteria, required documents, and contact details of the concerned officials?

2. Service Delivery Standards:

- **Timelines:** Are specific, realistic timelines defined for the delivery of each service?
- **Quality Standards:** Are the quality benchmarks for services clearly articulated? (e.g., "potable water will be supplied," "certificates will be error-free").
- **Performance:** Are the promised timelines and quality standards actually being met in practice? This is the ultimate test of the Charter's effectiveness.

3. Accountability and Grievance Redressal:

- **Accountability:** Is a specific officer or designation named as responsible for the delivery of each service?

- **Grievance Redressal Mechanism:** Is there a clear, simple, and accessible mechanism for citizens to lodge complaints if a service is not delivered as promised? What is the timeframe for resolving the grievance?
 - **Appeals:** Is there a provision for an appeal to a higher authority if the citizen is not satisfied with the resolution at the first level?
 - **Compensation:** Does the Charter specify any form of compensation or remedy for delays or deficiencies in service?
4. **Accessibility and Awareness:**
- **Availability:** Is the Charter easily accessible to the public? Is it prominently displayed on the organization's notice board, website, and available as a handout?
 - **Public Awareness:** What steps has the organization taken to create awareness among the public about the existence of the Charter and its key provisions? (e.g., through media, local campaigns).
5. **Implementation and Monitoring:**
- **Internal Capacity:** Does the organization have the necessary trained staff, technology, and financial resources to meet the commitments made in the Charter?
 - **Continuous Monitoring:** Is there an internal system to continuously monitor performance against the Charter's standards and identify areas for improvement?
 - **Performance Audits:** Is the Charter's implementation periodically audited, preferably by an external agency, to get an objective assessment?
- ◆ **Conclusion Options**
- **Balanced:** “The success of a Citizen's Charter lies not merely in its publication but in its effective implementation and the tangible improvement it brings to public services. Therefore, its true value can only be realised through a process of continuous evaluation, feedback, and refinement, transforming it into a living document.”
 - **Vision-based:** “To achieve the goal of a truly citizen-centric government, we must move beyond treating Citizen's Charters as a formality. By rigorously evaluating them against these parameters, they can be transformed into powerful instruments of good governance that strengthen the trust between the state and its citizens.”
- ◆ **Value Addition**
- **Diagram: The Continuous Improvement Cycle of a Citizen's Charter**
 - Formulation → Implementation → Monitoring → Public Feedback → Evaluation → Revision → (Arrow pointing back to Implementation)
 - **Reports:**
 - **2nd Administrative Reforms Commission (ARC):** The 4th Report, "Ethics in Governance," strongly recommends making Citizen's Charters more effective. It suggests involving stakeholders in their formulation, providing for compensation for service delivery failures, and strengthening the grievance redressal mechanism.
 - **Model:**

- "Sevottam" Model: This is a service delivery excellence framework developed by the Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG), Government of India. It provides a comprehensive model for public service delivery assessment, integrating three key components:
 1. An effective Citizen's Charter.
 2. A robust Grievance Redressal Mechanism.
 3. Service Delivery Capability (ensuring the organization has the capacity to deliver).

◆ அறிமுக வகைகள்

- வரையறை சார்ந்தது: "குடிமக்கள் சாசனம் என்பது ஒரு பொதுச் சேவை நிறுவனம், தனது குடிமக்களுக்கு வழங்கும் சேவைகள், அவற்றின் தரம், காலக்கெடு மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள் குறித்த ஒரு வெளிப்படையான வாக்குறுதி ஆவணமாகும். இந்த வாக்குறுதிகள் எந்த அளவிற்கு நிறைவேற்றப்படுகின்றன என்பதை அளவிடுவதே அதன் மதிப்பீடு ஆகும்."
- மேற்கோள் சார்ந்தது: திருவள்ளூரின், "முறைசெய்து காப்பாற்றும் மன்னவன் மக்கட்கு இறையென்று வைக்கப் படும்" என்ற குறட்பா, சிறந்த நிர்வாகத்தின் இலக்கணத்தை வகுக்கிறது. ஒரு அரசின் முறையான சேவையை உறுதிசெய்யும் கருவியான குடிமக்கள் சாசனத்தின் செயல்திறனை மதிப்பிடுவது, அத்தகைய நல்லாட்சியை அடைவதற்கான வழியாகும்.
- சமகால நிகழ்வு சார்ந்தது: "இந்தியாவில் 'சேவை பெறும் உரிமைச் சட்டங்கள்' (Right to Service Acts) மற்றும் நல்லாட்சிக் குறியீடுகள் முக்கியத்துவம் பெறும் இன்றைய சூழலில், குடிமக்கள் சாசனம் ஒரு வெறும் அறிவிப்பாக இல்லாமல், அரசின் பொறுப்புக்கூறலை உறுதிசெய்யும் ஒரு உயிருள்ள கருவியாகச் செயல்படுகிறதா என்பதை மதிப்பிடுவது அவசியமாகிறது."

◆ Body of The Answer

குடிமக்கள் சாசனத்தின் செயல்திறனைப் பின்வரும் முக்கிய அளவுகோல்களின் அடிப்படையில் மதிப்பிடலாம்:

1. சாசனத்தின் வடிவமைப்பு மற்றும் உள்ளடக்கம் (Charter Formulation & Content):
 - தெளிவு மற்றும் எளிமை: சாசனம் பொதுமக்கள் எளிதில் புரிந்துகொள்ளும் வகையில் எளிய மொழியில் உள்ளதா? சட்ட மற்றும் நிர்வாகச் சொற்கள் தவிர்க்கப்பட்டுள்ளதா?
 - பயனாளர் ஈடுபாடு: சாசனத்தை உருவாக்கும்போது, குடிமக்கள், தன்னார்வ அமைப்புகள் மற்றும் பிற பயனாளர்களின் கருத்துக்கள் கேட்கப்பட்டதா?
 - முழுமையான தகவல்: வழங்கப்படும் சேவைகள், அவற்றைப் பெறுவதற்கான தகுதிகள், தேவையான ஆவணங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய அதிகாரிகளின் விவரங்கள் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளனவா?
2. சேவை வழங்கல் தரநிலைகள் (Service Delivery Standards):

- காலக்கெடு: ஒவ்வொரு சேவைக்கும் ஒரு குறிப்பிட்ட காலக்கெடு வரையறுக்கப்பட்டுள்ளதா? அந்த காலக்கெடு நடைமுறைக்கு ஏற்றதாக உள்ளதா?
 - தர வரையறை: வழங்கப்படும் சேவையின் தரம் (Quality) தெளிவாக வரையறுக்கப்பட்டுள்ளதா? (எ.கா., வழங்கப்படும் குடிநீர் சுத்தமாக இருக்கும்).
 - செயல்திறன்: சாசனத்தில் உறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடு மற்றும் தரநிலைகளின்படி சேவைகள் உண்மையில் வழங்கப்படுகின்றனவா?
3. பொறுப்புக்கூறல் மற்றும் குறைதீர்க்கும் முறை (Accountability & Grievance Redressal):
- பொறுப்புடைமை: ஒவ்வொரு சேவைக்கும் பொறுப்பான அதிகாரி யார் என்பது தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளதா?
 - குறை தீர்க்கும் வழிமுறை: உறுதியளிக்கப்பட்டபடி சேவை கிடைக்கவில்லை என்றால், புகார் அளிப்பதற்கான வழிமுறை என்ன? அதற்கான காலக்கெடு என்ன?
 - மேல்முறையீடு: முதல் நிலை அதிகாரியின் தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், மேல்முறையீடு செய்வதற்கான அமைப்பு உள்ளதா?
 - இழப்பீடு: சேவை வழங்குவதில் ஏற்படும் தாமதம் அல்லது குறைபாட்டிற்கு குடிமக்களுக்கு ஏதேனும் இழப்பீடு அல்லது மாற்றுத் தீர்வு வழங்கப்படுகிறதா?
4. அணுகல்தன்மை மற்றும் விழிப்புணர்வு (Accessibility & Awareness):
- கிடைக்கும் தன்மை: சாசனம் அலுவலகத்தின் தகவல் பலகை, இணையதளம் போன்ற இடங்களில் பொதுமக்களின் பார்வைக்கு எளிதில் கிடைக்கும் வகையில் உள்ளதா?
 - விழிப்புணர்வு: சாசனத்தின் இருப்பு மற்றும் அதன் முக்கிய அம்சங்கள் குறித்து பொதுமக்களிடையே போதிய விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த நிறுவனம் முயற்சிகள் எடுத்துள்ளதா? (எ.கா., ஊடகங்கள், உள்ளூர் கூட்டங்கள் மூலம்).
5. செயல்படுத்தல் மற்றும் கண்காணிப்பு (Implementation & Monitoring):
- உள் கட்டமைப்பு: சாசனத்தின் வாக்குறுதிகளை நிறைவேற்றத் தேவையான பயிற்சி பெற்ற ஊழியர்கள், தொழில்நுட்பம் மற்றும் நிதி ஆதாரம் நிறுவனத்தில் உள்ளதா?
 - தொடர் கண்காணிப்பு: சாசனத்தின் செயல்திறனைத் தொடர்ந்து கண்காணிக்கவும், அதன் அடிப்படையில் சேவைகளை மேம்படுத்தவும் ஒரு உள் அமைப்பு உள்ளதா?
 - செயல்திறன் தணிக்கை: மூன்றாம் தரப்பினரைக் கொண்டு சாசனத்தின் செயல்திறன் தணிக்கை செய்யப்படுகிறதா?

◆ முடிவுரை

- சமநிலையான முடிவுரை: “ஒரு குடிமக்கள் சாசனத்தின் வெற்றி என்பது அதை வெளியிடுவதில் மட்டும் இல்லை; அதன் வாக்குறுதிகள் எந்த அளவிற்குச் செயல்படுத்தப்படுகின்றன என்பதைப் பொறுத்தே உள்ளது. எனவே, மேலே குறிப்பிட்ட அளவுகோல்களின் அடிப்படையில் தொடர்ச்சியான மதிப்பீடு மற்றும் மக்கள் கருத்துக்களை உள்வாங்கி மேம்படுத்துவதன் மூலமே சாசனத்தை ஒரு பயனுள்ள கருவியாக மாற்ற முடியும்.”

- **தொலைநோக்கு முடிவுரை:** “மக்களை மையமாகக் கொண்ட நல்லாட்சியை (Citizen-Centric Governance) நோக்கிய இந்தியாவின் பயணத்தில், குடிமக்கள் சாசனங்கள் முக்கியப் பங்காற்றுகின்றன. அவற்றை வெறும் காகிதங்களாகக் கருதாமல், தொடர் மதிப்பீட்டின் மூலம் செயல்திறன் மிக்க, உயிருள்ள ஆவணங்களாக மாற்றுவது, அரசுக்கும் மக்களுக்கும் நம்பிக்கைப் பாலத்தை வலுப்படுத்தும்.”
- ♦ **கூடுதல் மதிப்பு (Value Addition)**
 - **வரைபடம்: குடிமக்கள் சாசனத்தின் தொடர் மேம்பாட்டுச் சுழற்சி (Continuous Improvement Cycle)**
 - உருவாக்குதல் (Formulation) → செயல்படுத்தல் (Implementation) → கண்காணித்தல் (Monitoring) → பொதுமக்கள் கருத்து (Feedback) → மதிப்பீடு (Evaluation) → மேம்படுத்துதல் (Revision) → (மீண்டும் செயல்படுத்தல் நோக்கி ஒரு அம்பு)
 - **அறிக்கைகள் (Reports):**
 - **இரண்டாவது நிர்வாகச் சீர்திருத்த ஆணையம் (2nd ARC):** அதன் "நிர்வாகத்தில் நெறிமுறைகள்" (Ethics in Governance) என்ற 4வது அறிக்கையில், குடிமக்கள் சாசனங்களை பயனுள்ளதாக மாற்றுவதற்கான பல பரிந்துரைகளை வழங்கியுள்ளது. அதில், பயனாளர் ஈடுபாடு, குறை தீர்க்கும் முறையை வலுப்படுத்துதல் மற்றும் இழப்பீடு வழங்குதல் ஆகியவை முக்கியம் எனக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.
 - **முன்மாதிரி (Model):**
 - **"செவ்வோத்தம்" மாதிரி (Sevottam Model):** இது இந்திய அரசின் நிர்வாகச் சீர்திருத்தத் துறையால் உருவாக்கப்பட்ட ஒரு சேவை வழங்கல் தரச் சான்றிதழ் கட்டமைப்பு ஆகும். இது குடிமக்கள் சாசனம், குறை தீர்க்கும் முறை மற்றும் சேவை வழங்கும் திறன் ஆகிய மூன்று முக்கிய கூறுகளை ஒருங்கிணைத்து ஒரு முழுமையான மதிப்பீட்டு மாதிரியை வழங்குகிறது.