

# සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්



## සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා SPTF විශ්ව සම්මුතීන් හඳුන්වා දීම

### සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා SPTF යනු කුමක්ද?

ක්ෂේත්‍රය තුළින් ලබාගත් පුළුල් උපදේශයක් හරහා සංවර්ධනය කරන ලද SPTF සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන් (“සම්මුතිය”) යනු ද්විත්ව පදනම් රේඛාව අනුගමනය කරන සියලුම ක්ෂේත්‍ර මූල්‍ය ආයතනවලට අදාළ වන කළමනාකරණ සම්මුතීන් කාණ්ඩයකි. මෙම සම්මුතීන්ට ලගාවීමෙන් එම ආයතන තුළ “ගක්නීමත්” සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණ (SPM) ප්‍රතිපත්තියක් ඇතිබව දැන්වයි. මෙය ලගාකර ගැනීම සඳහා ආයතනය විසින්

1. සමාජයීය අරමුණු අර්ථ දැක්වීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම.
2. ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය, කළමනාකරණය සහ සේවකයින්ගේ කැපවීම තහවුරු කිරීම.
3. සේවාවලින්ට වගකීමෙන් යුතුව සැලකීම.
4. සේවාවලින්ගේ අවශ්‍යතාවයන් සහ කැමැත්ත පරිදි නිෂ්පාදන සහ සේවාවන්, බෙදාහැරීම් මාධ්‍යයන් සහ ආකෘතින් නිර්මාණය කිරීම
5. සේවකයින්ට වගකීමෙන් යුතුව සැලකීම.
6. මූල්‍ය කාර්යයසාධනය සහ සමාජ කාර්යයසාධනය තුළනය කිරීම.

### මෙම නිර්ණායකයින් හය කුමක් නිසාද?

SPTF ආරම්භ කරන ලද්දේ, ‘ද්විත්ව පදනම් රේඛා සපුරා ගැනීම සඳහා ආයතනයක් විසින් පහත කරුණු සැපිරිය යුතුය’ යන මතයේ සිටිය.

- ක්‍රමෝපායක් සකස් කරන්න.  
ඉලක්ක කරන්නේ කාටද? එහි ඉලක්ක මොනවාද සහ එම ඉලක්ක ලගා කර ගැනීමට එහි නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් උපකාර කරන්නේ කෙසේද? යන්න ආයතනය විසින් දැනගත යුතුය. මූල්‍ය කාර්ය සාධනය සහ සමාජයීය කාර්ය සාධනය යන කරුණු දෙකම ලගා කරගන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳවද ආයතනය විසින් දැකගත යුතුය. මේ පිළිබඳව එකඟව වගකීමෙන් බැඳී ආයතනය මෙහෙයවීමේදී එහි අරමුණු වලට එකඟව ක්‍රියාත්මක වීම සිදු වේ.
- සේවක මණ්ඩලය දැනුවත් කිරීම : ආයතනයේ ක්‍රමෝපාය කුමක්ද යන්නත්, මූල්‍ය හා සමාජයීය අරමුණු ළඟාකර ගැනීමට ඔවුන්ට දායක විය හැක්කේ කෙසේද යන්නත් සේවක මණ්ඩලය දැනගත යුතුය. එසේම සේවකයින්ට හොඳින් සැලකීමද, ඒ මගින් ඔවුන් අභිප්‍රේරණයෙන් යුතුව වැඩ කිරීමට පෙළඹවීමද ඉතා වැදගත් වේ.
- ගනුදෙනුකරු පළමුව සලකන්න. සකස් කරන ලද ක්‍රමෝපායන් වලදී සේවාවලින් ආකාර්ශණය කරගැනීමේදී සහ සේවකයින් පුහුණු කිරීමේදී නිෂ්පාදනය හා සේවාවන් ලබාදීමේදී, සහ සෑම ක්‍රියාවකදීම ගනුදෙනුකරු ආරාක්ෂා කර ප්‍රතිලාභ ලැබෙන ලෙස ආයතනය ක්‍රියා කළ යුතුයි. සේවාවලින් ඉලක්ක කරගැනීම ආයතනයේ සංස්කෘතිය තුළ අංගයක් ලෙස පැවතිය යුතු අතර එහි දෛනික කටයුතු සඳහාද ඇතුළත් කළ යුතුවේ.

ආයතනයේ සියලුම තලවල සිටින අයද, සියළුම දෙපාර්තමේන්තු වල සිටින අයද එකතුව මෙම සම්මුතීන් වල වර්ගීකරණයට අනුව ක්‍රමෝපායන් සකස් කිරීම, සේවකයින් සංවර්ධනය කිරීම, සේවාවලින් පිළිබඳව පළමුව සැලකීම යනාදිය ඇතුළත්ව ක්‍රියාත්මක කළ හැකි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් බවට පත් කර ගත යුතුය.

## සම්මුතිය ලබාදීම ගැනීම සඳහා ආයතනය උත්සාහ දරන්නේ ඇයි?

සම්මුතියේ අවසාන අරමුණ වන්නේ සේවාවලින් ප්‍රතිලාභ සලසා දීමයි. ද්විත්ව පදනම් රේඛාවක් සහිත ආයතන මූල්‍ය ශක්‍යතාවය පිලිබඳව පමණක් නොසලකන අතර සමාජයීය අරමුණු එකක් හෝ කිහිපයක් ලබාදීමට උත්සාහ දරයි. සෑම ආයතනයකම එයටම අවේණික වූ සමාජයීය අරමුණු ඇති නමුත්, සියලුම ද්විත්ව පදනම් රේඛා සහිත ආයතන මූල්‍ය අන්තර්ග්‍රහණය වැඩිකිරීම හා සේවාවලින් ප්‍රතිලාභ ලබාදීම යන පුළුල් අරමුණු බෙදාගැනීම ආරම්භ කල යුත්තේ සේවාවලින් භාණ්ඩ සිදුනොවන බවට තහවුරු කරමිනි. තවද ප්‍රතිලාභින් භාණ්ඩ සිදුනොවන බවට තහවුරු නරමින් සියලුම ආයතන ඔවුන්ගේ ඉලක්ක ඉටුකිරීමට තවදුරටත් උත්සාහ දැරිය යුතුය. සම්මුතිය ලබාදීම ගන්නා ආයතන විසින් ගනුදෙනුකරුවන් ඉලක්ක කර ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය අභිචාලම දමා ඇති අතර ඔවුන් තම සමාජීය අරමුණු ලබාදීම සඳහා සුදුසු මට්ටමක සිටී.

## මෙම සම්මුතිය නිර්මාණය කළේ ඇයි?

ශක්තිමත් සමාජ කාර්යසාධන කළමනාකරණයක් සඳහා පැහැදිලි සම්මුතිය ස්ථාපනය කරන ලෙස කාර්යසාධන කාණ්ඩයම විසින් SPTF වෙත ඉල්ලීමක් කර තිබුණි. ශක්තිමත් සමාජ කාර්යසාධන කළමනාකරණයක් ලබාදීමට උත්සාහ දරන සියලුම ආයතන සඳහා ලබාදීමට ගත යුතු සම්මුතිය මෙම ලේඛනයේ දක්වා ඇත. සියලුම ද්විත්ව පදනම් රේඛා සහිත ආයතන වලට අදාලව අනර්ඝ ක්‍රියාදාමයක් වෙනුවට ශක්තිමත් ක්‍රියාදාමයක් මෙම සම්මුතිය මගින් ස්ථාපනය කර ඇත.

සේවාවලින් සඳහා වන අවධානය නැතිවී ඇති ආයතන සඳහාද මෙම සම්මුතිය මගින් ප්‍රතිචාර දක්වා ඇත. බොහෝ ආයතන සේවාවලින් සුභසාධනය වැඩි දියුණු කිරීම අරමුණු කරන නමුත් පසුගිය දශක දෙකක කාලය ඇතුලතදී සේවාවලින් අවශ්‍යතාවයන්ට වඩා මූල්‍ය ශක්‍යතාවය කෙරෙහි අවධානය යොමුකර ඇත. මෙම ආයතනය අතුරින් බොහෝමයක් මූල්‍ය ප්‍රතිඵල මත ධාවනය කෙරෙන්නේ ඔවුන් මූල්‍ය කාර්යසාධනය පමණක් කළමනාකරණය කරන බැවිනි. සමාජයීය අරමුණක් සහිත ආයතන ඔවුන්ගේ සමාජ කාර්යසාධනයද කළමනාකරණය කල යුතුවේ. ශක්තිමත් කාර්යසාධනයන් අර්ථ දැක්වීමෙන් සහ ප්‍රවර්ධනය කිරීමෙන් මෙම සම්මුතිය සේවාවලින් කෙරෙහි ආයතනවල අවධානය නැවත යොමු කිරීමට උපකාර කරයි.

අවසාන වශයෙන් සමාජ කාර්යසාධන කළමනාකරණය ශක්තිමත් කිරීම සඳහා සමාජිකයින්ගේ ඇති ඉල්ලීමට ප්‍රතිචාර දැක්වීමද, මෙම සම්මුතිය මගින් සිදුකරයි. ආයතන වලට ඔවුන්ගේ කාර්යසාධනය තක්සේරු කිරීම සඳහා මෙම ලේඛනයේ ඇති ක්‍රියාමාර්ගයන් උපයෝගී කර ගැනීමේ හැකියාව ඇති අතර ශක්තිමත් කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියක් ලබාගැනීම සඳහා තවදුරටත් සිදුකල යුත්තේ මොනවාදැයි ඉගෙනගත හැක.

## මෙම සම්මුතිය මගින් සමාජයීය ප්‍රතිඵල වලට වඩා කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය කෙරෙහි අවධානය යොමුකර ඇත්තේ මන්ද?

මෙම සම්මුතිය මගින් කරුණු 02 ක් හේතුවෙන් සේවාවලින් පිලිබඳ ප්‍රතිඵල වලට වඩා කළමනාකරණය කෙරෙහි අවධානය යොමුකර ඇත. උදාහරණ ලෙස මුදල් හදිසි අවස්ථා වලදී එයට මුහුණ දීමට සේවාවලින් ඇති හැකියාව වැඩිදියුණු කිරීම.

1. සේවාවලින් අවශ්‍යතාවයන් හේතුවෙන් සහ රැවිකන්විය පෙරදැරි කරගනිමින් මූල්‍ය සහ සමාජීය කාර්ය සාධනය ක්‍රියාවලින් සමතුලනය කිරීම සඳහා කැපවී සිටින ආයතන තුලින් වඩාත් සාර්ථක සමාජයීය කාර්ය සාධන ලබාදීමට ගත හැකිබව ඇත්දැකීම මගින් පෙන්වා දෙයි.
2. ශක්තිමත් සමාජ කාර්යසාධන කළමනාකරණය අර්ථ දැක්වීම සඳහා ප්‍රමාණවත් දත්ත සහ අත්දැකීම් ඇතත්, සේවාවලින් මට්ටමින් ප්‍රතිඵල සඳහා සම්මුතිය අර්ථ දැක්වීමට ඒ සඳහා වන දත්ත නොමැත.

වර්තමානයේදී සේවාවලින් ප්‍රතිඵල සඳහා පැහැදිලි අරමුණු පැවතීම සඳහා ද, සේවාවලින් අවශ්‍යතාවයන්ට ප්‍රතිචාර දැක්වීම සඳහා ද, එසේම සේවාවලින් ප්‍රතිඵල අරමුණු පිලිබඳ ක්‍රියාවලින් මැනීම සහ ඒ පිලිබඳව නිරීක්ෂණය කිරීම සඳහා ද, ආයතනය තුල සම්මුතිය පැවතීම අවශ්‍ය වේ. අනාගතයේදී මෙම ක්ෂේත්‍රයට සේවාවලින් ප්‍රතිඵල සඳහා මිණුම් ලකුණු සහ සම්මුතිය ගොඩනැංවීම සඳහා ඉහත සඳහන් කල සම්මුතිය යොදාගත හැක.

**සම්මුතිය යොදාගත හැක්කේ කෙසේද? මෙම සම්මුතිය අදාළව වන්නේ කාටද?**

දිවිත්ව පදනම් රේඛාව සහිතව ක්‍රියාත්මක වන සියළුම පරදහාරකරුවන් සඳහා මෙම සම්මුතිය මගින් ශක්තිමත් සමජ කාර්යය සාධන කළමනාකරණය පිළිබඳව අර්ථය සමසේ බෙදාගත් ගෝලීය සම්මුතිය ස්ථාපිත කරයි. මෙය ක්‍ෂුද්‍ර මූල්‍ය ක්ෂේත්‍රයේ දී පළමු වරට සිදුවේ.

ආයතනය විසින් මෙම සම්මුතිය යොදා ගනු ලබන්නේ

- ඔවුන්ගේ සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ස්වයං නිගමනයට සහ
- ශක්තිමත් සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණයක් ලබා කර ගැනීම සඳහා ඔවුන්ගේ ක්‍රමෝපායන්ට මඟ පෙන්වීම සඳහා

මෙම සම්මුතිය ක්‍ෂුද්‍ර මූල්‍ය ක්ෂේත්‍රයේ පරදහාරකරුවන්ටද අදාළ වේ.

- ❖ ආයෝජකයින්ට හා ආධාරකරුවන්ට මෙම සම්මුතිය ජාත්‍යන්තරව පිළිගත් සම්මුතියට අදාළව ආයතනයක සමාජයීය කාර්යයසාධන භාවිතයන් අවබෝධ කර ගැනීමට යොදා ගත හැක. මෙම ආයෝජකයින්ට හා ආධාරකරුවන්ට තම අරමුදල් ශක්තිමත් සමාජයීය කාර්යයසාධන කළමනාකරණයකින් යුත් ආයතන වෙත යොමු කිරීමටත් ආයෝජනලාභීන් අතර සමාජයීය කාර්යයසාධන කළමනාකරණ ධාරිතා වර්ධන අවශ්‍යතාවයන් හඳුනාගැනීමටත් උපකාරී වේ.
- ❖ සමාජ ඇගයුම්කරුවන් සහ සමාජ විගණකයින් බොහෝමයක් සම්මුතිය එක් එක් වශයෙන් තම අධීක්ෂණයන් සඳහා යොදා ගන්නා නමුත් සමස්ත සම්මුතිය ගොනුව ඔවුන් තම ඇගයුම් සහ විගණන ක්‍රියාවලියෙහි කොටසක් වශයෙන් ඊට අනුකූලව අධීක්ෂණය කරනු ඇත.
- ❖ සාමාජික ආයතනයන්හි සමාජ කාර්යයසාධන භාවිතයන් අධීක්ෂණය කිරීම සඳහා මෙවලමක් වශයෙන් ජාලයන්ට හා සංගමයන්ට මෙම සම්මුතිය භාවිතා කළ හැකි අතර ධාරිතා වර්ධනය එකතො ගිවිසුම් සහ අරමුදල් ප්‍රදානය පිළිබඳ වැදගත් තීරණ වලට එළඹිය හැක.

**මෙම සම්මුතිය තාත්විකද?**

මේ වන විට බොහෝ ආයතන මෙම සම්මුතිය ලබාකර නොගන්නා අතර බොහෝ ආයතන මෙම වැදගත් ක්‍රියාවලියේ ක්‍රමයෙන් ලබාකරනු ඇතැයි SPTF බලාපොරොත්තු වෙයි. කෙසේ නමුත් ආයතන ඒ සඳහා ක්‍රියාකරනු ලැබීම වැදගත් කරුණකි. මීට අමතරව සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය ඉතා ඉහළ මට්ටමෙන් පවත්වාගෙන යනු ලබන ආයතන තුළින් මෙම භාවිතයන් තාත්වක බව පමණක් නොව සමාජයීය අරමුණු නැවත නැවත සිදුකිරීමද වැදගත්වේ.

**මෙම සම්මුතිය මගින් Smart Campaign's Client Protection මූලධර්ම ඇතුළත් කරන්නේ කෙසේද?**

සම්මුතිය ලේඛනය හරහා සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමට වන Smart Campaign's සම්මුතිය සහතිකය ඇතුළත් කර ඇත. මෙම සහතික කිරීමේ සම්මුතිය සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන යොදාගැනීම් ලෙස පැහැදිලිව සඳහන් කර ඇති අතර පහසුදු වත් හඳුනාගැනීම සඳහා අළු පැහැයෙන් ඉස්මතුකර පෙන්වා ඇත. සේවලාභීන්ගේ ආරක්ෂාව මගින් සමාජ කාර්යයසාධනය සඳහා පදනම දමා ඇත. යම් ආයතනයක සමාජයීය කාර්යයසාධන කළමනාකරණය පිළිබඳ පළමු අවධානය යොමුවන්නේ සේවලාභීන්ට භානියක් නොකිරීම පිළිබඳයි. ඉතිරි සම්මුතිය මෙය පදනම් කරගනිමින් නිර්මාණය කර ඇති අතර තව දුරටත් පියවරක් තබමින් සේවලාභීන්ට ප්‍රතිලාභ ලබාදෙමින් යහපතක් කරන්නේ කෙසේද? යන්න පිළිබඳව අවධානය යොමුවෙයි.

**සම්මුතිය පිළිබඳ ලේඛනය සංවිධානය වී ඇත්තේ කෙසේද?**

මෙම ලේඛනයෙහි කොටස් හයක් අඩංගුවේ. එක කොටසක සම්මුති 3-5 දක්වා අඩංගුවේ. සෑම සම්මුතියකටම එයට අනුරූප අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන් සහ අතිරේක සුදුසු භාවිතයන් ඇති අතර පහත දැක්වෙන ලෙස අර්ථ දක්වා ඇත.

- **අතවශ්‍ය භාවිතයන්:** සම්මුතීන් මගින් අර්ථ දැක්වා ඇති ආකාරයට ශක්තිමත් සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණයක් ලගා කර ගැනීම සඳහා අයතනය විසින් ක්‍රියාවට නැංවිය යුතු භාවිතයන්.
- **අතිරේක සුදුසු භාවිතයන්:** සාමාන්‍යයෙන් නිර්දේශ කරන භාවිතයන් වන නමුත් අත්‍යවශ්‍ය නොවේ. (ඉහත අර්ථ දැක්වා ඇති ආකාරයට) එසේම ආයතනයේ සියළුම සන්දර්ශන තුළ භාවිත කළ නොහැකි විය හැකිය.

සම්මුතීන් සහ අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන් ප්‍රධාන ලේඛනයේ ඇතුළත් වේ. අතිරේක සුදුසු භාවිතයන් ඇමිණුමෙහි සඳහන්ව ඇත. සෑම සම්මුතියකට අන්‍යන්‍ය අංකයක් සහ හඳුනාගැනීමේ අකුරක් ඇත. (උදාහරණ ලෙස - 1A, 1B, 2A,) සෑම භාවිතයක් සඳහාම අන්‍යන්‍ය අංකයක් සහ හඳුනාගැනීමේ අකුරක් ඇත. (උදා - 1a.1, 1b.3, )

# සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්

## 1 වන කොටස : සමාජයීය අරමුණු අර්ථ දැක්වීම හා අධීක්ෂණය කිරීම

සම්මුතිය	
<b>1a</b>	ආයතනට එහි සමාජයීය අරමුණු ලගාකර ගැනීම සඳහා ක්‍රමෝපයක් ඇත.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>1a</b>	<p>ක්‍රියා සැලැස්මේ විස්තර වන්නාවූ පහත දැක්වෙන සෑම අංශයක්ම ආයතනයක් සතුවිය යුතුය.</p> <p>1a.1 <u>සමාජයීය මෙහෙවර</u> : ආන්තික හෝ නොසලකා හරින ලද ඉලක්ක කණ්ඩායම් සඳහා මූල්‍ය සේවාවක් සඳහා ලගාවීමට ඇති හැකියාව ඉහළ නැංවීමේ පුළුල් අරමුණට මෙහෙකරන සමාජයීය අරමුණු සහ මෙම සේවාවලින්ට ප්‍රතිලාභ ඇතිකර දීම.</p> <p>1a.2 <u>ඉලක්ක සේවාවලින්</u> එහි ඉලක්ක සේවා ලාභීන්ගේ විශේෂිත ලක්ෂණ (උදා: ජන විකාශනය, සමාජ ආර්ථික, ව්‍යාපාරික ක්‍රියාකාරකම්) සහ මෙම සේවාවලින් කණ්ඩායම් වලට සේවා සැපයීම සමාජ මෙහෙයුමට උපකාර වන්නේ කෙසේද යන්න.</p> <p>1a.3 <u>සමාජයීය අරමුණු</u> : සේවාවලින් මට්ටමින් විශේෂිත නිමැවුම් (උදා: ණය ග්‍රාමීය ගොවීන්ට කෘෂිකර්මික ණය) සහ ආයතන විසින් ලගාකර ගැනීමට බලාපොරොත්තු වන ප්‍රථිපල (උදා: ගොවීන්ගේ වත්කම් වර්ධනය)</p> <p>1a.4 <u>සමාජයීය දර්ශක</u>: සෑම සමාජීය අරමුණක්ම ලගාකර ගැනීම පිළිබඳ කාර්යසාධනය මැනීම සඳහා යොදාගන්නා දර්ශක (උදා: මාස 1 සිට 18 දක්වා වාර්තාව අන්දමට ගොවීන්ගේ වත්කම් වර්ධනය )</p> <p>1a.5 <u>සමාජයීය ඉලක්ක</u>: සේවාවලින්ගේ ප්‍රතිඵල සඳහා මැණිය හැකි ඉලක්ක (උදා: අළුතින් ලබාදුන් ණය වලින් 70% ක් ග්‍රාමීය ගොවීන්ට ලබාදීම) සහ නිමැවුම් (මෙම ගොවීන්ගේ 80% කගේම වත්කම් ප්‍රමාණය මාස 18 කට පසු වර්ධනය වී තිබුණි)</p> <p>1a.6 <u>අරමුණු ලගාකාර ගන්නේ කෙසේද?</u> : නිෂ්පාදිත, සේවාවන්, බෙදාහැරීමේ ආකෘතීන් යන මාධ්‍යයන් (4 වන කොටසේ විස්තරාත්මකව ඇත) ආයතනය විසින් මෙම සුවිශාල සහ නිමැවුම් ලගාකර ගැනීමට යොදාගනු ඇත.</p>

සම්මුතිය	
<b>1b</b>	ආයතනයේ සමාජීය අරමුණු වලට විශේෂිත වූ සේවාවලින් පිළිබඳ නිවැරදි තොරතුරු එකතු කිරීම සහ වාර්තා සැපයීම ආයතනය විසින් සිදුකරනු ලැබේ.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>1b</b>	<p>1b.1 ආයතනය විසින් එහි සෑම සමාජීය අරමුණක් සඳහාම අවම වශයෙන් එක් දර්ශකයක් වත් යොදාගනිමින් තොරතුරු රැස්කරයි. (1a හි අර්ථ දක්වා ඇත)</p> <p>1b.2 පහත කරුණු පිළිබඳ ආයතනය හඳුනාගනී: දත්ත එකතු කරන්නේ කවුරුන්ද, දත්ත ගබඩාකර තබන්නේ කෙසේද? දත්ත විශ්ලේෂණය කරන්නේ කවුද, දත්ත වල නිරවද්‍යභාවය තහවුරු කරන්නේ කවුද? එම දත්ත වාර්තා කරන්නේ කාටද? කෙසේද ?</p> <p>1b. 3 දත්ත කළමනාකරණය කිරීම සඳහා ආයතනයේ අභ්‍යන්තර පද්ධතිය සතුව සේවාවලින්ගේ තහවුරු ස්ත්‍රී/පුරුෂ භාවය අනුව සහ අනිකුත් ප්‍රධාන ලක්ෂණ අනුව වෙන් කිරීමේ හැකියාව ඇත.</p> <p>1b.4 ආයතනය විසින් එකතු කරන දත්ත වල ගුණාත්මකභාවය පහත කරුණු මගින් තහවුරු කරනු ලබයි. 1) එකතු කරන ලද තොරතුරු වලට භාවයට පත්කිරීමෙන් සහ පද්ධතියට ඇතුළත් කිරීමෙන් සහ 2) දත්ත එකතු කිරීමේ මෙවලම් සහ දත්ත ඇතුළත් කිරීම පිළිබඳව සේවකයින් පුහුණු කිරීම.</p> <p>1b.5 ආයතනයක් එහි එක් සමාජීය අරමුණක් ලෙස දර්ශනවය තුරන් කිරීම යන්න ප්‍රකාශ කරයි නම් දර්ශනවය මගින් මෙවලමක් භාවිතා කරමින් එහි සේවාවලින්ගේ දර්ශනවයේ මට්ටම මනිනු ඇත. (උදාහරණ ලෙස එක පුද්ගල කුටුම්භ වියදම. ආහාර සුරක්ෂිතභාවය පිළිබඳව සමීක්ෂණය, දර්ශනවයෙන් ඉවත්ව යෑමේ කාර්ය සාධනය පිළිබඳ දර්ශකය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය පිළිබඳ විගණන මෙවලම් යනාදිය)</p> <p>1b.6 ආයතනය එහි සමාජ කාර්යය සාධන තොරතුරු ප්‍රසිද්ධ ආකෘතියක් මගින් හෙළිදරව් කරයි. (mix සමාජ කාර්ය සාධන දර්ශක<sup>1</sup> ඇතුළත්ව) (උදා: ආයතනයේ වාර්ෂික වාර්තාව, MIX Market වාර්තාව, ජාතික/ප්‍රාදේශීය සංගම් සඳහා වාර්තා කිරීම.)</p>

<sup>1</sup> <http://www.themix.org/social-performance/indicators>

## සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්

2 වන කොටස :ආයතනයේ සමාජීය අරමුණු සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය, කළමනාකරණය සහ සේවකයින්ගේ කැපවීම තහවුරු කිරීම.

සම්මුතිය	
<b>2a</b>	ආයතනයේ සමාජීය අරමුණු සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය බැඳී සිටියි
<b>අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්</b>	
<b>2a</b>	<p>2a.1 ආයතනයේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය සහ සමාජීය කාර්යය සාධන අරමුණු වලට අදාළ ඔවුන්ගේ වගකීම්, එහි සමාජීය මෙහෙවර සහ අරමුණු සඳහා යොමුවී ඇති අතර ඒ සඳහා සෑම සාමාජිකයෙකුම එකඟ බව දක්නට ඇත.</p> <p>2a.2 ආයතනයේ ආචාර ධර්ම සංග්‍රහය අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය පිලිපැදීම අවශ්‍ය වේ. (අවශ්‍ය භාවිතයන් 2b.5 බලන්න)</p>

සම්මුතිය	
<b>2b</b>	සමාජීය මෙහෙවර සහ අරමුණු පිළිබඳ ආයතනය සතුව ඇති වගකීම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් දරනු ලබයි.
<b>අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්</b>	
<b>2b</b>	<p>2b.1 සමාජ කාර්යයසාධන දත්ත (මෙහෙවරට ඇති අනුකූලතාවය, කාර්ය සාධන ප්‍රතිඵල) මානව සම්පත් ප්‍රතිපත්ති, සමාජ කාර්යය සාධනයට සම්බන්ධ අවදානම් (උදා: කීර්ති නාමය අවදානම, සේවාවලින් පිටවී යාම) සේවාවලින් ආරක්ෂා කර ගැනීමේ භාවිතයන්, වර්ධනය සහ ලාභය වෙන්කිරීම යනාදිය ඇතුළත්ව සමාජීය කාර්යය සාධන දත්ත අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් සමාලෝචනය කරනු ලබයි.</p> <p>2b.2 ඉහත දත්ත සමාලෝචනය මත පදනම් වෙමින් සමාජීය සහ මූල්‍ය අරමුණු යන දෙකම සැලකිල්ලට ගනිමින්, අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය ආයතනයේ ක්‍රමෝපාය පාලනය සහ මගපෙන්වීම සිදුකරයි.(1a හි විස්තර කර දක්වා ඇත.) (උදා: වර්ධන ඉලක්ක, ඉලක්කගත සේවාවලින් වැඩි දෙන ලාභදායීත්වයට හා සේවාවල ගුණාත්මකභාවයට බලපාන්නේ කෙසේද?)</p> <p>2b.3 ආයතනයේ සමානායුධකාරී/ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ කාර්ය සාධනය ඇගයීමේදී සමාජීය කාර්ය සාධන කළමනාකරණ උපමානයන්, අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් උපයෝගී කරගනී.</p> <p>2b.4 නිමිකාරීත්වය වෙනස්වීමේදී යහ/හෝ නීතිමය අවශ්‍යතා වලදී ආයතනයේ මෙහෙවර වෙනස්වීම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් වලක්වනු ලබයි. (උදා: පරිණාමනය වීමේදී)</p> <p><b>සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන භාවිතයන්</b></p> <p>2b.5 ව්‍යාපාරික ආචාර ධර්ම සංග්‍රහය මගින් ආයතනික වටිනාකම් සහ සියළුම සේවකයින් සඳහා බලාපොරොත්තු වන වෘත්තීමය මට්ටම ලිඛිතව ඇත. මෙම ආචාරධර්ම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය අධ්‍යක්ෂණය කොට තහවුරු කර ඇත.</p>

සම්මුතිය	
<b>2c</b>	සමාජීය ඉලක්ක ලගා කර ගැනීම සඳහා ආයතනයේ ක්‍රමෝපායන් ක්‍රියාත්මක කිරීම, පාලනය කිරීම සහ සකස් කිරීම ඉහළ කළමනාකාරිත්වය විසින් සිදුකරනු ලබයි.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>2c</b>	<p>2c.1 ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකාරිත්වය විසින් ඔවුන්ගේ සමාජීය හා මූල්‍ය කාර්ය සාධනය පිළිබඳව පදනම් වෙමින් ආයතනයේ සමාජීය කාර්ය සාධනයේ අරමුණු, ව්‍යාපාර සැලසුම්කරණය, ක්‍රමෝපායන් සහ මෙහෙයුම් තීරණ සකස් කරයි. (උදා : නව නිෂ්පාදන හෝ බෙදාහැරීම් යාන්ත්‍රණයන්, වර්ධන ඉලක්කයන්)</p> <p>2c.2 ආයතනයේ දැන් පවත්නා කාර්යය සාධනය, එහි ප්‍රකාශිත සමාජීය ඉලක්කයට එදිරිව සංසන්දනය කිරීම සඳහා සේවලාභීන්ගේ ප්‍රතිඵලද ඇතුළත්ව සමාජීය කාර්යය සාධන දත්ත ඉහළ කළමනාකරණය විසින් විශ්ලේෂණය කරනු ලබයි. (1 වන කොටස බලන්න)</p> <p>2c.3 සමාජීය කාර්ය සාධනය සමග බැඳී ඇති අවදානම් වලක්වාලීම සඳහා අදාළ ක්‍රියාමාර්ග පිළිබඳ සලකා බලා ඒවා වැළැක්වීමට අදාළ ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලබයි.</p> <p>2c.4 ආයතනයේ සමාජීය අරමුණු ළඟාකර ගැනීමේ වගකීම ඉහළ කළමනාකරිත්ව විසින් දරන බවට සාමාන්‍යධිකාරී/අධ්‍යක්ෂ විසින් රඳවා තබයි.</p> <p><b>සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා යොදාගනු ලබන භාවිතයන්</b></p> <p>2c.5 සේවලාභීන්ගේ අධික ණයගැති භාවය පිළිබඳව ඉහළ කළමනාකාරිත්වය සහ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය දැනුවත්ව සිටින අතර එහි අවදානම තීරණයෙන් අධීක්ෂණය කරනු ලබයි. (සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීම මූලධර්ම 2)</p>

සම්මුතිය	
<b>2d</b>	සමාජීය හා මූල්‍ය කාර්යය සාධනය යන මිණුම් දෙකම පාදක කර ගනිමින් සේවකයින් තෝරාගැනීම, ඇගයීම සහ හඳුනාගැනීම සිදුකරයි.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>2d</b>	<p>2d.1 රැකියා සඳහා අයදුම්කරන අයදුම්කරුවන් එම ආයතනයේ සමාජීය අරමුණු සහ අවශ්‍ය වූ විට ඔවුන්ගේ රැකියාවේ වගකීම් වලට අදාළව සමාජ කාර්යය සාධනය ක්‍රියාවේ යෙදවීමට ඔවුන්ට ඇති හැකියාව සොයා බලයි.</p> <p>2d.2 සමාජ කාර්යය සාධන සහ මූල්‍ය කාර්යය සාධනය සම්බන්ධ වගකීම් වලදී සේවකයින්ගේ තරාතිරමට අනුව ඔවුන් ක්‍රියාකරන්නේ කෙසේද යන්න ආයතනය ඇගයීමට ලක්කරයි.</p> <p><b>සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා යොදාගනු ලබන භාවිතයන්</b></p> <p>2d.3 සියළුම සේවකයින්ගේ බලාපොරොත්තු වන වෘත්තීමය වර්ධාව පිළිබඳව සම්මුතීන්ද විශේෂයෙන්ම ණය එකතුකිරීමේ ක්‍රියාවලිය තුළදී පිළිගන්නා සහ පිළිනොගන්නා භාවිතයන් මොනවාදැයි පැහැදිලිව ආචාරධර්ම සංග්‍රහයේ, සේවක පාලන සංග්‍රහයෙහි හෝ ණය එකතුකිරීමේ ක්‍රියාවලිය සටහන්ව ඇත. (සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 5)</p>



	<p>2d.4 ආචාරධර්ම සංග්‍රහයට අනුව සේවකයින් තෝරාගැනීම සහ පුහුණු කිරීම සිදුකරනු ලබයි. පිළිගනු ලබන ණය එකතුකිරීමේ ක්‍රියා පිළිවෙත් හා ණය පියවීමේ ක්‍රියාවලීන් පිළිබඳ ණය එකතුකරන කණ්ඩායමට පුහුණු ලබා දෙයි. (සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 5) ආයතනය තුල සහ තුන්වන පාර්ශවයක ණය එකතුකිරීමේ කාර්ය මණ්ඩලය ද එම භාවිතයන් අනුගමනය කිරීම බලාපොරොත්තු වේ.</p> <p>2d.5 ණය මුදා හැරීමේ හෝ සේවලාභීන්ගේ වර්ධනය යනාදී අනිකුත් ප්‍රධාන සාධක මෙන්ම, සේවකයින්ගේ ඵලදායිතාවය යන ආයෝජන කළඹේ ගුණාත්මකභාවය පිළිබඳව දිරිදීමනා ක්‍රමවේදයකදීද වටිනාකමක් දෙනු ලබයි. ආයෝජන කළඹේ ගුණාත්මකභාවය ඉහළ මට්ටමක පවතිනම් පමණක් වර්ධනය අගය කරනු ඇත. (සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 5)</p> <p>2d.6 සේවලාභීන්ගේ කාර්යසාධනය ඇගයීමේ කොටසක් ලෙස කළමනාකරුවන් සහ අධීක්ෂකවරුන් ආචාරශීලී බව, වෘත්තීමය තත්වය සහ සේවලාභීන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී දක්වන ගුණාත්මකභාවය සමාලෝචනය කරනු ලබයි. ආයතනයේ දිරිදීමනා පද්ධතිය මඟින් ණය නිලධාරීන් “බැඳියා පිළිගැටුමකට (Conflict of Interest)”, සේවලාභීන්ගෙන් ණය එකතුකිරීමේදී යොමු නොකරන අතර ආචාරධර්ම සඳහා සැලකුම් ලබයි. (සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 5)</p>
--	--

## සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්

3 වන කොටස : සේවලාභීන්ට වගකීමෙන් යුතුව සැලකීම.

සම්මුතිය	
<b>3a</b>	<p>අධික ණයගැතිභාවයට පත්නොවී ආපසු ගෙවීමේ හැකියාව සේවලාභීන්ට ඇතිබව ආයතනය තීරණය කරන අතර වෙළඳපළ මට්ටමින් ඇති ණය පිළිබඳ අවදානම් අනුපාතය වඩා යහපත් ලෙස දියුණු කිරීමට දරණ උත්සහයට සහය ලබාදීම. (සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 2 පහත දැක්වෙන සියලුම භාවිතයන් සඳහා යොදා ගනී)</p>
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>3a</b>	<p><b>සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන භාවිතයන්:</b></p> <p><b>3a.1</b> ආයතනයේ ණය අනුමත කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ණය ලබන්නන්ගේ ගෙවීමේ ධාරිතාව හා ණය දැරීමේ හැකියාව පිළිබඳ අධීක්ෂණයක් බලාපොරොත්තු වේ. ණය අනුමත කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ඇපකරුවන් මත පමණක් සම්පූර්ණයෙන්ම රඳා නොපවතින අතර කණ්ඩායම් ඇපය, සම අත්සන් කරුවන් හෝ සුරැකුම් සාර්ථක විශ්ලේෂණයක් ලෙස යොදා නොගනී.</p> <p><b>3a.2</b> ආයතනයේ ණය අනුමත කිරීමේ ප්‍රතිපත්ති මගින් ණය ලබාගන්නාගේ ණය පිළිබඳව පැහැදිලි මාර්ගෝපදේශනයක් ලබාදෙන අතර අනෙකුත් මූලාශ්‍රවලින් ලබාගැනීමට අනුමැතිය ලබාදෙන මට්ටම් පිළිබඳව අදහසක් ලබා දෙයි.</p> <p><b>3a.3</b> හැකි විට ආයතනය විසින් ණය ලබාගන්නාගේ වර්තමාන ණය තත්වය සහ ආපසු ගෙවීම් පිළිබඳව පසුගිය වාර්තා සඳහා ණය ලේඛනය හෝ ණය කාර්යාංශය පරීක්ෂා කරනු ලබයි. නොහැකි අවස්ථාවලදී ආයතන විසින් අභ්‍යන්තර වාර්තා පවත්වා ගැනීම සහ මේ තොරතුරු සඳහා තරගකරුවන්ගේ උපදෙස් ලබා ගැනීම සිදු කරයි.</p> <p><b>3a.4</b> ආයතනයේ අභ්‍යන්තර විගණන සහ/හෝ අභ්‍යන්තර පාලන දෙපාර්තමේන්තුව විසින් ප්‍රතිපත්ති සමග සේවකයින් අනුකූල වීම පිළිබඳව තහවුරු කරන අතර සේවලාභීන් අධික ණයගැති භාවය පිළිබඳ අවදානමෙන් මුදවා ගනී.</p>
සම්මුතිය	
<b>3b</b>	<p>සේවලාභීන්ට තේරුම් ගත හැකි පරිදි සරල භාෂාවෙන්, පැහැදිලි, ප්‍රමාණවත් සහ කාලීන තොරතුරු ආයතනය විසින් සන්නිවේදනය කිරීම මගින් සේවලාභීයාට දැනුවත්ව තොරතුරු ලබාගත හැකි වීම.</p> <p>(සේවලාභීන්ව ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 3 පහත දැක්වෙන සියලුම භාවිතයන් සඳහා යොදා ගනී.)</p>
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>3b</b>	<p><b>සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන භාවිතයන්</b></p> <p><b>3b.1</b> සියළුම සේවලාභීන් සමග ඵලදායී ලෙස සන්නිවේදනය කිරීමට සේවකයින් පුහුණු කර ඇති බැවින් සේවලාභීන්ට ගිවිසුමෙහි කොන්දේසි තේරුම් ගත හැකි අතර ඔවුන්ගේ අයිතිය සහ බැඳීම් පිළිබඳවද දැනුවත් වේ. සන්නිවේදන ශිල්පකුම මගින් සාක්ෂරතාවයෙහි ඇති සීමාවන්ට පිළියම් යෙදිය හැකිය. (උදා: ගිවිසුම හඬ නගා කියවීම, විෂය ද්‍රව්‍යය දේශීය භාෂාවෙන් පැවසීම)</p>

	<p>3b.2 ණය දීමට අදාළ හිතීන්වල සත්‍යභාවය ආයතනය අනුගමනය කරන අතර වාර්ෂික ප්‍රතිශත අනුපාතය (APR) හෝ සඵල පොලී අනුපාතය (EJR) ගණනය කරන සූත්‍ර අවශ්‍ය වේ. ක්ෂේත්‍රය තුළ පැතිර පවතින අවශ්‍යතාවයන් නොමැති විට සේවාවලින් එම නිෂ්පාදනය සඳහා ගෙවන මුදල පිළිබඳව තොරතුරු ලබාදෙයි.</p> <p>3b.3 ගනුදෙනුවට පෙර පොලී අයකිරීම්, රක්ෂණ වාරික, අවම ශේෂයන්, සියළුම ගාස්තු, දඩුවම් ගාස්තු ඒ හා සම්බන්ධ තවත් නිෂ්පාදන, තුන්වන පාර්ශවයක් සඳහා කලයුතු ගෙවීම් සහ එම කොන්දේසි කාලයක් සමඟ වෙනස් වීමට හැකියාව තිබේද යන්න තොරතුරු ඇතුළත්ව මිල, කාලය සමඟ කොන්දේසි පිළිබඳව සම්පූර්ණ විස්තරයක් ආයතනය විසින් ලබාදෙයි. නිෂ්පාදනය සඳහා ගනුදෙනුකරු ගෙවන මුළු මුදල පිළිබඳව තොරතුරු ලබා ගත හැක.</p> <p>3b.4 අත් පත්‍රිකා, දැන්වත් කිරීමේ සැසි, රැස්වීම්, ශාඛාව තුළ තොරතුරු ප්‍රදර්ශනය කිරීම, යනාදී විවිධ මාධ්‍යයන් පැහැදිලි හා නිවැරදි තොරතුරු ලබාදීම සඳහා යොදාගනී.</p> <p>3b.5 නිෂ්පාදනයේ නියමයන් සහ කොන්දේසි සමාලෝචනය කිරීමට ප්‍රමාණවත් කාලයක්, ගිවිසුම අත්සන් කිරීමට පෙර ප්‍රශ්න ඇසීමට සහ තොරතුරු ලබා ගැනීමට අවස්ථාවද ලබා දෙයි.</p> <p>3b.6 ආයතනය විසින් නිරතුරුවම සේවාවලින්ට ඔවුන්ගේ ගිණුම් පිළිබඳව නිවැරදි තොරතුරු සපයයි. (උදා: ගිණුම් පිළිබඳ විස්තරය, ලැබීම් සහ ශේෂය විමසීම්)</p>
--	--

සම්මුතිය	
3c	<p>ආයතනය සහ එහි නියෝජිතයින් විසින් ඔවුන්ගේ සේවාවලින්ට සාධාරණවත්, විනීතවත්, වෙනස්කමකින් තොරවත් සලකයි. සේවකයින් හෝ නියෝජිතයින් විසින් ප්‍රවණ්ඩකාරී ලෙස හෝ නින්දා සහගත ලෙස හැසිරීම (විශේෂයෙන්ම ණය ලබාදෙන සහ ණය එකතු කිරීමේ ක්‍රියාවලියේදී) දූෂණය වැළැක්වීමට සහ වැරදි අනාවරණය කර ගැනීමට ආයතනය විසින් ආරක්ෂක විධි විධාන යොදා ගනු ලබයි. (සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 5 - පහතේ දැක්වෙන සියලුම භාවිතයන් සඳහා යොදා ගනී.)</p>
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
3c	<p>සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන භාවිතයන්</p> <p>3c.1 කණ්ඩායම් ණය දීමේදී, ආයතනය විසින් සාමූහික ණය සංකල්පය යම් කිසි ආකාරයකට ගෙවීම් ප්‍රමාද වුවහොත් ඒ සඳහා සෑම ගැණුම්කරුවෙකු මගින්ම ආවරණය කිරීම සහ ඉක්මවා නොයා යුතු ආපසු ගෙවීමේ හැකියාව යනාදිය පිළිබඳව දැනුවත් කිරීමේ සැසි පවත්වනු ලබයි.</p>

**සමමුතිය**

**3d** සේවලාභීන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවයට ආයතනය ගෞරව කරනු ඇතර පවතින හිතී හා රෙගුලාසි වලට අනුකූලව ක්‍රියා කරයි. තොරතුරු එක්රැස් කල අවස්ථාවේ දී පවසනු ලැබූ හේතුව සඳහා පමණක් හෝ නැතිනම් සේවලාභියා එකඟ වී ඇත්නම් පමණක් යොදාගනු ලබයි.(සේවලාභීන් ආරක්‍ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 6 පහත දැක්වෙන සියලුම භාවිතයන් සඳහා යොදා ගනී. )

**අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්**

**3d** 3d. සේවලාභීන් ආරක්‍ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන භාවිතයන්

3d.1 සේවලාභීන්ගේ තොරතුරු එක්රැස් කිරීම, සකස් කිරීම, භාවිතා කිරීම සහ බෙදා හැරීම පිළිබඳව රහස්‍යභාව රැකීම පිළිබඳව ලිඛිත ප්‍රතිපත්ති ආයතනය සතුව ඇත.

3d.2 සේවලාභීන්ගේ තොරතුරු රහසිගතව සහ ආරක්‍ෂාකාරීව තබා ගැනීම පිළිබඳව ආයතනය විසින් සේවකයින්ව පුහුණු කර ඇත.

3d.3 සේවලාභීන්ගේ තොරතුරු ආරක්‍ෂා සහිත බව තහවුරු කර ගැනීමට සුදුසු තාක්ෂණික පද්ධතියක් ආයතනය සතුව වේ.

3d.4 ආයතනය විසින් සේවලාභීන්ට ඔවුන්ගේ තොරතුරු අත්‍යන්තර කටයුතු සඳහා යොදාගන්නේ කෙසේද, අදාල වන්නේ කුමන අවස්ථාවකදී ද, බාහිර ආයතන සමඟ හුවමාරු කර ගන්නේ කුමන අවස්ථාවකදීද (ණය කාර්යාංශය සමඟ හුවමාරු කර ගැනීම) යනාදිය පිළිබඳ දැනුවත් කරයි.

3d.5 සේවලාභීන්ගේ දත්ත සුදුසු ලෙස බෙදා හැරීම සඳහා අවශ්‍ය අනුමැතිය සේවලාභීන්ගෙන් ලබා ගනී.

**සමමුතිය**

**3e** සේවලාභීන්ගේ පැමිණිලි සහ ගැටළු විසඳීම සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීමට සහ ඉක්මනින් එය ඉටුකිරීමට යාන්ත්‍රණයක් ඇති අතර මෙම යාන්ත්‍රණය එක් එක් ගැටලුව විසඳීමටත් නිෂ්පාදන හා සේවා වැඩ කිරීමටත් යොදා ගනී. (සේවලාභීන් ආරක්‍ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 7 පහත දැක්වෙන සියලුම භාවිතයන් සඳහා යොදා ගනී. )

**අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්**

**3e** 3e. සේවලාභීන් ආරක්‍ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන භාවිතයන්

3e.1 සේවලාභීන්ගේ පැමිණිලි පාලනය කිරීම සඳහා ආයතනය සතුව ඵලදායී යාන්ත්‍රණයක් ඇත.

3e.2 සේවලාභීන්ගේ පැමිණිලි වැදගත් ලෙස සැලකිය යුතු බවටත්, පූර්ණ ලෙස විමර්ශනය කල යුතු බවටත්, පක්ෂපතානීත්වයක් නොමැතිව නියමිත කාලය තුල විසඳිය යුතු බවටත් ප්‍රතිපත්ති ඇත.

3e.3 සේවලාභීන්ගේ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට ඇති ඔවුන්ට ඇති අයිතිය ගැනත්, සුදුසු පුද්ගලයාට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම පිළිබඳවත් දැනුවත් කරයි.

3e.4 සේවලාභීන්ට පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ අවස්ථාවක් පිළිබඳවද, පැමිණිලි හැසිරවීම පිළිබඳව ද, විමර්ශනය සහ විසඳුම් ලබාදීම සඳහා සුදුසු පුද්ගලයා වෙත ඉදිරිපත් කිරීමට ද සේවකයින් පුහුණු කර ඇත.

**සමාජ කාර්යසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්**

**4 වන කොටස :** සේවාවලින්ගේ අවශ්‍යතාවයන් සහ කැමැත්ත පරිදි නිෂ්පාදන සහ සේවාවන්, බෙදාහැරීම් මාධ්‍යයන් සහ ආකෘතීන් නිර්මාණය කිරීම.

සම්මුතිය	
<b>4a</b>	විවිධ ආකාරයේ සේවාවලින්ගේ රුචිකත්වයන් සහ අවශ්‍යතාවයන් ආයතනය තේරුම් ගනු ලබයි.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>4a</b>	<p>ආයතනය විසින් රැස් කරන දත්ත පහත කරුණු සඳහා නිතර භාවිතා කරනු ලබයි. (ක්‍රියාවලිය පිළිබඳව සම්මුතිය 1 b යටතේ විස්තර කර ඇත)</p> <p>4a.1 සේවාවලින්ගේ ලක්ෂණ මගින් ඔවුන් නිෂ්පාදන හා සේවාවන් භාවිතා කරන්නේ කෙසේද යන්න තේරුම් ගනු ලබයි. (උදා: ස්ත්‍රී සහ පුරුෂ, ආදායම් මට්ටම, ව්‍යාපාරයේ ස්වභාවය)</p> <p>4a.2 සේවාවලින්ගේ තෘප්තිමත්භාවය තේරුම් ගැනීම (උදා: සමස්ථ අත්දැකීම් සහ වටිනාකම ලබා ගැනීමට ලගාවීමේ පහසුව, නිෂ්පාදන දියුණු කිරීම සඳහා අදහස්)</p> <p>4a.3 සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමේ අනුපාතය<sup>2</sup> අධීක්ෂණය සහ සේවාවලින් ආයතනය හැරයෑමට හේතූන් තේරුම් ගැනීම</p>

සම්මුතිය	
<b>4b</b>	ආයතනය විසින් සේවාවලින්ට තිරිහර <sup>3</sup> නොවන පරිදි නිෂ්පාදන, සේවාවන් සහ බෙදාහැරීම් මාධ්‍යයන් නිර්මාණය කරයි. (සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 1 පහත දැක්වෙන සියලුම භාවිතයන් සඳහා යොදා ගනී)
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>4b</b>	<p><b>සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන භාවිතයන්</b></p> <p>4b.1 විවිධ ව්‍යාපාර සහ පවුලේ අවශ්‍යතා සඳහා ලබාගත හැකි විවිධ ණය හෝ නමස්නිලි ණය නිෂ්පාදිත ආයතනය මගින් ලබා දෙයි.</p> <p>4b.2 ණය ලබාගන්නාට ආදායම ලැබෙයැයි සිතන පිළිවෙල අනුව ණය ආපසු ගෙවීමේ වැඩසටහන සකස්වී ඇත.</p> <p>4b.3 මූල්‍ය අවශ්‍යතාවය සහ ව්‍යාපාරයේ වර්ගයට ණය මුදල ගැලපේ</p>

<sup>2</sup> සේවාවලින් රඳවා ගැනීමේ අනුපාතය සඳහා MIX සමාජ කාර්යසාධන දර්ශන සඳහා පහත සූත්‍ර යොදා ගනී.  
 සේවාවලින් රඳවා ගැනීමේ අනුපාතය = කාල සීමාව අවසානයේ සිටින ක්‍රියාකාරී සේවාවලින් ගණන / (කාල පරිච්ඡේදය ආරම්භයේදී සිටි ක්‍රියාකාරී සේවාවලින් ගණන + කාල පරිච්ඡේදය අතරතුර සේවාවලින් )

<sup>3</sup> සම්මුතිය සහ අදාළ සම්මුතීන් Smart Campaign වෙතින් ලබාගත් අතර මෙම ලේඛනයෙහි ඇති සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමේ අනිකුත් සම්මුතීන් මෙන් නොව මෙම අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන් Smart Campaign හි සේවාවලින්ව ආරක්ෂා කිරීමේ සහතිකයේ කොටසක් නොවේ. (4b.9 හි පැහැදිලි කිරීම් අනුව) මන්දයත් Smart Campaign තවත් නියම ක්‍රියාවලියෙහි සිටින බැවිනි.

	<p>4b.4 නිෂ්පාදනය සේවාවලින්ට දැරිය හැකිය. එනම් ඔවුන්ගේ මූල්‍ය නිෂ්පාදන සඳහා ගෙවීමට ඔවුන්ගේ ජීවන තත්වයේ හෝ ව්‍යාපාරයේ වෙනස්කමක් සිදුකරගනිමින් සැලකිය යුතු කැපකිරීමක් කිරීමට සිදු නොවේ. ලබා ගැනීමට ඇති හැකියාව ගැන සලකා බැලීමේදී පහත කරුණු සැලකිල්ලට ගනු ලැබේ. 1) පොලී අනුපාතය, වාරික හා අනෙකුත් සියලුම අයකිරීම් 2) ණය මුදලේ ප්‍රමාණය (හෝ රක්ෂණ වාරිකය) සහ 3 ) වාරික ලෙස් ගෙවීමට අවශ්‍ය වන ප්‍රමාණය</p> <p>4b.5 නිෂ්පාදන හා සේවා ලබාදීම සේවාවලින්ට පහසුවන ලෙසද, විශ්වාසවන්තවද සිදු කරයි. (උදා: සේවාවලින්ගේ නිවස හෝ ව්‍යාපාරයට අසල සේවා මධ්‍යස්ථානය පිහිටා තිබීම) සහ නිෂ්පාදනය හෝ සේවා ලබාගැනීම සඳහා දැරිය යුතු පෞද්ගලික වියදම අඩු කරයි (උදා: ප්‍රවාහන)</p> <p>4b.6 නිෂ්පාදනය තේරුම් ගැනීමට සහ සන්සන්දනය කිරීමට එහි නියමයන් හා කොන්දේසි පහසුවෙන් දක්වා ඇත.</p> <p>4b.7 නිෂ්පාදනයේ වෙනස්කම් ඉතා අවම / නොමැති තරම්ය. ( මිල, කාලය, කොන්දේසි)</p> <p>4b.8 සේවාවලින්ගේ මූලික අයිතිවාසිකම් අතහැර දැමීමට ආයතනය විසින් ඉල්ලා නොසිටිනු ඇත. (උදා: සේවා ලබාදෙන්නාට විරුද්ධව නඩු පැවරීම, තොරතුරු ලබාගැනීම, නිෂ්පාදනය භාවිතය නවතා දැමීම, පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා කිරීම)</p> <p>ආයතනය තුළ ණය ප්‍රතිපත්ති 2 ක් පිහිටුවා ඇත. 1) ණය ලබාගන්නාගේ මූලික යැපීමේ හැකියාව උදුරාගනු ලබන සුරැකුම් විස්තර කරන සහ ඇපකරුවන්ගේ වගකීම් පිළිබඳ විස්තරයක් ද ඇතුළත් ප්‍රතිපත්තීන්ද, යම් අවස්ථාවක වත්කම් බලෙන් අත්පත් කරගැනීමක් සිදුවුවහොත් එයට සාධාරණ මිලක් ලබාදෙන බවට තහවුරු කරන ප්‍රතිපත්තීන්ද 2) යම් අවස්ථාවකදී ණය ලබාගන්නෙකුට ණය ගෙවීමට හැකියාවක් නොමැතිවුවහොත්, නමුත් ඔහු ණය ගෙවීමට "කැමැත්තක්" දක්වයි නම් එවැනි සේවාවලින් සඳහා විශේෂ නැඹුරුවකින් යුතුව ණය නැවත සැලසුම් කර දීම හෝ ණය කපා හැරීම සඳහා ක්‍රියාකාරී විසඳුම් අයත් ප්‍රතිපත්ති.</p>
--	--

සම්මුතිය	
4c	ආයතනයේ නිෂ්පාදන, සේවාවන් සහ බෙදාහැරීමේ මාධ්‍යයන් සේවාවලින්ට ප්‍රතිලාභ ලබාදෙන ආකාරයට ආයතනයේ සමාජීයය අරමුණු වලට අනුව නිර්මාණය කරනු ලබයි.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
4c	<p>සේවාවලින්ගේ අවශ්‍යතා සහ කැමැත්ත, සේවාවන් සහ නිෂ්පාදනද, සේවාවලින්ට ප්‍රතිලාභ ලබාදෙන බවද, බෙදාහැරීමේ ආකෘති සහ මාධ්‍යයන්ද නිර්මාණය කිරීමට සහ වැඩිදියුණු කිරීමටත් පහත කරුණු ඇතුළුව යොදා ගනී.</p> <p>4c.1 මූල්‍ය අන්තර්ග්‍රහණය සඳහා ඉලක්ක ගත සේවාවලින් මුහුණ පාන බාධාවන් අඩු කිරීම (උදා: නොසලකා හැර ඇති ප්‍රජාවට සේවාවන් ලබා ගැනීම සඳහා සේවා මධ්‍යස්ථාන ඇති කිරීම : දුප්පත් ප්‍රජාවට සුදුසු නිෂ්පාදනය ඉදිරිපත් කිරීම)</p> <p>4c.2 සේවාවලින්ගේ අවදානම අඩුකිරීමට සහ නිතර ඇතිවන හදිසි අවස්ථාවලදී මුහුණ දීමට ප්‍රමාණවත් මුදල් හා සේවාවන් සේවාවලින්ට අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී ලබා දීම. (උදා: ඉතිරිකිරීම්, රක්ෂණය, ආපදා ණය, ව්‍යාපාර සහයෝගිතා සේවාවන්)</p> <p>4c.3 ආර්ථිකයේ වාසිදායක තත්වයන් වලදී සේවාවලින්ට ආයෝජනය කිරීමට ඉඩ ලබා දීම මගින් ඔවුන්ට අනිකුත් ප්‍රතිලාභ ඇති කිරීම. (උදා: ණය සඳහා/යන්ත්‍රසූත්‍ර ලිපි කිරීම) සහ</p>

	<p>අවශ්‍යවන ගෘහස්ථ අවශ්‍යතාවයන් (උදා: නිවාස අළුත්වැඩියා ණය, විවාහ මංගල්‍ය සඳහා ඉතිරිකිරීම)</p> <p><b>සේවාලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමට යොදාගනු ලබන භාවිතයන්</b></p> <p>4c.4 ආයතනයේ මෙහෙයුම් නිෂ්පාදන සහ සන්නිවේදනය දියුණු කිරීම සඳහා පැමිණිලි මගින් ලැබෙන තොරතුරු යොදා ගනී. (සේවාලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 7)</p>
--	---

**සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්**

**5 වන කොටස : සේවකයින්ට වගකීමෙන් යුතුව සැලකීම**

සම්මුතිය	
<b>5a</b>	<b>සේවකයින් ආරක්ෂා කරන, වැඩකිරීමට උදව් දෙන වතාවරණයක් ඇති කරන ලිඛිතව ඇති මානව සම්පත් ප්‍රතිපත්තින් ආයතනය තුළ ක්‍රියාත්මක කරයි.</b>
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>5a</b>	<p>5a.1 සියළුම සේවකයින් සඳහා වන ලිඛිත මානව සම්පත් ප්‍රතිපත්ති ඇත. එය පවතින ජාතික නීතියට අනුව වන අතර පහත කරුණු යටත් සේවකයින්ට ඇති අයිතවාසිකම් වලට සම්බන්ධ අයිතීන් පැහැදිලි කරයි. වේතන, ප්‍රතිලාභ, වැඩකරන තත්වයන්, වැඩකරන ස්ථානයේ ආරක්ෂාව, සමාගම් සෑදීමට ඇති නිදහස, අසාධාරණකම් සිදු නොකිරීම සහ මැසිවිලි නිරාකාරණය.</p> <p>5a.2 සේවකයින්ට ලැබෙන දීමනාව, සේවකයින් සඳහා වන අවම වැටුප්<sup>4</sup> පරිමාණය සමග සැසඳේ.</p> <p>5a.3 විධිමත් සහ රහසිගත පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමේ පද්ධතියක් හරහා සේවකයින්ගේ පැමිණිලි ආයතනය පිළිගන්නා අතර එයට ප්‍රතිචාර දක්වයි. එමගින් සේවකයින් ඔවුන්ගේ දුක්ගැන්විලි ඉදිරිපත් කිරීම වලක්වාලීම ආරක්ෂා කරයි.</p> <p>5a.4 බලයෙන්<sup>5</sup> හෝ අනිවාර්ය සේවා ලබා ගැනීමෙන් ආයතනය හෝ සේවයෝජකයින් කිසිදු ප්‍රතිලාභයක් නොලබයි. රටේ නීතිය මගින් බාලවයස්කාර දරුවන් සේවයේ යොදා ගැනීම අනුමත කර ඇත්තේ ජාතික සහ ජාත්‍යන්තර නීතිමය අවශ්‍යතාවයන් සහ ධර්මයන් සපුරා ගනිමින් ඔවුන් සේවයේ යොදවා ගනී<sup>6</sup>.</p> <p>5a.5 රැකියාව තුළින් සේවකයා මුහුණපාන සෞඛ්‍යයමය සහ ආරක්ෂාව පිළිබඳ අවදානම් ආයතනය විසින් තක්සේරු කරනු ලබයි. (උදා: අධික පීඩනය සහ කාර්ය ප්‍රමාණය, ආරක්ෂක නිසි ආවරණ නොමැතිව ධාවනය කිරීමට) ඒ සඳහා පුහුණුව සහ අවදානම අඩු කිරීම සඳහා අවශ්‍ය වන උපකරණ ලබා දෙයි.</p> <p>5a.6 රැකියාවට අදාළව සිදුවන ලද සියලු හදිසි අනතුරු, තුවාල හෝ ලෙඩරෝග වාර්තාකර ලිඛිතව සටහන් තබා ඒ පිළිබඳ විමර්ශනය කරනු ලබයි.</p>

<sup>4</sup> පීචිකාවට සෑහෙන වැටුප යනු සේවකයින්ගේ ජීවන තත්වයන්හි අවම තෘප්තිමත් භාවයක් ලබා ගැනීමට ඔහු/ඇය සේවය කරන ස්ථානය විසින් සපයා දෙන මුදලයි.

<sup>5</sup> දඩුවම් ලැබේ යැයි බියෙන් හෝ අකමැත්තෙන් හෝ සිදුකරන කිසියම් ක්‍රියාවක් බලහත්කාරයෙන් ගනු ලැබූ හෝ අනිවාර්ය ශ්‍රමයක් ලෙස සලකනු ලබයි.

<sup>6</sup> සාමාන්‍ය රැකියාවක් සඳහා අයදුම් කල හැකි වයස අවම වශයෙන් අවුරුදු 14 විය යුතුය. (සංවර්ධිත රටවල අවුරුදු 13) අතර එය දරුවාගේ පාසල් ගමනට බාධාවක් නොවීමද එමගින් කිසියම් හෝ හානියක් දරුවාට සිදු වීමද නොවිය යුතුය. "උපද්‍රව සහිත කාර්යන්හි" නිරත වීම සඳහා අවම වශයෙන් අවුරුදු 18 ක් වත් විය යුතු අතර එවැනි කාර්යන්හිදී සෞඛ්‍යය, ආරක්ෂාව හෝ මානසිකතත්වයට බලපෑම් ඇතිවිය හැකි රැකියාවක් වේ.



සම්මුතිය	
<b>5b</b>	සියළුම සේවකයින් ඔවුන්ගේ සේවාවේ කොන්දෙසි පිළිබඳ දැනුවත් කර ඇති අතර අත්‍යවශ්‍ය සේවා කටයුතු සඳහා පුහුණුවක් ලබා දී ඇත.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>5b</b>	<p>5b.1 සියළුම සේවකයින් ලිඛිත රැකියා විස්තරයක් සහ ලිඛිත හෝ වාචිකව ඉදිරිපත් කරනු ලබන සේවා ගිවිසුමක් ඔහුගේ/ඇයගේ වැටුප, ප්‍රතිලාභ සහ රැකියාවේ කොන්දෙසි ද ඇතුළත්ව ලබා දෙයි.</p> <p>5b.2 සෑම සේවකයෙකුටම රැකියාවට අදාළ පුහුණුවක් සහ/හෝ ඔහුගේ/ඇයගේ රැකියාවේ අත්‍යවශ්‍ය අංග හොඳින් සිදුකිරීම සඳහා හැකියා සංවර්ධන පුහුණුවක් හෝ ලබා දෙයි.</p> <p>5b.3 ආයතනය විසින් සෑම සේවකයෙකුගේම කාර්ය සාධනය ඇගයීම සිදුකරන්නේ කෙසේදැයි ඔහු/ඇය දන්නා අතර ඔවුන්ට සුදුසු ගෙවීම් ආයතනය මගින් සිදු කරයි.</p> <p><b>සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා යොදාගනු ලබන භාවිතයන්</b></p> <p>5b.4 පිළිගන්නා සහ නොගන්නා හැසිරීම් මොනවාදැයි විශේෂයෙන් ඇතුළත් කරමින් සේවකයින් සඳහා නීති සේවය අත් හිටුවීම සඳහා හේතුවිය හැකි දෝෂාරෝපනයන් සහ ක්‍රියාවන් පිළිබඳ විස්තර ඇත. ආචාරධර්ම පද්ධතිය / ශාසන ඵලක කිරීමේ ප්‍රතිපත්ති වලට අනුකූල නොවීම මගින් ලැබෙන දඩුවම් පිළිබඳ සේවකයින් දැනුවත්ව ඇත. ප්‍රවණ්ඩකාරී බවට දඩුවම් කරනු ඇති අතර (මෙහෙයුම් දෙපාර්තමේන්තුව අභ්‍යන්තර විගණන අංශය මගින්) අවශ්‍ය පරිදි ඒ සඳහා වන දැනුවත්කම හෝ දඩුවම් වශයෙන් පැනවීම සිදු කරනු ඇත. (සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 5)</p>

සම්මුතිය	
<b>5c</b>	සේවකයින්ගේ තෘප්තිමත්භාවය සහ සේවකයින් ආයතනය හැරයාම පිළිබඳව ආයතනය විසින් අධීක්ෂණය කරයි.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>5c</b>	<p>5c.1 සේවාවලින්ගේ තෘප්තිමත්භාවය පිළිබඳ දත්ත එක්රැස් කිරීම, ලේඛනාගත කිරීම සහ විශ්ලේෂණය සිදු කරයි.</p> <p>5c.2 සේවකයින් ආයතනය හැරයෑමේ<sup>7</sup> සිසුතාවය ආයතනය විසින් අධීක්ෂණය කරන අතර ඔවුන් පිටවීමේ හේතුව තේරුම් ගනී.</p> <p>5c.3 සේවකයින් ආයතනය හැරයෑමට සහ අසතුටට පත්වීමට හේතුවන ආයතනික ගැටළුව නිවැරදි කිරීම සඳහා ආයතනය විසින් නිවැරදි ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලබයි.</p>

<sup>7</sup> සේවාවලින් රැකියාව කරන ස්ථානයෙන් වෙනස් වීම පහත ආකාරයට ගණනය කරනු ලැබේ. කාර්ය මණ්ඩලය වෙනස්වන සිසුතාවය, එම කාල පරිච්ඡේදය අතරතුරදී පිටවීම/සාමාන්‍යය (චාර්තා කරනු ලබන කාලය අවසානයේදී සිටි සේවකයින් සංඛ්‍යාව + වසරක් හෝ ඊට වැඩි කාලයක් සේවයේ යෙදී සිටි කාර්ය මණ්ඩලය)

**සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්**

**6 වන කොටස : මූල්‍ය කාර්යයසාධනය සහ සමාජ කාර්යයසාධනය තුල්‍ය කිරීම.**

සම්මුතිය	
<b>6a</b>	වර්ධන වේගය තිරසාර වන අතර ඉහල ගුණාත්මක භාවයකින් යුතු සේවාවක් ලබාදීමට ඉඩ සලසන සුදුසු වෙළඳපොල තත්වයක් ඇත.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>6a</b>	<p>6a.1 සියළුම ශාඛා/ප්‍රාදේශීයයන් සඳහාද, අභ්‍යන්තර (උදා: සේවක මණ්ඩලය, තොරතුරු පද්ධතිය, මූල්‍ය කටයුතු) සහ බාහිර සාධක (උදා: තරගකාරීත්වය, වෙළඳපල සංඛ්‍යාත්මකත්වය, සේවාවලින්ගේ අධික ණයගැතිභාවය) සලකා බලමින් සියළුම නිෂ්පාදන සඳහාද, ආයතනය විසින් තිරසාර ඉලක්ක වර්ධන වේගයන් සකස් කරයි.</p> <p>6a.2 වර්ධනයන් සමග බැඳී ඇති අවදානම් ආයතනය විසින් පහත කරුණු මගින් කළමනාකරණය කරනු ලබයි.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. කෙටි කාලීන වර්ධනයක් ලගාකර ගැනීම සඳහා දීර්ඝ කාලීන තිරසාරවට හෝ සේවාවලින්ගේ යහපත උපද්‍රවයෙහි නොයොදන බව තහවුරු කිරීමට වෙළඳපල තත්වයන් අගය කිරීමට ලක්කරයි.</li> <li>2. සියළුම ශාඛා/දෙපාර්තමේන්තු තුළ වර්ධනය සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්ති සමග ඇති අනුකූලභාවය සකස්කර තහවුරු කරයි</li> </ol> <p>6a.3 සියළුම ශාඛාවල/ප්‍රාදේශීයයන්ගේ වර්ධන සිගුතාවයන් අවුරුද්දකට සැරයක් නොව සෑම කාර්තුවකදීම ආයතනය විසින් විභාගකර බලන අතර (ආර්ථික සංකෝචනයකින් පසුව ඇති වන ඉහළ වර්ධන අනුපාතය පමණක් නොව) බලාපොරොත්තු නොවූ සහ නොඅනුදත් (unsanctioned) වර්ධනයද හඳුනාගැනීම සඳහා අධීක්ෂණ පද්ධතියක් ස්ථාපනය කර ඇත.</p> <p>6a.4 ආයතනයේ වර්ධනය, සේවාවලින්ගේ සංඛ්‍යාව, ණය ප්‍රමාණය සහ ඉතුරුම් ප්‍රමාණය වර්ධනය වන වේගය සමග සමානුපාතිකව අභ්‍යන්තර හැකියාව පිළිබඳ අධීක්ෂණය කරන අතර ධාරිතාවය අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී එය ලබාදෙන බවත් දැකිය හැකිය. (උදා: කළමනාකරණ තොරතුරු පද්ධතිය, අවදානම් කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය, සේවාවලින් පුහුණුව)</p>

සම්මුතිය	
<b>6b</b>	ආයතනයේ මූල්‍ය ව්‍යුහය, සමාජ කාර්යය සාධනය සහ මූල්‍ය කාර්යය සාධනය යන කරුණු දෙකම ලගාකර ගත හැකි ආකාරයට සම්පත්, කොන්දෙසි සහ ලබාගත යුතු ප්‍රතිලාභ යනාදිය සුදුසු ලෙස සකස් කර ඇත.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>6b</b>	<p>6b.1 ආයතනයේ සමාජීය අරමුණු ද මුදල්පත් කරගනිමින් අවශ්‍ය ප්‍රතිලාභ කොපමණද සහ එම ප්‍රතිලාභ හැවතත් යොදාගන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳව ආයතනයද, එහි ආයෝජකයින්ද මුලින්ම තීරණය කර ඇත. (උදා: සේවාවලින්ට ප්‍රතිලාභ ලබාදීම සඳහා ආදායම යෙදවීම, කොටස් හිමියන්ට ලාභය බෙදාදීම) ප්‍රතිලාභ ලබාදෙන ආකාරයට සම්බන්ධ ආයතනයේ තීරණ දැනුම් දෙනු ලැබේ. (ලාභාංශ සඳහා මේ වසරේ ලාභයෙන් කොපමණ වෙන් කරනවාද, සේවාවලින් සඳහා අඩු පොලී අනුපාත, නිෂ්පාදන වැඩිදියුණු කිරීම, සේවකයින්ට ප්‍රසාද</p>

	<p>දීමනා)</p> <p>6b.2 වත්කම් මත ප්‍රතිලාභ සඳහා සකස්කල අවදානම (risk adjusted return an assets – ROA) යන ව්‍යාපාරයේ කොටස් මත සකස් කල අවදානම (risk-adjusted return on equity –ROE) සහ වෙනත් අදාල ලාභදායීත්වය සඳහා වන අනුපාත සඳහා අවශ්‍ය පරාසය අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් සකස් කරන අතර මෙම ඉලක්ක කරන ලද මූල්‍ය සහ සාමාජයීය අරමුණු තුළනය වන්නේ කෙසේදැයි යන්නට හේතුවේ ඇත.</p> <p>6b.3 ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු සහ සංවර්ධනය වන මට්ටම සමඟ එකට බැඳී තිබෙන ලෙස ආයෝජකයින්ගේ කාල පරාසයන්, ඔවුන් ඉවත්ව යන ක්‍රමෝපායන් සමඟ ක්‍රියා කළ යුතුයි.</p> <p>6b.4 මූල්‍ය ව්‍යුහය සකස් කිරීමේදී සේවලාභීන්ගෙන් අයකල යුතු මුදල තේරුම් ගැනීම සඳහා එහි ප්‍රාග්ධනය සඳහා දැරිය යුතු පිරිවැය ආයතනය විසින් සලකා බලනු ලබයි.</p> <p>6b.5 තෝරන අනුපාතයන් සඳහා ශේෂ පත්‍රයට අයත් නොවන මූල්‍ය මූලාශ්‍ර වාර්තා කිරීම් සහ ඇතුළත් කිරීම්ද ඇතුළුව විනිවිද පෙනෙන මූල්‍ය මූලාශ්‍රයන් ආයතනය සතුව ඇත.</p> <p>6b.6 ආයතනයේ මුදල් සපයාගන්නා ආකාරය මගින් සේවලාභීන්ගේ ඉතුරුම් සහ මුදල් සුරැකුම් ආරක්ෂා කෙරේ.</p> <p>6b.7 මූල්‍ය අවදානම කළමනාකරණය කිරීම සඳහා පද්ධතියක් ස්ථාපනය කර ඇත. (උදා: විධිමත් වත්කම්/වගකීම් කළමනාකරණ කමිටුව අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය හෝ ඉහළ කළමනාකාරිත්ව මට්ටම)<sup>8</sup></p> <p><b>සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා යොදාගනු ලබන මූලධර්ම</b></p> <p>6b.8 පොලී අනුපාත අඩුකිරීම හෝ නිෂ්පාදිත සේවාවන් වැඩි දියුණු කිරීම යනාදී සේවලාභීන්ට වටිනාකම වැඩි කිරීම සඳහා ලැබෙන ලාභයෙන් කොටසක් ආයෝජනය කිරීම (සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 4)</p>
--	---

සම්මුතිය	
6c	ලාභ ලැබීම අරමුණු කර ගැනීම මගින් ආයතනයේ දීර්ඝකාලීන තිරසාරභාවය හෝ සේවලාභීන්ගේ සුභසිද්ධියට අනතුර නොපනවයි.
අත්‍යවශ්‍ය කාවිතයන්	
6c	<p>සේවා හා නිෂ්පාදනයන්හි මිල (උදා: ණය වල සඵල පොලී අනුපාතිකය විදේශ මුදල් සම්ප්‍රේෂණය සඳහා ගාස්තු, රක්ෂණ වාරිකය) වගකීම් වලින් යුතු වන අතර එයින්</p> <p>6c.1 මිල සඳහා වටිනාකමක් සේවලාභීන්ට ලබා දෙයි.</p> <p>6c.2 අකාර්යක්ෂමතාවය නිසා දැරීමට සිදුවන මිල සේවලාභීන්ට යොමු නොකරයි.</p> <p>6c.3 සමාන කණ්ඩායම්<sup>9</sup> වලින් විශේෂ ආකාරයට වෙන් නොවී ආයතනයට මෙහෙයුම් සඳහා උපකාර කිරීමට ඉපැයුම් අනුපාතිකය උපයෝගීවීමට, ආයතනයට ඉඩදෙනු ලැබේ. (සේවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 4)</p>

<sup>8</sup> වගකීම් කල්පිරෙන කාලය සමඟ වත්කම් කල්පිරෙන කාලය හොඳින් ගැලපෙන්නේ නැතිනම්, ආයතනයට වෙනත් ආකාරයකින් ප්‍රමාණවත් මුදල් සපයා ගැනීම සඳහා යොමුවීමට සිදුවන අතර එය සේවලාභීන්ට සාක්ෂාත්මකව බලපානු ඇත. (උදා: කාලය දීර්ඝ වන සහ කෙටි වන ලෙස ණය නිෂ්පාදන නැවත සකස් කිරීම, ආයෝජන කළමි සියළුම කොටස් අවර කිරීම කල හැකිය.)

<sup>9</sup> එකම ප්‍රමාණයේ සමාන බෙදාහැරීමේ ආකාරයක් සහ මාධ්‍යයන් එකම ආකාරයේ සේවලාභීන් ඉලක්ක කරන, රට තුළ තිබෙන මූල්‍ය ආයතන සහයෝගී කණ්ඩායම් ලෙස හඳුන්වනු ලැබේ. එක් කණ්ඩායමක් සෑදීම සඳහා අවම වශයෙන් කණ්ඩායම් 5 ක් වත් අවශ්‍ය වේ. යම් විධියකින් රට තුළ සහයෝගී කණ්ඩායමක් සකස් කිරීමට නොහැකි නම් එම කලාපයේ තිබෙන සහයෝගීතා කණ්ඩායමක් අවශ්‍ය වේ.

	<p>6c.4 රටෙහි සන්දර්භය තුළ වෙළඳපොළ වෙත දිශාගත වී තරගකාරීබවකින් කටයුතු කරන අතර මුදල් ආධාර ලබා නොගනී. ආයෝජන කළඹින් 25% කට වඩා දායකත්වය දක්වන ඕනෑම නිෂ්පාදිතයක් මෙම උපමානයන් මඟින් අගයනු ලැබේ. (APR සහ EIR සැලකිය යුතුය.) (සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමේ මූලධර්ම 4)</p> <p>6c.5 ආයතනයේ මිල මට්ටම ආයතනයේ ඉපයුම් පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තීන් සමඟ අනුරූප වන්නේදැයි අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය අධීක්ෂණය කරයි. (6b බලන්න)</p> <p>6c.6 ණය නිලධාරියෙකුට සේවාවලින් ගණන ආයතනය විසින් ස්ථාපනය කර ඇති අතර ඉහළ ගුණාත්මකභාවයකින් යුතු සේවාවක් සේවාවලින් ලබාදෙයි.</p>
--	--

සම්මුතිය	
<b>6d</b>	ද්විත්ව පදනම් රේඛා ආයතනයකට (double bottom line institute) සුදුසු පරිදි එහි ඉහළ කළමනාකාරිත්වයට ආයතනය විසින් ගෙවීම් සිදුකරයි.
අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන්	
<b>6d</b>	<p>6d.1 ඉල්ලන අවස්ථාවලදී නියාමකයින්ට, දායකයින්ට සහ ආයෝජකයින්ට ආයතනය විසින් විනිවිද ආකාරයට ගෙවීම් සිදුකරනු ඇත. (වේතන, ප්‍රතිලාභ, ප්‍රසාද දීමනා, ව්‍යාපාර කොටස් සහ අතිරේක ලාභයන්ගේ මුදල් වටිනාකම)</p> <p>6d.2 ආයතනයේ ඉහළම නිලධාරීන්ගේ වැටුප (උදා : සාමාන්‍යාධිකාරී, ප්‍රධාන මූල්‍ය කළමනාකරු) සමඟ ක්ෂේත්‍ර නිලධාරීන්ගේ වැටුප අතර වෙනස ආයතනය විසින් ගණනය කර මෙම පැතුරුම ආයතනයේ මෙහෙවර, සමාජයීය අරමුණු සහ වගකීමෙන් යුතුව සේවකයින්ට සැලකීමට ඇති බැඳීම සමඟ අනුරූප වේදැයි ඇගයීමට ලක් කරයි.</p>

## සමාජ කාර්යයසාධන කළමනාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්

### ඇමුණුම : අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්

සෑම කොටසක් සඳහාම යොදාගත හැකි අතිරේක සුදුසු භාවිතයන් පිළිබඳව මෙම කොටසෙහිදී සඳහන් කර ඇත. මෙම භාවිතයන් පොදුවේ නිර්දේශ කරන නමුත් ශක්තිමත් සමාජයීය කාර්යයසාධන කළමනාකරණයක් සඳහා අත්‍යවශ්‍ය නොවේ. එසේම සියළුම සන්දර්භයන් තුළ යොදා ගැනීමටද නොහැකි වනු ඇත.

### 1 වන කොටස . සමාජයීය අරමුණු අර්ථ දැක්වීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම.

සම්මුතිය	
<b>1a</b>	ආයතනයට එහි සමාජයීය අරමුණු ලගාකර ගැනීම සඳහා ක්‍රමෝපායක් ඇත.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>1a</b>	<p>1a.7 ආයතනයේ මෙහෙවර ප්‍රකාශය තුළ ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු (කුමක්ද), ඉලක්ක සේවාවලාභීන් (කවුද), නිෂ්පාදන සහ සේවා (කෙසේද), ඉලක්ක සේවාවලාභීන් සඳහා බලාපොරොත්තු වන ප්‍රතිලාභ (ඇයි) අර්ථ දැක්වා ඇත.</p> <p>1a.8 අවම වශයෙන් අවුරුදු තුනකට වරක්වත් ආයතනයේ ක්‍රමෝපාය සමාලෝචනය කරනු ලබයි. (මෙහෙවර ඇතුළත්ව)</p> <p>1a.9 සෑම වසරකටම වරක්ම ආයතනය එහි සාමාජයීය අරමුණු සමාලෝචනය කරනු ලබයි.</p> <p>1a.10 ආයතනයේ විවිධ තලවල සිටින සේවයන්ගේ අදහස් ඇතුළත්ව ආයතනය එහි සාමාජයීය අරමුණු ලගාකර ගැනීම සඳහා ක්‍රමෝපාය සකස් කරනු ලබයි.</p> <p>1a.11 අවම වශයෙන් පහත දැක්වෙන එක් ලේඛනයක් තුළ හෝ ක්‍රමෝපාය අර්ථ දැක්වනු ලබයි. ආයතනයේ ක්‍රමෝපාය/ව්‍යාපාර සැලැස්ම, ආයතනික ප්‍රඥප්තිය, සහ/හෝ ආයතනයේ කොටස්කරුවන්/ ආයෝජන ගිවිසුම</p>
සම්මුතිය	
<b>1b</b>	ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු වලට විශේෂිත වූ සේවාවලාභීන් පිළිබඳ නිවැරදි තොරතුරු එකතු කිරීම සහ වාර්තා සැපයීම ආයතනය විසින් සිදුකරනු ලබයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>1b</b>	<p>1b.7 මූල්‍ය සහ සාමාජයීය දත්ත එක්වර ඇගයීමට අවශ්‍ය වන තොරතුරු කළමනාකරණය කිරීමට ආයතනයේ අභ්‍යන්තර පද්ධතියට හැකියාව ඇත.</p> <p>1b.8 තොරතුරු කළමනාකරණය සඳහා වන ආයතනයේ අභ්‍යන්තර පද්ධතිය කාලයක් පුරා සේවාවලාභීන්ගේ තොරතුරු සොයා බැලීමට ඉඩ ලබාදෙයි.</p> <p>1b.9 පහත දැක්වෙන ක්‍රමවලින් එකක් හෝ කිහිපයක් යොදා ගනිමින් සේවාවලාභීන්ගේ තොරතුරු නිවැරදි බව ආයතනය විසින් තහවුරු කරයි.</p> <p>a) සම්මුඛ සාකච්ඡා සිදුවෙමින් යන බවට තහවුරු කර ගැනීම සඳහා සේවාවලාභීන්ගෙන් අහඹු නියැදියක් විසින් කිරීම.</p> <p>b) දත්ත එකතු කරන්නාගේ ක්‍රියාකාරීත්වය පිළිබඳව ප්‍රතිචාර ලබාදීම</p> <p>c) දත්ත ඇතුළත්කරු විසින් ඇතුළත් කරන ලද දත්ත වලින් අහඹු නියැදියක් නිවැරදිතාවය සඳහා පරීක්ෂා කිරීම</p>

**2 වන කොටස : ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය කළමනාකරණය සහ සේවකයින් කැපවීමෙන් කටයුතු කරයි.**

<b>සම්මුතිය</b>	
<b>2a</b>	ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය බැඳී සිටියි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>2a</b>	<p>2a.3 අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ එක් අයෙකු හෝ කිහිප දෙනෙකු සමාජ කාර්යසාධනය කිසියම් පැතිඩක ප්‍රවීණයෙකු වේ. ( උදා:- ක්‍ෂුද්‍ර මූල්‍ය වෘත්තිකයෙකු ලෙස, නිෂ්පාදන නිර්මාණය කිරීමේ අත්දැකීම්, වෙළඳපළ අධීක්ෂණය කිරීමේ අත්දැකීම්, මානව සම්පත්වල අත්දැකීම් )</p> <p>2a.4 සේවාවලින් සමග අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට සෘජු සබඳතා සඳහා යාන්ත්‍රණයක් ඇත. (උදා:- ක්ෂේත්‍ර වර්කා, සේවාවල නියෝජිතයින් සමග අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල රැස්වීම්)</p>
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>2b</b>	සමාජයීය මෙහෙවර සහ අරමුණු පිළිබඳ ආයතනය සතුව ඇති වගකීම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් දරනු ලබයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>2b</b>	<p>2b.6 අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන් 2b.1 හි විස්තරාත්මකව සඳහන් සමාජ කාර්ය සාධන දත්ත සමාලෝචනය සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විධිමත් ලෙස සංවිධානය වේ. ( උදා :- සමාජ කාර්ය සාධන උප කමිටුව, සමාජ කාර්ය සාධන නායකයෙකු පත් කිරීම, සමාජ කාර්ය සාධනය විගණනය කරමින් ප්‍රධාන ධාරාවට එක් කිරීම)</p> <p>2b.7 අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ කාර්ය සාධනය (අභ්‍යන්තර සහ බාහිර විමර්ශනය) සහ මෙම ඇගයීම් වලදී සමාජ කාර්ය සාධන උපමානයන් ඇතුළත් වේ. ( උදා :- රැස්වීම් වලදී කොපමණ වාරයක් සමාජ කාර්ය සාධනය පිළිබඳ සාකච්ඡා කරනවාද? , ලාභය යොදා ගන්නා අරමුණු වලදී සමාජ කාර්ය සාධන අරමුණු ඇතුළත් වනවාද? )</p> <p>2b.8 ඕනෑම සමාජයීය විගණනයක්, ශ්‍රේණිගත කිරීමක් හෝ වෙනත් ඇගයීමක්, අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් සමාලෝචනය කරනු ලබයි. (සේවාවලින් ආරක්ෂා කිරීමේ සහතිකය)</p>
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>2c</b>	සමාජයීය ඉලක්ක ලඟාකර ගැනීම සඳහා ආයතනයේ ක්‍රමෝපායන් ක්‍රියාත්මක කිරීම, පාලනය කිරීම සහ සකස් කිරීම ඉහළ කළමනාකාරිත්වය විසින් සිදුකරනු ලබයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>2c</b>	<p>2c.6 සේවාවලින්ගේ ප්‍රතිඵල සහ විවිධ සේවාවල නණ්ඩායම් ආයතනය හැරයෑමට හේතුව ඉහළ කළමනාකාරිත්වය විසින් විශ්ලේෂණය කරනු ලබයි. (බන්ධ අධ්‍යයනය)</p> <p>2c.7 ශක්තීන් සහ දුර්වලතා හඳුනාගැනීම සඳහා අභ්‍යන්තර හෝ බාහිර සමාජයීය විගණනයන් ආයතනය විසින් සිදුකරනු ලබයි.</p> <p>2c.8 සමාජ කාර්යසාධනය වැඩි කිරීම විනිවිදභාවයකින් යුතුව සිදු කිරීම සඳහා සමාජයීය තක්සේරු කිරීමේ ආයතනය විසින් සිදු කරනු ඇත.</p>
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>2d</b>	සමාජයීය සහ මූල්‍ය කාර්ය සාධනය යන මිනුම් දෙකම පාදක කරගනිමින් සේවකයින් තෝරා ගැනීම, ඇගයීම සහ හඳුනාගැනීම සිදුකරයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>2d</b>	2d නිර්ණය කිරීමට ඇත

3 වන කොටස : සේවාවලාභීන්ට වගකීමෙන් යුතුව සලකයි

<b>සම්මුතිය</b>	
<b>3a</b>	අධික ණයගැතිභාවයට පත්නොවී ආපසු ගෙවීමේ හැකියාව සේවාවලාභීන්ට ඇතිබව ආයතනය තීරණය කරන අතර වෙළඳපල මට්ටමින් ඇති ණය පිළිබඳ අවදානම් අනුපාතය වඩා යහපත් ලෙස දියුණු කිරීමට දරණ උත්සහයට සහය ලබාදීම
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>3a</b>	තීරණය කිරීමට ඇත
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>3b</b>	සේවාවලාභීන්ට තේරුම් ගත හැකි පරිදි සරල භාෂාවෙන්, පැහැදිලි, ප්‍රමාණවත් සහ කාලීන තොරතුරු ආයතනය විසින් සන්නිවේදනය කිරීම මගින් සේවාවලාභීයාට දැනුවත්ව තොරතුරු ලබාගත හැකි වීම.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>3b</b>	තීරණය කිරීමට ඇත
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>3c</b>	ආයතනය සහ එහි නියෝජිතයින් විසින් ඔවුන්ගේ සේවාවලාභීන්ට සාධාරණවත්, විනිතවත්, වෙනස්කමකින් තොරව සලකයි. සේවකයින් හෝ නියෝජිතයින් විසින් ප්‍රවණ්ඩකාරී ලෙස හෝ නින්දා සහගත ලෙස හැසිරීම (විශේෂයෙන්ම ණය ලබාදෙන සහ ණය එකතු කිරීමේ ක්‍රියාවලියේදී) දූෂණය වැළැක්වීමට සහ වැරදි අනාවරණය කර ගැනීමට ආයතනය විසින් ආරක්ෂක විධි විධාන යොදා ගනු ලබයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>3c</b>	තීරණය කිරීමට ඇත
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>3d</b>	සේවාවලාභීන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවයට ආයතනය ගෞරව කරනු අතර පවතින හිතී හා රෙගුලාසි වලට අනුකූලව ක්‍රියා කරයි. තොරතුරු එක්රැස් කල අවස්ථාවේ දී පවසනු ලැබූ හේතුව සඳහා පමණක් හෝ නැතිනම් සේවාවලාභීයා එකඟ වී ඇත්නම් පමණක් යොදාගනු ලබයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>3d</b>	තීරණය කිරීමට ඇත
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>3e</b>	සේවාවලාභීන්ගේ පැමිණිලි සහ ගැටළු විසඳීම සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීමට සහ ඉක්මනින් එය ඉටුකිරීමට යාන්ත්‍රණයක් ඇත.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>3e</b>	තීරණය කිරීමට ඇත

4 වන කොටස : සේවාවලාභීන්ගේ අවශ්‍යතාවයන් සහ කැමැත්ත පරිදි නිෂ්පාදන සහ සේවාවන්, බෙදාහැරීමේ මාධ්‍යයන් සහ ආකෘතීන් නිර්මාණය කිරීම,

<b>සම්මුතිය</b>	
<b>4a</b>	විවිධ ආකාරයේ සේවාවලාභීන්ගේ රුචිකත්වය සහ අවශ්‍යතාවයන් ආයතනය තේරුම් ගනු ලබයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>4a</b>	<p>4a.4 සේවාවලාභීන්ගේ අවශ්‍යතා සහ රුචිකත්වයන් පිළිබඳ ක්ෂේත්‍ර නිලධාරීන්ගෙන් තොරතුරු අසයි</p> <p>4a.5 දැනට ලබා නොදෙන සේවාවන් සහ නිෂ්පාදන සඳහා ඇති ඉල්ලුම පිළිබඳව ආයතනය වටහාගෙන සිටියි.</p> <p>4a.b ආයතනයේ ඉලක්ක ගත සේවාවලාභීන් ලෙස සමහර ජන කොටස් ඇතුළත් වීමට හෝ නොවීමට බලපානු ලබන එහි විධික්‍රමයන් පිළිබඳව ආයතනය වටහාගෙන ඇත.</p>
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>4b</b>	ආයතනය විසින් සේවාවලාභීන්ට නිරිතර <sup>10</sup> නොවන පරිදි නිෂ්පාදන, සේවාවන් සහ බෙදාහැරීමේ මාධ්‍යයන් නිර්මාණය කරයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>4b</b>	නිර්ණය කිරීමට ඇත
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>4c</b>	ආයතනය සහ එහි නියෝජිතයින් විසින් ඔවුන්ගේ සේවාවලාභීන්ට සාධාරණවත්, විනිතවත්, වෙනස්කමකින් තොරව සලකයි. සේවකයින් හෝ නියෝජිතයින් විසින් ප්‍රවණ්ඩකාරී ලෙස හෝ තින්දා සහගත ලෙස හැසිරීම (විශේෂයෙන්ම ණය ලබාදෙන සහ ණය එකතු කිරීමේ ක්‍රියාවලියේදී) දූෂණය වැළැක්වීමට සහ වැරදි අනාවරණය කර ගැනීමට ආයතනය විසින් ආරක්ෂක විධි විධාන යොදා ගනු ලබයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>4c</b>	නිර්ණය කිරීමට ඇත

<sup>10</sup> සම්මුතිය සහ අදාළ සම්මුතීන් Smart Campaign වෙතින් ලබාගත් අතර මෙම ලේඛනයෙහි ඇති සේවාවලාභීන් ආරක්ෂා කිරීමේ අනිකුත් සම්මුතීන් මෙන් නොව මෙම අත්‍යවශ්‍ය භාවිතයන් Smart Campaign හි සේවාවලාභීන්ව ආරක්ෂා කිරීමේ සහතිකයේ කොටසක් නොවේ. (4b.9 හි පැහැදිලි කිරීම අනුව) මන්දයත් Smart Campaign තවත් නියම ක්‍රියාවලියෙහි සිටින බැවිනි.



**5 වන කොටස : සේවාලාභීන්ගේ අවශ්‍යතාවයන් සහ කැමැත්ත පරිදි හිඟ්පාදන සහ සේවාවන්, බෙදාහැරීම් මාධ්‍යයන් සහ ආකෘතින් නිර්මාණය කිරීම**

<b>සමමුතිය</b>	
<b>5a</b>	සේවකයින් ආරක්‍ෂා කරන, වැඩකිරීමට උදව් දෙන වාතාවරණයක් ඇති කරන ලිඛිතව ඇති මානව සම්පත් ප්‍රතිපත්තීන් ආයතනය තුළ ක්‍රියාත්මක කිරීම.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>5a</b>	<p>5a.5 සමාන අවස්ථා සහ ස්ත්‍රී/පුරුෂ භාවය, ජනවාර්ගික පසුබිම, ජාතිය, වයස, ආබාධිතබව, කුලය නිසා නොසලකා හැරීම, ආගම, ලිංගික කැමැත්ත හෝ HIV/AIDS තත්වයන් නොසලකා සැමටීම සැලකීම</p> <p>5a.6 අතීයම්, නාවකාලික සහ/හෝ ගෙවීම් නොකරන සේවාවන් ලබා ගැනීමෙන් වැළකීම - ආයතනය විසින් එම සේවාව සත්‍ය වශයෙන්ම යොදාගන්නේ කෙටි කාලීනව අවශ්‍ය නම් පමණකි.</p> <p>5a.7 සුදුසුකම් ඇති කාන්තාවන් සේවයට ගැනීමත් එය ප්‍රවර්ධනය කිරීමත් සිදුකරන අතර එය ලිඛිතව ඉදිරිපත් කර ඇත. නායකත්ව තනතුරු වල ඔවුන් කටයුතු කරනු ඇත. (උදා: අභ්‍යන්තර සහ බාහිර රැකියා සඳහා කාන්තාවන්ගෙන් අයදුම්පත් ලබා ගැනීම දිරිමත් කිරීම, කාන්තා සේවා නියුක්තිය සඳහා අරමුණු සකස් කිරීම සහ කාන්තාවන් දැනුවත් කිරීම)</p> <p>5a.8 ආබාධිත සේවකයින් සඳහා ප්‍රමාණවත් උපකාරයක් ආයතනය විසින් සපයාදෙනු ලබයි. (ත්‍රිවර්ග පුටු සඳහා ඔවුම් සකස් කිරීම අතුරින් ලේඛන මුද්‍රණය කිරීම)</p>
<b>සමමුතිය</b>	
<b>5b</b>	සියළුම සේවකයින් ඔවුන්ගේ සේවාවේ කොන්දේසි පිළිබඳ දැනුවත් කර ඇති අතර අත්‍යවශ්‍ය සේවා කටයුතු සඳහා පුහුණුවක් ලබා දී ඇත.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>5b</b>	<p>5b.5 සේවකයින්ගේ උපදෙස් සහ එකඟතාවය මත "සේවකයින්ගේ කාර්යසාධනය අරමුණු" ස්ථාපනය කරනු ලබයි.</p> <p>5b.6 හැකියා වර්ධනය, රැකියාවේ වැඩි දියුණුව සඳහා ඉගෙනුම් අවස්ථා ඇතුළත්ව සේවක මණ්ඩලය අභිප්‍රේරණය කිරීමටත් සුදුසුකම් වලින් යුත් පිරිසක් ආකර්ෂණය කර ගැනීමට සහ පවත්ව ගෙන යෑමට ආයතනය තුළ සේවක සංවර්ධන පද්ධතියක් පිහිටුවා ඇත. (උදා: විශේෂ ව්‍යාපෘති, සේවා ස්ථානය මාරු කිරීම) මෙම අවස්ථාවන් සෑම සේවකයෙකුටම සමානව විවේචනයෙන් තොරව ලබා දෙනු ඇත.</p>
<b>සමමුතිය</b>	
<b>5c</b>	සේවකයින්ගේ තෘප්තිමත්භාවය සහ ඔවුන් සේවය හැරයාම පිළිබඳව ආයතනය අධීක්ෂණය කරයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>5c</b>	5c.4 සේවා මට්ටමින් සහ ස්ත්‍රී/පුරුෂ භාවය මත සේවකයින් හැරයෑමේ සීඝ්‍රතාවය ආයතනය විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලැබේ.
<b>සමමුතිය</b>	
<b>5c</b>	සේවකයින්ගේ තෘප්තිමත්භාවය සහ ඔවුන් සේවය හැරයාම පිළිබඳව ආයතනය අධීක්ෂණය කරයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>5c</b>	5c.4 සේවක මට්ටමින් සහ ස්ත්‍රී/පුරුෂ භාවය මත සේවකයින් හැරයෑමේ සීඝ්‍රතාවය ආයතනය විසින් අධීක්ෂණය කරනු ලැබේ.

6 වන කොටස : මූල්‍ය කාර්යයසාධනය සහ සමාජ කාර්යයසාධනය තුළනය කිරීම.

<b>සම්මුතිය</b>	
<b>6a</b>	වර්ධන වේගය තීරණය වන අතර ඉහල ගුණාත්මක භාවයකින් යුතු සේවාවක් ලබාදීමට ඉඩ සලසමින් සුදුසු වෙලඳපොළ තත්වයක් ඇත.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>6a</b>	<p>6a.5 නව සේවාවලින් සහ වෙළඳපල වලට යොමුවීමෙන් (විස්තීර්ණ වර්ධනය) දැනට සිටින සේවාවලින් සහ වර්තමාන වෙළඳපල තුළින් (කඩිනම් වර්ධනය) එහි වර්ධනය ඇති වී දැයි ආයතනය පරීක්ෂා කරයි.</p> <p>6a.6 රට තුළ ඇති සියළුම භූගෝලීය ප්‍රදේශ, පරිපාලන ඒකක සෑම එකක් සඳහාම ආයතනයේ (සේවාවලින්, ණය, ඉතුරුම්) ආයෝජන කළම සහ එහි ගුණාත්මකභාවය (PAR ද ඇතුළත්ව) පිළිබඳව MIX සහ / හෝ ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය සංවිධාන වලට වාර්තා කරනු ලබයි. එමගින් එම ප්‍රදේශයේ සිටින ජනගහනයට එදිරිව දත්ත ගණනය සිදුකල හැකිය.</p> <p>6a.7 ආයතනය විසින් ණය තොරතුරු බෙදාගැනීමේ පද්ධතියක් ඇති තත්වවලට වාර්තා කරනු ලබයි.</p>
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>6b</b>	ආයතනයේ මූල්‍ය ව්‍යුහය, සමාජ කාර්යයසාධනය සහ මූල්‍ය කාර්යයසාධනය යනු කරුණු දෙකම ලගාකර ගත හැකි ආකාරට සම්පත්, කොන්දෙසි සහ ලබාගත යුතු ප්‍රතිලාභ යනාදිය සුදුසු ලෙස සකස් කර ඇත.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>6b</b>	ගිවිසුම් ගතව නැති (Un-hedged) විදේශ මුදල් ප්‍රමාණය ප්‍රාග්ධනයෙන් තුනෙන් එකකට වඩා වැඩි නොවන අතර එය දේශීය නියාමන සමග එකඟ වේ.
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>6c</b>	ලාභ ලැබීම අරමුණු කර ගැනීම මගින් ආයතනයේ දීර්ඝකාලීන තීරණභාවය හෝ සේවාවලින්ගේ සුභසිද්ධියට අනතුරු නොපවතියි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>6c</b>	6c.7 MFTransparency විශ්ලේෂණය ඇති රටවල් වල, ණය මුදල් විශාලත්වයෙහි සාමාන්‍යයට සම්බන්ධව සියළුම ණය නිෂ්පාදිත වල සඵල පොලී අනුපාතය ආයතනය විසින් විශ්ලේෂණය කරනු ලබන අතර "මිලකරණය/ණය ප්‍රමාණයේ වක්‍රය අනුව" <sup>11</sup> යම් වෙනසක් ඇත්නම් එයට හේතුව තේරුම් ගනී. (බෙදාහැරීමේ මාධ්‍යයන් සහ සේවාවන්ගේ පරාසය සහ ලබාදෙන මූල්‍ය නොවන සේවාවන්)
<b>සම්මුතිය</b>	
<b>6d</b>	ද්විත්ව පදනම් රේඛා ආයතන වලට (double bottom line institute) සුදුසු ලෙස එහි ඉහල කළමණාකරුවන්ට ආයතනය විසින් ගෙවීම් ලබාදෙයි.
<b>අතිරේකව යොදාගත හැකි සාර්ථක භාවිතයන්</b>	
<b>6d</b>	<p>6d.3 දක්වා ඇති ජාත්‍යන්තර සම්මුතීන් තුළ අනාවරණය කර ඇති නිගමනයන් ආයතනය විසින් පිළිගනු ලබයි.</p> <p>6d.4 ප්‍රතිලාභ ලබාදීමේදී ඉහළ කළමනාකාරිත්වය පමණක් නොව ආයතනයේ සියළුම සේවකයින් ඇතුළත් කර ගනී. (උදා : ලාභය බෙදාගැනීම, අධ්‍යාපන ණය, සෞඛ්‍ය රක්ෂණ)</p>

<sup>11</sup> මිලකරණය / ණය මුදලේ ප්‍රමාණය පිළිබඳ වක්‍රය සඳහා [www.mftransparency.org](http://www.mftransparency.org) බලන්න. රටක පොලී අනුපාතය සහ ණය මුදලේ ප්‍රමාණය අතර ඇති සම්බන්ධය පෙන්වයි.