සමාජ කාර්යයසාධන කළමණාකරණය සඳහා වන විශ්ව සම්මුතීන්

ක්ෂුද්‍ර මූල්‍යකරණය සඳහා යෙදී සිටින අය වෙනුවෙන් එම ක්ෂේත්‍රයේ නියැලෙන්නන් විසින්ම මූල්‍ය ආයතන වලට ඔවුන්ගේ සමාජයීය අරමුණු ළඟා කර ගැනීම සඳහා උපකාර කළහැකි සුදුසු ක්‍රියා පිළිවෙත් අඩංගු විස්තරාත්මක අත්පොතකි. විශ්ව සම්මුතීන් මගින් මිනිසුන්ගේ මූල්‍ය අවශ්‍යතාවයන්ට වගකීමෙන් යුතුව සේවාවන් ලබාදෙන ආයතනයන්හි කීර්තිනාමය ඉහළ නංවා ගැනීමටත් ඒවායේ සමාජ කාර්යයසාධන කළමණාකරණය සඳහාත් පොදු ප්‍රවේශයක් ලෙස එකට බැඳ තබයි.

> “පරදුහාරකරුවන් සංඛ්‍යාව හා සමාන බොහෝ මෙවලම් සහ ක්‍රියාවලීන් දැනටමත් ඇත. විශ්ව සම්මුතින් යනු සමාජ කාර්යයසාධන කළමණාකරණය සඳහා යොදා ගනු ලබන ඒකාබද්ධ භාෂාවක් සහ ව්‍යුහයක් නිර්මාණය කිරීම සඳහා සිදු කරන ලද බොහෝ ක්‍රියාමාර්ග තුළින් ළඟා කර ගත් පළමු හා එකම ක්‍රමය වේ.”
>
> **Jürgen Hammer**, *Grameen Crédit Agricole*

Lanka Microfinance Practitioners' Association

1. සමාජයීය අරමුණු අර්ථ දැක්වීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම.

සම්මුතීන්

a. ආයතනයට එහි සමාජයීය අරමුණු ලඟාකර ගැනීම සඳහා ක්‍රමෝපායක් ඇත.

b. ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු වලට විශේෂිත වූ, සේවාලාභීන් පිළිබඳ නිවැරදි තොරතුරු එකතු කිරීම සහ වාර්තා සැපයීම ආයතනය විසින් සිදුකරනු ලබයි.

2. ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය, කළමණාකරණය සහ සේවකයින්ගේ කැපවීම තහවුරු කිරීම.

සම්මුතීන්

a. ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය බැඳී සිටියි.

b. සමාජයීය මෙහෙවර සහ අරමුණු පිළිබඳ ආයතනය සතුව ඇති වගකීම අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් දරනු ලබයි.

c. සමාජයීය ඉලක්ක ලඟාකර ගැනීම සඳහා ආයතනයේ ක්‍රමෝපායන් ක්‍රියාත්මක කිරීම, පාලනය කිරීම සහ සකස් කිරීම ඉහළ කළමණාකාරීත්වය විසින් සිදුකරනු ලබයි.

d. සමාජයීය සහ මූල්‍ය කාර්යයසාධනය යන මිනුම් දෙකම පාදක කරගනිමින් සේවකයින් තෝරා ගැනීම, ඇගයීම සහ හඳුනාගැනීම සිදුකරයි.

3. සේවාලාභීන්ට වගකීමෙන් යුතුව සැලකීම.

සම්මුතීන්

a. අධික ණයගැතිභාවයට පත්නොවී ආපසු ගෙවීමේ හැකියාව සේවාලාභීන්ට ඇතිබව ආයතනය තීරණය කරන අතර වෙළඳපළ මට්ටමින් ඇති ණය පිළිබඳ අවදානම් අනුපාතය වඩා යහපත් ලෙස දියුණු කිරීමට දරණ උත්සහයට සහය ලබාදීම

b. සේවාලාභීන්ට තේරුම් ගත හැකි පරිදි සරල භාෂාවෙන්, පැහැදිලි, ප්‍රමාණවත් සහ කාලීන තොරතුරු ආයතනය විසින් සන්නිවේදනය කිරීම මගින් සේවාලාභියාට දැනුවත්ව තොරතුරු ලබාගත හැකි වීම.

c. ආයතනය සහ එහි නියෝජිතයින් විසින් ඔවුන්ගේ සේවාලාභීන්ට සාධාරණවත්, විනීතවත්, වෙනස්කමකින් තොරව සලකයි. සේවකයින් හෝ නියෝජිතයින් විසින් ප්‍රචණ්ඩකාරී ලෙස හෝ නින්දා සහගත ලෙස හැසිරීම, (විශේෂයෙන්ම ණය ලබාදෙන සහ ණය එකතු කිරීමේ ක්‍රියාවලියේදී) දූෂණය වැළැක්වීමට සහ වැරදි අනාවරණය කර ගැනීමට ආයනය විසින් ආරක්ෂක විධි විධාන යොදා ගනු ලබයි.

d. සේවාලාභීන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු වල රහස්‍යභාවයට ආයතනය ගෞරව කරනු අතර පවතින නීති හා රෙගුලාසි වලට අනුකූලව ක්‍රියා කරයි. තොරතුරු එක්රැස් කල අවස්ථාවේ දී පවසනු ලැබූ හේතුව සඳහා පමණක් හෝ නැතිනම් සේවාලාභියා එකඟ වී ඇත්නම් පමණක් යොදාගනු ලබයි.

e. සේවාලාභීන්ගේ පැමිණිලි සහ ගැටළු විසඳීම සඳහා ප්‍රතිචාර දැක්වීමට සහ ඉක්මනින් එය ඉටුකිරීමට යාන්ත්‍රණයක් ඇත.

4. සේවාලාභීන්ගේ අවශ්‍යතාවයන් සහ කැමැත්ත පරිදි නිෂ්පාදන සහ සේවාවන්, බෙදාහැරීම් මාධ්‍යයන් සහ ආකෘතීන් නිර්මාණය කිරීම.

සම්මුතීන්

a. විවිධ ආකාරයේ සේවාලාභීන්ගේ රුචිකත්වය සහ අවශ්‍යතාවයන් ආයතනය තේරුම් ගනු ලබයි.

b. ආයතනය විසින් සේවාලාභීන්ට හිරිහැර නොවන පරිදි නිෂ්පාදන, සේවාවන් සහ බෙදාහැරීමේ මාධ්‍යයන් නිර්මාණය කරයි.

c. ආයතනයේ නිෂ්පාදන, සේවාවන් සහ බෙදාහැරීමේ මාධ්‍යයන් සේවාලාභීන්ට ප්‍රතිලාභ ලබාදෙන ආකාරයට ආයතනයේ සමාජයීය අරමුණු වලට අනුව නිර්මාණය කරනු ලබයි.

5. සේවකයින්ට වගකීමෙන් යුතුව සැලකීම.

සම්මුතීන්

a. සේවකයින් ආරක්ෂා කරන, වැඩකිරීමට උපකාරී වන වතාවරණයක් ඇති කරන ලිඛිතව ඇති මානව සම්පත් ප්‍රතිපත්ති ආයතනය තුල ක්‍රියාත්මක කරයි.

b. සියළුම සේවකයින් ඔවුන්ගේ සේවාවේ කොන්දෙසි පිළිබඳ දැනුවත් කර ඇති අතර අත්‍යවශ්‍ය සේවා කටයුතු සඳහා පුහුණුවක් ලබා දී ඇත.

c. සේවකයින්ගේ තෘප්තිමත්භාවය සහ ඔවුන් සේවය හැරයාම පිළිබඳව ආයතනය අධීක්ෂණය කරයි.

6. මූල්‍ය කාර්යයසාධනය සහ සමාජ කාර්යයසාධනය තුලනය කිරීම.

සම්මුතීන්

a. වර්ධන වේගය තිරසාර වන අතර ඉහල ගුණාත්මක භාවයකින් යුතු සේවාවක් ලබාදීමට ඉඩ සලසමින් සුදුසු වෙළඳපළ තත්වයක් ඇත.

b. ආයතනයේ මූල්‍ය ව්‍යුහයය, සමාජ කාර්යයසාධනය සහ මූල්‍ය කාර්යයසාධනය යන කරුණු දෙකම ලඟාකර ගත හැකි ආකාරට සම්පත්, කොන්දෙසි සහ ලබාගත යුතු ප්‍රතිලාභ යනාදිය සුදුසු ලෙස සකස් කර ඇත.

c. ලාභ ලැබීම අරමුණු කර ගැනිම මගින් ආයතනයේ දිර්ඝකාලීන තිරසාරභාවය හෝ සේවාලාභීන්ගේ සුභසිද්ධියට අනතුර නොපනවයි.

d. ද්විත්ව පදනම් රේඛා ආයතනයකට (double bottom line institute) සුදුසු පරිදි එහි ඉහළ කළමණාකාරීත්වයට ආයතනය විසින් ගෙවීම් සිදුකරයි.

Lanka Microfinance Practitioners' Association