Lanka Microfinance Practitioners' Association

LMFPA සාමාජිකයින් සඳහා ආචාරධර්ම මාලාව

හඳුන්වාදීම

අඩු ආදායම්ලාභී ගෘහ ඒකකයන් සඳහා මූල්‍ය සේවාවන් ලබාදීම තුලින් මූල්‍ය අන්තර්ගතය ප්‍රවර්ධනය කිරීම සහ සමාජයීය ප්‍රතිලාභ නිර්මාණය කිරීමට ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන විසින් බලාපොරොත්තු වේ. මෙම ආයතන ඔවුන්ගේ සේවාලාභීන් සමග හවුල්කාරත්වයක් ගොඩනගා ගැනීමේදී එහි ප්‍රධාන වටිනාකම් සහ සාධාරණ භාවිතයන් අර්ථ දැක්වීමේ වැදගත්කම ක්‍රමයෙන් වර්ධනය වේ. ඒ අතරම සේවාලාභීන්ට ප්‍රතිලාභ ලැබෙන අයුරින්, ආචාරශීලීව ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය සේවාවන් ලබාදෙන බවට තහවුරු කරගත යුතුය. ඉහළම වෘත්තීයම මට්ටමක් ලඟා කර ගැනීමටත්, ලබා දෙන සේවාවන් ආචාරශීලීව පිළිගැන්වීමටත්, ශ්‍රී ලංකා ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය නියුක්තිකයින්ගේ සංගමය මගින් මෙම ආචාරධර්ම යොදාගනු ලබයි. සියළුම ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ක්ෂේත්‍රයේ නියුක්තිකයින් සහ ඔවුන්ගේ සේවක මණ්ඩලය විසින් යහපාලනය පිළිපදින බවටත්, එම ආයතන වල කොන්දේසියක් ලෙස ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන සහ එහි සේවක මණ්ඩලය සියළුම අනුකූලතාවයන් පිළිපදින බවටත් තහවුරු කරයි.

1.ඒකාත්මිකභාවය පවත්වාගෙන යෑම

- අඩු ආදායම්ලාභී ස්ත්‍රී, පුරුෂ සහ ඔවුන්ගේ පවුල් වලට සේවාවන් ලබාදීම ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනවල අරමුණ වන අතර සේවාලාභීන් ඉලක්ක කරගත් මූල්‍ය සේවාවන් ලබා දීමත්, එම සේවාවන් ඔවුන්ගේ සුභ සිද්ධිය සඳහා නිර්මාණය කිරීමත්, එම සේවාවන් සදාචාර සම්පන්නව සහ ගෞරවනීය ලෙස විනිවිදභාවයකින් යුතුව, අපක්ෂපාතීව සහ පිරිවැය ඵලදායි ලෙස ලබා දීමත් එම අරමුණු අතර වේ.

2. සේවාවන්හි ගුණාත්මකභාවය පවත්වාගෙන යෑම

- ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන විසින් සේවාලාභීන්ට ලබාදෙන සේවාවන්හි ගුණාත්මකභාවය තහවුරු කිරීමටත්, ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතාවයන්ට ගැලපෙන පරිදි සේවාවන් ලබා දීමත්, එසේම අවශ්‍ය කාලයන්හිදී කාර්යක්ෂම ලෙස එම සේවාවන් ලබාදෙන බව තහවුරු කිරීමටත් ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන කැපවී සිටියි. මෙම කාර්යයේදී අවංකභාවය සමානාත්මතාවය හා දිළිඳු ජනතාවට සේවය කිරීමට කැපවීම මත පදනම්වූ ඉහළ මට්ටමේ වෘත්තීයභාවයක් පවත්වා ගෙන යාමට ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන එකඟව සිටී.

3. අධික ණයගැතිභාවය වැලැක්වීම

- අධික ණයගැතිභාවයට පත් නොවී ආපසු ගෙවීමේ හැකියාව සේවාලාභීන්ට ඇතිබව ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන විසින් නිශ්චය කරන අතර ණය අවදානම් කළමනාකරණය වැඩි දියුණු කරන බවට සහතික කරයි.
- ඒ සඳහා කිසියම් ණයලාභියෙකු පිළිබඳව තොරතුරු අවශ්‍ය විටකදී වෙනත් ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනයකට ලබා දීමට සාමාජික ආයතන එකඟ වේ.
- ආරම්භක ලේඛන වලදී මේ සඳහා සාමාජිකයාන්ගේ අවසරය ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය විසින් ලබා ගත යුතුය.

4. විනිවිදභාවය පවත්වාගෙන යෑම

- සේවාලාභීන්ට තේරුම් ගත හැකි භාෂාවකින්, පැහැදිලිව , ප්‍රමාණවත් තොරතුරු ඇතුලත්ව අවශ්‍ය වේලාවට සන්නිවේදනය කිරීම ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය විසින් සිදුකල යුතු අතර එමගින් සේවාලාභීන්ට සේවාවන් පිළිබඳව දැනුවත්ව තීරණ ගැනීම කල හැකිය.
- ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය සාධාරණ පොලී අනුපාත ප්‍රතිපත්තියක් පවත්වා ගත යුතු අතර පොලී අනුපාත, පොලිය අය කර ගන්නා ක්‍රමය, මුදල, ගෙවිය යුතු සියළුම ගාස්තු සහ සේවාලාභියා විසින් ණය ආපසු ගෙවීමේදී ඔහු/ඇය විසින් එකඟවන කරුණු වලට එකඟව ඇති සඵල පොලී අනුපාතය පිළිබඳව කොන්දේසි යනාදිය ඇතුළත් සේවා ලාභියාගේ භාෂාවෙන් පැහැදිලිව දක්වා ඇති එකඟතා ලියවිල්ලක් ලබා ගත යුතුය.
- ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය විසින් සේවාලාභියාගේ ගිණුම පිළිබඳව විස්තර ඔහුගේ පාස්පොත යාවත්කාලීන කිරීම මගින් හෝ වෙනත් සුදුසු යාන්ත්‍රණයක් මගින් කලින් කලට ඔහු/ඇය දැනුවත් කරයි.
- වාර්ෂිකව සාමාජික ආයතන වලින් තොරතුරු රැස් කරන දත්ත ආකෘතිය මගින් ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය පිළිබඳ තොරතුරු LMFPA වෙත ලබා දීම මගින් එහි විනිවිදභාවය පවත්වාගෙන යනු ලබයි.

5. අපක්ෂපාතී ක්‍රියාමාර්ග අනුගමනය කිරීම

- ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන සහ එහි ඒජන්තවරු විසින් වෙනස්කම් වලින් තොරව සාධාරණව සහ ගෞරවනීයව සේවාවන් සපයනු ලබයි.
- දූෂණ හඳුනාගැනීමට සහ ඒවා නිවැරදි කිරීමට අවශ්‍ය ආරක්ෂක ක්‍රියාමාර්ගද, ආයතනයේ සේවක මණ්ඩලය විසින් හෝ ඒජන්තවරු විසින් ඇතිකරනු ලබයි. කලහාකාරී හෝ නොනිසි ක්‍රියාකාරම් වැලැක්වීමටද ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන විසින් ක්‍රියාකරනු ලබයි.
- සේවාලාභීන්ගේ නිවෙස් වලට යාම හා දුරකථන ඇමතුම් ලබා දීමේදී සේවා ලාභියාට අපහසුතාවයක් ඇති නොවන සේ ක්‍රියා කළ යුතුය.

6. සේවාලාභීන්ගේ තොරතුරු පිළිබඳ රහස්‍යභාවය

පහත අවස්ථාවන් හැරුන විට සේවාලාභීන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු ඉතාමත් රහසිගතව ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය විසින් තබාගනියි.

- තොරතුරු එළිදරව් කිරීම පිළිබඳව සේවාලාභියා දැනුවත් කර ඒ සඳහා අවසර ලබාගෙන ඇති විට
- නිත්‍යානුකූල අවශ්‍යතාවයක් ඇතිවිට

7. මෙහෙයුම් කටයුතු තුලට සමාජයීය වටිනාකම් එකතු කිරීම

- යහපාලනය, සහභාගිත්ව කළමනාකරණය සහ සමාජයීය මෙන්ම මූල්‍ය දත්ත ඇතුලත් වාර්තා සැපයීමේදී ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය විසින් ඉහළ සම්මුතීන් පවත්වාගෙන යනු ලබන අතර එහි සේවාලාභීන්ට සේවාවන් සැපයීමේ සහ ප්‍රධාන සමාජයීය වටිනාකම් පවත්වා ගැනීමේ ආයතනික අරමුණු වලට ඉතා වැදගත් වේ.
- ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය එහි සමාජයීය කාර්යය සාධනයේ සාමයික විගණනයක් හා/හෝ සාමාජීය දර්ශකය පවත්වා ගෙන යන්නේ නම් මැනවි.

8. පසුවිපරම් කිරීම සඳහා යාන්ත්‍රණයක් ඇති කිරීම

- සේවාලාභීන්ගේ පැමිණිලි සහ ගැටළු නිරාකරණය කිරීම සඳහා කාර්යක්ෂම සහ ඵලදායි පසුවිපරම් කිරීමේ යාන්ත්‍රණයක් ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනය විසින් සකස් කරනු ලබයි.
- මෙවැනි යාන්ත්‍රණයක් පවත්වා ගෙන යෑම සහ එහි අරමුණු පිළිබඳවද , එම සේවාවන් ලබා හැකි ආකාරය පිළිබඳවද ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන විසින් සේවාලාභීන්ව දැනුවත් කරනු ලබයි.

9. හිතකර තරඟකාරීත්වයක් පවත්වාගෙන යෑම

- එකම ප්‍රදේශයක සිය මෙහෙයුම් කටයුතු සිදුකරන හෝ තම සේවාවන් තව දුරටත් ව්‍යාප්ත කිරීමට සැළසුම් කර ඇති ප්‍රදේශ වලත් තිබෙන අනිකුත් ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතන සමග නිරන්තර සබඳතා ගොඩ නැංවීම
- අනිකුත් ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනවල සේවාලාභීන්ට සේවාවන් ලබා දීමේදී හෝ වෙනත් ආයතන වල සේවකයින් සේවයට බඳවා ගන්නා විට, සාධාරණ සහ සදාචාරාත්මක ක්‍රියාමාර්ග අනුගමනය කිරීම
- එවැනි බඳවා ගැනීමක් සිදුකරනවානම්, එම පුද්ගලයා කලින් සේවය කල ආයතනයේ විශේෂ අවසර ලිපියක් ලබාගැනීම
- වංචනික ක්‍රියාවන්ට එරෙහිව සේවයෙන් ඉවත්කරනු ලබන සේවකයින් පිළිබඳව LMFPA දැනුවත් කිරීම
- අපලේඛණගත (black listed) සේවාලාභීන් (ප්‍රමාද කළ ගෙවීම් හෝ ගෙවීම් පැහැර හැරීම නිසා) පිළිබඳ තොරතුරු LMFPA සමග බෙදා ගැනීම
- සේවාවන් ව්‍යාප්ත කිරීමට ඉඩ ප්‍රස්ථා ඇති ප්‍රදේශ සොයා ගැනීම සහ මේ වන විටත් ප්‍රමාණවත් ලෙස සේවාවන් ලබා දී ඇති ප්‍රදේශ මග හැරීම

ආචාරධර්ම කරුණු කඩ කිරීම

- ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනයක කිසිදු සේවකයෙකු විසින් ඉහත දක්වා ඇති කරුණු කිසිදු ආකාරයකින් කඩකිරීම හෝ නොසලකා හැරීම එම ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය ආයතනයේ කළමණාකාරීත්වය විසින් දක්වා ඇති පරිදි විනයානුකූල ක්‍රියාමාර්ගයක් ගැනීමට හේතු වේ.
- එවැනි කඩකිරීමක් සිදු කරනු ලබන ආයතනය පිළිබඳ LMFPA මඟින් පත් කරනු ලබන ආචාර ධර්ම කොමිසමක් හා ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයෙකු මඟින් පරීක්ෂාවට ලක් කෙරේ.

Lanka Microfinance Practitioners' Association

ප්‍රතිඥාව

ලංකා ක්ෂුද්‍ර මූල්‍ය වෘත්තිකයින්ගේ සංගමයේ සාමාජික ………………………………………………………………………….. නම් අප ආයතනය ඉහත දක්වා ඇති ආචාර ධර්ම මාලාව අනුගමනය කරන බවට මෙයින් ප්‍රතිඥා දෙමු.

……………………….. ……………………

අත්සන නිල මුද්‍රාව

නම

තනතුර

දිනය