بسم الله الرحمن الرحيم

ހުވަދު އަތޮޅު އުތުރުބުރީ ކައުންސިލްގެ އިދާރާ
ގއ. ވިލިނގިލި، ދިވެހިރާއްޖެ

Secretariat of the North Huvadhuatholhu Atoll Council
GA. Vilingili, Republic of Maldives.

އިދާރާއަށް އަންނަ ފޯނު ކޯލްތަކަށް ޖަވާބުދާރީވުމާއި ބިލް ލިޔުންތަކަށް ބަލައިގަތުމާއި ހިދުމަތް ހޯދަން އަންނަމީހުންނަށް ޖަވާބުދާރީ ވުމުގައި ކައުންޓަރުގައި ތިބޭ މުވައްޒަފުންނާއި އިދާރާއިން އަމަލުކުރަންވީ ގޮތުގެ އުސޫލު

1. ތަޢާރަފު

މިއީ އިދާރާއަށް އަންނަ ފޯނުކޯލްތަކަށް ޖަވާބުދާރީވުމާއި ބިލްލިޔުންތަކަށް ބަލައިގަތުމާއި ، އިދާރާއަށް ހިދުމަތްހޯދަން އަންނަ މީހުންނަށް ޖަވާބުދާރީ ވުމުގައި ކައުންޓަރުގައި ތިބޭ މުވައްޒަފުންނާއި އިދާރާގެ ފަރާތުން އަމަލުކުރަންވާގޮތް ބަޔާންކުރުމަށްޓަކައި ތަޢާރުފު ކުރެވިފައިވާ ސްޓޭންޑަޑް އޮޕަރޭޓިންގ ޕްރޮސީޖަރ (އުސޫލު) އެކެވެ.

2. ދިވެހި ސިވިލް ސަރވިސް ގަވާއިދު/އުސޫލުގެ ރިފަރެންސް

މިއީ ދިވެހި ސިވިލްސަރވިސްގެ ގަވާއިދު ތާއީ ފުރިހަމަގޮތަށް އަމަލުކުރަން އެކުލަވާލެވިފައިވާ އުސޫލެކެވެ.

3. އުސޫލުގައި ހިމެނޭ ކަންކަން

މި އުސޫލުގައި ހިމެނޭ ކަންކަން ތިރީގައި ބަޔާން ކުރެވިފައި އެވަނީއެވެ.

1- ކައުންސިލުގެ އޮފީހު ނަންބަރަށް އަންނަ ފޯންކޯލްތަކަށް ޖަވާބު ދިނުން

- ރަސްމީ ދުވަސްތަކުގައި އެއިއެ ބޭނުންތަކުގައި އިދާރާގެ ފޯނަށް މީހަކު ގުޅައިލިނަމަ ފޯނު ނަގާ ސަލާމްދީ ވާހަކަ ދައްކާނީ ކޮންފަރާތަކާކަމާއި ކޮން ބޭފުޅަކާކަން ހިދުމަތަކީ ކޮބާ ދެނެގަތުން
- ކައުންސިލުގެ ހިދުމަތަކަށް އެދި ގުޅައިފިނަމަ ނަމަވެސް މަޢުލޫމާތު ހޯދުމަށް ގުޅައިފިނަމަ ކަމާއިބެހޭ ސެކްޝަނަށް މުވައްޒަފުގެ އެކްސްޓެންޝަނަށް ފޯން ކޯލް ޓްރާންސްފަރކުރުން
- މުވައްޒަފު އެކްސްޓެންޝަނުގައި ނެތްނަމަ ފޯނު ކޯލް ނަގަން ނުކުރެވޭނަމަ ގުޅުއްވި ބޭފުޅާގެ ނަމާއި ނަންބަރު ލިޔެގެން ކަމާއި ގުޅޭ މުވައްޒަފަށް ރިޕޯޓްކުރުން
- ހިދުމަތް ހޯދަން ފޯނުން ގުޅާ ބޭފުޅުންނަށް ރަނގަޅު ޚިދުމަތެއް ދިނުން

2- ކައުންސިލުގެ ރިސެޕްޝަން ކައުންޓަރަށް އަންނަ ފޯނުކޯލްތަކަށް ޖަވާބުދާރީވުމާއި މަސައްކަތް ފުރިހަމަކުރުން

- މަސްއޫލު:
  - ރަސްމީ ގަޑީގައި ނަންބަރުތަކާއި ގުޅުންހުރި ކައުންސިލުން ބަލަހައްޓާ ރިކޯޑުތަކާއި ޖަވާބުދާރީވުން
  - އާންމު މީހުންގެ ހިދުމަތް ހޯދުމަށް އަންނަ ބޭފުޅުންނަށް ތަރުތީބުން ހިދުމަތް ދިނުން
  - ކައުންސިލުން ދޫކުރާ ހިދުމަތްތަކާ ގުޅޭ ފޯމު ލިޔުންތައް ބަލައިގަތުމާއި ރިކޯޑުކުރުން
  - ފާހަގަކުރެވޭ މައްސަލަތައް އިސްވެރިންނަށް ހުށަހެޅުމާއި ހިދުމަތް ހޯދާ ބޭފުޅުންނަށް މަޢުލޫމާތު ދިނުން

- އެކި ކަންކަމުގައި (ޓޫރިސްޓުން މަޢުލޫމާތު އޮޅުން ފިލުވުމަށް) އިދާރާއަށް މީހުން ނަގައިގެ ޚިދުމަތް ދެވޭން އިންތިޚާބު ހަމަޖެއްސުން .

ޚިދުމަތް ދިނުމަށް ފަރާތްތަކުގެ އިންތިޚާބު

1- ކަސްޓަމަރުން މޯބައިލް ނަންބަރަށް ގުޅުން

2- މޯބައިލް ލައިން ނަންބަރަށް ގުޅާ ކަސްޓަމަރުންނަށް ކައުންސިލް އިދާރާގެ ނަމުގައި ޖަވާބުދާރީވުން

3- ކަސްޓަމަރުން އެދޭ މަޢުލޫމާތު ، ކައުންސިލްގެ އިދާރާގެ ފަރާތުންދީ ، ކަންކަން އޮޅުން ފިލުވައިދިނުން.

4- ކަސްޓަމަރުންގެ މަޢުލޫމާތާއި ބޭނުންވާ ކަންކަމުގެ ތެރެއިން ކައުންސިލަރުންނާއި ހިއްސާކުރަންޖެހޭ ކަންކަން އެކަމެއްގެ ވަގުތު ވާއިރު ނުވަތަސް ކައުންސިލަރުންނާއި ހިއްސާކުރުން

5- އިދާރާގެ ނަމުގައި އެކި ފަރާތްތަކަށް ގުޅުން

6- އިދާރާގެ ނަމުގައި އެކި ފަރާތްތަކަށް ކުރު މެސެޖް (އެސްއެމްއެސް) ފޮނުވުން

7- ކަސްޓަމަރުން ފޮނުވާ ކުރު މެސެޖްތައް ރިޕޯޓުކުރުމާއި ، އެ މެސެޖްތަކާއި ގުޅޭގޮތުން މި ސުރުޚީގެ 1·2·3·4 ގައިވާ ގޮތުގެ މަތިން ޢަމަލުކުރުން

8- އަތޮޅުކައުންސިލްގެ ނަމުގައި ވައިބަރ، ވަޓްސްއަޕް ފަދަ ސޯޝަލްމީޑިއާ ގުރޫޕްތަކުގައި ބައިވެރިވެ ރަސްމީ ހައިސިއްޔަތުން ކަންކަން އޮޅުންފިލުވައި ދިނުމާއި މަޢުލޫމާތު ދިނުމާއި ރިޕޯޓުކުރުން .

9- ކައުންސިލްގެ ނަމުގައި އެކިފަރާތްތަކުން އޮންލައިންކޮށް މަޢުލޫމާތު ހޯދުމަށް ގޫގުލް ފޯމްތައް ފަދަ ވަސީލަތްތައް ބޭނުންކުރުމާއި ، އެފަދަ މަޢުލޫމާތު އިދާރާގެ ބޭނުމަށް ކުރުން

10- އެކިފަރާތްތަކުން ބޭއްވާ އީވެންޓް ، މީޓިން ކޮންފަރެންސް ތަކުގައި އިދާރާގެ ފަރާތުން ބައިވެރިވާންޖެހިއްޖެ ނަމަ ބައިވެރިވުން

ޚިދުމަތް ދިނުމަށް ބޭނުންކުރާ އާލާތްތަކާއި ސިސްޓަމްތައް

ފޯން ލައިނުގައި ބޭނުންކުރަންވާނީ އަތޮޅުކައުންސިލްގެ އިދާރާގެ މޯބައިލް ފޯނެވެ. އަދި މޯބައިލް ފޯން ލައިނުގެ ގޮތުގައި ބޭނުންކުރަންވާނީ އިދާރާގެ ނަމުގައި ރަޖިސްޓްރީ ކޮށްފައިވާ (7330028) ނަންބަރެވެ.

ފޯނުލައިނުގެ ކަންކަމުގައި ޖަވާބުވުން

ފޯން ލައިނުން ޖަވާބުދާރީ ވާނީ އިދާރާގެ ސްކްރިޕްޓަށް ތަބާވާށެވެ. ނުވަތަ އޭނާގެ މަސްއޫލިއްޔަތު އެވަގުތު ހަވާލުވެފައިވާ މިއިދާރާގެ މުވައްޒަފެކެވެ. ނުވަތަ ފޯން ލައިނުގެ ކަންކަން ބަލަހައްޓަމުން ސްކްރިޕްޓަށް ތަބާވެ އެވަގުތު ކަސްޓަމަރަށް އެހީތެރިވާ މިއިދާރާގެ މުވައްޒަފެކެވެ. އެ މުވައްޒަފަކާ ހަވާލުކުރާ ސްކްރިޕްޓަށް ތަބާވެ ޖަވާބުދާރީވާ ކޮންމެކަމަކާ ސްކްރިޕްޓަށް ތަބާވާނެއެވެ. މުވައްޒަފަކާ އެމަސައްކަތް ހަވާލުކުރާނެ ސްކްރިޕްޓަށް ތަބާވެގެން ސްކްރިޕްޓަށް ތަބާވާން އެކަމަށް އެވާ ބޭނުމެވެ.

އެދިގެންވާ ކަންތައްތައް

- ހެނދުނު 6·00 އިން ރޭގަނޑު 12·00 އާއި ދެމެދު އާންމުކޮށް ހުރިހާ ވަގުތެއްގައިވެސް ޖަވާބުދާރީވުން.
- ޖަވާބު ނުދެވި މިސްކޯލް ކޮށްފައިވާ ނަންބަރުތަކަށް ގުޅައި ، ގުޅުއްވި ސަބަބު ސާފުކޮށް އެކަމަކަށް ފިޔަވަޅު އެޅުން.
- ކަސްޓަމަރަކު މެސެޖެއް ފޮނުވައިފިނަމަ ޖަވާބުދިނުން ނުވަތަ ގުޅައި އެމެސެޖް ފޮނުވި ބޭނުމެއްގެ ތަފްސީލު އޮޅުން ފިލުވުން
- ކަސްޓަމަރަކު މެސެޖެއް ފޮނުވައިފިނަމަ ޖަވާބު ދިނުން . ނުވަތަ ގުޅައި އެމެސެޖް ފޮނުވި ބޭނުމެއްގެ ތަފްސީލު އޮޅުން ފިލުވުން
- އަދަބީ ކަމާއި ގޮތަކާއިއެކު ކަސްޓަމަރުންނާ މުޢާމަލާތް ކުރުން
- އިޙްތިރާމް ގޮތުގައި ކަސްޓަމަރުންގެ ސިއްރުތަކާއި ބޭނުންތައް ބަލައިގަތުން
- މުޢާމަލާތްކުރަން އުނދަގޫ މީހުންނާ (ރުޅިގަދަ ކަސްޓަމަރުން) އާއި މުޢާމަލާތް ކުރުމުގައިވެސް ޕްރޮފެޝަނަލްކަން އިސްކުރުން

މަނާކަންތައްތައް

- މޯބައިލް ފޯނާއި ނަންބަރު އިދާރާގެ ރަސްމީ ބޭނުންތަކަށް ނޫން އެހެން ބޭނުމަކަށް ބޭނުންކުރުން ނުވާނެއެވެ.
- މޯބައިލް ފޯން ލައިން ބޭނުންކުރާ ފޯނު ، އިދާރާގެ މޯބައިލްނަންބަރާ ގުޅުވައިގެން ސޯޝަލްމީޑިއާ ވައިބަރ ، ވަޓްސްއަޕް ފަދަ އެޕްލިކޭޝަން ބޭނުންކުރުމާ ނުވަތަ އެފަދަ ގޮތަކަށް ވައިބަރ އަދި ވަޓްސްއަޕް ބޭނުންކުރުމުގައި މިއިދާރާގެ ރަސްމީ ބޭނުމަކަށް ނޫން ގޮތަކަށް ބޭނުންކުރުން ނުވާނެއެވެ.
- އެއްވެސް ބާވަތެއްގެ ސިއްރު މަޢުލޫމާތު ނުވަތަ ޚަބަރެއް ނުވަތަ ވަކި ސިއްރު ތަފްސީލު ވަކި ފަރާތަކާ ހިއްސާކުރުން ނުވަތަ މަޢުލޫމާތު ފޯވަޑުކުރުން ނުވާނެއެވެ.

- އެއްވެސް ސިޔާސީ ފިކުރެއްގެ ، ގުރޫޕެއްގެ ނުވަތަ ވިޔަފާރި ފުރުޞަތުތަކާ ގުޅުންހުރި މުދަބަރުއެއްގެ ގޮތުގައި މި ނަންބަރު އޮޅުކޮށްގެން ނުވާނެއެވެ. އަދި މިހާރު މިފަދަކަމެއް ކޮންފިޑެންޝަލް މަޢުލޫމާތު އެހެން ފަރާތްތަކަށް ނުދޭނެއެވެ.
- ހަމަ އެއްވެސް މިހާ ހުށަހެޅުން ، ނުވަތަ ހިތްހަމަ ނުޖެހޭ ޝަކުވާއެއް ނުވަތަ ޢިބާރާތްތަކާ މުޢާމަލާތް ކުރަން ނުޖެހޭނެއެވެ.

3- އިދާރާއަށް ހުށަހަޅާ ލިޔުންތަކަށް ބަލައިގަތުމާއި އެންޓްރީ ކޮށް ޖެހުމަށް އަޅުވާނެ ކުރުން

- އިދާރާއަށް އެކިފަރާތްތަކުން ހުށަހަޅާ ލިޔުންތަކާއި ބަލައިގަތުން . މިގޮތުން ލިޔުންތައް ހަވާލުކުރުމަށް އަންނަ ފަރާތްތަކުން ލިޔުންތައް ހަވާލުކުރުން ގެންނަ ފޮށްގައި ލިޔުން ހަވާލު މުވައްޒަފު ސޮއި ކުރުން
- ހަވާލު ލިޔުންތަކުގައި އެންޓްރީ ތާރީޚާއި ޖަހައި އެ ލިޔުން ބަލައިގަތް ވަގުތާއި ގަޑި އެންޓްރީ ތާރީޚް ތަރުތީބުގައި ލިޔުން ޖެހި ބަލައިގަތް މުވައްޒަފު ސޮއި ކުރުން .
- ބަލައިގަތުމަށް ލިޔުންތަކުގައި އެންޓްރީ ތާރީޚާއި ޖަހާ ފޮނުވަ ކުރަނީ ބައިވެރި ފޯމުން އެ ލިޔުން ސްކޭންކޮށް ޖެހުމަށް އަޅުވާނެ ކުރުން

4- ހިދުމަތް ހޯދަން އަންނަމީހުންނަށް ޖަވާބު ދޭނީ ވީވަރަކަށް އަވަހަށް ކޮށްދިނުމަށް ފުރުޞަތު ދިނުން

- އިދާރާއަށް އެކިއެކި ހިދުމަތް ހޯދަން އަންނަމީހުން ކައުންސިލަރުން އަދުލުން އަރަބީއަރުކާއި ހިދުމަތްތެރިއާ ކަލަ އެއްމީހާއި މުޖުތަމަޢު ހޯދަން ބޭނުންވާ ހިދުމަތްލި ކަސްޓަމަރ ހޯދަން ވާނެ ގޮތެއް ހޯދުމާއި ދިރުމަށް ހަމަޖެހުމާއި ސަރވިސްގެ މުވައްޒަފުންގެ ހަމައަށް އަވަހަށް ފޮނުވުން. އަދި ކައުންސިލަރުން ހިދުމަތް އެދި ފޮނުވާ ހިދުމަތް އަދި ފޯމުތަކާއި ކައުންސިލަރުން އެފަރާތަކަށް ދުވަސް ފަދަ ފޯމުތަކަށް އެކުލެވޭ ބެލުމެއް ކަމާ އެފަދަ އެލިޔުންތަކާއި ބަލައިގަނެވޭނެ ގޮތް ކޮށްދިނުން .
- ކައުންސިލަރު އަންނަ ވަގުތު ކޮބައި ނުބައިލިއޮތް ދިނުމަށް ފޯނުކުރުން .
- ހިދުމަތް އަންނަ ހިދުމަތް ވިޔަފާރި އަވަހަށް ފުރުޞަތުދިނުން

5- ކައުންސިލަށް ވީބާ މީޑިއާއިން ކޮމެންޓުތަކާއި ޖަވާބު އަދި އަޅުވާނެ ކުރުން

- އެކި ފަރާތްތަކުން ކައުންސިލްގެ އީމެއިލް އެޑްރެސް (info@gaafalif.gov.mv) އަށް ފޮނުވާ އީމެއިލްތަކާއި މުހިއްމު ދިނުމަށް ކޮމެންޓް ކައުންސިލަށް ވީބާ ލިޔުންތައް ބަލައިގަތުމާއި އަޅުވާނެ ކުރުން .
- ކައުންސިލަށް އެކި ފަރާތްތަކުން ފޮނުވާ މެއިލްތައް ކޮމެންޓް ހުށަހަޅާފައިވާނަމަ މުވައްޒަފުގެ މަސައްކަތް ސިފަފަދަ ކޮށް ބަލާފައި އެކަން ކޮމެންޓް އެމުވައްޒަފާއިމެދު ރިސެޕްޝަނު ފަރާތުން އިތުރު
- ކައުންސިލްގެ އީމެއިލް އަށް އެއްވެސް މަޢުލޫމާތު ކުރިމަތިވެއްޖެނަމަ އެކަން ވިޔަފާރި އަވަހަށް ކަމާއިބެހޭ ފިރިހެނަށް އަންގާ އިދާރާގެ ޖެނެރަލް ފަރާތް އެކަން ވަގުތުން ހައްލުކުރުން

4. އިދާރާގެ ފަރާތުން

އެސް.އޯ.ޕީ ނަންބަރު 12/2024	ތައްޔާރު ކުރި ފަރާތުގެ ނަން: މުޙައްމަދު ހަސަން	ސެކްރެޓަރީ ޖެނެރަލްގެ ނަން: މުޙައްމަދު ފަޟީރު
އަމަލު ކުރަން ފަށާ ތާރީޚް: 1 ޖަނަވަރީ 2024	ތައްޔާރު ކުރި ފަރާތުގެ މަޤާމު: އެސިސްޓެންޓް ކައުންސިލް އެގްޒެކެޓިވް	ސެކްރެޓަރީ ޖެނެރަލްގެ ސޮއި: