

سُورَةُ النُّجُومِ

سومرو سو کھجھر دے مچہ جے نیکو دوسرے سو مچہ جے: 20 جے 2026



ދިވެހިސަރުކާރުގެ ގެޒެޓް

<u>Introduction</u>	3	މަޢުލޫމާތު
<u>Objective</u>	3	މަޤްޞަދު
<u>Vision</u>	3	އިތުރުވާ ދިރިއުޅުމުގެ ވިޔަފާރި
<u>Mission</u>	4	އިރުޝާދު
<u>Core Values</u>	5	މުބާރާތުގެ ބޭނުންތެރިކަން
<u>Mandate</u>	7	މުބާރާތުގެ ބޭނުންތެރިކަން
<u>Contacts</u>	7	މުބާރާތުގެ ބޭނުންތެރިކަން
<u>Subsidiary Offices</u>	8	މުބާރާތުގެ ބޭނުންތެރިކަން
<u>What You Can Expect from Us</u>	10	އަހަރުގެ ސަރުކާރުގެ ބޭނުންތެރިކަން
<u>What We Can Expect from You</u>	11	އަހަރުގެ ސަރުކާރުގެ ބޭނުންތެރިކަން
<u>Service Standards</u>	11	މުބާރާތުގެ ބޭނުންތެރިކަން
<u>Complaints and Feedbacks</u>	12	މުބާރާތުގެ ބޭނުންތެރިކަން



Introduction

This is the Service Charter of the Ministry of Climate Change, Environment and Energy.

This Ministry is the primary institution responsible for formulating and implementing policies related to the protection of the Maldives' environment, the mitigation of adverse impacts from climate change, as well as the provision of services related to energy, water, sewerage, and waste.

The Ministry's core objective is to sustainably protect the country's natural resources and biodiversity, ensuring that the environment remains the foundation of development.

උද්දේශය

ජාතික සේවාච්ඡේදයේ අරමුණ වන්නේ, පරිසර සහතිකයක් ලෙසින්, රටේ ස්වභාවික සම්පත් සුරැකිම සහ ප්‍රයෝජනයට ගැනීමයි.

ජාතික සේවාච්ඡේදයේ ප්‍රධාන අරමුණ වන්නේ, පරිසර සහතිකයක් ලෙසින්, රටේ ස්වභාවික සම්පත් සුරැකිම සහ ප්‍රයෝජනයට ගැනීමයි. මෙයින් අදහස් වන්නේ, පරිසර සහතිකයක් ලෙසින්, රටේ ස්වභාවික සම්පත් සුරැකිම සහ ප්‍රයෝජනයට ගැනීමයි.

ජාතික සේවාච්ඡේදයේ ප්‍රධාන අරමුණ වන්නේ, පරිසර සහතිකයක් ලෙසින්, රටේ ස්වභාවික සම්පත් සුරැකිම සහ ප්‍රයෝජනයට ගැනීමයි. මෙයින් අදහස් වන්නේ, පරිසර සහතිකයක් ලෙසින්, රටේ ස්වභාවික සම්පත් සුරැකිම සහ ප්‍රයෝජනයට ගැනීමයි.

Objective

This is the Service Charter formulated to outline the procedures for providing services to the Ministry's clients, the standards of service, and the conduct to be followed in delivering services in accordance with established policies.

පරිසර සහතිකය

ජාතික සේවාච්ඡේදයේ ප්‍රධාන අරමුණ වන්නේ, පරිසර සහතිකයක් ලෙසින්, රටේ ස්වභාවික සම්පත් සුරැකිම සහ ප්‍රයෝජනයට ගැනීමයි. මෙයින් අදහස් වන්නේ, පරිසර සහතිකයක් ලෙසින්, රටේ ස්වභාවික සම්පත් සුරැකිම සහ ප්‍රයෝජනයට ගැනීමයි.

Our Vision

A greener, cleaner and more resilient Maldives.

ආරක්ෂක දර්ශන

රටේ ස්වභාවික සම්පත් සුරැකිම සහ ප්‍රයෝජනයට ගැනීම.



Our Mission

To achieve our vision by coordinating and leading national and international efforts in climate action, environmental protection and conservation and providing reliable energy, water and waste management service through appropriate policies, regulation, development projects and programmes.

අරමුණ

රටේ රජයේ සේවයන්හිදී පරිසරය සුරැකි
විධාන, ප්‍රවේශ, පරිසරය සුරැකි
විධාන, ප්‍රවේශ, පරිසරය සුරැකි
විධාන, ප්‍රවේශ, පරිසරය සුරැකි
විධාන, ප්‍රවේශ, පරිසරය සුරැකි
විධාන, ප්‍රවේශ, පරිසරය සුරැකි
විධාන, ප්‍රවේශ, පරිසරය සුරැකි
විධාන, ප්‍රවේශ, පරිසරය සුරැකි



We promote responsible stewardship of natural resources to meet present needs without compromising future generations.

We strengthen national capacity to anticipate, adapt to, and recover from climate and environmental challenges.

We uphold transparency, accountability, and ethical governance in all our actions and decisions.

We embrace forward-thinking solutions, technologies, and practices to address evolving climate change and environmental, waste management, water and sanitation and energy challenges.

We work in partnership with communities, institutions, and international stakeholders to achieve shared goals.

We ensure equitable access to services and consider the needs of all communities, especially vulnerable groups.

حَسْرَتِ مَعْرُوفِ مَعْرُوفِ

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]



7. Excellence

We are committed to high standards of performance, professionalism, and continuous improvement

7. ޖަދުވަލުގެ ތެރެއިން ޖަދުވަލުގެ ތެރެއިން
ޖަދުވަލުގެ ތެރެއިން ޖަދުވަލުގެ ތެރެއިން
ޖަދުވަލުގެ ތެރެއިން ޖަދުވަލުގެ ތެރެއިން
ޖަދުވަލުގެ ތެރެއިން ޖަދުވަލުގެ ތެރެއިން



Mandate

Mandate of the Ministry is available from this link:

<https://environment.gov.mv/en/about>

މަނަވާ

މިނިސްޓްރީގެ މަނަވާ ފޯމުގެ ތެރެއިން ބައްލަވާލެވިދާނެއެވެ.

<https://environment.gov.mv/dv/about>

Contact

Ministry of Climate Change, Environment and Energy.

Dharubaaruge, Faashanaa Maalan,

Ameenee Magu, 20334

Henveyiru,

Malee, Maldives.

Phone: 3018300

Email: info@environment.gov.mv

މިނިސްޓްރީގެ ފޯމުގެ ތެރެއިން

މިނިސްޓްރީގެ މަނަވާ ފޯމުގެ ތެރެއިން ބައްލަވާލެވިދާނެއެވެ.
މިނިސްޓްރީގެ މަނަވާ ފޯމުގެ ތެރެއިން ބައްލަވާލެވިދާނެއެވެ.
މިނިސްޓްރީގެ މަނަވާ ފޯމުގެ ތެރެއިން ބައްލަވާލެވިދާނެއެވެ.

ފޯމު: 3018300

info@environment.gov.mv

Letters should be addressed to the Minister of Climate Change, Environment, and Energy, Ali Shareef.

މިނިސްޓްރީގެ މަނަވާ ފޯމުގެ ތެރެއިން ބައްލަވާލެވިދާނެއެވެ.
މިނިސްޓްރީގެ މަނަވާ ފޯމުގެ ތެރެއިން ބައްލަވާލެވިދާނެއެވެ.
މިނިސްޓްރީގެ މަނަވާ ފޯމުގެ ތެރެއިން ބައްލަވާލެވިދާނެއެވެ.



Baa Atoll Biosphere Reserve Office
Yoosuf kaleyfaanu Magu, Eydhafushi,
Maldives, 06080

Phone: +(960) 660 8466
Mobile: +(960) 790-5949
Email: info@broffice.gov.mv
Website: www.broffice.gov.mv

• ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު
ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު
ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު ޖަދުވަލު

6608466 ޖަދުވަލު

info@broffice.gov.mv ޖަދުވަލު
www.broffice.gov.mv ޖަދުވަލު



What You Can Expect from Us.

- Welcoming customers and communicating with politeness and respect.
- Listening to the needs of customers and providing prompt service.
- Employees working collaboratively in the delivery of services.
- Providing services with integrity and transparency.
- Providing service based on the order of arrival, prioritizing those who arrived first.
- Communicating over the phone with a pleasant tone, using gentle, polite, and respectful language.

අපෙන් ඔබට අපේක්ෂා කළ හැකි දේ

- නිදහසින් සහ ගෞරවයෙන් ප්‍රතිචාර දක්වන අයින් වීම.
- අභ්‍යන්තර අවශ්‍යතා අනුව සේවාවන් සැපයීම.
- නිදහසින් සහ ගෞරවයෙන් ප්‍රතිචාර දක්වන අයින් වීම.
- අභ්‍යන්තර අවශ්‍යතා අනුව සේවාවන් සැපයීම.
- අභ්‍යන්තර අවශ්‍යතා අනුව සේවාවන් සැපයීම.
- අභ්‍යන්තර අවශ්‍යතා අනුව සේවාවන් සැපයීම.
- අභ්‍යන්තර අවශ්‍යතා අනුව සේවාවන් සැපයීම.
- අභ්‍යන්තර අවශ්‍යතා අනුව සේවාවන් සැපයීම.



What We Expect from You

- Treat staff with courtesy and respect.
- Submit complete and accurate information.
- Provide all required supporting documents.
- Attend scheduled appointments on time.
- Comply with applicable laws and regulations.
- Inform us promptly if circumstances change.

අපි ඔබෙන් අපේක්ෂා කරනු ලබන දේ

- අපගේ සේවකයින්ට ඔබ සමඟ ඔබගේ සේවයේදී සාදාසනීය හා පිළිගැනීමක් පෙන්වන්න.
- සම්පූර්ණ හා නිවැරදි තොරතුරු සපයන්න.
- අවශ්‍ය සහතික සහ සාක්ෂි ලේඛන සපයන්න.
- අවුරුද්දේ සැලසුම් කළ ප්‍රවේශනවලට සහභාගී වන්න.
- අදාළ නියෝග සහ රීති සමත් වන්න.
- අවස්ථා වෙනස් වුවහොත්, අපව දැනුවත් කරන්න.

Service Standards

- Answer telephone calls, within 3 rings.
- Respond to general enquiries, within 2 working days
- Respond to official letters, within 5 working days
- Respond to email enquiries, within 5 working days
- Public complaints, within 15 days.
- Issuing refrigerant import permit, 3 working days
- Issuance of permits under the "Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora" (CITES), 15 working days

සේවා සම්පූර්ණ කිරීමේ සීමා

- 3 රිංක් තුළදී දුරකථන ඇමතුම් පිළිතුරු දීම.
- 2 කාර්යාල දින තුළදී පොදු ඇමතුම්, පිළිතුරු දීම.
- 5 කාර්යාල දින තුළදී නිල ලේඛන, පිළිතුරු දීම.
- 5 කාර්යාල දින තුළදී විද්‍යුත් තැපෑල ඇමතුම්, පිළිතුරු දීම.
- 15 කාර්යාල දින තුළදී පොදු ප්‍රජා අමාත්‍යාංශයේ ප්‍රජා අමාත්‍යාංශයේ, පිළිතුරු දීම.
- 3 කාර්යාල දින තුළදී නිල ලේඛන, පිළිතුරු දීම.
- "Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora" (CITES) යටතේ, 15 කාර්යාල දින තුළදී, පිළිතුරු දීම.



Complaints and Feedback

We welcome compliments, suggestions and complaints.

You may submit feedback through:

- Online feedback form
- Email
- Telephone
- Written correspondence
- In person

Every complaint will receive:

- An acknowledgement within 2 working days
- A response or update within 15 working days
- Confidential handling where appropriate

ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން

އަދަދު ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން، ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.

- ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.
- ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.
- ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.
- ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.
- ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.

އަދަދު ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.

- ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން 2 ދުވަހުގެ ތެރޭގައި ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.
- ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން 15 ދުވަހުގެ ތެރޭގައި ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.
- ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން ސަލާވާތް ފޯމް ފޮނުވުމުގެ ގޮތުން.