CLERK (GENERAL)

Source: National Competency Standard
(Competency Standards Code No: K74S004)



NATIONAL APPRENTICE & INDUSTRIAL TRAINING AUTHORITY

No. 971, Sri Jayawardhanapura Mawatha,

Welikada, Rajagiriya.

Telephone No.0112888782-7

Email: lrd@naita.gov.lk

Learning Resources Development Section

NATIONAL COMPETENCY STANDARDS
FOR THE OCCUPATION
OF CLERK

List of Competency Units		Unit Code No.	Level
1.	Maintain information required for the job/ function රැකියාවට හෝ රාජකාරියට අවශ්‍ය තොරතුරු නඩත්තු කිරීම	K74S004U01	2
2.	Maintain Files related to the job. රැකියාවට අදාළ ලිපිගොනු නඩත්තු කිරීම	K74S004U02	3
3.	Obtain and maintain documents required for the job. රැකියාවට අවශ්‍ය ලේඛන ලබා ගැනීම සහ නඩත්තු කිරීම	K74S004U03	2
4.	Plan and implement office activities assigned to General office clerk. පොදු කාර්යාල ලිපිකරුට පවරන ලද කාර්යාලීය කටයුතු සැලසුම් කිරීම සහ ක්‍රියාත්මක කිරීම	K74S004U04	4
5.	Plan, assign and monitor the work of subordinate staff. සහායක කාර්ය මණ්ඩලයේ වැඩ කටයුතු සැලසුම් කිරීම, පැවරීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම	K74S004U05	4
6.	Attend to clients'/customers' needs. පාරිභෝගිකයින්ගේ / සේවාදායකයින්ගේ අවශ්‍යතා ඉටු කිරීම	K74S004U06	4

Packaging for National Vocational Qualifications (NVQ)
National Certificate at NVQ Level 3 in the occupation of Clerk (General) will be awarded to those who are competent in units 1+2+3+4+6 – K74S004Q1L3
□ National Certificate at NVQ Level 4 in the occupation of Clerk (General) will be awarded to those who are competent in units 1+2+3+4+5+6 – K74S004Q2L4

NAITA

නිපුණතා ඒකක සහ මොඩියුල සන්සන්දනය - Programme Structure

	Competency Area	Module		Competency (Task)
		Module No	Module Name	
A	Plan and implement office activities assigned to general clerk පොදු ලිපිකරුට පවරන ලද කාර්යාලීය කටයුතු සැලසුම් කිරීම සහ ක්‍රියාත්මක කිරීම	M-01	Plan and implement office activities assigned to general clerk පොදු ලිපිකරුට පවරන ලද කාර්යාලීය කටයුතු සැලසුම් කිරීම සහ ක්‍රියාත්මක කිරීම	A1 A2 A3 A4 A5
B	Plan, assign and monitor the work of subordinate staff සහායක කාර්ය මණ්ඩලයේ කාර්යයන් සැලසුම් කිරීම, පැවරීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම	M-02	Plan, assign and monitor the work of subordinate staff සහායක කාර්ය මණ්ඩලයේ වැඩ කටයුතු සැලසුම් කිරීම, පැවරීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8
C	Attend to customer's / client's needs පාරිභෝගික / සේවාදායක අවශ්‍යතා ඉටු කිරීම	M-03	Attend to customer's / client's needs පාරිභෝගිකයින්ගේ / සේවාලාභීන්ගේ අවශ්‍යතා ඉටු කිරීම	C1 C2 C3 C4 C5
D	Procure and maintain documents required for the job රැකියාවට අවශ්‍ය ලේඛන සපයා ගැනීම සහ නඩත්තු කිරීම	M-04	Procure and maintain documents required for the job රැකියාව සඳහා අවශ්‍ය ලේඛන සපයා ගැනීම සහ නඩත්තු කිරීම	D1 D2 D3 D4
E	Maintain information required for the job / function රැකියාවට හෝ රාජකාරියට අවශ්‍ය තොරතුරු නඩත්තු කිරීම	M-05	Maintain information required for the job / function රැකියාවට හෝ රාජකාරියට අවශ්‍ය තොරතුරු නඩත්තු කිරීම	E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8 E9
F	Maintain files related to the job රැකියාවට අදාළ ලිපිගොනු නඩත්තු කිරීම	M-06	Maintain files related to the job රැකියාවට අදාළ ලිපිගොනු නඩත්තු කිරීම	F1 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8

NAITA

Competency Profile

Task → Duties

	Competency Area /Units	Competency (Task)				
A	**Plan and implement office activities assigned to General clerk** පොදු ලිපිකරුට පවරන ලද කාර්යාලීය කටයුතු සැලසුම් කිරීම සහ ක්‍රියාත්මක කිරීම	**A1.** Identify office activities assigned to clerk ලිපිකරුට පවරන ලද කාර්යාලීය කටයුතු හඳුනා ගැනීම	**A2.** Plan office activities කාර්යාලීය කටයුතු සැලසුම් කිරීම	**A3.** Obtain required resources අවශ්‍ය සම්පත් ලබා ගැනීම.	**A4.** Carryout planned office activities සැලසුම් කළ පරිදි කාර්යාලීය කටයුතු සිදු කිරීම/ක්‍රියාත්මක කිරීම.	**A5.** Monitor progress of planned activities සැලසුම් කළ කටයුතුවල ප්‍රගතිය නිරීක්ෂණය කිරීම
B	**Plan, assign and monitor the work of subordinate staff** සහාය කාර්ය මණ්ඩලයේ කාර්යයන් සැලසුම් කිරීම, පැවරීම සහ අධීක්ෂණය කිරීම	**B1.** Prepare work plan as required by the organization ආයතනයේ අවශ්‍යතාවය පරිදි වැඩ සැලසුම් සකස් කිරීම.	**B2.** Determine work assignment for subordinate staff සහායක කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා වැඩ පැවරීම් තීරණය කිරීම.	**B3.** Brief the subordinate staff on work assignment පවරන ලද රාජකාරි පිළිබඳව සහායක මට්ටමේ කාර්ය මණ්ඩලය දැනුවත් කිරීම.	**B4.** Identify training needs of individual subordinate staff සහායක කාර්ය මණ්ඩලය සඳහා සේවාස්ථ පුහුණුව (On-the-job training) ලබා දීම.	**B5.** Assign work to relevant staff අදාළ කාර්ය, කාර්ය මණ්ඩලය වෙත වැඩ පැවරීම.
		B6. Provide on-the-job training to subordinate staff එක් එක් සහායක සේවකයින්ගේ පුහුණු අවශ්‍යතා හඳුනා ගැනීම.	**B7.** Prepare monitoring plan අධීක්ෂණ සැලසුමක් සකස් කිරීම.	**B8.** Monitor work of subordinate staff සහායක කාර්ය මණ්ඩලයේ වැඩ කටයුතු අධීක්ෂණය කිරීම.		

DATA

C	**Attend to Customer's / Client's needs** පාරිභෝගික / සේවාදායක අවශ්‍යතා ඉටු කිරීම		**C1.** Greet and address customers / clients පාරිභෝගිකයින් / සේවාදායකයින් පිළිගැනීම සහ ඇමතීම.	**C2.** Interpret customer's / client's needs පාරිභෝගික / සේවාදායක අවශ්‍යතා තේරුම් ගැනීම (අර්ථ නිරූපණය කිරීම).	**C3.** Provide information to customers /clients පාරිභෝගිකයින්ට / සේවාදායකයින්ට අවශ්‍ය තොරතුරු සැපයීම.	**C4.** Respond to customer's / client's request පාරිභෝගික / සේවාදායක ඉල්ලීම්වලට ප්‍රතිචාර දැක්වීම.	**C5.** Respond to written request of customers /clients පාරිභෝගිකයින්ගෙන් / සේවාදායකයින්ගෙන් ලැබෙන ලිඛිත ඉල්ලීම්වලට ප්‍රතිචාර දැක්වීම.
D	**Procure and maintain documents required for the job** රැකියාවට අවශ්‍ය ලේඛන සපයා ගැනීම සහ නඩත්තු කිරීම		**D1.** Determine documents required for the work assigned පවරන ලද රාජකාරිය සඳහා අවශ්‍ය ලේඛන මොනවාදැයි තීරණය කිරීම.	**D2.** Obtain required documents අවශ්‍ය ලේඛන ලබා ගැනීම.	**D3.** Update documents ලේඛන යාවත්කාලීන කිරීම.	**D4.** Store documents ලේඛන ගබඩා කිරීම (සුරක්ෂිතව තැබීම).	
E	**Maintain information required for the job / function** රැකියාවට හෝ රාජකාරියට අවශ්‍ය තොරතුරු නඩත්තු කිරීම		**E1.** Identify data required and their sources අවශ්‍ය දත්ත සහ ඒවා ලබාගත හැකි මූලාශ්‍ර හඳුනා ගැනීම.	**E2.** Determine appropriate data collection methods සුදුසු දත්ත රැස් කිරීමේ ක්‍රමවේද තීරණය කිරීම.	**E3.** Collect required data අවශ්‍ය දත්ත රැස් කිරීම.	**E4.** Cross check and compare collected data with previous data රැස්කර ගත් දත්ත, පෙර දත්ත සමඟ සැසඳීම සහ නැවත පරීක්ෂා කිරීම.	**E5.** Store collected data රැස්කර ගත් දත්ත ගබඩා කිරීම
			E6. Analyse collected data රැස්කර ගත් දත්ත විශ්ලේෂණය කිරීම	**E7.** Generate information based on the collected and verified data රැස් කළ සහ තහවුරු කළ දත්ත පදනම් කරගෙන තොරතුරු ජනනය කිරීම.	**E8.** Provide information to relevant parties අදාළ පාර්ශවයන් වෙත තොරතුරු ලබා දීම.	**E9.** Disseminate information තොරතුරු ව්‍යාප්ත කිරීම (ප්‍රචාරණය කිරීම).	

F	**Maintain files related to the job** රැකියාවට අදාළ ලිපිගොනු (Files) නඩත්තු කිරීම		**F1.** Open new files නව ලිපිගොනු ආරම්භ කිරීම	**F2.** Index files ලිපිගොනු අනුක්‍රමණිකා ගත කිරීම (Index කිරීම).	**F3.** Update files ලිපිගොනු යාවත්කාලීන කිරීම.	**F4.** Restored deteriorated files දිරාපත් වූ හෝ හානි වූ ලිපිගොනු ප්‍රතිසංස්කරණය කිරීම.	**F5.** Store files ලිපිගොනු ගබඩා කිරීම
			F6. Transfer files ලිපිගොනු හුවමාරු කිරීම / මාරු කිරීම.	**F7.** Close electronic files විද්‍යුත් ලිපිගොනු (Electronic files) වසා දැමීම.	**F8.** Close files ලිපිගොනු වසා දැමීම.		

NAITA

සමස්ථ අධීක්ෂණය
අධ්‍යක්ෂ (තත්ත්ව)
තත්ත්ව අංශය
April 2026

ආධුනිකයාගේ දෛනික වාර්තා පොත සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා සකස් කරන ලදී

Prepaired by - S.A.M.Prabodini