

පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය

පාරිභෝගික අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කිරීම සඳහා මෙම ප්‍රතිපත්ති ප්‍රකාශය මගින් සියළු පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ ශක්තිමත් යාන්ත්‍රණයක් හඳුන්වාදී ඇත. පාරිභෝගික පැමිණිලි

හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය ලෙස මෙම යාන්ත්‍රණය ණය අංශය සහ අලෙවි අංශය තුළ මෙන්ම තැන්පතු අංශය තුළද ක්‍රියාත්මක වේ.

එවැනි ක්‍රියාවලියක පුළුල් අරමුණ වන්නේ උපරිම තෘප්තියකින් විශිෂ්ට සේවාවක් පාරිභෝගිකයාට ලබාදීම සහ පාරිභෝගිකයාගේ අයිතිවාසිකම් ආරක්ෂා කිරීම වේ.

ඒ අනුව සියලුම පාරිභෝගික පැමිණිලි විමර්ශනය කර ඒවා විසදීමට අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම සඳහා ප්‍රධාන ශාඛාව තුළ නම් කරන ලද පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරීවරයෙකු පත් කරනු ලැබේ. පාරිභෝගිකයා තම පැමිණිල්ලට ලැබෙන ප්‍රතිචාරය සම්බන්ධයෙන් අසතුටුදායක වන අවස්ථාවක එකී ප්‍රතිචාරය සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය ඔබ්බුඩිස්මන්චරයා වෙත අභියාචනය කිරීමට හැකියාවක් ඇති අතර එකී ක්‍රියාවලිය සම්බන්ධයෙන්ද පාරිභෝගිකයාට දැනුවත් කිරීමක් සිදු වේ.

පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරී වෙත නිශ්චිත දුරකථන අංකයක් ලබාදෙන අතර වෙනමම විද්‍යුත් තැපැල් ජාලයක් සියළු පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීම සඳහා ක්‍රියාත්මක වේ. මෙම විද්‍යුත් තැපැල් ජාලයට පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරී හා නියෝජ්‍ය සාමාන්‍යාධිකාරී ඇතුළත් වේ.

සමාගමේ නිල වෙබ් අඩවිය තුළ පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරී සහ මූල්‍ය ඔබ්බුඩිස්මන්චරයා සමඟ සම්බන්ධ වීමේ විස්තර සහ පැමිණිල්ලක් ගොනු කරන ආකාරය සම්බන්ධයෙන් ප්‍රදර්ශනය කර ඇත. ඊට අමතරව සියලුම ශාඛා වල සහ ප්‍රධාන ශාඛාවේ පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරී සහ මූල්‍ය ඔබ්බුඩිස්මන්චරයා සමඟ සම්බන්ධ වීමේ විස්තර ප්‍රදර්ශනය කර ඇත. පාරිභෝගිකයාට සමාගමේ භාණ්ඩ හා සේවා, කාර්ය මණ්ඩලයේ සේවා මට්ටම, කාර්ය මණ්ඩලය මගින් පාරිභෝගිකයා හැසිරවීම යන කාරණා සම්බන්ධයෙන් පැමිණිලිලක් ගොනු කිරීමට අවශ්‍ය වූ විට එම පැමිණිල්ල ශාඛා ප්‍රධානියා වෙත හෝ පැමිණිලි හැසිරවීමේ නිලධාරී වෙත සිදු කල හැක.

පැමිණිල්ලක් ලැබුණු විට එකී පැමිණිල්ල උපරිම වෘත්තීය දක්ෂතාවයකින් සහ අවකාශ හැසිරවීම කාර්ය මණ්ඩලයේ වගකීමක් වේ. ශාඛා ප්‍රධානියා විසින් පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලියේ

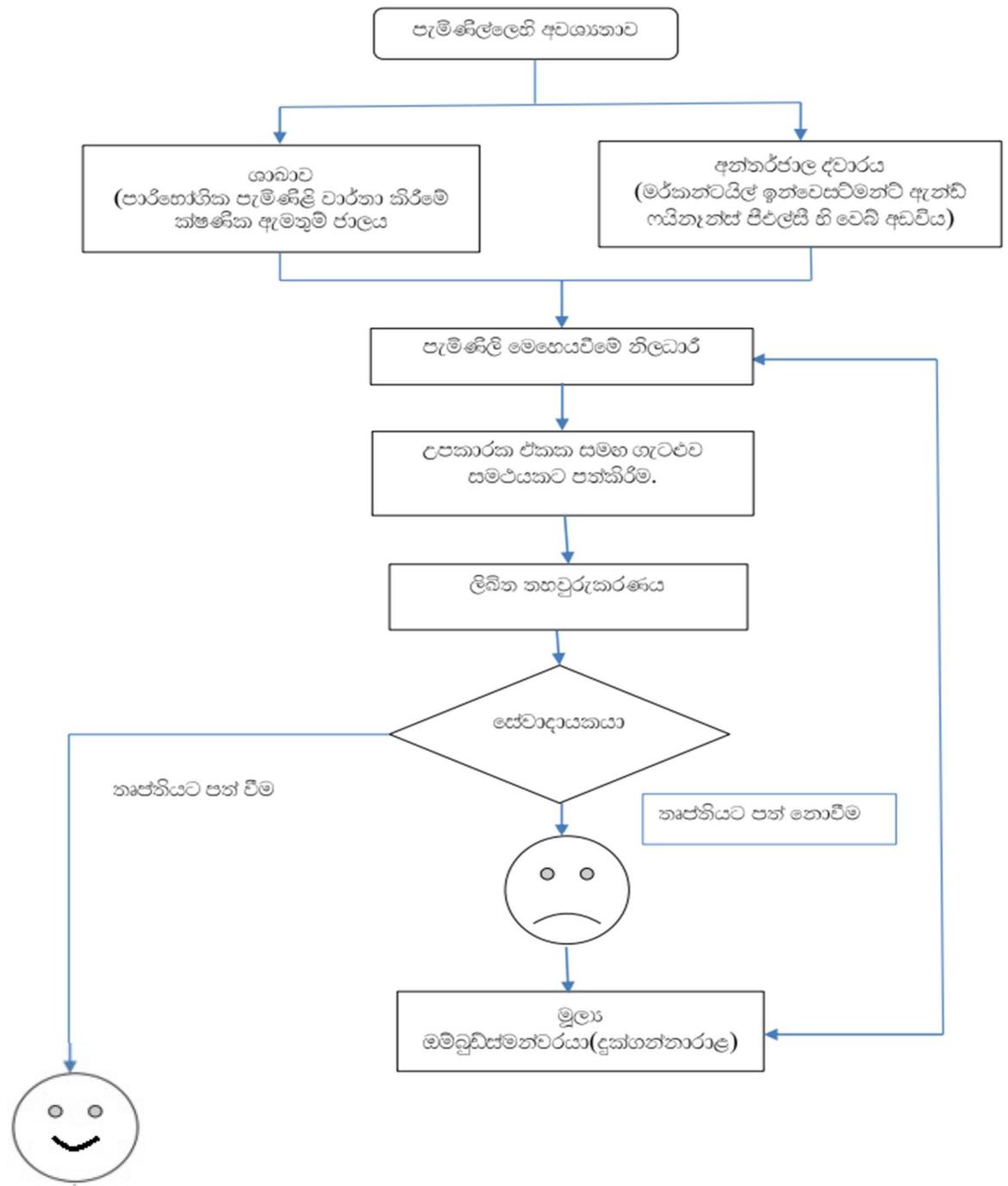
සීමාව තුළ සිටිමින් එකී කාරණය සම්බන්ධයෙන් මැදිහත්වී එම කාරණය විසඳීමට අවශ්‍ය පියවර ගත යුතු වේ.

පැමිණිල්ලක් ගොනු කිරීම සම්බන්ධයෙන් කිසිම පාරිභෝගියකු දඬුවමට ලක් නොවන අතර, එකී පාරිභෝගකයන් උපරිම වෘත්තීය දක්ෂතාවයකින් යුතුව හැසිරවීමට සියලුම කාර්ය මණ්ඩල නිලධාරීන් වග බලාගත යුතුය.

පැමිණිලි හැසිරවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය ණය සහ අලෙවිකරණ / තැන්පතු

ණය සහ අලෙවිකරණ

පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ ක්‍රියා පටිපාටිය



- 1) අප ආයතනයේ වෙබ් අඩවියට පිවිසීම හරහා හෝ දුරකථන ඇමතුමක් ලබා දීම හරහා හෝ ලිපියක් ලබාදීම හරහා හෝ සේවාදායකයන්ට සිය පැමිණිලි වාර්තා කළ හැක.
- 2) සෑම ශාඛා ප්‍රධානියෙකුටම සිය ශාඛාව වෙත සේවාදායකයන් විසින් වාර්තා කරන්නා වූ පැමිණිලි ශාඛා මට්ටමින් විසඳීමේ වගකීම පවතී. නොවිසඳුණු පැමිණිලි ප්‍රධාන ශාඛාව වෙත වාර්තා කළ හැක. සෑම ශාඛාවකම සේවාදායක පැමිණිලි වාර්තා කිරීමේ ක්ෂණික ඇමතුම් අංකය ප්‍රදර්ශනය කළ යුතුය.
- 3) කැපවීමෙන් කටයුතු කරන පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිලධාරියෙකු ස්ථිර වශයෙන් සේවයේ නියුක්ත කළ යුතු අතර ඔහු / ඇය විසින් මූලික වශයෙන් පැමිණිලි තහවුරු කිරීමේ ලිපියක් නිකුත් කළ යුතු අතර ගැටලුව නිරාකරණය කර ගැනීම සඳහා කාල පරාසයක් ලබා දිය යුතුය. පසුව, ගැටලුවේ මූලය පිළිබඳව විමර්ශන කටයුතු සිදු කළ යුතු අතර වැඩ කරන දින 7 ක් නොඉක්මවන සාධාරණ කාල පරාසයක් තුළ ගැටලුව නිරාකරණය සඳහා සුදුසු මානයක් නිර්මාණය කළ යුතුය.
- 4) අමතර කාල පරාසයක් ගැටලුව නිරාකරණය සම්බන්ධයෙන් අවශ්‍ය වේ නම් ශාඛා ප්‍රධානී වගකිවයුතු සභායක සාමාන්‍යාධිකාරීවරයකුගේ දැනුවත්භාවය මත පාරිභෝගිකයා දැනුවත් කළ යුතුය.
- 5) ගැටලු නිරාකරණය සම්බන්ධයෙන් වෙනත් ඕනෑම දෙපාර්තමේන්තුවක / ශාඛාවක / අංශයක සම්බන්ධීකරණය ලබාගැනීමට පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිලධාරියෙකු වෙත බලතල පැවරිය යුතුය.
- 6) පාරිභෝගිකයා වෙත විසඳුම් ලිඛිතව ඉදිරිපත් කළ යුතු අතර ශාඛා ප්‍රධානීට සහ වගකිව යුතු සභායක සාමාන්‍යාධිකාරීවරයකු වෙත විද්‍යුත් තැපෑල හරහා විසඳුම් ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

- 7) මර්කන්ටයිල් ඉන්වෙස්ට්මන්ට්ස් ඇන්ඩ් ෆයින්ෂියල් ආයතනය මගින් ලබා දෙන විසඳුම් සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයා කෘෂ්තිමත් නොවන්නේ නම් ඔහුට / ඇයට අදාළ ගැටලුව සම්බන්ධයෙන් මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා වෙත ලිඛිතව දැනුම් දිය හැක. මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා සම්බන්ධ කරගතහැකි තොරතුරු පාරිභෝගික පැමිණිලි ක්ෂණික ඇමතුම් ජාලයෙහි තොරතුරු සෑම පාරිභෝගික සම්බන්ධීකරණ ස්ථානයකම හා සමාගමේ වෙබ් අඩවිය තුළ පෙන්වීමට සැලැස්විය යුතුය.

- 8) මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා වෙත ඉදිරිපත් වී ඇති ගැටලු සම්බන්ධයෙන් නීති අංශයේ සහායක සාමාන්‍යාධිකාරීගේ හෝ නීති අංශයේ සහායක සාමාන්‍යාධිකාරී විසින් පත් කරන්නා වූ ඕනෑම නිලධාරියෙකුගේ මග පෙන්වීම යටතේ කටයුතු කිරීම පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිලධාරියාගේ මූලික වගකීම වේ.

- 9) පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් අදාළ වන්නාවූ සෑම ලියවිල්ලක්ම වෙන වෙනම ගොනු ගත කළ යුතු අතර හඳුනා ගැනීමේ නිර්දේශනයක් සමඟ ස්ථාන ගත කළ යුතුය.

- 10) මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයා විසින් ලබා දෙන්නා වූ විසඳුම් පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිලධාරී විසින් නීති අංශයේ සහායක සාමාන්‍යාධිකාරීගේ, ශාඛා ප්‍රධානීගේ අදාළ සහායක සාමාන්‍යාධිකාරීගේ සහයෝගය ඇතිව ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය. වැඩ කරන දින 5 ක් තුළ පාරිභෝගිකයා වෙත උක්ත මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ විසඳුම ලිඛිතව ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

- 11) පැමිණිලි මෙහෙයවීමේ නිලධාරී විසින් සෑම පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන්ම පරිගණක දත්ත ගබඩාවක් පවත්වාගෙන යා යුතු අතර සෑම නොවිසඳුණ ගැටලුවක්ම තුන් මසකට වරක් මාණ්ඩලික පත්‍රයක් හරහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

තැන්පතු

පාරිභෝගිකයෙකු හෝ ඕනෑම පුද්ගලයෙකු විසින් පහත සඳහන් මාධ්‍යයන් හරහා අප සමාගමේ ඕනෑම කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයෙකු වෙත ඕනෑම ස්වභාවයේ ගැටලුවක් / පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමේ හැකියාව පවතී.

- * වාචිකව (පුද්ගලකව පැමිණ හෝ දුරකථන භාවිතය හරහා)
- * ලිඛිතව (ලිපි මගින් හෝ විද්‍යුත් තැපෑල හරහා)
- * ශාඛාවන්හි ස්ථාපිත කර ඇති "පැමිණිලි සහ යෝජනා බහාලනය" තුළට බහාලීම තුළින්
- * අප සමාගමේ වෙබ් අඩවිය භාවිතය හරහා පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම හරහා
- * ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව වෙත පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීම හරහා

කාර්ය පටිපාටිය

- * මූල්‍ය අලාභ නිසා හෝ සේවාවේ ගුණාත්මකඛව හෝ පරිහානිය නිසා සුළු නිලධාරියෙකුගේ වරදක් නිසා හට ගන්නා පැමිණිලි අතර පැහැදිලි වෙනසක් ඇත.
- * යම් ශාඛාවකට හෝ කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයෙකු වෙත පැමිණිලි ඉදිරිපත් වූ විගස එය ශාඛා කළමණාකාරීවරයා වෙත හෝ ඔහුගේ නොපැමිණීම මත සහයක දෙවැනි නිලධාරියෙකු වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුය. පැමිණිල්ල ප්‍රධාන ශාඛාව වෙත කෙලින්ම යොමු වුවහොත් තැන්පතු මෙහෙයුම් කළමණාකරුට ක්ෂණිකව යොමු කළ යුතුය.
- * කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයන් විසින් වාචික පැමිණිලි වෙත අවධානය යොමු කළ යුතු අතර හැකි ඉක්මනින් පාරිභෝගිකයාගේ අතෘප්තිය කෙරෙහි අවධානය යොමු කරමින් විසඳුම් ලබා දිය යුතුය.
- * යම් කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයෙකුට එරෙහිව යොමු වී ඇති පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් ඔහු /ඇය එම විමර්ශනය කිරීමෙන් හෝ විසඳුම් ඉදිරිපත් කිරීමෙන් වැළකී සිටිය යුතුය.

- * වෝදනාව ලිඛිතව ඉදිරිපත් වී ඇත්තේ නම්, එය අභ්‍යන්තර තැපැල් රෙජිස්ටරය තුළ වාර්තාගත කළ යුතු අතර පැමිණිලිකරු වෙත එය භාරගත් බවට ඉක්මණින් තහවුරුවක් යොමු කළ යුතුය.
- * නඩු කියන බවට. සඳහන් වන පැමිණිල්ලක් නම් එය ලැබුණු විගස නීති අංශයේ සභායක සාමාන්‍ය අධිකාරී වෙත දැනුම් දිය යුතුය.
- * යම් පැමිණිල්ලක් සෘජුවම ශාඛා කළමනාකාරී වෙත ඉදිරිපත් වී ඇති විගස විසඳුම් ලබා ගැනීම සඳහා එය තැන්පතු අංශයේ මෙහෙයුම් - තැන්පතු කළමනාකාරී. වෙත යොමු කළ යුතුය. යම් පැමිණිල්ලක් ශාඛා මට්ටමින් මූලික පියවරේදීම විසඳා ගත හැකි නම් එකී විසඳුම වැඩ කරන දින 2ක් තුළ පැමිණිලිකරු වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුය.
- * විසඳුම් ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා දීර්ඝ කාල පරාසයක් ගත වේ නම් සහ විමර්ශනයක් අවශ්‍ය වන්නේ නම් දින 2ක් තුළ පැමිණිල්ල පිළිගත යුතු අතර ඔහුට / ඇයට එය විසඳීම සඳහා අවශ්‍ය වන කාල රාමුව පිළිබඳව දැනුවත් කළ යුතුය. එසේම ශාඛාව විසින් හෝ ප්‍රධාන ශාඛාව විසින් (තැන්පතු දෙපාර්තමේන්තුව) පැමිණිල්ලක් ලැබුණු පසු එය විසඳන තුරු ඒ සම්බන්ධයෙන් අවධානය යොමු කළ යුතුය.
- * පැමිණිලිකරු විසින් පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කර ඇති භාෂා මාධ්‍යයෙන්ම ඒ සඳහා වන විසඳුම් පැමිණිලිකරු වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුය.

පාරිභෝගික පැමිණිලි මෙහෙයවීම සඳහා ඉක්මන් මාර්ගෝපදේශනය

1. පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ඇහුන්කම් දීම - පාරිභෝගිකයා වෙත අප සමාගමේ අවධානයට අදාළ ගැටලුව ගෙන ඒම සම්බන්ධයෙන් සතුති කළ යුතු අතර සිදු වූ ප්‍රමාද දෝෂය, අපහසුතාවය සම්බන්ධයෙන් සමාව හඞුනය කළ යුතුය.
2. පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් තොරතුරු වාර්තා ගත කිරීම - පැමිණිල්ලෙහි සඳහන් සෑම කරුණක් කෙරෙහිම විස්තරාත්මක අවධානය යොමු කළ යුතු අතර ගැටලුව පිළිබඳ අවබෝධය ලබා ගත යුතුය. සෑම පැමිණිල්ලක්ම එකම රෙජිස්ටරයක් තුළ වාර්තා ගත කළ යුතුය. එය ඕනෑම ගැටළුවක් සහ ඉගෙනුම් මාර්ගෝපදේශයන් හඳුනා ගැනීම සම්බන්ධයෙන් උපකාරී වේ.

3. සෑම දත්තයක්ම, කරුණක්ම ලබා ගත යුතුය - පැමිණිල්ලෙහි සෑම තොරතුරක් පිළිබඳවම නිවැරදි අවබෝධය ලබා ගත යුතු අතර වාර්තා ගත කළ යුතුය. අවශ්‍යතාවය මත ප්‍රශ්න ඇසිය යුතුය.
4. ගැටලුව නිරාකරණය කිරීම සම්බන්ධයෙන් සෑම විකල්පයක්ම සාකච්චාවට බඳුන් කළ යුතුය - පාරිභෝගිකයා විසින් දක්වනු ලබන සෑම ප්‍රතිචාරයක්ම හඳුනා ගනිමින් ඒවායෙහි සාධාරණීයභාවය පිළිබඳව විමසිය යුතුය.
5. ඉක්මණින් ක්‍රියාත්මක වීම - පැමිණිල්ල විසඳීම සම්බන්ධයෙන් ඉක්මන් පියවර ගැනීම අරමුණු කර ගත යුතුය.
6. ඔබගේ විශ්වාසනීයත්වය සහ පොරොන්දු සහගතභාවය තහවුරු කළ යුතුය - පාරිභෝගිකයා ඉදිරිපත් කරන පැමිණිල්ල විසඳීම සම්බන්ධයෙන් යම් ප්‍රමාදතාවයක් පවතී නම් ඒ සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගිකයාගේ දැනුවත්භාවය පවත්වා ගත යුතුය. (වඩා වැදගත් වන්නේ අවමයෙන් පොරොන්දු වී උපරිමය ලබාදීමයි.)
7. අදාළ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් නොකඩවා ක්‍රියාත්මක වන ස්වභාවය - පාරිභෝගිකයා සමඟ සම්බන්ධ වී ඔහු / ඇය තෘප්තිමත් වන පරිදි ගැටලුව නිරාකරණය කෙරුණේද යන්න අවබෝධය ලබා ගත යුතුය.