
පාරිභෝගික පැමිණිලි හසුර වීමේ ප්‍රතිපත්තිය

ලේඛණ පාලනය

ලේඛණ ලක්ෂණ

හිමිකරු	අනුකූලතා නිලධාරී
විචල්‍යය	විචල්‍යය 2.0
සමාලෝචන වාර ගණනය	මූල්‍ය වර්ෂ දෙකකට (02) වරක් හෝ නියාමක හෝ වෙනත් අවශ්‍යතාවයන් මත වෑනස් කිරීම් අවශ්‍යවන අවස්ථාවන්හි
අනුමත කළ දිනය	
සංලක්ෂ්‍යය	

අනුමත කිරීම

සකස් කළේ	අනුකූලතා දෙපාර්තමේන්තුව
අනුමත කළේ	අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය
දිනය	

සන්ධාර වක්‍රය

1.	අරමුණ.....	4
2.	විෂය පථය.....	4
3.	තෛතික රාමුව.....	4
4.	පැමිණිලි හසුර වීමේ ක්‍රමවේදය.....	4
5.	භූමිකා සහ වගකීම්.....	5
6.	පැමිණිලි හසුර වීමේ නිලධාරීගේ වගකීම්.....	5
7.	පැමිණිල්ලේ නිර්වචනය.....	5
8.	පැමිණිලි කරන්නේ කෙසේ ද & කවුරු වෙත ද?.....	6
9.	පැමිණිලි කිරීමේදී අවශ්‍යවන තොරතුරු කුමක් ද?.....	6
10.	පැමිණිලි හසුර වීමෙහි අපගේ ක්‍රියාවලිය.....	7
10.1.	පාරිභෝගික පැමිණිලි බාර ගැනීම.....	8
10.2.	පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලි පිළිගැනීම හා සමාලෝචනය.....	8
10.3.	විමර්ශනය කිරීම.....	8
10.4.	ප්‍රතිචාරය.....	8
10.5.	පියවර ගැනීම.....	9
10.6.	පාරිභෝගික පැමිණිලි තුළින් CBSL FCRD අධීක්ෂණය කිරීම.....	9
10.7.	නොවිසඳුනු පාරිභෝගික පැමිණිලි අධීක්ෂණය කිරීම.....	9
10.8.	සටහන් කිරීම.....	9
11.	FCRD අනුව මූල්‍යමය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍යමය පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීම.....	10
12.	ශාඛා මට්ටමේ පැමිණිලි හසුර වීමේ නිලධාරී පත් කිරීම.....	10
13.	ගැටළු නිරාකරණ විකල්ප ක්‍රමවේද.....	10
14.	අයිතීන් සට්ටනය.....	10
15.	පාරිභෝගිකයන්ගේ අවහෝදය සහ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම.....	11
16.	ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය.....	11
17.	වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාවලිය.....	11

1. අරමුණ

අබාන්ස් ෆින්‍ෂන්ස් පීඑල්සී (AFPLC) හි ප්‍රතිපත්ති වනුයේ, සියළු පාරිභෝගික විමසීම්, ගැටළු හා පැමිණිලි කෙරෙහි අවධානය යොමු කිරීම සහ එය සඳහා ඉක්මන්, තීරණාත්මක සහ නිවැරදි ප්‍රතිචාර දැක්වීමයි. සෑම පැමිණිලි සඳහාම සධාවාරාත්මකව එකඟවිය හැකි නිරාකරණය සඳහා AFPLC විසින් සියළු ප්‍රයත්න ගනු ලබන අතර, 2023, අංක 01 දරණ මූල්‍යමය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ විධිවිධානය කෙරෙහි අනුකූලවය ද AFPLC විසින් තහවුරු කරනු ලැබේ.

2. විෂය පථය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය AFPLC සමඟ සම්බන්ධ සියළු පාර්ශ්ව කෙරෙහි ප්‍ර යෝග්‍යවනු ඇත. පාරිභෝගික ආරක්ෂාව සහ මෙම ප්‍රතිපත්තියට අදාළ නියෝගයන් අතර පරස්පරතා ඇති විය හැකි අවස්ථාවන්හි FCRD විසින් ස්ථාපිත කරන ලද නීති ප්‍රමුඛත්ව ගනු ඇත.

3. නෛතික රාමුව

පහත සඳහන් වන නෛතික වගන්ති මෙම ප්‍රතිපත්තිය කෙරෙහි ප්‍රයෝග වේ.

- මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද 2023, අංක 01 දරණ මූල්‍යමය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ නීති රීති.
- 2011, අංක 42 දරණ අමුදා ව්‍යාපාර පනත යටතේ මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කළ වෙනත් අදාළ නියෝග.

මෙම ප්‍රතිපත්තියට අදාළ AFPLC හි ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රමවේද

- මූල්‍යමය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රාමුව
- පාරිභෝගික ප්‍රවේශ විය හැකි ප්‍රතිපත්ති
- ප්‍රමුඛතා ප්‍රතිපත්තිය
- මානව සම්පත් ප්‍රතිපත්තිය හා ක්‍රමවේද

4. පැමිණිලි හසුර වීමේ ක්‍රමවේදයේ සිද්ධාන්ත

පාරිභෝගික පැමිණිලි හසුර වීමේ දී සේවකයින් විසින් පහත සඳහන් වන මහ පෙන්වීමේ සිද්ධාන්ත පිළිපැදිය යුතුයි.

1. පැමිණිලි හසුර වීමේ ක්‍රමවේදය තුළින් සෑම පැමිණිල්ලක්ම අපක්ෂපාතීව සහ ධනාත්මක වශයෙන් හසුර විය යුතුයි.
2. සියළු අවස්ථාවන්හි දීම තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය විනිවිද බාවයෙන් යුතු බව තහවුරු කරන්න.
3. පාරිභෝගිකයන් ඉහල මට්ටමේ ආචාරය ලබා ගත යුතු අතර, ගරුත්වය හා විශ්වාසය පවත්වා ගනිමින් අන්‍යෝන්‍ය ප්‍රයෝජනවත් විසඳුම් සැලසිය යුතුයි.

4. මූල්‍යමය පාරිභෝගිකයන් වෙත අපකෂපාතීභා යුක්ති සහගත ප්‍රතිඵල සහතික කිරීම වස්, අයිතීන්හි සට්ටන සහිත නිලධාරීන් පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලියෙහි නිරත වීමෙන් බැහැරව සිටීම තහවුරු කරනු.
5. ව්‍යාපාර කටයුතුහි පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමණා කිරීම පිණිස නිදහස්, යුක්ති සහගත, විවෘත, පිවිසිය හැකි සහ ස්වාධීන ක්‍රියාවලි සකසනු.
6. මෙහෙයුම් අවධානම් කළමනාකරණ වගකීම්හි අංගයක් වශයෙන්, පැමිණිලි දත්ත සම්බන්ධව මූලික හේතු අධ්‍යයනය සිදු කිරීම සහ එහි ප්‍රතිඵල මූල්‍යමය නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් ඉහල දැමීම සඳහා භාවිතා කිරීම තහවුරු කිරීම තහවුරු කරනු.

5. භූමිකා සහ වගකීම්

1. අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ උප කමිටු හරහා ප්‍රතිපත්තිය අධීක්ෂණය කරනු ඇත.
2. මෙම ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාවේ යෙදීමේ වගකීම සමාගමේ කළමණාකාරිත්වය විසින් දරනු ඇත.
3. පැමිණිලි හසුර වීමේ ක්‍රියාවලිය සහ පාරිභෝගික ආරක්ෂණ නීති හා ක්‍රමවේදය අධීක්ෂණය කිරීම සඳහා පැමිණිලි හසුර වීමේ නිලධාරියෙකු සහ ප්‍රධාන වගකීම් තැනැත්තෙකු (KRP) තෝරා ගැන ඇත.
4. ඔවුන්ගේ ක්ෂේත්‍රය වෙත ලැබෙන කම්කොටලු කළමනාකරණය කිරීම වගකීම අදාල ක්ෂේත්‍ර ප්‍රධානි විසින් දැරිය යුතුයි.
5. ක්ෂේත්‍ර ප්‍රධානි විසින් එය නිරාකරණය කිරීමට නොහැකි වේ නම්, එය ඉන් ඉහල අධිකාරි වෙත යොමු කරනු ලැබේ.
6. දුරකථන මධ්‍යස්ථාන වෙත ලැබෙන ගැටළු විසඳීම සඳහා දුරකථන මධ්‍යස්ථාන ප්‍රධානි විසින් සේවකයන් සමඟ එක් වී කටයුතු කිරීමට බාරව සිටියි.

6. පැමිණිලි හසුර වීමේ නිලධාරීගේ වගකීම්

1. පැමිණිලි හසුර වීමේ ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාවේ යෙදීම තහවුරු කරනු.
2. වැදගත් පැමිණිලි ලැබුණු විගස කළමනාකරණ, අවධානම් කළමනාකරණ දෙපාර්තමේන්තු වගකිව යුතු KRP සහ අනුගත වෙත වහා දැන්විය යුතුයි.
3. දුරකථන මධ්‍යස්ථාන වෙත ලැබෙන යම් පැමිණිලි නිවැරදිව ලේඛන ගත කර කළමණාකාරිත්වය වෙත ඉදිරිපත් කළ යුතුයි.
4. පැමිණිලි හසුර වීම සඳහා අවශ්‍ය තොරතුරු සහ මඟ පෙන්වීම් සේවක මණ්ඩලයේ සාමාජිකයින් වෙත ලබා දීමට කටයුතු කරනු.

5. පාරිභෝගිකයන්ගෙන් ලැබෙන පැමිණිලි හසුර වීමේ දී, සේවක මණ්ඩලයේ සාමාජිකයින් විසින් විශ්වාසවන්ත බව සහ සේවාදායක තොරතුරු සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්තිය හා ක්‍රමවේදය පිළිපැදිය යුතුයි.

7. පැමිණිල්ලේ නිර්වචනය

පැමිණිල්ලක්, මෙම ප්‍රතිපත්තිය අනුව නිර්වචනය කරන ලද පරිදි, පහත සඳහන් පරිදි නිර්වචන කරනු ලැබේ.

- අපගේ නිෂ්පාදන සහ සේවාවන් හෝ පැමිණිලි හසුර වීමේ ක්‍රමවේදයට හෝ අදාලව, ප්‍රතිචාරයක් හෝ නිරාකරණයක් සෘජුව හෝ වක්‍රව බලාපොරොත්තුවෙන් සමාගම වෙත යොමු කරනු ලබන අතෘප්තියේ ප්‍රකාශනය.

AFPLC හි නිෂ්පාදනයක් සහ සේවාවක් ගැන, ඔනෑම හේතුවක් මත, අසතුටු වී යම් පාරිභෝගික විසින් පැමිණිලි කිරීම පිණිස සමාගම සමඟ සම්බන්ධ විය හැක. පැමිණිලි යැවීමේ හොඳම හා වේගවත් ක්‍රමය විද්‍යුත් තැපෑල ඔස්සේ බව අප විසින් නිශ්චය කර තිබෙන නමුදු, වාචික සහ ලිඛිත පැමිණිලි ද විද්‍යුත් තැපෑල ඔස්සේ සේ එම මට්ටමින්ම සලකනු ඇත.

8. පැමිණිලි කරන්නේ කෙසේ ද & කවුරු වෙත ද?

අප විසින් සපයනු ලැබූ සේවයෙන් ඔබ අසතුටට පත්ව ඇත්නම්, පළමුවෙන් ඔබ විසින් ගනුදෙනු කළ කායිමණ්ඩල සාමාජික සමඟ කෙලින්ම කථා කිරීම ගැන සලකා බලන්න. එයින් ඔබ අසතුටට පත් වූයේ නම් හෝ අදාල සාමාජික විසින් ඔබගේ ගැටළුව හසුර වීමට නොහැක් බව අදහස් කරන්නේ නම්, පහත සඳහන් වන එක් ආකාරයකින් ඔබ අප වෙත පැමිණිලි කළ හැක.

ආකාරය	අංකය / ලිපිනය
1. දුරකථනය	0112 208 888
2. විද්‍යුත් තැපෑල	complaints@abansfinance.lk
3. තැපෑලෙන් හෝ පුද්ගලිකව	අංක 456, ආර්.ඒ. ද මැල් මාවත, කොළඹ 03

පාරිභෝගික පැමිණිලි සම්බන්ධ ප්‍රධාන කලමනාකරණ නිලධාරි:- අරුණ සෝමසිරි මයා. (ණය & නීති)

ඔබගේ පැමිණිලි සුගත් සිරිලාල් මයා. - සහකාර කලමණාකරු (ණය & ආපසු ලබා ගැනීමේ දෙපාර්තමේන්තුව) වෙත යොමු කළ යුතුය.

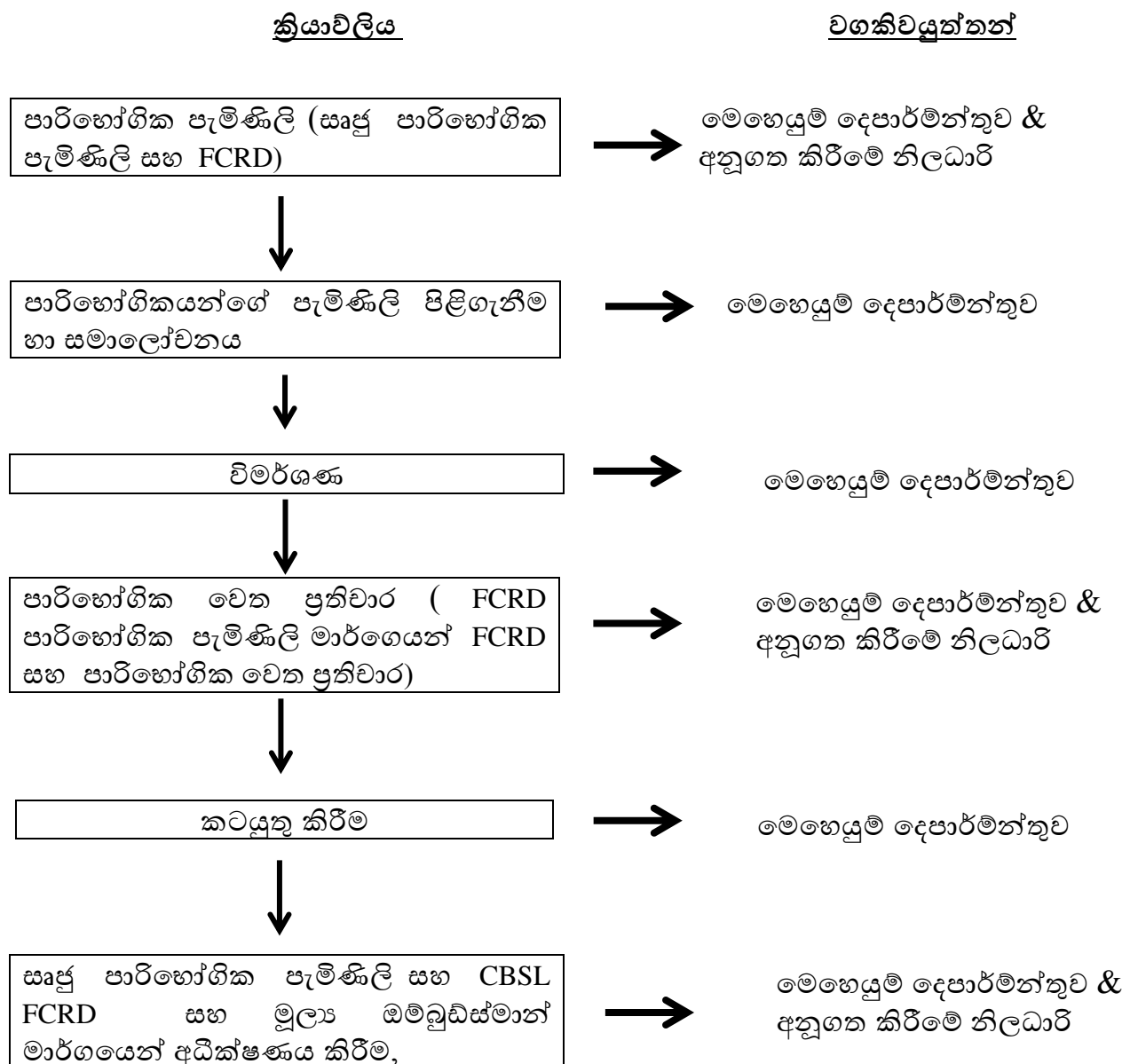
9. පැමිණිලි කිරීමේදී අවශ්‍යවන තොරතුරු කුමක් ද ?

පැමිණිල්ලක් සිදු කිරීමෙහි දී, ඔබ සමඟ අප විසින් සම්බන්ධ වීම සඳහා කරුණාකර පහත සඳහන් වන තොරතුරු සැපයිය යුතුය. කරුණාකර ඇමුණුම 2 ආකෘතිය බලන්න.

1. පාරිභෝගිකගේ නම සහ සම්බන්ධී තොරතුරු. විද්‍යුත් තැපෑල සහ දුරකථන අංකය සමඟ ඔබගේ ව්‍යාපාරයේ නීතිමය නාමය ද ඇතුළත් කරන්න.

2. AFPLC සමඟ පාරිභෝගිකගේ සම්බන්ධතාවය. ඔබ අයදුම්කරුවෙකු ද නැත හොත් වත්මන් පාරිභෝගිකයකු ද යන වග සඳහන් කරනු.
3. AFPLC හි පාරිභෝගික හා සම්බන්ධ අය. සමාගමේ ඔබ සමඟ කටයුතු කළ අය කවුරු දැයි දන්වන්න.
4. පාරිභෝගික පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය. පැමිණිල්ලට දුඩු දුන් හැසිරීමේ දිනය සහ විස්තර සඳහන් කරන්න.
5. පැමිණිල්ල සමාලෝචනය කිරීමෙන් අනතුරුව, සාධක ලියකියවිලි ඇතුළුව අමතර තොරතුරු සඳහා ණය & නීති නිලධාරී ඔබ සමඟ සම්බන්ධ වනු ඇත.

10. පැමිණිලි හසුර වීමෙහි අපගේ ක්‍රියාවලිය



නොවිසඳුනු සහ අනෙකුත් පාරිභෝගික පැමිණිලි අධීක්ෂණය කිරීම



මෙහෙයුම් දෙපාර්තමේන්තුව & අනුගත කිරීමේ නිලධාරී



සටහන් කිරීම



මෙහෙයුම් දෙපාර්තමේන්තුව & අනුගත කිරීමේ නිලධාරී

10.1. පාරිභෝගික පැමිණිලි බාර ගැනීම

සෘජු පාරිභෝගිකයන්, FCRD සහ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන් වෙත (පැමිණෙන පාරිභෝගිකයන් / වාචික / ලිඛිත / විද්‍යුත් තැපෑප / දුරකථන මධ්‍යස්ථානය) අදාළවෙත ලැබෙන සියළු පැමිණිලි සටහන් කර ලේඛනගත යුතුයි. පළමුව අප පාරිභෝගික සමඟ සම්බන්ධ වී ඔහු සමඟ පැමිණිල්ල සාකච්ඡා කරමු.

10.2. පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලි පිළිගැනීම හා සමාලෝචනය

සියළු පැමිණිලි පිළිගෙන වැඩ කරන දින පහක් (5) තුළ ලැබුණු බව විද්‍යුත් තැපෑල, ෆැක්ස් හෝ / ෆැපූර්වලින් ඔබ වෙත දන්වනු ලැබේ. පැමිණිල්ල සිදු කළ අවස්ථාවේ දී පාරිභෝගික විසින් භාවිතා කළ භාෂාවෙන් ම අප විසින් ඔහු වෙත ලිඛිතව දන්වනු ලැබේ. වැඩ කරන දින පහක් (5) තුළ විසඳුම සොයාගෙන ඇත්තේ නම්, ඒ සමඟ ලැබුණු බව දන්වනු ලැබේ.

පාරිභෝගික පැමිණිල්ලහි මූලික සමාලෝචනය අප විසින් සිදු කරන අතර, විමර්ශණය සම්පූර්ණ කිරීමට අමතර තොරතුරු ද සහ අවශ්‍ය වන්නේ කුමන තොරතුරු ද යන්නෙන් නිශ්චය කරමු. විස්තර පැහැදිලි කරගෙනීම සඳහා හෝ අවශ්‍ය වන විට අමතර තොරතුරු ඉල්ලීම සඳහා හෝ අප විසින් පාරිභෝගික සමඟ සම්බන්ධ වීමට අවශ්‍ය විය හැක.

- i. පැමිණිල්ලේ කරුණු පැහැදිලිව සඳහන් කරන්න. පැමිණිල්ලහි බලපෑම් කළ හැකි සියළු වැදගත් තොරතුරු (සිද්ධීන් ඇතුළුව) සපයන්න.
- ii. පැමිණිල්ල වෙත අදාළ වන (ලිපි, මිළ ගණන්, පෙර ලිපි හුවමාරු ආදී) සියළු ලේඛණයන්හි පිටපත් ඉදිරිපත් කරනු.
- iii. අදාළ වන තැන්හි සිදු වූ අලාභ සම්බන්ධ සාධක ඉදිරිපත් කරනු.
- iv. ඔබගේ පැමිණිල්ල නිරාකරණය කිරීම පිණිස අවශ්‍ය වන්නේ යැයි ඔබ විසින් විශ්වාස කෙරෙන විසඳුව / ප්‍රතිකාරය සඳහන් කරනු.

10.3. විමර්ශණය

පාරිභෝගික පැමිණිල්ල ලැබුණු විගස, අප වෙත ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිල්ල සලකාලමින් අප විසින් සාධක හා අපක්ෂපාතී ලෙස විමර්ශණය කරනු ලැබේ.

10.4. ප්‍රතිචාරය

අපගේ විමර්ශනයෙන් අනතුරුව, පැමිණිල්ල සම්බන්ධව අපගේ සොයා ගැනීම් සහ අප විසින් සිදු කරනු ලැබ හැකි කටයුතු ගැන පැමිණිලිකරු වෙත දන්වනු ලැබේ. කාල සීමාව පහත දක්වනු ලැබේ.

	විස්තර	කාල සීමාව
1	පැමිණිල්ල ලැබුණු බව දැන්වීම	වැඩ දින 5 ක් ඇතුළත
2	විසඳුමක් ලබා දීම	වැඩ දින 21 ක් ඇතුළත
3	වැඩ දින 21 ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දිය නොහැකි වන්නේ නම්	(උපරිම මාස තුනක් (30) දීර්ඝ කිරීමේ හේතු සහ මෙතෙක් ගනු ලැබූ ක්‍රියාමාර්ග ගැන දින 21 ක් අවසන් වීමට පෙර පැමිණිලිකරු වෙත දන්වනු.

10.5. පියවර ගැනීම

අපගේ අගනා පාරිභෝගිකයන්හට හොඳ සේවයක් ලබා දීම පිණිස, උචිත අවස්ථාවන්හි අප විසින්, අපගේ ව්‍යාපාරික වාරිත සහ පුත්පත්ති සංශෝධනය කරනු ලැබේ. ගැටළුව නිරාකරණය කිරීම පිණිස අප විසින් ක්ෂණික පියවර ගනු ලබන අතර, ප්‍රශ්න නිවැරදි කිරීම සඳහා අවශ්‍ය ක්‍රියා මාර්ග ද, එය අනාගතයේදී යළි සිදු වීම වලක්වාලීම පිණිස අවශ්‍ය නිවැරදි කිරීමේ පිටවර ගනු ලැබේ.

10.6. පාරිභෝගික පැමිණිලි තුළින් CBSL FCRD සහ මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන් අධීක්ෂණය කිරීම

I. මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන් (FO)

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන් (FO) ගෙන් සමාගම වෙත ලැබෙන පැමිණිලි සමාගමෙන් පත් කළ නිලධාරී විසින් කළමනාකරණය කරනු ලැබේ. පත් කළ පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී විසින් පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය විමර්ශනය කර, අදාළ දෙපාර්තමේන්තු / ශාඛා වෙත ඔවුන්ගේ ප්‍රතිචාරය / පසු විපරම් සඳහා යොමු කරනු ලැබේ. ඉන් අනතුරුව, මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන් (FO) විසින් කැඳවනු ලබන විමසීම් සඳහා සහභාගි වී, එය ගැන අදාළ නිලධාරීන් ද, එය එය නිරාකරණය / අවසන් කිරීම සඳහා අවශ්‍ය ලේඛණ ද සම්බන්ධ කර ගනිමින් ඉදිරියටත් කටයුතු කරගෙන යනු ඇත.

II. ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව (CBSL) - මූල්‍ය පාරිභෝගික සම්බන්ධතා දෙපා. (FCRD)

මහ බැංකුවේ (CBSL) මූල්‍ය පාරිභෝගික සම්බන්ධතා දෙපාර්තමේන්තුවෙන් සමාගම වෙත ලැබෙන පාරිභෝගික පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීම සඳහා අනුගත වීමේ දෙපාර්තමේන්තුව මාර්ගයෙන් අදාළ දෙපාර්තමේන්තු / ශාඛා සම්බන්ධීකරණ පත් කළ නිලධාරී වෙත යොමු කෙරේ.

පත් කළ පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී විසින් පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය ගැන විමර්ශනය කර අදාළ දෙපාර්තමේන්තු / ශාඛා වෙත ඔවුන්ගේ ප්‍රතිචාරය / පසු විපරම් සඳහා යොමු කරනු ලැබේ. FCRD විසින් අවශ්‍ය කෙරෙන නියෝග සහ කාල සීමාව අනුව පත් කළ පාරිභෝගික පැමිණිලි නිලධාරී විසින් පිළිතුරු ලිපිය සකස් කර අනුගත කිරීමේ දෙපාර්තමේන්තුව හරහා පැමිණිලිකරු හෝ මහ බැංකුව (CBSL) වෙත ඉදිරිපත් කරනු ඇත.

10.7. නොවිසඳුනු පාරිභෝගික පැමිණිලි අධීක්ෂණය කිරීම

- I. හේතුව පාරිභෝගික වෙත දන්වා යැවිය යුතුය.
- II. දින දර්ශන දින 21 ක් නොඉක්මවන කාලය තුළ අවසාන පිළිතුර යැවිය / ලබා දිය යුතුයි.
- III. නොවිසඳුනු පැමිණිලි අධීක්ෂණය කිරීම ඉදිරියටත් ගැන යනු ලැබේ.

10.8. සටහන් කිරීම

ක්‍රියාවලිය හා ක්‍රමවේදය අඛණ්ඩව දියුණු කිරීම සඳහා අප විසින් පාරිභෝගික පැමිණිලි සටහන් කරන අතර, අනාගතයේ දී හොඳ සේවාවක් ලබා දීම පිණිස අඛණ්ඩ සමාලෝචය මගින් අධීක්ෂණය කරනු ලැබේ. පාරිභෝගික පැමිණිලි, ප්‍රතිචාර සහ ගනු ලැබූ පියවර සම්බන්ධ දත්ත පද්ධතිය අබාන්ස් රිනෑන්ස් හි ණය දෙපාර්තමේන්තුව විසින් පවත්වාගෙන යනු ලැබේ. FCRD පැමිණිල්ල විසඳුනු විගස, සටහන් කිරීම පිණිස ණය දෙපාර්තමේන්තුව විසින් අනුගත කිරීමේ දෙපාර්තමේන්තුව වෙත පිටපතක් ලබා දෙනු ඇත.

11. FCRD අනුව මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගික පැමිණිලි විසඳීම සඳහා කාල සටහන

මූල්‍ය පාරිභෝගිකගෙන් පැමිණිල්ලක් ලැබුනු විට මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් එය දින දර්ශන දින 21 ක කාලය තුළ විසඳිය යුතුයි. කෙසේ වෙතත්, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් එසේ දින 21 ක කාලය තුළ විසඳිය නොහැකි වූ නම්, දින දර්ශන දින 21 ක කාලය අවසන් වීමට පෙර කාලය (උපරිමයෙන් මාස තුනක (03) දීර්ඝ කිරීම සඳහා හේතු දන්වා ද, විසඳීම පිණිස ගනු ලැබූ ක්‍රියා මාර්ග ගැන ද පැමිණිලිකරු වෙත දැන්විය යුතුයි.

කෙසේ වෙතත්, මූල්‍ය සේවා සපයන්නා සහ මූල්‍ය පාරිභෝගික යන දෙදෙනා කෙරෙහි ඇති විය හැකි බලපෑම්, හදිසි සහ අවධානම් සැලකිල්ලට ගැන හදිසි පියවර අවශ්‍යවන පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීම සඳහා මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් අවශ්‍ය සියළු පියවර ගත යුතුයි. මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් පිළියම් ලබා දිය නොහැකිවන අවස්ථාවෙහි දී, මූල්‍ය සේවා සපයන්නාගේ තත්ත්වය කාල සීමා තුළ මූල්‍ය පාරිභෝගික වෙත පැහිදිලි කළ යුතුයි.

12. ශාඛා මට්ටමේ පැමිණිලි හසුර වීමේ නිලධාරී පත් කිරීම

එක් එක් ශාඛා සහ පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථානයේ පැමිණිලි හසුර වීමේ නිලධාරී වශයෙන් අදාළ ශාඛා කළමණාකරු පත් කරන අතර, ශාඛා සහ පාරිභෝගික සේවා මධ්‍යස්ථාන වෙත පාරිභෝගිකයන් කරන පැමිණිලි හසුර වීමේ වගකීම ඔවුන් දරනු ඇත.

13. ගැටළු නිරාකරණ කිරීමේ විකල්ප ක්‍රමවේද

පාරිභෝගික පැමිණිල්ල ලැබී දින 30 ක් ඇතුළත පාරිභෝගිකගේ තෘප්තියට විසඳුස් ලබා දීමට AFPLC නොහැකි වූ කල්හි, එය ඉදිරියට ගැන යාමට පාරිභෝගික අදහස් කරන්නේ නම්, පාරිභෝගික විසින් එය ශ්‍රී ලංකා ඔම්බුඩ්ස්මාන් වෙත ගැන යා හැකිය.

කෙටි කාලීන රක්ෂණය සඳහා වූ ඔම්බුඩ්ස්මාන්ගේ සම්බන්ධී විස්තර පහත දැක්වේ:

- ලිපිනය - මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන්, මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන්ගේ කාර්යාලය, අංක 143/ඒ, වජිරා පාර, කොළඹ 05

- විද්‍යුත් තැපෑල - fosril@slt.net.lk

14. අයිතීන් සටහන

මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන්ගේ පැමිණිලි හසුරු වීමේ දී මූල්‍ය පහසුකම් සපයන්නා විසින් අයිතීන් සටහන වැලැක්විය යුතුය. පැමිණිල්ලක් හසුරු වීමේ ක්‍රියාවලියෙහි නිරත නිලධාරියෙකු එයට සම්බන්ධ සේවයෙකුගේ ඉහල නිලධාරියෙකු හෝ එම පැමිණිල්ල හෝ පැමිණිලිකරු වෙත පාර්ශ්වයක් හෝ උනන්දු දක්වන කෙනෙකු වේ නම්, ඔහු එයින් වැලකී සිටිය යුතුයි.

15. පාරිභෝගිකයන්ගේ අවහේදය සහ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම

AFPLC සමඟ ඔවුන්ගේ ගනුදෙනුවේ ඔනෑම අංගයක් පිළිබඳව පාරිභෝගිකයන් අසතුටට පත්ව සිටින්නේ නම්, එය සඳහා පැමිණිලි කිරීමට ඔවුන් අයිති ලද බව පාරිභෝගිකයින් දැනුවත් කළ යුතුය. පහත සඳහන් වන ක්‍රම පිළිපැදීමෙන් මෙය ගැන දැන ගත හැකි වන අතර, අවශ්‍ය වේ නම් පැමිණිලි ගොනු කළ හැකිවනු ඇත.

- සෑම ශාඛාවේ හෝ මධ්‍යස්ථානයේ පැමිණිලි ගොනු කිරීම සඳහා දැන්වීම් පුවරුවක් ප්‍රදර්ශණය කරනු.
- ශාඛාවේ හෝ පාරිභෝගික මධ්‍යස්ථානයේ පුවරුවේ පැමිණිලිහි විස්තර ප්‍රදර්ශණය කරනු.
- පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම හෝ ආකෘතියක් බහු ගැනීම සඳහා භාවිතා කරනු වූන්හට අවස්ථා සැලසීම වස් සමාගමේ වැඩි අඩවියේ සම්බන්ධකරණයක් ප්‍රදර්ශණය කරනු.
- මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මාන්ගේ විස්තර ශාඛාවේ හෝ පාරිභෝගික මධ්‍යස්ථානයේ පුවරුවේ ප්‍රදර්ශණය කරනු.

16. ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය 2 වසරකට වරක් හෝ වෙනස් වීම් හැකි ව්‍යවස්ථානුකූල, නෛතික, නියාමක සහ අභ්‍යන්තර අවශ්‍යතාවයන් සමඟ අනුගත විය හැකි සේ සමාලෝචනය කළ යුතුයි.

17. වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාවලිය

පැමිණිලිහි තත්ත්වය තුන්මාසික වශයෙන් BIRMC වෙත වාර්තා කළ යුතුයි.