

සමාදාන
සාකච්ඡාවන්
සඳහා
මාර්ගෝපදේශය



උසාවියට යාමේදී සිදුවන පිරිවැය සහ ආතතිය යන දෙකින්ම තොරව අපේ ගාස්තුවිරහිත සේවාව ඔබේ පැමිණිලි විසදීමට උපකාර කරයි.

අපි කවුරුද?

ඕස්ට්‍රේලියානු මූල්‍ය පැමිණිලි අධිකාරිය (AFCA) පුද්ගලයන්ට සහ කුඩා ව්‍යාපාරවලට මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවා සම්බන්ධ පැමිණිලි විසදීමට උපකාර කරමු. අපේ සේවාව සාධාරණ, ගාස්තුවිරහිත සහ ස්වාධීන එකක් වේ.

අපේ සාරධර්ම

- සාධාරණයි සහ ස්වාධීනයි - අපි තුළනාත්මක විසදුම් ඉදිරිපත් කරමු, එසේම සියලු දෙනාටම සමව සවන් දෙන වගට සහතික වෙමු.
- විනිවිදභාවය සහ වගකීම - අපි ගන්නා ක්‍රියාමාර්ගවලට හේතුව පැහැදිලි කරන්නෙමු.
- අවංකභාවය සහ විනීතභාවය - අපි වෘත්තීයවේදීන් වන අතර සෑම කෙනෙකුටම ගෞරවණීය ලෙස සලකන්නෙමු.
- සක්‍රිය සහ පාරිභෝගික කේන්ද්‍රී - අපේ සේවාවන් සියලු දෙනාටම ලබාගත හැකිය.



සාමාදානය යනු කුමක්ද, එය මට උපකාර වන්නේ කෙසේද?

සාමාදානය යනු පැමිණිලි විසඳීම සඳහා AFCAට භාවිත කළ හැකි එක් ක්‍රමයකි, අපගේ පළපුරුද්ද අනුව එය වඩාත් ඉක්මන් සහ ඵලදායී ක්‍රමය වෙයි.

පැමිණිල්ල පිළිබඳව විවෘත සහ අනියම් ආකාරයෙන් කතා කිරීම සඳහා ඔබ, ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය සහ AFCA සමඵකාරකයකු ඇතුළත් සංවාදාත්මක දුරකථන ඇමතුමක් අපි පිළියෙළ කරන්නෙමු.

අපි මෙම සංවාදාත්මක දුරකථන ඇමතුම **සාමදාන සංවාදය** ක් වශයෙන් මෙම පොත්පිටි පුරාවට හඳුන්වන්නෙමු. සුදුසු අවස්ථාවල මුහුණට මුහුණ සාමදාන සංවාද සිදු කළත්, අපි මෙහෙයවන බොහෝ සාමදාන සංවාදයන් දුරකථනමාර්ගිකව සිදු කරන්නෙමු.

අපේ සාමදානකරුවන් ස්වාධීන වන අතර මැදහත් වීම සම්බන්ධයෙන් මනා නිපුණතාවක් සහිතය.

සාමදාන සංවාදයක අරමුණ වන්නේ අදාළ දිනය තුළ එකඟතාව මත පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීමයි. මෙය හැම විටම සාර්ථක නොවේ. එසේ වුවත් සාමදාන සංවාද ගැටලු සහ තත්වයන් පිළිබඳ මනා අවබෝධයක් ලබා ගැනීම සම්බන්ධයෙන් හැමදෙනාටම ඵලදායී මගක් වෙයි.

බොහෝ සාමදාන සංවාද සඳහා පැයන් දෙකක් අතර කාලයක් වැය වෙයි, සමහර අවස්ථාවල ඊට වැඩි කාලයක් වැය වෙයි. ඔබට ඕනම අවස්ථාවක විරාමයක් ඉල්ලා සිටිය හැකිය.

සාමාදාන සංවාදයක් පැවැත්වීම සම්බන්ධයෙන් තීරණය කරන්නේ කවුද?

ඔබේ පැමිණිල්ල AFCA ප්‍රත්‍යේක සේවකයෙකුට පැවරූ පසුව, ඔවුන් පැමිණිල්ල පිළිබඳ සාධක විමසා බැලීමෙන් අනතුරුව සාමාදාන සංවාදයක් උපකාරී විය හැකිද යන්න තීරණය කරයි.

ඔබේ පැමිණිල්ල විශ්‍රාම පාරිතෝෂික සම්බන්ධයෙන් නම්, සමහර අවස්ථාවලදී සාමාදාන සාකච්ඡාවකට සහභාගී වන ලෙස අපි ඔබෙන් ඉල්ලා සිටිමු. අපි මෙසේ කරන්නේ ඔබගේ සහභාගීත්වය වැදගත් වන්නේයැයි සිතන්නේ නම් පමණි. අපි හැම විටම ඒ පිළිබඳව පළමුව ඔබත් සමග කතා කරන්නෙමු.

විකල්ප වශයෙන්, සාමාදාන සාකච්ඡාවක් සංවිධානය කරන ලෙස ඔබටත් අපෙන් ඉල්ලා සිටිය හැකිය. ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයටද සාමාදාන සාකච්ඡාවක් ඉල්ලා සිටිය හැකිය. අපි එම ඉල්ලීම සලකා බලන අතර ඔබ දෙපාර්ශ්වයටම අමතා මෙය ඔබේ තත්වයට අනුව එලදායි විකල්පයක්දැයි බලන්නෙමු.

සාමාදාන ක්‍රියාවලිය ගැන මට වැඩි විස්තර කිව හැකිද?

සංවාද ඇමතුමට පෙර:

- ඔබේ පැමිණිල්ල පිළිබඳ සාකච්ඡා කිරීමට අපි ඔබව සහ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය අමතා සාමාදාන ක්‍රියාවලිය තහවුරු කොට සාමාදාන සාකච්ඡාව සදහා දිනයක් සහ වේලාවක් පිළියෙල කරන්නෙමු.
- අපිට ඔබව සම්බන්ධ කර ගැනීමට නොහැකි වුවහොත්, අපි දිනයක් සහ වේලාවක් තෝරා ඔබට එය ලිපියක් මාර්ගයෙන් දැනුම් දෙන්නෙමු. ඔබට එදිනට සහ වේලාවට පැමිණීමට නොහැකි නම්, ඒ බව ඔබ හැකි ඉක්මණින් අප වෙත දැනුම් දිය යුතුය.



සංවාද ඇමතුම අතරතුර:

- සාමාන්‍ය සාකච්ඡාව ආරම්භයේදී ඔබේ පැමිණිල්ල පිළිබඳව සාරාංශයක් ඉදිරිපත් කරන ලෙස ඔබටත් ඒ සම්බන්ධ ප්‍රතිචාරය කුමක්දැයි දළ සටහනක් ඉදිරිපත් කරන ලෙසත් අපි ඉල්ලා සිටින්නෙමු.
- සාමාන්‍ය සාකච්ඡාව යනු සමඵකාරකයාගේ මෙහෙයවීම යටතේ ඔබටත් ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයටත් එකිනෙකාට පෘථුව කතා කිරීමට මනා අවස්ථාවකි.

සමඵකාරකයාගේ භූමිකාව:

සමහර අවස්ථාවල සාමාන්‍යකරු ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කරන AFCA නියෝජිතයාම වේ, එහෙත් මෙය සෑම විටම එසේ වන්නේ නැත. සාමාන්‍ය සාකච්ඡාව තුළදී, ඔවුන්:

- සෑම දෙනාම පිළිගන්නා අතර එකිනෙකා හඳුන්වා දේ.
- ඔවුන්ගේ භූමිකාව සහ සාමාන්‍ය සාකච්ඡාව තුළදී අනුගමනය කළ යුතු මාර්ගෝපදේශ විස්තර කරයි.
- පැමිණිල්ලෙහි ඇතුළත් මූලික කාරණා හඳුනාගෙන ඊට අනුරූප න්‍යාය පත්‍රයක් සකසයි.
- ඔබේ පැමිණිල්ලට අදාළ කාරණාවන් පිළිබඳව ඔබට සහ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට වැඩිදුර කතා කිරීමට ඉල්ලා සිටියි. ඔවුන් ඔබේ පැමිණිල්ල විසඳාලීමට උපකාර විය හැකි විකල්ප හඳුනා ගැනීමට ඔබට උපකාරී වෙයි, එහෙත් ඔබ හෝ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය වෙනුවෙන් පෙනී නොසිටියි.
- සාකච්ඡාව තුළදී මතු කරන ලද ප්‍රශ්න සහ කාරණා සම්බන්ධයෙන් ඔබ හා ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය සමග වෙන් වෙන්ව කතාබහ කරයි.
- අවශ්‍ය වුවහොත් පැමිණිල්ල විසඳා ගැනීමට උපකාරී විය හැකි විකල්ප පිළිබඳ තොරතුරු සැපයීම (එසේ වුවත් ඔවුන්ට නීතිමය උපදෙස් සැපයිය නොහැක).
- එකිනෙකා පැමිණෙන එකගතාවන් සම්බන්ධ මනා අවබෝධයක් දෙපාර්ශ්වයටම ලැබෙන බව තහවුරු කර ගැනීම.
- මෙම ක්‍රියාවලිය කවරෙකු හෝ විසින් අවභාවිත කෙරුණහොත් සාමාන්‍ය සාකච්ඡාව අවසන් කිරීම.

මාගෙන් අපේක්ෂා කරන්නේ මොනවාද?

- කලින් පිළියෙල කළ වේලාව තුළදී සාමදාන සාකච්ඡාවට සහභාගී වීම.
- මනා විශ්වාසයකින් සහ විවෘත මනසකින් සමාදාන සාකච්ඡාවට පිවිසෙන්න.
- පැමිණිල්ල පිළිබඳව සහ ඔබේ මූලික ගැටලු පිළිබඳව විවෘතව කතා කිරීමට සූදානම් වන්න.
- පැමිණිල්ල මෙදින තුළ විසදා ගැනීමට යම් එකගතාවකට එළඹීමට සිදු වුවහොත් ඒ සඳහා ඔබට බලය ඇති බවට සහතික කරගන්න. මෙයින් අදහස් වන්නේ යම් කෙනෙකු වෙනුවෙන් ප්‍රතිඵලයක් ලබා ගැනීමේදී ඒ සඳහා ඔවුන්ගෙන් පූර්ව අනුමැතිය ලබා ගැනීමයි.
- විශේෂිත අවස්ථාවන්, එනම් යම් රෝගී තත්වයක් වැනි හේතුවක් නිසාවෙන් ඔබට යොදාගත් වේලාවට සාමදාන සාකච්ඡාවට සහභාගී වීමට නොහැකි නම්, ඒබව අපට කල්තියා දැනුම් දෙන්න.

සමාදානයකදී එකගතාවකට එළඹුණහොත් සිදුවන්නේ කුමක්ද?

- අපි එකගතාවට අදාළ කොන්දේසි සටහන් කරගන්නා අතර පසුව තහවුරු කිරීම ලියා දන්වමු.
- එකගතාවට අදාළ කොන්දේසි පිළිබඳව ඔබට යම් කණස්සල්ලක් තිබේ නම්, ඔබ දින 7ක් ඇතුළත අපව ඇමතිය යුතුය.
- සමහර අවස්ථාවල මූල්‍ය සමාගම ඔබේ අත්සන සඳහා නිරාකරණ ලියවිල්ලක් සකස් කරනු ඇත. සාමදාන සාකච්ඡාවේදී එකග වූ කොන්දේසි මෙහි ඇතුළත් විය යුතුය. එසේ නොවේ නම්, ඔබ අපට ඒබව දැනුම් දිය යුතුය.
- සාමදාන සාකච්ඡාවක් තුළදී ඔබේ පැමිණිල්ල විසදා ගැනීමේ එකගතාවකට පැමිණීම අවශ්‍යම නොවන බව මතක තබා ගන්න.

සමාදානයකදී එකගතාවකට එළඹීමට නොහැකි වුවහොත් සිදුවන්නේ කුමක්ද?

- සාමාදාන සාකච්ඡාවකදී හෝ වැඩිදුර කතාබහකට පසුව ඔබ එකගතාවකට එළඹුණේ නැති නම්, අපි ඔබේ පැමිණිල්ල පිළිබඳ වැඩිදුර විමර්ශනය කරන්නෙමු.
- සමහර අවස්ථාවන්වලදී, ඔබේ විමර්ශනය පිළිබඳ ප්‍රතිඵලය කුමක් වනු ඇතිදැයි අදහසක් සාමාදාන සාකච්ඡාවේදී ඔබට ලබා දීමට අපට හැකි වනු ඇත. වෙනත් අවස්ථාවලදී, පැමිණිල්ල පිළිබඳව කිසියම් තීරණයක් ගැනීමට පෙර ඔබට හෝ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට අප වෙත වැඩි විස්තර සපයන ලෙස ඉල්ලීම් කිරීමට අපට සිදුවනු ඇත.

සමාදානයකින් ලැබිය හැකි ප්‍රතිඵල ප්‍රවර්ග

සාමාදානයක ප්‍රතිඵලය කුමක්දැයි තීරණය කරනු ඇත්තේ ඔබ සහ ඔබේ මූල්‍ය සමාගමයි.

අපේක්ෂා කළ හැකි ප්‍රතිඵලයන්වලට උදාහරණ වන්නේ:

- පැමිණිල්ලක් මුළුමණින්ම හෝ අඩකින් විසඳෙන ආකාරයේ එකගතාවක්.
- වැඩිදුර විස්තර සැපයීමට එකගතාවක්.
- අනාගතයේදී මූල්‍ය සේවාවන් ඔබ වෙත ලබා දෙන ආකාරය පිළිබඳව එකගතාවක්.
- ඔබ වෙත ලබා දෙන මූල්‍ය සේවාව අවසන් කිරීමට එකගතාවක්.
- කණගාටුව ජරකාශ කිරීමක්.
- මූල්‍ය දුෂ්කරතා පිළිබඳ කාරණාවලදී, ආපසු ගෙවීම් පිළිබඳ විධිවිධාන, වෙනත් ආකාරයකට ණය මුදල ගෙවා දැමීමට නොහැකි නම්, ණය මුදල ආරක්ෂා වන ආකාරයේ දේපළ විකිණීම පිළිබඳ එකඟ වූ කාලසීමාවක්.



මට ගෙවා ලබා ගත යුතු නියෝජනයක් අවශ්‍ය වන්නේද?

- ඔබ AFCA සමාදාන සාකච්ඡාවකට සහභාගී වන්නේ නම් ඔබට නීතිමය නියෝජනයක් හෝ වෙනත් ආකාරයක ගාස්තු සහිත සේවාවක් ලබා ගැනීම අවශ්‍ය නොවේ.
- ඔබව නියෝජනය කිරීමට නීතිඥයකු වැනි අයෙකු සහභාගී කරවා ගැනීමට හැකියාව ඇති නමුත් ඒ සඳහා වන ගාස්තු දරා ගැනීමට ඔබට සිදු වේ.
- ඔබව නියෝජනය කිරීමට නියෝජනයකු ලබා ගන්නද, සමාදාන සාකච්ඡාවකට ඔබද සහභාගී විය යුතුය.

මට වෙනත් පුද්ගලයකු සහභාගී කරගත හැකිද?

සමාදාන සාකච්ඡාවකදී ඔබ සමග සහභාගී වීම සඳහා පවුලේ සාමාජිකයකු, සහකාරිය හෝ යහළුවෙකු තෝරා ගැනීමට ඔබට හැකිය. ඔබ වෙනත් අයෙකුගේ සහයෝගය ලබා ගැනීමට තීරණය කළහොත්, අපට ඔවුන්ගේ නම (සහ ඔවුන් සිටින්නේ ඔබ සමග නොවේ නම් ඔවුන්ගේ දුරකථන අංකය) අපට කල්තියා දැන්වන්න.

ගාස්තු විරහිතව උපකාර ලබාගත හැකිද?

පුද්ගලයන් ගාස්තු විරහිත නීති ආධාර හෝ මූල්‍ය උපදේශන උපකාර සඳහා සුදුසුකම් ලැබිය හැකිය. වැඩි විස්තර සඳහා ජාතික නීති ආධාර වෙබ් අඩවිය **nationallegalaid.org** ට පිවිසෙන්න, නැත්නම් මූල්‍ය උපදේශකයෙකුට කතා කිරීම සඳහා 1800 007 007 ඔස්සේ ජාතික ණය උපකාර සේවාව අමතන්න. මූල්‍ය ප්‍රශ්න නිරාකරණය කර ගන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ පියවරෙන් පියවර උපදෙස් සපයන මාර්ගෝපදේශයක් ජාතික ණය උපකාර සේවාවේ වෙබ් අඩවිය (**ndh.org.au**) හිද ඇත.

හමුවට පෙර පිරික්සුම් ලැයිස්තුව

- සාමාන්‍ය සාකච්ඡාව පැවැත්වෙන දිනයේ ඔබට ඊට සහභාගී විය හැකිදැයි පරීක්ෂා කර බලන්න, එසේම සාකච්ඡාවට පැය දෙකකට වඩා ගත වුවහොත් ඒ සඳහා ඇති තරම් වේලාව වෙන් කළ හැකිදැයි බලන්න.
- ඔබේ පැමිණිල්ලේ ඇති මූලික ගැටලු ගැන සිතා බලන්න, ඔබ කිව යුත්තේ මොනවාද යන්න සහ ඔබ අපේක්ෂා කරන විසදුම කුමක්දැයි සිතා බලන්න.
- ඔබට සාකච්ඡාවේදී සහාය වීම සඳහා තවත් පුද්ගලයකු ඔබ සමග සිටිය යුතුදැයි සිතා බලන්න. අදාළ පුද්ගලයාට එදිනට පැමිණිය හැකිදැයි පරීක්ෂා කර බලා ඒ බව AFCA වෙත දැනුම් දෙන්න.
- පැමිණිල්ල පිළිබඳව සෑම අංශයකින්ම සිතා බලන්න, මීට මූල්‍ය සමාගමේ දෘෂ්ටිකෝණයද ඇතුළත් වේ.
- සාමාන්‍ය සාකච්ඡාවේදී ඔබට අවශ්‍ය විය හැකි සියලුම ලිපි ලේඛනවල පිටපතක් පිළියෙල කරගන්න.
- පැමිණිල්ල මෙදින තුළ විසදා ගැනීමට යම් එකගතාවකට එළඹීමට සිදු වුවහොත් ඒ සඳහා ඔබට බලය ඇති බවට සහතික කරගන්න. මෙයින් අදහස් වන්නේ යම් කෙනෙකු වෙනුවෙන් ජ්‍යෙෂ්ඨයෙක් ලබා ගැනීමේදී ඒ සඳහා ඔවුන්ගෙන් පූර්ව අනුමැතිය ලබා ගැනීමයි.
- ඔබ සපයන තොරතුරු අපේ සැලකිල්ලට ලක්වන්නේ කෙසේද සහ ඒවා භාවිත කරන්නේ කෙසේද යන්නද ඇතුළත් සාමාන්‍ය ක්‍රියාවලිය පිළිබඳව විස්තරාත්මක දැක්මක් සඳහා AFCA තොරතුරු පත්‍රිකාව කියවන්න සාමාන්‍ය සාකච්ඡාවකට සහභාගී වීම (afca.org.au/publications).





afca

Australian Financial
Complaints Authority

අපව අමතන්න.

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931678 (ගාස්තු විරහිත ඇමතුම්)

(සඳුදා සිට සිකුරාදා පෙරවරු 9.00 සිට
පස්වරු 5.00 දක්වා)

(03) 9613 6399 (ෆැක්ස්)

info@afca.org.au (විද්‍යුත් ලිපිනය)

afca.org.au/complaints (පැමිණිලි ආකෘති පත්‍රය)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au