بسم الله الرحمن الرحيم

Information Commissioner's Office
Male', Republic of Maldives

އިންފޮމޭޝަން ކޮމިޝަނަރުގެ އޮފީސް
މާލެ، ދިވެހިރާއްޖެ

ޝަކުވާ އުފުލުން އުސޫލު

މިއީ، އިންފޮމޭޝަން ކޮމިޝަނަރުގެ އޮފީހުން ކޮށްފައިވާ ނުވަތަ ކުރަމުންދާ އެއްވެސް ކަމަކާމެދު ހިތްހަމަ ނުޖެހޭނަމަ، ނުވަތަ އެކަމެއް ހިނގާފައިވަނީ، އިންސާފުވެރިކޮށްކަމަށް ގަބޫލު ނުކުރެވޭނަމަ، އެކަމުގެ ޝަކުވާ ހުށަހެޅުމުގެ އުސޫލެވެ. މި އުސޫލަށް ކިޔާނީ "ޝަކުވާ އުފުލުމުގެ އުސޫލު" އެވެ.

1. އިންފޮމޭޝަން ކޮމިޝަނަރުގެ އޮފީހުން ކޮށްފައިވާ ނުވަތަ ކުރަމުންދާ އެއްވެސް ކަމަކާމެދު ހިތްހަމަ ނުޖެހޭނަމަ، ނުވަތަ އެކަމެއް ހިނގާފައިވަނީ، އިންސާފުވެރިކޮށްކަމަށް ގަބޫލު ނުކުރެވޭނަމަ، އެކަމުގެ ޝަކުވާ ހުށަހެޅުމުގެ ފުރުޞަތު ކޮންމެ މީހަކަށް ވެސް ލިބިގެން ވެއެވެ.
2. އިންފޮމޭޝަން ކޮމިޝަނަރުގެ އޮފީހަށް ހުށަހަޅާ ކޮންމެ ޝަކުވާއެއް ވެސް، އޮފީހުގެ ވެބްސައިޓް މެދުވެރިކޮށް ނުވަތަ އީމެއިލް މެދުވެރިކޮށް ނުވަތަ ސިޓީއަކުން ވެސް ހުށަހެޅިދާނެއެވެ.
3. އާންމުކޮށް ހަމަވާ ގޮތަށް ހުށަހަޅަން ބޭނުންވާ ޝަކުވާއެއް ނޫންނަމަ، އެ ޝަކުވާއެއް ހުށަހަޅާނީ، ސީދާ އިންފޮމޭޝަން ކޮމިޝަނަރަށް ނުވަތަ ސެކްރެޓަރީ ޖެނެރަލްއަށެވެ.
4. އިންފޮމޭޝަން ކޮމިޝަނަރަށް ނުވަތަ ސެކްރެޓަރީ ޖެނެރަލްއަށް ހުށަހަޅާ ޝަކުވާ ވެސް ލިޔުމަކުން ނުވަތަ އީމެއިލް މެދުވެރިކޮށް ވެސް ހުށަހެޅިދާނެއެވެ.
5. މި އޮފީހަށް ހުށަހަޅާ ކޮންމެ ޝަކުވާއެއް ވެސް ލިބުނުތާ ފަސްވީގެން ރަސްމީ 3 ދުވަހުގެ ތެރޭގައި ޝަކުވާ ލިބުނުކަން ޝަކުވާ އުފުލި ފަރާތަށް އަންގަންވާނެއެވެ. އަދި ވަރަށް ދިގު ކަންތައްތަކެއް ބަލަން ޖެހޭ ޝަކުވާއެއް ނޫންނަމަ، 7 ދުވަހުގެ ތެރޭގައި ޝަކުވާއަށް ޖަވާބެއް ދޭން ވާނެއެވެ. އަދި ދިގު ވެގެން 21 ދުވަހުގެ ތެރޭގައި ޝަކުވާގެ މައްސަލަ ބަލައި ނިންމަންޖެހޭނެއެވެ.
6. އުފުލިފައިވާ ޝަކުވާ ބަލައި ޖަވާބު ދޭ އިރު، އެއީ މުވައްޒަފެއްގެ އިހުމާލުން ވެފައިވާ ކަމެއްކަމުގައިވާ ނަމަ، ނުވަތަ އޮފީހުގައި ކަންކަން ރާވާފައިވާ ގޮތުން ވެފައިވާ ކަމެއްކަމުގައިވާ ނަމަ، އެކަމެއް ރަނގަޅުކުރުމަށް އެޅި ފިޔަވަޅުގެ މައުލޫމާތު ޝަކުވާ އުފުލި ފަރާތަށް ދޭން ވާނެއެވެ.
7. އޮފީހުގެ މަސައްކަތްތައް ރޭވިފައިވާ ގޮތުން ނުވަތަ މުވައްޒަފެއްގެ އިހުމާލުން، އެކަށީގެން ނުވާ އެއްވެސް ކަމެއް ހިނގާފައިވާ ކަމުގެ ޝަކުވާއެއް އުފުލިއްޖެނަމަ، އެކަމެއް ރަނގަޅުކޮށް ބަލައި އޭގެ ފަހުން އެފަދަކަމެއް ތަކުރާރުވިޔަ ނުދިނުމަށް ބަލައި އަޅަން ޖެހޭ އެންމެހާ ފިޔަވަޅުތައް އަޅައި އެކަމެއް އިސްލާހުކުރުމަށް، ކަމާބެހޭ ސެކްޝަނުގެ ވެރިން ޖަވާބުދާރީވާނެއެވެ.