ޝަކުވާ އުފުލުން އުސޫލު

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

1. އިންފޮމޭޝަން ކޮމިޝަނަރުގެ އޮފީހުން ކޮށްފައިވާ ނުވަތަ ކުރަމުންދާ އެއްވެސް ކަމަކާގުޅޭ ހިތްހަމަ ނުޖެހޭނަމަ، ނުވަތަ އެކަމެއް ހިނގާފައިވަނީ، އިންސާފުވެރިކޮންކަމަށް 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 ލިބޭތާ ފަސްވެގެން ރަސްމީ 3 ދުވަހުގެ ތެރޭގައި ޝަކުވާ ލިބުނުކަން ޝަކުވާ އުފުލި ފަރާތަށް އަންގަންވާނެއެވެ. އަދި ވަރަށް ދިގު ކަންތައްތަކެއް ބަލަން ޖެހޭ ޝަކުވާއެއް ނޫންނަމަ، 7 ދުވަހުގެ ތެރޭގައި ޝަކުވާއަށް ޖަވާބު ދޭން ވާނެއެވެ. އަދި ދިގު ވެގެން 21 ދުވަހުގެ ތެރޭގައި ޝަކުވާގެ މައްސަލަ ބަލައި ނިންމަން ޖެހޭނެއެވެ.

6. އުފެދިފައިވާ ޝަކުވާ ބަލައި ޖަވާބު ދޭ އިރު، އެއީ މުވައްޒަފުންގެ އިހުމާލުން ވެފައިވާ ކަމެއްކަމުގައިވާ ނަމަ، ނުވަތަ އޮޕަރޭޓަރ ކަންކަން ރޭވިފައިވާ ގޮތުން ވެފައިވާ ކަމެއްކަމުގައިވާ ނަމަ، އެކަމެއް ރަނގަޅުކުރުމަށް އެޅި ފިޔަވަޅުގެ މައުލޫމާތު ޝަކުވާ އުފެދި ފަރާތަށް ދޭން ވާނެއެވެ.

7. އޮޕަރޭޓަރގެ މަސައްކަތްތަކާއި ރޭވިފައިވާ ގޮތުން ނުވަތަ މުވައްޒަފުންގެ އިހުމާލުން، އެކަށީގެން ނުވާ އެއްވެސް ކަމެއް ހިނގާފައިވާ ކަމުގެ ޝަކުވާއެއް އުފެދިއްޖެނަމަ، އެކަމެއް ރަނގަޅުކޮށް ބަލައި އޭގެ ފަހުން އެފަދަކަމެއް ތަކުރާރުވުން ނުދިނުމަށް ބަލައި އަޅަން ޖެހޭ އެންމެހާ ފިޔަވަޅުތައް އަޅައި އެކަމެއް އިސްލާހުކުރުމަށް، ކަމާބެހޭ ސުޕަރވައިޒަރުންގެ ފަރާތުގެ ޒިންމާއެކެވެ.