

## கேள்வி - பதில்

1. BPA-விடம் எந்த மாதிரியான புகார்களை முறையிடலாம்?
2. புகார் செய்வதற்கு கட்டணம் செலுத்த வேண்டுமா?
3. மூன்றாவது நபர் ஒருவருக்காக புகார் செய்ய முடியுமா?
4. பெயர் மற்றும் விபரங்களைத் தராமல் புகார் செய்ய முடியுமா?
5. எந்த மாதிரியான புகார்களை BPA ஏற்றுக்கொள்ளும்?
6. எல்லா விதமானப் புகார்களையும் BPA-விடம் முறையிடலாமா?
7. எப்படி புகார் கொடுக்கலாம்?
8. புகார் கொடுக்கும்போது எந்த மாதிரியானத் தகவல்களைத் தரவேண்டும்?
9. உங்கள் புகார் எவ்வாறு விசாரிக்கப்படும்?
10. புகார்களை விசாரிக்க எவ்வளவு காலமாகும்?

### 1. BPA-விடம் எந்த மாதிரியான புகார்களை முறையிடலாம்?

மலேசிய அரசாங்கத்தின் மத்திய, மாநில மற்றும் ஊராட்சி துறை (சபா மற்றும் சரவாக் மாநிலத்தில் மத்திய அளவில் மட்டும்) சம்பந்தப்பட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் எடுக்கப்படும் முடிவுகள் தொடர்பான புகார்களை BPA-விடம் முறையிடலாம்.

### 2. புகார் செய்வதற்கு கட்டணம் செலுத்த வேண்டுமா?

இல்லை. புகார் செய்வது இலவசம்.

### 3. மூன்றாவது நபர் ஒருவருக்காக புகார் செய்ய முடியுமா?

முடியும். ஆனால் உங்களுக்கும் அவருக்குமானத் தொடர்பை நீங்கள் தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும், அவர் சார்பாக புகார் செய்வதற்கு சம்பந்தப்பட்டவரிடம் அனுமதி பெற்றிருக்க வேண்டும். இருப்பினும், உங்கள் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் போன்ற விபரங்களைத் தருவது நலம்.

### 4. பெயர் மற்றும் விபரங்களைத் தராமல் புகார் செய்ய முடியுமா?

முடியும். இருப்பினும் போதியத் தகவல்கள் (ஆதாரம்) இன்றி BPA விசாரணையைத் தொடங்காது.

## **5. எந்த மாதிரியான புகார்களை BPA ஏற்றுக்கொள்ளும்?**

மலேசிய அரசாங்கத் துறைகளின், தாமதமான நடவடிக்கை அல்லது நடவடிக்கை எடுக்காமை, நீதித் தவறிய நடவடிக்கை, பொது வசதிகளில் குறைபாடு, குறைபாடுடைய கொள்கை மற்றும் பலவீனமான சட்டத்திட்டங்கள், அதிகாரத் துஷ்பிரயோகம், பொதுச்சேவை ஊழியர்களின் முறைதவறிய நடவடிக்கை, சட்டத்திட்டங்களைப் பின்பற்றாமை, செயல்திட்டங்களில் பலவீனம் மற்றும் தரமற்ற சேவை போன்ற புகார்களை BPA ஏற்கும்.

## **6. எல்லா விதமானப் புகார்களையும் BPA-விடம் முறையிடலாமா?**

எல்லா விதமான புகார்களையும் முறையிட முடியும். இருப்பினும், மலேசிய அரசாங்கத்தின் கொள்கைத் தொடர்பான புகார்கள் ஏற்றுக் கொள்ளப்படமாட்டாது. மேலும் லஞ்ச ஒழிப்புத் துறை (BPR), சட்ட ஆலோசனை உதவி இலாகா (Biro Bantuan Guaman) மற்றும் பொது கணக்காய்வாளர் செயற்குழு (Jawatankuasa Kira-Kira Awam) போன்றவற்றின் அதிகாரத்திற்குட்பட்ட விசயங்கள் தொடர்பான புகார்களும் ஏற்றுக் கொள்ளப்படமாட்டாது. இதைத் தவிர்த்து, ஏற்கனவே வழக்கறிஞர் மற்றும் நீதிமன்றத்திடம் முறையிடப்பட்ட புகார்களையும் BPA ஏற்காது.

## **7. எப்படி புகார் கொடுக்கலாம்?**

தொலைபேசி மூலமாகவும், நேரில் வந்தும், கடிதம் மூலமாகவும், தொலைநகல் மூலமாகவும், மின்னஞ்சல் மூலமாகவும் புகார் கொடுக்கலாம். மேலும் அவ்வப்போது BPA ஏற்பாடு செய்யும் பொது மக்களை சந்திக்கும் நிகழ்ச்சிகள் மூலமாகவும் புகார் கொடுக்கலாம்.

## **8. புகார் கொடுக்கும்போது எந்த மாதிரியானத் தகவல்களைத் தரவேண்டும்?**

BPA விசாரணையைத் தொடங்குவதற்கு ஏதுவாக, போதுமானத் தகவல்களைக் கொடுப்பது நலம். உங்கள் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் இருக்கும்பட்சத்தில் விசாரணைத் தொடர்பான முன்னேற்றங்களை உங்களுக்கு தெரியப்படுத்த ஏதுவாக

இருக்கும். புகார் குறித்து BPA எதை விசாரிக்க வேண்டும் என்பதைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடுதல் நலம். புகாருக்கு வலுசேர்க்கும் ஆதாரங்கள் இருந்தால் அதனையும் இணைக்கலாம். சம்பந்தப்பட்ட புகாருக்கு நீங்கள் எதிர்பார்க்கும் தீர்வினையும் குறிப்பிடலாம்.

## 9. உங்கள் புகார் எவ்வாறு விசாரிக்கப்படும்?

புகாரினைப் பெற்று கொண்டதற்கான ஒப்புதல் கடிதத்தை BPA முதலில் உங்களுக்கு அனுப்பும்.

எங்கள் அதிகாரிகளால் புகார் தீர் ஆராயப்படும். பிறகு, எங்கள் அதிகாரிகள் புகாரில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிறுவனங்களுக்குத் தொலைபேசி மூலமாகத் தொடர்பு கொண்டு விளக்கம் பெறுவர். கடிதம் மூலமாக புகார் குறித்த விளக்கங்களை எங்களுக்கு கொடுக்குமாறு சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகள் பணிக்கப்படுவர். அநேகம் புகார்கள் இந்த அளவில் தீர்க்கப்படும். இருப்பினும், புகாரின் கடினத்தன்மையைப் பொறுத்து, சம்பந்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் விளக்கங்கள் மனநிறைவளிக்காதப் பட்சத்தில், மேற்கொண்டு நடவடிக்கைகளை BPA எடுக்கும்.

குறிப்பிட்ட சில காரணங்களால் புகார் ஏற்றுக்கொள்ள முடியாதபட்சத்தில், அது உங்களுக்கு முறையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

புகாரில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி முறைகேடுகள் நடந்திருந்தால், விசாரணை முடிவுகள் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். சம்பந்தப்பட்ட நிறுவனங்கள் தவறுகளைத் திருத்திக் கொண்டு, சட்டத்திட்டங்களுக்கேற்ப நடந்து கொள்ளும்படி அறிவுறுத்தப்படும். இருப்பினும் BPA கொடுக்கும் அறிவுரைகளைக் கண்டிப்பாக ஏற்றுக்கொள்ளும்படி நிறுவனங்களை வற்புறுத்த முடியாது. பெரும்பாலான நேரங்களில் அவை ஏற்றுக் கொள்ளப்படும். அப்படி நடக்காத பட்சத்தில், பொது நலன் கருதி, அரசாங்கத் தலைமைச் செயலாளர் கீழ் இயங்கும் செயற்குழுவில் இவ்விசயம் குறித்து விவாதிக்கப்படும். இந்தச் செயற்குழு எடுக்கும் முடிவுகளை அரசு நிறுவனங்கள் கண்டிப்பாக செயல்படுத்த வேண்டும். மேலும், பொது நலன் குறித்தான விசயங்களை மந்திரி சபையின் பார்வைக்கும் கொண்டு செல்ல முடியும்.

#### 10. புகார்களை விசாரிக்க எவ்வளவு காலமாகும்?

அது புகாரின் கடினத்தன்மையைப் பொறுத்தது. இருப்பினும், கூடிய விரைவில் புகார்களுக்குத் தீர்வுக் காண்பதே BPA-வின் கொள்கை.