



People's Action for Free & fair Election (PAFFREL)

පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය	ප්‍රතිපත්ති අංකය:
අනුමත කළේ : අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය	
අනුමත කළ දිනය:	
සමාලෝචනය / පසු විපරම් සිදු කරන දිනය: වසර 3කට වරක් හෝ ඕනෑම මොහොතක	
භාෂා මධ්‍යය: සිංහල / දෙමළ / ඉංග්‍රීසි	
අදාළ පුද්ගලයන්/ පාර්ශවයන් : පැරලේ කාර්ය මණ්ඩලයට සෘජුව හෝ වක්‍රව සම්බන්ධ වන පිරිස්	

1) පැමිණිලි හා ප්‍රතිචාර කළමනාකරණයේ වැදගත්කම

අ) මහජනතාවට වගවීමේදී පැරලේ සංවිධානයට ලැබෙන පැමිණිලි කළමනාකරණයේ ඉතා වැදගත් වේ. පැරලේ සංවිධානය තුළ සහ පැරලේ සංවිධානය වෙනුවෙන් සේවය කරන පුද්ගලයින්ගේ ආයතනික කාර්ය සාධනය (organisational performance) සහ හැසිරීම සමාලෝචනය කිරීමේදී එම පැමිණිලිවලට විශාල වැදගත්කමක් හිමි වේ.

ආ) පැරලේ සංවිධානයට ලැබෙන පැමිණිලි හා ප්‍රතිචාර මගින් එහි ප්‍රගතිය සඳහා සාධනීය අවස්ථාවක් සලසා දෙන අතර එම පැමිණිලි බොහෝ විට පැරලේ සංවිධානයේ ඇගයීමට ලක්වේ.

ඇ) පැරලේ සංවිධානය සම්බන්ධයෙන් පවතින පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර පැරලේ සංවිධානයට සෘජු සම්බන්ධයක් නොමැති පුද්ගලයින්ට ද ලබා දිය හැකිය. උදා. ප්‍රතිලාභීන් හෝ පරිත්‍යාගශීලීන් විසින්. එමෙන්ම එම පැමිණිලි පැරලේ කාර්ය මණ්ඩලය විසින් ද ලබාදීමට පුළුවන.

ඈ) පැරලේ සංවිධානයට ලැබෙන පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර යන දෙ අංශයම සංවිධානයේ ආයතනික ව්‍යුහයන් හා ක්‍රියාවලීන් ප්‍රවර්ධනය කිරීම සඳහා ලැබෙන අවස්ථාවක් ලෙස සලකනු ලැබේ.

2) පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර ඵලදායී ලෙස කළමනාකරණය කිරීමේ මූලධර්ම:

අ) පැමිණිලි කළ යුත්තේ කෙසේද සහ කොතැනකද යන්න පිළිබඳ තොරතුරු ප්‍රතිලාභීන්, හවුල්කරුවන්, කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයන් සහ ඒ කෙරෙහි උනන්දුවක් දක්වන වෙනත් පාර්ශවයන්ගේ දැනගැනීම පිණිස පැහැදිලි ලෙස ප්‍රසිද්ධ කිරීම

ආ) පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම සහ එම පැමිණිලි විමර්ශනය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය පැමිණිලිකරුවන්ට පහසුවෙන් තේරුම් ගෙන ඊට සම්බන්ධව විමට ඇති අවකාශය පුළුල් කිරීම.

ඇ) පැමිණිල්ලක් ලැබුණ විට ඒ බව පැමිණිලිකරුට යථා කාලයේදී දැන්වීම, එම පැමිණිලි වැදගත්කමේ අනුපිළිවෙලින් කඩිනමින් විභාග කිරීම කිරීම සහ එකී ක්‍රියාවලිය පුරාවටම එහි ප්‍රගතිය පිළිබඳව පැමිණිලිකරු විටින් විට දැනුවත් කිරීම .

ඈ) පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් සාධාරණ, හා යුක්ති සහගත ආකාරයෙන් කටයුතු කිරීම මගින් පැමිණිලි කිරීමේ ක්‍රියාවලිය සාධාරණ හා යුක්ති සහගත බව සහතික කිරීමට උපකාරී වේ.

ඉ) පැමිණිලිවලට අදාළ පුද්ගලික තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා කිරීම.

ඊ) පැමිණිල්ලක් තහවුරු වුවහොත්, සංවිධානය විසින් ඒ සඳහා ප්‍රතිකර්ම යෙදීම

උ) පැමිණිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් කළමනාකාරීත්වය දක්වන ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව අභ්‍යන්තර සමාලෝචනයක් කිරීමට හෝ අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කිරීමට අවස්ථාවක් ලබාදීම . කෙසේ වෙතත්, එවැනි සමාලෝචනයකින් හෝ අභියාචනයකින් පසු කළමනාකරණය විසින් ලබාදෙන තීරණය අවසාන තීරණය ලෙස සැලකීම .

ඌ) පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීමේ වගකීම් පැහැදිලිව හා නිශ්චිතව සඳහන් කිරීම , අදාළ නිලධාරීන් වෙත යොමු කෙරෙන පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර කඩිනමින් නිරීක්ෂණය කර කළමනාකරණයට සහ අනෙකුත් අදාළ පාලකවකරුවන්ට වාර්තා කිරීම .

3) පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර කළමනාකරණය කිරීමේ ක්‍රමවේදයක් ස්ථාපිත කිරීම:

- අ) ඒ සඳහා පහත දැක්වෙන කරුණු ක්‍රියාත්මක කිරීමට පැහැරලී සංවිධානය සහතික වේ.
 - (i) ප්‍රතිලාභීන්ගේ යහපත අරමුණු කරගත් , පැහැදිලි සාක්ෂි මත පදනම්වූ (visible) පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා පැමිණිලිකරුවන්ට පහසු ප්‍රවේශක් ලබාදීම සහ එම පැමිණිලිවලට කළමනාකරණයේ ඇගයීම හා සහය ලබාදීම
 - (ii) ලැබෙන පැමිණිලිවලට ක්ෂණිකව ප්‍රතිචාර දැක්වීම , ඒ පිළිබඳව සාධාරණව සහ රහස්‍යභාවය ආරක්ෂාවන පරිදි කටයුතු කිරීම;
 - (iii) පැමිණිලි පිළිගත හැකි අවස්ථාවලදී ඒ සඳහා සුදුසු පිළියම් යෙදීම ;
 - (iv) පැමිණිලි සමාලෝචනය සඳහා ක්‍රමවේදයක් සැකසීම;
 - v) පැමිණිලි සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියා කිරීම සඳහා පැහැදිලි ලෙස වගකීම් පැවරූ නිලධාරීන්ගෙන් සමන්විත ක්‍රමවේදයක් ස්ථාපිත කිරීම සහ ලැබෙන පැමිණිලි ආයතනයේ ප්‍රගතිය සඳහා උපයෝගී කර ගැනීම.

ආ) පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර කළමනාකරණය සඳහා ආයතනික ව්‍යුහයක් නිර්මාණය කිරීම.

i) පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර සම්බන්ධයෙන් ඒ පිළිබඳ මූලික වගකීම භාරව කටයුතු කරන නිලධාරියෙක් (Point Person) කළමනාකරණයේ ජ්‍යෙෂ්ඨ සාමාජිකයින් අතුරින් පත්කිරීම . එය කලින් කලට මාරුවන තනතුරක් විය යුතුය. කළමනාකාරිත්වයට එරෙහිව ලැබෙන පැමිණිල්ලක් වේ නම්, ඒ සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් ස්වාධීන කමිටුවක් පත් කරනු ඇත.

ii) එසේ පත්කරන ලද මූලික වගකීම භාරව කටයුතු කරන නිලධාරියා විසින් පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාරවලට අදාළ තොරතුරු සහ ඊට සම්බන්ධ කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයින්ගේ කාර්යභාරය පිළිබඳ තොරතුරු සපයා දීම කළ යුතු වේ .

iii) පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර කළමනාකරණය සඳහා විධායක අධ්‍යක්ෂ , පරිපාලන නිලධාරී , වැඩසටහන් අධ්‍යක්ෂ සහ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයේ සාමාජිකයින් දෙදෙනෙකුගෙන් සමන්විත පංච පුද්ගල කමිටුවක් පත්කිරීම. පැමිණිලි පිළිබඳ මූලික වගකීම භාර නිලධාරියා අවශ්‍ය විට, වරින් වර මෙම කමිටුව හමුවී ලැබී ඇති පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර සමාලෝචනය කර ඒ සම්බන්ධයෙන් අවශ්‍ය පියවර ගැනීම සඳහා කටයුතු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ආරම්භ කළ යුතුය.

iv) පැරේල් සංවිධානයට සෑම විටම ,පැමිණිලි හා තොරතුරු ලබාදෙන ප්‍රතිලාභීන්ගේ පහසුව පිණිස , එහි විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය, සම්බන්ධ කර ගත හැකි අංක සිය වෙබ් අඩවියේ සඳහන් කර තිබේ.

4) පැරේල් සංවිධානයට ලැබෙන පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර කළමනාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලිය පහත දැක්වේ:

1) පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර සම්බන්ධයෙන් මූලික වගකීම භාරව කටයුතු කරන නිලධාරියා (Point person) විසින් තමාට ලැබී ඇති තොරතුරු සමාලෝචනය කර ඉහත සඳහන් කළ පංච පුද්ගල කමිටුවේ රැස්වීමක් කැඳවනු ලැබේ.කමිටුව පැමිණිල්ලේ අඩංගු තොරතුරු සමාලෝචනය කර කුමන ආකාරයේ පරීක්ෂණයක් කළ යුතුද යන්න තීරණය කරනු ලැබේ .

2) පැමිණිල්ලේ ස්වභාවය සහ එහි බරපතලකම මත පදනම්ව, අවශ්‍ය නම් පැමිණිල්ල විභාග කිරීමට ස්වාධීන විමර්ෂණ නිලධාරියෙකු පත් කිරීමට හෝ තමන් විසින්ම පරීක්ෂණය පැවැත්වීමට කමිටුවට තීරණය කළ හැකිය.

3) එම පරීක්ෂණයෙන් අනාවරණය වන කරුණු සටහන් කර අවශ්‍ය නිර්දේශ ඉදිරිපත් කරනු ලැබේ. නිර්දේශ ඉදිරිපත් කිරීමේදී ඒ සඳහා පදනම් කරගත් හේතු දක්වනු ඇත.

4) කමිටුව විසින් නිර්දේශ ක්‍රියාත්මක කිරීමට පියවර ගනු ලබන අතර, පැමිණිලි සහ ප්‍රතිචාර සම්බන්ධව මූලික වගකීම භාරව කටයුතු කරන නිලධාරියා (Point person) විසින් එම ක්‍රියාවලියේ ප්‍රගතිය පිළිබඳ වාර්තාවක් ඒ සම්බන්ධයෙන් නිර්දේශ ක්‍රියාත්මක කිරීමට පියවර ගැනීමෙන් පසු සති දෙකක කාලයක් තුළ ලබා දෙනු ඇත. නිර්දේශ ක්‍රියාත්මක කර

මාසයක් ඇතුළත කමිටුව විසින් ගත් ක්‍රියාමාර්ගය පිළිබඳ අවසන් සමාලෝචනයක් සිදු කරන අතර, ඉන් පසු ගැටළුව අවසන් බව තීරණය කරනු ඇත.