

# FairVoice FAQs



**1** FairVoice இல் ஒரு கவலையைப் புகாரளிக்க விரும்பும் நபர்களுக்கு எந்த அறிக்கையிடல் சேனல்கள் கிடைக்கும்?

பதில்: தனிநபர்கள் மூன்று அறிக்கையிடல் சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தி ஒரு கவலையைப் புகாரளிக்கலாம்:

- [info@fairvoice.in](mailto:info@fairvoice.in) எங்களுக்கு எழுதுங்கள்
- ஃபேர்வாய்ஸ் ஹாட்லைன் எண்ணில் எங்களை அழைக்கவும்: **1800-1212268**
- [www.fairvoice.in](http://www.fairvoice.in) ஆன்லைனில் பதிவு செய்யுங்கள்

**2** ஃபேர்வாய்ஸ் மூலம் பயனர்கள் எந்த வகையான கவலைகளைப் புகாரளிக்கலாம்?

பதில்: நெறிமுறையற்ற நடத்தை, மோசடி, ஊழல், பாதுகாப்பு மீறல்கள், பாகுபாடு, துன்புறுத்தல், சுற்றுச்சூழல் மீறல்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் அல்லது சட்டத்தை மீறும் வேறு ஏதேனும் தவறான நடத்தை தொடர்பான எந்தவொரு கவலைகளையும் பயனர்கள் புகாரளிக்கலாம். ஃபேர்வாய்ஸ் பாலியல் துன்புறுத்தல் புகார்கள் அல்லது உயர் நிர்வாகம் சம்பந்தப்பட்ட புகார்களை நிவர்த்தி செய்யாது.

**3** ஃபேர்வாய்ஸ் பயனர்கள் ஒரு புகாரை அநாமதேயமாக சமர்ப்பிக்க அனுமதிக்கிறதா?

பதில்: ஆம், பயனர்கள் மூன்று ஃபேர்வாய்ஸ் அறிக்கையிடல் சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தி அநாமதேய புகார்களை சமர்ப்பிக்கலாம். அநாமதேயமாக இருக்க விரும்பும் புகார்தாரர்களின் அடையாளத்தைப் பாதுகாக்க இந்த தளம் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. தளம் அனைத்து புகார்களுக்கும் ஒரு தனித்துவமான புகார் குறியீட்டை ஒதுக்குகிறது, இது கணினிக்குள் அவற்றைக் கண்காணிக்கவும் நிர்வகிக்கவும் பயன்படுத்தப்படலாம்.

**4** புகாரை விசாரிப்பது யார்? புகாரை நிவர்த்தி செய்ய எவ்வளவு காலம் ஆகும்?

பதில்: EY இன் சுயாதீன மூன்றாம் தரப்பு புலனாய்வாளர்களால் புகார்கள் கையாளப்படும். ஒரு கவலையை ஆராய்ந்து தீர்க்க தேவையான நேரம் அதன் தீவிரத்தை பொறுத்து மாறுபடும்:

முன்னுரிமை	வேகம்	ஆரம்ப மதிப்பீடு	முதற்கட்ட விசாரணை நிறைவு
முன்னுரிமை 1	உயர்	EY வழக்கு மேலாளர்கள் புகாரைப் பெற்ற மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் ஆரம்ப மதிப்பீட்டைச் செய்வார்கள்.	புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 5-7 நாட்கள்
முன்னுரிமை 2	மிதமான வலி		புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 7-10 வேலை நாட்கள்
முன்னுரிமை 3	குறைந்த		புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 10-15 வேலை நாட்கள்

**5** பயனர்கள் தங்கள் வழக்கின் முன்னேற்றம் குறித்த புதுப்பிப்புகளை எவ்வாறு பெற முடியும்?

பதில்: பயனர்கள் [www.fairvoice.in](http://www.fairvoice.in) அணுகலாம் மற்றும் அவர்களின் புகார்களின் நிலையை சரிபார்க்கலாம். "புகார் நிலை" என்பதற்குச் சென்று, உங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்யும் போது உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட புகார் குறியீட்டை உள்ளிடவும், "உங்கள் குறியீட்டை இங்கே உள்ளிடவும்" என்பதைக் கிளிக் செய்யவும். பயனர்கள் வழக்கு மேலாளர்களுடன் உரையாடலாம், அவர்களின் புகாரின் நிலையை சரிபார்க்கலாம் மற்றும் கூடுதல் ஆவணங்கள் / ஆதாரங்களை அநாமதேயமாக இணைக்கலாம். ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டிற்கும் ஒரு தனித்துவமான அடையாளங்காட்டி உள்ளது, அதாவது ஒரு புகார் குறியீடு உள்ளது, இது புகார்தாரரால் தங்கள் வழக்கின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்க பயன்படுத்தப்படலாம்.

## 6 உள்வரும் புகார்களை வழக்கு மேலாளர்கள் எவ்வாறு நிவர்த்தி செய்வார்கள்?

பதில்: உள்வரும் புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்காக ஒரு நிலையான இயக்க நடைமுறை ("எஸ்ஓபி") உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. புகார்கள் திறமையாகவும் திறம்படவும் கையாளப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கான ஒரு முறையான அணுகுமுறையை எஸ்ஓபி கோடிட்டுக் காட்டுகிறது. ஃபேர்வாய்ஸில் பெறப்பட்ட புகார்களைக் கையாளும் போது வழக்கு மேலாளர்களுக்கான படிகள், பொறுப்புகள் மற்றும் சிறந்த நடைமுறைகளை கோடிட்டுக் காட்டும் ஒரு வழிகாட்டியாக இது செயல்படுகிறது.

## 7 குறைந்த தீவிரம் / ஆபத்து உள்ள புகார்களை விட மிகவும் கடுமையான / அவசரமான புகார்களுக்கு ஃபேர்வாய்ஸ் எவ்வாறு முன்னுரிமை அளிக்கும்

பதில்: புகார்களின் தன்மை, அவசரம் மற்றும் தீவிரத்தன்மை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வகைப்படுத்துவதற்கான நடவடிக்கைகளை எஸ்ஓபி கோடிட்டுக் காட்டுகிறது. வழக்கு மேலாளர்கள் ஒவ்வொரு புகாருக்கும் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்ட அளவுகோல்களின் அடிப்படையில் முன்னுரிமை மட்டத்தை ஒதுக்குவார்கள். அளவுகோல்களின் குறிப்பான பட்டியல் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது:

- தீவிர மதிப்பீடு - நிதி தாக்கம், பாதுகாப்பு கவலைகள், சட்ட தாக்கங்கள் மற்றும் புகார்தாரருக்கு சாத்தியமான தீங்கு
- அவசர வகைப்பாடு - மேலும் தீங்கு விளைவிப்பதைத் தடுக்க உடனடி நடவடிக்கை தேவைப்படும் உடனடி புகார்கள் முன்னுரிமை அடிப்படையில் தீர்க்கப்படும்

## 8 ஃபேர்வாய்ஸ் பயனர்கள் இந்தியில் புகாரை சமர்ப்பிக்க அனுமதிக்கிறதா?

பதில்: ஆம், ஃபேர்வாய்ஸ் ஹாட்லைன் ஆபரேட்டர்கள் ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் தமிழ் மொழிகளில் மொழி திறன்களைக் கொண்டுள்ளனர். பயனர்கள் [www.fairvoice.in](http://www.fairvoice.in) சென்று "புதிய புகாரைப் பதிவுசெய்க" என்பதைக் கிளிக் செய்வதன் மூலமோ அல்லது [info@fairvoice.in](mailto:info@fairvoice.in) மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலமோ புகார்களைச் சமர்ப்பிக்கலாம். மேலும் தகவலுக்கு பயனர்களுக்கான ஃபேர்வாய்ஸ் வழிகாட்டல் ஆவணத்தைப் பார்க்கவும்.

## 9 செயல்முறை முழுவதும் இரகசியத்தன்மை பராமரிக்கப்படுவதை ஃபேர்வாய்ஸ் எவ்வாறு உறுதி செய்கிறது?

பதில்: விசாரணையில் நேரடியாக ஈடுபடும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்களுக்கான அணுகலைக் கட்டுப்படுத்த கடுமையான பயனர் அணுகல் கட்டுப்பாடுகள் நடைமுறையில் உள்ளன, தகவல்களை அங்கீகரிக்கப்படாத பார்வை அல்லது நகலெடுப்பதைத் தடுக்கின்றன. எங்கள் பாதுகாப்பான மற்றும் ரகசிய சேனல்கள் மூலம் அநாமதேயமாக புகாரளிக்க பயனர்களுக்கு விருப்பம் இருக்கும். வெளிப்படையான ஒப்புதல் அளிக்கப்படாவிட்டால் அல்லது தேவைப்பட்டால் தவிர, புகார்தாரர், சாட்சிகள் மற்றும் புகாரளிக்கப்பட்ட தரப்பினரின் அடையாளம் முழுவதும் ரகசியமாக வைக்கப்படும்.

## 10 ஃபேர்வாய்ஸ் மூலம் புகார்களை சமர்ப்பிக்க இணைய இணைப்பு தேவையா?

பதில்: புகார்தாரர் [www.fairvoice.in](http://www.fairvoice.in) அல்லது [info@fairvoice.in](mailto:info@fairvoice.in) மின்னஞ்சல் மூலம் புகார்களை சமர்ப்பிக்க விரும்பினால் மட்டுமே இணைய இணைப்பு தேவை . ஆஃப்லைன் சூழலில் பயன்படுத்தக்கூடிய கட்டணமில்லா ஹாட்லைன் எண்ணையும் இந்த தளம் வழங்குகிறது.

## 11 ஃபேர்வாய்ஸ் ஹாட்லைன் 24 மணி நேரமும் கிடைக்குமா?

பதில்: ஆம், ஃபேர்வாய்ஸ் ஹாட்லைன் ஆபரேட்டர்கள் திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 9 மணி முதல் இரவு 9 மணி வரை கிடைக்கும். பயனர்கள் அலுவலக நேரத்திற்கு வெளியே ஒரு புகாரை சமர்ப்பிக்க விரும்பினால், அவர்கள் ஹாட்லைனை அழைத்து தங்கள் செய்தியை பதிவு செய்யலாம். ஃபேர்வாய்ஸ் ஹாட்லைன் ஆபரேட்டர்கள் அடுத்த வணிக நாளில் பயனர்களுக்கு பதிலளித்து தங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்வார்கள்.

பதில்: எங்கள் தளத்தைப் பயன்படுத்தும் போது தொழில்நுட்ப சிக்கல்களை நீங்கள் சந்தித்தால், இந்த படிகளைப் பின்பற்றவும்:

- பக்கத்தைப் புதுப்பிக்கவும்: சில நேரங்களில், ஒரு எளிய பக்க புதுப்பிப்பு சிறிய சிக்கல்களைத் தீர்க்க முடியும்.
- உங்கள் இணைய இணைப்பை சரிபார்க்கவும்: உங்களிடம் நிலையான இணைய இணைப்பு இருப்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள், ஏனெனில் இணைப்பு சிக்கல்கள் இயங்குதள செயல்திறனை பாதிக்கும்.
- தெளிவான உலாவி கேச்: உங்கள் உலாவியின் தற்காலிக சேமிப்பகம் மற்றும் குக்கீகளை அழிப்பது காட்சி அல்லது ஏற்றுதல் சிக்கல்களைத் தீர்க்க உதவும்.
- வேறு உலாவியை முயற்சிக்கவும்: சிக்கல் தொடர்ந்தால், வேறு வலை உலாவியைப் பயன்படுத்தி இயங்குதளத்தை அணுக முயற்சிக்கவும்.

அவ்வப்போது, தளத்தின் செயல்திறன் மற்றும் பாதுகாப்பை மேம்படுத்த கணினி பராமரிப்பு செய்ய வேண்டியிருக்கலாம். இந்த திட்டமிடப்பட்ட பராமரிப்பு சாளரங்களின் போது, இயங்குதளம் தற்காலிகமாக கிடைக்காமல் போகலாம். தடையற்ற சேவைக்காக நாங்கள் முயற்சிக்கும்போது, எதிர்பாராத தொழில்நுட்ப சிக்கல்கள் ஏற்படலாம். திட்டமிடப்பட்ட / திட்டமிடப்படாத வேலைநேரம் ஏற்பட்டால், எங்கள் தொழில்நுட்ப குழு முடிந்தவரை விரைவாக சேவையை மீட்டெடுக்க விடாமுயற்சியுடன் செயல்படுகிறது.