

FairVoice

பயனர்களுக்கான வழிகாட்டல் ஆவணம்



புகார்களைப் புகாரளிப்பது பாதுகாப்பான, உள்ளடக்கிய மற்றும் நெறிமுறை சூழலை பராமரிப்பதற்கான எங்கள் உறுதிப்பாட்டின் ஒரு முக்கிய பகுதியாகும். இந்த வழிகாட்டுதல் ஆவணம் ஃபேர்வாய்ஸ் மூலம் புகார்களை எவ்வாறு புகாரளிப்பது என்பது குறித்த தெளிவான வழிமுறைகளை பயனர்களுக்கு வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. இந்த வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவதன் மூலம், உங்கள் புகார் பெறப்பட்டு உடனடியாகவும் பொருத்தமாகவும் நிவர்த்தி செய்யப்படுவதை உறுதி செய்யலாம்.

எவ்வாறு புகாரளிப்பது

பின்வரும் உட்செலுத்துதல் வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் புகார்களைப் புகாரளிக்கலாம்:

 1800-1212268

 www.fairvoice.in

 info@fairvoice.in

01

ஃபேர்வாய்ஸ் ஹாட்லைன் மூலம் புகாரை பதிவு செய்தல்:

- வழங்கப்பட்ட நியமிக்கப்பட்ட ஹாட்லைன் எண்ணை அழைக்கவும். நீங்கள் www.fairvoice.in அணுகலாம் மற்றும் பக்கத்தின் அடிப்பகுதியில் உள்ள "பிற சேனல்கள்" இன் கீழ் ஹாட்லைன் எண்ணைப் பெறலாம்
- உங்கள் பெயர், தொடர்புத் தகவல், நிறுவனத்தின் பெயர் ஆகியவற்றைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடவும் மற்றும் உங்கள் புகாரின் விரிவான விளக்கத்தை வழங்கவும். அநாமதேயமாக இருக்க நீங்கள் தேர்வு செய்யலாம்
- தேதிகள், நேரங்கள், இடங்கள் மற்றும் தெரிந்தால், சம்பந்தப்பட்ட நபர்கள் போன்ற சம்பவத்தைப் பற்றிய குறிப்பிட்ட விவரங்களைச் சேர்க்கவும்.
- ஆபரேட்டர் சில பின்தொடர்தல் கேள்விகளைக் கேட்பார், தயவுசெய்து அமைதியாக இருங்கள் மற்றும் உங்கள் புகார் தொடர்பான அத்தியாவசிய விவரங்களை ஆவணப்படுத்துவதில் ஆபரேட்டருக்கு உதவ துல்லியமான தகவல்களை வழங்கவும்.
- ஆபரேட்டர் புகாரின் விவரங்களை உறுதிப்படுத்தி சுருக்கமாகக் கூறுவார்.
- உங்கள் புகாரைக் கையாள ஒரு பிரத்யேக வழக்கு மேலாளர் நியமிக்கப்படுவார் மற்றும் உங்களுக்கு ஒரு தனித்துவமான புகார் குறியீடு வழங்கப்படும்
- இது உங்கள் வழக்கின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்கவும், வழக்கு மேலாளருடன் தொடர்பு கொள்ளவும் உங்களை அனுமதிக்கும்.





www.fairvoice.in சென்று "புதிய புகாரைப் பதிவுசெய்க" என்பதைக் கிளிக் செய்க. புகார் படிவத்தில் தேவையான அனைத்து புலங்களையும் பூர்த்தி செய்து, உங்கள் தகவலின் துல்லியத்தையும் முழுமையையும் உறுதி செய்யவும்.

புலங்கள் கட்டாயமில்லை என்றாலும், உங்கள் புகார் தொடர்பான கூடுதல் தகவல்களை வழங்குவது வழக்கு மேலாளர்களுக்கு கவலையை திறம்பட விசாரிப்பதை எளிதாக்கும் என்பதை நினைவில் கொள்க.

பின்வரும் பிரிவு உங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்வதற்கான வலை வடிவத்தில் தகவல்களை எவ்வாறு திறம்பட உள்ளிடுவது என்பதற்கான வழிகாட்டலை வழங்குகிறது:

"பிரச்சினையின் வகையைத் தேர்ந்தெடுக்கவும்" - உங்கள் புகாரின் தன்மையின் அடிப்படையில் கீழ்தோன்றும் மெனுவிலிருந்து மிகவும் பொருத்தமான விருப்பத்தைத் தேர்வுசெய்க.

- 1. நிறுவனத்தின் பெயர்**
- பிரச்சினை அல்லது கவலையில் ஈடுபட்டுள்ள நபர்களை அடையாளம் காணவும். சம்பந்தப்பட்ட புதிய நபரின் தரவைச் சேர்க்க பொத்தானைப் பயன்படுத்தவும். எண் 1 ஐ புகாரளிக்க வேண்டிய நபர்:
 - பெயர்:
 - கடைசி பெயர்:
 - நிறுவனத்துடனான உறவு:
3. பிரச்சினை அல்லது கவலை எங்கு நடந்தது என்பதைக் குறிப்பிடவும்:
4. சிக்கல் அல்லது கவலை ஏற்பட்ட தேதி அல்லது காலத்தைக் குறிப்பிடவும்:
5. புகார் விவரங்களை வழங்கவும் - பிரச்சினை, சம்பந்தப்பட்ட நபர்கள், நிகழ்வுகளின் காலவரிசையை விவரிக்கவும்
6. இந்த சிக்கல் அல்லது கவலையை விசாரிக்க உதவக்கூடிய உடல் அல்லது டிஜிட்டல் சான்றுகள் உங்களிடம் உள்ளதா?
 - எந்த விதமான ஆதாரத்தையும் என்னால் வழங்க முடியாது.
 - என்னிடம் எந்த ஆதாரமும் இல்லை, ஆனால் நான் அதைப் பெற்று பின்னர் வழங்க முடியும்
 - நான் வழங்க விரும்பும் உடல் மற்றும் / அல்லது டிஜிட்டல் சான்றுகள் என்னிடம் உள்ளன
7. பிரச்சினை அல்லது கவலைக்கான ஆதாரங்களை நாம் எங்கே, எப்படிப் பெற முடியும்? (இருப்பிடம், ஆவணங்கள், மக்கள்)
8. கூடுதல் கேள்விகள்:
 - இந்த சம்பவம் பற்றி உங்களுக்கு எப்படித் தெரிந்தது?
 - நிறுவனத்திற்கு வெளியே உள்ள நபர்கள் இதில் ஈடுபட்டுள்ளனரா?
 - இந்த விவகாரம் எந்த வகையிலும் மறைக்கப்படுகிறது அல்லது நிராகரிக்கப்படுகிறது என்று நினைக்கிறீர்களா?
 - இந்த சிக்கலை நீங்கள் முன்பு நிறுவனத்திடம் புகாரளித்திருக்கிறீர்களா? இந்த விவகாரம் நிர்வாகத்திற்குத் தெரியுமா?
 - உங்கள் புகாரில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நபர்களுக்கும் என்ன தொடர்பு?
 - சம்பந்தப்பட்டவர்களுக்கு ஏதேனும் பண்ப்பலன்கள் அல்லது சாதகமான சிகிச்சைகள் கிடைத்துள்ளனவா? தயவு செய்து விரிவாகக் கூறுங்கள்
 - இந்த விவகாரம் தொடர்பான பிற விவரங்கள் அல்லது ஆதாரங்களை வழங்கக்கூடிய சாட்சிகள் யாராவது இருக்கிறார்களா?
9. நிறுவனத்துடனான உங்கள் உறவு என்ன:
 - ஊழியர்
 - சப்ளையர்
 - சப்ளையர் ஊழியர்
10. உங்கள் அடையாளத்தை அநாமதேயமாக வைத்திருக்க விரும்புகிறீர்களா? (ஆம்/இல்லை)
11. தொடர்பு கொள்ள மின்னஞ்சல் கணக்கு அல்லது தொலைபேசி எண்ணை வழங்க விரும்புகிறீர்களா? (ஆம்/இல்லை)

படிவத்தில் உள்ள தகவல் உள்ளீட்டை மதிப்பாய்வு செய்து "அனுப்பு" என்பதைக் கிளிக் செய்க. உறுதிப்படுத்தல் செய்தி மற்றும் தனித்துவமான புகார் குறியீட்டைப் பெறும் வரை காத்திருக்கவும்.

உங்கள் புகாரைக் கையாள ஒரு பிரத்யேக வழக்கு மேலாளர் நியமிக்கப்படுவார், மேலும் உங்கள் வழக்கின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்கவும் வழக்கு மேலாளருடன் தொடர்பு கொள்ளவும் புகார் குறியீடு பயன்படுத்தப்படலாம்.



குறிப்பிட்ட புகார் கையாளும் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு ஒரு மின்னஞ்சல் எழுதவும்: info@fairvoice.com

பொருள் வரியில், பின்வரும் வடிவமைப்பைப் பயன்படுத்தவும்: FairVoice | புகார் | [புகாரின் தன்மை/வகை].

உங்கள் பெயர், தொடர்புத் தகவல், நிறுவனத்தின் பெயர் ஆகியவற்றைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடவும் மற்றும் உங்கள் புகாரின் விரிவான விளக்கத்தை வழங்கவும். புகார் அநாமதேயமாக கருதப்படும்

தேதிகள், நேரங்கள், இடங்கள் மற்றும் தெரிந்தால், சம்பந்தப்பட்ட நபர்கள் போன்ற சம்பவத்தைப் பற்றிய குறிப்பிட்ட விவரங்களைச் சேர்க்கவும்.

உங்கள் நிறுவனத்தின் பெயரை வழங்குவது கட்டாயமாகும்.

முடிந்தால், உங்கள் புகாரை உறுதிப்படுத்தக்கூடிய ஏதேனும் துணை ஆவணங்கள் அல்லது ஆதாரங்களை இணைக்கவும்.

மின்னஞ்சலின் முடிவில், பின்தொடர்தலுக்கு உங்கள் தொடர்புத் தகவலைச் சேர்க்கவும். நீங்கள் அநாமதேயமாக இருக்க விரும்பினால், இந்த படிநிலையை நீங்கள் தவிர்க்கலாம்.

மின்னஞ்சல் முடிந்ததும், அதை அனுப்பி, உங்கள் பதிவுகளுக்கான நகலை சேமிக்க நினைவில் கொள்ளுங்கள்.

உங்கள் புகாரைக் கையாள ஒரு பிரத்யேக வழக்கு மேலாளர் நியமிக்கப்படுவார், மேலும் உங்கள் வழக்கின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்கவும் வழக்கு மேலாளருடன் தொடர்பு கொள்ளவும் மின்னஞ்சல் வழியாக ஒரு தனித்துவமான புகார் குறியீட்டைப் பெறுவீர்கள்

உங்கள் புகாரைக் கண்காணித்தல்

1. உங்கள் முறைப்பாட்டின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்கவும், உங்கள் வழக்கு மேலாளருடன் தொடர்பு கொள்ளவும் www.fairvoice.in] அணுகலாம்.
2. "புகார் நிலை" என்பதற்குச் சென்று, உரைப்பெட்டியின் கீழ் உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட புகார் குறியீட்டை உள்ளிடவும், "உங்கள் குறியீட்டை இங்கே உள்ளிடவும்" என்பதைக் கிளிக் செய்யவும்.
3. வழக்கு மேலாளருடன் தொடர்பு கொள்ள, அறிக்கைக்கு கீழே உள்ள பெட்டியில் உங்கள் செய்தியின் உள்ளடக்கங்களை எழுதுங்கள், "உங்கள் அறிக்கையில் ஏதேனும் கூடுதல் தகவல்கள் இருந்தால், தயவுசெய்து அதை பின்வரும் பெட்டியில் சேர்க்கவும்:"
4. உங்கள் புகாரை ஆதரிக்கும் கூடுதல் ஆவணங்கள் அல்லது ஆதாரங்களை இணைக்க உங்களுக்கு விருப்பம் இருக்கும். வெறுமனே, "உலாவு" என்பதைக் கிளிக் செய்து, உங்கள் மடிக்கணினியிலிருந்து தொடர்புடைய கோப்புகளை இணைக்கவும்.
5. உங்கள் செய்தியில் நீங்கள் மகிழ்ச்சியாக இருக்கும்போது மற்றும் / அல்லது ஆவணங்களை இணைத்திருக்கும்போது "அனுப்பு" என்பதைக் கிளிக் செய்க. முடிந்ததும் நீங்கள் ஒரு உறுதிப்படுத்தல் செய்தியைப் பெறுவீர்கள்.
6. இந்த பக்கத்தில் கேஸ் மேனேஜரிடமிருந்து ஏதேனும் புதிய செய்திகளையும் நீங்கள் பார்க்க முடியும்
7. வலைப்பக்க இணைப்பை அணுகி உங்கள் தனித்துவமான புகார் குறியீட்டை உள்ளிடுவதன் மூலம் எந்த நேரத்திலும் வழக்கு மேலாளருடன் உங்கள் தகவல்தொடர்பு தடத்தை அணுகலாம்.

ஃபேர்வாய்ஸ் மூலம் புகார்களைப் புகாரளிப்பதற்கான பொதுவான உதவிக்குறிப்புகள்



தெளிவாகவும் சுருக்கமாகவும் இருங்கள்: சம்பவம் அல்லது சிக்கலை தெளிவாக விவரிக்கவும், வழக்கு மேலாளர்கள் நிலைமையைப் புரிந்துகொள்ள உதவும் வகையில் குறிப்பிட்ட விவரங்களை வழங்கவும்.



தொடர்புடைய தகவல்களைச் சேர்க்கவும்: பெயர்கள், தேதிகள், நேரங்கள், இருப்பிடங்கள் மற்றும் விசாரணைக்கு உதவக்கூடிய பிற தொடர்புடைய விவரங்களை வழங்கவும்.



துல்லியமாகவும் உண்மையாகவும் இருங்கள்: உங்களுக்குத் தெரிந்தவரை உண்மைத் தகவல்களை வழங்கவும், ஊகங்கள் அல்லது அனுமானங்களைத் தவிர்க்கவும்.



ஆதரவு ஆதாரங்களைச் சேர்க்கவும்: மின்னஞ்சல்கள், புகைப்படங்கள் அல்லது பதிவுகள் போன்ற ஏதேனும் ஆதரவு ஆவணங்கள் உங்களிடம் இருந்தால், அவற்றை உங்கள் அறிக்கையில் இணைக்கவும் அல்லது குறிப்பிடவும்.



தேவைப்பட்டால், இரகசியத்தன்மையைக் கோருங்கள்: நீங்கள் அநாமதேயமாக இருக்க விரும்பினால், உங்கள் அடையாளத்தை ரகசியமாக வைத்திருக்க விரும்பினால், இதை உங்கள் புகாரில் தெளிவாகக் குறிப்பிடவும்.



ஒரு பதிவை வைத்திருங்கள்: உங்கள் புகார் சமர்ப்பிப்பின் தேதி, நேரம் மற்றும் விவரங்களையும், நீங்கள் பெறும் குறிப்பு எண்கள் அல்லது ஒப்புதல்களையும் குறித்துக் கொள்ளுங்கள்.

நாங்கள் அனைத்து புகார்களையும் தீவிரமாக எடுத்துக்கொள்கிறோம், அவற்றை மிகவும் ரகசியமாகவும் பாறபட்சமின்றியும் கையாளுவோம். துல்லியமான மற்றும் விரிவான தகவல்களை வழங்குவதில் உங்கள் ஒத்துழைப்பு பயனுள்ள விசாரணை மற்றும் தீர்வுக்கு அவசியம். பாதுகாப்பான மற்றும் நெறிமுறை சூழலை பராமரிப்பதற்கான உங்கள் அர்ப்பணிப்புக்கு நன்றி.