පාරිභෝගික පැමිණිලි පරිශීලන ක්‍රියාපටිපාටිය

ජාතික රක්ෂණ භාර අරමුදල

ජාතික රක්ෂණ භාර අරමුදල සැමවිටම දිගුකාලීන හවුල්කාරිත්වයන් ගොඩනඟා ගනිමින්, ජාතික උන්නතිය පෙරදැරි කරගත් පාරිභෝගික කේන්ද්‍රීය ආයතනයක් ලෙස කටයුතු කරයි. රාජ්‍ය සේවයේ, පළාත් රාජ්‍ය සේවයේ සාමාජිකයින්ගේ සහ ඔවුන්ගේ පවුල්වල ජීවන තත්ත්වය ඉහළ නැංවීම සඳහා "අග්‍රහාර" නමින් හැඳින්වෙන විශාලතම සෞඛ්‍ය රක්ෂණ ක්‍රමය ක්‍රියාත්මක කෙරේ. මීට අමතරව, මෙම ආයතනය විවිධ රක්ෂණ ක්ෂේත්‍ර මෙන්ම ප්‍රතිරක්ෂණ ව්‍යාපාර දක්වාද ව්‍යාප්ත කර ඇත. පාරිභෝගික තෘප්තිය පිළිබඳව අප ඉතා සැලකිලිමත් වන්නෙමු. එය මනසෙහි තබා ගනිමින්, පාරිභෝගික පැමිණිලිවලට විසඳුම් සෙවීම සහ හැකි ඉක්මනින් සහනයක් සැලසීම සහතික කිරීම සඳහා පහත සඳහන් පාරිභෝගික පැමිණිලි පරිශීලන ක්‍රියාපටිපාටිය හඳුන්වා දී ඇත.

1. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

පැමිණිලිකරුවෙකුට පහත සඳහන් ක්‍රම මඟින් පැමිණිලි භාර නිලධාරියා වෙත සම්බන්ධ විය හැකිය:

- **වාචිකව:**
    - **දුරකථනය මඟින්:**
        - +94 112 026 600 (පැය 24 පුරා ක්‍රියාත්මක පාරිභෝගික ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය)
    - **අනෙකුත් ක්ෂණික ඇමතුම්:**
        - +94 112 431 145 (මෝටර්/මෝටර් නොවන රක්ෂණ ප්‍රතිරක්ෂණ කටයුතු)
        - +94 112 026 667 (මෝටර් රථ හිමිකම්)
        - +94 112 026 661 (මෝටර් නොවන රථ හිමිකම්)
    - **පැමිණීමෙන්:**
        - ප්‍රධාන කාර්යාල පාරිභෝගික සේවා අංශය, ජාතික රක්ෂණ භාර අරමුදල, අංක 95, ශ්‍රීමත් චිත්තම්පලම් ඒ. ගාඩිනර් මාවත, කොළඹ 02.
- **ලිඛිතව:**
    - **කෙටි පණිවිඩයක් (SMS) මඟින්:** +94 702 020 235
    - **තැපෑලෙන්:** ජාතික රක්ෂණ භාර අරමුදල, අංක 95, ශ්‍රීමත් චිත්තම්පලම් ඒ. ගාඩිනර් මාවත, කොළඹ 02.
    - **විද්‍යුත් තැපෑල (Email):** agrahara@nitf.lk
    - **වෙබ් අඩවිය:** www.nitf.lk
    - **ෆැක්ස් (Fax):** (94 11) 2323007

2. භාර නිලධාරියාගේ සෘජු සම්බන්ධතා තොරතුරු (නීති නිලධාරී)

නම	සුදර්ශි කුලතුංග මිය
තනතුර	සහකාර කළමනාකාර නීති - නීති අංශය
ලිපිනය	නීති අංශය, ජාතික රක්ෂණ භාර අරමුදල, අංක 95, ශ්‍රීමත් චිත්තම්පලම් ඒ. ගාඩිනර් මාවත, කොළඹ 02
සෘජු දුරකථන අංකය	+94 112 026 686
විද්‍යුත් තැපෑල	sudarshik@nitf.lk

3. පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමේදී අවශ්‍ය වන ලේඛන සහ තොරතුරු

- පාරිභෝගිකයාගේ නම
- ජාතික හැඳුනුම්පත් අංකය
- සම්බන්ධ කර ගත හැකි තොරතුරු (දුරකථන අංක/ලිපිනය)
- හිමිකම් පෑමේ අංකය (ඔබ දැනටමත් NITF වෙතින් ලබාගෙන තිබේ නම්) / රක්ෂණ ඔප්පු අංකය (මෝටර්/මෝටර් නොවන) / වාහන අංකය
- පැමිණිල්ල පිළිබඳ විස්තරය
- කැමති භාෂාව
- පැමිණිලිකරු රක්ෂණ ඔප්පුහිමියා නොවන අවස්ථාවලදී ඔප්පුහිමියා සමඟ ඇති සබඳතාවය
- පැමිණිල්ල සනාථ කිරීම සඳහා වන ඕනෑම ලේඛනයක පිටපත්

4. පැමිණිල්ලක් ලැබුණු බව දැනුම් දීමට (Acknowledgement) ගතවන කාලය

ජාතික රක්ෂණ භාර අරමුදල පැමිණිල්ල ලැබී වැඩ කරන දින 3ක් ඇතුළත ඒ පිළිබඳව පැමිණිලිකරු වෙත දැනුම් දීමට බැඳී සිටී. පැමිණිල්ලක් ලැබුණු පසු, අදාළ නිලධාරියා පැමිණිල්ල පිළිබඳ මූලික සමාලෝචනයක් සිදු කරන අතර, පැමිණිලිකරු වඩාත් හොඳින් තේරුම් ගැනීමට සහ සහාය වීමට ඔවුන් සමඟ සම්බන්ධ වනු ඇත.

5. පැමිණිලි පරිශීලන ක්‍රියාපටිපාටිය

- පාරිභෝගික සේවා අංශය වෙත ලැබෙන පැමිණිලි, පාරිභෝගික සේවා නිලධාරියෙකු විසින් වහාම පරීක්ෂා කරනු ලැබේ.
- 24/7 ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය පැමිණිලි සමාලෝචනය කර වත්මන් තත්ත්වය පිළිබඳව පාරිභෝගිකයා යාවත්කාලීන කරයි.
- පවරන ලද ඇමතුම් මධ්‍යස්ථාන නිලධාරියෙකු විසින් පද්ධතියේ ඇමතුම් සටහන (Call Log) යාවත්කාලීන කරනු ලබයි.
- පැමිණිලි අදාළ විෂය භාර නිලධාරීන් වෙත භාර දෙනු ලබන අතර, මූලික වශයෙන් ලැබුණු දින සිට දින 14ක් ඇතුළත ප්‍රතිචාර දක්වනු ලැබේ.
- විමර්ශන හේතුවෙන් දින 14ක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දීමට නොහැකි වුවහොත්, ඒ පිළිබඳවද පාරිභෝගිකයා වෙත සන්නිවේදනය කරනු ඇත.
- ලබාදුන් විසඳුමකට එරෙහිව අභියාචනයක් ඉදිරිපත් කර ඇති අවස්ථාවකදී, පැමිණිල්ල ලැබී මාසයක් ඇතුළත විසඳුමක් ලබා දෙනු ඇත.

6. ඉදිරිපත් කරන ලද පැමිණිල්ලක වත්මන් තත්ත්වය පරීක්ෂා කරන්නේ කෙසේද?

ඔබට ඉහත දක්වා ඇති සම්බන්ධතා තොරතුරු හරහා අදාළ නිලධාරියා සම්බන්ධ කර ගනිමින් වත්මන් තත්ත්වය පිළිබඳව විමසිය හැකිය. තවද, අග්‍රහාර වෛද්‍ය රක්ෂිතයන්ට www.nitf.lk වෙබ් අඩවිය හරහාද තම හිමිකම් පෑමේ තත්ත්වය පරීක්ෂා කළ හැකිය.

7. මූලික විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සන්නිවේදනයෙන් සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම්, අභියාචනය යොමු කළ යුත්තේ කා වෙතද?

නම	යුෂාන් තරංග අබේකෝන් මහතා
තනතුර	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී (වැඩබලන) - ජාතික රක්ෂණ භාර අරමුදල
ලිපිනය	ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී, ජාතික රක්ෂණ භාර අරමුදල, අංක 95, ශ්‍රීමත් චිත්තම්පලම් ඒ. ගාඩිනර් මාවත, කොළඹ 02

සෘජු දුරකථන අංකය	+94 112 026 677
විද්‍යුත් තැපෑල	ceo_mail@nitf.lk

8. අවසාන විසඳුම පිළිබඳව පැමිණිලිකරු සෑහීමකට පත් නොවන්නේ නම් පවතින විකල්ප ආරවුල් විසඳීමේ යාන්ත්‍රණයන් (Alternative Dispute Resolution mechanisms)?

- **රක්ෂණ ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයාගේ තොරතුරු (Details of the Ombudsman):**
  - **ලිපිනය:** අංක 143A, වජිර පාර, කොළඹ 05
  - **දුරකථන අංක:** 011-2505041, 011-2505542
  - **විද්‍යුත් තැපෑල:** info@insuranceombudsman.lk
  - **වෙබ් අඩවිය:** http://insuranceombudsman.lk
- **ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාවේ තොරතුරු (Details of the IRCSL):**
  - **නම:** ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව
  - **තනතුර:** විමර්ශන අධ්‍යක්ෂ
  - **ලිපිනය:** ශ්‍රී ලංකා රක්ෂණ නියාමන කොමිෂන් සභාව, 11 වන මහල, නැගෙනහිර කුළුණ, ලෝක වෙළඳ මධ්‍යස්ථානය, කොළඹ 01.
  - **සම්බන්ධතා අංකය:** +9411 2396184-9 / +94112335167
  - **විද්‍යුත් තැපෑල:** investigation@ircsl.gov.lk / info@ircsl.gov.lk