

முறைப்பாடுகள் மற்றும் பின்னூட்டல்கள்

உங்களுடைய பின்னூட்டல்கள் எம்மை மேம்படுத்திக்கொள்ள எமக்கு உதவும். நாங்கள் விசாரிக்க வேண்டும் என நீங்கள் விரும்பும் முறைப்பாடு அல்லது பிரச்சினை ஒன்று உங்களுக்கு இருக்குமாயின் எம்முடன் தொடர்புகொள்ளுங்கள்.

முறைப்பாடு ஒன்றை நீங்கள் எவ்வாறு செய்யலாம்

முறைப்பாடு தொடர்பான பொதுவான பிரச்சினைகள்

முறைப்பாடு செய்வதற்கான தேவையை ஏற்படுத்தவல்ல சூழ்நிலைகளில் பின் வருவன உள்ளடங்கும்:

- தொலைந்த, தாமதமான அல்லது காணாமல் போன தபால், பார்சல் அல்லது கப்பற்சரக்குகள்
- சேர்ப்பிக்கப்படும் பொழுது சேதமுற்ற சரக்குகள்
- திருப்திகரமற்ற வாடிக்கையாளர் சேவை அல்லது விநியோக சேவை
- தவறான சேர்ப்பிப்புகள், உதாரணமாக தவறான விலாசத்தில் பொருட்களைச் சேர்ப்பித்தல்
- கட்டணம் அறவிடல் பிரச்சினைகள், எடுத்துக்காட்டாக, தபால் கட்டணங்கள் அல்லது பொதுவான வழிகளில் தீர்த்துக்கொள்ள இயலாத கட்டணங்களைப் பற்றிய தவறுகள்
- உற்பத்திப் பொருள் அல்லது சேவை ஒன்றில் ஏற்படும் ஒரு பிரச்சினை
- உற்பத்திப் பொருள் அல்லது சேவை ஒன்றை விற்பனை செய்யும் பொழுது நாங்கள் தவறாக நடந்துகொண்டோம் என்று நீங்கள் நம்பினால்

எம்முடன் தொடர்புகொள்ளல்

கீழே பட்டியல் இடப்பட்டுள்ள தெரிவுகளைப் பாவித்து 'ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட்' அல்லது 'ஸ்டார் ட்ராக்' -இற்கு நீங்கள் முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்யலாம், அல்லது பின்னூட்டல் ஒன்றை அளிக்கலாம்.

'ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட்'

தெரிவுகள்	தொடர்புகொள்வதற்கான வழிகள்	உங்களுடைய முறைப்பாடு அல்லது பின்னூட்டல் எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் என நீங்கள் எதிர்பார்க்கலாம்
இணைய-வழிப் படிவம்	குறிப்பிட்ட பிரச்சினை ஒன்றைப் பற்றிய பின்னூட்டல் ஒன்றை அளிக்க அல்லது முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்ய கீழே காணும் படிவங்களில் இருந்து ஒன்றைத் தெரிவு செய்யுங்கள்.	முறைப்பாட்டினை அல்லது பின்னூட்டலை சமர்ப்பிக்கும் பொழுது

	<ol style="list-style-type: none"> 1. தாமதமாகிப் போன அல்லது காணாமல் போன பொருள் 2. விநியோகப் பிரச்சினை 3. மற்ற உற்பத்திப்பொருட்கள் அல்லது சேவைகள் 4. வேறு முகவரிக்குத் தபால் திருப்பி அனுப்பப்படல் அல்லது தபால் இருப்பில் வைக்கப்படல் 	
இணைய-வழி உரையாடல் (Chat)	உதவி மற்றும் ஆதரவுதவிக்கான இணைய-வழி உரையாடல்	முறைப்பாட்டினை அல்லது பின்னூட்டலை சமர்ப்பிக்கும் பொழுது
தொலைபேசி	<ul style="list-style-type: none"> • ஆஸ்திரேலியாவில்: 13 76 78 (13POST) • வெளிநாடுகளில்: +61 3 8847 9045 • வர்த்தகம்: 13 11 18 <p>உங்களுடைய தொலைபேசி அழைப்பினை எளிதாக்கிக்கொள்ள, நீங்கள் பின்வருவனவற்றைச் செய்யலாம்:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 'மொழிபெயர்ப்பு மற்றும் மொழிபெயர்த்துரைப்பு சேவை' Translating and Interpreting Service (TIS) ('மொழிபெயர்ப்பு மற்றும் மொழிபெயர்த்துரைப்பு சேவை')-யைப் பயன்படுத்தி உங்களுடைய மொழியில் தொடர்புகொள்ளுங்கள் • நீங்கள் செவித்திறன் அற்றவராகவோ, பேச்சுக் குறைபாடு உள்ளவராகவோ இருந்தால், உதவிக்காக 'நேஷனல் ரிலே சர்வீசஸ்' National Relay Service ('நேஷனல் ரிலே சர்வீசஸ்')-ஐப் பாவியுங்கள். • எம்மை அணுகும் விதம் குறித்த தரநிலைகளைப் பற்றி அறிந்துகொள்ள எமது 'அணுகல்-வசதி வலைப்பக்க'(accessibility page)த்தினைப் பாருங்கள். 	முறைப்பாட்டினை அல்லது பின்னூட்டலை சமர்ப்பிக்கும் பொழுது
கடைக்கு உள்ளாக	<p>முறைப்பாடு ஒன்றைச் சமர்ப்பிக்க உங்களுக்கு உதவுவதற்காக ஆஸ்திரேலியாவிலுள்ள எவ்வொரு 'போஸ்ட் ஆஃபீஸ்'-இலும் உள்ள எமது அணியில் எவ்வொருவருடனும் நீங்கள் பேசலாம்.</p> <p>உங்களுக்கு அண்மையிலுள்ள 'போஸ்ட் ஆஃபீஸ்' ஒன்றைக் கண்டறிய எமது Post Office locator (போஸ்ட் ஆஃபீஸ் கண்டறிவு சாதனம்)-ஐப் பாவியுங்கள்.</p>	முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்வதில் உங்களுக்கு உதவ இயலும்
சமூக ஊடகங்கள்	<ul style="list-style-type: none"> • முகநூல் • X 	1 அலுவல் நாள்
கடிதம்	Australia Post Customer Sales and Service GPO Box 9911 MELBOURNE VIC 3001	வழமையான கடிதச் சேர்ப்பிப்புக் காலங்கள் - 3-7 அலுவல் நாட்கள்

'ஸ்டார் ட்ராக்'

தெரிவுகள்	தொடர்புகொள்வதற்கான வழிகள்	உங்களுடைய முறைப்பாடு அல்லது பின்னூட்டல் எப்போது ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் என நீங்கள் எதிர்பார்க்கலாம்
இணைய-வழிப் படிவம்	<ul style="list-style-type: none"> பின்னூட்டல் படிவம் 'ஸ்டார் ட்ராக் குரியர் தொடர்புகொள்ளல் படிவம்' 	முறைப்பாட்டினை அல்லது பின்னூட்டலை சமர்ப்பிக்கும் பொழுது
தொலைபேசி	<p>13 23 45 ஸ்டார் ட்ராக்</p> <p>13 13 20 ஸ்டார் ட்ராக் குரியர்</p> <p>உங்களுடைய தொலைபேசி அழைப்பினை எளிதாக்கிக்கொள்ள, நீங்கள் பின்வருவனவற்றைச் செய்யலாம்:</p> <ul style="list-style-type: none"> நீங்கள் செவித்திறன் அற்றவராகவோ, பேச்சுக் குறைபாடு உள்ளவராகவோ இருந்தால், உதவிக்காக 'நேஷனல் ரிலே சர்வீசஸ்' National Relay Service ('நேஷனல் ரிலே சர்வீசஸ்)-ஐப் பாவியுங்கள். எம்மை அணுகும் விதம் குறித்த தரநிலைகளைப் பற்றி அறிந்துகொள்ள எமது 'அணுகல்-வசதி வலைப்பக்க' (accessibility page) த்தினைப் பாருங்கள். 	முறைப்பாட்டினை அல்லது பின்னூட்டலை சமர்ப்பிக்கும் பொழுது
கடிதம்	Voice of Customer Team StarTrack 140 Sharps Road Tullamarine, VIC 3043	வழமையான கடிதச் சேர்ப்பிப்புக் காலங்கள் - 3-7 அலுவல் நாட்கள்

உங்களிடமிருந்து எமக்குத் தேவைப்படும் தகவல்கள்

- உங்களைப் பற்றிய விபரங்கள்: உங்களுடைய பெயர் மற்றும் உங்களுடன் எளிதில் தொடர்புகொள்வதற்கான வழி (நீங்கள் அநாமதேயமாக இருந்துகொள்ள விரும்பினால், மற்றும் மறுமொழி ஒன்று உங்களுக்குத் தேவையில்லை என்றால் தவிர).
- உங்களுடைய முறைப்பாட்டினைப் பற்றிய தகவல்கள். நடந்த தவறு என்ன என்பதை எமக்குத் தெரிவியுங்கள்.
- உங்களுடைய முறைப்பாடு சம்பந்தமான விபரங்களை எமக்குத் தாருங்கள்: 'ட்ராக்கிங்க்' இலக்கங்கள், உங்களுடைய கணக்கு அல்லது அதிகாரமளிக்கப்பட்டுள்ள பிரதிநிதிகளைப் பற்றிய தகவல்கள் போன்ற விபரங்கள்.

ASIC -யின் தேவைப்பாடுகளை நாங்கள் பூர்த்தி செய்வதை உறுதிப்படுத்துவதற்காக, பண-விவகார உற்பத்திப் பொருள் ஒன்றை விளம்பரப்படுத்துதல் மற்றும் அதை விற்பனைசெய்தல் ஆகியன சம்பந்தப்பட்ட முறைப்பாடுகளுக்குக் கூடுதல் தகவல்கள் தேவைப்படும்.

எமது 'தகவல் பாதுகாப்புக் கூற்று' (Privacy Statement)-இல் சொல்லப்பட்டுள்ளவாறு தனி-நபர் தகவல்கள் கையாளப்படும், அத்துடன் ஏற்புடைய தகவல் பாதுகாப்பு சட்டங்களால் அவை பாதுகாக்கப்படும்.

முறைப்பாடுகளை நாங்கள் கையாளும் விதம்

இன்றும், வருங்காலத்திலும் - வாடிக்கையாளர் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதிலும், வாடிக்கையாளர் பெறும் அனுபவங்களையும், பலாபலன்களையும் மேம்படுத்துவதிலும் நாங்கள் பற்றுறுதி கொண்டுள்ளோம். உடனடியான, நியாயமான மற்றும் நடுநிலையான முறையில் முறைப்பாடுகளுக்கும், சச்சரவுகளுக்கும் தீர்வு காண நாங்கள் முனைகிறோம்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கான எமது கடப்பாடு

பின் வருவனவற்றில் நாங்கள் பற்றுறுதி கொண்டுள்ளோம்:

- வாடிக்கையாளர் எம்முடன் எளிதில் தொடர்புகொள்ள இயலும் என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்
- வாடிக்கையாளரது பின்னூட்டல்களுக்கு உடனடியாக மறுமொழியளித்தல்
- எமது வர்த்தகத்தின் மற்ற பிரிவுகளுக்குப் பின்னூட்டலை அளித்தல்
- பின்னூட்டல்களைப் பாரபட்சமின்றிக் கையாளல்
- சொந்த விருப்பு-வெறுப்பு இல்லாமல் பின்னூட்டல் சம்பந்தப்பட்ட ஆதாரங்களை மதிப்பீடு செய்யல்
- வாடிக்கையாளர்களை மரியாதையாய் நடத்துதல்
- அனாமதேயமாக வரும் பின்னூட்டல்களை ஏற்றுக்கொள்ளல்
- நியாயமான மற்றும் நடுநிலையான பலாபலன்களை அளித்தல்

எமது செயல்பாட்டு முறை

பின் வருவனவற்றில் நாங்கள் பற்றுறுதி கொண்டுள்ளோம்:

1. **முறைப்பாடு பெறப்படுகிறது என்பதில்:** மின்னஞ்சல், தொலைபேசி அழைப்புகள், அல்லது எமது வலைத்தளத்தில் உள்ள பிரத்தியேக முறைப்பாட்டுப் படிவம் ஆகியவற்றின் மூலமாக பெறப்படும்
2. **முறைப்பாடு பதிவு செய்யப்படுகிறது என்பதில்:** முறைப்பாட்டின் தன்மையைப் பொறுத்து முந்துரிமைகள் ஏற்படுத்தப்படும் என்பதில்
3. **முறைப்பாட்டினை ஏற்பதில்:** உங்களுடைய முறைப்பாட்டினை நாங்கள் பெற்றுக்கொண்டுவிட்டோம் என்பதை உங்களுக்குத் தெரிவிக்கும் அறிவிப்பு ஒன்றை நீங்கள் பெறுவீர்கள்
4. **துவக்க நிலை மதிப்பீடு செய்யப்படுவதில்:** தகவல்களை திரட்டுவதில், மற்றும் உங்களுடைய முறைப்பாட்டிற்கு உடனடி கவனம் தேவையா என்பதைத் தீர்மானிப்பதில்
5. **ஆய்வினை நடாத்துவதில்:** ஆதாரங்களைத் திரட்டல், ஏற்புடைய பகுதிகள் அல்லது சேவை-வசதிகளுடன் தொடர்புகொள்ளல், மற்றும் ஏற்புடைய கொள்கைகள் அல்லது செயல்பாட்டு முறைகளை மீளாய்வு செய்தல் ஆகியவற்றில்
6. **தீர்மானம் முன்மொழியப்படுவதில்:** விளக்கம், மன்னிப்புக் கோரல், திருத்த நடவடிக்கைகள், குறைதீர்த்தல், அல்லது வேறு பரிகாரங்கள் ஆகியவற்றை

- வழங்குதல் அல்லது அடுத்த கட்ட பின்னூட்டல் அல்லது ஏற்பிற்காக முன்மொழியப்பட்டுள்ள தீர்மானத்தினைத் தெரியப்படுத்துவதில்
7. **தீர்மானம் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுகிறது என்பதில்:** செயல்பாட்டு முறைகளில் தக்க மாற்றங்களை ஏற்படுத்துதல், ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க நட்ட ஈட்டினை அளிப்பதில், பணமீள்கொடுப்பனவுகள், அல்லது பிரச்சினைகளின் மீது மேற்கொண்டு கவனம் செலுத்துவதில்
 8. **முறைப்பாட்டினை இறுதிப்படுத்துவதில்**
 9. **முறைப்பாடு செயல்பாட்டு முறையினை ஆவணப்படுத்துவதில்:** விடயங்களின் போக்கினை அடையாளம் காணுதல், தீர்வுகாணல் செயல்பாட்டு முறையின் செயலாக்கத் தன்மையை மதிப்பீடு செய்தல், மற்றும் தேவைப்படும் இடங்களில் மேம்பாடுகளை ஏற்படுத்துதல் ஆகியவற்றில்

இதற்கு ஆகும் காலம்

முதல் கட்டத் தொடர்பு நிலையிலேயே முறைப்பாடுகளுக்குத் தீர்வு காணவேண்டும் எமது இலக்காகும். விசாரணைகளுக்காக மேலதிகக் காலம் தேவைப்பட்டால், 10 அலுவல் நாட்களுக்குள்ளாக முறைப்பாடுகளுக்குத் தீர்வு காணவேண்டும் என்பது எமது இலக்கு.

பின்வரும் தருணங்களில் கால வரையறைகள் மாறக்கூடும்:

- சர்வதேச அஞ்சல் சம்பந்தப்பட்ட பொருட்களைப் பற்றிய ஆய்வுகளை மேற்கொள்ளும் பொழுது, சேவையைப் பொறுத்து, அவற்றிற்கு 60 நாட்கள் வரை ஆகலாம்
- எமது விருப்புரிமையைப் பொறுத்து, விசாரிப்பின் தன்மையின் காரணமாக முறைப்பாடு அவசரமானது என்று மதிப்பிடப்பட்டால்
- உச்ச கட்ட அதி-தொலைபேசி-அழைப்பு நேரங்களில்
- வர்த்தகத்தின் அநேக பகுதிகள் சம்பந்தப்பட்ட விடயங்களில்
- போக்குவரத்து வசதிகளின் கிடைப்பு மற்றும் பருவகால வானிலை நிலவரங்களின் காரணமாக 'அஸ்திரேலிய வெளியக எல்லைப் பிரதேசங்கள்' (Australian External Territories) னுக்கு

உங்களுடைய முறைப்பாட்டிற்குத் தீர்வு காண்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமதத்திற்கான காரணத்தையும், முறைப்பாட்டிற்கான தீர்வினை நாங்கள் எப்போது எதிபார்க்கிறோம் என்பதையும் உள்ளடக்கிய விபரங்களைக் கூடிய விரைவில் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

பின் வருவனவற்றின் வழியாக உங்களுடைய முறைப்பாட்டின் நிலை குறித்த புதுச் செய்திகளை நீங்கள் தெரிந்துகொள்ளலாம்:

- My Post Business ('மை போஸ்ட் பிசினெஸ்') மற்றும் Business Customers ('பிசினெஸ் கஸ்டமர்ஸ்') ஆகியவற்றின் வாடிக்கையாளர்கள் தகுந்த வர்த்தக வலைத்தல மேடைகள் மூலமாய்த் தமது முறைப்பாட்டின் நிலை என்ன என்பதைப் பார்வையிடலாம்
- AusPost App ('ஆஸ்போஸ்ட் செயலி')-இன் பாவனையாளர்கள் AusPost App அல்லது MyPost Account ('மை போஸ்ட் அக்கவுண்ட்') மூலமாய்க் கண்காணிக்கலாம்
- இணைய-வழி வாடிக்கையாளர்கள் தற்போதைய நிலை குறித்த புதுச் செய்திகளை மின்னஞ்சல் மூலமாக வேண்டலாம்
- தமது முறைப்பாட்டின் நிலை குறித்த புதுச் செய்திகளைப் பெறுவதற்காக அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் தொலைபேசி மூலமாக அழைக்கலாம், அல்லது 'இணைய-வழி உரையாடல்' (live chat)-ஐப் பயன்படுத்தலாம்

கிடைத்த முடிவில் உங்களுக்கு சந்தோஷம் இல்லையா?

நீங்கள் திருப்தியடையும் விதத்தில் உங்களுடைய முறைப்பாட்டிற்குத் தீர்வு காணப்படவில்லை என்றால், எம்முடன் நீங்கள் மீண்டும் தொடர்புகொள்ளலாம், மற்றும் சச்சரவு நீடிக்கும் பட்சத்தில் உங்களுடைய விவகாரத்தை மேலாளருக்குத் தெரிவித்து விசாரணையை நீட்டிப்போம்.

உங்களுடைய சச்சரவானது Australia Post ('ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட்') அல்லது StarTrack ('ஸ்டார் ட்ராக்') உற்பத்திப்பொருள் அல்லது சேவையைப் பற்றியதாக இருந்தால், நீங்கள் விரும்பும் வழியைப் பாவித்து எம்முடன் தொடர்புகொள்ளுங்கள் (இப்பக்கத்தின் மேற்பக்கத்தில் இந்த வழிகள் சொல்லப்பட்டுள்ளன), அத்துடன் உங்களுடைய முறைப்பாட்டிற்கான சுட்டு இலக்கத்தைத் தாருங்கள்.

மேல் விசாரணைக்குப் பிறகும் உங்களுடைய சச்சரவு குறித்து உங்களுக்குக் கிடைத்த முடிவில் உங்களுக்கு சந்தோஷம் இல்லையேல், முறைப்பாடு ஒன்றைச் சமர்ப்பிப்பதற்காகப் பின் வரும் அதிகாரிகளுடன் தொடர்பு கொள்வதன்மூலம் உங்களுடைய விடயத்தினை நீங்கள் தொடரலாம்.

- [Australian Financial Complaints Authority \(AFCA\) \('ஆஸ்திரேலிய நிதி விவகார முறைப்பாட்டு அதிகாரம்'\)](#) - உங்களுடைய முறைப்பாடானது வங்கி வைப்புகள் மற்றும் பணக்கொடுப்பனவுகள், நிதிசார் அறிவுரை, கடன், நிதிநிலை மற்றும் ஓய்வூதியம் ஆகியவற்றை உள்ளக்கும் நிதிசார் உற்பத்திப் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றியதாக இருந்தால்
- உங்களுடைய முறைப்பாடானது உங்களுடைய அந்தரங்கத் தன்மையைப் பற்றியதாகவோ, உங்களைப் பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் கையாண்ட விதத்தைப் பற்றியதாகவோ இருந்தால் - [Office of the Australian Information Commissioner \(OAIC\) \('ஆஸ்திரேலிய தகவல் பாதுகாப்பு ஆணையர் அலுவலகம்' \(OAIC\)\)](#)
- உங்களுடைய முறைப்பாடானது எமது அஞ்சல் உற்பத்திப் பொருட்கள், சேவைகள், அணி அங்கத்தவர்கள் அல்லது அமைப்பைப் பற்றியதாக இருந்தால் - [Commonwealth Ombudsman \('பொதுநல அரசு குறைகேள் அதிகாரி'\)](#)

முறைப்பாடு செயல்முறைப்படுத்தப்படும் காலத்தில் எதிர்பார்க்கப்படும் நடத்தைப் பாங்கு

நீங்கள் எம்மிடமிருந்து எதிர்பார்க்கக் கூடியது

பின் வருவன உள்ளடங்க, இணக்கவணக்கமான, நியாயமான, மற்றும் மதிப்பு-மரியாதை மிக்க சேவைகளை வழங்கவேண்டும் என்பதில் எமது அணி அங்கத்தவர்கள் பற்றுறுதி கொண்டுள்ளனர்:

- முறைப்பாட்டுச் செயல்முறையை விளக்கிச் சொல்தல் மற்றும் அது விளங்கிக்கொள்ளப்படுகிறது என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்
- நியாயமானதொரு முறையில் முறைப்பாட்டினைக் கையாளல்
- தொடர்ந்து நீடிக்கும் பிரச்சினை ஒன்று இருக்கும் பொழுது, தவறாத, செயலுக்கமான புதுச் செய்திகளைக் கொடுத்தல்
- கூடுதல் ஆதரவுகிடைக்கக் கூடிய விதத்தில், மற்றும் அது ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டால், அந்த உதவி வழங்கப்பட்டுள்ளது என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்

- பலாபலன்/முடிவு என்ன என்பதையும், அந்த முடிவு எவ்வாறு மேற்கொள்ளப்பட்டது என்பதையும் விளக்கிச் சொல்லல்.

உங்களிடமிருந்து நாங்கள் எதிர்பார்ப்பது

நீங்கள் நடந்துகொள்ளும் விதமும் இணக்கவணக்கமானதும், நியாயமானதும், மதிப்பு மரியாதை மிக்கதாகவும் இருக்கவேண்டுமென வேண்டுகிறோம்.

ஏற்றுக்கொள்ளத்தகாத நடத்தை

பின் வருவனவற்றில் எதையும், அல்லது அனைத்தையும் உள்ளடக்கும் உணர்ச்சிவசப்படுவதன் காரணமாக வெளிப்படும் வன்முறைத்தனமான, மிரட்டும் தொனியிலான அல்லது வசைபாடும் விதத்திலான நடத்தை ஏற்றுக்கொள்ளத்தகாததாகும்:

- வசைமொழி மிக்க, சிறுமைப்படுத்தும் விதத்திலான, பாகுபடுத்தும் விதத்திலான அல்லது அவதூறான கூற்றுகள் (வாய்-வார்த்தை அல்லது எழுத்து மூலமானவை)
- தொடர்ந்து சின நிலையில் இருத்தல், மிரட்டும் பாணியிலான சரீர மொழி அல்லது மற்றாரது இடத்தில் அத்து மீறி உள்ளுழைதல்
- தொல்லையளிப்பு, மிரட்டல் அல்லது அச்சுறுத்தல்கள்
- ஆட்களை அச்சுறுத்துதல் அல்லது ஆட்கள் அல்லது சொத்துகளுக்கு தீங்கு விளைவிக்கப் போவதாக மிரட்டுதல்
- ஒருவரைப் பின்தொடரல் (நேரடியாக அல்லது இணைய-வழியில்)
- உளரீதியாய்க் கட்டுப்படுத்திக் கையாளல்
- அடக்கி ஒடுக்கும் விதத்திலான அல்லது வலுக்கட்டாயப்படுத்தும் விதத்திலான நடத்தை

ஏற்றுக்கொள்ளத்தகாத நடத்தையை நாங்கள் சகித்துக்கொள்வதில்லை, அத்துடன் உங்களுடைய நடத்தை ஏற்றுக்கொள்ளத்தகாததாக இருந்தால், ஏன் என்பதை விளக்கிச் சொல்வோம், மற்றும் அது தொடர்ந்து நீடித்தால் உங்களுடனான தொடர்பாடலை நிறுத்திக்கொள்வோம் என்று உங்களை எச்சரிப்போம்.

நியாயமற்ற நடத்தை

உங்களுடைய முறைப்பாட்டினை செயலாக்கம் மிக்க வகையில் கருத்தில்கொள்ள, ஒரு முறை மட்டுமே வெளிப்படக்கூடிய, அல்லது காலப்போக்கில் ஒரு அமைப்பாக மாறக்கூடிய - பின் வருவனவற்றில் ஒன்றை அல்லது அனைத்தையும் உள்ளடக்கும் நியாயமற்ற நடத்தையைத் தவிர்க்குமாறு வேண்டுகிறோம்:

- விடயங்கள் கையில் எடுக்கப்பட்டுள்ளன என்று உறுதியளிக்கப்பட்டு, நியாயமான கால வரையறைகள் கொடுக்கப்பட்ட பிறகும் புதுச் செய்திகளுக்காகத் திரும்பத் திரும்ப அழைத்தல், எழுதுதல் அல்லது மின்னஞ்சல் அனுப்புதல்.
- முறைப்பாட்டினை விசாரிப்பதற்குத் தேவைப்படும் தகவல்களைக் கொடுக்க மறுத்தல்.
- உங்களுக்குள்ள மீளாய்வு உரிமையைப் பற்றிய தகவல்களை நீங்கள் ஒரு முறைக்கும் மேலாகப் பெற்றுக்கொண்ட பிறகும் சச்சரவுத் தீர்விற்கான வழிமுறைகளைப் பின்பற்றத் தவறுதல்.

- ஏற்கனவே முடிவுக்குக்கொண்டுவரப்பட்ட முறைப்பாடு ஒன்றை வேறு மாதிரியாகக் கட்டமைத்தல் அல்லது அதை வேறு வார்த்தைகளில் எழுதுதல்.
- அணி அங்கத்தவர் ஒருவருடன் நேரடியாகப் பேசுவது சாத்தியமல்ல அல்லது ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்கதல்ல என்று சொல்லப்பட்ட பிறகும் அப்படிச் செய்யவேண்டும் என்று வற்புறுத்துதல்.
- எமது அணி அங்கத்தவர்கள் முறைப்பாட்டினைக் கருத்தில் கொண்டு, தேவையான எமது முறைப்பாட்டு நிர்வாக செயல்பாட்டு முறைகளை மேற்கொள்வதற்கு முன்பாக எமது மூத்த அலுவலர்களுடன் பேச வேண்டுமென வலிந்து கேட்டல்.

நடத்தை ஒன்று நியாயமற்றதாக இருக்கும் பொழுது அதை நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவித்து காரணம் என்ன என்பதை விளக்கிச் சொல்வோம், அத்துடன் இந்த நடத்தையைச் சரி செய்துகொள்வதற்கான வாய்ப்பு ஒன்றை உங்களுக்குக் கொடுப்போம்.

ஏற்றுக்கொள்ளத்தகாத அல்லது நியாயமற்ற நடத்தைக்கு எதிரான மேலதிக நடவடிக்கைகள்

ஏற்றுக்கொள்ளத்தகாத அல்லது நியாயமற்ற நடத்தை தொடர்ந்து நீடித்தால் அதை நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம், மற்றும் உங்களுடைய முறைப்பாட்டைப் பற்றி உங்களுடன் நாங்கள் கொள்ளும் தொடர்பினை நாங்கள் கட்டுப்படுத்திக்கொள்ளக்கூடும். இந்தக் கட்டுப்பாடுகளில் பின் வருவனவற்றில் ஒன்று அல்லது அனைத்தும் உள்ளடங்கலாம்:

- தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கான நேரத்தை மட்டுப்படுத்துதல்
- தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கென குறிப்பிட்ட நேரம் ஒதுக்குதல்
- மின்னஞ்சல் அல்லது தபால் மூலமான தொடர்பு மட்டும் என்று கட்டுப்பாடு கொண்டுவரல்
- மின்னஞ்சல் முகவரிகள் அல்லது மற்ற தொடர்பாடல் வழிகளை முடக்குதல்
- சட்டதரணிகளின் பயன்பாட்டினை தேவைப்படுத்துதல்

முறைப்பாடுகள் சம்பந்தமாக நீங்கள் எம்முடன் தொடர்புகொள்ளும் பொழுது மட்டுமே இந்தக் கட்டுப்பாடுகள் செல்லுபடியாகும், மற்றும் நாங்கள் உங்களுக்கு வழங்கும் எமது மற்ற சேவைகள் மீது இவை தாக்கம் ஏற்படுத்தாது. நியாயமாகவும், ஏற்றுக்கொள்ளத்தக்க வகையிலும், வீதப்படியாகவும் இருப்பதற்காக இந்தக் கட்டுப்பாடுகளில் எதையும் மாற்றியமைத்துக்கொள்வதற்கான எமது உத்தேசத்தினை அவ்வப்போது நாங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

உங்களுடைய அந்தரங்கம்

'ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட்'-இல் உங்களுடைய அந்தரங்கத்தன்மையையும், உங்களைப் பற்றிய தனிநபர் தகவல்களையும் பாதுகாப்பதென்பது எமக்கு மிகவும் முக்கியம், அத்துடன் நாங்கள் உங்களுக்கு வழங்கும் சேவை விதத்திற்கு இது அடிப்படையாய் அமைகிறது.

உங்களைப் பற்றிய தனிநபர் தகவல்களை நீங்கள் எமக்குக் கொடுக்கும் பொழுது நாங்கள் அதை பாரதூரமானதொரு பொறுப்பாய் எடுத்துக்கொள்வோம். உங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களைப் பாதுகாப்பதிலும், உங்களைப் பற்றிய தகவல்களை யார் பயன்படுத்தலாம், மற்றும் அவை எவ்வாறு பயன்படுத்தப்படலாம் என்பது குறித்த தெரிவு ஒன்றை உங்களுக்குக் கொடுப்பதிலும் நாங்கள் பற்றுறுதி கொண்டுள்ளோம்.

எமது பற்றுறுதிக்கு அமைவாக, திரட்டப்படும் அனைத்துத் தனிநபர் குறித்த தகவல்களும் 'தகவல் பாதுகாப்பு சட்டம் 1988' (Privacy Act 1988 (Cth)) மற்றும் 'ஆஸ்திரேலிய அஞ்சல் கூட்டிணைய சட்டம் 1989' (Australian Postal Corporation Act 1989 (Cth)) ஆகியவற்றிற்கு இணக்கமாக இருக்கும் 'ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட்-இன் தகவல் பாதுகாப்புக் கொள்கை' (**Australia Post's Privacy Policy**)-யின் பிரகாரம் கையாளப்படும்.

'ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட் குழுமம் - எமது நன்னெறிகள் மற்றும் எச்சரிக்கை-ஒலியெழுப்பி புகார் சேவை (Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service)

'ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட் குழுமம்' அங்கத்தவர் ஒருவர் பணியிடத்தில் பாரதூரமான துர்நடத்தையில் அல்லது தவறான செய்கையில் ஈடுபட்டுள்ளார் என்று நீங்கள் நம்பினால், 'ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட் குழுமம் - எமது நன்னெறிகள் மற்றும் எச்சரிக்கை-ஒலியெழுப்பி புகார் சேவை (Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service) -யுடன் 1800 799 353 எனும் இலக்கத்தில், அல்லது 'ஆஸ்திரேலியா போஸ்ட் குழுமம் - **எமது நன்னெறிகள் மற்றும் எச்சரிக்கை-ஒலியெழுப்பி புகார் சேவை (Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service)** -யின் வலைத்தல-மேடை மூலம் இரகசியமாய்த் தொடர்புகொண்டு முறைப்பாடு ஒன்றை நீங்கள் சமர்ப்பிக்கலாம்.

எச்சரிக்கை-ஒலியெழுப்பி ஒருவர் வெளிப்படுத்தும் விடயமாகக் கருதப்படத் தகுதிபெறும் விடயங்கள் யாவை என்பதைப் பற்றி மேலும் தெரிந்துகொள்ள 'எமது நன்னெறிகள் மற்றும் எச்சரிக்கை-ஒலியெழுப்பி தகவல் ஏடு (PDF 108kB)' (**[Our Ethics and Whistleblower Information sheet \(PDF 108kB\)](#)**)-ஐப் பாருங்கள்.

மற்ற மொழிகளில் உள்ள 'எமது நன்னெறிகள் மற்றும் எச்சரிக்கை-ஒலியெழுப்பி தகவல் ஏடு' (**Our Ethics and Whistleblower Information sheet**)

- **[Mandarin \(Simplified Chinese\) Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(简体中文\) \(PDF 417kB\)](#)**
- **[Cantonese \(Traditional Chinese\) Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(繁體中文\) \(PDF 334kB\)](#)**
- **[Hindi Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(हिन्दी\) \(PDF 267kB\)](#)**
- **[Korean Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(한국어\) \(PDF 449kB\)](#)**
- **[Punjabi Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(ਪੰਜਾਬੀ\) \(PDF 315kB\)](#)**
- **[Tagalog Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(Tagalog\) \(PDF 204kB\)](#)**
- **[Tamil Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(தமிழ்\) \(PDF 335kB\)](#)**
- **[Vietnamese Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(Tiếng Việt\) \(PDF 284kB\)](#)**