

ප්‍රවේශයක ප්‍රතිපත්තිය



ලේඛන අංකය: PLC-AP-002

වර්ගීකරණය: අභ්‍යන්තර

හිමිකරු: පාරිභෝගික සේවා සහ ආරවුල් විසඳීමේ දෙපාර්තමේන්තුව
බලාත්මක වන දිනය:

ලේඛන ඉතිහාසය:

නිකුත් කළ දිනය	අනුවාද අංකය	කතෘ (කතෘවරුන්)	විස්තරය	නිර්දේශ කිරීම	අනුමත කිරීම
28.02.24	1.0	සහකාර සාමාන්‍යාධිකාරී - අනුකූලතා	සමාලෝචනය	මණ්ඩල ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුව (BIRMC)	අධ්‍යක්ෂක මණ්ඩලය
	2.0	සහකාර සාමාන්‍යාධිකාරී - අනුකූලතා	සමාලෝචනය	මණ්ඩල ඒකාබද්ධ අවදානම් කළමනාකරණ කමිටුව (BIRMC)	අධ්‍යක්ෂක මණ්ඩලය

පටුන

1. හැඳින්වීම.....
2. විෂය පථය.....
3. පාරිභෝගික ප්‍රවේශයනාව.....
 - 3.1 වෙනස්කොට නොසැලකීම
 - 3.2 යටිතල පහසුකම්.....
 - 3.3 අත්සන සත්‍යායනය කිරීම.....
 - 3.4 වෙබ් අඩවි ප්‍රවේශයනාව.....
 - 3.5 තොරතුරු ප්‍රවේශයනාව
4. ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය

1. හැඳින්වීම

පීපල්ස් ෆීසිං ඇන්ඩ් ෆිනෑන්ස් පීඑල්සී සමාගම (පීඑල්සී) සියලුම පාර්ශ්වකරුවන් සඳහා ඇතුළත් සහ ප්‍රවේශ විය හැකි පරිසරයක් ප්‍රවර්ධනය කිරීම සඳහා සම්පූර්ණයෙන්ම කැපවී සිටියි. මෙම ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තිය (Accessibility Policy) මගින් ප්‍රවේශනාව සහතික කිරීම සඳහා සමාගමේ කැපවීම පැහැදිලි කරන අතර සමාගම සියළු පාර්ශ්වයන්ට විවෘතව එක හා සමානව ප්‍රවේශ විය හැකි බව සහතික කිරීම සඳහා ගනු ලබන පියවරයන් මෙයින් විස්තර කෙරේ. මෙම ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තියේ ප්‍රධාන අරමුණ වන්නේ සෑම පුද්ගලයෙකුටම සුහදගීලීව පිළිගන්නා සහ පිළිගත හැකි නිෂ්පාදන, සේවාවන් සහ පරිසරයන් නිර්මාණය කිරීම සඳහා පැහැදිලි මාර්ගෝපදේශ ලබා දීමයි.

සමානාත්මතාවයෙන් යුතුව, ගනුදෙනුකරුවන්ට වටිනාකමක් සහ සහයෝගයක් දැනෙන පරිසරයක් වර්ධනය කිරීම සඳහා පීඑල්සී සිය සේවක ජාලය සමඟ සම්පව සහයෝගයෙන් කටයුතු කිරීමට දැඩි ලෙස කැපවී සිටියි. තවද මෙම ප්‍රතිපත්තියේ අරමුණු අතරින් වැදගත් අරමුණක් වන්නේ, විවිධ ශාරීරික දුබලතාවන් සහිත පුද්ගලයන්ට ද සාමාන්‍ය පුද්ගලයන්ට හිමිවෙන තොරතුරු හා සම්පත් පිළිබඳ සමාන ප්‍රවේශයක් ලබාදීම සහතික කිරීමයි.

අරමුණු, පරිවර්තනීය වටිනාකම් සහ මූලධර්ම මත අනන්‍ය වූ සංස්කෘතියකින් හෙබි අප සමාගම, සිය පාර්ශ්වකරුවන්ගේ පසුබිම් තත්ත්වයන් නොසලකා හරිමින් ඔවුන් සියළු දෙනා වෙත සමාන අවස්ථා සහිත අන්තර්ගත පරිසරයක් ගොඩනැගීමට සැමවිටම උත්සාහ කරයි. සෑම කෙනෙකුටම තමන්ගේ සැබෑ ස්වභාවය පෙන්වීමට නිදහස තිබිය යුතු බව පීපල්ස් ෆීසිං සමාගම අප විශ්වාස කරන්නෙමු. එසේම ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තිය තුළින් අන් අයගේ ජීවිතවල අර්ථවත් වෙනසක් ඇති කිරීම සඳහා පහසුවෙන් ක්‍රියාත්මක කළ හැකි ක්‍රියාවන් භාවිත කරන නායකයින් බිහිකිරීමට සමාගමේ කැපවීම පෙන්නුම් කරයි.

මෙම වටිනාකම් පිළිපැදීමෙන්, සමාගම එහි මූලික මූලධර්ම පිළිබිඹු කරන පරිසරයක් පමණක් නොව, සියලු දෙනා සඳහා සමානාත්මතාව සහ අන්තර්ගතභාවය පිළිබඳ ආදර්ශයක් වන සේවා ස්ථානයක් නිර්මාණය කිරීමට මෙමගින් ඉලක්ක කරයි.

2. විෂය පථය

මෙම ප්‍රතිපත්තිය පීඑල්සී සමාගම හා සම්බන්ධ සියලුම පාර්ශ්වකරුවන්ට අදාළ වේ. එසේම මෙම ප්‍රතිපත්තිය 2023 අංක 01 දරන මූල්‍ය පාරිභෝගික ආරක්ෂණ රෙගුලාසි සම්බන්ධව ශ්‍රී ලංකා මහ බැංකුව විසින් නිකුත් කරන ලද විශේෂ ගැසට් නිවේදනයට අනුකූලව සකස් කර ඇත. එමෙන්ම, ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තිය පොදු ජනතාවට පහසුවෙන් ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් (accessible formats) ලබා ගත හැකි විය යුතු ය.

3. ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තිය සකස් කිරීම

මූල්‍ය සේවා සපයන්නා විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහ-අවිවාහක බව, ජාතිය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම සහ මූල්‍ය සාක්ෂරතාව යන වෙනස්කම් නොසලකා හරිමින් මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවා සඳහා සාධාරණ සහ සමාන ප්‍රවේශයක් වැඩි දියුණු කිරීමේ අරමුණින් ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තියක් සකස් කර ක්‍රියාත්මක කළ යුතු ය.

3.1. වෙනස් කොට නොසැළකීම

3.1.1. සමාජ තත්ත්වය, ශාරීරික හැකියාව, විවාහ-අවිවාහක බව, ජාතිය, කුලය, ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය, වයස, ආගම, මූල්‍ය සාක්ෂරතාවය යනාදී ඉල්ලුම් කරන ලද මූල්‍ය සේවා සැපයීමට අදාළ නොවන හේතු මත සමාගම මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට වෙනස්කම් නොකළ යුතුය. කෙසේ වුවද සමාගම හට පාරිභෝගිකයින් වෙත විශේෂ මූල්‍ය නිෂ්පාදන හා සේවා සැපයීම සඳහා මෙම රෙගුලාසි බාධාවක් නොවිය යුතුය.

3.1.2. සමාගම වයෝවෘද්ධ, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත, අඩු ආදායම්ලාභී, මූල්‍ය සාක්ෂරතාව අඩු මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට මූල්‍ය නිෂ්පාදන සහ සේවා වෙත සාධාරණ ප්‍රවේශයක් ලබාදීම තහවුරු කිරීම සඳහා විශේෂ අවධානයක් යොමු කළ යුතු ය.

3.2. යටිතල පහසුකම්

3.2.1. නව ගොඩනැගිලි සහ භෞතික යටිතල පහසුකම් ඉදිකිරීමේදී, විශේෂ අවශ්‍යතා සහිත සහ වැඩිහිටි මූල්‍ය පාරිභෝගිකයින්ට පහසුකම් සැලසීම වැනි ප්‍රවේශනාව පිළිබඳ සාමාන්‍ය නීතිවලට සමාගම අනුකූල විය යුතුය.

3.2.2. තිර කියවනය (Screen Reader) සහ අනෙකුත් ප්‍රවේශනා විශේෂාංග සක්‍රීය කිරීම මගින් ස්වයංක්‍රීය ටෙලර් යන්ත්‍ර (ATM) සහ අනෙකුත් ස්වයංක්‍රීය උපකරණ ස්ථාපිත කිරීමේදී සහ ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී ප්‍රවේශනාව වැඩිදියුණු කිරීමට සමාගම අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතු ය.

3.2.3. සමාගම විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අවශ්‍යතාව හෝ ඉල්ලීම පරිදි ප්‍රවේශනා විශේෂාංග සහිත කාඩ්පත් (හරපත් සහ බැරපත්) ලබා දිය යුතු ය.

3.3. අත්සන සත්‍යාපනය කිරීම

සමාගම විසින් විද්‍යුත් ක්‍රම මගින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් හඳුනා ගැනීමේ ක්‍රම ද ඇතුළත්ව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ අත්සන පැහැදිලි සහ සත්‍යාපන අරමුණු (verification purposes) සඳහා පිළිගත හැකි බව සහතික කළ යුතුය. තවද, ලිඛිත හැකියාව නොමැති අයවලන් සඳහා මහපට ඇගිලි සලකුණ (Thumb Print) යෙදීමද සාම්ප්‍රදායික අත්සනට සමානව සලකනු ලැබේ.

3.4. වෙබ් අඩවි ප්‍රවේශ්‍යතාව

- 3.4.1. සියලුම වෙබ් අන්තර්ගතයන් හඳුනාගත හැකි, ක්‍රියාත්මක කළ හැකි, තේරුම් ගත හැකි සහ මනා ලෙස සැකසූ ඒවා විය යුතුය.
- 3.4.2. වෙබ් ප්‍රවේශ්‍යතාව සම්බන්ධයෙන් පහත කරුණු අඩංගු විය යුතු අතර ඒවාට පමණක් සීමා නොවිය යුතුය.
 - i. අකුරුවල ප්‍රමාණය, වර්ණය සහ වර්ණ පරස්පර ගැලපුම් හැකියාව
 - ii. සම්පූර්ණ සංචරණය සහ යතුරුපුවරුව සමඟ ක්‍රියා කිරීමේ හැකියාව
 - iii. තිර කියවනයන් (screen readers) සමඟ අන්තර්ගතය සම්පූර්ණයෙන්ම කියවීමේ හැකියාව
 - iv. සියලුම වෙබ් මූලිකංග සුදුසු පරිදි නම් කිරීම හෝ විකල්ප පාඨ (Text) භාවිතා කිරීම කළ යුතුය
 - v. සියලුම ආරක්ෂිත හෝ සුරැකුම් අංග පාඨ (Text) ආකාරයෙන් සහ ශ්‍රව්‍ය (Audio) මාධ්‍යයෙන් තෝරා ගැනීම සඳහා සපයා තිබිය යුතුය
 - vi. සියලු ඉටු කළ යුතු කාර්යයන් සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දිය යුතුය
- 3.4.3. ජංගම යෙදවුම් (Mobile applications) ප්‍රවේශ්‍යතාවයට පහත කරුණු ඇතුළත් විය යුතු අතර ඒවාට සීමා නොවිය
 - i. අකුරුවල ප්‍රමාණය, වර්ණ සහ වර්ණ වෙනස සහ පසුබිම් වර්ණ ගැලපුම් හැකියාව.
 - ii. ජංගම යෙදවුම් භාවිතයේදී සම්පූර්ණ සංසරණ හැකියාව.
 - iii. තිර කියවනයන් (screen readers) සමඟ අන්තර්ගතය සම්පූර්ණයෙන්ම කියවීමේ හැකියාව.
 - iv. සියලුම ජංගම යෙදවුම් මූලිකංග සුදුසු ලෙස නම් කිරීම හෝ විකල්ප පාඨ (Text) භාවිතා කිරීම කළ යුතුය .
 - v. සියලුම ආරක්ෂිත හෝ සුරැකුම් අංග පාඨ ආකාරයෙන් සහ ශ්‍රව්‍ය මාධ්‍යයෙන් තෝරා ගැනීම සඳහා සපයා තිබිය යුතුය,
 - vi. සියලු ඉටු කළ යුතු කාර්යයන් සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් කාලයක් ලබා දිය යුතුය.

3.5. තොරතුරු ප්‍රවේශ්‍යතාව

- 3.5.1. සමාගම විසින් මූල්‍ය පාරිභෝගිකයාගේ ඉල්ලීම පරිදි, ප්‍රවේශ විය හැකි ප්‍රවේශ විය හැකි ආකෘතිවලින් අවශ්‍ය සියලු ම ලියකියවිලි ලබා යුතු ය.
- 3.5.2. සමාගම විසින් අවස්ථානුකූලව මූල්‍ය පාරිභෝගිකයන් හට ඔවුන් විසින් ඇවෝර්ති බලපත්‍රයක්, අධිකාරී ලිපියක් හෝ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩල යෝජනාවක් මගින් බලය පවරන ලද පුද්ගලයෙකුගෙන් සහය ලබා ගැනීමට අවසර ලබා දිය යුතු ය.

3.5.3. සමාගම විසින් උපකාරී තාක්ෂණය (Assistive Technology) සහ උපකරණ භාවිත කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් පහසුකම් සැපයිය යුතුය.

4. ප්‍රතිපත්ති සමාලෝචනය

මෙම ප්‍රවේශනා ප්‍රතිපත්තියේ සැලකිය යුතු වෙනසක් සිදු වූ විට හෝ නියමිත පරිසරයේ වෙනසක් සිදු වූ විට හැර, මෙම ප්‍රවේශය තවමත් අදාළ බව සනාථ කිරීම සඳහා ක්‍රමානුකූලව වාර්ෂික සමාලෝචනයක් සෑම වසර දෙකකට වරක්ම සිදු කරනු ලැබේ.