

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਈਡ



ਸੇਂਟ ਜਾਨ ਐਂਬੂਲੈਂਸ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਦਫਤਰ (ਸੇਂਟ ਜਾਨ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਵਲੰਟੀਅਰਾਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਤੋਂ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ, ਜਵਾਬਦੇਹ, ਕੁਸ਼ਲ, ਕਾਰਗਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲੂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵਿੱਚ ਹੀ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਖਣ ਅਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ।

ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣੀ

ਤੁਸੀਂ ਆਪ ਆ ਕੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ, ਚਿੱਠੀ ਲਿਖ ਕੇ ਜਾਂ ਲੋਕ ਮੰਚਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ) ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੌਣ ਹੋ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਗੁਮਨਾਮ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ, ਬਸ www.stjohn.org.au ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਫਾਰਮ ਭਰੋ। ਬਾਲਗਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਫਾਰਮ ਹੈ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਲਈ ਅਨੁਕੂਲ ਇੱਕ ਫਾਰਮ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਫਾਰਮ policy@stjohn.org.au ਉੱਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੋ।

ਵਧੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਸੇਂਟ ਜਾਨ ਦਫਤਰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕਾਪੀ ਬਿਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਬਸ policy@stjohn.org.au ਉੱਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ (02) 6295 3777 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੋਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ (Translating and Interpreting Service) ਨੂੰ 131 450 ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ

www.tisnational.gov.au ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵੇਖੋ।*

* ਸੁਲਕ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਲਾਗੂ ਹਨ।

ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਅਪੀਲ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਫੈਸਲੇ 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। policy@stjohn.org.au 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਦੀ ਕਾਪੀ ਹਾਸਲ ਕਰਕੇ ਵਧੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।

ਇਸ ਗਾਈਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ ਸੇਂਟ ਜਾਨ ਐਂਬੂਲੈਂਸ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਫਤਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ। ਰਾਜ ਅਤੇ ਟੇਰੇਟਰੀ ਦੀਆਂ ਸੇਂਟ ਜਾਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵੇਖੋ।

