

शिकायतें और प्रतिक्रिया सूचना मार्गदर्शिका



सेंट जॉन एंबुलेंस ऑस्ट्रेलिया (सेंट जॉन) का ऑस्ट्रेलियाई कार्यालय यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि कर्मचारियों, स्वयंसेवकों, सेवार्थियों तथा समुदाय से प्राप्त शिकायतों और प्रतिक्रिया के साथ निष्पक्ष, जिम्मेदार, कार्यकुशल, प्रभावी तथा पारदर्शी तरीके से व्यवहार किया जाए।

हमारा लक्ष्य

हम अपने सभी हितधारकों के लिए अपनी शिकायतें प्रक्रियाएँ सुलभ कराने का लक्ष्य रखते हैं और ऐसा मानते हैं कि किसी भी व्यक्ति के पास हमारी सेवा के किसी भी पहलू से असंतुष्ट होने पर शिकायत करने का अधिकार है। हम सभी शिकायतों का शीघ्रता से समाधान करने और शिकायतों से सीखने तथा अपनी सेवाओं में निरंतर सुधार लाने का लक्ष्य रखते हैं।

प्रतिक्रिया देना

आप व्यक्तिगत रूप में, टेलीफोन द्वारा, लिखित में या सार्वजनिक मंचों (जैसे, सोशल मीडिया) के माध्यम से किसी व्यक्ति के बारे में शिकायत कर सकते/सकती हैं या प्रतिक्रिया दे सकते/सकती हैं। आप हमें बता सकते/सकती हैं कि आप कौन हैं, या फिर आप गुमनाम रूप से भी शिकायत कर सकते/सकती हैं।

लिखित शिकायत दर्ज करने के लिए वेबसाइट www.stjohn.org.au पर उपलब्ध फॉर्म भरें। यह फॉर्म वयस्कों के लिए एक प्रारूप और बच्चों के लिए अनुकूल एक अन्य प्रारूप में उपलब्ध है। फॉर्म को ईमेल से policy@stjohn.org.au पर भेजें।

और अधिक जानकारी

निवेदन किए जाने पर सेंट जॉन ऑस्ट्रेलियाई कार्यालय की शिकायत प्रबंधन नीति की एक संपूर्ण प्रति उपलब्ध है।

बस policy@stjohn.org.au पर ईमेल भेजें या (02) 6295 3777 पर कॉल करें।

अनुवाद सेवाएँ

यदि आपको शिकायत करने में सहायता के लिए अनुवाद और दुभाषिया सेवाओं की आवश्यकता है, तो 131 450 पर अनुवाद और दुभाषिया सेवा से संपर्क करें या वेबसाइट www.tisnational.gov.au* पर जाएँ।

* फीस और शुल्क लागू होते हैं।

निर्णय की अपील करना

यदि आप अपनी शिकायत या प्रतिक्रिया के बारे में हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपके पास हमारे निर्णय की अपील करने का अधिकार है। policy@stjohn.org.au पर ईमेल भेजें और हमारी शिकायत निवारण नीति की एक प्रति प्राप्त करके और अधिक जानकारी प्राप्त करें।

इस मार्गदर्शिका में दी गई जानकारी केवल सेंट जॉन एंबुलेंस ऑस्ट्रेलिया के ऑस्ट्रेलियाई कार्यालय से संबंधित है। राज्य और राज्य-क्षेत्रों के सेंट जॉन संगठनों की शिकायत प्रक्रिया के लिए कृपया उनकी वेबसाइट पर जाएँ।



St John

सेंट जॉन एंबुलेंस ऑस्ट्रेलिया | 1300 ST JOHN (360 455) | WWW.STJOHN.ORG.AU