ALARA ਦਾ ਤੱਥ-ਪੱਤਰ

Punjabi

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ, ਸੰਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ, ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਰੁਚੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਦੂਜੇ ਪੱਖਾਂ ਨੂੰ ALARA ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣ ਲਈ ਵਧਾਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ALARA ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹਨ। ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਫੀਡਬੈਕ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਫੀਡਬੈਕ ਕਿਉਂ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ?

ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ALARA ਫੀਡਬੈਕ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ALARA ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਕੰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਵਿੱਚ ਕਿ ਲੋਕੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸ਼ਲਾਘਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕੀ ਪਸੰਦ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਭਾਗ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਲੋਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ, ਸੰਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਰੁਚੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਪੱਖਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਕਿ ਗੁਣਵਤਾਪੂਰਣ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਾ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਾ ਅਤੇ ਬਣਾਏ ਰੱਖੇ ਜਾਣਾ ਜਾਰੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਥੋੜੀ ਚਿੰਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ/ਫੈਸਿਲਿਟੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਤੁਰੰਤ ਨਹੀਂ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਸਿੱਧੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵਧਾਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ/ਫੈਸਿਲਿਟੇਟਰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਵੇਗਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਤੇ ਧਿਆਨ ਕਿਵੇਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸਨੂੰ ਪਹਿਲੇ ਪੜਾਅ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਚਿੰਤਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ/ਫੈਸਿਲਿਟੇਟਰ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਤਾਂ ਜੋ ਮਾਮਲੇ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂ ਮਾਮਲਾ ਕਿਸੇ ਦੁਰਘਟਨਾ ਜਾਂ ਵੱਧ ਗੰਭੀਰ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ ਜਾਂਉਸ ਖੇਤਰ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ (07) 38170600 ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਹ ਚਿੰਤਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ alara@alaraqld.org.au ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.alaraqld.org.au ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ, ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਧਾਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਟੀਮ ਦੇ ਕਿਸੇ ਸਦੱਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਨੂੰ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸਨੂੰ ਦੂਜੇ ਪੜਾਅ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਗੰਭੀਰ ਲਾਪਰਵਾਹੀ, ਸ਼ੋਸ਼ਣ, ਸ਼ਰੀਰਕ, ਜਿਨਸੀ, ਮੂੰਹ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕੰਮਾਂ ਸਮੇਤ ਗੰਭੀਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ (ਦੂਜੇ ਪੜਾਅ) ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੋ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੌਰਾਨ ਮੂੰਹ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਹੱਲ ਦੋ ਹਫਤਿਆਂ (10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ) ਦੌਰਾਨ ਕੱਢ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਮਾਮਲਾ ਬਹੁਤ ਪੇਚੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਲੋਕ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੇ ਕੰਮ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦੀ ਅੰਦਾਜਨ ਸਮੇ-ਸੀਮਾ ਵੀ ਦੱਸੇਗਾ।

ਜਿਹੜੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਹੱਲ ਇਸ ਪੱਧਰ ਤੇ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿਹੜੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਚੀਫ ਐਕਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਅਫਸਰ ਨੂੰ (ਤੀਜੇ ਪੜਾਅ ਤੇ) ਸੌਂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਸ ਪੱਧਰ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਮਾਮਲਾ ਬੋਰਡ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਆਫ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨੂੰ ਰੇਫਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਚੌਥਾ ਪੜਾਅ)।

ਹਾਲਾਂਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦੱਸਣੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਪਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਨਾ ਕਰ ਸਕੀਏ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਲੈਣ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋ ਸਕੀਏ। ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਸਮਰਥ ਹੋਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੱਢੇ ਗਏ ਹੱਲ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ।

ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਉਲੰਘਣਾ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਢੁਕਵੀਂ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ALARA QLD Limited
Support • Connect • Include

Punjabi

ਆਪਰਾਧਿਕ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਨੂੰ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਰੇਫਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ALARA ਦੀ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਜ਼ੁਮੇਵਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਚਿਤ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਅਤੇ ਫੰਡਿੰਗ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕੁੱਝ ਗੰਭੀਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਵੇ।

ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲੱਗੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਐਡਵੋਕੇਟ, ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਹਾਜਰ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਬੈਠਕਾਂ, ਚਰਚਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਫੀਸ ਜਾਂ ਸ਼ੁਲਕ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਚਾਹੇ ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਗੁਮਨਾਮ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਹਰੇਕ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ, ਸੰਭਾਲਕਰਤਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਹ ਹੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰ ਸਕਨ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਬਦਲੇ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਹਿੰਸਾ ਦੇ ਡਰ ਤੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਧਿਆਨ ਦਵਾ ਸਕਨ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਸੰਬੰਧੀ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਸਦਾ ਹੱਲ ਕਿਵੇਂ ਕੱਢਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਾਉਣ ਜਾਂ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਹੱਲ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਹੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਤਾਂ ਉਹ ਉਚਿਤ ਬਾਹਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੇਫਰ ਕਰੇ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਵੇ। ਇਸ ਤੱਥ-ਪੱਤਰ ਨਾਲ ਬਾਹਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਫਰਜ਼:

ਸਾਨੂੰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨਾਲ ਕਰਾਂਗੇ
- 14 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਪੱਖਾਂ ਲਈ ਸਰਬੋਤਮ ਨਤੀਜਾ ਕੱਢ ਕੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਗਾਂਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗੋਪਨੀਯ ਰਿਕਾਰਡਸ ਬਣਾਏ ਰੱਖਾਂਗੇ
- ਜਿੱਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ, ਅਨੁਵਾਦ, ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਮਰਥਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਸਮਰਥਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ
- ਉਚਿਤ ਅਥਾਰਟੀ/ਫੰਡਿੰਗ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਜਾਂ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਵਾਂਗੇ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦਾ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੇਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

Punjabi

ਐਡਵੋਕੇਟ (ਪੱਖ-ਪੂਰਕ) ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣਾ

ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਹ ਹੱਕ ਹੈ ਕਿ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਉਹ ਇੱਕ ਐਡਵੋਕੇਟ ਰੱਖ ਸਕਣ। ਐਡਵੋਕੇਟ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕਲਿਆਣ ਅਤੇ ਨਿਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਸਾਰ ਕਰਕੇ, ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਬਚਾਅ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ALARA) ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਕਈ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਨਿੱਜੀ ਐਡਵੋਕਸੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

Ipswich Regional Advocacy Service (ਇਪਸਵਿਚ **ਖੇਤਰੀ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸੇਵਾ)**
ਇਪਸਵਿਚ ਵੇਸ੍ਟ ਮੋਰੇਟਨ (Ipswich West Moreton) ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਅਪਾਹਜਤਾ ਨਾਲ ਪੀੜਿਤ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸੇਵਾ।
ਫੋਨ: (07) 3281 6006
ਈਮੇਲ: idas7@bigpond.com

ADA Australia. (ADA)
ਇਹ ਸੇਵਾ ਅਲਾਰਾ ਕਿਉ ਐਲ ਡੀ ਲਿਮਿਟਿਡ (ALARA QLD Limited) ਵਰਗੀਆਂ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਅਤੇ ਡਿਸੇਬਿਲਟੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।
ਫੋਨ: 1800 818 338

TASC
ਇਹ ਪ੍ਰੋਗ੍ਰਾਮ ਅਪਾਹਜਤਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਾਨਸਿਕ ਰੋਗ ਨਾਲ ਪੀੜਿਤ ਹੋ ਕੇ ਜੀਵਨ ਬਤੀਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਵਿੱਚ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਸਮਾਨਤਾ ਲਈ ਐਡਵੋਕੇਸੀ (ਪੱਖ-ਪੂਰਕਤਾ) ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫੋਨ: 0746169700
Email: reception@tascinc.org.au
Website: http://www.tascnational.org.au/

Carers Qld
ਕੇਅਰਰ ਕੁਈਨਸਲੈਂਡ (Carers Queensland) ਸੰਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਫੋਨ: 1800 242 636

Ethnic Communities Council of Queensland (ECCQ)
ਇਹ ਨੈਟਵਰਕ ਗੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ੀ ਪਿਛੋਕੜ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਐਡਵੋਕੇਸੀ (ਪੱਖ-ਪੂਰਕਤਾ) ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।
ਫੋਨ: (07) 3844 9166

Punjabi

ਬਾਹਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ALARA ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਬਾਹਰੀ ਪੱਖਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਹੈ।

NRS ਦਾ ਮਤਲਬ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇ ਸਰਵਿਸ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਦੀ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੋਵੇ।

TTY ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਟੈਲੀਟਾਈਪਰਾਈਟਰ ਵਿਕਲਪ।

ਨੈਸ਼ਨਲ ਡਿਸੇਬਿਲਟੀ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਸਕੀਮ ਜਾਂ ਡਿਸੇਬਿਲਟੀ ਸਪੋਰਟ (ਬਿਰਧ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਲੋਕ ਲਈ) (DSOA):

NDIS Quality and Safeguards Commission:

ਮੁਫਤ ਫੋਨ: 1800 035 544
NRS: 1800 555 677
(ਫਿਰ 1800 035 544 ਲਈ ਬਿਨਤੀ ਕਰੋ)
TTY: 133677
(ਫਿਰ 1800 035 544 ਲਈ ਬਿਨਤੀ ਕਰੋ)
ਆਨਲਾਇਨ:
https://www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

ਕਾਮਨਵੈਲਥ ਹੋਮ ਸਪੋਰਟ ਪ੍ਰੋਗ੍ਰਾਮ ਤਹਿਤ ਜਾਂ ਹੋਮ ਕੇਅਰ ਪੈਕੇਰ ਰਾਹੀਂ ਬ੍ਰਿਧ ਸੰਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ALARA ਦੀ ਡਿਲੀਵਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

Aged Care Quality and Safety Commission

ਮੁਫਤ ਫੋਨ: 1800 951 822
NRS: 1800 555 677
(ਫਿਰ 1800 951 822 ਲਈ ਬਿਨਤੀ ਕਰੋ)
TTY: 133677
(ਫਿਰ 1800 951 822 ਲਈ ਬਿਨਤੀ ਕਰੋ)

ਆਨਲਾਇਨ:
https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint

ਡਾਕ ਪਤਾ: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(ਤੁਹਾਡੇ ਸੂਬੇ ਦੀ ਰਾਜਧਾਨੀ ਅਤੇ ਸੂਬਾ ਜਾਂ ਟੇਰੇਟਰੀ)

Commonwealth Ombudsman (ਕਾਮਨਵੈਲਥ ਲੋਕਪਾਲ)
ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਫਿਰ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਜਾਂ ਇਸਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ
ਫੋਨ: 1300 362 072
NRS: 1800 555 677
TTY: 133 677
(ਫਿਰ 1300 362 072 ਲਈ ਬਿਨਤੀ ਕਰੋ)

ਕਵੀਂਸਲੈਂਡ ਕਮਯੁਨਿਟੀ ਸਪੋਰਟ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ALARA ਦੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਡਿਲੀਵਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

Communities, Disability Services and Seniors
ਡਾਕ ਪਤਾ:

Communities and Disability Services and Seniors
Complaints Unit
GPO Box 806 Brisbane Qld 4001

ਮੁਫਤ ਫੋਨ: 1800 491 467
ਈਮੇਲ: feedback@communities.qld.gov.au

ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)

ਵਧੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਇਹ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵੇਖੋ:
https://www.accc.gov.au/

ਪੱਖਪਾਤ ਜਾਂ ਮਾਨਵ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

Queensland Human Rights Commission
ਮੁਫਤ ਫੋਨ: 1300 130 670
NRS: 1800 555 677
(ਫਿਰ 1300 130 670 ਲਈ ਬਿਨਤੀ ਕਰੋ)
TTY: 133677
(ਫਿਰ 1300 130 670 ਲਈ ਬਿਨਤੀ ਕਰੋ)
ਆਨਲਾਇਨ: https://www.qhrc.qld.gov.au/complaints