

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ (Information about making a complaint)

ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਵਰਤੋਂਕਾਰਾਂ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ, ਗਾਹਕਾਂ, ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ALARA ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਕਿ ਉਹ ALARA ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹਨ। ਚੰਗੀ ਫੀਡਬੈਕ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਟਿੱਪਣੀਆਂ, ਸਭ ਦਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ।

ਫੀਡਬੈਕ ਕਿਉਂ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ?

ALARA ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀ ਫੀਡਬੈਕ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ALARA ਦੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕੰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣਾ ਕਿ ਲੋਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਪਸੰਦ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਉਹ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਦੀ ਸਲਾਘਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣਾ ਕਿ ਲੋਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਹੜੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਮਿਆਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵਿਕਾਸ, ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਜਾਰੀ ਰਹੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਛੋਟੀ-ਮੋਟੀ ਚਿੰਤਾ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ/ਫੈਸਿਲੀਟੇਟਰ (ਸੰਚਾਲਕ) ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਈਨ ਮੈਨੇਜਰ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਮੁੱਦਾ ਸਿੱਧਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਉਠਾਓ।

ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਹੱਲ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸਨੂੰ 'ਪਹਿਲੇ ਪੜਾਅ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ' (Stage One Complaint) ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸਪੋਰਟ ਵਰਕਰ ਕੋਲ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਉਠਾਉਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ ਜਾਂ ਫੈਸਿਲੀਟੇਟਰ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।



ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਮਾਮਲਾ ਕਿਸੇ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਗੰਭੀਰ ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ
- ਜਿਸ ਖੇਤਰ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ, ਉਸਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ (07) 3817 0600 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ
- alara@alaraqlld.org.au 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ; ਜਾਂ
- ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.alaraqlld.org.au 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਫੀਡਬੈਕ ਫਾਰਮ ਭਰ ਕੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਢੁੱਕਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸਨੂੰ ਦੂਜੇ ਪੜਾਅ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (Stage Two Complaint) ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕੁੱਝ ਗੰਭੀਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗੰਭੀਰ ਲਾਪਰਵਾਹੀ, ਸ਼ੋਸ਼ਣ, ਸਰੀਰਕ, ਜਿਨਸੀ ਜਾਂ ਜੁਬਾਨੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦੇ ਦੋਸ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਦੂਜੇ ਪੜਾਅ) ਤਹਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੋ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ, ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਿਲ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਹੱਲ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ (10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਮਾਮਲਾ ਬਹੁਤ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੈ, ਜਿਸ ਲਈ ਵਿਆਪਕ ਜਾਂਚ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਈ ਲੋਕ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ, ਹੋਰੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੱਸਦਾ ਰਹੇਗਾ।

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਇਸ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ, ਜਾਂ ਜੇ ਕਿਸੇ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ (CEO) ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ (ਤੀਜਾ ਪੜਾਅ)। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਮਾਮਲਾ CEO ਜਾਂ ਬੋਰਡ ਦੇ ਕਿਸੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਾਮਲਾ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਚੌਥਾ ਪੜਾਅ)।

ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਲੰਘਣਾ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਜਾਂਚ ਲਈ ਢੁੱਕਵੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ALARA ਦੀਆਂ ਕੁੱਝ ਗੰਭੀਰ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਘਟਨਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਢੁੱਕਵੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਫੰਡ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹਨ।

ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਐਡਵੋਕੇਟ, ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਟਿੰਗ, ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਜਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਲਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਫੀਸ ਜਾਂ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਚਾਹੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਗੁਪਤ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਹਰੇਕ ਸੇਵਾ ਵਰਤੋਂਕਾਰ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਬਦਲੇ ਜਾਂ ਜਵਾਬੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਡਰ ਤੋਂ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉਠਾਉਣ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੈਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕਿ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਜਾਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਵਾਉਣ ਜਾਂ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਕੋਲ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਜਾਂ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬਾਹਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੱਥ-ਪੱਤਰ ਨਾਲ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਸਾਡੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ:

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ:

- ਸਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵਾਂਗੇ
- ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਨਤੀਜਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਕਾਰਡ ਗੁਪਤ ਰੱਖਾਂਗੇ
- ਜਿੱਥੇ ਢੁੱਕਵਾਂ ਹੋਵੇ, ਉੱਥੇ ਅਨੁਵਾਦ, ਪੈਰਵੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ
- ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਲੰਘਣਾ ਜਾਂ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਏਜੰਸੀ/ਫੰਡ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਾਂਗੇ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਮਿਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਐਡਵੋਕੇਟ ਲੱਭਣਾ

ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਐਡਵੋਕੇਟ (ਪੈਰਵੀਕਾਰ) ਦੀ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ। ਐਡਵੋਕੇਟ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਭਲਾਈ ਅਤੇ ਨਿਆਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ALARA) ਅੱਗੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਕੁੱਝ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਦ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਐਂਡ ਸਪੋਰਟ ਸੈਂਟਰ

(The Advocacy and Support Centre, TASC)

ਇਹ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਪੰਗਤਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਨਾਲ ਜੀਵਨ ਬਤੀਤ ਕਰ ਰਹੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਵਿੱਚ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਲਈ ਪੈਰਵੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫੋਨ: 1300 008 272

07 3812 7000

ਈਮੇਲ: reception@tascinc.org.au

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.tascnational.org.au

ਏਜਡ ਐਂਡ ਡਿਸਏਬਿਲਿਟੀ ਐਡਵੋਕੇਟਸ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ

(Aged and Disability Advocates Australia, ADA Australia)

ਇਹ ਸੇਵਾ ALARA QLD Limited ਵਰਗੀਆਂ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਕਾਲਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਫੋਨ: 1800 818 338

(ਮੁਫਤ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਵਕਾਲਤੀ ਲਾਈਨ):

(Aged Care Advocacy Line):

1800 700 600

IRASI (ਪਹਿਲਾਂ ਇਪਸਵਿਚ ਰੀਜਨਲ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸਰਵਿਸ ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਸੀ)

ਇਪਸਵਿਚ ਵੈਸਟ ਮੋਰਟਨ ਖੇਤਰ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਕਿਰਾਏਦਾਰੀ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸਬੰਧੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵਕਾਲਤੀ ਸੇਵਾ।

ਫੋਨ: 07 3816 0235

ਈਮੇਲ: info@irasi.com.au

ਕੇਅਰਰਜ਼ ਕੁਈਨਜ਼ਲੈਂਡ

(Carers Qld)

Carers Queensland ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫੋਨ: 1800 242 636

ਐਥਨਿਕ ਕਮਿਊਨਿਟੀਜ਼ ਕੌਂਸਲ ਆਫ ਕੁਈਨਜ਼ਲੈਂਡ

(Ethnic Communities Council of Queensland, ECCQ)

ਇਹ ਨੈੱਟਵਰਕ ਗੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾਈ ਪਿਛੇਕੜ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਵਕਾਲਤ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫੋਨ: 07 3844 9166

ਬਾਹਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਏਜੰਸੀਆਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ALARA ਨੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਬਾਹਰੀ ਧਿਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

NRS ਦਾ ਅਰਥ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇਅ ਸਰਵਿਸ (National Relay Service) ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਸਬੰਧੀ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

TTY ਦਾ ਅਰਥ Teletypewriter (ਟੈਲੀਟਾਈਪਰਾਈਟਰ) ਸੇਵਾ ਹੈ।

ਨੈਸ਼ਨਲ ਡਿਸੇਬਿਲਿਟੀ ਇੰਸੂਰੈਂਸ ਸਕੀਮ (National Disability Insurance Scheme, NDIS) ਜਾਂ ਡਿਸੇਬਿਲਿਟੀ ਸੁਪੋਰਟ ਫਾਰ ਓਲਡਰ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨਜ਼ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (Disability Support for Older Australians Program, DSOA) ਤਹਿਤ ALARA ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ: **NDIS ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ**

(NDIS Quality and Safeguards Commission):

ਮੁਫਤ ਕਾਲ: 1800 035 544

NRS: 1800 555 677

(ਫਿਰ 1800 035 544 ਲਈ ਕਰੋ)

TTY: 13 36 77

(ਫਿਰ 1800 035 544 ਲਈ ਕਰੋ)

ਐਨਲਾਈਨ: ndiscommission.gov.au/participants/complaints

ਕਾਮਨਵੈਲਥ ਹੋਮ ਸੁਪੋਰਟ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (Commonwealth Home Support Program, CHSP) ਤਹਿਤ ਜਾਂ **ਸੁਪੋਰਟ ਐਟ ਹੋਮ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (Support at Home Program, SAHP)** ਰਾਹੀਂ, ALARA ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨ (Aged Care Quality and Safety Commission)

ਮੁਫਤ ਕਾਲ: 1800 951 822

NRS: 1800 555 677

(ਫਿਰ 1800 951 822 ਲਈ ਕਰੋ)

TTY: 13 36 77

(ਫਿਰ 1800 951 822 ਲਈ ਕਰੋ)

ਐਨਲਾਈਨ: www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint

ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਜ ਜਾਂ ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਰਾਜਧਾਨੀ)

ਕਾਮਨਵੈਲਥ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ (Commonwealth Ombudsman)

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਜਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ

ਫੋਨ: 1300 362 072

NRS: 1800 555 677

TTY: 13 36 77
(ਫਿਰ 1300 362 072 ਲਈ ਕਰੋ)

ਕੁਈਨਜ਼ਲੈਂਡ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਸੁਪੋਰਟ ਸਕੀਮ (Queensland Community Support Scheme, QCSS) ਤਹਿਤ ALARA ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

ਕਮਿਊਨਿਟੀਜ਼, ਡਿਸੇਬਿਲਿਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਐਂਡ ਸੀਨੀਅਰਜ਼ (Communities, Disability Services and Seniors)

ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: Department of Families, Seniors, Disability Services and Child Safety
Complaints Unit
Locked Bag 3405
Brisbane QLD 4001

ਫੋਨ: 13 QGOV (13 74 68)

ਮੁਫਤ ਕਾਲ: 1800 080 464

ਈਮੇਲ: feedback@families.qld.gov.au

ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਕੰਪੀਟੀਸ਼ਨ ਐਂਡ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਕਮਿਸ਼ਨ (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC)

ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, www.accc.gov.au 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਭੇਦਭਾਵ ਜਾਂ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ:

ਕੁਈਨਜ਼ਲੈਂਡ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਕਮਿਸ਼ਨ (Queensland Human Rights Commission)

ਮੁਫਤ ਕਾਲ: 1300 130 670

NRS: 1800 555 677

(ਫਿਰ 1300 130 670 ਲਈ ਕਰੋ)

TTY: 13 36 77

(ਫਿਰ 1300 130 670 ਲਈ ਕਰੋ)

ਐਨਲਾਈਨ: www.qhrc.qld.gov.au/complaints