

## आंतरिक शिकायत समीक्षा प्रक्रिया (Internal Complaints Review Process)

यदि आपको लगता है कि शिकायत प्रक्रिया के साथ उचित रूप से व्यवहार नहीं किया गया है, तो आपके पास इसकी समीक्षा के लिए निवेदन करने का अधिकार है। इस समीक्षा को मुख्य कार्यकारी अधिकारी (Chief Executive Officer) या लोग और संस्कृति निदेशक (Director of People & Culture) द्वारा संचालित किया जाएगा। उन्हें समीक्षा अधिकारी (Reviewing Officer) के रूप में जाना जाएगा।

समीक्षा अधिकारी के पास शिकायत या शिकायत के कुछ हिस्सों की फिर से जाँच करने की क्षमता होती है। आपके साथ समय-सीमाओं के बारे में चर्चा की जाएगी।

इसके बाद भी यदि आप जाँच के परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपके पास शिकायत की समीक्षा के लिए किसी बाहरी व्यक्ति या निकाय के प्रति अपनी शिकायत को संदर्भित करने का अधिकार है।



कृपया ध्यान दें: दक्षिण ऑस्ट्रेलिया पैराप्लेजिक और क्वाड्रिप्लेजिक संस्था लिमिटेड (The Paraplegic & Quadriplegic Association of South Australia Ltd) को जुलाई 2018 में जारी की गई बुलेटिन 110 के अनुसार बलात्कार, शारीरिक हमले, सेवार्थी के साथ गंभीर दुर्व्यवहार और निधियों से संबंधित घोटालों जैसे आपराधिक कृत्यों को एसए पुलिस (SA Police) और डीएचएस घटना प्रबंधन इकाई (DHS Incident Management Unit) के पास संदर्भित करना होगा।

शिकायतों के साथ व्यवहार के संबंध में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए अपने समन्वयक, ग्राहक सेवा अधिकारी या टीम लीडर से संपर्क करें या हमारी वेबसाइट [www.pqsa.asad.au](http://www.pqsa.asad.au) पर जाएँ।

## बाहरी समीक्षा प्रक्रिया (External Review Process)

आपके पास अनेकों बाहरी एजेंसियों से पीक्यूएसए के बारे में शिकायत करने का अधिकार है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

### एनडीआईएस गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग (NDIS Quality and Safeguards Commission)

टेली. 1800 035 544

[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

### राष्ट्रीय विकलांगता दुर्व्यवहार और उपेक्षा हॉटलाइन (National Disability Abuse and Neglect Hotline)

टेली. 1800 880 052

(आपातकालीन स्थिति में SAPOL को 000 पर कॉल करें)

### एचसीएससीसी - स्वास्थ्य और सामुदायिक सेवाएँ शिकायत आयुक्त (HCSCC - Health and Community Services Complaints Commissioner)

टेली. (08) 8226 8800 (सामान्य पूछताछ)

ग्रामीण क्षेत्र 1800 232 007

### विकलांगता पक्षसमर्थन और शिकायतें सेवाएँ एसए (डीएसीएसएसए) [Disability Advocacy & Complaints Services of SA (DACSSA)]

टेली. (08) 8297 3500

ग्रामीण क्षेत्र 1800 088 325

दक्षिण ऑस्ट्रेलिया पैराप्लेजिक और क्वाड्रिप्लेजिक संस्था लिमिटेड  
(The Paraplegic & Quadriplegic Association of South Australia Ltd)  
ACN 644 670 977 / ABN 92 713 327 348

Ground Floor, 225 Greenhill Road,  
Dulwich, SA 5065

[www.pqsa.asn.au](http://www.pqsa.asn.au)

[www.homecareplus.asn.au](http://www.homecareplus.asn.au)

ईमेल [info@pqsa.asn.au](mailto:info@pqsa.asn.au)

हमें फॉलो करें!



Tel. (08) 8355 3500 Fax (08) 8355 3511

निःशुल्क फोन 1800 063 419



एनडीआईएस (NDIS) सहित राजकीय और संघीय विकलांगता वित्त-पोषण योजनाओं के तहत सेवाएँ प्रदान करने के लिए अनुमोदित।



Nov 20



## सेवार्थी शिकायत प्रक्रिया



[www.pqsa.asn.au](http://www.pqsa.asn.au)  
[www.homecareplus.asn.au](http://www.homecareplus.asn.au)

## शिकायत प्रबंधन

### सहयोग से समस्याओं का समाधान करना

दक्षिण ऑस्ट्रेलिया पैराप्लेजिक और क्वाड्रिप्लेजिक सँस्था लिमिटेड (पीक्यूएसए) [The Paraplegic & Quadriplegic Association of South Australia Ltd (PQSA)] के लाइफस्टाइल सपोर्ट (Lifestyle Support) और होमकेयर+ (HomeCare+) विभाग अपने सेवारथियों की आवश्यकताओं के अनुरूप गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध हैं। लेकिन उन्हें आपकी प्रतिक्रिया (फीडबैक) की आवश्यकता है।

शिकायतें किसी को भी पसंद नहीं होती हैं, लेकिन ये प्रतिक्रियाओं का एक मूल्यवान स्रोत होती हैं तथा सेवाओं को बेहतर बनाने और कर्मियों का प्रशिक्षण और विकास निर्धारित करने में सहायता के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण होती हैं।

पीक्यूएसए (PQSA) अपने, अपने कर्मियों या उपलब्ध कराई जानेवाली अपनी सेवाओं के बारे में सेवारथियों को प्रतिशोध के भय के बिना शिकायतें करने और उनका समाधान प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

## शिकायत क्यों करें?

शिकायतें निम्नलिखित बातों के लिए अवसर देती हैं:

- अपनी प्रतिक्रिया देना
- अपनी चिंताओं का समाधान करना
- सभी के लिए सेवाएँ सुरक्षित और बेहतर बनाना

सभी शिकायतों को शिकायत प्रबंधन रजिस्टर (Complaints Management Register) में दर्ज किया जाएगा और प्रबंधन टीम (Management Team) तथा बोर्ड (Board) को सूचित किया जाएगा।

पीक्यूएसए यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत करने वाले सभी सेवारथियों के साथ:

- गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाए
- भेदभाव के बिना व्यवहार किया जाए

सभी सेवारथियों को:

- शिकायत प्रक्रिया में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा
- समझौता किए बिना उनकी निजता और गोपनीयता बनाए रखने का आश्वासन दिया जाएगा



शिकायत में शामिल सभी पक्षों के लिए शिकायत के समाधान में प्राकृतिक न्याय और प्रक्रियात्मक निष्पक्षता निम्नलिखित माध्यमों से उपलब्ध कराई जाएगी:

- यह सुनिश्चित करके कि शिकायत में शामिल सभी पक्ष शिकायत की समाधान प्रक्रिया में अपनी अपेक्षाओं से अवगत हैं
- प्रक्रिया में भाग लेने के लिए सभी पक्षों को समान अवसर दे करके
- लिए गए निर्णयों के लिए कारण प्रदान करके

## आंतरिक शिकायत प्रक्रिया

यदि आपको कोई शिकायत है, तो:

1. अपने समन्वयक (Coordinator), ग्राहक सेवा अधिकारी (Client Service Officer) या टीम लीडर (Team Leader) से संपर्क करें। वे आपकी बात सुनेंगे और आपकी शिकायत के बारे में आपके साथ चर्चा करेंगे।
2. आपको लिखित रूप में अपनी शिकायत प्रस्तुत करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है (पीक्यूएसए की वेबसाइट पर एक आसानी से भरा जाने वाला फॉर्म उपलब्ध है)। यदि आपके लिए अपनी शिकायत लिखना संभव नहीं है, तो ऐसी परिस्थितियों में आपका समन्वयक, ग्राहक सेवा अधिकारी या टीम लीडर आपकी सहायता करेगा और आपके लिए शिकायत का रिकॉर्ड (Record of Complaint) बनाया जाएगा।
3. शिकायत को लिखित रूप में आपके समर्थनों का प्रबंध करने वाली सेवा के प्रबंधक/निरीक्षक के प्रति संदर्भित किया जाएगा।
4. शिकायत की जाँच के लिए प्रबंधक/निरीक्षक जिम्मेदार होगा और उसे उत्तरदायी व्यक्ति (Responsible Person) के रूप में जाना जाएगा।
5. शिकायत मिलते ही उत्तरदायी व्यक्ति आपसे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से संपर्क करेगा।
6. उत्तरदायी व्यक्ति आपके द्वारा उठाए गए मुद्दों और चिंताओं को सुनेगा।
7. कुछ शिकायतों को तुरंत हल किया जा सकता है और आगे की जाँच की आवश्यकता नहीं होती है। कुछ अन्य शिकायतों के लिए जाँच की आवश्यकता होती है, जिसमें समय लग सकता है। इन समय-सीमाओं के बारे में आपके साथ चर्चा की जाएगी और आपको सभी परिणामों के बारे में समय पर बताया जाएगा।