

हमारा उद्देश्य आपको उच्च स्तरीय सेवा प्रदान करना है। यदि आप हमारी सेवा से प्रसन्न नहीं हैं, या आपको ऐसा प्रतीत होता है कि आपके साथ ठीक ढंग से व्यवहार नहीं किया गया है, तो आप अपने विचार बेझिझक हमसे साझा कर सकते हैं। आपकी फीडबैक (प्रतिक्रिया) हमारे लिए महत्वपूर्ण है।

शिकायतों के निपटान के प्रती हमारी प्रतिबद्धता

- आप हमारे समक्ष कोई भी बड़ी या छोटी शिकायत व्यक्त कर सकते हैं
- शिकायत बच्चों सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा दर्ज की जा सकती है
 - हम प्रत्येक शिकायत का निपटान ध्यान से और संवेदनशीलता पूर्वक करते हैं
 - आपकी शिकायत पर यथाशीघ्र कार्रवाई की जाएगी
 - हमारी प्रक्रिया आपके, हमारे कर्मचारियों और हमारी सेवा के प्रति नष्पक्ष रूप से कार्य करने के लिए बनाई गई है
 - आपकी गोपनीयता को जितना हो सके, व्यावहारिक और उचित रूप से सुरक्षित रखा जाएगा
 - शिकायत करने का आप पर कोई भी नकारात्मक प्रभाव नहीं पड़ेगा

मामूली चिंताओं का समाधान करना

अधिकांश शिकायतों का समाधान स्पष्टीकरण या क्षमायाचना के साथ शीघ्र ही किया जा सकता है। इनमें निम्नलिखित शामिल हो सकती हैं:

- फोन कॉल का जवाब न देना
- इंतजार करवाना
- आपके लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करने में मुश्किल का सामना करना

हम आपको सबसे पहले सेवा प्रदान करने वाले कर्मचारी से अपनी चिंताओं के बारे में बातचीत करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। यदि आप उनसे सीधे बात करने में सहज महसूस नहीं करते हैं, या आप उनके जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया उनके सुपरवाइजर या सेवा मैनेजर से बात करें। यदि आप फिर भी असंतुष्ट महसूस करते हैं, तो हम आपको औपचारिक रूप से शिकायत दर्ज करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। चाहे शिकायत किसी भी प्रकार की हो, आप औपचारिक रूप से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

औपचारिक रूप से शिकायत दर्ज करना

आप निम्नलिखित तरीकों से औपचारिक रूप से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- [ऑनलाइन और सभी मेट्रो असिस्ट सेवा स्थलों पर उपलब्ध शिकायत फॉर्म को पूरा करके।](#)

- PO Box 503, Campsie, NSW, 2194 पर पत्र भेज कर
- metroassist@metroassist.org.au पर ईमेल भेज कर
- मेट्रो असिस्ट स्टाफ सदस्य से व्यक्तिगत रूप से या फोन पर बात कर

किसी भी प्रकार की सहायता की आवश्यकता होने पर, शिकायत में शामिल न होने वाला कोई मेट्रो असिस्ट स्टाफ सदस्य औपचारिक शिकायत दर्ज करने में आपकी मदद कर सकता है। स्टाफ सदस्य द्वारा शिकायत पर इस बात का उल्लेख किया जायेगा कि उन्होंने आपके द्वारा प्रदान की गई जानकारी के आधार पर आपकी ओर से शिकायत दर्ज की है।

आपका कोई परिचित व्यक्ति भी आपकी ओर से शिकायत दर्ज करवा सकता है। इसमें कोई पारिवारिक सदस्य, माता-पिता या कानूनी संरक्षक, कानूनी या सामुदायिक प्रतिनिधि, संसद सदस्य या कोई अन्य संगठन शामिल हो सकता है।

आप अपनी मूल भाषा में भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

हम आपसे निम्नलिखित जानकारी प्रदान करने के लिए कहेंगे:

- आपकी संपर्क जानकारी
- आप किस बारे में शिकायत कर रहे हैं और आप इसके बारे में क्या चाहेंगे
- कोई भी अन्य संबंधित जानकारी
- आपकी आवश्यकता अनुसार कोई भी अतिरिक्त सहायता, उदाहरण के लिए अनुवादक की आवश्यकता

आपकी शिकायत की अभिसूचना

आपकी शिकायत प्राप्त होने के 3 से 7 दिनों के भीतर, संबंधित सेवा मैनेजर द्वारा आपसे संपर्क करके आपको अगले चरणों की जानकारी प्रदान की जाएगी और आगे संपर्क करने या समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा भी बताई जाएगी।

आपकी शिकायत की जाँच करना

इसके बाद सेवा मैनेजर घटना के गवाह और घटना के बारे में जानकारी प्रदान करने में सक्षम लोगों से बात करके आपकी शिकायत से संबंधित जानकारी एकत्रित करेगा।

शिकायत में वर्णित मुद्दों की गंभीरता और जटिलता के आधार पर हम किसी बाहरी एजेंसी को मामले की जाँच के लिए नियुक्त कर सकते हैं।

आपकी शिकायत का समाधान करना

शिकायत की जाँच पूर्ण होने पर सेवा मैनेजर जाँच के परिणाम और की जाने वाली कार्रवाई के बारे में बताने के लिए आपसे संपर्क करेगा। यदि आप जाँच-परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं तो हम अपने नर्णयों के कारण और मामले को आगे ले जाने के आपके विकल्पों के बारे में भी आपको बताएंगे।

यदि आप संतुष्ट नहीं हैं तो शिकायत पर पुनर्विचार करना

यदि आप परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपके पास अपनी शिकायत पर मेट्रो असिस्ट द्वारा पुनर्विचार करने के लिए दो विकल्प उपलब्ध हैं।

- सबसे पहले, मेट्रो असिस्ट के CEO द्वारा सर्विस मैनेजर की तैयार की गई जाँच की लिखित रिपोर्ट के साथ आपकी शिकायत का मूल्यांकन किया जाएगा। आप रिपोर्ट की एक प्रतिलिपि प्राप्त करेंगे।
- यदि आप इसके बाद भी असंतुष्ट महसूस करते हैं, तो आप मेट्रो असिस्ट बोर्ड से अपनी शिकायत की समीक्षा करने के लिए कह सकते हैं। बोर्ड पछिली रिपोर्टों सहित आपकी शिकायत पर विचार करेगा।
- आप मेट्रो असिस्ट के CEO से 02 9789 3744 पर या CEO@metroassist.org.au पर ईमेल द्वारा पुनर्विचार के लिए अनुरोध कर सकते हैं।

कर्मचारियों के आचरण संबंधी शिकायतें

कर्मचारियों को अपने विरुद्ध दर्ज शिकायत या आरोप का जवाब देने के लिए नष्पिक्ष और उचित अवसर का अधिकार प्राप्त है।

कर्मचारियों के आचरण संबंधी शिकायतों के लिए संबंधित कर्मचारी से लिखित प्रतिक्रिया लेने की आवश्यकता होगी।

यदि शिकायत फ्रंट-लाइन कर्मचारियों के बारे में है, तो टीम लीडर या सेवा मैनेजर इसका समाधान HR मैनेजर के परामर्श अनुसार करेंगे।

यदि शिकायत किसी सेवा मैनेजर के बारे में है, तो इसका समाधान मेट्रो असिस्ट के CEO द्वारा किया जाएगा।

यदि शिकायत CEO के बारे में है, तो इसका समाधान मेट्रो असिस्ट के अध्यक्ष द्वारा किया जाएगा।

गोपनीयता और गुप्तता

आपकी शिकायत की जाँच करने के लिए, हमें इसमें शामिल लोगों से बातचीत करने और पेशेवर सलाह लेने की आवश्यकता हो सकती है। आपकी शिकायत के बारे में हमारी सेवा के बाहर किसी से भी चर्चा या खुलासा नहीं किया जाएगा, जब तक कि शिकायत के समाधान के लिए ऐसा करने की आवश्यकता न हो। किसी भी प्रकार की पूछताछ करने से पहले आपकी स्वीकृति ली जाएगी।

अपनी पहचान गुप्त रखते हुए शिकायतों को दर्ज किया जा सकता है, लेकिन साक्ष्य या अग्रिम कार्रवाई के लिए पर्याप्त आधार न होने पर व्यावसायिक सुधार के लिए इनकी समीक्षा अगली कार्रवाई के बिना भी की जा सकती है।

प्रतिशोध के प्रति सुरक्षा

मेट्रो असिस्ट में किसी भी शिकायतकर्ता के प्रतिस्टाफ सदस्य द्वारा किसी भी रूप में प्रतिशोधात्मक कार्य बर्दाश्त नहीं किया जाता है। यदि कोई कर्मचारी किसी भी रूप में प्रतिशोधात्मक कार्य करते हुए पाया जाता है तो उसके विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी।

यदि आपको ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत करने के परिणामस्वरूप आपको दंडित किया गया है या किया जा रहा है, तो यथाशीघ्र मेट्रो असिस्ट के CEO से 02 9789 3744 पर संपर्क करें।

बाहरी सहायता

यदि आपको ऐसा प्रतीत होता है कि आपकी शिकायत का समाधान शीघ्र या नष्पिक्ष रूप से नहीं किया गया है, या आपको किसी नर्णय के लिए पर्याप्त स्पष्टीकरण प्रदान नहीं किया गया है, तो आप अपनी शिकायत प्रासंगिक रूप से नमिलखित नियामक संस्थाओं के समक्ष व्यक्त कर सकते हैं:

[NSW ओम्बड्समैन \(लोकपाल\)](#)

[एंटी-डिस्क्रिमिनेशन बोर्ड ऑफ़ NSW](#) (The Anti-Discrimination Board of NSW)

[NSW सूचना एवं गोपनीयता आयुक्त](#)

[ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त का कार्यालय](#)

Head Office

Level 2, 59-63 Evaline Street
Campsie NSW 2194
Ph 02 9789 3744

Bankstown

62 Meredith Street
Bankstown NSW 2200
Tel 02 8709 0200

Condell Park

43 Simmat Avenue
Condell Park NSW 2200
Ph 02 9790 1766