ग्राहक प्रतिक्रिया और शिकायत नीति

Yooralla\_Customer-Feedback-and-Complaints-Policy\_20210413 (6)\_Hindi

**नीति सूचकांक: गुणवत्ता एवं निरंतर सुधार**

1. **सारांश**

Yooralla सभी फीडबैक का स्वागत करता है और उसकी कदर करता है क्योंकि यह हमें हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के बारे में लोगों के अनुभवों के बारे में बताती है। फीडबैक में शिकायतें, प्रशंसा और सुझाव शामिल हैं।

Yooralla शिकायतों को हल करने के लिए तेजी से कार्य करता है।

Yooralla ग्राहकों की सहायता के लिए नए और बेहतर तरीके खोजने के लिए फ़ीडबैक की समीक्षा करता है।

कर्मचारी [ग्राहक प्रतिक्रिया और शिकायत प्रक्रिया नियमावली](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx) का पालन करते हैं।

**2.** **नीति का पैमाना**

यह नीति ग्राहकों, परिवारों, देखभालकर्ताओं, अधिवक्ताओं, वैधानिक निकायों, सरकारी एजेंसियों, हितधारकों, कर्मचारियों या जनता के सदस्यों से Yooralla बोर्ड, कार्यकारी कर्मचारियों, गैर-कार्यकारी कर्मचारियों, स्वयंसेवकों और ठेकेदारों को दी गई या इनके बारे में की गई सभी फीडबैक और शिकायतों पर लागू होती है।

बहिष्करण: कोई भी कार्य संबंधी शिकायत, जो मानव संसाधन नीतियों और प्रक्रियाओं के अधीन हो।

**3. प्रयोजन**

इस नीति को Yooralla की [जोखिम प्रबंधन नीति](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Risk%20Management%20Policy.docx) और [गुणवत्ता के अभ्यास ढांचे](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx) के संयोजन में पढ़ा जाना चाहिए।

यह नीति शिकायतों के प्रबंधन और इनपर प्रतिक्रिया करने में ग्राहकों की फीडबैक प्राप्त करने के लिए Yooralla के दृष्टिकोण को रेखांकित करती है, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

* + 1. एक सुसंगत, निष्पक्ष, पारदर्शी और समयबद्ध तरीके से सभी फीडबैक और शिकायतों का जवाब देना और उनका प्रबंधन करना;
		2. Yooralla द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और उन्हें प्रदान करने के तरीके में सुधार करना;
		3. अभ्यास और इस बात में सुधार करना कि यह ग्राहक सहायता आवश्यकताओं के प्रति अधिक प्रतिक्रियाशील कैसे हो सकता है;
		4. योजना, नीति विकास और संसाधन आवंटन को सूचित करने के लिए फीडबैक और शिकायतों से सीखना और उनका उपयोग करना;
		5. सकारात्मक व्यक्ति-केंद्रित समाधानों पर ध्यान केंद्रित करना;
		6. Yooralla की कॉर्पोरेट मान्यताओं के अनुसार व्यवहार करना;
		7. विकल्पों का सम्मान करना; और
		8. फीडबैक से आने वाले बदलावों को सीखना और उनकी शुरूआत करना।

**4. नीति वक्तव्य**

Yooralla ग्राहकों और उनके परिवारों या उनके समर्थन नेटवर्क, कर्मचारियों, वैधानिक निकायों, सरकारी एजेंसियों, अन्य सेवा प्रदाताओं और जनता के सदस्यों जैसे विभिन्न हितधारकों से सभी फीडबैक को महत्व देता है।

Yooralla लोगों के बोलने के अधिकार को बढ़ावा देता है और यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि लोग किसी भी चिंता को व्यक्त करने के लिए पर्याप्त तौर पर आत्मविश्वास महसूस करते हैं। Yooralla यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि सभी फीडबैक और शिकायतों को 3-कार्य दिवस की समय सीमा के भीतर स्वीकार किया जाता है और शिकायतों का समाधान 21-कार्य दिवस की समय सीमा के भीतर किया जाता है। ऐसी स्थितियाँ हो सकती हैं जहाँ बाहरी विवाद समाधान पक्ष इस तरीके से शामिल हों कि परिणाम Yooralla के नियंत्रण से बाहर हों।

**Yooralla के सभी कर्मचारियों के लिए यह आवश्यक है कि वे:**

* + 1. सुनिश्चित करें कि लोग फीडबैक और शिकायतों के संबंध में अपने अधिकारों को समझते हैं, और NDIS गुणवत्ता और सुरक्षा-उपाय आयोग से सीधे संपर्क करने या किसी स्वतंत्र सहायक व्यक्ति या अधिवक्ता से संपर्क करने के अपने अधिकार को समझते हैं, यदि वे ऐसा करने का चयन करते हैं।
		2. शिकायतकर्ताओं को उपयुक्त सहायता प्रदान करने सहित Yooralla की प्रतिक्रिया और शिकायत प्रक्रियाओं को सुलभ बनाएँ ताकि शिकायतकर्ता विशेषज्ञ विकलांगता आवास स्थान या समर्थित स्वतंत्र रहन-सहन व्यवस्थाओं के बारे में चिंताओं को प्रकट करने की क्षमता सहित शिकायत करने में सक्षम हो सकें।

सहायता में शामिल हैं, उदाहरण के लिए, दृष्टि-बाधित लोगों द्वारा ऑडियो फॉर्मेट में अपनी शिकायत विवरण प्राप्त करना, शिकायतकर्ता को अंग्रेजी के अलावा किसी अन्य भाषा में शिकायत/फीडबैक करने के लिए समर्थन देना, शिकायतकर्ता को अपना शिकायत बयान देने केलिए एक उचित तंत्र और/या स्थान चुनने में सहायता देना

* + 1. ग्राहक के लिए सकारात्मक समाधानों पर ध्यान केंद्रित करें और उन विचारों पर सोच-विचार करें और उन्हें साझा करें जहां सुधारों को अधिक व्यापक रूप से लागू किया जा सकता है;
		2. ग्राहक की स्वतंत्रता, नियंत्रण और विकल्पों का सम्मान करें;
		3. सुनिश्चित करें कि सर्वोत्तम प्रयास किए गए हैं ताकि शिकायतों का संतोषजनक समाधान प्राप्त किया जा सके;
		4. ग्राहकों और कर्मचारियों को फीडबैक और शिकायतों के लाभों को बढ़ावा दें;
		5. व्यक्ति केंद्रित दृष्टिकोणों द्वारा निर्देशि हों और समाधान प्राप्त करने के लिए ग्राहक और परिवारों/देखभालकर्ताओं या समर्थन नेटवर्क के साथ सहयोग करें;
		6. एक ऐसी संस्कृति को बढ़ावा दें जहाँ शिकायतों को सुधार के अवसर के रूप में देखा जाता है;
		7. उन लोगों का समर्थन करें जो फीडबैक देने के लिए Yooralla सेवाओं का प्रयोग करते हैं;
		8. शिकायत और इसे करने वाले व्यक्ति के बारे में जानकारी की गोपनीयता बनाए रखें;
		9. शिकायत करने पर लोगों को प्रतिशोध या प्रतिकूल व्यवहार से बचाएँ; और
		10. Yooralla के रिपोर्टिंग और समीक्षा दायित्वों को पूरा करें।

**Yooralla की फीडबैक और शिकायत प्रक्रिया निम्नलिखित सुनिश्चित करती है** :

* + 1. निजता: शिकायत प्रक्रिया के दौरान व्यक्तिगत जानकारी को नुकसान, अनधिकृत पहुंच या उपयोग, अनधिकृत प्रकटीकरण या किसी भी दुरुपयोग से बचाने के लिए उचित कदम उठाए जाते हैं।
		2. गोपनीयता: संगठन के भीतर कुछ सूचनाओं का उपयोग और/या किसी बाहरी एजेंसी या व्यक्ति को इसका खुलासा कैसे और कब किया जाता है, इस पर नियंत्रण के साथ जानकारी सुरक्षित है।
		3. प्राकृतिक न्याय:
		4. शिकायतों पर गौर करने और निर्णय लेने के दौरान Yooralla सभी लोगों को निष्पक्ष सुनवाई प्रदान करता है;
		5. Yooralla निष्पक्षता और बिना पक्षपात के शिकायतों का जवाब देता है;
		6. Yooralla फीडबैक और शिकायत के परिणामस्वरूप किए गए किसी भी सुधार के बारे में लोगों को बताता है; और
		7. शिकायत के जवाब में किए गए निर्णय से प्रभावित होने वाले किसी भी ग्राहक को प्रासंगिक जानकारी दी जाती है।
		8. Yooralla की ग्राहक फीडबैक और शिकायत नीति और ग्राहक फीडबैक और शिकायत प्रक्रिया के बारे में कर्मचारी जागरूकता।
		9. निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर शिकायतों का उचित और प्रभावी ढंग से निपटान करने में समयबद्धता।

**5. जिम्मेदारियाँ**

उन सभी कर्मचारियों जिनका ग्राहकों के साथ संपर्क होता हो, उन्हें:

* + 1. NDIS आयोग शिकायत प्रबंधन और समाधान दिशानिर्देशों में Understanding Complaints (शिकायतों को समझना) प्रशिक्षण के आधार पर शिकायतों से निपटने से अवगत और प्रशिक्षित होना चाहिए;
		2. किसी भी शिकायत-संचालन रिपोर्टिंग आवश्यकताओं का अनुपालन करना चाहिए जिसमें Riskman में फीडबैक दर्ज करना शामिल है। यदि शिकायत किसी विशिष्ट घटना को संदर्भित करती है तो इसे एक घटना के साथ-साथ एक शिकायत के रूप में दर्ज करें;
		3. ग्राहकों और हितधारकों के साथ विनम्र व्यवहार करें और फीडबैक तथा शिकायतों पर तुरंत प्रतिक्रिया करें;
		4. सकारात्मक ग्राहक-केंद्रित पारस्परिक और संवाद कौशल दिखाएं;
		5. फीडबैक और शिकायतों के संबंध में अपनी भूमिकाओं, उत्तरदायित्वों और प्राधिकारियों से अवगत रहें;
		6. इस बात से अवगत रहें कि किन प्रक्रियाओं का पालन करना है और शिकायत करने वाले व्यक्ति को कौन सी जानकारी देनी है;
		7. उन फीडबैक और शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करें जिन्हें स्थानीय स्तर पर तुरंत हल किया जा सकता हो;
		8. फीडबैक और शिकायतों को हल करने के लिए ग्राहक और परिवारों/देखभालकर्ताओं या समर्थन नेटवर्क के साथ सक्रिय रूप से सहयोग करें; और
		9. यदि मामले में और मध्यस्थता की आवश्यकता है या विवाद समाधान की आवश्यकता है, तो फीडबैक और शिकायत लाइन प्रबंधक का संदर्भ लें।

**मैनेजर (प्रबंधक)**

शिकायत से निपटने की प्रक्रिया में शामिल मैनेजर, जैसा कि उनके उत्तरदायित्व के क्षेत्र में लागू हो, निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार हैं:

* + 1. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया लागू की जाती है और कर्मचारियों को शिकायतों से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है;
		2. समाधान के लिए NDIS आयोग या विकलांगता सेवा आयुक्त के स्तर के मामलों पर सलाह और सहायता के लिए ग्राहक संबंध और अधिकारिता अधिकारी (Customer Relations and Empowerment Officer ) के साथ संपर्क करने के लिए;
		3. फीडबैक और शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करने की सकारात्मक संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए, और समाधान प्रक्रिया में सक्रिय रूप से ग्राहकों और उनके परिवारों/देखभालकर्ता या समर्थन नेटवर्क को शामिल करने के लिए और RiskMan में समाधान के साथ उनकी संतुष्टि दर्ज करने के लिए;
		4. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी ग्राहकों और उनके परिवारों/देखभालकर्ताओं के लिए आसानी से सुलभ है;
		5. प्रासंगिक विधायी और वैधानिक आवश्यकताओं का समय पर अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, जैसे कि NDIS आयोग, विकलांगता सेवा आयुक्त, कम्युनिटी विज़िटर्स (सामुदायिक आगंतुक), लोक अधिवक्ता और प्रासंगिक सरकारी एजेंसियों को जवाब देना;
		6. ग्राहक और/या परिवार के सदस्य/देखभालकर्ता को एक स्वतंत्र अधिवक्ता या समर्थन व्यक्ति को सूचित और संदर्भित करने केलिए यदि वे ऐसा करने का चयन करते हैं और रेफरल के लिए सहमति प्राप्त करने के लिए। एक स्वतंत्र अधिवक्ता या सहायक व्यक्ति Yooralla की ग्राहक अधिकार और अधिकारिता टीम, किसी पंजीकृत बाहरी वकालत संगठन, और प्रासंगिक वैधानिक निकायों या सरकारी विभागों से आ सकता है;
		7. ग्राहकों और उनके परिवारों और संबंधित लाइन मैनेजर को फीडबैक और शिकायतों के संबंध में कार्यवाहियों और निर्णयों पर रिपोर्ट करने के लिए;
		8. शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया की निगरानी सुनिश्चित करने के लिए और यह कि कार्यवाहियों को कार्यवही योजना या रजिस्टर में साक्ष्य के रूप में लागू किया जाता है;
		9. फीडबैक प्रक्रिया से पहचाने जाने वाले विशिष्ट विषयों के जवाब में सुधारों पर सोच-विचार करने और उन्हें लागू करने के लिए;
		10. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्यकारी प्रबंधन समीक्षा के लिए शिकायत-प्रबंधन डेटा उपलब्ध है;
		11. यह सुनिश्चित करने के लिए कि संगठनात्मक प्रतिक्रिया की आवश्यकता वाली या कार्यकारी वर्ग द्वारा तुरंत कार्यवाही किए जाने की आवश्यकता वाली गंभीर प्रकृति की किन्हीं शिकायतों को कार्यकारी प्रबंधन वर्ग को त्वरित और प्रभावी तरीके से अधिसूचित किए जाने के लिए एक प्रक्रिया है;
		12. समस्याओं के आगे बढ़कर किसी शिकायत का रूप लेने से पहले इनकी रोकथाम करने और इनपर ध्यान देने के लिए ग्राहकों और प्रमुख हितधारकों (जैसे आंतरिक या बाहरी समूहों, सरकारी एजेंसियों और वैधानिक निकायों) के साथ सक्रिय रूप से काम करने के लिए;
		13. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई ऐसा व्यक्ति ग्राहक के साथ समाधान प्रक्रिया को पूरा करता है जो पिछली कार्यवाहियों से स्वतंत्र है; और
		14. NDIS शिकायत प्रबंधन और समाधान नियम 2018 के साथ अनुपालन करने के लिए।

**मुख्य व्यवसायी और उनकी टीम निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार होते हैं:**

* + 1. विषयों और प्रणालीगत मुद्दों की पहचान करने के लिए प्रदर्शन की निगरानी, मूल्यांकन और रिपोर्टिंग की प्रक्रिया स्थापित करने के लिए;
		2. एक स्वतंत्र अधिवक्ता या सहायक व्यक्ति के लिए ग्राहक के अधिकार के बारे में वरिष्ठ प्रबंधकीय वर्ग को सलाह देने के लिए, और यह सलाह देने के लिए कुछ मामलों में ऐसा रेफरल ग्राहक और परिवार के सदस्य/देखभालकर्ता के लिए लाभदायक हो सकता है;
		3. फीडबैक और शिकायतों से संबंधित संगठनात्मक प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों के साथ Yooralla के अनुपालन के संबंध में Yooralla के कार्यकारी और वरिष्ठ प्रबंधन वर्ग, बोर्ड और इसकी सेवा वितरण और गुणवत्ता समिति, और प्रासंगिक हितधारक सलाहकार समूहों को नियमित रिपोर्टिंग प्रदान करने के लिए;
		4. मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) और कार्यकारी वर्ग को फीडबैक और शिकायतों का नियमित विश्लेषण प्रदान करने के लिए, और संभावित संगठनात्मक सीखने के अवसरों की पहचान करके बताने के लिए;
		5. CEO और कार्यकारी वर्ग, बोर्ड और सेवा वितरण और गुणवत्ता समिति, और प्रासंगिक आंतरिक हितधारक समूहों को फीडबैक और शिकायतों का वार्षिक विश्लेषण करने और इसकी रिपोर्ट करने के लिए, और प्रासंगिक हितधारक समूहों को भी उस स्थिति में इसका वार्षिक विश्लेषण और रिपोर्ट करने के लिए जहाँ संगठनात्मक शिक्षण के उद्देश्यों और प्रासंगिक आंतरिक या बाहरी हितधारकों के साथ सहभागिताओं में उचित कार्यनीतियाँ विकसित करने के लिए ऐसा करना उपयुक्त हो;
		6. फीडबैक और शिकायत रजिस्टर बनाए रखने के लिए और यह निगरानी करने के लिए कि फीडबैक और शिकायतों से उत्पन्न होने वाली सहमत कार्रवाइयों पर कार्यवाही की गई है और इसे पूरा किया गया है, और यदि आवश्यक हो तो आगे की कार्रवाई के लिए संबंधित कार्यकारी निदेशकों/प्रमुखों के समक्ष मामलों को लाने के लिए;
		7. फीडबैक और शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया के प्रभावी और कुशल संचालन को बनाए रखने के लिए; और
		8. फीडबैक और शिकायतों का जवाब देने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन और कार्यकारी वर्ग के साथ सहयोग और काम करने के लिए, विशेषकर NDIS आयोग, विकलांगता सेवा आयुक्त, लोक अधिवक्ता, सामुदायिक आगंतुकों और सरकारी एजेंसियों के संबंध में।

**कार्यकारी प्रबंधकीय वर्ग निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार है:**

* + 1. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया और उद्देश्य स्थापित हैं;
		2. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया को वैधानिक और सरकारी आवश्यकताओं के अनुसार नियोजित, डिज़ाइन, कार्यान्वयित, इसका रखरखाव और निरंतर सुधार किया जाता है;
		3. एक प्रभावी और कुशल शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया के लिए आवश्यक प्रबंधन संसाधनों की पहचान करने और उन्हें आवंटित करने के लिए;
		4. शिकायत से निपटने की प्रक्रिया और पूरे संगठन में ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण की आवश्यकता के बारे में जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए
		5. यह सुनिश्चित करने के लिए कि वरिष्ठ प्रबंधकीय वर्ग के जवाब सामयिक और ग्राहक-केन्द्रित हैं, और प्रासंगिक विधान तथा सरकारी आवश्यकताओं का अनुपालन करते हैं;
		6. फीडबैक और शिकायतों, और इनके समाधान(नों) जिनके लिए बोर्ड-स्तरीय ध्यान दिए जाने की ज़रूरत है, पर बोर्ड और इसकी सेवा वितरण और गुणवत्ता समिति को सूचित करने के लिए
		7. किसी गंभीर शिकायत के प्रबंधन के समन्वय के लिए एक प्रतिनिधि की नियुक्ति या नामांकन करने के लिए और उनकी जिम्मेदारियों और अधिकार को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने के लिए
		8. शिकायत निपटान प्रक्रिया की समय-समय पर समीक्षा करने के लिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि इसका रखरखाव प्रभावपूर्ण और कुशल तरीके से किया जाता है, और इसमें लगातार सुधार किया जाता है; और
		9. कार्यनीतिक योजना, सेवा डिजाइन और नीति विकास में फीडबैक और शिकायतों के आधार पर साक्ष्य का उपयोग करने के लिए।

**मुख्य कार्यकारी अधिकारी**

किन्हीं व्यापक विधियों पर प्रतिक्रिया करने या इनका प्रबंध करने के लिए जिम्मेदार हैं जैसे कि:

* + 1. फीडबैक और शिकायतों पर ग्राहक-केन्द्रित विधि को बढ़ावा देना
		2. मीडिया संबंधी पूछताछ के जवाब इकट्ठा करने का काम शुरू करना
		3. यह सुनिश्चित करना कि NDIS आयोग या विकलांगता सेवा आयुक्त के कार्यालय जैसे बाहरी शिकायतों से निपटने वाले निकायों के साथ उचित सहभागिता मौजूद है
		4. यह सुनिश्चित करना कि सेवाओं के प्रमुख वित्त-पोषकों द्वारा उठाए गए शिकायत संबंधी मामलों का जवाब देने के लिए तंत्र मौजूद हैं; और
		5. फीडबैक, शिकायतों या दुर्व्यवहार, क्षति या अवहेलना के आरोपों के संबंध में सरकारी विभागों या वैधानिक निकायों के साथ सहयोग करना।

**6. कर्मचारी प्रशिक्षण एवं विकास**

शिकायत निपटान

**7. संबंधित नीतियाँ और कार्यविधियाँ**

[वार्षिक शिकायतें रिपोर्टिंग टूल](http://www.odsc.vic.gov.au/annual-complaints-reporting) - विकलांगता सेवाएँ आयोग कार्यालय(ODSC)

[शिकायत फॉर्म](http://odsc.vic.gov.au/complaint-form) - विकलांगता सेवाएँ आयोग कार्यालय(ODSC)

[सराहना और शिकायत प्रबंधन नीति](http://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiO3cuC-anRAhVENJQKHWt-A18QFggZMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.dhs.vic.gov.au%2Fabout-the-department%2Fdocuments-and-resources%2Fpolicies%2C-guidelines-and-legislation%2Fcompliments-and-complaints-management-policy&usg=AFQjCNHV6eoLDXkIz-klhKjF1W4e6Aw1mg&sig2=ZwJ_tOZ-g_oOfq9WVhuPfw&bvm=bv.142059868,d.dGo) – DHS

[अधिकारों और जिम्मेदारियों का ग्राहक चार्टर (अधिकार-पत्र)](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Customer%20Charter%20of%20Rights%20and%20Responsibilities.docx)

[ग्राहक फीडबैक और शिकायत कार्यविधि नियमावली](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx)

[अच्छे अभ्यास की संदर्शिका और सेल्फ-ऑडिट (स्व-लेखापरीक्षण) टूल](http://www.odsc.vic.gov.au/resources/educational-materials/#guide) *-* विकलांगता सेवाएँ आयोग कार्यालय(ODSC*)*

[सूचना पत्रक](http://www.odsc.vic.gov.au/resources/sector-factsheets/) - विकलांगता सेवाएँ आयोग कार्यालय(ODSC)

[ग्राहक घटनाएँ नीति का प्रबंधन](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Management%20of%20Customer%20Incidents%20Policy.docx)

[NDIS – फीडबैक, और शिकायतें](https://www.ndis.gov.au/about-us/contact-us/feedback-complaints)

[दुर्व्यवहार और अवहेलना की रोकथाम करना और इसपर प्रतिक्रिया करना - अभिप्राय का वक्तव्य](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Preventing%20and%20Responding%20to%20Abuse%20and%20Neglect%20-%20Statement%20of%20Intent.docx)

[गोपनीयता नीति](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Privacy%20Policy.docx)

[प्रकाशन और संसाधन](http://www.odsc.vic.gov.au/publications_resources) - विकलांगता सेवाएँ आयोग कार्यालय(ODSC)

[अभ्यास में गुणवत्ता ढांचा (क्वालिटी इनटू प्रैक्टिस फ्रेमवर्क)](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx)

[TAC शिकायत फ्लो चार्ट](https://www.tac.vic.gov.au/providers/for-disability-service-providers)

[विकलांगता सेवाएँ आयोग की मान्यताएँ और सिद्धांत](http://www.odsc.vic.gov.au/about-us/our-approach/)

[आपका Yooralla अनुभव - फीडबैक पोस्टर](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20Feedback%20Poster.pdf)

[आपका Yooralla अनुभव - फॉर्म](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20form.pdf%22%20%5Cl%20%22search%3DYour%20yooralla%20experience%20form)

Yooralla का फीडबैक और शिकायत RiskMan डेटाबेस

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1 - Yooralla का शिकायत फ्लो चार्ट

परिशिष्ट 2 - कठिन या दुर्व्यवहार करने वाले कॉलरों का प्रबंध करना

**8. मानक और प्रथाएँ**

इस नीति और समर्थक दस्तावेज़ों पर निम्नलिखित मानक लागू होते हैं:

*[NDIS अभ्यास मानक और गुणवत्ता संकेतक](https://www.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/documents/2018-07/NDIS%20Practice%20Standards.pdf)*

2. प्रदाता शासन और संचालन प्रबंधन

 – फीडबैक और शिकायत प्रबंधन

[*NDIS आचार-संहिता*](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/ndis-code-conduct)

*[बाल सुरक्षित मानक](https://ccyp.vic.gov.au/child-safety/being-a-child-safe-organisation/the-child-safe-standards)*

मानक 1 - बाल सुरक्षा की संगठनात्मक संस्कृति

मानक 2 - बाल सुरक्षा के प्रति वचनबद्धता

मानक 3 - आचार-संहिता

मानक 4 - स्क्रीनिंग (जांच), सुपरविज़न (निगरानी) और ट्रेनिंग (प्रशिक्षण)

मानक 5 - संदिग्ध बाल दुर्व्यवहार पर प्रतिक्रिया करना और इसकी रिपोर्टिंग

मानक 6 - बाल दुर्व्यवहार के खतरों की पहचान करना और इन्हें कम करना

मानक 7 - बच्चों की सहभागिता और सशक्तिकरण

*[मानव सेवाएँ मानक](https://providers.dhhs.vic.gov.au/human-services-standards)*

मानक 1 - सशक्तिकरण

मानक 2 - पहुँच और संलग्नता

मानक 4 - सहभागिता

[*राष्ट्रीय गुणवत्ता मानक (ACECQA)*](http://www.acecqa.gov.au/national-quality-framework/the-national-quality-standard)

गुणवत्ता क्षेत्र 7 - नेतृत्व एवं सेवा प्रबंधन

[*विकलांगता सेवाओं के लिए राष्ट्रीय मानक*](https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/disability-and-carers/standards-and-quality-assurance/national-standards-for-disability-services)

मानक 4 - फीडबैक और शिकायतें

*[विक्टोरियाई प्रारम्भिक बाल्यावस्था हस्तक्षेप मानक](http://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi90_Csl7nbAhWMx7wKHde5AxEQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.education.vic.gov.au%2FDocuments%2Fchildhood%2Fproviders%2Fneeds%2Fvictorianecistandards.docx&usg=AOvVaw2yHmOMsG-7E_JgNpwqdS6E)*

मानक 1 - परिवार केन्द्रित अभ्यास

[*विक्टोरियाई विकलांगता कर्मचारी आयोग - आचार-संहिता*](https://www.vdwc.vic.gov.au/rights-and-responsibilities/disability-worker-code-of-conduct)

निम्नलिखित समझौते इस नीति और सहायक दस्तावेजों पर लागू होते हैं:

स्वास्थ्य एवं मानव सेवाएँ विभाग - (Department of Health and Human Services, DHHS) वित्त-पोषित सेवा समझौता संख्या

23785-15

शिक्षा एवं प्रशिक्षण विभाग – (Department of Education and Training, DET) वित्त-पोषित सेवा समझौता संख्या

22740-15

सामाजिक सेवाएँ विभाग – (Department of Social Services, DSS) वित्त-पोषित अनुदान समझौता आई.डी: 4-1JVO5CM

**9. विधान**

निम्नलिखित विधान इस नीति और सहायक दस्तावेजों पर लागू होते हैं:

[*मानवाधिकार और उत्तरदायित्व अधिनियम 2006 का चार्टर*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/cohrara2006433/) – (विक्टोरिया)

[*बच्चों की सेवाओं का अधिनियम* *1996*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/csa1996196/) – (विक्टोरिया)

[*बाल सेवाएँ विनियम 2009* – (विक्टोरिया)](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_reg/csr2009305/)

[*विकलांगता अधिनियम 2006*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/da2006121/) *–* (विक्टोरिया)

[*सूचना की स्वतंत्रता का अधिनियम 1982*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/foia1982222/) – (राष्ट्रमंडल)

[*स्वास्थ्य रिकॉर्ड्स अधिनियम 2001*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/hra2001144/) - (विक्टोरिया)

[*राष्ट्रीय विकलांगता बीमा योजना अधिनियम 2013*](http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) – (राष्ट्रमंडल)

[*राष्ट्रीय विकलांगता बीमा योजना (शिकायत प्रबंधन और समाधान) नियम 2018*](http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) *- (राष्ट्रमंडल)*

[*राष्ट्रीय विकलांगता बीमा योजना (आचार-संहिता) नियम 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00629) *- (राष्ट्रमंडल)*

[*राष्ट्रीय विकलांगता बीमा योजना (दुर्घटना प्रबंधन और रिपोर्ट करने योग्य घटनाएँ) नियम 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00633) *- (राष्ट्रमंडल)*

[*राष्ट्रीय विकलांगता बीमा योजना (अभ्यास मानक - कर्मचारी जांच) नियम 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00887) *- (राष्ट्रमंडल)*

[*राष्ट्रीय विकलांगता बीमा योजना (सीमित अभ्यास और व्यवहार समर्थन) नियम 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00632) *- (राष्ट्रमंडल)*

[*निजता और डेटा संरक्षण अधिनियम 2014*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/num_act/padpa201460o2014317/) *–* (विक्टोरिया)

[*विक्टोरियाई सिविल एवं प्रशासनिक ट्रिब्यूनल अधिनियम 1998*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/vcaata1998428/) – (विक्टोरिया)

**10. शब्दावली** - सामान्य परिभाषाओं के लिए नियंत्रक दस्तावेज़ों की लाइब्रेरी में [शब्दावली](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Work%20Instructions/Definitions%20Glossary.xlsx) को संंदर्भित करती है

नीचे दी गई कोई भी परिभाषित शर्तें और संक्षिप्त रूप इस दस्तावेज़ के लिए विशिष्ट हैं

**अभिस्वीकृति** - शिकायत करने के व्यक्ति के अधिकार की स्वीकृति; उनकी भावनाओं की पुष्टि

**कार्यवाहियाँ** - क्या किया जाएगा, किसके द्वारा और कब तक; भविष्य पर ध्यान केन्द्रित रखते हुए व्यक्ति को प्रगति की सूचना कैसे दी जाएगी

**जवाब** - इस बारे में जानकारी कि कुछ क्यों किया गया या नहीं किया गया था

**शिकायतकर्ता** - शिकायत करने या प्रकट करने वाला व्यक्ति शिकायतकर्ता कोई ग्राहक, परिवार का सदस्य, मित्र या जनता का कोई अन्य सदस्य हो सकता है।

**सराहना** - Yooralla द्वारा प्रदान की गई या प्रबंधित सेवाओं के बारे में सराहना, प्रोत्साहन या आभार की अभिव्यक्ति

**फीडबैक (प्रतिक्रिया)** - Yooralla के भीतर किसी कार्यवाही, नीति या व्यक्ति के बारे में ग्राहकों, देखभालकर्ताओं या जनता के सदस्यों से जानकारी और इस बारे में उनका अनुभव जिसमें शिकायतें, सराहनाएँ व सुझाव शामिल हैं।

**संगठनात्मक शिक्षण** - अपेक्षित परिणाम और एक वास्तविक परिणाम के बीच असंगति को समझने और यदि आवश्यक हो तो उसे हल करने हेतु जांच-पड़ताल की एक प्रक्रिया

**सुझाव** - एक वैकल्पिक दृष्टिकोण या किसी विशेष मुद्दे में सुधार के लिए विचार हेतु एक विचार की अभिव्यक्ति।

**परिशिष्ट 1 - Yooralla की शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया का फ्लो चार्ट**



परिशिष्ट 2 - मार्गदर्शन नोट: कठिन या दुर्व्यवहार करने वाले कॉलरों का प्रबंध करना

परेशान, क्रोधित या चुनौतीपूर्ण लोगों से निपटना बेहद मुश्किल काम हो सकता है। व्यक्ति के व्यवहार के कारण अलग-अलग हो सकते हैं। कारण जो भी हो, यह मान लेना चाहिए कि उस व्यक्ति के पास एक वैध शिकायत है।

यह याद रखना महत्वपूर्ण है कि दुर्व्यवहार व्यक्तिगत न होकर व्यक्ति की हताशा का एक लक्षण हो सकता है। वास्तविक समस्याओं का पता लगाने के लिए कुछ सबसे प्रभावी कार्यनीतियों में शामिल हैं:

1. बिना रोकटोक व्यक्ति को अपना 'गुस्सा' निकालने देना
2. पूछना कि विशिष्ट मुद्दे क्या हैं
3. शांत बने रहना
4. व्यक्ति की बात और उनकी चिंताएँ सुनने के लिए समय निकालना
5. बिना ऐसे प्रतीत हुए कि आप 'पूछताछ' कर रहे/ही हैं, स्पष्टीकरण देने या अधिक जानकारी देने के लिए कहना; और
6. संभावित कार्यवाहियों या समाधानों का सुझाव देना; इसमें उनके लिए शिकायत को दस्तावेजी रूप देना या किसी वरिष्ठ कर्मचारी का उनसे संपर्क करवाए जाना भी शामिल हो सकता है।

हालाँकि Yooralla यह स्वीकार करता है कि शिकायत करते समय लोग अक्सर परेशान या क्रोधित होते हैं, परन्तु Yooralla कर्मचारी के साथ व्यक्तिगत दुर्व्यवहार किया जाना कभी भी स्वीकार्य नहीं है। इन परिस्थितियों में, Yooralla अनुचित व्यवहार पर सीमाएँ लागू कर सकता है। बुनियादी तरीके में निम्नलिखित शामिल होने चाहिए:

1. शांति से यह दर्शाना कि व्यवहार अस्वीकार्य है
2. व्यक्ति/कॉलर को यह बताना कि यदि दुर्व्यवहार जारी रहता है तो आप बातचीत को समाप्त कर देंगे
3. व्यक्ति/कॉलर को वरिष्ठ कर्मचारी से बात करने का विकल्प देने की पेशकश करना; और
4. यदि व्यवहार जारी रहता है तो बातचीत को समाप्त करना।

आपकी सुरक्षा सर्वोपरि है। यदि वह व्यक्ति उसी भौतिक स्थान पर हैं जहाँ आप मौजूद हैं और वह व्यवहार बढ़ रहा है, तो उपस्थित निकटतम कर्मचारी से सहायता प्राप्त करें। इसमें व्यक्ति को वरिष्ठ प्रबंधक को फोन करने के लिए कहना शामिल हो सकता है।

सबसे महत्वपूर्ण बात, सुनिश्चित करें कि आप घटना की रिपोर्ट करते/ती और इसे रिकॉर्ड करते/ती हैं और अपने लाइन मैनेजर से डीब्रीफिंग (इसके निष्कर्ष) की मांग करते/ती हैं