ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੀਤੀ

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

**ਨੀਤੀ ਤਤਕਰਾ: ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ**

1. **ਸਾਰ**

Yooralla ਸਾਰੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਤਜ਼ਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ। ਫੀਡਬੈਕ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਤਾਰੀਫਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

Yooralla ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

Yooralla ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਵੇਂ ਅਤੇ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਲੱਭਣ ਲਈ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਕਰਮਚਾਰੀ [ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੈਨੂਅਲ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

**2.** **ਨੀਤੀ ਦਾ ਦਾਇਰਾ**

ਇਹ ਨੀਤੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ, ਪਰਿਵਾਰਾਂ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ, ਵਕੀਲਾਂ, ਵਿਧਾਨਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਸਰਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਮ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵਲੋਂ Yooralla ਬੋਰਡ, ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਗੈਰ-ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਵਲੰਟੀਅਰਾਂ ਅਤੇ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਮਿਲੇ ਸਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਅਪਵਾਦ: ਕੋਈ ਵੀ ਕੰਮ-ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੋ ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

**3. ਉਦੇਸ਼**

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ Yooralla ਦੀ [Risk Management Policy (ਜ਼ੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ)](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Risk%20Management%20Policy.docx) ਅਤੇ [Quality Into Practice Framework (ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ)](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx) ਦੇ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ Yooralla ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਲੈਣ ਪ੍ਰਤੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ:

* + 1. ਸਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਇੱਕਸਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ;
		2. Yooralla ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਧਾਰਿਆ ਜਾਵੇ?
		3. ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਧਾਰਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਕਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ?
		4. ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ, ਨੀਤੀ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਸਰੋਤ ਵੰਡ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭਰਪੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਸਿੱਖਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ?
		5. ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਵਿਅਕਤੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੱਲਾਂ 'ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ?
		6. ਆਪਣੇ-ਆਪ ਨੂੰ Yooralla ਦੀਆਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਵੇਂ ਚਲਾਇਆ ਜਾਵੇ?
		7. ਦੂਸਰਿਆਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦਾ ਆਦਰ ਕਿਵੇਂ ਕਰੀਏ?
		8. ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਸਿੱਖਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨੀਆਂ ਹਨ।

**4. ਨੀਤੀ ਬਿਆਨ**

Yooralla ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਹਾਇਤਾ ਨੈੱਟਵਰਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਸਰਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਮ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲੀ ਸਭ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

Yooralla ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਬੋਲਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਕਿ ਲੋਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਚਿਤ ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਆਤਮ-ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ। Yooralla ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਕਿ ਸਭ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ 3-ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 21-ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਬਾਹਰੀ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਨਤੀਜੇ Yooralla ਦੇ ਕੰਟਰੋਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

**Yooralla ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿ:**

* + 1. ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਲੋਕ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ NDIS Quality and Safeguards Commission (NDIS ਕੁਆਲਿਟੀ ਐਂਡ ਸੇਫਗਾਰਡਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨ) ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨਿਰਪੇਖ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਚੁਣਦੇ ਹਨ।
		2. ਉਹ Yooralla ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਨਿਵਾਸ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਆਤਮ-ਨਿਰਭਰਤਾ ਯੁਕਤ ਰਹਿਣ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉਠਾਉਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਇਸ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿੱਚ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਕਮਜ਼ੋਰ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਡੀਓ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਫੀਡਬੈਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਵਿਧੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।

* + 1. ਗਾਹਕ ਲਈ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਹੱਲਾਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਨ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਜਿੱਥੇ ਸੁਧਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
		2. ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਤਮ-ਨਿਰਭਰਤਾ, ਨਿਯੰਤਰਣ ਅਤੇ ਮਰਜ਼ੀ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਨ;
		3. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ;
		4. ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ;
		5. ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕੇਂਦਰਿਤ ਪਹੁੰਚਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ/ਸੰਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ;
		6. ਅਜਿਹੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰ ਦੇ ਮੌਕੇ ਵਜੋਂ ਦੇਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
		7. ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ Yooralla ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ;
		8. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ;
		9. ਜੇਕਰ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲੇ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣਾ; ਅਤੇ
		10. Yooralla ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ।

**Yooralla ਦੀ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ**:

* + 1. ਨਿੱਜਤਾ ਨੂੰ: ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂ ਵਰਤੋਂ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਖੁਲਾਸੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
		2. ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ: ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਗੱਲਾਂ ਉਪਰ ਨਿਯੰਤਰਣ ਰਾਹੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੁੱਝ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਵੇਂ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਇਸਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
		3. ਕੁਦਰਤੀ ਨਿਆਂ:
		4. Yooralla ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਸੁਣਵਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
		5. Yooralla ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦਾ ਹੈ;
		6. Yooralla ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੁਧਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
		7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਲਏ ਗਏ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
		8. Yooralla ਦੀ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ।
		9. ਨਿਸ਼ਚਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂਬੱਧਤਾ।

**5. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ**

ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ:

* + 1. NDIS ਕਮਿਸ਼ਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ (NDIS Commission Complaints Management and Resolution Guidelines) ਵਿੱਚ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ' (Understanding Complaints) ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਦੇ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
		2. ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ-ਨਿਪਟਾਰਾ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ Riskman (ਰਿਸਕਮੈਨ) ਵਿੱਚ ਫੀਡਬੈਕ ਭਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਘਟਨਾ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਘਟਨਾ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਰਜ ਕਰੋ;
		3. ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰਾਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
		4. ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਆਪਸੀ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਹੁਨਰ ਦਿਖਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
		5. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
		6. ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੁਚੇਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਹੜੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਹੈ;
		7. ਉਸ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
		8. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ/ਸੰਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
		9. ਲਾਈਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

**ਮੈਨੇਜਰ**

ਸ਼ਿਕਾਇਤ-ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਇਹਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

* + 1. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ;
		2. ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ Customer Relations and Empowerment Officer (ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਜੋ NDIS ਕਮਿਸ਼ਨ ਜਾਂ ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹਨ।
		3. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੇਖਣ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੇ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਤੇ ਇਸ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ/ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ RiskMan ਵਿੱਚ ਉਸ ਨਿਪਟਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ;
		4. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ-ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ/ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਵੇ;
		5. ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਵਿਧਾਨਕ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ NDIS ਕਮਿਸ਼ਨ, ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨਰ, ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਵਿਜ਼ਿਟਰ, ਪਬਲਿਕ ਐਡਵੋਕੇਟ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਰਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ;
		6. ਗਾਹਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ/ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਪੇਖ ਵਕੀਲ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਭੇਜਣਾ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਚੁਣਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਰੈਫ਼ਰਲ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਕਰਨਾ। ਨਿਰਪੇਖ ਵਕੀਲ ਜਾਂ ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀ Yooralla ਦੇ Customer Rights and Empowerment Team (ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਟੀਮ), ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਬਾਹਰੀ ਵਕਾਲਤ ਸੰਸਥਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਧਾਨਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਤੋਂ ਆ ਸਕਦਾ ਹੈ;
		7. ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ, ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਈਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ;
		8. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰਜ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;
		9. ਇਸ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚੋਂ ਪਛਾਣੇ ਗਏ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ;
		10. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਡੇਟਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ;
		11. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸੰਸਥਾਤਮਕ ਪ੍ਰਤੀਕ੍ਰਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਗੰਭੀਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਉਸ ਲਈ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੌਜ਼ੂਦ ਹੈ;
		12. ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੱਕ ਵਧਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਗਰੁੱਪ, ਸਰਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ) ਨਾਲ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਲਈ;
		13. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਕੋਈ ਵੱਖਰਾ ਵਿਅਕਤੀ ਉਸ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸਦੀਆਂ ਪਿਛਲੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤੋਂ ਨਿਰਪੇਖ ਹੈ; ਅਤੇ
		14. NDIS ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਯਮਾਂ 2018 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।

**ਮੁੱਖ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਟੀਮ ਇਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ:**

* + 1. ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਸ਼ੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਲਈ;
		2. ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਗਾਹਕ ਦੇ ਇੱਕ ਨਿਰਪੇਖ ਵਕੀਲ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ, ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸਣ ਲਈ ਕਿ ਕੁੱਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਰੈਫ਼ਰਲ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ/ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਲਈ ਲਾਭਦਾਇਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ;
		3. Yooralla ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ, ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਸਰਵਿਸ ਡਿਲੀਵਰੀ ਅਤੇ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮੇਟੀ, ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰ ਸਲਾਹਕਾਰ ਸਮੂਹਾਂ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਮੁੱਖ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਸੂਚਕਾਂ ਨਾਲ Yooralla ਦੀ ਨਿਯਮ ਪਾਲਣਾ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਕਰਨ ਲਈ;
		4. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਯਮਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ (CEO) ਅਤੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵੀ ਸੰਸਥਾਤਮਕ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ;
		5. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ CEO ਅਤੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕ, ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸ ਡਿਲੀਵਰੀ ਅਤੇ ਕੁਆਲਟੀ ਕਮੇਟੀ, ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਹਿੱਸੇਦਾਰ ਗਰੁੱਪਾਂ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸੰਸਥਾਤਮਕ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਢੁੱਕਵਾਂ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਲਈ;
		6. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕਾਂ/ਮੁਖੀਆਂ ਕੋਲ ਮਾਮਲਾ ਲਿਆਉਣ ਲਈ;
		7. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਲਈ; ਅਤੇ
		8. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ, ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ NDIS ਕਮਿਸ਼ਨ, ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ, ਪਬਲਿਕ ਐਡਵੋਕੇਟ, ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਵਿਜ਼ਿਟਰਾਂ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ।

**ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ:**

* + 1. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ;
		2. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਯੋਜਨਾਬੱਧ, ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਕੀਤੀ, ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ, ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰੀ ਗਈ ਹੈ;
		3. ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ;
		4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ-ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾ ਭਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ
		5. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹਨ, ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਧਾਨਕ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;
		6. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੱਲ(ਲਾਂ) ਲਈ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਸਰਵਿਸ ਡਿਲਿਵਰੀ ਅਤੇ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕਮੇਟੀ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਬੋਰਡ-ਪੱਧਰ ਦੇ ਧਿਆਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ,
		7. ਕਿਸੇ ਗੰਭੀਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸੌਂਪਣਾ
		8. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਇਹ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਬਣਾਕੇ ਰੱਖੀ ਗਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;
		9. ਰਣਨੀਤਕ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ, ਸੇਵਾ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਬੂਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ।

**ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ**

ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਪਕ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

* + 1. ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ-ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ
		2. ਮੀਡੀਆ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ
		3. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬਾਹਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ NDIS ਕਮਿਸ਼ਨ ਜਾਂ ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਮੌਜੂਦ ਹੈ
		4. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਫੰਡਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਵਿਧੀਆਂ ਮੌਜ਼ੂਦ ਹਨ; ਅਤੇ
		5. ਫੀਡਬੈਕ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨਜ਼ਰ-ਅੰਦਾਜ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਦੋਸ਼ਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਜਾਂ ਵਿਧਾਨਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦਾ ਹੈ।

**6. ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ**

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

**7. ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ**

[ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦਾ ਟੂਲ](http://www.odsc.vic.gov.au/annual-complaints-reporting) – ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ODSC) ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

[ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ](http://odsc.vic.gov.au/complaint-form)  – ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ODSC) ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

[ਤਾਰੀਫਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੀਤੀ](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

[ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਚਾਰਟਰ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Customer%20Charter%20of%20Rights%20and%20Responsibilities.docx)

[ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੈਨੂਅਲ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx)

[ਵਧੀਆ ਕੰਮ ਗਾਈਡ ਅਤੇ ਸਵੈ-ਪੜਚੋਲ ਟੂਲ](http://www.odsc.vic.gov.au/resources/educational-materials/#guide)  *–* ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ODSC) ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

[ਸੂਚਨਾ ਸ਼ੀਟਾਂ](http://www.odsc.vic.gov.au/resources/sector-factsheets/) – ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ODSC) ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

[ਗਾਹਕ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੀਤੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Management%20of%20Customer%20Incidents%20Policy.docx)

[NDIS - ਫੀਡਬੈਕ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ](https://www.ndis.gov.au/about-us/contact-us/feedback-complaints)

[ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਨਜ਼ਰ-ਅੰਦਾਜ਼ਗੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ - ਇਰਾਦਾ ਬਿਆਨ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Preventing%20and%20Responding%20to%20Abuse%20and%20Neglect%20-%20Statement%20of%20Intent.docx)

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

[ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਰੋਤ](http://www.odsc.vic.gov.au/publications_resources) – ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ODSC) ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ

[ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx)

[TAC ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਫਲੋ ਚਾਰਟ](https://www.tac.vic.gov.au/providers/for-disability-service-providers)

[ਡਿਸਏਬਿਲਟੀ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਸਿਧਾਂਤ](http://www.odsc.vic.gov.au/about-us/our-approach/)

[ਤੁਹਾਡਾ Yooralla ਅਨੁਭਵ - ਫੀਡਬੈਕ ਪੋਸਟਰ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20Feedback%20Poster.pdf)

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

Yooralla ਦਾ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ RiskMan ਡੇਟਾਬੇਸ

ਅੰਤਿਕਾ

ਅੰਤਿਕਾ 1 – Yooralla ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਫਲੋਚਾਰਟ

ਅੰਤਿਕਾ 2 - ਮੁਸ਼ਕਲ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ

**8. ਮਿਆਰ ਅਤੇ ਪਰੰਪਰਾਵਾਂ**

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਿਆਰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

*[NDIS ਕੰਮ ਦੇ ਮਿਆਰ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਸੂਚਕ](https://www.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/documents/2018-07/NDIS%20Practice%20Standards.pdf)*

2. ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

 – ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

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

*[ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਿਆਰ](https://ccyp.vic.gov.au/child-safety/being-a-child-safe-organisation/the-child-safe-standards)*

ਮਿਆਰ 1 - ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਸੱਭਿਆਚਾਰ

ਮਿਆਰ 2 - ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਮਿਆਰ 3 - ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ

ਮਿਆਰ 4 - ਸਕ੍ਰੀਨਿੰਗ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ

ਮਿਆਰ 5 - ਸ਼ੱਕੀ ਬਾਲ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ

ਮਿਆਰ 6 - ਬੱਚਿਆਂ ਨਾਲ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਜ਼ੋਖਮਾਂ ਨੂੰ ਪਛਾਣਨਾ ਅਤੇ ਘਟਾਉਣਾ

ਮਿਆਰ 7 - ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਕਰਣ

*[ਮਨੁੱਖੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰ](https://providers.dhhs.vic.gov.au/human-services-standards)*

ਮਿਆਰ 1 - ਸ਼ਕਤੀਕਰਣ

ਮਿਆਰ 2 - ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

ਮਿਆਰ 4 - ਭਾਗੀਦਾਰੀ

[*ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮਿਆਰ (ACECQA)*](http://www.acecqa.gov.au/national-quality-framework/the-national-quality-standard)

ਗੁਣਵੱਤਾ ਖੇਤਰ 7 - ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

[*ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਿਆਰ*](https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/disability-and-carers/standards-and-quality-assurance/national-standards-for-disability-services)

ਮਿਆਰ 4 - ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

*[ਵਿਕਟੋਰੀਆਈ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਬਚਪਨ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਦੇ ਮਿਆਰ](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)*

ਮਿਆਰ 1 - ਪਰਿਵਾਰ ਕੇਂਦਰਿਤ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ

[*ਵਿਕਟੋਰੀਆਈ ਅਪੰਗਤਾ ਵਰਕਰ ਕਮਿਸ਼ਨ– ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ*](https://www.vdwc.vic.gov.au/rights-and-responsibilities/disability-worker-code-of-conduct)

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਮਝੌਤੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਮਨੁੱਖੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਭਾਗ - (DHHS) ਫੰਡਿਡ ਸੇਵਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨੰਬਰ 23785-15

ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿਭਾਗ - (DET) ਫੰਡਿਡ ਸੇਵਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨੰਬਰ 22740-15

ਸੋਸ਼ਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਵਿਭਾਗ - (DSS) ਫੰਡਿਡ ਗ੍ਰਾਂਟ ਸਮਝੌਤਾ ID: 4-1JVO5CM

**9. ਕਾਨੂੰਨ**

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਇਸ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

[*ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਚਾਰਟਰ ਐਕਟ 2006*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/cohrara2006433/) - (ਵਿਕਟੋਰੀਆ)

[*ਚਿਲਡਰਨ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਐਕਟ* *1996*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/csa1996196/) – (ਵਿਕਟੋਰੀਆ)

[*ਚਿਲਡਰਨ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਜ਼ 2009* - (ਵਿਕਟੋਰੀਆ)](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_reg/csr2009305/)

[*ਅਪੰਗਤਾ ਐਕਟ 2006*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/da2006121/) *–* (ਵਿਕਟੋਰੀਆ)

[*ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਐਕਟ 1982*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/foia1982222/) – (ਕਾਮਨਵੈਲਥ)

[*ਹੈਲਥ ਰਿਕਾਰਡ ਐਕਟ 2001*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/hra2001144/) – (ਵਿਕਟੋਰੀਆ)

[*ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪੰਗਤਾ ਬੀਮਾ ਯੋਜਨਾ ਐਕਟ 2013*](http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) – (ਕਾਮਨਵੈਲਥ)

[*ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਬੀਮਾ ਯੋਜਨਾ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ) ਨਿਯਮ 2018*](http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) *- (ਕਾਮਨਵੈਲਥ)*

[*ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪੰਗਤਾ ਬੀਮਾ ਯੋਜਨਾ (ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ) ਨਿਯਮ 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00629) *– (ਕਾਮਨਵੈਲਥ)*

[*ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪੰਗਤਾ ਬੀਮਾ ਯੋਜਨਾ (ਘਟਨਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਯੋਗ ਘਟਨਾਵਾਂ) ਨਿਯਮ 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00633) *–(ਕਾਮਨਵੈਲਥ)*

[*ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪੰਗਤਾ ਬੀਮਾ ਯੋਜਨਾ (ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਸਟੈਂਡਰਡ - ਵਰਕਰ ਸਕ੍ਰੀਨਿੰਗ) ਨਿਯਮ 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00887) *– (ਕਾਮਨਵੈਲਥ)*

[*ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪੰਗਤਾ ਬੀਮਾ ਯੋਜਨਾ (ਪਾਬੰਦੀਸ਼ੁਦਾ ਅਭਿਆਸ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਸਹਾਇਤਾ) ਨਿਯਮ 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00632) *- (ਕਾਮਨਵੈਲਥ)*

[*ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 2014*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/num_act/padpa201460o2014317/) *–* (ਵਿਕਟੋਰੀਆ)

[*ਵਿਕਟੋਰੀਅਨ ਸਿਵਲ ਐਂਡ ਐਡਮਿਨਿਸਟ੍ਰੇਟਿਵ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਐਕਟ 1998*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/vcaata1998428/) – (ਵਿਕਟੋਰੀਆ)

**10. ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ** - ਆਮ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀ ਵਿੱਚ [ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Work%20Instructions/Definitions%20Glossary.xlsx) ਵੇਖੋ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸ਼ਬਦ ਅਤੇ ਸੰਖੇਪ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਨ

**ਸਵੀਕਾਰਨਾਮਾ** - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰਨਾ; ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰਨਾ

**ਕਾਰਵਾਈਆਂ** - ਕੀ, ਕਿਸ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਤੱਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; ਭਵਿੱਖ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤਰੱਕੀ ਕਿਵੇਂ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ

**ਜਵਾਬ** - ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿ ਕੁੱਝ ਕਿਉਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

**ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ** - ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਠਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਈ ਗਾਹਕ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ, ਦੋਸਤ, ਜਾਂ ਆਮ ਜਨਤਾ ਦਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੈਂਬਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

**ਤਾਰੀਫ਼** - Yooralla ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਜਾਂ ਧੰਨਵਾਦ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ

**ਫੀਡਬੈਕ** - Yooralla ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ, ਨੀਤੀ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਜਾਂ ਆਮ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਭਵ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਤਾਰੀਫਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

**ਸੰਸਥਾਤਮਕ ਸਿਖਲਾਈ** – ਇਹ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨਤੀਜੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਅਸਲ ਨਤੀਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਅਸੰਗਤਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ।

**ਸੁਝਾਅ**– ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮੁੱਦੇ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਹੈ।

**ਅੰਤਿਕਾ 1 – Yooralla ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਫਲੋਚਾਰਟ**



ਅੰਤਿਕਾ 2 - ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਟਿੱਪਣੀਆਂ: ਮੁਸ਼ਕਲ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ

ਪਰੇਸ਼ਾਨ, ਗੁੱਸੇ, ਜਾਂ ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ ਬਹੁਤ ਮੁਸ਼ਕਲ ਕੰਮ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਈ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਜੋ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਇਹ ਮੰਨਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ।

ਇਹ ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਪਰ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਨਿਰਾਸ਼ਾ ਦਾ ਲੱਛਣ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸਲ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਕੀ ਹਨ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਕੁੱਝ ਸਭ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

1. ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬਿਨ੍ਹਾਂ ਰੋਕ ਟੋਕ ਦੇ 'ਭੜਾਸ' ਕੱਢਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣਾ
2. ਇਹ ਪੁੱਛਣਾ ਕਿ ਸਮੱਸਿਆ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੀ ਹੈ
3. ਸ਼ਾਂਤ ਰਹਿਣਾ
4. ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢਣਾ
5. 'ਪੁੱਛਗਿੱਛ' ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਨਜ਼ਰ ਆਉਣ ਤੋਂ ਬਿਨ੍ਹਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪੁੱਛਣਾ; ਅਤੇ
6. ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂ ਹੱਲਾਂ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣਾ; ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸੀਨੀਅਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਕਿ Yooralla ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਮੰਨਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਲੋਕ ਅਕਸਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਜਾਂ ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, Yooralla ਕਰਮਚਾਰੀ ਦਾ ਨਿੱਜੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਕਦੇ ਵੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, Yooralla ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਆਚਰਣ 'ਤੇ ਰੋਕ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਬੁਨਿਆਦੀ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

1. ਸ਼ਾਂਤੀ ਨਾਲ ਇਹ ਦਰਸਾਉਣਾ ਕਿ ਉਹ ਵਿਵਹਾਰ ਅਸਵੀਕਾਰਨਯੋਗ ਹੈ
2. ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ/ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਰੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿਓਗੇ
3. ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ/ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੀਨੀਅਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਬਦਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
4. ਜੇਕਰ ਵਿਵਹਾਰ ਜਾਰੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਲੇ ਹੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਮੌਜ਼ੂਦ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵਧਦਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੌਜੂਦ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਓ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਰ ਲਈ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਹਿਮ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਘਟਨਾ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਲਾਈਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪਖਸਾਰ ਦੱਸਦੇ ਹੋ