

1 शिकायत प्रक्रिया की आवश्यकता क्यों है?

City of Casey एक ऐसा बाल सुरक्षा संगठन (Child Safe Organisation) है जहाँ काउंसिल द्वारा प्रदान की जाने वाली या काउंसिल के स्वामित्व वाले या प्रबंधित स्थानों में आयोजित की जाने वाली सेवाओं, प्रोग्रामों और कार्यक्रमों में भाग लेने वाले बच्चों और युवाओं को सुरक्षित महसूस करने और सुरक्षित रहने का अधिकार है।



2 शिकायत किस संबंध में हो सकती है?

शिकायत निम्नलिखित के संबंध में हो सकती है:

- City of Casey की सेवा के बारे में,
- Casey के स्टाफ के किसी सदस्य या किसी अन्य बच्चे या युवा व्यक्ति के व्यवहार के बारे में, या
- किसी समस्या के निपटान किए जाने के ढंग के बारे में।

यदि आपको लगता है कि:

- आपके साथ अनुचित व्यवहार किया गया है, या
- यदि आप City of Casey की सेवा, प्रोग्राम या कार्यक्रम में असुरक्षित महसूस करते/ती हैं।

आपको शिकायत करने का अधिकार है, चाहे समस्या कितनी भी बड़ी या छोटी क्यों न हो।

आवाज उठाएँ...

- यदि आप सुरक्षित महसूस नहीं करते/ती हैं
- यदि कोई बात आपको दुःख पहुँचाती है
- यदि आप अपने साथ किए जा रहे व्यवहार से नाखुश हैं
- यदि आपको काउंसिल की किसी सेवा, प्रोग्राम या कार्यक्रम के बारे में कोई चिंता है।

3 शिकायत करने के संबंध में तैयारी करें

अपने लिए सहायता खोजें:

- किसी भरोसेमंद व्यक्ति को कहें; आपको स्वयं बोलने की आवश्यकता नहीं है।
- आपका सहायक व्यक्ति शिकायत करने में आपको मदद कर सकता है
 - वे माता-पिता, मित्र, देखभालकर्ता, शिक्षक या कोच हो सकते हैं।

या...

यदि आप अपने किसी परिचित से बात करने में सहज महसूस नहीं करते/ती हैं – तो आप बच्चों के लिए सहायक सेवा जैसे कि किड्स हेल्पलाइन पर शिकायत कर सकते/ती हैं।

आप जो बोलना चाहते/ती हैं उसके बारे में योजना बनायें:

- आपके द्वारा शिकायत किए जाने से पहले, यह महत्वपूर्ण है कि...
- आप जो बोलना चाहते/ती हैं उसके बारे में योजना बनायें,
 - अपनी चिंता के बारे में महत्वपूर्ण विवरण लिखें, जैसे कि यह कब हुआ और उन सब लोगों के नाम जिनसे आपने इस बारे में बात की।
 - अपने नाखुश होने का कारण,
 - समस्या के कारण आपको कैसा महसूस हुआ, और
 - कौन सी चीज़ इसका समाधान करने में मदद कर सकती है।

4 अपनी शिकायत कैसे करें



काउंसिल के शिकायत करने संबंधी वेबपेज के सीधे लिंक के लिए QR कोड को स्कैन करें

City of Casey की सेवा, स्टाफ के सदस्य या किसी समस्या के निपटान किए जाने के ढंग के बारे में शिकायतें कई माध्यमों से की जा सकती हैं।

- ऑनलाइन – casey.vic.gov.au पर शिकायत फॉर्म के या वेबचैट या सोशल मीडिया के माध्यम से
- आमने-सामने बैठकर बातचीत - किसी ऐसे स्थान या आयोजन में जहाँ उपभोक्ता के साथ आमने-सामने बैठकर बात की जाती है
- फ़ोन के माध्यम से – 03 9705 5200
- लिखित रूप में – ईमेल: caseycc@casey.vic.gov.au
- सुलभता – राष्ट्रीय रिले सेवा (National Relay Service, NRS) फ़ोन: 1800 555 727 अनुवाद सेवा (Translation Service, TIS) फ़ोन: 131 450



समाधान-प्राप्ति के लिए इस संबंध में बोलना और किसी को यह बताना महत्वपूर्ण है कि आप शिकायत करना चाहते/ती हैं।

CASEY.VIC.GOV.AU