City of Casey

ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ

ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

PUNJABI | ਪੰਜਾਬੀ

1 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਿਉਂ ਹੈ?

City of Casey ਇੱਕ ‘ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਸਥਾ’ (Child Safe Organisation) ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕੌਂਸਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਗਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਜੋ ਕੌਂਸਲ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਆਯੋਜਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਯੁਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰਹਿਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

2 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- City of Casey ਦੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ,
- Casey ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਬੱਚੇ ਜਾਂ ਯੁਵਕ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਬਾਰੇ, ਜਾਂ
- ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ:

- ਗ਼ਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ City of Casey ਦੀ ਸੇਵਾ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਜਾਂ ਸਮਾਗਮ ਵਿੱਚ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਕਿੰਨੀ ਵੀ ਵੱਡੀ ਜਾਂ ਛੋਟੀ ਕਿਉਂ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਬੋਲੋ...

- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ,
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੱਟ ਲੱਗੀ ਹੈ,
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸਲੂਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ,
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੌਂਸਲ ਦੀ ਸੇਵਾ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਜਾਂ ਸਮਾਗਮ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ।

3 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਕਰੋ

ਸਹਾਇਤਾ ਲੱਭੋ:

ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ; ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਬੋਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

- ਤੁਹਾਡਾ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਉਹ ਮਾਪੇ, ਦੋਸਤ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਕੋਚ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜਾਂ...

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਿਜ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ - ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਵਰਗੀ ਬਾਲ ਅਨੁਕੂਲ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ...

- ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ,
- ਆਪਣੀ ਚਿੰਤਾ ਬਾਰੇ ਅਹਿਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਿਖੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਕਦੋਂ ਹੋਇਆ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਸੀ।
- ਤੁਸੀਂ ਨਾ ਖੁਸ਼ ਕਿਉਂ ਹੋ,
- ਇਸ ਸਮੱਸਿਆ ਨੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਵਾਇਆ, ਅਤੇ
- ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੀ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

4 ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੈੱਬਪੇਜ ਦੇ ਸਿੱਧੇ ਲਿੰਕ ਲਈ ਇਸ QR ਕੋਡ ਨੂੰ ਸਕੈਨ ਕਰੋ

City of Casey ਦੀ ਸੇਵਾ, ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਮੱਸਿਆ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

- ਔਨਲਾਈਨ - **casey.vic.gov.au** ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਭਰਕੇ, ਵੈੱਬਚੈਟ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਦੁਆਰਾ
- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ - ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸਾਹਮਣਾ ਸਥਾਨਾਂ ਜਾਂ ਸਮਾਗਮਾਂ 'ਤੇ
- ਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ - 03 9705 5200
- ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ - ਈਮੇਲ: caseycc@casey.vic.gov.au
- ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ - ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ (National Relay Service, NRS) ਫ਼ੋਨ: 1800 555 727

ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ (Translation Service, TIS) ਫ਼ੋਨ: 131 450

ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਆਵਾਜ਼ ਉਠਾਓ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

CASEY.VIC.GOV.AU