

प्रतिक्रिया तथा गुनासो नीति

SASS लाई तपाईंको प्रतिक्रिया महत्त्वपूर्ण हुन्छ।

SASS मा हामी मानिसहरू सुरक्षित रहेको, उनीहरूको कुरा सुनिएको र सम्मानित महसुस गरेको हेर्न चाहन्छौं। तपाईंको प्रतिक्रियाले हामीलाई हाम्रा सेवाहरू सुधार गर्न मद्दत गर्छ। हामीमा भएका केहि राम्रो कुराहरू तपाईंले हामीलाई बताउन सक्नुहुन्छ, विचारहरू आदानप्रदान गर्न सक्नुहुन्छ, वा यदि केहि चीज ठिक नभइरहेको महसुस भएमा हामीलाई थाहा दिन सक्नुहुन्छ। हामी प्रशंसा, विचार, गुनासो र उजुरीहरू स्वागत गर्दछौं।

प्रतिक्रिया दिँदैमा वा गुनासो गर्दैमा SASS बाट सहायता प्राप्त गर्ने तपाईंको अधिकारलाई असर गर्नेछैन। हामी मानिसहरूले सुरक्षित रूपमा आफ्नो कुरा राख्न सक्नु भन्ने चाहन्छौं।

तपाईंलाई निम्न अधिकार छ:

- ✓ सम्मानका साथ व्यवहार गरिनु पर्ने
- ✓ सुरक्षित र सहायता प्राप्त गरेको महसुस गर्ने
- ✓ प्रश्नहरू सोध्ने
- ✓ केहि कुरा राम्रो नभएको महसुस भएमा हामीलाई थाहा दिने
- ✓ सहायताकर्ता सँगै ल्याउने
- ✓ प्रतिक्रिया दिने वा गुनासो गर्ने
- ✓ इच्छा भएमा बेनामी रहने
- ✓ सम्भव भएसम्म जानकारी राख्ने

मैले के बारे प्रतिक्रिया दिन सक्छु?

SASS सँगको तपाईंको अनुभवलाई असर पारेको कुनै पनि कुराको बारेमा तपाईंले हामीसँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ, जसमा निम्न समावेश छन्:

- असुरक्षित वा असहज महसुस भएको
- तपाईंसँग कसरी कुरा गरियो वा कस्तो व्यवहार गरियो
- सहायता वा सेवाहरू बारेका चिन्ताहरू
- सञ्चार वा भेटघाटहरू
- सेवाहरूलाई अझ राम्रो बनाउने विचारहरू
- ठीक नलागेका कुराहरू

मैले SASS लाई कसरी जानकारी गराउन सक्छु?

तपाईंले निम्न कुराहरू गर्न सक्नुहुन्छ:

- कर्मचारीसँग कुरा गर्नुहोस्
- प्रतिक्रिया फारम भर्नुहोस्
- हाम्रो वेबसाइट मार्फत अनलाइन फारम भर्नुहोस्

- कार्यालय समयमा हामीलाई फोन गर्नुहोस्
- हामीलाई लिखित रूपमा बुझाउनुहोस्
- कसैसँग मद्दत माग्नुहोस्

तपाईंले प्रतिक्रिया जनाउन मद्दतको लागि सहयोगी व्यक्ति, दोभाषे, अधिवक्ता वा तपाईंलाई विश्वास लाग्ने जो कोहीको साथ लिन सक्नुहुन्छ।

के म बेनामी रहन सक्छु?

सक्नुहुन्छ। तपाईं आफ्नो नाम वा सम्पर्क विवरणहरू साझा नगर्ने रोजाइ लिन सक्नुहुन्छ। कहिलेकाहीँ यसले हामीलाई चिन्ताका विषयहरू पूर्ण रूपमा अवलोकन गर्न वा यसको परिणाम बारे तपाईंलाई सम्पर्क गर्न गाह्रो बनाउन सक्छ, तर रोजाइ तपाईंकै हो।

यसपछि के हुन्छ?

हामीले निम्न कार्य गर्नेछौं:

- ✓ ध्यानपूर्वक सुन्नेछौं
- ✓ चिन्ताका विषयहरूलाई गम्भीरतापूर्वक लिनेछौं
- ✓ तपाईंको गोपनीयताको सम्मान गर्नेछौं
- ✓ सकेसम्म चाँडो प्रतिक्रिया दिने प्रयास गर्नेछौं
- ✓ तपाईंलाई जानकारी गराइरहने छौं
- ✓ तपाईंले बुझ्ने तरिकाले प्रक्रिया स्पष्ट पार्नेछौं
- ✓ तपाईंलाई उपयोगी लाग्ने कुरा बुझ्न तपाईंसँग काम गर्नेछौं
- ✓ सम्भावित अर्को चरणहरूको बारेमा तपाईंसँग कुरा गर्नेछौं

हामी सकेसम्म चाँडो प्रतिक्रिया दिने प्रयास गर्नेछौं। केही चिन्ताका विषयहरूलाई समाधान गर्न लामो समय लाग्न सक्छ, तर हामीले मिलेसम्म तपाईंलाई निरन्तर अद्यावधिक गराउनेछौं।

के मेरो जानकारी गोपनीय रहनेछ?

हामीले तपाईंको जानकारीलाई सावधानीपूर्वक र सम्मानपूर्वक हेर्नेछौं। कहिलेकाहीँ सुरक्षा चिन्ताका विषयहरू बारे प्रतिक्रिया दिन वा कुनै समस्याको समाधान गर्न हामीले सही व्यक्तिहरूसँग जानकारी साझा गर्नुपर्ने अवस्था आउन सक्छ। सम्भव भएसम्म, हामी तपाईंलाई यो कुराको अवगत गराउने छौं।

म अझै पनि सन्तुष्ट नभएमा

यदि तपाईंलाई आफ्नो चिन्ताका विषयहरू अझै पनि समाधान नभएको महसुस भएमा, कृपया हामीलाई भन्नुहोस्।

तपाईंले निम्न कुराहरू गर्न सक्नुहुन्छ:

- प्रश्नहरू सोध्ने
- पुनः पुनरावलोकन गर्न लगाउने
- अर्को कर्मचारी सदस्य वा प्रबन्धकसँग कुरा गर्ने

- अधिवक्ता वा सहयोगी व्यक्तिबाट सहयोग लिने
- चिन्ताका विषयहरु व्यक्त गर्ने अन्य विकल्पहरुको बारेमा सोध्ने

तपाईंले SASS बाहिर बाट पनि सहायता प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ

यदि तपाईं SASS भन्दा बाहिरका कसैसँग कुरा गर्न चाहनुहुन्छ भने, तपाईंले [अष्ट्रेलियन परोपकारी संस्था तथा गैर-नाफामुखी आयोग \(ACNC\)](#) लाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।