



VISITOR CARE

Manaaki manuhiri

HUMANITARIAN SUPPORT FOR FOREIGN NATIONALS

अगर मैं न्यूज़ीलैंड रेडक्रॉस की सेवा से खुश नहीं हूँ तो क्या होगा?

चरण 1 - पहले हमें बताएं!

अगर आप हमारी सेवा से खुश नहीं हैं, तो कृपया हमें बताएं। हम आपकी फीडबैक (प्रतिक्रिया) को सुनना चाहेंगे और अगर हम कर सकते हैं तो समस्या का समाधान करना चाहेंगे।

आप हमें visitorcare@redcross.org.nz पर सम्पर्क करके बता सकते हैं या 0800 RED CROSS पर फोन करके।

चरण 2 - शिकायत के बारे में चर्चा करना

हम जानते हैं कि कभी-कभी, लोग औपचारिक शिकायत नहीं करना चाहते, लेकिन वे न्यूज़ीलैंड रेड क्रॉस से माफी चाहते हैं या फिर चाहते हैं कि न्यूज़ीलैंड रेड क्रॉस यह सुनिश्चित करे कि जो उनके साथ हुआ है वह दुबारा न हो।

न्यूज़ीलैंड रेड क्रॉस टीम पहले आपकी स्थिति और चिंताओं के बारे में चर्चा करेगी। अगर आप इस बातचीत के बाद मिली प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो फिर वे आपके सामने फॉर्मल (औपचारिक) शिकायत करने की पेशकश करेंगे। अगर आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो आपको औपचारिक शिकायत करने का पूरा अधिकार है।

एक औपचारिक शिकायत करने का मतलब है कि न्यूज़ीलैंड रेड क्रॉस में एक निर्दिष्ट व्यक्ति उस स्थिति के बारे में अधिक जानने की कोशिश करेगा और फिर आपको बताएगा कि हमें क्या पता लगा है और आपको इसका जवाब देंगे। आप नीचे चरण 3 और 4 में देख सकते हैं कि यह प्रक्रिया कैसे काम करती है। इस प्रक्रिया को समझने में आपकी मदद करने के लिए हम आपको एक ईमेल या पत्र भी भेजेंगे।



Working with the
New Zealand Government

चरण 3 - अधिक जानकारी का पता लगाना

जब हमें पता लगता है कि लोग हमारी सेवा से खुश नहीं हैं, तो हम इसे गंभीरता से लेते हैं। हम आपसे और आपकी शिकायत से जुड़े अन्य लोगों से बात करेंगे ताकि हम उसे समझ सकें। फिर हम आपको बताएंगे कि हमें क्या पता लगा है और आपकी फीडबैक (प्रतिक्रिया) की मांग करेंगे। हम आपको उस मामले में किसी तरहकी के बारे में और जवाब मिलने की समय सीमा के बारे में भी आपको सूचित रखेंगे।

चरण 4 - कार्रवाई करना

आपकी शिकायत की समीक्षा करने वाला व्यक्ति आपको बताएगा कि उन्हें इस बारे में क्या पता चला है। अगर हम पाते हैं कि न्यूजीलैंड रेड क्रॉस की सेवाओं में सुधार हो सकता है, तो हम उन्हें बेहतर बनाने के लिए जल्द से जल्द काम करेंगे। जिन लोगों की हम सहायता करते हैं, हम उन्हें अच्छी सेवा प्रदान करना चाहते हैं।

अगर मैं न्यूजीलैंड रेड क्रॉस की सेवा से फिर भी खुश नहीं हूँ तो क्या होगा?

अगर आप अभी भी हमारी सेवा से खुश नहीं हैं, तो कृपया हमसे इस बारे में बात करते रहें। ऐसी हालत में, संभव है आप टीम लीडर के साथ इस मुद्दे को उठाना चाहें। हम आपके ऐसा करने से खुश हैं।

कभी-कभी आप किसी ऐसी चीज़ से नाखुश हो सकते हैं जो हमारे कन्ट्रोल (नियंत्रण) से बाहर हो। अगर आप हमारे सामने कोई ऐसा मुद्दा उठाते हैं जो न्यूजीलैंड रेड क्रॉस के नियंत्रण से बाहर है, तो हम आपको बताएंगे कि आपको इस मुद्दे पर चर्चा करने के लिए किससे संपर्क करना चाहिए।



Working with the
New Zealand Government