



क्लाइंट सर्विस चार्टर

- आपके लिए हमारी प्रतिबद्धता

यह चार्टर आपके अधिकारों के साथ-साथ यह तय करता है कि रेड क्रॉस के किसी भी कार्यक्रम या सेवा में आपके द्वारा हिस्सा लेने पर आपके साथ कैसे व्यवहार किया जाएगा। यह आपकी जिम्मेदारियां और यह भी तय करता है कि आप सर्वश्रेष्ठ कार्यक्रम और सेवाएं उपलब्ध कराने में हमारी सहायता करने के लिए क्या कर सकते हैं।

क्लाइंट सेवा चार्टर प्रत्येक व्यक्ति से इस बारे में स्पष्ट होने को लेकर है कि कैसे लोगों को एक दूसरे के साथ व्यवहार करना चाहिए और हम आपके लिए सर्वश्रेष्ठ संभव परिणाम प्राप्त करने के लिए कैसे मिलकर काम कर सकते हैं।

आप रेड क्रॉस से क्या उम्मीद कर सकते हैं

रेड क्रॉस सर्वश्रेष्ठ संभव कार्यक्रमों और सेवाओं को उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध है, इनमें आपके निम्नलिखित अधिकारों का सम्मान करना भी शामिल है:

- हर समय सम्मान के साथ व्यवहार होना
- बिना भेदभाव और निष्पक्षता के साथ व्यवहार होना
- समर्थन मिलना, जिससे आप अपने लिए सही निर्णय ले सकें, उपयुक्त कार्यक्रमों और सेवाओं का उपयोग कर सकें और अगर आपको आवश्यकता हो तो एक दुभाषिया मिले
- रेड क्रॉस की गतिविधियों में हिस्सा लेने के समय सुरक्षित और नुकसान से मुक्त रहना
- उपयुक्त रूप से निपुण लोगों द्वारा गुणवत्ता वाली, भरोसेमंद सेवा प्राप्त करना
- किसी कार्यक्रम या सेवा में हिस्सा लेने के लिए इन्कार या किसी भी समय नहीं कहना
- आपसे जुड़े मामलों के बारे में जानकारी मिलना, जिनमें आपके सेवा अधिकार शामिल हैं
- ऑस्ट्रेलिया के कानून के अनुसार आपकी व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखना और आपकी निजता का सम्मान करना। अगर कोई ऐसे कारण होंगे कि हमें किसी व्यक्ति को आपके बारे में कुछ बताना पड़ सकता है, तो हम इस बारे में आपसे बात करेंगे
- प्रश्न पूछना, टिप्पणियां उपलब्ध करवाना या शिकायत करना।

आप सर्वश्रेष्ठ कार्यक्रमों और सेवाओं को उपलब्ध करवाने में किस प्रकार हमारी सहायता कर सकते हैं

आप हमें आपको सर्वश्रेष्ठ सेवा उपलब्ध करवाने में इस तरह सहायता कर सकते हैं:

- आपको क्या आवश्यकता है इसके बारे में हमें बताकर या किन तरीकों से हम एक साथ मिलकर बेहतर काम कर सकते हैं
- सेवा का उपयोग करने वाले अन्य लोगों और कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के साथ हमेशा सम्मानजनक और सुरक्षित तरीके से काम करना
- हमें अपने और अपनी स्थिति के बारे में सही जानकारी देना
- अगर चीजें बदलती हैं या अगर आप कोई अपॉइंटमेंट या प्रतिबद्धता बरकरार नहीं रख सकते तो हमें बताएं
- हमें बताना कि आप हमारी सेवाओं के बारे में क्या सोचते हैं और शामिल होना।

आपकी टिप्पणियों, विचारों और राय से हमें अपने कार्यक्रमों और सेवाओं को सुधारने में सहायता मिलेगी।

रेड क्रॉस के 'क्लाइंट सर्विस चार्टर' ब्रोशर में इस चार्टर और आप हमसे कैसे संपर्क कर सकते हैं, इस बारे में अधिक जानकारी है।