

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ Girlguiding ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ

ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਇਆ: 9 ਜੂਨ 2022

ਸੰਸਕਰਣ: 3

ਸਮੱਗਰੀ ਮਾਲਕ: Safe Practice

Girlguiding 'ਤੇ, ਅਸੀਂ [ਆਪਣਾ ਵਧੀਆ ਤੋਂ ਵਧੀਆ](#) ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਪਰ ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਹਰ ਚੀਜ਼ ਸਹੀ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਇਹ ਤੈਅ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ, ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਸਿੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਵਧੀਆ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਰਨ ਦੀ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਹਰ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਜ਼ੇਦਾਰ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵਰਤੀਆਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

- **ਸ਼ਿਕਾਇਤ** – ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀ, ਘਟਨਾ, ਸਵੈਸੇਵਕ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਦੱਸ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਲਿਆਂਦੀ ਗਈ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਮੁੱਚੇ ਤੌਰ 'ਤੇ Girlguiding ਬਾਰੇ, ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਥਾਨਕ Girlguiding ਸਵੈਸੇਵਕ ਅਤੇ Girlguiding HQ ਵਿਖੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਟੀਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਇਹ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧ ਰੱਖਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ HR ਉਲੂਮਾ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਛਾਣਬੀਣ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਾਪਰੀ ਘਟਨਾ ਤੋਂ ਸਿੱਖਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।
- **ਫੀਡਬੈਕ** – Girlguiding ਬਾਰੇ ਕੀਤੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪਰਿਵੇਸ਼ ਜਾਂ ਸਵੈਸੇਵਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਇਹ ਸਕਾਰਾਤਮਕ, ਨਕਾਰਾਤਮਕ, ਨਿਰਲੇਪ ਜਾਂ ਰਲੀਆਂ-ਮਿਲੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- **ਚੰਗੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨਾ** – ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੇ ਮੂਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੱਚੇ ਹੋਣ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਦਨੀਤੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ, ਝੂਠੇ ਇਲਜ਼ਾਮ ਨਹੀਂ ਲਗਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ, ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- **ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾ** – ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਜਿਸ ਕਰਕੇ Girlguiding ਦੀ ਸਾਖ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਸਾਡੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦਾ ਵੱਡਾ ਉਲੰਘਣ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੋ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਸੋਚ-ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਸਦੀ ਰਿਪੋਰਟ Charity Commission ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- **ਤੀਜੀ ਧਿਰ** – Girlguiding ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ, ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਕੋਈ ਸਾਥੀ ਸੰਗਠਨ, ਉਸ ਸਥਾਨ ਦਾ ਮਾਲਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ, ਜਾਂ ਜਨਤਾ।

ਨੀਤੀ ਦਾ ਕਥਨ

ਅਸੀਂ Girlguiding 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਇਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- Girlguiding ਅਨੁਭਵ ਦਾ ਮਿਆਰ ਜੋ ਤੁਸੀਂ Girlguiding 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਜਿਸਨੇ ਉਸ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਹਿੱਸਾ ਨਿਭਾਇਆ
- Girlguiding ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ, ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਸੰਸਾਧਨ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਸਵੈਸੇਵਕਾਂ, ਬਾਲਗ ਸਦੱਸਾਂ, ਨੌਜਵਾਨ ਸਦੱਸਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਹੈ। ਇਹ ਨੌਜਵਾਨ ਸਦੱਸਾਂ ਦੇ ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ, ਸੰਭਾਵੀ ਸਦੱਸਾਂ, ਸਮਰਥਕਾਂ ਅਤੇ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਵੀ ਹੈ ਜੋ Girlguiding ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ, ਮੁਨਾਸਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਸਾਰੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਵਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਮੁੱਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਇਸ਼ਨੂੰ ਫਟਾਫਟ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਕੁਝ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਲਝਾਉਣਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਪਰ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ [ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਨਿਪਟਦੇ ਹਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਅਸੀਂ 'ਨਾਮੁਨਾਸਿਬ' ਹੋਣ ਵਜੋਂ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਬੰਦ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਚਰਚਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਿਕਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ [ਅਪੀਲਾਂ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਲਈ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

Girlguiding 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਕੌਣ ਨਿਪਟਦਾ ਹੈ?

- **Girlguiding HQ** – ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਵਾਲੀ ਟੀਮ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ Girlguiding HQ ਨੂੰ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਆਕਲਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਸਾਡੀ [ਛਾਣਬੀਣ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਦੱਸਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਟੀਮ ਕਿਸੇ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰ ਰਹੇ ਸਵੈਸੇਵਕਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਅਤੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਮਿਸ਼ਨਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੀ ਮਨੁੱਖੀ ਸੰਸਾਧਨ ਟੀਮ Girlguiding UK ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੀ ਸਵੈਸੇਵਕ ਸਮਰਥਨ ਟੀਮ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਸਦੱਸਾਂ ਤਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਵਾਲੀ ਟੀਮ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- **ਸਥਾਨਕ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ, ਕਮਿਸ਼ਨਰਾਂ ਸਮੇਤ** – ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਸਵੈਸੇਵਕ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸਥਾਨਕ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ Girlguiding ਦੇ ਹੋਰ ਪੱਧਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਾਉਂਟੀਆਂ, ਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਖੇਤਰ। ਉਹ Girlguiding ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ ਕਰਨਗੇ। ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਆਪਣੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਵੈਸੇਵਕਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

- ਸਬੰਧਤ **Girlguiding** ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਦੱਸ ਜਾਂ ਸਵੈਸੇਵਕ – ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਵਾਲੰਟੀਅਰ ਕਦੇ ਨਾ ਕਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਪੇਖਿਆਵਾਂ

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਅਪੇਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

- ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੋ
- **Girlguiding** ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ 'ਨਾਵਾਜਬ' ਹੈ, ਮਤਲਬ ਗਲਤ-ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਾਲੀ, ਤੁੱਛ, ਜਾਂ ਬਦਨੀਤੀ ਵਾਲੀ ਹੈ
- ਇਸ ਨੂੰ ਮੁਨਾਸਬ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰੋ। ਘਟਨਾ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੰਮਾ ਸਮਾਂ ਨਿਕਲ ਜਾਣ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਾਡੀ ਯੋਗਤਾ ਘੱਟ ਗਈ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਜੋ ਇਹਨਾਂ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟ ਰਿਹਾ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਕਰੇਗਾ:

- ਸਾਡੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਵਿੱਚ ਵਰਣਨ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ
- ਇਸ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਸਿੱਖਣਾ
- ਸਾਡੀ [ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਨੀਤੀ](#) ਵਿੱਚ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨਾ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਗੁਮਨਾਮੀ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਾ, ਜੇਕਰ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਗੁਮਨਾਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਆਖਿਆ ਹੈ
- ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਵਾਲੀ ਟੀਮ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ ਜਿੱਥੇ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਰਿਹਾ ਕੋਈ ਸਬੂਤ ਹੈ ਕਿ ਸਵੈਸੇਵਕ ਨੇ **Girlguiding** ਦੀ ਨੀਤੀ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਕੀਤਾ ਹੈ
- ਸਾਡੀ HQ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਟੀਮ ਨੂੰ ਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰਾਂ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ ਵੱਡੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ।

ਮੈਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਦੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ?

ਸੁਰੱਖਿਆ-ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਬੰਧੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਲਈ – ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੀ ਬਜਾਏ ਕਿਸੇ ਸੁਰੱਖਿਆ-ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਬੰਧੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ [ਸੁਰੱਖਿਆ-ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਬੰਧੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#) ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਛਾਣਬੀਣ ਕੀਤੇ ਮਸਲਿਆਂ ਲਈ – ਅਜਿਹੇ ਮਸਲਿਆਂ ਸਮੇਤ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ HQ ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਨਿਪਟਿਆ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਮਾਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਦੋ ਵਾਰ ਛਾਣਬੀਣ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਪਰ ਜੇ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਸਮਾਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਜਵਾਬ ਦਿਆਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਯੋਗ ਨਵਾਂ ਸਬੂਤ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ [ਅਪੀਲਾਂ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

Girlguiding ਦੇ ਬਾਹਰਲੇ ਲੋਕਾਂ ਜਾਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ – ਇਹ ਸਾਡੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਦੇ ਬਾਹਰ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬਾਲਗ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ –ਜਦੋਂ ਤਕ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਲਿਖਤ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਜੋਖਮ ਵਿੱਚ ਪਏ ਬਾਲਗ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ [HQ ਸਰੱਖਿਆ-ਪ੍ਰਬੰਧ ਟੀਮ](#) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਹੋਰ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬੇਹਤਰੀਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਲਈ – ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੀਆਂ ਹੋਰ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਿਵੇਂ ਕੱਢਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।

ਉਲੂਮਿਆਂ ਲਈ (ਸਿਰਫ਼ ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਦੱਸ) – ਜੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵਿਵਹਾਰ, ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲੂ ਬਾਰੇ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਉਲੂਮਿਆਂ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ Girlguiding ਇੰਟ੍ਰਾਨੈੱਟ ਉੱਤੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ –ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਵੈਸੇਵਕਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਸਵੈਸੇਵਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਛੋਟੇ ਸਦੱਸ ਦੇ ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਅਢੁੱਕਵੇਂ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸਦੱਸਤਾ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸਦਾ ਵਰਣਨ ਸਾਡੀ [ਛੋਟੇ ਸਦੱਸਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ](#) ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਗੋਪਨੀਯਤਾ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ [ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਨੀਤੀ](#) ਅਤੇ ਸਾਡੀ [ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਸੂਚਨਾ](#) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ, ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਗੁਮਨਾਮ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਭਾਵੇਂ ਸਾਡੇ ਲਈ ਇਸਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਇਦ ਮੁਸ਼ਕਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ Girlguiding HQ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਾਨਕ Girlguiding ਟੀਮ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਮੰਗਾਂਗੇ।

ਇੱਕ ਗੁਮਨਾਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੀ [ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#) ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ।

ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਿੱਖਣਾ

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕਰ ਸਕੀਏ, ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਤੋਂ ਸਿੱਖਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। Girlguiding HQ, ਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਸਭ ਲੋਕ ਸਾਡੇ ਸਿੱਖੇ ਗਏ ਸਬਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਛੋਟੇ ਸਦੱਸਾਂ ਲਈ Girlguiding ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਥਾਂ ਬਣਾ ਸਕੀਏ।

ਅਸੀਂ ਸਥਾਨਕ ਕਾਉਂਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਅਤੇ ਦੇਸ਼/ਖੇਤਰ ਦੇ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸਾਡੀ [ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#) ਹੇਠਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਰਸਮੀ ਛਾਣਬੀਣ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਅਗਵਾਈ

- [ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#)
- [ਛਾਣਬੀਣ ਕਾਰਜਵਿਧੀ](#)

ਸਬੰਧਤ ਨੀਤੀਆਂ

- ਬਾਲਗ ਸਵੈਸੇਵਕਾਂ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਨੀਤੀ
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਨੀਤੀ
- ਸਰੋਖਿਆ-ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਬੰਧੀ ਨੀਤੀ
- ਵਿੱਸਲਬਲੋਇੰਗ (ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖਲਾਸਾ) ਨੀਤੀ