Hindi

Western Australian Museum

## मैं टिप्पणियाँ और सुझाव कैसे दूँ?

व्यक्तिगत रूप से इन स्थानों परः

- वैस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम – पर्थ
  पर्थ कल्चरल सेंटर, जेम्स स्ट्रीट, पर्थ
- वैस्टर्न ऑस्ट्रेलियन मैरीटाइम म्यूज़ियम
  विक्टोरिया की, फ्रीमेंटल
- वैस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम – शिपरेक गैलरीज़
  क्लिफ स्ट्रीट,फ्रीमेंटल
- वैस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम – अल्बानी
  रैज़िडेंसी रोड, अल्बानी
- वैस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम – जैराल्टन
  म्यूज़ियम प्लेस, बटाविया कोस्ट मेरीना, जैराल्टन
- वैस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम – कालगुर्ली–बोल्डर
  17 हैनन स्ट्रीट, कालगुर्ली
- वैस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम कलैक्शनस् एंड रिसर्च सेंटर
  49 क्यू स्ट्रीट, वैल्शपूल ।

### टेलीफ़ोन द्वारा

कृपया 1300 134 081 पर फ़ोन करें या निःशुल्क सेवा (केवल कंट्री डब्ल्यू ए के लिए) 1800 023 333 पर फ़ोन करें ।

### लिखित रूप में

ऑनलाइन कस्टमर कमैंट एंड कंप्लेंट फ़ॉर्म भर कर जमा करें या इस पते पर पत्र भेजें: Western Australian Museum, Locked Bag 49, Welshpool WA 6986

### वैश्विक अभिगम्यता

वैश्विक अभिगम्यता हमारी वेबसाइट में कॉटेक्ट अस (Contact Us) पृष्ठ पर जानकारी उपलब्ध है, अथवा आप वैस्टर्न ऑस्ट्रेलियन गवर्नमेंट कंप्लेंटस इन्फ़ॉर्मेशन साइट पर जा सकते हैं जहाँ किसी भी सरकारी सेवा के बारे में शिकायत करने के बारे में अनुवादित जानकारी उपलब्ध है ।

म्यूज़ियम की टिप्पणियों और सुझावों से संबंधित प्रक्रियाओं के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया देखें: हमारी वेबसाइट: www.museum.wa.gov.au/about/feedback या feedback@museum.wa.gov.au पर ई–मेल भेजें

GOVERNMENT OF WESTERN AUSTRALIA

WESTERN AUSTRALIAN museum

# ग्राहक सेवा चार्टर (प्रपत्र)

दि वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम (संग्रहालय) लोगों को अपनी पहचान, संस्कृति, पर्यावरण और स्थान के बोध के बारे में अन्वेषण करने और उसे बाँटने तथा हमारे विश्व की विभिन्नता और सृजनशीलता का अनुभव करने और उसमें योगदान देने के लिए प्रेरित करता है।

हम एक उत्कृष्ट और स्पंदनशील म्यूज़ियम सेवा होने के आकांक्षी हैं जिसका सभी पश्चिमी ऑस्ट्रेलियन इस्तेमाल करें और उसे मान्यता दें और पूरा विश्व जिसकी सराहना करे और उसे देखने आए।

## हमारे ग्राहक

हमारे ग्राहकों में शामिल हैं हमारे सार्वजनिक स्थलों और वेबसाइट पर आने वाले हज़ारों आगंतुक; हमारे वैज्ञानिक, संग्रहालय संबंधी और निगमित ग्राहक; और कोई भी व्यक्ति जो किसी भी प्रयोजन के लिए म्यूज़ियम से संपर्क करता है।

## आपके प्रति हमारी वचनबद्धता

हम अपने सभी ग्राहकों को हर स्तर पर और म्यूज़ियम से संपर्क के हर स्थल पर सर्वोत्तम संभव सेवा प्रदान करने के लिए वचनबद्ध हैं। इसका अर्थ यह है कि हम:

- आपको म्यूज़ियम के ग्राहक होने का ऐसा उत्कृष्ट अनुभव प्रदान करेंगे जिससे आप बार-बार हमारे पास लौटना चाहें।
- जो भी करें उसे व्यवसायी तरीके से, मन लगा कर और सबको सम्मिलित करते हुए करेंगे।
- लगातार आपकी आवश्यकताओं को पूरा करते रह सकें और आपकी अपेक्षा से अधिक उत्तम सेवाएं प्रदान कर सकें, इस आशय के अनुरूप हम अपनी सेवाओं का प्रबंधन और पुनरावलोकन करेंगे।
- आपके साथ ईमानदारी, पारदर्शी और ज़िम्मेदाराना व्यवहार करेंगे।
- एक सुरक्षित और मनोहर स्थान प्रदान करेंगे जहाँ आप हमारी कृतियों और प्रदर्शित वस्तुओं का अन्वेषण कर सकें और यह सब नवीनता, यथार्थ और आसानी से समझी जा सकने वाली जानकारी और स्पंदनशील सार्वजनिक कार्यक्रम द्वारा समर्थित होगा।
- आपके साथ पारस्परिक क्रियाओं में लगातार सुधार लाने का प्रयत्न करेंगे ताकि आप एक न्यू म्यूज़ियम फ़ॉर वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया के विकास द्वारा सभी पश्चिमी ऑस्ट्रेलियनों के लिए एक सांस्कृतिक विरासत कायम करने की हमारी यात्रा में हमारी सहायता करने के लिए प्रेरित हों।

## हमारा परिचय

दि वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम सामुदायिक संपत्ति के रूप में समर्पित है, इसका अर्थ यह है कि हम होंगे :

### उत्तरदायी

हमारा अस्तित्व पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के सभी लोगों के हित के लिए है और हमारा मानना है कि हम उनके प्रति उत्तरदायी हैं और उनके संग्रह के संरक्षक हैं।

### प्रेरणादायक, व्यापक और सुलभ

हम लोगों को अपने जगत का अन्वेषण करने के लिए प्रेरित करेंगे और अध्ययन, अन्वेषण और जीवन पर्यंत ज्ञानार्जन के द्वारा अपनी जानकारी बढ़ाएंगे; यह सुनिश्चित करते हुए कि हमारी सुविधाएँ, कार्यक्रम और संसाधन सभी के लिए सुलभ हों।

### उद्यमी और उत्कृष्ट

हम सृजनात्मक, साधनसंपन्न, कल्पनाशील, प्रवर्तक और उद्यमी होंगे; हम वाणिज्य में चतुर होंगे और हम जो भी करेंगे, उसे उत्कृष्टता से करने का प्रयास करेंगे।

### धारणीय

हम सामाजिक, पर्यावरिक और आर्थिक रूप से धारणीय होने का प्रयास करेंगे और दूसरों के साथ मिल-जुल कर कार्य करेंगे ताकि जनता को अधिकतम लाभ हो और उनके पैसे की पूरी कीमत मिले।

### हमारा मानना है कि एबोरिजिनल और टोरिस स्ट्रेट आयलैंडर लोग ऑस्ट्रेलिया में रहने वाले प्रथम लोग थे

हम एबोरिजिनल और टोरिस स्ट्रेट आयलैंडर लोगों की सांस्कृतिक विरासत पर उनके प्राथमिक अधिकारों को मान्यता देते हैं और हम मिल-जुल कर कार्य करेंगे जिससे सभी लोगों के बीच में सहमति बढ़े।

## अभिगम्यता (हम तक पहुँचना)

दि वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम यह सुनिश्चित करने के लिए वचनबद्ध है कि म्यूज़ियम की सब प्रकार की सेवाओं, जानकारी और सुविधाओं का इस्तेमाल करने में विकलांगों, उनके परिवारों और देख-रेख करने वालों को वे सब अवसर, अधिकार और ज़िम्मेदारियाँ उपलब्ध हों जो अन्य लोगों को उपलब्ध हैं। हमारे डिसेबिलिटी एक्सैस एंड इंक्लूज़न प्रोग्राम (विकलांगों के लिए अभिगम्यता और व्यापकता कार्यक्रम) के द्वारा भी हम यह सुनिश्चित करने के लिए वचनबद्ध हैं कि एक न्यू म्यूज़ियम फ़ॉर वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया के विकास में ऐसे ग्राहकों को अपने विचार व्यक्त करने और सम्मति देने के अवसर मिलें।

## गोपनता

हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को जिसमें संपर्क और क्रैडिट कार्ड की जानकारी शामिल हैं, गलत इस्तेमाल, अनाधिकृत अभिगम्यता और प्रकटन से सुरक्षित रखेंगे। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हम आप को जो भी प्रचार संबंधी सामग्री भेजें, उसमें म्यूज़ियम या उसके किसी भागीदार द्वारा उसके भेजे जाने की जानकारी हो और यदि आप चाहें तो ऐसी जानकारी न प्राप्त करने का चुनाव कर सकेंगे।

## आप हमारी सहायता किस प्रकार कर सकते हैं

हम आपको वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम का एक विस्मयकारी अनुभव देना चाहते हैं, इस उद्देश्य से कृपया :

- हमारी सुविधाओं, कर्मचारियों और स्वयंसेवकों तथा अन्य ग्राहकों द्वारा इनका आनंद लेने के अधिकार का आदर करें।
- जो बच्चे आपकी देख-रेख में हैं, उनका पर्यवेक्षण करें।
- हमारे वैज्ञानिकों, क्यूरेटरों और विशेषज्ञों के साथ काम करते समय उन्हें सर्वोत्तम जानकारी दें।

## आपकी टिप्पणियाँ और सुझाव

हम जो भी करते हैं उसमें उसमें दि वेस्टर्न ऑस्ट्रेलियन म्यूज़ियम द्वारा ग्राहक सेवा और उपभोक्ता अनुभव के क्षेत्र में सर्वोत्तम मानदंड प्राप्त करने का प्रयास करते हैं और आपकी टिप्पणियों और सुझावों का सम्मान करते हैं। यदि आप समझते हैं कि हम आपकी उम्मीद से बढ़कर निकले या किसी मामले को हमने संतोषपूर्वक नहीं निपटाया तो इसके बारे में हमें बताएं – हम आपके विचार जानने के लिए उत्सुक हैं। हम बच्चों और युवाओं द्वारा टिप्पणियों और सुझावों का स्वागत करते हैं और हमारे कर्मचारी उन्हें ऐसा करने में या किसी वयस्क को उनकी ओर से टिप्पणियाँ और सुझाव देने में सहायता दे सकते हैं।