

HOW WE WILL DEAL WITH YOUR COMMENT OR COMPLAINT ?

We deal with all comments and complaints seriously. We will treat your comment or complaint fairly and impartially.

We will not treat you differently because you have made a complaint . We will not discriminate against you on the basis of your age, disability, gender, religion, belief, sexual orientation or any other irrelevant ground.

We aim to respond to you promptly-regardless of the subject matter, the way in which you contact us or the country in which your comment or complaint is made.

If we are unable to respond at the first point of contact, we aim to deal with your comment or complaint within ten working days of receipt. If it takes longer than this, we will inform you of any delay within ten working days.

When things have gone wrong we will do our best to resolve matters quickly and fairly. We will:

- Explain what went wrong and why.
- Apologise when it is appropriate.
- Take action to remedy the situation, when possible.

If you are not satisfied with the response you receive, you can take the matter by contacting the Complaint Manager. We will provide you with details of how to do this when we respond to your complaint.

If, following this, you remain dissatisfied then you may be able to refer your complaint to an external body for review. The responsible staff member will provide you with more information when he or she respond to your complaint.

WE VALUE YOUR OPINION:

- We deal with all comments or complaints seriously and impartially.
- We aim to acknowledge your comment or complaint within three working days and will aim to feedback or resolve the complaint within 10 days of receipt.
- We will also let you know of any unexpected delay in dealing with your complaint.
- We will draw on the information received from our customer comments and complaints to improve our services and products.

WHO WILL DEAL WITH YOUR COMMENT OR COMPLAINT ?

- We aim to resolve most issues at the first point of contact. The staff member who receives a complaint is empowered to attend to it.
- In complex cases you may receive the response from the person or department who is responsible for that aspect of our work.
- If you are not satisfied with the response you received you may contact the Complaint Manager in British Council office.

HOW TO MAKE A COMMENT OR COMPLAINT TO THE BRITISH COUNCIL?

We hope to make your experience of dealing with the British Council an excellent one and we value opinion of our people, work, website, programmes, products and services. If you would like to make comment or complaint to us about the service you have experienced when contacting us or using any of our products and services you can do this in any one of three following ways below:

1. Contact the person or department that you have already dealt with to fully explain your situation.
2. Contact the British Council using any of the below methods providing us with your contact details to enable us to respond to you.

Email: general.enquiry@britishcouncil.org.np

Tel: +977 01 4237700

3. If you are not satisfied with the response and you wish to escalate your complaint, you may write to Complaint Manager at Ishtiaque.Mahbub@britishcouncil.org
4. In case you would like to address your concern to our office in the UK for an internal investigation, you may write to general.enquiries@britishcouncil.org

हामी तपाईंका प्रतिक्रिया र गुनासोहरूलाई कसरी लिन्छौं ?

हामी तपाईंका प्रतिक्रिया तथा गुनासाहरूलाई गम्भीरतापूर्वक लिन्छौं । हामीहरू तपाईंका प्रतिक्रिया वा गुनासोहरूलाई निष्पक्ष र विनाभेदभाव लिनेछौं भन्ने कुराको वचन दिन्छौं ।

तपाईंले उजुरी गर्नुभएको कारण हामी तपाईंसँग बेग्लै किसिमको व्यवहार गर्नेछैनौं हामी तपाईंको उमेर, अपाङ्गता, परम्परा, लिङ्ग, धर्म, आस्था, यौनिक प्रवृत्ति अथवा अन्य असम्बन्धित कुरालाई आधार मानेर तपाईंप्रति भेदभाव गर्दैनौं ।

तपाईंले जुनसुकै विषयमा, जुनसुकै माध्यमले वा जुनसुकै मुलुकबाट प्रतिक्रिया वा उजुरी दिनु भएपनि हामी तपाईंलाई तुरुन्तै जवाफ दिनेछौं ।

यदि हामी तपाईंले प्रतिक्रिया वा उजुरी दिइएकै ठाउँबाट तपाईंलाई जवाफ दिन असमर्थ भएको अवस्थामा तपाईंको प्रतिक्रिया वा उजुरी पाएको दश कार्य दिन भित्र त्यसमा कारवाही गर्नेछौं ।

कुनै कुरा गलत भएको पाइएमा हामी सकेसम्म त्यसको निष्पक्षतापूर्वक यथाशक्य छिटो समाधान गर्नेछौं । हामी:

- गल्ती के र किन भयो भनेर बताउनेछौं ।
- आवश्यक परेमा माफी माग्नेछौं ।
- सम्भव भएसम्म परिस्थितिमा सुधार ल्याउन कोशिस गर्नेछौं ।

यदि हामीले दिएको जवाफबाट तपाईं सन्तुष्ट नहुनु भएमा तपाईं उजुरी व्यवस्थापकसँग सम्पर्क गरेर त्यस कुरालाई अगाडि बढाउन सक्नुहुनेछ । त्यो कसरी गर्ने भन्नेबारेमा हामी तपाईंको उजुरी प्राप्त भएका बेलामा यसबारेमा विस्तृत रूपमा जानकारी गराउनेछौं ।

यति गर्दा पनि सन्तुष्ट हुन नसक्नुभएमा तपाईं आफ्नो गुनासोलाई अध्यनका लागि कुनै बाह्य निकायमा लिएर जान सक्नुहुन्छ । तपाईंको उजुरीलाई हेर्ने बेलामा सम्बन्धित कर्मचारीले यसबारेमा विस्तृत रूपमा जानकारी उपलब्ध गराउनेछन् ।

हामी तपाईंका विचारलाई महत्त्व दिन्छौं :

- हामी सबै प्रतिक्रिया तथा उजुरीहरूलाई गम्भीरताका साथ लिन्छौं ।
- हामी तपाईंको प्रतिक्रिया वा उजुरी प्राप्त भएको जानकारी तीन कार्यदिनभित्र दिनेछौं र त्यसमा सुझाव वा समाधान सो प्राप्त भएको दश दिनभित्र गर्नेछौं ।
- हामी तपाईंका उजुरीमा कारवाही हुन अप्रत्यक्षित रूपले ढिला हुन जाने भएमा सोको जानकारी तपाईंलाई गराउनेछौं । हामी हाम्रा ग्राहकहरूबाट प्राप्त प्रतिक्रिया तथा गुनासाहरूलाई हाम्रा सेवा तथा सामग्रीहरूमा सुधार ल्याउनका लागि उपयोग गर्ने हिसाबले लिन्छौं ।

तपाईंका प्रतिक्रिया र गुनासोलाई कसले हेर्छ ?

- हामी प्रायःजसो मुद्दाहरूलाई पहिलो गुनासो आएको ठाउँबाटै समाधान गर्छौं । गुनासो सुन्ने कर्मचारीलाई यसका लागि प्रशिक्षित गरिएको हुन्छ ।
- जटिल समस्या भएमा त्यसको जवाफ तपाईंले यस सम्बन्धी हेर्ने हाम्रा जिम्मेवार व्यक्ति अथवा शाखाबाट पाउनुहुनेछ ।
- यदि आफुले पाएको जवाफबाट तपाईं सन्तुष्ट हुन सक्नुभएन भने तपाईंले ब्रिटिश काउन्सिल कार्यालयका उजुरी व्यवस्थापकलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुनेछ ।

ब्रिटिस काउन्सिलमा कसरी प्रतिक्रिया वा उजुरी दिने ?

हामी ब्रिटिश काउन्सिलसँगको तपाईंको सम्बन्धका बारेमा तपाईंको अनुभव राम्रो रहोस् भन्नेमा आशा गर्दछौं र हाम्रा मान्छे, काम, वेबसाइट, कार्यक्रम, सामग्री र सेवाहरूका बारेमा तपाईंका विचारहरूलाई महत्त्व दिन्छौं । यदि तपाईं हाम्रा कुनै सामग्री अथवा सेवाहरूका बारेमा अनुभव गर्नुभएको कुनै प्रतिक्रिया वा गुनासो गर्न चाहनुहुन्छ भने तपाईं निम्नअनुसारका तरिकाबाट गर्न सक्नुहुनेछ :

1. तपाईंले एकचोटि भेटिसक्नुभएको व्यक्ति वा विभागमा सम्पर्क गरेर आफ्नो मुद्दाका बारेमा पूरा विवरण दिने ।
2. तल दिइएकामध्ये कुनैपनि माध्यमबाट ब्रिटिश काउन्सिलमा सम्पर्क गरेर आफ्नो पूरा ठेगाना उपलब्ध गराउने ताकि हामी तपाईंलाई यसबारे जानकारी गराउनसकौं ।

ईमेल : general.enquiry@britishcouncil.org.np

टेलिफोन : +९७७ ०१ ४२३७७००

3. यदी हाम्रो जवाफ सँग तपाईं सन्तुष्ट हुनुभएन र तपाईंका गुनासालाई अझ माथिल्लो निकायमा लान चाहनु हुन्छ भने उजुरी व्यवस्थापकलाई यो ठेगाना मा Ishtiaque.Mahbub@britishcouncil.org ईमेल गर्नुहोस ।
4. यदी केहीगरी तपाईं आफ्नो सम्बन्धित विषयलाई हाम्रो यु.के.अफिसमा आन्तरिक अनुसन्धानको लागि पठाउन चाहनुहुन्छ भने यो ठेगानामा general.enquiries@britishcouncil.org ईमेल गर्नुहोस ।