Making a complaint about our schools

আমাদের স্কুল সম্পর্কে অভিযোগ করা

আমরা অবিলম্বে অভিযোগগুলো সমাধান করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, সুতরাং আপনার উদ্বেগগুলো যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমাদের জানান ততই উত্তম।

কিছু বিষয়ের ব্যাপারে স্কুলের অধ্যক্ষের সাথে কথা বলা উপযুক্ত হতে পারে। কার কাছে অভিযোগ করবেন এই ব্যাপারে যদি নিশ্চিত না হন, তবে আপনার সন্তানের শিক্ষক বা স্কুল অফিসের কর্মীরা আপনাকে সঠিক যোগাযোগের বিবরণ সরবরাহ করতে পারেন।

সমস্যাগুলো সম্পর্কে কথা বলা তাদের সমাধানের পথ উন্মুক্ত হওয়ার সর্বোত্তম উপায় হতে পারে।

শুরু করতে পারেন এভাবে যেমন, আপনার সন্তানের শিক্ষকের সাথে যোগাযোগ করে, স্কুল অফিসের কর্মীদের সাথে কথা বলে অথবা হাই স্কুলের ক্ষেত্রে ইয়ার এডভাইসর/পরামর্শদাতার সাথে চেষ্টা করে। আপনি স্ব-শরীরে, ইমেইলের মাধ্যম, টেলিফোনে অথবা যদি চান তবে চিঠির মাধ্যমে আপনার অভিযোগটি উত্থাপন করতে পারেন। শিক্ষকের সাথে দেখা করার জন্য একটি সময় বের করুন বা স্কুলে ফোন করুন এবং অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য বলুন।

কখনও কখনও আমরা আপনাকে লিখিতভাবে অভিযোগটি জানাতে বলতে পারি। অভিযোগপত্রে বিশদ বিবরণ দিন এবং অভিযোগের সমাধানে আপনি কী আশা করেন তা আমাদেরকে বলুন।

অভিযোগটি লিখিতভাবে জানানোর প্রক্রিয়ায় আমরা আপনাকে সহায়তা করতে পারি। এছারাও আপনি অভিযোগ ফর্ম বা Feedback Assist widget ব্যবহার করতে পারেন - দুটোই শিক্ষা বিভাগের ওয়েবসাইটে রয়েছে। শিক্ষকের সাথে দেখা করার জন্য একটি সময় বের করুন বা স্কুলে ফোন করুন এবং একটি অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য বলুন।

অনেক ক্ষেত্রে, কর্মীদের কাছে সরাসরি পেশ করা অভিযোগ তারা পরিচালনা করতে পারেন। কিছু অভিযোগের জন্য অধ্যক্ষ বা কর্মক্ষেত্রের ব্যবস্থাপকের জড়িত থাকার প্রয়োজন হবে।

অভিযোগটি পরিচালনাকারী উদ্বেগগুলো সঠিকভাবে মূল্যায়ন করতে এবং এগিয়ে যাওয়ার সর্বোত্তম উপায় সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য তার প্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করবে। অভিযোগ পরিচালক আপনার সাথে যোগাযোগ করার আগে খোঁজখবর নিতে পারেন।

কোনও অভিযোগের প্রতিক্রিয়া জানানোর সময়, আমরা নিম্নলিখিতগুলোর মধ্যে এক বা একাধিক পদক্ষেপ নিতে পারি:

- **বিষয়টি ঠিক করতে বা পরিস্থিতির উন্নতি সাধন করতে পদক্ষেপ নিয়ে**
- **ক্ষমা প্রার্থনা করে**
- **একটি ব্যাখ্যা প্রদান করে**
- **স্বীকার করে যে পরিস্থিতিটি আরও ভালভাবে বা ভিন্নভাবে পরিচালনা করা যেতে পারতো**
- **আপনার অভিযোগের ফলে নীতিগুলো পর্যালোচনা করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হয়ে।**

কখনও কখনও, যা ঘটেছে তা পরিবর্তন করতে আমরা সক্ষম নাও হতে পারি বা অভিযোগ পরিচালক সিদ্ধান্ত নেবেন যে মূল সিদ্ধান্তটি সেই পরিস্থিতিতে উপযুক্ত ছিল। ফলাফল যাই হোক না কেন, অভিযোগ ব্যবস্থাপক আপনাকে তার সিদ্ধান্তের জন্য স্পষ্ট কারণ দেবেন। এটি একটি মিটিং বা টেলিফোন বা ইমেইলের মাধ্যমে হতে পারে।

আপনি যদি ফলাফলে সন্তুষ্ট না হন, তবে আপনি সমস্যাগুলো সম্পর্কে কথা বলতে এবং আপনার উদ্বেগগুলো উত্থাপন করতে অভিযোগ পরিচালকের সাথে কথা বলতে চাইতে পারেন।

আপনি যদি এখনও সন্তুষ্ট না হন বা বিশ্বাস করেন যে অভিযোগের ফলাফলটি ভুল ছিল এবং/অথবা অভিযোগ পরিচালনা প্রক্রিয়াটি অন্যায্য ছিল, তবে আপনি একটি পুনঃমূল্যায়নের জন্য অনুরোধ করতে পারেন। অনুরোধটি প্রাথমিক অভিযোগ পরিচালক বা তাদের সুপারভাইজারের বরাবরে করা উচিত।

পুনঃমূল্যায়নগুলো এমন একজন ব্যক্তির দ্বারা সম্পন্ন করা উচিত যিনি কোনওভাবেই অভিযোগের বিষয় অবগত ছিলেন না এবং অভিযোগ পরিচালনার সাথে জড়িত ছিলেন না।

অভিযোগের পুনঃমূল্যায়ন বাহ্যিক প্রতিষ্ঠান দ্বারা পরিচালিত হতে পারে যেমন NSW Ombudsman।

টেলিফোন দোভাষী পরিষেবা

আপনি যদি আরও তথ্য চান তবে অনুগ্রহ করে আপনার স্কুলের অধ্যক্ষকে কল করুন। আপনার অনুসন্ধানে সহায়তা করার জন্য আপনার যদি কোনও দোভাষীর প্রয়োজন হয় তবে অনুগ্রহ করে 131 450 এ টেলিফোন দোভাষী সেবাব্যবস্থায় কল করুন এবং আপনার ভাষায় একজন দোভাষীর জন্য জিজ্ঞাসা করুন। আপনি যে ফোন নম্বরটি কল করতে চান তা অপারেটরকে বলুন এবং অপারেটর আপনাকে কথোপকথনে সহায়তা করার জন্য লাইনে একজন দোভাষীর ব্যবস্থা করবে। এই পরিষেবার জন্য আপনাকে কোন অর্থ দিতে হবে না।