Making a complaint about our schools

हमारे स्कूलों के बारे में शिकायत करना

हम शिकायतों का तुरंत समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं, इसलिए बेहतर होगा कि आप हमें अपनी चिंताओं के बारे में जल्द से जल्द बताएं।

कुछ मामलों के लिए स्कूल के प्रिंसिपल से बात करना उचित हो सकता है। यदि आपको पक्का पता नहीं है कि शिकायत किसे करनी है, तो आपकी संतान के शिक्षक या स्कूल कार्यालय के कर्मचारी आपको सही संपर्क विवरण प्रदान कर सकते हैं।

समस्याओं के बारे में बात करना उनका समाधान शुरू करने का सबसे अच्छा तरीका हो सकता है।

अपनी संतान के शिक्षक से संपर्क करके, स्कूल कार्यालय के कर्मचारियों से बात करके, या हाई स्कूल में कक्षा सलाहकार से बात करके इसकी शुरूआत करें। यदि आप चाहें तो आप अपनी शिकायत व्यक्तिगत रूप से, ईमेल करके, टेलीफोन पर या यदि आप चाहें तो पत्र लिखकर कर सकते/ती हैं।

कभी-कभी हम आपसे लिखित में शिकायत करने के लिए कह सकते हैं। विवरण शामिल करें और हमें बताएं कि आप क्या चाहते/ती हैं कि शिकायत के परिणामस्वरूप क्या कार्यवाही की जाए।

हम आपकी शिकायत को लिखित रूप में देने में आपकी मदद कर सकते हैं। आप शिकायत फॉर्म या Feedback Assist widget का भी उपयोग कर सकते हैं - दोनों शिक्षा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। शिक्षक से मिलने का समय निकालें या स्कूल को फोन करके अपॉइंटमेंट की मांग करें।

कई मामलों में, कर्मचारी सीधे उनसे की गई शिकायत का प्रबंधन कर सकते हैं। कुछ शिकायतों में प्रिंसिपल या कार्यस्थल प्रबंधक की भागीदारी की आवश्यकता होगी।

शिकायत का प्रबंधन करने वाला व्यक्ति चिंताओं का ठीक से आकलन करने और आगे के सर्वोत्तम तरीके के बारे में निर्णय लेने के लिए आवश्यक जानकारी एकत्र करेगा। शिकायत प्रबंधक आपसे संपर्क करने से पहले पूछताछ कर सकता है।

शिकायत पर प्रतिक्रिया करते समय, हम निम्नलिखित में से कोई एक या एक से अधिक कार्यवाहियाँ कर सकते हैं:

- **मामले को हल करने या स्थिति को सुधारने के लिए कदम उठाना**
- **क्षमा याचना करना**
- **स्पष्टीकरण देना**
- **यह स्वीकार करना कि स्थिति का प्रबंध बेहतर या अलग तरीके से किया जा सकता था**
- **आपकी शिकायत के फलस्वरूप नीतियों की समीक्षा करना**

कभी-कभी, हो सकता है कि जो हुआ है उसे बदलने में हम सक्षम न हों या शिकायत प्रबंधक यह तय करेगा कि परिस्थितियों में मूल निर्णय उचित था। परिणाम जो भी हो, शिकायत प्रबंधक आपको उनके निर्णय के लिए स्पष्ट कारण बताएगा। ऐसा एक मीटिंग (बैठक) में या टेलीफोन पर या ईमेल द्वारा किया जा सकता है।

यदि आप परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप मुद्दों के बारे में बातचीत करने और अपनी चिंताएँ प्रकट करने के लिए शिकायत प्रबंधक से बात कर सकते/ती हैं।

यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं या आपको लगता है कि शिकायत का परिणाम गलत था और/या शिकायत से निपटने की प्रक्रिया अनुचित थी, तो आप समीक्षा का अनुरोध कर सकते/ती हैं। अनुरोध प्रारंभिक शिकायत प्रबंधक या उनके सुपरवाइज़र (पर्यवेक्षक) को संबोधित किया जाना चाहिए।

समीक्षा एक ऐसे व्यक्ति द्वारा पूरी की जानी चाहिए जो किसी भी तरह से शिकायत का विषय नहीं रहा है और शिकायत के प्रबंधन में शामिल नहीं है।

NSW Ombudsman जैसे संगठनों द्वारा शिकायतों की बाहरी समीक्षाओं का आयोजन किया जा सकता है।

टेलीफोन दुभाषिया सेवा

यदि आप और अधिक जानकारी चाहते/ती हैं तो कृपया अपने स्कूल के प्रिंसिपल को कॉल करें। यदि आपको अपनी पूछताछ में सहायता के लिए एक दुभाषिया की आवश्यकता है, तो कृपया टेलीफोन दुभाषिया सेवा को 131 450 पर कॉल करें और अपनी भाषा में दुभाषिए के लिए निवेदन करें। ऑपरेटर को वह फोन नम्बर बताएँ जिसपर आप कॉल करना चाहते/ती हैं और ऑपरेटर बातचीत में आपकी सहायता करने के लिए दुभाषिए को लाइन पर कनेक्ट करेगा। इस सेवा के लिए आपसे शुल्क नहीं लिया जाएगा।