Making a complaint about our schools

ਸਾਡੇ ਸਕੂਲਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ, ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧੀਆ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਿੰਨੀ ਵੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਦੱਸੋ।

ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਸਕੂਲ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਉਚਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਕਿਸ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਬੱਚੇ ਦਾ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਸਕੂਲੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹੀ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲਾਂ ਕਰਨੀਆਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਆਪਣੇ ਬੱਚੇ ਦੇ ਅਧਿਆਪਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ, ਸਕੂਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਕੇ, ਜਾਂ ਹਾਈ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਸਾਲ ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ (year Advisor) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਪੜ੍ਹਕਾ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਧਿਆਪਕ ਨਾਲ ਮਿੱਲਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢੋ ਜਾਂ ਸਕੂਲ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਲਈ ਮੰਗ ਕਰੋ।

ਕਈ ਵਾਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਜਾਂ Feedback Assist Widget (ਫੀਡਬੈਕ ਅਸਿਸਟ ਵਿਜੈਟ) ਦੀ ਵਰਤੋਂ (Use) ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ – ਦੋਵੇਂ ਹੀ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਅਧਿਆਪਕ ਨਾਲ ਮਿਲਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢੋ ਜਾਂ ਸਕੂਲ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਲਈ ਮੰਗ ਕਰੋ।

ਬਹੁਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸਕੂਲ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਮੈਨੇਜਰ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜਿਹੜਾ ਵਿਅਕਤੀ ਸਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ ਉਸ ਨੂੰ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਵੱਧਣ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੈਨੇਜਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- **ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ**
- **ਮਾਫੀ ਮੰਗਣੀ**
- **ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਜਾਂ ਵਿਆਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ**
- **ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਜਾਂ ਵੱਖਰੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਸੀ**
- **ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦਾ ਬੀੜਾ ਚੁੱਕਣਾ।**

ਕਈ ਵਾਰ, ਅਸੀਂ ਜੋ ਵਾਪਰਿਆ ਹੈ ਉਸ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੈਨੇਜਰ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਅਸਲ ਫੈਸਲਾ ਵਾਪਰੀਆਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਠੀਕ ਸੀ। ਨਤੀਜਾ ਜੋ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੈਨੇਜਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗਾ। ਇਹ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਗਲਤ ਸੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਲਤ ਸੀ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਬਾਹਰਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ NSW Ombudsman ਵਰਗੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਕੂਲ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 131 450 'ਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੋ। ਅਪਰੇਟਰ ਨੂੰ ਉਹ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਦੱਸੋ ਜਿਸ 'ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਅਪਰੇਟਰ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨੂੰ ਲਾਈਨ 'ਤੇ ਲਿਆਵੇਗਾ। ਇਸ ਸੇਵਾ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।