

Department for Education

(शिक्षा विभाग) को शिकायत करनी

हम यह मानते हैं कि कभी-कभी उठाए गए कदम गलत हो सकते हैं और हो सकता है कि आपको यह महसूस हो कि आपकी उम्मीदों को पूरा नहीं किया जा रहा है। यदि आपकी किसी शिकायत का समाधान नहीं किया गया है या आप फीडबैक देना चाहते/चाहती हैं, तो हम आपके विचार जानना चाहेंगे। विनम्र और सम्मानजनक तरीके से मिलकर काम करना, बातचीत करना, बात सुनना और समाधानों की खोज करना महत्वपूर्ण होता है, ताकि हम अपनी सेवाओं में सुधार कर सकें।

शिकायत करने से पहले

शिकायत करने से पहले आपको:

- स्पष्ट तौर पर समस्याओं और जो समाधान आप चाहते/चाहती हैं, उसकी पहचान करनी चाहिए
- संपूर्ण और तथ्यात्मक जानकारी देनी चाहिए
- और अधिक जानकारी के लिए किन्हीं निवेदनों में सहयोग देना चाहिए
- जानबूझकर झूठी या गुमराह करने वाली जानकारी शामिल नहीं करनी चाहिए
- शिकायत का प्रबंध करने वाले कर्मचारियों के साथ विनम्रता और सम्मानपूर्वक बर्ताव करना चाहिए।

शंकाओं और शिकायतों के प्रकार

आप उस परिस्थिति में शिकायत करने का चयन कर सकते/सकती हैं यदि आपको लगता है कि स्कूल, प्रीस्कूल या कॉर्पोरेट ऑफिस ने:

- कुछ गलत किया है
- वे कुछ ऐसा करने में असफल रहे हैं जो उन्हें करना चाहिए था
- गलत तरीके या अशिष्टता से बर्ताव किया है।

आपकी शिकायत या फीडबैक निम्नलिखित के बारे में हो सकती है:

- सेवा का प्रकार, स्तर या इसकी गुणवत्ता
- कर्मचारियों का व्यवहार और उनके निर्णय
- नीति, कार्यविधि या अभ्यास।

शिकायत और फीडबैक किसी ऐसे काम से सम्बन्धित हो सकती है जो राज्य या फेडरल (क्रेन्दीय) कानून के कारण करना हमारे द्वारा करना आवश्यक हो। हम आपके साथ बातचीत करेंगे और ज़रूरतों को तथा यह समझने में आपकी मदद करेंगे कि ज़रूरतें क्यों हैं।

शिकायत करना

कदम 1: अग्रिम भाग में शिकायत का प्रबंध और प्रारम्भ में ही समाधान

स्कूल, प्रीस्कूल या मूल निर्णय लेने वाले व्यक्ति से बात करें। हम एक ऐसी प्रक्रिया को बढ़ावा देते हैं जहाँ मूल निर्णयकर्ता को जहाँ संभव हो, चिंता या शिकायत का समाधान करने का अवसर दिया जाता है। स्कूल परिसर में यह व्यक्ति टीचर या कक्षा का कॉर्डिनेटर हो सकता है। कॉर्पोरेट ऑफिस में यह व्यक्ति कोई अधिकारी या टीम लीडर हो सकता है।

यदि आप फिर भी संतुष्ट नहीं हैं कि आपकी शिकायत पर ध्यान दिया गया है, तो आप उस व्यक्ति के लाइन मैनेजर से संपर्क कर सकते/सकती हैं। यह स्कूल परिवेश में कोई प्रिंसिपल या प्रीस्कूल डॉयरेक्टर या फिर कॉर्पोरेट ऑफिस में कोई डॉयरेक्टर हो सकता है। अपनी चिंताओं की चर्चा करने के लिए उनसे संपर्क करके समय बुक करें। आप ई-मेल करके अपनी चिंताएँ व्यक्त करना चाह सकते/सकती हैं।

अधिकांश शिकायतों का समाधान शीघ्रता से किया जाता है, परन्तु कुछ पेचीदा मामलों का समाधान करने में अधिक समय लग सकता है। यदि ऐसा है तो हम आपको इसकी जानकारी देंगे।

कदम 2: केन्द्रीय शिकायत समाधान

यदि आप इस बात से संतुष्ट नहीं हैं कि आपकी शिकायत पर स्थानीय स्तर पर ध्यान दिया गया है, तो आप कस्टमर फीडबैक युनिट (CFU) से सहायता प्राप्त कर सकते/सकती हैं।

CFU से संपर्क करें:

- [ऑनलाइन शिकायत फॉर्म \(online complaint form\)](#)
- फोन 1800 677 435

हम प्रीस्कूल और स्कूल को की जाने वाली शिकायत के संबंध में निम्नलिखित द्वारा आपकी मदद कर सकते हैं:

- शिकायत से जुड़ी समस्याओं से सम्बन्धित परामर्श देकर
- स्कूलों और प्रीस्कूलों के साथ संपर्क स्थापित करके ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि समाधान करने के सभी विकल्पों की खोजबीन की गई है
- उन शिकायतों की निष्पक्ष तरीके से समीक्षा करनी जिनका स्थानीय स्तर पर समाधान नहीं किया गया है, इनमें समीक्षा करने के माध्यम से ऐसा करना शामिल है।

हम कॉर्पोरेट ऑफिस से जुड़ी शिकायतों के संबंध में निम्नलिखित के द्वारा आपका समर्थन कर सकते/सकती हैं:

- आपकी शिकायत पर ध्यान देने के लिए सही व्यक्ति या क्षेत्र के साथ आपका संपर्क स्थापित करना
- यदि आपकी समस्या का समाधान करना असक्षम हो, तो उसे प्रासंगिक मैनेजर या कार्यकारी अधिकारी को रेफर करना।

कदम 3: बाहरी शिकायत समाधान

यदि कदम 1 और 2 के माध्यम से हम आपकी शिकायत का समाधान करने में असक्षम रहते हैं, तो आप [Ombudsman SA](#) से स्वतंत्र सलाह ले सकते/सकती हैं। आपकी शिकायत की परिस्थितियाँ यह निर्धारित करेंगी कि क्या वे सहायता कर सकते हैं या नहीं।

बाहरी संस्था का संपर्क:

Ombudsman SA (OSA)

निःशुल्क कॉल: 1800 182 150

ई-मेल: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

मामले के प्रकार पर निर्भर करते हुए, OSA सामान्यतः यह पूछेगा कि क्या Ombudsman (लोकपाल) के पास आने से पहले आपने अपनी शिकायत स्कूल, प्रीस्कूल या CFU से की है।