

# शिक्षा विभाग (Department for Education) मा उजुरी गर्दा

हामी मान्छौं कि कहिलेकाहीँ कुनै कुराहरू गलत हुनसक्छ र तपाईंले आफ्नो अपेक्षाहरू पूरा नभएको महसुस गर्नुहुन्छ। यदि तपाईंसँग समाधान नभएका गुनासाहरू छन् वा प्रतिक्रिया व्यक्त गर्न चाहनुहुन्छ भने हामी तपाईंबाट सुन्न चाहन्छौं। तपाईंसँग सहकार्य गर्नु, कुरा गर्नु, भनेको सुन्नु र शिष्टता एवं आदरपूर्वक समाधान खोज्नु महत्वपूर्ण हुन्छ ताकि हामी हाम्रा सेवाहरूमा सुधार गर्न सकौं।

## गुनासो गर्नुभन्दा पहिला

गुनासो गर्नुभन्दा पहिला तपाईंले निम्न कुरा गर्नुपर्छ:

- समस्या र तपाईंले खोजेको समाधानलाई स्पष्टरूपमा पहिचान गर्ने
- पूर्ण तथा सत्यपरक सूचना प्रदान गर्ने
- थप जानकारीको अनुरोधका लागि समन्वय गर्ने
- जानाजान झूठा वा भ्रामक सूचना समावेश नगर्ने
- उजुरी लिइरहेका कर्मचारीसँग शिष्टता तथा आदरपूर्वक व्यवहार गर्ने।

## चिन्ता तथा गुनासोका प्रकारहरू

विद्यालय, पूर्वविद्यालय वा निगमको (कपोरेट) कार्यालयसँग निम्न कुरा भएमा तपाईंले उजुरी गर्न रोज्न सक्नुहुन्छ:

- कुनै कुरा गलत गरेको वा भएको छ
- उनीहरूले गर्नुपर्ने कार्य गर्न असफल भएको छ
- अनुचित वा अभद्र तरिका देखाएको छ।

तपाईंको उजुरी वा प्रतिक्रिया निम्न विषयबारेमा हुन सक्छ:

- सेवाको प्रकार, स्तर वा गुणस्तर
- कर्मचारीको व्यवहार तथा निर्णय
- नीति, कार्यविधि वा अभ्यास।

उजुरी तथा प्रतिक्रियाहरू राज्य वा संघीय कानूनअनुसार हामीले पालना गर्नुपर्ने कुराका बारेमा हुन सक्छन्। हामी तपाईंसँग कुरा गर्नेछौं र ती आवश्यक कार्यहरू किन गर्नु परेको हो भन्ने बारे तपाईंलाई बुझाउन मद्दत गर्नेछौं।

## गुनासो गर्दा

### चरण १: प्रारम्भिक उजुरी सम्हाल्ने तथा शीघ्र समाधान

विद्यालय, पूर्वविद्यालय वा वास्तविक निर्णय गर्ने त्यो व्यक्तिसँग कुरा गर्नुहोस्। सम्भव भएसम्म हामी वास्तविक निर्णयकर्तालाई उक्त चासो वा गुनासोलाई समाधान गर्ने अवसर प्रदान गर्ने प्रकृतिलाई बढावा दिन्छौं। विद्यालयको वातावरणमा त्यो व्यक्ति कुनै शिक्षक वा कक्षाको संयोजक हुन सक्छ। कर्पोरेट कार्यालयमा त्यो मान्छे कुनै अधिकृत वा समूह अगुवा हुन सक्छ।

तपाईंको उजुरीलाई सम्बोधन गरिएको तरिकाबाट तपाईं अझै पनि असन्तुष्ट हुनुहुन्छ भने तपाईंले उक्त व्यक्तिको हाकिम (व्यवस्थापक) सँग सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ। विद्यालयमा सो व्यक्ति प्रधानअध्यापक वा पूर्वविद्यालय निर्देशक हुन सक्छ भने कर्पोरेट कार्यालयमा व्यवस्थापक वा निर्देशक हुन सक्छ। तपाईंको चासोलाई छलफल गर्नका लागि उनीहरूलाई सम्पर्क गर्न भेट्ने समय माग्नुहोस्। तपाईंले आफ्नो चासोलाई इमेलमा पनि राख्न सक्नुहुन्छ।

धेरैजसो उजुरीहरू तुरुन्तै समाधान गरिन्छन् तर केही जटिल समस्याहरूले धेरै समय लिन सक्छन्। यस्तो अवस्थामा हामी तपाईंलाई थाहा दिन्छौं।

### चरण २: केन्द्रिय उजुरी समाधान

तपाईंको उजुरीको स्थानीय तहमा भएको सम्बोधनबाट तपाईं सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने तपाईंले हाम्रो ग्राहक प्रतिक्रिया इकाइ (Customer Feedback Unit (CFU)) बाट मद्दत प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ।

CFU लाई सम्पर्क गर्नुहोस्:

- [अनलाइन उजुरी फारम \(online complaint form\)](#)
- फोन: 1800 677 435

पूर्वविद्यालय तथा विद्यालयसँग सम्बन्धित गुनासोमा हामी तपाईंलाई निम्न तरिकाले मद्दत गर्न सक्छौं:

- उजुरीको पृष्ठभूमिको समस्याका बारेमा सुझाव दिएर
- समाधानका सबै विकल्पको खोजी गरिएको निश्चित गर्नका लागि विद्यालय तथा पूर्वविद्यालयहरूसँग सम्बन्ध विस्तार गरेर
- स्थानीय तहबाट, समीक्षाबाट समेत, समाधान नभएका उजुरीलाई वस्तुपरक ढंगले समीक्षा गरेर।

कर्पोरेट कार्यालयको उजुरीमा हामी निम्न तवरले सहायता गर्न सक्छौं:

- उजुरी गर्ने सही व्यक्ति वा ठेगानासँग तपाईंलाई जोडिदिएर
- तपाईंको समस्यालाई समाधान गर्न नसकिएमा, सान्दर्भिक व्यवस्थापक वा कार्यकारीकहाँ सिफारिश गरिदिएर।
- 

### चरण ३: बाह्य उजुरी समाधान

यदि चरण १ तथा २ बाट हामीले तपाईंले उजुरीलाई समाधान गर्न असक्षम भएमा तपाईंले [Ombudsman SA](#) (लोकपाल) बाट स्वतन्त्र सुझाव खोज्न सक्नुहुन्छ। उनीहरूले मद्दत गर्न सक्ने नसक्ने कुरा तपाईंको उजुरीको परिस्थितिले निर्धारण गर्नेछ।

बाह्य एजेन्सीको सम्पर्क ठेगाना:

Ombudsman SA (OSA)

निःशुल्क फोन: 1800 182 150

इमेल: [ombudsman@ombudsman.sa.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.sa.gov.au)

समस्याको प्रकृतिको आधारमा, सामान्यतया OSA ले Ombudsman मा जानुअघि तपाईंले विद्यालय, पूर्वविद्यालय वा CFU मा उजुरी गरे नगरेकोबारे प्रश्न सोध्नेछ।