

Department for Education

(ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ) ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਕਦਮ ਗਲਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਵੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੱਢਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹਾਂਗੇ। ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰੀ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨਜਨਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਿੱਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ, ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ, ਗੱਲ ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲੱਭਣਾ ਮਹਤਵਪੂਰਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂਜੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾ ਸਕਿਏ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ:

- ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਜੇ ਹੱਲ ਤੁਸੀਂ ਕੱਢਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਉਸਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਤੱਥਪੂਰਣ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- ਵਧੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਿਨੈ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ਜਾਣਬੂਝ ਕੇ ਝੂਠੀ ਅਤੇ ਗੁਮਰਾਹ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਰ

ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਪਰਿਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲ, ਪ੍ਰੀਸਕੂਲ ਜਾਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਆਫਿਸ ਨੇ:

- ਕੁੱਝ ਗਲਤ ਕੀਤਾ ਹੈ
- ਉਹ ਕੁੱਝ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹੇ ਹਨ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਸੀ
- ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਜਾਂ ਬਦਤਮੀਜ਼ੀ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਫੀਡਬੈਕ ਹੇਠਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਸੇਵਾ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਰ, ਪੱਧਰ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ
- ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ
- ਨੀਤੀ, ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਜਾਂ ਅਭਿਆਸ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਕੰਮ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਰਾਜ ਜਾਂ ਫੈਡਰਲ (ਕੇਂਦਰੀ) ਕਾਨੂੰਨ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਅਤੇ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਲੋੜਾਂ ਕਿਉਂ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਕਦਮ 1: ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਥਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵਿੱਚ ਹੀ ਇਸਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣਾ

ਸਕੂਲ, ਪ੍ਰੀਸਕੂਲ ਜਾਂ ਮੂਲ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਜਿੱਥੇ ਮੂਲ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ, ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਕੂਲ ਪਰਿਸਰ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵਿਅਕਤੀ ਟੀਚਰ ਜਾਂ ਕਲਾਸ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਆਫਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਲਾਇਨ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਸਕੂਲ ਪਰਿਸਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਜਾਂ ਪ੍ਰੀਸਕੂਲ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਫਿਰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਆਫਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਸਮਾਂ ਬਣਾਓ। ਤੁਸੀਂ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਵਿਅਕਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਛੇਤੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਕੁੱਝ ਜਟਿਲ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਵਾਂਗੇ।

ਕਦਮ 2: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੇਂਦਰੀ ਹੱਲ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਤੇ ਧਿਆਨ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਸਟਮਰ ਫੀਡਬੈਕ ਯੂਨਿਟ (CFU) ਤੋਂ ਮਦਦ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ।

CFU ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

- [ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ \(online complaint form\)](#)
- ਫੋਨ 1800 677 435

ਅਸੀਂ ਪ੍ਰੀਸਕੂਲ ਅਤੇ ਸਕੂਲ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਲਿੱਖੇ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੇ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਲਾਹ ਦੇਕੇ
- ਸਕੂਲਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੀਸਕੂਲਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਕੇ ਤਾਂਜੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਖੋਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਰਪੱਥ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੱਢਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਆਫਿਸ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਲਈ ਸਹੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਖੇਤਰ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਰੇਫਰ ਕਰਨਾ।

ਕਦਮ 3: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਬਾਹਰੀ ਹੱਲ

ਜੇਕਰ ਕਦਮ 1 ਅਤੇ 2 ਰਾਹੀਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਵਿੱਚ ਸਫਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ [Ombudsman SA](#) ਤੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਸਲਾਹ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੀਆਂ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਬਾਹਰੀ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਸੰਪਰਕ:

Ombudsman SA (OSA)

ਮੁਫਤ ਕਾਲ: 1800 182 150

ਈਮੇਲ: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, OSA ਆਮ-ਤੌਰ ਤੇ ਇਹ ਪੁੱਛੇਗਾ ਕਿ ਕੀ Ombudsman (ਲੇਕਪਾਲ) ਕੋਲ ਆਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਕੂਲ, ਪ੍ਰੀਸਕੂਲ ਜਾਂ CFU ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਹੈ।