



ईपिंग प्राइमरी स्कूल

शिकायत नीति



गैर-अंग्रेजी बोलने वालों के लिए सहायता

यदि आपको इस नीति में दी गई जानकारी को समझने में सहायता की आवश्यकता है, तो कृपया एपिंग प्राइमरी स्कूल से 03 9401 1106 या epping.ps@education.vic.gov.au पर संपर्क करें।

उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य है:

- उपलब्ध करवाना एपिंग प्राइमरी स्कूल में शिकायत प्रक्रिया की रूपरेखा ताकि छात्रों, अभिभावकों और समुदाय के सदस्यों को सूचित किया जा सके कि वे हमारे स्कूल में उत्पन्न होने वाले मुद्दों के बारे में शिकायतें या चिंताएँ कैसे उठा सकते हैं
- सुनिश्चित करें कि ईपिंग प्राइमरी स्कूल के संबंध में सभी शिकायतों और चिंताओं का समय पर, प्रभावी, निष्पक्ष और सम्मानजनक तरीके से प्रबंधन किया जाए।

दायरा

यह नीति छात्रों, अभिभावकों, देखभालकर्ताओं या हमारे स्कूल समुदाय के सदस्यों द्वारा लाई गई शिकायतों से संबंधित है और हमारे स्कूल से संबंधित सभी मामलों पर लागू होती है।

कुछ सीमित मामलों में, यदि समस्या को प्रबंधित करने के लिए अलग-अलग प्रक्रियाएँ मौजूद हैं, तो हमें शिकायतकर्ता को किसी अन्य नीति या क्षेत्र में भेजने की आवश्यकता हो सकती है, जिसमें शामिल हैं:

- धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार से संबंधित शिकायतों और चिंताओं का प्रबंधन विभाग के अनुसार किया जाएगा [धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार नीति](#)
- आपराधिक मामलों को विक्टोरियन पुलिस को भेजा जाएगा
- कानूनी दावे विभाग के कानूनी प्रभाग को भेजे जाएंगे
- बाल दुर्व्यवहार से संबंधित शिकायतों और चिंताओं का प्रबंधन हमारी बाल सुरक्षा प्रतिक्रिया और रिपोर्टिंग दायित्व नीति और प्रक्रियाओं के अनुसार किया जाएगा।

नीति

ईपिंग प्राइमरी स्कूल सकारात्मक और नकारात्मक दोनों तरह की प्रतिक्रिया का स्वागत करता है, और निरंतर सुधार के लिए प्रतिबद्ध है। हम अपने परिवारों के साथ खुले संचार को महत्व देते हैं और शिकायतों को समझने और उनका उचित समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हम मानते हैं कि शिकायत प्रक्रिया चिंतन और सीखने का एक महत्वपूर्ण अवसर प्रदान करती है।

हम अपने स्कूल समुदाय के साथ खुले और सकारात्मक संबंधों को महत्व देते हैं और प्रोत्साहित करते हैं। हम समझते हैं कि परिवारों और हमारे स्कूल के बीच एक भरोसेमंद रिश्ता होना छात्रों के सर्वोत्तम हित में है।

किसी शिकायत का समाधान करते समय, यह अपेक्षा की जाती है कि सभी पक्ष:

- एक-दूसरे के विचारों का ध्यान रखें और एक-दूसरे की भूमिका का सम्मान करें
- केंद्र में छात्र के हितों को ध्यान में रखते हुए शिकायत के समाधान पर ध्यान केंद्रित किया जाए
- सद्भावना और सहयोग से कार्य करें
- सम्मान और शिष्टाचार से व्यवहार करें
- इसमें शामिल लोगों की निजता और गोपनीयता का, जैसा उचित हो, सम्मान करें

- के भीतर कार्य करें और ऐसे उचित समाधान खोजें जो किसी भी लागू कानून और विभाग की नीति का अनुपालन करें।
- यह स्वीकार करें कि स्कूल और विभाग कुछ परिस्थितियों में कार्य करने या जानकारी का खुलासा करने की उनकी क्षमता पर कानूनी बाधाओं के अधीन हो सकते हैं।

1. छात्रों के लिए शिकायतें और चिंताएँ प्रक्रिया

ईपिंग प्राइमरी स्कूल स्वीकार करता है कि मुद्दे या चिंताएँ छात्रों के लिए तनाव या चिंता का कारण बन सकती हैं और उनकी भलाई और सीखने पर प्रभाव डाल सकती हैं। ईपिंग प्राइमरी स्कूल हमारे छात्रों को उनके सामने आने वाले मुद्दों या चिंताओं को उठाने के लिए प्रोत्साहित करता है ताकि हम उन्हें हल करने के लिए मिलकर काम कर सकें।

जिन छात्रों को कोई चिंता या शिकायत है, वे उन्हें स्कूल में किसी भरोसेमंद वयस्क के सामने रख सकते हैं, उदाहरण के लिए उनके कक्षा शिक्षक, वर्ष स्तर के समन्वयक या कल्याण कर्मचारी। यह व्यक्ति आपकी चिंता या शिकायत को गंभीरता से लेगा और आपको बताएगा कि समस्या को हल करने और आपका समर्थन करने के लिए हम क्या कदम उठा सकते हैं।

आप अपने माता-पिता, देखभालकर्ता या स्कूल के बाहर किसी अन्य भरोसेमंद वयस्क से भी इस मुद्दे पर हमसे बात करने के लिए कह सकते हैं। हमारे माता-पिता/देखभालकर्ता की शिकायतों और चिंताओं की प्रक्रिया के बारे में जानकारी नीचे दी गई है। माता-पिता/देखभालकर्ता प्रक्रिया उन छात्रों पर भी लागू होती है जो परिपक्व नाबालिग हैं, देखें: [परिपक्व अवयस्क और निर्णय लेना](#)।

अन्य तरीकों से आप हमारे समक्ष चिंता या शिकायत उठा सकते हैं, जिनमें शामिल हैं:

- अपनी चिंता और उसके समाधान के लिए अपने किसी भी सुझाव के बारे में छात्र प्रतिनिधि परिषद के किसी सदस्य से बात करना
- स्कूल सर्वेक्षण के प्रति हमारे दृष्टिकोण में भाग लेना (ग्रेड 4-6 के लिए)
- प्रत्येक सत्र में आयोजित होने वाले हमारे छात्र मंचों में भाग लेना

मुद्दों या चिंताओं को उठाने में छात्रों की सहायता के लिए अधिक जानकारी और संसाधन यहां उपलब्ध हैं:

- [नस्लवाद हॉटलाइन पर रिपोर्ट करें](#) (1800 722 476 पर कॉल करें) - यह हॉटलाइन छात्रों को नस्लवाद या धार्मिक भेदभाव से संबंधित चिंताओं की रिपोर्ट करने में सक्षम बनाती है।
- [तक पहुँच](#)
- [हेडस्पेस](#)
- [बच्चों की हेल्पलाइन](#) (कॉल करें 1800551800)
- [विक्टोरियन आदिवासी शिक्षा संघ](#) (वीएईएआई)

2. माता-पिता, देखभालकर्ताओं और समुदाय के सदस्यों के लिए शिकायतों और चिंताओं की प्रक्रिया

कोई चिंता या शिकायत उठाने की तैयारी

ईपिंग प्राइमरी स्कूल उन माता-पिता, देखभालकर्ताओं या समुदाय के सदस्यों को प्रोत्साहित करता है जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं:

- उन मुद्दों पर ध्यानपूर्वक विचार करें जिन पर आप चर्चा करना चाहते हैं
- याद रखें कि जिन मुद्दों को आप उठाना चाहते हैं, उनसे संबंधित सभी तथ्य आपके पास नहीं हो सकते हैं
- इस बारे में सोचें कि मामले को कैसे सुलझाया जा सकता है
- विभाग और ईपिंग प्राइमरी स्कूल द्वारा निर्धारित नीतियों और दिशानिर्देशों की जाँच करके सूचित किया जाए (नीचे "अतिरिक्त जानकारी और संसाधन" अनुभाग देखें)।

3. समर्थन व्यक्ति

हमारे स्कूल के साथ शिकायत या चिंता व्यक्त करने में आपकी सहायता के लिए एक सहायक व्यक्ति का स्वागत है। यदि आप चाहते हैं कि आपकी सहायता के लिए कोई सहायक व्यक्ति हो और उनका नाम, संपर्क विवरण और आपके साथ उनका रिश्ता हो तो कृपया हमें सलाह दें।

4. चिंता बढ़ रहा है

एपिंग प्राइमरी स्कूल माता-पिता/देखभालकर्ताओं और समुदाय के सदस्यों के साथ उनकी किसी भी चिंता पर चर्चा करने में हमेशा प्रसन्न होता है। सबसे पहले चिंताएं आपके बच्चे के शिक्षक को निर्देशित की जानी चाहिए, उसके बाद उप विद्यालय

नेताओं को और गंभीरता के आधार पर सहायक प्रधानाध्यापक या प्रधानाध्यापक को निर्देशित किया जाना चाहिए। जहां संभव हो, स्कूल स्टाफ यह सुनिश्चित करने के लिए आपके साथ काम करेगा कि आपकी चिंताओं का उचित समाधान किया जाए।

5. एक अनुरूप बनाना

एपिंग प्राइमरी स्कूल माता-पिता/देखभालकर्ताओं और समुदाय के सदस्यों के साथ उनकी किसी भी चिंता पर चर्चा करने में हमेशा प्रसन्न होता है। सबसे पहले चिंताएँ आपके बच्चे के शिक्षक, सहायक प्रधानाध्यापक या प्रधानाध्यापक को निर्देशित की जानी चाहिए। जहां संभव हो, स्कूल स्टाफ यह सुनिश्चित करने के लिए आपके साथ काम करेगा कि आपकी चिंताओं का उचित समाधान किया जाए।

जहां चिंताओं को इस तरह से हल नहीं किया जा सकता है, माता-पिता या समुदाय के सदस्य प्रिंसिपल या सहायक प्रिंसिपल को औपचारिक शिकायत करना चाह सकते हैं, यह ध्यान में रखते हुए कि औपचारिक शिकायतें स्कूल की नेतृत्व टीम के सदस्य को निर्देशित की जानी चाहिए।

यदि आप औपचारिक शिकायत करना चाहते हैं, तो ज्यादातर मामलों में, की गई शिकायत की प्रकृति के आधार पर, हमारा स्कूल पहले मुद्दों को समझने की कोशिश करेगा और फिर शिकायत को एक साथ हल करने के उद्देश्य से एक समाधान बैठक बुलाएगा। निम्नलिखित प्रक्रिया लागू होगी:

1. शिकायत प्राप्त हुई: कृपया अपनी शिकायत को रेखांकित करने के लिए या तो ईमेल करें, टेलीफोन करें या फ्रंट ऑफिस के माध्यम से [सहायक प्रिंसिपल या प्रिंसिपल के साथ एक बैठक की व्यवस्था करें, ताकि हम पूरी तरह से समझ सकें कि मुद्दे क्या हैं। हम आपकी शिकायत पर आपके लिए सुविधाजनक तरीके से चर्चा कर सकते हैं, चाहे लिखित रूप में, व्यक्तिगत रूप से या फोन पर।
2. जानकारी एकट्ठा करना: शिकायत में उठाए गए मुद्दों के आधार पर, प्रिंसिपल, सहायक प्रिंसिपल या स्टाफ सदस्य को स्थिति को ठीक से समझने के लिए अधिक जानकारी इकट्ठा करने की आवश्यकता हो सकती है। इस प्रक्रिया में स्थिति या उठाई गई चिंताओं के बारे में विवरण प्राप्त करने के लिए दूसरों से बात करना भी शामिल हो सकता है।
3. प्रतिक्रिया: जहां संभव हो, सभी पक्षों के लिए संतोषजनक समाधान तक पहुंचने के उद्देश्य से शिकायत पर चर्चा करने के लिए सहायक प्रिंसिपल/प्रिंसिपल के साथ एक समाधान बैठक आयोजित की जाएगी। यदि समाधान बैठक के बाद हम मिलकर शिकायत का समाधान नहीं कर पाते हैं, तो यदि आप इसके बारे में आगे की कार्रवाई करना चाहेंगे तो हम शिकायत का एक लिखित सारांश प्रस्तुत करने के लिए आपके साथ काम करेंगे। कुछ परिस्थितियों में, प्रिंसिपल यह निर्धारित कर सकते हैं कि एक संकल्प बैठक उचित नहीं होगी। इस स्थिति में, शिकायत का जवाब लिखित रूप में प्रदान किया जाएगा।
4. समयसीमा: ईपिंग प्राइमरी स्कूल आपकी शिकायत की प्राप्ति यथाशीघ्र (आमतौर पर दो स्कूल दिनों के भीतर) स्वीकार करेगा और समय पर शिकायतों का समाधान करने का प्रयास करेगा। शिकायत की जटिलता के आधार पर, एपिंग प्राइमरी स्कूल को आपकी शिकायत की परिस्थितियों को पूरी तरह से समझने के लिए पर्याप्त जानकारी इकट्ठा करने में कुछ समय की आवश्यकता हो सकती है। हम किसी भी आवश्यक जानकारी को इकट्ठा करने का प्रयास करेंगे और शिकायत दर्ज होने के 10 कार्य दिवसों के भीतर जहां उचित हो, एक समाधान बैठक आयोजित करेंगे। ऐसी स्थितियों में जहां अतिरिक्त समय की आवश्यकता होगी, एपिंग प्राइमरी स्कूल आपसे परामर्श करेगा और विवाद के किसी भी अंतरिम समाधान पर चर्चा करेगा जिसे लागू किया जा सकता है।

कृपया ध्यान दें कि अनुचित आचरण (उदाहरण के लिए कष्टप्रद शिकायतें) को इस नीति की प्रक्रियाओं से अलग तरीके से प्रबंधित करने की आवश्यकता हो सकती है।

6. संकल्प

जहां उपयुक्त हो, ईपिंग प्राइमरी स्कूल निम्नलिखित तरीके से शिकायत का समाधान कर सकता है:

- माफी या खेद की अभिव्यक्ति
- निर्णय का परिवर्तन
- नीति, प्रक्रिया या अभ्यास में परिवर्तन
- छात्र परामर्श या अन्य सहायता का अवसर प्रदान करना
- स्कूल के मूल्यों के अनुरूप अन्य कार्रवाइयों जिनका उद्देश्य छात्र, अभिभावक और स्कूल के रिश्ते, जुड़ाव और स्कूल समुदाय में भागीदारी का समर्थन करना है।

कुछ परिस्थितियों में, एपिंग प्राइमरी स्कूल आपको विवाद के समाधान में सहायता के लिए एक स्वतंत्र तीसरे पक्ष के साथ बैठक में भाग लेने या किसी मान्यता प्राप्त मध्यस्थ के साथ मध्यस्थता में भाग लेने के लिए भी कह सकता है।

7. वृद्धि

यदि आप इस बात से संतुष्ट नहीं हैं कि आपकी शिकायत का समाधान स्कूल द्वारा कर दिया गया है, या यदि आपकी शिकायत प्रिंसिपल के बारे में है और आप इसे सीधे उनके सामने नहीं उठाना चाहते हैं, तो संपर्क करके शिकायत को उत्तर-पश्चिमी विक्टोरिया क्षेत्र में भेजा जाना चाहिए। nwvr@education.vic.gov.au या 1300 338 691।

यदि हमें विश्वास है कि हमने शिकायत का समाधान करने के लिए हर संभव प्रयास किया है, तो ईपिंग प्राइमरी स्कूल उत्तर-पश्चिमी विक्टोरिया क्षेत्र को भी शिकायत भेज सकता है।

क्षेत्रीय कार्यालय की भूमिका सहित विभाग की मूल शिकायत प्रक्रिया के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया देखें: [अपने विद्यालय के बारे में शिकायत या चिंता व्यक्त करें](#)।

रिकॉर्ड रखने और अन्य आवश्यकताएँ

विभाग और कानूनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, हमारे स्कूल को निम्नलिखित का लिखित रिकॉर्ड रखना होगा:

- गंभीर, ठोस या असामान्य शिकायतें
- नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बाल सूचना साझाकरण योजना और पारिवारिक हिंसा सूचना साझाकरण योजना से संबंधित शिकायतें - अधिक जानकारी के लिए बाल और पारिवारिक हिंसा सूचना साझाकरण योजनाएं देखें

हमारा स्कूल यह सुनिश्चित करने के लिए विभाग की नीति का भी पालन करता है कि शिकायतों या चिंताओं का जवाब देते समय रिकॉर्ड रखने, रिपोर्टिंग, गोपनीयता और रोजगार कानून दायित्वों को पूरा किया जाता है।

संचार

यह नीति हमारे स्कूल समुदाय को निम्नलिखित तरीकों से सूचित की जाएगी:

- स्कूल की वेबसाइट पर सार्वजनिक रूप से उपलब्ध है
- स्टाफ प्रेरण प्रक्रियाओं में शामिल है
- हमारे स्टाफ हैंडबुक/मैनुअल में शामिल है
- अभिभावक सूचना रात्रि/सत्रों में चर्चा की गई
- अनुरोध पर स्कूल प्रशासन से हार्ड कॉपी उपलब्ध है

अतिरिक्त जानकारी और संसाधन

इस नीति को विभाग की नीति और सलाहकार लाइब्रेरी (पीएएल) पर निम्नलिखित नीतियों के साथ पढ़ा जाना चाहिए:

- [शिकायतें - माता-पिता](#)

विभाग की माता-पिता की वेबसाइट:

- [अपने विद्यालय के बारे में शिकायत या चिंता व्यक्त करें](#)
- [स्कूलों में नस्लवाद या धार्मिक भेदभाव की रिपोर्ट करें](#)

नीति समीक्षा और अनुमोदन

नीति की अंतिम समीक्षा की गई	6/9/2024
परामर्श	स्कूल परिषद
के द्वारा अनुमोदित	प्रधानाचार्य
अगली निर्धारित समीक्षा तिथि	पहले सितंबर 2028