



ਨੀਤੀ ਨੂੰ - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ



ਗੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਮਦਦ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਮਕਸਦ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ:

- ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਤਾਂ ਜੋ ਮਾਪਿਆਂ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੇ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ, ਪ੍ਰਭਾਵੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਆਦਰਪੂਰਣ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਕੋਪ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਮਾਪਿਆਂ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ, ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਸਕੂਲ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆਂਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਕੂਲ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਕੁਝ ਸੀਮਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕੁਝ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਧੀਆਂ ਹਨ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਬਰਖਾਸਤਗੀ ਦੀਆਂ ਅਪੀਲਾਂ।

ਨੀਤੀ ਨੂੰ

ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਦੋਵੇਂ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨਾਲ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬ ਅਤੇ ਸਿੱਖਣ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਕੂਲ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਅਤੇ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਸਬੰਧਾਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਕੂਲ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਰਿਸ਼ਤਾ ਹੋਣਾ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਇਹ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ:

- ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੇ
- ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ 'ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੋਣਾ
- ਚੰਗੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇ
- ਆਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰੇ
- ਸ਼ਾਮਲ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਚਿਤ ਹੈ

- ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸੰਕਲਪਾਂ ਦੀ ਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸਕੂਲ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗ ਕੁਝ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਠਾਉਣ ਦੀ ਤਿਆਰੀ

ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਮਾਪਿਆਂ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਜਾਂ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ:

- ਉਹਨਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਚਰਚਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ
- ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਉਹਨਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਤੱਥ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਉਠਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ
- ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੋਚੋ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਵਿਭਾਗ ਅਤੇ ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਕੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਹੇਠਾਂ "ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਰੋਤ" ਭਾਗ ਦੇਖੋ)।

ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀ

ਸਾਡੇ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਸੁਆਗਤ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿਓ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਅਕਤੀ ਲੈਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਨਾਮ, ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਮਾਪਿਆਂ/ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾ ਖੁਸ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਪਹਿਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਬੱਚੇ ਦੇ ਅਧਿਆਪਕ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਜਾਂ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਸਕੂਲ ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਜਿੱਥੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਮਾਪੇ ਜਾਂ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਮੈਂਬਰ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੂੰ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਇਹ ਨੋਟ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਕੂਲ ਦੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਉਠਾਈ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਸਾਡਾ ਸਕੂਲ ਪਹਿਲਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਫਿਰ ਇਕੱਠੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਇੱਕ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮੀਟਿੰਗ ਬੁਲਾਏਗਾ। ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ:

1. ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ: ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਈਮੇਲ ਕਰੋ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦੇਣ ਲਈ [ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਜਾਂ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨਾਲ ਫਰੰਟ ਆਫਿਸ ਰਾਹੀਂ ਮੀਟਿੰਗ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਸਕੀਏ ਕਿ ਮੁੱਦੇ ਕੀ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਫੋਨ ਉੱਤੇ।
2. ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਉਠਾਏ ਗਏ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਿਆਂ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਜਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਲਈ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

3. ਜਵਾਬ: ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ/ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨਾਲ ਇੱਕ ਮਤਾ ਮੀਟਿੰਗ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਮੀਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸੀਂ ਮਿਲ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਲਿਖਤੀ ਸਾਰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਕੁਝ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਮੀਟਿੰਗ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾਵਾਂ: Epping ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ (ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੋ ਸਕੂਲੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ) ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਟਿਲਤਾ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, Epping ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਠਾਏ ਜਾਣ ਦੇ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ, Epping ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅੰਤਰਿਮ ਹੱਲ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਕਿ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤੋਂ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਆਚਰਣ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ) ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਮਤਾ

ਜਿੱਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ, ਐਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਇਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਮੁਆਫੀ ਜਾਂ ਅਫਸੋਸ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ
- ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਇੱਕ ਤਬਦੀਲੀ
- ਨੀਤੀ, ਵਿਧੀ ਜਾਂ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ
- ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਸਲਾਹ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਮੌਕੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਾ
- ਸਕੂਲੀ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਵਿਦਿਆਰਥੀ, ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਅਤੇ ਸਕੂਲ ਸਬੰਧਾਂ, ਰੁਝੇਵਿਆਂ, ਅਤੇ ਸਕੂਲ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਕੁਝ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸੁਤੰਤਰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ, ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਿਚੇਲੇ ਨਾਲ ਵਿਚੇਲਗੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਲਈ ਵੀ ਕਹਿ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਾਧਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਕੂਲ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਬਾਰੇ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਨਹੀਂ ਉਠਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉੱਤਰ ਪੱਛਮੀ ਵਿਕਟੋਰੀਅਨ ਖੇਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। nwvr@edumail.vic.gov.au

ਏਪਿੰਗ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲ ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉੱਤਰ ਪੱਛਮੀ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਸਮੇਤ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਦੇਖੋ: [ਆਪਣੇ ਸਕੂਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾ ਕਰੋ](#) .

ਸੰਚਾਰ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਡੇ ਸਕੂਲ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਦੱਸੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- ਸਕੂਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ
- ਸਟਾਫ਼ ਇੰਡਕਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ
- ਸਾਡੀ ਸਟਾਫ਼ ਹੈਂਡਬੁੱਕ/ਮੈਨੂਅਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ
- ਪਰਿਵਰਤਨ ਅਤੇ ਨਾਮਾਂਕਣ ਪੈਕ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ
- ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਾਤਾਂ/ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ
- ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸਕੂਲ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਤੋਂ ਹਾਰਡ ਕਾਪੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ

ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਰੋਤ

ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀ (PAL):

- [ਸ਼ਿਕਾਇਤ - ਮਾਪੇ](#)

ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਮਾਪਿਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ:

- [ਆਪਣੇ ਸਕੂਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾ ਕਰੋ](#)

ਚੱਕਰ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੋ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਆਖਰੀ ਵਾਰ ਨਵੰਬਰ 2021 ਵਿੱਚ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਨਵੰਬਰ 2024 ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਨਿਯਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।