Making a complaint about our schools

எமது பாடசாலைகளைப் பற்றி முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்தல்

முறைப்பாடுகளுக்கு உடனடியாகத் தீர்வு காணப்படவேண்டும் என்பதில் நாங்கள் பற்றுறுதி கொண்டுள்ளோம், ஆகவே உங்களுடைய கரிசனங்கள் என்ன என்பதை நீங்கள் எமக்குக் கூடிய விரைவில் முன்கூட்டியே தெரிவிப்பது மிகவும் நல்லது.

சில விடயங்களுக்காக, பாடசாலை அதிபருடன் அவற்றைப் பற்றிப் பேசுவது தகுந்ததாக இருக்கலாம். யாரிடம் முறைப்பாடு செய்வது என்பதைப் பற்றி உங்களுக்கு உறுதியாகத் தெரியவில்லை என்றால், உங்களுடைய பிள்ளையின் ஆசிரியர் அல்லது பாடசாலை அலுவலகப் பணியாளர்களால் சரியான தொடர்பு விபரங்களை உங்களுக்குக் கொடுக்க இயலும்.

பிரச்சினைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதற்கு, முதலாவதாக அவற்றைப் பற்றிப் பேசுவது மிக நல்ல ஆரம்பமாக இருக்கலாம்.

உங்களுடைய பிள்ளையின் ஆசிரியருடன் தொடர்புகொள்வது மற்றும் உங்களுடைய பாடசாலை அலுவலகப் பணியாளர்களுடன் பேசுவதிலிருந்து நீங்கள் துவங்கலாம், அல்லது உயர் நிலைப் பாடசாலையில் குறிப்பிட்ட ஆண்டு-வகுப்பிற்கான அறிவுரையாளருடன் நீங்கள் பேசிப் பார்க்கலாம். நேரடியாகவோ, மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ, தொலைபேசி மூலமாகவோ, நீங்கள் விரும்பினால், கடிதம் மூலமாகவோ உங்களுடைய முறைப்பாட்டினை நீங்கள் எழுப்பலாம். குறிப்பிட்ட ஆசிரியருடன் பேசுவதற்காக நேரம் ஒதுக்குங்கள், அல்லது பாடசாலையைத் தொலைபேசியில் அழைத்து சந்திப்புவேளை ஒன்று வேண்டுமெனக் கேளுங்கள்.

சில வேளைகளில் உங்களுடைய முறைப்பாட்டினை எழுத்து மூலமாகச் சமர்ப்பிக்குமாறு நாங்கள் உங்களைக் கேட்கக்கூடும். விபரங்களை உள்ளடக்குங்கள், அத்துடன் முறைப்பாட்டின் விளைவாக என்ன நடக்கவேண்டுமென நீங்கள் விரும்புகிறீர்கள் என்பதையும் எமக்குச் சொல்லுங்கள்.

எழுத்து மூலமாக உங்களுடைய முறைப்பாட்டினைச் சமர்ப்பிப்பதில் எம்மால் உங்களுக்கு உதவ இயலும். ‘முறைப்பாட்டுப் படிவ’த்தினை அல்லது Feedback Assist widget - ஐ நீங்கள் பயன்படுத்தலாம் - இவை இரண்டும் ‘கல்வித் திணைக்கள’த்தின் வலைத்தலத்தில் உள்ளன.

பெரும்பான்மைத் தருணங்களில், பாடசாலைப் பணியாளர்களிடம் நேரடியாகக் கொடுக்கப்படும் முறைப்பாடுகளை அவர்களே கவனிக்க இயலுமாகலாம். சில முறைப்பாட்டுகளுக்கு பாடசாலை அதிபரின் அல்லது ‘பணியிட மேலாளர்’ (workplace manager)-இன் ஈடுபாடு தேவைப்படும்.

பிரச்சினைகளை சரியான முறையில் மதிப்பீடு செய்யவும், இதற்கு அடுத்த சிறந்த வழி என்ன என்பதைப் பற்றிய முடிவு ஒன்றை மேற்கொள்ளவும் தமக்குத் தேவைப்படும் தகவல்களை முறைப்பாட்டினை நிர்வாகம் செய்யும் நபர் சேகரிப்பார். உங்களுடன் தொடர்புகொள்வதற்கு முன்பாக முறைப்பாட்டு நிர்வாகி விசாரணைகளை மேற்கொள்ளக்கூடும்.

முறைப்பாடு ஒன்றிற்கு மறுமொழி அளிக்கும்போது, பின்வருவனவற்றில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவற்றை நாங்கள் செய்யக்கூடும்:

- **விடயத்தைச் சரி செய்வதற்கான, அல்லது சூழ்நிலையை மேம்படுத்துவதற்கான நடவடிக்கை எடுக்க**
- **தவறை ஒப்புக்கொண்டு வருத்தம் தெரிவிக்க**
- **விளக்கம் ஒன்றினை அளிக்க**
- **சூழ்நிலையை இன்னும் நல்ல விதத்தில் அல்லது வேறுவிதத்தில் கையாண்டிருக்கலாம் என்பதை ஏற்றுக்கொள்ள**
- **உங்களுடைய முறைப்பாட்டின் விளைவாக, கொள்கை விதிகளை மீள்பார்வை செய்யும் பொறுப்பினை ஏற்க.**

சில வேளைகளில் நடந்துமுடிந்த விடயத்தினை எம்மால் மாற்ற இயலாமல் இருக்கலாம், அல்லது இந்த சூழல்களில் ஆரம்பத்தில் எடுக்கப்பட்ட முடிவு தக்கதே என்று முறைப்பாட்டு நிர்வாகி முடிவு செய்யலாம். பலாபலன் எதுவாக இருந்தாலும், அவருடைய முடிவிற்கான தெளிவான காரணங்களை முறைப்பாட்டு மேலாளர் உங்களுக்குத் தெரிவிப்பார். இது ஒரு சந்திப்பின் போதோ, தொலைபேசி அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ இருக்கலாம்.

கிடைக்கும் பலாபலனில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், பிரச்சினைகளைப் பற்றிப் பேசவும் உங்களுடைய கரிசனங்களை வெளிப்படுத்தவும் முறைப்பாட்டு நிர்வாகியுடன் பேசவேண்டுமென நீங்கள் கேட்கலாம்.

உங்களுக்கு இப்போதும் திருப்தி இல்லை என்றால், அல்லது முறைப்பாட்டிற்குக் கிடைத்த பலாபலன் தவறானது மற்றும்/அல்லது முறைப்பாடு கையாளப்பட்ட செயல்முறை நியாயமற்றது என நீங்கள் நினைத்தால், மீள்பரிசீலனை ஒன்று செய்யப்பட வேண்டுமென நீங்கள் வேண்டலாம். துவக்கத்தில் இருந்த முறைப்பாட்டு நிர்வாகி அல்லது அவருடைய மேற்பார்வையாளருக்கு இந்த வேண்டுகோள் அனுப்பப்பட வேண்டும்.

முறைப்பாட்டில் எவ்வொரு விதத்திலும் சம்பந்தப்படாத, மற்றும் முறைப்பாட்டு நிர்வாகத்தில் ஈடுபாடு கொண்டிருக்காத நபர் ஒருவரால் மீள்பரிசீலனைகள் செய்துமுடிக்கப்பட வேண்டும்.

‘NSW Ombudsman’ போன்ற அமைப்புகளால் முறைப்பாடுகளைப் பற்றிய வெளிப்புற மீள்பரிசீலனைகள் செய்யப்படக்கூடும்.

தொலைபேசி மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் சேவை

பாடசாலையுடன் பேசுவதில் உங்களுக்கு உதவ மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் உங்களுக்குத் தேவைப்பட்டால், ‘தொலைபேசி மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் சேவை’யினை 131 450-இல் அழைத்து உங்களுடைய மொழியில் ஒரு மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் வேண்டுமெனக் கேளுங்கள். நீங்கள் அழைக்க விரும்பும் இலக்கத்தினைத் தொலைபேசி இயக்குனருக்குக் கொடுங்கள், உங்களுடைய உரையாடலில் உங்களுக்கு உதவுவதற்காக அவர் மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை இணைப்பிற்குக் கொண்டுவருவார். இந்த சேவைக்காக உங்களிடமிருந்து கட்டணம் அறவிடப்படமாட்டாது.