

माता-पिता के लिए परिवाद/ शिकायत कार्यविधि

हम अपने परिवारों के साथ अपने संबंधों को महत्व देते हैं और हम समझते हैं कि ऐसा समय आ सकता है जब आप हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा के किसी पहलू से 100% संतुष्ट न हों। यह महत्वपूर्ण है कि हम इन बातों के बारे में सुनें, ताकि हम आपको और आपके बच्चों को प्रदान की जाने वाली सेवा में सुधार कर सकें। यदि आप कोई शिकायत या परिवाद व्यक्त करना चाहते/ती हैं, तो कृपया मार्गदर्शन के लिए निम्नलिखित कार्यविधि देखें। माता-पिता के लिए शिकायत/परिवाद के साथ व्यवहार की नीति के बारे में और अधिक जानकारी उपलब्ध है।



शिक्षक/रूम लीडर (कक्ष मार्गदर्शक)

कृपया पहले चिंताओं को सीधे व्यक्त करने का प्रयास करें। यदि आप परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, या आप अपने शिक्षक/रूम लीडर को संबोधित करने में सहज महसूस नहीं करते/ती हैं, तो कृपया अगले चरण पर जाएँ।



केंद्र प्रबंधक/मनोनीत पर्यवेक्षक

इससे कोई अंतर नहीं पड़ता कि चिंता कितनी छोटी या बड़ी है, केंद्र प्रबंधक/नामांकित पर्यवेक्षक सहायता के लिए वहाँ मौजूद है। आपको अपनी चिंताओं को लिखित रूप में देने के लिए कहा जा सकता है। माता-पिता शिकायत रिकॉर्ड केंद्र प्रबंधक/नामित पर्यवेक्षक द्वारा पूरा किया जाएगा। आपकी शिकायत पर हुई प्रगति के बारे में बताया जाएगा। यदि आप परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया अगले चरण पर जाएँ।



फैमिली केयर (पारिवारिक देखभाल) टीम

फैमिली केयर टीम आपकी चिंताओं या आपके सामने आने वाली समस्याओं के बारे में शिकायत को आगे बढ़ाने में आपकी सहायता के लिए उपलब्ध है। टीम आपकी समस्या का समाधान करने के लिए नीचे दी गई टीमों के साथ काम करने के साथ-साथ प्रक्रियाओं और परिणामों के बारे में आपको सूचित रखेगी। आप 1800 317 371 या familycare@earlylearningservices.com.au पर फैमिली केयर टीम से संपर्क कर सकते/ती हैं।



क्षेत्र प्रबंधक (एरिया मैनेजर)

क्षेत्र प्रबंधक संपर्क का अगला बिंदु है और फैमिली केयर टीम क्षेत्र प्रबंधक को समस्या की सूचना देगी और समाधान प्रदान करने के लिए उनके साथ काम करेगी।



क्षेत्रीय प्रबंधक (रीजनल मैनेजर)

यदि आप एरिया मैनेजर द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो फैमिली केयर टीम समस्या की समीक्षा करने और आपको परिणाम के बारे में अपडेट करने के लिए रीजनल मैनेजर के साथ काम करेगी।



महाप्रबंधक - संचालन नेटवर्क

यदि आप रीजनल मैनेजर द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो फैमिली केयर टीम आपकी समस्या की समीक्षा करने के लिए इसे आगे राष्ट्रीय संचालन प्रबंधक को भेज सकती है और आपको परिणाम के बारे में अपडेट कर सकती है।



राज्य नियामक प्राधिकरण

कृपया ACECQA वेबसाइट www.acecqa.gov.au पर जाएं और प्रासंगिक संपर्क विवरणों के लिए परिवार अनुभाग पर क्लिक करें। यदि आप अपनी शिकायत के परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे आपकी सहायता कर सकेंगे।