

ਮਾਪਿਆਂ ਦੀ ਉਲਾਂਭਾ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਈ ਵਾਰ ਅਜਿਹਾ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲੂ ਤੋਂ 100% ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੀਏ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰ ਸਕੀਏ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਉਲਾਂਭਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਦੇਖੋ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ (Dealing with Complaints)/ਮਾਪਿਆਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ (Parent Grievance Policy) ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।



ਸਿੱਖਿਅਕ/ਰੂਮ ਲੀਡਰ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਪਹਿਲਾਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੱਸਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਿੱਖਿਅਕ/ਰੂਮ ਲੀਡਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਿਜ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅਗਲੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਜਾਓ।



ਸੈਂਟਰ ਮੈਨੇਜਰ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ

ਸੈਂਟਰ ਮੈਨੇਜਰ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦ ਹਨ ਭਾਵੇਂ ਚਿੰਤਾ ਕਿੰਨੀ ਵੀ ਛੋਟੀ ਜਾਂ ਵੱਡੀ ਕਿਉਂ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਮਾਪਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ (Parent Grievance Record) ਸੈਂਟਰ ਮੈਨੇਜਰ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਦੁਆਰਾ ਭਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਹੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅਗਲੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਜਾਓ।



ਫੈਮਿਲੀ ਕੇਅਰ ਟੀਮ (FAMILY CARE TEAM)

Family Care Team ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਇਹ ਟੀਮ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਵੇਂ-ਜਿਵੇਂ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਟੀਮਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ Family Care Team ਨਾਲ 1800 317 371 'ਤੇ ਜਾਂ familycare@earlylearningservices.com.au 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।



ਏਰੀਆ ਮੈਨੇਜਰ (AREA MANAGER)

ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਅਗਲਾ ਪੜਾਅ Area Manager ਹੈ ਅਤੇ Family Care Team ਉਸ ਮੁੱਦੇ ਬਾਰੇ Area Manager ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।



ਖੇਤਰੀ ਮੈਨੇਜਰ (REGIONAL MANAGER)

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ Area Manager ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ Family Care Team ਉਸ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ Regional Manager ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।



ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ - ਓਪਰੇਸ਼ਨਜ਼ ਨੈੱਟਵਰਕ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ Regional Manager ਦੁਆਰਾ ਕੱਢੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ Family Care Team ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਓਪਰੇਸ਼ਨਜ਼ ਮੈਨੇਜਰ (National Operations Manager) ਕੋਲ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਭੇਜ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੱਢੇ ਗਏ ਹੱਲ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗੀ।



ਰਾਜ ਦੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ACECQA ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.acecqa.gov.au 'ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਪਰਿਵਾਰ ਸੈਕਸ਼ਨ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਉਹ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਗੇ।