

टूलकिट

शिक्षा के लिए विकलांगता
मानक



अपने स्कूल के समक्ष चिंताएँ
व्यक्त करने और शिकायत का
समाधान करने के लिए चरण

यह संसाधन विकलांगता ग्रस्त छात्रों के माता-पिता और देखभालकर्ताओं को उनके स्कूल के समक्ष चिंताओं को व्यक्त करने, आगे बढ़ाने और उनका समाधान करने में समर्थन प्रदान करता है।



यह संसाधन विकलांगता ग्रस्त छात्रों और युवा लोगों और उनके माता-पिता और देखभालकर्ताओं द्वारा सह-डिज़ाइन किया गया था।

इस संसाधन के बारे में

इस संसाधन को ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्त पोषित किया गया था। इसे विकलांगता ग्रस्त छात्रों और युवा लोगों और उनके माता-पिता और देखभालकर्ताओं द्वारा चिल्ड्रन एंड यंग पीपल विद डिसेबिलिटी ऑस्ट्रेलिया (ऑस्ट्रेलिया में विकलांगता ग्रस्त बच्चे और युवा लोग, Children and Young People with Disability Australia) (CYDA) की मदद से डिज़ाइन किया गया था।

यह टूलकिट केवल सामान्य जानकारी प्रदान करता है। हो सकता है कि यह इस बारे में नहीं दर्शाए कि आपकी परिस्थितियों में कानून कैसे लागू होता है। यह कानूनी सलाह प्रदान नहीं करता है।

ऑस्ट्रेलियाई सरकार पूरे ऑस्ट्रेलिया में देश के पारंपरिक मालिकों और संरक्षकों को मान देती है। हम भूमि, जल और समुदाय से उनके निरंतर संबंध को मान देते हैं। हम उन्हें और उनके अतीत और वर्तमान के बुजुर्गों के प्रति अपना सम्मान व्यक्त करते हैं। हम एबोरिजिनल और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोगों की निरंतर सांस्कृतिक, आध्यात्मिक और शैक्षिक प्रथाओं के प्रति अपना सम्मान व्यक्त करते हैं।

भाषा पर नोट

यह संसाधन व्यक्ति-प्रथम भाषा का उपयोग करता है (उदाहरण के लिए, 'विकलांगता ग्रस्त छात्र')। लेकिन यह दृष्टिकोण हर किसी के लिए ठीक नहीं है, और कई लोग पहचान-प्रथम भाषा (उदाहरण के लिए, 'विकलांग छात्र') का उपयोग करना पसंद करते हैं।

यह प्रत्येक व्यक्ति पर निर्भर है कि वह अपनी पहचान कैसे चुनता है। हम आपको लोगों से उनकी पसंद पूछने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। हम इन सभी परिभाषाओं के पीछे के गहरे इतिहास को भी मान देते हैं।

यह संसाधन विकलांगता ग्रस्त छात्रों के माता-पिता और देखभालकर्ताओं के लिए है। 'आपका बच्चा/आपकी बच्ची/आपकी संतान' से हमारा तात्पर्य किसी भी ऐसे बच्चे से है जिसके लिए आप उत्तरदायी हैं।

अतिरिक्त संसाधन

यह संसाधनों के समूह का एक भाग है। आप उन्हें [ऑस्ट्रेलियन गवर्नमेंट डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन \(ऑस्ट्रेलियाई सरकार शिक्षा विभाग, Australian Government Department of Education\)](#) की वेबसाइट पर या QR कोड स्कैन करके प्राप्त कर सकते हैं।



QR कोड स्कैन करें

यह संसाधन ईज़ी रीड, ऑस्लान और कई अन्य भाषाओं में भी उपलब्ध है। आप इन संस्करणों को [ऑस्ट्रेलियन गवर्नमेंट डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन वेबसाइट](#) पर या QR कोड स्कैन करके प्राप्त कर सकते हैं।

विषय-वस्तु नोट: इस टूलकिट में भेदभाव का वर्णन किया गया है। समर्थन के लिए आप लाइफलाइन को 13 11 14 पर कॉल कर सकते हैं या 0477 13 11 14 पर टेक्स्ट कर सकते हैं।

यह टूलकिट किसके लिए है

यह टूलकिट आपके लिए है यदि:

- आप माता-पिता या देखभालकर्ता हैं, और
- आपका बच्चा विकलांगता ग्रस्त है और प्राइमरी या सेकेंडरी स्कूल में पढ़ता है।

यह टूलकिट किस लिए है

यह टूलकिट निम्नलिखित में आपकी सहायता के लिए है:

- स्कूल में अपने बच्चे की शिक्षा या सुरक्षा के बारे में चिंता व्यक्त करना
- अपनी चिंता सही व्यक्ति के समक्ष व्यक्त करना
- आवश्यकता होने पर अपनी चिंता को आगे बढ़ाना।

आगे बढ़ाने से तात्पर्य इसे अगले स्तर पर ले जाने से है।

नोट: यह टूलकिट सामान्य सलाह देता है और हो सकता है कि यह हर स्थिति के लिए उचित नहीं हो।

इस टूलकिट में क्या शामिल है

यह टूलकिट किसी चिंता को व्यक्त करने और शिकायत को आगे बढ़ाने के प्रत्येक चरण का वर्णन करता है।

यह निम्नलिखित के बारे में बताता है:

- ऑस्ट्रेलियाई विकलांगता भेदभाव कानून (पृ.2)
- अपनी चिंता व्यक्त करने से पहले (पृ.3)
- किसी चिंता को व्यक्त करने और आगे बढ़ाने के लिए चरण (पृ.6)
- स्कूल के समक्ष अपनी चिंता को व्यक्त करना (पृ.6)
- अपनी चिंता को स्कूल से आगे बढ़ाना (पृ.10)
- समर्थन और जानकारी कहाँ से प्राप्त करें (पृ.16)

ऑस्ट्रेलियाई विकलांगता भेदभाव कानून

ऑस्ट्रेलिया में विकलांगता ग्रस्त सभी छात्र *विकलांगता भेदभाव अधिनियम 1992 (Disability Discrimination Act 1992) (DDA)* और *शिक्षा के लिए विकलांगता मानक 2005 (Disability Standards for Education 2005) (DSE)* द्वारा संरक्षित हैं। सभी स्कूलों द्वारा DDA और DSE का अनुसरण अवश्य किया जाना चाहिए।

परिभाषा: विकलांगता भेदभाव अधिनियम 1992 (DDA)

DDA ऐसा कानून है जो ऑस्ट्रेलिया में सभी पर लागू होता है। यह लोगों को उनकी विकलांगता के कारण होने वाले भेदभाव से बचाता है।

परिभाषा: शिक्षा के लिए विकलांगता मानक 2005 (DSE)

DSE कानूनों का ऐसा संग्रह है जो DDA के अंतर्गत आता है। वे शिक्षा प्रदाताओं के दायित्वों को स्पष्ट करते हैं। DSE शिक्षा प्रदाताओं को इस बारे में बताता है कि उन्हें विकलांगता ग्रस्त छात्रों का समर्थन करने के लिए क्या करना चाहिए।

स्कूल विकलांगता ग्रस्त छात्रों को अपने साथियों के समान शिक्षा प्राप्ति में सहायता करने वाले परिवर्तन करके DSE का अनुसरण कर सकते हैं।

इन परिवर्तनों को उचित समायोजन कहा जाता है। वे निम्नलिखित हो सकते हैं:

- लोग (उदाहरण के लिए, सहायक कर्मचारी)
- सामग्री (उदाहरण के लिए, स्क्रीन रीडर)
- चीजों को करने के तरीके में बदलाव (उदाहरण के लिए, विश्राम विराम [रेस्ट ब्रेक])।

स्कूलों को आम तौर पर परिवर्तन करना पड़ता है जब तक कि इससे कोई अनुचित कठिनाई न हो। उन्हें यह भी सुनिश्चित करना होगा कि आपके बच्चे को उत्पीड़न और अत्याचार से मुक्त सुरक्षित वातावरण में सीखने के लिए समर्थन प्रदान किया जाता है।

आप हमारे *शिक्षा के लिए विकलांगता मानकों की व्याख्या संसाधन* में DSE और 'समान आधार', 'उचित समायोजन', 'अनुचित कठिनाई', 'उत्पीड़न' और 'अत्याचार' जैसे प्रमुख शब्दों के बारे में और अधिक जान सकते हैं।



अपनी चिंता व्यक्त करने से पहले

यदि आपको कोई चिंता है या आपको ऐसा प्रतीत होता है कि आपके बच्चे के स्कूल द्वारा DSE का अनुसरण नहीं किया जा रहा है तो आप इस बारे में उनके साथ चर्चा कर सकते हैं। आपको यह यथाशीघ्र करना चाहिए।

किसी भी प्रकार की चिंता व्यक्त करने से पहले, अपने बच्चे के स्कूल की शिकायत प्रक्रिया को देखें। इससे आपको यह जानने में मदद मिलेगी कि आपको किससे बात करनी है। आप इसे स्कूल की वेबसाइट पर पा सकते हैं या आप उनसे कॉपी के लिए पूछ सकते हैं। अपनी चिंता या शिकायत व्यक्त करने से पहले उसके बारे में तैयारी करना अच्छा विचार है। हम इसे 'अपने मामले को प्रस्तुत करना' कहते हैं।

अपने मामले को प्रस्तुत करना

किसी चिंता को व्यक्त करने की तैयारी के लिए आप निम्नलिखित सुझावों का प्रयोग कर सकते हैं:

- स्पष्ट लक्ष्य रखें। उस बारे में सोचें जो आप चाहते हैं कि हो।
- अपने बच्चे को इसमें शामिल करें। उनसे पूछें कि वे क्या सोचते हैं और वे क्या चाहते हैं कि कौन से कदम उठाए जाएँ। उनसे पूछें कि वे इस प्रक्रिया में कैसे शामिल होना चाहते हैं।
- अपनी आवश्यकता अनुसार या उपयोग में आने वाली जानकारी या रिकॉर्ड एकत्रित करें। उदाहरण के लिए, अपने बच्चे के ऑक्यूपेशनल थेरेपिस्ट से पत्र मांगें जिसे आप अपने बच्चे के स्कूल के साथ साझा कर सकें।
- जो कुछ भी घटित होता है उसका रिकॉर्ड रखें। नोट्स बनाएं, ईमेल को सेव करें और आप जिस बात से सहमत हैं उसे लिखित रूप में रखें। तिथियों, वार्तालाप और सहमति के परिणामों का रिकॉर्ड रखें।
- DSE के बारे में जानें। इसमें 'उचित समायोजन', 'समान आधार' और 'अनुचित कठिनाई' जैसे प्रमुख शब्दों को जानना शामिल है। आप हमारे शिक्षा के लिए विकलांगता मानकों की व्याख्या संसाधन में और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।
- यदि आपको सहायता की आवश्यकता है तो इसे प्राप्त करें। उदाहरण के लिए, किसी मित्र या स्वतंत्र एडवोकेट (पक्षसमर्थक) को साथ लाएँ। पक्ष समर्थन सहायता देखें (पृ.16)।



स्वयं को वार्तालापों में शामिल करें

हम सभी की विभिन्न परिस्थितियाँ होती हैं जो चिंताओं को व्यक्त करने को आसान या कठिन बना सकती हैं।

कई बातें हमारे द्वारा अपने विचार प्रकट करने के बारे में हमारे सोचने के तरीके को प्रभावित करती हैं जिनमें यह शामिल होता है कि हम कहाँ रहते हैं, कहाँ काम करते हैं और कहाँ पले-बढ़े हैं। इसके साथ ही लिंग, पार्टनर स्टेटस, संस्कृति और धर्म जैसी चीजें भी इसे प्रभावित कर सकती हैं। वे अन्य लोगों की हमारे प्रति प्रतिक्रिया को भी प्रभावित कर सकती हैं।

निम्नलिखित के बारे में जानना महत्वपूर्ण है:

- यदि आपको लगता है कि कुछ सही नहीं है तो आपको उसके संबंध में चिंता व्यक्त करने की अनुमति है।
- आपके बच्चे के स्कूल द्वारा ऑस्ट्रेलियाई कानून DDA और DSE का अनुसरण किए जाने की आवश्यकता है। यदि वे ऐसा नहीं करते हैं, तो आप स्कूल से उनका अनुसरण करने के लिए कह सकते हैं।
- आपको (और आपके बच्चे को) इसके लिए दंडित नहीं किया जाना चाहिए।
- आपके समर्थन के लिए कई सेवाएँ मौजूद हैं। समर्थन और जानकारी कहाँ से प्राप्त करें देखें (पृ.16)।

आप हमारे संसाधनों में इसे व्यक्त करने के बारे में और अधिक जान सकते हैं:

- अपने बच्चे के लिए पक्ष समर्थन: प्रारंभिक वर्ष
- अपने बच्चे के साथ और उसके लिए पक्ष समर्थन: प्राइमरी स्कूल
- एक साथ मिलकर काम करना: सेकेंडरी स्कूल के माध्यम से आगे बढ़ना।

यह सोचें कि आप स्कूल के साथ संवाद कैसे करते हैं

आपको स्कूल के साथ अच्छे संबंध बनाए रखने का प्रयास करना चाहिए। इससे आपको स्कूल स्टाफ के साथ मिलकर किसी भी चिंता के समाधान के लिए मदद प्राप्त होगी।

आप इन सुझावों का उपयोग अपने लिए सही तरीके से संवाद करने में मदद के लिए कर सकते हैं।



स्कूल के साथ संवाद के लिए सुझाव

सुझाव	यह कैसे मदद करता है
सकारात्मक परिणाम पर ध्यान केंद्रित करने का प्रयास करें	<p>इस पर चर्चा करना महत्वपूर्ण है कि क्या गलत हुआ या क्या नहीं हुआ। रचनात्मक बनने का प्रयास करें। समझाएं कि आप जिस परिवर्तन या समर्थन की मांग कर रहे हैं, उससे आपके बच्चे को कैसे मदद मिलेगी। इससे स्कूल को आपके बच्चे को बेहतर ढंग से समझने और शिक्षा के लिए उनके लक्ष्य जानने में मदद मिलेगी।</p> <p>उदाहरण के लिए, आप इस चिंता के कारण मिल सकते हैं कि स्पेलिंग टेस्ट कैसे लिए जाते हैं। लेकिन आपका लक्ष्य अपने बच्चे के साक्षरता कौशल को विकसित करना है।</p> <p>आपको अपने बच्चे को उनकी शिक्षा के लिए लक्ष्य निर्धारित करने में शामिल करना चाहिए।</p>
स्कूल को अभिस्वीकृति दें	<p>अपनी मीटिंग के दौरान स्कूल के दृष्टिकोण पर भी विचार करें। इससे आप दोनों को अपने विचारों को सम्मानजनक तरीके से साझा करने में मदद मिलेगी। आप एक साथ मिलकर नए विचारों के बारे में सोच सकते हैं।</p> <p>स्कूल द्वारा की गयी अच्छी चीजों को अभिस्वीकृति दें। आप इन सफलताओं से सीख सकते हैं। कुछ अच्छी चीजों का उल्लेख करने से भी चीजों को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी बजाय इसके कि आप केवल उन्हीं चीजों के बारे में बात करें जिन्हें ठीक करने की आवश्यकता है।</p>
इस पर ध्यान दें कि आप स्कूल स्टाफ के साथ कैसे संवाद करते हैं	<p>यह रिश्ते को प्रभावित करता है। यह संभावित रूप से आपके प्रति उनकी प्रतिक्रिया को बदल सकता है। खुले और मैत्रीपूर्ण रहने का प्रयास करें और रचनात्मक रहें। यदि आप निराश महसूस कर रहे हैं, तो इसे व्यक्त करने का उचित तरीका खोजें - इस पर ध्यान दें कि आप सोशल मीडिया पर क्या कहते हैं।</p>
शांत और केन्द्रित रहें	<p>यह आपके लिए उस समय मुश्किल हो सकता है जब आप अपने बच्चे की शिक्षा और भलाई पर चर्चा कर रहे हों। उस चीज़ का पता लगाने की कोशिश करें जिससे आपका ध्यान केंद्रित रहता है। उदाहरण के लिए, रिमांडर (याद दिलाने) के तौर पर एक खिलौना या फोटो लाएँ।</p>
लोगों पर ध्यान न देकर उनके द्वारा किये जाने वाले कार्यों पर ध्यान केंद्रित करें	<p>आपको किसी विशिष्ट स्टाफ सदस्य से कोई शिकायत हो सकती है। लेकिन आपको इस बात पर ध्यान देने की ज़रूरत है कि आप उनसे क्या बदलाव चाहते हैं या क्या बेहतर बनाना चाहते हैं, बजाय इसके कि वे किस तरह के व्यक्ति हैं।</p>
किसी भी बड़े मुद्दे को पहले सुलझा लें	<p>आपको चिंतित करने वाला कोई और मुद्दा भी हो सकता है। यह बातचीत का केंद्र नहीं है लेकिन आगे बढ़ने से पहले आपको इसे व्यक्त करने और इसके समाधान की आवश्यकता है। उदाहरण के लिए, स्कूल आपके बच्चे के नाम का गलत उच्चारण करता है या अक्षर लिखता है।</p>

आप हमारे अन्य [DSE संसाधनों](#) में इससे संबंधित और अधिक विचार पा सकते हैं।

किसी चिंता को व्यक्त करने और इसे आगे बढ़ाने के लिए चरण

आपके बच्चे की शिक्षा के बारे में चिंताओं को व्यक्त करने और इसे आगे बढ़ाने में आपकी मदद करने के लिए निम्नलिखित चरण दिए गए हैं। वे आपको बताते हैं कि प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में किससे संपर्क करना है। यह आपके स्कूल और स्थिति पर निर्भर करेगा। हर स्कूल में शिकायतों पर प्रतिक्रिया देने का तरीका विभिन्न होता है।

कोई भी चिंता व्यक्त करने से पहले अपने बच्चे के स्कूल की शिकायत प्रक्रिया देखें। इससे आपको यह तय करने में मदद मिलेगी कि किससे बात करनी है। आप इसे स्कूल की वेबसाइट पर पा सकते हैं या उनसे कॉपी के लिए पूछ सकते हैं।

स्कूल के भीतर ही समाधान करें:

चरण 1: इसे शिक्षक या अन्य शिक्षा कर्मचारियों के समक्ष व्यक्त करें (पृ.7)

चरण 2: इसे कक्षा स्तरीय समन्वयक या शिक्षण सहायता प्रमुख के समक्ष व्यक्त करें (पृ. 9)

चरण 3: इसे प्रिंसिपल के समक्ष व्यक्त करें (पृ.10)

स्कूल से अगले स्तर पर ले जाना:

चरण 4: इसे स्कूल की शिक्षा प्रणाली के भीतर अगले स्तर पर ले जाएँ (पृ.11)

चरण 5: किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष शिकायत करें (पृ.13)

ऐसा हो सकता है कि आप इनमें से कुछ चरणों से पहले ही गुजर चुके होंगे। या फिर आप प्रक्रिया के शुरुआती चरण में हों। आप अपने लिए सबसे अधिक प्रासंगिक भाग पर जा सकते हैं।

स्कूल के साथ अपनी चिंता व्यक्त करना

आप अपनी चिंता किसके समक्ष व्यक्त करेंगे, यह इस पर निर्भर करेगा कि आपकी चिंता क्या है। पहले चरण के रूप में, सबसे उचित यही होगा कि अपनी चिंता को अपने बच्चे के शिक्षक के समक्ष व्यक्त कर इसका समाधान ढूंढने का प्रयास किया जाये।

आप निम्नलिखित चरणों का प्रयोग कर अपनी स्थिति के अनुसार सर्वश्रेष्ठ व्यक्ति ढूंढ सकते हैं। यदि आप उनके साथ अपनी चिंता का समाधान नहीं कर सकते हैं, तो आप अगले चरण पर जा सकते हैं।

चरण 1: इसे शिक्षक या अन्य शिक्षा कर्मचारियों के समक्ष व्यक्त करें

क्या आपकी चिंता निम्नलिखित के बारे में है:

- किसी विशिष्ट शिक्षक, उदाहरण के लिए, कोई अध्यापक?
- किसी विशिष्ट विषय या विषय वस्तु?
- कक्षा, खेल का मैदान, या भ्रमण की व्यवस्था?
- अन्य छात्र?
- सामान्य समावेशन?

कोई अध्यापक आपकी समस्या को सीधे हल करने में सक्षम हो सकता है। यह एक सरल प्रक्रिया हो सकती है, जैसे कि उन्हें ईमेल भेजना या फ्रंटऑफिस को कॉल करना। या आपको अधिक विस्तार से चीजों पर चर्चा करने के लिए मीटिंग की आवश्यकता हो सकती है।

सभी के लिए उचित समाधान ढूँढने के लिए आपको उनसे कई बार बात करने की आवश्यकता हो सकती है। अपने बच्चे के लिए सबसे उचित तरीके का पता लगाने के लिए आपको विभिन्न चीजें आजमाने की भी ज़रूरत पड़ सकती है। आपके बच्चे को हर निर्णय के केंद्र में शामिल किया जाना चाहिए।

जब छात्र, शिक्षक, माता-पिता और देखभालकर्ता एक साथ मिलकर काम करते हैं, तब सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त होते हैं।

यदि आप शिक्षक के साथ अपनी चिंता व्यक्त करने में सहज महसूस नहीं करते हैं, या यह मुद्दा स्कूल के बारे में है, तो आप [चरण 2](#) (पृष्ठ 9) पर जा सकते हैं।





कदम उठाने से पहले

1. मुलाकात के लिए पूछें
2. आप जिन मुद्दों पर बात करना चाहते हैं, उसकी सूची बनाएं
3. सहायता प्राप्ति की व्यवस्था करें (पृ. 16 देखें)



कदम उठाना

1. निम्नलिखित के बारे में बताएं:
 - a) आपके बच्चे पर इसका प्रभाव
 - b) अपने सुझाव यदि कोई हों तो
2. विचार और राय साझा करने के लिए शिक्षक के साथ बातचीत करें
3. नोट लें और अपनी सूची को अंकित करें



कदम उठाने के बाद

1. सभी को ईमेल करें:
 - a) उनके समय के लिए उन्हें धन्यवाद देने के लिए
 - b) इसे संक्षेप में बताएं कि क्या हुआ और किस पर सहमति हुई
2. संपर्क बनाए रखें
3. याद रखें कि कुछ परिवर्तनों को करने में समय लगता है
4. यह देखें कि क्या परिवर्तन:
 - a) कर दिए गए हैं
 - b) काम कर रहे हैं



सुझाव: इसका ध्यान रखें कि आपके द्वारा मुलाकात के लिए पूछने, या आपकी मीटिंग के बाद से कितना समय हो गया है। चीजों के होने की समय-सीमा पर सहमत होना एक अच्छा विचार है। इस तरह स्कूल टीम का प्रत्येक सदस्य इसके प्रति काम कर सकता है।

चरण 2: इसे कक्षा स्तरीय समन्वयक या शिक्षण सहायता प्रमुख के समक्ष व्यक्त करें

कभी-कभार आपकी चिंता किसी एक क्लास रूम या शिक्षक से संबंधित न होकर इससे अधिक हो सकती है। यदि आपकी चिंता निम्नलिखित से सम्बन्धित है तो आपको अपने बच्चे के कक्षा स्तरीय समन्वयक या शिक्षण सहायता प्रमुख से संपर्क करना चाहिए:

- आपके बच्चे के स्कूली जीवन के कई हिस्सों में बदलाव की आवश्यकता है
- इसमें कोई अन्य छात्र या उसका परिवार भी शामिल है।

आपके बच्चे का कक्षा स्तरीय समन्वयक आपके बच्चे की व्यक्तिगत शिक्षा योजना में बदलाव करने, आपके बच्चे के शिक्षकों को संदेश भेजने या किसी अन्य छात्र से मिलने में सक्षम हो सकता है।

आपको स्कूल नेतृत्व टीम के किसी अन्य सदस्य के पास जाने की आवश्यकता हो सकती है। आप किससे बात करने का निर्णय लेते हैं, यह निम्नलिखित पर निर्भर करेगा:

- स्कूल की शिकायत नीति (आप स्कूल की वेबसाइट देख सकते हैं या उनसे कॉपी के लिए पूछ सकते हैं)
- मुख्य स्टाफ के साथ आपके पिछले अनुभव
- आपकी चिंता कितनी बड़ी या अत्यावश्यक है।

कदम उठाना

1. उन्हें निम्नलिखित के बारे में बताएँ:
 - a) आपकी चिंता क्या है?
 - b) इससे क्या प्रभाव हुआ है
 - c) अभी तक क्या हुआ है
 - d) आप क्या चाहते हैं
2. निम्नलिखित के लिए किसी योजना पर सहमत हों:
 - a) क्या होगा
 - b) यह किसके द्वारा किया जायेगा
 - c) यह कब तक होगा
3. स्टाफ के साथ फॉलो-अप करें

चरण 3: इसे प्रिंसिपल के समक्ष व्यक्त करें

क्या आपकी चिंता में:

- अन्य स्टाफ सदस्य शामिल हैं?
- कोई अन्य छात्र या उसका परिवार शामिल है?
- स्कूल के संचालन में परिवर्तन करने की आवश्यकता शामिल है?
- स्कूल की इमारतों या मैदानों में परिवर्तन करने की आवश्यकता शामिल है?

यदि ऐसा है, तो स्कूल के प्रिंसिपल के समक्ष अपनी चिंता व्यक्त करें।

प्रिंसिपल के समक्ष अपनी चिंता व्यक्त करने में मदद के लिए आप चरण 1(पृ.7) और चरण 2(पृ.9) में दी गई सलाह का अनुसरण कर सकते हैं।

अपनी चिंता को स्कूल से अगले स्तर पर ले जाना

कुछ मामलों में, आप और आपके बच्चे का स्कूल समाधान ढूंढने में सक्षम हो सकते हैं। अन्य मामलों में, आपको अपनी चिंता अगले स्तर पर ले जाने की आवश्यकता हो सकती है क्योंकि:

- आप किसी समझौते पर नहीं पहुंच सकते, या आपके और स्कूल के बीच निर्धारित समय सीमा समाप्त हो जाती है
- स्कूल का कहना है कि उनके द्वारा ऐसी कार्रवाई नहीं की जा सकती जिसकी आपको आवश्यकता महसूस होती है
- आपके लिए निर्णय की समीक्षा की गयी है और आप परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं।

परिभाषा: आगे बढ़ाना

जब आप किसी चिंता को आगे बढ़ाते हैं, तो इसका अर्थ है कि आप इसे अगले स्तर पर ले जाते हैं।

उदाहरण के लिए, इसका अर्थ किसी वरिष्ठ स्टाफ सदस्य या शिकायत निकाय के समक्ष इसे व्यक्त करने से हो सकता है।

परिभाषा: शिकायत निकाय

शिकायत निकाय से अर्थ चिंताओं और शिकायतों का निपटारा करने वाले एक स्वतंत्र संगठन से है।

चरण 4: इसे स्कूल शिक्षा प्रणाली के भीतर आगे बढ़ाएं

आप अपनी शिकायत स्कूल के कार्यभारी समूह या संगठन के पास ले जा सकते हैं। कभी-कभार उन्हें शैक्षिक प्राधिकरण कहा जाता है। यह आपका राज्य या टेरिटरी शिक्षा विभाग, स्कूल बोर्ड या डायोसेस (जैसे कैथोलिक डायोसेस) हो सकता है।

आप उनसे स्कूल के निर्णय की समीक्षा करने के लिए कह सकते हैं।

यह चरण सरकारी और गैर सरकारी स्कूलों के लिए विभिन्न है। लेकिन सभी स्कूलों द्वारा DSE के अनुसरण की आवश्यकता है।

आपके स्कूल द्वारा आपको शैक्षिक प्राधिकारी के समक्ष चिंता व्यक्त करने या शिकायत करने के लिए विवरण प्रदान किया जा सकता है।

नोट: कभी-कभार स्कूल बोर्ड के समक्ष चिंता व्यक्त करना स्कूल की शिकायत प्रक्रिया का हिस्सा होता है।

आपको क्या करने की आवश्यकता होगी



1. स्कूल की शिकायत प्रक्रिया को देखें

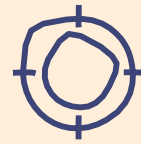


2. यह निर्णय लें कि आपको अपनी शिकायत किससे करनी है



3. ऐसी जानकारी एकत्रित करें:

- जिसके बारे में वे पूछते हैं
- जो पर्याप्त विवरण प्रदान करती है



4. अपनी मुख्य चिंता पर ध्यान दें



5. शिकायत करें और रिकॉर्ड रखें



6. अपनी डायरी में मुख्य तिथियाँ लिखें



7. प्रतिक्रिया के लिए प्रतीक्षा करें



8. एक साथ मिलकर समझौते पर पहुँचने का प्रयास करें



9. (यदि समाधान नहीं होता है) तो आगे की कार्रवाई के बारे में सोचें

किसी से शिकायत करने से पहले यह जांच लें कि वे किस प्रकार की शिकायतों का निपटारा कर सकते हैं। यदि आपने पहले से सलाह नहीं ली है तो शिकायत को स्कूल से आगे बढ़ाने से पहले आप और सलाह लेना चाह सकते हैं। [समर्थन और जानकारी कहाँ से प्राप्त करें](#) देखें (पृ.16)।

स्कूली शिक्षा प्रणाली में किससे संपर्क करें?

स्कूल का प्रकार	किससे संपर्क करें	क्यों
सरकारी स्कूल	<p>अपने राज्य या टेरिटरी के शिक्षा विभाग से संपर्क करें। आप ऑनलाइन या उनके किसी कार्यालय में जाकर संपर्क कर सकते हैं।</p> <p>कुछ राज्यों और टेरिटरीज में स्थानीय या क्षेत्रीय कार्यालय होता है जिनसे आप पहले संपर्क कर सकते हैं। यदि वे मदद नहीं कर सकते हैं, तो आप मुख्य कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं।</p> <p>और अधिक जानकारी के लिए, राज्य और टेरिटरी संपर्क देखें (पृ.19)।</p>	<p>सरकारी स्कूलों का संचालन राज्य या टेरिटरी शिक्षा विभाग द्वारा किया जाता है।</p>
गैर-सरकारी स्कूल-कैथोलिक या स्वतंत्र	<p>आपके स्कूल के लिए उत्तरदायी संगठन-उदाहरण के लिए, स्वतंत्र स्कूलों के लिए स्कूल बोर्ड या स्थानीय कैथोलिक डायोसेस से संपर्क करें।</p> <p>यदि आपके राज्य या टेरिटरी में गैर-सरकारी स्कूलों के लिए शिकायत निकाय है, तो आप उनसे भी संपर्क कर सकते हैं।</p>	<p>गैर-सरकारी स्कूलों का संचालन अन्य संगठनों द्वारा किया जाता है। उदाहरण के लिए, कई आस्था-आधारित स्कूल और स्वतंत्र स्कूल हैं।</p> <p>कुछ राज्यों और टेरिटरीज में गैर-सरकारी स्कूलों के लिए शिकायत निकाय हैं।</p> <p>ये निकाय स्कूल को समाधानों के लिए सुझाव दे सकते हैं।</p>

चरण 5: किसी अन्य प्राधिकरण को शिकायत करना

आप किसी अन्य प्राधिकरण से शिकायत करना चाह सकते हैं, यदि आप:

- पिछले चरणों से अपनी चिंता का समाधान नहीं कर सके हैं; और/या
- ऐसा विश्वास रखते हैं कि आपके बच्चे के साथ भेदभाव किया गया है।

आप ऐसा ऑस्ट्रेलियाई मानवाधिकार आयोग या आपके राज्य या टेरिटरी में भेदभाव-विरोधी प्राधिकरण से कर सकते हैं।

परिभाषा: भेदभाव

विकलांगता भेदभाव गैर-कानूनी है। इसका अर्थ है:

- यदि व्यक्ति विकलांग न होता तो उसके साथ ऐसा बदतर व्यवहार नहीं किया जाता।
- व्यक्ति के लिए कुछ ऐसा करना आवश्यक बनाया जाता है जो वह अपनी विकलांगता के कारण नहीं कर सकता है और इसमें कोई परिवर्तन नहीं किया जा रहा है।

आप हमारे शिक्षा के लिए विकलांगता मानकों की व्याख्या संसाधन में और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

ऑस्ट्रेलियाई मानवाधिकार आयोग (AHRC)

AHRC स्वतंत्र निकाय है। यह DDA या DSE के तहत गैर-कानूनी भेदभाव के बारे में शिकायतों की जांच करता है।

मैं शिकायत कैसे कर सकता/सकती हूँ?

AHRC की वेबसाइट पर शिकायत करने के तरीके के बारे में जानकारी प्रदान की गई है (<https://humanrights.gov.au>)।

यदि आप किसी चीज़ के बारे में शिकायत करने को लेकर निश्चित नहीं हैं, तो आप AHRC की शिकायत सूचना सेवा से संपर्क कर सकते हैं:

- फ़ोन द्वारा 1300656419
- ईमेल द्वारा infoservice@humanrights.gov.au

राज्य और टेरिटरी भेदभाव-विरोधी एजेंसियां

सभी राज्यों और टेरिटरीज में भेदभाव-विरोधी और/या मानवाधिकार और समान अवसर कानून हैं। अपनी परिस्थितियों के आधार पर, आप अपने राज्य या टेरिटरी के कानून के तहत शिकायत करने का चयन कर सकते हैं।

और अधिक जानकारी के लिए अपने राज्य या टेरिटरी की भेदभाव-विरोधी एजेंसी की वेबसाइट पर जाएं।

वेबसाइट लिंक की जानकारी के लिए, [राज्य और टेरिटरी संपर्क](#) (पृ.19) देखें।

राज्य और टेरिटरीज ओम्बड्समैन (लोकपाल)

आपकी परिस्थिति के आधार पर, आप अपने राज्य या टेरिटरी में ओम्बड्समैन से शिकायत कर सकते हैं। ओम्बड्समैन आपको सीमित परिस्थितियों में मदद करने में सक्षम हो सकता है। उनके द्वारा यह जांचा जा सकता है कि किसी सरकारी स्कूल में शिकायत को ठीक से निपटाया गया है या नहीं। हालाँकि, वे निम्नलिखित नहीं कर सकते हैं:

- खुद से भेदभाव की शिकायत की जांच करना या उसका निपटान करना
- आपके स्कूल द्वारा लिए गए निर्णय को बदलना।

और अधिक जानकारी के लिए अपने राज्य या टेरिटरी के ओम्बड्समैन वेबसाइट पर जाएं ([वेबसाइट लिंक](#) के लिए पृ.19 देखें)।



सारांश: अपनी चिंता को आगे बढ़ाने के लिए 5 चरण

चरण 1 (पृ. 7)

अपनी चिंता को शिक्षक या अन्य शिक्षा स्टाफ के समक्ष व्यक्त करें

अपने बच्चे के स्कूल की शिकायत नीति का पालन करें और यदि आपकी चिंता को आपके बच्चे के शिक्षक से अधिक वरिष्ठ किसी व्यक्ति द्वारा संबोधित किए जाने की आवश्यकता है, तो चरण 2 पर जाएं।

चरण 2 (पृ. 9)

कक्षा स्तरीय समन्वयक या शिक्षण सहायता प्रमुख के समक्ष अपनी चिंता व्यक्त करें

आपके बच्चे का कक्षा स्तरीय समन्वयक आपके बच्चे की व्यक्तिगत शिक्षा योजना में परिवर्तन करने, आपके बच्चे के शिक्षकों को संदेश भेजने या किसी अन्य छात्र से मिलने में सक्षम हो सकता है।

चरण 3 (पृ.10)

प्रिंसिपल के समक्ष अपनी चिंता व्यक्त करें

यदि आपकी चिंता में अन्य स्टाफ सदस्य या छात्र शामिल हैं, या स्कूल संचालन, इमारतों या मैदानों में परिवर्तन की आवश्यकता शामिल है, तो स्कूल के प्रिंसिपल के समक्ष अपनी चिंता व्यक्त करें।

चरण 4 (पृ.11)

शिक्षा प्राधिकारी के साथ शिकायत करें

यदि आपकी चिंता का समाधान आपके स्कूल में नहीं हो सकता है, तो आप इसे स्कूल के प्रभारी प्राधिकरण के पास ले जा सकते हैं।

नोट: यह चरण सरकारी और गैर-सरकारी स्कूलों के लिए विभिन्न है।

चरण 5 (पृ.13)

किसी अन्य प्राधिकरण से शिकायत करें या समीक्षा की मांग करें

यदि आपकी शिकायत का समाधान नहीं हो सका है, या आपको ऐसा प्रतीत होता है कि आपके बच्चे के साथ भेदभाव किया गया है, तो आप किसी अन्य प्राधिकरण से शिकायत कर सकते हैं।

यह निम्नलिखित हो सकता है:

- ओम्बड्समैन (लोकपाल)
- भेदभाव विरोधी प्राधिकरण।

समर्थन और जानकारी कहाँ से प्राप्त करें

आपको सब कुछ खुद से करने की आवश्यकता नहीं है। आप किसी मित्र या सहायक व्यक्ति को मीटिंग की तैयारी करने या फॉर्म को भरने में मदद के लिए कह सकते हैं। वे आपके साथ मीटिंग में भी आ सकते हैं।

पक्ष समर्थन सहायता

आप किसी स्वतंत्र एडवोकेट (पक्षसमर्थक) से पेशेवर सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

स्वतंत्र एडवोकेट (पक्षसमर्थक)

स्वतंत्र पक्षसमर्थक आपको शिकायत दर्ज कराने में मदद करने के लिए विशेष प्रशिक्षण और ज्ञान रखता है। वे निम्नलिखित कर सकते हैं:

- आपको प्रक्रिया के बारे में बताना
- आपको अपने लक्ष्य निर्धारित करने में मदद प्रदान करना
- कागजी कार्रवाई और फॉर्म भरने में आपको मदद प्रदान करना
- आपके साथ मीटिंग में आना
- आपकी ओर से स्कूल से संपर्क करना।

ऑस्ट्रेलिया भर में कई निशुल्क और कम लागत वाली पक्ष समर्थन सेवाएँ हैं जहाँ आप स्वतंत्र पक्षसमर्थक से मिल सकते हैं। निम्नलिखित पर ऐसी सेवा खोजें जो आपकी आवश्यकताओं को पूरा करती हो:

- विकलांगता गेटवे (disabilitygateway.gov.au/legal/advocacy)
- विकलांगता एडवोकेसी नेटवर्क ऑस्ट्रेलिया (dana.org.au/find-an-advocate)

आपकी परिस्थितियों के आधार पर, आप निःशुल्क या कम लागत वाली कानूनी सेवाओं और सलाह के लिए पात्र हो सकते हैं। निम्नलिखित पर देखें:

- विकलांगता गेटवे (disabilitygateway.gov.au/legal/legal-services)
- सामुदायिक कानूनी केंद्र ऑस्ट्रेलिया (clcs.org.au/legal-help)
- ऑस्ट्रेलियाई प्रो बोनो केंद्र (probonocentre.org.au/legal-help).

संचार समर्थन

अनुवाद और दुभाषिया सेवा	नेशनल रिले सर्विस	निःशुल्क अनुवाद सेवा
<p>यदि आप अंग्रेजी नहीं बोलते हैं तो वे आपकी मदद कर सकते हैं।</p> <ul style="list-style-type: none"> फ़ोन: 131450 वेबसाइट: https://www.tisnational.gov.au 	<p>यदि आपको वॉइस से टेक्स्ट, टेक्स्ट से वॉइस, ऑस्लान से अंग्रेजी, या अंग्रेजी से ऑस्लान की जरूरत है तो वे आपकी मदद कर सकते हैं।</p> <ul style="list-style-type: none"> फ़ोन: 1300555727 (स्पीक एंड लिसन) वेबसाइट: https://www.accesshub.gov.au 	<p>वे मुख्य व्यक्तिगत दस्तावेजों का अनुवाद कर सकते हैं। इस सेवा का उपयोग कौन कर सकता है, इसके बारे में जानने के लिए वेबसाइट पर जाएँ।</p> <ul style="list-style-type: none"> फ़ोन: 1800962100 वेबसाइट: https://translating.homeaffairs.gov.au

कल्याण समर्थन

जैसे ही आपको लगे कि आपको या आपके बच्चे को सहायता की आवश्यकता हो सकती है, आपको यथाशीघ्र सहायता मांगनी चाहिए। यह जरूरी नहीं है कि केवल मुश्किल में होने पर ही आप सहायता मांगें।

माता-पिता और देखभालकर्ताओं के लिए समर्थन

- देखभालकर्ता गेटवे (Carer Gateway) (<https://www.carergateway.gov.au>)
- माता-पिता और देखभालकर्ताओं के लिए हेल्पलाइन (<https://raisingchildren.net.au/grown-ups/services-support/about-services-support/helplines>)
- रेजिंग चिल्ड्रन नेटवर्क (Raising Children Network) (<https://raisingchildren.net.au>)

परामर्श और मानसिक स्वास्थ्य समर्थन

ये सेवाएँ फ़ोन, टेक्स्ट या ऑनलाइन द्वारा आपकी सहायता कर सकती हैं:

- ब्लू नॉट फाउंडेशन (Blue Knot Foundation) (<https://blueknot.org.au>)
- लाइफलाइन (Lifeline) (<https://www.lifeline.org.au>)
- बियॉन्ड ब्लू (Beyond Blue) (<https://www.beyondblue.org.au>)
- यार्निंग सेफ'एन'स्ट्रॉंग (Yarning Safe'N'Strong) (<https://www.vahs.org.au/yarning-safenstrong>)
- क्यूलाइफ (QLife) (<https://qlife.org.au>)
- बच्चों के लिए हेल्पलाइन (KidsHelpline) (<https://kidshelpline.com.au>)

और अधिक जानकारी

- ऑस्ट्रेलियन फेडरेशन ऑफ डिसेबिलिटी ऑर्गनाइजेशनस (ऑस्ट्रेलिया में विकलांगता संगठनों का संघ, Australian Federation of Disability Organisations) (<https://www.afdo.org.au>)
- चिल्ड्रन एंड यंग पीपल विद डिसेबिलिटी ऑस्ट्रेलिया (ऑस्ट्रेलिया में विकलांगता ग्रस्त बच्चे और युवा लोग, Children and Young People with Disability Australia) (<https://www.cyda.org.au>)
- डिसेबिलिटी ऑस्ट्रेलिया हब (विकलांगता ऑस्ट्रेलिया हब, Disability Australia Hub) (<https://www.disabilityaustraliahub.com.au>)
- डिसेबिलिटी गेटवे (विकलांगता गेटवे, Disability Gateway) (<https://www.disabilitygateway.gov.au>)
- फर्स्ट पीपल्स डिसेबिलिटी नेटवर्क (प्रथम लोग विकलांगता नेटवर्क, First Peoples Disability Network) (<https://fpdn.org.au>)
- इंकलूजनऑस्ट्रेलिया (समावेशनऑस्ट्रेलिया, Inclusion Australia) (<https://www.inclusionaustralia.org.au>)
- नेशनल एथनिक डिसेबिलिटी अलायन्स (राष्ट्रीय जातीय विकलांगता गठबंधन, National Ethnic Disability Alliance) (<https://www.neda.org.au>)
- पीपल विद डिसेबिलिटी ऑस्ट्रेलिया (ऑस्ट्रेलिया में विकलांगता वाले लोग, People with Disability Australia) (<https://pwd.org.au>)
- एसएनएआईसीसी (SNAICC) (<https://www.snaicc.org.au>)
- वूमन विद डिसेबिलिटीज ऑस्ट्रेलिया (ऑस्ट्रेलिया में विकलांगता ग्रस्त महिलाएँ, Women With Disabilities Australia) (<https://wwda.org.au>)



राज्य और टेरिटरी संपर्क

राज्य/ टेरिटरी	शिक्षा विभाग	ओम्बड्समैन	मानवाधिकार आयोग
ऑस्ट्रेलियन कैपिटल टेरिटरी (ACT)	ACT एजुकेशन डायरेक्टोरेट: https://www.education.act.gov.au	https://www.ombudsman.act.gov.au	https://hrc.act.gov.au
न्यू साउथ वेल्स (NSW)	NSW गवर्नमेंट डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन: https://education.nsw.gov.au/	https://www.ombudsman.nsw.gov.au	https://antidiscrimination.nsw.gov.au
नॉर्थर्न टेरिटरी (NT)	NT गवर्नमेंट डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन: https://education.nt.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://adc.nt.gov.au
क्वींसलैंड	डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन क्वींसलैंड: https://education.qld.gov.au	https://www.ombudsman.qld.gov.au	https://www.qhrc.qld.gov.au
साउथ ऑस्ट्रेलिया	डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन साउथ ऑस्ट्रेलिया: https://www.education.sa.gov.au	https://www.ombudsman.sa.gov.au	https://www.equalopportunity.sa.gov.au
तस्मानिया	डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन, चिल्ड्रन एंड यंग पीपल तस्मानिया: https://www.decyp.tas.gov.au	https://www.ombudsman.tas.gov.au	https://equalopportunity.tas.gov.au/home
विक्टोरिया	डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन विक्टोरिया: https://www.education.vic.gov.au/	https://www.ombudsman.vic.gov.au/	https://www.humanrights.vic.gov.au/
वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया	डिपार्टमेंट ऑफ़ एजुकेशन वेस्टर्न ऑस्ट्रेलिया: https://www.education.wa.edu.au	https://www.ombudsman.wa.gov.au	https://www.wa.gov.au/organisation/equality-opportunity-commission



<https://www.education.gov.au/disability-standards-education-2005/information-resources-students-disability-and-their-caregivers>