

میرے پاس ایک شکایت ہے

مجھے کیا کرنا چاہئے؟

پس منظر

والدین اور طلباء کی شکایات پر عمل درآمد کیلئے تمام سکولوں کیلئے طریقہ ہائے کار کا تعین ایجوکیشن ایکٹ 1998 کی دفعہ 28 کے تحت کیا جائے گا۔ ابتدائی طور پر انٹرنیشنل ٹیچرز آرگنائزیشن (INTO) اور کیتھولک پرائمری سکول مینیجرز ایسوسی ایشن (CPSMA) کے درمیان پرائمری سکولوں میں استعمال کیلئے شکایات کے ایک طریقہ کار پر اتفاق ہوا۔ اس میں NPC یا ڈیپارٹمنٹ آف ایجوکیشن (محکمہ تعلیم) شامل نہیں تھے۔ یہ طریقہ کار صرف اساتذہ سے متعلقہ شکایات سے نپٹنے کیلئے وضع کیا گیا تھا۔ یہ دیگر تمام شکایات مثلاً سکول کی پالیسیاں یا پالیسیوں کے عدم نفاذ وغیرہ کا احاطہ نہیں کرتا اور کسی اور طریقہ کار کی عدم موجودگی میں اسی کی پیروی کی جانی چاہئے۔ کیتھولک اور چرچ آف آئرلینڈ پرائمری سکولوں کی صورت میں ان سکولوں کی سرپرست جماعتوں نے بورڈز کو شکایات کے INTO/CPSMA طریقہ کار کی پیروی کرنے کا مشورہ دیا ہے۔ اگر آپ کے بچے کی تعلیم کے کسی بھی پہلو کے بارے میں آپ کے پاس شکایت کی کوئی وجہ موجود ہے تو سب سے پہلے آپ کو اپنے بچے کے استاد سے بات کرنی چاہئے۔ اکثر اوقات اسی مرحلے پر مسئلے کو حل کرنا ممکن ہوتا ہے۔

اگر آپ جماعت کے استاد کے ساتھ مسئلے کو حل نہیں کر سکتے تو آپ کو لازماً شکایات کے INTO/CPSMA طریقہ کار کو استعمال کرنا چاہئے۔ آپ کی شکایت پر درست انداز میں عمل درآمد کئے جانے کیلئے ضروری ہے کہ آپ اس طریقہ کار کے تمام مراحل کی ترتیب سے پیروی کریں۔ اس طریقہ کار کے بارے میں مکمل تحریر ہماری ویب سائٹ پر موجود ہے لیکن مختصراً اس کے درج ذیل 5 مراحل ہیں۔

INTO/CPSMA شکایات کا طریقہ کار

مرحلہ نمبر 1

جب بھی آپ کے بچے کو سکول میں کوئی مسئلہ پیش آئے تو سب سے پہلے آپ بچے کے استاد سے بات کریں۔ جب استاد اور والدین مل کر کام کرتے ہیں تو بہت سے مسائل حل کئے جا سکتے ہیں۔ اگر کوئی کامیابی حاصل نہیں ہوتی تو آپ کو سکول کے پرنسپل سے بات کرنی چاہئے۔ اگر مسئلہ پھر بھی حل نہیں ہوتا تو ہو سکتا ہے آپ کو معاملہ بورڈ آف مینجمنٹ کے سربراہ کے سامنے پیش کرنا پڑے۔

مرحلہ نمبر 2

اگر بورڈ آف مینجمنٹ کے سربراہ سے مشاورت کے بعد بھی آپ کی شکایت کا کوئی حل نہیں نکلتا تو آپ بورڈ آف مینجمنٹ کے سربراہ کے نام ایک تحریری شکایت لکھیں۔ سربراہ کو چاہئے کہ تحریری شکایت کی نوعیت استاد پر واضح کرے اور تحریری شکایت موصول ہونے کے 5 دن کے اندر اندر استاد اور والدین کے درمیان مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کرے۔

مرحلہ نمبر 3

اگر غیر رسمی طور پر شکایت کا کوئی حل نہیں نکلتا تو سربراہ کو چاہئے کہ تحریری شکایت موصول ہونے کے 10 دن کے اندر اندر استاد اور اگر ضروری ہو تو پرنسپل کے ساتھ ایک میٹنگ کا اہتمام کرے۔

مرحلہ نمبر 4

اگر پھر بھی شکایت کا کوئی حل نہیں نکلتا تو سربراہ کو چاہئے کہ مرحلہ نمبر 3 پر کی جانے والی میٹنگ کے 10 دن کے اندر بورڈ کو ایک باضابطہ رپورٹ ارسال کرے۔ اگر بورڈ کو لگتا ہے کہ شکایت مبنی بر حقائق نہیں ہے تو بورڈ کی میٹنگ کے 3 دن کے اندر اندر استاد اور والدین کو اس بارے میں آگاہ کر دیا جانا چاہئے۔

اگر بورڈ کو لگتا ہے کہ شکایت مزید تفتیش کا تقاضا کرتی ہے تو اس صورت میں اس پر عمل درآمد اس طرح ہو گا۔

- استاد کو مطلع کیا جانا چاہئے کہ شکایت اگلے مرحلے میں داخل ہو رہی ہے۔
- استاد کو شکایت کی حمایت میں موجود تحریری شہادت کی کاپی مہیا کی جانی چاہئے۔
- استاد سے استدعا کی جانی چاہئے کہ وہ شکایت کے جواب میں بورڈ کو تحریری بیان فراہم کرے۔
- استاد کو بورڈ کے سامنے کیس پیش کرنے کا موقع دیا جانا چاہئے۔ ایسی کسی بھی میٹنگ میں استاد کو اپنے کسی دوست کا ساتھ اور معاونت حاصل کرنے کا حق حاصل ہو گا۔

ضرورت پیش آنے پر بورڈ والدین کے ساتھ میٹنگ کا اہتمام کر سکتا ہے۔ ایسی کسی بھی میٹنگ میں والدین کو اپنے کسی دوست کا ساتھ اور معاونت حاصل کرنے کا حق حاصل ہو گا۔ یہ دونوں اجلاس (میٹنگز) اُس میٹنگ کے 10 دن کے اندر اندر منعقد ہوں گے جس کا حوالہ مرحلہ نمبر 3 میں موجود ہے۔

مرحلہ نمبر 5

بورڈ کی تفتیش مکمل ہو جانے کے بعد سربراہ کو بورڈ کا فیصلہ تحریری شکل میں استاد اور والدین کو بورڈ کی میٹنگ کے 5 دن کے اندر ارسال کر دینا چاہئے۔ شکایات کا INTO/CPSMA طریقہ کار یہاں اختتام پذیر ہوتا ہے۔ جب یہ طریقہ کار مکمل ہو جاتا ہے اور بورڈ آف مینجمنٹ کی طرف سے نتائج کا اعلان کر دیا جاتا ہے تو مقامی سطح پر کی جانے والی تمام کوششیں مکمل متصور ہوتی ہیں۔ اس موقع پر والدین معاملے کو ڈیپارٹمنٹ آف ایجوکیشن اینڈ سائنس (محکمہ تعلیم اور سائنس) کے سامنے اٹھا سکتے ہیں۔ ایسا کرنے کیلئے آپ کو ایک شکایت کرنی چاہئے جس میں سکول کے ساتھ ہونے والی تمام تحریری خط و کتابت کا بھی ذکر کریں۔ کوشش کریں کہ دن اور تواریخ اور خط و کتابت کی کاپیاں بھی ساتھ شامل کریں۔ شکایات درج ذیل پتے پر ارسال کریں۔

Primary Administration, Cornamaddy, Athlone, Co Westmeath

اگر اس سلسلے میں یا شکایت کے کسی بھی پہلو کے بارے میں آپ کو مدد یا معاونت درکار ہو تو ہماری ہیلپ لائن 01-8874477 پر رابطہ کریں یا helpline@npc.ie پر ای میل کریں۔ ہمیشہ اس بات کو مدنظر رکھیں کہ اس پورے عمل میں آپ کا بچہ سب سے زیادہ اہمیت کا حامل ہے۔ لہذا اپنے فیصلوں میں جہاں تک ممکن ہو سکے اپنے بچے کو بھی شامل کریں۔ یہ بچوں کیلئے تکلیف دہ وقت ہو سکتا ہے اور یہ ضروری ہے کہ آپ کا بچہ تمام مرحلوں میں خود کو بھی شامل محسوس کرے۔ یہ نہ صرف اس مسئلے کیلئے بلکہ پیش آنے والے دیگر معاملات سے نپٹنے کیلئے بچہ جیسے فیصلہ کرتا ہے کیلئے بھی اہم ہے۔ اپنے فیصلوں میں بچے کو شامل کرنے کا مطلب تاہم یہ نہیں کہ آپ صرف اسی کی خواہشات کو مدنظر رکھیں۔ ضرورت اس امر کی ہے کہ اگرچہ آپ اپنے بچے کی خواہشات کا احترام کرنے کیلئے اس کے ساتھ مل کر کام کریں گے لیکن والدین ہونے کی حیثیت سے آپ ہمیشہ اس بات کی یقین دہانی کر لیں کہ آپ جو کچھ کریں وہ بچے کیلئے محفوظ ہو۔

نیشنل پیرنٹس کونسل پرائمری، 12 مارلبورو کورٹ، ڈبلن 1
ٹیلی فون : 01 8874034 فیکس : 01 8874489
ای میل : info@npc.ie ویب سائٹ : www.npc.ie
انفارمیشن / ہیلپ لائن : 01 8874477 ای میل : helpline@npc.ie