

# والدین کی شکایات کا منظور شدہ طریقہ کار

نوٹ: اس طریقہ کار کی ایک کاپی والدین / قانونی سرپرستوں کے لیے اسکول کی ویب سائٹ پر دستیاب ہو گی / یا طلب کرنے پر اسکول کی جانب سے فراہم کی جائے گی۔ یہ طریقہ کار 1 جنوری 2024 سے بروئے کار لایا جائے گا۔

تعلیمی ایکٹ 1998 کے تحت، قانونی طور پر، تمام اسکولوں کا نظام اسکول کے بورڈ آف مینجمنٹ کے ذریعہ، اسکول کے سرپرست کی جانب سے کیا جاتا ہے۔ / اسکول کے بورڈ آف مینجمنٹ کی زیر اہتمام ہیں

## مقاصد:

والدین کی شکایات کے اندراج کا طریقہ کار نظر ثانی کے بعد درج ذیل اداروں جیسے آئرش نیشنل ٹیچرز آرگنائزیشن، پرائمری سکولوں کی انتظامی باڈیز، کیتھولک پرائمری سکولز مینجمنٹ ایسوسی ایشن، چرچ آف آئرلینڈ، An Foras Pátrúnachta، مسلم پرائمری ایجوکیشن بورڈ، ایجوکیشن ٹوگیڈر نیشنل اور نیشنل ایسوسی ایشن آف بورڈز آف مینجمنٹ ان سپیشل ایجوکیشن 2023 وغیرہ کی اتفاق رائے سے منظور شدہ ہے

یہ طریقہ کار واضح طور سہولت کے ساتھ والدین یا قانونی سرپرست کے عمل کرنے کے لیے وضع کیا گیا ہے تاکہ کو اپنے بچوں کے بارے میں کسی بھی فکر انگیز یا تشویشی معاملے میں ایک متفقہ، منصفانہ اور شفاف طریقے سے مدد حاصل کر سکے۔

یہ مسلمہ امر ہے کہ والدین یا قانونی سرپرست بچے کی زندگی میں بنیادی معلم کی حیثیت رکھتے ہیں اور یہی وجہ ہے وقتاً فوقتاً ایسے معاملات پیدا ہو سکتے ہیں جن کی وجہ سے انہیں سکول کے ساتھ رابطہ کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے، اس وقت یہ روابط معاملہ فہمی کے لئے بروقت، شائستگی کے ساتھ ساتھ اس بات کو یقینی بنائے کہ والدین اور اسکول کے درمیان اہم رشتے کو احترام کے ساتھ برقرار رکھا جاسکے، ساتھ یہ کوشش بھی کی جائے کہ تمام متعلقہ فریق فعال طور پر شرکت کریں۔

## طریقہ کار کے نکات:

خدشات کو حل کرنے کا طریقہ کار، ایک مرحلہ وار طریقہ کار ہے۔ جہاں خدشات کو ابتدائی مراحل میں غیر رسمی یا رسمی طور پر جلد از جلد حل کرنے کی ہر ممکن کوشش کی جاتی ہے۔ جہاں ابتدائی مراحل میں کسی معاملہ پر اتفاق کرنا ممکن نہیں، ایسی صورت میں اس معاملے کو بورڈ آف مینجمنٹ تک بڑھانے کی اجازت دی جاتی ہے۔ یہ طریقہ کار چار مرحلوں پر محیط ہے۔ شکایت کو آگے بڑھانے میں دیے گئے طریقہ کار اور متعین کیے گئے وقت کو ملحوظ رکھنا ہوگا۔ یہ توقع کی جاتی ہے کہ فریقین ہر مرحلے پر ترتیب سے عمل کریں گے۔

## تحریری شکایات کا طریقہ کار:

جہاں تحریری خط و کتابت کی اصطلاح استعمال کی گئی ہے اس سے مراد خاص طور پر والدین / قانونی سرپرست کی طرف سے خط یا ای میل خط ہے۔

\* کسی استاد کے بارے میں صرف ان شکایات کی چھان بین کی جائے گی جو والدین یا قانونی سرپرست کے ذریعہ تحریری اور دستخط شدہ ہوں، اور جو صرف ان کے اپنے بچے سے متعلق ہوں۔

\* درج ذیل امور میں والدین یا قانونی سرپرست کی جانب سے درج کی ہوئی شکایت، ملازم یا بورڈ آف مینجمنٹ کی فہم کے مطابق قابل قبول نہیں ہوگی:

- پیشاورانہ اہلیت سے متعلق معاملات یا وہ معاملات جو محکمہ تعلیم کے ماتحت ہیں۔

• فضول یہ ایسی پریشان کن شکایت جو استاد کے سکول کے عملی معاملات میں اثر انداز نہیں ہوتیں

• یا ایسی شکایات جن میں کسی بھی فریق کو قانون یا کسی اور موجودہ طریقہ کار کا سہارا لینا پڑے

تمام حالات میں، بورڈ آف مینجمنٹ کی توجہ کے لیے کسی بھی قسم کی تحریری خط و کتابت صرف بورڈ آف مینجمنٹ کے چیئرپرسن کو فراہم کی جانی چاہیے۔ منظور شدہ طریقہ کار سے کسی بھی انحراف کو متعصبانہ اور اس معاہدے کے دائرہ کار سے باہر کام کرنے کے طور پر لیا جا سکتا ہے۔

طریقہ کار میں مذکور دنوں سے مراد سکول کے دن ہیں:

اسکول کا دن یعنی وہ دن جس دن سکول کھلا ہے۔ اس طریقہ کار کی اجرا کے لیے متعین کردہ دنوں میں چھٹیاں، سکول کا بند ہونا غیر حاضری کی چھٹیاں شمار نہیں کی جائیں گی

اجتماعی شکایات اس طریقہ کار کے تحت نہیں لی جاتی، بلکہ ہر والدین یا قانونی سرپرست کی ہر تشویش یا شکایت اس عمل کے ذریعے الگ سے نمٹائی جائے گی

طریقہ کار ایک گھریلو فورم ہے اور اس کے مطابق، نہ تو انتظامیہ اور نہ ہی INTO کا ارادہ ہے کہ کسی بھی مرحلے پر قانونی نمائندگی ہو

ہر مسئلہ کو بروقت اٹھایا جائے۔ یہ بچے کے بہترین مفاد میں ہے کہ جلد از جلد مسئلہ کا حل حاصل کرنے کے لیے اساتذہ کے ساتھ مسائل کو زیر بحث لائے جائیں، اسکی مثالی صورت جبکہ شاگرد اسی استاد کی کلاس میں زیرتعلیم ہو۔

## 1- رسمی مرحلہ:

بات چیت:

### 1.1 والدین یا سرپرست کا استاد سے ملاقات کرنا:

والدین یا قانونی سرپرست جو اپنے بچے کے حوالے سے شکایت کرنا چاہتے ہیں، انہیں شکایت کو حل کرنے کے لیے متعلقہ استاد سے ملاقات کا وقت لینا چاہیے۔ استاد کے ساتھ مزید ملاقاتیں ضرورت کے حساب سے طے ہو سکتی ہیں۔

### 1.2 والدین یا سرپرست کا پرنسپل سے ملاقات کرنا:

جہاں والدین یا قانونی سرپرست استاد کے ساتھ مسئلہ کو حل کرنے سے قاصر ہو، ایسی صورت میں انہیں شکایت کو حل کرنے کے لیے پرنسپل سے ملاقات کا وقت لینا چاہیے۔ پرنسپل کے ذریعہ مناسب طور پر مزید میٹنگیں بلائی جاسکتی ہیں۔

### 1.3 والدین یا سرپرست کا چیئرپرسن سے ملاقات کرنا:

شکایت برقرار رہنے کی صورت میں، والدین یا سرپرست کو شکایت کو حل کرنے کے لیے بورڈ آف مینجمنٹ کے چیئرپرسن سے ملاقات کا وقت لینا چاہیے۔ مزید ملاقاتیں چیئرپرسن بوقت ضرورت طے کر سکتے ہیں۔

## 1.4 شکایت حل پزیر:

امید کی جاتی ہے کہ اس مرحلے میں ہی شکایت کا ازالہ ہو جائے۔

## **2- رسمی مرحلہ:**

### تحریری:

#### 2.1 چیئرپرسن کو تحریری شکایت بھیجنا:

اگر شکایت بات چیت مرحلہ پر حل نہیں ہوسکی، اور والدین یا قانونی سرپرست اس معاملے کو مزید آگے بڑھانا چاہتے ہیں، تو انہیں تحریری طور پر بورڈ آف مینجمنٹ کے چیئرپرسن کو شکایت جمع کرانی چاہیے۔ یہاں دوسرا مرحلہ شروع ہوتا ہے۔

#### 2.2 چیئرپرسن کا استاد کو ایک کاپی فراہم کرنا:

چیئرپرسن کو بغیر کسی تاخیر کے اس استاد کو تحریری شکایت کی ایک کاپی فراہم کرنی چاہیے جس کے خلاف شکایت کی گئی ہے۔

#### 2.3 چیئرپرسن کا میٹنگ بلانا:

چیئرپرسن کو مرحلہ 2.1 کے آغاز کے دس اسکولی دنوں کے اندر استاد اور والدین یا قانونی سرپرست کے درمیان شکایت کو حل کرنے کی کوشش کرنی چاہیے۔ اس کے لیے چیئرپرسن کو استاد، والدین یا قانونی سرپرست اور دیگر فریقین کے ساتھ ایک یا ایک سے زیادہ میٹنگیں بلانے کی ضرورت پڑ سکتی ہے جیسا چیئرپرسن مناسب سمجھے۔

### شکایت حل پزیر:

شکایت اس مرحلے پر حل ہو سکتی ہے۔

## **3۔ باضابطہ تیسرا مرحلہ بمع بورڈ آف مینجمنٹ:**

### 3.1 چیئرپرسن کا بورڈ کو باضابطہ رپورٹ دینا:

اگر شکایت دوسرے مرحلے میں حل نہیں ہوتی ہے اور والدین/قانونی سرپرست اس معاملے کو آگے بڑھانا چاہتے ہیں، تو انہیں اس معاملے سے چیئرپرسن کو تحریری طور پر مطلع کرنا چاہیے۔ چیئرپرسن اس تحریری بیان کی وصولی کے دس دنوں کے اندر بورڈ آف مینجمنٹ کو باضابطہ رپورٹ پیش کرے۔ اس میٹنگ میں۔ بورڈ 3.2 یا 3.3 مرحلے میں جانے کا فیصلہ کر سکتا ہے۔

### 3.2 شکایت کا عدم کردینا:

جہاں بورڈ شکایت پر غور کرے، اور اسی مرحلے پر اس کو کالعدم کر دے، اگر بورڈ سمجھے کہ:

(ا) شکایت فضول یا پریشان کن ہے؛

(ب) بورڈ اس شکایت کی جانچ پہلے ہی کر چکا ہو۔

(ج) شکایت کو زیادہ متعلقہ DE سرکلر کے ذریعے زیادہ مناسب طریقے سے نمٹا جانا ہو۔

یا

(د) جہاں قانون کا سہارا لیا گیا ہے۔

جہاں بورڈ تعین کرتا ہے کہ شکایت اس مرحلے پر ختم ہو جائے گی، ایسے میں والدین یا قانونی سرپرست کو بورڈ میٹنگ کے پانچ دنوں کے اندر مطلع کیا جانا چاہیے۔

### 3.3 سماعت کے لیے آگے بڑھانا:

اگر بورڈ شکایت کو سماعت کے لیے آگے بڑھنے کا فیصلہ کرتا ہے، تو اسے مندرجہ ذیل طور پر آگے بڑھنا چاہیے

(ا) استاد کو مطلع کیا جائے کہ تحقیقات مکمل سماعت کے لیے آگے بڑھ رہی ہیں اور چیئرپرسن کو یقینی بنانا چاہیے کہ استاد کو تمام دستاویزات فراہم کر دی گئی ہیں جن پر بورڈ غور کر رہا ہے۔

ب) بورڈ کو والدین یا قانونی سرپرست کے ساتھ ملاقات کا اہتمام کرنا چاہیے اگر وہ ایسا ضروری سمجھتا ہے۔ والدین یا قانونی سرپرست ایسی کسی بھی میٹنگ میں مددگار دوست کو ساتھ لے جانے کا حقدار ہے۔

ج) استاد کو بورڈ کے سامنے اپنے کیس کی نمائندگی کرنے کا موقع فراہم کیا جانا چاہیے۔ استاد کو ایک دوست یا یونین کے نمائندے کی طرف سے نمائندگی کرنے کا حق ہے جو مدد اور نوٹ لینے کے مقصد کے لیے ساتھ ہو سکتا ہے۔

د) استاد سے درخواست کی جانی چاہیے کہ وہ شکایت کے جواب میں بطور ملازم، بورڈ کو ایک تحریری بیان فراہم کرے۔ یہ تحریری بیان ملازم کے لیے خفیہ رہے گا اور کسی تیسرے فریق کے ساتھ شیئر نہیں کیا جائے گا۔

ہ) نقطہ 3 "ب، ج اور د" میں مذکور بورڈ آف مینجمنٹ کی میٹنگ 3.1 میں مذکور میٹنگ کے دس دنوں کے اندر ہوگی۔ جہاں تک ممکن ہو۔

## 4- رسمی مرحلہ:

فیصلہ (5 دن)

### 4.1 چیئرپرسن کی طرف سے تحریری فیصلہ:

بورڈ شکایت اور فراہم کردہ جواب پر غور کرے گا اور اس معاملے پر فیصلہ کرے گا۔ چیئرپرسن کو بورڈ کا فیصلہ تحریری طور پر اساتذہ اور والدین یا قانونی



سرپرستوں کو میٹنگ (جو مرحلہ 3.3 کے تحت منعقد ہوئی) کے پانچ دنوں کے اندر پہنچانا چاہیے۔

#### 4.2 شکایت کا نتیجہ:

شکایت کے معاملے میں بورڈ کا فیصلہ حتمی تصور ہوگا۔