

छात्रों की शिकायतों का समाधान

विक्टोरिया विश्वविद्यालय की एक छात्र शिकायत समाधान नीति है जोकि विश्वविद्यालय में अपने समय से संबंधित मुद्दों के समाधान हेतु लिए जाने वाले कदमों के लिए आपका मार्गदर्शन कर सकती है. शिकायत समाधान प्रक्रिया के तीन चरण हैं, लेकिन हम इस बात की आशा करते हैं कि आपकी समस्या का समाधान पहले ही चरण में हो सके.

छात्र शिकायत समाधान नीति

इस पृष्ठ पर

- अपनी चिंताओं का समाधान करने के लिए पहले कदम
- यदि आपकी शिकायत का समाधान न हो पाए
- छात्रों की शिकायतों के बारे में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न
- सामान्य प्रश्नों के उत्तरों का पता लगाएं या टिप्पणी दर्ज करें
- विक्टोरियाई लोकपाल

अपनी चिंताओं के समाधान के लिए पहला कदम

कभी-कभी किसी समस्या को हल करना आसान होता है. पर कभी-कभी इसके लिए समझौता करना पड़ता है. आम-तौर पर यदि शिकायत में शामिल सभी लोग खुला दिमाग रखें, मुद्दे के दूसरे पक्ष के प्रति सहानुभूति रखें, और पिछली गलतियों पर अड़े रहने के बजाय आगे बढ़ने के लिए तैयार रहें, तो एक सकारात्मक परिणाम निकल सकता है. कई शिकायतों का समाधान एक छात्र सलाहकार के माध्यम से हो सकता है, जो आपके स्कूल के दायरे में ही एक संभावित समाधान खोजने में मदद कर सकता है.

यदि आपका मुद्दा पढाई से संबंधित हो, तो पहले अपने स्कूल के कर्मिंदल से बात करके इसे सुलझाने की कोशिश करें.

यदि यह मामला विश्वविद्यालय के किसी अलग क्षेत्र से संबंधित हो, यदि आपको ऐसा लग रहा हो कि आप उन लोगों से खुद बात नहीं कर सकते/सकती हैं, अगर आप यह नहीं जानते/जानती हों कि किससे बात करनी चाहिए, या यदि आप अपना नाम सामने नहीं लाना चाहते/चाहती हों, तो छात्र सलाहकार सेवा से सहायता के लिए निवेदन करें.

चरण 1 में इस मुद्दे को हल करने के प्रयास के लिए नीचे दिए गए तीन कदमों का क्रमवार पालन करें.

चरण 1: अपनी चिंताओं के बारे में बात करें

अपने मुद्दे पर चर्चा करने में सहायता के लिए सबसे उपयुक्त कर्मचारी का पता लगाएं.

आपको जिन कर्मचारियों से बात करनी चाहिए, उनके नाम का पता लगाने के लिए के नीचे दिए गए क्रम का पालन करें:

- उच्चतर शिक्षा में अपने लेक्चरर, फिर उस विषय के यूनिट ऑफ़ स्टडी कोर्डिनेटर, फिर अपने

कोर्स कोर्डिनेटर से बात करें.

- टेफ़ में अपने शिक्षक से बात करें, फिर प्रशासनिक कर्मचारियों से पूछें कि क्या स्कूल मैनेजर से या एजुकेशन मैनेजर से या ऑपरेशंस मैनेजर से बात करनी चाहिए.
- यदि आप एक शोध छात्र के रूप में किसी उच्चतर डिग्री के लिए पढाई कर रहे/रही हों, तो अपने रिसर्च सुपरवाइज़र (जो एक से अधिक हो सकते/सकती हैं) से या अपने स्कूल के पोस्टग्रेजुएट रिसर्च कोर्डिनेटर (पी आर सी) से बात करें. यदि आप यह न जानते/जानती हों कि पी आर सी कौन है, तो ऑफ़िस फ़ॉर पोस्टग्रेजुएट रिसर्च से पूछें.
- यदि आप एक ऑफ़शोर छात्र हों, तो अपने साइट कोर्डिनेटर से संपर्क करें. यदि आप यह न जानते/जानती हों कि यह कौन है, तो कृपया अंतर्राष्ट्रीय विद्यार्थी सहायता की एसोसिएट डायरेक्टर को Danielle.Hartridge@vu.edu.au पर ईमेल भेजें. वे आपको सलाह देंगी.



चरण 2: स्टुडेंट एडवायसरी सेवा से समर्थन और जानकारी प्राप्त करें

स्टुडेंट एडवायसरी सेवा से निःशुल्क और गोपनीय सलाह लें. आप विशिष्ट मुद्दों में सहायता के लिए हमारी अन्य समर्थन सेवाओं में से किसी का भी प्रयोग कर सकते/सकती हैं.

स्टुडेंट एडवायसरी सेवा	काउंसलिंग सेवा	विकलांगता सहायता
------------------------	----------------	------------------



चरण 3: अपने स्कूल के प्रमुख से स्वयं या एक छात्र सलाहकार के माध्यम से संपर्क करें

आप अपने स्कूल के प्रमुख से स्वयं संपर्क कर सकते/सकती हैं, या आप अपनी ओर से एक छात्र सलाहकार द्वारा स्कूल के प्रमुख से संपर्क करने के लिए निवेदन कर सकते/सकती हैं. यदि आप तब भी परिणाम से संतुष्ट न हों, तो आप चरण 2 में दिए गए कदमों की सहायता से (नीचे) अपनी शिकायत का समाधान करने का प्रयास कर सकते/सकती हैं.

यदि आपकी शिकायत का समाधान न हो पाया हो

यदि ऊपर दिए गए चरणों के माध्यम से आपकी शिकायत का समाधान न हो पाया हो, तो आप **स्टुडेंट एडवायसरी सेवा** से आगे सहायता प्राप्त कर सकते/सकती हैं, या आप **लिखित शिकायत फॉर्म** का उपयोग करके हमसे संपर्क कर सकते/सकती हैं. छात्र शिकायत समाधान नीति की यह एक आवश्यकता है कि आपने लिखित शिकायत दर्ज करने से पहले ऊपर दिए गए चरणों का पालन करने का समुचित प्रयास किया है. छात्रों की सभी लिखित शिकायतों पर प्रो वाइस-चांसलर, शैक्षणिक और छात्र कार्यालय द्वारा कार्रवाई की जाती है.

शिकायत के चरण

शिकायतों पर कार्रवाई करने की पूरी प्रक्रिया के दौरान किसी भी शिकायत को चरण 1, चरण 2 या चरण 3 के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा. एक **छात्र सलाहकार** आपको किसी भी चरण में सहायता दे सकता है.

- **चरण 1** ऐसी शिकायत दर्शाता है जिसपर सीधे आपके और किसी कर्मचारी, या आपके और किसी प्रशासनिक इकाई के बीच बात-चीत की जा रही है (जैसाकि ऊपर रेखरूपा में दिया गया है).
- **चरण 2** ऐसी शिकायत दर्शाता है जिसका चरण 1 में समाधान न हो पाया हो, और जिसे प्रो वाइस-चांसलर, शैक्षणिक और छात्र कार्यालय द्वारा विश्वविद्यालय के किसी ऐसे वरिष्ठ अधिकारी द्वारा जांच और निर्धारण के लिए भेजा गया हो, जिसने आरंभ में मूल निर्णय न लिया हो. यह प्रक्रिया **स्टुडेंट एडवायसरी सेवा** के पास लिखित शिकायत-पत्र या हमारे **लिखित शिकायत फॉर्म** को जमा कराने पर शुरू होती है. यदि उपलब्ध कराई गई जानकारी के आधार पर समाधान करना संभव हो, तो लिखित शिकायतों को चरण 1 में किसी छात्र सलाहकार की सहायता के साथ समाधान करने के लिए संदर्भित भी किया जा सकता है.
- **चरण 3** अंतिम अपील होता है, जो आप तब दर्ज करा सकते/सकती हैं जबकि आप चरण 2 में हमारे निर्णय से संतुष्ट न हों. यदि आप चरण 3 की प्रक्रिया आरंभ करना चाहें, तो **स्टुडेंट एडवायसरी सेवा** से संपर्क करें.

सामान्य प्रश्नों के उत्तर खोजें, या टिप्पणी दर्ज करें

[ASKVU](#) एक ऑनलाइन प्रणाली है जिसमें अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफ ए क्यू) के लिए उत्तर उपलब्ध हैं. यह आपको स्वयं के प्रश्न पूछने, उत्तर खोजने या अपने विश्वविद्यालय के अनुभव पर **सुधार के लिए सुझावों और टिप्पणियों को दर्ज करने** के लिए अवसर भी देता है.

विक्टोरियाई लोकपाल

लोकपाल स्वतंत्र रूप से विश्वविद्यालयों के बारे में शिकायतों की जांच करता है. वे निष्पक्ष होते हैं और छात्रों या विश्वविद्यालय की ओर से कोई कार्रवाई नहीं करते हैं.

लोकपाल आपको पहले विक्टोरिया विश्वविद्यालय की आंतरिक प्रक्रियाओं का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करेंगे.

विक्टोरियाई लोकपाल से संपर्क करें:

फोन: +61 3 9613 6222 या 1800 806 314

फैक्स: +61 3 9614 0246

पता: लेवल 9, 459 कोलिन्स स्ट्रीट, मेलबोर्न 3000