

# शिकायत प्रक्रिया

आप iStudent Complaints को शिकायत कर

हम लिखित रूप में रसीद ईमेल या डाक द्वारा भेजेंगे।

या

यदि शिकायत एक संविदात्मक या वित्तीय समस्या नहीं है, तो हम उसे सीधा NZQA के पास भेज देंगे।

## जाँच-पड़ताल (इनवेस्टिगेशन)

- आप से अतिरिक्त जानकारी को इकट्ठा करेगी
- यदि आवश्यकता हुई तो भाषा सहायता का प्रबन्ध करेगी
- शिकायत पर पुनर्विचार करेगी
- प्रदाता शिकायत के बारे में बताया जाएगा और उन्हें अब तक की जांच के बारे में सूचित करेंगे।

## परिणाम

- आप अपनी शिकायत वापस ले सकते हैं।
- आप और आपके प्रदाता अपने बीच खुद मामले को हल कर सकते हैं।

## बातचीत (नेगोशियेशन)

- आपको सहायता, और प्रदाता बातचीत द्वारा समाधान, जिससे आप दोनों सहमत हो।

## परिणाम

- बातचीत या मध्यस्थता के चरणों के दौरान समझौता हो जाता है।

## मध्यस्थता (मीडियेशन)

- अगर इस प्रारंभिक चरण में पार्टियां समझौते पर नहीं आ सकती, तो हम पार्टियों के साथ मध्यस्थता की व्यवस्था करेंगे।

## परिणाम

- अधिनिर्णायक (ऐडज्यूडिकेटर) द्वारा निर्णय जारी किया जाता है।

## अधिनिर्णय (ऐडज्यूडिकेशन)

- अगर उसके बाद भी मध्यस्थता से समझौते पर नहीं पहुँचा जा सकता, तो मामले को एक अधिनिर्णायक के पास भेजा जाएगा जो एक बाध्यकारी निर्णय जारी करेगा।