

# आस्ट्रेलियन शिक्षण संस्था (ATA) समिति

आचरण संहिता



## पहला भाग - परिचय

1. आस्ट्रेलियन शिक्षण संस्था समिति की आचरण संहिता के लक्ष्य हैं ;
  - 1.1. शिक्षण संस्थाओं और उनके कार्यकर्ताओंका लक्ष्य यह रहता है कि वह ग्राहकों को यह आश्वासन दे सकें कि उन्हें अच्छी से अच्छी शिक्षा-सेवा पूरी ईमानदारी के साथ दी जाएगी।
  - 1.2. शिक्षा-सेवा राष्ट्रीय स्तर का निर्माण करके उसे बनाये रखेगी।
  - 1.3. सर्वोच्च स्तर का पालन करने में सहायता करेगी।

### संहिता का उपयोग

2. यह संहिता उन पर लागू होती है जो आस्ट्रेलियन शिक्षण संस्था समिति के सदस्य बन चुके हैं और उन्होंने सदस्य बनकर इस संहिता के पालन करने की स्वीकृति दे दी है।

### व्याख्या

3. इस संहिता के अंतर्गत जब तक अन्यथा न कहा गया हो,

“संहिता” का अर्थ है, यह आस्ट्रेलियन शिक्षण संस्था (A.T.A.) समिति।

“ग्राहक” का अर्थ है, छात्र या उसके माता-पिता/अभिभावक जो शिक्षा-सेवा शुल्क अदा करेंगे।

“विवाद” का अर्थ है-ग्राहक का यह मानना कि सदस्य ने आचार-संहिता का पालन नहीं किया गया है।

“सदस्य” का अर्थ है-आस्ट्रेलियन शिक्षण संस्था (ATA) समिति का पूर्ण सदस्य तथा सहयोगी सदस्य।

“साहित्यिक चोरी” का अर्थ है ऐसी क्रिया जिसके अंतर्गत किसी और के कार्य को अपना बनाकर देना। किसी अन्य व्यक्ति के लिखित, इलेक्ट्रॉनिक, मौखिक, कलात्मक कार्य को, मूल लेखक को श्रेय दिए बिना प्रस्तुत करना, एक प्रकार की चोरी है।

“शिक्षक” का अर्थ है-वह व्यक्ति जो शिक्षण सम्बन्धी शिक्षा-सेवा प्रदान करता है।

“शिक्षा प्रदान करना” शिक्षण शब्द को पढाना या कोचिंग के अर्थ में भी प्रयोग किया जा सकता है।

“शिक्षा-केंद्र” का अर्थ है वह संस्थान जहाँ व्यापारिक अध्यापन और शिक्षण प्रदान किया जाता हो। यह नाम “प्रशिक्षण-केंद्र” के रूप में भी प्रयोग किया जा सकता है।

“शिक्षण संस्था” का अर्थ है ऐसा संगठन जो शैक्षणिक शिक्षा प्रदान करता है।



## दूसरा भाग - शिक्षण संस्थाओं का दायित्व - आचार संहिता

### ATA के सदस्यों के दायित्व

4. छात्रों के शैक्षिक परिणाम सर्वोत्तम होने के लिए शिक्षण-संस्थान अपने साधनों का प्रयोग करेंगे।
5. प्रत्येक सदस्य अपने शिक्षण-कौशल को अपनी सर्वोच्च क्षमता के अनुसार शिक्षा प्रदान करें | जिससे छात्र अपने विषयों में सुधार ला सकें |
6. छात्रों में अपने अंदर स्वाभिमान और विश्वास जगाने के लिए शिक्षक अपने शिक्षण में साधनों और ज्ञान के अनुभवों का प्रयोग करेंगे |
7. सभी सदस्यों को निश्चित करना होगा कि ATA आचार संहिता, ग्राहकों के मांगने पर उपलब्ध हो सके |

### योग्यताएं

8. संस्थान के सभी सदस्यों को निश्चित करना होगा कि सभी प्रशिक्षण संस्थान के पाठ्यक्रम और शिक्षा-पद्धति में शिक्षित हों |
9. संस्थान के सदस्यों को निश्चित करना होगा कि कर्मचारियों का प्रशिक्षण तथा व्यावसायिक विकास निरंतर चलते रहें | प्रशिक्षण अनेक रूप ले सकता है जैसे पाठ्यक्रम, योजना विकास, बाल विकास, बाल सम्बन्धी शिक्षण-निर्देश, मूल्यांकन आदि |
10. संस्थान द्वारा नियुक्त शिक्षकों का कम से कम वर्ष में एक बार मूल्यांकन किया जायेगा, जिससे शिक्षा का स्तर बना रहे | शिक्षकों का मूल्यांकन उन्हीं मानदंडों के अनुसार किया जायेगा जो शिक्षकों को उनके मूल्यांकन के पूर्व घोषित किये गए हैं, इसमें ATA शिक्षक मूल्यांकन फार्म का प्रयोग किया जा सकता है जो ATA की वेब साईट [www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au) पर उपलब्ध है |

### कर्तव्यों का प्रकट करना

11. सदस्य यह निश्चित करें कि ग्राहकों के पास शिक्षा सेवा की आवश्यकता के बारे में निर्णय लेने के लिए पर्याप्त जानकारी है |  
विशेष रूप से सदस्य निर्धारित करें कि:  
(ए) छात्रों को शिक्षण की आवश्यकता है या नहीं और यदि हो तो अविभावी ग्राहकों को मूल्यांकन के फल की जानकारी हो |  
(बी) मांगने पर भावी ग्राहकों को पाठ्यक्रम तथा प्रासंगिक कार्यक्रमों के निरीक्षण की अनुमति मिलनी चाहिए |



- (स) भावी ग्राहकों को प्रासंगिक प्राध्यापक की योग्यता तथा अनुभव की जानकारी देनी चाहिए ।  
(ड) मांगने पर ग्राहकों को (जो 18 वर्ष से कम हों) शिक्षा की उन्नति के बारे में लिखित, सही रिपोर्ट प्रदान करनी चाहिए ।

12. परीक्षा के पहले और बाद तथा अन्य परिणाम और विवरण, किसी भी मूल्यांकन से पहले, परीक्षा - शैली को प्रकट करना चाहिए । परीक्षा पुस्तकों के जाँच का काम पूरी शुद्धता, सही व्यावसायिक तथा पूर्ण ईमानदारी से होना चाहिए ।
13. किसी भी प्रकार की विधिवत परीक्षा का परिणाम छात्रों को प्रदान करना चाहिए ।
14. यदि कानूनी रोक न हो तो छात्रों की भर्ती को परखने के लिए जांची गयी परीक्षा पुस्तकों की मूल प्रतियाँ ग्राहक को उपलब्ध करानी आवश्यक हैं, यह सुझाव कि ग्राहकों को प्रशिक्षण लेना चाहिए, मूल्यांकन की व्याख्या के आधार पर निर्भर करना चाहिए कि ग्राहक शिक्षण प्राप्त करें या नहीं ।
15. ग्राहकों को दी गयी प्रत्येक मौखिक या लिखित प्रतिक्रिया स्पष्ट तथा भ्रमरहित होनी चाहिए । जिससे ग्राहक गुमराह न हों या भविष्य में भर्ती की प्रक्रिया या व्यवसाय पर असर न पड़े ।
16. जब शिक्षा देने की अवधि कम से कम एक सेमेस्टर की हो तो हर सेमेस्टर में रिपोर्ट कम से कम एक बार अवश्य देनी चाहिए, वह चाहे मौखिक हो या लिखित ।

## विज्ञापन

17. सदस्य को व्यापारिक व्यवहार में भ्रामक और झूठा प्रचार नहीं करना चाहिए, विशेषकर शिक्षण के मूल्य, लाभ तथा आवश्यकता के बारे में गलत जानकारी न दें । उपभोक्ता प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2010 (CTA) कॉमनवैल्थ और किसी भी राज्य, प्रदेश पर उपभोक्ता संरक्षण कानून उन विषयों पर लागू होगा ।
18. सदस्यों द्वारा किसी भी विज्ञापन या व्यापार प्रसार के द्वारा किया गया दावा ईमानदार, शुद्ध या प्रामाणिक होगा । आंकड़ों का संकलन इस प्रकार से न किया जाये कि ग्राहकों में भ्रम हो । केवल प्रामाणिक आंकड़े ही प्रस्तुत किये जाएँ ।
19. सदस्यों के लिए अनिवार्य है कि विज्ञापन सामग्री शिक्षण के परिणाम के बारे में झूठी आशाएं पैदा न करें ।
20. प्रतिद्वंदियों के साथ सदस्यों को झूठी तुलना नहीं करनी चाहिए ।
21. A.T.A. की सदस्यता की पहचान के लिए पूर्ण सदस्य MATA लिखने का अधिकारी होता है । उपसदस्य केवल AATA अक्षर लिख सकते हैं ।
22. उपसदस्य को शब्द चिह्न लगाना अनिवार्य नहीं है, पूर्ण सदस्य किसी भी या सभी विज्ञापन माध्यम में चाहे वह स्त्री हो या पुरुष, वह संहिता के अनुसार चिह्न लगायें ।

## शिक्षा केन्द्रों के स्तर

23. सदस्य के लिए अनिवार्य है कि स्वच्छता के उँचे मापदंडों को बनाए रखने के आधार पर सभी गीले स्थानों की सफाई बार-बार नियमित रूप से होनी चाहिए ।
24. सदस्य को निश्चित रूप से पूर्णतया भरे हुए उपचार बॉक्स को आसानी से प्राप्त स्थान पर उपलब्ध कराना । उस तक सबकी पहुँच तुरंत हो । यह भी अनिवार्य है कि कार्यकर्ता, सदस्यों को इसके स्थान का ज्ञान हो । फर्स्ट ऐड किट का सत्र में एक बार निरीक्षण हो कि यह ठीक काम कर रहा है, उसमें पर्याप्त सामग्री है ।

## पाठ्यक्रम और योजना

25. जहाँ उपयुक्त हो और यदि लागू हो सके तो सदस्य को राज्य आधारित पाठ्य समिति और पाठ्य योजना के साथ कार्यक्रम का संबंध घोषित करना चाहिए ।
26. जब अनुरोध किया गया हो तो शिक्षक (जो संस्था के कर्मचारी ना हों) एक लिखित वक्तव्य प्रदान करें । ऐसा तब हो जब शिक्षण का समय एक सत्र से कम हो ।
27. संबद्ध पाठ्यक्रम तथा लिखित कार्यक्रम, ग्राहकों के मांगने पर उपलब्ध हो ।

## साहित्यिक चोरी

28. सदस्य को अपने आपको किसी भी प्रकार की चोरी तथा छल-कपट में लिप्त ना होना । अधीनता को किसी भी स्तर पर प्रोत्साहित नहीं करना है । सदस्य को ATA की चोरी की नीति का पालन अनिवार्य रूप से करना हैं जिसको समय-समय पर बदला जा सकता है । इस नीति को ATA की वेबसाइट [www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au) पर प्राप्त किया जा सकता है ।

## व्यवसायिक संचालन

29. सदस्यों को अपने कार्य-व्यापार को ईमानदारी, नीति तथा व्यावसायिकता के आधार पर करना होगा । जिससे राज्य तथा केंद्र के कानूनों का पालन हो सके । उदहारण के तौर पर - बाल संरक्षण, व्यापारिक व्यवहार, कराधान, सेवा- निवृत्ति, कर्मचारी क्षतिपूर्ति (हरजाना), व्यावसायिक स्वास्थ्य, सुरक्षा तथा पक्षपात - विरोध ।

30. राज्यों और प्रदेशों में जहाँ बाल - संरक्षण कानून लागू होता है वहाँ शिक्षा - कार्य प्रत्यक्ष रूप से शुरू होने से पहले सदस्य को इस बात को निश्चित कर लेना चाहिए कि सभी शिक्षकों ने आवश्यक फार्मों को भर लिया है तथा उन फार्मों को उपयुक्त एजेंसी में जमा कर दिया गया है ।
31. राज्य तथा प्रदेशों में जहाँ बाल - संरक्षण कानून अभी तक लागू नहीं हुआ है वहाँ सदस्यों को देखना चाहिए कि सभी शिक्षकों ने कानूनी घोषणा-पत्र पर यह कहते हुए हस्ताक्षर कर दिए हैं कि इससे पहले किसी भी न्यायालय में बच्चों से संबंधित आरोप नहीं है तथा उन्हें दोषी नहीं ठहराया गया है ।
32. सदस्य को निश्चित करना चाहिए की शिक्षको के साथ आमने - सामने इंटरव्यू हो सके । जिसमें शिक्षक अभ्यास-प्रश्न करा सकें और बाल - संरक्षण तथा शिक्षा संबंधी प्रश्नों के उत्तर दे सकें ।
33. सदस्य को निश्चित करना चाहिए कि कर्मचारी और प्रतिनिधि नैतिक तथा व्यवसायिक तरह से आचरण करें तथा शैक्षिक सेवाओं और शिक्षा देने के लिए वह विक्री के अनुचित तरीके ना अपनाएं, जैसे: (धमकियाँ देना, भय दिलाना, बल प्रयोग )
34. किसी सदस्य को शिक्षण की अवधि निःशुल्क या रियायती, नहीं घोषित करनी चाहिए जैसे यदि शिक्षण की दर बढ़ाई गयी हो या स्तर कम हुआ हो, या किसी रूप से उस पर अंकुश लगा हो, किसी प्रस्ताव की वजह से ।
35. सदस्यों को निश्चित करना चाहिए कि सभी कर्मचारी आचरण-संहिता से अवगत हों ।

## लिखित शिक्षण अनुबंध (जहाँ उनका चलन हो)

36. सदस्य निश्चित करें शिक्षण अनुबंध कौन से हो:
  - (अ) अनुबंधित पार्टियों के नाम और पते, आस्ट्रेलियन कंपनी नंबर (ACN) और आस्ट्रेलियन व्यापार नम्बर (A.B.N.) प्रदान करें ।
  - (ब) स्पष्ट रूप से सदस्यों और ग्राहकों के कर्तव्य और अधिकारों का उल्लेख हो ।
  - (स) शिक्षण की पूरी कीमत घोषित की जाये ।

और जहाँ लागू होता हो:

- i. आरंभी शुल्क, सदस्यता शुल्क या कोई अन्य शुल्क ।
- ii. प्रत्येक शिक्षा - सत्र का शुल्क ।
- iii. दी जाने वाली रकम, भुक्तान की फ्रीक्वेंसी (बारंबारता) तथा अनुबंध की न्यूनतम अवधि ।
- iv. शिक्षण कार्यक्रम की पूरी फ़ीस ।
- v. शिक्षा के अनुबंध के अनुसार कोई अन्य फीस ।
- vi. रद्द करने की फीस तथा उसके भुक्तान की परिस्थिति ।

37. सदस्य को प्रस्तावित अनुबंध की प्रति किसी अविभावी ग्राहक को प्रदान करनी चाहिए और मांगने पर ग्राहक को, एनरोलमेंट के बाद अनुबंध की साइन की गयी प्रति प्रदान करना चाहिए ।

## धन वापिसी

38. सभी ATA के सदस्यों द्वारा अनिवार्य रूप से धन वापिसी की नीति ग्राहकों को प्राप्त होनी चाहिए ।
39. सदस्यों की धन वापिसी नीति सभी सम्बद्ध राज्य और केन्द्र के कानूनों के अनुरूप होनी चाहिए ।
40. सदस्यों को 'धन वापिसी नहीं होगी' जैसी घोषणा नहीं करनी चाहिए । यह भ्रम में डालने वाला होगा । धन वापिसी उपभोक्ता का अधिकार है, कानूनी स्थिति के उल्लंघन पर प्रतिस्पर्धा उपभोक्ता कानून 2010 (CTH) अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ता को पैसे की वापसी का अधिकार है । पर्याप्त कौशल, सावधानी तथा विज्ञापन और वायदे के अनुसार सेवा प्राप्त न होने पर ऐसी स्थिति लागू हो सकती है ।

## गोपनीयता

41. सदस्य गोपनीयता अधिनियम (1988) (CTH) की राष्ट्रीयता गोपनीयता के सिद्धांतों के आधारों का पालन होगा ।
42. ग्राहक की फाइलों में, जानकारी के अनुसार जिसमें मूल्यांकन, उपस्थिति, आचरण, रसीदें रिपोर्ट्स, व्यक्तिगत विवरण शामिल हो ।



## शिकायतें समाधान प्रणाली

43. ग्राहक के द्वारा कोई भी शिकायत दर्ज किये जाने पर सदस्य तुरंत पर्याप्त समाधान करने के लिए हर तर्क संगत प्रयास करेगा |

44. जब सदस्यों से मौखिक शिकायत की गयी हो तो शिकायत सुनने वाला व्यक्ति:

(अ) अपनी पहचान बताएगा, बात को सुनेगा, विवरण दर्ज करेगा तथा शिकायत का निर्धारण करेगा |

(ब) दिए गए ब्योरे की पुष्टि करेगा |

(स) शिकायत समाधान प्रक्रिया की व्याख्या करके, अन्य प्रक्रिया की सूचना देगा |

(ड) यदि संभव हो तो शिकायत समाधान तुरंत करेगा या किसी एक निर्धारित समय में समाधान करने का आश्वासन देगा, और

(ई) शिकायत का उचित परिणाम हासिल करेगा, उदाहरण स्वरूप शिकायत करने वाले को सदस्य के द्वारा शिकायत के निपटारे के परिणाम की जानकारी देगा |

45. जहाँ लिखित शिकायत दर्ज की गयी हो वहाँ सदस्य:

(अ) शिकायत करने के दस (10) दिन के अंदर निर्णय के बारे में सदस्य लिखित जानकारी देगा |

(ब) यदि दस दिन में शिकायत का समाधान होना संभव न हो तो शिकायत स्वीकृति की लिखित रसीद सदस्य 7 दिन में देगा तथा इस बात की पुष्टि करेगा कि सदस्य कितने समय में शिकायत पर कार्य करेगा |

46. सदस्य को निश्चित करना चाहिए कि सभी कार्यकर्ता, सदस्यों की, शिकायत समाधान नीति से परिचित हों |

47. सदस्यों और ग्राहक के बीच जहाँ शिकायत का समाधान न हो सकता हो तब सदस्य को, ग्राहक को सलाह देनी चाहिए कि उसे ATA के पास जाने का हक है दोनों में से कोई भी पार्टी, शिकायत ATA के पास ले जा सकती है |



48. जहाँ ATA के पास शिकायत दर्ज करायी गयी हो, बोर्ड के द्वारा इसकी संहिता प्रशासन समिति CAC निर्णय करेगी कि जल्दी से जल्दी इसकी सुनवाई हो सके और निर्णय को लिखित रूप से सभी पार्टियों को बताया जायेगा |
49. जहाँ ATA निर्धारित करती है कि सदस्य ने प्रणाली का उल्लंघन किया हो तो ATA संविधान के अनुसार दण्ड का प्रयोग करेगी |

## तीसरा भाग प्रशासन

50. आचरण संहिता ATA द्वारा प्रशासित होगी, ATA का बोर्ड आचरण-प्रशासन कमेटी की नियुक्ति करेगा, जिसमें कम से कम दो बोर्ड के सदस्य होंगे ।

### संहिता की स्थापना

51. संहिता के स्थापन की जिम्मेदारी ATA के पास होगी ।  
52. संहिता को ATA की वेबसाइट पर शामिल किया जायेगा ।

### दंड विधान

53. जहाँ संहिता का उल्लंघन सिद्ध हो चुका हो वहाँ ATA सदस्यों द्वारा, किये गए दोष निवारक कार्य की जानकारी देगी । ऐसी कार्यवाही निम्नलिखित सूत्रों तक सीमित न रहते हुए इन चीजों की अपेक्षा करेगी:
- (अ) विज्ञापन का संशोधन या वापसी ।
  - (ब) दोष निवारक विज्ञापन का प्रकाशन ।
  - (स) सम्बंधित ग्राहकों को सुधार की सूचना ।
  - (ड) साहित्य और लेखन सामग्री का संशोधन या समाप्ति ।
  - (ई) कार्यक्रम निकासी या सामग्री की कमी से, संहिता के मानदंड बनाए रखने में जो कार्यक्रम या वस्तुएं संहिता के स्तर को कायम न रख सकें, उसकी वापसी ।
54. ATA अपने आपसे संहिता का उल्लंघन करने वाले सदस्यों को चेतावनी दे सकता है ।
55. ATA द्वारा निर्धारित समय में यदि कोई निवारक कार्य नहीं किया जाता तो सदस्य की सदस्यता को निर्धारित काल के लिए स्थगित किया जा सकता है । या निरंतर उल्लंघन करने पर ATA, सदस्य को निलंबित कर सकता है ।
56. ATA से निलंबित किये जाने पर कोई सदस्य किसी विज्ञापन के द्वारा अपनी सदस्यता का दावा नहीं कर सकता तथा ATA संहिता के द्वारा दर्शाए गए साहित्य या लेखन सामग्री का उपयोग नहीं करेगा ।