HINDI

Putting Children First®
NCAC

पारिवारिक दैनिक देखभाल गुणवत्ता आश्वासन

Family Day Care Quality Assurance

Handbook

पुस्तिका

Second Edition 2004

National Childcare Accreditation Council

© आस्ट्रेलियाई सरकार 2004

ISBN 0-9750664-4-7

यह कॉपी राईट रचना है। कॉपी राईट अधिनियम 1968 के अर्न्तगत इसके किसी प्रयोग के लिए दी गई अनुमति के और / या प्रकाशक द्वारा र्निदिष्ट उद्देश्यों के अलावा, National Childcare Accreditation Council से बिना पूर्व लिखित अनुमति के, इसका कोई भी हिस्सा किसी भी प्रक्रिया द्वारा पुनः प्रस्तुत नहीं किया जाए।

National Childcare Accreditation Council Inc. द्वारा डिज़ाईन किया गया।

National Childcare Accreditation Council Inc. द्वारा प्रकाशित किया गया।
Level 3, 418a Elizabeth Street, Surry Hills NSW 2010, Australia (www.ncac.gov.au).

भूमिका

पारिवारिक दैनिक देखभाल गुणवत्ता आश्वासन (FDCQA) का उद्देश्य आस्ट्रेलिया भर में पारिवारिक देखभाल में बच्चों को उच्च कोटि की देखभाल प्रदान करना है जिससे उनके महत्त्वपूर्ण प्रारंभिक वर्षो के शिक्षण व विकास को उत्तम रूप से बढ़ावा मिलता है। FDCQA का विस्तृत रूप से उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि पारिवारिक दैनिक देखभाल में बच्चों को प्रेरणादायक, सकारात्मक अनुभव और परस्पर सम्बन्ध के मौके मिलें जो उनके विकास के सभी पहलुओं को बढ़ाऐं। यह इसे पारिवारिक दैनिक देखभाल में गुणवत्ता को परिभाषित करके और योजना (scheme) के द्वारा प्रदान की गई देखभाल की गुणवत्ता को मापने का तरीका प्रदान करके और जारी गुणवत्ता सुधार के क्षेत्रों की पहचान करके करता है।

FDCQA एक आस्ट्रेलिया सरकार का उपक्रम है जो शिशु देखभाल भत्ते (Child Care Benefit) और पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं की प्रचालनीय सहायता स्वीकृति से जुड़ा है [1]। 1 जुलाई 2001 में इसके आरम्भ के बाद से FDCQA का प्रशासन National Childcare Accreditation Council (NCAC) द्वारा होता आया है।

जबकि दूसरे देशों में शिशु सेवाओं के लिए ऐच्छिक प्रत्यायन प्रणालियां हैं, आस्ट्रेलिया का FDCQA कार्यक्रम अर्न्तराष्ट्रीय स्तर पर अद्वितीय है क्योंकि यह संसार में पारिवारिक दैनिक देखभाल का पहला गुणवत्ता आश्वासन कार्यक्रम है जो कि कानून द्वारा शिशु देखभाल निधीयन से जुड़ा हुआ है और संघीय सरकार द्वारा फंड व सहायता प्राप्त करता है। आस्ट्रेलिया के लम्बे समय के दैनिक देखभाल केन्द्र और स्कूल घंटों के बाहर देखभाल सेवाओं में सफल गुणवत्ता आश्वासन प्रणालियां भी चालू हैं। जब परिवार अपने बच्चों की देखभाल के लिए चुनाव करेंगे तब FDCQA की पारिवारिक दैनिक देखभाल के पुर्नविचार से परिवारों को और अधिक जानकारी मिलेगी

FDCQA दोनों अनुसंधान व अनुभव के आधार पर आजकल प्रचलित उच्च कोटि की शिशु देखभाल और पारिवारिक दैनिक देखभाल और अन्य प्रारम्भिक बचपन के क्षेत्रों में विस्तृत रूप से विचार विमर्श पर आधारित है। *FDCQA गुणवत्ता चलन की मार्ग दर्शिका* (FDCQA Quality Practices Guide), गुणवत्ता के 6 क्षेत्रों और अच्छी देखभाल के 30 सिद्धांतों की रूपरेखा बताती है। इसमें पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं (schemes) को निर्देशित करने वाले गुणवत्ता के सूचकांक भी शामिल हैं।

---

1 FDCQA के उद्देश्यों के लिए "योजना" (scheme) शब्द में देखभाल कर्त्ता, समन्वय करने वाला यूनिट स्टाफ़ और प्रबंधक वर्ग शामिल हैं।

2 स्कूल के घंटों के बाहर देखभाल गुणवत्ता आश्वासन {Outside School Hours Care Quality Assurance (OSHCQA)} स्कूल के घंटों से बाहर देखभाल सेवाओं के लिए और गुणवत्ता सुधार और प्रत्यायन प्रणाली (Quality Improvement and Accreditation System [QIAS]) लम्बे समय क दैनिक देखभाल केन्द्रों के लिए है।

एक उच्च कोटि की शिशु देखभाल क्या है ?

उच्च कोटि की शिशु देखभाल सेवाएं शिशु देखभाल के अलावा कुछ और भी प्रदान करती हैं - अच्छी पारिवारिक दैनिक देखभाल, देखभाल कर्ताओं, बच्चों और उनके परिवारों में स्थिर संबंधों का विकास करती है। यह बच्चों को ऐसे अनुभव प्रदान करती है जो उनकी सोच व भाषा का विस्तार करते हैं, उन्हें सीखने व विकसित होने में मदद करती है।

एक उच्च कोटि की पारिवारिक दैनिक देखभाल योजना (Scheme)

- देखभाल कर्ता, स्टाफ़ व प्रबंधक वर्ग और परिवार एक स्पष्ट विचारधारा और उद्देश्यों पर सहमत हैं, जो योजना की सभी गतिविधियों का निर्देशन करते हैं।
- सभी बच्चों जिनमें विविध पृष्ठभूमियों के बच्चे और अतिरिक्त ज़रुरत वाले बच्चे शामिल हैं,उनको समझती है, उनका आदर करती है और उनके व्यक्तित्व को और उनमें परस्पर निर्भरता बढ़ाती है।
- बच्चों के विकास से संबंधित सभी अनुभवों व गतिविधियों की उचितता को समझती है, और
- परिवारों को योजना में शामिल होने के लिए उत्साहित करती है और देखभाल कर्ताओं, स्टाफ़ व परिवारों में संबंध बढ़ाती है ताकि वे एक दूसरे को उनके पूरक कार्यों मे मदद कर सके।

उत्तम देखभाल प्रारंभिक बचपन के ठोस ज्ञान के आधार पर होती है जिसमें बच्चे कैसे सीखते हैं और विकसित होते हैं यह भी शामिल है। उत्तम स्तर की देखभाल देने वाले देखभाल कर्ता यह जानते हैं कि विभिन्न आयु के बच्चों के क्या उचित अनुभव व उम्मीदें होती हैं, वे उनके व्यक्तिगत व सांस्कृतिक विकास के परिमाणों के लिए भी संवेदनशील होंगे। ऐसे देखभाल कर्ताओं को यह भी मालूम होगा कि बच्चों से कैसे बात करनी है और उनसे कैसे विशेष लगाव वाले संबंध बनाने हैं। वे ऐसा वातावरण प्रदान करेंगे जहां प्रोत्साहित करने वाले नियोजित और सहज अनुभवों का संतुलन होगा और हर बच्चे की व्यक्तिगत रूचि और आवश्यकताओं के अनुरूप सक्रिय और विश्राम की अवधि का संतुलन होगा।

गुणवत्ता में सुधार लाना एक सहयोगात्मक प्रक्रिया है जिसमें योजना के सभी सदस्य शामिल हैं। FDCQA प्रत्येक योजना और इसके परिवारों को बच्चों के लिए उचित अनुभवों का निर्देशन करने, परस्पर संबंधों के ढंग और योजना के सभी अन्य क्रियाकलापों के लिए विचारधारा और उद्देश्यों को स्पष्ट करने में उनके पूरक कार्यों में इक्ट्ठे काम करने के लिए उत्साहित करती है।

NCAC के साथ पंजीकृत सभी पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं को FDCQA मे भाग लेने के लिए लगातार गुणता सुधार के लिए व्यवस्थित कार्यविधियां लागू करना जरूरी है। हालांकि हर योजना यह निश्चित कर सकती है कि इसे कैसे उत्तम तरीके से प्राप्त किया जाएगा, NCAC चाहती है कि योजनाऐं दिखाऐं कि :

(a) उनकी कार्य विधि में निरन्तर गुणता सुधार शामिल है; और

(b) इन कार्य विधियों को *FDCQA (Quality Practices Guide)* (2004) मे बताए गए मानकों के अनुसार नियमित स्वयं मूल्यांकन द्वारा सूचित किया जाता है

शिशु देखभाल में गुणता क्यों महत्त्वपूर्ण है ?

हाल ही के वर्षों मे,उन परिवारों की संख्या में वृद्धि से जहां दोनों माता पिता काम करते हैं या एकल मां बाप के मामले में जहां मां या बाप काम करता है वहां पैदा होने से प्राईमरी स्कूल उम्र तक के बच्चों की संख्या, जिनकी देखभाल अपने घरों से बाहर की जाती है, आश्चर्यजनक ढंग से बढ़ गई है। आस्ट्रेलिया में शिशु देखभाल सेवाओं में वृद्धि की मांग परिवारों की बदलती व भिन्न जरूरतों से जिनमें काम संबंधी या काम से संबंध न रखने वाली देखभाल शामिल है,से प्रकट होती है। एक बच्चा जो औसतन समय इस देखभाल में बिताता है, बहुत ज्यादा बढ़ गया है। बहुत छोटे बच्चे स्कूल शुरू करने से पहले 12500 घंटे तक शिशु देखभाल में बिता सकते हैं जोकि बच्चे की पूरे 13 वर्ष की स्कूल में पढ़ाई से केवल 500 घंटे कम है [3]।

छोटे बच्चों को किस कोटि की देखभाल मिलती है, विशेषतः उनके पहले के कुछ वर्षों में उनके सीखने के अनुभव व आपसी संबंध उनके भविष्य को आकार देने में काफ़ी नाज़ुक होते हैं। यह अब विस्तृत रूप से स्वीकार किया जाता है कि हम अपने जीवन के पहले पांच वर्षों में ज्यादा सीखते हैं बजाय कि किसी अन्य पांच वर्ष के समय में। मस्तिष्कि विकास में अनुसंधान से पता चला है कि जीवन के आरंभ में निश्चित अनुभव जैसे कि उत्तम कोटि की शिशु देखभाल में प्रदान किए जाते हैं, वे बच्चों के विकास को प्रौन्नत करते हैं।उच्च कोटि की शिशु देखभाल सेवाऐं बच्चों के सारे जीवन में शिक्षण व सफलताओं को बढ़ाने में एक महत्त्वपूर्ण भाग अदा करती हैं, जीवनपर्यन्त अधिक निश्चित अवसर व फल प्रदान करती है और बाद में जीवन में खराब सेहत को भी कम करती है।

छोटे बच्चों के बारे में हमारे ज्ञान में वृद्धि; परिवारों की बदलती व विभिन्न जरूरतें, देखभाल में बच्चों की संख्या; और समय की मात्रा जो वे देखभाल में बिताते हैं, FDCQA की आस्ट्रेलिया भर में पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं में उच्च कोटि की देखभाल देने के महत्त्व को उभारते हैं।

---

3 शिशु देखभाल : 50 (सप्ताह) x 50 (घंटे) x 5 (वर्ष) = 12500 घंटे स्कूल : 40 (सप्ताह) x 25 (घंटे) x 13 (वर्ष) = 13000 घंटे

जब कि पारिवारिक दैनिक देखभाल पहले ही बच्चों को उच्च कोटि की देखभाल देने से जानी जाती है, FDCQA प्रणाली का उद्देश्य उस देखभाल को प्रत्यायन कार्यविधि द्वारा स्वीकृत कराना है। FDCQA का परम उद्देश्य आस्ट्रेलिया में पारिवारिक दैनिक देखभाल में 93 450 बच्चों के लिए गुणता के परिणाम को प्रोन्नत और सुनिश्चित करना है।

पारिवारिक दैनिक देखभाल गुणता आश्वासन का विकास

NCAC 1 जुलाई 2001 को पारिवारिक दिवस देखभाल गुणता आश्वासन (Family Day Care Quality Assurance) को शासित करने के लिए उत्तरदायी बनी। यद्यपि 1990 के मध्य दशक से FDCQA का विकास आस्ट्रेलियाई पारिवारिक दैनिक देखभाल समुदाय की कार्य सूची में प्रमुख रहा है।

फरवरी 1996 में *परिवारों के लिए निश्चितता* (Certainty for Families) की पूर्वचुनाव नीति में आस्ट्रेलिया की सरकार ने पारिवारिक दैनिक देखभाल में गुणता आश्वासन की वचन बद्धता को घोषित किया। इस वचन बद्धता से एक विशिष्ट मात्रा में प्रारंभिक कार्य किया गया था। इस समय में पारिवारिक दैनिक देखभाल को राज्य व क्षेत्रीय सरकारों से लाईसैंस दिलाने के मामले में भी कार्य हो रहा था। FDCQA के विकास में मुख्य घटनाओं में 1997 में पारिवारिक दिवस देखभाल के राष्ट्रीय मानकों का विकास और 1998 में पारिवारिक दैनिक देखभाल के गुणता आश्वासन पर कार्य करने वाले दल की स्थापना शामिल हैं, जो पारिवारिक दैनिक देखभाल के लिए गुणता आश्वासन नमूने को विकसित करने के लिए उत्तरदायी थी।

2000 और 2001 के दौरान, गुणता आश्वासन प्रणाली को मजबूत करने के लिए एक नमूना और स्वयं मूल्यांकन का साधन विकसित किया गया था। आस्ट्रेलिया भर से ग्यारह पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाऐं छः महीने के प्रायोगिक प्रस्तावित गुणता आश्वासन प्रणाली के नमूने व साधनों का भाग थे। प्रायोगिक कार्यक्रम में हर राज्य व प्रदेश का प्रतिनिधित्व किया गया था यह सुनिश्चत करने के लिए कि पारिवारिक दैनिक देखभाल की अनुपमता और विविधता का प्रतिनिधित्व किया गया था।

पारिवारिक दैनिक देखभाल खंड कौ प्रस्तावित गुणता आश्वासन प्रणाली के बारे में बताने और इस प्रणाली की प्रतिपुष्टि लेने के लिए आस्ट्रेलिया सरकार के परिवार व समुदाय सेवा विभाग के द्वारा आस्ट्रेलिया भर में परामर्श सभाओं की एक श्रखंला, मई 2001 में हुई।

जुलाई 2001 से FDCQA के कार्यान्वित होने से NCAC पारिवारिक दैनिक देखभाल समुदाय से इस प्रणाली के सभी पहलुओं के बारे में सक्रिय रूप से उनके विचार जानती रही है।

पारिवारिक दैनिक देखभाल समुदाय द्वारा दी गई प्रतिपुष्टि ने FDCQA *Quality Practices Guide* (प्रथम प्रकाशन 2001) की पुर्नविचार प्रक्रिया में महत्त्वपूर्ण योगदान दिया है।

आस्ट्रेलिया की राष्ट्रीय पारिवारिक दैनिक देखभाल परिषद् (NFDCCA) की सलाह से NCAC ने NCAC स्टाफ़ के साथ पहले संस्करण पर पुर्नविचार के लिए पारिवारिक दैनिक देखभाल सेवा प्रदान करने वालों के एक निर्देश समूह की स्थापना की।

NCAC, NFDCCA और निर्देश समूह का FDCQA Quality Practices Guide (द्वितीय संस्करण 2004) के निर्माण कराने में मदद करने के, उनके काम के लिए धन्यवाद करना चाहेगा। NCAC को विश्वास है कि पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाऐं इस द्वितीय संस्करण को इसके पूर्व संस्करण के मुकाबले में बेहतर पाऐंगी और यह कुछ ही कम वर्षों में हुई इस क्षेत्र में प्रगति को भी दिखाता है।

FDCQA के विकास के बारे में और अधिक विवरण के लिए कृपया FDCQA *Quality Practices Guide* (2004) के परिशिष्ट को देखें।

FDCQA के प्रकाशन

FDCQA पुस्तिका (2004) FDCQA का एक सिंहावलोकन प्रदान करती है और FDCQA *Quality Practices Guide* (2004) और FDCQA *स्वयं अध्ययन रिर्पोट* (2004) का एक सहयोगी प्रकाशन है। इन प्रकाशनों की रचना, योजनाओं की देखभाल रीतियों में गुणता सुधार की योजना करने में निर्देश व मदद करने के लिए और FDCQA की रिर्पोट की जरूरतों को पूरा करने के लिए की गई है। प्रारंभ में ये प्रकाशन उन पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं को प्रदान किए जाते हैं जो FDCQA में भाग लेने के लिए पंजीकृत हैं। इन प्रकाशनों की अतिरिक्त प्रतियां NCAC से सीधे खरीदने के लिए भी उपलब्ध हैं, और NCAC की वैबसाईट (www.ncac.gov.au) से मुफ़्त डाऊनलोड की जा सकती हैं।

---

[4] परिवार व समुदाय सेवा विभाग की शिशु देखभाल सेवाओं की 2002 की जनगणना

6 गुणता क्षेत्र और 30 सिद्धांत

गुणता क्षेत्र 1 – परस्पर संबंध

सिद्धांत 1.1: देखभाल व संयोजक यूनिट स्टाफ़ सभी बच्चों के साथ स्नेहपूर्ण, मैत्रीपूर्ण व सम्मान पूर्वक तरीके के संबंध बनाए ।

सिद्धांत 1.2: संयोजक यूनिट स्टाफ़ और परिवारों के मध्य प्रभावशाली रूप से बातचीत हो और बच्चे का इस देखभाल में स्थान पाने का समर्थन करें ।

सिद्धांत 1.3: देखभाल कर्ताओं और परिवारों के बीच प्रभावशाली रूप से बातचीत हो और परिवार व बच्चों की देखभाल में व्यवस्थित होने के लिए मदद करती है ।

सिद्धांत 1.4: देखभाल कर्ता के निजी व पारिवारिक आयोजन एक सकारात्मक वातावरण प्रदान करते हैं और दैनिक देखभाल के प्राविधान का समर्थन करते हैं

सिद्धांत 1.5: योजना के अर्न्तगत आपसी संबंध विभिन्नता, मिल जुल कर काम करने, परस्पर आदर, समझ और व्यावसायिकता को मान देते हैं

गुणता क्षेत्र 2 – भौतिक वातावरण

सिद्धांत 2.1: देखभाल कर्ता के घर के अन्दर व बाहर के क्षेत्र व खेल के समय के स्थान स्वागत करने वाले, आरामदेह व बच्चों के लिए मैत्रीपूर्ण हों

सिद्धांत 2.2: सभी बच्चों को अनेक प्रकार की रूचिकर वस्तुएं व साज़ -सामान प्राप्त हों

सिद्धांत 2.3: संयोजक यूनिट द्वारा प्रयोग की जाने वाली सुख -सुविधाऐं आनन्ददायक और प्राप्य हों ।

गुणता क्षेत्र 3 – बच्चों के अनुभव, शिक्षण व विकास

सिद्धांत 3.1: देखभाल कर्ता बच्चों की रूचियों और योग्यताओं का इस तरह ध्यान करें कि जो घरेलु वातावरण में सीखने में मदद करे ।

सिद्धांत 3.2: संयोजक यूनिट स्टाफ़ बच्चों के शिक्षण का समर्थन घर में जाकर और / या खेलने के समय करें

सिद्धांत 3.3: देखभाल कर्ता और संयोजक यूनिट स्टाफ़ बच्चों के व्यवहार को सकारात्मक तरीकों से दिशा प्रदान करें

सिद्धांत 3.4: देखभाल कर्ता और संयोजक यूनिट स्टाफ़ बच्चों के व्यवहार में लचीलापन और सामाजिक समर्थता को बढ़ावा दें

सिद्धांत 3.5: देखभाल कर्ता और संयोजक यूनिट स्टाफ़ बच्चों में शारीरिक क्षमता को बढ़ावा दें

सिद्धांत 3.6: देखभाल कर्ता और संयोजक यूनिट स्टाफ़ बच्चों की भाषा, साक्षरता,जिज्ञासा,गणितज्ञ सोच और वैज्ञानिक खोज को बढ़ावा दें

सिद्धांत 3.7: देखभाल कर्ता और संयोजक यूनिट स्टाफ़ बच्चों की सृजनात्मक अभिव्यक्ति का समर्थन करें

*FDCQA के उद्देश्य से, "खेलने का समय" शब्द उस स्थिति का वर्णन करता है जहां दो (या अधिक) देखभाल कर्ता अपने बच्चों के साथ बच्चों पर केन्द्रित खेलने के अनुभवों के लिए इक्ट्ठे होते हैं । यह खेलने के समय देखभाल कर्ताओं द्वारा स्वयं या संयोजक यूनिट स्टाफ़ द्वारा आयोजित किए जा सकते हैं

गुणता क्षेत्र 4 – स्वास्थ्य, आरोग्य ज्ञान, पोषण, सुरक्षा व कल्याण

सिद्धांत 4.1: बच्चों को प्रदान किए गए वातावरण सुरक्षित हों

सिद्धांत 4.2: भोजन व पेय पदार्थ पौष्टिक व संस्कृति के अनुरूप हों

सिद्धांत 4.3: सभी बच्चों के स्वास्थ्य व सुरक्षा की रक्षा की जाती है

सिद्धांत 4.4: लंगोट बदलना, शौचालय जाना और स्नान करना बच्चों के लिए अच्छे अनुभव हों

सिद्धांत 4.5: बच्चों के आराम, सोने व सुविधा की जरूरतों का समर्थन हो

सिद्धांत 4.6: राज्य व प्रदेश में बच्चों की सुरक्षा व कल्याण से संबंधित वर्तमान कानून का लगातार पालन किया जाए

गुणता क्षेत्र 5 – देखभाल कर्ता और संयोजक यूनिट स्टाफ़

सिद्धांत 5.1: देखभाल कर्ता और संयोजक यूनिट स्टाफ़ की नई भर्ती,चुनाव व परिचय कराने की कार्यविधियां, एक अच्छी सेवा का प्रबन्ध करने को उत्साहित व समर्थन करें

सिद्धांत 5.2: वर्तमान पद्धतियों के निरीक्षण और निरंतर सुधार वाले क्षेत्रों को पहचानने के लिए योजना की एक व्यस्थित प्रक्रिया बनी हुई है।

सिद्धांत 5.3: देखभाल कर्ताओं, संयोजक यूनिट स्टाफ़ व प्रबंधक वर्ग में शामिल अन्य लोगों को व्यावसायिक विकास के अवसर उपलब्ध कराऐं

सिद्धांत 5.4: योजना व्यावसायिक स्वास्थ्य व सुरक्षा को बढ़ावा देती है

गुणता क्षेत्र 6 – प्रबंधक वर्ग व प्रशासन

सिद्धांत 6.1: प्रबंधक वर्ग के चलन नैतिक हैं और संबंधित कानून के आधीन काम करती हैं

सिद्धांत 6.2: योजना सभी दांव लगाने वालों के साथ परामर्श व मिल कर कार्य करती है

सिद्धांत 6.3: रिकार्डों के प्रबंध के लिए योजना की एक कुशल, प्रभावी व नैतिक प्रक्रिया है।

सिद्धांत 6.4: व्यथा और शिकायतों से निबटने के लिए योजना में आसान और पारदर्शी कार्यवाहियां हैं

सिद्धांत 6.5: देखभाल कर्ता और संयोजक यूनिट स्टाफ़, समुदाय में अपनी सेवा के प्रभावी पक्षसमर्थक हैं और बच्चों व उनके परिवारों के लाभ के लिए दूसरी ऐजन्सियों से सक्रिय रूप से संबंध बनाते हैं

प्रत्यायन के फैसलों पर पुर्नविचार करने वाली समिति (The Accreditation Decisions Review Committee) (ADRC)

प्रत्यायन के फैसलों पर पुर्नविचार करने वाली समिति The Accreditation Decisions Review Committee (ADRC), NCAC द्वारा किए गए प्रत्यायन के फैसलों पर पुर्नविचार करने के लिए उत्तरदायी है। ADRC के सदस्य कॉमनवैल्थ मंत्री द्वारा नियुक्त किए जाते हैं। ADRC, NCAC से स्वतंत्र रूप से कार्य करती है और उसे परामर्श देती है।

एक योजना ADRC को उसके प्रत्यायन के फैसले पर पुर्नविचार करने के लिए आवेदन कर सकती है। ADRC योजना द्वारा दी गई, इसके पुर्नविचार की प्रार्थना से प्राप्त लिखित सूचना और सारी सूचना जो NCAC ने आरंभिक प्रत्यायन फैसला करते हुए ध्यान में रखी थी, उस पर विचार करेगी। NCAC योजना को अपना अंतिम फैसला लिखित रूप से सूचित करेगी और ADRC के परामर्शों की एक प्रति भी साथ देगी।

ADRC के बारे में अधिक सूचना और प्रत्यायन फैसले पर पुर्नविचार की प्रार्थना NCAC को फ़ोन करके या NCAC की वैबसाईट (www.ncac.gov.au) पर जा कर प्राप्त की जा सकती हैं।

शिशु देखभाल भत्ते को धन प्रदान करना व संतोषजनक रूप से हिस्सा लेना और FDCQA में प्रगति करना

निरन्तर शिशु देखभाल भत्ते की स्वीकृति के योग्य रहने के लिए पारिवारिक दैनिक देखभाल सेवाओं को *शिशु देखभाल भत्ता Child Care Benefit (शिशु देखभाल सेवाओं की स्वीकृति और निरन्तर स्वीकृति के लिए योग्यता) संशोधन निर्धारण 2001(नम्बर 1)(Eligibility of Child Care Services for Approval and Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1)* की शर्तों को पूरा करना होगा जो *एक नयी कर प्रणाली (पारिवारिक सहायता)प्रशासन अधिनियम* 1999 *(A New Tax System (Family Assistance) Administration Act* 1999) के आधीन बनाया गया है।

पारिवारिक दैनिक देखभाल सेवाओं के लिए निरन्तर शिशु देखभाल भत्ते की स्वीकृति में देखभाल सेवाओं का FDCQA की पांच कदम प्रक्रिया की शर्तों को पूरा करना और इसकी एक उच्च कोटि की शिशु देखभाल के लिए संतुष्ट स्तर को बनाए रखने की प्रदर्शित वचनबद्धता, जिसमें *Quality Practices Guide* (2004), में बताए गए गुणता क्षेत्रों और सिद्धांतों के अनुसार देखभाल के मानकों में लगातार सुधार करना शामिल है।

शिशु देखभाल भत्ता (लगातार स्वीकृति के लिए शर्तों का उल्लंघन) संशोधन निर्धारण 2001 (नम्बर 1), {Child Care Benefit (Breach of Conditions for Continued Approval) Amendment Determination 2001 (No. 1) के अनुसार NCAC आस्ट्रेलिया के सरकारी विभाग को जो शिशु देखभाल भत्ते के प्रशासन के लिए उत्तरदायी है, FDCQA के द्वारा उन सेवाओं की रिर्पोट दे सकती है, जो या तो शर्तों को पूरा नहीं करती हैं या संतुष्ट प्रगति करती है।

विभाग का सचिव उस सेवा पर प्रतिबंध लगा सकता है जो FDCQA की शर्तों को पूरा करने में असफल रही है। इन प्रतिबंधों में सेवा की शिशु देखभाल भत्ते की स्वीकृति का निलंबन या रद्द करना शामिल हो सकता है। जिन सेवाओं की शिशु देखभाल भत्ते की स्वीकृति निलंबित या रद्द हुई है उनकी प्रचालन संबंधी सहायता का अधिकार भी समाप्त हो जाएगा।

FDCQA और लाइसेन्स संबंधी विधान

आस्ट्रेलिया में राज्य व क्षेत्रीय सरकारें उस कानून के लिए उत्तरदायी हैं जिसके अर्न्तगत पारिवारिक दैनिक देखभाल सेवाओं को लाइसेन्स दिया जा सकता है। 1997 में पारिवारिक दैनिक देखभाल के राष्ट्रीय मानक कॉमनवैल्थ राज्य व क्षेत्रीय सरकारों द्वारा विकसित व स्वीकृत किए गए थे और बाद में 1999 में संशोधित किए गए थे। पारिवारिक दैनिक देखभाल के राष्ट्रीय मानकों* का उद्देश्य पारिवारिक दिवस देखभाल के लाइसेन्स के लिए एक समान राष्ट्रीय दृष्टिकोण का आधार प्रदान करना है।

राज्यों व क्षेत्रों में जहां पारिवारिक दैनिक देखभाल के लाइसेन्स के विनियम है, वहां लाइसेन्स एक कानूनी 'मंच' प्रदान करता है जिससे नीचे कोई भी योजना या देखभाल कर्ता कार्य की अनुमति प्राप्त नहीं कर सकता। इसमें सामान्य घटक शामिल हैं जिन्हें आसानी से मापा जा सकता है, जैसे कि स्थान, साज-सामान,बच्चों की संख्या व आयु, योजना के स्टाफ़ की संख्या और प्रारंभिक बचपन में उनके प्रशिक्षण का काल। यह घटक गुणता में *योगदान (contribute)* करते हैं। FDCQA गुणता को *निश्चित (determine)* करने वाले घटक को देख कर गठित होती है। FDCQA का बल देखभाल कर्ताओं और स्टाफ़ की रीतियों और बच्चों के लिए वास्तविक परिणामों पर है। यह कम से कम मानकों पर पूरे उतरने की बजाय लगातार उच्चतर स्तर की देखभाल की ओर प्रयत्न करने पर केन्द्रित है।

उन मामलों में जहां NCAC को FDCQA में भाग ले रही योजना के संबंध में लाइसेन्स और बाल सुरक्षा के प्रश्नों के बारे में सूचित किया जाता है,वहां उचित अधिकारियों के साथ बातचीत होगी। NCAC इन प्रश्नों को तब सुलझा हुआ समझती है जब इसे संबधित अधिकारियों से यह सलाह मिलती है कि लाइसेन्स या बाल सुरक्षा के प्रश्न हल हो गए हैं। FDCQA में एक योजना की प्रगति प्रभावित हो सकती है यदि लाइसेन्स या बाल सुरक्षा के प्रश्न न सुलझे हों।

*राज्यों व क्षेत्रों में जहां पारिवारिक दैनिक देखभाल लाइसेन्स के विधान नहीं हैं, *पारिवारिक दैनिक देखभाल के राष्ट्रीय मानक* सेवाओं को अपनी देखभाल में आए बच्चों के संरक्षण व सुरक्षा को सुनिश्चत करने के लिए लागू करने वाले आधारभूत मानक प्रदान करती है। कृपया परिवार व समुदाय विभाग (FaCS) की *शिशु देखभाल सेवा Handbook* को देखें जो FaCS की वैबसाईट www.facs.gov.au/childcare पर उपलब्ध है।

FDCQA और NCAC द्वारा पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं की प्राप्त शिकायतें

अपने काम के एक हिस्से के रूप में, NCAC, FDCQA में भाग ले रही योजनाओं की शिकायतों को देखती है। NCAC यह जानती है कि अधिकतर शिकायतें या चिन्ताऐं, योजना के साथ सीधे ही निबटाई या सुलझायी जा सकती हैं। FDCQA में भाग ले रही योजनाओं को किन्हीं भी चिन्ताओं, पीड़ाओं या शिकायतों को निबटाने के लिए लगातार स्पष्ट कार्यविधियों को लागू करने व विकसित करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। NCAC शिकायत करने वालों को योजना के देखभाल कर्ताओं और स्टाफ़ के साथ अपनी चिन्ताओं पर चर्चा करने के लिए प्रोत्साहित करती है।

NCAC लिखित शिकायतों में उठाए गए मसलों के बारे में योजना को सूचित करेगी। जब राज्य/क्षेत्र के लाइसेन्स अधिनियम या बाल सुरक्षा से संबंधित एक योजना की रीतियों के बारे में सूचना प्राप्त की जाती है तो NCAC राज्य/क्षेत्र लाइसेन्स प्राधिकारी या अन्य उचित अधिकारियों को इन चिन्ताओं के बारे में बताती है।

पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं से संबंधित शिकायतें सुलझी हुई समझी जाती हैं जब NCAC संतुष्ट हो जाए कि योजना का प्रत्युत्तर चिन्ता के प्रश्नों को लेकर सही है और जहां उचित हो, संबंधित अधिकारियों से इसकी पुष्टि के लिए सलाह ली जाती है कि लाइसेन्स या बाल सुरक्षा के प्रश्न सुलझ गए हैं।

FDCQA में योजना की प्रगति प्रभावित हो सकती है यदि NCAC यह समझे कि शिकायत में उठाई गई चिन्ताऐं सुलझाई नहीं गई हैं।

राष्ट्रीय देखभाल प्रत्यायन परिषद् निगम (National Childcare Accreditation Council , NCAC) के बारे में

1993 में आस्ट्रेलिया भर में लम्बे समय के दैनिक शिशु देखभाल केन्द्रों में गुणता सुधार व प्रत्यायन प्रणाली (QIAS) प्रचालित करने के लिए, NCAC की स्थापना की गई थी। 2001 और 2003 मे, NCAC आस्ट्रेलिया में पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं में पारिवारिक दैनिक देखभाल गुणता आश्वासन प्रणाली (FDCQA), और स्कूल के बाहर के घंटों में देखभाल गुणता आश्वासन (OSHCQA) के प्रशासन के लिए उत्तरदायी बनी। इसकी स्थापना से ले कर, NCAC ने उच्च कोटि की शिशु देखभाल को प्रोन्नत करने व उसकी व्याख्या करने में एक अग्रणी भूमिका निभाई है और लगातार निभा रही है। NCAC कॉमनवैल्थ सरकार से धनराशि प्राप्त करती है और NCAC के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति शिशु देखभाल के लिए उत्तरदायी कॉमनवैल्थ मंत्री द्वारा की जाती है।

NCAC एक राष्ट्रीय संस्था है और इसके सदस्य कई राज्यों व क्षेत्रीय वर्गों व शिशु देखभाल व्यवसाय के खंडों और संबंधित क्षेत्रों से चुने जाते हैं।

NCAC का उद्देश्य मदद करना व आस्ट्रेलिया में बाल सेवाओं में दी जाने वाली शिशु देखभाल की गुणता को सुधारना है और शिशु देखभाल प्रदान करने वालों और परिवारों को यह सलाह देने में मदद करना है जो उन्हें यह सुनिश्चत करने में मदद करे कि आस्ट्रेलिया के सभी बच्चों को उच्च कोटि की देखभाल मिलती है।

NCAC के कार्यो में FDCQA में आस्ट्रेलिया की पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाऐं, OSHCQA में भाग ले रही आस्ट्रेलिया के स्कूल के घंटों के बाहर देखभाल सेवाऐं और QIAS में भाग ले रही आस्ट्रेलिया के लम्बे समय के दैनिक देखभाल केन्द्रों को प्रमाणित करना और कॉमनवैल्थ को FDCQA में शामिल पारिवारिक दैनिक देखभाल योजनाओं, OSHCQA की सेवाओं और QIAS के केन्द्रों की प्रगति के बारे में सलाह देना शामिल है।

NCAC के उद्देश्य व इसके ग्राहकों के प्रति वचन बद्धताओं की रूपरेखा *ग्राहक सेवा अधिकार पत्र (Customer Service Charter)* में दी गई है जो NCAC को टेलीफ़ोन करके या NCAC की वैबसाईट (www.ncac.gov.au) पर जा कर प्राप्त की जा सकती हैं।

और अधिक सूचना

प्रत्यायन के लिए अपेक्षित FDCQA के गुणता सूचकों और मानकों के बारे में जानकारी के लिए कृपया FDCQA *Quality Practices Guide* (2004) को देखिए या NCAC की वैबसाईट पर जाऐं।

FDCQA Handbook (2004), *FDCQA Quality Practices Guide* (2004), FDCQA *Self-study report* (2004) और FDCQA *Validation Report* (2004), NCAC से खरीदी भी जा सकती है।