विदेशी छात्र लोकपाल

छात्रों और शिकायत करनेवाले अन्य व्यक्तियों के लिए बार-बार पूछे जानेवाले प्रश्न

लोकपाल क्या होता है?

लोकपाल वह व्यक्ति है जो उन लोगों की मदद करता है जिन्हें आस्ट्रेलिया के व्यवसायों और सरकारी अभिकरणों को लेकर कोई समस्या है। अलग-अलग व्यवसायों और सरकार के अलग-अलग अंगों के लिए अलग लोकपाल हैं।

लोकपाल की सेवाएं निश्शुल्क, स्वतंत्र और निष्पक्ष हैं – लोकपाल किसी का भी पक्ष नहीं लेता है।

यदि लोकपाल को पता चले कि आपके शिक्षण प्रदाता ने कोई गलती की है अथवा उसने पक्षपात किया है, तो हम उससे मामले को ठीक से निपटाने को कह सकते हैं। समाधान के रूप में जो नतीजे निकल सकते हैं उनके कुछ उदाहरण हैं, क्षमा-याचना, बेहतर सूचना, नया निर्णय, या पैसे वापस मिलना।

विदेशी छात्र लोकपाल क्या करता है?

विदेशी छात्र लोकपाल आस्ट्रेलिया में **निजी** शिक्षण और प्रशिक्षण को लेकर विदेशी छात्रों की समस्याओं और शिकायतों की छानबीन करता है।

यदि आप अपने निजी पंजीकृत शिक्षण प्रदाता से संतुष्ट नहीं हों, तब आपको उनसे उनकी अंदरूनी शिकायत और अपील प्रक्रियाओं के बारे में पूछना चाहिए। अपने प्रदाता से शिकायत करने के बाद आप परिणामों से संतुष्ट नहीं हों, तो आप लोकपाल से शिकायत कर सकते हैं।

यदि मुझे किसी सार्वजनिक या सरकारी शिक्षण प्रदाता से शिकायत हो, तो मुझे क्या करना चाहिए?

आपको अपने राज्य या क्षेत्र के लोकपाल से संपर्क करना चाहिए।

विदेशी छात्र लोकपाल से कौन शिकायत कर सकता है?

जो छात्र पहले से ही आस्ट्रेलिया में आ चुके हैं, और जो छात्र जल्द आने की सोच रहे हैं, वे आस्ट्रेलिया में स्थित किसी निजी पंजीकृत शिक्षण प्रदाता के निर्णय अथवा कार्रवाई को लेकर लोकपाल से शिकायत कर सकते हैं। विदेशी छात्रों के परिवार के लोग और मित्र भी जिन्हें किसी विदेशी छात्र को किसी निजी प्रदाता के कारण हो रही समस्याओं को लेकर चिंता है, लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। ऐसा करने के लिए आपको

इन व्यक्तियों को अपनी अनुमति देनी होगी।

मैं किन चीजों की शिकायत कर सकता हूं?

यदि आप मानते हों कि आपके प्रदाता ने नियमों का पालन ठीक से नहीं किया है अथवा उसने आपके साथ निष्पक्ष व्यवहार नहीं किया है, तो आप इसकी शिकायत कर सकते हैं। शिकायतें इनको लेकर हो सकती हैं:

- किसी पाठ्यक्रम में आपको प्रवेश देने से इन्कार करना
- फीस और रीफंड
- पाठ्यक्रम या प्रदाता की बदली
- पाठ्यक्रम की प्रगति अथवा हाजिरी
- नामांकन रद्द करना
- रहने की जगह या आपके प्रदाता द्वारा दिलाया गया काम
- शिक्षण एजेंट द्वारा गलत सलाह दिया जाना।

विदेशी छात्र लोकपाल उन शिक्षण एजेंटों से संबंधित शिकायतों की छानबीन कर सकता है, जिन्हें किसी प्रदाता ने आस्ट्रेलिया में अथवा विदेशों में अपना प्रतिनिधित्व करने के लिए अनुबंधित किया है।

यदि कोई प्रदाता कार्रवाई न करे या कार्रवाई करने के लिए बहुत अधिक समय ले, तो भी आप शिकायात कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, यदि प्रदाता सामान्य समय-सीमा के अंदर आपका परीक्षा-फल न दे या प्रदाता के साथ आपने जो लिखित अनुबंध किया है, उसमें बताई गई कोई सेवा वह उपलब्ध नहीं कराए, तो आप इसकी शिकायत कर सकते हैं।

विदेशी छात्र कौन है?

विदेशी छात्र वह है जो छात्र वीज़ा पर आस्ट्रेलिया में पढ़ रहा है। विदेशी छात्र को अंतर्राष्ट्रीय छात्र भी कहते हैं।

यदि आप छात्र वीज़ा पर आस्ट्रेलिया में हों, या जल्द आस्ट्रेलिया आने की सोच रहे हों, और आपको अपने स्कूल, कालेज या अन्य निजी पंजीकृत शिक्षण प्रदाता से कोई समस्या हो, तो आप विदेशी छात्र लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

शिक्षण प्रदाता क्या है?

आस्ट्रेलिया में शिक्षण और प्रशिक्षण स्थानों के विभिन्न नाम चलते हैं। उनके कुछ उदाहरण हैं: स्कूल, कालेज, अकादमी, संस्थान, विश्वविद्यालय, तकनीकी और आगे की पढ़ाई की संस्था (टीएएफई, अर्थात इंस्टिट्यूट ऑफ टेक्निकल एंड फर्थर एजुकेशन) और पंजीकृत प्रशिक्षण संगठन (आरटीओ, अर्थात रेजिस्टर्ड ट्रेनिंग

ऑर्गनाइसेशन)। ये सब 'शिक्षण प्रदाता' हैं।

निजी और सार्वजनिक शिक्षण प्रदाता में क्या फर्क है?

जो शिक्षण प्रदाता निजी व्यवसाय हैं, उन्हें '**निजी** शिक्षण प्रदाता' कहते हैं। सरकारी शिक्षण प्रदाताओं को '**सार्वजनिक** शिक्षण प्रदाता' कहते हैं।

पंजीकृत शिक्षण प्रदाता क्या है?

अपने किसी पाठ्यक्रम में विदेशी छात्रों को प्रवेश देने से पहले सभी शिक्षण प्रदाताओं के लिए आस्ट्रेलिया सरकार के साथ विदेशी छात्रों के पाठ्यक्रमों और संस्थानों की राष्ट्रमंडल पंजी (सीआरआईसीओएस, अर्थात कॉमनवेल्थ रेजिस्टर ऑफ इंस्टिट्यूशेन्स एंड कोर्सेस फॉर ओवरसीस स्टूडेंट्स) में पंजीकृत होना आवश्यक है। सीआरआईसीओएस की वेबसाइट cricos.deewr.gov.au में जाकर आप पता लगा सकते हैं कि आपका शिक्षण प्रदाता और पाठ्यक्रम पंजीकृत है या नहीं।

क्या और कोई व्यक्ति मेरी ओर से लोकपाल से संपर्क कर सकता है?

हां। आप अपनी ओर से किसी दूसरे व्यक्ति (जैसे आपका मित्र या परिवार जन) से लोकपाल से संपर्क करने को कह सकते हैं। ऐसा करने के लिए आपको इन व्यक्तियों को अपनी अनुमति देनी होगी।

यदि कई विदेशी छात्रों को एक जैसी समस्या हो, तो वे सम्मिलित रूप से लोकपाल को एक ही शिकायत भेज सकते हैं।

शिकायत करते समय क्या मुझे अपना नाम बताना पड़ेगा?

नहीं। आप बिना अपना नाम-पता दिए हमें किसी समस्या की जानकारी दे सकते हैं। इसे गुमनाम शिकायत कहते हैं।

हम आपकी शिकायत की छानबीन कर सकेंगे, पर आपको बता नहीं सकेंगे कि उसका क्या परिणाम हुआ। और हम बिना यह जाने कि किसे यह समस्या हो रही है, कुछ प्रकार की समस्याओं की छानबीन नहीं कर सकेंगे।

लोकपाल मेरी शिकायत की छानबीन कैसे करेगा?

जब आप किसी समस्या को लेकर हमसे संपर्क करें, हम ध्यानपूर्वक विचार करेंगे कि क्या हम आपकी मदद कर सकते हैं। कुछ मामलों में लोकपाल शिकायत की छानबीन न करने का निर्णय ले सकता है। ऐसा निम्नलिखित कारणों से हो सकता है:

- आपने पहले अपने शिक्षण प्रदाता से शिकायत नहीं की है, या
- कोई दूसरा संगठन बेहतर रूप से आपकी मदद करने की स्थिति में है।

यदि हम छानबीन **नहीं करने का** निर्णय लें, तो आपको बताएंगे कि हमने ऐसा निर्णय क्यों लिया।

यदि हम आपकी शिकायत की छानबीन **करने का** निर्णय लें, तो हम आपके शिक्षण प्रदाता से संपर्क करके पूछेंगे कि क्या हुआ है। जब हमें जो सब जानकारी चाहिए वह सब मिल जाए, हम फैसला करेंगे कि क्या आपके शिक्षण प्रदाता ने सभी नियमों, नीतियों और कार्यविधियों का पालन ठीक से किया है और आपके साथ उसने निष्पक्ष व्यवहार किया है। हम आपको बताएंगे कि हमने क्या निर्णय लिया और क्यों।

लोकपाल अकादमिक योग्यता के संबंध में निर्णय नहीं ले सकता है। उदाहरण के लिए, यदि आपके प्रदाता ने फैसला किया हो कि आपने पाठ्यक्रम की आवश्यकतानुसार प्रगति नहीं की है या आपने हाजिरी की आवश्यकताएं पूरी नहीं की हैं, तो हम इनके बारे में कोई नया निर्णय नहीं ले सकेंगे। इसके बजाए, हम यह देख सकते हैं कि क्या आपके शिक्षण प्रदाता ने उक्त निर्णयों पर पहुंचते समय नियमों का सही तरह से पालन किया है और आपके साथ निष्पक्ष व्यवहार किया है।

मेरी शिकायत की छानबीन करने के लिए कितना समय लगेगा?

शिकायत की छानबीन करने के लिए अलग-अलग समय लग सकता है। कुछ समस्याओं का हल करना सरल होता है जबकि कुछ अधिक जटिल होती हैं और उनकी छानबीन करने के लिए ज्यादा समय लग सकता है। आपकी शिकायत की छानबीन कैसे चल रही है, इसकी जानकारी हम आपको देते रहेंगे।

मेरी समस्या का हल करने के लिए लोकपाल क्या कर सकता है?

यदि हमें मालूम पड़े कि आपके शिक्षण प्रदाता ने कोई गलती की है या उसने पक्षपात किया है, तो हम उससे कह सकते हैं कि वह:

- माफी मांगे
- लिए गए निर्णय पर पुनर्विचार करे या उसे बदले
- बेहतर जानकारी दे
- नीति या प्रक्रिया में सुधार करे

- पैसा लौटाएं
- कोई अन्य कार्रवाई करे।

लोकपाल को मैं जो जानकारी दूंगा क्या उसे गोपनीय रखा जाएगा?

समस्या की छानबीन करने के लिए आम तौर पर विदेशी छात्र लोकपाल के लिए यह लाजिमी होता है कि वह प्रदाता को शिकायत के बारे में थोड़ी-बहुत जानकारी दे, ताकि पता लगाया जा सके कि क्या हुआ था। यदि आपने हमसे खास तौर से अनुरोध नहीं किया हो कि विशिष्ट जानकारी का खुलासा न किया जाए, तो आपके नाम और आपकी शिकायत के विवरण का खुलासा किया जा सकता है।

हम आपकी सूचना को गोपनीयता और सम्मान के साथ उपयोग करेंगे, और आपके बारे में निजी जानकारी आस्ट्रेलिया के निजता कानूनों के अनुसार ही संग्रह, उपयोग और खुलासा करेंगे।

क्या विदेशी छात्र लोकपाल से शिकायत करने पर मेरा प्रदाता मुझे आप्रावास विभाग को रिपोर्ट कर सकता है?

नहीं, विदेशी छात्र लोकपाल से शिकायत करने के लिए आपका प्रदाता आपको आप्रवास विभाग को रिपोर्ट नहीं कर सकेगा।

यदि मैं विदेशी छात्र लोकपाल से शिकायत करूं, तो क्या यह मेरे प्रदाता को मुझे आप्रवास विभाग को रिपोर्ट करने से रोक सकता है?

यदि आपका प्रदाता पाठ्यक्रम में आपकी असंतोषजनक प्रगति या हाजिरी को लेकर रिपोर्ट करने का इरादा रखता हो, और आप इसकी शिकायत करें, तो आपके प्रदाता को ऐसा रिपोर्ट भेजने के लिए लोकपाल की छानबीन पूरी होने तक रुकना होगा।

जब लोकपाल आपकी शिकायत की छानबीन कर रहा हो, तब आपके प्रदाता को आपका नामांकन भी जारी रखना होगा।

किसी शिकायत की छानबीन शुरू करते समय और उसे पूरा करने पर लोकपाल आपको और आपके प्रदाता को सूचित करेगा। परिणाम के आधार पर आपके प्रदाता को आपकी रिपोर्ट भेजना भी पड़ सकता है।

यदि आप अन्य समस्याओं की शिकायत करें, तो आपके प्रदाता को आपको रिपोर्ट करने के लिए लोकपाल द्वारा आपकी शिकायत की छानबीन पूरी करने तक रुकने की आवश्यकता नहीं होगी।

यदि आपको लगता हो कि आपका प्रदाता आपको रिपोर्ट कर चुका है, तो आपको तुरंत ही आप्रवास और नागरिकता विभाग (डीआईएसी, अर्थात डिपार्टमेंट ऑफ इमिग्रेशन एंड सिटिज़नशिप) से संपर्क करके अपने वीज़ा के बारे में उनसे चर्चा करनी चाहिए। उनके संपर्क विवरण के लिए, देखें: www.immi.gov.au ।

यदि आपको नहीं पता हो कि किससे बात करनी है, तो लोकपाल से संपर्क करें।