

Ombudsman Pelajar Luar Negara

Soalan Kerap Ditanya untuk pelajar dan pengadu lain

Apakah itu Ombudsman?

Ombudsman ialah individu yang membantu mereka yang mengalami masalah dengan perniagaan dan agensi kerajaan Australia. Terdapat Ombudsman yang berbeza untuk perniagaan dan komponen kerajaan yang berbeza.

Perkhidmatan Ombudsman adalah percuma, bebas dan adil – Ombudsman tidak menyebelahi mana-mana pihak.

Jika Ombudsman mendapati bahawa mana-mana perniagaan atau agensi kerajaan telah melakukan perkara yang tidak betul atau melayani seseorang dengan tidak adil, Ombudsman boleh menyarankan penyelesaian. Penyelesaian mungkin sebagai contoh ialah permohonan maaf, pemberian maklumat yang lebih baik, keputusan baru atau pengembalian bayaran.

Apakah tugas Ombudsman Pelajar Luar Negara?

Ombudsman Pelajar Luar Negara menyiasat aduan berkenaan masalah yang dihadapi oleh pelajar luar negara dengan pendidikan dan latihan **swasta** di Australia.

Jika anda tidak puas hati dengan keputusan atau tindakan yang diambil oleh penyedia pendidikan berdaftar swasta anda, anda patut tanya tentang proses aduan dan rayuan dalaman mereka. Jika anda mengadu kepada penyedia anda, tetapi anda tidak puas hati dengan keputusannya, anda boleh mengadu kepada Ombudsman.

Bagaimana jika saya mempunyai aduan berkenaan penyedia pendidikan kerajaan atau umum?

Anda patut menghubungi [Ombudsman untuk Negeri atau Rantau anda](#).

Siapakah yang boleh mengadu kepada Ombudsman Pelajar Luar Negara?

Pelajar luar negara yang sudah berada di Australia, dan pelajar yang merancang untuk datang tidak lama lagi, boleh menghubungi Ombudsman tentang tindakan atau keputusan yang diambil oleh penyedia pendidikan berdaftar swasta mereka di Australia. Keluarga atau kawan pelajar luar negara, yang mengambil berat tentang masalah yang dihadapi oleh pelajar luar negara dengan penyedia swasta mereka, juga boleh menghubungi Ombudsman. Anda perlu memberi kebenaran anda kepada mereka untuk berbuat demikian.

Apakah perkara yang boleh saya adu?

Anda boleh mengadu tentang penyedia anda jika anda percaya bahawa mereka mungkin tidak mengikut peraturan dengan betul atau melayan anda dengan adil. Aduan mungkin berkenaan:

- menolak permohonan kepada sesuatu kursus
- yuran dan pengembalian bayaran
- pemindahan kursus atau sekolah

- perkembangan atau kehadiran dalam kursus
- pembatalan pendaftaran
- penginapan atau kerja yang disusun oleh sekolah
- nasihat tidak tepat yang diberi oleh agen pendidikan

Ombudsman Pelajar Luar Negara boleh menyiasat aduan tentang agen pendidikan yang mempunyai perjanjian dengan penyedia untuk mewakili mereka di Australia atau luar negara.

Anda juga boleh mengadu jika penyedia gagal mengambil tindakan atau mengambil terlalu lama untuk mengambil sesuatu tindakan, seperti tidak menyediakan keputusan anda dalam tempoh masa yang biasa, atau tidak menyediakan perkhidmatan yang termasuk dalam perjanjian bertulis anda dengan penyedia.

Siapa ialah pelajar luar negara?

Pelajar luar negara ialah seseorang yang sedang belajar di Australia dengan visa pelajar. Pelajar luar negara juga dipanggil pelajar antarabangsa.

Jika anda berada di Australia dengan visa pelajar, atau merancang untuk datang tidak lama lagi, anda boleh menghubungi Ombudsman Pelajar Luar Negara jika anda menghadapi masalah dengan sekolah, kolej atau penyedia pendidikan berdaftar swasta anda.

Apakah itu penyedia pendidikan?

Di Australia, nama berbeza untuk pusat pendidikan dan latihan termasuk: sekolah, kolej, akademi, institusi, universiti, institut Teknikal dan Pendidikan Lanjut (TAFE) dan Organisasi Latihan Berdaftar (RTO). Mereka ini semuanya 'penyedia pendidikan'.

Apakah perbezaan antara penyedia pendidikan swasta dan awam?

Penyedia pendidikan yang merupakan perniagaan swasta dipanggil 'penyedia pendidikan **swasta**'. Penyedia pendidikan kerajaan dipanggil 'penyedia pendidikan **umum**'.

Apakah penyedia pendidikan berdaftar?

Semua penyedia pendidikan mesti berdaftar dengan Australian Government on the Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students (CRICOS) sebelum mendaftarkan pelajar luar negara dalam suatu kursus. Anda boleh semak sama ada penyedia pendidikan dan kursus anda adalah berdaftar dengan melawat laman web CRICOS di cricos.deewr.gov.au

Bolehkah orang lain menghubungi Ombudsman untuk saya?

Ya. Anda mungkin ingin orang lain, seperti kawan atau ahli keluarga, untuk menghubungi Ombudsman untuk anda. Anda perlu memberi kebenaran anda kepada mereka untuk berbuat demikian.

Jika sekumpulan pelajar luar negara semuanya mempunyai masalah yang sama, mereka boleh membuat satu aduan kepada Ombudsman bersama-sama.

Adakah saya perlu memberi nama saya semasa membuat aduan?

Tidak. Anda boleh memberitahu kami tentang masalah anda tanpa memberi nama atau maklumat untuk dihubungi – ini dipanggil aduan tanpa nama.

Kami masih akan menyiasat aduan anda, tetapi kami mungkin tidak dapat menghubungi anda untuk memberitahu anda apa yang telah berlaku. Dan bergantung kepada masalah tersebut, kami mungkin tidak boleh menyiasat tanpa mengetahui siapa yang mengalami masalah itu.

Bagaimanakah Ombudsman akan menyiasat aduan saya?

Apabila anda menghubungi kami tentang masalah anda, kami akan membuat pertimbangan dengan teliti sama ada kami boleh membantu anda. Dalam sesetengah kes, Ombudsman mungkin membuat keputusan untuk tidak menyiasat satu aduan. Ini mungkin kerana:

- Anda belum mengadu kepada penyedia pendidikan anda terlebih dahulu, atau
- Organisasi lain lebih boleh membantu anda.

Jika kami membuat keputusan untuk **tidak** menyiasat, kami akan memberitahu anda mengapa.

Jika kami **akan** menyiasat aduan anda, kami akan menghubungi penyedia anda untuk bertanya apa yang telah berlaku. Apabila kami menerima semua maklumat yang diperlukan, kami akan membuat keputusan sama ada penyedia pendidikan anda telah mematuhi peraturan, dasar dan prosedur mereka dengan betul dan telah melayani anda dengan adil. Kami akan memberitahu anda apa keputusan kami dan mengapa.

Ombudsman tidak boleh membuat keputusan tentang merit akademik. Sebagai contoh, jika penyedia anda telah membuat keputusan bahawa anda tidak memenuhi kemajuan kursus atau keperluan kehadiran, kami tidak boleh membuat keputusan baru berkenaan perkara ini. Tetapi, kami boleh melihat sama ada penyedia pendidikan anda mematuhi peraturan dengan betul semasa membuat keputusan dan telah melayan anda dengan adil.

Apakah tempoh masa yang diperlukan untuk menyiasat aduan saya?

Masa yang diambil untuk menyiasat satu aduan berbeza antara satu sama lain. Sesetengah masalah adalah mudah untuk diselesaikan manakala masalah lain adalah kompleks dan memerlukan lebih masa untuk disiasat. Kami akan terus memberitahu anda perkembangan tentang aduan anda.

Apakah yang Ombudsman boleh lakukan untuk menyelesaikan masalah saya?

Jika kami mendapati bahawa penyedia pendidikan anda telah membuat kesilapan atau bertindak secara tidak adil, kami boleh, sebagai contoh, meminta mereka untuk:

- mohon maaf
- tukar atau pertimbangkan lagi keputusan yang telah dibuat
- menyediakan maklumat yang lebih baik
- baiki dasar atau prosedur
- mengembalikan bayaran

- ambil tindakan lain

Adakah maklumat yang saya beri kepada Ombudsman disimpan secara sulit?

Untuk menyasiat suatu masalah, Ombudsman Pelajar Luar Negara biasanya perlu memberi sebahagian maklumat tentang aduan ini kepada penyedia untuk mengetahui apa yang telah berlaku. Ini termasuk nama anda dan penerangan tentang aduan anda, kecuali jika anda meminta kami untuk tidak memberi maklumat yang khusus.

Kami akan melayani maklumat anda dengan penuh keperibadian dan hormat, dan mengumpul, menyimpan, mengguna dan mendedahkan maklumat peribadi anda selaras dengan undang-undang privasi Australia sahaja.

Bolehkah penyedia saya melaporkan saya kepada Imigrasi kerana mengadu kepada Ombudsman Pelajar Luar Negara?

Tidak, anda tidak boleh dilaporkan kepada Imigrasi kerana mengadu kepada Ombudsman.

Jika saya mengadu kepada Ombudsman Pelajar Luar Negara, adakah ini akan menghalang penyedia saya daripada melaporkan saya kepada Imigrasi?

Jika anda mengadu tentang hasrat penyedia anda untuk melaporkan anda kerana kemajuan atau kehadiran kursus yang tidak memuaskan, penyedia anda perlu menunggu sehingga penyiasatan Ombudsman sudah tamat, sebelum membuat laporan.

Penyedia anda juga mesti mengekalkan pendaftaran anda semasa Ombudsman sedang menyasiat aduan anda.

Ombudsman akan menghubungi anda dan penyedia anda semasa memulakan dan menamatkan penyiasatan aduan. Bergantung kepada keputusan, penyedia anda mungkin masih perlu melapor anda.

Jika anda mengadu tentang masalah lain, penyedia anda mungkin tidak perlu tunggu untuk keputusan penyiasatan aduan Ombudsman, sebelum memfail laporan tentang anda.

Jika anda berpendapat bahawa penyedia anda mungkin telah melaporkan anda, anda patut menghubungi Jabatan Imigrasi dan Kewarganegaraan (DIAC) dengan segera untuk membincangkan visa anda. Lihat: www.immi.gov.au untuk maklumat untuk dihubungi.

Jika anda tidak pasti siapa untuk hubungi, maka hubungilah Ombudsman untuk maklumat lanjut.